



Welkom in Woonzorgcentrum
Voor Anker

Woonzorgcentrum Voor Anker

Slochterdiep 3

9621 BA Slochteren

0598 - 31 74 17

www.tsnzorg.nl

receptievooranker@tsnzorg.nl

Aan de inhoud van deze bewonersgids kunnen geen rechten worden ontleend.

Welkom in Voor Anker

Welkom! Deze gids is bedoeld om u als (mogelijk) nieuwe bewoner en uw familieleden wegwijs te maken in uw nieuwe woon- en leefomgeving. Heeft u vragen over de inhoud van de gids of wilt u aanvullend advies? Dan kunt u bellen met de receptie van Voor Anker op telefoonnummer 0598-31 74 17.

Woonzorgcentrum Voor Anker ondergaat momenteel een grootschalige verbouwing om toekomstbestendig te zijn. Daarom zijn we tijdelijk verhuisd naar Slochteren. Als onze locatie in Hoogezand vernieuwd is, verhuizen wij weer terug.

In Slochteren beschikken we over 59 appartementen in het gebouw en 32 plekken in het gloednieuwe bijgebouw. Er is daarnaast ook de mogelijkheid om als echtpaar naastgelegen kamers te hebben, en er zijn 2 appartementen geschikt voor twee personen.

Naast de woonzorgappartementen biedt Voor Anker ook woongelegenheid in 39 aanleunwoningen. De verhuur van de aanleunwoningen verloopt via Woonzorg Nederland.

1 Algemene informatie



Inhoud

1	ALGEMENE INFORMATIE	5
2	WONEN IN VOOR ANKER	8
3	ZORGVERLENING	13
4	MAALTIJDSERVICE	16
5	WELZIJN	17
6	OVERIGE DIENSTVERLENING	20
	TREFWOORDEN	34

Het gebouw

Het woonzorgcentrum bestaat uit meerdere afdelingen die elk een verdieping beslaan, namelijk Aak, Bark, Coaster en Dogger. Deze namen - en de naam Voor Anker - zijn ontstaan vanuit het scheepvaartverleden in Hoogezand-Sappemeer. Iedere afdeling heeft een vast team verzorgenden en verpleegkundigen. In de gezamenlijke huiskamer op de verdieping kunnen bewoners dagelijks samen koffiedrinken of een maaltijd nuttigen en er vinden kleine activiteiten plaats.

Voor Anker heeft een eigen restaurant waar u kunt genieten van een vers gekookte maaltijd of een kopje koffie. Daarnaast kunt u in de zaal 'Het Ankerlicht' deelnemen aan allerlei activiteiten die door de welzijnsmedewerkers georganiseerd worden. Het aquarium bij de entree van het gebouw is een populaire plek onder onze bewoners. Ook heeft Voor Anker een eigen huiswinkel met ruim assortiment. In de mooie achtertuin kunt u genieten van het zonnetje.

Receptie

De receptie vindt u bij de hoofdingang van Voor Anker. Overdag beantwoordt onze receptioniste uw vragen, maar 's avonds en in het weekend wordt de receptie bemand door één van de portiers. Om uw veiligheid te waarborgen, maken de portiers 's avonds rondes door het woonzorgcentrum.

De receptie is telefonisch bereikbaar via 0598 - 31 74 17.

Wet Langdurige Zorg

Zorginstellingen worden gefinancierd op grond van de Wet Langdurige Zorg. Het verblijf en de geïndiceerde zorg worden hieruit betaald. U heeft een indicatie nodig om in aanmerking te komen voor onze dienstverlening.

De indicatie

Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) verzorgt de indicatie voor woonzorg. Omdat niet iedereen evenveel zorg nodig heeft, heeft het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) een indeling gemaakt in tien zorgzwaartepakketten. In ieder zorgzwaartepakket staat hoeveel hulp of zorg iemand kan krijgen. Cliënten met een zorgzwaartepakket van 4 en 5 en 6 kunnen in Voor Anker komen wonen. Mocht er bij u gedurende het verblijf een grotere zorgvraag ontwikkelen, dan laten wij u zo lang mogelijk in uw eigen omgeving verblijven. Dit gebeurt vanzelfsprekend met de juiste hoeveelheid en kwaliteit van zorg en begeleiding.

Eigen bijdrage

In het kader van de Wet Langdurige Zorg betaalt u, vanaf de dag dat u de sleutel van uw appartement ontvangt, een eigen bijdrage voor wonen en zorg. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) onderzoekt de hoogte van uw inkomen en bepaalt de hoogte van uw eigen bijdrage, die wettelijk is vastgesteld. Het CAK neemt hierover zelf contact met u op.



Zorgleveringsovereenkomst

Wanneer u in Voor Anker komt wonen, sluit u een zorgleveringsovereenkomst af met onze organisatie. Hierin staan de rechten en plichten van Voor Anker en van u en uw familie. Veel van deze informatie vindt u ook (verkort) terug in deze bewonersgids.

Inschrijven bij de gemeente

Voor Anker ligt in de gemeente Midden-Groningen. Dit betekent dat u zich moet inschrijven in deze gemeente als u in Voor Anker komt wonen en u uit een andere gemeente komt. Als u al in de gemeente Midden-Groningen woonde, moet u bij de gemeente een adreswijziging doorgeven.

Verzekeringen

Als u in Voor Anker verblijft, kunt u deelnemen aan een aantal collectieve verzekeringen, namelijk de brand-, inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering. U kunt zich hiervoor inschrijven.

De premies worden eenmaal per jaar in rekening gebracht.

Bij de verzekering is een eigen risico van € 250,- van toepassing.

- **Wettelijke aansprakelijkheid:** Voor Anker heeft voor alle bewoners een collectieve verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid.
- **Inboedel- en brandverzekering:** Voor Anker heeft voor alle bewoners een collectieve standaard inboedel- en brandverzekering afgesloten. Onder de dekking valt uw normale huisraad, zoals meubilair en tv.
Voor waardevolle zaken zoals antiek, bril, gehoortoestellen en sieraden dient u zelf een aanvullende verzekering af te sluiten.

Schade

Als onze medewerkers schade veroorzaken aan uw eigendommen dient u Voor Anker schriftelijk aansprakelijk te stellen voor de schade. Bij verdere behandeling moeten schades worden onderbouwd met een schriftelijke opgave van het schadebedrag. **Een formulier voor het melden van schade is te verkrijgen bij de receptie.**

Privacy en geheimhouding

Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Ze mogen alleen over de hulpverlening spreken met mensen die bij de zorgverlening betrokken zijn. Dat geldt ook voor uw overige persoonlijke gegevens, zoals die bijvoorbeeld in onze administratie zijn opgenomen.

De behandeling van persoonsgegevens van bewoners is vastgelegd in het privacyreglement. Uw zorgdossier wordt maximaal 10 jaar bewaard. U hebt het recht uw gegevens in te zien, zo nodig te verbeteren en te weten aan wie ze zijn doorgegeven. Dit kunt u aanvragen bij de coördinerend verpleegkundige.

Cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de belangen van de bewoners van het woonzorgcentrum en de aanleunwoningen. De cliëntenraad bespreekt de belangen en wensen van de bewoners met het management. In de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen zijn de rechten en de plichten van de cliëntenraad geregeld.

De cliëntenraad moet worden gehoord over alle zaken die voor het verlenen van goede zorg voor de bewoners van belang zijn. Daarnaast wordt de cliëntenraad betrokken bij wijzigingen en/of aanvullingen van de reglementen die gelden voor de cliënten. De cliëntenraad heeft een adviserende taak en heeft adviesrecht als het gaat om verbouwingen, fusies en wijzigingen in de organisatie. Bij onderwerpen als veiligheid, kwaliteitszorg, hygiëne heeft de cliëntenraad instemmingsrecht, wat betekent dat TSN instemming nodig heeft van de cliëntenraad om hier wijzigingen in door te voeren.

Bezoektijden

Voor Anker kent geen vaste bezoektijden. U kunt uw bezoek ontvangen wanneer u dat wilt. Wij gaan er wel vanuit dat u rekening houdt met uw medebewoners. Bezoekers kunnen Voor Anker alleen betreden door de voordeur, die geopend is van 07.00 – 21.00 uur. Ontvangt u bezoek buiten de reguliere openingstijden, dan kan bezoek zich melden via de intercom bij de voordeur. Vervolgens zal de avond/nachtdienst bezoek binnen laten.

Beloningen aan het personeel

Het is niet toegestaan om extra beloningen te geven aan de TSN-medewerker in de vorm van cadeaus, geld, erfenissen en legaten. Dit geldt voor bewoners, maar ook voor ex-bewoners, partners, kinderen en andere familieleden.



2 Wonen in Voor Anker



Sleutel van het appartement

U krijgt een sleutel van uw appartement, die ook op de toegangsdeuren van het gebouw past. Sleutels mogen niet worden bijgemaakt. Verliest u uw sleutel? Dan dient u dit zo snel mogelijk te melden bij de receptie. Medewerkers van Voor Anker kunnen in het bezit zijn van een moedersleutel. De moedersleutel wordt alleen gebruikt als daar in relatie tot de bewoner een reden toe is of in geval van een calamiteit. Wij adviseren u bij afwezigheid uw appartement af te sluiten.

Inrichting van het appartement

We hebben de visie dat het appartement ook echt het eigen appartement van de bewoner is. Uw eigen thuis; zoveel mogelijk ingericht naar eigen smaak, met eigen vertrouwde spullen en de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van eigen linnen- en beddengoed. Wij willen graag stimuleren dat de bewoners van de appartementen in onze locaties zich zoveel mogelijk thuis voelen.

Over de kosten en vergoedingen zegt regelgeving zegt dat TSN voor een aantal zaken moet zorgen, sommige zaken betaalt u zelf. Op onze website staat (www.tsnzorg.nl/woonzorg) een document waarin we inzichtelijk maken wat een verblijf in een woonzorgcentrum financieel betekent.

Telefoonaansluiting, TV en internet

Ieder appartement is voorzien van een telefoon- tv- en internetaansluiting. U kunt hier zelf een abonnement voor afsluiten bij aanbieder Ziggo. De maandelijkse kosten zijn afhankelijk van het gekozen abonnement, u bent als bewoner van uw appartement zelf contracteigenaar. Naast de maandelijkse kosten betaalt u ook eenmalig aansluitkosten (rechtstreeks aan Ziggo).

Kabelkrant

Als u een kabelabonnement heeft bij Ziggo kunt u ook de kabelkrant ontvangen. Via de kabelkrant verstrekt TSN informatie en zijn sommige culturele voorstellingen die in de zaal plaats vinden te volgen.

Douche/toilet

Ieder appartement heeft een gecombineerde douche/toilet. De montage van (medische) hulpmiddelen in de doucheruimte kan Voor Anker voor u verzorgen.

Keukenblok

Ieder appartement beschikt over een klein keukenblok met een koelkast. Er is ook ruimte voor een koffiezetapparaat, waterkoker, magnetron en/of een kleine kookplaat. Deze apparaten dient u zelf mee te nemen.

Huisdieren

In individuele gevallen is een huisdier houden mogelijk. U mag uw huisdier meenemen, mits deze geen overlast veroorzaakt voor medebewoners en u of samen met uw mantelzorger de verzorging volledig op u neemt.



Rookbeleid

TSN heeft de ambitie om een rookvrije organisatie te zijn. We willen een gezonde -rookvrije- werkomgeving creëren voor onze collega's en een gezonde leefomgeving voor onze bewoners van de woonzorgcentra.

Rookt u? Dan vragen wij u bij voorkeur alleen nog te roken op de daarvoor aangewezen plekken in de buitenruimte. Het roken in het appartement kan alleen onder de volgende voorwaarden:

- Niet roken in de 30 minuten voorafgaand aan een zorgmoment
- Roken in het appartement gebeurt alleen met een dichte deur
- In uw appartement wordt een luchtreiniger geïnstalleerd, u betaalt deze kosten zelf. De tarieven vindt u op de tarievenlijst. U bent zelf verantwoordelijk het onderhoud.
- U stemt in met kosten voor de eindschoonmaak. De actuele tarieven vindt u op de tarievenlijst.
- Indien u rookt, bespreken wij deze maatregelen en oplossingen graag persoonlijk met u voordat u bij ons komt wonen.

Schoonmaak van uw appartement

Voor Anker respecteert de zelfstandigheid van bewoners. Wij bieden u de gelegenheid zoveel mogelijk zelfstandig uw appartement te onderhouden. Lukt u dit niet meer helemaal zelf? Dan kunt u, afhankelijk van uw zorgzwaartepakket, hulp krijgen van onze huishoudelijk medewerkers.

De schoonmaak van Voor Anker is in eigen beheer, waardoor de betrokkenheid bij de organisatie en de bewoner groot is. De werkzaamheden, die uitsluitend voor de bewoners van het woonzorgcentrum verricht worden, zijn onder andere:

- De wekelijkse schoonmaak kunt u op eigen initiatief uitvoeren maar we doen het ook graag met u samen.
- Periodieke werkzaamheden zoals ramen wassen.

- Eigendommen zoals koelkasten worden niet schoongemaakt door de huishouding. Bewoners en/of contactpersonen hebben hierin een eigen verantwoordelijkheid.
- Schoonmaken binnenkant kasten: i.v.m. de privacy van de bewoner komen wij zo min mogelijk in kasten. Als u er niet toe in staat bent kunnen wij in overleg de kleding in de kasten leggen/hangen.

Interne verhuizing

Wij bieden bewoners de mogelijkheid om intern te verhuizen. Hieraan zijn wel kosten verbonden. Het management van Voor Anker bepaalt of een bewoner in aanmerking komt voor interne verhuizing. Als een verhuizing op ons initiatief is, worden geen verhuiskosten in rekening gebracht.

Veiligheid

Personenalarmeringssysteem

Alle appartementen zijn aangesloten op het personen-alarmeringssysteem, waarbij zodra u alarmeert, zo snel mogelijk een medewerker bij u komt kijken. Het systeem biedt meerdere keuzemogelijkheden in het kader van veiligheid, bijvoorbeeld vallen/dwalen, deze worden met u besproken tijdens de intake.

Beveiligingscamera's

Voor Anker heeft beveiligingscamera's hangen bij de toegangsdeuren. Dit doen wij voor uw en onze veiligheid. Deze beelden worden in de gaten gehouden vanaf de receptie.

Calamiteiten

Voor Anker heeft een calamiteitenplan waarin staat beschreven hoe medewerkers moeten handelen in geval van calamiteiten. Om ervoor te zorgen dat er bij calamiteiten juist wordt gehandeld is er binnen Voor Anker een BHV-ploeg (Bedrijfshulpverlening) onder leiding van een ploegleider BHV. Een groot aantal medewerkers is opgeleid tot bedrijfshulpverlener. Er is 24 uur per dag een bedrijfshulpverlener aanwezig in Voor Anker.

De volgende veiligheidsregels dienen in acht genomen te worden:

- Het branden van kaarsen is niet toegestaan in uw appartement.
- Uw eigen elektrische apparaten dienen KEMA goedgekeurd te zijn. Het gebruik van meerdere aaneengeschakelde verlengsnoeren of contactdozen is niet toegestaan.
- Het gebruik van (licht) ontvlambare middelen en de opslag daarvan in uw appartement is niet toegestaan.
- Als u zuurstof gebruikt, mag er niemand in uw appartement roken en dient er bij de voordeur van uw appartement een bordje of sticker aangebracht te worden, waaruit blijkt dat er zuurstofcilinders aanwezig zijn.

Instructie in geval van brand

Een brand wordt automatisch door het brandalarmeringssysteem gemeld bij het personeel en de brandweer. Het personeel onderneemt de acties die nodig zijn. Een brand kan ook door uzelf gemeld worden door gebruik te maken van:

- De personenalarmering
- De handbrandmelders op de gang (glaasje indrukken)

In geval van brand is het van belang dat:

- 1 U kalm blijft.**
- 2 U de deuren en ramen sluit.**
- 3 U het vertrek waar de brand is zo snel mogelijk verlaat (doe de deur dicht maar niet op slot).**
- 4 U op een veilige plek wacht op een personeelslid.**
- 5 U nooit gebruik maakt van de lift! Volg de groen/witte bordjes (vluchtweg).**
- 6 U instructies van personeel en brandweer opvolgt.**

Adviezen ter voorkoming van brand

- Rook niet in bed en leeg asbakken alleen in metalen prullenbakken
- Gebruik enkel lichtjes en kaarsen op batterijen
- Gebruik deugdelijke elektrische apparaten
- Kies voor een eenvoudig bedienbare en beveiligde magnetron

Bij overlijden

Als een bewoner komt te overlijden tijdens hun verblijf in Voor Anker ondersteunen wij uw naasten zo goed mogelijk. In de dagen na het overlijden kunnen medebewoners en nabestaanden op de herdenkingstafel een condoleancebericht achterlaten. Meerdere keren per jaar wordt er een herdenkingsbijeenkomst georganiseerd, waarin de bewoners die zijn overleden, worden herdacht.

Ontruiming appartement

Door de overheid is bepaald dat een zorginstelling na vertrek of overlijden van een bewoner 13 dagen een vergoeding ontvangt voor leegstand. De familie van de bewoner is in de 7 dagen na het vertrek of overlijden van de bewoner in de gelegenheid om het appartement leeg te halen. De resterende 6 dagen gebruikt Voor Anker om het appartement woonklaar te maken voor een nieuwe bewoner.

In overleg met Voor Anker kan de 7 dagentermijn verlengd worden met maximaal 6 dagen. Vanaf de achtste dag na vertrek of overlijden brengt Voor Anker een vergoeding per dag in rekening. Indien u gebruik maakt van de mogelijkheid tot een verlenging, stellen wij hier een schriftelijke overeenkomst op. Voor informatie over de hoogte van de vergoeding kunt u terecht bij de receptie van Voor Anker.

De zorg voor het eventuele huisdier van de bewoner komt voor rekening van de nabestaanden.



3 Zorgverlening



U woont zelfstandig binnen ons woonzorgcentrum en kunt gebruik maken van alle faciliteiten en voorzieningen. U houdt zelf de regie, wij ondersteunen u waar nodig. Wij vinden het belangrijk dat u zich prettig voelt. Dat betekent in ieder geval dat u in een schoon huis woont, dat u zichzelf in Voor Anker verzorgd voelt en dat er aandacht is voor uw gezondheid en welzijn.

Als u bij ons komt wonen vragen wij u naar uw wensen en verwachtingen. U kunt dan aangeven in welke mate en wanneer u ondersteuning van ons verwacht. Dit houdt in dat wij onze zorg zoveel mogelijk – en binnen de kaders van uw indicatie - afstemmen op uw wensen en behoeften. Wij verlenen zorg die past bij uw situatie en uw gewoonten, omdat iedereen verschillende persoonlijke voorkeuren heeft.

Wij maken afspraken met u over wat wij als woonzorgcentrum doen met de uren van uw indicatie. Wij leggen deze afspraken vast in uw zorgdossier. Minimaal één keer per jaar bespreken wij dit dossier met u, om te kijken of alles nog naar wens verloopt. Als het nodig is, kan het zorgdossier ook eerder veranderd worden. Wij zorgen er ook voor dat u regelmatig van relevante zaken op de hoogte wordt gebracht.

Het zorgdossier kunt u digitaal raadplegen via het portaal 'Caren Zorgt'. U kiest zelf of u hier gebruik van wilt maken. U kunt hier namelijk niet alleen uw digitale zorgdossier raadplegen, maar u kunt ook makkelijk zien wanneer het eerstvolgende zorgmoment plaatsvindt. Ook de korte verslaglegging van een zorgmoment wordt hierin nauw bijgehouden door onze verzorgenden en verpleegkundigen. Daarnaast kunt u digitaal contact leggen met uw contactverzorgende. Ook is het mogelijk om uw mantelzorgers en/of huisarts toegang te geven. Zo zijn ook zij op de hoogte van de aan u verleende zorg. U kunt op verzoek ook een afdruk van het zorgdossier ontvangen.

Gaat u uit logeren? Dan vragen wij u om dit door te geven aan de contactverzorgende. Zij kan dan samen met u beoordelen hoe de zorgverlening tijdens uw afwezigheid door familieleden kan worden voortgezet.

Contactverzorgende

Voor bewoners die zorg van ons ontvangen treedt een lid van het team verzorging op als contactverzorgende. Deze medewerker is voor u, maar ook voor uw familie, aanspreekpunt als het gaat om vragen over de zorg- en dienstverlening. U kunt bij hem of haar terecht over alles wat met de zorgverlening of het wonen in Voor Anker te maken heeft. Ook zal de medewerker u begeleiden bij het wennen aan uw nieuwe situatie. De naam van uw contactverzorgende staat vermeld in uw zorgdossier. Deze gegevens zijn tevens te vinden op het portaal Caren Zorgt.

Contactpersoon - bewoner

Wij hanteren het uitgangspunt dat bewoners zo lang mogelijk zelf de regie houden. Toch is het belangrijk dat wij in bepaalde situaties, zoals ziekenhuisopname of het regelen van vervoer naar een arts of specialist, contact kunnen opnemen met uw familie of andere aangewezen personen. Bij de intake vragen wij u dan ook een contactpersoon op te geven. Ook kunt u een vertegenwoordiger aanwijzen die voor u zaken regelt. U dient deze persoon dan wel persoonlijk en schriftelijk te machtigen om zaken voor u te kunnen regelen.

Contactpersonen kunnen telefonisch contact opnemen en vragen naar de contactverzorgende. Bel bij voorkeur tussen 10.00 uur en 15.30 uur.

Medische zorg

Als u in Voor Anker komt wonen, verloopt vanaf 1 januari 2022 de medische zorg zoveel mogelijk via een huisarts die aan Voor Anker is gekoppeld. Tijdens het intake gesprek ontvangt u hierover meer informatie.

Goede en veilige werkomstandigheden

Wij willen graag dat u zich thuis voelt in Voor Anker. Daarom laten wij de inrichting van uw appartement over aan uw eigen smaak. Wel dient u bij de inrichting rekening te houden met de voorwaarden uit de Arbowet. Deze wet regelt de arbeidsomstandigheden van onze medewerkers (Zie artikel 8 van de zorgovereenkomst). Onderstaande adviezen zijn in ieder geval van belang bij de inrichting van uw appartement:

- Maak geen gebruik van losse kleedjes (m.u.v. douchemat)
- Voorzie meubels van viiltjes zodat deze gemakkelijk te verplaatsen zijn

Houd er bij de inrichting van uw appartement rekening mee dat u en onze medewerkers voldoende bewegingsruimte over houden.

Hulpmiddelen

- **Rollator:** deze schaft u op eigen kosten aan.
- **Rolstoel:** onze ergotherapeut indiceert hulpmiddelen zoals een rolstoel. Samen met u bespreken ze de mogelijkheden.
- **Tilliften, postool, douchestoel:** zijn in Voor Anker aanwezig en kunnen ter beschikking worden gesteld.
- **Bed:** Iedere bewoner heeft standaard een hoog/laag bed op het appartement. Dit bed is te verstellen in hoogte, waardoor deze uitermate geschikt is om bijvoorbeeld gemakkelijk in- en uit bed te komen, maar ook bij het verschonen van het bed.
- **Tip:** Richt uw appartement niet te vol in, dan heeft u genoeg ruimte voor eventuele hulpmiddelen.

Tijdens het intakegesprek kunt u meer informatie krijgen over hulpmiddelen.

Medicijnbeheer

U kunt uw medicijnbeheer gedeeltelijk of in zijn geheel overdragen aan de verzorging. De bestellingen lopen dan via onze apotheek. Mocht u hier geen gebruik van willen maken, dan bent u zelf verantwoordelijk voor het bestellen van medicatie. Als u ervoor kiest om deze taken over te dragen aan de verzorging, ondergetekend u hiervoor een machtiging waarin staat omschreven welke taken u overdraagt. Als u in Voor Anker komt wonen, maakt u gebruik van de diensten van onze huisapotheek Medisch centrum Hoogezand-Sappemeer. Het is niet mogelijk om uw medicijnen via een andere apotheek te verkrijgen.

Bezoek aan specialist

Voor begeleiding bij bezoek aan een specialist is de familie/mantelzorger van de bewoner verantwoordelijk. Indien nodig wordt door de verzorgenden een beroep gedaan op de eerste contactpersoon van de bewoner om dit te regelen. In uitzonderlijke gevallen kan Voor Anker voor begeleiding van de bewoner zorgen. Voor het vervoer van en naar het ziekenhuis bent u zelf verantwoordelijk. Vergoeding voor taxivervoer kan aangevraagd worden bij het loket WMO van de gemeente Hoogezand.

Voor rolstoelvervoer of ambulancevervoer moet u via de huisarts eerst een machtiging aanvragen. Er moet aan bepaalde criteria worden voldaan om de rit via de zorgverzekeraar vergoed te krijgen.

De wet Zorg en Dwang

De Wet zorg en dwang (WZD) beschermt uw rechten. In de wet staat welke rechten u heeft, en welke regels TSN moet volgen als er onvrijwillige zorg gegeven moet worden. Onvrijwillige zorg is zorg waar u of uw vertegenwoordiger niet mee instemt. Onvrijwillige zorg mag nooit zomaar worden gegeven.

Krijgt u zorg die u zelf niet wilt? Dan kunt u hierover praten met uw zorgverlener. Ook kunt u terecht bij een cliëntvertrouwenspersoon, dit is iemand die niet bij TSN werkt. Een cliëntvertrouwenspersoon kan uw vragen beantwoorden en helpt u als u een klacht heeft over onvrijwillige zorg. Zij luisteren naar wat u graag wilt en helpen u hierbij. Alles wat u aan deze persoon vertelt blijft geheim. Deze hulp is gratis. Meer informatie en de contactgegevens kunt u vinden op: www.tsnzorg.nl/klachtenprocedure.

Klachten

Onze medewerkers doen er alles aan om het u naar de zin te maken, maar soms gaat er iets niet zoals u dat graag wilt. Laat het ons weten. Door uw reactie kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren. Ook een wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande kan een klacht indienen. Derden kunnen geen gebruik maken van deze klachtenregeling.

Zo dient u een klacht in: De eerste stap is dat u de klacht of aanbeveling bespreekt met de medewerker of degene die betrokken is bij de klacht. Vaak worden zaken snel opgelost en misverstanden opgehelderd. Wanneer dit gesprek geen oplossing biedt, is er ook nog de mogelijkheid om met de locatiemanager in gesprek te gaan. Mocht de zaak hierna nog niet opgelost zijn, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris. U heeft het recht een klacht ook direct in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Informatie over de klachtenprocedure bevindt zich in uw zorgdossier en is te vinden op: www.tsnzorg.nl/klachtenprocedure.



4 Maaltijdservice



Eten en drinken

De bewoners van het woonzorgcentrum kunnen 's middags de warme maaltijd in het restaurant of in de huiskamer nuttigen, maar deze kan ook gebracht worden in het appartement. Er is een dagelijks keuzemenu. Volgt u een dieet? Geef dit dan aan ons door. We kunnen dan een speciaal menu voor u samenstellen. 's Avonds serveren we de broodmaaltijd inclusief koffie, thee en zuivelproducten in het appartement. U krijgt voldoende brood om ook de volgende ochtend te kunnen ontbijten. U kunt er ook voor kiezen om de maaltijden te nuttigen op de huiskamer van uw afdeling. Vier keer per dag wordt er door Voor Anker koffie en thee verstrekt. Natuurlijk kunt u ook – indien u over een waterkoker of koffiezetapparaat beschikt – zelf koffie en thee zetten.

Gasten

Ook gasten kunnen een warme maaltijd of iets te drinken bestellen. Hier zijn wel kosten aan verbonden. Deze kosten kunt u opvragen bij de receptie en vindt u tevens op onze website.

Ruimteverhuur met catering

Als u veel bezoek heeft, bijvoorbeeld als u jarig bent dan kunt u tegen een geringe vergoeding gebruik maken van één van de ruimtes in Voor Anker. In overleg kan de keuken zorgen voor koffie, thee, gebak, borrelgarnituur etc.



5 Welzijn



Familieparticipatie

Familieparticipatie is onmisbaar in de ondersteuning van een bewoner van Voor Anker. Het wonen in Voor Anker is een gezamenlijke zorg van medewerkers en naasten.

Datgene wat de familie of omgeving voorafgaand aan het verhuizen naar Voor Anker voor de bewoner deed, blijft ook doorgaan ná de verhuizing. Hierbij kunt u denken aan: begeleiding van de bewoner naar een medisch specialist, het doen van boodschappen en ophalen van medicatie bij de huisapotheek et cetera. Specifieke zaken die onder de zorgverlening vallen worden besproken en afspraken worden vastgelegd in het zorgdossier.

Uw familie en vrienden komen bij u thuis op bezoek. Dit houdt in dat we in deze situatie van de gasten hetzelfde vragen als in de situatie voorheen. Denk aan het zetten van een kopje koffie als de bewoner dat zelf niet kan, of het doen van de afwas voor vertrek.

Ontspanning en activiteiten

In het woonzorgcentrum organiseren onze activiteitenbegeleiders verschillende activiteiten voor de bewoners van het woonzorgcentrum en de bewoners van de aanleunflat. Een aantal activiteiten zijn:

- Bingo
- Filmmiddag
- Muziekactiviteiten
- Spelletjesmiddag, zoals rummikub, kaarten, sjoelen
- Activiteiten rond de feestdagen: bijv. kerstdiner
- Creatieve bezigheden, zoals knutselen of schilderen

Ook zetten we nieuwe technologieën in bij de activiteiten. Zoals de Qwiek.up, een beamer waarmee beeld en geluid op het plafond of de wand geprojecteerd kan worden. Er is ook het fietslabyrint. Daarbij fietst u op een hometrainer terwijl u naar een groot televisiescherm kijkt, waarop u bijvoorbeeld door uw oude woonplaats kunt fietsen. De beleefTV is ook een goed voorbeeld, hier kunnen diverse spelletjes op gespeeld worden. Samen met onze welzijnsmedewerkers maar ook met familie of kleinkinderen. Op de huiskamers liggen nog onze robot kat en hond, deze maken echte geluiden en bewegingen.

Voor deelname aan de activiteiten die georganiseerd worden hoeft u niet extra te betalen. Hierop zijn een paar uitzonderingen, waaronder externe uitstapjes. Veel activiteiten vinden plaats in de recreatiezaal. Voor informatie over activiteiten kunt u contact opnemen met de activiteitenbegeleider van Voor Anker. Uiteraard is het altijd uw vrije keuze of en aan welke activiteiten u mee wilt doen.

Vrijwilligers

In Voor Anker zijn veel vrijwilligers actief. Zij assisteren o.a. bij de activiteiten. Het is in beperkte mate mogelijk om individueel gebruik te maken van de diensten van een vrijwilliger. U kunt dit aangeven bij de activiteitenbegeleider of uw contactverzorgende.



6 Overige dienstverlening



Wasserijservice

Voor Anker heeft een eigen wasserij, waar u uw boven- en onderkleding tegen een vergoeding kunt laten wassen, drogen en strijken/vouwen. Ook is het mogelijk om dit door een familielid te laten wassen. U ontvangt op uw eerste dag in Voor Anker een folder over de wasserij met daarin de tarieven. Het wassen van het linnengoed is in beheer van Voor Anker en kan verstrekt worden. Wij willen graag dat de bewoners in Voor Anker zich zoveel mogelijk thuis voelen, is er ook de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van eigen linnen- en beddengoed.

Voor Anker is niet aansprakelijk voor krimp en vermissing van wasgoed.

Merken van kleding en linnengoed

Als u gebruik maakt van de wasserij van Voor Anker bent u verplicht uw kleding en linnengoed te laten voorzien van uw naam en kamernummer. Dit gebeurt door middel van het aanbrengen van wasmerkjes door de linnendienst van Voor Anker. Voor het merken van kleding betaalt u eenmalig een bijdrage. Alle nieuwe kleding wordt daarna zonder extra kosten door ons voorzien van een wasmerkje. Nieuwe kleding en linnengoed dient u voor gebruik te laten merken bij de linnendienst.

Post

De post wordt 's avonds door de portier persoonlijk bij u langsgebracht. Als u zelf post wilt versturen dan kunt u uw poststukken bij de receptie afgeven.

Reparaties/storingen

Mankementen aan het verhuurde worden door Voor Anker gerepareerd. Reparaties worden op volgorde van urgentie uitgevoerd. Reparaties die voor rekening van Voor Anker komen zijn: lampen, verstoppingen/lekkages, hang- en sluitwerk, zonwering, kranen en afvoeren en stroomstoringen. Storingen kunt u melden bij de receptie. Reparaties aan eigen spullen dient u zelf te verzorgen, door bijvoorbeeld familie in te schakelen. Hierbij kunt u simpelweg denken aan het verwisselen van lampen, televisie/radio plaatsen, instellen etc.

Huiswinkel

In de hal vindt u onze huiswinkel. De huiswinkel heeft een beperkt assortiment levensmiddelen, schoonmaakmiddelen, postzegels, kaarten en artikelen voor persoonlijke verzorging. De huiswinkel is open op maandag, woensdag en vrijdag van 10.00 tot 11.45 uur.

Kaasboer

Iedere woensdag is Kaasboer Veen van 10.00 tot 12.00 uur te vinden in de centrale hal van Voor Anker met de verkoop van echte boerenkazen, slagworsten, bloedworst en leverworst.

Bibliotheek

Iedere woensdagochtend is de bibliotheek geopend. De bibliotheek bevindt zich op de begane grond. Hier kunt u uw te lenen boeken zelf uitzoeken, maar ook de receptie kan u helpen bij het vinden van de juiste boeken.



Trefwoord	Bladzijde
Activiteiten	17
Bezoek aan specialist	14
Caren Zorgt	13
Clëntenraad	6
Contactpersoon	13
Eigen bijdrage CAK	5
Familieparticipatie	17
Gasten	16
Huisdieren	8
Huiswinkel	20
Hulpmiddelen	14
Inrichting appartement	8
Inschrijven gemeente	6
Internet	8
Medicijnbeheer	14
Ontruiming appartement	11
Personenalarmering	11
Post	20
Reparaties	20
Schade	6
Schoonmaak appartement	9
Sleutels	8
Telefoon	8
Veiligheid	10
Verzekeringen (WA en inboedel)	6
Warme maaltijd	16
Wasserijservice	20
Wet Langdurige Zorg	5
Zorgdossier	20
Zorgzwaartepakket (indicatie)	5

Woonzorgcentrum Voor Anker

Slochterdiep 3

9621 BA Slochteren

0598 - 31 74 17

www.tsnzorg.nl

receptievooranker@tsnzorg.nl





Deel uw ervaring met TSN

We zijn altijd benieuwd hoe u de zorg van TSN ervaart.

Deel uw ervaring met TSN via Zorgkaart Nederland. Of u TSN nu een compliment wilt geven of een aandachtspunt wilt meegeven.

We hopen er in beide gevallen wat van te leren om onze kwaliteit van zorg zo hoog mogelijk te houden.

Ga naar www.zorgkaartnederland.nl en schrijf een waardering.