



zorggroep sint maarten



# Welkom bij Zorggroep Sint Maarten

Informatie voor nieuwe cliënten

*deel je leven*



## Welkom bij Zorggroep Sint Maarten

Bij Zorggroep Sint Maarten bent u van harte welkom. Omdat u binnenkort komt wonen in één van onze locaties, hebben wij alvast wat belangrijke informatie voor u op een rij gezet.

### Kennismaking en verhuizing

Als u merkt dat het thuis niet meer gaat, kan het moment aanbreken dat u gaat verhuizen naar een woonzorgcentrum. Een ingrijpende stap, waarbij het bekende en vertrouwde van thuis plaatsmaakt voor iets onbekends en nieuws. We doen er daarom alles aan om u snel dat echte thuisgevoel te geven.

#### Het eerste contact

Wanneer u in een woonzorgcentrum wilt komen wonen heeft u een indicatie nodig, die voortkomt uit de Wet Langdurige Zorg. U kijkt samen met onze maatschappelijk werkers naar welke vorm van wonen en zorg het beste bij u past, wat uw wensen en behoeften zijn en wat nodig is om de verhuizing zo prettig en soepel mogelijk te laten verlopen. Mocht u geconfronteerd worden met een wachttijd dan zijn er verschillende mogelijkheden om deze periode zo goed mogelijk te overbruggen. De maatschappelijk werkers ondersteunen en begeleiden u gedurende uw verhuizing.

#### Deel je leven

Deel je leven is ons antwoord om te kunnen werken vanuit ons hart. We zien dat mensen willen bijdragen aan het welzijn en geluk van anderen en elkaar veel te bieden hebben. Een gedeeld leven is een gelukkiger leven.

Juist in tijden waarin het leven voor velen individueel en eenzaam is, kiezen wij bewust om ons leven aan elkaar te verbinden.

 [Zie onze website voor meer informatie over overbruggingszorg](#)

#### Algemene voorwaarden

Als u bij een woonzorgcentrum van Zorggroep Sint Maarten komt wonen sluiten we een overeenkomst met elkaar. Zorggroep Sint Maarten leeft de meest recente Algemene Voorwaarden na, hierin staat beschreven wat u van Zorggroep Sint Maarten kunt verwachten maar ook wat wij van u vragen. Het algemene deel is altijd op u van toepassing ongeacht de zorg die u ontvangt, de bijzondere delen zijn voor specifieke soorten zorg.

Voordat u gaat verhuizen wordt u geïnformeerd over de algemene voorwaarden, deze worden tevens van toepassing verklaard. Heeft u vragen, onze medewerkers begeleiden u hierbij.

 [Bekijk de Algemene Voorwaarden op onze website](#)



## Plan

Indien u zorg nodig heeft wordt er een plan opgesteld. In het plan staan de afspraken die u maakt met Zorggroep Sint Maarten over de invulling van de zorg. Uw welzijn staat voorop. De zorg- en dienstverlening moet passen bij wat u belangrijk vindt, wat uw wensen en behoeften zijn. Er is aandacht voor welzijn, lichamelijk en mentaal welbevinden. Tenminste twee keer per jaar worden de afspraken in uw plan opnieuw met u en/of uw naasten besproken om te kijken of alle afspraken nog passen bij wat u wilt en nodig heeft. Het doel is om u de juiste zorg- en dienstverlening te kunnen bieden.

## Het cliëntportaal Caren

In Caren kunt u op elk moment van de dag, waar u ook bent, het plan en de rapportages van onze medewerkers inzien. U of uw naaste bepaalt zelf wie uit uw netwerk het plan, de rapportages en afspraken kunnen bekijken. Op de dag dat u gaat verhuizen ontvangt u een uitnodiging met activatiecode, zodat u kunt inloggen in Caren.

 [Op de website van Caren leest u meer informatie](#)

## Mantelzorg

Wij koesteren en waarderen mantelzorgers, om wie ze zijn en wat ze voor u als naaste betekenen. Graag zoeken wij met elkaar de samenwerking, door te zoeken naar een passende manier van mantelzorg binnen de professionele zorgverlening. Mantelzorgers hebben een belangrijke rol, medewerkers gaan hier proactief mee om en wij bespreken periodiek de samenwerking.

 [Zie onze website voor meer informatie over mantelzorg](#)

## Sleutel en betaalpas

U ontvangt de sleutel van het appartement van de contactverzorgende op de dag van de verhuizing. Indien u een tweede en/of derde sleutel wenst kunt u dit tegen een vergoeding via de contactverzorgende aanvragen. Nadat u bent verhuist bespreken we met u of u toestemming wilt geven aan onze medewerkers om bij uw afwezigheid het appartement te mogen betreden voor bijvoorbeeld het bezorgen van de was of medicijnen.

Ook ontvangt u een persoonlijke betaalpas, dit is een sleutelhanger met chip waarmee u kunt betalen in bijvoorbeeld het restaurant of de winkel. Uw uitgaven worden maandelijks verzameld op een factuur en via een automatische incasso betaald. De betaalpas is te gebruiken op alle locaties van Zorggroep Sint Maarten.

 [Zie de website voor meer informatie over de Zorggroep Sint Maarten betaalpas](#)



## Uw nieuwe thuis

Als u in een woonzorgcentrum van Zorggroep Sint Maarten komt wonen krijgt u te maken met allerlei zaken, variërend van de inrichting van uw appartement tot de schoonmaak. Hieronder leest u per thema wat voor u geregeld wordt en wat u zelf organiseert.

### **Inrichting appartement**

Uw nieuwe thuis kunt u naar eigen smaak en inzicht inrichten met uw eigen meubels. Het is immers de plek waar u zich helemaal thuis wilt voelen. In verband met de veiligheid zorgt Zorggroep Sint Maarten voor standaard vloeren en gordijnen.

Daarnaast is het appartement voorzien van standaard verlichting. Wel adviseren we het appartement niet te vol in te richten in verband met uw eigen veiligheid, het gebruik van hulpmiddelen en de schoonmaak. Let hierbij op losliggende kledjes of losse elektriciteitsdraden. Mocht u het appartement niet zelf kunnen inrichten, dan zorgt Zorggroep Sint Maarten voor een eenvoudige inrichting. Bestaande uit een bed, stoel, een kast en lampen.

### **Telefoon, televisie en energie**

Zorggroep Sint Maarten betaalt de kosten voor gas, water en licht. Daarnaast zorgen wij voor de noodzakelijke aansluitingen voor kabeltelevisie, telefonie en internet in uw appartement. De apparatuur en het abonnement dient u zelf te betalen.

### **Schoonmaak**

Eenmaal per week wordt uw appartement schoongemaakt. Hierbij gaat het om de reguliere schoonmaak van de woonruimte. Afwas, het schoonmaken en bijhouden van inhoud van (koel)kasten en het balkon behoren niet tot de reguliere schoonmaak. Samen maakt u afspraken wat de medewerker wel en niet mag schoonmaken en op welke dag de medewerker langskomt. Zorggroep Sint Maarten betaalt de schoonmaakspullen. Wilt u uw appartement vaker laten schoonmaken dan regulier? Dan betaalt u deze kosten zelf. Als u specifieke extra wensen of vragen heeft, kunt u altijd terecht bij de lokaal manager.

### **De was**

Zorggroep Sint Maarten verzorgt standaard het wassen van het linnengoed (handdoeken, washandjes, lakens, etc.). Hiervoor hoeft u dus niet te betalen. U kunt zelf bepalen door wie u uw eigen kleding laat wassen. Dit kunt u zelf doen of door uw naasten laten verzorgen. Uiteraard kunt u er ook voor kiezen dit tegen betaling door Zorggroep Sint Maarten te laten doen. Op de dag van verhuizing wordt gevraagd naar uw keuze.



## Hoe ziet de dag eruit?

Prettig ouder worden is waar wij als Zorggroep Sint Maarten voor staan, wij willen bijdragen aan een betekenisvolle dag. Hieronder leest u meer over uw dag invulling.

### Eten en drinken

Eten en drinken is meer dan een noodzakelijke levensbehoefte. Genieten van geuren en smaken, van gezelligheid en samenzijn. Zorggroep Sint Maarten zorgt er voor dat uw eten en drinken zo goed mogelijk aansluiten bij uw wensen en behoeften. Zodat u met plezier eet en voldoende voedingsstoffen binnen krijgt. Het gaat hierbij om de gebruikelijke drie maaltijden per dag en voldoende drinken, zoals koffie, thee en frisdranken. Zorggroep Sint Maarten zorgt natuurlijk ook voor fruit en tussendoortjes. Wij hebben aandacht voor de eisen van gezonde voeding en de kwaliteit van de bereiding.

### Welzijn

Geluk zit letterlijk en figuurlijk in de kleine dingen. Het bezoeken van een museum, het luisteren naar een lied, elkaar ontmoeten. Ieder mens heeft zijn eigen dingen waar hij of zij zich prettig bij voelt en die plezier geven. Graag kijken wij samen wat voor u belangrijk is, of u nu een boek wilt lezen of een wandeling wilt maken. Daarnaast worden er ook activiteiten op de locatie georganiseerd, waarvoor u van harte wordt uitgenodigd om deel te nemen. De medewerker welzijn komt bij u langs om uw wensen te bespreken, zodra u bent verhuisd.

### Bezoek

Zorggroep Sint Maarten vindt het belangrijk dat u uw leven kunt leven, zoals u dat thuis ook gewend bent. Bezoek is daarom altijd van harte welkom.



[Meer informatie over bezoek vindt u op onze website](#)

### Vrijwillige inzet

Zorggroep Sint Maarten werkt samen met vrijwilligers. Zij ondersteunen bij de organisatie en uitvoering van activiteiten, helpen bij het invulling geven aan individuele wensen. Fietst u bijvoorbeeld graag, dan kunt u samen met een vrijwilliger gebruik maken van een duo-fiets. Wilt u liever wandelen, een spel doen of heeft u behoefte aan een luisterend oor? Ook dan kan een vrijwilliger iets voor u betekenen.

### Gemeenschappelijke ruimten

De woonzorgcentra van Zorggroep Sint Maarten beschikken over verschillende faciliteiten, zoals een kapper, pedicure of winkeltje. In het restaurant kunt u gezellig met uw medebewoners of naasten een kop koffie drinken. Meer informatie over de voorzieningen en mogelijkheden in het woonzorgcentrum, kunt u vinden op onze website door te zoeken op de betreffende locatie.



## Wie komt u tegen?

Binnen de woonzorgcentra van Zorggroep Sint Maarten hebben wij veel deskundigen die eraan bijdragen dat u uw leven op prettige wijze kunt voortzetten. Denk hierbij aan:

### **De contactverzorgende**

De contactverzorgende is de verzorgende of verpleegkundige die voor u en uw naasten beschikbaar is als contactpersoon, wanneer u bent verhuist. De contactverzorgende kijkt samen met u naar uw wensen en behoeften, naar wat u nog zelf kan of waarin u ondersteuning nodig heeft. De afspraken worden vastgelegd in het plan.

### **De huisarts of specialist ouderengeneeskunde**

Wanneer u in een woonzorgcentrum van Zorggroep Sint Maarten woont maar geen behandeling ontvangt, valt u onder de medische verantwoordelijkheid van uw huisarts. Ontvangt u ook behandeling, dan valt u onder de verantwoordelijkheid van de specialist ouderengeneeskunde.

De huisarts of specialist ouderengeneeskunde onderzoekt uw gezondheid, uw leefsituatie en uw omgeving. De arts beoordeelt welke zorg u nodig heeft en verzorgt waar mogelijk zelf de behandeling. Waar nodig adviseert de arts over de zorg door anderen, zoals een verpleegkundige, verzorgende of fysiotherapeut.

### **Het behandelteam**

Het behandelteam van deskundigen kan u ondersteunen, zowel op lichamelijk als op geestelijk gebied. Al onze deskundigen zijn gespecialiseerd in het werken met ouderen. Binnen Zorggroep Sint Maarten zijn er fysiotherapeuten, ergotherapeuten, diëtisten, geestelijk verzorgers, psychologen, logopedisten, muziektherapeuten. Wij hebben een geheugenpolikliniek en een valpolikliniek.

### **De lokaal manager**

De lokaal manager draagt zorg voor een goede verpleging, verzorging en begeleiding op de locatie. In eerste instantie is de contactverzorgende uw aanspreekpunt, maar u of uw naasten kunnen altijd bij de lokaal manager terecht voor vragen en problemen.



## Algemene informatie

### De cliëntenraad

De Regionale Cliëntenraad (RCR) vertegenwoordigt de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten binnen de regio. Goede zorg en behandeling zijn voor de RCR van Zorggroep Sint Maarten van groot belang. Iedereen moet zich goed voelen en prettig kunnen wonen. De RCR wordt hierbij ondersteund door cliënt aanspreekpersonen (CAP) op de locaties. Wilt u meer weten over de RCR of wilt u weten hoe u eventueel zitting kunt nemen? Neem dan contact op met het secretariaat van de RCR via het formulier op onze website.

[!\[\]\(83f22ed94ec5517769dd76d702c6bfd8\_img.jpg\) Zie onze website voor meer informatie over de cliëntenraad](#)

### Waar heeft u recht op?

Verhuizen naar een woonzorgcentrum is een ingrijpende gebeurtenis. Dan wilt u natuurlijk niet verrast worden door onverwachte kosten. Op onze website vindt u een overzicht met meer informatie over waar u recht op heeft in een woonzorgcentrum. Hier kunt u zien wat een verblijf in een woonzorgcentrum financieel betekent. Wat wordt vergoed en wat u zelf betaalt als u bij Zorggroep Sint Maarten komt wonen. Het is belangrijk om te weten dat uw ZZP-indicatie bepaalt wat wel en niet wordt vergoed vanuit de Wet langdurige zorg.

[!\[\]\(2b376d1a92330ab09dad2665d2f89bf5\_img.jpg\) Zie onze website voor wat wordt vergoed vanuit de Wlz en wat u zelf betaalt](#)

### Verzekeringen en financiën

Verblijf binnen Zorggroep Sint Maarten wordt gefinancierd via de Wet langdurige zorg (Wlz). U bent automatisch verzekerd voor de Wlz als u in Nederland woont of werkt. U hoeft hier dus géén aparte verzekering voor af te sluiten. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) indiceert en toetst uw persoonlijke aanspraak op Wlz-zorg. De ZZP-indicatie die u krijgt bepaalt voor een groot deel wat wel en niet wordt vergoed vanuit de Wlz. Bijvoorbeeld bij verblijf met behandeling, heeft u recht op zorg voor het (kunst)gebit. Aan de hand uw indicatie kunt u dus kijken naar een aanvullende zorgverzekering, dit is niet verplicht.

Vanuit de Wlz-zorg betaalt u een wettelijke bijdrage. De hoogte van de eigen bijdrage is afhankelijk van uw persoonlijke situatie, zoals uw leeftijd, inkomen en huishouden. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) stelt de eigen bijdrage vast. Zorggroep Sint Maarten biedt ook producten en diensten aan die niet onder de Wlz-zorg vallen, bijvoorbeeld een dagje uit. Hiervoor kan een eigen bijdrage worden gevraagd, u bent niet verplicht gebruik van te maken van deze extra producten of diensten. Zorggroep Sint Maarten verzekert uw appartement en de spullen die van Zorggroep Sint Maarten zijn. U dient zelf een inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten.

[!\[\]\(c444627dab9fee9a1550c053ffaaaae2\_img.jpg\) Zie onze website voor meer informatie over waar heeft u recht op](#)



## Klachten

Medewerkers van Zorggroep Sint Maarten doen er alles aan om u de beste zorg en dienstverlening te bieden. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. In zo'n geval gaan we graag samen met u op zoek naar een oplossing. Wij adviseren u om uw klacht altijd eerst te bespreken met de betrokken medewerker of diens leidinggevende. Graag zoeken wij samen naar een oplossing voor uw ontevredenheid. Komt u er niet uit met de direct betrokkenen? Dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Zorggroep Sint Maarten via het klachtenformulier of u kunt bellen met 088 000 5200.

 [Zie onze website voor meer informatie over de klachtenprocedure](#)

## Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). De wet is ook van toepassing op mensen die nog thuis wonen of in een kleinschalige woonvorm. Samen met de contactverzorgende maakt u afspraken over welke zorg u nodig heeft. Onvrijwillige zorg is soms nodig om uw gezondheid en veiligheid of die van anderen te beschermen. Maar onvrijwillige zorg mag nooit zomaar worden gegeven. De Wet zorg en dwang beschermt uw rechten en beschrijft aan welke regels wij ons als organisatie moeten houden als onvrijwillige zorg onvermijdelijk is. Bij vragen of klachten over onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname kunnen u en uw naasten altijd terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon.

 [Bekijk onze website voor meer informatie over de Wet zorg en dwang](#)

## Reanimatie

De wens tot (niet) reanimeren is een gevoelig thema en niet altijd makkelijk bespreekbaar. Op tijd nadenken en praten over wel of niet reanimeren is belangrijk. Het is de verantwoordelijkheid van uw (huis)arts om hierover tijdig met u in gesprek te gaan, uw wens goed vast te leggen, te communiceren en evalueren. Wanneer u vragen heeft of het lastig vindt om uw wensen te uiten, kunt u daar in alle rust en openheid over praten met uw arts.

 [Zie onze website voor meer informatie over het reanimatiebeleid](#)

## De laatste zorg na overlijden

Als uw naaste is overleden is het belangrijk dat u op een goede manier afscheid neemt. Daarvoor is het nodig dat er ook praktische zaken worden geregeld, zodat u weet waar u aan toe bent. Na overlijden kan de laatste zorg op het eigen appartement plaatsvinden, samen met u geven wij dit zo betekenisvol mogelijk vorm. Uw naaste kan worden opgebaard in het appartement. Daarnaast kunt u op een aantal locaties gebruik maken van een kleinschalige condoleance. Het doen van een uitgeleide of organiseren van een rouwdienst wordt afgestemd met de contactverzorgende.

 [Zie onze website voor meer informatie over de laatste zorg na overlijden](#)





## Zorgkaart Nederland

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van Zorggroep Sint Maarten? Laat het ons weten op ZorgkaartNederland. Met uw waardering brengt u de kwaliteit van zorg in kaart en helpt u ons meer inzicht te krijgen in onze prestaties.

 [Zie onze website voor links naar de diverse locatiepagina's op Zorgkaart Nederland](#)

## Tot slot

Alle medewerkers van Zorggroep Sint Maarten doen hun best om ervoor te zorgen dat u zich zo snel mogelijk thuis voelt. Heeft u na het lezen van deze informatie vragen of wilt u meer informatie over een bepaald onderwerp? Neem dan gerust contact met ons op. Kort voor aanvang van de verhuizing nemen we ook alle praktische zaken nog met u door.

Graag geven wij u alvast een aantal praktische tips voorafgaand aan de verhuizing mee:

- Informeren huisarts, apotheek, ziekenhuis;
- Informeren thuiszorg (personenalarmering opzeggen);
- Bekijken met ergotherapeut of fysiotherapeut of mobiliteitshulpmiddel van de gemeente (Wmo) moet worden vervangen en omzetten naar Wlz;
- Verzekeringen in orde maken (zorg-, inboedel-, aansprakelijkheidsverzekering);
- Adreswijzigingen doorgeven (o.a. gemeente);
- Lopende abonnementen opzeggen (o.a. televisie, telefoon, internet);
- Huurcontract oude woning opzeggen, verkopen eigen woning;
- Uitzoeken spullen, inpakken, meubels demonteren.



**zorggroep** sint maarten

### **Contactgegevens**

Indien u vragen heeft kunt u terecht op onze website [www.zorggroepsintmaarten.nl](http://www.zorggroepsintmaarten.nl) voor meer informatie. Daarnaast staan onze medewerkers altijd voor u klaar en gaan graag met u in gesprek over uw wensen en behoeften.

### **Bereikbaarheid**

Voor al uw vragen over onze zorg of dienstverlening kunt u ons 24 uur per dag bereiken op:  
T 088 - 000 52 00

Zorggroep Sint Maarten  
Centraal Bureau  
Gravenallee 13  
7591 PE Denekamp