

Inhoudsopgave

A

Aanspreekpunt

Aanvullende diensten & services

Activiteiten

Afval

Afwezigheid

Agressie

(Persoons)Alarmering

Alcohol

Algemene identiteit

ANBI-status

Apotheek

Appartement - aanpassingen

Armenpot

Arts

Balkon

Bedrijfskleding & naambadge

Bereikbaarheid en parkeren

Betalen

Bewegen

Bezoek

BOPZ/ Wzd

Brandbeveiliging en brandinstructie

Brasserie Zunte

Brein Omgevings Methodiek (BOM)

CAK: Centraal Administratie Kantoor

Calamiteiten

CIZ: Centraal Indicatieorgaan Zorg

Cliëntenraad

Cliënttevredenheidsonderzoek; zie klanttevredenheid (in bewerking)

Cliëntvertrouwenspersoon

Communie

Complimenten

Computerondersteuning

Contactgegevens

Contactpersoon

Correspondentie; zie post

Dieet

Diefstal

Diversiteit; zie Algemene Identiteit

Doneren

Duurzaamheid

Eigen bijdrage; zie CAK en Toegang tot Zorg

Eten en drinken

Euthanasie

Facebook

Facturen; Zie Betalen

Familiehuys

Fotografie en film

Fysiotherapie

Gedragscode; zie Huyscode

Geestelijke verzorging/ geestelijk verzorger

Gehoorcontrole, audicien

Geld

Giften; zie Doneren, Nalaten en Stichting Vrienden

Glazenwasser

Groepswoning

Herdenking

Herindicatie

Historie

Huisarts

Huisdier

Huismeester

Huisstijl

Hulpmiddelen

Huur(overeenkomst)

Huyscode (huisregels) en kernwaarden

Huysmenu

Identiteit; zie Algemene identiteit

Incidenten; zie Veilige zorg

In&Doe Agenda

Informatie

Inrichting appartement

Instagram

Internet

Internetcafé

Interne verhuizing

Inventaris

Jaarverslag/jaarrekening

Jeu de boulesbaan

Kapper

Kerst(viering en –diner)

(Klein)Kinderen

Klachten

Klanttevredenheid

Klok

Kluisje

Koffie en thee; zie Eten en drinken

Kunst; zie Historie

Kwaliteit

Levenseinde

Levenstestament

Levensvragen

Lunch; zie Eten en drinken en Brasserie

Logeren

Maatje

Manicure

Mantelzorg

Massage

MDO (Multi Disciplinair Overleg); Levenskaart

Medicijnen

Meditatie/yoga

Memo's

Milieu; zie Duurzaamheid

Missie

Moederdag en Vaderdag

Mondzorg; zie tandarts

Nalatenschap

Nood(situatie)

Ongewenste omgangsvormen

Ontbijt en lunch; zie Eten en drinken

Oogcontrole, opticien

Opbaring

Openbaar vervoer; zie Bereikbaarheid

Oplevering appartement bij vertrek of overlijden

Openingstijden; zie toegang

Ouderenmishandeling

Overlijden

Parkeren; zie Bereikbaarheid en parkeren

Pasen

Pedicure

Plichten; zie Rechten en plichten en Huyscode

Post

Post nasturen bij vertrek of overlijden

Praat-er-over-kaartje

Praethuys

Prijslijsten

Privacy

Reanimatie(beleid)

Receptie

Rechten en plichten

Regenten

Regentenzaal

Reparaties

Roken

Rollator of scootmobiel: gebruik en parkeren

Rolstoeltoegankelijkheid

Roze Loper

Schade aan- of verlies van eigendommen

Schaken

Schoonheidsspecialiste

Schoonmaak

Scootmobiel; zie Rollator

Servicekosten

Servicepas; zie Betalen

Sleutels

Smeezaal

Tag

Tandarts; Mondzorg

Team(samenstelling)

Technische dienst; zie Huismeester

Telefoon

Tentoonstelling

Terminale fase; zie Levenseinde

Testament; zie Levenstestament

Toegang tot het huis

Toegang tot zorg

Tuin

TV

Twitter

Uit&Doe Agenda

U-pas

Uitvaart

UvoorU®; Utrechters voor Utrechters

Vaderdag; zie Moederdag en Vaderdag

Vakantie; zie Afwezigheid

Veilig huis

Veilige zorg

Verbeterideeën

Verhuizing; zie Oplevering

Verjaardag of ander feestje; zie Viering

Vertegenwoordiger

Vertrouwenspersoon

Verzekeringen

Vieringen en bijeenkomsten

Visie

Vrienden van het Bartholomeus Gasthuis

Vrijheidsbeperking

Vrijwilligers; zie ook Maatje

Vuilnis; zie Afval

Warme maaltijd; zie Eten en drinken

Was

Website(s)

Welzijnszorg (Visie op)

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

Wilsbekwaamheid

Wilsverklaring (wilsbeschikking)

Winkel

Woonzorgcentrum
Zaalhuur
Zingeving
Zorgbemiddelaar
Zorgcoördinatie; zie Aanspreekpunt
Zorgdossier
Zorghotel/logeren
Zorgkaartnederland.nl
Zorgleefplan
Zorgverlening

In dit ABC, te gebruiken als naslagwerk, kiezen wij er bewust voor om ons te richten tot u als onze bewoner of gast.

Daar waar u zelf niet meer in staat bent de informatie tot u te nemen is deze informatie bedoeld voor uw eerst contactpersoon. Uw eerste contactpersoon is dan degene die wij beogen aan te spreken als wij ons richten tot u.

A

Aanspreekpunt

Iedere bewoner van het Bartholomeus Gasthuis heeft een vast **Aanspreekpunt** die de zorg (als u die ontvangt) coördineert en bij wie u terecht kunt met al uw vragen; dit is iemand van het zorgteam. Het vaste aanspreekpunt van de zorg is samen met u verantwoordelijk voor de opstelling, uitvoering en bijstelling van uw **Zorgleefplan**. Uw vaste aanspreekpunt is ook de intermediair naar de zorgverleners in het behandelteam, zoals bijvoorbeeld de specialist ouderengeneeskunde of huisarts. Woont u in een serviceappartement en heeft u (nog) geen zorg nodig, dan is uw aanspreekpunt degene bij wie u terecht kunt met eventuele vragen. Ook vanwege de 24-uurs alarmering waarop u - ook als u zonder zorg in een serviceappartement woont - een beroep kunt doen, is dit van belang.

Wie uw **Aanspreekpunt** is, staat voorin deze map in de kaft.

Aanvullende diensten & services

Wilt u naast uw basisovereenkomst (voor huur en/of zorg) gebruik maken van extra diensten of services? Dan maken wij hierover met u aparte afspraken. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in de Overeenkomst 'Services en arrangementen'.

Wilt u tijdens uw verblijf deze afspraken wijzigen? Of wilt u nieuwe services en diensten afnemen? Bijvoorbeeld, u wilt roomservice; u wilt meer uren zorg dan waarop u recht hebt volgens uw indicatie; u wilt begeleiding, enz.? Dan kunt u dit aangeven bij uw **Aanspreekpunt** en/of tijdens het **MDO**.

Activiteiten

Als u ouder wordt, is het belangrijk deel te blijven nemen aan de maatschappij, zodat u ook op latere leeftijd een zinvol bestaan kunt leven. Daarom raden wij u aan om per week minimaal aan twee activiteiten deel te nemen. Zo blijft u in contact met mensen. Ook biedt het u een goede afwisseling en structuur in de week. Als u activiteiten mist bespreken wij of het breder gewenst en mogelijk is om deze toe te voegen aan de activiteitenagenda.

A

In het Bartholomeus Gasthuis worden diverse activiteiten georganiseerd binnen zeven genres te weten:

- ~ kunst en cultuur
- ~ eten, drinken, ontmoeten
- ~ ondersteuning, advies, bezinning
- ~ welbevinden en mode
- ~ spel en ontspanning
- ~ sport en bewegen
- ~ vieren en herdenken

De genres zijn verder onderverdeeld naar:

- ~ opleidingsniveau
- ~ mobiliteit
- ~ geestelijke gesteldheid
- ~ Financiële draagkracht.

Ook speciale **V**ieringen zoals kerst, oud en nieuw of koningsdag zijn in de activiteitenagenda opgenomen.

Voor bewoners van de groepswooningen is er de In&Doe Agenda, voor overige (binnenstad)bewoners is er de Uit&Doe Agenda. In overleg met het welzijns-zorgteam kan een bewoner van de groepswooningen eventueel deelnemen aan de Uit&Doe Agenda. Dit kan gelden bij bijvoorbeeld klassieke concerten, diners, et cetera. Ook andersom is mogelijk; een (binnenstad)bewoner die niet in een groepswooning woont kan in overleg eventueel deelnemen aan de In&Doe Agenda.

De organisatie van de activiteiten is in handen van het welzijnsteam. De welzijnsmanager komt in de eerste weken na uw verhuizing bij u langs om met u te inventariseren aan welke activiteiten u in ieder geval wilt deelnemen.

U vindt de In&Doe Agenda naast de beddenlift op de begane grond, in de folderkast (op weg naar de serre) en in iedere groepswooning. Daarnaast wordt de In&Doe Agenda naar uw 1^e contactpersoon gemaïld. De Uit&Doe Agenda vindt u in het raam bij de lift in het centrale trappenhuis, in de

A

folderkast en in uw postvakje als u bewoner bent van het woonzorgcentrum. Ook vindt u de beide agenda's op onze websites.

Zie ook **Welzijnszorg**.

Afval

De huysdame haalt bij bewoners van het *woonzorgcentrum* eenmaal per week uw afval op tijdens de wekelijkse schoonmaakbeurt. Als u geen hulp in de huishouding ontvangt, kunt u uw huisafval naast uw deur op de gang zetten. De huismeester of de huysdames halen dit huisafval op. Glas, karton/papier en restafval halen we gescheiden op. GFT-afval (etensresten, bloemen en dergelijke) hoeft u niet te apart te houden. U kunt deze bij uw restafval doen. De gemeente haalt GFT-afval in de binnenstad namelijk niet apart op.

In de *groepswoningen* zorgt het team voor het ophalen van het afval.

Afwezigheid

Bent u langer dan een dag afwezig? Wilt u dit dan melden bij uw **Aanspreekpunt** van het zorgteam? Zo weten wij bij een calamiteit of u wel of niet in huis bent.

Woont u in het woonzorgcentrum met een indicatie 'met behandeling' of woont u in de groepswoning? Dan dient u toestemming te vragen aan uw behandelend arts, de specialist ouderengeneeskunde, of deze akkoord gaat met uw afwezigheid. Ook moeten er goede afspraken gemaakt worden over uw medicatie en het uitvoeren van zorgtaken/-handelingen tijdens uw afwezigheid.

Agressie

Het Bartholomeus Gasthuis is een open en tolerant huis, met respect voor anderen als belangrijke kernwaarde. Wij accepteren geen verbale of fysieke uitingen van agressie.

De inrichting van het huis, onze werkwijze en bejegening zijn gericht op het voorkomen van agressie. Als agressie zich toch voordoet registreren

A

wij dit. Ook doen wij indien nodig aangifte en volgt passende actie naar de agressieve persoon.

Zie ook onze **Huyscode**, **Ongewenste omgangsvormen** en **Ouderenmis-handeling**.

(Persoons)Alarmering

In uw appartement zit een kastje met een gele, groene en rode alarmknop en een spreek-luisterverbinding en/of een rood alarmkoord waaraan u bij nood kunt trekken. In de algemene ruimtes zit een alarmkoord met een rode bal eraan (bijvoorbeeld op de toiletten) of een kastje met een gele, groene en rode knop. De uitleg van de persoonsalarmering en hoe wij omgaan met een alarmering vindt u voorin de kft van deze map.

Indien gewenst kunt u ook een hals-alarm krijgen waarmee u kunt alarmeren. U kunt dit bespreken met uw **Aanspreekpunt** van de zorg.

Alcohol

In de winkel en brasserie kunt u alcoholische dranken kopen. Overmatig gebruik van alcohol is niet toegestaan. Wij volgen de wettelijke regels.

Algemene identiteit

Iedereen is in het Bartholomeus Gasthuis van harte welkom. Het Bartholomeus Gasthuis heeft een algemene identiteit (signatuur). Dat betekent dat wij in een open en veilige cultuur, met respect voor elkaar en onze kernwaarden, zoveel mogelijk aansluiten bij ieders levensovertuiging, geaardheid en sociale economische positie.

Het aanbod van diensten is afgestemd op de specifieke wensen van ouder wordende (binnenstad)bewoners. Het huis is zodanig ingericht dat men zich thuis kan voelen en vrij kan bewegen. Iedereen kan zich emotioneel veilig en geaccepteerd weten.

Onze **Huyscode** gaat uit van diversiteit van mensen. In het personeelsbeleid krijgt dat inhoud doordat medewerkers persoonlijk en beroepsmatig het diversiteitsbeleid binnen onze organisatie uitdragen. In het opleidingsprogramma van medewerkers wordt aandacht besteed aan ethische

A

vraagstukken, diversiteit van mensen en leefstijlen. De organisatie biedt ruimte voor discussie en besteedt aandacht aan het omgaan met elkaar. Er zijn maatregelen getroffen die preventie van intimidatie of discriminatie ondersteunen.

Als er toch iets niet goed gaat is er een vangnet voor cliënten en medewerkers die willen praten over persoonlijke vragen of problemen in verband met diversiteit.

ANBI-status

De stichting Bartholomeus Gasthuis heeft een 'ANBI-status'. ANBI is de afkorting voor een 'Algemeen Nut Beogende Instelling'. Giften aan ANBI-instellingen zijn aftrekbaar voor de Belasting. Ook de stichting Vrienden van het Bartholomeus Gasthuis heeft een ANBI-status. Meer informatie over deze stichting vindt u onder de tab 'Folders' in deze map, onder **V**rienden van het Bartholomeus Gasthuis en op onze website.

Apotheek

Als u in het *woonzorgcentrum* woont, kunt u uw eigen apotheek behouden. U kunt ook overstappen naar apotheek Boswijk. Het Bartholomeus Gasthuis werkt nauw samen met deze apotheek. Uw huisarts schrijft uw medicijnen voor en de apotheek levert deze bij u of bij het Bartholomeus Gasthuis af. Daarover worden afspraken gemaakt in uw **Z**orgleefplan. Hebt u een indicatie 'met behandeling' of woont u in een van onze *groeps-woningen*? Dan is uw apotheek altijd Apotheek Boswijk. De specialist ouderengeneeskunde van het gasthuis schrijft in dit geval uw medicijnen voor en wij zorgen dat ze bij u worden gebracht en bewaken dat u de medicijnen inneemt.

Appartement - aanpassingen

Tijdens de oplevering van uw appartement gaat u akkoord met de staat waarin het appartement zich bevindt. Wilt u graag een aanpassing, dan kunt u dit bespreken met de facilitair manager. U vindt haar gegevens onder de tab 'Bijlagen' bij het 'Overzicht leidinggevenden' (organogram).

A

Armenpot

In 1407 stelde de stichter van het Bartholomeus Gasthuis, Willem van Abcoude, een broederschap en een Armenpot in. Hij doneerde in deze Armenpot een voor die tijd enorm bedrag van 1.000 Engelse nobels – gelijk aan 2.450 gouden Rijnse guldens.

In de hal staat nu een moderne versie van de Armenpot: de aPot. Met uw pinpas kunt u heel eenvoudig een schenking doen in de aPot. Ook kunt u in de aPot kaartjes kopen voor activiteiten in ons huis, zoals concerten.

Arts

Als bewoner van het woonzorgcentrum kunt u uw eigen huisarts behouden of overstappen naar de huisartsenpraktijk Catharijnesingel. Hebt u een indicatie 'met behandeling' of woont u in een van onze groepswooningen? Dan is de Specialist Oudergeneeskunde verantwoordelijk voor uw medische zorg en behandeling in plaats van de huisarts.

B

Balkon

Hebt u een balkon, wilt u dan alstublieft geen etensresten neerleggen voor de vogels? Dit geeft veel duivenoverlast. Ook verzoeken wij u dringend geen plantenbakken AAN de buitenkant van uw balkon te hangen. Dit vanwege het risico dat de bak valt en iemand verwondt.

In de appartementen van de *groepswoningen* zijn de balkondeuren om veiligheidsredenen standaard afgesloten. Wegens het risico op ongelukken is het beleid dat de sleutel van een balkon niet wordt verstrekt. Hierin wordt de norm van de Inspectie voor de Gezondheidszorg gevolgd. In overleg met de teammanager zorg kan hier in uitzonderlijke gevallen van afgeweken worden. Een dergelijke afspraak wordt altijd vastgelegd in het Zorgleefplan. In dit geval kan de familie de zorgmedewerker vragen de balkondeur te openen. De bewoner moet te allen tijde vergezeld worden door een bij de zorgmedewerkers bekend familielid/naaste; deze mag de bewoner niet alleen laten!

Bedrijfskleding & naambadge

Vanwege de huiselijke stijl van het Bartholomeus Gasthuis werken de medewerkers van de zorg niet in het wit, maar in zwart/rode bedrijfskleding. Medewerkers en vrijwilligers dragen een naambadge met hun voornaam voor de herkenbaarheid.

Bereikbaarheid en parkeren

Met de auto

Parkeren bij het Bartholomeus Gasthuis is niet mogelijk. Familie die met spoed wordt opgeroepen kan eenmalig parkeren op het terrein aan de Pelmolenvweg (één auto). Dit geldt ook voor de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde die met spoed worden opgeroepen. In alle andere gevallen vragen wij uw begrip voor het feit dat parkeren bij het Bartholomeus Gasthuis niet mogelijk is. De parkeermogelijkheid is simpelweg te klein om een eerlijk en uitvoerbaar beleid te hanteren.

Soms worden wij geconfronteerd met de opmerking dat ons parkeerterrein leeg is, dus dat het toch mogelijk moet zijn even te parkeren. Als

B

het parkeerterrein leeg is, wil dat niet zeggen dat er geen parkeerplaatsen gereserveerd zijn. Door auto's toe te laten wordt het reserveringssysteem doorkruist. Wij verzoeken u vriendelijk om dus niet alsnog een poging te ondernemen om te mogen parkeren. De receptie heeft de uitdrukkelijke instructie om geen toegang te verlenen tot de parkeerplaats zonder een reservering.

Om u tegemoet te komen, hebben wij met de gemeente de afspraak kunnen maken dat bezoekers van bewoners gebruik kunnen maken van een (niet-persoonsgebonden) bezoekerspas voor het Bartholomeus Gasthuis (BG). Dit is een algemene BG-code die bij de parkeerautomaat recht geeft op 50% korting. Let op: de code heeft een geldigheid voor een bepaald aantal uren per kwartaal voor alle gebruikers van deze BG-code samen. Zodra het maximum aantal uren overschreden wordt, vervalt de korting. De parkeermeter meldt dit.

Feitelijk zijn er twee BG-parkeercodes waar u uit kunt kiezen:

- ~ een code voor het parkeerrayon Springweg en omgeving, als u wilt parkeren in het gebied rondom het Bartholomeus Gasthuis;
- ~ een code voor het parkeerrayon Hoog Boulandt, als u wilt parkeren in het gebied aan de overkant van de Catharijnesingel richting het station (bijvoorbeeld de Nicolaas Beetsstraat, Justus van Effenstraat).

Als nieuwe bewoner vindt u onder de tab 'Bijlagen' een brief met de BG-codes en de plattegronden van de parkeerrayons.

In onze directe omgeving, het gebied Springweg e.o., is het aantal parkeerplaatsen schaars; de 'parkeerdruk' is er hoog. De kans dat u hier geen vrije parkeerplaats kunt vinden is daarom aanwezig. In het parkeergebied Hoog Boulandt aan de overkant van de Catharijnesingel is de kans groter dat u wel een plek kunt vinden. Het parkeertarief is hier ook lager. Daar staat tegenover dat u verder moet lopen.

Wij willen dat uw bezoekers zoveel mogelijk gebruik kunnen maken van de algemene BG-parkeercodes. Daarom is het belangrijk dat u deze co

B

des niet aan anderen geeft en niet gebruikt voor bijvoorbeeld bezoek aan het centrum. Anderen worden daarmee mogelijk gedupeerd.

Gratis parkeren is mogelijk aan bijvoorbeeld de Jutphaseweg (20 minuten lopen) of door gebruik te maken van de transfergelegenheid aan de buitzijde van de stad (Uithof) en dan verder te reizen met de bus. U dient dan wel over te stappen op het station.

Mensen met een lichamelijke beperking kunnen, met een geldige gehandicaptenparkeervergunning, gratis parkeren op alle plekken voor betaald parkeren in de straten rondom het Bartholomeus Gasthuis (uitgezonderd vergunninghouderplekken en parkeergarages).

Mensen die slecht ter been zijn, kunnen tot aan de voordeur van het Bartholomeus Gasthuis gebracht worden of worden opgehaald. Daarvoor zijn twee plaatsen gereserveerd ('laden – lossen' plaatsen).

Met het Openbaar Vervoer

Per trein kunt u reizen naar Utrecht Centraal Station of naar station Vaartsche Rijn. Lopen vanaf het Centraal Station naar ons huis duurt ongeveer 14 minuten (indien goed ter been). Van daar af is het nog ca. 10 minuten lopen.

Vanaf station Vaartsche Rijn bedraagt de loopafstand ca. 10 minuten (mits goed ter been).

Door omvangrijke werkzaamheden in de binnenstad is het Bartholomeus Gasthuis momenteel per bus niet goed bereikbaar. Er wordt naar gestreefd de halte aan de Catharijnesingel net over de Smebrug vanaf eind 2018/ begin 2019 weer in ere te herstellen. Zodra hierover meer bekend is, zullen wij deze informatie op onze website plaatsen. Voor actuele informatie over de bereikbaarheid per openbaar vervoer verwijzen wij u naar de site van het openbaar <http://9292.nl>.

Betalen

U kunt in het Bartholomeus Gasthuis betalen met uw pinpas of met uw servicepas. Indien u woonachtig bent in het Woonzorgcentrum ontvangt

B

u op het moment dat u hier komt wonen een elektronische sleutel, ook wel "tag" genoemd (zie voor uitleg **T**ag). Uw servicepas wordt gekoppeld aan deze tag zodat u bij alle kassa's in het BG kunt betalen door uw tag aan te bieden. Aan het einde van de maand ontvangt u een gespecificeerde rekening van de uitgaven die u met uw servicepas hebt gedaan. Als u in de groepswooning woont kunt u een servicepas aanvragen en ontvangt u een tag met een servicepasfunctie. Wij streven ernaar om zo weinig mogelijk contant geld in huis te hebben met het oog op de veiligheid voor bewoners en medewerkers.

Als u het niet eens bent met een afschrijving, kunt u binnen acht weken uw bank opdracht geven het bedrag terug te boeken. Bij een foutieve/onterechte afschrijving verzoeken wij u bij voorkeur eerst contact op te nemen met de financiële administratie via telefoonnummer 030 – 24 52 185. Het Bartholomeus Gasthuis zal fouten corrigeren en een eventueel onterecht afgeschreven bedrag terugboeken.

Voor vaste uitgaven voor bijvoorbeeld huur (als u een serviceappartement bij ons huurt) ontvangt u maandelijks vooraf een factuur. U ontvangt een factuur achteraf als u bijvoorbeeld bij de kapper of de pedicure bent geweest, als u een klusje hebt laten doen door de technische dienst, et cetera.

Facturatie vindt plaats per mail.

Bewegen

Bewegen is erg belangrijk voor de gezondheid. Ook is bekend dat bewegen een positieve invloed heeft op het welbevinden. Daarom organiseert het Bartholomeus Gasthuis een breed scala aan beweegactiviteiten. We houden daarbij rekening met ieders mogelijkheden. De verschillende mogelijkheden vindt u op de Uit&Doe Agenda en de In&Doe Agenda.

Zie ook onze visie op **W**elzijnszorg.

Bezoek

Het Bartholomeus Gasthuis kent in principe geen bezoektijden. U woont

B

hier immers. Toch is het fijn als de zorgmedewerkers in de *groepswoningen* niet gestoord worden op momenten dat het erg druk is. Daarom verzoeken wij uw contactpersonen niet vóór 11.00 uur en na 21.00 uur op bezoek te komen. Ook *tijdens* de maaltijden is het uitdrukkelijk verzoek niet binnen te komen, omdat de bewoners vanwege de afleiding stoppen met eten. U kunt wel de hele maaltijd bijwonen of mee-eten. Zie **Eten** en drinken.

BOPZ/ Wzd

Als u in een *groepswoning* woont, dan dient u te beschikken over een BOPZ-indicatie (tot 1-1-2020) of een Wzd-besluit (Wet zorg en dwang). De Wzd is ingegaan op 1-1-2020. Voor meer informatie over de Wzd verwijzen wij u naar de website van het CIZ; www.ciz.nl

Zie ook **Vrijheid** beperkende maatregelen.

Brandbeveiliging en brandinstructie

Het Bartholomeus Gasthuis heeft veel maatregelen genomen om brand te voorkomen. De brandweer houdt regelmatig inspecties. Mocht er toch brand uitbreken, dan is het belangrijk dat u weet wat u moet doen. Daarom zit voor in deze map een instructie wat u moet doen bij brand. Ook in uw appartement (aan de binnenkant van uw voordeur) en in de algemene ruimtes hangt een brandinstructie. Wij vragen u om deze goed te lezen. U kunt zelf meewerken aan een veilig huis door geen kaarsen en waxinelichtjes te gebruiken maar alleen elektrische kaarsjes of waxinelichtjes, door niet te roken en door veilig om te gaan met elektrische apparaten.

Zie ook wonen en leven in een **Veilig** huis.

Brasserie Zunte

In brasserie Zunte kunt u terecht voor koffie/thee, lunch, diner en andere consumpties. De brasserie is open van 10.00 uur tot 20.30 uur. De menukaart vindt u in de brasserie op de tafels of kunt u vragen aan de gastvrouw/-heer.

B

Wij werken in de brasserie zoveel mogelijk met 'eerlijke', seizoensgebonden producten, waar mogelijk uit de stad of de streek.

De brasserie is toegankelijk voor bewoners, familie en bezoekers van buiten het Bartholomeus Gasthuis. Omdat er soms externe gasten komen die nergens anders op terug kunnen vallen, willen wij hen gastvrij ontvangen. Wij hopen dat u dat ook doet door bijvoorbeeld gasten in de brasserie niet te vragen van plek te wisselen en door een praatje met hen te maken als zij alleen zijn. Wij kennen in de brasserie dan ook geen vaste plekken.

Zoals in ieder restaurant is het ook in brasserie Zunte niet toegestaan zelf meegebrachte etenswaar, drank of koek- en snoepgoed mee te nemen. Daarom serveren wij een gratis koekje bij de koffie/thee. Bij vieringen kunt u gebak bestellen of een hightea. Ook andere arrangementen zijn mogelijk. U kunt er naar vragen bij de gastvrouw/heer.

Zie ook **Eten & drinken**.

Brein Omgevings Methodiek (BOM)

Het Bartholomeus Gasthuis werkt in de *groepswoningen* volgens de 'BreinOmgevingsMethodiek'. Volgens deze methodiek worden leefomgeving, werkprocessen en zorg aan bewoners die dementeren afgestemd op hun ziekte, zodat elke bewoner zich prettig en veilig kan voelen.

Voor de leefomgeving betekent dit dat er zo min mogelijk negatieve prikkels zijn. Daarom zijn de woonruimtes overzichtelijk en herkenbaar ingericht. Er is zo min mogelijk rommel. De functies van ruimtes zijn duidelijk, ruimtes zijn voldoende verlicht en er is voldoende afwisseling tussen rustige plekken en plekken waar iets te doen is.

De werkprocessen in de groepswoning zijn gericht op regelmaat en structuur voor wat betreft de dag-invulling. Het ontbijt, de ochtend, de lunch, de middag, het diner en de avond verlopen dagelijks op vergelijkbare wijze en op vaste tijden. Tijdens de momenten waarop gegeten wordt, streven wij ernaar verstoringen zoals onverwacht bezoek of telefoon zo veel mogelijk te voorkomen. Bezoekers wordt gevraagd hier rekening mee te houden. Rustige en actieve momenten op de dag wisselen elkaar af.

B

Het zorgteam is deskundig en getraind in het toepassen van de Brein Omgevings Methodiek.

De vaste structuur is overigens geen keurslijf. Er wordt rekening gehouden met individuele voorkeuren en gewoonten; zo is de ene bewoner heel zijn of haar leven gewend geweest vroeg op te staan, terwijl de ander graag wat langer uitslaapt. Beide is mogelijk.

Wilt u meer over dit onderwerp weten, dan verwijzen wij u graag naar de website van het Breincollectief, www.Breincollectief.nl of naar het zorgteam. Ook is het boekje 'De wondere wereld van dementie', geschreven door Bob Verbraeck en Anneke van der Plaats, een aanrader.

Achter in deze map onder de tab 'Folders' vindt u de KAART groepswonen'. In deze KAART worden acht belangrijke principes beschreven die van belang zijn in de zorg voor mensen met dementie. De KAART bevat ook een toelichting op de inrichting van de groepswoning en de gedachten hierachter alsmede een aantal tips hoe u zich het beste kunt gedragen in het contact met mensen met dementie onder de noemer 'Zo zijn onze manieren'.



CAK: Centraal Administratie Kantoor

Als u zorg krijgt kan het zijn dat u een eigen bijdrage moet betalen. Het CAK stelt, afhankelijk van uw inkomen, de hoogte van uw 'eigen bijdrage' vast. U kunt deze ook zelf berekenen via de website van het CAK. Ook kunt u via deze website folders inzien en downloaden. Zie www.hetcak.nl

Calamiteiten

Bij calamiteiten zoals brand, inbraak, vermissing van een bewoner, uitbraak van een infectieziekte of een grote stroomstoring komen direct onze bedrijfshulpverleners in actie. Zij zijn getraind om met dergelijke situaties om te gaan. Als er een calamiteit is, herkent u de bedrijfshulpverleners aan de hesjes die zij dragen. Raakt u alstublieft niet in paniek, maar volgt u hun opdrachten op. Zo zorgen we zo snel mogelijk weer voor een veilige situatie.

Medewerkers van het Bartholomeus Gasthuis zijn op de hoogte wat ze moeten doen tijdens calamiteiten.

CIZ: Centraal Indicatieorgaan Zorg

Het CIZ is een onafhankelijke organisatie die de indicatie afgeeft omtrent de hoeveelheid en soort zorg waar u recht op hebt. Dit geldt alleen voor zorg in het kader van de **Wet Langdurige Zorg**.

Cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de algemene belangen van de cliënten van het Bartholomeus Gasthuis. Meer informatie over de cliëntenraad vindt u in de kaft achterin deze map. In de folderkast in de gang naar de serre vindt u de notulen van de overlegvergaderingen. Deze zijn ook op te vragen bij het bestuurssecretariaat.

Cliënttevredenheidsonderzoek; zie klanttevredenheid (in bewerking)

Zie ook **Kwaliteit en Zorgkaartnederland.nl**.

Cliëntvertrouwenspersoon

Hebt u een persoonlijke of vertrouwelijke klacht? Wilt hierover graag van

C

gedachten wisselen met iemand die niet direct met de klacht te maken heeft? Dan kunt u zich wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon. In het Bartholomeus Gasthuis wordt deze functie vervuld door de geestelijk verzorger. U kunt de cliëntvertrouwenspersoon mailen, cliëntvertrouwenspersoon@bartholomeusgasthuis.nl. U kunt ook een afspraak maken via tel. 030 – 23 93 147 op dinsdag of donderdag.

De cliëntvertrouwenspersoon kan u eventueel helpen te bepalen welke vervolgstappen u wilt zetten. Ook kan zij ondersteunen bij het formuleren van uw klacht. De cliëntvertrouwenspersoon behandelt zelf geen klachten en neemt geen beslissingen over klachten.

Voor vragen of kwesties rond onvrijwillige zorg kunt u contact opnemen met de externe cliëntvertrouwenspersoon vanuit de Wet zorg en dwang (Wzd), Mariska Grootveld. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is bereikbaar via info@zorgstemvertrouwenpersonen.nl of via tel. 088-6781000. Website: www.zorgstem.nl. Voor meer informatie met welke vragen of onderwerpen u bij haar terecht kunt, zie de folder Klachten, complimenten en verbeteringsuggesties achterin de Bewonersmap.

Communie

Maandelijks vindt er op verzoek van een aantal bewoners en gasten een communieviering plaats onder leiding van een pastor, verbonden aan de binnenstadparochie. De data vindt u op de Uit&Doe Agenda en de In&Doe Agenda.

Complimenten

Als u tevreden bent over het Bartholomeus Gasthuis horen wij dit natuurlijk graag. Zo weten wij wat we goed doen en dus vooral moeten blijven doen. U kunt dit mondeling of per mail laten weten of een Praat-er-overkaartje invullen. Deze liggen bij de receptie.

Zie ook **ZorgkaartNederland**.

Computerondersteuning

Wij geven zowel computerles als hulp bij vragen. Kijkt u op de **Uit&Doe** Agenda bij 'Samen online' (computerles) of 'Internetcafé' (hulp bij vragen) of vraag het aan een van de medewerkers welzijn.

C

Contactgegevens

De belangrijkste contactgegevens vindt u in de kافت voor in deze map.

Contactpersoon

Als u in ons zorghotel komt, vragen wij u een contactpersoon op te geven. Dit is belangrijk voor een goede communicatie voor het geval u hiertoe zelf niet (meer) in staat bent. Als u hier komt wonen, geeft de zorgbemiddelaar verdere uitleg over het belang van een contactpersoon.

Correspondentie; zie post

Dieet

Als u een dieet volgt kunt u dat aangeven. De kok houdt hier dan rekening mee. In het Bartholomeus Gasthuis is ook een diëtiste werkzaam om zo nodig advies te geven. Dit kunt u bespreken met uw vaste aanspreekpunt in de zorg.

Diefstal

Bent u iets kwijt en vermoedt u dat er sprake is van diefstal? Laat u dit dan zo snel mogelijk weten aan uw aanspreekpunt of aan de teammanager zorg. Wij starten in dat geval een zoekactie en gaan na of er signalen zijn die kunnen wijzen op diefstal. Aangifte van diefstal bij de politie mogen wij niet voor u verzorgen, dit moet u dus zelf doen.

Overigens is het in de praktijk veelal lastig, zo niet onmogelijk om met zekerheid vast te stellen of er sprake is geweest van diefstal en om een dader aan te wijzen. Het Bartholomeus Gasthuis is een open huis, waar veel mensen samenkomen, wonen en werken. Hoewel op een aantal centrale plekken camera's hangen, is er vanwege de privacy voor bewoners voor gekozen om in de woongedeelten geen camera's te installeren. Bovendien wijst de praktijk uit, dat er vooral in de groepswoningen met regelmaat iets zoek raakt dat later op soms vreemde plekken weer opduikt.

Zie ook **Schade aan- of verlies van eigendommen**.

Diversiteit; zie Algemene Identiteit**Doneren**

Het Bartholomeus Gasthuis is een klein huis dat opereert binnen smalle financiële marges. Donaties, eenmalige giften en nalatenschappen helpen ons om nog meer kwaliteit te realiseren voor onze bewoners en gasten. Ook kunnen wij het monumentale pand dan beter onderhouden. Velen dragen reeds bij, maar elke extra steun is welkom. Wilt u ook het Bartholomeus Gasthuis steunen? U kunt een donatie overmaken op het rekeningnummer van de stichting Vrienden van het Bartholomeus Gasthuis. Wilt u liever een eenmalig bedrag geven? Ook dan

D

is uw gift van harte welkom. Onder de tab 'Folders' vindt u meer informatie over de Stichting Vrienden van het Bartholomeus Gasthuis en hoe u donateur kunt worden of u gift kunt overmaken. Ook kunt u schenken met uw bankpasje bij de aPot in de hal.

Zie ook **N**alatenschap.

Duurzaamheid

Het Bartholomeus Gasthuis wil een duurzaam huis zijn. Diverse acties zijn of worden uitgevoerd die energie besparen en zorgen voor een duurzaam huis. U kunt hier ook aan bijdragen door uw lampen uit te doen als u weggaat, door uw verwarming niet onnodig hoog te zetten, door **A**fval te scheiden of de kraan niet onnodig open te laten staan.



Eigen bijdrage; zie CAK en Toegang tot Zorg

Eten en drinken

Eten en drinken is beleven en heeft een belangrijke sociale functie. Bij het Bartholomeus Gasthuis zien wij eten en drinken als een onmisbare bijdrage aan het zo lang mogelijk handhaven van uw gezondheid en welbevinden.

Daarom streven we ernaar koffie-/theemomenten en maaltijden zo te organiseren en uit te voeren dat dit zoveel mogelijk recht doet aan uw gewoonten, wensen, autonomie en gezondheid. Verder stellen wij u zoveel mogelijk in de gelegenheid om de maaltijden te genieten op de plek en het tijdstip van uw voorkeur. Medewerkers dragen, ieder vanuit de eigen professionaliteit en deskundigheid, bij aan verantwoord omgaan met eten en drinken, afgestemd op uw wensen. We willen eten in het Bartholomeus Gasthuis zo dicht mogelijk in de buurt laten komen bij wat u thuis gewend was.

Woonzorgcentrum

U kunt voor gratis *koffie/thee* tussen 10.00 en 11.00 uur en tussen 15.00 en 16.00 uur terecht in Brasserie Zunte. Ook na het diner krijgt u een kopje koffie of thee geserveerd. Het gaat daarbij om gewone koffie of thee uit kannen. Voor cappuccino, espresso en dergelijke dient u af te rekenen volgens de prijzen op de menukaart. Familieleden die tijdens de gratis koffie-/theemomenten meekomen zijn van harte welkom. Als zij niet gekozen hebben voor het koffie/thee-arrangement worden zij verzocht af te rekenen.

Buiten de vaste gratis koffie-/theemomenten kunt u als bewoner voor koffie, thee of andere consumpties in de brasserie terecht tegen de prijzen van de menukaart.

Het staat u uiteraard ook vrij koffie en thee te zetten in uw appartement.

U kunt dagelijks (behalve op zon- en feestdagen) uw *ontbijt- en lunch*behoeftes in de winkel halen voor de volgende dag. Wilt u altijd uw servicepas meenemen? Zo kan op uw pas geregistreerd worden wat u meeneemt.



Als u niet zelf naar de winkel kunt komen, wordt dit vastgelegd in uw zorgleefplan. Er komt dan dagelijks iemand bij u langs om uw ontbijt- en lunchbenodigdheden te brengen.

Als er geen afspraken in uw zorgleefplan zijn vastgelegd, betaalt u roomservice voor het langsbrengen van eten/drinken. De kosten hiervan vindt u op de prijslijst onder de tab 'Bijlagen'.

Hebt u hulp nodig bij het eten en drinken, dan wordt dit vastgelegd in uw zorgleefplan. Een medewerker van de zorg komt u dan helpen.

Uiteraard kunt u ook lunchen in brasserie Zunte. U betaalt dan de prijs van de menukaart.

De *warme maaltijd* wordt geserveerd in brasserie Zunte vanaf 17.30 uur tot 20.00 uur. De brasserie sluit om 20.30 uur. Wij serveren u een dagelijks wisselend **Huysmenu**.

Desgewenst kunt u uw warme maaltijd in uw appartement nuttigen. Als er geen afspraken in uw zorgleefplan zijn vastgelegd, betaalt u roomservice voor het langsbrengen van eten/drinken.

Als u vanwege uw gezondheid niet in de brasserie kunt eten, dan leggen wij dit vast in uw zorgleefplan. Er komt dan dagelijks iemand bij u langs om uw warme maaltijd te brengen. Hebt u hulp nodig bij het eten en drinken, dan spreken wij dit ook met u af in uw zorgleefplan. Een medewerker zorg komt u dan helpen.

Groepswoning

Gelet op onze visie op **Welzijnszorg** en het **Brein Omgevings Methodiek** programma proberen wij de eet- en drinkmomenten belangrijke momenten van de dag te laten zijn. Dit wordt beter mogelijk als er zo weinig mogelijk stress wordt ervaren. Een gestructureerde dagindeling en vaste drink- en eetmomenten zijn daarbij een voorwaarde. De eetmomenten in de groepswoning zijn:

- ~ ontbijt tussen 9.00 – 10.00 uur
- ~ lunch tussen 12.00 – 13.00 uur
- ~ warme maaltijd tussen 17.30 – 18.30 uur



De deuren gaan tijdens de maaltijden dicht om de rust niet te verstoren. Uw bezoek kan mee-eten. Wilt u dit minimaal een dag van te voren aangeven zodat onze kok er rekening mee kan houden en wilt u de genoten maaltijd afrekenen in de brasserie?

Familieleden verzoeken wij (op het moment dat u hier komt wonen) een kleine maandelijkse bijdrage te betalen waarmee wij het koffie-/theegebruik van uw bezoekers kunnen betalen.

Ondervoeding komt bij mensen met dementie vaak voor. Ook in verpleeghuizen. Dat komt door een aantal oorzaken die met de ziekte te maken hebben:

- ~ Doordat dementie een ziekte is hebt u minder behoefte aan eten, zoals bij iedere ziekte.
- ~ Als u dementie hebt, hebt u echter een verhoogde energiebehoefte. U kunt meer trek krijgen in zoetheid (ook als u dat vroeger niet of weinig at). Ook de smaakbeleving verandert.
- ~ Als u dementie hebt, vergeet u bepaalde handelingen. Omdat u weinig honger hebt en het pakken van en eten met mes en vork ook nog eens lastig is als hersenfuncties afnemen, zult u niet zo makkelijk uit u zelf gaan eten. Als u echter anderen ziet eten, zult u sneller geneigd zijn hen na te doen. Eten is namelijk een handeling die diep in het geheugen bewaard blijft. Net als fietsen of zwemmen. U hoeft er dan niet over na te denken, maar gaat automatisch nadoen wat u anderen ziet doen. Daarom eet u gezamenlijk in de huiskamer en eten ook onze medewerkers mee.
- ~ Onrust tijdens de maaltijd geeft stress. Daarom proberen we stress zoveel mogelijk te voorkomen door het sluiten van de deuren tijdens de maaltijden, maar ook door een duidelijk begin en einde van de maaltijd. De tafel wordt gedekt vlak voordat u aan tafel wordt gevraagd. Zo is er een gezamenlijk startmoment en einde van de maaltijd, zodat duidelijk wanneer deze activiteit is afgelopen en er ruimte aanbreekt voor iets anders. Om die reden wordt bijvoorbeeld het ontbijt opgeruimd om



10.00 uur. Uitslapen kan. U krijgt dan uw ontbijt in uw appartement geserveerd.

- ~ De fijne motoriek, die nodig is bij de complexe handbeweging van het eten met mes en vork, verdwijnt steeds meer naarmate de dementie verergert. Daarom kunt u desgewenst met de handen eten. Ook wordt het eten slim aangeboden, bijvoorbeeld een boterham met boter en beleg dat blijft 'plakken' of frieten.
- ~ Verstoring van de maaltijd, bijvoorbeeld doordat mensen (binnen)lopen, kan er toe leiden dat u stopt met eten en gaat kijken naar degene die binnenkomt of loopt. Na deze afleiding is het erg moeilijk weer aan het eten te gaan (omdat het een complexe handeling is). Daarom zijn bij de maaltijden de deuren van de huiskamers gesloten en zitten de medewerkers zoveel mogelijk aan tafel en eten mee.
- ~ Eten, kauwen en slikken wordt steeds moeilijker naarmate de dementie verergert. Daarom kiezen wij voor goed te kauwen vlees of vis en zachte groenten zoals een gehaktbal, spinazie of purée. We proberen zo lang mogelijk om geen gemalen voedsel te geven, omdat kauwen een belangrijke functie heeft voor de gezondheid. Alleen bij ernstige slikproblemen en in overleg met de behandelaar bieden wij u gemalen voedsel aan.

Door voor de maaltijd actief bezig te zijn, is de kans groter dat u goed eet. Daarom wordt u gestimuleerd iets met de medewerkers van het zorgteam te doen. Dat kunnen huishoudelijke activiteiten betreffen, maar ook een wandelingetje over de gang of een spelletje.

Zie ook **Huysmenu**.

Euthanasie

Zie onder **Levensende**.



Facebook

U kunt ons volgen op onze Facebookpagina door onze bedrijfspagina te 'liken'. U wordt dan op de hoogte gehouden van nieuwtjes en activiteiten.

Facturen; Zie Betalen

Familiehuys

Het Bartholomeus Gasthuis vindt het belangrijk om regelmatig in gesprek te zijn met uw familie als u in een groepswoning woont. Daarom organiseren wij een of twee keer per jaar het Familiehuys. Tijdens deze bijeenkomst zijn niet alleen uw contactpersoon maar ook andere familieleden of naasten welkom. Wij proberen in een open sfeer te spreken over het wonen en leven in een groepswoning.

Voor bewoners van het woonzorgcentrum: Zie **Praethuys**.

Fotografie en film

In het Bartholomeus Gasthuis wordt geregeld bij activiteiten gefotografeerd of gefilmd. Wij willen deze beelden wel eens gebruiken voor informatie of voorlichting over het huis of promotie van het huis. Nu zijn daarop vaak bewoners te zien. Om hen gaat het immers in het Bartholomeus Gasthuis. Ook u kunt daarop voorkomen.

Daarom vragen wij u bij verhuizing naar het Bartholomeus Gasthuis of u er bezwaar tegen hebt, als wij foto's en films gebruiken waarop u herkenbaar te zien bent. Daarbij beoordelen wij de beelden niet alleen op kwaliteit, maar ook op de waardigheid waarmee mensen in beeld komen. Verder zullen wij u altijd om toestemming vragen als u de enige bent die op de foto in beeld is gebracht.

Fysiotherapie

Als bewoner van het *woonzorgcentrum* kunt u voor fysiotherapie terecht in het Salushuys. De fysiotherapeut kan u ook behandelen in uw appartement als u dat wenst. Bij de receptie ligt een overzicht van de verschillende behandelaars in het Salushuys. Ook vindt u op die lijst de telefoonnummers voor het maken van een afspraak en de openingstijden.



Fysiotherapie maakt in het algemeen onderdeel uit van uw eigen ziektekostenverzekering (meestal alleen als u hebt gekozen voor een aanvullende ziektekostenverzekering).

Als daar een indicatie voor is, maakt fysiotherapie in de *groepswoning* onderdeel uit van de medische behandeling. Afspraken over eventuele fysiotherapie worden vastgelegd in uw zorgleefplan.



Gedragcode; zie Huyscode

Geestelijke verzorging/ geestelijk verzorger

In het Bartholomeus Gasthuis is een geestelijk verzorger aanwezig. Zij kan u als bewoner, ongeacht uw levensbeschouwing of kerkelijke betrokkenheid, begeleiden bij levensvragen en/of vragen over zingeving. Ook als u vragen hebt rondom het levenseinde, kunt u een beroep op haar doen.

Hebt u behoefte aan een gesprek, schroomt u dan vooral niet haar hulp in te roepen. De geestelijk verzorger is aanwezig op dinsdag, woensdag en donderdag. U kunt haar bellen op telefoonnummer 030 - 23 93 147 of een mail sturen naar: geestelijkverzorger@bartholomeusgasthuis.nl

U kunt ook uw vaste aanspreekpunt van de zorg laten weten dat u graag met de geestelijk verzorger in contact wilt komen. Deze brengt u dan in contact met haar.

Zie ook **Levensvragen** en **Levenseinde**.

Gehoorcontrole, audicien

De audicien van Connect Hearing komt regelmatig in huis. Voor het maken van een afspraak kunt het overzicht van de behandelaars raadplegen. Dit ligt bij de receptie.

Geld

In het Bartholomeus Gasthuis kunt u betalen met uw pinpas of servicepas (deze zit op uw **Tag**). In verband met de veiligheid streven we ernaar zo min mogelijk contant geld in huis te hebben. Zie ook bij **Betalen**.

Giften; zie Doneren, Nalaten en Stichting Vrienden

Glazenwasser

Regelmatig komt er een glazenwasser in het Bartholomeus Gasthuis om de buitenramen te zemen.

Groepswoning

Het Bartholomeus Gasthuis heeft zes kleinschalige groepswoningen voor ouderen met de ziekte dementie. In elke woning wonen acht tot tien mensen. Iedere bewoner heeft een eigen kamer. Deze komen uit op een gemeenschappelijke gang waaraan ook de gemeenschappelijke huiskamer ligt.

Zie ook **Welzijnszorg**.



Herdenking

Eenmaal per jaar herdenken wij de bewoners van het Bartholomeus Gasthuis die in het voorafgaande jaar zijn overleden. Deze bijeenkomst vindt in het algemeen plaats op de laatste donderdag van januari. Betrokken familie en dierbaren krijgen een uitnodiging via de eerste contactpersoon.

Herindicatie

Als het nodig is dat uw indicatie bijgesteld wordt (door veranderende zorgbehoefte), kunt u contact opnemen met uw **A**anspreekpunt van de zorg.

Zie ook **CIZ**.

Historie

Het Bartholomeus Gasthuis heeft een lange historie die teruggaat tot 1367. In 2017 wordt in ons pand aan de Lange Smeestraat 650 jaar onderdak geboden. Wilt u meer weten over onze lange geschiedenis dan kunt u zich opgeven voor de **T**entoonstelling van AtotZ; van Armenpot tot Zorgpakket. Zie de flyer Tentoonstelling achterin deze map voor de tijden en hoe u zich kunt opgeven.

Huisarts

Bewoners van het woonzorgcentrum kunnen hun eigen huisarts behouden, als deze hiermee akkoord gaat, of overstappen naar huisartsenpraktijk Catharijnesingel. Woont u in het woonzorgcentrum en hebt u een indicatie mét behandeling of woont u in de groepswoning dan is de Specialist Ouderengeneeskunde van het Bartholomeus Gasthuis uw behandelend arts.

Huisdier

In het *woonzorgcentrum* mag u, als u er zelf voor kunt zorgen, een huisdier houden. Informeer voor uw verhuizing bij de zorgbemiddelaar naar de afspraken die wij met u maken als u een huisdier wilt houden.



Wilt u een huisdier nemen terwijl u al in het Bartholomeus Gasthuis woont, vraagt u dan uw aanspreekpunt van het zorgteam naar de mogelijkheden. In de *groepswoningen* is het helaas niet mogelijk een huisdier te hebben.

Uw bezoek met hond is van harte welkom. Wilt u uw bezoek wel vragen de hond aangeliind te houden ter voorkoming van onveilige situaties zoals valpartijen?

Huismeester

De huismeester zorgt voor het dagelijks onderhoud van het gebouw. Ook zorgt hij dat uw appartement er netjes uitziet als u bij ons komt wonen. Bij uw verhuizing kan de huismeester u helpen met bijvoorbeeld het ophangen van lampen of schilderijtjes. Met de huismeester maakt u ook afspraken over sleutels en over de oplevering van uw appartement bij uw vertrek.

Als u tijdens uw verblijf wilt dat de huismeester een technisch klusje voor u verricht, dan is dat tegen betaling mogelijk. U kunt de huismeester bereiken via de receptie. Op de prijslijst onder de tab 'Bijlagen' vindt u de tarieven.

Huisstijl

Wij hebben bewust gekozen voor een stijlvolle en verzorgde inrichting van het huis. U brengt hier immers veel tijd door en dan is het fijn om in een prettige omgeving te kunnen verblijven. Een prettige omgeving bevordert het welbevinden en draagt zo ongemerkt bij tot preventie van klachten en ziekten en een betere kwaliteit van leven.

Het monumentale gebouw en de zorgvuldig gekozen inrichting kunnen de indruk wekken dat het Bartholomeus Gasthuis veel geld heeft of alleen voor de meer welgestelde bewoner of gast is. Het tegendeel is het geval. De gehele inrichting is verkregen met fondsenwerving, schenkingen, giften en nalatenschappen onder het motto **U**voorU; Utrechters voor Utrechters. De aanleiding hiervoor was de wens van schenkers dat er een prettige omgeving is waar bewoners en gasten kunnen vertoeven.



Medewerkers zetten zich in om het huis mooi en netjes te houden. Wilt u ons daarbij helpen door bijvoorbeeld voorzichtig om te gaan met muren, deuren en materialen?

Hulpmiddelen

Hebt u hulpmiddelen nodig voor wonen of zorg, zoals krukken, een hoog-laagbed of een postoeel? Overlegt u dan over de mogelijkheden met uw aanspreekpunt van het zorgteam.

Huur(overeenkomst)

Als bewoner van een serviceappartement sluit u een huurovereenkomst af met het Bartholomeus Gasthuis. Woont u in een van de groepswoningen of in het woonzorgcentrum met een WIZ-indicatie, dan geldt dit niet. Uw 'Verblijf' is dan onderdeel van de 'Zorgovereenkomst met verblijf'.

Huyscode (huisregels) en kernwaarden

Onze visie is dat u zo lang mogelijk de regie over het eigen leven behoudt. Daarbij respecteren wij zoveel mogelijk uw individuele vrijheid, zelfstandigheid en privacy. Natuurlijk is er een aantal algemene huisregels; dat brengt het samenleven met anderen nu eenmaal met zich mee.

Huisregels

- 1) Wij gaan er van uit dat iedereen die in het Bartholomeus Gasthuis woont, werkt of te gast is andermans leefwijze en de individuele vrijheid van mensen respecteert en daarnaar handelt.
- 2) Wij gaan er van uit dat u gasten van het Bartholomeus Gasthuis gastvrij behandelt zodat iedereen zich welkom en gekend kan voelen.
- 3) Ongewenst gedrag wordt niet getolereerd. Onder ongewenst gedrag verstaan wij:
 - ~ tegenwerkend gedrag: niet aan de regels houden;
 - ~ agressief of gewelddadig gedrag: treiteren, uitdagen tot vechten, beledigen, discrimineren¹, seksueel intimideren, uitschelden, pesten, be-

¹ anderen belachelijk te maken, uit te schelden of achter te stellen op grond van afkomst, geloof, geslacht, leeftijd, gedrag, uiterlijk of kleding.



dreigen (verbaal of non-verbaal) of toepassen van geweld zoals hinderen, intimideren, bedreigen (verbaal/ non verbaal), afpersen of mishandelen. Wapens zijn in ons huis niet toegestaan;

- ~ ongewenste intimiteiten: opmerkingen, gebaren, aanrakingen of pressie van seksuele aard;
- ~ alcoholmisbruik en drugsgebruik; een persoon onder invloed wordt de toegang tot ons huis geweigerd. Aan kinderen onder de achttien jaar wordt geen alcohol geschonken of verkocht. Onze medewerkers vragen een leeftijd-legitimatie. Drugs en roken zijn in ons huis niet toegestaan. Bewoners (niet-groepswonen) zijn – in de meeste gevallen - vrij in hun eigen appartement te roken.
- ~ crimineel gedrag: diefstal of vandalisme.

Als u of uw bezoekers zich niet aan deze regels (kunnen) houden, zullen wij de ernst van de situatie inschatten. Ernstige overtreding kan leiden tot het verbreken van de overeenkomst met u. In relevante situaties doen wij aangifte bij de politie.

Aanvullend voor medewerkers– voor uw informatie

Het Bartholomeus Gasthuis heeft aanvullend voor medewerkers een aantal gedragsregels opgesteld:

- ~ Iedere medewerker draagt een naamplaatje.
- ~ Misbruik van macht, voorkennis of persoonlijke informatie kan in ernstige gevallen leiden tot ontslag op staande voet.
- ~ Medewerkers doen geen vrijwilligerswerk voor bewoners of gasten van het zorghotel. De afhankelijke positie waarin bewoners of gasten zich bevinden wordt groter bij liefdadigheid. Dat brengt bewoners en gasten in een te ongelijke positie, hoe goed bedoeld de intentie ook is.
- ~ Medewerkers mogen een fooi accepteren. Deze fooi gaat in de fooienpot. De fooienpot staat in de brasserie of wordt in de kassa apart genoteerd. Fooien voor medewerkers worden eens per jaar onder medewerkers verdeeld tijdens de kerstborrel voor medewerkers.

Onze kernwaarden



- ~ Wij *respecteren* iemands leefwijze en individuele vrijheid en handelen daarnaar.
- ~ Wij zijn *professioneel*; dit komt tot uiting in al ons handelen. Wij zorgen dat we opgeleid en vaardig zijn. Wij werken volgens de welzijnszorgvisie. Wij weten dat we mensen niets kunnen opdringen, ook al vergroot dat hun welzijn.
- ~ Wij geven *aandacht* en leggen ons 'hart' in ons werk; door stil te staan bij de situatie van mensen en door tijd te nemen om wensen en noden duidelijk te krijgen.
- ~ Wij zijn *warm* betrokken met inachtneming van onze professionaliteit.
- ~ Wij zijn *gastvrij* zodat men zich welkom en gekend voelt.

Huysmenu

In tegenstelling tot veel verzorgings- en verpleeghuizen bereiden wij onze maaltijden zelf en kopen wij de bestanddelen in bij een Utrechtse leverancier die samenwerkt met de lokale boeren en tuinbedrijven. We koken zoveel mogelijk vers van 't land en met de seizoenen. Vergeten gerechten van vroeger worden vernieuwend geserveerd.

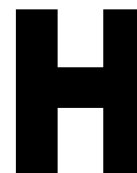
Het huysmenu dat wij 's avonds tussen 17.30 en 20.00 uur serveren wisselt dagelijks. Hierdoor wordt het huiselijke karakter versterkt en wordt het ook voor externe gasten aantrekkelijk om wat vaker te komen eten. Als u vegetarisch eet dan is dat mogelijk. Ook kan met diëten rekening gehouden worden.

Van maandag tot en met vrijdag wordt het menu uitgeserveerd. Op zaterdag en zondag wordt het menu geserveerd in buffetvorm.

Het huysmenu vindt u op de standaard bij de ingang van de brasserie, op de menukaart en op onze website.

Voor bewoners van het *woonzorgcentrum* bestaat het Huysmenu uit:

- ~ een voorgerecht (soep of salade)
- ~ keuze uit twee soorten vlees of vis of een combinatie
- ~ twee of drie soorten groente
- ~ aardappelen, rijst of pasta
- ~ een nagerecht



~ koffie of thee.

Woont u in de *groepswoning*, dan serveren wij u een huysmenu met één soort vis/vlees, twee soorten groente, aardappels, rijst of pasta en een nagerecht. Om een goede kwaliteit en veiligheid aan u te kunnen garanderen bakken wij vlees/vis nooit op de huiskamer, maar beneden in de keuken. In de groepswoning serveren wij u tussen de middag een kopje soep.

Bij de menusamenstelling letten we niet alleen op smaak en kwaliteit, maar houden we - in overleg met de zorg – ook rekening met kauwbaarheid, herkenbaarheid, slikken en voldoende afwisseling/prikkel.

Zie ook **E**ten en drinken en **B**rasserie.

Identiteit; zie Algemene identiteit

Incidenten; zie Veilige zorg

In&Doe Agenda

Maandelijks ontvangt u de In&Doe Agenda. Op deze agenda staan de activiteiten die worden georganiseerd voor bewoners van de groepswooningen. De In&Doe Agenda hangt op de huiskamers van de groepswooningen, op de begane grond bij de beddenlift en in de folderkast. Daarnaast ontvangt uw contactpersoon maandelijks per mail een exemplaar.

Zie ook **Activiteiten**.

Informatie

Voordat u bij ons komt wonen, vertelt onze **Zorgbemiddelaar** u over allerlei zaken die van belang zijn als u overweegt naar het Gasthuis te verhuizen. Er zijn diverse folders, zoals de cliëntfolder die u ontvangt voordat u hier komt wonen. Ook met dit Bewoners-ABC geven wij informatie over tal van zaken die het verblijf in het Bartholomeus Gasthuis betreffen. Het Bartholomeus Gasthuis heeft ook twee uitgebreide **Websites**.


Maandelijks ontvangt u als bewoner de In&Doe- en Uit&Doe Agenda, waarin ons uitgebreide activiteiten aanbod te vinden is. Over belangrijke onderwerpen die iedereen moet weten, sturen wij u een persoonlijke

'bewonersmemo'. U kunt ook altijd informatie vragen aan uw aanspreekpunt van de zorg.

Inrichting appartement

U kunt uw appartement inrichten zoals u dat wenst. Wel is het fijn als u hierbij rekening houdt met uw eigen veiligheid (geen losliggende kledjes of snoeren). Ook is het belangrijk dat het zorgteam voldoende ruimte heeft om u goed te kunnen verzorgen als dit nodig is.

In de groepswooningen is standaard een hoog-laagbed aanwezig. Ook de vloerbedekking in de groepswooning is van het huis. Voor het overige



kunt u uw inrichting dus zelf bepalen. De kosten van het inrichten komen voor uw eigen rekening. Kunt of wilt u uw appartement of kamer niet zelf inrichten, dan zorgen wij voor een eenvoudige, adequate inrichting.

Instagram

U kunt ons volgen op Instagram.

Internet

Het Bartholomeus Gasthuis beschikt over gratis wifi in de centrale ruimtes. Het wachtwoord kunt u krijgen bij de receptie. Wilt u internet in uw appartement, dan kunt u hierover informatie krijgen bij de huismeester (via de receptie).

Internetcafé

Op regelmatige tijden is er in de brasserie een internetcafé (zie de aankondigingen in de **Uit&Doe** Agenda). Vrijwilligers van het Bartho

lomeus Gasthuis, Gilde Utrecht en SeniorWeb bieden u op die dagen ondersteuning bij het gebruik, de aanschaf en de instelling van Microsoft-, Apple- of Android computers, tablets en telefoons, het gebruik van internet, et cetera.

Als bezoeker van het internetcafé krijgt u gratis één uur per keer ondersteuning bij uw vragen en/of problemen. De ondersteuning is een-op-een tussen de bezoeker en de vrijwilliger. Er is geen vast lesprogramma, uw vragen en wensen zijn uitgangspunt. U hoeft geen ervaring te hebben met computers. De meeste bezoekers willen (beter) leren omgaan met e-mailen en zoeken op het internet.

U kunt uw eigen laptop of tablet meenemen. Voor wie geen eigen computer heeft, staan twee computers in de brasserie ter beschikking om te leren omgaan met computers.

Wilt u ondersteuning? Dan kunt u een afspraak maken bij de receptie van het gasthuis.

Interne verhuizing


Interne verhuizingen worden in principe niet toegestaan. Er zijn hiervoor meerdere redenen.

Als er een appartement vrijkomt moet dit, vanwege de richtlijnen binnen de **WLZ**, onder tijdsdruk worden ontruimd (opgeleverd) en weer worden opgevuld (met een nieuwe bewoner). Dit geeft een grote druk op ons kleine team. Extra verhuizingen, zoals een interne verhuizing, zijn in diezelfde periode niet wenselijk als ze niet echt nodig zijn. Te meer daar verhuizen, ook al is het intern, emotioneel is en daarom aandacht vraagt van iedereen die bij u betrokken is. Ons zorgteam moet daar ruimte voor maken. Ook het na-ijleffect is groot; er is een extra opleveringsschoonmaak nodig, de servicepas moet worden omgezet, rondes moeten worden aangepast, gastvrouwen/heren en huysdames moeten worden geïnstrueerd, administratie moet worden aangepast, et cetera. Ook al zou u

de kosten van het verhuizen vergoeden, dan nog zijn de (kosten van) de effecten groot en niet volledig op u te verhalen.

Om alle voornoemde effecten van een interne verhuizing te managen én om onze medewerkers te beschermen, kan een verzoek tot interne verhuizing alleen schriftelijk en beargumenteerd bij de directie worden ingediend. Houdt u er rekening mee dat, wanneer u in het Bartholomeus Gasthuis komt wonen, u niet alleen kiest voor ons huis, maar ook voor uw appartement. Is het aangeboden appartement niet het appartement van uw keuze, maar wilt u toch graag in het Bartholomeus Gasthuis wonen dan is het wellicht verstandig uw verzoek tot een interne verhuizing nog voorafgaand aan uw verhuizing naar het Bartholomeus Gasthuis in te dienen, zodat u weet waar u aan toe bent.

Op grond van de aangedragen argumenten zal besloten worden of de interne verhuizing wordt goedgekeurd. De kosten van de interne verhuizing zullen aan u worden doorberekend als de interne verhuizing op uw verzoek



plaatsvindt. Als de interne verhuizing op ons verzoek of op gedeelde instemming plaatsvindt (bijvoorbeeld bij probleemgedrag of verbouwing) dan betalen wij de kosten.

Inventaris

Als u hier komt wonen, wordt met u vastgelegd welke inventaris van het Bartholomeus Gasthuis is. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat u zorgvuldig omgaat met onze inventaris.



Jaarverslag/jaarrekening

Het Bartholomeus Gasthuis publiceert jaarlijks een jaarverslag inclusief jaarrekening over het afgelopen jaar. U kunt dit vinden op www.jaarverslagenzorg.nl

Jeu de boulesbaan

In de tuin van de serre aan de Pelmolenweg ligt een Jeu de boulesbaan. Deze is geschonken door de gemeente Utrecht. Jeu de boulesballen en spelregels kunt u lenen bij de receptie.

Kapper

In het Salushuys is een kapper aanwezig. U kunt rechtstreeks bij de kapper een afspraak maken. Woont u in een van onze groepswoningen?

Dan kan er in overleg een afspraak gemaakt worden zodat u naar de kapper kan of de kapper uw haar verzorgt bij u in het appartement of in de huiskamer van de groepswoning.

Bij de receptie kunt u een overzicht krijgen van de behandelaars en openingstijden in het Salushuys, waaronder de kapper.

Kerst(viering en –diner)

In de week voor kerst vindt er een algemene kerstviering voor alle bewoners plaats. U wordt hierover geïnformeerd.

Tevens organiseren wij jaarlijks een aantal sfeervolle kerstdiners en op tweede kerstdag een kerstbrunch. U kunt zelf bepalen of en hoeveel gasten u meeneemt, zodat u in huiselijke kring kerst kunt vieren. U krijgt tijdig een uitnodiging.

(Klein)Kinderen

Krijgt u kinderen en kleinkinderen op bezoek? Met uw kinderen kunt u, naast uw eigen appartement, gebruik maken van de brasserie, tuin of serre. Voor onze jonge gasten hebben wij in de brasserie een speelhoek ingericht met o.a. een tv, videospeler met kinderfilms en een Wii. Films kunt u vragen bij de gastvrouw/-heer. In de tuin staan speeltoestellen zoals een schommel en glijbaan. Op de menukaart staat een kindermenu.

Klachten

Hebt u een klacht of bent u ontevreden over iets? Wacht u niet te lang, maar laat het ons alstublieft weten. De klachtenfunctionaris kijkt graag met u of een oplossing mogelijk is.

Er zijn er diverse mogelijkheden om een klacht in te dienen of uw onvrede kenbaar te maken. Van het invullen van een Praat-er-over-kaartje (te vinden bij de balie in de hal) tot het indienen van een formele klacht bij de Klachtencommissie Verpleging en Verzorging Utrecht (KVVU). In de folder [‘Klachten, suggesties en complimenten’](#) onder de tab ‘Folders’ in de bewonersmap vindt u uitgebreide informatie over dit onderwerp. Hier vindt u

tevens een [flyer](#) van de Cliëntvertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg van de stichting Zorgstem. Voor meer informatie zie de folder Klachten, complimenten en verbeter suggesties en de folder van Zorgstem.

Klanttevredenheid

Ter voorbereiding op elk **MDO** vragen wij u op het MDO-voorbereidingsformulier de mate van uw tevredenheid aan te kruisen met diverse aspecten van uw zorg en welzijn. Daarbij vragen we ook een algemeen rapportcijfer voor de zorg- en dienstverlening van het gasthuis. De uitkomsten gebruiken we niet alleen om het MDO goed voor te bereiden en samen met u te focussen op die onderwerpen waarover u het minst tevreden bent/ verbetermogelijkheden ziet. Wij gebruiken de (geanonimiseerde) uitkomsten ook om op organisatieniveau te meten hoe tevreden u bent over onze zorg en dienstverlening.

Ook houden wij regelmatig kleine tevredenheidsenquêtes over specifieke onderwerpen zoals bijvoorbeeld het eten in de brasserie. De resultaten gebruiken wij om onze dienstverlening aan u verder te verbeteren.

Verder is het mogelijk om via de website www.zorgkaartnederland.nl uw waardering voor het Bartholomeus Gasthuis te geven in de vorm van een cijfer.

Zie **ZorgkaartNederland.nl**.

Klok

In de voorgevel van het Bartholomeus Gasthuis bevindt zich een klok die gemaakt is in 1471. In de rekening wordt bij de uitgaven vermeld: 'zeven Rijnse guldens aan Steven Butendycke voor het gieten van de klok'. De klok is de op een na oudste klok van Utrecht. Alleen de klok in de Pieterskerk, overigens ook gemaakt door Butendycke, is ouder. Het opschrift van de klok luidt 'Bartholomeus voco', wat betekent: 'Bartholomeus word ik genoemd'.

Iedere dag wordt om 12.00 uur deze 'papklok' geluid door vrijwilligers van het Utrechts Klokkenluiders Gilde. Dit ter herinnering aan een oud gebruik in het Bartholomeus Gasthuis, namelijk hét sein dat het etenstijd was. Ook



bij speciale gelegenheden wordt de klok geluid. Bijvoorbeeld bij de jaarlijkse herdenkingsdienst voor overleden bewoners en bij het uitdragen van een overledene (indien gewenst).

Kluisje

Ieder appartement heeft een kluisje om waardevolle zaken in op te bergen.

Koffie en thee; zie Eten en drinken

Kunst; zie Historie

Kwaliteit

Voor het verblijf en de zorg beschikt het Bartholomeus Gasthuis over het kwaliteitskeurmerk ISO 9001 - 2015. Voor het zorghotel beschikt het gasthuis over het keurmerk van de Stichting Nederlandse Herstellingsoorden en Zorghotels (SNHZ). Daarnaast beschikt het gasthuis over een milieu-keurmerk en de Roze loper. De laatste maakt duidelijk dat wij tolerantie hoog in het vaandel hebben en iedereen in ons huis onderdak bieden, ongeacht zijn of haar seksuele geaardheid.

De keurmerken betekenen dat wij:

- ~ u principieel centraal zetten;
- ~ de zaken intern goed op orde hebben;
- ~ betrouwbare resultaten kunnen presenteren;
- ~ voortdurend werken aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening;
- ~ voortdurend werken aan een duurzamer leven en omgeving.

Op de website www.Kiesbeter.nl kunt u de kwaliteit van het Bartholomeus Gasthuis vergelijken met de kwaliteit van andere verzorgings- en verpleeghuizen in Nederland.



Levensende

Vraagstukken rondom het levensende zijn niet gemakkelijk. Toch vinden wij het belangrijk er in deze informatiemap bij stil te staan. De realiteit is immers dat het Bartholomeus Gasthuis voor velen van u de plek zal zijn waar u uw laatste levensjaren doorbrengt. Samen met u en uw naasten willen wij er voor zorgen dat in de laatste levensperiode uw wensen en uw opvattingen centraal staan. Het is daarom van belang dat wij uw wensen en ideeën kennen. Voor zover mogelijk al bij aanvang van uw verblijf in het gasthuis door het invullen van het formulier 'informatie voor handelen bij overlijden'. Ook tijdens uw verblijf hechten wij aan een goed overleg met u hierover.

In de groepswoningen zal de behandelend arts een aantal weken nadat u hier bent komen wonen, met u en/of uw vertegenwoordiger een gesprek voeren waarin onder meer uw wensen met betrekking tot het levensende aan de orde zullen komen.

Onderstaand bespreken wij enkele thema's waarover vragen kunnen leven. Hebt u behoefte aan meer informatie of aan een persoonlijk gesprek, dan kunt u zich wenden tot uw **A**anspreekpunt van de Zorg, de **G**eestelijk verzorger of uw behandelend **A**rts.

Niet-behandelbeleid en afspraken

Vaak blijkt het levensende te komen na een geleidelijke achteruitgang van lichamelijke en/of geestelijke gezondheid. In veel situaties wordt het moment van overlijden uiteindelijk mede bepaald door een zogenaamde niet-behandelbeslissing. Dit kan een beslissing zijn om een behandeling niet te beginnen of het besluit om een lopende behandeling te staken. Een dergelijk besluit kan aan de orde zijn als behandeling geen enkel perspectief biedt op verbetering of zelfs een verslechtering van uw kwaliteit van leven kan inhouden. Samen met u en uw naasten zal uw behandelend arts in zo'n geval tot een besluit komen. Een voorbeeld hiervan is het niet overgaan tot kunstmatig voeden van iemand met onoverkomelijke slikproblemen bij ernstige dementie.



Als u het belangrijk vindt uw mening over dit onderwerp te kennen te geven, dan raden wij u aan dit onderwerp met uw behandelend arts te bespreken en – als u dat wenst - een niet-behandel-verklaring in te vullen en te ondertekenen. Het onderwerp komt ook ter sprake bij de **MDO's**. Zie ook **Wilsverklaring**.

Reanimatie(beleid)

Reanimatie houdt in dat bij een acute hartstilstand gehandeld wordt door het toepassen van hartmassage en beademing om de hartstilstand op te heffen en het leven te redden. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een AED². Het Bartholomeus Gasthuis heeft als uitgangspunt dat wij reanimeren tenzij u in uw zorgdossier hebt aangegeven niet gereanimeerd te willen worden.

Niet-reanimeren is een bijzondere vorm van niet-behandelen. Omdat de kans op succesvol reanimeren, zonder verdere lichamelijke of geestelijke beschadigingen, naarmate de leeftijd toeneemt steeds kleiner wordt, kiezen mensen soms voor het opstellen en ondertekenen van een niet-reanimeren-verklaring³. Als u bij ons komt wonen vragen wij u op het formulier "Informatie voor handelen na overlijden" of u een dergelijke verklaring hebt, zodat wij rekening kunnen houden met uw wens. Dit formulier is, samen met uw niet-reanimatieverklaring, onderdeel van uw zorgdossier. Uw kunt uw keuze uiteraard altijd herzien. Wij raden u overigens aan om uw keuze met uw behandelend arts te bespreken, aangezien de gevolgen van uw keuze (wel of niet reanimeren) ingrijpend kunnen zijn.

Versterven

² De AED is een draagbaar apparaat dat via gesproken opdrachten helpt bij het reanimeren.

³ In een situatie waarin er geen tijd is om in uw dossier te kijken of op een andere manier te weten te komen of u een niet-reanimeren-verklaring hebt afgegeven, zal de hulpverlener ter plaatse starten met reanimeren. Om dit te voorkomen, kiezen mensen er soms voor om een zogenoemde niet-reanimeren-penning bij zich te dragen. Onder artsen in Nederland is een discussie gaande of dit een goede oplossing is of niet. Als u overweegt een dergelijke penning aan te schaffen en te dragen, dan adviseren wij u hierover met uw behandelend arts van gedachten te wisselen.



Iemand kan bewust vocht of voedsel weigeren. Het kan ook zijn dat iemand als onderdeel van het normale stervensproces geleidelijk en vaak zonder duidelijke aanleiding steeds minder gaat eten en drinken en uiteindelijk overlijdt door uitdroging. De lichaamsfuncties vallen dan meestal geleidelijk uit. Deze situatie wordt omschreven als 'versterven'.

In deze fase is een goede, comfortabele verzorging van belang. Ons zorgteam zal in overleg met u en uw naasten telkens afwegen welke verzorgende handelingen zinvol zijn en welke handelingen te veel belasten.

In de praktijk wordt uitdroging in de laatste levensfase, mits draaglijk gemaakt door bijvoorbeeld goede mondverzorging en pijnstilling, geaccepteerd omdat het samengaat met een rustig en waardig afscheid van het leven.

Uitdroging op zichzelf gaat niet gepaard met pijn. Door ziekte of ouderdom is de stofwisseling namelijk zodanig veranderd dat weinig of geen last wordt ondervonden van honger en dorst. Wel kan sprake zijn van pijn door andere oorzaken, waarvoor adequate pijnstilling noodzakelijk is.

Het begrip 'versterven' geeft aanleiding tot veel misverstanden. Alle discussie en verwarring ten spijt, komt uit deze beschrijving duidelijk naar voren dat versterven geen activiteit is van de behandelend arts, de verpleegkundige of de verzorgende. Versterven is een natuurlijk gevolg van het stervensproces.

Terminale fase

Als duidelijk wordt dat het levenseinde nabij is en de zogenoemde terminale fase⁴ intreedt wordt vaak het besluit genomen dat geen curatieve behandeling meer plaatsvindt⁵ en wordt de zorg en (palliatieve) behandeling nadrukkelijk gericht op het realiseren van zoveel mogelijk comfort en

4 De grenzen hiervan zijn niet altijd heel scherp te trekken, in het algemeen wordt een levensverwachting van enkele weken tot hooguit drie maanden aangehouden.

5 Een dergelijke beslissing wordt genomen in samenspraak tussen betrokkene, diens naasten en de behandelend arts. De behandelend arts draagt de eindverantwoordelijkheid voor deze beslissing.



kwaliteit. Ook aandacht voor het terugblikken op het geleefde leven en de betekenis hiervan heeft hierin een nadrukkelijke plek.

Bij de besluitvorming over medisch handelen in de terminale fase heeft de arts een duidelijke rol. Hij of zij draagt de eindverantwoordelijkheid over de beslissingen die worden genomen. Dat gebeurt steeds in nauwe samspraak met u en uw naasten, het zorgteam en waar nodig de rest van het behandelteam.

Bent u erg ziek en wilt u 's nachts graag iemand dichtbij u hebben? Dat kan. Wij verzoeken u dit aan te geven bij uw zorgteam. Zij stemmen dit af met de zorgmanager. Deze zal in overleg met u de kosten wel of niet doorberekenen. Wij weten zo bovendien dat er in de nacht een extra persoon in huis is.

Palliatieve sedatie

In de terminale fase treden soms gevoelens van angst en onrust op, maar ook lichamelijke verschijnselen als misselijkheid, braken, pijn of benauwdheid. Palliatieve sedatie kan dan soms uitkomst brengen. Palliatieve sedatie betekent dat het bewustzijn in de laatste levensfase wordt verlaagd door de toediening van kalmerende middelen (sedativa). Hierdoor is er minder last van onaangename verschijnselen. Kenmerkend voor sedatie is dat er verschillende niveaus mogelijk zijn: van een lichte tempering van angstgevoelens tot en met diepe slaap.

Het doel van palliatieve sedatie is niet om het overlijden te versnellen. Dit kan wel een bijeffect zijn van de ingezette behandeling.

Palliatieve sedatie kan tijdelijk zijn of tot aan het overlijden van de bewoner duren. Ook hier weer geldt het uitgangspunt dat een zorgvuldige afweging met de (naasten van de) bewoner zal worden gemaakt in de mate waarin sedatie wordt toegediend.

Euthanasie

Onder euthanasie wordt verstaan; het opzettelijk levensbeëindigend handelen door een ander dan de betrokkene op diens verzoek.



Het onderwerp euthanasie staat maatschappelijk sterk in de belangstelling en vraagt een genuanceerde benadering. Het Bartholomeus Gasthuis heeft in beginsel een open houding ten aanzien van euthanasie, waarbij de wettelijke kaders leidend zijn (zie kader).

In beslissingen over euthanasie hanteert het Bartholomeus Gasthuis de volgende vijf uitgangspunten:

- ~ Eerbied voor al het menselijk leven is een fundamenteel element van menselijke beschaving en van alle religies.
- ~ Respect voor het menselijk leven is niet synoniem aan het ten alle tijden, tot elke prijs, verlengen van het leven: comfort en welbevinden zijn belangrijke zorgdoelen.
- ~ Alle euthanasieverzoeken worden serieus behandeld.
- ~ De Nederlandse euthanasiewet (Wet toetsing levensbeëindiging op verzoek en hulp bij zelfdoding) (WTL).
- ~ Richtlijnen zoals opgesteld door de Koninklijke Ned. Maatschappij ter bevordering der Geneeskunde (KNMG) worden gehanteerd.

In principe is euthanasie strafbaar, maar de in 2002 in werking getreden Wet Toetsing Levensbeëindiging op verzoek en hulp bij zelfdoding (verder WTL genoemd) heeft de strafbaarheid van euthanasie op, als deze wordt begaan door een arts, die daarbij:

- ~ de overtuiging heeft gekregen dat er sprake is van een vrijwillig en weloverwogen verzoek van betrokkene;
- ~ de overtuiging heeft gekregen dat er sprake is van uitzichtloos en ondraaglijk lijden van betrokkene;
- ~ de betrokkene heeft voorgelicht over de situatie waarin deze zich bevindt en diens vooruitzichten;
- ~ met betrokkene tot de overtuiging is gekomen dat er voor de situatie waarin deze zich bevindt geen redelijke andere oplossing is;
- ~ ten minste één andere, onafhankelijke arts heeft geraadpleegd, die betrokkene heeft gezien en schriftelijk zijn oordeel heeft gegeven over bovenstaand zorgvuldigheidseisen;
- ~ de levensbeëindiging medisch zorgvuldig uitvoert.



In een schriftelijke wilsverklaring (ook wel euthanasieverklaring) kunt u aangeven onder welke omstandigheden u om euthanasie vraagt. Hierbij gaan de zorgvuldigheidscriteria rond euthanasie er van uit dat u wilsbekwaam bent om op grond van objectieve omstandigheden tot een weloverwogen oordeel te kunnen komen over uw situatie.

In elke individuele situatie, ongeacht of er een wilsverklaring met betrekking tot euthanasie aanwezig is, waarbij de vraag naar euthanasie actueel is, gaan wij het gesprek met u aan. Hierbij zal in overleg tussen u, uw familie, behandelaars en geestelijke verzorging op basis van een genuanceerde afweging tot besluitvorming worden gekomen.

In een situatie waarin u niet meer in staat bent om zelf te beslissen over het toepassen van euthanasie, zijn de mogelijkheden voor het uitvoeren daarvan onder de huidige stand van zaken heel beperkt. Ook al hebt u een schriftelijke euthanasieverklaring. In dat geval wordt uw schriftelijke wilsverklaring wel meegenomen in de gezamenlijk te nemen beslissingen en wordt individueel bekeken welke mogelijkheden er zijn ter bestrijding van het lijden.

Nazorg

Ook nadat het leven ten einde is gekomen vinden wij het belangrijk om met waardigheid en respect voor ieders wensen afscheid te nemen. Zo vormen medewerkers desgewenst bij het 'uitdragen' van de overledene uit het Bartholomeus Gasthuis een erehaag. Ook kan daarbij de klok worden geluid. De overledene wordt ingeschreven in het Bewonersregister van het Bartholomeus Gasthuis dat wordt geopend bij het Otiumhuys. Ook worden daar de dagen tot de begrafenis of crematie kaarsen gebrand.

Jaarlijks staan wij in een speciale **H**erdenking stil bij de bewoners van ons huis die in het afgelopen jaar zijn overleden.

Levenstestament

Het gasthuis krijgt met enige regelmaat vragen rondom het onderwerp (Levens)testament. Als bijlage in deze bewonersmap is daarom een [flyer](#)



opgenomen over dit onderwerp. In de flyer is zowel informatie over wat u kunt regelen over uw nalatenschap (testament), als informatie voor als u zelf de regie niet meer kunt voeren (levenstestament), op overzichtelijke wijze bijeengebracht.

Levensvragen

Levensvragen en vragen over zingeving zijn er in elke levensfase. Bij het ouder worden doet zich vaak een perspectiefverschuiving voor naar het terugblikken en het opmaken van de balans van het leven tot dan toe. Ook verlies en afscheid nemen speelt in deze levensfase veelal een belangrijke rol. Bijvoorbeeld verlies en afscheid van dierbaren, van mogelijkheden en van eigen regie. Wat de laatste fase van het leven ook kenmerkt is dat het (naderende) levenseinde een ieder, bewust of onbewust, zal bezighouden. In onze zorg hebben we hier aandacht voor. Zou u graag eens praten met iemand over uw gedachten, twijfels, levensvragen of vragen over het **L**evenseinde? Aarzelt u dan niet om u te wenden tot uw **A**anspreekpunt van de zorg of uw **G**eestelijk verzorger voor een gesprek.

Lunch; zie Eten en drinken en Brasserie

Logeren

U kunt uw gasten laten logeren in het zorghotel. U kunt boeken bij de zorgbemiddelaar. De hotelkamers zijn compleet ingericht. Op de prijslijst onder de tab 'Bijlagen' vindt u de kamerprijs inclusief ontbijt.

Maatje

Veel bewoners hebben een 'maatje'. Dit is een vrijwilliger die in overleg met u op bezoek komt of met wie u activiteiten kunt ondernemen die u leuk vindt. Bijvoorbeeld: wandelen, een bezoek aan de brasserie of de tuin, foto's bekijken, een spelletje doen of naar de binnenstad. Wilt u een maatje, dan kunt u dit laten weten aan uw aanspreekpunt van het zorgteam. Wij gaan dan voor u op zoek naar een maatje.

U maakt altijd eerst kennis met deze persoon voordat u definitief beslist of er een 'klik' is.

Als u met uw maatje afspreekt om af en toe iets in brasserie Zunte of buiten het Bartholomeus Gasthuis te gebruiken of naar een tentoonstelling, concert of een andere evenement te gaan waaraan kosten verbonden zijn, wilt u dan bij de start van het maatjerschap afspraken maken met uw vrijwilliger hoe om te gaan met de vergoeding van deze kosten? Wilt u bijvoorbeeld alleen uw eigen kosten betalen of ook die van het maatje? Hoe regelt u het met de (terug)betaling aan het maatje? Dit zijn afspraken tussen u en het maatje. Het Bartholomeus Gasthuis blijft hier buiten.

NB. Goed om te weten is dat maatjes op vertoon van hun badge gratis een kopje (gewone) koffie of thee kunnen bestellen in de brasserie als zij hier met u naar toe gaan.

Manicure

In het Salushuys kunt u terecht voor manicure. Bij de receptie kunt u een overzicht krijgen van de behandelaars en openingstijden in het Salushuys, waaronder de manicure.

Mantelzorg

In de visie van het Bartholomeus Gasthuis neemt uw mantelzorger een belangrijke plek in. Vaak is dit bij verhuizing naar het Gasthuis tevens uw eerste contactpersoon voor ons. Samen met u wordt in ieder geval tijdens de formele overlegmomenten (**MDO**) besproken welke rol uw mantelzorger wil en kan spelen, zodat hij/zij betrokken blijft bij uw wel en wee en daar zo mogelijk een bijdrage aan levert. Heeft uw mantelzorger wensen

of ideeën over zijn of haar betrokkenheid of voelt hij of zij zich overbelast dan is het fijn als uw mantelzorger dit aankaart bij uw **Aanspreekpunt**.

Massage

In het Salushuys kunt u terecht voor de diverse soorten massages, dit volgens afspraak. Bij de receptie kunt u een overzicht krijgen van de behandelaars en openingstijden in het Salushuys, waaronder de masseur.

MDO (Multi Disciplinair Overleg); Levenskaart

Als u in het Bartholomeus Gasthuis komt wonen, dan heeft de zorgbemiddelaar een aantal belangrijke onderwerpen met u doorgenomen. Indien u in het gasthuis gebruik gaat maken van wonen met zorg, is zo mogelijk voorafgaand aan uw verhuizing ook al iemand van het zorgteam bij u op bezoek geweest om samen met u een 'Levenskaart' in te vullen. Als bezoek voorafgaand aan de verhuizing door omstandigheden niet lukt, zal na uw verhuizing een goed moment gezocht worden om deze kaart alsnog samen met u in te vullen. De Levenskaart bevat informatie over uw levensstijl, wensen en behoeften en dergelijke. Door deze onderwerpen samen te bespreken is het mogelijk de welzijnszorg in het gasthuis zo goed mogelijk op uw specifieke wensen en mogelijkheden af te stemmen.

Op de verhuisdag is de beschikbare informatie van de zorgbemiddelaar en - indien beschikbaar - de Levenskaart overgedragen aan het zorgteam (bij wonen met zorg). Een medewerker van de zorg spreekt die dag de onderwerpen met u door die van belang zijn om u goede zorg te kunnen verlenen. We streven er daarbij naar om de overgang van uw oude woonsituatie naar het verblijf in het Bartholomeus Gasthuis zo soepel mogelijk te laten verlopen. Binnen 24 uur wordt zo een eerste voorlopig **Zorgleefplan** opgesteld.

Binnen zes weken nadat u hier bent komen wonen vindt het eerste MDO plaats. In dit MDO maakt uw vaste aanspreekpunt van de zorg samen met u en/of uw eerste contactpersoon en uw arts/behandelaar afspraken over uw zorgverlening, behandeling en andere aspecten van kwaliteit van leven. Als dit wenselijk is, zijn soms ook andere betrokkenen aanwezig, bijvoorbeeld de geestelijk verzorger. Afspraken die worden gemaakt in het

MDO worden vastgelegd in uw Zorgleefplan. Als het nodig is om de afspraken te wijzigen, dan wordt in overleg met u uw Zorgleefplan aangepast. Na 3 maanden volgt er wederom een MDO en vervolgens wordt het MDO minimaal⁶ twee keer per jaar herhaald. Als het nodig of wenselijk is worden gemaakte afspraken eerder bijgesteld.

Om er voor te zorgen dat in het MDO die onderwerpen aan bod komen die volgens u en uw vaste aanspreekpunt van de zorg aandacht verdienen is in 2018 met een nieuwe werkwijze gestart. Voorafgaand aan het MDO wordt u gevraagd om u uit te spreken over de ervaren kwaliteit van leven en zorg aan de hand van het zogenoemde MDO-voorbereidingsformulier. U wordt verzocht om een rapportcijfer voor verschillende aspecten van uw leven in het Bartholomeus Gasthuis te geven (of wij vragen dit aan uw 1^e contactpersoon als u dit zelf niet kunt). Uw antwoorden kunt u desgewenst toelichten onderaan het formulier. U ontvangt de MDO-enquête 6 weken voor het MDO, met het verzoek om deze binnen 1 week in te vullen en te retourneren.

Ook uw vaste aanspreekpunt van de zorg vult voorafgaand aan het MDO een aantal vragen in en beoordeelt zo de kwaliteit van de zorg aan u op de thema's 'persoonsgerichte zorg', 'wonen en welzijn' en 'zorginhoudelijke risico's voor u'. De uitkomsten zijn ter bespreking en voorbereiding voor wat er op het MDO aan de orde komt. Het aanspreekpunt van de zorg neemt ca. vier weken voor het MDO contact met u op om de antwoorden van de enquête en de uitkomsten van de door hem of haar zelf ingevulde lijst met u door te nemen. Punten waarover geen zorgen bestaan hoeven niet besproken te worden tijdens het MDO. Daar waar u en/of het vaste aanspreekpunt van de zorg een probleem signaleert of waar de beoordeling van een bepaald onderwerp tussen beiden erg uiteenloopt, is nadere bespreking van dat onderwerp in het MDO gewenst. Zo bepaalt u gezamenlijk de agenda van het MDO. De arts en behandelaren worden op de hoogte gebracht van onderwerpen die u met uw

⁶ Als de situatie hiertoe aanleiding geeft, kan een extra MDO worden gehouden.

vaste aanspreekpunt heeft vastgesteld zodat ook zij zich goed kunnen voorbereiden. Ook de Levenskaart wordt betrokken bij het MDO.

Medicijnen

Als u in het Bartholomeus Gasthuis komt wonen, heeft de zorgbemiddelaar met u doorgenomen óf en zo ja welke medicatie u gebruikt. Bij de start van uw verblijf in ons huis is deze informatie bekend bij het zorgteam. In het *woonzorgcentrum* houdt u in principe zelf het beheer over uw medicijnen. Als dit om wat voor reden dan ook niet meer (volledig) mogelijk is, dan maken wij in overleg met u (en/of uw contactpersoon) afspraken over een eventuele overname van het beheer van uw medicijnen. Afspraken hierover leggen wij vast in uw **Zorgleefplan**. In de *groepswooning* is de medicatie altijd in beheer van het zorgteam.

Zie ook **Apotheek**

Meditatie/yoga

Als u dat wenst kunt u deelnemen aan yoga of meditatie. Zie de **Uit&Doe** Agenda voor de tijden.

Memo's

Over belangrijke onderwerpen in het Bartholomeus Gasthuis die iedereen aangaan, ontvangt u een Memo van de bestuurder, directeur.

Milieu; zie Duurzaamheid

Missie

Onze missie luidt 'Wij helpen u Zorgeloos Verzorgd ouder te worden in het hart van Utrecht'. Voor oudere (binnenstad)bewoners is het Bartholomeus Gasthuis hét Gasthuis van de binnenstad van Utrecht op het gebied van welzijnszorg en beschermd- of verzorgd wonen.

Wij ondersteunen u in het zo lang mogelijk behouden en behoeden van de [resterende] autonomie, zelfstandigheid en waardigheid. Sleutelwoorden daarbij zijn veiligheid, ontmoeten en structuur, wetend dat de weerbaarheid, het geestelijk en lichamelijk evenwicht en herstellend vermogen bij het ouder worden afnemen, evenals het eigen sociaal netwerk. Wij

bieden een, voor ieder toegankelijke, integrale welzijn-wonen-zorgketen (WWZ Keten), zowel intra- als extramuraal, in goede samenwerking met ketenpartners, mantelzorgers en vrijwilligers. Wij steunen op onze eeuwenlange - charitatieve - historie, koesteren onze kleinschaligheid en innoveren met de wensen en behoeften van oudere (binnenstad)bewoners en de maatschappelijke en technologische mogelijkheden als leidraad.

Onze kernwaarden zijn: respect, gastvrijheid, warmte, aandacht en professionaliteit.

Zie ook **Huyscode** en **Visie**.

Moederdag en Vaderdag

Op Moeder- en Vaderdag is er in de brasserie een culinaire verrassing, al dan niet met live-muziek. U kunt u en uw familieleden hiervoor opgeven en zo een feestelijk tintje geven aan deze dag, samen met uw dierbaren.

Mondzorg; zie tandarts

Nalatenschap

U kunt het Bartholomeus Gasthuis steunen met een erfstelling, schenking of legaat. Hiermee kunnen toekomstige generaties ouderen zorg blijven ontvangen in het hart van Utrecht en blijft de oude functie van het Gasthuis in stand. Het Bartholomeus Gasthuis is bereid bij te dragen aan de notariële kosten van uw schenkingsplannen. U kunt zich wenden tot de bestuurder, directeur van het Gasthuis.

Nood(situatie)

Bent u in nood volg dan de kaart Verpleegoproep die voorin de kافت van deze klapper zit. U krijgt dan verbinding met het zorgteam.

In het woonzorgcentrum staat op de binnenkant van de deur van uw appartement wat te doen bij brand. In het huis bevinden zich op diverse plekken groene bordjes die de vluchtwegen aangeven.

Zie ook **A**larmering en **C**alamiteiten.

O

Ongewenste omgangsvormen

Binnen het Bartholomeus Gasthuis worden ongewenste omgangsvormen als discriminatie of geweld, (seksuele) intimidatie, pesterijen, flauwe grappen e.d. niet getolereerd. Het Bartholomeus Gasthuis heeft een beleid op het gebied van ouderenmishandeling en hanteert een Meldcode in het geval er sprake is van (een vermoeden van) van huiselijk geweld.

Ziet u zich geconfronteerd met een ongewenste omgangsvorm, dan zien wij graag dat u hierover zo snel mogelijk contact zoekt met een van de managers. U kunt zich ook wenden tot de **C**liëntvertrouwenspersoon of een **K**lacht indienen.

Zie ook de **H**uyscode.

Ontbijt en lunch; zie Eten en drinken

Oogcontrole, opticien

De opticien komt geregeld in het Bartholomeus Gasthuis. Zie hiervoor het overzicht van de behandelaars bij de receptie.

Opbaring

Naast de mogelijkheid van opbaring elders (geregeld door uw uitvaartonderneming) kunt u ook kiezen voor opbaring in uw eigen woonruimte; dit in overleg met de teammanager Zorg. Dit betekent wel dat er daarna nog maar enkele dagen zijn waarin het appartement leeggeruimd zal moeten worden.

Openbaar vervoer; zie Bereikbaarheid

Oplevering appartement bij vertrek of overlijden

Na uw vertrek of overlijden dient het appartement binnen zeven dagen vanaf de datum van vertrek of overlijden leeg opgeleverd te worden. Wij beseffen dat dit erg kort is. Helaas kunnen wij, gezien het ontbreken van financiering bij leegstand, niet anders dan ons houden aan deze termijn.

Als u het appartement huurt (serviceappartement) dan vindt u de voorwaarden in het huurcontract.

O

Als u verhuist kunt u uw verhuisauto of –bus bij de leveranciersingang aan de Springweg zetten, zodat u makkelijk uw spullen het huis in of uit kunt rijden of dragen. U kunt bij de receptie vragen de roldeur omhoog te doen. Wilt u de auto zo ver mogelijk naar voren rijden zodat de roldeur weer dicht kan en het huis dus niet onbewaakt open staat aan de leverancierszijde?

U of uw contactpersoon dient uw appartement leeg op te leveren in goede staat en met de inventaris die u aantrof toen u in het Bartholomeus Gasthuis kwam wonen. Vloerbedekking en groot/veel afval dient u zelf te verwijderen en hoort niet in de containers van het gasthuis. Wij kunnen eventueel het appartement voor u ontruimen. De kosten vindt u op de prijslijst achter de tab 'Bijlagen'.

Het gebeurt nog wel eens dat het appartement niet helemaal leeg is als de verhuizing achter de rug is of er staan nog spullen op het balkon of terras. Ook gebeurt het nog wel eens dat zakken vol met afval in onze containers worden achtergelaten of zelfs vloerbedekking, terwijl er was overeengekomen dat u of uw familie/vertegenwoordiger het appartement zou leegruimen. Als wij dit constateren rekenen wij alsnog de prijs van het ontruimen en/of afvoeren van afval aan u door. Wij vragen hiervoor uw begrip.

Openingstijden; zie toegang

Ouderenmishandeling

Bartholomeus Gasthuis beschikt over een Procedure Ouderenmishandeling.

Wordt u geconfronteerd met- of vermoedt u een situatie van ouderenmishandeling, aarzelt u dan niet maar vertel uw vermoeden aan de manager Zorg of de Cliëntvertrouwenspersoon.

Overlijden

Uw wensen over de zorg na uw overlijden worden met u besproken en

O

vastgelegd op het formulier 'Afspraken bij overlijden' als u in het Bartholomeus Gasthuis komt wonen. Ook in een later stadium kunt u uw wensen kenbaar maken of aanpassen.

Als u vertrekt of overlijdt schrijven wij uw naam in het Bewonersregister. Bij overlijden voegen wij tevens de rouwkaart toe als wij die ontvangen. Ook branden wij kaarsen. Met het inschrijven van uw naam maakt u blijvend onderdeel uit van de lange geschiedenis van het Bartholomeus Gasthuis en zal u voortleven in onze herinnering.

Het register is nog niet compleet. Onderzoek in de notulen van het gasthuis is volop gaande om de lijst met namen completer te krijgen.

Het register ligt op de tweede etage bij het Otiumhuys.

Zie ook **L**evenseinde, **O**pbaring, **U**itvaart.

P

Palliatieve zorg; zie Levensende

Parkeren; zie Bereikbaarheid en parkeren

Pasen

Met Pasen organiseren wij een paasbrunch in de brasserie. U kunt zelf bepalen of en hoeveel gasten u meeneemt, zodat u in huiselijke kring Pasen kunt vieren. U krijgt tijdig een uitnodiging.

Pedicure

In het Salushuys werken pedicures volgens afspraak, zie overzicht bij de receptie.

Plichten; zie Rechten en plichten en Huyscode

Post

Als bewoner van het *woonzorgcentrum* ontvangt u uw post in uw brievenbus. De brievenbussen bevinden zich in de gang op de begane grond van het Bartholomeus Gasthuis, tegenover de keuken (uitgezonderd enkele service-appartementen met een eigen postcode en een eigen brievenbus).

Als u in een *groepswooning* woont doet de receptie uw post in de brievenbus van de betreffende groepswooning. Een medewerker van uw groepswooning haalt de post dagelijks op en zorgt dat de post in uw postvak in de groepswooning wordt gelegd.

Post nasturen bij vertrek of overlijden

Als bewoner of nabestaande dient u bij vertrek of overlijden de betreffende instanties in te lichten en aan te geven waarheen vanaf dat moment de post verzonden dient te worden. Het Bartholomeus Gasthuis bewaart tot vier weken na vertrek of overlijden de binnenkomende post. U kunt deze komen afhalen. Er wordt geen post nagestuurd.

Denkt u er ook aan om in het geval van overlijden eventuele op naam gestelde abonnementen of overeenkomsten te beëindigen.

Praat-er-over-kaartje

Hebt u een klacht, een verbeteridee of wilt u een compliment geven? In

P

de hal, aan de zijkant van de receptiebalie, liggen Praat-er-over-kaartjes. Hierop kunt u uw klacht, idee of compliment kwijt. Het kaartje kunt u in de Praat-er-over-box doen die bij de kaartjes staat. De klachtenfunctionaris leegt de box regelmatig en zorgt dat uw klacht, idee of compliment bij de juiste persoon terecht komt voor behandeling. Zie ook de Klachtenfolder onder de tab 'Folders' in deze map.

Praethuys

Als u in het *woonzorgcentrum* woont, organiseren wij een of twee keer per jaar een bijeenkomst onder de noemer 'Praethuys'. De bedoeling van het Praethuys is dat wij in een open sfeer praten over uw ervaringen en wensen die het wonen en leven in het Bartholomeus Gasthuis betreffen en waarop wij invloed uit kunnen oefenen. Of u familie of naasten mee wilt nemen laten wij aan u over.

Als u in een groepswoning woont bent u welkom bij het **Familiehuys**.

Prijslijsten

Bij uw verhuizing naar het Bartholomeus Gasthuis ontvangt u een prijslijst van de zorg en dienstverlening. Daarnaast hanteren de brasserie, de winkel en het Salushuys voor hun producten een eigen prijslijst. Deze zijn aanwezig in de betreffende ruimtes. Jaarlijks worden prijslijsten geïndexeerd op basis van de CBS-index.

Privacy

Het Bartholomeus Gasthuis hecht veel belang aan uw privacy. Onder de tab 'Bijlagen' vindt u het privacyreglement, dat met name ingaat op de vraag hoe wij uw persoonsgegevens beschermen. Maar er zijn meer aspecten van privacy.

Het is belangrijk dat u, ook u met meerdere mensen in een groepswoning woont, zich kunt terugtrekken en privacy kunt hebben op het moment dat u hieraan behoefte heeft. Daarom hangt aan de binnenkant van elke kamerdeur in de groepswoning een deurlabel "Niet storen a.u.b.". Medewerkers zijn op de hoogte hoe hiermee om te gaan.

Met het deurlabel 'Niet storen a.u.b.' is het beter mogelijk om bijv.:

P

- ongestoord een gesprek te voeren;
- een intiem samenzijn te hebben;
- in alle rust naar uw muziek te luisteren;
- even alleen te zijn.

Om dit recht op privacy en intimiteit te garanderen:

- beschikt u over een deurlabel 'niet storen';
- kunt u (of uw naaste) deze aan uw deur hangen op het moment dat u zich ongestoord wilt terugtrekken;
- hoeft u nooit op te geven waarom u niet gestoord wilt worden.

Wanneer het 'niet storen label aan de deur hangt betekent dit dat 'wij:

- **niet aankloppen**
- **niet roepen**
- **niet naar binnengaan**

óók niet om

- **medicijnen te delen**
- **schone was in de kast te leggen**
- **eten of drinken te brengen**



Belangrijk

- Vergeet niet het deurlabel weg te halen als dit niet meer nodig is
- Bespreek eventuele bijzondere omstandigheden waardoor het gebruik van het label onveilig is. Weeg in dat geval zorgvuldig met elkaar consequenties af en leg de afspraken samen vast in het zorgleefplan.
- Als wij ongerust zijn omdat het deurlabel er wel erg lang hangt of wij zijn bezorgd dat er iets met u is, dan:
 - roepen wij eerst uw naam
 - kloppen daarna met korte tussenpozen 3x aan
 - wachten vervolgens een halve minuut

Krijgen wij geen reactie van u, dan komen wij naar binnen!

P

NB. Het Bartholomeus Gasthuis wil er alles aan doen om alle ruimte te bieden voor intimiteit waarbij de privacy wordt gerespecteerd. Heeft u wensen (denk aan de mogelijkheid om een extra bed bij te plaatsen), aarzelt u dan niet om deze te bespreken met uw vaste aanspreekpunt zorg. In overleg is veel mogelijk

Reanimatie(beleid)

Het reanimatiebeleid t.a.v. elke individuele bewoner wordt (mede) in overleg met de behandelend arts bepaald. Zie verder bij **Levensende**.

Receptie

De receptie is dagelijks geopend van 8.00 uur tot 16.30 uur. 's Avonds en 's nachts is de receptie gesloten.

Rechten en plichten

U hebt bepaalde rechten aangaande de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening die u van ons mag verwachten, te weten het recht op:

- ~ beschikbare en bereikbare zorg;
- ~ keuze-informatie;
- ~ kwaliteit en veiligheid;
- ~ informatie, toestemming, dossiervorming en privacy
- ~ afstemming tussen zorgverleners;
- ~ effectieve en laagdrempelige klacht- en geschillenbehandeling;
- ~ medezeggenschap en goed bestuur;
- ~ gastvrijheid, warmte, aandacht, respect en professionaliteit (onze kernwaarden).

Het instrument om deze rechten te verankeren is het maken van goede afspraken tijdens het **MDO**, die worden vastgelegd in uw **Zorgleefplan**. In dit plan kunt u laten vastleggen welke activiteiten u leuk vindt, wat u graag drinkt en eet en of u graag vroeg opstaat of juist liever wat langer blijft liggen. Ook wordt afgesproken hoe uw leefruimte schoon wordt gehouden en verzorgd blijft en hoe u het liefst wordt aangesproken door de verzorgenden. Kortom, het zorgleefplan is hét instrument om uw wensen zo goed mogelijk te honoreren binnen de mogelijkheden van het Bartholomeus Gasthuis.

In deze informatiemap vindt u tal van afspraken en werkwijzen die uw rechten moeten waarborgen. Het WLZ-zorgkompas op de website www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas geeft uitleg welke zorg onder de **Wet langdurige zorg** valt en waar u wel en niet op kunt

rekenen als het gaat om uw verblijf in een zorginstelling. Ook onder de tab 'Folders' vindt u informatie over uw rechten in het document "Waar hebt u recht op in een WLZ-instelling'. Op de website van het Zorginstituut staat ook hoe de WLZ-aanspraken zich verhouden tot andere wettelijke regelingen, zoals de Zorgverzekeringswet (Zvw) die de wijkverpleging regelt. Informatie over de Zvw vindt u in het zvw-zorgkompas op dezelfde website.

Bent u alsnog van mening dat uw rechten niet worden gerespecteerd? Dan kunt u contact opnemen met de manager zorg of cliëntvertrouwenspersoon. U kunt dit ook kenbaar maken aan uw vaste aanspreekpunt uit het zorgteam of door een klacht in te dienen. Zie hiervoor de klachtenprocedure, opgenomen onder de tab 'Folders'.

Naast rechten hebt u ook een aantal plichten. Wij verwachten van u dat u zich aan een aantal afspraken houdt die het samenleven en het samenwerken in ons huis mogelijk maken. Deze afspraken/regels zijn terug te vinden de **Huyscode**.

Regenten

De Raad van Toezicht van het Bartholomeus Gasthuis wordt, in lijn met een eeuwenlange traditie, aangeduid als het College van Regenten. De regenten houden toezicht op het bestuur van het Gasthuis. Zij werken conform de landelijk vastgestelde Zorgbrede Governance Code 2017. Hierin is aangegeven welke eisen worden gesteld aan goed toezicht. Dit toezicht is er op gericht dat wij als zorgorganisatie 'maatschappelijk verantwoorde en resultaatgerichte zorg verlenen door middel van een doelmatige en transparante bedrijfsvoering'. De belangrijkste uitgangspunten daarbij zijn:

- ~ Centraal stellen van de zorg voor de cliënt;
- ~ Doelmatig en effectief gebruik van beschikbare middelen;
- ~ Voldoen aan eigentijdse kwaliteitseisen.

Het College van Regenten vergadert traditiegetrouw in de **Regentenzaal**.

Regentenzaal

Het Bartholomeus Gasthuis beschikt over een Regentenzaal. Deze is gebouwd in 1632 en in 1642 voorzien van gobelins die nog altijd de wanden sieren. Zie verder **Tentoonstelling**.

Reparaties

Als er aan of in uw appartement iets gerepareerd moet worden dan kunt u dit melden bij de huismeester via de receptie. Voor deze reparaties kunnen kosten in rekening worden gebracht. U ontvangt deze middels uw maandelijkse factuur, heeft u vragen over eventuele kosten zie prijslijst "losse services" of vraag de huismeester.

Roken

In openbare ruimten

In de openbare ruimten en in het zorghotel van het Bartholomeus Gasthuis mag niet gerookt worden. Er is geen rokersruimte in het gebouw. In de tuin mag u roken als anderen daardoor niet worden gehinderd. In de winter verzoeken wij u met klem niet door de deur van de brasserie naar de tuin te gaan om te roken. Er komt dan namelijk veel kou binnen. U kunt dan via de zijgang op de begane grond aan de Pelmolenweg via de 'Agnesdeur' naar de rokersruimte in de tuin.

Het is niet prettig voor andere bezoekers als u voor de hoofdingang van het Bartholomeus Gasthuis op het stoepje rookt. Wij verzoeken u daarom gebruik te maken van de rokersruimte in de tuin.

In de appartementen

Als bewoner van het *woonzorgcentrum* bent u in uw appartement vrij te doen en te laten wat u wilt. U bepaalt daarom zelf of u in uw appartement wilt roken. Hierop bestaan enkele uitzonderingen:

- ~ U wordt verzocht niet te roken in het appartement in het bijzijn van medewerkers. Zij hebben recht op een rookvrije werkomgeving.
- ~ Als u gebruik maakt van een zuurstoftank is roken ten strengste verboden, ook in uw eigen appartement. Er is een te groot risico op ontploffing en dus gevaar voor u zelf, uw medebewoners en medewerkers.

R

- ~ Als u geen veilig rookgedrag (meer) toont dan zullen uw individuele belangen worden afgewogen tegen de veiligheidsbelangen van ons allen. De teammanager zorg beoordeelt, eventueel samen met de arts en uw vaste aanspreekpunt in de zorg, uw situatie en doet een beargumenteerde uitspraak of u nog wel of niet zonder toezicht mag roken. Als wordt vastgesteld dat u niet mag roken zonder toezicht, maakt het zorgteam met u of uw vertegenwoordiger schriftelijke afspraken. Deze worden vastgelegd in uw zorgleefplan. U dient deze afspraken te ondertekenen, omdat wij ze bij een calamiteit aan onze verzekeraar moeten kunnen overhandigen. Bij het overtreden van deze regels zijn wij genoodzaakt de zorgovereenkomst te beëindigen. Hierover valt niet te 'onderhandelen'.

Als bewoner van de *groepswoningen* mag u niet roken. Noch in de algemene ruimtes van de groepswoning, noch in uw appartement. Gebleken is dat dementie de rookbehoefte doet vergeten. Uw bezoek kan hier rekening mee houden door u niets te roken aan te bieden.

Rollator of scootmobiel: gebruik en parkeren

Uw rollator stalt u in uw eigen appartement. Als u een scootmobiel gebruikt zoeken wij - in overleg met de facilitair manager – samen met u naar een plek om uw scootmobiel te stallen. De grootte van uw scootmobiel bepaalt mede of uw scootmobiel binnen gestald kan worden of dat deze niet binnen past en dus buiten een plek gevonden moet worden. Ook nemen wij de brandweervoorschriften in acht. Deze bepalen dat de gangen zo veel mogelijk vrij moeten zijn in verband met de brandveiligheid.

Uw bezoek met een scootmobiel kan het Bartholomeus Gasthuis binnen via de zij-ingang aan de Pelmolenweg (de serre) en de scootmobiel parkeren aan de Springwegzijde in de ruimte tegenover de beddenlift op de 1^e, 2^e of 3^e etage.

Voor de veiligheid van anderen en gezien de hoge kosten van reparatie van beschadiging van wanden en deuren verzoeken wij u voorzichtig en zo langzaam mogelijk te rijden met uw scootmobiel.

Let op: tussen 21.00 en 7.00 uur kunt u de zij-ingang aan de Pelmolenweg om veiligheidsredenen niet gebruiken vanwege het inbraakalarm. U kunt in die periode alleen via de hoofdingang naar binnen met uw **Tag**.

Rolstoeltoegankelijkheid

Het Bartholomeus Gasthuis is volledig toegankelijk voor mensen met een rolstoel. Op elke etage zijn invalidentoiletten, doorgangen zijn drempelloos etc. Voor (grote) rolstoelen en scootmobielen is een speciale ingang aan de zijkant bij de serre (aan de Pelmolenweg), dit vanwege de hoge helling en te nemen hoek bij de hoofdingang. Zie verder bij **Rollator** of scootmobiel.

Roze Loper

Het Bartholomeus Gasthuis ontving in 2013 het Roze Lopercertificaat uit handen van de wethouder Welzijn van de gemeente Utrecht. De Roze Loper is een certificaat voor (ouderen)zorginstellingen met een open en tolerant klimaat in brede zin en specifiek voor diversiteit in seksuele geaardheid.

Zie ook **Algemene identiteit**.

Salus en Otium

In het gasthuis is plek gemaakt voor het lichaam en de geest in het Salus en Otium. U leest er over in dit ABC en vindt de informatie op de Uit&Doe Agenda bij het centrale trappenhuis, bij de receptie en op de websites.

Zorg voor het lichaam en de geest heeft een belangrijke plek in onze visie op **Welzijnszorg**. Een gezond lichaam is allereerst een lichaam dat schoon en verzorgd is. Desgewenst of op indicatie krijgt u hulp bij het douchen en aankleden. Ook letten wij er op dat u er schoon en verzorgd uitziet als u di niet meer zelf kunt verzorgen of hier niet meer op kunt letten. Schone nagels en schoon, gekapt haar zijn daarbij onderdeel. Wij kunnen u daarbij helpen. Ook raden wij mantelzorgers/ familie aan hierin een rol te spelen. De aanraking en zorg doet iemand goed en een gesprek wordt makkelijker als ondertussen bijvoorbeeld nagels worden gelakt of wordt 'getut'.

Aanraking van het lichaam, zorgen delen, geaccepteerde en gezamenlijke stilte, een goed gesprek, informatie, lichamelijke zorg, verzorgd haar, een goed passend gebit, rouwen, accepteren van verlies, het niet vasthouden aan vroeger, inspanning en ontspanning, bewegen, een goede maaltijd,het zijn allemaal voorwaarden voor een 'gezond' lichaam en een 'gezonde' geest.

Zie ook **Welzijnszorg**.

Schade aan- of verlies van eigendommen

Hebt u een klacht over schade aan uw eigendommen, veroorzaakt door een van onze medewerkers of door een organisatie die in onze opdracht werkt (denk aan de externe wasserij), wilt u dit dan zo snel mogelijk melden per mail of brief aan een van onze managers.

De manager bepaalt – eventueel na nader onderzoek/overleg - of de schade is ontstaan door schuld van (de medewerker van) het Bartholomeus Gasthuis. Vervolgens besluit de manager in overleg met de bestuurder/directeur of en zo ja, hoeveel schadevergoeding wordt toegekend, waarna de financiële administratie opdracht krijgt het bedrag over te maken aan u als gedupeerde.

S

Wij adviseren u geen waardevolle (in termen van geld of emotionele waarde) spullen in uw appartement te bewaren, tenzij in uw kluisje.

Het Bartholomeus Gasthuis aanvaardt geen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor het kwijtraken van uw eigendommen, tenzij deze aan ons gegeven zijn ter bewaring in een kluis. De praktijk leert dat het zeker in de groepswoonings met grote regelmaat voorkomt dat er spullen kwijtraken. Het Bartholomeus Gasthuis zoekt in zo'n geval altijd intensief naar zoekgeraakte spullen. Deze worden soms op onverwachte plekken als de vuilnisbak, in de was of in een andere kamer weer teruggevonden. Maar het lukt helaas niet altijd alles weer terug te vinden.

U kunt er voor kiezen (dierbare en/of kostbare) eigendommen te laten merken zoals bijvoorbeeld een tas, een boek, maar ook een bril, hoorapparaat of gebitsprothese. Zo kunnen wij die wellicht gemakkelijker terugvinden als u ze kwijt bent. U bent hiervoor zelf verantwoordelijk. Het merken van uw kleding en linnengoed is verplicht, dit kunnen wij tegen betaling voor u verzorgen.

Schaken

Een tafel in de tuin is tegelijkertijd een groot schaakbord. U kunt de schaakstukken lenen bij de receptie.

Schoonheidsspecialiste

In het Salushuys werkt een schoonheidsspecialiste volgens afspraak. Zie hiervoor het overzicht van de behandelaars bij de receptie.

Schoonmaak

Als u in het Bartholomeus Gasthuis komt wonen, worden er afspraken gemaakt over de eventuele schoonmaak van uw appartement. Indien u hiervan gebruik maakt, wordt er schoongemaakt door een van de huysdames. De huysdames zijn opgeleid om schoon te maken volgens de microvezeltechniek en zullen volgens afspraak op een vaste dag bij u komen. Mocht u uw huidige situatie willen bijstellen, dan kunt u hierover contact opnemen met de facilitair manager. Afhankelijk van uw vraag en uw situatie kunnen hier kosten aan verbonden zijn.

S

Scootmobiel; zie Rollator

Servicekosten

In onze service-appartementen betaalt u servicekosten. In uw huurcontract staat om welke kosten het gaat en welke services u hiervoor krijgt. Woont u in het woonzorgcentrum met een intramurale indicatie of in onze groepswooningen, dan betaalt u geen servicekosten.

Servicepas; zie Betalen

Sleutels

Bartholomeus Gasthuis maakt bijna overal gebruik van elektronische sleutels: de 'tag'. Zie voor uitleg over de elektronische sleutels onder **Tag**.

Smeezaal

De Smeezaal bevindt zich op de eerste verdieping van het Bartholomeus Gasthuis. Dit deel van het pand stamt uit de eerste middeleeuwse uitbreiding met een ziekenzaal aan de Lange Smeestraat. De zaal heeft nog een karakteristieke hoge gebogen kap. Hiermee is de Smeezaal een unieke ruimte in het Gasthuis. De ruimte heeft door de indeling een multifunctioneel karakter waardoor de zaal dagelijks gebruikt kan worden. Er worden bijvoorbeeld concerten gegeven en bijeenkomsten gehouden. Zie ook **Historie**.



Tag

Bij uw verhuizing naar het Bartholomeus Gasthuis ontvangt u een 'tag' voor uw appartement. Dit is een (blauwe) elektronische sleutel waarmee u ook de buitendeur kunt openen. Als u in een groepswoning woont, krijgt u geen toegang tot de voordeur. Desgewenst kan uw contactpersoon een sleutel krijgen. Bij verlies van de sleutel worden kosten in rekening gebracht.

Een groot voordeel van de tag is, dat deze bij zoekraken onmiddellijk buiten werking gesteld kan worden. Wij verzoeken u dringend om bij verlies van de tag dit direct door te geven aan de gastvrouw/-heer of aan de verzorging, omdat anders het huis niet meer veilig af te sluiten is. De code van de sleutel wordt dan direct geblokkeerd. Zo kan niemand er onrechtmatig gebruik van maken. Ook kunnen wij bij een vermoeden van diefstal uitlezen wie zich toegang heeft verschaft tot uw appartement (mits u uw deur niet open hebt laten staan).

Voor zoekraken, bijbestellen of niet werkende tags: vraag de huismeester via de receptie.

Tandarts; Mondzorg

Als bewoner van het *woonzorgcentrum* bent u zelf verantwoordelijk voor uw mondzorg. U kunt uw eigen tandarts aanhouden of gebruik maken van de tandarts die is verbonden aan het Bartholomeus Gasthuis. Is er iets met uw kunstgebit dan kunt u een afspraak maken met uw eigen tandtechniker.

Ontvangt u *zorg met behandeling in het woonzorgcentrum of woont u in een groepswoning*, dan ondersteunen wij u bij uw mondzorg. De tandheelkundige zorg in het Bartholomeus Gasthuis wordt verzorgd door een vaste tandarts van Fresch Unieke Mondzorg. Als u bij ons komt wonen komt de tandarts binnen 4 weken bij u langs om met u een mondzorgplan vast te stellen. Daarna bezoekt de tandarts u twee keer per jaar voor algemene controle. Naast de tandarts is er ook een mondhygiëniste. Beiden zijn elke 2 weken in huis en bezoeken u in uw appartement.



Het Gasthuis heeft een samenwerkingsovereenkomst met de Hoge School Utrecht, faculteit Gezondheidszorg, opleiding Mondzorgkunde. Onze medewerkers leren van studenten en docenten hoe ze uw gebit kunnen poetsen en hoe ze regelmatig een mondgezondheidscheck kunnen uitvoeren, waardoor gebitsproblemen mogelijk in een vroeg stadium gesignaleerd kunnen worden. Ook de tandarts verzorgt trainingen aan onze medewerkers. U wordt daarover geïnformeerd tijdens het **MDO**.

Team(samenstelling)

In de zes *groepswoningen* werken verzorgenden (IG niveau 3) en groepsbegeleiders (niveau 2). Samen zijn zij verantwoordelijk voor de woning en voor de dagelijkse welzijnszorg aan de acht tot tien bewoners die er wonen. Zij worden ondersteund door welzijnsmedewerkers, huysdames en –heren (die o.a. helpen schoonmaken en een deel van het linnen verzorgen), vrijwilligers en mantelzorgers. Het gasthuis leidt daarnaast leerlingen en stagiaires op die eveneens hun bijdrage leveren.

Elke groepswoning heeft een coach. De coach is de inhoudelijke vraagbaak voor het team en bewoners. De coach werkt mee en heeft extra tijd voor coaching en kwaliteitsverbetering. De coach is een verpleegkundige (niveau 4 of 5), of een verzorgende (IG niveau 3) of een groepsbegeleider (niveau 2). De coach heeft geen leidinggevende taken. Deze zijn belegd bij de zorgmanager.

Overdag is er altijd ofwel een verpleegkundige (niveau 4 of 5), ofwel een verzorgende (IG niveau 3) in de groepswoning aanwezig. Deze persoon is verantwoordelijk voor de welzijnszorg en de coördinatie van de persoonlijke zorg voor bewoners volgens het zorgleefplan.

Per groepswoning is er een groepsbegeleider/ helpende (niveau 2); deze is mede verantwoordelijk voor het welzijn en de persoonlijke zorg voor bewoners en voor de juiste begeleiding en dagelijkse gang van zaken in de huiskamer.



Het zorgteam van de groepswoning kan zo nodig verpleegkundige expertise inroepen van het verpleegkundig team in het woonzorgcentrum.

Daarnaast is er een behandelteam waarin diverse disciplines vertegenwoordigd zijn; de specialist ouderengeneeskunde is verantwoordelijk voor de medische behandeling van de bewoners en kan indien nodig een andere behandelaar inschakelen zoals een ouderenpsycholoog, fysiotherapeut, logopedist, ergotherapeut of diëtist.

Het team welzijn zorgt samen met het zorgteam voor een zinvolle dagbesteding in de groepswoning en het persoonlijk welzijn van bewoners volgens hun zorgleefplan en levenskaart.

In het *woonzorgcentrum* werkt een zorgteam bestaande uit:

- een verpleegkundige (niveau 4 of 5)
- een verzorgende (IG niveau 3)
- een groepsbegeleider/ helpende (niveau 2)

Bewoners van het woonzorgcentrum kunnen voorts terecht in de brasserie (gerund door horecamedewerkers), in het Salus (voor lichaam en geest; gerund door ZZP-ers), bij diverse activiteiten in het kader van de Uit & Doe Agenda in de zalen en het atelier (georganiseerd door welzijnsmedewerkers en vrijwilligers).

In het woonzorgcentrum wordt de medische zorg gegeven door de huisarts van uw keuze. Indien u zorg met behandeling ontvangt, wordt de medische zorg verzorgd door het behandelteam van het gasthuis.

In de nacht zijn een verpleegkundige en een groepsbegeleider aanwezig in huis.

Tot slot is een geestelijk verzorger beschikbaar voor bewoners van zowel de groepswoningen als in het woonzorgcentrum. Zie verder onder **G**eestelijk verzorger.



Om er voor te zorgen dat familie weet wie zij kunnen aanspreken bij eventuele vragen over de zorg dragen medewerkers een zilveren naam-badge, zijn stagiaires herkenbaar aan een naambadge met een blauwe rand en dragen vrijwilligers een naambadge met een rode rand.

Technische dienst; zie Huismeester

Telefoon

De appartementen van het *woonzorgcentrum* hebben elk een eigen aansluiting. In de *groepswoning* heeft de huiskamer een eigen telefoonaansluiting met een direct doorkiesnummer en hebben alle appartementen een eigen aansluiting.

Als u belt naar het (algemene nummer van het) Bartholomeus Gasthuis krijgt u eerst een keuzemenu.

Woont u in het *woonzorgcentrum*? Dan dienen mensen die u willen spreken rechtstreeks uw eigen nummer te bellen en dus niet via het algemene nummer van het Bartholomeus Gasthuis te bellen.

Wilt u iemand spreken in de *groepswoning*, dan verzoeken wij u om het rechtstreekse nummer van de betreffende groepswoning te bellen en dus niet het algemene nummer. Wij verzoeken u de groepswoning (uitgezonderd nood) niet te bellen vóór 11.00 uur 's ochtends en na 21.00 uur 's avonds, dit in verband met de drukte 's ochtends en de gewenste rust voor de bewoners 's avonds.

Het rechtstreekse telefoonnummer van de groepswoning vindt u op het formulier 'contactgegevens' in de kaft voorin deze map.

Tentoonstelling

Het Bartholomeus Gasthuis is het oudste, nog zelfstandig functionerende, gasthuis van Nederland! De geschiedenis begint in 1367, wanneer een onbekend gebleven Utrechts burger het Sint Apollonia Gasthuis sticht. In 1378 neemt Willem van Abcoude het kwijnende Sint Apollonia Gasthuis onder zijn bescherming. Hij verandert het karakter van het Gasthuis tot een verblijf voor langdurige zieken.



Ook geeft hij het een andere naam: het Sint Bartholomeus Gasthuis. Het zal één van de belangrijkste Utrechtse gasthuizen worden en het enige gasthuis in Nederland dat onafgebroken - in zijn oorspronkelijke functie - de eeuwen trotseert.

De lange en rijke geschiedenis is te bewonderen in de tentoonstelling 'Van A tot Z' die iedere zondag of op verzoek wordt gehouden. U kunt reserveren voor een rondleiding tot uiterlijk vrijdag 16.00 uur, voorafgaande aan de zondag van de rondleiding. Tel. 030- 23 93 142 of 143 of teamwelzijn@bartholomeusgasthuis.nl.

U kunt ook zelf de tentoonstelling zien aan de hand van kaarten die overal in huis liggen of hangen, te beginnen in de hal. Door de informatie op de kaarten te volgen wordt u langs de tentoonstelling geleid. Of u kunt de 'IZI-travel' app downloaden en dan zoeken op Bartholomeus Gasthuis en met uw smartphone of tablet de tentoonstelling zien. U kunt echter niet in alle zalen, omdat wij de zalen gebruiken voor activiteiten en verhuur. Ook de Regentenzaal is dan gesloten.



Terminale fase; zie Levenseinde

Testament; zie Levenstestament

Toegang tot het huis

Als bewoner van het woonzorgcentrum kunt u 24 uur per dag via de hoofdingang het pand betreden of verlaten met uw **Tag** (elektronische sleutel).

De voordeur van het Bartholomeus Gasthuis is open van 8.00 tot 21.00 uur. Buiten deze tijden kunt u uw tag gebruiken. U bezoekers kunnen op de bel drukken rechts naast de voordeur. Een medewerker van de zorg zal dan de buitendeur voor uw bezoeker openen. Het is mogelijk dat de medewerker van de zorg net bezig is om iemand te helpen, waardoor uw bezoeker misschien even zal moeten wachten voor deze naar binnen kan. Wij vragen hiervoor begrip.



In de glazen sluis vindt u(w bezoeker) een belpaneel. Hierop kan uw bezoeker bellen voor contact met een bewoner, een groepswoning of de brasserie. In de sluis bevindt zich een instructie voor de bediening van het belpaneel.

Toegang tot zorg

Als u in een *groepswoning* komt wonen, wordt uw verblijf en zorg gefinancierd vanuit de **WLZ**.

Als u in het *woonzorgcentrum* komt wonen en u hebt zorg nodig, dan zijn er diverse mogelijkheden. U krijgt zorg die wordt gefinancierd uit de WLZ, de ZVW (Zorgverzekeringswet) of u betaalt de zorg zelf.

WLZ-gefinancierde zorg

Als u toezicht nodig hebt of er moet 24 uur per dag zorg dichtbij zijn dan hebt u recht op passende 'zorg met verblijf' in een zorginstelling. Dit is geregeld in de Wet langdurige zorg (**WLZ**). U vraagt een WLZ-indicatie aan bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (**CIZ**). Het CIZ kijkt of u voldoet aan de voorwaarden van de wet. Een belangrijke voorwaarde is dat u toezicht nodig hebt of dat er 24 uur per dag zorg dichtbij moet zijn. Op de website van het CIZ staat hoe u een WLZ-indicatie aanvraagt. Om een beslissing te kunnen nemen over uw aanvraag, verzamelt het CIZ informatie over u. Bijvoorbeeld door navraag te doen over uw gezondheid en over uw huishouden.

Hebt u voorkeur voor een zorgaanbieder? Dan kunt u dat aangeven in uw WLZ-aanvraag. Hebt u van het CIZ een WLZ-indicatie ontvangen? Dan kunt u vervolgens afspraken maken met de zorgaanbieder die u in uw WLZ-aanvraag als eerste voorkeur had opgegeven. Bijvoorbeeld het Bartholomeus Gasthuis. Houdt u er wel rekening mee dat, als u voor het Bartholomeus Gasthuis kiest, er een wachtlijst kan zijn. Een indicatie van het CIZ betekent niet automatisch dat u bovenaan de lijst komt te staan, omdat wij de aanvragen op volgorde van aanmelding verwerken en niemand een voorkeursbehandeling geven.

ZVW-gefinancierde zorg



Als u in ons woonzorgcentrum woont en u krijgt geen WLZ-gefinancierde zorg, maar u hebt wel verpleging en/of verzorging nodig dan valt deze zorg onder de zogenaamde 'Wijkverpleging' (vroeger 'thuiszorg' genoemd). Onze verpleegkundige bekijkt samen met u en eventueel uw arts welke zorg u precies nodig hebt. Voor verpleging en verzorging, die valt onder de ZVW, hebt u geen verwijzing van de huisarts nodig. Vaak hebt u al wel (intensief) contact met de huisarts.

Onder wijkverpleging valt verpleging en verzorging die u in uw appartement (thuis) krijgt. Bijvoorbeeld hulp bij aankleden, douchen, naar het toilet gaan of wondverzorging. Uw huisarts en/of onze verpleegkundige bespreekt met u wat u zelf nog kunt en welke verpleging en verzorging nodig is. De wijkverpleegkundige helpt u om de zorg te regelen. Samen met uw familie of vrienden en andere professionele zorgverleners. Bijvoorbeeld de huisarts, een medisch specialist of de maatschappelijke werker.

U krijgt de zorg van uw zorgverzekeraar vergoed als u naar een zorgverlener gaat waarmee uw zorgverzekeraar afspraken heeft gemaakt over kwaliteit en prijzen. Gaat u naar een niet-gecontracteerde zorgverlener dan krijgt u misschien niet alles vergoed.

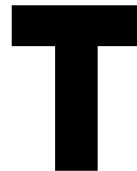
U hoeft geen wettelijke eigen bijdrage te betalen. U betaalt ook geen eigen risico.

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

In een klein aantal situaties kan het zijn dat u recht hebt op zorg die wordt gefinancierd uit de WMO zoals cliëntondersteuning of huishoudelijke hulp. Deze wet wordt uitgevoerd door de gemeente. Zij beslissen of u recht hebt op deze hulp of zorg.

Particuliere zorg

Als u geen indicatie krijgt voor zorgverlening, maar u wilt wel zorg krijgen, dan kunt u die zelf betalen. Ook als u wel een indicatie hebt maar u wilt meer zorg dan waar u volgens uw indicatie recht op hebt, kunt u deze zelf



betalen. Onze verpleegkundige kan daarover afspraken met u maken die worden vastgelegd in een overeenkomst 'Services en arrangementen'.

Hebt u specifieke vragen, dan kunt u contact opnemen met onze **Zorgbe-**middelaar. Zij kan u eventueel ondersteunen bij het aanvragen van een indicatie of uitleg geven over de aanvraag of het zorgzwaartepakket.

Tuin

Het Bartholomeus Gasthuis beschikt over een grote omsloten binnentuin, grenzend aan brasserie Zunte. In deze oase van rust kan worden gewerkt, gespeeld, gepraat of gesport. Er zijn onder meer een terras, diverse zitjes, speeltoestellen voor de allerjongsten, beweegtoestellen voor volwassenen, een kruidentuin voor de keuken en een zitje met voetenfontein voor de warme dagen.

TV

In elk appartement is een TV-aansluiting. Dit geldt ook voor de kamers in de groepswoning. U bent zelf verantwoordelijk voor aansluitkosten en abonnement.

Twitter

U kunt ons volgen op Twitter; @BartholomeusBG.



Uit&Doe Agenda

Als u in het woonzorgcentrum woont, kunt u deelnemen aan de activiteiten van de Uit&Doe Agenda in het Huis in de Wijk. De Uit&Doe Agenda wordt maandelijks opgesteld en verspreid. Als bewoner van het woonzorgcentrum ontvangt u de Uit&Doe Agenda op papier.

Zie ook **Activiteiten**.

U-pas

De U-pas is een kortingspas van de gemeente Utrecht voor mensen met een inkomen tot het sociaal minimum. Denkt u hier recht op te hebben, dan kunt u hierover informatie krijgen bij de **Zorgbemiddelaar**.

Uitvaart

De organisatie van de uitvaart ligt in handen van de nabestaanden.

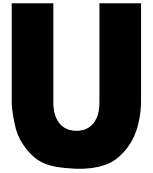
Wat betreft het opbaren zie: **Opbaring**.

In overleg met de nabestaanden doen wij de overleden bewoner uitgeleide en wordt indien gewenst het **Klokje** geluid. Als het mogelijk is maakt een afvaardiging van het desbetreffende zorgteam een erehaag bij de uitgeleide van een bewoner uit ons huis.

UvoorU[®]; Utrechters voor Utrechters

Eeuwenlang zorgden Utrechters voor Utrechters in het Bartholomeus Gasthuis en in de stad. Onze stichter, Willem van Abcoude, begon ermee toen hij in 1407 een **Armenpot** stichtte en daarin een ongekend hoog bedrag stortte. Uit deze armenpot werd voedsel en kleding gekocht dat vanuit het Bartholomeus Gasthuis werd uitgedeeld aan de armen in de stad.

Fondsen en donateurs steunen het Bartholomeus Gasthuis ook heden ten dage. Maatschappelijk betrokken bedrijven en organisaties sponsoren, geven gratis advies of huren een zaal in het Bartholomeus Gasthuis voor hun zakelijke bijeenkomsten. Met deze inkomsten is het mogelijk om de activiteiten van de Uit&Doe Agenda en de In&Doe Agenda (bijna) gratis aan te bieden en producten en diensten te leveren tegen kostprijs aan diegenen die minder te besteden hebben. Denk bijvoorbeeld aan de UvoorU-producten op de menukaart in brasserie Zunte.



Ook mantelzorgers en vrijwilligers zetten zich belangeloos in en maken met hun inzet veel mogelijk. Zij geven een deel van zichzelf aan anderen; aandacht, tijd en hulp.

Wie weinig tijd heeft, kan in het Bartholomeus Gasthuis op een 'makkelijke' manier bijdragen. Bijvoorbeeld door iets te komen eten of drinken in onze brasserie en daarbij te kiezen voor de niet-UvoorU producten.

Alle vormen van geven noemen we UvoorU®; degene die geeft draagt direct bij aan de mogelijkheid om degene die dat niet kan ook te laten deelnemen. Want we geven, we ontvangen, we herverdelen en we geven ook weer terug.



Vaderdag; zie Moederdag en Vaderdag

Vakantie; zie Afwezigheid

Veilig huis

Het Bartholomeus Gasthuis doet er alles aan om uw veiligheid te waarborgen. Een greep uit de maatregelen:

- ~ Het huis voldoet aan de meest moderne brand- en veiligheidsvoorschriften. Zo is het gebouw opgedeeld in compartimenten waardoor brand niet kan overslaan van het ene op het andere deel van het gebouw; de brandweer komt regelmatig het gebouw keuren en bij brandalarm is de brandweer door het meldingssysteem zeer snel ter plaatse.
- ~ Via videocamera's in de openbare ruimten worden op diverse punten in en rond ons huis 24 uur per dag alle bewegingen vastgelegd.
- ~ Op alle aan de buitenkant gelegen toegangsdeuren (met uitzondering van de bewonersappartementen) zit een inbraakbeveiligingssysteem.
- ~ In de diverse algemene ruimtes zijn bewegingssensoren.
- ~ Er is 7 x 24 u een verpleegkundige en huisarts beschikbaar en, afhankelijk van de zorgzwaarte, een specialist ouderengeneeskunde.
- ~ Alle appartementen beschikken over een oproepsysteem waarmee 24 uur per dag gecommuniceerd kan worden met de medewerkers van de zorg.
- ~ Er zijn 24 uur per dag goed opgeleide bedrijfshulpverleners in huis.
- ~ In de groepswoningen hebben de kranen een temperatuurbegrenzing, de stopcontacten zijn beveiligd, de balkondeuren zijn afgesloten, er zit een beveiliging op te openen ramen tot maximaal 10 cm.
- ~ De vloertegels in de badkamers van de appartementen zijn extra stroef om uitglijden en vallen te voorkomen.

U kunt een belangrijke bijdrage leveren aan uw veiligheid en de veiligheid van uw woonomgeving. Zie 'Wonen en leven in een veilig huis – wat kunt u doen?' in de kaft voorin deze map.



Veilige zorg

Het Bartholomeus Gasthuis werkt volgens de beroepsnormen voor goede zorg zoals deze gelden in de zorgbranche. Medewerkers zijn opgeleid en bekwaam om de handelingen te verrichten die het werk van hen vraagt. Gebruikte hulpmiddelen (zoals een tillift) of apparatuur worden regelmatig gecontroleerd en onderhouden.

Het Bartholomeus Gasthuis doet er alles aan om incidenten en gevaarlijke situaties te voorkomen. Risico's zijn echter nooit helemaal uit te bannen. Zorg blijft mensenwerk en waar gewerkt wordt, gaat soms (ongewild) iets fout. We streven naar een zo optimaal mogelijke beperking van risico's, met oog voor de kwaliteit van uw leven. We doen dat in overleg met u als bewoner en/of uw contactpersoon.

Als zich een incident of een gevaarlijke situatie voordoet, neemt de medewerker allereerst actie om de situatie zo goed mogelijk op te lossen. Vervolgens worden uw contactpersoon en de manager op de hoogte gebracht. Alle incidenten worden geregistreerd volgens een algemeen geldende procedure. Op basis van deze registratie kijken wij onder meer of er structurele oplossingen mogelijk zijn waardoor bepaalde incidenten of gevaarlijke situaties zich in de toekomst niet meer voordoen. Indien nodig melden wij een incident bij de Inspectie van de Volksgezondheid.

Verbeterideeën

Hebt u een verbeteridee? Dan stellen wij het op prijs als u dit ons laat weten. U kunt uw idee doorgeven aan uw vaste aanspreekpunt van de zorg of aan de leiding. U kunt ook een Praat-er-over-kaartje invullen.

Verhuizing; zie Oplevering

Verjaardag of ander feestje; zie Viering

Vertegenwoordiger

Het Bartholomeus Gasthuis komt wel eens voor vragen te staan waarover wij met u willen overleggen. U kunt iemand aanwijzen die formeel namens u kan optreden in het geval u hier niet (altijd) zelfstandig toe in staat bent.



Deze persoon moet schriftelijk door u (of als u dat niet meer kunt) door de rechter gemachtigd zijn om namens u op te treden, besluiten te nemen en zaken te behartigen.

Uw vertegenwoordiger kan een (door de rechter aangewezen) mentor, bewindvoerder of curator zijn. Als u geen mentor, bewindvoerder of curator hebt, is het mogelijk dat u zelf iemand aanwijst, bijvoorbeeld uw eerste contactpersoon of iemand anders. U dient dan het formulier 'Vertegenwoordiging' in te vullen. Bij uw verhuizing naar het Bartholomeus Gasthuis is dit met u besproken en eventueel vastgelegd.

Als u een formele vertegenwoordiger hebt (aangewezen), dan is deze voor het Bartholomeus Gasthuis tevens uw eerste contactpersoon. U kunt dan niet meer iemand anders aanwijzen als uw eerste contactpersoon.

Vertrouwenspersoon; zie Cliëntvertrouwenspersoon

Verzekeringen

Voor uw verhuizing naar het Bartholomeus Gasthuis zal de zorgbemiddelaar de diverse verzekeringen met u doornemen. Als bewoner kunt u als u dat wilt tegen kostprijs deelnemen aan onze collectieve verzekering voor de aansprakelijkheids- en/of inboedelverzekering. De kosten hiervan vindt u op uw overeenkomst Services & Arrangementen.

Aansprakelijkheidsverzekering

Een aansprakelijkheidsverzekering is een verzekering die schade vergoedt waarvoor u wettelijk aansprakelijk bent. Dat zijn schades die u toebrengt aan (derden) personen of andermans spullen. Het criterium is dat er sprake moet zijn van aansprakelijkheid: de ontstane schade moet het gevolg zijn van een handeling of het nalaten om te handelen.

De collectieve polis dekt de volgende zaken:

- personenschade (letsel/overlijden) tussen de verzekerden onderling
- zaakschade (materiële schade) veroorzaakt door u als bewoner



Daarnaast geldt het volgende in de polis:

- Vermissing, verdwijning of beschadiging van kostbaarheden en geld is alleen verzekerd, als deze ter bewaring in een kluis zijn opgeborgen door de instelling.
- Schade met of door elektrisch voorbewogen objecten is uitgesloten. Schade veroorzaakt door scootmobielen en elektrische rolstoelen valt onder de WA-verzekering van deze objecten.
- Eigen risico is per gebeurtenis € 125,- bij zaakschade, of € 500,- bij vermogens-/personenschade. De maximale vergoeding zaakschade is € 25.000,- per jaar.

Inboedelverzekering

Een inboedelverzekering is een verzekering waarmee u de inboedel in uw woning verzekert tegen schade en diefstal. Uw inboedel is alles in uw woning wat u zou meenemen als u zou gaan verhuizen.

De polis geeft dekking voor schade aan de inboedel van bewoners bij met name genoemde gevallen zoals:

- brand, ontploffing, blikseminslag, inductie
- waterschade, neerslag, storm
- inbraak, diefstal, vermissing

Er is geen dekking voor beschadiging van inboedel door gebruik van voorwerpen zoals vallen, stoten, krassen, schrammen, slijtage e.d. (zoals het laten vallen van een mobiele telefoon).

Overige beperkingen:

- Diefstal van sieraden en audiovisuele apparatuur is beperkt tot € 2.500,- per gebeurtenis, en geld is beperkt tot € 500,-.
- Vermissing, verdwijning van bijvoorbeeld een bril of gehoorapparaat is niet verzekerd.

Het eigen risico is per gebeurtenis € 100,- bij personenschade en € 2.500,- bij gebouwschade.



De maximale vergoedingen variëren per woningsoort:

Woningtype	Bedrag
Serviceappartement	€ 25.000,-
Appartement woonzorgcentrum	€ 15.000,-
Appartement groepswoning	€ 5.000,-

De ervaring heeft ons geleerd dat de verzekerde som die bij de inboedelverzekering hoort in de regel ruim voldoende is. Echter, als u bijvoorbeeld een dure postzegelverzameling hebt of kostbare sieraden, kan het zijn dat het verzekerde bedrag niet voldoende is. In dat geval kunnen wij, op basis van een door u aan te leveren taxatierapport, een prijsopgave vragen bij onze verzekeraar voor een hoger te verzekeren bedrag.

U kunt uiteraard ook zelf een (extra) verzekering afsluiten.

Vieringen en bijeenkomsten

Hebt u iets te vieren? Bijvoorbeeld een verjaardag of een jubileum? Wilt u een feestelijk etentje organiseren of een bijeenkomst houden? In het Bartholomeus Gasthuis is veel mogelijk. Er zijn mooie zalen te huur om bijvoorbeeld een etentje, lunch, hightea of borrel te houden. Met kleinere groepen kan dit ook in de brasserie. Voor informatie kunt u terecht bij onze gastvrouwen of -heren. Zij helpen u graag verder.

Het Bartholomeus Gasthuis organiseert regelmatig gezamenlijke vieringen of bijeenkomsten. U wordt hier tijdig voor uitgenodigd of van op de hoogte gesteld. De vieringen en bijeenkomsten staan ook op de maandelijkse Uit&Doe Agenda en In&Doe Agenda.

Visie

Het Bartholomeus Gasthuis staat voor persoonlijke en kleinschalige welzijnszorg op maat, in een huiselijke sfeer. Aandacht, warmte, respect, gastvrijheid en professionele welzijnszorg zijn onze leidende principes. In een open cultuur, met respect voor ieders levensovertuiging, gaardheid of sociaal economische positie, zorgen wij voor een plek waar u anderen kunt ontmoeten, deel kunt nemen aan activiteiten die u leuk



vindt, zingeving kunt ervaren, kunt verblijven, wonen en verzorgd kunt worden.

Zie ook **Missie** en onze visie op **Welzijnszorg**.

Vrienden van het Bartholomeus Gasthuis

De stichting Vrienden van het Bartholomeus Gasthuis ondersteunt het Gasthuis door de financiering van extra activiteiten of projecten die ten goede komen aan u als bewoner, aan binnenstadsbewoners die gebruik maken van het Huis in de Wijk en aan overige gasten. Ook helpt de stichting financieel mee om het cultureel erfgoed in stand te houden, omdat het zorgbudget niet toereikend is om een monument (uw huis) in stand te houden.

De stichting Vrienden van het Bartholomeus Gasthuis verkrijgt haar financiële middelen onder andere door donaties, eenmalige giften en legaten van particulieren. Ook komen donaties binnen van organisaties die de zorg voor en het welzijn van ouderen in onze samenleving een warm hart toedragen. Zij behoren tot de groep Vrienden van het Bartholomeus Gasthuis.

Wilt u de stichting Vrienden steunen? Uw donatie of gift is van harte welkom. Zie het kaartje van de Stichting Vrienden onder de tab 'Folders' in deze map voor de vraag hoe u kunt bijdragen.

Vrijheidsbeperking

Bartholomeus Gasthuis gaat in de groepswoonings uiterst terughoudend om met het gebruik van vrijheid beperkende middelen en -maatregelen, teneinde uw vrijheid zo veel mogelijk te behouden. Dit betekent dat we géén gebruik maken van onrustbanden en zeer terughoudend zijn in het werken met bijvoorbeeld vrijheid beperkende rolstoelbladen.

Het besluit om middelen of maatregelen toe te passen wordt genomen door de specialist ouderengeneeskunde, in overleg met u/uw contactpersoon en uw vaste aanspreekpunt uit het zorgteam. Bij deze besluitvorming wordt een zorgvuldige afweging gemaakt tussen de risico's die u loopt

V

wanneer geen middelen of maatregelen worden toegepast en de beperkingen die u ondervindt als wel toepassing plaatsvindt. Eerst wordt gezocht naar alternatieven. Als die er niet meer zijn en u brengt u zelf of medebewoners in gevaar, dan kan worden besloten tot vrijheid beperkende maatregelen. En dan op de minst ingrijpende manier en zo kort mogelijk. Ons beleid ten aanzien van middelen en maatregelen sluit aan bij landelijke normen om vrijheid *beperkende* maatregelen terug te dringen.

Wij kijken daarnaast naar individuele mogelijkheden tot vrijheids*verruiming*. De groepswoningen zijn in principe gesloten afdelingen. Woont u hier en u heeft nog mogelijkheden om u veilig (al dan niet zelfstandig of geholpen met het openen van de deur) buiten de groepswoning te bewegen? Dan bespreken wij dit met u/ uw eerste contactpersoon, uw aanspreekpunt van de zorg en uw arts en leggen afspraken hierover vast in uw Zorgleefplan.

De situatie wordt regelmatig geëvalueerd tijdens doktersvisites en in de **MDO's**.

Vrijwilligers; zie ook Maatje

Naast onze staf van professionele en toegewijde medewerkers kunnen wij een beroep doen op een grote groep vrijwilligers die zich nauw betrokken voelt bij het wel en wee van ons Gasthuis.

In het Bartholomeus Gasthuis zijn circa 150 vrijwilligers actief. Vrijwilligers zetten zich bijvoorbeeld in als maatje van een bewoner om samen leuke dingen te doen.

Ook helpen zij bij het uitgebreide activiteitenaanbod; zij halen en brengen bewoners als dat nodig is van en naar activiteiten; zij helpen bij de ondersteuning van de warme maaltijd in de groepswoningen, ze gaan met bewoners wandelen en ga zo maar door. U zult hen dan ook op allerlei plekken tegenkomen.



Vrijwilligers zijn herkenbaar aan hun naambadge met rode rand.

Wilt u misschien ook een **Maatje**? Informeert u dan bij uw aanspreekpunt van de zorg.

Wilt u zich als bewoner nuttig maken en ook een bijdrage leveren aan het welzijn van uw medebewoners en onze gasten? U kunt u aanmelden als **Vrijwilliger** bij de Vrijwilligerscoördinator: e-mail vrijwilligerscoördinator@bartholomeusgasthuis.nl of telefoon 030-2393150. U kunt ook informeren bij één van onze managers.

Vuilnis; zie Afval

Warme maaltijd; zie Eten en drinken

Was

Woont u in een groepswoning of woont u in het woonzorgcentrum en hebt u een **WLZ**-indicatie? Dan verzorgen wij het wassen van uw beddengoed, handdoeken, washandjes; het zogenoemde platgoed. De kosten hiervan zijn onderdeel van de vergoeding die wij van het Rijk ontvangen. Uw 'persoonsgebonden was' (uw kleding en dergelijke) dient u zelf te verzorgen. Tegen betaling kunnen wij de wasverzorging van uw persoonsgebonden was overnemen. Dit wordt/is met u of uw contactpersoon besproken voor de verhuizing. Als u de was door ons laat verzorgen, dient u uw wasgoed te laten merken om zoekraken te voorkomen. De kosten hiervan worden met u vooraf besproken. Ook al verzorgen wij niet uw was, dan dringen wij er op aan toch uw was te laten merken. Dit voorkomt zoekraken. De zorgbemiddelaar bespreekt dit met u.

Woont u in een van onze serviceappartementen? Dan verzorgen wij zowel het wassen van uw beddengoed, handdoeken e.d. als uw persoonsgebonden was (kleding e.d.), exclusief stoomgoed.

Website(s)

Op onze website www.bartholomeusgasthuis.nl vindt u informatie over ons zorgaanbod. Ook treft u hier meer achtergrondinformatie over ons strategisch programma, onze visie, de kwaliteit van de zorg, et cetera.

De website www.bartholomeusindewijk.nl richt zich op alles wat plaatsvindt in het Huis in de Wijk, zoals het menu van brasserie Zunte, de kapsalon, de actuele **Uit&Doe** Agenda, et cetera.

Als u moeite hebt met het werken met een computer kunt u de gastheer/-vrouw vragen of deze met u de website kan bekijken. Deze staat open in het **Internetcafé** van brasserie Zunte.

Welzijnszorg (Visie op)

In onze welzijnszorg laten wij ons inspireren door de visie op gezond leven van Dr. J.J. van der Plaats. Zij onderzocht in haar proefschrift "Geriatric, een spel van evenwicht", hoe ouder worden er idealiter uit zou moeten

zien. Uitgangspunt voor de zoektocht was het proces van veroudering. De conclusie van de studie naar de juiste wijze van ouder worden is, dat er voor (chronisch zieke en/of hulpbehoevende) ouderen een mix van gezondheids- en welzijnszorg moet zijn, met nadruk op het laatste. Dr. J.J. van der Plaats stelt in haar onderzoek dat pijn, moeheid, slaperigheid, nervositeit, kortademigheid, misselijkheid, etc. twee oorzaken kunnen hebben. De ene is ziekte en de andere is langdurige stress. Stress komt vanuit de omgeving en de persoonlijke inschatting (bv. optimistisch of pessimistisch) waardoor wordt bepaald hoe en of iets als erg wordt ervaren.

Conclusie van het onderzoek was dat de belangrijkste stressfactoren te vinden zijn in:

- ~ een gevoel van onveiligheid, niet serieus genomen voelen;
- ~ gebrek aan zelfsturing, gevoel van onmacht;
- ~ te weinig gestructureerde afwisseling in het leven, dus vaste momenten in de week (uit/thuis, alleen/gezamenlijk, rust/inspanning, vrije tijd/verplichtingen);
- ~ te weinig aandacht, sociale contacten, het gevoel erbij te horen;
- ~ te weinig tijdsbesteding, te weinig zingeving.

Het Bartholomeus Gasthuis heeft de visie van Van der Plaats verankerd in het te voeren beleid, met als uitgangspunten dat 'goed oud worden' positief beïnvloed kan worden als:

1. tijdig wordt geanticipeerd op de effecten van het verouderingsproces;
2. (en als er toch problemen ontstaan) de ontstane gezondheidsproblemen zoveel als mogelijk worden gereduceerd, gestabiliseerd of een situatie wordt geaccepteerd (zodat verdere achteruitgang wordt voorkomen).

Vroegtijdig anticiperen op het ouder worden

Anticiperen op het ouder worden is in wezen er voor zorgen dat er geen (zo weinig mogelijk) stress ontstaat. Denk bijvoorbeeld aan de stress over het bijhouden van de (te) grote tuin, het onderhoud van de woning, het

W

's avonds rijden op een onbekende weg. Door tijdig te verhuizen of het onderhoud van de tuin uit te besteden kan die stress voorkomen worden.

Onderzoek heeft aangetoond dat ouder wordende mensen minder tegenkracht hebben om (ingrijpende) gebeurtenissen te compenseren. Valt bijvoorbeeld een partner weg en de achtergeblevene woont in een groot huis dat niet kan worden onderhouden, dan zal een ouder iemand daar veel meer stress van ondervinden dan een jonger iemand (wat niets zegt over het verdriet dat hiermee gepaard gaat).

Stress ontstaat bij gevoelens van onveiligheid, onmacht (ontbreken van grip/regie), het ontbreken van een (dag)structuur, onvoldoende contacten (eenzaamheid) en/of het ontbreken van zingeving. Stress leidt tot nervositeit. Langdurige nervositeit leidt tot klachten. Dit kunnen geestelijke klachten zijn, maar ook fysieke klachten. Deze klachten lijken op klachten die veroorzaakt worden door een ziekte, maar zijn dat dus niet. Vaak kan de dokter dan ook niets vinden en neemt de stress verder toe.

Problemen reduceren, stabiliseren of accepteren

We weten allemaal dat met het ouder worden de gebreken toenemen. Voldoende bewegen, goed eten, weinig stress; het draagt er allemaal toe bij dat problemen minder groot worden of ten minste niet groter dan passend bij de leeftijd.

Helaas heeft niemand zijn gezondheid in de hand. Ook kan niemand voorkomen dat – met het ouder worden - de fysieke en geestelijke mogelijkheden afnemen. Ouderdom brengt kwetsbaarheid met zich mee die, als daaraan geen aandacht wordt besteed, tot grote problemen kan leiden (frailty⁷).

⁷ Frailty kan worden beschouwd als een toestand waarbij de reservecapaciteit van verschillende fysiologische systemen tot een kritisch minimum daalt, waardoor kleine verstoringen kunnen leiden tot de ontwikkeling van ernstige gezondheidsproblemen.

Daarom is er naast anticiperen op het ouder worden nog een belangrijke actie mogelijk; (leren) accepteren dat de situatie is zoals deze is. Dus naast een goede leefstijl en vroegtijdig anticiperen op het ouder worden is het van belang om niet te vechten tegen het onvermijdelijke. Immers, het vechten kost een energie die stress oplevert, waardoor klachten kunnen verergeren.

Het (leren) accepteren van een bestaande situatie is belangrijk. Juist ook omdat ouder wordende mensen sneller last hebben van de verstoring van het (homeostatisch) evenwicht, met als gevolg dat zij in de vicieuze cirkel van hulp- en zorgbehoefte terecht kunnen komen.

Accepteren kan op veel manieren, maar die vragen allemaal uiteindelijk dat er wordt stilgestaan bij de situatie. Accepteren wat er gebeurt vraagt er om dat de feiten in het gezicht worden gekeken. Dat kan een pijnlijk proces zijn en is – als men niet gewend is tot zelfreflectie – een moeilijk proces. Maar als het een vaardigheid is of wordt van de oudere mens, dan ligt een gelukkig resterend leven te wachten. Een leven dat, zelfs bij ziekte en teleurgang, goed kan zijn.

De visie in de praktijk

Gebaseerd op het gedachtegoed van Van der Plaats is in 2013 een doorlopend programma gestart binnen de *groepswoningen* waardoor deze visie inhoud heeft gekregen. Zowel de omgeving van de bewoners, de dagstructuur, de bejegening door medewerkers, hun kennis over het proces van ouder worden en van dementie als ook hun persoonlijke vaardigheden in de praktijk komen structureel aan bod en worden voortdurend verder ontwikkeld.

Het programma – de **B**rein Omgevings Methodiek (BOM), dient als basis voor ons handelen in de groepswoning in relatie tot welzijnszorg. Het programma heeft ten diepste tot doel dat u uw leven in de groepswoning zoveel mogelijk kunt voortzetten zoals u dat thuis gewend was en dat u zo min mogelijk belemmering ondervindt van de organisatie, medebewoners en/of medewerkers. Dit wordt mogelijk als o.a. omgeving, werkprocessen, bejegening, kennis en vaardigheden van medewerkers allemaal

naadloos op elkaar ingrijpen en aansluiten en de 'basis op orde is'. Met het laatste bedoelen wij dat professionaliteit uitgangspunt is; medewerkers hebben vakkennis, zijn vaardig en werken volgens de nieuwste verpleegkundige protocollen en met de beste technische middelen en materialen.

Zie verder ook **Z**orgverlening, **G**eestelijke verzorging, zorg rondom het **L**evenseinde en **L**evensvragen.

In het *woonzorgcentrum* en het *Huis in de Wijk* krijgt de welzijnszorgvisie inhoud in onze **A**ctiviteiten, de **B**rasserie, in onze **G**eestelijke verzorging, in de zorg rondom het **L**evenseinde en **L**evensvragen en in de diensten van het **S**alus en **O**tium.

De bedoeling is dat u uw leven kunt voortzetten zoals u gewend was of liefst beter, doordat u de benodigde afwisseling geboden krijgt c.q. keuzen kunt maken in deelname aan activiteiten, ontmoeting met andere mensen, lichamelijke of geestelijke zorg en -verwennerij, thuisblijven, privacy, dagstructuur, zinvolle dagbesteding, et cetera. Zodra u zorg nodig hebt geldt tevens dat professionaliteit uitgangspunt is; medewerkers zijn vaardig zijn en werken volgens de nieuwste verpleegkundige protocollen en met de beste technische middelen en materialen.

Zie ook www.bartholomeusgasthuis.nl/organisatie.php voor meer informatie omtrent onze visie op welzijnszorg.

Wet Langdurige Zorg (WLZ)

Politiek uitgangspunt is dat ouderen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen, eventueel met ondersteuning vanuit hun omgeving (familie, vrienden, burens, vrijwilligers). De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ondersteunt dit zo lang mogelijk zelfstandig wonen. Zie **W**mo. Is dit niet (meer) voldoende, dan is aanvullende professionele hulp van de Wijkverpleging in uw thuissituatie mogelijk. Deze hulp wordt gefinancierd

door uw Zorgverzekeraar, vanuit de Zorgverzekeringswet. Voor mensen voor wie permanent toezicht en/of 24 uren zorg in nabijheid noodzakelijk zijn, is er de Wet langdurige Zorg (WLZ). Deze wet regelt het intramuraal wonen in een woonzorgcentrum/verpleeghuis (zorg met verblijf) voor de meest kwetsbare ouderen. Een indicatie voor zorg met verblijf wordt afgegeven door het CIZ. Wilt u meer informatie hierover? Vraagt u hier dan naar bij de **Zorgbemiddelaar**.

Zie ook **Toegang tot zorg**.

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

De WMO ondersteunt de wens dat iedereen kan meedoen aan de maatschappij en zo veel mogelijk zelfstandig kan blijven wonen. De wet wordt uitgevoerd door de gemeente. Meer info over deze wet kunt u vinden op de site van de Rijksoverheid, de gemeente Utrecht of bij **Informatieloket de Smederij**.

Zie ook **Toegang tot zorg**.

Wilsbekwaamheid

Iemand is wilsbekwaam wanneer hij of zij in staat is om op basis van voldoende, aangepaste informatie zelfstandig een beslissing te nemen over een onderzoek en/of behandeling.

Iemand is wilsonbekwaam wanneer hij/zij niet in staat is goed een beslissing over zichzelf te nemen. Dit wordt beoordeeld door de behandelend arts. Er is dan sprake van een van de volgende situaties:

- ~ Hij/zij kan de informatie over zijn/haar ziekte of de behandeling niet begrijpen.
- ~ Hij/zij kan zelf geen besluit over de behandeling nemen.
- ~ Hij/zij kan de gevolgen van zijn besluit niet overzien⁸.

⁸ Het gaat hierbij niet om een oordeel over de uitkomst van een beslissing. Iemand kan bijvoorbeeld een beslissing nemen waar de arts het niet mee eens is. De bewoner weigert bijvoorbeeld een behandeling. Dat kan onverstandig zijn, maar dat wil nog niet zeggen dat deze bewoner wilsonbekwaam is. Iedereen heeft het recht om beslissingen te nemen die in de ogen van anderen onverstandig zijn. Het gaat er vooral om of iemand de gevolgen van zijn besluit kan beoordelen en overzien. In het Bartholomeus Gasthuis beslist waar mogelijk de bewoner zelf. Dat is steeds het uitgangspunt. Bij twijfel over de wilsbekwaamheid moet de hulpverlener beoordelen of de bewoner de beslissing kan overzien. Zo is

W

Wanneer de arts bepaalt dat u geheel of gedeeltelijk wilsonbekwaam bent, worden de beslissingen die u niet meer zelf kunt nemen voor u genomen door andere, hiertoe aangewezen, personen. De arts zal gehele of gedeeltelijke wilsonbekwaamheid vastleggen in uw dossier.

De aangewezen persoon kan uw (door de rechter aangewezen) mentor, bewindvoerder of curator zijn. Als u geen mentor, bewindvoerder of curator hebt, is het mogelijk dat u zelf iemand aanwijst, bijvoorbeeld uw eerste contactpersoon of iemand anders. Wij verzoeken u in dat geval het formulier 'Vertegenwoordiging' in te vullen.

Wilsverklaring (wilsbeschikking)

U kunt in een wilsverklaring uw ideeën en wensen over al of niet behandelen, reanimeren en overlijden en andere zaken met betrekking tot zorgverlening op schrift stellen en kenbaar maken. Zo weten hulpverleners of uw wettelijk vertegenwoordiger hoe u graag zou willen dat zij handelen op het moment dat u zelf geen beslissing meer kunt nemen.

De in een wilsverklaring vastgelegde wensen zijn niet bindend. Ze zijn wel richtinggevend in de besluitvorming hoe te handelen.

U kunt een wilsverklaring meteen opstellen als u hier komt wonen, of op een later moment. De behandelend arts zal hierover met u in gesprek gaan. Uw eventuele wilsverklaring is onderdeel van uw zorgdossier. Zie ook **Levenseinde**.

Winkel

In de winkel op de begane grond kunt u naast de benodigdheden voor uw ontbijt/ lunch allerhande andere artikelen kopen. Bijvoorbeeld veilige kaarsen. De winkel is dagelijks geopend van 10.30 -13.00 uur, uitgezonderd zon- en feestdagen.

de vraag of iemand een tablet wil tegen de hoofdpijn van een heel andere orde dan de vraag of hij instemt met de implantatie van een pacemaker bij een hartritmestoornis. Kan iemand de gevolgen van de beslissing overzien, dan kan hij/zij zelf bepalen wat er met hem of haar gebeurt.

W

Woonzorgcentrum

Tot het woonzorgcentrum van het Bartholomeus Gasthuis behoren de service-appartementen, de appartementen van bewoners met een relatief lichte zorgvraag en het zorghotel.



Zaalhuur

Zowel voor privéaangelegenheden (denk bijvoorbeeld aan een verjaardag, een jubileum of een rouwdienst) als voor zakelijke partijen zijn er diverse zalen te huur met of zonder (catering)arrangement. Informatie hierover kunt u verkrijgen bij de gastvrouwen en -heren.

Zie ook **Vieringen** en **bijeenkomsten**.

Zingeving

Zie **Activiteiten**, **Brasserie**, **Geestelijke verzorging**, **Levensende** en **Levensvragen**, **Salus** en **Otium**.

Zorgbemiddelaar

U maakt bij aanmelding kennis met een van onze zorgbemiddelaars. Zij begeleiden de overgang van uw huidige woonadres naar een appartement in het Bartholomeus Gasthuis. Zij zijn goed op de hoogte van alle aspecten rondom de financiering van zorg en wonen en wet- en regelgeving omtrent verhuizen naar een woonzorgcentrum of groepswoning (verpleeghuis). Ook weten zij hoe groot de impact van een verhuizing is als u ouder wordt of als u begint te dementeren. Zij hebben veel ervaring in het begeleiden van families die een familielid in een vergevorderd stadium van dementie moet loslaten en staan voor de keuze van opname in een verpleeghuis. Daarom zullen zij u zo goed mogelijk proberen te informeren en te begeleiden in deze ingrijpende periode. Schroomt u niet om hen vragen te stellen of uw zorgen met hen te delen.

Zorgcoördinatie; zie Aanspreekpunt

Zorgdossier

Iedere bewoner in het Bartholomeus Gasthuis die zorg ontvangt heeft een eigen elektronisch zorgdossier. Hierin staan o.a. belangrijke persoonlijke gegevens, is de contactpersoon genoemd en zijn de afspraken vastgelegd die met u zijn gemaakt tijdens het **MDO**. Als u wilt kunt u uw zorgdossier inzien. Het **Zorgleefplan** vormt een onlosmakelijk onderdeel van het zorgdossier. Het zorgdossier wordt bij verhuizen of overlijden bewaard volgens de wettelijke eisen.



Zorghotel/logeren

Het Bartholomeus Gasthuis beschikt over zeven zorghotelkamers (waarvan één tweepersoons). Uw familie of vrienden kunnen desgewenst een hotelkamer boeken als zij bij u willen logeren. Informatie hierover kunt u krijgen bij de zorgbemiddelaar.

Zie ook **Logeren**.

Zorgkaartnederland.nl

Op de website www.zorgkaartnederland.nl kunt u uw waardering voor het Bartholomeus Gasthuis laten blijken. U kunt op deze website een aantal rapportcijfers geven voor aspecten van de zorg- en dienstverlening. Deze website wordt veel gebruikt door potentiële bewoners en hun familieleden die op zoek zijn naar een goede zorginstelling. Ook voor de financiering van de zorg wordt een positief rapportcijfer van steeds groter belang: zorgkantoor en zorgverzekeraars hechten steeds meer belang aan de informatie die bewoners en familieleden op deze website plaatsen. Uw beoordeling stellen wij dan ook zeer op prijs.

Zorgleefplan

Alle afspraken over uw zorg, behandeling en begeleiding leggen wij vast in uw zorgleefplan. Dit zorgleefplan stellen wij samen met u als bewoner (of uw vertegenwoordiger) vast tijdens het **MDO**.

Zorgverlening

Binnen het Bartholomeus Gasthuis wordt zorg verleend door daartoe opgeleide medewerkers. In het woonzorgcentrum gebeurt dit door een team van verpleegkundigen niveau 4 of 5, ondersteund door verzorgenden niveau 2 en 3. In de groepswoningen werken verzorgenden en groepsbegeleiders niveau 3 en 2. Zij kunnen 24 uur per dag terugvallen op een verpleegkundige niveau 4 of 5.

Zie verder onze visie op **Welzijnszorg**.