Wonen bij Oktober.

Informatie voor bewoners en hun familie of vrienden

oktober
jouw verhaal, onze zorg.

Welkom
bij Oktober.

U staat op het punt om te verhuizen naar een huis van Oktober. Om u wegwijs te maken binnen Oktober, hebben we zoveel mogelijk informatie voor u en uw familie of vrienden in dit informatieboekje beschreven.

In dit boekje kunt u lezen wie wij zijn en wat u van ons mag verwachten. Maar ook wat we van u of uw familie of vrienden vragen. Als u vragen heeft, kunt u deze aan één van onze medewerkers stellen.

Bewaart u dit informatieboekje goed, dan kunt u het later, wanneer u een beetje gewend bent, nog eens teruglezen.

Inhoudsopgave

1. Welkom bij Oktober 03
2. Over Oktober 06
3. Kwaliteit van leven, daar gaan we samen voor 08
4. Bewoner, familie en zorgprofessional met elkaar in gesprek 10
5. Welzijn in Oktober 13
6. Verschillende typen zorg 17
7. Maak kennis met team Oktober 21
8. Services & faciliteiten 22
9. Ethiek rond medische beslissingen 27
10. Financiën en verzekeringen 30
11. Afspraken 32
12. Veiligheid 34
13. Complimenten, onvrede of klachten 37
14. Overige informatiebronnen 41

jouw
verhaal,
onze
zorg.

Over
Oktober.

De naam Oktober is symbolisch. Het roept beelden op van de herfst. Deze heeft zowel zonnige als grijze dagen. Soms stormt het. Maar de herfst kent ook prachtige warme kleuren en het is de tijd van de oogst.

Zo is het ook in het leven van bewoners en cliënten. Het is niet altijd makkelijk wanneer je hulp en ondersteuning nodig hebt. Maar we gaan uit van hetgeen u wel kunt, om op deze manier zoveel mogelijk te genieten van de mooie dagen.

We gaan uit van uw verhaal

Wanneer u kiest voor wonen bij Oktober, kunnen u en uw familie rekenen op onze persoonlijke aanpak en onze onvoorwaardelijke aandacht.
We stellen altijd vragen, ook als het om iets kleins gaat. We luisteren naar uw wensen en zorgen én die van uw partner, familie en vrienden.
Uw verhaal vormt ons vertrekpunt.

Van wens naar mogelijkheid

We luisteren naar uw verhalen, wensen en behoeften en gaan daarmee met u aan de slag. Of het nu gaat om gezelschap, genieten van uw hobby of een wens die u in vervulling wilt laten gaan; samen zorgen we ervoor dat u hier de kans voor krijgt. Waar nodig, werken we samen met een van onze partners.

Open voor verbetering

Bij Oktober hebben we plezier in ons werk en dat stralen we ook uit! De passie voor het vak zit in ons hart, maar vooral ook in onze handen. We horen graag wat u van onze aanpak vindt. Wij omarmen een open en eerlijk gesprek, ook als dit over een moeilijk onderwerp gaat. Als er íets is wat we morgen beter kunnen doen, dan doen we dat. Zo bieden we u de ondersteuning en zorg die u helpt om ouder te worden op een manier die bij u past.

We werken samen
met familie en vrienden.

Kwaliteit van leven, daar gaan we samen voor.

Hoe geven we samen invulling aan de zorg en ondersteuning die daarbij nodig is?

Elkaar leren kennen

Wij vinden het erg belangrijk om u en uw familie en vrienden goed te leren kennen. We gaan samen om de tafel om te bespreken wat voor u belangrijk is. Dit doen we vanaf het allereerste contact met u. We zijn benieuwd naar uw verhaal.

Wat kunt u zelf?

Wij gaan uit van positieve gezondheid. Dus, wat kan wel? Dat betekent dat wij niet zomaar zorgtaken overnemen. Nee, we willen graag u en uw sociale netwerk stimuleren om zoveel mogelijk zelf te blijven doen. De waardevolle zorg zoals deze thuis door uw familie werd gegeven kan hierbij gewoon doorgaan.

Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan hulp in de persoonlijke verzorging zoals het knippen van nagels, maar ook een keer de kamer opruimen, kledingkast opruimen, boodschappen doen, helpen met douchen, eten geven, schoenen poetsen en mee naar het ziekenhuis gaan.

Zorgleefplan

Goede zorg gaat om kwaliteit van leven. Niet alles wat kan, moét. We bespreken de mogelijkheden en de risico's en komen samen tot afwegingen. Alle afspraken die we met elkaar maken leggen we vast in een Zorgleefplan.

Elektronisch cliëntendossier

Bij Oktober werken we met een elektronisch cliëntendossier. Zorgleefplannen worden hierin digitaal opgeslagen. Via het cliëntportaal kunnen u, uw wettelijk vertegenwoordiger of uw contactpersoon het dossier en uw agenda inzien. U bepaalt zelf aan wie u toegang verschaft. Informatie over het cliëntportaal krijgt u tijdens uw voorbereidingsgesprek. Aanmelden kan via onze website www.zorginoktober.nl/clientportaal.

Bewoner, familie en zorgprofessional
met elkaar in gesprek.

1

Het eerste contact met Oktober: Aanmelden
U bent inmiddels aangemeld bij Oktober. Een medewerker van Zorgadvies neemt contact met u op, of indien gewenst, met uw familie of contactpersoon. De medewerker vraagt wie u bent en vertelt hoe uw aanmelding verder zal verlopen.

2

Voorbereidingsgesprek op uw verhuizing
Een zorgmedewerker neemt contact met u op om een gesprek te plannen. Tijdens dit gesprek maken we graag kennis met u en uw familie of contactpersoon. We willen u beter leren kennen. Bijvoorbeeld welke zorg u wenst, wat u zelf kunt en wat uw familie of vrienden aan zorg kunnen bieden. En natuurlijk ook wat wij als Oktober u kunnen bieden. In het Zorgleefplan leggen we deze informatie vast.

3

Welkomstgesprek op uw eerste dag bij ons
Op de eerste dag dat u bij Oktober komt wonen, heten wij u en uw familie of contactpersoon uiteraard van harte welkom. Daarnaast krijgt u gelegenheid om de kamer gezellig in te richten en maakt u kennis met andere bewoners en onze medewerkers.

4

Afstemmingsgesprek
In de eerste week dat u bij ons woont, komen u, uw familie of vrienden en uw contactpersoon van Oktober weer bij elkaar. We bouwen in dit gesprek voort op hetgeen we eerder al in de diverse gesprekken hebben besproken. Zoals het behandelplan en het zorgleefplan. We maken praktische afspraken en evalueren de eerste week.

5

Zorgleefplangesprek
U woont inmiddels al enige tijd bij ons. Tijd dus om eens te bespreken of de doelen en afspraken die we in het zorgleefplan hebben genoteerd nog allemaal kloppen, zijn nagekomen of wellicht moet worden bijgesteld. Daarnaast kijken we samen of u zich bij ons thuis voelt en of u kwaliteit van leven ervaart.

6

Nazorggesprek
Als Oktober doen we er alles aan om de zorg zo veel mogelijk te laten aansluiten op uw behoeften. Wanneer uw zorgvraag stopt willen we graag met u of uw familie of contactpersoon terugkijken op de periode waarin deze zorg is ontvangen. We bespreken graag hoe u de zorg bij Oktober heeft ervaren en of alles naar wens is verlopen.

Welzijn in Oktober.

Bij Oktober staan uw wensen centraal.

Uw welbevinden gaat verder dan lichamelijke verzorging en verpleging. Het is belangrijk om de dag door te brengen op een zinvolle manier. Met activiteiten die aansluiten bij wie u bent en wat u nog graag wil doen. Bij ons is uw verhaal het uitgangspunt.

Een zinvolle dag

Ook wanneer u ouder bent, en u wat vaker hulp nodig heeft, kunt u genieten van een hobby of activiteit. Misschien op een aangepaste wijze, of met wat hulp en ondersteuning. Maar we vinden altijd wel een manier om hier invulling aan te geven. En lukt het ons niet zelf? Dan vragen wij één van onze partners om ons hierbij te ondersteunen.

Team Welzijn staat voor u klaar!

Team Welzijn bestaat uit een zinvolle Dagcoach, medewerker welzijn, assistent welzijn, trainer en vrijwilligers. Zij kijken samen met u naar de mogelijkheden om invulling te geven aan uw zinvolle dag.

Persoonlijke wensen

Bij Oktober staan uw wensen centraal. We kijken samen met onze collega's van de zorg naar uw individuele wens of specifieke vraag. Wij sluiten daar waar mogelijk aan bij de vraag of de behoefte die er ligt en vanuit daar komen we samen tot een passende oplossing. U kunt uw wensen kenbaar maar bij uw Zinvolle Dagcoach.

Bij Oktober staan
uw wensen centraal.

Groepsactiviteiten
Naast persoonlijke wensen bieden wij bij Oktober in de zaal en de woningen groepsactiviteiten waarvoor u zich kan aanmelden. Denk hierbij aan Sport en Spel, Amusement, Creatief en bloem en tuin. Sommige activiteiten vinden wekelijks plaats, andere juist maar één keer per maand of jaar. Heeft u vragen over de activiteiten of de invulling van uw zinvolle dag, dan kunt u altijd contact opnemen met de zinvolle dagcoach van uw locatie door te mailen naar
welzijn{naam van de locatie}@zorginoktober.nl

Internetcafé
In diverse huizen van Oktober kan er gratis gebruik worden gemaakt van het internetcafé. De computers zijn voorzien van een webcam. Het is dus mogelijk om met familie of vrienden te beeldbellen.

Stilteruimte en vieringen
In de stilteruimte kunt u tot rust komen, bidden of een kaarsje opsteken. In verschillende huizen worden vieringen gehouden. De vieringen worden op de informatieborden aangekondigd.

Verschillende typen zorg.

Bij Oktober zijn er verschillende vormen van wonen en verblijf aanwezig. Wanneer u een Wlz-indicatie heeft kunt u ervoor kiezen om bij Oktober te komen wonen.

Op basis van uw zorgvraag kijken wij samen met u welke huizen van Oktober het beste bij u passen. Dit kan zijn met en zonder behandeling. Echter, u kunt ook bij ons terecht voor tijdelijke zorgvragen en revalidatie vragen.

Welke type zorg en welk huis het beste bij u past, is dus afhankelijk van uw zorgvraag en persoonlijke wensen. Hoe we daarna invulling geven aan uw zorgvraag doen wij in afstemming met u.

Uw persoonlijke wensen vinden wij belangrijk, want hoe persoonlijker de zorg, hoe beter u het leven kunt leiden zoals u gewend bent.

1. **Zorg met verblijf**
Zorg met verblijf is bedoeld voor mensen die enige zorg of ondersteuning nodig hebben in een beschutte omgeving, omdat ze niet meer geheel zelfstandig in hun eigen huis kunnen wonen.

Bij zorg met verblijf heeft u uw eigen woning of kamer, met in de meeste gevallen eigen sanitaire voorzieningen. De inrichting kunt u zelf bepalen, zodat u zich thuis voelt met uw eigen spullen. Ook uw huisdier is welkom, op voorwaarde dat u hier zelf alle zorg voor kan dragen.
Wij willen hierbij vragen om rekening te houden met de ruimte die onze medewerkers nodig hebben om goede zorg te kunnen verlenen.

In de gemeenschappelijke ruimte vinden ontspanningsactiviteiten plaats en kunt u bijvoorbeeld een warme maaltijd nuttigen.

2. Zorg met verblijf en behandeling

Zorg met verblijf en behandeling is bedoeld voor mensen met een chronische aandoening of mensen met dementie die zeer intensieve verzorging en verpleging nodig hebben in een beschermde woonomgeving.

In de meeste gevallen beschikt u over een eigen appartement of kamer. In enkele gevallen gaat het om een gedeeld appartement of een gedeelde kamer. U bepaalt zelf hoe u de woning in wil richten, met uw eigen persoonlijke spullen. Wij willen u hierbij vragen om rekening te houden met de ruimte die nodig is om goede zorg te verlenen.

U heeft eigen, of met een andere bewoner gedeelde sanitaire voorzieningen. De huiskamer deelt u met uw medebewoners. In de huiskamer wordt regelmatig een dagprogramma georganiseerd waaraan u kunt deelnemen.

De inrichting kunt u zelf bepalen,
zodat u zich thuis voelt met uw eigen spullen.

Maak kennis
met team Oktober.

Verschillende mensen zijn betrokken bij uw zorg en ondersteuning. Denk hierbij bijvoorbeeld aan verzorgenden, verpleegkundigen, behandelaren en therapeuten, een geestelijk verzorger, de medewerkers van welzijn, facilitaire dienstverlening en vrijwilligers.

Bij de intake bekijken we welke expertise nodig is in uw situatie. Soms werken er leerlingen en stagiaires op een afdeling.

U krijgt één vaste eerste contactpersoon toegewezen. Deze persoon is uw aanspreekpunt waarbij u terecht kunt voor vragen.

Bij Oktober hebben we plezier in ons werk en dat stralen we ook uit!
De passie voor het vak zit in ons hart, maar vooral ook in onze handen.

Service en **faciliteiten**

Eten en drinken

Oktober zorgt voor drie maaltijden per dag. De warme maaltijden worden ’s middags of ‘s avonds verzorgd, afhankelijk van uw persoonlijke wens. De wijze waarop u een keuze kunt maken voor de warme maaltijd kan per huis of afdeling verschillen. Soms maakt u vooraf een keuze, soms maakt u een keuze aan tafel. In de kleinschalige woonvormen wordt meestal zelf gekookt.

U kunt ervoor kiezen om op uw kamer of in de huiskamer te eten. Op sommige afdelingen worden de maaltijden altijd in de huiskamer geserveerd. Naast de gebruikelijke maaltijden zorgen wij ook voor voldoende drinken, zoals koffie en thee. Ook bieden we fruit en tussendoortjes aan.

Restaurant

In het restaurant kunt u samen met uw bezoek een hapje eten of een drankje nuttigen. In deze restaurants bieden wij een breed assortiment warme en lunchgerechten aan. Maar ook zoetwaren en hartige snacks, koffie, thee, frisdranken en alcoholische dranken.

Heeft u iets te vieren?

Oktober heeft diverse mogelijkheden om voor lekkere hapjes en drankjes te zorgen. Ook voor de huur van een ruimte kunt u bij Oktober terecht. Neem hiervoor contact op met de collega’s van de Servicedesk via T: 088 - 245 77 95.

Schoonmaak

Onze medewerkers dragen zorg voor een schone en nette leefomgeving. Wekelijks maken wij uw appartement of kamer schoon. Hierbij gaan we uit van een standaardtijd per appartement of kamer. In principe worden de persoonlijke eigendommen niet schoongemaakt. Indien u wenst kunnen wij uw appartement of kamer extra schoonmaken (bovenop de beschikbare standaardtijd). De prijs voor deze service is op aanvraag.

Kapper

In een aantal van onze huizen is een kapsalon aanwezig. Bij de kapper kunt u o.a. uw haar laten knippen of watergolven. Deze kosten zijn voor uw eigen rekening.

Pedicure

U kunt uw voeten laten verzorgen door een medisch pedicure van Oktober. De kosten voor een behandeling zijn voor rekening van Oktober. Wilt u uw eigen pedicure aanhouden? Ook dat is mogelijk, maar de kosten zijn in dat geval voor eigen rekening.

Tandarts

Binnen Oktober is een tandarts beschikbaar. Als u ‘zorg met verblijf en behandeling’ ontvangt, kan uw gebit door deze tandarts worden behandeld. Als u ‘zorg met verblijf’ ontvangt, behoudt u uw eigen tandarts.

Wasserij

Het wassen en reinigen van uw eigen kleding kunt u door familie of door de externe wasserij die Oktober heeft gecontracteerd laten verzorgen. De kosten daarvan zijn voor eigen rekening. De kosten voor het wassen en reinigen van beddengoed, handdoeken en washandjes worden door Oktober betaald.

TV

In alle huiskamers van de afdelingen kunt u TV kijken. Hieraan zijn voor u geen kosten verbonden. Indien u graag TV kijkt op uw eigen kamer, biedt Oktober abonnement inclusief (digitale) TV aan. Het is niet mogelijk om uw eigen televisietoestel mee te nemen. Er zijn verschillende zenderpakketten beschikbaar. Voor meer informatie en aanmelding voor TV op de eigen kamer neemt u contact op met de medewerkers van de Servicedesk via telefoonnummer 088-2457795.

Telefoon

Oktober biedt geen telefoonaansluiting aan op de kamer van de cliënt. Wilt u bellen op de kamer, dan dient u zelf een geschikt toestel met mobiel abonnement te regelen.

Wifi

Oktober biedt op haar locaties gratis Wifi aan.
Indien u hier gebruik van wilt maken kunt u zich aanmelden op het gastennetwerk.

Persoonlijke alarmering

In de huizen van Oktober is 24 uur per dag verzorging aanwezig. Op momenten dat u dringend hulp nodig heeft, kunt u een medewerker oproepen. Dag en nacht. Met een druk op de knop heeft u contact met een zorgprofessional. Wanneer u niet meer zelf kunt alarmeren, zijn er digitale oplossingen die we, in overleg, kunnen inzetten. Een geruststellend gevoel voor uzelf, maar ook voor uw familie en vrienden.

Vervoer

Heeft u vervoer nodig? Dan vragen wij uw familielid of vertegenwoordiger om u te begeleiden. Indien dit niet mogelijk is, kunt u vragen of een vrijwilliger met u mee kan gaan. Het verzoek om begeleiding bij het vervoer door een vrijwilliger loopt via uw contactpersoon vanuit de zorg. Wij raden u aan dit ruim op tijd aan te vragen. De kosten voor vervoer naar een andere instelling, zorgverlener of behandelaar die niet onder de Wet Langdurige Zorg (Wlz) vallen, komen voor uw eigen rekening. Onder bepaalde omstandigheden is het mogelijk deze kosten via de zorgverzekeraar vergoed te krijgen. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij uw zorgverzekeraar. De kosten voor vervoer naar sociale activiteiten, zoals familiebezoek of theaterbezoek, zijn voor eigen rekening. Onder bepaalde omstandigheden is het mogelijk deze kosten via de gemeente vergoed te krijgen. Voor meer informatie hierover, kunt u terecht bij het desbetreffende gemeenteloket.

Ethiek rond medische beslissingen.

In de gezondheidszorg mag u alleen behandeld worden met uw eigen toestemming. U geeft toestemming op basis van informatie die u krijgt van uw behandelaar. U moet deze informatie kunnen begrijpen. U beslist dus zelf of u wordt behandeld.

Wilsverklaring

In de toekomst kunt u zo ziek worden dat u geen beslissingen meer kunt nemen. Wanneer u het niet meer kan overzien en zelf geen besluit kan nemen, bent u terzake wilsonbekwaam. In dat geval zullen anderen bepalen hoe u behandeld wordt. U kunt uw wensen opschrijven en een wilsverklaring opstellen. Die wilsverklaring wordt gebruikt als u zelf geen beslissingen meer kunt nemen. Een bevestiging van uw wilsverklaring wordt in het elektronisch cliëntendossier bewaard, zodat de medewerkers van Oktober te allen tijde de juiste beslissing kunnen nemen in geval dit nodig mocht zijn.

Wettelijk vertegenwoordiger

Er kan een moment komen dat u tijdelijk of langdurig, zelfstandig geen (behandel-) beslissingen kunt nemen. In dat geval neemt een wettelijk vertegenwoordiger het van u over. De wet kent drie vormen van wettelijke vertegenwoordiging:

- **Mentorschap:**
  Een mentor neemt beslissingen over verzorging en verpleging en soms behandeling van u over. De beslissingen worden zoveel mogelijk samen met u genomen.
- **Bewindvoerder:** Hierbij worden beslissingen van financiële aard overgenomen door een bewindvoerder.
- **Curatele:** Zowel persoonlijke als financiële beslissingen worden door een curator overgenomen.

Reanimatie

Oktober kent een reanimatiebeleid. Dat betekent dat u met uw behandelend arts kunt afspreken of u gereanimeerd wilt worden. U kunt de arts vragen stellen over de impact en medische zinvolheid van reanimatie om een goed besluit te kunnen nemen. Uw besluit wordt vastgelegd in het medisch dossier en in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Let op; indien u uw wensen vast heeft laten leggen in het ziekenhuis, gelden deze afspraken niet automatisch in uw thuissituatie. Uw wens moet dan alsnog bij uw (huis)arts vastgelegd worden.

Euthanasie

Oktober heeft vastgelegd hoe met een euthanasieverzoek moet worden omgegaan en aan welke zorgvuldigheidseisen moet worden voldaan. Het verzoek tot euthanasie moet altijd van de cliënt zelf komen. Er is geen sprake van daadwerkelijke hulp van verplegend en verzorgend personeel bij de uitvoering van euthanasie. De behandelend arts is verantwoordelijk voor zorgvuldige behandeling van een euthanasieverzoek en een eventuele uitvoering daarvan conform het protocol.

Bij Oktober staan
uw wensen centraal.

Rechten en plichten

Zowel Oktober als u heeft rechten en plichten waaraan gehouden dient te worden.

- Recht op informatie en inzage: De cliënt en/of vertegenwoordiger heeft recht op inzage in het Elektronisch Cliëntendossier via het Cliëntportaal. Meer informatie hierover vindt u op onze website www.zorginoktober.nl, of vraag ernaar bij uw contactpersoon.
- Toestemmingvereiste: Oktober zal de cliënt of diens vertegenwoordiger toestemming vragen voor het uitvoeren, veranderen en stopzetten van het overeengekomen zorgleefplan.
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG): Oktober stelt de cliënt in de gelegenheid zijn leven binnen de grenzen van de instelling naar eigen inzicht in te richten. U kunt hierover afspraken maken met uw contactpersoon vanuit de zorg. Uw gegevens, die zijn opgeslagen in dossiers en bestanden, worden op een zodanige manier beheerd dat uw privacy gewaarborgd is. De privacybescherming is geregeld in het privacyreglement. U kunt dit terugvinden op onze website www.zorginoktober.nl of opvragen via onze Servicedesk via telefoonnummer 088 245 7795.

Medezeggenschap

Wij willen de zorg zo goed mogelijk afstemmen op uw behoeften. Daarom werkt Oktober samen met de cliëntenraden. De cliëntenraden behartigen de gemeenschappelijke belangen van cliënten van Oktober. De cliëntenraad geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur en management van Oktober. Het recht op informatie garandeert dat de cliëntenraad op de hoogte wordt gehouden. Verder organiseert de cliëntenraad samen met het management participatietafels. Hierin kunnen cliënten en eventueel hun vertegenwoordigers in gesprek met het management van Oktober over belangrijke thema's. Voor meer informatie over de cliëntenraad kunt u kijken op onze website, of u kunt contact opnemen met de leden van de cliëntenraad van uw locatie.

Financiën en verzekeringen.

Financiën

Oktober hanteert uniforme regels ten aanzien van financiën. Deze zijn gebaseerd op de wettelijke regels. Voor zorg in een zorginstelling hebben alle Nederlanders automatisch een verzekering: de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Om Wlz-zorg te krijgen is een indicatie nodig. Met een Wlz-indicatie kunt u zorg ontvangen vanuit Oktober, die vergoed wordt door de Wlz. Hier hoort een eigen bijdrage bij. Deze eigen bijdrage wordt berekend door het Centraal Administratiekantoor (CAK). Wilt u weten welke kosten Oktober betaalt en welke kosten voor eigen rekening zijn? In de folder 'Uw Wlz', vindt u een handig overzicht. De folder 'Uw Wlz' treft u ook aan in de informatiemap die u van Oktober heeft ontvangen. Extra zorg is tegen betaling ook mogelijk. Wanneer dit het geval is, is dit aangegeven in de folder 'Uw Wlz'.

Verzekeringen

- **Permanent verblijf**
  Indien u permanent bij ons verblijft, heeft Oktober een collectieve inboedel-, brand- en WA-verzekering voor u afgesloten. De premie wordt door Oktober betaald. Dit betekent dat u de bovenstaande verzekeringen, die u eerder zelf had afgesloten, kunt opzeggen. Wel dient u er zelf voor te zorgen dat u een ziektekostenverzekering hebt afgesloten.
- **Persoonlijke bezittingen**
  Voor kostbare bezittingen kunt u eventueel een aanvullende verzekering afsluiten. Oktober is niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van persoonlijke bezittingen zoals gebitsprothesen, gehoortoestellen en brillen. Wij adviseren u om persoonlijke bezittingen van uw naam te (laten) voorzien.

Afspraken.

Verhuizen
Wanneer u in een huis van Oktober komt wonen, dient u zich in te (laten) schrijven bij de desbetreffende gemeente. Woont u al langer in deze gemeente, dan hoeft u alleen uw nieuwe adres door te geven. Denkt u ook aan het versturen van een verhuisbericht aan familieleden, vrienden en kennissen?

Huisregels
Bij Oktober leven en werken veel mensen met elkaar. Daarom is het nuttig om afspraken te maken. Een respectvolle bejegening naar elkaar staat bij Oktober hoog in het vaandel, want daar heeft iedereen recht op. In samenwerking met de cliëntenraad zijn op een democratische manier “huisregels” tot stand gekomen. Deze afspraken geven helderheid over wat men binnen Oktober over en weer van elkaar mag verwachten. Op www.zorginoktober.nl kunt u deze “huisregels” per woonzorgcentrum lezen. Klik hiervoor op ‘wonen’ en dan op ‘huizen’ of gebruikt u de zoekmachine.

Afwezigheid
Gaat u er een dagje tussenuit? Of bent u langer dan een dag afwezig? Denk er dan aan om de praktische zaken met een van onze medewerkers te regelen, zoals het afzeggen van zorg of maaltijden.

Bezoek
Bezoek is natuurlijk altijd welkom! Heeft u bezoek en nemen zij (een deel) van de zorg over? Laat het de medewerker dan even weten.

Rookbeleid
Binnen Oktober is het niet toegestaan om in openbare ruimten te roken. Wat betreft het roken in de eigen woning worden individuele afspraken gemaakt.

Algemene voorwaarden
Op al onze zorg- en dienstverlening zijn Algemene Voorwaarden van toepassing. Dit zijn schriftelijke afspraken tussen u en Oktober en regelen uw rechten en uw plichten en die van Oktober. De Algemene Voorwaarden (Wlz) bestaan uit een algemeen deel en bijzondere delen. Het algemeen deel is altijd op u van toepassing ongeacht de zorg die u ontvangt.
De bijzondere delen zijn alleen van toepassing als u een specifieke soort zorg krijgt. Ontvangt u ondersteuning vanuit de Wmo, dan gelden de Algemene voorwaarden Wmo. U krijgt deze algemene voorwaarden opgestuurd met uw zorgovereenkomst. Ook kunt u de algemene voorwaarden inzien op onze website www.zorginoktober.nl of opvragen via de cliëntenadministratie.

Veiligheid.

DigiZorg

Wij vinden het belangrijk dat de zorg en ondersteuning past bij uw leven. We gaan daarbij uit van wat u nog wél kunt. Zorgtechnologie kan hierin ondersteunen, bijvoorbeeld op het gebied van vrijheid en veiligheid. Op die manier komt er tijd en aandacht vrij voor persoonlijke warme zorg.

Met digitale toepassingen zoals valdetectie op basis van lichaamsherkenning, Artificial Intelligence en Domotica zorgt Oktober voor een betere cliëntveiligheid én efficiënter en prettiger werken. We scharen deze innovaties samen onder de noemer DigiZorg.

Het inzetten van zorgtechnologie is maatwerk, omdat iedereen uniek is. De inzet ervan wordt altijd in overleg met u of uw familie of vrienden afgestemd. Het waarborgen van uw privacy is hierbij een belangrijk uitgangspunt.

Valpreventie

Het voorkomen van vallen is binnen Oktober een groot aandachtspunt. Er zijn valpreventieteams die zich specifiek bezighouden met dit onderwerp. Wanneer u hier komt wonen zal er een valscreening afgenomen worden door een fysiotherapeut. Daarnaast kunt u geadviseerd worden over onder andere de indeling van de kamer, het gebruik van hulpmiddelen en het juiste schoeisel. Zo zorgen wij er samen voor dat uw kans op vallen zo klein mogelijk blijft.

Leven in vrijheid

Vrijheid is een kostbaar goed waar we zorgvuldig mee om moeten gaan. Dat vindt ook Oktober. We streven ernaar om vrijheidsbeperkende middelen alleen in uiterste nood in te zetten. Met andere woorden: alleen als sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt of mensen in zijn of haar omgeving. Samen met u en uw familie of vrienden kijken we naar mogelijkheden om een goede balans tussen veiligheid en vrijheid te vinden. Uw rechten staan beschreven in de Wet Zorg en Dwang.

Brandinstructie

In de huizen van Oktober zijn voorzieningen aanwezig om de brand-veiligheid te verzekeren. Rookmelders zullen bij een rookontwikkeling geactiveerd worden en brandalarm veroorzaken. Wij vragen iedereen zich aan een aantal regels te houden:

- Blokkeer nooit een vluchtweg of nooduitgang;
- Gebruik nooduitgangen alleen in geval van nood;
- Plaats uw rollator en/of rolstoel niet in de gang;
- Bewaar geen licht ontvlambare stoffen, zoals spiritus, in de kamer;
- Rook niet in bed;
- Maak asbakken niet leeg in de prullenbak;
- Brand geen kaarsen, waxinelichtjes of olielampjes in uw kamer;
- Elektrische apparaten dienen van een KEMA en CE keurmerk en randaarde stekkers voorzien te zijn;
- Gebruik alleen verlengsnoeren en verdeelblokken (stekkerdozen) die u standaard bij erkende leveranciers kunt verkrijgen.

Complimenten, onvrede of klachten.

Complimenten

We horen het natuurlijk graag als u tevreden bent. U kunt uw compliment delen met onze medewerkers, maar u kunt ook uw waardering plaatsen op Zorgkaartnederland.nl.

Onvrede of klachten

Onze medewerkers zetten zich elke dag in voor de best mogelijke zorg en dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u andere verwachtingen heeft, of dat iets niet naar wens verloopt. Wij staan open voor uw tips of suggesties, maar ook voor uw klachten of onvrede. Wij waarderen het als u dit bespreekt met de medewerkers, uw contactpersoon of de teammanager. Lukt dit niet, of komen jullie samen niet tot een oplossing, dan kunt u terecht bij onze cliëntondersteuner, cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris.

Cliëntondersteuning algemeen

Voor onafhankelijke cliëntondersteuning kunt u terecht bij MEE Zuidoost Brabant. De cliëntondersteuner biedt een luisterend oor en advies. Hij of zij helpt u graag om problemen bespreekbaar te maken en een eventuele oplossing te zoeken. De cliëntondersteuner is bekend met de werkwijzen rondom klachten binnen Oktober en kan u zo nodig doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris. Kijkt u op onze website www.zorginoktober.nl voor actuele contactgegevens van de cliëntondersteuner.

Wij staan open
voor uw mening.

Cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang
Vanaf januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang (Wzd) van kracht. Dit heeft gevolgen voor de manier waarop Oktober het cliëntvertrouwenswerk inricht. Nieuw is de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon die u kan ondersteunen bij situaties rondom het verlenen van onvrijwillige zorg. U kunt hiervoor terecht bij Adviespunt Zorgbelang, zij zijn bereikbaar via 088-5294099 of cvp@adviespuntzorgbelang.nl.
Voor actuele informatie verwijzen wij u naar onze website.

Klachtenfunctionaris
De klachtenfunctionaris van Oktober kan helpen met het verduidelijken van uw klacht, het onderzoeken van de mogelijkheden en het komen tot een oplossing. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via 088-2457795 of klachten@zorginoktober.nl.

Onafhankelijke klachtencommissie
Mocht u uw klacht willen voorleggen aan een onafhankelijke commissie, Oktober beschikt over een klachtencommissie met onafhankelijke deskundigen. U kunt uw klacht schriftelijk indienen via secretariaatklachtencommissie@zorginoktober.nl of via: Secretariaat klachtencommissie Oktober, Wielewaal 10, 5531 LJ Bladel.

Geschillencommissie
Indien een klacht, na behandeling volgens het klachtenreglement, niet naar uw tevredenheid is opgelost en u daarin niet kunt berusten, is er sprake van een geschil. U kunt een geschil voorleggen aan de geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Telefoonnummer 070-310 53 80 of via www.degeschillencommissiezorg.nl.

Overige informatiebronnen.

Oktober heeft nog een aantal andere publicaties die voor u interessant kunnen zijn, bijvoorbeeld:

- Informatiefolder ‘Uw Wlz’
- Informatiefolder ‘Revalideren bij Oktober’
- Informatiefolder ‘Hospice’
- Huisregels
- Algemene voorwaarden
- Privacyverklaring
- Jaardocumenten
- Algemene prijslijst intramurale cliënten
- Meerjarenbeleidsplan

De publicaties kunt u downloaden via onze website zorginoktober.nl/oktober/publicaties of u kunt een gedrukte of geprinte versie aanvragen via onze Servicedesk via T: 088-2457795 of via servicedesk@zorginoktober.nl.

Magazine OokOktober

Twee keer per jaar ontvangt u ons bewoners- en cliëntenmagazine OokOktober. Hierin vindt u onder andere voor u relevante informatie, berichten van de cliëntenraad, interviews met bewoners, interessante weetjes en puzzels. U wordt van harte uitgenodigd om te reageren op de artikelen om zo ook uw stem te laten horen. Of wellicht heeft u een interessante hobby of verhaal om met uw medebewoners te delen? Dit kunt u doen via de redactie van het magazine, contactinformatie is opgenomen in de colofon.

Familienet verbindt familie met zorg

Op veel afdelingen wordt gewerkt met Familienet. Een beveiligde en persoonlijke digitale omgeving. Medewerkers en familie delen hier berichten, foto's, video's, een agenda en het levensboek. Zo verbetert de samenwerking en is iedereen goed op de hoogte van belangrijke en mooie momenten. Vraag ernaar op uw afdeling.
Familienet is dus iets anders dan het elektronisch cliëntendossier (ECD) waar vooral medische informatie en zorgafspraken worden gedeeld.

Interessante links:

www.zorginoktober.nl
Wilt u meer informatie over de zorg- en dienstverlening van Oktober? Of wilt u op de hoogte blijven van actuele ontwikkelingen binnen Oktober? Neemt u dan eens een kijkje op onze website. Ook kunt u via de website toegang tot uw Cliëntportaal aanvragen.

www.hetcak.nl
Het CAK is verantwoordelijk voor het vaststellen, innen en uitbetalen van de eigen bijdrage op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz).

www.loc.nl
LOC is een belangenvereniging voor cliëntenraden in de zorg. Ze bieden een uitgebreid aanbod aan diensten voor cliëntenraden: cursussen, vraagbaak, tijdschrift, wekelijkse nieuwsbrief, brochures en adviesbezoeken.

www.actiz.nl
Als vereniging van 400 zorgorganisaties maakt ActiZ zich sterk voor goede zorg voor miljoenen ouderen en chronisch zieken, nu en in de toekomst. Een interessante website voor als u nieuwsgierig bent naar ontwikkelingen in de ouderenzorg en wet- en regelgeving waarmee verpleeghuizen te maken krijgen.

www.informatielangdurigezorg.nl/wat-zijn-uw-rechten
Hier vindt u meer informatie over de Wet Zorg en Dwang.

jouw verhaal, onze zorg.

Oktober
Wielewaal 10
5531 LJ Bladel
T 088 245 77 95

zorginoktober.nl

22.11.006