



Natuurlijk betrokken!

Welkom in... Crescendo

Informatie voor bewoners en hun familie over wonen
in een groepswooning van De Zorggroep



Bezoekadres

Via Crescendo 118, 120, 122, 124 of 126
5912 AW Venlo

Handige telefoonnummers

Klantenservice De Zorggroep	088 - 61 088 61
Groepswooning 118	088 – 610 1154
Groepswooning 120	088 – 610 1155
Groepswooning 122	088 – 610 1156
Groepswooning 124	088 – 610 1157
Groepswooning 126	088 – 610 1158

Welkom in Crescendo

Voor u ligt de informatiegids over de groeps-woningen van Crescendo, onderdeel van De Zorggroep. Deze gids is bedoeld om u en uw familie wegwijs te maken in uw nieuwe leef-omgeving. U vindt in deze gids praktische informatie over Crescendo, uw kamer, de zorg, de faciliteiten en nog veel meer. Heeft u na het lezen van deze informatiegids nog vragen, dan kunt u die stellen aan uw coördinator van zorg en diensten. Hij of zij is uw vaste aanspreekpunt binnen Crescendo.

Na uw verhuizing naar Crescendo zal het even wennen zijn: een nieuw thuis, een nieuwe omgeving en nieuwe burens. Toch hopen we dat u zich hier snel thuis voelt. Medewerkers, vrijwilligers en medebewoners heten u in elk geval van harte welkom!

Missie van De Zorggroep

De Zorggroep heeft hart voor mensen; zij voelen zich bij ons welkom, rechtvaardig behandeld en gerespecteerd. Vertrouwen en veiligheid vormen voor ons de belangrijke basis voor een gelijkwaardige relatie tussen mensen. In die relatie neemt iedereen zijn eigen verantwoordelijkheid.

Dit betekent dat we duidelijk, eerlijk en open communiceren, verwachtingen uitspreken en afspraken nakomen. De Zorggroep zoekt voortdurend naar nieuwe mogelijkheden en alternatieven. We geven voorrang aan wijze ideeën, creativiteit en durf. Soms doen we dit alleen, dan weer met anderen, maar altijd met respect voor ieders keuzes en voorkeuren.

We hebben oog en oor voor elkaar. Mensen weten en voelen zich bij ons professioneel behandeld... Daar staan we voor!



Inhoud

1.	Wonen in Crescendo	3
2.	Uw woning	4
3.	Zorg	5
4.	Eten en drinken	6
5.	Ontspanning en activiteiten	6
6.	Service en faciliteiten	6
7.	Veiligheid	7
8.	Financiën en verzekeringen	7
9.	Meer weten?	7

Disclaimer

Deze folder is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Aan de inhoud kunnen echter op geen enkele wijze rechten of aanspraken worden ontleend.

1. Wonen in Crescendo

Crescendo is gebouwd op een bijzondere plek in Venlo: midden in de wijk Maaswaard, aan de rand van het centrum. Sommige woningen kijken uit op het prachtige panorama van de Maas, andere op het levendige stadscentrum en enkele op de wijk Venlo-Zuid. Vlakbij liggen het mooie Crescendopark, het ruime, moderne Crescendoplein en het monumentale Nedinsco-complex. Het winkelcentrum van Venlo heeft internationale aantrekkingskracht en kent een groot en gevarieerd winkelaanbod. De faciliteiten, het centrum én het treinstation zijn vanuit Crescendo gemakkelijk te voet bereikbaar. De term crescendo staat in de muziek voor 'sterker wordend' en 'groei'. Het geeft kracht en karakter aan een muziekstuk. De naam past perfect bij de speciale architectuur. Crescendo is ruim opgezet en biedt haar bewoners een hoge kwaliteit van wonen, gecombineerd met zorg. Het is een woonzorggebouw voor mensen die extra hulp nodig hebben, maar ook voor mensen die daar nog lang niet aan toe zijn.

In Crescendo bevinden zich vijf groeps-woningen, die elk plaats bieden aan zeven bewoners die niet meer zelfstandig kunnen wonen. Zij hebben problemen van psychogeriatrische (PG) aard. Denk daarbij aan verwardheid, vergeetachtigheid en dementie. De bewoners vormen samen een huishouden en hebben in een groepswooning een eigen kamer, waar zij zoveel als mogelijk de regie kunnen houden over hun dagelijkse leven. In de groeps-woningen werken zo'n 40 medewerkers. Daarnaast zijn er vrijwilligers en mantelzorgers in de woongroepen actief.

Wonen en leven zoals thuis

Crescendo is naast een woon- en zorgcomplex vooral een plek om te wonen: uw nieuwe thuis. U kunt er ook dingen zelf blijven doen, al dan niet met hulp van familie, vrienden en kennissen. Daar waar nodig krijgt u natuurlijk hulp van onze medewerkers en vrijwilligers. Zeven bewoners vormen samen een zo gewoon mogelijk huishouden. Het uitgangspunt van wonen, welzijn en zorg in een kleinschalige woonvorm is dan ook zo veel als mogelijk een



écht thuis bieden. Samen met medewerkers en vrijwilligers van De Zorggroep dragen familie en mantelzorgers daaraan bij. Het levensritme van de bewoner is bepalend. Zo kiest bijvoorbeeld elke bewoner zelf wanneer hij of zij opstaat en naar bed gaat. Bewoners, medewerkers en vrijwilligers koken samen, zelf de maaltijden. Ook mantelzorgers worden van harte uitgenodigd te helpen bij het koken.

Wat neemt u mee?

Als u naar Crescendo verhuist, neemt u natuurlijk uw kleding en toiletartikelen mee. Uw eigen kamer kunt u ook met persoonlijke spullen zoals foto's aankleden. Voor bedden- en linnengoed zorgt De Zorggroep.

Inschrijven bij de gemeente

Crescendo ligt in de gemeente Venlo. Dat betekent dat u zich na de verhuizing bij deze gemeente moet laten inschrijven. Woont u al in Venlo? Dan hoeft u aan de gemeente alleen uw nieuwe adres door te geven.

Post

Als u post wilt ontvangen kunt u een van bovenstaande bezoekadressen gebruiken, maar vermeld dan natuurlijk wel eerst uw naam en kamernummer. Uitgaande post kunt u (gefrankeerd) afgeven bij de gastdame of -heer in de buurtkamer van Crescendo en wordt éénmaal per week opgehaald. U kunt brieven omwille van een snellere bezorging daarom beter rechtstreeks in een bus van PostNL deponeren.

Bezoek

Crescendo kent geen bezoektijden. Bezoek is altijd welkom, maar teveel mensen tegelijk in een woongroep is niet wenselijk. Bespreek dit zonedig met een van onze medewerkers. Ook is het mogelijk om samen iets te drinken of een hapje te eten in de buurtkamer van Crescendo. De maaltijd van gasten is dan wel voor eigen rekening. Bezoekers kunnen ook deelnemen aan activiteiten en blijven slapen. Overleg even met een verzorgende over de mogelijkheden.

Huisdieren

Huisdieren mogen meeverhuizen, na overleg met huisgenoten, familie en medewerkers. De bewoner en zijn mantelzorgers zijn zelf verantwoordelijk voor de verzorging van huisdieren. Wij vragen u vriendelijk daarbij de hygiëneregels in acht te nemen.

Afspraken over roken

Het is niet toegestaan te roken in de gezamenlijke ruimtes van de woning. In uw eigen kamer mag u roken, maar alleen als er begeleiding of toezicht is. Onze medewerkers hebben recht op een rookvrije werkplek. Daarom vragen wij bewoners die willen roken, dat ook niet te roken tijdens de verzorging. Als er zich een zuurstofcilinder of zuurstofconcentraat in uw woning bevindt, is roken (en vuur) altijd strikt verboden.

Klachtenregeling

De Zorggroep streeft naar een optimale dienstverlening. Maar zorg is en blijft mensenwerk en dus kan er wel eens iets fout gaan. Stel, u bent niet tevreden over de zorgverlening. Dan kunt u dat kenbaar maken bij de coördinator van zorg en diensten of een leidinggevende. Wordt dit niet naar tevredenheid afgehandeld dan kunt u een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. In de folder 'Klachtenregeling cliënten' leest u hoe. De folder is verkrijgbaar via www.dezorggroep.nl of via bijgevoegd bestelformulier.

Binnen De Zorggroep werken klachtenfunctionarissen. Zij kunnen u helpen met het indienen van een klacht. Ook kunnen zij, als u dat wenst, een bemiddelende rol vervullen. Naam en telefoonnummer van onze klachtenfunctionarissen vindt u in de folder 'Klachtenregeling cliënten'



2. De woning

Elke bewoner heeft in Crescendo een eigen zit/slaapkamer. Twee bewoners delen samen een badkamer met douche en toilet, die gekoppeld is aan beide kamers. De zit/slaapkamers van de groepswoningen zijn voorzien van een bed, kast, schemerlamp, gordijnen en vloerbedekking. Het is mogelijk om eigen meubels mee te nemen.

Privacy

Uw kamer in Crescendo is uw thuis. U hebt dan ook alle recht op privacy. Niemand mag dus zonder uw toestemming uw kamer binnenlopen. Uw verzorgende heeft natuurlijk wel altijd toegang tot uw kamer.

De huiskamer

De gemeenschappelijke huiskamer is het hart van de groepswoning. Hier wordt gezamenlijk gegeten, een praatje gemaakt, de krant voorgelezen of een spelletje gespeeld. De huiskamer bestaat uit een zitgedeelte (ook met TV en radio) en een eethoek. De huiskamer kan in overleg ook met persoonlijke eigendommen van bewoners aanvullend worden aangekleed.

Oproepinstallatie

Het is mogelijk om vanuit de zit/slaapkamer akoestisch of via een bewegingssensor hulp van een Zorggroepmedewerker in te roepen.

Televisie, telefoon en internet

U kunt via De Zorggroep een telefoon-, internet en TV-abonnement afsluiten. Dat betreft het basispakket van Ziggo. Als u extra zenderpakketten wenst, moet u dat rechtstreeks met Ziggo regelen. U dient dan ook de extra kosten rechtstreeks aan Ziggo te betalen. Let er wel op dat u daarbij meldt dat u het basisabonnement via De

Zorggroep afneemt. De actuele kosten voor alle abonnementen kunt u vinden op onze website.

Schoonmaken

De Zorggroep zorgt voor de schoonmaak van de woning. Wel verwachten we aanvullende hulp van bewoners (als dat mogelijk is), familie of mantelzorgers voor het onderhoud van de persoonlijke bezittingen.

Oplevering

Voor uw verhuizing leveren we uw appartement leeg, schoon en in goede staat op. Bij uw vertrek vragen we u en uw familie het appartement in dezelfde staat achter te laten. Bij verhuizing of overlijden dient het appartement binnen 7 dagen te worden opgeleverd. Als een bewoner is overleden, kan het lichaam desgewenst enkele dagen op de kamer worden opgebaard.

3. Zorg

De Zorggroep staat in Crescendo 24 uur per dag en zeven dagen per week garant voor alle zorg waar u conform uw indicatie recht op hebt. In iedere woning is overdag en 's avonds een medewerker aanwezig. 's Nachts is er één medewerker aanwezig voor meerdere woningen. Wonen, zorg en welzijn zijn even belang-rijk, maar welke zorg en begeleiding u krijgt, is dus wel afhankelijk van uw indicatie.

Zorgplan

Als u in Crescendo komt wonen, krijgt u een digitaal zorgdossier met daarin een zorgplan. Eén verzorgende is uw coördinator van zorg en diensten (cozodi) en stelt dat plan samen met u en eventueel uw familie of mantelzorger op. Daarin staat het doel van de zorg en wat uw wensen zijn. Bijvoorbeeld hoe laat u wilt opstaan, ontbijten, wat u graag zelf doet en welke ondersteuning u daarbij nodig hebt. Onze medewerkers proberen daar zoveel mogelijk rekening mee te houden.

De coördinator van zorg en diensten

In Crescendo krijgt u een vast aanspreekpunt: de coördinator van zorg en diensten. Met hem of haar maakt u ook de afspraken in uw zorgplan. Als u in Crescendo komt wonen, komt onze coördinator van zorg en diensten snel kennis met u maken. Zijn of haar naam en contactgegevens vindt u ook in uw zorgdossier.



Uw contactpersoon

Wij vragen elke bewoner een contactpersoon aan te wijzen. Dit kan een familielid, vriend of kennis zijn. Via deze contactpersoon lopen, als u dat zelf niet meer kunt, alle contacten tussen de medewerkers van de groepswoonings en uw 'achterban'. Uw eerste contactpersoon krijgt ook een inlogcode voor uw digitale zorgdossier en kan zo thuis of elders het zorgplan inzien.

De rol van familie en mantelzorgers

Medewerkers, vrijwilligers, bewoners en mantelzorgers: samen geven we invulling aan het wonen en leven in Crescendo. Uitgangspunt van De Zorggroep bij de zorg voor mensen met dementie is 'niet zorgen voor, maar zorgen dat.' Dit betekent dat wij onze professionele zorg beschouwen als aanvullend aan zelfzorg, gebruikelijke zorg of mantelzorg. Kleinschalig wonen betekent zoveel mogelijk wonen en leven zoals thuis. Dat houdt in dat mantelzorg door-gaat als iemand in Crescendo komt wonen. Ook stimuleren we bewoners om nog zoveel mogelijk dingen zelf te doen. Mantelzorgers (familie, vrienden en kennissen) spelen een wezenlijke rol bij praktische klussen en bij het begeleiden van activiteiten. Familie vindt het vaak prettig om een actieve bijdrage te leveren aan het reilen en zeilen in de groepswooning. Bijvoorbeeld door te helpen met het bereiden van maaltijden of met de bewoner een wandeling buiten te maken in de tuin. Dit is als aanvulling op de professionele zorgverlening meer dan welkom en soms zelfs nodig voor het welzijn van de bewoners.

Arts

In Crescendo krijgt u automatisch een nieuwe arts: onze specialist ouderen-geneeskunde. De medische zorg kan ook onder supervisie van

een specialist ouderen- geneeskunde uitgevoerd worden door een verpleegkundig specialist. Daarnaast is er een 24-uurs bereikbaarheidsdienst, zodat zo nodig altijd snel een arts aanwezig kan zijn.

Therapie

Voor alle specialistische zorg, bijvoorbeeld van een fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist of diëtist kunt u een beroep doen op de behandelaars van De Zorggroep. Vaak kan behandeling gewoon in Crescendo plaatsvinden. Samen met de specialist ouderengeneeskunde bepaalt u welke specialistische zorg u (aanvullend) nodig heeft.

4. Eten en drinken

De Zorggroep zorgt voor drie maaltijden per dag en voor fruit, tussendoortjes en voldoende drinken, zoals koffie, thee en frisdrank. De warme maaltijden worden zoveel mogelijk samen in de groepswooning gekookt en ook gezamenlijk in de huiskamer genuttigd. Dit laatste geldt ook voor de broodmaaltijden.

5. Ontspanning en activiteiten

Huiselijke activiteiten bepalen in een groepswooning het ritme van de dag. Bijvoorbeeld het bereiden van maaltijden, koffie en thee zetten, was vouwen en bezoek ontvangen. Het wonen in een groep, de kleinschaligheid en gezamenlijke bezigheden met andere bewoners zorgen ook voor vanzelfsprekende sociale contacten.

Verder zijn er groepsactiviteiten, zoals de krant voorlezen, (geheugen)spellen spelen, samen bewegen en zingen, tv-kijken en naar muziek luisteren. Die worden ondersteund door familie, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers. Zij



zorgen zo samen met u voor uw welzijn en een goede sfeer binnen de groepswooning. Ook in de buurtkamer van Crescendo vinden diverse activiteiten plaats (zoals kienen en muziekavonden) waaraan u kunt deelnemen. Voor de begeleiding tijdens deze activiteiten doen we een beroep op mantelzorgers en vrijwilligers.

6. Service en faciliteiten

Als u een kapper of pedicure laat komen of wil bezoeken, moet u dat zelf regelen of laten regelen door familie of mantelzorg. De kosten zijn voor eigen rekening. Als u een medische indicatie heeft voor een pedicurebehandeling, regelt en betaalt De Zorggroep die behandeling. Er is geen kapsalon of pedicure in Crescendo zelf gevestigd.

Wasverzorging

U moet zelf het wassen, drogen, strijken en stomen van uw kleding verzorgen. U kunt daarbij gebruik maken van een wasserij van De Zorggroep. Om vermissing te voorkomen, moet u uw wasgoed dan voorzien van naamstickers. Uiteraard kunt u ook familie of anderen vragen de was voor u te verzorgen. Als deze mogelijkheden er niet zijn, kan De Zorggroep de was en strijk van uw kleding via een wasserij voor u laten verzorgen. De kosten worden dan rechtstreeks door de wasserij bij u in rekening gebracht. Als uw kleding vanwege een ziekte of aandoening extra vaak gewassen moet worden, dan betaalt De Zorggroep de extra waskosten (inclusief drogen en strijken) die daarmee gemoeid zijn.

Voor het wassen van beddengoed, handdoeken en washandjes zorgt De Zorggroep. Mocht u



eigen platgoed willen gebruiken en dat door De Zorggroep laten wassen, dan moet u wel zelf de kosten betalen voor het aanbrengen van naamstickers. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar onze brochure *Waar zorgt De Zorggroep voor en wat betaalt u zelf? Uw zorg in een AWBZ-instelling*.

7. Veiligheid

Het gebouw waarin u woont voldoet aan alle brandveiligheidseisen. Bij de inrichting van uw appartement zijn vloerbedekking, vitrages en gordijnen van brandvertragend materiaal vervaardigd. Houd daar rekening mee als u deze spullen zelf wilt kopen of meenemen. Als u huishoudelijke apparaten wilt gebruiken (kookplaatje, magnetron, waterkoker e.d.), maken we daar samen afspraken over die in het zorgdossier worden vastgelegd. Heeft u hier vragen over, overleg dan met uw zorgcoördinator.

De Zorggroep is niet verantwoordelijk voor het zoekraken van persoonlijke spullen. Voor uw veiligheid is het ook van belang dat u navolgende regels in acht neemt:

- Blokkeer nooit een vluchtweg of nooduitgang.
- Gebruik nooduitgangen alleen bij nood
- Plaats geen rollators/ rolstoelen in de gangen
- Houd geen benzine, spiritus of andere licht ontvlambare stoffen in uw appartement
- Rook niet in bed en maak asbakken nooit leeg in een prullenbak
- Gebruik alleen apparaten die veilig zijn (goede technische staat)
- Gebruik geen snoeren langer dan twee meter
- Gebruik geen bijverwarmingen zoals straalkachels en verwarmingslampen
- Brand geen kaarsen, waxinelichtjes of olielampjes in uw appartement
- Bewaar geen waardevolle spullen en geen grote geldbedragen.

Brandinstructie

In het hele gebouw bevinden zich op diverse plekken automatische brandmelders. U kunt zelf een brand melden door een ruitje van een handbrandmelder in te drukken. Alle meldingen gaan rechtstreeks naar de brandweer. Mocht er onverhoopt brand uitbreken, dan is het belangrijk om te weten dat

- u Crescendo bij brand snel kunt verlaten via nooduitgangen die overal zijn aangegeven met verlichte, groene bordjes; medewerkers kunnen u ook naar een veilig deel in Crescendo brengen; het gebouw is daartoe in compartimenten verdeeld;
- bij brand gaan de liften (automatisch) naar de begane grond en mogen dan niet meer worden gebruikt. U moet dus gebruik te maken van het trappenhuis; indien nodig zullen medewerkers u daarbij helpen;
- een bedrijfshulpverlener (BHV-er) geeft bij een calamiteit leiding aan alle medewerkers, zodat zij precies weten wat ze moeten doen; voor uw veiligheid is het van belang dat u de instructies van onze medewerkers opvolgt.

8. Financiën en verzekeringen

De Zorggroep hanteert uniforme regels ten aanzien van financiën. Die zijn gebaseerd op de wettelijke regels. Wilt u weten welke kosten De Zorggroep betaalt en welke kosten voor eigen rekening zijn? In de brochure *Waar zorgt De Zorggroep voor en wat betaalt u zelf?* vindt u een handig overzicht.

Hetzelfde geldt voor verzekeringen. U kunt tegen zeer interessante tarieven gebruikmaken van een Collectieve WA-verzekering. Uiteraard kunt u ook uw eigen verzekering aanhouden.

9. Meer weten?

Wilt u meer informatie over de diensten binnen Crescendo? De Zorggroep heeft een uitgebreid pakket handige informatiefolders. Die kunt u downloaden via www.dezorggroep.nl. Ook kunt u met bijgevoegd bestelformulier folders bestellen. Wij sturen u dan de gewenste folders toe.

