

Algemene informatie



PENNEMES
350 JAAR ZANSE ZORG

Betrokkenheid ♦ Originaliteit ♦ Zorgzaamheid
Daadkracht ♦ Plezier

Zorgcentrum Pennemes

In het hart van Zaanstad ligt Pennemes. Sinds 1677 is onze missie het verlenen van zorg aan hulpbehoevenden in de Zaanstreek. Dat doen wij door het leveren van dagbesteding, verzorging, verpleging en thuiszorg.

De receptie

Iedereen heeft wel eens een vraag, advies nodig of wil weten wat de mogelijkheden zijn op het gebied van bijvoorbeeld activiteiten. Pennemes heeft diverse folders beschikbaar op het gebied van wonen, zorg en welzijn. U kunt dan thuis op uw gemak de informatie nog eens nalezen.

U vindt de diverse folders bij de receptie.

Zoekt u informatie? Vraag het onze receptiemedewerker

Heeft u bijvoorbeeld een vraag over wonen, geldzaken, zorg en welzijn of vervoer? Vraag het ons. Onze receptiemedewerkers staan u op werkdagen tussen 8.30 uur en 19.15 uur en in de weekeinden tussen 9.00 uur en 19.15 uur graag te woord en zoeken met u mee naar de juiste informatie of oplossing voor uw vraag of probleem.

Activiteiten

Binnen Pennemes worden veel leuke activiteiten georganiseerd. Iedereen kan aan deze activiteiten deelnemen. U bent van harte welkom!

De activiteiten die georganiseerd worden, zijn heel divers. U kunt bijvoorbeeld handwerken, biljarten, een spelletje doen, naar een concert luisteren of genieten van een thema-diner.

Daarnaast worden er veel 'groene activiteiten' georganiseerd onder andere op onze gloednieuwe daktuin.

Verder zijn er natuurlijk vieringen rondom Sinterklaas, Kerst, Pasen of Oud en Nieuw. Het aanbod van activiteiten varieert. U kunt onze activiteiten terugvinden in onze maandkalender (verkrijgbaar in Pennemes) en op onze website: www.pennemes.nl

Activiteitenpas

Woont u in de buurt van Pennemes en neemt u regelmatig deel aan onze activiteiten, dan raden we u aan een activiteitenpas te kopen. U betaalt dan € 10,00 per maand en dan kunt u onbeperkt deelnemen aan alle reguliere activiteiten.

Wilt u deelnemen aan bijzondere activiteiten, zoals een concert of themadiner, dan betaalt u een kleine extra bijdrage. Met de activiteitenpas kunt u onder andere deelnemen aan:

- koersbal;
- klaverjassen;
- sjoelen;
- spelletjesmiddag;
- film;
- borreluurtje;
- handwerken;
- concerten;
- samen zingen;
- biljarten;
- bingo;
- kaarten maken.

Hoe vraagt u de activiteitenpas aan?

- Bij de receptie vraagt u om een machtigingsformulier voor de activiteitenpas.
- U vult dit formulier in en levert het bij de receptie weer in.
- De activiteitenpas wordt dan zo spoedig mogelijk naar u opgestuurd of er wordt met u afgesproken wanneer u de pas kunt komen afhalen.



Bewoners van de zorgwoningen van Pennemes betalen maandelijks al een vaste bijdrage om deel te kunnen nemen aan activiteiten; zij hebben dus geen activiteitenpas nodig.

Als houder van de activiteitenpas ontvangt u net als onze bewoners van de zorgwoningen automatisch onze activiteitenkrant.

Veilig thuis wonen met alarmopvolging

U wilt graag in uw eigen vertrouwde omgeving blijven wonen, of u nu jong of oud bent. Maar wat als u iets overkomt?

Meestal is er familie of zijn er bureu die u kunnen helpen. Soms kan dat niet en dan is het fijn om te weten dat u een beroep kunt doen op alarmopvolging van Pennemes.

Alarmsysteem

De eerste stap naar zekerheid en veiligheid is aansluiting zoeken bij een alarmcentrale. Misschien heeft u al een alarmsysteem in uw woning, of denkt u er over om een alarmsysteem te gaan huren of kopen. Wanneer u een alarmsysteem heeft, kunt u alarm slaan wanneer u bijvoorbeeld onwel wordt of gevallen bent. Via uw aansluiting maakt u met één druk op een knop, contact met een alarmcentrale. Pennemes zelf biedt geen alarmsystemen, maar u kunt dat aanvragen bij uw zorgverzekeraar.

Soms komt de huur van de alarmeringsapparatuur in aanmerking voor vergoeding via uw zorgverzekeraar. Wanneer u telefonisch contact zoekt met uw zorgverzekeraar hoort u direct of de huur van de apparatuur vergoed wordt.

Krijgt u de apparatuur niet vergoed van uw zorgverzekeraar, dan kunt u zelf bijvoorbeeld bij ATA alarmeringsapparatuur aanvragen. Van hen hoort u dan wat de kosten daarvoor zijn.

Professionele hulp na een alarmoproep

De tweede stap waarmee u de alarmoproep goed regelt, is een abonnement op professionele hulp na een alarmoproep. Dit geeft u de zekerheid dat uw alarmoproep wordt opgevolgd door een professionele verzorgende. De personenalarmering staat dag en nacht voor u klaar. Met Personenalarmering van Pennemes weet u zeker dat er snel deskundige hulp komt en dat leeft toch een stuk prettiger, geruster en veiliger! Wanneer u alarmeert, stuurt de alarmcentrale iemand van Pennemes als dat nodig is (overdag en 's avonds) of de nachtverpleegkundige van Evean ('s nachts), die zo snel mogelijk komt kijken en handelen. De verzorgende haalt eerst de sleutel van uw woning uit het kastje in Pennemes, gaat dan naar het adres toe van waar uit gealarmeerd is en kan meteen beoordelen of er sprake is van een noodsituatie of u hulp nodig heeft van een arts, of er een ambulance moet komen of dat door de verzorgende zelf de nodige assistentie verleend kan worden. Zorgt u daarom ook voor een goede verbandtrommel. Eventueel kan de verzorgende ook familie bellen of andere mantelzorgers waarschuwen.

U kunt alleen een abonnement op Personenalarmering nemen als u óók een alarmsysteem in uw woning hebt, maar dat spreekt voor zich.

Voor professionele hulp na een alarmering heeft Pennemes altijd diverse gegevens en formulieren plus sleutels van u nodig, om in geval van alarmering snel en goed te kunnen handelen. Wij zenden u desgevraagd alle papieren toe.

Pennemes biedt u de volgende twee vormen van professionele alarmopvolging:



Sociale opvolging

Sociale opvolging betekent dat u geen indicatie heeft voor verzorging vanuit Pennemes. U kunt op eigen gelegenheid kiezen voor een abonnement op alarmopvolging bij Pennemes. U betaalt daarvoor aan Pennemes een vast bedrag per maand per automatische incasso. Zodra u daadwerkelijk hulp inroept, betaalt u daarnaast een vast bedrag per half uur. Voor de exacte kosten kunt u contact opnemen met Pennemes.

Alarmering via uw indicatie

Heeft u al persoonlijke verzorging of verpleging van Pennemes en u alarmeert? Dan wordt de tijd dat de verzorgende bij u is na alarmering onder uw indicatie weggeschreven, als daar nog ruimte voor is. Meestal merkt u hier niets van, omdat deze tijden vaak vallen binnen uw vastgestelde eigen bijdrage. U moet uiteraard ook wel een abonnement bij Pennemes hebben voor professionele hulp van een verzorgende bij alarmering.

Dus: ontvangt u al Persoonlijke verzorging of verpleging van Pennemes en u alarmeert, betaalt u behalve de abonnementskosten en de eventuele huur van de apparatuur, in dit geval niets meer. Op voorwaarde dat u in uw indicatie hier nog ruimte voor heeft, anders ontvangt u voor de verleende hulp ook een factuur.

Hoe werkt het?

Wanneer u alarmeert, wordt via uw telefoon automatisch het nummer van de alarmcentrale gekozen, waarbij u bent aangesloten. U komt in gesprek met iemand van die alarmcentrale; zij nemen uw boodschap aan en melden deze aan de verzorging en een verzorgende komt zo spoedig mogelijk naar u toe. Als u niet kunt antwoorden op de vraag van de alarmcentrale wat er aan de hand is, komt er natuurlijk ook altijd iemand van de verzorging naar u toe. Deze zal er alles aan doen om, nadat u gealarmeerd heeft, binnen 20 minuten bij u te zijn nadat uw huissleutel uit het sleutelkastje in het Pennemes is opgehaald. De

verzorgende schat de situatie meteen in, helpt u wanneer dat kan en zal zo nodig hulpdiensten en/of familie inschakelen.

Voorwaarden

- U bent aangesloten op een alarmeringssysteem.
- Er zijn afspraken gemaakt over uw sleutel.
- Ingevuld gegevensformulier is in ons bezit.
- Betaling via automatische incasso is geregeld.
- Binnen 20 minuten bereikbaar vanuit Pennemes.
- Analoge telefoonaansluiting van KPN (voor alarmcentrale Eurocross) of analoog én digitaal van UPC/Tele2 (voor alarmcentrale van ATA bv.)

Uitzonderingen op deze voorwaarden zijn altijd bespreekbaar, mogelijk vinden we een oplossing! Voor vragen kunt u met ons bellen.

Vervoer op maat

Met de Rosmolentaxi kunt u onder andere ritjes maken naar familie of vrienden, maar ook naar een afspraak in het ziekenhuis, of naar adressen die anders voor u moeilijk bereikbaar zijn.

De bus is geschikt voor drie rolstoelgebruikers plus drie begeleiders en is mogelijk gemaakt door sponsoring van verschillende winkels en ondernemingen, die op het busje staan vermeld en met steun van de gemeente en Bewonersinitiatief Rosmolenwijk. De Stichting Vrienden Van heeft er voor gezorgd dat het busje geschikt is gemaakt voor rolstoelvervoer.



De ritten gaan door heel Zaandam, Oostzaan, Koog aan de Zaan en Zaandijk, maar op aanvraag is meer mogelijk.

De ervaren chauffeurs van de Rosmolentaxi zijn een vaste groep vrijwilligers, die een deel van hun vrije tijd steken in het vervoeren van ouderen en minder mobiele mensen. Zij doen dit werk met liefde en overtuiging. Zo ziet u dus steeds een vertrouwd gezicht als u met de Rosmolentaxi gaat.

U kunt de Rosmolentaxi reserveren voor een gewenst tijdstip. De rit wordt dan ingepland. Reserveert u wel ruim op tijd als u zeker wilt zijn van uw rit en denkt u er ook aan uw retour te boeken. De kosten liggen tussen € 2,00 en € 7,00 per rit, afhankelijk van de afstand. De Rosmolentaxi rijdt van maandag t/m vrijdag van 10.30 uur tot 16.00 uur.

Bijzondere ritten, 's avonds of in het weekend?

Wilt u gebruik maken van de bus buiten werkdagen? Dan zullen wij onze uiterste best doen dit voor u te realiseren. Neemt u hiervoor contact op met de receptie.

Restauratief

Ons restaurant biedt elke dag de mogelijkheid om te genieten van een warme maaltijd.

Het restaurant is open om vanaf 12.00 uur maar u kunt ook later binnen lopen. De maaltijd wordt aan tafel geserveerd en er is een keuze menu. U hoeft niet van tevoren te reserveren en kunt altijd een mantelzorger meenemen. Het weekmenu kunt u van tevoren bekijken in de liften en deze staat ook op alle tafels in het restaurant.

De maaltijden worden betaald met een munt. Die munt kunt u kopen bij de gastvrouw in het restaurant en betalen door te pinnen of de druppel (sleutel) op te laden en dan via de druppel te betalen. Opladen van de druppel kunt u doen bij de gastvrouw in het restaurant of bij de receptie.

Wilt u liever in uw eigen appartement de warme maaltijd gebruiken? Dat is ook mogelijk. De maaltijd wordt dan warm bij u aan de deur afgeleverd rond 12.00 uur.

U kunt u hiervoor bij de gastvrouw aanmelden. Dan krijgt u een menulijst waarop u uw keuze voor de maaltijden kunt invullen. Betaling geschiedt op rekening via automatische incasso.

Pennemes organiseert ook themadiners, zoals met de feestdagen, feestelijke diners, barbecues enzovoort. Hier wordt wel een extra bijdrage voor gevraagd. Informatie over themadiners vindt u in de activiteitenkrant.

In de nieuwe foyer kunt u zitten en wat drinken bestellen aan de bar. Op werkdagen kunt u er terecht voor een kleine lunch of een borrel. Het aanbod op de lunch- en borrelkaart is wisselend.

Wilt u met uw familie iets vieren in Pennemes? Dat kan in het restaurant van Pennemes of in de foyer. De medewerker van de receptie kan u meer informatie hierover geven.

Kapsalon Luciano's

Luciano's kappers heeft een vestiging in Pennemes. Op woensdag, donderdag en vrijdag kunt u een bezoek brengen aan de kapper. De kapsalon werkt op afspraak, belt u daarom tevoren met hen via 06-52710207.



Winkel

Krijgt u onverwachts visite maar heeft u geen koekje in huis? Of wilt u een verjaardagskaart versturen? Bij Pennemes



is een klein winkeltje dat elke dag geopend is waar u diverse producten kunt kopen.

Wasverzorging

Pennemes werkt samen met Mennistenerf en heeft een eigen wasserij waar beiden gebruik van maken. Voor bepaalde wassoorten (groot platgoed) wordt wel uitgeweken naar een externe wasserij. U kunt tegen betaling gebruik maken van onze wasservice. Hiervoor kunt u een wasarrangement afsluiten.

Afhandeling van de wasverwerking zoals laten merken en het vervoer van de was gebeurt via Pennemes. Meer informatie over een wasarrangement vindt u in de aparte folder over wasverzorging.

Cliëntenraad

De cliëntenraad is een groep mensen die de gemeenschappelijke belangen van cliënten van een zorginstelling behartigt. Elke instelling moet een cliëntenraad hebben. Dat is geregeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstelling (Wmcz). Deze wet verplicht de zorgaanbieder om een cliëntenraad in te stellen.

Wat doet een Cliëntenraad?

Een Cliëntenraad behartigt de belangen van de bewoners van de instelling. Ook bewaakt de raad de kwaliteit van de dienstverlening. Verder bewaakt de raad de rechten van de bewoners en behartigt hun gemeenschappelijke belangen; de raad adviseert gevraagd en ongevraagd aan de zorgaanbieder, met als doel de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te verbeteren.

De Cliëntenraad vergadert 1x per 2 maanden met de Raad van

Bestuur van Pennemes. Voorafgaand aan iedere vergadering heeft de Cliëntenraad een vooroverleg.

Welke rechten heeft de Cliëntenraad

In het Reglement van de Cliëntenraad is vastgelegd welke rechten zij heeft. Deze zijn:

- informatierecht;
- adviesrecht;
- verzwaard adviesrecht.
- Informatierecht

De Raad van Bestuur is verplicht de Cliëntenraad op de hoogte te brengen van alle zaken die voor het welzijn van de bewoners van belang zijn. Een voorbeeld is de financiële situatie. De Raad van Bestuur moet de Cliëntenraad informeren over mogelijke tekorten in het budget en over de manier waarop die aangezuiverd kunnen worden. En omgekeerd moet de Raad van Bestuur de Cliëntenraad ook informeren over eventuele overschotten en wat daarmee gedaan zou kunnen worden.

Adviesrecht

De Cliëntenraad heeft het recht haar mening te geven over alle belangrijke beslissingen welke genomen gaan worden zoals:

- voorgenomen wijzigingen van doelstellingen en grondslagen van de organisatie;
- verhuizingen en ingrijpende verbouwingen;
- belangrijke organisatiewijzigingen;
- benoemingen en/of vervanging van de hoogste leiding van de instelling;
- de begroting en de jaarrekening;
- wijzigingen van toelatingsbeleid voor bewoners;



De Raad van Bestuur mag over dit soort zaken geen beslissing nemen zonder eerst de Cliëntenraad te hebben geraadpleegd.

Verzwaard adviesrecht

Wanneer beslissingen genomen worden welke directe invloed hebben op de dagelijkse zorg- en dienstverlening aan de cliënten is verzwaard adviesrecht van toepassing zoals:

- voedingsbeleid, veiligheid, geestelijke gezondheid van de bewoners;
- recreatie- en ontspanningsmogelijkheden van de bewoners;
- regeling inzake klachtenbehandeling (van bewoners/1e contactpersonen);
- aanstelling van personen die de leiding hebben van Pennemes.

De Raad van Bestuur moet over deze zaken het advies van de Cliëntenraad volgen tenzij door een commissie van vertrouwenslieden anders wordt beslist.

Meer informatie?

Wilt u nadere informatie over het werk van de Cliëntenraad of heeft u vragen of suggesties, neemt u dan contact op met de leden van de Cliëntenraad. Dit kunt u doen door een briefje af te geven bij de receptie of door een email te sturen naar clienntenraad@pennemes.nl.

Klachtenregeling voor cliënten

Compliment of klacht

Onze medewerkers en vrijwilligers zetten zich elke dag in voor een goede zorg- en dienstverlening. Wij hechten er veel waarde aan dat de ervaren kwaliteit van de zorg- en dienstverlening ruim voldoende is en dat u zich prettig voelt binnen Pennemes en tevreden bent over onze zorg- en dienstverlening.

Uw waardering op Zorgkaart Nederland

We nodigen u van harte uit uw ervaringen met Pennemes te delen op www.zorgkaartnederland.nl. Op zorgkaart Nederland kunt u Pennemes zoeken via de zoekbalk. Vervolgens kiest u welke dienst u afneemt van Pennemes; thuiszorg, woonzorg, kortdurend verblijf. U kunt nu waarderingen lezen van anderen en door op de oranje button 'waarderen' te klikken kunt u uw eigen waardering geven. Het invullen kost slechts enkele minuten. U helpt hiermee anderen bij het maken van een keuze voor een zorgorganisatie. Wij zijn u zeer erkentelijk voor het geven van een waardering!

Niet tevreden?

Voldoen wij niet aan de uw verwachtingen of is (een deel van) de verleende zorg niet naar wens verlopen? Dan horen wij dit graag. De ervaring leert dat zo'n gesprek veel onduidelijkheden en misverstanden kan wegnemen. We zien een uiting van ongenoegen of klacht als een kans tot verbetering van onze kwaliteit. U kunt de volgende stappen doorlopen om uw ontevredenheid kenbaar te maken.

Direct bespreken

U kunt uw uiting van ongenoegen rechtstreeks bespreken met de betreffende medewerker, zorgcoördinator, wijkverpleegkundige en zo nodig met de teamleider of manager. De ervaring leert dat zo'n gesprek veel onduidelijkheden en misverstanden kan wegnemen.

Bemiddeling door klachtenfunctionaris

Komt u er niet uit met bovenstaande gesprekspartners? Dan kunt u uw klacht bespreken met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft als belangrijkste taak te bemiddelen bij klachten. Hij of zij is onafhankelijk en onpartijdig. De



klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht en onderneemt geen stappen zonder jouw toestemming.

Met de klachtenfunctionaris kunt u per e-mail contact opnemen via klachten@pennemes.nl. Heeft u liever telefonisch contact? Dan kun je onze receptie bellen, 075-6504110, en daar een terugbelverzoek voor de klachtenfunctionaris achterlaten.

Oordeel over klacht

Wilt u een oordeel over uw klacht? U kunt schriftelijk een klacht indienen bij de Raad van Bestuur ter oordeelsvorming. De Raad van Bestuur kan hierbij gebruik maken van een klachtencommissie of klachtenfunctionaris. De commissie doet zorgvuldig onderzoek en hoort alle partijen. De commissie brengt advies uit aan de Raad van Bestuur, eventueel vergezeld van aanbevelingen. De Raad van Bestuur komt hierop met een oordeel en laat u weten of en welke maatregelen vervolgens worden getroffen. Een klacht bij de klachtencommissie dient u schriftelijk in te dienen.

Afhankelijk welke wetgeving (Wzd of Wkkgz) van toepassing is op de klacht zal deze binnen één van de twee klachtencommissies behandeld worden. De klachtencommissie voor cliënten van kleinschalig wonen loopt via de Actiz Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. De klachtencommissie voor de overige cliënten loopt via de Facit. Indien u uw klacht wilt laten beoordelen door de klachtencommissie dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Geschillencommissie

Indien bovenstaande stappen niet hebben geleid tot een passende oplossing kunt u uw klacht indienen bij De landelijke geschillencommissie zorg.

Cliëntvertrouwenspersoon

Er kan zich een situatie voordoen waarover u liever eerst in vertrouwen over praat met een onafhankelijke partij. Hiervoor kunt u contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon.

De cliëntvertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, adviseert en ondersteunt de cliënt in het meedenken over oplossingsmogelijkheden.

Vertrouwenspersoon KSW

De vertrouwenspersoon voor cliënten van de afdeling kleinschalig wonen is Annette Bonenkamp (organisatie: Zorgstem).

U kunt haar bereiken via het secretariaat van Zorgstem: 088 678 10 00 of via Email a.bonenkamp@zorgstemvertrouwenspersonen.nl.

Vertrouwenspersoon overlige cliënten

De vertrouwenspersoon voor overige cliënten van Pennemes is mevrouw Sabine van Pelt (organisatie: Facit).

U kunt haar bereiken via het secretariaat van Facit : 0251 212 202 of via Email: sabine.van.pelt@facit.nl.



Innovatief Pennemes

Pennemes heeft een aantal innovatieve projecten opgestart samen met milieu- en natuurorganisaties en academische partners. De projecten dragen bij aan het welbevinden van cliënten en medewerkers en aan de lokale leefomgeving. Doel is dat de traditionele inrichting van het zorgproces omslaat naar het nieuwe denken. Daarin is de zorg als product nog steeds belangrijk maar het gaat ook om de behoefte van de cliënt en die kan op een geheel ander terrein liggen.

Pennemes hecht veel waarde aan een gezonde leefomgeving, waarbij gedacht moet worden aan schone lucht, genoeg licht, planten, dieren en ruimte voor welzijn.



PENNEMES
350 JAAR ZAAANSE ZORG

Bloemgracht 95
1502 WB Zaandam
E: info@pennemes.nl
T: (075) 650 41 10