

informatiegids voor bewoners van Waardeburch

SAMMEN

Wonen



Inhoud

Welkom bij Waardeburgh

Zorgvergoeding	2
Producten en diensten	2
Producten- en dienstenformulier	2
Maandfactuur	2

Zorg

Vergoeding voor zorg en eigen bijdrage	4
Opname/verhuizen naar een zorgcentrum	5
Wet zorg en dwang	6
Kennismaken met zorgmedewerkers en behandelaren	8

Services

Zorgalarmering	12
Internet	12
Inzet technische dienst	12
Kappersdiensten	12
Manicure	12
Pedicurebehandeling	13
Tandarts	13
Schoonmaak	14
Sleutel/tag	15
Telefonie	15
Televisie	15
Wasverzorging	17

Welzijn

Activiteiten	20
Maaltijden voor familieleden en mantelzorgers	20
Gebruik ruimte bij bijzondere gelegenheden	20

Algemeen

Uw familie en mantelzorgers	22
Cliëntenraad	24
Identiteitscommissie	24
Kwaliteit en cliënttevredenheid	26
Veiligheid en preventie	27
Ziektekostenverzekering	29
Financiën	29
Huisdieren	31
Giften	31
Samen in gesprek over ethische vraagstukken	31
Laatste verzorging na overlijden	32
Tevreden of ontevreden? Laat het ons weten	33
Kwartaalmagazine	34
Over Waardeburgh	34

Huisregels

Huisregels	36
------------	----

Welkom bij Waardeburgh

Een verhuizing is vaak een ingrijpende gebeurtenis. U zult moeten wennen aan een nieuwe omgeving en aan nieuwe mensen om u heen. De medewerkers van het zorgcentrum waar u bent komen wonen, helpen u de komende tijd wegwijs te worden. Heeft u vragen of opmerkingen dan kunt u altijd bij hen terecht. In deze gids leest u alles wat u wilt weten over wonen en verblijven bij Waardeburgh. U vindt informatie terug over de zorgverlening, over producten en diensten die wij u bieden en over algemene zaken, zoals de cliëntenraad en informatie over cliënttevredenheid.

Meer informatie vindt u op www.waardeburgh.nl, onder het kopje '**Informatie voor cliënten**'. U kunt ook terecht bij de receptie van uw zorgcentrum of één van onze medewerkers.

*Wij hopen
dat u zich
thuis voelt bij
Waardeburgh!*



Zorgvergoeding

De kosten voor langdurige zorg kunt u, afhankelijk van uw financiële situatie, volledig of voor een deel vergoed krijgen vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Op de website van Zorginstituut Nederland staat beschreven waar u recht op heeft wanneer u in een zorgcentrum woont. Om verzekerd te zijn voor de vergoeding tijdens uw verblijf moet u zich laten inschrijven in de gemeente waar u gaat wonen. Onze woonzorgconsulent kan u eventueel ondersteunen bij vragen die u hierover heeft.

Producten en diensten

Nu u in één van onze zorgcentra woont, biedt Waardeburgh u producten en diensten die u op vrijwillige basis kunt afnemen. Het gaat om producten en diensten die niet vergoed worden vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en voor uw eigen rekening zijn. U vindt alle producten en diensten die wij u bieden in het hoofdstuk 'Services' van deze gids.

Producten- en dienstenformulier

Tijdens het intakegesprek nemen we met u door aan welke producten en diensten u behoefte heeft. U vult dit vervolgens in op het producten- en dienstenformulier en ondertekent het formulier. Wanneer u in de loop van de tijd wijzigingen wenst aan te brengen in de producten en/of diensten die u afneemt, kunt u terecht bij de zorgmedewerkers.

Maandfactuur

Na afloop van iedere maand ontvangt u een factuur van Waardeburgh met daarop de kosten die voor uw rekening zijn. Heeft u uw financiën uitbesteed aan uw contactpersoon of financieel gemachtigde, dan ontvangt hij/zij de factuur. De kosten voor de producten en diensten worden via een automatische incasso afgeschreven. Indien er geen automatische incasso wordt afgegeven, zijn de administratiekosten voor uw rekening.



Zorg

Vergoeding voor zorg en eigen bijdrage

Iedereen die in Nederland langdurige zorg nodig heeft, kan een beroep doen op zorg die wordt betaald uit de Wet langdurige zorg, de Wlz. De Wlz is er voor mensen die de hele dag intensieve zorg en toezicht dichtbij nodig hebben. Het gaat dan bijvoorbeeld om ouderen met dementie en om mensen met een chronische lichamelijke beperking. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) onderzoekt of en welke zorg u nodig heeft die vergoed wordt vanuit de Wlz en geeft u hiervoor een zorgprofiel. In het zorgprofiel staat omschreven welke zorg en ondersteuning u nodig heeft en vergoed krijgt.

Afhankelijk van uw inkomen, vermogen en uw huishouden betaalt u een eigen bijdrage. De hoogte hiervan is wettelijk vastgesteld. De vaststelling van de eigen bijdrage en de maandelijkse inning ervan gebeuren door het CAK-BZ, het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten. Met de eigen bijdrage betaalt u een deel van de kosten van de zorg.

Op basis van uw zorgprofiel maken wij samen met u persoonlijke afspraken, zodat duidelijk is welke zorg en ondersteuning u van ons kunt verwachten. Wenst u meer zorg, dan kunnen wij deze uiteraard ook bieden. Hiervoor kunnen kosten in rekening worden gebracht, waarover wij aanvullende afspraken zullen maken. In uw eigen zorgplan staan deze afspraken beschreven.

Daarnaast zijn er voorzieningen en activiteiten, zoals de kapper, wasservice, uitstapjes en activiteiten, die niet vanuit de Wlz worden vergoed. Indien u hiervan gebruik wilt maken, zijn hieraan extra kosten verbonden.

Meer informatie over de Wlz en het aanvragen van een zorgindicatie, vindt u op de website van Zorginstituut Nederland. De link naar de website is te vinden op www.waardeburgh.nl onder het kopje 'Informatie voor cliënten' – 'Brochures'.

Aanvullende informatie kunt u ook vinden op de websites:

- www.rijksoverheid.nl
- www.regelhulp.nl
- www.zorginstituutnederland.nl
- www.hervorminglangdurigezorg.nl

Opname/verhuizen naar een zorgcentrum

Het verhuizen naar een zorgcentrum is een grote en soms moeilijke stap. Besluit u in een Waardeburgh zorgcentrum te komen wonen, dan bespreekt de woonzorgconsulent samen met u en uw familie of andere mantelzorgers tijdens het intakegesprek uw leefgewoonten en zorgwensen. Daarnaast maken we zakelijke en praktische afspraken over bijvoorbeeld de dagelijkse gang van zaken, financiën en de wasverzorging. Wij leren u graag beter kennen. We gaan daarom graag met u en uw mantelzorger in gesprek over uw gewoonten, leefstijl en wat u graag doet op een dag. Aan de hand van deze informatie kunnen wij de zorg en ondersteuning nog beter aansluiten op uw wensen en behoeften.

Zorgleveringsovereenkomst

De zorgleveringsovereenkomst is een schriftelijke overeenkomst waarin Waardeburgh zich verplicht tot het leveren van zorg, welzijn en diensten aan de bewoner. De overeenkomst bevat de afspraken over het leveren van overige diensten door de organisatie, de voorwaarden waaronder deze levering plaatsvindt en de rechten en plichten van de bewoner. De overeenkomst wordt door u of uw eerste contactpersoon ondertekend.

Identiteitsbewijs en zorgverzekeringspas

U hebt te allen tijde een geldig identiteitsbewijs en een bewijs dat u verzekerd bent nodig (de zorgverzekeringspas). Het is uw eigen verantwoordelijkheid om hiervoor zorg te dragen.

Zorgplan, wet bescherming persoonsgegevens en cliëntportaal

Uw eigen zorgvraag staat centraal bij de zorg die wij u bieden. De afspraken die wij samen met u maken en die passen binnen uw indicatie staan omschreven in uw zorgplan. Iedere bewoner heeft een eigen zorgplan met alle zorgvragen en wensen erin vermeld. Het plan wordt samen met u en de eventueel betrokken medewerkers opgesteld. Ook afspraken die gemaakt zijn met uw mantelzorgers kunnen in het zorgplan worden opgenomen. In overleg met u spelen wij in op uw vragen, wensen en behoeften op het gebied van verpleging, verzorging en begeleiding. Uw gegevens worden bij ons opgeslagen volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze wet heeft als doel om uw privacy te beschermen. U hebt te allen tijde recht op inzage in het zorgplan en cliëntdossier. Andere personen of organisaties mogen alleen met uw toestemming het zorgplan en digitaal cliëntdossier inzien.



Wet zorg en dwang

Waardeburgh levert zorg aan mensen met allerlei zorgvragen. Soms kan het gedrag of oordeelsvermogen van een bewoner die onvrijwillig in een zorginstelling verblijft gevaarlijke situaties opleveren voor zichzelf of anderen. Om in deze situaties zoveel mogelijk de veiligheid te kunnen bewaken streven we er naar de bewoner niet in zijn/haar vrijheid te beperken. Hierin nemen we de achtergrond en persoonlijkheid mee, maar laten we ook het belang van de andere bewoners mee wegen.

Er zijn echter situaties waarin het nodig kan zijn dat onvrijwillige zorg worden toegepast. Voorbeelden hiervan zijn beddekken die omhoog zijn, een gekantelde stoel, een autogordel die in een rolstoel zit of het verborgen geven van medicijnen.

Bij het inzetten van deze onvrijwillige zorg is de intentie, dus waarom we iets doen, heel belangrijk. Iemand kan een blad op zijn rolstoel hebben omdat hij daar zijn bord of boek op kan leggen, of het doel kan zijn te voorkomen dat iemand opstaat, gaat lopen en mogelijk ten val komt. Alleen in het laatste geval kan er sprake zijn van onvrijwillige zorg. Deze beslissing wordt door het multidisciplinaire team, volgens het stappenplan, in overleg met u of de eerste contactpersoon genomen en wordt regelmatig geëvalueerd. Bij dit proces staat de kwaliteit van leven centraal met als uitgangspunt: de bewoner wordt zo min mogelijk in zijn vrijheid beperkt.

Wij zijn zo terughoudend met het toepassen van onvrijwillige zorg, omdat wij uit ervaring en onderzoek weten dat het ingrijpend is voor mensen met dementie om beperkt te worden in hun vrijheid. Ze begrijpen het vaak niet en worden opstandig, boos, verdrietig of angstig. Ook staat het uitvoeren van onvrijwillige zorg soms niet in verhouding met de gevaarlijke situatie en de stress die een bewoner ervaart; dat kan betekenen dat er bewust risico wordt genomen. Een voorbeeld is dat Waardeburgh het lopen van een bewoner niet wil beperken, maar dat het risico bestaat dat hij of zij ten val komt. Dit wordt uiteraard overlegd met familie en betrokkenen. Bovendien horen risico's bij het leven; mensen nemen deel aan het drukke verkeer, eten soms bewust ongezond en iedereen kan struikelen over een drempel of een stoeptegel. Het is goed om te beseffen dat in het zorgcentrum ook geleefd wordt en dat niet alle risico's kunnen worden uitgesloten.

Meer informatie over onvrijwillige zorg vindt u op www.dwangindezorg.nl. U kunt ook altijd terecht bij een zorgmedewerker of manager integrale zorg van het zorgcentrum.



Kwaliteit
van leven
staat
centraal

Kennismaken met zorgmedewerkers en behandelaren

Wanneer u in één van onze woonzorgcentra komt wonen, staat, afhankelijk van uw zorgvraag, een multidisciplinair team met verschillende medewerkers voor u klaar. U herkent de medewerkers aan de personeelspas die zij dragen. Waardeburgh is een leerbedrijf dat opleidingsplaatsen biedt aan leerlingen die een opleiding volgen op het gebied van zorg en welzijn.

Het team bestaat onder meer uit:

- zorgmedewerkers;
- activiteitenbegeleiders;
- behandelaren;
- geestelijk verzorger.

Zorgmedewerkers

U krijgt als bewoner van Waardeburgh een vaste contactpersoon, uw Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV-er). U kunt met al uw vragen bij hem of haar terecht. De functie van uw vaste contactpersoon kan verpleegkundige of verzorgende zijn. Wij vinden persoonlijke begeleiding een belangrijk onderdeel en hij/zij past, indien nodig, de zorgplannen aan. Daarnaast zorgt uw vaste contactpersoon ervoor dat de afspraken die zijn gemaakt in uw zorgplan worden nagekomen en hij/zij onderhoudt de contacten met uw familie. De zorgmedewerkers ondernemen actie wanneer er iets verandert in uw gezondheidstoestand. Daarnaast helpen de zorgmedewerkers u op het gebied van persoonlijke verzorging, huishoudelijke taken en een zinvolle dagbesteding.

Activiteitenbegeleiders

De activiteitenbegeleider helpt u om uw dagbesteding op een zinvolle en plezierige manier in te vullen. Hij/zij ontwikkelt activiteiten, een dagprogramma en wordt in de uitvoering ondersteund door vrijwilligers. De activiteiten worden afgestemd op uw interesses. Denk bijvoorbeeld aan ontspanning, stimulatie of opbouwen van een ritme. Uw wensen en mogelijkheden zijn het uitgangspunt. De activiteiten kunnen zowel op individuele basis als in groepsverband plaatsvinden.



Geestelijk verzorger

Onze geestelijk verzorgers bieden ondersteuning bij vragen over leven en zingeving. Bij hen kunnen u en uw naasten terecht voor een zorgzame begeleiding die aansluit bij uw persoonlijke behoefte. Dat kan variëren van een gesprek over hoe het met u gaat tot gesprekken over gezondheid, ziekte, geloof, levensvragen, zin en zinloosheid van het leven, rouwverwerking, eenzaamheid of andere levensthema's. Bij de geestelijk verzorgers treft u een luisterend oor en kunt u in alle rust uw verhaal doen.

Naast de individuele geestelijke verzorging heeft elk zorgcentrum een wisselend aanbod van bijeenkomsten en vieringen. Variërend van zondagsvieringen, vieringen op feestdagen en maandelijkse themabijeenkomsten tot herdenkingsbijeenkomsten en huiskamervieringen of bijbeluurtjes.

Behandelaren

In een aantal gevallen kunt u ook te maken krijgen met behandelaars.

Specialist ouderengeneeskunde

De specialist ouderengeneeskunde is gespecialiseerd in zorg voor ouderen en chronisch zieken met verschillende gezondheidsproblemen en stuurt het multidisciplinair behandelteam aan. Deze arts kijkt niet alleen naar de ziekte(n), maar ook naar de gevolgen van uw gezondheidsproblemen voor uw dagelijks leven en dat van de familie en mantelzorgers. De behandelaren werken op verwijzing van de specialist ouderengeneeskunde. Wanneer u in een zorgcentrum woont en een indicatie heeft met verblijf én behandeling is de specialist ouderengeneeskunde eindverantwoordelijk voor uw behandeling.

Psycholoog

Mensen die bij een psycholoog komen, kunnen heel verschillende klachten hebben, zoals somberheid, geheugen- of concentratieproblemen, angst, rouw of problemen in de omgang met een partner, familielid of verzorgende. Ook voor uitleg over bijvoorbeeld dementie kunt u of uw familie bij de psycholoog terecht. De psycholoog kan in persoonlijke gesprekken adviezen geven over wat u zou kunnen doen om de problemen op te lossen of draaglijker te maken.

Ergotherapeut

Wanneer u lichamelijke klachten heeft, kunt u in het dagelijkse leven allerlei praktische problemen ondervinden, bijvoorbeeld bij het uit bed komen, aankleden en eten. De ergotherapeut zoekt samen met u naar een oplossing. Hij/zij richt zich niet op uw ziekte, maar op de praktische gevolgen ervan bij gewone, dagelijkse activiteiten. De ergotherapeut kan u bijvoorbeeld helpen door vaardigheden aan te leren en te adviseren over hulpmiddelen zoals rollators, rolstoelen, verbandschoenen, steunkousen en bemiddelen in de aanschaf hiervan.

Fysiotherapeut

De fysiotherapeut houdt zich bezig met klachten op het gebied van houding en beweging. Naast onderzoek en behandeling krijgt u voorlichting, instructie en adviezen om bijvoorbeeld te herstellen of te kunnen blijven doen wat u op dit moment kunt.

Logopedist

Heeft u een probleem met uw stem of spraak, een taal- of slikstoornis dan kunt u terecht bij een logopedist. Een behandeling kan bestaan uit stem-, spraak- of taal oefeningen. Aanpassingen van eten en drinken kunnen bij slikstoornissen ook onderdeel zijn van de behandeling. Bij spraakproblemen kan de logopedist adviezen geven of meedenken over een communicatiehulpmiddel.



Services

Zorgalarmering

Wanneer u in een zorgcentrum van Waardeburgh verblijft of komt wonen, ontvangt u van ons een halszender of polszender. Deze zender maakt deel uit van het alarmeringssysteem in uw appartement. Met dit systeem en het alarm om uw hals of pols staat u altijd in directe verbinding met de zorgmedewerkers. U drukt op de knop en u krijgt direct een zorgmedewerker aan de lijn. Indien nodig komt er snel hulp. Bij verlies van de hals- of polszender worden er kosten in rekening gebracht.

Internet

In alle woonzorgcentra van Waardeburgh wordt gratis wifi aangeboden. Het netwerk van Waardeburgh heet 'Waardeburgh-Gast'. U maakt gebruik van een openbaar netwerk. Het is niet verstandig om bijvoorbeeld bankzaken en andere privacygevoelige zaken via dit netwerk te regelen. Indien u internet in uw appartement wenst, dient u dit zelf te regelen met uw internetprovider. Voor meer informatie over de internetvoorziening in het zorgcentrum, kunt u terecht bij de receptie of één van onze medewerkers.

Inzet technische dienst

Waardeburgh heeft een eigen technische dienst. Heeft u vragen tijdens de inhuizing over het boren, stomen, etc., dan kunt u de technische dienst bereiken via de receptie van uw zorgcentrum of één van onze medewerkers. Voor reparaties van persoonlijke eigendommen kunt u onze technische dienst niet inschakelen.

Kappersdiensten

In alle zorgcentra van Waardeburgh is een kapsalon aanwezig. Bij alle zorgcentra vindt u de kapper op de begane grond. U kunt voor meer informatie en de prijslijst terecht bij de receptie van uw zorgcentrum of één van onze medewerkers.

Manicurebehandeling

De zorgmedewerkers van Waardeburgh knippen uw nagels en verzorgen uw handen. Soms is het knippen en verzorgen alleen niet genoeg en heeft u behoefte aan een meer uitgebreide behandeling. Deze service biedt Waardeburgh niet en zult u zelf uw eigen manicure moeten regelen.

Pedicurebehandeling

Uw voeten hebben veel te verduren, waardoor voetklachten kunnen ontstaan. Met een pedicurebehandeling kunnen klachten snel verholpen worden. Waardeburgh werkt samen met door Waardeburgh erkende en gediplomeerde pedicuren. Er zijn verschillende pedicurebehandelingen beschikbaar: een basispakket, een uitgebreid pakket en een luxe pakket. Voor elk pakket worden kosten berekend. U bent vrij om te kiezen voor een eigen pedicure, maar de kosten en beschreven behandeling kunnen dan afwijken. Indien u een verpleeghuisindicatie heeft, zijn de kosten van de pedicure voor Waardeburgh.

Tandarts

Ten behoeve van de verpleeghuisbewoners is er een tandarts beschikbaar die regelmatig langskomt voor tandheelkundige behandeling en mondzorg. De kosten hiervan worden vergoed vanuit de Wlz. Bewoners van het verzorgingshuis kunnen ook gebruik maken van deze dienst, met uitzondering als u een gebitsprothese heeft, maar de kosten komen dan voor rekening van uzelf. Afhankelijk van uw aanvullende verzekering kunt u deze kosten declareren bij uw zorgverzekering.



Schoonmaak

Waardeburgh zorgt voor de schoonmaak van algemene ruimtes en gemeenschappelijke huiskamers. Uw appartement wordt eens per week schoongemaakt. Woont u in het verzorgingshuis dan wordt uw toilet twee keer per week door de huishoudelijke dienst schoongemaakt. Bij de gedeelde toiletten van de verpleeghuiskamers vindt dagelijks een toilet ronde plaats. In dit hoofdstuk leest u meer over de standaard schoonmaak en de mogelijkheden voor extra schoonmaak.

Standaard schoonmaak

Uw appartement wordt eens per week schoongemaakt. Bij de schoonmaak van uw appartement geldt het volgende:

- Waardeburgh verzorgt de schoonmaak van alle vaste elementen binnen het appartement, zoals badkamer, toilet, vensterbank en de vloer.
- Waardeburgh verzorgt de schoonmaak van de standaard Waardeburgh inventaris, zoals het bed en het nachtkastje (exclusief de binnenkant van de (kleding)kasten).
- Voor uw eigen inventaris, bijvoorbeeld een bijzettafel of dressoir die u heeft meegenomen, geldt dat Waardeburgh eerst kijkt naar wat u zelf kunt. Als u in staat bent om uw eigen inventaris af te stoffen, kunt u dit zelf doen. Indien het vanuit het ziektebeeld niet tot de mogelijkheden behoort, legt Waardeburgh samen met u de gemaakte afspraken vast op de afsprakenkaart.
- Waardeburgh zorgt voor de benodigde schoonmaakspullen.
- Indien u uw appartement heel erg vol zet met persoonlijke bezittingen, dan wordt er op de afsprakenkaart de frequentie van het schoonmaken door de huishoudelijke dienst beschreven.

Extra schoonmaak

Als u extra schoonmaak wenst, kan Waardeburgh dit bieden. Het kan gaan om een enkele keer, maar uw appartement kan ook structureel extra schoongemaakt worden. Ook kan Waardeburgh persoonlijke eigendommen, die niet vallen onder de standaard schoonmaak, schoonmaken. Hierbij moet u denken aan het schoonmaken van uw lp-collectie of uw verzameling van beeldjes. Heeft u behoefte aan extra schoonmaak vanuit Waardeburgh? Dan kunt u dit doorgeven aan een zorgmedewerker. Aan extra schoonmaak zijn kosten verbonden.



Sleutel/tag

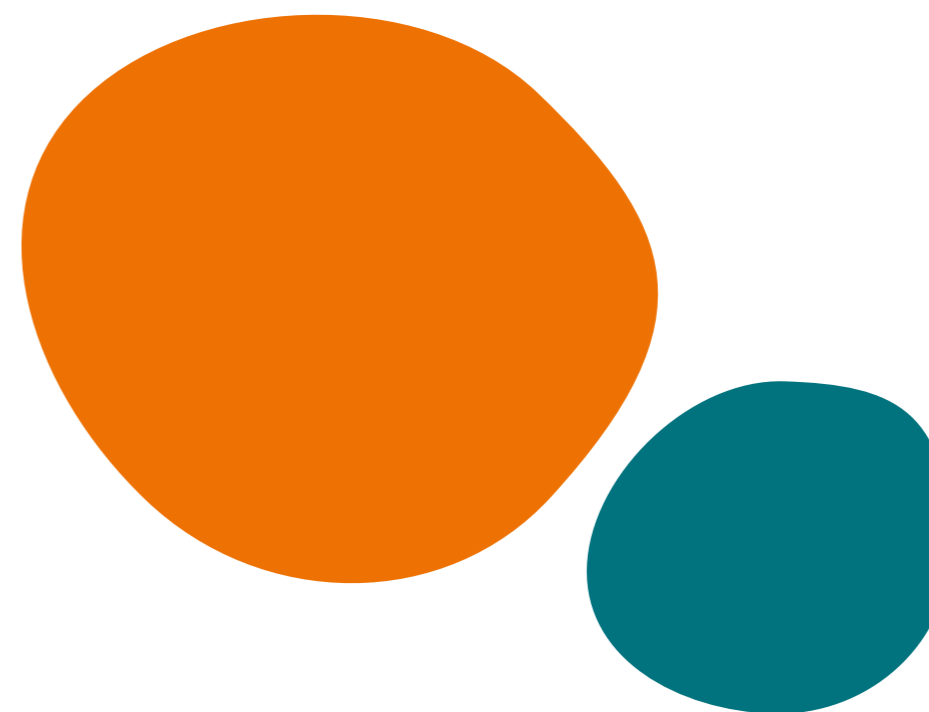
U ontvangt bij de aanvaarding van uw appartement, indien nodig, drie sleutels of tags (een elektronische sleutel). Eén sleutel/tag kunt u in eigen bezit houden en één sleutel/tag is desgewenst voor uw mantelzorger of familielid. Indien u of een familielid behoefte heeft aan een extra sleutel/tag, kunt u deze via de receptie bestellen. Hier zijn kosten aan verbonden. In veel gevallen hebben het balkon en de brievenbus hetzelfde slot.

Telefonie

U kunt zelf contact opnemen met een provider voor telefonie. U betaalt zelf de gesprekskosten en de apparatuur voor het bellen. Voor meer informatie over telefonie in het zorgcentrum, kunt u terecht bij de technische dienst. Uw woonzorgconsulente heeft een lijst met providers met wie voor bewoners van het zorgcentrum afspraken gemaakt zijn.

Televisie

U kunt zelf contact opnemen met een provider voor televisie. U betaalt zelf de abonnementskosten en de apparatuur. Uw woonzorgconsulente heeft een lijst met providers met wie voor bewoners van het zorgcentrum afspraken gemaakt zijn.





Waardevolle
diensten - gemak
voor u!

Wasverzorging

Bij verblijf in één van onze woonzorgcentra, helpt Waardeburgh graag met het doen van de was. Waardeburgh heeft een eigen wasserij. Daarnaast heeft Waardeburgh afspraken gemaakt met een gerenommeerde wasserij. Medewerkers halen uw vuile kleding bij uw appartement op en zorgen dat het ongeveer een week later weer schoon en fris bij u wordt afgeleverd. Indien u niet aanwezig bent, kunt u de schone was op werkdagen bij de linnendienst ophalen (dit geldt niet voor verpleeghuis Overslydrecht). Wanneer u toestemming heeft gegeven om bij afwezigheid uw woning te betreden, wordt uw kleding en linnengoed wel in uw woning gebracht.

Persoonsgebonden goed

Onder persoonsgebonden goed verstaat Waardeburgh persoonlijke kleding zoals ondergoed, overhemden, blouses, broeken, jurken en rokken. De kosten voor het wassen, drogen en strijken van uw kleding en het gebruik van eigen beddengoed zoals een dekbed (overtrek), deken en sprei (alleen voor bewoners in het verzorgingshuis) dient u zelf te betalen. Het stomen van kleding dient door u zelf geregeld te worden.

Merken van kleding

Om te zorgen dat uw eigendommen na gewassen te zijn weer bij u terecht komen, is het belangrijk dat al uw kleding wordt voorzien van merkjes. Deze merkjes worden door Waardeburgh verstrekt en in uw kleding aangebracht. Hiervoor vraagt Waardeburgh een eenmalige vergoeding van € 55,- per persoon. Wij verzoeken u de kleding schoon en soort bij soort af te leveren bij de linnendienst, voorzien van een briefje met uw naam en kamernummer. U kunt de kleding uiterlijk één week voor inhuizing bij de linnendienst afgeven, zodat er voldoende tijd is om alles naar behoren uit te voeren. Komt u in verpleeghuis Overslydrecht wonen, dan vragen wij u om uw kleding bij de linnendienst van zorgcentrum Parkzicht af te geven. Kleding die niet gemerkt is, wordt niet door de linnendienst gewassen. De gemerkte kleding ligt op de dag van uw inhuizing klaar in uw kamer.

De kleding die u op uw eerste dag wilt dragen kunt u, in overleg, van te voren komen ophalen. Draagt u op de opnamedag kleding die nog niet is voorzien van een merkje met uw naam? Dan is het de bedoeling dat u deze kleding, als het gewassen moet worden, eerst zelf wast. Vervolgens kunt u het aanbieden aan de linnendienst voor het (kosteloos) merken van de kleding. Dit geldt ook voor kleding die u koopt, wanneer u al bij ons woont. Laat deze kleding eerst voorzien van merkjes door de linnenkamer.

Linnengoed

Naast persoonsgebonden goed maakt u gebruik van linnengoed van Waardeburgh. Dat bestaat uit: kussenslopen, lakens, dekbedden (alleen verpleeghuis), keukenhanddoeken, theedoeken, vaatdoeken, washandjes en handdoeken. Het gebruik van het linnengoed is kosteloos. De kosten van het wassen zijn voor rekening van Waardeburgh.

Reparatie

De linnendienst van Waardeburch repareert geen kleding.

Vermissing en beschadiging

Het kan zijn dat uw kleding onverhoopt kwijtraakt. Na twee weken spreken we van vermissing. Bij vermissing van uw kleding kunt u zich wenden tot de linnendienst. Het is belangrijk dat er een duidelijke omschrijving is van het zoekgeraakte artikel. Is het artikel na 6 weken nog niet terecht, dan neemt de linnendienst contact met u op.

Indien uw kleding onverhoopt beschadigd terugkomt van de wasserij, kunt u dit melden bij de medewerker van de linnendienst. Deze zal samen met u bespreken wat de oorzaak hiervan is. Wanneer blijkt dat er in de linnenkamer of in de wasserij tijdens het wasproces fouten zijn gemaakt, dan wordt de beschadigde kleding vergoed. De vergoeding is afhankelijk van de kwaliteit en de leeftijd van het te vergoeden artikel. Om voor vergoeding in aanmerking te komen, wordt er een meldingsformulier materiele schade ingevuld.

Voor het doorlopen van kleuren in nieuwe kleding, het krimpen van nieuwe en wollen kleding of een mengvezel van wol, kan Waardeburch geen aansprakelijkheid dragen.



Welzijn

Activiteiten

Elk zorgcentrum van Waardeburgh heeft een uitgebreid activiteitenprogramma. Er is voor ieder wat wils. Het programma is in elk zorgcentrum afgestemd op de persoonlijke wensen en behoeften van de bewoners. Regelmatig vinden leuke optredens of themadagen plaats. Aankondigingen vinden plaats via de mededelingenborden in uw zorgcentrum.

Voor meer informatie over het activiteitenprogramma in onze zorgcentra kijkt u op www.waardeburgh.nl. U kunt ook terecht bij de receptie van uw zorgcentrum of één van onze medewerkers.

Maaltijden voor familieleden en mantelzorgers

De dagelijkse maaltijden zijn onderdeel van de basiszorg die u ontvangt. Daarnaast worden er regelmatig themamaaltijden georganiseerd. Voor uw familieleden, mantelzorgers en bezoekers geldt dat zij tegen een vergoeding met u mee kunnen eten, zowel tijdens de themamaaltijden zoals de stamppotavond of aspergeavond, als tijdens de exclusieve themamaaltijden, bijv. het kerstdiner. Uw familieleden en mantelzorgers kunnen zich opgeven voor een themamaaltijd bij de receptie van uw zorgcentrum of één van onze medewerkers.

Gebruik ruimte bij bijzondere gelegenheden

U kunt gebruik maken van een ruimte om bijvoorbeeld uw verjaardag te vieren. De ruimte kunt u reserveren via de restauratieve dienst. U heeft hierbij de mogelijkheid om catering af te nemen. Hiervoor kunt u ook rechtstreeks contact opnemen met de restauratieve dienst.

De kosten van de huur en catering zijn voor uw eigen rekening. Een complete prijslijst met de mogelijkheden is beschikbaar. Deze prijslijst is te vinden op www.waardeburgh.nl onder 'Zorgaanbod - Services - Zaalverhuur'.



Algemeen

Uw familie en mantelzorgers

Eerste contactpersoon

Als u in één van onze woonzorgcentra komt wonen, vragen wij u om een eerste contactpersoon/wettelijk vertegenwoordiger aan te wijzen. Deze persoon handelt in uw belang en heeft recht op alle informatie die nodig is om een goede vertegenwoordiger te kunnen zijn. In de eerste plaats is dit de echtgeno(o)t(e), geregistreerde partner of andere levensgezel. Ook een ouder, kind, broer of zus kan eerste contactpersoon zijn.

Er wordt altijd één persoon aangewezen, meerdere personen is niet mogelijk. Het is van belang goed na te denken en te overleggen wie het beste de eerste contactpersoon kan zijn. Uw zorgteam overlegt namelijk alleen met uw eerste contactpersoon/wettelijk vertegenwoordiger over bijvoorbeeld uw gezondheidstoestand.

Wettelijke vertegenwoordiger

Naast een eerste contactpersoon, is er in sommige gevallen ook van andere vormen van belangenbehartiging sprake. Zo kan belangenbehartiging plaats vinden in onderstaande vormen.

Curator

Een curator is soms tijdelijk of blijvend nodig voor mensen die wilsonbekwaam zijn en niet (meer) in staat zijn om voor zichzelf allerlei zaken te regelen op verschillende levensdomeinen. De verantwoordelijkheid van u wordt (deels) door iemand anders overgenomen. De curator behartigt de belangen van de betrokkene op het gebied van financiën en bezittingen én op het gebied van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. Een curator kan een familielid of naaste zijn of een professionele vertegenwoordiger. Curatoren worden in alle gevallen benoemd door de kantonrechter en moeten verantwoording afleggen op het gebied van geld en bezittingen en de keuzes die worden gemaakt binnen de zorg, verpleging, behandeling en begeleiding. De kantonrechter controleert de curator.

Bewindvoering

Als u niet meer zelf kunt beslissen over financiën en bezittingen kan er een (familie)bewindvoerder benoemd worden die daarover (zoveel mogelijk) samen met u beslist. Met een onderbewindstelling wordt het vermogen van u beschermd. De bewindvoerder behartigt uw belangen op het gebied van financiën en bezittingen en houdt de boekhouding bij. Een bewindvoerder kan een familielid of naaste zijn of een professionele vertegenwoordiger. Bewindvoerders worden in alle gevallen benoemd door de kantonrechter. Ze moeten jaarlijks verantwoording afleggen aan de kantonrechter. Deze controleert het werk van de bewindvoerder.

Mentorschap

Als u niet meer zelf kunt beslissen over verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding kan een (familie)mentor benoemd worden die daarover (zoveel mogelijk samen met de betrokkene) beslist. Met een mentorschap wordt u op het persoonlijke vlak beschermd. Een mentor behartigt dus de belangen van u op het gebied van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. Een mentor kan een familielid of naaste zijn. Mentoren worden in alle gevallen benoemd door een kantonrechter. Deze kan de mentor jaarlijks vragen een kort verslag te schrijven over de manier waarop hij het mentorschap heeft ingevuld.

Kijk voor meer informatie over bewindvoering, curatele en mentorschap op www.rijksoverheid.nl en www.rechtspraak.nl.

Familie en mantelzorgers

De inzet en betrokkenheid van mantelzorgers is voor onze bewoners enorm waardevol. Naast woonvoorzieningen en een mooi interieur speelt ook het contact met vrienden, familie en de maatschappij een belangrijke rol. Door de aanwezigheid van uw familielid, vriend of vriendin zoveel mogelijk te continueren, zorgen we er samen voor dat u zich bij Waardeburgh thuis voelt.

Mantelzorgers of familieleden hoeven dus niet te stoppen met het bieden van zorg op het moment dat u in een zorgcentrum komt wonen. Integendeel! Waardeburgh moedigt het voortzetten van de mantelzorg ten zeerste aan. De kennis en ervaring die mantelzorgers en familieleden meebrengen kan er voor zorgen dat het leven zoals thuis zoveel mogelijk kan doorgaan. In overleg met de zorgmedewerkers kan uw mantelzorger of familielid een aandeel in de zorg blijven leveren. Zo vullen we elkaar aan.

Naast de steun die mantelzorgers of familieleden geven, is een actieve bijdrage in praktische zaken ook erg wenselijk. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat u naar het ziekenhuis moet. Medewerkers van het zorgcentrum kunnen u niet begeleiden tijdens een ziekenhuisbezoek. Wij vragen uw mantelzorger/familielid om deze afspraak te maken en u bij deze afspraak te begeleiden. Ook bij het doen van boodschappen of het extra schoonmaken van uw appartement kan uw mantelzorger wellicht hulp bieden.

Wij zijn er ook voor mantelzorgers

De meeste mantelzorgers vinden het vanzelfsprekend om voor hun naaste te zorgen, maar kunnen tegen problemen aanlopen. Zo is het bijvoorbeeld moeilijk om de zorg te combineren met een betaalde baan of weten mantelzorgers niet waar zij terecht kunnen met hun vragen.

Of de mantelzorger nu behoefte heeft aan een luisterend oor of advies, onze medewerkers staan klaar. In een persoonlijk gesprek kunnen wij hen, op basis van vragen, informeren, adviseren en praktische oplossingen aanreiken. Verder wordt mantelzorgers vanuit onze zorgcentra en ontmoetingscentra praktische hulp en deskundig advies geboden tijdens contactgroepen, informatiebijeenkomsten en workshops.

Vrijwilligers

Waardeburgh is er voor elkaar. Dagelijks maken vele vrijwilligers met elkaar deze missie waar in de praktijk. De rol van vrijwilligers binnen onze organisatie is essentieel en zeer waardevol. Mede dankzij hen kan Waardeburgh haar bewoners nog beter ondersteunen in de persoonlijke behoeften en wensen. Voor meer informatie over vrijwilligerswerk kunt u terecht op www.waardeburgh.nl.

Cliëntenraad

Uw welzijn en belangen staan bij Waardeburgh voorop. Er wordt daarom veel waarde gehecht aan de medezeggenschap van de bewoners. De cliëntenraad biedt bewoners en hun vertegenwoordigers de mogelijkheid mee te praten en mee te beslissen over zaken die hen aangaan. De zorgcentra van Waardeburgh hebben elk een eigen cliëntenraad.

Enkele leden van de lokale cliëntenraden vormen samen de centrale cliëntenraad. Zo worden de belangen van de bewoners van Waardeburgh zowel op lokaal als op centraal niveau behartigd. In de informatiefolder over de cliëntenraad leest u meer over uw medezeggenschap. Deze folder kunt u downloaden via www.waardeburgh.nl onder het kopje 'Over ons - Adviesraden' of opvragen bij de receptie van uw zorgcentrum of één van onze medewerkers. Wilt u in contact komen met de cliëntenraad van uw zorgcentrum? Dan kunt u terecht bij de receptie of kijk op de mededelingenborden.

Identiteitscommissie

Om de protestant-christelijke identiteit van onze organisatie te waarborgen, heeft Waardeburgh voor ieder zorgcentrum een identiteitscommissie ingesteld. Deze commissies bestaan uit vertegenwoordigers van verschillende kerken en dragen zorg voor de identiteitsgebonden activiteiten in de zorgcentra. De commissies staan in contact met de managers integrale zorg van de zorgcentra en de Raad van Bestuur van Waardeburgh.



Uw welzijn
en belangen staan
bij ons hoog in
het vaandel



Kwaliteit en cliënttevredenheid

Bij Waardeburgh gaat het om u en u mag verwachten dat wij kwalitatief goede zorg leveren. Om goed te kunnen blijven voldoen aan uw wensen, gaan we graag met u in gesprek. Daarnaast houdt Waardeburgh regelmatig familiebijeenkomsten, nemen we deel aan landelijk uitgezette cliënttevredenheidsonderzoeken, vragen we uw feedback via (digitale) enquêteformulieren en werken we met een gecertificeerd kwaliteitssysteem.

Contactmomenten

Minimaal twee keer per jaar maakt uw EVV-er van Waardeburgh een afspraak met u voor een evaluatiemoment. Zo kunnen wij uw wensen en adviezen sneller op individueel niveau oppakken. Daarnaast geeft uw feedback ons handvatten in verbetertrajecten die voor de hele organisatie betekenis hebben.

Onderzoek en informatie

Minimaal één keer per twee jaar wordt een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden in onze zorgcentra. Hiermee meten we hoe onze bewoners de zorg ervaren. Ook worden één keer per jaar diverse risico-indicatoren opgevraagd door de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Op basis van de resultaten van beide metingen, worden verbeterplannen in alle zorgcentra en organisatiebreed gestart. Meer informatie over de cliënttevredenheid leest u op www.waardeburgh.nl.

Het kwaliteitssysteem

Waardeburgh maakt gebruik van een kwaliteitssysteem. Hierbij staat zowel de bewoner als de medewerker en de gezamenlijke afspraken centraal. Jaarlijks laat Waardeburgh alle zorgcentra door een onafhankelijk bureau toetsen om te weten of deze voldoen aan alle kwaliteitsnormen. Meer informatie over het kwaliteitssysteem en keurmerken vindt u op www.waardeburgh.nl.

Veiligheid en preventie

Waardeburgh beschikt over een bedrijfshulpverleningsplan. Het voorkomen van brand maakt hier een onderdeel van uit. Een groot aantal van onze medewerkers is opgeleid tot bedrijfshulpverlener. Regelmatig vinden oefeningen plaats. Op de etages vindt u een plattegrond waarop u kunt zien waar u zich bevindt en op welke wijze u het zorgcentrum kunt verlaten via vluchtroutes. Ook vindt u op de plattegrond een instructie over wat u moet doen bij brand.

Wij kunnen niet alleen voor de brandveiligheid zorgen en hebben daar uw hulp bij nodig. Om de kans op brand zo klein mogelijk te houden, gelden in het zorgcentrum een aantal regels. Deze vindt u in deel 5 'Huisregels' van deze gids. Meer informatie kunt u opvragen bij de receptie van uw zorgcentrum of één van onze medewerkers.

Vervoerhulpmiddelen

Binnen het zorgcentrum zijn hulpmiddelen aanwezig zoals tilliften. Het werken met vervoerhulpmiddelen wordt uitgevoerd volgens de ARBO richtlijnen. Medewerkers krijgen regelmatig instructies over het juiste gebruik van de hulpmiddelen. In uw zorgplan wordt door de ergotherapeut in overleg met de arts, verpleegkundige en de eerst verantwoordelijke verzorgende opgenomen met welke hulpmiddelen u geholpen wordt.

WA-verzekering

Komt u of uw naaste in een Waardeburgh zorgcentrum wonen, dan heeft u een WA-verzekering nodig, een Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering. Deze regelt dat verzekerden grote financiële risico's niet zelf hoeven te dragen, wanneer zij per ongeluk schade aan derden hebben veroorzaakt. Uw eigendommen vallen niet onder de inboedelverzekering van Waardeburgh.

Inboedelverzekering Waardeburgh

Waardeburgh is in bepaalde gevallen verantwoordelijk voor beschadigingen aan of diefstal van eigendommen van bewoners. Als u zorg nodig heeft voor een chronische, lichamelijke aandoening, vallen deze beschadigingen aan of diefstal van eigendommen niet onder de inboedelverzekering van Waardeburgh.

Bij bewoners met dementie of bewoners die comazorg ontvangen, heeft Waardeburgh een zogenaamd verzwaarde zorgplicht. Waardeburgh is verantwoordelijk bij vermissing van goederen met een waarde tot € 350,00 (*). Deze eigendommen vergoedt Waardeburgh, nadat u uw eigen verzekering heeft aangesproken. De vergoedingsregeling is niet van toepassing op bewoners waarvoor Waardeburgh geen verzwaarde zorgplicht heeft waaronder: somatische bewoners, familie en bezoekers.

() Goederen (zoals horloges, sieraden en schilderijen) met een waarde boven de € 350,00 vallen buiten deze verzwaarde zorgplicht. Waardeburgh heeft een inspanningsverplichting om u en uw eerste contactpersoon goed te informeren over het meenemen van deze goederen naar het zorgcentrum. Bij diefstal van bewoners onderling kan de verzekering van Waardeburgh niet aansprakelijk gesteld worden en zal dus ook geen schadevergoeding uitgekeerd worden. Wel kan de benadeelde of diens familie aangifte doen tegen de stelende bewoner.*

Collectieve brand-, inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering

Als bewoner van één van de zorgcentra van Waardeburch heeft u de mogelijkheid om een collectieve brand-, inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten. De kosten bedragen slechts € 4,00 per maand (*) en worden door Waardeburch aan u doorbelast. Indien u meer informatie over de collectieve verzekering wilt ontvangen, neemt u dan contact op met de medewerkers van het **Bedrijfsbureau**. Zij zijn bereikbaar via de **gratis Seniorenzorglijn (0800) 456 0 456**.

Diefstal, schade en verloren voorwerpen

Helaas kan het gebeuren dat u te maken krijgt met diefstal. Wij adviseren dan ook geen waardevolle spullen onbewaakt te laten liggen. Indien u vermoedt dat er iets in uw bezittingen is weggenomen, dan kunt u dit melden bij uw vaste contactpersoon. In geval van diefstal raden wij u aan aangifte bij de politie te doen.

Melding van (bijna) ongeval/melding van incidenten

Helaas kan het voorkomen dat er fouten worden gemaakt of dat er een gevaarlijke situatie ontstaat. Deze incidenten of gevaarlijke situaties worden op een speciaal formulier gemeld. Van gemaakte fouten kunnen we leren. Een speciale commissie, de zogenaamde MIC commissie (Melding Incidenten Cliënten), onderzoekt de meldingen en doet aanbevelingen aan het managementteam van uw zorgcentrum om incidenten of gevaarlijke situaties in de toekomst te kunnen voorkomen.

Ziektekostenverzekering

Het is belangrijk dat u, ook tijdens uw verblijf in een Waardeburch zorgcentrum, verzekerd blijft tegen ziektekosten. Dit is noodzakelijk, omdat uw eigen verzekering de kosten betaalt van tussentijds bezoek aan de specialist of van een eventuele ziekenhuisopname. U blijft zelf verantwoordelijk voor het betalen van de premies voor uw ziektekostenverzekering.

NB: sommige onderdelen uit uw ziektekostenverzekering worden vergoed door de Wlz. Overleg met uw zorgverzekeraar welke (aanvullende) verzekering voor u van toepassing is.

Financiën

Financieel beheer

Kunt u door uw ziekte of chronische aandoening niet meer uw eigen financiën beheren? Wellicht kan uw familie het beheer van u overnemen. Het is ook mogelijk het financiële beheer over te dragen aan een externe partij. Stichting Centrale Administratie voor Verzorgings- en Verpleeghuizen (CAV) en Stichting Budgetzorg bieden de mogelijkheid het financiële beheer te verzorgen. Meer informatie vindt u op **www.stichting-cav.nl**.

(Financiële) post

Al uw persoonlijke post ontvangt u, via de receptie, in uw eigen appartement. In sommige zorgcentra heeft u een eigen brievenbus of postvak. Het is ook mogelijk uw post zelf op te halen bij de receptie.

Financiële post stuurt uw zorgcentrum, indien gewenst, zo spoedig mogelijk door naar uw (wettelijk) vertegenwoordiger of uw financiële contactpersoon. Het is niet de bedoeling dat u uw post laat doorsturen. U dient zich daadwerkelijk in te schrijven in de gemeente waar uw zorgcentrum gevestigd is.

Onze woonzorgconsulente kan u eventueel ondersteunen bij vragen. Wanneer u niet bent ingeschreven bij de gemeente, dan bent u niet verzekerd voor de kosten die de Wlz voor uw verblijf bij Waardeburch vergoedt.



We gaan
graag met u
in gesprek

Huisdieren

Kleine huisdieren van bezoekers zijn van harte welkom. Ook huisdieren in uw appartement zijn toegestaan, mits u of uw familie hiervoor zorgt en er geen overlast voor andere bewoners en medewerkers ontstaat. Extra vervuiling die uw huisdier veroorzaakt, dient door u of uw familie te worden opgeruimd.

Giften

Waardeburgh hanteert het beleid dat giften en schenkingen ten goede komen aan alle bewoners of medewerkers. Als u een gift wenst te schenken ten behoeve van de bewoners, dan komt deze gift ten goede aan iets waarvan zoveel mogelijk bewoners kunnen genieten. Het belonen van individuele medewerkers is niet toegestaan. Bij vragen kunt u terecht bij de manager integrale zorg van uw zorgcentrum.

Samen in gesprek over ethische vraagstukken

Wat heeft u nodig om te kunnen leven op een manier die bij u past? Hoe ziet uw dagritme eruit? Houdt u van bewegen of juist meer van rust? Wordt u gelukkig van het luisteren naar bepaalde muziek of leest u graag? Om u te leren kennen, gaan we met u en uw mantelzorgers in gesprek over uw persoonlijke wensen, uw hobby's en uw leefritme. Maar ook over ethische vraagstukken. Bent u tevreden over de werking van uw medicatie? Wilt u behandeld worden tegen pijn? Wat zijn uw keuzes als u geen eigen regie op uw leven meer heeft? Het zijn vragen die een rol spelen bij uw leven, behandeling en verzorging bij Waardeburgh.

Laatste verzorging na overlijden

Medewerkers van Waardeburch verlenen de laatste zorg na overlijden. Zij bespreken met de nabestaanden de mogelijkheden ten aanzien van afleggen en opbaren. Er bestaan twee verschillende mogelijkheden voor de laatste verzorging van een overledene: de noodzakelijke laatste verzorging en de wenselijke laatste verzorging.

Noodzakelijke laatste verzorging

Na overlijden bieden de zorgmedewerkers de noodzakelijke laatste verzorging van de overledene voor bezoek van nabestaanden en de begrafenisondernemer. Voor zover mogelijk gebeurt dit altijd in overleg en zo mogelijk, met de nabestaanden. De persoonlijke bezittingen van de overledene draagt Waardeburch over aan nabestaanden. Bij deze noodzakelijke laatste zorg behoort het verwijderen van bijv. infuusnaalden, katheters, etc. Vervolgens wordt de bewoner overgedragen aan de begrafenisondernemer. Deze handelingen vallen onder de basiszorg die de bewoner ontvangt. Hiervoor brengt Waardeburch geen kosten in rekening.

Wenselijke laatste verzorging

Naast de noodzakelijke laatste verzorging, spreekt Waardeburch ook over wenselijke laatste verzorging. Hierbij moet u denken aan het wassen en aankleden van de bewoner. De nabestaanden beslissen wie de wenselijke laatste zorg biedt. Meestal draagt de begrafenisondernemer zorg voor de laatste verzorging, maar ook de zorgmedewerkers van Waardeburch kunnen deze zorg bieden.

Ook is het, afhankelijk van het zorgcentrum, mogelijk om de bewoner op te baren in het appartement. Als de wenselijke laatste verzorging door Waardeburch medewerkers wordt geboden, brengt Waardeburch de kosten in rekening bij de uitvaartonderneming, die de kosten doorbelast aan de nabestaanden. Uiteraard hoeft u deze kosten slechts éénmaal te betalen.

Herdenkingsdiensten

Eéns per jaar vinden er in de zorgcentra herdenkingsdiensten plaats. Tijdens deze diensten herdenken Waardeburch-zorgcentra alle bewoners die ons de afgelopen periode zijn ontvallen. Samen met bewoners, familie, vrienden, medewerkers en vrijwilligers wordt een ieder herdacht en is er een mogelijkheid om iets persoonlijks te zeggen. Nabestaanden ontvangen hiervoor een uitnodiging.

Het achterlaten van uw woning

U of uw nabestaanden zijn zelf verantwoordelijk voor het binnen zes dagen ontruimen van het appartement na overlijden of verlaten van uw appartement. Het lege appartement dient netjes te worden opgeleverd. Indien de familie de verantwoordelijkheid tot het ontruimen van het appartement niet neemt, laat Waardeburch het appartement ontruimen en worden de persoonlijke eigendommen gedurende één maand opgeslagen. De kosten die hiervoor in rekening worden gebracht, worden aan de bewoner of nabestaanden gefactureerd.

Tevreden of ontevreden? Laat het ons weten

Wij vinden het belangrijk dat u zich thuis voelt in onze woonzorgcentra en tevreden bent over de zorg die u krijgt. Wij horen dan ook graag uw mening, tips of suggesties. Deze kunt u ons persoonlijk vertellen of u kunt gebruik maken van het Registratie Ter Verbetering-formulier (RTV). Dit formulier kunt u vinden op www.waardeburch.nl onder het kopje '**Over ons - Geef uw mening**'. Wij stellen het erg op prijs als u uw waardering ook plaatst op www.zorgkaartnederland.nl.

Wij streven ernaar u zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg van Waardeburch. Als dit het geval is, maak uw klacht dan bespreekbaar.

Iedereen aan wie Waardeburch zorg verleent of heeft verleend, kan een klacht indienen. Wanneer u zelf niet in staat bent een klacht in te dienen, kan dat namens u gedaan worden door uw eerste contactpersoon.

Samen de kwaliteit verbeteren

Als u niet tevreden bent, kunt u uw onvrede bespreken met de medewerker(s) om wie het gaat of met zijn/haar leidinggevende. Onze medewerkers, teamleiders en locatiemanagers staan open voor uw klachten. Daarbij maakt het niet uit of het gaat om de medische behandeling, de bejegening of een maaltijd die niet naar wens is. Door klachten bespreekbaar te maken, kunnen wij samen met u naar een oplossing zoeken.

Vindt u het lastig om uw klacht mondeling te bespreken? Vul dan het RTV-formulier in. Deze kunt u opvragen bij de receptie van uw zorgcentrum of één van onze medewerkers of vinden op www.waardeburch.nl bij '**Over ons - Geef uw mening**'. Tevens zit er een papieren exemplaar in uw reisgids. Wilt u uw klacht liever met een onafhankelijk persoon bespreken, dan kunt u een beroep doen op de onafhankelijke klachtenbemiddelaar via onze klachtenregeling. Wilt u in contact komen met de klachtenbemiddelaar van uw zorgcentrum? Dan kunt u terecht bij de receptie, kijk op de mededelingenborden of vraag het aan één van onze medewerkers.

Klachtenregeling

Wij vinden het belangrijk dat u zich gehoord voelt en dat uw klacht op de juiste en professionele manier wordt behandeld. Dat is van belang voor u, maar ook voor de organisatie. Waardeburch heeft een klachtenregeling ingesteld en een Klachtencommissie aangesteld. De klachtenregeling biedt u verschillende mogelijkheden om met uw klacht om te gaan. Meer informatie over onze klachtenregeling en onze klachtenbemiddelaars vindt u in de brochure 'Klachtenregeling Waardeburch'. Deze is te downloaden op www.waardeburch.nl onder '**Informatie voor cliënten - Brochures**' of op te vragen bij de receptie van uw zorgcentrum.

Kwartaalmagazine

Waardeburgh brengt elk kwartaal een magazine uit, magazine SAMEN. Via het magazine blijft u op de hoogte van de laatste nieuwtjes, ontwikkelingen en geplande activiteiten en evenementen.

Over Waardeburgh

Voor meer informatie over Waardeburgh kunt u terecht op www.waardeburgh.nl of bellen met de **gratis Seniorenzorglijn (0800) 456 0 456**. Waardeburgh ook te vinden op **Facebook, Instagram, Twitter** en **LinkedIn**.



Huisregels

HUISREGELS

Uw welzijn staat voorop bij Waardeburgh. Daarom vinden wij het belangrijk dat u in een prettige en veilige leefomgeving kunt verblijven. Om die te garanderen hebben we, in overleg met de centrale cliëntenraad, een aantal huisregels opgesteld.

1. Uw eigen dagritme

Indien u dat wenst kunnen we gezamenlijk afspraken maken over uw slaap- en rusttijden. Deze afspraken worden opgenomen in uw zorgplan. Waardeburgh houdt de periode **tussen 21.00 uur en 8.30 uur** aan als slaap- en rusttijd, omdat de meeste bewoners in die periode slapen.

2. Maaltijden

In de meeste zorgcentra van Waardeburgh vormt u samen met andere bewoners een leefgemeenschap en maakt u gebruik van een gezamenlijke huiskamer, waar gegeten wordt en activiteiten plaatsvinden.

Medewerkers en bewoners maken afspraken over de gang van zaken rond eten en etentijden. Ook worden afspraken gemaakt over ieders bijdrage met het eten klaarmaken, afwas, beslissen wat er wordt gegeten, etc.

Mantelzorgers worden hier nauw bij betrokken.

3. Post

U ontvangt uw post ongeopend. U bent vrij post te verzenden. De kosten van postverzending zijn voor eigen rekening.

4. Bezoek en bezoektijden

Uw bezoek is dagelijks van harte welkom **tussen 8.30 uur en 21.00 uur**. Buiten de bezoektijden gaan de buitendeuren op slot en kunt u contact op moeten nemen met de dienstdoende medewerker.

Voor bezoek aan bewoners in de stervensfase zijn er beperkte overnachtingsmogelijkheden (te regelen). Waardeburgh kan vragen dat men onderling afspraken maakt hoeveel bezoekers er tegelijk komen.

Waardeburgh houdt een maximum van vijf bezoekers per bewoner aan (*).

Waardeburgh kan gebruik maken van haar recht bepaald bezoek te weigeren. Hieraan gaat altijd een zorgvuldig traject met de betrokkenen vooraf.

5. Verlof

Onder verlof wordt verstaan dat een bewoner zich buiten de afdeling waar hij/zij woont of verblijft, wenst te bevinden (al of niet met familie, naasten, bezoekers). Uitgangspunt dat Waardeburgh hierin hanteert is dat wij u geen beperkingen opleggen. Voor langdurig verlof is toestemming nodig van de zorgverzekeraar.

Bewoners die bij Waardeburgh verblijven met een Voorlopig Machtiging (VM), een Rechtelijke Machtiging (RM), een InBewaringStelling (IBS) of een Besluit tot opname en verblijf verklaring, hebben voor zover het verantwoord is toestemming tot verlof nodig. De behandelend arts of de Wzd-functionaris maakt met de cliëntvertegenwoordiger altijd een afweging of het verlof verantwoord is. In bepaalde gevallen wordt verlof geweigerd, bijvoorbeeld wanneer zich onbekenden bij de bewoner melden.

6. Telefoneren

Waardeburgh vraagt u, omwille van uw eigen en andermans privacy, u terug te trekken wanneer u een telefoongesprek voert.

7. Privébezittingen

Wij vinden het belangrijk dat u zich thuis voelt. U kunt uw appartement daarom inrichten met uw eigen meubels, spullen en foto's. Wilt u eigen meubels plaatsen, overlegt u dan met de medewerkers.

Omwille van de algemene veiligheid adviseert Waardeburgh u deugdelijke privé- apparatuur te plaatsen.

Indien uw privébezittingen zoek raken, helpt Waardeburgh met zoeken. Indien het vermoeden bestaat dat bezittingen zijn onvreemd, adviseert Waardeburgh u (of uw vertegenwoordiger) altijd aangifte te doen. Indien vast komt te staan dat een medewerker of vrijwilliger van Waardeburgh zich goederen van bewoners wederrechtelijk toe-eigent, grijpt Waardeburgh proportioneel in.

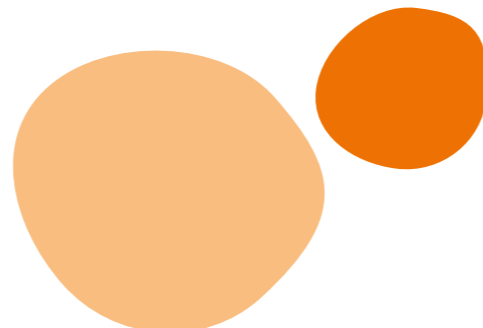
8. Roken

Waardeburgh heeft een rookbeleid dat overeenkomt met de geldende wetgeving (Tabakswet). In de openbare ruimtes van het gebouw en de ruimten buiten behorend bij het gebouw mag niet worden gerookt. In uw eigen appartement bent u vrij om te roken. Wij moeten u er wel op wijzen, dat als het appartement wordt opgezegd er gekeken wordt of er kosten gemaakt moeten worden om het appartement extra te reinigen. Deze kosten zijn dan voor u.

Indien u kortdurend bent opgenomen, mag u niet roken in dit appartement.

9. Ruimtes

Het is niet toegestaan om werkruimtes van medewerkers van Waardeburgh te betreden zonder toestemming. Denk hierbij o.a. aan de keuken, linnenkamer en kantoorruimtes.



10. Alcoholgebruik en andere verslavende middelen

Overlast door dronkenschap of door het onder invloed zijn van andere drogerende middelen is niet toegestaan. Handelen in en gebruik maken van harddrugs is niet toegestaan. Handelen in andere verdovende middelen, zoals softdrugs, alcohol en rookwaren, is niet toegestaan. Het in het bezit hebben van softdrugs is ongewenst. Waardeburch houdt zich hierin aan de wettelijke grenzen. Waardeburch kan gebruik maken van haar recht bepaald bezoek te weigeren op basis van gedrag welke overlast veroorzaakt. Hieraan gaat altijd een zorgvuldig traject met de betrokkenen vooraf.

11. Fotograferen, video, filmen, youtube, sociale media

Het fotograferen, filmen en video-opnames maken van bewoners of medewerkers is zonder hun uitdrukkelijke toestemming niet toegestaan. Voor de veiligheid van onze bewoners en medewerkers hangen er beveiligingscamera's in en rond de locaties van Waardeburch. Het gebruik van deze camera's is vastgelegd in het camerabeleid.

12. Handelen, ruilen en geld lenen

Onderling ruilen van goederen en/of geld lenen leidt tot problemen. Waardeburch raadt u ten sterkste af dit onderling te doen. Waardeburch draagt geen enkele verantwoording indien bewoners en/of bezoekers materialen of geld (aan elkaar) uitlenen.

13. Sancties

Indien de huisregels worden overtreden zal Waardeburch altijd en alleen op individuele basis en met de grootste terughoudendheid sancties naar bewoners, de cliëntvertegenwoordigers, familie of bezoek uitvoeren. In het uiterste geval kan Waardeburch besluiten de Zorgverleningsovereenkomst op te zeggen. Waardeburch heeft een zorgweigeringsprocedure waarin staat omschreven wanneer Waardeburch daartoe over kan gaan. U kunt deze procedure downloaden op www.waardeburch.nl, opvragen bij de receptie van uw zorgcentrum of één van onze medewerkers.

14. Algemene veiligheid

Indien er een brandalarm is, volgt u de aanwijzingen van de medewerkers op. Ieder zorgcentrum heeft medewerkers die zijn opgeleid tot bedrijfshulpverleners. De opdrachten van deze medewerkers volgt u op in geval van een calamiteit. In het kader van brandpreventie mag u geen kaarsen of waxinelichtjes in uw appartement of op de afdelingen (laten) branden.

Waardeburch heeft een legionellapreventiebeleid. Dit beleid kunt u opvragen bij de receptie van uw zorgcentrum of één van onze medewerkers.

15. Eindverantwoordelijk

Wanneer u in een zorgcentrum woont en een indicatie heeft met verblijf én behandeling is de specialist ouderengeneeskunde eindverantwoordelijk voor uw behandeling.

Als u een indicatie heeft voor verblijf zonder behandeling dan is uw eigen huisarts de eindverantwoordelijke voor uw medische zorg.

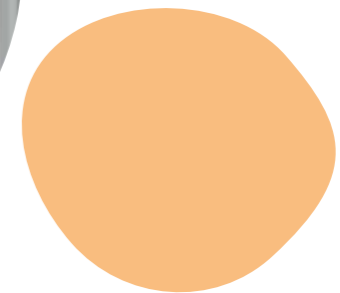
16. Zorghandelingen door bezoek, derden

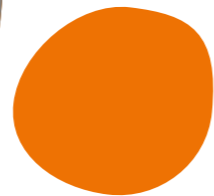
Zorghandelingen vinden in overleg met u plaats. In principe worden zorghandelingen door zorgmedewerkers uitgevoerd. Hiervan kan worden afgeweken wanneer de uitvoerende persoon bekwaam is en toestemming van de behandelend arts heeft. Alleen zorgmedewerkers mogen onvrijwillige zorg in het kader van de Wet Zorg en Dwang uitvoeren.

17. Wij houden rekening met elkaar

Wij vragen u rekening te houden met andere bewoners, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers en respect voor elkaar te hebben.

Geef elkaar de ruimte in de ontmoetings- en verblijfsruimten en bij de liften. Maakt u gebruik van een scootmobiel of elektrische rolstoel, matig dan uw snelheid (stand 1). Honden zijn welkom wanneer ze kort aangelijnd en schoon zijn en geen overlast veroorzaken. Samen werken we aan een prettig woon- en leefklimaat!





'Met plezier
naar morgen
uitkijken met een
mooie herinnering
aan gisteren, dat is
Waardvolle zorg'

SAMEN *women*

ZORGCENTRUM PEDAJA

Claversweer 1
Hardinxveld-Giessendam
T (0184) 61 77 22

ZORGCENTRUM PARKZICHT

Lijsterweg 27
Sliedrecht
T (0184) 48 08 00

VERPLEEGHUIS OVERSLYDRECHT

Scheldelaan 3
Sliedrecht
T (0184) 48 08 00

ZORGCENTRUM DE WAARD

De Alblashof 1B
Alblasserdam
T (078) 692 15 15

WAARDEBURGH

Lijsterweg 27
3362 BB Sliedrecht
Telefoon: **0800 - 456 0 456** (bereikbaar van maandag
tot en met vrijdag van 08.30 tot 16.30 uur)
E-mail: info@waardeburgh.nl
Website: www.waardeburgh.nl

