

# INFORMATIE VOOR BEWONERS EN FAMILIE



Welkom in  
Careyn Dierenriem



Samen nabij

# Inhoud

<b>1. Welkom in Dierenriem</b>	<b>7</b>
Even voorstellen	7
Uw Careyn contactpersoon	7
Wonen met zorg Dierenriem	7
Indeling	8
Uw appartement	9
Inrichting	9
Buitenruimten	9
Domotica	9
Aansluitingen (keukenapparatuur, tv, telefoon, internet)	9
Huismeester	10
Boren in muren	10
Klimaatbeheersing	10
Post	10
Huisvuil	10
Adreswijziging	10
Contactgegevens:	10
Waardevolle eigendommen	10
<b>2. Zorg en welzijn, waar mag u op rekenen?</b>	<b>11</b>
Regie over uw eigen leven	11
Zorg in Dierenriem	11
Verpleeghuiszorg (WLZ)	11
Activiteiten	12
Welzijn	12
Zorgovereenkomst	12
Zorgleefplan	12
Privacy en Inzage	13
Zorg en behandeling	13
Specialist ouderengeneeskunde	14
Verpleegkundige specialist	14
Kwaliteitsverpleegkundige	14
Psycholoog	14
Fysiotherapeut	14
Bewegingsagoog	15
Ergotherapeut	15
Logopedist	15
Diëtist	15
Tandarts	15
Medicijnen en apotheek	15
Reanimatie en wilsverklaring	15
Geestelijke zorg	15

<b>3. Diensten en voorzieningen</b>	<b>16</b>
Maaltijden	16
Careyn Plus	16
Schoonmaak	16
Linnenpakket	16
Kleding wassen	16
Vervoer	17
Duo scootmobiel	17
Vrijwilligers	17
Contactpersoon vanuit de familie	17
Bezoek	17
Maaltijd voor gasten	17
<b>4. Uw mening telt</b>	<b>18</b>
Zorgkaart Nederland	18



# Overige informatie

<b>1.</b>	<b>Careyn Algemeen</b>	<b>20</b>
1.1.	Over Careyn	20
1.1.1.	Onze missie	20
1.1.2.	Onze Kernwaarden	20
1.2.	Onze visie op zorg	20
1.2.1.	Kwaliteit en welbevinden	20
1.2.2.	De gehele mens zien	20
1.2.3.	Liefdevolle zorg	20
1.3.	Algemene voorwaarden	20
1.4.	Criteria voor plaatsing	21
1.5.	Aanvullende verblijfscriteria	21
1.6.	Overplaatsing	21
1.7.	Voorkomen van dubbele verstrekking in de verpleeghuizen	21
1.8.	Giften aan Vriendenstichting of Zorgfonds	21
<b>2.</b>	<b>Kwaliteit</b>	<b>22</b>
2.1.	KIWA Keurmerk	22
2.2.	Meldingen Onvoorziene gebeurtenissen in de Zorg (MOZ)	22
2.3.	Klachtenprocedure	22
<b>3.</b>	<b>Veiligheid</b>	<b>22</b>
3.1.	Veilig werken	22
3.1.1.	Hulpmiddelen voor gezonde arbeidsomstandigheden	22
3.2.	Uw veiligheid	22
3.2.1.	Alarmering en hulpoproep	22
3.2.1.1.	Optiscan	23
3.2.1.2.	Halsalarm	23
3.2.1.3.	Valpreventie	23
3.2.2.	Bedrijfshulpverleners	23
3.2.3.	Brandpreventie	23
3.2.4.	Voorkomen van infecties	23
3.2.4.1.	Legionella	23
3.2.5.	Preventie ouderen mishandeling	23
3.2.6.	Nachtelijk toezicht	23
3.3.	Onvrijwillige zorg	23
3.3.1.	Verlaten van de veilige wooneenheid (alleen voor PG-afdelingen)	24
3.3.2.	Wegnemen van gevaar in de directe woonomgeving	24

<b>4.</b>	<b>Hulpmiddelen</b>	<b>24</b>
4.1.	Rolstoel vanuit de WLZ	24
4.2.	Rolstoel vanuit de WMO	24
4.3.	Elektrische rolstoel of scootmobiel	24
4.4.	Aanschaf rollator	25
4.5.	Speciale matrassen	25
<b>5.</b>	<b>Praktische regelingen</b>	<b>25</b>
5.1.	Wanneer u wat langer van huis bent	25
5.2.	Huisdieren	25
5.3.	Roken	25
5.4.	Iets te vieren?	25
5.5.	Identiteitsbewijs en zorgverzekeringspas	26
5.6.	Verzekeringen	26
5.7.	Parkeren	26
5.8.	Persoonlijke bezittingen	26
5.9.	Verhuizing of overlijden	26
5.9.1.	Intern verhuizen	26
5.9.2.	Ontzegging verblijf	26
5.9.3.	Tijdelijk verblijf elders	26
5.9.4.	Oplevering woonruimte na vertrek of overlijden	26
<b>6.</b>	<b>Wettelijke regelingen</b>	<b>27</b>
6.1.	Wet langdurige zorg: indicatie en zorgprofiel	27
6.1.1.	Verandering in uw indicatie	27
6.1.2.	Eigen bijdrage	27
6.1.3.	Wlz vergoedt niet alles	27
6.1.4.	Bewindvoering, curatele en mentorschap	27
6.1.5.	Overige wettelijke regelingen	27



# 1. Welkom in Dierenriem

**Van harte welkom bij Dierenriem. Een verhuizing is vaak een ingrijpende gebeurtenis met veel veranderingen. In deze gids leest u alles over het wonen in Dierenriem. Wij wensen dat u samen met uw familie, vrienden en bekenden zich snel thuis voelt. Wij helpen u daar graag bij.**

## Even voorstellen

### Uw Careyn contactpersoon

U krijgt een Careyn contactpersoon toegewezen. Dit is een ervaren eerst verantwoordelijke verzorgende of verpleegkundige (EVV'er). De naam en bereikbaarheid van uw Careyn contactpersoon vindt u in uw zorgdossier. U kunt bij uw Careyn contactpersoon terecht met al uw vragen rondom zorg- en dienstverlening.

De Careyn contactpersoon stelt samen met u of uw vertegenwoordiger het zorgleefplan op, maakt afspraken over de zorg, houdt uw zorgleefplan bij en betreft hierbij de verantwoordelijke behandelaars. Zij/hij informeert regelmatig bij u naar uw zorgbehoefte en regelt eventuele veranderingen. Zij/hij is ook contactpersoon voor uw familie. Uw Careyn contactpersoon of een andere medewerker houdt u op de hoogte van medicijnwijzigingen, te verwachte wijzigingen in het zorgleefplan, etc.

Naam \_\_\_\_\_

Telefoon \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

### Adres

Careyn Dierenriem  
Polaris 60  
3225 GT Hellevoetsluis  
Tel: 0181 311 508  
[www.careyn.nl/dierenriem](http://www.careyn.nl/dierenriem)

## Wonen met zorg Dierenriem



Careyn Dierenriem ligt in de wijk Kooistee in Hellevoetsluis. De plek waar bewoners kleinschalig wonen, net als thuis. De Dierenriem ligt in een fijne omgeving, vlak naast een kinderopvang. Elke woning heeft een eigen voordeur en een achterdeur die uitkomt op een centraal middengedeelte met bijvoorbeeld een kapsalon. Bewoners kunnen gebruik maken van gezamenlijke huiskamer. Hier kunnen bewoners heen om elkaar te ontmoeten en deel te nemen aan gezamenlijke activiteiten die regelmatig plaatsvinden.

In de Dierenriem is ons uitgangspunt dat bewoners zo lang mogelijk hun zelfstandigheid behouden en zo veel mogelijk hun eigen leven blijven leiden. Onze medewerkers helpen, verzorgen en ondersteunen hen waar dat nodig of gewenst is. Kenmerken van de Dierenriem zijn kleinschaligheid, eigentijdse zorg, een prettig leefklimaat en aandacht voor het individu. Het doel van de Dierenriem is het bieden van een woonomgeving waarin mensen met dementie zolang mogelijk hun eigen regie behouden.

De Dierenriem speelt in op de vragen en wensen van bewoners en ondersteunt bij het maken van eigen keuzes. Wij stemmen de zorgverlening zo goed

*Uitgave: Careyn Dierenriem - Augustus 2023*

*Deze informatiebrochure is met zorg samengesteld. Toch is het mogelijk dat de informatie op onderdelen onvolledig, onjuist of niet meer actueel is door wettelijke wijzigingen of door organisatorische veranderingen. Aan de inhoud van deze brochure kunnen daarom geen rechten worden ontleend. De medewerkers van Careyn Dierenriem geven u graag de laatste actuele informatie.*



mogelijk af op de persoonlijke wensen en behoeften van de bewoner.

Onze medewerkers treden de bewoners met respect tegemoet. De Dierenriem hecht belang aan respectvolle omgangsvormen ongeacht geslacht, leeftijd, ras, geloofsovertuiging of seksuele geaardheid. Wij verwachten van anderen dezelfde respectvolle houding in het contact met medebewoners, medewerkers en overige bezoekers.

Onze medewerkers vinden het belangrijk dat bewoners zichzelf kunnen zijn en de zorg als fijn ervaren. Bewoners zijn in de Dierenriem vrij om hun leven in te delen naar wens zolang de veiligheid gewaarborgd is.

Op allerlei manieren zorgen medewerkers binnen de Dierenriem voor de gezondheid en welzijn van onze bewoners. Ouderdom en ziekte kunnen mensen kwetsbaar maken. Dan is één ding echt belangrijk: een veilige plek, een omgeving waar u op uw gemak bent. De Dierenriem biedt een omgeving waar geborgenheid centraal staat.

## Indeling

De Dierenriem bestaat uit zes woningen. Op iedere woning wonen zes bewoners. De woningen zijn benoemd tot woning A t/m F. Waarbij woning A/B C/D en E/F een vleugel vormen. Op alle woningen is een Eerst Verantwoordelijke verzorgende / Verpleegkundige (EVV'er er) werkzaam. De overige teamleden zijn verzorgenden, zorgassistenten, stagiaires en welzijn medewerkers. Iedere woning heeft een huiskamer waar het grootste deel van het dagelijks leven plaats vindt. Het is voor bewoners vrij om te kiezen of zij op hun kamer verblijven of in de huiskamer. Wel zullen wij proberen de deelname aan het dagelijkse leven zoveel mogelijk te stimuleren.

Na enige tijd op de wachtlijst gestaan te hebben is dan het moment gekomen dat de inhuizing plaats zal vinden. Er zal een afspraak worden gemaakt over hoe laat u wordt verwacht op de woning. U kunt voor de inhuizing het appartement al inrichten. Het is dan prettig als u vooraf belt met betreffende woning zodat zij op de hoogte zijn van uw komst.

De dag van inhuizing zal u door de zorg worden ontvangen en zij zullen u wegwijs maken op de



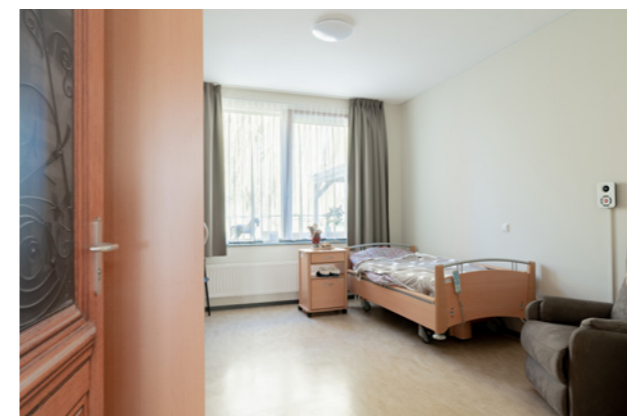
Huiskamer woning B

woning. Op deze dag zal er veel informatie worden uitgewisseld. Ook zullen er enkele documenten worden ondertekend en vindt er een gesprek plaats met u, uw naasten en de arts van de Dierenriem. Graag willen wij u erop wijzen dat er op de dag van inhuizing een geldig Identiteitsbewijs getoond moet worden.

## Uw appartement

### Inrichting

Iedere bewoner heeft een eigen slaapkamer. Per twee appartementen is er 1 badkamer met douche, toilet en aanpassingen voor minder mobiele bewoners. Daarnaast beschikt iedere vleugel over een badkamer met ligbad. U bent vrij om uw appartement naar eigen keuze in te richten. Hierbij is het wel van belang dat medewerkers naar behoren hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Wij zien graag dat de kamer wordt ingericht met vertrouwde spulletjes. In verband met valgevaar zijn kleden op de vloer niet toegestaan.



Voorbeeld van een slaapkamer



Voorbeeld van een badkamer

In de Dierenriem is het niet toegestaan zelf in muren of houtwerk te boren. U kunt via een zorgmedewerker een aanvraag bij de technische dienst doen voor het ophangen van uw persoonlijke spullen.

De kamer is voorzien van standaard stoffering, een hoog/laag bed, linnenkast en nachtkastje.

### Buitenruimten

Elke woning beschikt over een eigen tuin. Ook binnen in het pand is een binnentuin die ook toegankelijk is voor bewoners en familie.

### Domotica

Domotica (ook wel huisautomatisering of smart homes genoemd) is het toepassen van elektronica en huisnetwerken ten behoeve van de automatisering van processen in en om een woning, een kantoor of een klein bedrijf. Domotica in de zorg komt steeds vaker voor dit komt doordat er steeds meer ICT-hulpmiddelen op de markt gebracht worden die je op afstand kunt bedienen. Domotica in de zorg wordt vaak voor mensen met een handicap of voor ouderen toegepast. Dit allemaal om hun leven makkelijker te maken. Het kan zorgprocessen en dienstverleningen op locatie stukken verbeteren, versnellen en vereenvoudigen.

Binnen de Dierenriem wordt er gebruikt gemaakt van verschillende domotica.

Bijvoorbeeld de sensoren waarmee we vaststellen of onze bewoners zich verplaatsen, in de nacht worden deze sensoren het meest ingezet. Daarnaast hebben we valmatten, hiermee constateren we of onze bewoners uit bed zijn gevallen/gestapt. Ook maken we gebruik van belmatten en hals alarmen zodat wij preventief kunnen handelen ter voorkoming van incidenten en het optimaliseren van de kwaliteit van zorg voor onze bewoners.

### Aansluitingen (keukenapparatuur, tv, telefoon, internet)

U kunt in beperkte mate (deugdelijke en veilige) eigen apparatuur meenemen respectievelijk aanschaffen. Het is niet toegestaan om keukenapparatuur in het appartement te zetten zoals koffiezet apparaat, waterkoker, koelkast. Deze apparaten mogen alleen gebruikt worden in de gezamenlijke huiskamer.

U kunt zelf een abonnement aansluiten voor uw mobiele telefoon. Om televisie te kijken maakt





Careyn gebruik van een ZIGGO abonnement met reguliere zenders. Hiervoor betaald u een bijdrage. Via het gastennet kunt u gebruik maken van internet, televisie en/of internet. Eventuele aansluit-abonnements- en belkosten zijn voor eigen rekening.

### Huismeester

De huismeester verzorgt mede het klein onderhoud en eventuele kleine reparaties. U kunt uw vragen voor de huismeester doorgeven via de zorg.

### Boren in muren

Ieder appartement is voorzien van een schilderij ophangstelsel, waarmee u schilderijen en verdere decoratie kunt ophangen. Zelf boren in muren of houtwerk is niet toegestaan. De huismeester assisteert u graag als u een klok of iets anders wilt ophangen.

### Klimaatbeheersing

Het hele pand is voorzien van climate control. Dit wil zeggen dat de temperatuur automatisch geregeld wordt. Daarnaast heeft ieder appartement centrale en vloerverwarming.

### Post

Post wordt uitgedeeld naar de woningen.

### Huisvuil

Zorg zal het huisvuil opruimen in de daarvoor bestemde containers

### Adreswijziging

U bent zelf verantwoordelijk om u in te schrijven op het nieuwe woonadres bij de gemeente. Het adres is als volgt:

Dierenriem

Polaris 60, 3225GT Hellevoetsluis

### Contactgegevens:

Telefoonnummer Dierenriem: 0181-311508

Careyn Klantenservice: Telefoon: 088 - 123 99 88

### Waardevolle eigendommen

Careyn treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade en vermissing van uw eigendommen te voorkomen. Medewerkers worden geïnstrueerd hoe om te gaan met uw eigendommen en over schaderegelingen indien ze schade hebben veroorzaakt.

## 2. Zorg en welzijn, waar mag u op rekenen?

Op allerlei manieren zorgen medewerkers binnen Careyn voor uw gezondheid, ook als die niet meer zo is als voorheen. Ouderdom en ziekte kunnen mensen kwetsbaar maken. Dan is één ding echt belangrijk: een veilige plek, een omgeving waar u op uw gemak bent. Careyn biedt een omgeving waar geborgenheid centraal staat. De medewerkers spelen in op uw vragen, wensen en ondersteunt u bij uw eigen keuzes. Onze medewerkers overleggen graag met u over de mogelijkheden en eventuele alternatieven van de zorgverlening. Daarnaast hecht Careyn ook belang aan respectvolle omgangsvormen ongeacht geslacht, leeftijd, ras, geloofsovertuiging of seksuele geaardheid.

### Regie over uw eigen leven



Uw persoonlijke vrijheid wordt beschermd. U kunt uw leven naar eigen inzicht inrichten. Echter, zorg- en dienstverlening binnen een instelling is een georganiseerd geheel. Careyn stelt daarom in bepaalde situaties voorwaarden om het wonen voor alle bewoners zo prettig mogelijk te houden.

Bewoners met een beperkende maatregel gelden de volgende uitgangspunten:

1. Bewoners met een beperkende maatregel verblijven in een veilige wooneenheid omdat zij, bijvoorbeeld vanwege dementie, situaties en mogelijke gevaren niet goed meer kunnen inschatten. Careyn biedt goede zorg en veiligheid. Hierbij zorgt Careyn voor voldoende toezicht en begeleiding, zodat situaties waarin gevaar of onwel bevinden worden beperkt.

2. Bewoners behouden zo veel mogelijk hun autonomie en worden zo min mogelijk in vrijheden beperkt. Deze uitgangspunten leveren soms een strijdig belang op, waarbij keuzes moeten worden gemaakt. Careyn streeft naar optimale vrijheid voor alle bewoners (passend bij de situatie en het inzicht van de bewoner), waarbij risico's nooit volledig kunnen worden uitgesloten.

Specifieke regels m.b.t. mensen opgenomen met een beperkende maatregel staan in bijlage 1.

Dierenriem neemt bewoners op met het zorgzwaarte pakket (ZZP) 5 en 7.

Op onze website vindt u het totale overzicht van de verblijfscriteria van alle locaties.

### Zorg in Dierenriem

#### Verpleeghuiszorg (WLZ)

U heeft een indicatie voor een bepaald zorgzwaartepakket (ZZP). Deze indicatie rechtvaardigt de vergoeding door de wet langdurige zorg (WLZ). Een indicatie wordt afgegeven door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

Afhankelijk van de zorg die u nodig heeft, geeft het CIZ een indicatie voor een zogenaamd zorgzwaartepakket. In totaal zijn er voor verpleging en verzorging 7 zorgzwaartepakketten samengesteld.

Een indicatie geldt voor een bepaalde periode. Verandert de zwaarte van de zorg dan wordt een

nieuwe indicatie (herindicatie) aangevraagd. Soms betekent dit dat het verblijf bij Careyn wordt beëindigd voordat de geldigheidsperiode van de indicatie is verlopen. Bijvoorbeeld wanneer de zorg die hoort bij de nieuwe indicatie niet geleverd kan worden op de locatie waar u op dat moment verblijft. Het zal dan nodig zijn om te verhuizen naar een andere zorglocatie.

Als het aanvragen van een herindicatie nodig is, bespreekt uw Careyn contactpersoon dit eerst met u. Bent u onder behandeling van uw huisarts, dan wordt eerst met uw huisarts overlegd. Bent u onder behandeling bij de Specialist Ouderengeneeskunde dan overlegt hij met het zorgteam en alle betrokken behandelaars over de eventuele noodzaak tot aanvraag van een herindicatie. De aanvraag voor een herindicatie wordt door uw Careyn contactpersoon gedaan.

De bewoners van Dierenriem hebben veelal een ZP 5, soms is het nodig om een hogere ZP aan te vragen. Bijvoorbeeld als er door onbegrepen gedrag meer inzet nodig is van psycholoog en/ of welzijnsmedewerkers. Mocht dit nodig zijn dan zal een van de medewerkers contact met u opnemen. Bewoners van Dierenriem ontvangen vanuit de WLZ een vergoeding voor de pedicure, tandarts, fysiotherapie. Een aanvullende ziektekostenverzekering is niet nodig.

## Activiteiten

Binnen Dierenriem wordt veel aandacht besteed aan het welzijn en ligt de focus op een zinvolle dagbesteding. Iedere bewoner is van harte welkom om deel te nemen aan de activiteiten. De activiteiten worden op verschillende plaatsen binnen Dierenriem aangeboden, zowel voor grote groepen als individueel. Wij willen de dagelijkse activiteiten zoveel mogelijk afstemmen op de behoefte van de bewoner en daarvoor hebben wij informatie nodig over de bewoner. Graag ontvangen wij in de eerste weken een beschrijving van de levensgeschiedenis, dit mag zo uitgebreid mogelijk. Daarnaast heeft Dierenriem enkele interactieve hulpmiddelen. Het is voor iedereen vrij hiervan gebruik te maken. In deze map vindt u in de bijlage met een overzicht van hulpmiddelen. Voor sommige activiteiten wordt een extra vergoeding gevraagd.

Maandelijks wordt er aan alle bewoners een

vrijwillige eigen bijdrage gevraagd. Dit kunt u via automatische incasso laten verzorgen. Deze bijdrage wordt gebruikt om de verschillende activiteiten te kunnen bieden. Te denken valt aan optredens van artiesten, filmdagen en verschillenden eetactiviteiten etc.

## Welzijn

Het team Welzijn van Dierenriem bestaat uit agogisch opgeleide welzijnsmedewerkers. Welzijn betekent het welbevinden van een bewoner op persoonlijk, lichamelijk, psychisch, spiritueel en sociaal vlak, hier gaat het om de levenskwaliteit. Er wordt vraaggericht en participatie stimulerend gewerkt op individueel niveau en in kleine of grote groepen.

## Zorgovereenkomst

Careyn stelt met u of uw vertegenwoordiger een schriftelijke overeenkomst op over het leveren van zorg, welzijn en diensten aan u. De overeenkomst bevat de afspraken over het leveren van overige diensten, de voorwaarden waaronder deze levering plaatsvindt en uw rechten en plichten. De zorgleveringsovereenkomst wordt op de dag van uw verhuizing ondertekend door u of uw vertegenwoordiger. De bijhorende Algemene Voorwaarden zijn terug te vinden op de website van Careyn.

## Zorgleefplan

Als u in Dierenriem komt wonen, wordt er een zorgdossier voor u opgesteld in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Hierin kunnen alle disciplines die bij uw zorg betrokken zijn rapporteren en met elkaar communiceren. Een belangrijk onderdeel van het zorgdossier is uw zorgleefplan.

In het eerste gesprek wordt samen met u een voorlopig zorgleefplan opgesteld. In de eerste 6 weken na uw verhuizing wordt nader onderzocht welke zorgvragen er zijn. Daarna wordt in samenspraak met u het zorgplan vastgesteld door uw Careyn contactpersoon.

In het zorgleefplan worden alle belangrijke afspraken rond uw verzorging en behandeling vastgelegd. Tevens wordt hierin de voortgang ervan bewaakt. U ondertekent uw zorgleefplan na vaststelling.

Één keer per jaar of vaker als dat nodig is,

bespreken wij met u uw gezondheidssituatie en uw zorgleefplan. Bij deze zorgleefplan bespreking is in ieder geval uw Careyn contactpersoon en de Specialist Ouderengeneeskunde aanwezig. Zo nodig worden ook andere betrokken disciplines, zoals de fysio- en ergotherapeut, de diëtiste, de psycholoog of de medewerker welzijn worden uitgenodigd. U en/of uw vertegenwoordiger kunnen uiteraard zelf ook aanwezig zijn bij dit overleg. Het kan ook zijn dat uw Careyn contactpersoon vóór dit overleg met u of uw vertegenwoordiger bespreekt of alles naar wens is en of er nog bijzonderheden zijn. De Careyn contactpersoon brengt deze informatie in tijdens de zorgleefplan bespreking en koppelt later de gemaakte afspraken aan u terug. Een gewijzigd zorgleefplan moet opnieuw door u ondertekend worden.

## Privacy en Inzage

Uw gegevens worden bij ons opgeslagen volgens de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze wet heeft als doel om uw privacy te beschermen. U of uw vertegenwoordiger mag altijd het cliëntdossier inzien. Dat kan via het clientportaal Caren waar u een account aanmaakt. Uw EVV'er kan hierbij helpen.

## Clientportaal Caren

Nadat u een account hebt aangemaakt in Caren, kunnen u en/of uw naasten hierin het zorgplan, rapportages en agenda-afspraken inzien. Ook kunt u en/of uw eerste contactpersoon in Caren praktische vragen of mededelingen uitwisselen met de zorg. Voor dringende of zorginhoudelijke onderwerpen, bijvoorbeeld over de behandeling, neemt u per mail of telefoon contact op met uw EVV'er. Berichten uitwisselen met Careyn is alleen voor u en/of de eerste contactpersoon bedoeld (andere naasten kunnen alleen meelesen). Berichten in Caren komen meestal van uw EVV'er, maar kunnen als deze niet aan het werk is ook van een andere zorgmedewerker komen.

## Meer informatie

Meer informatie vindt u in de folder Clientportaal Caren. Kijk op careyn.nl. Klik rechtsboven op 'mijn careyn' en dan op 'Caren/Clientportaal Caren'. In de folder staat ook hoe u een account aanmaakt. Of vraag ernaar bij uw EVV'er. Op [www.carenzorgt.nl](http://www.carenzorgt.nl) vindt u uitleg over het

gebruik en de mogelijkheden van zorgportaal Caren. Helemaal onderaan kunt u doorklikken naar 'veelgestelde vragen' waarin u diverse informatie vindt en ook zelf een vraag kunt stellen.



Heeft u een indicatie voor verblijf met behandeling dan kunt u bij Careyn rekenen op deskundige medische zorg van de specialist ouderengeneeskunde en op paramedische zorg van onder meer fysiotherapeuten en ergotherapeuten. Ook kunt u kiezen voor een maatschappelijk werker of een geestelijk verzorger. Binnen Careyn werken veel verschillende deskundigen zoals artsen, psychologen en (gespecialiseerd) verpleegkundigen. Zij werken samen met u aan goede zorg en dienstverlening. Uitgangspunt daarbij blijft uw specifieke situatie, wens en behoefte. Careyn heeft alle afspraken over medische zorg vastgelegd in het medisch beleid (in de vorm van protocollen, werkinstructies en richtlijnen). Aan het begin van uw verblijf bij Careyn overlegt de behandelend arts met u over de medicatie.

## Bij wilsonbekwaamheid

Is een bewoner niet in staat de eigen belangen zelf te behartigen dan wordt in overleg met de wettelijk vertegenwoordiger de wens van de bewoner vastgesteld. Hierbij wordt een eventuele schriftelijke verklaring (codicil, non reanimatieverklaring) altijd als uitgangspunt genomen.



Buiten kantooruren is er een bereikbaarheidsdienst, waardoor 24 uur per dag een arts beschikbaar is voor het verlenen van medische zorg.

Binnen Careyn werken ook andere disciplines om u te ondersteunen of vragen die op lichamelijk, geestelijk of psychosociaal gebied spelen te beantwoorden. Afhankelijk van uw indicatie kunt u gebruik maken van de diëtist, fysiotherapeut, logopedist, ergotherapeut of psycholoog. Daarnaast zijn er geestelijk verzorgers aanwezig op de locaties.

### Specialist ouderengeneeskunde

De specialist ouderengeneeskunde (vroeger verpleeghuisarts genoemd) is helemaal thuis in zorg voor ouderen en chronisch zieken met verschillende gezondheidsproblemen. Hij of zij is uw huisarts, maar kan ook specialistische ouderengeneeskundige zorg leveren. Daarbij werkt hij of zij samen met en verwijst door naar de andere behandelaren in het multidisciplinair behandelteam. Deze arts kijkt niet alleen naar ziektes, maar ook naar de gevolgen daarvan voor uw dagelijks leven.

### Verpleegkundige specialist

Een verpleegkundig specialist (ook wel: nurse practitioner) is een verpleegkundige die specialistische kennis heeft van en ervaring heeft met een bepaald vakgebied. De verpleegkundig

specialist heeft meer verantwoordelijkheden dan een 'gewone' verpleegkundige. Zo mag de nurse practitioner zelfstandig bepaalde medische handelingen uitvoeren en overlegt hij of zij rechtstreeks met de patiënt over de behandeling. De verpleegkundig specialist wordt door de zorg ingeschakeld indien wenselijk, ook vinden er halfjaarlijkse evaluaties plaats waarin o.a. het medisch beleid en het zorgplan besproken worden.

### Kwaliteitsverpleegkundige

Onze kwaliteitsverpleegkundige is de verpleegkundig expert van de werkvloer. Hij/zij is verantwoordelijk voor het bevorderen en realiseren van kwaliteit van zorg. Hij/zij verricht verpleegtechnische handelingen, onderhoudt contact met de artsen en andere disciplines en regisseert de kennisontwikkeling van het team. Integrale, op de bewoner gerichte zorg staat daarbij centraal; zorg die aansluit bij een zo hoog mogelijke kwaliteit van het leven van de bewoner.

### Psycholoog

Een psycholoog van Careyn is gespecialiseerd in de psychische problemen die samenhangen met het ouder worden, zoals somberheid, geheugen- of concentratieproblemen, angst, rouw en gedragsproblemen. Wij kunnen u behandeling, begeleiding en onderzoek bieden met als doel het in kaart brengen en verminderen van uw klachten.



### Fysiotherapeut

De fysiotherapeut houdt zich bezig met lichamelijke klachten op het gebied van houding en beweging. Naast onderzoek en behandeling krijgt u ook voorlichting, instructie en adviezen voor herstel of behoud van uw conditie.

### Bewegingsagoog

De bewegingsagoog houdt zich bezig met het stimuleren van bewegen. Dit omvat de bewegingsgerichte zorg en de beweegroepen. We proberen samen met de zorgmedewerker u te stimuleren om zoveel mogelijk zelfstandigheid te behouden. Denk hierbij aan een boterham smeren, helpen de tafel te dekken en bijvoorbeeld de haren te kammen. Tijdens de beweegroep wordt er op muziek gewerkt aan het behoud van kracht, conditie en lenigheid.

### Ergotherapeut

Lichamelijke achteruitgang en een verminderd geheugen kunnen in het dagelijks leven tot praktische problemen leiden, bijvoorbeeld bij zelfstandig verplaatsen, aankleden, eten of hobby's. De ergotherapeut zoekt samen met u naar een oplossing. Hij/zij kan bijvoorbeeld met u oefenen, instructie geven en adviseren over hulpmiddelen zoals rolstoelen, aangepast bestek/servies, etc.

### Logopedist

Onze logopedist komt bij u langs als u problemen ervaart met het spreken, uw stem, het kauwen of het slikken. Naast onderzoek en behandeling, geeft zij ook voorlichting en adviezen met betrekking tot communicatieproblemen, bijvoorbeeld ten gevolge van dementie of Parkinson en adviezen voor het eten en drinken.

### Diëtist

Onze diëtist is de specialist op het gebied van eten en drinken. Hij/zij geeft persoonlijk en praktisch advies, bijvoorbeeld bij ondervoeding, slikstoornissen, ziekte van Parkinson, decubitus, overgewicht of diabetes. De diëtist kijkt samen met u naar mogelijkheden voor de juiste voeding op maat.

### Tandarts

Voor bewoners met een Wlz-indicatie voor Behandeling en Verblijf in dezelfde instelling heeft

de locatie een samenwerkingsverband met een tandarts. De tandarts draagt medeverantwoordelijkheid voor de tandheelkundige zorg voor de cliënten. De kosten worden vergoed vanuit de Wlz.

Als de tandheelkundige behandeling van een bewoner plaatsvindt buiten de instelling waar hij/zij verblijft, dan komen de kosten van vervoer voor rekening van de cliënt omdat de instelling een tandarts beschikbaar heeft, maar de cliënt de eigen tandarts verkiest.

### Medicijnen en apotheek

Medicatie komt via de apotheek in een baxter verpakking

## Reanimatie en wilsverklaring

Aan het begin van uw verblijf in ons zorgcentrum bespreken we met u onderwerpen als reanimatie, euthanasie en wat te doen bij ernstige complicaties en ernstige medische achteruitgang. Mogelijk wilt u hierover een schriftelijke verklaring vastleggen (codicil, non-reanimatieverklaring). U kunt hierover altijd opnieuw in gesprek gaan met uw behandelend arts als u hier behoefte aan heeft.

## Geestelijke zorg

Aan Dierenriem is een geestelijk verzorger verbonden. Zij richt haar aandacht op alle bewoners, ongeacht kerkelijke of levensbeschouwelijke achtergrond. De geestelijk verzorger biedt ondersteuning bij levensvragen en stelt thema's omtrent zingeving en zin zoeken aan de orde. Hier kunnen u en uw bekenden terecht voor een gesprek over omgaan met ouder worden, levensvragen, rouwverwerking, eenzaamheid of andere levensthema's. Tevens kan zij benaderd worden voor rituelen bij onder andere ziekte, sterven, bemoediging en afscheid nemen. Bij de geestelijk verzorger treft u een luisterend oor en kunt u in alle rust uw verhaal doen. Het spreekt vanzelf dat deze gesprekken 'veilig' zijn en niet gedeeld worden met derden. De geestelijk verzorger organiseert ook vieringen en gespreksgroepen voor bewoners. De geestelijk verzorger is regelmatig in Dierenriem aanwezig. U kunt daar een beroep op haar doen of om contact vragen via uw EVV'er of medewerker welzijn.



## 3. Diensten en voorzieningen

In Dierenriem vindt u allerlei diensten en voorzieningen. Ze maken het leven van alledag voor u zo aangenaam mogelijk.

### Maaltijden

Binnen Dierenriem wordt iedere dag vers gekookt door de zorgmedewerker. De warme maaltijd is gebruikelijk in de avond. Als een bewoner andere wensen over het tijdstip heeft is dit bespreekbaar. Bij het samenstellen van de menu's wordt er rekening gehouden met de wensen en eventuele dieetvoorschriften van de bewoners. Er zullen uitgebalanceerde maaltijden verzorgd worden. Als u iets speciaals wenst te eten of te drinken wat buiten ons assortiment ligt dienst u dit zelf aan te schaffen. Alcohol producten zijn ook voor uw eigen rekening. De zorgmedewerkers kunnen op afspraak dit aanbieden bij de bewoner. De bewoner heeft de vrije keuze om in de huiskamer of op eigen kamer de maaltijd te gebruiken.

Vanuit de wlz regeling verstrekt Careyn per dag één warme maaltijd en twee broodmaaltijden met daarbij koffie, thee, melk, fruit of frisdrank. Indien u hulp nodig heeft bij de maaltijd zullen de zorgmedewerkers u begeleiden.

### Careyn Plus

De Careyn Plus biedt veel mogelijkheden. Zo kan er bijvoorbeeld een kapper of pedicure aan huis komen. Kijk op [www.careynplus.nl](http://www.careynplus.nl) voor meer informatie of stel uw vragen aan een van de zorgmedewerkers.

### Schoonmaak



Het schoonmaken van het appartement gebeurt door het huishoudelijk personeel van een schoonmaakbedrijf. De schoonmaakwerkzaamheden bestaan uit het schoonhouden van de vloer en sanitair. Het is de bedoeling dat familie zover mogelijk samen met de bewoner de kamer stofvrij maakt.

### Linnenpakket

De was wordt in huis gewassen, als u hiervoor kiest zal hier een bijdrage voor gevraagd worden. Wanneer de bewoner gebruik wil maken van eigen beddengoed en dekbed dient de bewoner/familie dit zelf te verschonen.

### Kleding wassen

In Dierenriem verzorgen medewerkers zelf de was. Dit gebeurt op de afdeling. Het is niet nodig dat er een bepaald aantal kledingstukken aanwezig zijn. U kunt uw normale gaderobe meenemen, uiteraard is het wel fijn als de zorg medewerkers niet mis grijpen naar kleding. Het is handig om de juiste kleding in de kast te hangen passend bij het seizoen

en aan te passen aan de seizoenen. Dit is voor onze bewoners prettiger.

U kunt er ook voor kiezen om de was zelf te verzorgen. Dan zullen er geen was kosten in rekening worden gebracht.

Handdoeken en beddengoed worden uitgegeven door Dierenriem en worden op de woning gewassen.

### Vervoer

#### Duo scootmobiel

Er is een duo scootmobiel aanwezig die gebruikt kan worden door familie of mantelzorgers na instructie en 'rij examen'.

### Vrijwilligers

In Dierenriem is een team van vrijwilligers actief. Zij zijn een onmisbare schakel in de zorg en het welzijn van onze bewoners. Iedereen die geïnteresseerd is in vrijwilligerswerk kan zich wenden tot de Regisseur-welzijn of de zorgmedewerkers. De Regisseur-welzijn neemt dan zo spoedig mogelijk contact met u op. Heeft u zelf interesses of hobby's en vindt u het leuk om dit te delen, laat het ons weten.

### Contactpersoon vanuit de familie

Het is van belang om in geval van calamiteiten uw familie of een andere naaste te kunnen waarschuwen. Op de dag van uw verhuizing wordt meteen de naam en het telefoonnummer van de eerste contactpersoon van uw familie geregistreerd en worden afspraken gemaakt wanneer die gebeld wordt. U kunt zelf besluiten wie de eerste contactpersoon is en welke andere contacten belangrijk zijn. Deze gegevens komen in het zorgdossier.

Bent u niet in staat zelfstandige beslissingen te nemen, dan is een zaakwaarnemer nodig. Voor financiële zaken kan een curator of bewindvoerder worden aangewezen en voor materiele/immateriële zaken een mentor/wettelijk vertegenwoordiger. Uitgebreide informatie vindt u in de folder van de NPCF 'Wie Beslist'.

### Bezoek

Uw gasten zijn natuurlijk van harte welkom in Dierenriem! U kunt uw bezoek ontvangen in uw appartement of in de gemeenschappelijke ruimte. In overleg met de zorg, arts en psycholoog is het in sommige situaties mogelijk om uw bezoek te laten overnachten. U bent vrij bezoek te ontvangen op de door u gewenste uren. **We vragen u rekening te houden met de medebewoners en geen overlast te veroorzaken. Desgewenst kan er op verzoek van de zorgmedewerker ook gebruik gemaakt worden van ons Dorpshuis.** De tijden van de maaltijden zijn 12-13 uur en 17.30-18.30 uur. Wij kennen geen bezoektijden, maar vragen u vriendelijk rekening te houden met minder geschikte momenten en met de medebewoners. Twijfelt u aan het geschikte tijdstip, neem dan gerust contact op met een van de medewerkers.

#### Maaltijd voor gasten

U kunt uw gast uitnodigen om mee te eten in uw eigen appartement. Dit dient u een week van te voren te melden bij uw contactpersoon binnen Careyn. De kosten hiervoor zijn rond de 8 euro en zal automatisch worden afgeschreven van uw rekening.

## 4. Uw mening telt

Als Dierenriem kunnen wij ook leren en verbeteren door signalen van betrokkenen. Voor vragen en tips kunt u contact opnemen met het servicebureau, 088-1239900. In geval van een klacht of compliment kunnen bewoners/ mantelzorgers zich richten tot de direct betrokkenen. Komt men er samen niet uit dan kunt u terecht bij de locatie verantwoordelijke manager of u kunt een schriftelijke klacht indienen bij de klachten functionaris van Careyn. U vindt de formulieren op onze website of bij de receptie

### Zorgkaart Nederland

#### Hoe tevreden bent u over onze zorg?



Geef uw waardering op



U kunt uw waardering voor ons zorgcentrum plaatsen op de landelijke website Zorgkaart Nederland. Geef uw cijfer en deel zo uw mening over Dierenriem. Wij stellen het zeer op prijs! Hoe plaatst u een waardering?

Ga naar [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl);

Druk bij de rode informatiebalk op "Schrijf een waardering";

Klik op "Waarderen zorginstelling";

Bij "Vind uw zorginstelling", voer in: Careyn Buitenhof, en selecteer deze;

Ga verder naar "Schrijf een waardering";

Plaats een waardering;

Verstuur uw waardering.





## 1. Careyn Algemeen

### 1.1. Over Careyn

Careyn biedt een zo compleet mogelijk aanbod van diensten op het terrein van zorg, welzijn en wonen. Bijvoorbeeld: thuiszorg, verpleeghuis- en verzorgingshuiszorg, dieetadvies, welzijns- en gemaksdiensten.

Kenmerken van Careyn zorgcentra zijn kleinschaligheid, eigentijdse zorg, een prettig leefklimaat, maximale betrokkenheid van bewoners en hun familie en aandacht voor het individu. Onze wijkteams en zorgcentra zijn altijd lokaal verankerd. De meeste zorgcentra staan midden in de wijk. Daardoor kunnen wijkbewoners, vaak de ouderen, ook gebruikmaken van onze faciliteiten en voorzieningen.

Meer informatie over Careyn vindt u op onze website: [www.careyn.nl](http://www.careyn.nl)

#### 1.1.1. Onze missie

In 2025 zijn wij één van de meest gewaardeerde partners in het optimaliseren van de ervaren kwaliteit van leven van ieder mens; altijd in de nabijheid en zo veel mogelijk op de wijze én plek die de mens zelf verkiest.

#### 1.1.2. Onze Kernwaarden

Onze kernwaarden vormen de belangrijkste waarden om onze missie te kunnen realiseren, Binnen Careyn handelen wij volgens de kernwaarden; nabij, nieuwsgierig, geborgen en bewust.

### 1.2. Onze visie op zorg

Wij willen samen met anderen bijdragen aan een inclusieve, solidaire en duurzame samenleving, door verbindingen te leggen en ondersteuning te bieden, voor ieder die op enig moment in het leven - tijdelijk - een verminderd vermogen ervaart om 'een thuis te creëren'.

#### 1.2.1. Kwaliteit en welbevinden

Wij willen kwaliteit van leven en het welbevinden van onze cliënten leidend maken en daarbij uitgaan van hun kracht en talenten, hun overtuigingen en verlangens. Ongeacht leeftijd en beperkingen is het aan onze cliënten zelf keuzes te maken en zelf de regie te voeren met participatie en betrokkenheid van familie, mantelzorgers en zorgprofessionals

#### 1.2.2. De gehele mens zien

Wij willen gezondheid benaderen als een dynamisch fenomeen. Het gaat om het vermogen van mensen zich aan te passen aan veranderende omstandigheden en regie te voeren. Dat betekent dat we mensen als 'hele mens' benaderen en niet als 'zieke'. We spreken mensen aan op wat ze kunnen en willen, niet op wat ze mankeren.

#### 1.2.3. Liefdevolle zorg

Ouder worden hoort bij het leven. Eenzaamheid, verveling, gevoelens van onveiligheid en er niet meer toe doen, niet. Mensen willen onafhankelijk zijn, betekenis hebben voor anderen en zich gewaardeerd voelen. Hier hebben wij een rol in te vervullen.

### 1.3. Algemene voorwaarden

Careyn levert zorg en behandeling volgens de Algemene Voorwaarden voor zorg en verblijf van Actiz (belangenorganisatie Zorgondernemers) en BTN (Branchebelang Thuiszorg). Deze voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en het LOC Zeggenschap in de zorg. Meer informatie vindt u in de brochure 'Algemene Voorwaarden bij levering van Wlz-zorg in natura'. Vraag ernaar bij uw Evv'er of download de brochure op onze website.

### 1.4. Criteria voor plaatsing

Niet iedereen met een Wlz-indicatie (Wet langdurige zorg) heeft dezelfde soort en hoeveelheid zorg nodig. Daarom zijn er zogeheten 'zorgprofielen'. Een zorgprofiel geeft aan welke zorg iemand nodig heeft. Careyn heeft voor haar locaties criteria vastgesteld voor het toetsen van aanvragen voor opname in de zorgcentra of overplaatsing naar een andere voorziening voor zorg en wonen.

Op basis van deze verblijfscriteria besluit de specialist ouderengeneeskunde in overleg met de kwaliteitsverpleegkundige/psycholoog en medewerkers van de afdeling tot toelating of afwijzing. Op locaties zonder behandeling gebeurt dat door de EVV'er (eerstverantwoordelijk verpleegkundige).

Op onze website vindt u het totale overzicht van de verblijfscriteria van alle locaties.

### 1.5. Aanvullende verblijfscriteria

Een geldige indicatie van het CIZ geldt als belangrijkste verblijfs criterium. Daarnaast kunnen per locatie aanvullende verblijfs criteria gelden. Voor sommige cliënten kan het zijn dat uw Careyn locatie niet over de juiste voorzieningen of deskundigheid beschikt om de noodzakelijke zorg te bieden. Denk aan cliënten die een gevaar vormen voor zichzelf of mensen in hun omgeving. Of cliënten die continu langdurige systematische en multidisciplinaire zorg en/of toezicht nodig hebben. De specialist ouderengeneeskunde op de locatie (op locaties zonder behandeling de EVV'er in overleg met de manager zorg) beoordeelt aan de hand van een set afwijzingscriteria of hiervan sprake is. Zo nodig vindt overleg plaats met andere zorgverleners en/of specialisten. U en uw bekenden worden hierover uitgebreid geïnformeerd in een persoonlijk gesprek.

### 1.6. Overplaatsing

Het kan gebeuren, dat de situatie van een cliënt zodanig verandert, dat overplaatsing naar een andere afdeling binnen de locatie nodig is om de noodzakelijke zorg te kunnen blijven bieden. In een enkel geval kan door de toegenomen zorgzwaarte van de cliënt overplaatsing naar een andere locatie noodzakelijk zijn. Dit gebeurt niet dan na zorgvuldige afweging door de specialist ouderengeneeskunde (op locaties zonder behandeling door de EVV'er), behandelaars, zorgmedewerkers en na persoonlijk overleg met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger(s). Uitgangspunt is dat Careyn alles in het werk stelt

om een zo breed mogelijk pakket van zorg aan te bieden.

### 1.7. Voorkomen van dubbele verstrekking in de verpleeghuizen

Verpleeghuiszorg in onze locaties met behandeling wordt betaald uit de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Dat houdt in dat alle zorg, inclusief behandeling, medicatie, incontinentiemateriaal, voeding, etc. door Careyn worden bekostigd. Uw zorgverzekering vergoedt alleen nog specialistische hulp in het ziekenhuis of de polikliniek.

Careyn levert u dus het complete pakket. Wilt u toch uw 'eigen' fysiotherapeut of apotheek aanhouden, dan wordt dit niet door de ziektekostenverzekering vergoed. Deze kosten worden dan alsnog verhaald op Careyn. Wij krijgen daarvoor geen vergoeding, daarom hebben we geen andere keuze dan deze kosten aan u door te belasten. Dit willen we graag voorkomen. Daarom vragen wij u:

- Aan uw eigen apotheek door te geven dat zij geen medicijnen meer moeten leveren;
- Incontinentie- en andere materialen niet langer bij de apotheek halen.

### 1.8. Giften aan Vriendenstichting of Zorgfonds

In verschillende zorgcentra van Careyn zijn Vriendenstichtingen actief. Dankzij giften en schenkingen van bewoners of familie kan de Vriendenstichting activiteiten ondersteunen die niet uit de reguliere middelen betaald kunnen worden. Al deze activiteiten dragen bij aan het welzijn en woongenot van onze bewoners. Wilt u weten of er een Vriendenstichting op uw zorglocatie actief is en een gift overmaken, kijk dan in het eerste deel van deze informatiegids (hoofdstuk 4 'Activiteiten'). Voor alle cliënten van Careyn is er nog het Careyn Zorgfonds. Dit fonds helpt individuele cliënten wanneer de reguliere zorg niet toereikend is. Soms is er echt geen geld voor bijvoorbeeld een extra behandeling of een nieuw gehoorapparaat. Allemaal noodzakelijke aanvullingen om te komen tot humane zorg, maar die via de reguliere regelingen onmogelijk gefinancierd kunnen worden. En die mensen soms echt niet zelf kunnen betalen en waarvoor zij ook geen beroep kunnen doen op eigen familiekring. Het Careyn Zorgfonds kan dan bijspringen.

Meer informatie, ook over de mogelijkheid van giften, vindt u op [www.careynzorgfonds.nl/](http://www.careynzorgfonds.nl/)

## 2. Kwaliteit

### 2.1. KIWA Keurmerk

De cliënt die bepaalt hoe wij als zorgverleners zo optimaal en liefdevol mogelijk kunnen bijdragen aan de kwaliteit van hun leven. Het is aan Careyn om de zorg hierop af te stemmen passend bij de behoefte en het persoonlijke leven. In ons kwaliteitsbeleid is dat het vertrekpunt van ons handelen, we maken daarin inzichtelijk hoe we hieraan werken en leren en ons blijven verbeteren. Samen met Kiwa Nederland werken we aan de certificatie van ons kwaliteitsmanagementsysteem volgens de ISO 9001 norm. Het ISO 9001 certificaat geeft garantie dat de gecertificeerde instelling het werk zodanig georganiseerd heeft, dat aan alle voorwaarden is voldaan om optimale zorg te kunnen leveren. Het perspectief van de bewoner of cliënt is daarbij altijd het vertrekpunt.

### 2.2. Meldingen Onvoorziene gebeurtenissen in de Zorg (MOZ)

Careyn werkt met een procedure Meldingen Onvoorziene gebeurtenissen in de Zorg; ook wel de MOZ-meldingen genoemd. Overal waar mensen werken gaat er wel eens (bijna) iets mis, dit wordt geregistreerd, bijvoorbeeld wanneer een bewoner gevallen is. Ook gevaarlijke situaties worden geregistreerd, zoals een gladde vloer. Het melden van deze situaties is belangrijk omdat er dan maatregelen getroffen kunnen worden om deze in

de toekomst te voorkomen. Deze procedure is een belangrijk instrument om de kwaliteit van onze zorgverlening te verbeteren.

### 2.3. Klachtenprocedure

#### U heeft een klacht wat nu?

We zien graag dat u een klacht eerst met een medewerker of leidinggevende bespreekt. Veelal kunnen we dan direct iets aan de situatie doen. Komt u er niet uit of wilt u dit niet, dan kunt u terecht bij onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris zal uw klacht vertrouwelijk en zorgvuldig behandelen. U kunt onze klachtenfunctionaris bellen of mailen:

T: 06-23946747

M: klachten@careyn.nl (of gebruik het klachtenformulier)

Een brief schrijven kan natuurlijk ook.

Stuur deze naar:

Klachtenfunctionaris Careyn  
Antwoordnummer 27  
3100 VB Schiedam

Careyn werkt samen met onafhankelijke klachten- en geschillencommissies, en volgt de klachtenprocedure van het KVVU. Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u in onze folder *'Niet tevreden over Careyn? We horen het graag!'* Deze folder is te downloaden via [www.careyn.nl/klachten](http://www.careyn.nl/klachten) of vraag de folder aan een zorgmedewerker.

mogelijk te beperken. Als dit nodig is in uw situatie maken we dit bespreekbaar, uw medewerking is belangrijk.

### 3.2. Uw veiligheid

#### 3.2.1. Alarmering en hulpoproep

Iedere kamer is voorzien van een alarmerings-

systeem waarmee u een hulp oproep kunt doen of om assistentie kunt vragen.

#### 3.2.1.1. Optiscan

Er is een mogelijkheid om in het appartement een valdetectiesysteem (de Optiscan genaamd) te plaatsen. De Optiscan is gekoppeld aan het hulpoproepsysteem en signaleert beweging, bijvoorbeeld als u 's nachts uit bed stapt. Inzet van een bewegingsmelder gaat altijd in overleg met de specialist ouderengeneeskunde.

#### 3.2.1.2. Halsalarm

Misschien is er ook nog een draagbaar alarm nodig dat u om uw nek kunt hangen. Met dit halsalarm kunt u een alarmering maken op iedere plek in ons gebouw. Halsalarm aanvragen of voor meer informatie? Bespreek het met uw zorgmedewerker.

#### 3.2.1.3. Valpreventie

Naarmate u ouder wordt, verandert uw lichamelijke conditie. Bewegingen en reacties worden trager. U herkent risico's minder snel en u reageert er ook trager op. Dit maakt dat u een hoger risico heeft om te vallen. Vallen bij ouderen is een ernstig probleem. Binnen Careyn speelt valpreventie een belangrijke rol in de zorg en is een vast punt van aandacht.

#### 3.2.2. Bedrijfshulpverleners

Careyn kent bedrijfshulpverleners (BHV-ers). Dit zijn medewerkers, die opgeleid zijn om bij calamiteiten adequaat te handelen. Er zijn altijd meerdere BHV-ers aanwezig. Zij ondernemen actie bij een calamiteit, zoals brandalarm, wateroverlast, stormschade, elektriciteitsstoring etc. De BHV-ers geven bewoners en bezoekers instructies hoe te handelen, totdat de externe hulpverleners zijn gearriveerd. Volg de aanwijzingen van de BHV-er altijd op en onderneem zelf geen andere actie. U herkent hen aan hun felgekleurde hesjes.

#### 3.2.3. Brandpreventie

Iedere locatie van Careyn heeft brandmelders, automatische rookdetectors en diverse brandblusmiddelen. Daarnaast organiseren we regelmatig brandoefeningen en worden er controles uitgevoerd of alle materialen in orde zijn. Onze bewoners kunnen bijdragen aan brandveiligheid door geen gevaarlijke en ondeugdelijke apparatuur te gebruiken. En ook door

andere riskante handelingen te vermijden: niet roken in bed; geen brandende kaarsen; opletten met legen van asbakken in prullenmanden; geen ontvlambare stoffen in het appartement.

#### 3.2.4. Voorkomen van infecties

Hygiënisch werken verlaagt de kans op infecties. Onze medewerkers dragen zorg voor een goede handhygiëne.

Wanneer op een afdeling een virusinfectie heerst wordt dit bekend gemaakt en gaan de hiervoor ontwikkelde protocollen in werking. Bezoek krijgt te maken met maatregelen om verdere verspreiding van het virus te voorkomen.

#### 3.2.4.1. Legionella

Careyn voert een actief beleid op het voorkomen van legionella. Dat betekent dat waterleidingen conform wet- en regelgeving worden doorgespoeld volgens een strak protocol.

#### 3.2.5. Preventie ouderen mishandeling

Mishandeling van ouderen mag in onze zorglocaties niet voorkomen. Daarom is er een vertrouwenspersoon en geven wij voorlichting aan onze bewoners en familie en trainen wij onze zorgprofessionals om signalen van ouderen mishandeling te herkennen. In de brochure 'Ouderen in veilige handen' vindt u meer informatie en contactgegevens van onze vertrouwenspersonen. De folder is te downloaden via de site van Careyn of op te vragen via uw Evv'er.

#### 3.2.6. Nachtelijk toezicht

In de nacht zijn er verzorgenden aanwezig die toezicht houden.

### 3.3. Onvrijwillige zorg

De Wet Zorg en Dwang (WZD) is per 1-1-2020 van kracht. Deze wet beschermt cliënten tegen verschillende vormen van onvrijwillige zorg en heeft als uitgangspunt dat u alleen vrijwillige zorg ontvangt. Deze wet regelt tevens u rechten als het gaat om onvrijwillige zorg. Zorg waar u of uw vertegenwoordiger niet mee instemt noemen we onvrijwillige zorg.

Onvrijwillige zorg kan zijn dat u dingen niet wilt of niet mag, maar het wel noodzakelijk is om deze (zorg) te krijgen, denk bv. aan medicatie die u niet wilt maar wel noodzakelijk is. Onvrijwillige zorg is altijd het laatste middel, dit mag alleen om ernstig



nadeel te voorkomen en er echt geen minder ingrijpende maatregel meer nodig beschikbaar / passend is.

De wet regelt daarom wanneer, waarom en hoe u onvrijwillige zorg krijgt maar ook dat deze onvrijwillige zorg zo snel mogelijk stopt. De wet kent een verplicht multidisciplinair stappenplan. Altijd geldt dat er een zorgvuldige, gemotiveerde afweging gemaakt wordt. Dit vindt plaats in overleg met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. Denk hierbij aan verpleging, specialist ouderen geneeskunde, psycholoog, ergotherapeut. Wij zijn terughoudend met het toepassen van onvrijwillige zorg, er geldt 'Nee tenzij', omdat wij uit ervaring en onderzoek weten dat het ingrijpend is voor mensen met dementie om beperkt te worden. De WZD kent een cliëntvertrouwenspersoon, een functionaris die u kan ondersteunen bij vragen of ontevredenheid over onvrijwillige zorg. Er is een brochure voor beschikbaar of kijk op [www.hetlsr.nl](http://www.hetlsr.nl)

### 3.3.1. Verlaten van de veilige wooneenheid (alleen voor PG-afdelingen)

De Specialist Ouderengeneeskunde besluit in

overleg met het zorg/behandelteam of de bewoner zonder begeleiding de wooneenheid mag verlaten. Kan dit tot gevaar of andere ernstige problemen leiden, dan wordt in overleg met het zorg- en behandelteam besloten deze mogelijkheid te beperken. In het algemeen geldt de regel dat een bewoner met begeleiding wel altijd de wooneenheid mag verlaten.

Op de deuren van de veilige wooneenheden is een codeslot aangebracht. Bezoekers kunnen deze wooneenheden met de code verlaten. Bewoners die de veilige wooneenheid mogen verlaten krijgen ook de code of een andere mogelijkheid langs de code-deur te komen. Er zijn ook locaties waar gebruik wordt gemaakt van domotica. Bewoners dragen dan bijvoorbeeld een polsbandje.

### 3.3.2. Wegnemen van gevaar in de directe woonomgeving

Careyn is verplicht om mensen met problemen in het denken, bijvoorbeeld t.g.v. hun dementie te beschermen tegen onjuist gebruik van gebruiksvoorwerpen die gevaar kunnen opleveren. Daarom worden scherpe voorwerpen zoals messen (bestek) en scharen, maar ook schoonmaakmiddelen achter een gesloten deur bewaard.

zorgkantoor. Het duurt doorgaans 6 weken voor het hulpmiddel geleverd wordt.

De rolstoel of scootmobiel moet gestald worden op de eigen kamer of de scootmobiel kan in de tuin in het tuinhuis worden gestald, mits de bewoner in staat is hier zelfstandig naar toe te gaan om de scootmobiel te gebruiken.

Er wordt door het zorgkantoor nooit een scootmobiel en een elektrische rolstoel vergoed voor één cliënt. U kunt in overleg met de ergotherapeut kiezen voor één van twee mogelijkheden als u het elektrisch rijden beheerst. In principe is het de regel dat de scootmobiel niet in huis gebruikt wordt als vervoersmiddel, enkel eventueel om van binnen naar buiten te komen. Een elektrische rolstoel en scootmobiel worden vanuit Careyn WA verzekerd. U bent dus enkel verzekerd voor schade die u toebrengt aan anderen. Mocht het zo zijn dat u schade rijdt aan het hulpmiddel zelf of aan het huis dan kan het zijn dat hier kosten voor in rekening worden gebracht. De elektrische rolstoel en scootmobiel vallen onder de verantwoordelijkheid van de ergotherapeut. Mocht het rijden onverhoopt niet meer veilig zijn voor u en de omgeving dan kan de ergotherapeut er waar mogelijk in samenspraak met u en uw contactpersoon besluiten de elektrische rolstoel terug te nemen. Dit is geen wenselijke situatie,

maar in sommige gevallen helaas noodzakelijk.

## 4.4. Aanschaf rollator

Wanneer u gebruik maakt van een rollator, of er wordt tijdens uw verblijf door de fysiotherapeut een rollator geadviseerd, dient u deze zelf te verzorgen of aan te schaffen.

Rollators vallen onder persoonsgebonden hulpmiddelen. Ook het onderhoud van de rollator dient u zelf te verzorgen. Careyn heeft wel rollators beschikbaar om te lenen totdat er een rollator is aangeschaft. Voor advies over welke rollator u het beste kan aanschaffen kan u bij de afdelings-fysiotherapeut terecht.

## 4.5. Speciale matrassen

Bij Careyn maken wij standaard gebruik van hoogwaardige decubitus preventieve matrassen. Wanneer u een indicatie heeft voor een speciaal matras, bijvoorbeeld bij huidletsel zoals decubitus, dan moet deze gehuurd worden. De kosten hiervoor zijn voor Careyn. Uw behandelaren beoordelen wanneer en voor hoe lang u hiervoor in aanmerking komt.

Mocht u, als er volgens uw behandelaren geen indicatie meer is, toch het speciale matras willen behouden, dan worden de kosten doorberekend aan u of uw contactpersoon.

## 4. Hulpmiddelen

### 4.1. Rolstoel vanuit de WLZ

Wanneer u opgenomen wordt en een rolstoel nodig heeft zal deze door de fysiotherapeut of ergotherapeut in samenwerking met een rolstoel leverancier voor u aangevraagd worden. Er bestaan vele verschillende rolstoelen, bijvoorbeeld wel of niet elektrisch, trippelen of hoepelen, ondersteuning bij het hoepelen enz. De fysiotherapeut en ergotherapeut zullen in samenspraak met u bekijken wat het beste bij u past en waar uw wensen liggen. Hier zitten voor u geen kosten aan verbonden. Het aanvragen en leveren van een rolstoel neemt gemiddeld 6 weken in beslag. In de tussentijd verzorgen wij een zo goed mogelijk passend alternatief.

### 4.2. Rolstoel vanuit de WMO

Wanneer u opgenomen wordt en een rolstoel in bezit heeft van de WMO (gemeente) zal deze hier in

huis in de meeste gevallen omgeruild worden voor een rolstoel vanuit de WLZ (wet langdurige zorg). In uitzonderlijke gevallen kan de ergotherapeut proberen de rolstoel over te laten kopen door het zorgkantoor. In de meeste gevallen gaat het zorgkantoor hier echter niet mee akkoord en zullen wij een rolstoel aanvragen vanuit de WLZ. De WMO rolstoel kan gebruikt worden totdat de WLZ rolstoel geleverd is. Zodra de WLZ rolstoel is geleverd kan de WMO rolstoel opgehaald worden door de gemeente.

### 4.3. Elektrische rolstoel of scootmobiel

Wanneer u wenst gebruik te maken van een elektrische rolstoel of een scootmobiel dan zal de ergotherapeut aan de hand van trainingen bekijken of dit tot de mogelijkheden behoort. Wanneer dit het geval is vraagt de ergotherapeut een elektrische rolstoel of scootmobiel aan bij het

## 5. Praktische regelingen

### 5.1. Wanneer u wat langer van huis bent

Gaat u een hele of halve dag of langer weg? Geeft u dit dan altijd door aan de zorgmedewerker. De zorgmedewerker kan uw maaltijd afbestellen en eventueel bezoek informeren.

### 5.2. Huisdieren

Het houden van huisdieren is toegestaan onder bepaalde voorwaarden. U blijft altijd zelf verantwoordelijk voor de verzorging van uw huisdier en het huisdier mag geen overlast of gezondheidsrisico voor andere bewoners en medewerkers veroorzaken. Wij maken hierover afspraken met u. Buiten uw appartement moeten honden altijd aan de lijn.

### 5.3. Roken

In alle openbare ruimtes van onze zorglocatie geldt een geheel rookverbod. In uw appartement mag u wel roken, wanneer dit geen gevaar voor uzelf of anderen oplevert. De zorgmedewerkers zullen dit samen met u of uw vertegenwoordiger beoordelen en hier afspraken met u over maken.

### 5.4. Iets te vieren?

Hebt u iets te vieren, bijvoorbeeld een verjaardag of jubileum, dan is het mogelijk dan is het mogelijk om gebruik te maken van de ontmoetingsruimte. Het eventueel bestellen van gebak en het regelen van hapjes en drankjes organiseert u of uw familie zelf. In overleg kunt u de ontmoetingsruimte reserveren voor een receptie of feest.

## 5.5. Identiteitsbewijs en zorgverzekeringspas

Zorg ervoor dat u altijd een geldig identiteitsbewijs heeft en een bewijs dat u verzekerd bent (de zorgverzekeringspas).

## 5.6. Verzekeringen

De glas- en opstalverzekering komt voor rekening van Careyn.

WA- en inboedelverzekering is voor uw rekening.

U kunt gebruikmaken van de collectieve WA- en inboedelverzekering van Careyn. U betaalt hiervoor dan een bedrag per jaar.

Uw zorgverzekering blijft gewoon bestaan.

## 5.7. Parkeren

Rondom onze zorglocatie is een ruime parkeerplaats voor bewoners, medewerkers en bezoekers.

## 5.8. Persoonlijke bezittingen

U beschikt volledig over uw persoonlijke bezittingen en u bent daar ook verantwoordelijk voor. Wel treft Careyn maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade en vermissing van uw eigendommen te voorkomen. Medewerkers weten hoe om te gaan met uw eigendommen. Mocht er onverhoopt schade zijn ontstaan dan is er een schaderegeling die uitgaat van de dagprijs.

## 5.9. Verhuizing of overlijden

### 5.9.1. Intern verhuizen

Binnen Careyn bestaat er geen 'recht' op een vast appartement. In uitzonderlijke situaties kan verhuizing naar een ander appartement of zelfs afdeling noodzakelijk zijn. Denk bijvoorbeeld aan situaties waarbij sprake is van extreme overlast of infectiegevaar.

### 5.9.2. Ontzegging verblijf

Wanneer iemand ondanks herhaalde waarschuwingen ernstige overlast blijft veroorzaken of wangedrag blijft vertonen kan het verdere verblijf in ons zorgcentrum ontzegd worden. Zie Algemene Voorwaarde voor zorg met verblijf Actiz BTN artikel 36 [www.careyn.nl/bewonersinformatie](http://www.careyn.nl/bewonersinformatie).

### 5.9.3. Tijdelijk verblijf elders

Het kan gebeuren dat u tijdelijk naar een beter passende instelling moet (ziekenhuis, revalidatiecentrum). Uw appartement blijft dan voor u beschikbaar tot is vastgesteld dat terugkeren niet meer mogelijk is.

### 5.9.4. Oplevering woonruimte na vertrek of overlijden

Bij vertrek uit het woonzorgcentrum heeft u maximaal 7 dagen de tijd voor het leeg opleveren van de woonruimte. In overleg kan deze periode verlengd worden, wanneer er geen wachtlijst is met personen die dringend op een opname wachten. Voor deze verlenging kunnen kosten per dag in rekening gebracht. Deze regeling geldt ook voor nabestaanden na overlijden.

Wanneer een locatie beschikt over tweepersoons appartementen, bedoeld voor bewoning met twee personen, dan geldt bij overlijden of vertrek van uw partner, dat u binnen een maand moet verhuizen naar een eenpersoons appartement binnen ons zorgcentrum. Uiteraard op voorwaarde dat er passende woonruimte beschikbaar is.

# 6. Wettelijke regelingen

## 6.1. Wet langdurige zorg: indicatie en zorgprofiel

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.

### 6.1.1. Verandering in uw indicatie

Een indicatie geldt voor een bepaalde periode. Verandert de zwaarte van de zorg dan wordt een nieuwe indicatie (herindicatie) aangevraagd. Soms betekent dit dat het verblijf bij Careyn wordt beëindigd voordat de geldigheidsperiode van de indicatie is verlopen. Bijvoorbeeld wanneer de zorg die hoort bij de nieuwe indicatie niet geleverd kan worden op de locatie waar u op dat moment verblijft. Het zal dan nodig zijn om te verhuizen naar een andere zorglocatie.

Als het aanvragen van een herindicatie nodig is, bespreekt uw Evv'er dit eerst met u. Bent u onder behandeling van uw huisarts, dan wordt eerst met uw huisarts overlegd. Bent u onder behandeling bij de Specialist Ouderengeneeskunde dan overlegt hij met het zorgteam en alle betrokken behandelaars over de eventuele noodzaak tot aanvraag van een herindicatie. De aanvraag voor een herindicatie wordt door uw Evv'er gedaan.

### 6.1.2. Eigen bijdrage

Afhankelijk van uw inkomen en vermogen, uw huishouden en uw zorgprofiel 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.

### 6.1.3. Wlz vergoedt niet alles

Met een Wlz-indicatie wordt de langdurige zorg waar u recht op heeft vergoed. Voorzieningen en activiteiten, zoals de kapper, wasservice, uitstapjes en activiteiten, worden niet vanuit de Wlz vergoed. Indien u hiervan gebruik wilt maken, dan zijn hieraan kosten verbonden.

### 6.1.4. Bewindvoering, curatele en mentorschap

Bent u niet in staat zelfstandig beslissingen te nemen, dan is een zaakwaarnemer nodig. Voor financiële zaken kan een curator of bewindvoerder worden aangewezen en voor zaken rond verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding een mentor/wettelijk vertegenwoordiger. Uitgebreide informatie vindt u in de folder van de Patiëntenfederatie Nederland (NPCF) 'Wie Beslist'. U kunt deze opvragen bij uw Evv'er. Voor meer informatie over bewindvoering, curatele en mentorschap kunt u terecht op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) en [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

### 6.1.5. Overige wettelijke regelingen

Er zijn nog meer wetten die regelen dat de zorg die u ontvangt overeenkomt met wat in Nederland is afgesproken. Het gaat om:

- Wet op de Geneeskundige Behandelings Overeenkomst (WGBO)
- Wet Zorg en Dwang (WZD)
- Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg (BIG)
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (wkkgz)
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV)
- Identificatieplicht / BurgerServiceNummer (BSN)



**Dierenriem**

Polaris 60

3225 GT Hellevoetsluis

Tel: 0181 311 508



Samen nabij