

INFORMATIE VOOR BEWONERS EN FAMILIE



Welkom in Careyn
Woerdblok VBL



Samen nabij

Inhoud

1. Welkom in Careyn Woerdblok	7
Even voorstellen	7
Uw Careyn contactpersoon	7
Wonen met zorg Woerdblok	7
Indeling	8
Woonetages	8
Beschut wonen*	8
Restaurant als kloppend hart	8
Centrale voordeur	9
Uw appartement	9
Inrichting	9
Huismeester	9
Boren in muren	10
Post	10
Huisvuil	10
Klimaatbeheersing	10
Adreswijziging	10
Waardevolle eigendommen	10
2. Zorg en welzijn, waar mag u op rekenen?	11
Zorg in Woerdblok	11
Regie over uw eigen leven	11
Zorgprofielen	11
Welzijn	12
Cliëntdossier en Zorgleefplan	12
Privacy en Inzage	12
Zorg zonder behandeling	13
(Gespecialiseerd) verpleegkundige	13
Kwaliteitsverpleegkundige	13
Klantcoach	13
Ergotherapeut	14
Fysiotherapie	14
Medicijnen en apotheek	14
Reanimatie en wilsverklaring	14
Geestelijke zorg	14

4. Diensten en voorzieningen	15
Maaltijden	15
Maaltijden beschut wonen	15
Kapper	15
Pedicure	15
Schoonmaak	15
Linnenpakket	16
Kleding wassen	16
Vervoer	16
Rolstoelvervoer	16
Duo fiets	16
Activiteiten	17
Samen in Woerdblok	17
Vrijwilligers	17
Familie en mantelzorgers	17
Bezoek	17
Honden aangelijnd	17
5. Uw mening telt	18
Medezeggenschap cliënten	18
Uw mening, opmerking of klacht	18
Wilt u een pluim uitdelen?	18
Zorgkaart Nederland	18
Klachtenregeling	18
Onderzoek cliënttevredenheid	19

Overige informatie

1.	Careyn Algemeen	20
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
2.	Kwaliteit	22
2.1.	KIWA Keurmerk	22
2.2.	Meldingen Onvoorziene gebeurtenissen in de Zorg (MOZ)	22
2.3.	Klachtenprocedure	22
3.	Veiligheid	22
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.	Draagbaar alarm	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

4.	Hulpmiddelen	24
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
5.	Praktische regelingen	25
5.1.	Wanneer u wat langer van huis bent	25
5.2.	Huisdieren	25
5.3.	Roken	25
5.4.	Iets te vieren?	26
5.5.	Identiteitsbewijs en zorgverzekeringpas	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
6.	Wettelijke regelingen	27
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



Uitgave: Careyn Woerdblok - februari 2024

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 Woerdblok geven u graag de laatste actuele informatie.

1. Welkom in Careyn Woerdblok

Van harte welkom bij Careyn Woerdblok. Een verhuizing is vaak een ingrijpende gebeurtenis met veel veranderingen. In deze gids leest u alles over het wonen in Woerdblok. 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, ook wel EVV'er (Eerst Verantwoordelijke Verzorgende) genoemd. Dit is een verzorgende of verpleegkundige. U kunt bij haar/hem terecht met al uw vragen rondom zorg- en dienstverlening. Uw EVV'er maakt u wegwijs in uw nieuwe woonomgeving en stelt samen met u en/of uw vertegenwoordiger het zorgleefplan op, maakt afspraken over de zorg, houdt uw zorgleefplan bij en betreft hierbij de verantwoordelijke behandelaars. Regelmatig informeert uw contactpersoon bij u naar uw behoefte aan ondersteuning en regelt eventuele veranderingen. De EVV'er houdt u op de hoogte van veranderingen in medicatie of het zorgleefplan en is ook contactpersoon voor uw familie.

Naam _____

Telefoon _____

E-mail _____

Adres

Careyn Woerdblok
Schiereiland 51
2673 CX Naaldwijk
Tel: 0174-711944
www.careyn.nl/woerdblok

Wonen met zorg Woerdblok



Woerdblok is een levendige, gezellige woonomgeving met veel extra voorzieningen op het gebied van comfort, veiligheid, welzijn, ontmoeting en persoonlijke zorg. Zo vindt u er een wijkrestaurant en worden er allerlei welzijnsactiviteiten georganiseerd. Het Woerdblok ligt dicht bij het centrum van Naaldwijk en vlak bij het strand. Bij onze zorglocatie is een gratis parkeerplaats voor bewoners, medewerkers en bezoekers.

Careyn Woerdblok is een mooi voorbeeld van een eigentijdse, moderne en unieke leefgemeenschap. In het woonzorgcentrum staat het wonen voorop, met volwaardige woningen voor alle bewoners, hoogwaardige zorg en veel voorzieningen. Careyn Woerdblok is er voor mensen die in meer of mindere mate zorg nodig hebben en toch zoveel mogelijk zelfstandig willen wonen. Voor elk van hen is een gevarieerd aanbod van zorg en welzijn, in een huiselijke sfeer.

U kunt in Woerdblok zelfstandig blijven wonen, ook als u een zorgvraag heeft. Voor het wonen in Careyn Woerdblok heeft u een zorgindicatie met verblijf nodig, een ZorgZwaartePakket (ZZP).

Indeling

Woonetages

In Woerdblok ligt de nadruk op wonen. Elke bewoner beschikt over een volwaardig tweekamerappartement met balkon. Door slimme ontwerpen van de woningen en buitenruimtes kunnen bewoners comfortabel en veilig de eigen regie houden. Hulp, ondersteuning en zorg is altijd dichtbij.

Careyn Woerdblok Verblijf Licht beschikt over 63 zorgappartementen verdeeld over twee woonvilla's. Op de begane grond bevinden zich enkele kantoren, waaronder de zusterpost, restaurant, stilteruimte, gezamenlijke ruimte voor activiteiten en dagbesteding voor buurtbewoners. In iedere villa is de eerste etage ingericht voor beschut wonen*. De overige etages van de woontorens zijn geschikt voor ouderen die in meer of mindere mate zorg nodig hebben.

Beschut wonen*

Beschut wonen is een huiselijk alternatief en bestaat uit twee open afdelingen met elk 8 appartementen. De bewoners hebben veel zorg nodig om zelfstandig te kunnen functioneren,

omdat ze moeite hebben structuur in de dag aan te brengen.

De bewoners krijgen zoveel mogelijk begeleiding op maat en er is veel aandacht voor gezelligheid en leuke activiteiten in de gezamenlijke huiskamer. Op de huiskamer zijn in de ochtend en de avond zorgassistenten aanwezig, zij spelen naast ondersteuning bij de maaltijden een grote rol in het bevorderen van welzijn en de dagstructuur van de bewoners. Natuurlijk kunnen de bewoners ook deelnemen aan alle geboden activiteiten in de gezamenlijke ruimte. Daarnaast is er de mogelijkheid om het ontbijt en de avondboterham te nuttigen in de huiskamer. De warme maaltijd wordt rond het middaguur aangeboden in het restaurant op de begane grond.

Restaurant als kloppend hart

Het restaurant is de plek voor ontmoetingen en sociale contacten. Hier wordt in de middag een driegangenmenu aangeboden en op z'n tijd een borreltje. Ook kunt u in het restaurant terecht om een kaartje te leggen, bij te kletsen of mee te doen aan een van de vele activiteiten. Dagelijks vinden er gezamenlijke koffie en thee momenten plaats. Buurtbewoners zijn ook van harte welkom in ons restaurant.



Centrale voordeur

De centrale toegangsdeur is geopend tussen 08.00u en 18.30u. Buiten deze tijden kunt u de eigen woonvilla betreden door middel van het gebruik van uw sleutel. Daarnaast kan de deur geopend worden voor bezoek door gebruik te maken van de deurbel van het appartement.

ook aanvullende middelen ingezet worden om uw veiligheid te ondersteunen, denk hierbij aan bijvoorbeeld een bewegingssensor.

Media aansluitingen (tv, telefoon, internet) Vanuit Careyn wordt er geen tv, telefoon en internet gefaciliteerd. U kunt hier zelf een abonnement voor afsluiten. Eventuele aansluit-, abonnements- en belkosten zijn dus voor eigen rekening. Wel kunt u gebruik maken van wifi door middel van het gastennetwerk van Careyn, het wachtwoord hiervan kunt u aan een van de medewerkers vragen.

Uw appartement

Inrichting

U kunt uw appartement inrichten met spullen die u vanuit uw huis meeneemt zodat het zo vertrouwd mogelijk voelt, zoals meubels en persoonlijke eigendommen. Om valgevaar te beperken adviseren wij u om het appartement niet te vol in te richten en zo min mogelijk gebruik te maken van vloerkleden. Wij zorgen voor een bed, een matras en een nachtkastje. Vanwege eisen waaraan we moeten voldoen met betrekking tot brandveiligheid zorgen wij ook voor de gordijnen.

Alarmknop

Indien u een zorgvraag heeft of in geval van nood kunt u gebruik maken van het oproepsysteem door middel van de alarmering, middels een hals- of polsalarm. Indien u dit wilt, kunnen er

Huismeester

De huismeester verzorgt mede het klein onderhoud en eventuele kleine reparaties, daarnaast verricht de huismeester werkzaamheden die betrekking hebben op het beheer van het gebouw.

U kunt uw vragen voor de huismeester doorgeven via de zorg.

Voor uw komst in dit appartement heeft de huismeester alles nagekeken en eventueel opgeknapt, mocht er toch iets niet naar wens zijn, kunt u dit bespreekbaar maken. Regulier onderhoud en reparaties aan persoonlijke eigendommen, vanwege gebruik en slijtage komen derhalve voor uw eigen rekening. Onze huismeester helpt u graag



bij het veilig aansluiten van elektrische apparatuur. Bij vertrek zijn herstelwerkzaamheden aan de kamer voor rekening van de bewoner en/of familie.

Boren in muren

Ieder appartement is voorzien van een schilderij ophangstelsysteem, waarmee wanddecoratie 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.

Post

Bewoners van Woerdblok beschikken over een eigen brievenbus.

Huisvuil

Het huisvuil wordt opgehaald door de medewerkers. Dagelijks kunt u kleine zakjes afval deponeren in de daarvoor bestemde afvalkarren welke op iedere etage tot 10.00u naast de lift staan. Graag vragen wij u uw eigen glaswerk weg te brengen naar de containerruimte op de begane grond.

Klimaatbeheersing

In het gebouw is een klimaatsysteem aanwezig welke ervoor zorgt dat de temperatuur comfortabel is. Het binnenklimaat is afhankelijk van het buitenklimaat, hierom kan de temperatuur wisselend aanvoelen. In ieder appartement is een thermostaat aanwezig waarmee de temperatuur met een graad of 2/3 omhoog en omlaag gezet kan worden. Het appartement is voorzien van

vloerverwarming, hierom moet u er rekening mee houden dat het wat langer kan duren voordat u resultaat voelt. Mocht u vragen en/of opmerkingen hebben over het klimaat, dan kunt u deze stellen aan een van onze medewerkers.

Adreswijziging

U moet zelf uw adreswijziging overal doorgeven. Vergeet u niet de gemeente te informeren, zie paragraaf 4.9 in het gedeelte 'algemene informatie' van deze brochure. Het nieuwe adres kunt u als volgt opgeven:

Careyn Woerdblok
Schiereiland + appartement nummer
2673 CZ Naaldwijk

Waardevolle eigendommen

Wees voorzichtig met het bewaren van waardevolle spullen in uw kamer. Tip: u kunt deze spullen voorzien van een stickertje met naam en kamernummer. Wilt u persoonlijke eigendommen verzekeren, dan dient u daar zelf voor te zorgen. Deze zijn niet verzekerd door Careyn. U kunt gebruik maken van de collectieve inboedel en WA-verzekering van Careyn. U betaalt hiervoor een bedrag per maand.

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

Ouder worden en ziekte kunnen mensen kwetsbaar en in sommige gevallen eenzaam maken. Dan is één ding echt belangrijk: een veilige plek, een omgeving waar u zich op uw gemak voelt. Woerdblok biedt een omgeving waar geborgenheid centraal staat. Wij bieden verzorging en welzijn. Voor deze zorg is echter altijd een indicatie nodig.

Zorg in Woerdblok



Regie over uw eigen leven

U weet zelf het beste welke zorg goed voor u is, u heeft recht op inspraak en zeggenschap. Als u niet meer in staat bent dit zelf te vertellen, heeft uw vertegenwoordiger dat recht (zie folder 'wie beslist' van Patiënten Federatie Nederland (Npcf)). U weet ook het best hoe u wilt dat die zorg geboden wordt. Dat geldt voor veel alledaagse dingen: hulp bij het wassen, naar bed gaan, aankleden en eten. Staat u graag vroeg op? Stelt u het aanspreken met de voornaam op prijs? U bent de deskundige als het gaat om het ervaren van uw ziekte of beperkingen en hoe u uw leven en wonen in Woerdblok wilt invullen. Om u, of uw familielid/bekende, zoveel mogelijk thuis te laten voelen, is het belangrijk dat u zelf zoveel mogelijk de touwtjes in handen houdt en beslissingen blijft nemen. Wanneer iets niet tot de mogelijkheden behoort, zoeken we indien mogelijk naar alternatieven.

Zorgprofielen

Woerdblok verblijf licht biedt zorg voor cliënten met de volgende zorgprofielen:

- Zorgprofiel verpleging en verzorging 4: Beschut wonen met intensieve begeleiding en uitgebreide verzorging (ZP4 zonder behandeling)
- Zorgprofiel verpleging en verzorging 5: beschermd wonen met intensieve dementiezorg (ZP5 zonder behandeling)
- Zorgprofiel verpleging en verzorging 6: Beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging (ZP6 zonder behandeling)

Naast de zorgprofielen geldt voor Woerdblok het toelatingscriterium dat de cliënten ouder dan 65 jaar moeten zijn.

In de volgende cliëntsituaties heeft Woerdblok niet de juiste voorzieningen en/of de juiste deskundigheid om de vereiste zorg te kunnen bieden.

- Wanneer psychiatrische problematiek op de voorgrond staat en de psychogeriatric ondergeschikt is wordt situatief gekeken of opname mogelijk is.
- Bepaalde verpleegtechnische handelingen zoals beademing en infusie.
- Ernstige verslavingsproblematiek als voorliggend probleem.

Welzijn

Welzijn betekent het welbevinden van een bewoner op persoonlijk, lichamelijk, psychisch, spiritueel en sociaal vlak, hier gaat het om de levenskwaliteit. Wij bieden onder deskundige begeleiding persoonsgerichte vrijetijdsinvulling, onder andere; geheugen oefeningen, ontspanningsactiviteiten, bewegen, spel en creatieve activiteiten. Deze vinden plaats in het restaurant. Vanwege de beperkende mogelijkheden van bewoners om er op uit te kunnen gaan, halen wij veel van buiten naar binnen. Hierbij kunt u denken aan optredens, kerkelijke vieringen, kledingverkoop, opticiens, audiciens en dergelijke.

Cliëntdossier en Zorgleefplan

We werken met een elektronisch cliëntdossier (ECD). Hierin kan iedereen die bij uw zorg, behandeling en ondersteuning betrokken is, rapporteren en met elkaar communiceren. Een belangrijk onderdeel van het cliëntdossier is uw zorgleefplan. In het zorgleefplan beschrijven we de afspraken die we samen maken over uw dagelijks leven, de zorg en de dienstverlening. Uw EVV'er

stelt het plan samen met u/uw vertegenwoordiger op. Ook afspraken met uw mantelzorgers kunnen in het zorgleefplan worden opgenomen. Minimaal twee keer per jaar bespreken wij samen met u en/of uw vertegenwoordiger of deze afspraken nog kloppen en naar wens zijn.

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 cliëntportaal 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 meelezen). 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/Cliëntportaal Caren'. In de folder staat ook hoe u een account aanmaakt. Of vraag ernaar bij uw EVV'er. Op 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.

Op allerlei manieren zorgen onze medewerkers voor uw gezondheid, ook als het niet meer zo is als voorheen. Dat gebeurt allereerst door onze verzorgenden en verpleegkundigen. Verder werkt Careyn nauw samen met interne en externe deskundigen, zoals huisartsen, praktijkondersteuners, paramedici en kwaliteitsverpleegkundigen.

(Gespecialiseerd) verpleegkundige

Een verpleegkundige mag zelfstandig bepaalde medische handelingen uitvoeren. Soms hebben zij zich gespecialiseerd op een bepaald terrein zoals geriatrie of wondzorg. Zij kunnen u dan intensief begeleiden en ondersteunen op dit gebied.

Kwaliteitsverpleegkundige

Onze kwaliteitsverpleegkundige werkt niet direct op de werkvloer maar werkt achter de schermen om kwaliteit van zorg te bevorderen en te realiseren. Hij of zij monitort de zorgverlening op de afdeling en houdt zich bezig met afdeling overstijgende zaken om de randvoorwaarden om goede zorg te verlenen te verbeteren.

Klantcoach

De klantcoach houdt zich bezig met de welzijnsactiviteiten op Woerdblok. Het gaat hier om activiteiten op diverse vlakken die een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven. De klantcoach gaat in gesprek met iedere bewoner om een zo passend mogelijk programma op te stellen, zodat de wensen van de bewoners

Zorg zonder behandeling



hierin voorop staan. Zij organiseren diverse activiteiten, groepsgewijs of individueel. Naast het structurele repeterende programma, bieden zij ook incidentele en seizoensgebonden activiteiten, waaraan vrijblijvend kan worden deelgenomen. Het aangeboden programma biedt bewoners houvast en structuur in het dagelijkse leven.

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, zodat u zo lang mogelijk zelfstandig kan functioneren in het dagelijks leven. Hij/zij kan bijvoorbeeld met u oefenen, instructie geven en adviseren over hulpmiddelen zoals rolstoelen, aangepast bestek/servies, etc. Ergotherapie wordt vergoed vanuit de basisverzekering voor 10 uur per jaar, mits het eigen risico op is. De aanvragen van mobiliteitshulpmiddelen als rolstoelen en scootmobielen vallen hier niet onder, dat gaat via het zorgkantoor.

Fysiotherapie

De fysiotherapeuten van Careyn zijn specialisten in het behandelen en begeleiden van mensen die klachten ervaren door het ouder worden. Zij luisteren aandachtig naar uw wensen en bekijken zorgvuldig uw lichamelijke situatie. Natuurlijk wordt er ook goed gekeken naar wat u nog wél kunt. Bij Careyn vinden we dat belangrijk. Met adviezen en oefeningen zorgen wij ervoor dat u weer beter kunt bewegen. Wij helpen u graag.

Vergoeding

In de meeste gevallen valt de vergoeding voor fysiotherapie onder de aanvullende verzekering. De fysiotherapeut kan u hier meer uitleg over geven.

Medicijnen en apotheek

Uw eigen apotheek levert de medicatie aan Woerdblok. Uw medicijnen worden per week, per dag of per keer door de zorgmedewerkers aan u verstrekt. Dit is afhankelijk van uw persoonlijke wensen en situatie.

Reanimatie en wilsverklaring

Aan het begin van uw verblijf in ons zorgcentrum bespreken we met u onderwerpen als reanimatie en wat te doen bij ernstige complicaties en ernstige medische achteruitgang. Indien u de wens heeft om niet gereanimeerd te worden dient u dit te bespreken met uw eigen huisarts en schriftelijk vast te leggen. Deze schriftelijke verklaring (kopie) ontvangen wij als zorgorganisatie graag zodat dit kan worden verwerkt in uw dossier. U kunt hierover altijd opnieuw in gesprek gaan met uw behandelend arts als u hier behoefte aan heeft.

Geestelijke zorg

Aan Woerdblok is een geestelijk verzorger verbonden. De geestelijk verzorger richt de 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 de geestelijk verzorger 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 Woerdblok aanwezig. U kunt daar een beroep op hem doen of om contact vragen via uw EVV'er of medewerker welzijn.

4. Diensten en voorzieningen

In Woerdblok vindt u allerlei diensten en voorzieningen. Ze maken het leven van alledag voor u zo aangenaam mogelijk. Maak er gebruik van!

Maaltijden

Wij verzorgen de warme maaltijd, deze kunt u om 12 uur nuttigen in het restaurant. Indien gewenst kunt u de warme maaltijd ook in uw appartement nuttigen, u kunt dit van tevoren aan ons doorgeven. De broodmaaltijden en overige versnaperingen dient u zelf te verzorgen. Hier ontvangt u van Careyn maandelijks een broodgeldvergoeding voor. De zorgmedewerkers kunnen u begeleiding bieden bij het klaarmaken van de broodmaaltijden.

Maaltijden beschut wonen

Wij verzorgen alle maaltijden, zowel de broodmaaltijden als de warme maaltijd. Dit geldt ook voor koffie, thee, melk, fruit en fris. De huiskamers regelen zelf lekkere versnaperingen en snacks. Dagelijks kunt u, uw de ochtend- en avondmaaltijd nuttigen in de huiskamer. Als u wilt kan dit ook in uw eigen appartement. U kunt dit van tevoren aan ons doorgeven. Indien u hulp nodig heeft bij de maaltijd zullen de zorgmedewerkers u begeleiden.

Dagelijks kunt u om 12 uur uw warme maaltijd nuttigen in het restaurant.

Kapper

De kapper is meerdere dagen per week beschikbaar. U of uw mantelzorgers maakt zelf een afspraak met de kapper. De kosten zijn voor eigen rekening.

Pedicure

Er is een pedicure aanwezig, zij kan op afspraak bij u langs komen op uw appartement. Careyn vergoedt alle noodzakelijke voetverzorging. Om de kwaliteit van de voetverzorging te garanderen heeft Careyn afspraken gemaakt met een aantal vaste

pedicures. Als richtlijn gaan wij ervan uit dat u 6 tot 8 keer per jaar een behandeling kunt krijgen. Mocht het nodig zijn om hiervan af te wijken, dan zal de pedicure dit bij ons onderbouwd dienen aan te geven. Deze pedicures zullen rechtstreeks bij Careyn factureren en het aantal behandelingen bijhouden.

Het staat u uiteraard vrij om een andere pedicure in te zetten, echter de kosten hiervan zullen door Careyn niet worden vergoed. Afspraak maken kan direct met de pedicure of vraag het uw EVV'er.

Schoonmaak



Om de hygiëne van alle ruimtes te kunnen garanderen worden de huiskamers, uw appartement, huiskamers, gangen, kantoren en overige ruimtes volgens een standaard schema eenmaal per week schoongemaakt. Er wordt schoongemaakt door een erkend gecertificeerd schoonmaakbedrijf. Uw bed wordt tevens door deze firma verschoond dit gebeurt eenmaal in de twee weken.



Linnenpakket

Indien gewenst kunt u van ons standaard een linnenpakket bestaande uit lakens, slopen, handdoeken en washandjes krijgen. Iedere week wordt het bed- en badlinnen gewassen door de wasserij. De kosten voor het gebruik en het wassen zijn voor onze rekening.

Kleding wassen

U heeft voor het wassen van persoonsgebonden kleding 2 keuzes:

- Zelf wassen.
De appartementen beschikken over een wasmachine aansluiting. U of uw mantelzorger kan ervoor kiezen om zelf te wassen in uw appartement, tevens kan de mantelzorger indien gewenst het wasgoed ook mee naar huis nemen.
- Overeenkomst afsluiten met externe wasserij.
Wanneer u kiest voor het wassen door de wasserij worden alle kledingstukken gemerkt, om het zoekraken van kleding te voorkomen. Het merken van uw kleding wordt verzorgd door de wasserij, als er iets in de persoonsgebonden waszak wordt ingeleverd en ongemerkt is, gebeurt dit automatisch. De was kosten van persoonlijke kleding zijn voor eigen rekening. De kosten voor merken en wassen staan vermeld in de was overeenkomst.

Vervoer

Rolstoelvervoer

Als u rolstoelvervoer nodig heeft voor bijvoorbeeld een familiebezoek, kunt u dit regelen met een lokaal vervoersbedrijf. Voor rolstoelvervoer op medische gronden, bijvoorbeeld van en naar het ziekenhuis is een verwijzing van de arts noodzakelijk. Afhankelijk van uw indicatie wordt dit dan mogelijk vergoed. Informeer hierover bij uw EVV'er.

Duo fiets

Woerdblok heeft een duo fiets. Deze fiets biedt naast een plek voor de bewoner ook nog plek voor een begeleider. Mocht u vragen hebben over het gebruik van de fiets, overleg dan met de zorg.

Activiteiten

Samen in Woerdblok

De nieuwsbrief Samen in Woerdblok is een maandelijkse nieuwsbrief rondom alle zaken die te maken hebben met welzijn en activiteiten. De nieuwsbrief wordt per mail verzonden naar contactpersonen en wordt in papieren versie verspreid onder de bewoners.

Vrijwilligers

In Woerdblok is een team van vrijwilligers actief. Zij zijn een onmisbare schakel in de zorg en het welzijn van onze bewoners. Vrijwilligers doen uitsluitend aanvullend werk, dat niet behoort tot de taken van onze professionele medewerkers. Zij bieden gezelschap en helpen bij activiteiten. Ze maken een wandeling met u of met een groepje bewoners. En soms doen ze allerlei praktische klussen. Wilt u de ondersteuning van een vrijwilliger (individuele inzet) dan kunt u dit aangeven bij uw EVV'er of de klantcoach. Heeft u algemene vrijwilligersvragen of heeft iemand in uw familie belangstelling om vrijwilliger te worden? Vraag dan naar onze vrijwilligerscoördinator, zij kan u verder helpen.

Familie en mantelzorgers

Bewoners vinden het fijn als familieleden en mantelzorgers betrokken blijven bij hun leven. Ook in de nieuwe situatie gaat Careyn ervan uit dat familie/bekenden een rol blijven spelen. Contactpersoon vanuit de familie
Het is belangrijk om bij incidenten uw familie of een andere bekende te kunnen waarschuwen. We nemen dan contact op met de 'eerste contactpersoon'. Wij verwachten dat deze dan andere familieleden en/of vrienden informeert. Op de dag van uw verhuizing leggen we meteen de naam en het telefoonnummer vast van de eerste contactpersoon van uw familie. We maken afspraken wanneer deze gebeld wordt. Kijk zelf binnen uw familie wie de eerste contactpersoon wordt. We willen graag dat u meerdere contactpersonen opgeeft. Niet iedereen is namelijk altijd bereikbaar. Verandert er iets in de gegevens, geeft u dat dan meteen door aan ons.

Bezoek

Uw gasten zijn natuurlijk van harte welkom in Woerdblok. U kunt uw bezoek ontvangen in uw appartement of in de huiskamer op de etage waar u woont. We 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 de EVV'er. Indien uw bezoek gebruik maakt van servies verzoeken wij uw bezoek vriendelijk zelf zorg te dragen voor het afwassen en opbergen hiervan.

Honden aangelijnd

Bezoek mag honden - mits aangelijnd - meenemen. Hierbij gaan we ervan uit dat uw bezoek nagaat of medebewoners en/of medewerkers hiervan geen hinder ondervinden. Mocht dit wel het geval zijn, dan verwachten wij dat de hond bij een volgend bezoek thuisblijft.

5. Uw mening telt

Careyn vindt het belangrijk dat bewoners meedenken, meepraten en ook meebeslissen over zaken die voor hen belangrijk zijn. Heeft u een opmerking of klacht, dan horen wij dat graag. Wij kunnen daarvan leren en onze zorg nog verder verbeteren. Neem gerust contact op met uw EVV'er.

Medezeggenschap cliënten

Binnen Careyn Woerdblok en Woerdblok is een cliëntenraad actief met medezeggenschap door en namens bewoners, deze vertegenwoordigt en komt op voor de bewoners. Dat gaat bijvoorbeeld over de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van de maaltijden maar ook het volgen van nieuwbouwprojecten. Er is ook een Regionale en Centrale Cliënten Raad (RCR en CCR), deze laatste overlegt met de Raad van Bestuur over onderwerpen die heel Careyn aangaan. Heeft u een idee in het belang van de cliënten? Of denkt u erover om lid te worden? U kunt de cliëntenraad bereiken via het secretariaat cliëntenraad Careyn Woerdblok, info.woerdblok@careyn.nl.

Uw mening, opmerking of klacht

Tevreden of ontevreden? Laat het weten! Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de zorg die u krijgt. Wij horen dan ook graag uw mening, tips of suggesties.

Wilt u een pluim uitdelen?

U kunt uw compliment op onze website kwijt. We sturen die dan direct door naar het team. Kijk op www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht. Of vraag ernaar bij uw EVV'er. We vinden het heel fijn als u een waardering geeft op Zorgkaart Nederland (meer informatie hieronder). Daarmee helpt u toekomstige bewoners bij het maken van een keuze voor een zorgaanbieder.

Zorgkaart Nederland

Hoe tevreden bent u over onze zorg?



Geef uw waardering op  **Zorgkaart Nederland**
 Patiëntenfederatie Nederland

U kunt uw waardering voor ons zorgcentrum plaatsen op de landelijke website Zorgkaart Nederland. Geef uw cijfer en deel zo uw mening over De Vloot op www.zorgkaartnederland.nl. Wij stellen het zeer op prijs!

Klachtenregeling

Overal, ook bij ons, gaat er wel eens iets fout. Heeft u een klacht, dan kunt u deze op de volgende wijze kenbaar maken.

1 In gesprek met de betrokken medewerker

U kunt uw klacht rechtstreeks bespreken met de medewerker over wie de klacht gaat. De



medewerker kan dan zo snel mogelijk voor een oplossing zorgen. Lukt dit niet, dan kunt u zich wenden tot zijn of haar leidinggevende. Vraag hiernaar bij het team.

2 Klachtenfunctionaris inschakelen

Onze klachtenfunctionaris kan u helpen om uw klacht kenbaar te maken in de organisatie en bemiddelt tussen u en de medewerker als u dat wilt. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk. U kunt de klachtenfunctionaris bellen op 06 239 46 747 of mailen naar klachten@careyn.nl. U kunt ook het webformulier invullen op www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht, maar u kunt ook een brief schrijven naar Klachtenfunctionaris Careyn; Antwoordnummer 27 3100 VB Schiedam. Een postzegel is niet nodig!

3 Klacht indienen bij de klachtencommissie

Als u geen bemiddeling wilt, maar een uitspraak over of uw klacht gegrond is, kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Zie hiervoor de folder 'Als u niet tevreden bent'.

De klachtenregeling van Careyn is te downloaden op www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht. De regeling is ook op te vragen via onze klantenservice, bel 088 - 123 99 88 of mail naar contact@careyn.nl.

Onderzoek cliënttevredenheid

Careyn neemt deel aan landelijk uitgezette cliënttevredenheidsonderzoeken. Dat gebeurt met een vragenlijst. U kunt gevraagd worden om hieraan mee te werken. De resultaten worden onder meer met de cliëntenraad besproken en kunnen leiden tot verdere verbetering van onze zorg.

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, dieetadvisering, 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

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/

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 of vraag de folder aan een zorgmedewerker.

maken we dit bespreekbaar, uw medewerking is belangrijk.

3.2. Uw veiligheid

3.2.1. Alarmering en hulpoproep

Iedere kamer is voorzien van een alarmeringssysteem 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. Draagbaar alarm

Misschien is er ook nog een draagbaar alarm nodig dat u om uw nek of pols kunt dragen. Met dit draagbare alarm kunt u een alarmering maken op iedere plek in ons gebouw. Draagbaar alarm 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

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.

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 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 gehurd 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.

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 algeheel rookverbod. Roken is toegestaan in daarvoor bedoelde ruimten, 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 zorgverzekeringsspas

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

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.

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 en 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)

Careyn Woerdblok
Schiereiland 51
2673 CX Naaldwijk
Tel: 0174-711944



Samen nabij