



## Welkom in Careyn Buitenhof



Samen nabij

# Inhoud

<b>1. Welkom in Careyn Buitenhof</b>	<b>7</b>
Even voorstellen	7
Uw Careyn contactpersoon	7
Wonen met zorg Buitenhof	7
Indeling	8
Er zijn 7 etages met 6 huiskamers.	8
Centrale voordeur	8
Ontmoetingsruimte	8
Huiskamer	8
Uw appartement	9
Inrichting	9
Alarmknop/leef cirkels	9
Media aansluitingen (tv, telefoon, internet)	9
Huismeester	9
Elektrische apparatuur	9
Boren in muren	9
Klimaatbeheersing	9
Post	9
Huisvuil	10
Adreswijziging	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 Buitenhof	11
Verpleeghuiszorg (WLZ)	11
Activiteiten	11
Welzijn	12
Zorgovereenkomst	12
Cliëntdossier en Zorgleefplan	12
Zorgleefplan	12
Privacy en Inzage	12
Zorg en behandeling	12
Specialist ouderengeneeskunde	12
(Gespecialiseerd) verpleegkundige	12
Psycholoog	13
Fysiotherapeut	13
Bewegingsagoog	13
Ergotherapeut	13
Logopedist	13
Diëtist	13

Tandarts	13
Medicijnen en apotheek	13
Reanimatie en wilsverklaring	14
Geestelijke zorg	14
<b>3. Diensten en voorzieningen</b>	<b>15</b>
Gemeenschappelijke ruimtes	15
De huiskamer/ontmoetingsruimte begane grond	15
Huiskamer etage 1-5	15
Maaltijden	15
Warme maaltijd	15
Ondersteuning bij de maaltijd	15
Wijzigingen doorgeven	15
Kapper	15
Pedicure	15
Schoonmaak	16
Linnenpakket	16
Kleding wassen	16
Vervoer	16
Rolstoelvervoer	16
Duo fiets	16
Bibliotheek	16
<b>4. Activiteiten</b>	<b>17</b>
Activiteitenkrant	17
Vrijwilligers	17
Familie en mantelzorgers	17
Contactpersoon vanuit de familie	17
Bezoek	17
Honden aangelijnd	18
Maaltijd voor gasten	18
<b>5. Uw mening telt</b>	<b>19</b>
Medezeggenschap cliënten	19
Uw mening, opmerking of klacht	19
Wilt u een pluim uitdelen?	19
Zorgkaart Nederland	20
Klachtenregeling	20
Onderzoek cliënttevredenheid	21

# Overige informatie

<b>1.</b>	<b>Careyn Algemeen</b>	<b>22</b>
1.1.	Over Careyn	22
1.1.1.	Onze missie	22
1.1.2.	Onze Kernwaarden	22
1.2.	Onze visie op zorg	22
1.2.1.	Kwaliteit en welbevinden	22
1.2.2.	De gehele mens zien	22
1.2.3.	Liefdevolle zorg	22
1.3.	Algemene voorwaarden	22
1.4.	Criteria voor plaatsing	23
1.5.	Aanvullende verblijfscriteria	23
1.6.	Overplaatsing	23
1.7.	Voorkomen van dubbele verstrekking in de verpleeghuizen	23
1.8.	Giften aan Vriendenstichting of Zorgfonds	23
<b>2.</b>	<b>Kwaliteit</b>	<b>24</b>
2.1.	KIWA Keurmerk	24
2.2.	Meldingen Onvoorziene gebeurtenissen in de Zorg (MOZ)	24
2.3.	Klachtenprocedure	24
<b>3.</b>	<b>Veiligheid</b>	<b>25</b>
3.1.	Veilig werken	25
3.1.1.	Hulpmiddelen voor gezonde arbeidsomstandigheden	25
3.2.	Uw veiligheid	25
3.2.1.	Alarmering en hulpoproep	25
3.2.1.1.	Optiscan	25
3.2.1.2.	Halsalarm	25
3.2.1.3.	Valpreventie	25
3.2.2.	Bedrijfshulpverleners	25
3.2.3.	Brandpreventie	25
3.2.4.	Voorkomen van infecties	25
3.2.4.1.	Legionella	25
3.2.5.	Preventie ouderen mishandeling	26
3.2.6.	Nachtelijk toezicht	26
3.3.	Onvrijwillige zorg	26
3.3.1.	Verlaten van de veilige wooneenheid (alleen voor PG-afdelingen)	26
3.3.2.	Wegnemen van gevaar in de directe woonomgeving	26

<b>4.</b>	<b>Praktische regelingen</b>	<b>27</b>
4.1.	Wanneer u wat langer van huis bent	27
4.2.	Huisdieren	27
4.3.	Roken	27
4.4.	Iets te vieren?	27
4.5.	Identiteitsbewijs en zorgverzekeringspas	27
4.6.	Verzekeringen	27
4.7.	Parkeren	27
4.8.	Persoonlijke bezittingen	27
4.9.	Verhuizing of overlijden	27
4.9.1.	Intern verhuizen	27
4.9.2.	Ontzegging verblijf	27
4.9.3.	Tijdelijk verblijf elders	27
4.9.4.	Oplevering woonruimte na vertrek of overlijden	28
<b>5.</b>	<b>Wettelijke regelingen</b>	<b>28</b>
5.1.	Wet langdurige zorg: indicatie en zorgprofiel	28
5.1.1.	Verandering in uw indicatie	28
5.1.2.	Eigen bijdrage	28
5.1.3.	Wlz vergoedt niet alles	28
5.1.4.	Bewindvoering, curatele en mentorschap	28
5.1.5.	Overige wettelijke regelingen	29
<b>Ruimte voor notities</b>		<b>30</b>



# 1. Welkom in Careyn Buitenhof

**Van harte welkom bij Careyn Buitenhof. Een verhuizing is vaak een ingrijpende gebeurtenis met veel veranderingen. In deze gids leest u alles over het wonen in Buitenhof. 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.

## Wonen met zorg Buitenhof



Careyn Buitenhof ligt in een groene buitenwijk in Utrecht, Tuindorp Oost. Er is een centrale ontmoetingsruimte met buitenterras. Op loopafstand vindt u winkelcentrum De Gaard, Fort De Bilt en Fort Blauwkapel. Buitenhof is goed bereikbaar met het openbaar vervoer, de bushalte is om de hoek.

In Buitenhof wonen 67 bewoners, elke bewoner heeft een eigen appartement met woonkamer met kitchenette, slaapkamer en eigen sanitair. Buitenhof staat open voor alle mensen, ongeacht geloofs- of levensovertuiging.

*Uitgave: Careyn Buitenhof - November 2022*

*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 Buitenhof geven u graag de laatste actuele informatie.*

Naam \_\_\_\_\_

Telefoon \_\_\_\_\_

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

### Adres

Careyn Buitenhof  
Winklerlaan 361  
3571 KE Utrecht  
Tel: 030-2588800  
[www.careyn.nl/buitenhof](http://www.careyn.nl/buitenhof)

## Indeling

### Er zijn 7 etages met 6 huiskamers.

Er zijn 2 verdiepingen somatiek; de begane grond en 6e etage met één gezamenlijke huiskamer gecombineerd met de ontmoetingsruimte op de begane grond.

Verder zijn er 5 verdiepingen psychogeriatric (pg); de 1e tot en met 5e etage, ieder met een eigen gezamenlijke huiskamer.

Begane grond Ontmoetingsruimte/huiskamer somatiek, fysio-ruimte en 7 appartementen  
1e etage huiskamer en 11 appartementen pg  
2e etage huiskamer en 11 appartementen pg  
3e etage huiskamer en 11 appartementen pg  
4e etage huiskamer en 11 appartementen pg  
5e etage huiskamer en 11 appartementen pg  
6e etage 5 appartementen somatiek

### Centrale voordeur

De centrale toegangsdeur is door u te openen met behulp van uw eigen sleutel/tag. Tussen 18.00 uur en 8.00 uur worden deze aanbelsignalen doorgeleid naar de zorgmedewerker die dan voor u de deur opent.



## Ontmoetingsruimte

De ontmoetingsruimte is toegankelijk voor uw gasten van 10.00 - 12.00 uur en van 14.00 - 17.00 uur (openingstijden onder voorbehoud). Een hostess is aanwezig van 8.00-18.00 uur.

Deze ruimte is tevens de gezamenlijke huiskamer van de bewoners somatiek.

### Huiskamer

U kunt de gehele dag gebruik maken van de huiskamer op de etage waar uw appartement zich bevindt. Hier worden tevens de maaltijden genuttigd.

## Uw appartement

### Inrichting

U kunt zoveel mogelijk spullen vanuit uw huis meenemen zodat het zo vertrouwd mogelijk voelt. Een advies vanuit onze ervaring is om het appartement niet te vol in te richten. Zo proberen we het mogelijk valgevaar te beperken. Wij zorgen voor een basisinventaris bestaande uit een bed, matras, linnenkast, badkamerkast, gordijnen en rolgordijnen. De vloeren en wanden zijn volledig afgewerkt.



### Alarmknop/leef cirkels

In geval van nood kunt u gebruik maken van het oproepsysteem door middel van de alarmknop. Een 'leef cirkel' is een afgebakend deel van de vertrouwde en herkenbare omgeving waarbinnen de bewoner een optimaal gevoel heeft van zelfstandigheid. Zo heeft de bewoner zo veel mogelijk leefruimte en is het toch veilig. Deze is, wanneer wenselijk, per bewoner individueel instelbaar.



### Media aansluitingen (tv, telefoon, internet)

Elk appartement beschikt over een meterkast met een eigen glasvezel aansluiting. U kunt zelf een abonnement afsluiten voor telefoon, 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.

### Elektrische apparatuur

Onze huismeester helpt u graag bij het veilig aansluiten van elektrische apparatuur.

### 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

Alle appartementen in het gebouw hebben naast vloerverwarming, vloerkoeling, een warmte-terugwinning ventilatiesysteem, per appartement instelbaar. Het is dus feitelijk niet nodig om uw ramen/deuren open te zetten voor het 'luchten'.

### Post

Post wordt in een gesloten brievenbus per appartement aangeboden. Bewoners kunnen zelf hun post uit de brievenbus halen. De huismeester loopt ca. 4x per week de postbussen na of er post is en brengt dit naar de betreffende etage, waarna een zorgmedewerker de post verdeelt. Pakketten



kunnen worden afgegeven aan de hostess, deze worden dan door de huismeester naar de etage gebracht alwaar een zorgmedewerker het pakketje bij u brengt.

### Huisvuil

Het huisvuil wordt opgehaald door de medewerkers schoonmaak. Op iedere etage staan ook bakken voor oud papier, glas e.d.

### 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 Buitenhof

T.a.v. [uw naam]  
Winklerlaan 361 appartement nummer  
(bijvoorbeeld 361-15)  
3571 KE Utrecht

### 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 dan een bedrag per jaar. In de kledingkast van uw appartementen is standaard een afsluitbare ruimte aanwezig.

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

Ouderdom en ziekte kunnen mensen kwetsbaar maken. Dan is één ding echt belangrijk: een veilige plek, een omgeving waar u zich op uw gemak voelt. Buitenhof biedt een omgeving waar geborgenheid centraal staat. Wij bieden verzorging, verpleging, behandeling en welzijn. Voor deze zorg is altijd een indicatie nodig.

### Regie over uw eigen leven



U weet zelf het beste welke zorg goed voor u is (als u niet meer in staat bent dit zelf te vertellen, dan kunnen uw familieleden of contactpersoon/wettelijk vertegenwoordiger dit het beste aangeven). 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 prijs op het aanspreken met de voornaam? U bent de deskundige als het gaat om het ervaren van uw ziekte of beperkingen en hoe u uw leven en wonen in Buitenhof wilt invullen. Om u, en 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 alternatieven. U hebt recht op inspraak en zeggenschap in de zorgverlening. Als u dat zelf niet meer kunt, heeft uw vertegenwoordiger dat recht. Zie folder 'Wie beslist' van Patiënten Federatie Nederland (Npcf)

Buitenhof neemt bewoners op met het zorgzwaarte pakket (ZZP) 5, 6 en 7.

5: beschermd wonen met intensieve dementiezorg.  
6: beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging.

7: beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke aandoeningen, met de nadruk op begeleiding.

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

### Zorg in Buitenhof

#### Verpleeghuiszorg (WLZ)

Verpleeghuiszorg volgens de Wet Langdurige Zorg (WLZ) betekent wonen in ons zorgcentrum en continu zorg ontvangen. Dat varieert van hulp bij persoonlijke verzorging tot intensieve verpleging en medische behandeling.

Er zijn etages voor somatische zorg en psychogeriatrische zorg. De psychogeriatrische etages maken, wanneer wenselijk, gebruik van "leef cirkels".

In paragraaf 5.1 leest u meer over de Wet Langdurige Zorg (WLZ).

#### Activiteiten

Wij bieden onder deskundige begeleiding onder andere groepsgesprekken, geheugensoefeningen, ontspanningsactiviteiten, bewegingsactiviteiten en creatieve activiteiten. Deze vinden plaats in onze huiskamers en ontmoetingsruimte maar kunnen ook buiten de locatie gehouden worden. Voor het contact op het gebied van welzijn is er voor elke bewoner een EVW (Eerste Verantwoordelijke Welzijnswerker).

## Welzijn

Het team Welzijn van Buitenhof 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.

## 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.

## 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 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 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](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.



Op allerlei manieren zorgen onze medewerkers voor uw gezondheid, ook als het niet meer zo is als voorheen. Dat gebeurt allereerst door onze

verzorgenden. Verder werken binnen Careyn veel andere deskundigen zoals artsen, psychologen en paramedici, (gespecialiseerd) verpleegkundigen en kwaliteitsverpleegkundigen. Al onze behandelaren en zorgverleners van de verschillende disciplines werken samen en hebben gezamenlijk overleg over uw behandeling en verzorging.

## 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.

## (Gespecialiseerd) verpleegkundige

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

## 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 beweeggroepen. 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 beweeggroep 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

De tandarts komt een aantal keren per jaar naar Buitenhof zodat u gebruik kan maken van behandeling. Ook kunt u twee maal per jaar of zo nodig vaker, gebruik maken van een mondhygiënist en/of tandprotheticus welke langs komt op uw

appartement. U kunt een afspraak maken via uw EVV-er. In het algemeen zijn er geen kosten aan verbonden. In specifieke gevallen zal de tandarts overleggen met het zorgkantoor en is het mogelijk dat niet alle zorg vergoed wordt.

### Medicijnen en apotheek

In Buitenhof verzorgt Apotheek Koert de medicatie van bewoners op aanwijzing van de specialist ouderengeneeskunde. Wanneer uw specialist medicatie voorschrijft is het gebruikelijk dat hij dit voorschrift stuurt naar de specialist ouderengeneeskunde van de artspraktijk van Careyn waaronder Buitenhof valt. 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, 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 Buitenhof 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 Buitenhof 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 Buitenhof vindt u allerlei diensten en voorzieningen. Ze maken het leven van alledag voor u zo aangenaam mogelijk. Maak er gebruik van!

### Gemeenschappelijke ruimtes

#### De huiskamer/ontmoetingsruimte begane grond

Onze ontmoetingsruimte is gevestigd op de begane grond en is dagelijks geopend van 10.00 - 12.00 uur, van 14.00 - 17.00 uur en vanaf 19.00 uur. Deze ruimte is toegankelijk voor bewoners, bezoekers en medewerkers. Hier vinden gezamenlijke activiteiten plaats. Tijdens en buiten de openingstijden is deze ruimte tevens bestemd als huiskamer voor de bewoners somatiek, wonende op de begane grond en 6e etage.

#### Huiskamer etage 1-5

De huiskamers zijn voor u. Hier kunt u televisie kijken, lezen, praten en gezellig samen zijn. Drie maal per dag worden in de huiskamer de tafels gedekt voor de gezamenlijke maaltijden. Ook vinden er verschillende activiteiten plaats.

### Maaltijden

Wij verzorgen alle maaltijden, zowel de broodmaaltijden als de warme maaltijd. Dit geldt ook voor koffie, thee, melk, fruit en fris. De etages regelen zelf lekkere versnaperingen en snacks.

#### Warme maaltijd

Voor wat betreft de warme hoofdmaaltijd wordt er gewerkt met kookprofessionals. Zij bereiden de warme maaltijd in samenspraak en, wanneer mogelijk, met hulp van de bewoners. Bewoners kunnen aan de hand van wenskaarten onder begeleiding van de zorg en/of welzijn het menu voor de week samenstellen.

Op alle dagen kunt u uw maaltijd gebruiken in de huiskamer op uw etage. Als u wilt kan dit ook in uw eigen appartement. U kunt dit van tevoren aan ons doorgeven.

#### Ondersteuning bij de maaltijd

Indien u hulp nodig heeft bij de maaltijd zullen de zorgmedewerkers u begeleiden.

#### Wijzigingen doorgeven

Afmelden voor de maaltijd, een extra maaltijd bestellen voor uw gast, het kan allemaal. Geef dat ruim een week van te voren aan. De maaltijden worden een week eerder samengesteld.

### Kapper

De kapper is twee dagen per week in huis. De kapper werkt op afspraak en komt hiervoor bij u langs in uw appartement. U of uw mantelzorg maakt zelf een afspraak met de medewerkers van de kapsalon. 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. De medisch voetverzorging (Diabetes voet bijvoorbeeld) komt voor rekening van uw zorgverzekeraar. Om de kwaliteit van de voetverzorging te garanderen heeft Careyn afspraken gemaakt met een aantal vaste pedicures. 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 gezamenlijke huiskamers, uw appartement, gangen, kantoren en overige ruimtes volgens een standaard schema een aantal malen per week schoongemaakt. Er wordt schoongemaakt door een erkend gecertificeerd schoonmaakbedrijf.

## Linnenpakket

Van ons krijgt u standaard een linnenpakket bestaande uit lakens, slopen, handdoeken en washandjes. 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 3 keuzes:

- Zelf wassen - Op het appartement, met uw eigen wasmachine en/of droger.
- Zelf wassen - Mantelzorg neemt was mee naar huis.
- Overeenkomst afsluiten met de 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 waskosten van persoonlijke kleding zijn voor eigen rekening. De kosten voor merken en wassen staan vermeld in de wasovereenkomst.

## Vervoer

### Rolstoelvervoer

Als u rolstoelvervoer nodig heeft voor bijvoorbeeld een familiebezoek, kunt u dit regelen met regiovervoer. Bij Regiotaxi Utrecht krijgt u alle informatie, ook over kosten. Voor rolstoelvervoer op medische gronden, bijvoorbeeld van en naar het ziekenhuis of de tandarts is een verwijzing van de arts noodzakelijk. Afhankelijk van uw indicatie wordt dit dan mogelijk vergoed.

### Duo fiets

Buitenhof heeft een duo fiets. Daarop is 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.

## Bibliotheek

Er is een kleine 'bibliotheek/leeshoek' in de ontmoetingsruimte op de begane grond waar u boeken kunt lezen en lenen.



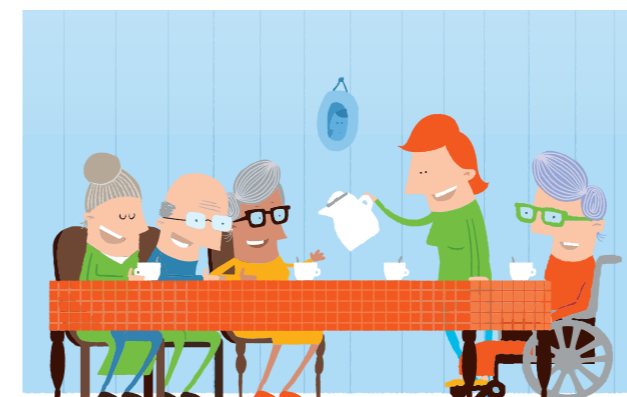
# 4. Activiteiten

## Activiteitenkrant

De activiteitenkrant is een maandelijkse nieuwskrant rondom alle zaken die te maken hebben met welzijn en activiteiten. De activiteitenkrant wordt per mail verzonden naar contactpersonen en wordt op de etages verspreid onder de bewoners.

## Vrijwilligers

In Buitenhof is een groot 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; ze schenken koffie of helpen bij de maaltijd. En soms doen ze allerlei praktische klussen. Wilt u de ondersteuning van een vrijwilliger dan kunt u dit aangeven bij uw EVV-er of de contactpersoon vrijwilligers binnen Buitenhof. Misschien heeft iemand in uw familie belangstelling om vrijwilliger te worden? Vraag bij het team welzijn naar de informatiefolder of kijk op [www.careyn.nl/folders](http://www.careyn.nl/folders)



## 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. Careyn heeft een boekje uitgegeven met allerlei suggesties voor uw familie om een actieve rol te blijven spelen en over de samenwerking met onze medewerkers. Vraag ernaar bij uw EVV-er.

## 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 Buitenhof. U kunt uw bezoek ontvangen in uw appartement waar u woont. U kunt uw bezoek ook meenemen naar de ontmoetingsruimte op de begane grond. Koffie en thee in de

ontmoetingsruimte is gratis voor bewoners en familie. 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.

### 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.

### Maaltijd voor gasten

U kunt uw gast uitnodigen om mee te eten in uw eigen appartement. Dit dient u een week van tevoren te melden bij uw EVV-er. Hiervoor worden kosten in rekening gebracht.



## 5. Uw mening telt

Careyn vindt het belangrijk dat haar 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 Utrecht Stad is medezeggenschap door en namens bewoners actief, 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. Wilt u meer weten over de cliënten medezeggenschap in Buitenhof kijk dan op [www.careyn.nl](http://www.careyn.nl) en download de informatie, of vraag ernaar bij uw EVV-er. Heeft u een idee in het belang van de cliënten? Of denkt u erover om lid te worden? Leden van de cliëntenraden zijn aanwezig tijdens de maandborrel en huiskameroverleggen. U kunt de cliëntenraden bereiken via het secretariaat cliëntenraden Careyn, telefoon: 030 2 588 242 of per e-mail: [cliëntenraden@careyn.nl](mailto:cliëntenraden@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 ook op onze website kwijt. We sturen die dan direct door naar het team. Kijk op [www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht](http://www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht). Maar u kunt natuurlijk ook het 'Formulier compliment of klacht' gebruiken. Deze vindt u ook op [www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht](http://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.

## 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 Buitenhof. 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.

Overall, ook bij ons, gaat er wel eens iets fout. Heeft u een klacht, dan kunt u deze op drie manieren 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](mailto:klachten@careyn.nl). U kunt ook het webformulier invullen op [www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht](http://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 '*Niet tevreden over Careyn? Wij horen het graag!*'.

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.



## 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, 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.

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. 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](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.

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 gehuurd worden. De kosten hiervoor zijn voor Careyn. Uw behandelaars beoordelen wanneer en voor hoe lang u hiervoor in aanmerking komt.

Mocht u, als er volgens uw behandelaars 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.

## 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. 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](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)





Careyn Buitenhof  
Winklerlaan 361  
3571 KE Utrecht  
Tel: 030 - 25 888 00



Samen nabij