



Welkom in Zorgcentrum
Careyn Swellengrebel



Samen nabij

Inhoud

1. Welkom in Careyn Swellengrebel	7
Uw Careyn contactpersoon	7
Adres	7
Wonen in Zorgcentrum Swellengrebel	7
Uw appartement	8
Sleutels	8
De magneetsleutel	8
Inrichting	8
Elektrische apparatuur	8
Aansluiting TV, telefoon en internet	8
Boren in muren of houtwerk	9
Ventileren	9
Koeling	9
Zonnescherm	9
Post	9
Adreswijziging	9
2. Zorg. Waarop mag u rekenen?	10
Regie over uw eigen leven	10
Zorgleveringsovereenkomst	10
Cliëntdossier en Zorgleefplan	10
Zorgleefplan	10
Inzage en privacy	11
Clientportaal Caren	11
Meer informatie	11
Zorg en behandeling	11
Specialist ouderengeneeskunde	11
(Gespecialiseerd) verpleegkundige	11
Kwaliteitsverpleegkundige	11
Psycholoog	12
Fysiotherapeut	12
Bewegingsagoog	12
Muziekagoog	12
Ergotherapeut	12
Diëtist	12
Tandarts en tandtechnicus	12
Audicien en opticien	12
Reanimatie, wilsverklaring en palliatieve zorg	13

3. Diensten en voorzieningen	14
Ontmoetingsruimte	14
Maaltijden	14
Wijzigingen doorgeven	14
Kapper	14
Pedicure	14
Schoonmaak	15
Linnenpakket	15
Kleding wassen	15
Rolstoelvervoer	15
4. Activiteiten	16
Huiskamer	16
Welzijnsactiviteiten	16
Fitness	16
Geestelijke verzorging	16
Kerkdiensten	16
Vrijwilligers	17
5. Familie en mantelzorgers	18
Contactpersoon vanuit de familie	18
Bezoek	18
Maaltijden voor familieleden en mantelzorgers	18
Logés	18
6. Uw mening telt	19
Medezeggenschap cliënten	19
Uw mening, opmerking of klacht	19
Zorgkaart Nederland	20
Klachtenregeling	20
Onderzoek cliënttevredenheid	20

Overige informatie

1.	Careyn Algemeen	22
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
2.	Kwaliteit	24
2.1.	KIWA Keurmerk	24
2.2.	Meldingen Onvoorziene gebeurtenissen in de Zorg (MOZ)	24
2.3.	Klachtenprocedure	24
3.	Veiligheid	24
3.1.	Veilig werken	24
3.1.1.	Hulpmiddelen voor gezonde arbeidsomstandigheden	24
3.2.	Uw veiligheid	24
3.2.1.	Alarmering en hulpoproep	24
3.2.1.1.	Optiscan	24
3.2.1.2.	Draagbaar alarm	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	25
3.2.6.	Nachtelijk toezicht	25
3.3.	Onvrijwillige zorg	25

3.3.1.	Verlaten van de veilige wooneenheid (alleen voor PG-afdelingen)	26
3.3.2.	Wegnemen van gevaar in de directe woonomgeving	26

4.	Hulpmiddelen	26
4.1.	Rolstoel vanuit de WLZ	26
4.2.	Rolstoel vanuit de WMO	26
4.3.	Elektrische rolstoel of scootmobiel	26
4.4.	Aanschaf rollator	27
4.5.	Speciale matrassen	27

5.	Praktische regelingen	27
5.1.	Wanneer u wat langer van huis bent	27
5.2.	Huisdieren	27
5.3.	Roken	27
5.4.	Iets te vieren?	27
5.5.	Identiteitsbewijs en zorgverzekeringspas	28
5.6.	Verzekeringen	28
5.7.	Parkeren	28
5.8.	Persoonlijke bezittingen	28
5.9.	Verhuizing of overlijden	28
5.9.1.	Intern verhuizen	28
5.9.2.	Ontzegging verblijf	28
5.9.3.	Tijdelijk verblijf elders	28
5.9.4.	Oplevering woonruimte na vertrek of overlijden	28

6.	Wettelijke regelingen	29
6.1.	Wet langdurige zorg: indicatie en zorgprofiel	29
6.1.1.	Verandering in uw indicatie	29
6.1.2.	Eigen bijdrage	29
6.1.3.	Wlz vergoedt niet alles	29
6.1.4.	Bewindvoering, curatele en mentorschap	29
6.1.5.	Overige wettelijke regelingen	29

Ruimte voor notities	30
-----------------------------	-----------



1. Welkom in Careyn Swellengrebel

Een verhuizing is vaak een ingrijpende gebeurtenis met veel veranderingen. In deze gids leest u alles over wonen in Careyn Swellengrebel. Wij hopen dat u samen met uw familie, vrienden en bekenden zich snel thuis voelt. Wij helpen u daar graag bij.

Uw Careyn contactpersoon

U krijgt een Careyn contactpersoon toegewezen, de Eerst Verantwoordelijke Verpleegkundige, ook wel EVV-er genoemd.

Uw EVV-er maakt u wegwijs in uw nieuwe woonomgeving en stelt samen met u of uw vertegenwoordiger het zorgleefplan op (zie pagina 10), maakt afspraken over de zorg, houdt uw zorgleefplan bij en betreft hierbij de verantwoordelijke behandelaars. Regelmatig informeert uw EVV-er bij u naar uw behoefte aan ondersteuning en regelt eventuele veranderingen. Zij/hij houdt u op de hoogte van veranderingen in medicatie of het zorgleefplan en is ook contactpersoon voor de familie.

Adres

Careyn Swellengrebel
Burgemeester Fockema Andreaelaan 100
3582 KV Utrecht
Tel. 088 123 99 88
www.careyn.nl

Wonen in Zorgcentrum Swellengrebel



Careyn Zorgcentrum Swellengrebel ligt in de wijk Oost van de stad Utrecht. Het huis is vernoemd naar de eerste besturend zuster van het Diaconessenhuis in Utrecht, Anna Henriëtte Swellengrebel. Als u binnenkomt in de grote hal treft u rechts in de muur een bronzen plaquette met haar beeltenis aan.

In Swellengrebel wonen ca. 90 bewoners met een indicatie intensieve zorgvraag. Iedere bewoner heeft een eigen appartement. Verder is er één tweepersoons-appartement en er zijn drie kamers voor kortdurende opname.

Rondom het gebouw vindt u onze tuin en parkeerplaats. Voor de hoofdingang van Swellengrebel is een klein prieel waar u gebruik van kunt maken. De ontmoetingsruimte heeft een groot terras. De woonkamer en de eerste en vierde etage hebben nog een eigen (dak)terras.

Op circa 10 minuten loopafstand bevindt zich een aantal winkels. Swellengrebel is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Bushaltes vindt u in de buurt van het zorgcentrum.

Uitgave: Careyn Swellengrebel - maart 2023

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

Uw appartement

Sleutels

U krijgt drie sleutels: een voordeursleutel (magneetsleutel), een sleutel van uw appartement en een brievenbussleutel. Daarvoor betaalt u een borg. Op de afdelingen 3 en 4 gebruiken we digitale sleutels.

Wij adviseren u de deur tot uw appartement altijd af te sluiten. Extra sleutels voor familie nodig? Vraag het aan de huismeester. Bent u een sleutel verloren, meld dit dan meteen.

De magneetsleutel

De centrale voordeur is na 18.15 uur gesloten en gaat 's morgens rond 7.30 weer open. Komt u na sluitingstijd thuis dan kunt u de deur openen met een elektronische sleutel (magneetsleutel). In de "sluis" bij de hoofdingang ziet u een kastje. Als u de elektronische sleutel tegen dit kastje aanhoudt gaan de deuren automatisch open.

Inrichting

Natuurlijk neemt u naar uw nieuwe appartement uw eigen spulletjes mee. Wij zorgen voor vloerbedekking, gordijnen, een hoog-laag bed

en muurvaste verlichting. Met een stoel en andere meubels maakt u het verder zelf gezellig. Belangrijk: maak het niet te vol! In de kamer moet wel voldoende bewegingsruimte blijven, ook voor onze zorgmedewerkers.

Elektrische apparatuur

De huismeester helpt u graag bij het veilig aansluiten van elektrische apparatuur. Is een apparaat ongeschikt of onveilig of is vervanging nodig, dan overlegt hij met u over de te nemen stappen en kosten.

Aansluiting TV, telefoon en internet

Elk appartement heeft de mogelijkheid van telefoon- en kabelaansluiting voor radio en televisie. De aansluiting van telefoon regelt u zelf met uw eigen aanbieder. Bewoners en gasten kunnen gratis gebruik maken van Internet middels wifi.

Netwerknnaam: Careyn_Gasten
Wachtwoord: SamenwerkthetBeter

Wilt u toch een eigen internetverbinding in uw appartement, dan moet u dit zelf regelen met uw internetprovider.

Boren in muren of houtwerk

Zelf boren in muren of houtwerk is niet toegestaan. Boven langs de muren zijn rails aangebracht, zodat u op elke plaats iets kunt ophangen. De huismeester assisteert u graag als u bijvoorbeeld een klok wilt ophangen.



Verwarming

Elk appartement heeft een eigen thermostatische radiatorkraan. 's Avonds laag zetten en 's ochtends weer opendraaien is NIET nodig! Na middernacht gaat automatisch de nachtregeling in. Hierdoor daalt de kamer-temperatuur in de loop van de nacht. Om 06.30 uur gaat de verwarming weer op de dagstand.

Ventileren

Zorg voor voldoende ventilatie, maar denk ook aan energiebesparing! Wanneer de verwarming aanstaat, kunt u het raam het beste maar een paar minuten openen. Dat is voldoende om uw kamer te luchten.

Koeling

Uw appartement heeft topcooling. De ventilatie kunt u in 3 stappen instellen. Met een draaiknop kunt u de temperatuur (laten) regelen. U kunt een instructiekaart hiervan aanvragen bij de huismeester.

Zonnescherm

Uw appartement heeft een elektrisch bedienbaar zonnescherm.

Post

Binnenkomende post komt in uw brievenbus naar uw appartement tenzij u daarover met de EVV-er andere afspraken maakt.

Uitgaande post kunt u in de POST NL brievenbus stoppen (bij de voordeur in de hal).



Adreswijziging

U moet zelf uw adreswijziging overal doorgeven. Het nieuwe adres kunt u als volgt opgeven:

Careyn Swellengrebel
T.a.v. [uw naam]
Appartement [uw appartementnr.]
Burgemeester Fockema Andreaelaan 100
3582 KV Utrecht



2. Zorg. Waarop mag u rekenen?

Ouderdom en ziekte kunnen mensen kwetsbaar maken. Dan is één ding echt belangrijk: een veilige plek, een omgeving waar u op uw gemak bent. Zorgcentrum Swellengrebel biedt een omgeving waar geborgenheid centraal staat. Wij bieden verzorging, verpleging en behandeling. Voor deze zorg is 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 uw contactpersoon/wettelijk vertegenwoordiger dit 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 gebreken en hoe u uw leven en wonen in het zorgcentrum wilt invullen. Om u, of uw familielid/bekende, thuis te (laten) voelen, is het belangrijk dat u zelf zoveel mogelijk de touwtjes in handen houdt en beslissingen blijft nemen. 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 Patiëntenfederatie Nederland (Npcf)

Swellengrebel biedt zorg voor cliënten met de zorgprofielen verpleging en verzorging. Dat zijn de

zorgprofielen 5, 6, 7 en 8:

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

8: beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke aandoeningen, met de nadruk op verzorging/verpleging.

Uitzondering hierop zijn zij die bijvoorbeeld beademing, infusiotherapie of psychiatrische behandeling nodig hebben.

Afdeling 1 en 2: voornamelijk somatische afdeling
Afdeling 3 en 4: gesloten psychogeriatric afdeling

Zorgleveringsovereenkomst

Careyn maakt met u een schriftelijke overeenkomst 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 eerste contactpersoon.

Cliëntdossier en Zorgleefplan

We maken voor u een elektronisch cliëntdossier. 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 met u maken over uw dagelijks leven, de zorg, welzijn en de dienstverlening. Uw EVV'er stelt het plan samen met u op. Ook afspraken met uw mantelzorgers kunnen in het zorgleefplan worden opgenomen. Twee keer per jaar bespreken wij samen met u en/of uw vertegenwoordiger of deze afspraken nog kloppen en naar wens zijn.

Inzage en privacy

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

Clientportaal Caren

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

Meer informatie

Meer informatie vindt u in de folder Clientportaal Caren. Kijk op careyn.nl. Klik rechtsboven op 'mijn careyn' en dan op 'Caren/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.

Zorg en behandeling



Op allerlei manieren zorgen onze medewerkers voor uw gezondheid en welzijn, ook als die niet meer zo is als voorheen. Dat gebeurt allereerst door onze zorg- en welzijnsmedewerkers. 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 is een arts en deskundig inzake zorg op het gebied van ouderen en chronisch zieken met verschillende gezondheidsproblemen. Of zij werkt samen met en verwijst 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 en het leven van familie, bekenden en mantelzorgers.

(Gespecialiseerd) verpleegkundige

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

Kwaliteitsverpleegkundige

Een kwaliteitsverpleegkundige is de verpleegkundig expert op de werkvloer. Ze

is verantwoordelijk voor het bevorderen en realiseren van kwaliteit van zorg. Ze registreert de kennisontwikkeling van het team. Integrale, cliëntgerichte zorg staat daarbij centraal; zorg die aansluit bij een zo hoog mogelijke kwaliteit van 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, rouwverwerking en gedragsproblemen. U en de mensen in uw directe omgeving (zorgmedewerkers) kunnen wij 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. Bij opname worden uw fysieke mogelijkheden en het risico op vallen in kaart gebracht. (Zie ook onder veiligheid, elders in deze brochure). U krijgt advies over hoe u zich kunt verplaatsen en zo nodig over de inzet van hulpmiddelen, zoals rollator, schoenen, steunkousen.

Daarnaast kijkt de fysiotherapeut samen met u naar de mogelijkheden die er voor u zijn op het gebied van bewegen. Bij Careyn wordt een actieve levensstijl ondersteund. Bewegen wordt als een normaal onderdeel van het dagprogramma gezien. De fysiotherapeut maakt samen met u, de bewegingsagoog, de zorg en de welzijnsmedewerker een persoonlijk beweegplan.

Individuele fysiotherapeutische behandeling kan ingezet worden na verwijzing van de arts.

Bewegingsagoog

De bewegingsagoog houdt zich specifiek bezig met het stimuleren van bewegen. Dit gebeurt o.a. middels het geven van beweegactiviteiten in groepen. Ook stimuleert de bewegingsagoog u, samen met de zorg- en welzijnsmedewerkers, zoveel mogelijk uw zelfstandigheid te behouden.

Muziekagoog

Muziek doet een heel eigen beroep op zintuigen en hersenen. Met een methodische aanpak biedt dat aanknopingspunten voor behandeling van en omgaan met problemen in het dagelijks leven van bewoners.

Ergotherapeut

Lichamelijke en psychische beperkingen (bijv. verminderd geheugen of aandacht) 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 en kan bijvoorbeeld met u oefenen, instructie geven en adviseren over hulpmiddelen zoals rolstoelen, aangepast bestek/ servies, etc.

Logopedist

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

Diëtist

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

Tandarts en tandtechnicus

In Careyn Swellengrebel kunt u ook terecht voor mondzorg. Mondzorg hoort bij de algemene dagelijkse zorg. Wij werken samen met een gespecialiseerde tandzorgorganisatie die met de behandelpraktijk naar onze locatie toe komt. Via uw EVV-er kunt u een afspraak maken. Er zijn geen kosten aan verbonden. U mag natuurlijk ook bij uw eigen tandarts blijven. Nadeel is dat u dan mogelijk kosten voor begeleiding en vervoer moet maken.

Audicien en opticien

Heeft u contact met een audicien of opticien dan kunt u deze blijven bezoeken.

Reanimatie, wilsverklaring en palliatieve zorg

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.

Ook in de laatste levensfase kunt u op ons rekenen. Als mensen horen dat zij niet meer kunnen genezen, kunnen ze een beroep doen op onze palliatieve zorg. Dit omvat bijzondere verpleging, terminale zorg en stervensbegeleiding.



3. Diensten en voorzieningen

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

Ontmoetingsruimte



De ontmoetingsruimte met koffiecorner is dagelijks geopend en is toegankelijk voor bewoners, bezoekers en medewerkers. Ook bewoners uit de wijk zijn straks welkom.

Maaltijden

U bent vrij uw maaltijden in uw appartement of in de ontmoetingsruimte te gebruiken. Voor de warme maaltijden geldt het 'Careyn à la Carte menu'. U kunt kiezen uit twee (componenten) menu's. Samen met de zorgmedewerker of voedingsassistent van de afdeling kiest u – een aantal dagen van tevoren – twee van de drie menu's. Op de dag zelf heeft u nog keuze in wat u precies wilt eten: u kunt de verschillende gerechten van de twee menu's nog uitwisselen.

Volgt u een dieet, dan wordt daar natuurlijk rekening mee gehouden.

U krijgt elke dag één warme maaltijd en twee broodmaaltijden met daarbij koffie, thee, melk of karnemelk en fruit. Ook verstrekken wij tussentijds onder andere koffie of thee, fruit en een versnapering.

Daarnaast zijn er – tegen een vaste eigen bijdrage – extra's die door zorg en welzijn bij activiteiten of bijzondere gelegenheden worden verstrekt:

- Snacks, zoals een kroket, kaassoufflé of minihapje;
- Gebak, zoals petit-four;
- Borrelhapjes, zoals stukjes kaas of plakjes worst;
- Alcoholische dranken, bijvoorbeeld advocaat of

- jonge jenever;
- Vishapjes, zoals haring, makreel of gerookte zalm;
- Een extraatje tijdens de feestdagen

Kunt u langere tijd door ziekte of afwezigheid geen gebruik maken van deze extra's, dan brengen wij deze niet in rekening.

Wijzigingen doorgeven

Een extra maaltijd bestellen voor een gast of het afmelden van een maaltijd kan altijd.

Kapper



De kapper is eens in de week in huis. Afspraken maken kan direct met de kapper of vraag het uw EVV-er.

Pedicure

De pedicure is elke week meerdere dagdelen actief in de ruimte van de kapsalon/pedicure op de begane grond. Afspraak maken kan direct met de pedicure of vraag het uw EVV-er.



Schoonmaak



Asito zorgt voor de schoonmaak van uw appartement. Zij zijn hierin gespecialiseerd. Het schoonhouden van uw persoonlijke eigendommen valt hier niet onder. In uw appartement hangt een kaart van Asito met daarop informatie over wat er schoon gemaakt wordt en wanneer dat gebeurt. Of kijk voor meer informatie op www.careyn.nl

Linnenpakket

Van ons krijgt u standaard een linnenpakket bestaande uit lakens, slopen, handdoeken en washandjes. Elke week worden bed- en badlinnen gewassen door de wasserij. De kosten voor het gebruik en het wassen zijn voor onze rekening.

Kleding wassen

U kunt uw persoonlijke was geheel of gedeeltelijk laten verzorgen. Wij raden u dan aan - om zoekraken van kleding te voorkomen - om alle kledingstukken te laten merken. Het merken van uw kleding kan verzorgd worden door de wasserij. Meer informatie: vraag het uw EVV-er. De waskosten van persoonlijke kleding zijn voor eigen rekening. De kosten voor merken en wassen staan vermeld in de wasovereenkomst. Meer informatie over de wasregeling, prijslijsten en contactgegevens vindt u op www.careyn.nl/bewonersinformatie. Er is een folder met tips voor kledingaanschaf (wasvoorschriften, geschikte materialen etc.), de folder 'Zorg voor uw kleding, kledingtips voor cliënten van instellingen'. Vraag ernaar bij uw EVV-er.

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. Bel 088 00 25 400. 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.

4. Activiteiten

Swellingrebel biedt een kleurrijk palet aan activiteiten. U vindt altijd wel iets van uw gading. De activiteiten worden verzorgd in de ontmoetingsruimte, de activiteitenruimte, het stiltecentrum of in de huiskamers op de afdelingen. Aan deelname kunnen kosten verbonden zijn.

Huiskamer

Iedere etage in Swellingrebel beschikt over verschillende huiskamers waar u overdag kunt verblijven voor een gezellig gesprek of om televisie te kijken. Er wordt gezamenlijk gegeten. Verder organiseert onze welzijnsmedewerker hier diverse activiteiten.

Welzijnsactiviteiten



Swellingrebel biedt een kleurrijk palet aan activiteiten, onder andere kaart- en spelmiddagen, hobbyclub, flora en fauna, samenzang en geheugen-training. Er is altijd wel iets leuks voor u bij. Alles vindt plaats in de ontmoetingsruimte, de activiteitenruimte, het stiltecentrum of in de huiskamers op de afdelingen. Er zijn ook speciale activiteiten, zoals uitstapjes, optredens van artiesten, lezingen en concerten.

Fitness



Bewegen is belangrijk om zo lang mogelijk fit te blijven. Samen bewegen heeft ook een positief effect op het welbevinden.

Geestelijke verzorging

De geestelijk verzorgers bieden ondersteuning bij vragen over leven en zingeving. Hier kunnen u en uw bekenden terecht voor een gesprek over de beleving van gezondheid, ziekte, levensvragen, rouwverwerking, eenzaamheid of andere levensthema's. Bij de geestelijk verzorger treft u een luisterend oor en kunt u in alle rust uw verhaal doen. Iedereen kan er terecht, ongeacht kerkelijke achtergrond of levensbeschouwing. De geestelijk verzorgers organiseren ook vieringen, lezingen of gespreksgroepen voor bewoners.

Kerkdiensten

Swellingrebel beschikt over een mooi Stiltecentrum. Twee x per maand vinden daar kerkdiensten plaats die voor iedereen toegankelijk zijn.

Vrijwilligers

De vele vrijwilligers van Careyn Swellingrebel 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 de beroepskrachten. 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, bijvoorbeeld voor een wandeling, kleding kopen of samen boodschappen doen, dan kunt u dit aangeven bij uw EVV-er.

Misschien heeft iemand in uw familie belangstelling om vrijwilliger te worden? Vraag dan naar onze informatiefolder over vrijwilligerswerk.

www.careyn.nl/folders



5. Familie en mantelzorgers

Iedere bewoner vindt het fijn als familieleden, vrienden 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 over familieparticipatie 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. Ook bij zaken die uw dagelijkse zorg en welzijn betreffen wordt de eerste contactpersoon betrokken. Ook krijgt deze de uitnodiging voor de Huiskamergesprekken (HKO's) en Spiegelgesprekken.

Op de dag van uw verhuizing leggen we meteen de naam en het telefoonnummer vast van de eerste contactpersoon. We maken afspraken wanneer die 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. En verandert er iets in de gegevens, geeft u dat dan meteen door.

Bezoek



Van 's ochtends tot 's avonds kunt u bezoek ontvangen of op bezoek gaan. Wel vinden wij het prettig als u aan zorgmedewerkers doorgeeft wanneer u de deur uit gaat. Dan kan hier rekening mee worden gehouden. Bezoek is altijd van harte welkom. Als u een afspraak heeft met een arts of therapeut, dan stellen wij het op prijs dat uw

bezoek even wacht tot de behandeling of therapie is afgelopen.

Maaltijden voor familieleden en mantelzorgers

Wanneer u uw gasten gebruik wilt laten maken van de maaltijden, vraag dit dan minimaal 3 dagen van tevoren aan bij de hostess of voedingsassistent. De kosten hiervoor krijgt u vooraf te horen.

Logés

Als iemand blijft logeren, meldt u dat dan bij de zorgmedewerkers. Dit is nodig vanwege de brandvoorschriften.

6. Uw mening telt

Careyn vindt het belangrijk dat haar bewoners en hun familie meedenken, meepraten en ook meebeslissen over zaken die voor hen belangrijk zijn. En heeft u een opmerking of klacht, dan horen wij dat graag. Wij kunnen daarvan leren en de zorg voor en het welzijn van de bewoners nog verder verbeteren.

Medezeggenschap cliënten



Binnen Careyn Utrecht Stad is de medezeggenschap goed geregeld. De Cliëntenraad Utrecht Stad Midden is actief voor u als bewoner van zorgcentrum Swellengrebel en de vier kleinschalig wonen locaties (KSW's) Het welbevinden van bewoners/cliënten is cruciaal en daar komt de raad voor op.

Wilt u meer weten over de werkzaamheden van de cliëntenraad, of wilt u ermee in contact komen, lees dan de folder die u bij deze brochure ontvangt.

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?

- We vinden het heel fijn als u een waardering geeft op Zorgkaart Nederland (*meer informatie hieronder*). Daarmee helpt u toekomstige cliënten bij het maken van een keuze voor een zorgaanbieder.
- 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.
- Maar u kunt natuurlijk ook het 'Formulier compliment of klacht' gebruiken. Deze vindt u ook op op www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht. Of vraag ernaar bij uw EVV-er.



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 Swellengrebel. Wij stellen het zeer op prijs! Hoe plaatst u een waardering?

1. Ga naar www.zorgkaartnederland.nl;
2. Druk bij de rode informatiebalk op "Schrijf een waardering";
3. Klik op "Waarderen zorginstelling";
4. Bij "Vind uw zorginstelling", voer in: Careyn Swellengrebel, en selecteer deze;
5. Ga verder naar "Schrijf een waardering";
6. Plaats een waardering;
7. 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 manager. Overleg, indien nodig, met uw EVV-er.

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, 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

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 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

3. Veiligheid

3.1. Veilig werken

3.1.1. Hulpmiddelen voor gezonde arbeidsomstandigheden

Soms is het noodzakelijk hulpmiddelen te gebruiken tijdens de zorgverlening in verband met gezonde arbeidsomstandigheden van onze zorgmedewerkers. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van een tillift om de fysieke belasting van de verzorgenden zoveel mogelijk te beperken. Als dit nodig is in uw situatie

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.

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

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

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

maar in sommige gevallen helaas noodzakelijk.

4.4. Aanschaf rollator

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

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

4.5. Speciale matrassen

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

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

4. Hulpmiddelen

4.1. Rolstoel vanuit de WLZ

Wanneer u opgenomen wordt en een rolstoel nodig heeft zal deze door de fysiotherapeut of ergotherapeut in samenwerking met een rolstoel leverancier voor u aangevraagd worden.

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

4.2. Rolstoel vanuit de WMO

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

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

4.3. Elektrische rolstoel of scootmobiel

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

Wanneer dit het geval is vraagt de ergotherapeut een elektrische rolstoel of scootmobiel aan bij het

5. Praktische regelingen

5.1. Wanneer u wat langer van huis bent

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

5.2. Huisdieren

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

5.3. Roken

In alle openbare ruimtes van onze zorglocatie geldt een 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 zorgverzekeringspas

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

5.6. Verzekeringen

De glas- en opstalverzekering komt voor rekening van Careyn.

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

Uw zorgverzekering blijft gewoon bestaan.

5.7. Parkeren

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

5.8. Persoonlijke bezittingen

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

5.9. Verhuizing of overlijden

5.9.1. Intern verhuizen

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

5.9.2. Ontzegging verblijf

Wanneer iemand ondanks herhaalde waarschuwingen ernstige overlast blijft veroorzaken of wangedrag blijft vertonen kan het verdere verblijf in ons zorgcentrum ontzegt 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 ook 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 Swellengrebel
Burgemeester Fockema Andreaelaan 100
3582 KV Utrecht
Tel. 088 123 99 88



Samen nabij