

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Welkom in Warande Heerewegen.....	2
Warande Heerewegen algemene informatie	3
Woonzorgteams.....	6
Procedure verhuizing.....	8
Het appartement.....	9
Zorgplan en zorgleveringsovereenkomst	11
Faciliteiten	13
Praktische zaken	15
Cliëntenrechten en veiligheid	18
Contact	21
Bijlage 1 Openingsstijden.....	22
Bijlage 2 Wasprocedure	23

Welkom in Warande Heerewegen

Welkom in Warande Heerewegen!

Dit welkom geldt voor u, voor uw familieleden, vrienden en bekenden. Verhuizen is vaak erg ingrijpend, u neemt afscheid van uw vertrouwde woning waarna u terechtkomt in een nieuwe woonomgeving. Onze medewerkers en vrijwilligers ondersteunen u, om met elkaar betekenisvol te leven. Vanuit een gelijkwaardige relatie met elkaar, bewoner en naasten, bespreken wij uw unieke ondersteuningsvraag. Wij stemmen met u, naasten en andere zorgverleners de wijze af waarop wij hier samen invulling aan geven. Onze deskundigheid vanuit de verschillende disciplines ligt daarbij op het vlak van zorg en behandeling voor ouderen. Activiteiten die het welzijn en woongenot verhogen, zijn onderdeel van onze zorgverlening.

Dit boekje bevat algemene informatie die u als bewoner en uw naasten* nodig kunnen hebben tijdens het verblijf in Warande Heerewegen.

Hebt u na het lezen van dit boekje nog vragen, of heeft u suggesties ter aanvulling of verbetering van dit boekje? Dan kunt u terecht bij de afdeling communicatie. Via de e-mail: communicatie@warandeweb.nl of telefonisch tijdens kantooruren (030) 693 80 15.

* In dit boekje wordt vaak gesproken over naasten hiermee bedoelen wij uw familie, vrienden en bekenden.

Warande Heerewegen algemene informatie

Warande

Heerewegen is onderdeel van Warande. Heerewegen is een wooncentrum dat prettig wonen en persoonsgerichte zorg (verpleeghuiszorg) biedt aan mensen met dementie (zorgprofiel [ZP] 5 en 7).

Warande is een zorgorganisatie, die senioren in Houten en op de Utrechtse Heuvelrug zorg-, woon- en welzijn- en servicearrangementen biedt. Warande heeft veel voorzieningen in huis: van adviespreekuur en zorg aan huis tot revalidatie en intensieve verpleging, eventueel gebaseerd op de antroposofie. Warande heeft zeven vestigingen voor wonen en (antroposofische) zorg. Daarnaast zijn er nevenvestigingen onder andere voor revalidatie en een hospice.

Missie

Warande biedt ouderen met een complexe zorgvraag professionele zorg en behandeling, een zinvolle daginvulling en een aantrekkelijke woonomgeving die bijdragen aan een persoonlijke kwaliteit van leven.

Woongroepen

In Heerewegen woont u in een woongroep. Elke afdeling (etage), met uitzondering van afdeling Groenord, heeft twee woongroepen van ongeveer tien bewoners. De bindende factor van een woongroep is het gezamenlijk nuttigen van de maaltijden. U moet kunnen gaan en staan waar, en doen en laten wat u wil, mits dat geen gevaar oplevert voor uzelf en/of andere bewoners. Uw naasten zijn van harte welkom en worden uitgenodigd om zoveel mogelijk actief mee te denken en te doen binnen de woongroepen. Zowel met u, als met andere bewoners. De speerpunten in de woongroepen zijn een aangename dagbesteding, lekker eten en drinken, sfeervol en veilig wonen en een belevingsgerichte benadering.

Actieve betrokkenheid van naasten

Om onze speerpunten naar bewoners waar te kunnen maken, is een actieve betrokkenheid van naasten onmisbaar. In de financiering van de zorgprofielen is er beperkt ruimte voor dagbestedingsactiviteiten en deze zijn dan vooral gericht op groepsactiviteiten.

Naasten zijn van harte welkom en uw naasten worden dan ook uitgenodigd om zoveel mogelijk actief mee te denken ten aanzien van zorg en welzijn. Daarnaast worden uw naasten van harte uitgenodigd om mee te doen en mee te denken met activiteiten.

Bewegen en naar buiten

Beweging en buitenlucht zijn erg belangrijk voor mensen met dementie. Warande Heerewegen stimuleert medewerkers om zoveel mogelijk met u te wandelen. Verder zijn er diverse wandelprojecten met scholen en bedrijven, die deze activiteiten uitvoeren in het kader van het maatschappelijk ondernemen. Wij vragen ook uw naasten om regelmatig te komen wandelen met u.

Vrijheidsbeperkende maatregelen: nee, tenzij

Heerewegen is zeer terughoudend met het toepassen van onvrijwillige zorg, zoals de nieuwe wet Zorg en dwang ook voorschrijft. Het beleid is erop gericht om u vrijwillig te laten wonen met inachtneming van veiligheid. Onvrijwillige zorg wordt in principe niet ingezet, tenzij er een ernstig nadeel voor u of uw omgeving speelt en er geen alternatieven zijn. Dit gebeurt altijd in overleg met de zorg, de betrokken behandelaren en de wettelijke vertegenwoordiger (eerste contactpersoon) van u. Op de website van Warande kunt u meer informatie hierover vinden (www.warandeweb.nl onder de kop 'Over Warande' en dan onder het kopje 'Onvrijwillige zorg/wet zorg en dwang').

Valpreventie

Met de toenemende ouderdom neemt ook het risico op vallen toe, zeker bij ouderen met dementie. Heerewegen heeft daarom een actief beleid ten aanzien van valpreventie. Echter het inzetten van onvrijwillige zorg is geen indicatie hiervoor. Het valrisico wordt bij alle bewoners bij opname, halfjaarlijks en bij verandering in de toestand door het multidisciplinaire team met behulp van een speciale checklist ingeschat. Medewerkers volgen een cursus valpreventie. Extreem lage bedden kunnen ook worden ingezet en bewegingsmelders helpen een val te voorkomen. Daarnaast is het fijn de kamer overzichtelijk en niet te vol in te richten. Uw naasten kunnen hierbij helpen. Denk ook aan het belang van goed zittende schoenen.

Indeling van het gebouw

Warande Heerewegen heeft zeven van de negen verdiepingen als zorgafdeling in gebruik. Op de begane grond bevinden zich de receptie, het restaurant, een beweegruimte en de kapsalon. Tevens vindt u er de toegang tot onze tuin. Vanaf de begane grond zijn de volgende zorgafdelingen gehuisvest:

Begane grond en 1 ^e verdieping	: Groenoord
2 ^e verdieping	: Blikkenburg
3 ^e verdieping	: Vollenhove
4 ^e verdieping	: Dijnselburg
5 ^e verdieping	: Molenbosch
6 ^e verdieping	: Kersbergen
7 ^e verdieping	: Heidestein

Overdag zijn binnen Warande Heerewegen vrijwel alle afdelingen open tussen 09.30 en 16.30 uur. Dit betekent dat u zich vrij kunt bewegen door het gebouw en de veilige (omheinde) binnentuin. De deur van de hoofdentree is dan gesloten voor u. Ontvangstmedewerkers zijn aanwezig om de deur te openen voor bezoek.

Woonzorgteams

Woonzorgteams

Het woonzorgteam bestaat uit:

- een manager zorg: hij/zij heeft meerdere etages onder zijn/haar verantwoordelijkheid;
- meerdere EVV-ers (Eerst Verantwoordelijk Verzorgende) per afdeling;
- verzorgenden IG en verpleegkundigen;
- activiteitenbegeleider;
- helpenden;
- zorgassistenten.

Elke dag zijn er gedurende 24 uur medewerkers uit het woonzorgteam aanwezig. U heeft in het zorgteam een vast contactpersoon. Deze taak wordt vervuld door de EVV-er.

De activiteitenbegeleider verzorgt en coördineert afdelingsactiviteiten. Daarnaast worden er ook centrale activiteiten verzorgd.

Het behandelcentrum van Warande biedt vele (para)medische diensten, te weten specialist ouderengeneeskunde, diëtiste, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, maatschappelijk werker, muziektherapeut, psycholoog en geestelijk verzorger.

EVV-er

De EVV-er is uw contactpersoon en belangenbehartiger. Zij/hij onderhoudt contacten met andere disciplines binnen en buiten de instelling. Tevens bewaakt de EVV-er de continuïteit en de kwaliteit van uw wonen, zorg en welzijn. Op uitvoerend niveau is de EVV-er verantwoordelijk voor de totale zorg van de aan hem/haar toegewezen bewoner: van opname tot aan overplaatsing, ontslag of overlijden.

Interdisciplinaire samenwerking

Warande Heerewegen werkt volgens het principe van interdisciplinaire samenwerking. Dat wil zeggen dat alle teamleden gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het wonen, welzijn en zorg van onze bewoners. Van alle teamleden wordt bijvoorbeeld verwacht dat zij een bijdrage leveren aan de aangename dagbesteding van bewoners. Daarnaast hebben de verschillende functies hun specifieke deskundigheden.

Naasten

De aanwezigheid van uw naasten kan veel voor u betekenen. Wanneer zij gewend zijn om u te verzorgen, bieden wij hen hiervoor de ruimte.

Onze mening is dat professionele zorg de aandacht en de zorg van uw naasten nooit kan vervangen. Wij nodigen uw naasten dan ook van harte uit om actief bij uw verzorging betrokken te blijven. De manager zorg of EVV-er is de persoon om hierover afspraken te maken.

Geestelijke verzorging

De geestelijk verzorger is er voor iedere bewoner, ongeacht de levensbeschouwelijke achtergrond. Met iedere bewoner wordt kennis gemaakt en wanneer u daar behoefte aan heeft, zijn er verdere gesprekken. Daarnaast kunnen u of uw naasten een beroep doen op de geestelijk verzorger met betrekking tot ziekenzegen, gebed, communie of meer algemene rituelen. Ook zijn zij vaak betrokken bij de zorg rondom het levenseinde.

Op een aantal afdelingen worden eenmaal in de twee weken kerkdiensten of huiskamervieringen gehouden.

Elke woensdag van 10.00 tot 11.00 uur is er een Eucharistieviering in het Stiltecentrum op de begane grond. Deze wordt georganiseerd door de Rooms Katholieke kerk van Zeist.

Elke 2e en 4e vrijdag van de maand om 15.00 uur is er een Oecumenische viering in het Stiltecentrum van Heerewegen onder leiding van de geestelijk verzorger van Heerewegen.

Iedere zondag om 19.00 uur wordt er een Oecumenische viering gehouden in het Stiltecentrum van Bovenwegen, een andere nabij Heerewegen gelegen vestiging van Warande. In de zomerperiode worden deze vieringen één keer per twee weken gehouden.

Procedure verhuizing

De maatschappelijk werker van het Warande Adviescentrum neemt contact met u op over de verhuisdatum. Die kan plaatsvinden van maandag t/m donderdag.

De verhuizing

Bij een verhuizing moeten veel zaken worden geregeld. Niet alleen uw bezittingen verdienen de nodige aandacht, ook uw administratieve zaken moeten goed worden geregeld. Denk hierbij aan:

- PostNL verhuisformulier: hier geeft u alle instellingen op die een adreswijziging moeten ontvangen;
- inschrijving gemeente Zeist;
- indien gewenst het overzetten van uw telefoonaansluiting.

Indien u tijdelijk verblijft in Warande Heerewegen hoeft u dit niet te regelen.

Inschrijving gemeente

Als u permanent in Warande Heerewegen komt wonen, stuurt u de aangifte adreswijziging op naar de gemeente Zeist, samen met een kopie van de eerste pagina van de zorgleveringsovereenkomst/bevestigingsbrief van opname in Warande Heerewegen en een kopie van uw geldig identiteitsbewijs.

De eerste dag

Op uw eerste dag in Warande Heerewegen wordt u ontvangen door een medewerker van de afdeling, die u en uw naasten naar uw appartement brengt. Op deze dag heeft u een gesprek met uw EVV-er of een verzorgende (niveau 3) van de afdeling. In dit gesprek wordt besproken wat uw zorgbehoefte is en er wordt uitleg gegeven over de woongroep. Het kan voor u prettig zijn als er een naaste bij dit gesprek aanwezig is. Wanneer de EVV-er dit gesprek niet met u voert, zal deze zo snel mogelijk contact met u opnemen ter kennismaking.

Als u het aanmeldformulier nog niet heeft ingevuld en opgestuurd, kunt u dit meenemen op de dag dat u in Warande Heerewegen komt wonen.

U dient mee te nemen: uw ID, ziektekostenpasje en eventueel een ingevuld aanmeldformulier.

Het appartement

Inrichting

Alle appartementen in Warande Heerewegen zijn standaard voorzien van (vinyl)vloerbedekking, basisverlichting, een tv-aansluiting, een hang-legkast inclusief handdoeken, gordijnrails, overgordijnen en een hoog/laagbed inclusief matras, bedlinnen en dekens.

Wilt u beschikken over uw eigen telefoon op uw appartement, dan dient u dit zelf te regelen. De kosten voor aansluiting en gebruik zijn voor uw eigen rekening. Afdelingen beschikken over Wifi.

Voor alle afdelingen geldt dat u het appartement naar eigen smaak en wensen kunt inrichten. Sfeerverlichting, tv, bedkussen, dekbed, meubilair en andere voor u belangrijke zaken, dienen door uzelf meegenomen of aangeschaft te worden. Wel adviseren wij niet te veel meubels in het appartement te plaatsen, zodat er voldoende vrije loop- en/of rolstoelruimte overblijft.

Het schilderen of behangen van uw kamer is niet toegestaan. U mag zelf geen spijkers in de muren slaan om bijvoorbeeld schilderijen aan op te hangen. Dit doet de huismeester graag voor u. U kunt de zorgmedewerker van uw afdeling vragen dit voor u te coördineren.

De zorgassistent van uw woongroep maakt wekelijks uw appartement schoon, en dagelijks het sanitair. Indien wenselijk, mag u of uw familie uiteraard ook zelf een bijdrage leveren aan het schoonhouden van het appartement.

Roken

In alle gebouwen van Warande geldt een algemeen rookverbod. Buiten mag alleen gerookt worden op de daarvoor aangegeven plek.

De tabakswet is niet van toepassing voor langdurige zorg, omdat dit een woonsituatie betreft. Daarom hebben wij de volgende afspraken gemaakt:

- wij verzoeken u 'liever niet' te roken in uw eigen kamer;
- wij verzoeken u niet te roken vlak voor en tijdens zorghandelingen.

Indien u ervoor kiest om in uw kamer te roken, moet u zelf een ionisator aanschaffen, of worden er kosten in rekening gebracht voor een eventuele huur van een dergelijk luchtzuiveringsapparaat.

Als er sprake is van een verhoogd risico op brandgevaar of het roken op de kamer leidt tot stankoverlast bij omwonenden, dan kan het roken op de kamer worden verboden.

Roken in bed is niet toegestaan.

Bij uithuizing wordt gekeken naar schade aan het schilderwerk in verband met het roken. Kosten voor herstel van het schilderwerk kunnen bij u in rekening worden gebracht.

Zorgplan en zorgleveringsovereenkomst

Voor opname is er een indicatiebesluit van het Centrum Indicatiestellingen Zorg (CIZ) vereist. Aan de hand van uw indicatiebesluit wordt het zorgplan opgesteld. Een zorgplan geeft uw zorg op maat weer.

Zorgplan

Kort na uw komst in Warande Heerewegen wordt, in overleg met u of uw wettelijk vertegenwoordiger, een voorlopig zorgplan opgesteld door de EVV-er, in samenspraak met de specialist ouderengeneeskunde. Uiterlijk na zes weken moet er een zorgplan voor u zijn. Het zorgplan wordt tenminste tweemaal per jaar geëvalueerd. Het kan zo nodig gewijzigd worden op basis van overeenstemming tussen u en het behandelteam. In geval van een nieuw indicatiebesluit – en als gevolg daarvan een wijziging van het zorgarrangement – vindt in elk geval een evaluatie van het zorgplan plaats. Het zorgplan wordt in overleg met u of uw vertegenwoordiger vastgesteld.

CarenZorgt voor naasten en/of zaakwaarnemer

De zorgmedewerkers leggen hun zorgverlening vast in een digitaal dossier. Warande vindt het belangrijk dat uw naasten en/of zaakwaarnemers betrokken wordt bij de dagelijkse zorgverlening. Om dit te vereenvoudigen krijgen zij toegang tot een digitaal cliëntendossier, CarenZorgt.

In dit dossier staan onder andere gegevens zoals bloeddruk en gewicht, informatie over artsensites, het algemeen welbevinden, welzijn en aantekeningen van de medewerkers over mogelijke bijzonderheden.

Inloggegevens voor CarenZorgt, worden uitsluitend aan uw 1^e contactpersoon verstrekt. Hij/zij kan er vervolgens voor kiezen eventueel verdere naasten hierin te betrekken door deze gegevens door te sturen.

Voor meer informatie over CarenZorgt kunt u terecht bij uw EVV-er.

Zorgleveringsovereenkomst

Als u vrijwillig (zonder artikel 21) wordt opgenomen, ontvangt u vóór opname in Warande Heerewegen in tweevoud een zorgleveringsovereenkomst. Wij ontvangen graag één exemplaar getekend retour binnen vijf werkdagen. Het tweede exemplaar is voor uw eigen administratie.

Als u zelf niet kunt aangeven of u opgenomen wilt worden (met artikel 21), ontvangt u een bevestigingsbrief van opname bij Warande Heerewegen.

Wat staat er in een zorgprofiel?

Voordat u opgenomen wordt, heeft u een indicatie ontvangen van het CIZ. Het toegekende zorgprofiel is bepalend voor de zorg die wij u geven.

In een zorgprofiel staat waar u hulp bij nodig heeft. Er staat ook in hoeveel zorg u krijgt, uitgedrukt in 'gemiddeld aantal uren per week'. Op die uren baseert de overheid de hoogte van de financiële bijdrage die een zorgaanbieder voor elke cliënt ontvangt. Met dat bedrag komt de aanbieder die u kiest tot een passende invulling van elk zorgprofiel.

Faciliteiten

Onderstaand treft u een overzicht aan van diverse voorzieningen die Warande Heerewegen u als bewoner biedt.

Heerewegen Sociëteit

Door lid te worden van een sociëteit kunt u actief blijven, een oude hobby oppakken of nieuwe hobby's ontdekken. Samen genieten van gezelligheid en muziek en mensen ontmoeten met wie u een passie of interesse deelt. Als bewoner van Warande Heerewegen kunt u ervoor kiezen om (kosteloos) lid te worden van een sociëteit en kunt u zich, in overleg met de activiteitenbegeleider van de woonafdeling, hiervoor aanmelden. U kunt dan denken aan de volgende sociëteiten: schildergroep, klassieke muziek, 'muzikaal bad', mannengespreksgroep et cetera.

Recreatie

De doelstelling van het recreatieaanbod is het bieden van ontspanning en u de gelegenheid bieden tot contact maken met anderen. Ook biedt het u de mogelijkheid tot het ontdekken van nieuwe dingen. De meeste activiteiten zijn vrij toegankelijk en bieden u en uw naasten de kans om samen aangename momenten te beleven. Het recreatieaanbod wordt gekenmerkt door activiteiten waarvoor per keer gekozen kan worden of men wel of niet deelneemt. Het aanbod is gevarieerd, waardoor het voor iedereen mogelijk is iets naar zijn/haar genoegen te vinden. Voorbeelden zijn: optredens van artiesten, concerten, uitstapjes, markten en thema-activiteiten.

Restaurant en terras

Het restaurant kunt u vinden op de begane grond. U kunt hier, samen met uw gasten, genieten van een hapje en een drankje.

Heeft u iets te vieren en wilt u hiervoor met uw naasten over een eigen ruimte beschikken? Dan kunt u de Orangerie huren, inclusief service. Vraagt u naar de mogelijkheden en de kosten bij de teamleider Gastvrijheid & Services.

Tuin

De tuin van Warande Heerewegen bestaat uit drie gedeelten:

- aansluitend aan het terras is er de parktuin met speelweide voor kinderen;
- rechts achter de Orangerie vindt u de dierenweide met kippen;

- voorbij het terras naar links, vindt u de zintuigentuin met een volière.

Vrijwilligers

Naast de medewerkers zijn er ook ruim 100 vrijwilligers werkzaam in Warande Heerewegen. Zij vervullen diverse taken bij de activiteiten voor en met u als bewoners. Informatie met betrekking tot vrijwilligers kunt u verkrijgen bij de Coördinator Vrijwilligers en Cultuur& Welzijn.

Praktische zaken

Zoekraken van eigendommen van bewoners

Door de geheugenproblematiek en desoriëntatie van onze bewoners kunnen eigendommen zoekraken. Bewoners kunnen zaken van elkaar pakken of per ongeluk weggooien. Medewerkers hebben hier zoveel mogelijk aandacht voor, maar kunnen dit niet altijd voorkomen.

Wij raden u dan ook dringend aan geen waardevolle sieraden, grote geldbedragen en andere dingen van waarde mee te nemen naar Warande Heerewegen.

Tevens raden wij u aan gebitsprothesen en brillen te laten merken.

Verzekeringen en aansprakelijkheid

Inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering

Warande heeft een inboedelverzekering voor bewoners afgesloten. Eigendommen van bewoners zijn tot €10.000,- verzekerd, sieraden tot €2.500,- en contant geld tot €1.000,-. Er is dekking tegen onderverzekering van kracht. Dat betekent dat indien er meer schade is dan de genoemde €10.000,00, het werkelijke schadebedrag wordt uitgekeerd. Bij diefstal moet er sprake zijn van aantoonbare vermissing en er moet (in)braak worden aangetoond. Indien er sprake is van een bijzondere en/of waardevolle verzameling of kunstvoorwerpen, dan adviseren wij u dit apart te verzekeren. Ook hebben wij een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor bewoners. In de aansprakelijkheidsverzekering zijn risico's van bewoners ten opzichte van anderen verzekerd, ook buiten de vestiging.

Warande Heerewegen adviseert u dringend om geen grote geldbedragen, kostbare sieraden of andere kostbaarheden in uw appartement te bewaren.

Zorgverzekering

Iedereen die in Nederland woont of werkt is verplicht een basiszorgverzekering af te sluiten. U bent zelf verantwoordelijk voor het regelen van deze verzekering en het betalen van de premie. De basisverzekering dekt de standaardkosten van bijvoorbeeld de huisarts, het ziekenhuis of de apotheek.

Maaltijden

Samen met de voedingsassistente van uw woongroep kunt u uw maaltijden samenstellen, passend binnen de mogelijkheden die er dagelijks zijn.

De warme maaltijd wordt op een vast tijdstip bij u aangeboden. Wij verzoeken u zoveel mogelijk rekening te houden met deze tijden. Bent u één of meerdere dagen afwezig, dan dient u dat drie dagen van tevoren te melden bij de zorg, zodat uw maaltijden kunnen worden geannuleerd. De afspraken over maaltijden staan in uw zorgdossier.

Postverzorging

Het team Gastvrijheid & Services verzorgt uw post. Laat daarom uw etage en kamer-nummer bij uw adres vermelden. Wanneer u post wilt versturen, dan kunt u deze deponeren in de brievenbus naast de entree.

Het team Gastvrijheid & Services

De medewerkers Gastvrijheid & Services bevinden zich hoofdzakelijk op de begane grond in de algemene ruimtes. Zij helpen u graag, dus stel uw vragen gerust.

De servicedienst is ook verantwoordelijk voor de schoonmaak van de algemene ruimtes, het restaurant en de wasverzorging. Voor vragen over deze zaken kunt u contact opnemen met de teamleider Gastvrijheid & Services, die te bereiken is via de receptie.

Wasverzorging van kleding

U kunt er voor kiezen de was door uw naasten te laten wassen. U kunt ook uw kleding laten wassen via Warande Heerewegen. Warande Heerewegen besteedt het wassen uit aan een derde partij en belast de kosten zonder opslag aan u door. De kosten bedragen maximaal €100,00 per maand. Met uw EVV-er of de manager zorg kunt u afspraken maken over het wassen van uw persoonlijke kleding. Deze afspraken worden vastgelegd in uw zorgdossier. Meer informatie hierover kunt u lezen in bijlage 2.

Warande adviescentrum

De medewerkers van het Warande adviescentrum beantwoorden al uw vragen over wonen, welzijn en zorg. Zij informeren en adviseren u ook over uw persoonlijke situatie en over de financiering.

Het centrum bestaat uit: een aantal maatschappelijk werkers/zorgbemiddelaars en medewerkers van de frontoffice.

Wettelijke vertegenwoordiging

De maatschappelijk werkers van het Warande Adviescentrum kunnen u adviseren omtrent wettelijke vertegenwoordiging. Zij kunnen u ondersteunen bij het aanvragen van mentorschap en bewindvoering bij de rechtbank.

Financiële administratie

Warande biedt wonen, zorg en service op maat. Uw standaard arrangement wordt betaald van overheidsmiddelen: Wet langdurige zorg, of het aan u toegekende Persoons Gebonden Budget (PGB). Daarnaast kunt u aanvullende zorg en service bij ons inkopen. Hiervoor tekent u een aparte overeenkomst (in de informatiemap ontvangt u hiervoor het machtigingsformulier).

Financieel beheer

U kunt zelf uw financiële zaken regelen, of u kunt hiervoor uw partner of naasten machtigen. Machtigingsgegevens en uw cliëntgegevens moeten bekend zijn bij onze administratie. Wijzigingen dient u schriftelijk door te geven.

Schenken

Mocht u of uw naasten een schenking willen doen, dan kunt dit overleggen met de manager zorg. De manager zorg zorgt ervoor dat uw schenking gebruikt wordt voor het door u gekozen doeleinde. Ook is een schenking aan de Stichting Vrienden van Heerewegen een mogelijkheid. U kunt deze schenking doen met een door u gekozen bestemming. Meer informatie hierover kunt u vinden in de folder van de Stichting Vrienden van Heerewegen die u kunt vinden op het folderrek bij de entree.

Beëindiging zorgleveringsovereenkomst

De overeenkomst eindigt bij verhuizing naar een andere instelling. Wanneer u de zorgleveringsovereenkomst met Warande wilt beëindigen, dient u dit schriftelijk in te dienen.

Bij overlijden

Bij overlijden blijft het appartement nog zeven dagen toegankelijk. Als uw naasten het appartement langer aan willen houden; dan is dit in overleg met de manager zorg mogelijk, tegen een vastgestelde vergoeding.

Cliëntenrechten en veiligheid

Warande hecht waarde aan uw mening over het wonen, de zorg, de diensten en de service die u ontvangt in Warande Heerewegen. U kunt met uw opmerkingen en ideeën terecht bij de manager zorg van uw etage of bij de Cliëntenraad.

ZorgkaartNederland

ZorgkaartNederland is de grootste ervaringsite voor de Nederlandse gezondheidszorg. Op ZorgkaartNederland delen mensen anoniem hun ervaringen met de zorg. De website biedt informatie aan toekomstige cliënten om te kunnen kiezen voor een zorgverlener die het beste bij hun wensen past.

De locaties van Warande staan ook op ZorgkaartNederland. Wij stellen alle waarderingen op prijs en monitoren dagelijks de waarderingen die worden gegeven op ZorgkaartNederland.

Wij willen u en/of uw naasten vragen om ook een waardering te plaatsen over Warande Heerewegen. De waarderingen die u plaatst zijn volkomen anoniem. U helpt hier andere mensen mee die op zoek zijn naar verpleging en verzorging. U vindt de website van ZorgkaartNederland hier: www.zorgkaartnederland.nl.

Bedrijfshulpverlening

Een aantal medewerkers is geschoold in bedrijfshulpverlening. Tevens zijn zij op de hoogte van het calamiteitenprotocol, zodat zij dit in geval van nood kunnen naleven.

Brandpreventie

Het gebouw voldoet aan strenge (brand)veiligheidseisen, die het ontstaan en een eventuele uitbreiding van brand zoveel mogelijk voorkomen.

Calamiteiten

Ondanks preventieve maatregelen is het toch noodzakelijk om goed voorbereid te zijn op eventuele calamiteiten. Deze protocollen zijn vastgelegd in een calamiteitenplan. Op elke verdieping is een calamiteitenplan aanwezig. U kunt hiernaar vragen op uw etage.

Cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de belangen van alle bewoners van Warande Heerewegen en voert hierover periodiek overleg met de vestigingsmanager. De centrale cliëntenraad behandelt het overkoepelend beleid van Warande en overlegt hierover met de Raad van Bestuur van Warande. Indien u meer informatie over het werk van de cliëntenraad van Warande Heerewegen wilt, of mogelijk lid wilt worden, verwijzen wij u naar het folderrek bij de liften voor de folder.

De cliëntenraad werkt met een digitaal cliëntenplatform. Uw naaste kan deelnemer worden van dit platform. Als deelnemer bent u de ogen en oren van de cliëntenraad. U deelt via het platform uw ervaringen over de zorg, de afdeling en Warande Heerewegen. U ontvangt daarvoor eens per maand een e-mail met één of meer korte vragen. Meedoen kost u ongeveer 5 à 10 minuten per maand. Wilt u hierover meer informatie? In de folder van de cliëntenraad zit een inlegvel over het digitaal cliëntenplatform (DCP). Of mail naar crhw@warandeweb.nl.

Stichting Vrienden van Heerewegen

De Stichting Vrienden van Heerewegen heeft als ambitie om nog meer te doen voor alle bewoners, zodat het wonen in Warande Heerewegen voor u zo aangenaam en huiselijk mogelijk wordt. Individuele activiteiten, maar ook groepsactiviteiten kunnen ertoe bijdragen dat bewoners zich prettig voelen. Deze activiteiten vormen een belangrijk onderdeel van de zorg die door Warande Heerewegen wordt aangeboden. Wilt u de Stichting Vrienden van Heerewegen steunen? Dat kan door een jaarlijkse bijdrage of éénmalige gift. Ook kunt u donateur worden voor elk gewenst bedrag per jaar. Wilt u meer weten over de Stichting Vrienden van Heerewegen? U kunt de folder 'De Stichting Vrienden van Heerewegen, Samen Leven, Samen Zorgen', vinden in het folderrek bij de ingang of op de website van Warande.

Klachten

Het kan voorkomen dat u en/of uw naasten ontevreden bent/zijn over onze zorg- en dienstverlening. Dit is altijd bespreekbaar met de betrokken medewerker en/of uw EVV-er of de manager zorg van uw etage. In tweede instantie kunt u ook contact opnemen met onze klachtenfunctionaris. Zie hiervoor de website van Warande of de folder 'Het kan altijd beter'. Deze is te vinden in het folderinformatierek bij de ingang of op de website van Warande.

Leren van incidenten

Het gaat bij 'incidenten' om gebeurtenissen die voor u (bijna) tot schadelijke gevolgen hebben geleid of hadden kunnen leiden. De procedure: 'Melding Incidenten Cliënten-zorg' heeft als doel de kwaliteit van onze zorg te bewaken. Het incident wordt door de medewerker gemeld. Alle (bijna) incidenten worden besproken in het team onder leiding van de manager zorg. Maandelijks vindt ook bespreking plaats in het managementteam van Warande Heerewegen.

Recht op inzage

U en uw zaakwaarnemer hebben recht op inzage in het zorgleefplan. Wij raden u aan het zorgleefplan in te zien in aanwezigheid van een verzorgende, manager zorg of arts, zodat zij uw vragen of opmerkingen kunnen beantwoorden.

Contact

Warande Heerewegen

Arnhemse Bovenweg 80

3708 AH Zeist

T 030 693 80 00

F 030 691 77 05

E info@warandeweb.nl

W www.warandeweb.nl

Warande Adviescentrum

T 030 693 80 58

E zorgadvies@warandeweb.nl

Bij wie kunt u welke vragen stellen

Algemene vragen over de dagelijkse gang van zaken kunt u stellen aan de EVV-er van uw afdeling of het zorgteam.

Voor alle overige vragen kunt u zich wenden tot het Warande Adviescentrum.

Bijlage 1 Openingstijden

Restaurant

Het restaurant is open van 10.00 tot 19.30 uur. Van 10.00 – 16.30 uur kunt u in het restaurant uw koffie/thee/frisdrank en snacks afrekenen. Na 16.30 uur kunt u koffie/thee/frisdrank en gebak via de receptie bestellen en afrekenen.

Kapsalon

Op de begane grond tegenover de receptie is een kapsalon aanwezig. Op dinsdagmiddag van 13.30 – 16.30 uur en woensdagochtend van 09.00 – 12.30 uur kunt u hier terecht. De prijslijsten vindt u in de kapsalon. U kunt daar zelf een afspraak maken of dit via de zorg voor u laten doen.

Tandarts

Er is een samenwerking tussen Warande Heerewegen en een vaste tandarts van tandartspraktijk Omnios. Deze bezoekt bewoners op de eigen afdeling voor de periodieke controles. Voor al het overige kunt u terecht op de behandelkamer van de tandarts, elders gelegen op het terrein van Warande Heerewegen. Begeleiding door uw naasten bij tandartsbezoek is wenselijk.

Pedicure

Via de afdeling of uw EVV-er kunt u een afspraak maken met de pedicure.

Ontvangstmedewerkers

De ontvangstbalie is de hele week open op werkdagen van 07.30 uur tot 20.00 uur en in het weekend van 09.30 uur tot 17.30 uur.

Toegang gebouw

De hoofdingang sluit om 20.00 uur, toegang blijft mogelijk door aan te bellen.

Bijlage 2 Wasprocedure

Om goede service te kunnen verlenen en zorg en aandacht te kunnen besteden aan uw kleding, zijn de volgende adviezen nodig om zoekraken en beschadigen van de kleding te voorkomen.

Belangrijk

Als u komt wonen in Warande Heerewegen is het de bedoeling dat al uw kleding wordt gemerkt. Ook als u besluit de kleding door een mantelzorger te laten wassen, is het verstandig om de kleding wel te merken. Bij vermissing kan de kleding dan eenvoudiger worden teruggevonden.

Voor het merken van (nieuwe) kleding kunt u bij de receptie het benodigde formulier en de nodige zakken vragen. Hierop geeft u aan welke kleding u aanbiedt* Het ingevulde formulier met de te merken kleding kunt u afgeven bij de receptie. Na **maximaal tien** werkdagen zal de kleding retour komen en in uw eigen kast worden gelegd.

* Let op! Op de zakken met kleding die gemerkt moeten worden, dient de naam van de bewoner, het kamernummer en de locatiennaam van Heerewegen te staan. Ook enkele stuks dienen op dezelfde wijze verpakt te worden.

Extra aandacht

- Reuma ondergoed kan niet worden gemerkt.
- Wollen ondergoed geeft vaak problemen in de was (krimp).
- Kleding die de bewoner draagt op de dag van opname kan gewoon als was worden aangeboden en wordt in de wasserij gemerkt, tenzij u dat niet wenst en dit via het formulier kenbaar heeft gemaakt.

Advies aankoop van nieuwe kleding

- Machine-wasbare kleding verdient de voorkeur, omdat de vlekken beter met wassen dan met chemisch reinigen te verwijderen zijn.
- Kleding die niet machine-wasbaar is, wordt als stoomgoed behandeld. Stoomgoed wordt volgens een aparte procedure verwerkt. Hierbij worden, zoals bij iedere wasserij – en uiteraard afhankelijk van de soort vlekken –, geen garanties afgegeven voor wat betreft het resultaat. Ons advies is dan ook beter af te zien van kleding die uitsluitend op deze wijze kan worden gereinigd.

- Kleding die gewassen kan worden, is schoner en veelal mooier geperst dan chemisch gereinigde kleding.

Overig

De kleding wordt op maandag en donderdag gehaald en gebracht.

Aansprakelijkheid

Warande Heerewegen kan aansprakelijk worden gesteld wanneer er verwijtbaar en aantoonbaar tekort is geschoten in de zorgplicht. Zowel Warande Heerewegen, als de wasserij zijn niet aansprakelijk als de kleding niet is gemerkt.

Klachten/vermissingen

Klachten en/of vermissingen van de was dient u te melden bij de manager zorg van de afdeling. De wasserij heeft zes weken de tijd om tot een oplossing van de klacht of vermissing te komen. Eén van de oplossingen kan een schadevergoeding zijn. Bij beschadiging moet door middel van het invullen van een schadeformulier en het bijvoegen van het beschadigde wasgoed een schadeclaim worden ingediend. Indien er door de wasserij tot schadevergoeding wordt overgegaan, wordt maximaal 60% van het aankoopbedrag vergoed en moet de aankoopbon van het vervangende artikel aan de wasserij ter beschikking worden gesteld.