



Welkom in
Heerewegen
Informatie voor bewoners

Inhoud

1.	Over Warande	1
	Eigen wijze	1
	Gelijkwaardig en deskundig.....	1
	Samen doen.....	1
	Samen zorgen we voor een waardevolle dag	2
	Bezoektijden.....	2
2.	Warande Heerewegen	3
	Afdelingen	3
	Locatie	3
	Betalen in Heerewegen	3
	Omgeving.....	4
	Contactgegevens vestiging	4
3.	Wonen.....	5
	Kamer	5
	Schoonmaak	5
	Roken.....	6
	Telefoon	6
	Televisie	6
	Internet.....	7
	Opleveren kamer.....	7
4.	Zorg.....	9
	Uw EVV.....	9
	Zorgmedewerkers op de afdeling	9
	Mantelzorg	9
	Betaalde vervangende mantelzorg	9
	Persoonlijk zorgleefplan	10
	CarenZorgt voor familie/naasten en/of zaakwaarnemer.....	10
	Familienet	10
	Uw arts.....	11
	Reanimatie	11
	Uw medicatie.....	11
	Behandeldienst Warande	11
	Samen bewegen	12
	Mondzorg	12
	Geestelijke verzorging.....	12

Onbegrepen gedrag	13
Klachten	13
Geschillencommissie	14
Onvrijwillige zorg*	14
Wet zorg en dwang.....	14
Clïëntvertrouwenspersoon bij onvrijwillige zorg*	15
Klachtencommissie	15
Tijdelijk geen gebruik maken van zorg.....	15
Einde zorgverlening.....	15
 5. Activiteiten.....	 17
 6. Voorzieningen	 21
Duofiets	21
Fiets met TV-scherf	21
Gebruik maken van ruimte en/of catering	21
Kapsalon	21
Maaltijden.....	21
Openbaar vervoer	21
Parkeren	21
Post en dergelijke.....	22
Restaurant en terras.....	22
't Winkeltje.....	22
Tuin	22
Vervoer	23
Wasgoed/wasverzorging/merken	24
Advies voor aantallen kleding	26
 7. Privacy en veiligheid.....	 27
Registratie van uw gegevens	27
Uw eerste contactpersoon.....	27
Brandpreventie	27
Veiligheid	27
 8. Financiën en verzekeringen	 29
Wet langdurige zorg	29
Zorgprofielen	29
Aanvullende diensten en machtigingen	30
Verzekeringen	30

9.	Overig	31
	Cliëntenraad	31
	Stichting vrienden	31
	ZorgkaartNederland	31
	Zaakwaarnemer/mentor(schap)	32
	Giften	32
	Vrijwilligers	32
	Warande adviescentrum	33
	 Bijlage: tips en adviezen over inrichten	 35
	 Bijlage: algemene uitleg over gebruikte woorden	 37

1. Over Warande

Warande biedt ouderen in Houten en op de Utrechtse Heuvelrug zorg-, woon-, welzijn- en servicearrangementen. Warande heeft veel voorzieningen in huis: van tijdelijk verblijf 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 voor revalidatie en een hospice. Warande biedt zorg aan bijna 900 cliënten en er werken ruim 1.100 mensen, onder wie veel parttimers.

Eigen wijze

Onze cliënten hebben vaak een zorgvraag die emotionele, fysieke en sociale onzekerheid met zich meebrengt. Vaak gaat dit gepaard met levensvragen als: hoe wil ik mijn leven inrichten of hoe leer ik omgaan met mijn toenemende afhankelijkheid? Cliënten gaan op eigen wijze om met deze zorg- en levensvragen. De eigen draagkracht, de samenstelling en de draagkracht van hun 'mantel' (familie, burens en vrienden), hun levensgeschiedenis en levensdoelen spelen hierbij een belangrijke rol.

Gelijkwaardig en deskundig

Wij ondersteunen cliënten, zodat zij in relatie met anderen betekenisvol kunnen leven. Vanuit een gelijkwaardige relatie met elkaar, cliënten en naasten, bespreken wij de unieke ondersteuningsvraag. Wij stemmen met cliënten, naasten en andere zorgverleners de wijze af waarop wij hier samen invulling aan geven. Onze deskundigheid ligt daarbij op het vlak van zorg en behandeling voor ouderen vanuit verschillende disciplines. Activiteiten die het welzijn en woongenot verhogen, zijn onderdeel van onze zorgverlening.

Samen doen

Uw naaste verhuist binnenkort naar Warande Heerewegen, een gebeurtenis met veranderingen en aanpassingen. Misschien wel na een intensieve periode van zorgen, heeft u samen deze keuze gemaakt. U bent een belangrijke persoon in het leven van uw naaste. Daarom maken wij graag kennis met u.

Thuisgevoel

Bij Warande zorgen we voor een ontspannen, sfeervolle leefomgeving met goede en professionele zorg. En daar hebben we u bij nodig. Uw aanwezigheid in huis brengt de vertrouwdheid die medewerkers en vrijwilligers (nog) niet kunnen bieden, hoe hard zij hun best ook doen. Met uw kennis en ervaring leren medewerkers uw naaste, de bewoner, beter kennen. Zo zorgen we met elkaar voor een gevoel van thuis.

Ondersteuning

Wij zijn 24 uur per dag aanwezig voor de zorg en veiligheid van uw naaste. Dit betekent ook dat wij voor een aantal taken een beroep doen op u. Misschien zijn er zorgtaken die u graag blijft doen, bijvoorbeeld samen eten, helpen bij het douchen of naar bed brengen. Ook bij activiteiten overdag of 's avonds is uw aanwezigheid en ondersteuning van grote waarde. Of misschien maakt u liever een wandeling of bakt u graag appeltaart? We horen graag van u wat u fijn vindt of gewend bent om te doen. En of u dat wilt blijven doen.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar: www.warandeweb.nl/samen-doen hier staat de folder 'Samen doen' met voorbeelden van activiteiten die u met of voor uw naaste kunt blijven doen.

Samen zorgen we voor een waardevolle dag

We geloven in goede samenwerking met familie, vrienden en andere betrokkenen. Zij zijn belangrijk voor het welzijn van bewoners. Daarom betrekken we hen graag bij het dagelijks leven en bij de zorg.

Voor deze samenwerking maken we afspraken in een vaste driehoek: de bewoner, de eerste contactpersoon en onze zorgprofessionals. We stemmen af met de eerste contactpersoon. Dat is het aanspreekpunt is voor de zorgprofessionals. Op deze manier houden we de lijnen kort en werken we samen aan het welzijn van de bewoner.

Bezoektijden

Wij hebben geen bezoektijden, u bent de hele dag van harte welkom.

2. Warande Heerewegen

Afdelingen

Warande Heerewegen heeft zeven van de negen verdiepingen als zorgafdeling in gebruik. Op de begane grond vindt u 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 en het hospice
2 ^e verdieping	: Blikkenburg
3 ^e verdieping	: Vollenhove
4 ^e verdieping	: Dijnseburg
5 ^e verdieping	: Molenbosch
6 ^e verdieping	: Kersbergen
7 ^e verdieping	: Heidestein

U kunt zich vrij bewegen door het gebouw en de veilige (omheinde) binnentuin. De deur van de hoofdentree is open, behalve tussen 17.00 en 09.00 uur.

Locatie

Heerewegen is onderdeel van Warande. Heerewegen is een verpleeghuis dat prettig wonen en persoonsgerichte zorg (verpleeghuiszorg) biedt aan mensen met dementie (zorgprofiel [ZP] 5 en 7). Heerewegen ligt midden in de groene omgeving van Buitenplaats Heerewegen. Op Buitenplaats Heerewegen bevinden zich ook Bovenwegen en In de Dennen.

In Heerewegen woont u op een afdeling (etage) waar 19 bewoners wonen, met uitzondering van afdeling Groenoord. Er zijn twee huiskamers per afdeling. 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. Zowel met u, als met andere bewoners. Eén van de zeven afdelingen (Molenbosch) is speciaal gericht op zorg voor mensen met dubbel problematiek.

Betalen in Heerewegen

U kunt in Heerewegen uitsluitend met pin en contactloos (bijvoorbeeld met telefoon) betalen. Wij accepteren geen contant geld.

Omgeving

Op 900 meter van Heerewegen bevindt zich het winkelcentrum Kerckebosch (met onder andere een Albert Heijn). Om het gebouw kunt u prachtige wandelingen maken, zoals de vogelhuisjesroute

Contactgegevens vestiging

Warande Heerewegen
Arnhemse Bovenweg 80
3708 AH Zeist
T 030 – 693 80 00

3. Wonen

Kamer

Warande zorgt voor een eenvoudig ingerichte kamer. De inrichting bestaat uit: (standaard) vloerafwerking, gordijnen en als u dit wenst (basis)meubilair. Dit laatste betekent het volgende: een bed*, matras, bedlinnen en een linnenkast, tafel, bijbehorende stoel en (basis)verlichting (plafond en sanitair).

Warande biedt u de mogelijkheid om de woonruimte volledig of gedeeltelijk zelf in te richten, maar dit is niet verplicht.

Wat regelt Warande verder (in relatie tot de inrichting)?

- nette afwerking van muren/wanden; boren uitsluitend door (of in overleg met) Warande technische dienst/huismeester;
- schoonmaak van de kamer;
- bed- en badlinnen;
- inrichting/schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten;
- kosten voor gas, water en licht;
- personenalarmering, een tillift, een poststoel en dergelijke;
- gastennetwerk wifi op alle vestigingen.

Wat regelt of betaalt u (of uw naaste)?

- apparatuur, zoals computer en telefoon;
- verzorgingsproducten, zoals doucheschuim, zeep, scheerspullen, scheerschuim, tandpasta en tandenborstel.

*) Indien medisch noodzakelijk een hoog/laag variant.

Schoonmaak

Het serviceteam verzorgt doordeweeks volgens een vast schema huishoudelijke werkzaamheden in uw kamer. Tijdens feestdagen geldt er een aangepast schoonmaakschema. De nadruk ligt dan op het sanitair. Wij vragen u en/of naasten/familie/zaakwaarnemer om zelf te zorgen voor het schoonmaken van de binnenkant van kasten, volle vensterbanken met daarop snuisterijen, alle zelf meegebrachte elektrische apparaten dient u zelf schoon te houden.

Roken

Alle gebouwen van Warande zijn rookvrij, ook de ruimtes rondom het gebouw. Buiten is duidelijk aangegeven waar gerookt mag worden.

Telefoon

Wij adviseren het gebruik van een mobiele telefoon of senior GSM, indien u deze kan bedienen.

Televisie

Op uw kamer is een TV-aansluiting aanwezig. U sluit hier uw eigen TV-toestel op aan. De aansluiting geeft toegang tot het digitale basiszenderpakket van Ziggo. Als u hier gebruik van maakt, brengen wij hier maandelijks kosten voor in rekening. Als u het basiszenderpakket van Ziggo wilt uitbreiden, vraagt u dit via een speciaal formulier (verkrijgbaar via de zorg) zelf aan. **TV on-demand of telefonie via de tv-aansluiting is niet leverbaar bij Warande.**

Ziggo levert in Nederland alleen nog maar een digitaal tv signaal. Uw televisie moet dus een digitale ontvanger hebben. De meeste moderne televisies hebben deze ontvanger. Als u bij Warande komt wonen en u heeft nog een Ziggo-abonnement vanuit uw oude woning dan zegt u die op.

Hieronder ziet u de zenderlijst van het aangeboden basiszenderpakket.

NPO1	NPO2	NPO3	RTL4	RTL5	SBS6	RTL7
Veronica	NET5	RTL8	FOX	RTLZ	ZIGGO TV	ZIGGO Sport
Comedy Central	Spike	Discovery	National Geographic	Eurosport	TLC	MTV
Disney Channel	Nickelodeon	EEN	Canvas	Ketnet	ARD	ZDF
WDR	NDR	BBC One	BBC Two	TV5Monde	CNN	BBC World
EuroNews	Stingray					

In de gemeenschappelijke ruimten staan ook televisies, radio's en/of cd-spelers. Deze zijn eigendom van de vestiging.

Internet

In alle appartementen en gemeenschappelijke ruimte is gratis draadloos internet beschikbaar. Het apparaat dat u gebruikt, bijvoorbeeld een laptop of tablet, kunt u verbinden met het wifinetwerk 'Warande' het wachtwoord is 'aandacht'. Het is niet mogelijk om via dit netwerk films of programma's te bekijken.

Kijkt u graag filmpjes of programma's via bijvoorbeeld uw tablet of laptop? Dan is dit via een abonnement op het 'bewoners wifi' mogelijk. Als u hier gebruik van wilt maken, brengen wij hier maandelijks kosten voor in rekening. Via een speciaal formulier (verkrijgbaar via de zorg) kunt u aangeven of u hier gebruik van wilt maken.

Opleveren kamer

De kamer dient volledig* leeg opgeleverd te worden. Eventueel overgebleven huisraad of vuilnis dient mee genomen te worden. Deze kunnen niet gedeponereerd worden in de vuilcontainers van het wooncentrum.

* Huisraad dat onderdeel is van de kamer zoals bij oplevering geleverd, laat u staan. Het gaat dan om linnenkast, medicijnkast, gordijnen enzovoorts.

Op eigen verzoek tussentijds verhuizen

Als u intern verhuist, dan dient de kamer op de dag van verhuizing opgeleverd te worden. Als u verhuist, dan moet de kamer op dezelfde dag opgeleverd worden.

Overlijden

In geval van overlijden dient de kamer op de zevende dag na de dag van overlijden leeg opgeleverd te worden.

Extra dagen bijkopen

Bij verhuizen is het mogelijk om tegen betaling maximaal drie extra dagen bij te kopen. Bij overlijden is het mogelijk om tegen betaling maximaal zes extra dagen bij te kopen. Voor vragen en afspraken over de oplevertermijn van de kamers kunt u terecht bij de manager zorg van uw afdeling.

Schade

Mocht er schade zijn aan de kamer dan brengen wij de kosten voor herstel in rekening bij u of uw naasten.

4. Zorg

Uw EVV

Uw vaste aanspreekpunt binnen Heerewegen is uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV). Uw EVV is verantwoordelijk voor de coördinatie van alle zorg- en dienstverlening die u ontvangt en behartigt daarin ook uw belangen. Mocht u vragen of opmerkingen hebben, die u niet met uw EVV kunt bespreken, dan kunt u terecht bij de manager zorg van uw afdeling.

Zorgmedewerkers op de afdeling

Er zijn 24 uur per dag medewerkers uit een team aanwezig. Het team bestaat uit:

- een manager zorg (hij/zij is voor (meerdere) afdelingen verantwoordelijk);
- EVV (Eerst Verantwoordelijk Verzorgende);
- verzorgenden IG en verpleegkundigen;
- medewerkers cultuur en welzijn;
- helpenden;
- zorgassistenten;
- servicemedewerkers.

Daarnaast zijn er ook vaak vrijwilligers, leerlingen en stagiaires op de afdeling aanwezig.

Mantelzorg

Als u bij Warande komt wonen, blijft uw familie/naasten een belangrijke rol spelen bij de zorgverlening. In overleg kijken wij wat zij voor de verhuizing al voor u deden en hoe zij dit kunnen blijven doen. Zij kennen u natuurlijk het beste. Met elkaar – familie/naasten, vrijwilligers en medewerkers – willen wij dat u het leven zoveel mogelijk kan blijven leiden zoals u dat graag wilt en ondersteunen wij u waar nodig.

Betaalde vervangende mantelzorg

Als u geen familie heeft, of geen familie in de buurt heeft, zijn er organisaties waar u tegen betaling zogenaamde ‘vervangende mantelzorg’ kunt inhuren. Bijvoorbeeld om samen boodschappen te doen, voor gezelschap en een wandeling of voor licht huishoudelijk werk. Misschien heeft u de hulp nu nog niet nodig, maar is het handig dat u de mogelijkheden kent, zodat u als het (tijdelijk) nodig is, weet waar u hulp kunt krijgen. Voor de regio Zeist zijn dit de volgende organisaties:

- Hups (www.hups.nl)
- Saar aan huis (www.saaraanhuis.nl)

- Senior service (www.seniorservice.nl)
- Koekje bij de thee (www.koekjebijdethee.nl)

Deze organisaties zijn niet verbonden aan Warande. U kunt zelf contact opnemen.

Persoonlijk zorgleefplan

Binnen 24 uur na uw verhuizing stellen wij samen met u een eerste concept-zorgleefplan op. Tussen de twee en drie weken volgt het samen doen gesprek. Binnen zes weken bespreken wij met u de zorg die u van ons wenst te ontvangen en stellen wij samen uw zorgleefplan op. Daarin staat de manier waarop u uw leven wenst in te richten en de ondersteuning die u daarbij van ons nodig heeft. Samen bepalen wij doelen van de zorgverlening en maken wij afspraken over de manier waarop wij met u deze doelen gaan behalen. Ook informeren wij u over welke verschillende disciplines betrokken zijn bij uw zorgverlening.

Afhankelijk van uw indicatie en de ontwikkeling van uw zorgvraag evalueren en actualiseren wij uw zorgleefplan minimaal een- of tweemaal per jaar. U kunt ook een afspraak maken met uw EVV om uw zorgleefplan in te zien.

CarenZorgt voor familie/naasten en/of zaakwaarnemer

Zorgmedewerkers leggen hun zorgverlening vast in een digitaal dossier. Warande vindt het belangrijk dat familie/naasten en/of zaakwaarnemers van bewoners betrokken zijn bij de dagelijkse zorgverlening. Om dit gemakkelijk te maken, krijgt u toegang tot het digitale cliëntdossier. Dat kan via CarenZorgt. In dit dossier staan onder andere medische gegevens, zoals bloeddruk en gewicht, informatie over artsenvisites en aantekeningen van medewerkers. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw EVV. U ontvangt van de EVV een brief met daarin een code om in het digitaal dossier te komen. In deze brief staat ook dat de code een maand lang geldig is om voor de eerste keer in te loggen na de datum die op de brief staat.

Familienet

Goed contact met naasten is van groot belang voor onze bewoners en onze zorgverlening. Voor contact op afstand maakt Heerewegen gebruik van Familienet. Familienet is een online platform (een programma dat op internet staat) voor communicatie en samenwerking tussen bewoners, hun sociale netwerk en medewerkers van Warande. Een bewoner heeft hiervoor een eigen veilige profielpagina op Familienet. De eerste contactpersoon bepaalt samen met de bewoner of Familienet wordt gebruikt en wie toegang krijgt tot Familienet. De eerste contactpersoon kan anderen toegang geven tot Familienet.

Informatie die we delen op Familienet:

- Nieuws van de afdeling, vestiging of Warande.
- Activiteiten (agenda).
- Welzijn van de bewoner.
- Deelname aan activiteiten.
- Verzoeken en uitnodigingen (het sociale netwerk wordt in dit geval gevraagd via e-mail of telefonisch te reageren).

We communiceren via Familienet niet over zorg, behandeling en het zorgleefplan.

Uw arts

Wanneer u bij Heerewegen komt wonen, ontvangt u zorg van de specialist ouderengeneeskunde. Dit is een arts, die gespecialiseerd is in de behandeling van ouderen. In overleg met uw EVV kunt u een afspraak maken met de specialist ouderengeneeskunde.

Reanimatie

Het is uw persoonlijke keuze om u wel of niet te laten reanimeren. U heeft hier op de dag van verhuizing een gesprek over met uw behandelend specialist ouderengeneeskunde. Daarna leggen wij uw keuze vast in uw zorgleefplan.

Uw medicatie

Heerewegen werkt met één apotheek. Als u nog in staat bent om uw eigen medicatie te regelen, blijft u zelf verantwoordelijk voor uw medicatie. Als dit verandert gedurende uw verblijf, dan maken wij hierover nieuwe afspraken. Indien u niet meer in staat bent om uw eigen medicatie te regelen, dan wordt dit uitgereikt door de zorgmedewerkers. Warande zorgt ervoor dat de juiste medicatie aanwezig is voor u. De gemaakte afspraken over uw medicatie noteren wij in uw zorgleefplan.

Behandeldienst Warande

Wanneer u bij ons woont, behandelen specialisten van het behandelcentrum van Warande u. Er zijn verschillende specialisten betrokken bij uw behandeling.

Het behandelcentrum van Warande bestaat uit:

- diëtisten;
- ergotherapeuten;
- fysiotherapeuten;
- logopedisten;
- maatschappelijk werkers;

- muziektherapeuten;
- pedicures;
- psychologen;
- specialisten ouderengeneeskunde.

Pedicure

Voor de verzorging van uw voeten kunt u terecht bij de pedicures van Warande. De pedicures komen periodiek langs op de afdeling.

Samen bewegen

Bewegen, en ook blijven bewegen, is een belangrijk onderdeel van het dagelijks leven. Denk dan aan jezelf wassen, zelf koffie pakken, was opvouwen, planten water geven of even een rondje lopen. Voor u is dat niet altijd vanzelfsprekend. Ook voor u is het juist belangrijk om te blijven bewegen. In onze huizen organiseren fysiotherapeuten en beweegagogen laagdrempelige activiteiten om samen te bewegen. Dit zijn groepsactiviteiten waar u en uw naasten aan mee kunnen doen. Graag zelfs! Ook nodigen we u uit om met uw naaste een rondje te wandelen of een stukje te fietsen: binnen op de videofiets of buiten op de duofiets. Zo zorgen we met elkaar voor een sfeer waarin zelf staan, samen doen én bewegen logisch is.

Mondzorg

Warande werkt voor de mondzorg samen met tandartsen van Omnios. Deze tandartsen komen bij ons op locatie. De kosten voor deze mondzorg worden vergoed vanuit uw Wlz indicatie.

U kunt ook kiezen voor een eigen tandarts. Uw naasten regelen dan de afspraken en bezoeken (inclusief vervoer). Het is verstandig na te vragen aan uw tandarts of zij kosten kunnen declareren via de Wlz. Mochten zij dit niet kunnen, dan is de rekening voor u. Ons advies is om dit eerst te onderzoeken om onvoorziene kosten te voorkomen.

Als u gebruik wilt maken van de tandarts bij Warande, dan kunt u dit aangeven bij uw EVV (hierbij moeten de tandartsgegevens door u worden overgezet).

Bij vragen kunt u de tandartsen bereiken via tandarts@warandeweb.nl

Geestelijke verzorging

Heerewegen biedt u de mogelijkheid om gebruik te maken van ondersteuning van een geestelijk verzorger. Geestelijke verzorging staat voor aandacht voor levens- en zinvragen, los van een religieuze of kerkelijke stroming.

Onbegrepen gedrag

Ook bij onbegrepen gedrag (agressie, angst, onrust, dwalen, depressie of apathie) en pijn bij bewoners met dementie, hebben wij uw hulp en kennis hard nodig. Juist bij deze ingewikkelde en ingrijpende situaties werken wij graag met u samen om het leven zo aangenaam mogelijk te maken voor uw naaste en de best passende zorg te bieden. Hiervoor werken we met een speciaal stappenplan, de STA Op!-methode.

Klachten

Onze medewerkers doen er alles aan om u op een persoonlijke en professionele wijze zorg te verlenen. Toch kan het voor komen dat u niet tevreden bent over de zorg- en dienstverlening. Wij willen dat dan graag van u horen. Uw klacht is voor ons een kans om onze zorg- en dienstverlening te verbeteren!

Niet tevreden

Als u niet tevreden bent over de zorg en/of diensten van Warande, dan kunt u dit in eerste instantie bespreken met de betrokken (zorg)medewerker of zijn/haar leidinggevende van de vestiging. Als dit niet leidt tot een passende oplossing of als u als cliënt (contactpersoon) het idee heeft niet voldoende gehoord te worden, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

Warande heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u ondersteunen bij het zoeken naar een oplossing voor uw klacht. De klachtenfunctionaris behandelt uw klacht vertrouwelijk. In de folder 'Het kan altijd beter' leest u hier meer over, deze folder is beschikbaar op de vestiging en op internet: www.warandeweb.nl/over-warande. Daarnaast is er een klachtenreglement (ook dit kunt u vinden op internet: www.warandeweb.nl/over-warande).

U kunt onze klachtenfunctionaris, Marjolein de Jong, bereiken via T 06 – 41 14 36 35 of via de mail: klachtenfunctionaris@warandeweb.nl. Gaat uw vraag of klacht specifiek over de inzet van onvrijwillige zorg* in het kader van de Wet Zorg en Dwang (WZD)?

Dan verwijst de klachtenfunctionaris u door naar de cliëntvertrouwenspersoon van Stemgever. U kunt ook rechtstreeks contact met haar opnemen.

De cliëntvertrouwenspersoon voor Warande is Brigitte Stevens. Haar contactgegevens zijn:
T 06 – 40 50 86 33

M b.stevens@stemgever.nl

Geschillencommissie

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de Raad van Bestuur van Warande? Dan kunt u in beroep gaan bij de Geschillencommissie Zorg. De Geschillencommissie Zorg is een onafhankelijke instantie die geschillen tussen zorgaanbieders en cliënten oplost.

Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie Zorg moet gebeuren binnen 12 maanden nadat u de klacht bij de Raad van Bestuur van Warande heeft ingediend. U vindt meer informatie op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

Onvrijwillige zorg*

De term 'onvrijwillige zorg' komt uit de Wet Zorg en Dwang. Deze wet heeft als doel cliënten met dementie te beschermen tegen de nadelen van onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg mag in principe niet worden toegepast, tenzij er sprake is van 'ernstig nadeel'.

Bijvoorbeeld de cliënt brengt zichzelf of anderen in levensgevaar, de cliënt brengt ernstig lichamelijk letsel toe of de veiligheid van de cliënt wordt bedreigd.

Onvrijwillige zorg is een allerlaatste optie. Voor inzet van onvrijwillige zorg zijn duidelijke regels beschreven, die medewerkers moeten volgen.

Wet zorg en dwang

De wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). Uit evaluatie onder veldpartijen blijkt dat er algehele overeenstemming is dat de huidige WZD te ingewikkeld is. Het biedt te weinig ruimte voor maatwerk en daarom schiet het aan zijn doel van rechtsbescherming voor deze doelgroepen voorbij. Om die reden is VWS bezig met een aanpassing van de wet. Ter overbrugging van deze periode hebben de veldpartijen 'bestuurlijke afspraken' gemaakt met het oog op de bedoeling van de wet om onvrijwillige zorg zoveel mogelijk te voorkomen en als dit niet kan, om dan dit zo zorgvuldig mogelijk en zo kort mogelijk toe te passen. Het staat organisaties vrij om te kiezen voor uitvoering volgens de WZD of volgens de bestuurlijke afspraken.

Warande kiest voor de bestuurlijke afspraken. Op de website:

www.warandeweb.nl/over-warande onder het kopje 'Vrijheid en veiligheid en de Wet Zorg en Dwang'.

Cliëntvertrouwenspersoon bij onvrijwillige zorg*

Cliënten en vertegenwoordigers die te maken hebben met de WZD hebben recht op ondersteuning door een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon, niet in dienst van de organisatie. Zij helpen onder andere bij het voorbereiden of voeren van gesprekken over onvrijwillige zorg, bij het schrijven van brieven of e-mails en bij een eventuele klachtenprocedure. De cliëntvertrouwenspersoon voor Warande is Brigitte Stevens. Haar contactgegevens zijn:

T 06 – 40 50 86 33

M b.stevens@stemgever.nl

Klachtencommissie

Klachten op basis van de Wet Zorg en Dwang worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. De commissie is ingesteld door de branche organisaties ActiZ en VGN en door een aantal cliëntenorganisaties. De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) doet bindende uitspraken over WZD klachten. Meer informatie vindt u op de website www.kcoz.nl.

Tijdelijk geen gebruik maken van zorg

Wanneer u voor kortere tijd, bijvoorbeeld een middagje uit of een verjaardag buitenshuis, afwezig bent, vragen wij u dit te melden bij de zorg.

Bent u voor een langere tijd afwezig, dan verzoeken wij u of uw zaakwaarnemer, om dit drie dagen van te voren aan de zorg door te geven. Dit in verband met maaltijden en het verzorgen van uw medicatie.

Einde zorgverlening

Uw zorgleveringsovereenkomst eindigt:

- bij vertrek van u uit de instelling;
- bij wederzijds goedvinden;
- na opzegging van de overeenkomst door u of ons;
- door overlijden.

5. Activiteiten

De meeste activiteiten zijn voor alle bewoners. Een aantal is op uitnodiging, vanwege het specialistische karakter van deze activiteit. In de liften, op de afdelingen, in de hal en op Familienet vindt u de weekflyer waarop staat wat er die week te doen is in Heerewegen.

Centrale activiteiten Heerewegen

wekelijks		
Activiteit	Dag	locatie
Koffieochtend	Elke maandag 10.00 uur	Restaurant
Cultuurclub	Maandag in de oneven weken 14.30 uur	Stiltecentrum
Schilderclub	Maandag in de even weken 10.30 uur	Restaurant
Spreekende handen (op uitnodiging)	Elke woensdag 13.30 uur	Orangerie
Ballonvolley	Elke donderdag 10.00 uur	Restaurant
Muzikaal bad op uitnodiging	Elke donderdagochtend en middag	Orangerie
Tai Chi	Elke vrijdag 10.00 uur	Stiltecentrum
Kids kinderdagverblijf op bezoek	Elke dinsdagmiddag een andere afdeling 14.45 uur	Restaurant of op verzoek op de afdeling
Wandel/contactproject leerlingen CCZ	Elke donderdagmiddag met uitzondering van schoolvakanties	Restaurant
't Winkeltje (weggeefwinkeltje met kleding en accessoires)	Elke dinsdagochtend en woensdagmiddag	't Winkeltje
Wandelclub	Elke maandag 11.00 uur	Verzamelen in de hal

1 ^e van de maand		
Activiteit	Dag	Locatie
Soos natuur	Elke 1 ^e vrijdag van de maand	Restaurant
Naastencafé	Elke 1 ^e maandag van de maand	Stiltecentrum

2^e van de maand		
Activiteit	Dag	Locatie
Pianoconcert Wouter Harbers (gesponsord door Vrienden van Heerewegen)	Elke 2 ^e dinsdag van de maand	Restaurant
Soos creatief	Elke 2 ^e woensdag van de maand	Restaurant
Kerkdienst	Elke 2 ^e en 4 ^e vrijdag van de maand	Stiltecentrum

3^e van de maand		
Activiteit	Dag	Locatie
Dansles (gesponsord door Vrienden van Heerewegen)	Elke 1 ^e en 3 ^e woensdag van de maand	Restaurant
R.K. kerkdienst	Elke 3 ^e woensdag van de maand	Stiltecentrum
Zangclub	Elke 3 ^e woensdag van de maand	Restaurant
Uurtje klassiek	Elke 3 ^e donderdag van de maand	Restaurant
Cafémiddag	Elke 3 ^e vrijdag van de maand	Restaurant

4^e van de maand		
Activiteit	Dag	Locatie
Muziek op maat	Elke 4 ^e maandag van de maand 19.30 uur	Restaurant
Soos terug naar toen	Elke 4 ^e vrijdag van de maand	Restaurant
Kerkdienst	Elke 2 ^e en 4 ^e vrijdag van de maand	Stiltecentrum

Vaste afdelingsbezoeken		
Activiteit	Dag	Locatie
Dokter Snuffel (hulphond)	Elke maand	afdelingen
Contactclown	Elke maand	afdelingen

Elke activiteit start in de ochtend om 10.30 uur en in de middag om 14.30 uur, tenzij anders aangegeven. Naast het terugkerende schema hebben we ook themafeesten, optredens en bijzondere bezoeken van bijvoorbeeld dieren en Cliniclowns.

Iedere afdeling heeft een welzijnsbegeleider die op de afdeling ook activiteiten organiseert waarbij, net als bij de centrale activiteiten, de wensen en behoeften van de bewoners het uitgangspunt zijn, maar dan binnen een huiselijke sfeer, die samen met het hele team wordt neergezet.

6. Voorzieningen

Duofiets

Heerewegen heeft twee duofietsen met trapondersteuning. Hierop kunt u samen met iemand anders leuke tochtjes in de omgeving maken.

Fiets met TV-scherm

Op de begane grond is er een fiets met TV-scherm waarop u een interactieve fietstocht door de steden van Nederland kunt maken.

Gebruik maken van ruimte en/of catering

Het is mogelijk om gebruik te maken van een ruimte binnen de vestiging, bijvoorbeeld voor een verjaardag, jubileum of condoleance. De teamleider gastvrijheid & services kan u hier meer informatie over geven.

Kapsalon

Op de begane 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.

Maaltijden

Maaltijden zijn belangrijke momenten op de dag voor onze bewoners.

Waar het kan, bereiden we de maaltijden of delen van de maaltijden vers, en dicht bij de bewoners. Deze maaltijdbereiding vindt plaats op de afdelingen met een mobiele keuken. Bewoners eten de maaltijden op de eigen afdeling.

Openbaar vervoer

De bushalte bevindt zich schuin tegenover het wooncentrum aan de Arnhemse Bovenweg. Het station 'Driebergen-Zeist' vindt u op 2 kilometer afstand.

Parkeren

Heerewegen beschikt over een eigen parkeerterrein.

Post en dergelijke

Het team gastvrijheid & services verzorgt uw post. Laat daarom uw etage en kamernummer bij uw adres vermelden. Wanneer u post wilt versturen, dan kunt u deze deponeren in de brievenbus naast de entree.

Restaurant en terras

Het restaurant vindt u op de begane grond. U kunt hier, samen met uw gasten, genieten van een hapje en een drankje. Het restaurant is open van 10.00 tot 16.15 uur.

't Winkeltje

In de voormalige tuinkamer is een heus weggeefwinkeltje ingericht, met mooie, goede kwaliteit tweedehands kleding, sieraden, shawltjes, hoeden en tassen. Onder het genot van een kopje koffie en de nodige gezelligheid kunnen bewoners rondsnuffelen en kleding passen. Hierna neemt u het item waar u blij van wordt gratis mee.

't Winkeltje is afhankelijk van donaties, dus als u nog mooie, goed draagbare bovenkleding (geen ondergoed en geen schoenen), sieraden (geen oorbellen met stekers), hoeden of tasjes heeft houden we ons aanbevolen. U kunt uw spullen tijdens kantoortijden in 't Winkeltje afgeven.

't Winkeltje is woensdagmiddag tussen 13.30 – 16.00 uur geopend er is deze middag ook iemand aanwezig die met de bewoners samen winkelt en helpt waar nodig. Maandag, dinsdag en vrijdag is 't Winkeltje open tussen 10.30 – 15.30 en kunnen bewoners zelf naar binnen lopen of met eigen begeleiding.

Sommige kleding is geschikt(er) voor wat jeugdiger publiek. Daarom mogen medewerkers en familie ook komen shoppen. Hier staat echter wel een vergoeding tegenover van € 2,00 per item.

Tuin

De tuin van Heerewegen bestaat uit drie gedeelten:

- aansluitend aan het terras is er de parktuin met speelweide voor kinderen;
- voorbij het terras naar links, vindt u de zintuigentuin met een volière.

Vervoer

Vervoer behandeling

Valt de behandeling door uw arts of therapeut onder de Wet langdurige zorg (Wlz)? En kunt u zelf geen vervoer organiseren? Dan regelen wij het vervoer per ambulance, auto of taxi naar deze zorgaanbieder. Wij of uw zorgverzekeraar vergoeden het vervoer. Valt de behandeling door uw arts of therapeut niet onder de Wlz? Dan betaalt u zelf het vervoer. Uw zorgverzekeraar geeft meer informatie over vergoedingen voor vervoer per auto, taxi of ambulance.

Komt u in aanmerking voor Wmo-vervoer (regiotaxi) of Valys?

De Wmo-vervoersvoorziening is bedoeld voor mensen die hun eigen vervoer niet meer zelfstandig, of met hulp van familie of vrienden kunnen organiseren. Daar is bijvoorbeeld sprake van als iemand vanwege een handicap, beperking of psychische aandoening niet meer kan reizen met het openbaar vervoer. Met een Wmo-taxipas is het dan mogelijk om tegen een gereduceerd tarief te reizen binnen 5 vervoerzones rond het woonadres.

U leest meer informatie over Wmo-vervoer (regiotaxi) op deze website:

<https://www.zorgwijzer.nl/faq/wmo-vervoer>

Als u langere afstanden (buiten de regio) wilt reizen dan kunt u vervoer via Valys aanvragen. U heeft dan een Valyspas nodig. U komt hiervoor in aanmerking als u een bewijs heeft van de gemeente dat u recht heeft op Wmo-vervoer (zoals bijvoorbeeld een Regiotaxipas). U leest meer informatie over Valys op deze website: <https://valys.nl>

Particulier (rolstoel)vervoer reserveren

Warande werkt voor (rolstoel)vervoer samen met Taxi Boute. Zij hebben speciaal uitgeruste rolstoeltaxi's, rolstoelbussen of rolstoeltouringcars voor veilig en comfortabel vervoer. Taxi Boute rijdt door de hele regio; Amersfoort, Achterveld, Baarn, Barneveld, Bunschoten-Spakenburg, Eemdijk, Hoevelaken, Hoogland, Hooglanderveen, Leusden, Nijkerk, Nijkerkerveen, Soest, Soesterberg, Woudenberg en Zwartebroek. Sommige rolstoelbussen rijden zelfs door heel Nederland. Taxi Boute vervoert ook rolstoelpassagiers, rolstoelen, rollators en minder valide taxipassagiers.

Reserveer uw vervoer met de taxi of rolstoeltaxi telefonisch op 033-2588849 of per e-mail info@taxiboute.nl.

Wanneer u vervoer reserveert voor een bewoner van Warande geeft u het volgende door aan de afdeling/vestiging:

1. Afdeling: geef de naam van de bewoner, tijdstip en datum door. Zo weet de zorg hoe laat de bewoner wordt opgehaald en zorgen zij ervoor dat de bewoner klaar zit voor vertrek.
2. Vestiging: Informeert u één van de servicemedewerkers hierover voor eventuele afstemming en vragen van de chauffeur.

Betalen gebeurt ter plaatse in de taxi contant, per pin of creditcard (hier worden geen extra kosten voor berekend). Indien gewenst zorgt de chauffeur voor een bon/kwitantie. Voor meer informatie: <https://www.taxiboute.nl/>.

Wasgoed/wasverzorging/merken

De wasverzorging laten wij verzorgen door wasserij Barth Slijkhuis. Het laten wassen door deze wasserij is alleen mogelijk in combinatie met het merken van de kleding én het invullen van het formulier, verkrijgbaar op de afdeling. De wasserij verzorgt het merken. Voor het wassen en het merken (en het stomen) worden de werkelijke kosten in rekening gebracht op basis van stuksprijzen. Indien de kosten bij normaal verbruik boven de € 116,55* per maand uitkomen, neemt Warande de kosten boven dit bedrag voor haar rekening. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd conform het landelijke CPI-index.

Barth Slijkhuis stuurt u rechtstreeks een factuur voor de totale waskosten en schrijft deze kosten af. Is dat meer dan het grensbedrag? Dan ontvangt u van Warande een vergoeding voor de kosten boven dit bedrag.

* Dit bedrag is vastgesteld in januari 2025. Tussentijdse wijzigingen in het bedrag zijn voorbehouden.

Voor vragen over de waskosten neemt u contact op met Barth Slijkhuis. Zij zijn bereikbaar op werkdagen per telefoon (0313 – 619 264) tussen 09.00-16.00 uur of per mail productie@barth-slijkhuis.nl. Inhoudelijke vragen over de was stelt u aan een medewerker van Barth Slijkhuis tijdens het maandelijks wasspreekuur of aan een zorgmedewerker van Warande.

Kiest u er voor om zelf de was te verzorgen? Dan is ons advies om toch de kleding te laten merken. Dit in verband met de kans op verwisseling/vermissing van uw kleding.

Wij raden u aan om geen kwetsbare kleding, zoals van zijde of wol, mee te nemen bij uw verhuizing. Mocht dit per ongeluk bij de wasserij terecht komen, dan wordt deze kleding boven de 30 graden gewassen. De kleding kan daardoor beschadigd raken.

Hoewel de wasserij uw wasgoed met grote zorg behandelt, kan het voorkomen dat zaken zoek of beschadigd raken. Alleen indien uw kleding door de wasserij gemerkt is, kunt u in een zo'n geval een beroep doen op de schadevergoedingsregeling.

Wij zorgen voor beddengoed, handdoeken en washandjes. Dit wordt op onze kosten gewassen.

De wascyclus in een zorginstelling verloopt anders dan in een thuissituatie. De noodzakelijke hoeveelheid kleding is daarom groter dan thuis. Hieronder vindt u de advieslijst met het minimaal aantal benodigde kledingstukken voor dames en heren. Meer mag en kan natuurlijk altijd.

Waskosten bed-, bad- en keukenlinnen (Wlz)

Verblijft u bij Warande op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz)? Dan zorgt Warande voor bed-, bad- en keukenlinnen. U kunt ook uw eigen bed- bad- en/of keukenlinnen meenemen. Warande kan de was daarvan voor u verzorgen. De waskosten zijn voor Warande. U dient dit persoonlijke linnen eerst te laten merken door de wasserij voor u het met de was meegeeft. De kosten voor het merken zijn voor uw rekening.

Advies voor aantallen kleding

Vrouw

Hemden	15 stuks
Onderbroeken	15 stuks
Ochtendjas – duster	1
BH's	4 tot 6
Nachthemden of pyjama's	6 tot 10
Kousen of panty's (dikke kwaliteit)	10 tot 12
Bovenkleding	10 tot 15
Winterjas	1
Zomerjas	1
Sjaal	1 tot 2
Hoed of muts	1

Bijvoorbeeld 7 x japon of rok of pantalon en 8 x blouse of trui

Man

Hemden	15 stuks
Onderbroeken	15 stuks
Kamerjas	1
Nachthemden of pyjama's	6 tot 10
Sokken of Kousen	10 tot 12
Bovenkleding	10 tot 15
Winterjas	1
Zomerjas	1
Sjaal	1 tot 2
Hoed of pet	1
Bretels (indien gewenst)	2

Bijvoorbeeld 7x broek en 8x overhemd of colbert of trui/vest

7. Privacy en veiligheid

Registratie van uw gegevens

Warande registreert uw persoonlijke gegevens met inachtneming van de relevante wet en regelgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze gegevens gebruiken wij voor een goede uitvoering van de zorg- en dienstverlening. De privacyverklaring van Warande kunt u vinden op onze website: www.warandeweb.nl/privacy.

Uw eerste contactpersoon

Zodra u een zorgovereenkomst met Warande aangaat, vragen wij u naar uw eerste contactpersoon. Deze persoon en zijn/haar bereikbaarheidsgegevens leggen wij vast in uw dossier. Via deze contactpersoon onderhoudt Warande het contact met uw familie/naasten. Een eerste contactpersoon en wettelijk vertegenwoordiger kunnen dezelfde persoon zijn, maar dit hoeft niet.

Over mentorschap en bewindvoering vindt u in het hoofdstuk 'Zaakwaarnemer/mentor(schap)' op bladzijde 32 meer informatie.

Brandpreventie

Onze vestigingen voldoen aan strenge (brand)veiligheidseisen. Er zijn blusvoorzieningen en een automatisch brandmeldingssysteem met directe doormelding naar de brandweer. Hierdoor wordt het ontstaan en een eventuele uitbreiding van brand zoveel mogelijk voorkomen. Elke vestiging heeft getrainde medewerkers gericht op bedrijfshulpverlening (BHV), zodat zij bij brand en andere calamiteiten op de juiste wijze actie kunnen ondernemen. Elke woning heeft tenminste één rookmelder. Op de gangen vindt u ontruimingsplattegronden. Wanneer het brandalarm afgaat, vragen wij bewoners en bezoek ramen en deuren gesloten te houden. Medewerkers en/of brandweer zijn zo spoedig mogelijk bij u om u van verdere instructies te voorzien.

Veiligheid

Voor de veiligheid van u en uw medebewoners zijn de volgende zaken **niet** toegestaan:

- roken in bed;
- roken in de vestiging, met uitzondering van de eigen kamer (zie ook 'Roken' bladzijde 6);
- branden van kaarsen of waxinelichtjes;

- plaatsen van kerstbomen, kerstversiering en kerstverlichting, die niet goedgekeurd of niet geïmpregneerd zijn;
- gebruiken van elektrische huishoudelijke apparatuur waarvan de snoeren kapot zijn (denk aan losse bedrading, stekkers die u er zelf heeft opgezet enzovoorts);
- gebruiken van elektrische dekens die niet voorzien zijn van een dubbele isolatie;
- gebruiken van elektrische aansluitingen die niet zijn goedgekeurd (CE-markering) of kapot zijn.

8. Financiën en verzekeringen

Wet langdurige zorg

Als u gaat wonen in een verpleeghuis krijgt u zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). In uw indicatiebesluit staat welke zorg u nodig heeft. Dit besluit krijgt u van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). De zorg die u ontvangt, wordt betaald uit de Wlz. Daarnaast betaalt u (bijna) altijd een eigen bijdrage voor zorg. Deze eigen bijdrage is afhankelijk van uw inkomen. Deze eigen bijdrage betaalt u aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Meer informatie hierover kunt u vinden op de website www.cak.nl.

Zorgprofielen

In uw zorgprofiel (zorgzwaartepakket) staat welke zorg u nodig heeft. Het zorgprofiel hoort bij de zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Er zijn veel verschillende zorgprofielen. De zorgprofielen zijn gekoppeld aan het soort aandoening of beperking waarvoor u zorg nodig heeft. Warande biedt zorgverlening voor zorgprofielen die vallen onder verpleging en verzorging (VV).

Het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) bepaalt welk zorgprofiel het beste bij uw situatie past. Dit hangt af van de aandoening of beperking waarvoor u zorg nodig heeft.

Het zorgprofiel beschrijft de woonvorm, de zorg en de welzijnsactiviteiten die u nodig heeft. Het gaat bijvoorbeeld om verzorging, verpleging, begeleiding, behandeling, dagbesteding en hulp bij de huishouding.

In de beschrijving van uw zorgprofiel staat een gemiddeld aantal uren zorg per week. Dat is een richtlijn voor de zorg die u krijgt. Een aantal uren zorg krijgt u niet alleen, zoals uren die:

- u samen met andere bewoners krijgt (bijvoorbeeld nachtzorg en begeleiding in groepsverband);
- nodig zijn om voor verzorgenden, begeleiders en zo nodig behandelaars om bijvoorbeeld te overleggen met uw familie of andere vertegenwoordigers.

Op basis van uw zorgprofiel maakt Warande afspraken met u.

Als u tijdens uw verblijf meer of minder zorg nodig heeft, vragen wij, in overleg met u (of uw contactpersoon), een herindicatie aan bij het CIZ. Het CIZ onderzoekt dan of u in aanmerking komt voor een ander zorgprofiel. Als dit het geval is, stellen wij – in overleg met u, of uw contactpersoon – uw zorgplan bij. Meer informatie over zorgprofielen kunt u vinden op www.ciz.nl of op T 088 – 789 10 00.

Aanvullende diensten en machtigingen

Om uw verblijf te veraangename heeft Heerewegen een aanvullend aanbod van diensten. Deze aanvullende diensten worden niet vergoed. Daarom vragen wij hier een eigen bijdrage voor. Dit aanbod bespreken wij met u voordat u bij ons komt wonen, bijvoorbeeld tijdens de rondleiding door de maatschappelijk werker. Als u bij ons komt wonen, wordt er een formulier ingevuld waarop u en/of uw naasten kunnen aangeven van welke aanvullende diensten u gebruik gaat maken. Op dit formulier vindt u ook de tarieven voor de aanvullende diensten. Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd conform het landelijke CPI-index.

Op het formulier kunt u tevens een machtiging invullen, zodat de betalingen automatisch worden afgeschreven. U ontvangt maandelijks een factuur van Warande. De kosten voor de aanvullende diensten worden in rekening gebracht vanaf de dag dat u bij ons komt wonen. Als u na verloop van tijd een wijziging in uw aanvullende diensten wilt, kunt u dit aangeven bij uw EVV en een wijzigingsformulier invullen. Bij overlijden, ontslag of verhuizen worden de diensten automatisch stop gezet en worden er geen kosten meer in rekening gebracht.

Verzekeringen

Inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering

Heerewegen 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,- 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.

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

Zorgverzekering

Iedereen die in Nederland woont of werkt is verplicht om 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.

9. Overig

Cliëntenraad

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over uw verblijf en behandeling. Daarom horen medewerkers en de cliëntenraden van de vestigingen van Warande graag de mening van haar bewoners. Elke vestiging heeft een cliëntenraad. Deze cliëntenraden vertegenwoordigen de belangen van de bewoners van de vestigingen van Warande. De cliëntenraad heeft regelmatig overleg met de manager zorg. De leden van de cliëntenraad zijn familieleden/naasten.

Daarnaast is er een centrale cliëntenraad waarin van elke vestiging een afvaardiging van cliëntenraadsleden zit. Zij houden zich bezig met de belangen van alle bewoners en spreken met de Raad van Bestuur over alle vestigingsoverstijgende zaken.

Meer informatie over de cliëntenraad van Heerewegen, vindt u op de website:

<https://www.warandeweb.nl/welke-zorg-biedt-warande/wonen-bij-warande/heerewegen/>.

Stichting vrienden

Alle vestigingen van Warande hebben een eigen vriendenstichting. De Stichtingen Vrienden zijn door de Belastingdienst aangemerkt als Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI). Dit betekent dat u giften aan de Stichting onder bepaalde voorwaarden kunt aftrekken van de belasting. Kijk voor deze voorwaarden op de website van de belastingdienst.

Specifieke informatie over de Stichting Vrienden van Warande Heerewegen, vindt u op de website: <https://www.warandeweb.nl/vrienden-van-heerewegen/>.

ZorgkaartNederland

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

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

Onze locaties staan ook op ZortgkaartNederland. Wij stellen alle waarderingen op prijs en monitoren dagelijks de waarderingen die worden gegeven op ZorgkaartNederland.

De beoordelingen gebruiken wij bij de zorgleefplangesprekken. Wij meten daarmee de klanttevredenheid.

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

Zaakwaarnemer/mentor(schap)

U bent niet meer (geheel) in staat uw eigen belangen goed te behartigen of (volledig) voor uzelf te zorgen. Dan is het belangrijk om tijdig een contactpersoon of zaakwaarnemer aan te wijzen die u vertegenwoordigt. Deze persoon is een familielid of goede kennis die u helpt bij het nemen van beslissingen over de zorg die u nodig heeft. Het is ook mogelijk om via de rechter een mentor te benoemen. De mentor geeft advies en neemt zoveel mogelijk in overleg met u beslissingen over verzorging en verpleging. Als u niet meer in staat bent uw financiële zaken te regelen, dan kunt u hier ook een contactpersoon voor aanwijzen. Dit kan een andere contactpersoon zijn dan degene die uw zorgbelangen behartigt. Het is ook mogelijk (een deel van) uw bezittingen onder bewind te laten stellen. De rechter benoemt in dit geval een bewindvoerder. Als u bovendien ook andere beslissingen niet meer goed kunt nemen, bestaat de mogelijkheid van onder curatele stelling.

Giften

Het is niet toegestaan dat u fooien en geschenken aan individuele medewerkers geeft. Mocht u of uw familie een schenking willen doen, dan kunt u deze aan de manager zorg geven. De manager zorg zorgt ervoor dat uw schenking gebruikt wordt voor het door u gekozen doeleinde.

Het is mogelijk om geld te schenken aan de Stichting Vrienden. Elke vestiging van Warande heeft een eigen Stichting Vrienden. U vindt hier meer informatie over onder het kopje Stichting Vrienden in dit boekje.

Vrijwilligers

Naast de medewerkers uit het team zijn er ook regelmatig vrijwilligers te vinden op de afdelingen. Vrijwilligers assisteren bij allerlei activiteiten: koffie en thee schenken, helpen bij activiteiten en het halen en brengen van bezoekers naar activiteiten, het doen van klusjes en bezoek aan bewoners. Vrijwilligers zijn onmisbaar voor onze bewoners. De vrijwilligers hebben een vast aanspreekpunt en zijn op de hoogte van alle ontwikkelingen binnen onze organisatie.

Kent u iemand die interesse heeft om aan de slag te gaan bij Warande Heerewegen als vrijwilliger? Dan kunt u verwijzen naar de coördinator vrijwilligers, cultuur en welzijn of onze website: www.warandeweb.nl/vrijwilliger.

Warande adviescentrum

Medewerkers van het Warande adviescentrum geven u graag informatie over het zorgaanbod van Warande.

Het Warande adviescentrum is er voor iedereen. Voor mensen met een zorgvraag, voor hun familieleden, naasten, mantelzorgers, professionals en voor mensen die zich willen oriënteren op de mogelijkheden die Warande te bieden heeft.

Als u bij een vestiging van Warande woont, kunt u hulp van de zorgbemiddelaar vragen bij:

- het aanvragen van een andere indicatie indien uw zorgvraag wijzigt en een ander zorgprofiel van het CIZ beter aansluit;
- het aanvragen van bewindvoering en mentorschap bij de rechtbank;
- het zoeken naar een andere woonvorm/plek als de huidige plek niet meer passend is.

Heeft u nog vragen? Dan kunt u ons bereiken op werkdagen tussen 08.30 – 17.00 uur op telefoonnummer 030 – 693 80 58. U kunt ook een mail sturen naar zorgadvies@warandeweb.nl.

Bijlage: tips en adviezen over inrichten

Het is vanuit wet- en regelgeving en voor uw eigen veiligheid van belang dat u bij het inrichten van de woonruimte rekening houdt met de zorgverlening en het schoonmaken.

Bij de inrichting vragen wij u rekening te houden met:

- Voldoende bewegingsvrijheid voor uzelf en onze medewerkers. Hou er rekening mee dat er genoeg ruimte is om het bed uit de kamer te rollen. Hou er ook rekening mee dat er voldoende ruimte is om te lopen/bewegen (ook met eventueel rollator en rolstoel).
- Plaats geen vloerkleden, tapijten en kleedjes. U kunt hierdoor makkelijk uitglijden.
- Zorg dat snoeren weggewerkt zijn en niet in de loopruimte liggen (denk aan snoeren van lampen en sta-op-stoel).
- Een lampje bij het bed met een duidelijk herkenbare knop zodat deze 's nachts makkelijk te vinden is.
- Het gebruik van LED-lichtbronnen is in alle verlichting wenselijk.
- Radio- en TV-toestellen dient u zelf te plaatsen en in te stellen.
- Plaats geen losse spullen op de vloer. Denk hierbij aan tijdschriftenmand, plantenpot enzovoorts.
- Stabiele meubels (stoel, maar ook tafel waar op geleund kan worden tijdens het opstaan bijvoorbeeld).
- Een stevige stoel met een goede hoogte en leuning om zelfstandig op te kunnen staan (sta-op-stoel).
- Geen glazen tafels; deze zijn niet goed te zien.
- Zorg voor goede verlichting aan tafel.
- Voldoende ruimte voor tilhulpmiddelen.
- Eventueel een klok met tijds- en datumaanduiding.
- U mag zelf geen spijkers in de muren slaan om schilderijen op te hangen. Als u tijdens de verhuizing iets wilt ophangen, dan kunt u dit vragen aan de technische dienst/huismeester. Zie ook de informatie onder het kopje "Kamer" op bladzijde 5.
- Ook mag u zelf niet verven en/of behangen in uw kamer.

Bijlage: algemene uitleg over gebruikte woorden

Bewindvoerder	Een persoon die uw belangen behartigt. Deze persoon is door een rechter benoemd.
Bewoner	Zodra u bij ons komt wonen, spreken wij over bewoner.
Cliënt	Wij spreken van cliënt als u tijdelijk bij ons verblijft, of revalideert, of thuiszorg van ons ontvangt.
Cliënten	Hier spreken wij over als wij alle mensen bedoelen aan wie Warande een vorm van zorg levert, in de thuissituatie of in een locatie van Warande
Eerste contactpersoon	Zodra u bij Warande komt wonen, vragen wij wie uw eerste contactpersoon is. Dit is bijvoorbeeld een partner, dochter/zoon, ander familielid of een naaste. Deze contactpersoon is, naast uzelf, voor Warande een eerste aanspreekpunt.
Mantelzorger	Dit zijn familieleden/naasten, vrienden, kennissen, burens die u helpen bij de zorg.
Naasten	Dit zijn kennissen, vrienden et cetera, mensen die naast uw familie belangrijk voor u zijn.
Verzorgende IG	Dit is een Verzorgende Individuele Gezondheidszorg. Zij verleent zorg en begeleiding en verricht verpleegtechnische handelingen, zoals injecteren of het inbrengen van een katheter.
Zaakwaarnemer	Als u uw eigen belangen niet meer goed kunt behartigen, wijst u een zaakwaarnemer aan die u vertegenwoordigt. Dit kan een familielid zijn of een goede kennis. Als u niet meer in staat bent uw financiële zaken te regelen, dan kunt u hier ook een contactpersoon voor aanwijzen. Dit kan een andere persoon zijn dan degene die uw zorgbelangen behartigt.