warande



Welkom in Schutsmantel

Informatie voor bewoners

Inhoud

1. Over Warande 1
   Zelf staan, samen doen 1
   Samen zorgen we voor een waardevolle dag 2
   Bezoektijden 2
   Huisregels 2

2. Schutsmantel 3
   Huis 3
   Betalen 3
   Omgeving 3
   Contactgegevens 3

3. Wonen 5
   Appartement/kamer 5
   Huishoudelijke werkzaamheden 6
   Roken 6
   Telefoon 6
   Televisie 6
   Internet 6
   Kaarsen en elektrische apparatuur 7
   Opleveren appartement/kamer 7

4. Zorg 9
   Uw EVV 9
   Medewerkers op de afdeling 9
   Familie en naasten 9
   Vervangende mantelzorg (betaald) 9
   Persoonlijk zorgleefplan 10
   Digitale dossier 10
   Familienet 11
   Uw arts 11
   Reanimatie 11
   Uw medicatie 12
   Behandeldienst 12
   Samen bewegen 12
   Mondzorg 13
   Geestelijke verzorging 13
   Onbegrepen gedrag 13
   Klachten 13
   Geschillencommissie 14
   Onvrijwillige zorg* 15
   De Wet Zorg en Dwang 15
   Veilig naar buiten 15
   Veilige zorg 16

Cliëntvertrouwenspersoon....17
Klachtencommissie....17
Tijdelijk geen gebruik maken van zorg....17
Einde zorgverlening....18

5. Activiteiten....19

6. Voorzieningen....21
Gebruik maken van ruimte en/of catering....21
Kapel....21
Kapsalon....21
Logeren gasten....21
Maaltijden....21
Openbaar vervoer....22
Parkeren....22
Post en dergelijke....22
Schoonheidsspecialiste....22
Vervoer....22
Wasgoed/was/merken....23
Advies voor aantallen kleding....25
Werking CV thermostaatkranen....26
Werking zonnescherm....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
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

Wij zijn een gemeenschap waarin iedereen van betekenis is, dat is onze missie. De mensen voor wie wij ons inzetten zijn ouderen, hun naasten, vrijwilligers en collega's: wij hebben regie over ons eigen leven, horen erbij en halen voldoening uit wat wij doen.

Richtinggevende principes
Wij hebben principes die richting geven aan de manier waarop we het leven, wonen en werken samen vormgeven.

1. Het alledaagse leven is de basis, daar vinden wij het bijzondere
2. Leven, wonen en werken is herkenbaar, geborgd in een groter geheel
3. Wij kennen elkaar, ik weet wat voor de ander belangrijk is
4. Talenten laten wij zien, iedereen is van betekenis
5. Het gaat over ons, dus gaat het ook over mij
6. Wij doen wat helpt, komen los van regels en systemen

Aandacht
Alles wat je aandacht geeft groeit, dus hebben we bij Warande aandacht voor elkaar. Wij kijken steeds met een frisse blik naar de mensen met wie wij wonen, leven en werken, staan open voor wat de ander vandaag van ons vraagt. Wij hebben aandacht voor de manier waarop wij er voor elkaar kunnen zijn: van een welgemeend 'hoe gaat het met jou?' tot een gesprek over de levensvragen die voor iemand spelen.

Zelf staan, samen doen

U verhuist binnenkort of u bent net verhuisd naar Warande Schutsmantel. Een gebeurtenis met veranderingen en aanpassingen. En dat misschien wel na een intensieve periode van zorgen. Uw naasten zijn belangrijke personen in uw leven. Daarom maken wij graag kennis met uw naasten.

Thuisgevoel
Bij Warande zorgen wij met elkaar voor een ontspannen, sfeervolle leefomgeving. En daar hebben wij uw naasten bij nodig. Hun aanwezigheid in huis is van waarde voor iedereen en brengt vertrouwdheid voor u.
Met de kennis en ervaring van uw naasten leren medewerkers u beter kennen. Zo zorgen wij met elkaar voor een gevoel van thuis.

Zelf staan, samen doen
Het alledaagse leven gaat hier gewoon door. Wij hebben aandacht voor dat wat echt belangrijk is voor u. Wij zijn 24 uur per dag aanwezig, maar nemen niet alles over: we gaan uit van 'zelf staan, samen doen'. Uw naaste speelt hierin een belangrijke rol.
We gaan met uw naasten in overleg over taken die zij deden en willen blijven doen, bijvoorbeeld samen eten, helpen bij het douchen of naar bed brengen. Ook bij activiteiten overdag of 's avonds is hun aanwezigheid en ondersteuning van grote waarde. Bijvoorbeeld tijdens het eten. Uiteraard kan uw naaste dan ook mee-eten. Wij horen graag wat uw naasten fijn vinden of gewend zijn om te doen. En daar maken wij samen afspraken over, zodat uw naasten dat kunnen blijven doen.

Voor meer informatie verwijzen wij u en uw naasten naar: www.warandeweb.nl/samen-doen hier staat de folder 'Zelf staan, samen doen' met voorbeelden van activiteiten die uw naasten met of voor u kunnen blijven doen.

Samen zorgen we voor een waardevolle dag
We geloven in goede samenwerking met familie, vrienden en andere betrokkenen. Zij zijn belangrijk in het leven 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.

Huisregels
In de huizen van Warande gelden huisregels. Deze gelden voor bewoners, cliënten, naasten, bezoekers, medewerkers en vrijwilligers. Deze huisregels vindt u op onze website www.warandeweb.nl/over-warande/ onder het kopje 'Meer weten over' en dan 'Huisregels'. Daarnaast hangen de huisregels in Schutsmantel.

2. Schutsmantel

Huis
Schutsmantel is een warm en smaakvol ingericht huis met meerdere etages. Het huis ligt in een bosrijke wijk van Bilthoven. Schutsmantel staat open voor alle levensbeschouwingen.

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

Omgeving
Rondom Schutsmantel kunt u via een wandelpad heerlijk een rondje lopen. Daarnaast zijn er diverse plekken om gezellig samen te zitten. Op 2 kilometer afstand ligt het winkelcentrum van Bilthoven en het station Bilthoven ligt op 1,9 kilometer afstand.

Contactgegevens
Warande Schutsmantel
Gregoriuslaan 35
3723 KS Bilthoven
T 030 – 228 69 11

3. Wonen

Appartement/kamer

De appartementen op etage 1 tot en met 6 hebben dezelfde afmeting en zijn geschikt voor één of twee personen. Op de begane grond zijn er 10 kamers, die wijken af van de appartementen. De inrichting bestaat uit: (standaard) vloerafwerking, gordijnen en als u dit wenst (basis)meubilair. Dit laatste betekent het volgende: een hoog/laag bed, matras, bedlinnen, 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. Houdt u rekening met voldoende vrije loop- of rolstoelruimte en een voor de schoonmaak werkbare inrichting van uw appartement/kamer. Denk hierbij aan zaken zoals het voorkomen van een overvolle vensterbank of snoeren over de vloer.

Wat regelt Warande verder (voor de inrichting)?

- nette afwerking van muren/wanden; boren uitsluitend door (of in overleg met) Warande technische dienst/huismeester;
- basisschoonmaak van het appartement/kamer en het sanitair;
- bed-, bad- en keukenlinnen;
- inrichting/schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten;
- kosten voor gas, water en licht;
- personenalarmering, een tillift, een postoel en andere hulpmiddelen;
- gastennetwerk wifi in alle huizen.

Wij verwachten dat u of uw naaste de volgende zaken regelt:

- toiletspullen op voorraad houden;
- bloemen en planten verzorgen in het appartement/kamer;
- kleding/privé kast opruimen, schoonmaken, ordenen en kleding wisselen;
- schoonmaken scheerapparaat of gehoorapparaat;
- administratie/post verwerken;
- bezoek aan opticien, audicien, pedicure (Warande heeft ook een pedicure die in huis komt), ziekenhuis of (externe) kapper.

Huishoudelijke werkzaamheden

Het serviceteam verzorgt doordeweeks volgens een vast schema huishoudelijke basiswerkzaamheden in uw appartement/kamer. Tijdens feestdagen geldt er een aangepast schoonmaakschema. De nadruk ligt dan op het sanitair. Wij verwachten dat u of uw naaste in het appartement/de kamer het volgende doet:

- persoonlijke koelkast (op de begane grond is deze niet standaard aanwezig, u kunt er wel zelf één plaatsen) schoonhouden en houdbaarheid controleren;
- stofzuigen, stoffen of dweilen (extra, dus naast de gebruikelijke schoonmaak);
- bed verschonen (extra, dus naast de gebruikelijke verschoning).

Ook zelf meegebrachte elektrische apparaten, zoals een scheerapparaat of koffiezetapparaat, 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, als u deze kan bedienen.

Televisie

In uw appartement/kamer is een TV-aansluiting aanwezig. U sluit hier uw eigen TV-toestel op aan. De aansluiting geeft toegang tot een digitaal basiszenderpakket. Maakt u hier gebruik van, dan brengen wij hier maandelijks kosten voor in rekening. Als u het basiszenderpakket wilt uitbreiden, vraagt u dit via een speciaal formulier (verkrijgbaar via de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende [EVV]) zelf aan.

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

Internet

In het hele huis is gratis wifi (draadloos internet). Het apparaat dat u gebruikt, bijvoorbeeld een tablet of laptop, kunt u verbinden met het wifinetwerk ‘Warande’ (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 EVV) kunt u aangeven of u hier gebruik van wilt maken.

Kaarsen en elektrische apparatuur

Het is niet toegestaan om kaarsen of waxinelichtjes te branden in uw appartement/kamer.

Gebruik van elektrische huishoudelijke apparatuur die niet veilig is uitgevoerd of opgesteld en elektrische kookplaten die niet voorzien zijn van een tijd- of thermo-elektrische schakelaar zijn ook niet toegestaan. Ook het koppelen van verlengsnoeren aan elkaar is verbonden. Gebruik van een elektrische deken is alleen toegestaan als deze is voorzien van dubbele isolatie. Elektrische plaatradiatoren en ribben buiskachels, voorzien van thermostaat, mogen worden geplaatst. Andere verplaatsbare verwarmingstoestellen niet. In de zomer mag een ventilator of verrijdbare airco geplaatst worden.

Opleveren appartement/kamer

Het appartement/de kamer dient volledig* leeg opgeleverd te worden. Eventueel overgebleven huisraad of vuilnis dient meegenomen te worden. Deze kunnen niet gedeponeerd worden in de vuilcontainers van het huis.

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

<u>Op eigen verzoek tussentijds verhuizen</u>

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

<u>Overlijden</u>

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

<u>Extra dagen bijkopen</u>

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 appartementen/kamers kunt u terecht bij de manager van uw afdeling.

Schade

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

4. Zorg

Uw EVV

Uw vaste aanspreekpunt is uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV). Uw EVV is verantwoordelijk voor de coördinatie van alle (zorg)vragen rondom het leven en wonen. Zij/hij 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 kwaliteitsverpleegkundige/manager van uw afdeling.

Medewerkers op de afdeling

Er zijn 24 uur per dag medewerkers aanwezig. Het team bestaat uit zorgprofessionals, medewerkers cultuur en welzijn, servicemedewerkers en een manager (hij/zij is voor [meerdere] afdelingen verantwoordelijk). Daarnaast zijn er ook vaak vrijwilligers, studenten (medewerkers in opleiding), stagiaires en behandelaren aanwezig.

Familie en naasten

Als u bij Warande komt wonen, blijft uw familie/naasten een belangrijke rol spelen in uw leven en eventueel ook bij het zorgen. 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. Wij verwachten dat u of uw naaste helpt bij de persoonlijke verzorging. Dan kunt u denken aan:

- aan- en uitkleden, wassen of douchen;
- persoonlijke verzorging zoals bijvoorbeeld haarverzorging, nagelverzorging, baard scheren of make-up aanbrengen;
- helpen met het naar het toilet gaan;
- uitvoeren beweegoefeningen of handmassage;
- medicatie geven aan uw naaste (in overleg);
- meedoen aan (centrale) activiteiten.

Vervangende mantelzorg (betaald)

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 Bilthoven/De Bilt zijn dit de volgende organisaties:

- Hups (www.hups.nl)
- Saar aan huis (www.saaraanhuis.nl)
- Senior service (www.seniorservice.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 een zogenaamd samen doen gesprek. Binnen zes weken bespreken wij met u wat er nodig is zodat u fijn bij ons woont. Wij stellen 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 situatie, indicatie en het verdere verloop van uw leven evalueren en actualiseren wij uw zorgleefplan minimaal eenmaal per jaar. U kunt ook een afspraak maken met uw EVV om uw zorgleefplan in te zien.

Digitale dossier

Om u goed en veilig te kunnen helpen, kunnen wij een foto van u toevoegen aan uw digitale dossier. Medewerkers zien door de foto meteen of ze het juiste dossier openen.

Uw toestemming is nodig

Natuurlijk vragen wij eerst uw toestemming voordat wij een foto toevoegen. Deze toestemming leggen wij vast in uw dossier. Wilt u de toestemming later weer intrekken? Dat is altijd mogelijk. Dan verwijderen wij de foto.

Heeft u hier vragen over? Bespreek dit gerust met uw EVV of de kwaliteitsverpleegkundige. Samen zorgen we voor veilige en persoonlijke zorg.

CarenZorgt voor familie/naasten en/of zaakwaarnemer

Zorgprofessionals leggen dat wat zij zien en hebben gedaan samen met u vast in een digitaal dossier. Warande vindt het belangrijk dat familie/naasten en/of zaakwaarnemers van bewoners betrokken zijn bij de dagelijkse gang van zaken. 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 Schutsmantel 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 u of Familienet gebruikt wordt en wie toegang krijgt tot Familienet. De eerste contactpersoon kan anderen toegang geven tot Familienet.

Informatie die wij delen op Familienet:

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

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

Uw arts

Wanneer u bij Schutsmantel komt wonen, is de specialist ouderengeneeskunde uw dokter. 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 specialist ouderengeneeskunde. Daarna leggen wij uw keuze vast in uw zorgleefplan.

Uw medicatie

Schutsmantel werkt met één apotheek. Als het kan, blijft u zelf verantwoordelijk voor uw medicatie. Als dit verandert, dan maken wij hierover met u nieuwe afspraken. Kunt u niet meer uw eigen medicatie regelen? Dan krijgt u de medicijnen uitgereikt van zorgprofessionals. Warande zorgt ervoor dat de juiste medicatie aanwezig is voor u. De gemaakte afspraken over uw medicatie noteren wij in uw zorgleefplan.

Behandeldienst

Wanneer u bij ons woont, behandelen specialisten van onze behandeldienst u. Er zijn verschillende specialisten betrokken bij uw behandeling.
De behandeldienst bestaat uit:

- beweegagogen;
- diëtisten;
- ergotherapeuten;
- fysiotherapeuten;
- geestelijk verzorgers;
- logopedisten;
- zorgbemiddelaren;
- 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. Als u een ZZP-indicatie heeft, vergoedt Warande deze kosten voor u. Als u geen ZZP-indicatie heeft, dan zijn de kosten voor uw rekening, mogelijk vergoedt uw zorgverzekeraar een deel van de kosten.

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 gezellige 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 in huis. 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).

Voor vragen/afspraken kunt u de tandartsen bereiken via mail tandarts@warandeweb.nl.

Geestelijke verzorging

Schutsmantel 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 naasten samen om het leven zo aangenaam mogelijk te maken voor bewoners en de best passende zorg te bieden. Hiervoor werken we met een speciaal stappenplan, de STA Op!-methode.

Klachten

Onze medewerkers doen er samen met u alles aan dat het leven en wonen bij u en uw zorgvraag past. Toch kan het voor komen dat u niet tevreden bent. Wij willen dat dan graag van u horen. Uw klacht is voor ons een kans om te verbeteren!

Niet tevreden

Als u niet tevreden bent over het leven en wonen bij Warande, dan kunt u dit in eerste instantie bespreken met de betrokken (zorg)medewerker of zijn/haar leidinggevende van het huis. 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. De klachtenfunctionaris behandelt uw klacht vertrouwelijk. In de folder ‘Het kan altijd beter’ leest u hier meer over, deze folder is beschikbaar in het huis en op internet: www.warandeweb.nl/over-warande. Daarnaast vindt u daar ook het klachtenreglement.

U kunt de klachtenfunctionaris, Marjolein de Jong, bereiken via T 06 – 41 14 36 35 of via de mail: klachtenfunctionaris@warandeweb.nl.

Vraag of klacht over onvrijwillige zorg?
Gaat uw vraag of klacht specifiek over onvrijwillige zorg, opname of verblijf? Dan kunt u informatie, advies en andere ondersteuning krijgen van een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg van Stemgever. Ook de klachtenfunctionaris zal u bij een klacht over onvrijwillige zorg doorverwijzen naar de cliëntvertrouwenspersoon.

De cliëntvertrouwenspersoon is Claudia Lambregtse: T 06 – 42 47 80 34 of M claudialambregtse@stemgever.nl.

Ook kunt u contact opnemen via het algemene telefoonnummer van Stemgever: 088 – 678 1000

Geschillencommissie

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de Raad van Bestuur? 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 Warande heeft ingediend. U vindt meer informatie op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

Onvrijwillige zorg*

Ieder mens heeft behoefte aan eigen regie, het zelf kunnen bepalen waar u heen gaat, wat u gaat doen, waar u uw geld aan uitgeeft, of welke kleren u aantrekt bijvoorbeeld. Dat geldt ook voor mensen met dementie. Zij kunnen echter niet meer altijd de gevolgen van hun keuzes goed overzien. Daarom vinden wij het soms nodig hen in bescherming te nemen, bijvoorbeeld als hun wensen of keuzes kunnen leiden tot ernstig nadeel voor zichzelf of voor anderen. As wij vanuit Warande iets doen of beslissen waar een bewoner of zijn vertegenwoordiger het niet mee eens is, of zich zelfs tegen verzet, dan noemen wij dit onvrijwillige zorg.

De visie van Warande op onvrijwillige zorg is: nee, tenzij. Dat betekent dat wij pas over gaan op onvrijwillige zorg als het echt niet anders kan. Ook zullen wij altijd eerst onderzoeken of er alternatieven zijn waar de cliënt of diens vertegenwoordiger wel mee instemt. Lukt dat niet, dan zoeken wij de minst ingrijpende maatregelen en streven zo snel mogelijk naar zorg die weer vrijwillig is.

De Wet Zorg en Dwang

De term ‘onvrijwillige zorg’ komt uit de Wet Zorg en Dwang, die sinds 1 januari 2020 van kracht is. 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’. In deze wet is beschreven onder welke randvoorwaarden een organisatie onvrijwillige zorg mag toepassen. Dat gaat bijvoorbeeld over het zoeken naar alternatieven, hoe vaak je moet evalueren en wie je bij de besluitvorming over onvrijwillige zorg moet betrekken.

Veilig naar buiten

Bij Warande vinden we het belangrijk dat u zich vrij én veilig kunnen bewegen. Dat betekent dat we mensen graag de gelegenheid geven om naar buiten te gaan. De voordeuren van onze huizen zijn daarom open. Tegelijkertijd zijn er bewoners voor wie die vrijheid niet bijdraagt aan hun kwaliteit van leven of voor wie de risico’s daarvan te groot zijn. In dat geval hebben wij de mogelijkheid een GPS of een leefcirkel in te zetten.
We doen dat altijd met aandacht voor wie iemand is en hoe zij of hij in het leven staat. Van daaruit kijken wij samen met de bewoner en zijn/haar naasten naar hun persoonlijke ondersteuningsvraag. Daarnaast proberen we onvrijwillige zorg te vermijden en alleen toe te passen als het echt niet anders kan. We volgen dan het stappenplan onvrijwillige zorg.

<u>GPS</u>

De GPS werkt alleen buiten en is bedoeld om de vrijheid van bewoners te vergroten. Het geeft de mogelijkheid bewoners terug te vinden wanneer ze verdwalen. Bewoners kunnen

zelf een oproep doen als ze de weg kwijt zijn of er kan een melding gedaan worden wanneer een bewoner buiten een vooraf ingesteld zone komt.

Leefcirkel

De leefcirkel werkt alleen binnen het huis en zorgt ervoor dat de vrijheid van de bewoner wordt beperkt. Het werkt op het hals-/polsalarm dat de bewoner altijd bij zich moet dragen en kan als signalerende of beperkende leefcirkel ingericht worden. Bij een signalerende leefcirkel krijgt de afdeling een bericht als de bewoner naar buiten gaat. Bij een beperkende leefcirkel vergrendelt de voordeur als de bewoner in de buurt wordt gesignaleerd waardoor deze niet naar buiten kan. De mogelijkheden voor de toepassing van leefcirkels kunnen per huis verschillen.

Het multidisciplinair team bekijkt zorgvuldig, in overleg met de naasten, of de inzet van een GPS of leefcirkel noodzakelijk is en kiest altijd voor de minst ingrijpende maatregel

Veilige zorg

In Schutsmantel gebruiken wij de nieuwste techniek, verzameld in één sensor aan het plafond met slimme software die situaties herkent. Dit systeem noemen wij LISA, wat staat voor Leef Informatie Systeem met Aandacht. LISA is onze digitale collega die helpt om situaties te signaleren waarin hulp van een medewerker nodig is en dan een melding stuurt naar de telefoon van de medewerker. Het werkt als een extra paar ogen op de afdeling zodat zorgprofessionals zo veel mogelijk met aandacht bij bewoners zijn die dat nodig hebben.
Wat kan LISA herkennen?

LISA kan verschillende situaties opmerken, zoals iemand die in bed zit, op de rand van het bed zit, uit bed is, die gevallen is, iemand die op de grond zit of ligt, in de badkamer is, opstaat uit een stoel, de kamer verlaat, het is ook mogelijk om een drukknop toe te voegen. Er zijn veel verschillende redenen om LISA in te zetten.

Afstemming op iedere bewoner

Omdat iedere bewoner uniek is, stemmen wij de inzet van LISA af op de specifieke behoeften en routines. Het is belangrijk om alleen de informatie te krijgen waar wij iets mee moeten doen. Zo voorkomen wij onrust door te veel alarmen en piepjes. Standaard staat daarom alleen een melding na vallen aan en alle andere opties uit. De Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV) neemt contact op met de bewoner en naasten om te bespreken welke functies van LISA passend zijn.

Privacy

Beelden worden niet opgeslagen en LISA kan niet herkennen wie in de kamer is. De privacy staat centraal en meldingen worden alleen met medewerkers gedeeld wanneer dat vooraf met u afgesproken is. Na een melding kan een medewerker 10 minuten in de kamer kijken via de sensor om in te schatten welke hulp nodig is.

Cliëntvertrouwenspersoon

Als u en/of uw vertegenwoordiger vragen, zorgen of klachten heeft over onvrijwillige zorg, verblijf of opname, dan kunt u ondersteuning krijgen van een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon.
Cliëntenvertrouwenspersonen onvrijwillige zorg luisteren naar uw verhaal, kunnen helpen bij gesprekken met de zorg, bij het schrijven van brieven of e-mails of bij een eventuele klachtenprocedure.

De cliëntenvertrouwenspersoon werkt strikt vertrouwelijk en staat zonder oordeel naast u als cliënt en/of vertegenwoordiger en is ook onafhankelijk van de zorg en ook niet in dienst bij de zorgaanbieder, maar werkt vanuit Stemgever (de landelijke organisatie van cliëntenvertrouwenspersonen).

De cliëntvertrouwenspersoon is Claudia Lambregtse: T 06 – 42 47 80 34 of
M claudialambregtse@stemgever.nl.

Ook kunt u contact opnemen via het algemene telefoonnummer van Stemgever:
088 – 678 1000.

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

Einde zorgverlening

Uw zorgleveringsovereenkomst eindigt:

- bij verhuizing van u uit het huis;
- bij wederzijds goedvinden;
- na opzegging van de overeenkomst door u of ons;
- door overlijden.

5. Activiteiten

In Schutsmantel vinden dagelijks diverse activiteiten in de diverse huiskamers plaats. U kunt hierbij denken aan: muziekoptredens, creatieve activiteiten of een kunstlezing. Het aanbod van de activiteiten vindt u terug in het maandelijkse overzicht dat gedeeld wordt via de nieuwsbrief en Familienet.
In de Bechstein Zaal op de begane grond kunt u dagelijks terecht voor koffie en thee.

Daarnaast zijn er binnen en buiten genoeg activiteiten die u zelf of met naasten kunt ondernemen. Enkele voorbeelden: er is een silverfit fiets waarop u een interactieve fietstocht door de steden van Nederland kunt maken. U kunt een ritje maken met uw naaste op de duofiets, jeu de boules spelen. Er is een tuin waar u lekker kunt wandelen.

6. Voorzieningen

Gebruik maken van ruimte en/of catering
Het is mogelijk om gebruik te maken van een ruimte binnen het huis, bijvoorbeeld voor een verjaardag, jubileum of condoleance. De managementassistente kan u hier meer informatie over geven.

Kapel
In de kapel is elke zaterdagochtend en op de feestdagen een eucharistieviering of een oecumenisch liturgische viering.

Kapsalon
Op de begane grond is de kapsalon. Afspraken maakt u bij de kapper. De kapper is aanwezig op dinsdag, woensdag en donderdag vanaf 09.00 uur.

Logeren gasten
Als uw bezoek een nacht wil blijven slapen, zijn er beperkte logeermogelijkheden. In overleg met de kwaliteitsverpleegkundige/EVV is logeren in het appartement/de kamer mogelijk. De voorwaarde hiervan is dat dit verblijf het leveren van verantwoorde zorg niet belemmert.

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 dichtbij of samen met u. Deze maaltijdbereiding vindt plaats op de afdelingen met een mobiele keuken. U eet samen met uw medebewoners of alleen: wat bij u past.

Bewoners eten (voornamelijk) met elkaar. Uw bezoek kan tegen betaling mee eten. Wij vragen u om dit vooraf aan te geven, zodat wij rekening houden met de inkopen.

Kunt of wilt u niet met andere bewoners samen eten? Dan maken wij hierover graag een afspraak met u. Als u ziek bent, dan kunnen wij de maaltijd naar uw appartement/kamer brengen.
Wanneer u afwezig bent, vragen wij u dit van tevoren te melden. Dit kunt u aan de medewerkers doorgeven.

Openbaar vervoer

Het station van Bilthoven bevindt zich op 2 kilometer afstand van Schutsmantel.

Parkeren

Schutsmantel heeft een eigen parkeerterrein wat uitsluitend voor medewerkers is. Bezoek kan in de wijk waar Schutsmantel zich bevindt gratis parkeren.

Post en dergelijke

Voor post is het makkelijk als uw appartementnummer/kamernummer bij het adres is vermeld. Post die u wilt verzenden, doet u beneden in de brievenbus. De krant kunt u ophalen in de huiskamer van uw afdeling.

Schoonheidsspecialiste

Voor gezichtsbehandelingen en manicure kunt u bij de schoonheidsspecialiste terecht. Zij is eens per twee weken aanwezig. Afspraken kunt u rechtstreeks maken met de schoonheidsspecialiste.

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 geeft u het volgende door aan de afdeling/huis:

1. Afdeling: geef de naam van de bewoner, tijdstip en datum door. Medewerkers zorgen ervoor dat de bewoner klaar staat voor vertrek.
2. Huis: informeert u één van de (service)medewerkers hierover voor eventuele afstemming en vragen van de chauffeur.

Betalen gebeurt ter plaatse in de taxi (contant, per pin of creditcard). Als u dit wenst, zorgt de chauffeur voor een betaalbewijs. Voor meer informatie: https://www.taxiboute.nl/.

Wasgoed/was/merken

De was 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 wat u op onze website vindt: www.warandeweb.nl/verhuizen (onder het knopje kleding (wassen en aantallen, staat het formulier en meer informatie over het wassen). 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. Als de kosten bij normaal verbruik boven de € 120,05* per maand uitkomen, neemt Warande de kosten boven dit bedrag voor haar rekening. Dit bedrag wordt jaarlijks aangepast volgens de landelijke consumentenprijs-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 2026. 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 maandelijkse wasspreekuur.

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.

De wasserij behandelt uw wasgoed met grote zorg. Toch kan het voorkomen dat zaken zoek of beschadigd raken. Alleen als 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 onze huizen 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	Bijvoorbeeld 7 x japon of rok of pantalon en 8 x blouse of trui
Winterjas	1	
Zomerjas	1	
Sjaal	1 tot 2	
Hoed of muts	1	

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	Bijvoorbeeld 7x broek en 8x overhemd of colbert of trui/vest
Winterjas	1	
Zomerjas	1	
Sjaal	1 tot 2	
Hoed of pet	1	
Bretels (indien gewenst)	2	

Werking CV thermostaatkranen

Wanneer de kraan van uw radiatoren op een aangename temperatuur ingesteld zijn, hoeft u niet meer aan de kraan te draaien. Bijvoorbeeld ongeveer 22 graden = 3/4 op de knop. Dan wordt de radiator warm als de temperatuur in het appartement/kamer lager komt dan 22 graden.
Als de zon 's middags door het glas de temperatuur in uw appartement/kamer doet stijgen (tot misschien wel 26 graden), wordt de radiator koud. Hierna duurt het even voordat de temperatuur onder die 22 graden zakt en dus de radiator weer warm wordt.

Voor uw gevoel is dat misschien even onbehaaglijk. Toch vragen wij u niet aan de knop van de thermostaat te draaien. Dat ontregelt namelijk het hele systeem. 's Nachts (na 23.00 uur) zakt de maximale temperatuur in huis automatisch naar de nachtstand (maximaal 18 graden). De kamers op de begane grond hebben een automatisch klimaatsysteem.

Werking zonnescherm

Het zonnescherm werkt automatisch met een zon- en windmeter. De windmeter doet het altijd, deze is afgesteld op windkracht 6. Bij harde wind gaat uw scherm altijd omhoog, ook al schijnt de zon.

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 huizen 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. Elk huis heeft speciaal getrainde medewerkers gericht op bedrijfshulpverlening (BHV), zodat zij bij brand en andere calamiteiten op de juiste wijze actie kunnen ondernemen. Elk appartement/kamer 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 huis, met uitzondering van het eigen appartement/de eigen kamer en buiten bij de daartoe aangewezen plek (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;
- verbranden van afval of papier.

8. Financiën en verzekeringen

Wet langdurige zorg

Als u gaat wonen in een verzorgingshuis/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 veraangenamen heeft Schutsmantel een aanvullend aanbod van diensten. Deze aanvullende diensten worden niet vergoed. Dit aanbod bespreken wij met u voordat u bij ons komt wonen, bijvoorbeeld tijdens de rondleiding. 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 aangepast volgens de landelijke consumentenprijs-index.

Op het formulier kunt u ook 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

Schutsmantel 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 als 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. Als 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 het huis.

Schutsmantel adviseert u dringend om geen grote geldbedragen, kostbare sieraden of andere kostbaarheden in uw appartement/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 graag de mening van haar bewoners. Elk huis heeft een cliëntenraad. Deze cliëntenraden vertegenwoordigen de belangen van bewoners. De cliëntenraad heeft regelmatig overleg met de manager. De leden van de cliëntenraad zijn familieleden/naasten.

Daarnaast is er een centrale cliëntenraad waarin van elk huis een afvaardiging van cliëntenraadsleden zit. Zij houden zich bezig met de belangen van alle bewoners en spreken met de Raad van Bestuur.

Meer informatie over de cliëntenraad van Schutsmantel, vindt u op de website: https://www.warandeweb.nl/welke-zorg-biedt-warande/wonen-bij-warande/schutsmantel/.

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 huizen staan ook op ZorgkaartNederland. 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 Schutsmantel. De waarderingen die u plaatst, zijn 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. Tweemaal per jaar ontvangt u een mail met daarin een link en het verzoek om het leven en wonen bij Schutsmantel te waarderen. Dit is geheel anoniem. Wilt u tussentijds een waardering geven, dan kan dat via de folders die in Schutsmantel aanwezig zijn. Hier staat een QR code op die u kunt scannen en een code die u dan invult, u vult dan een aantal vragen in en deelt eventuele opmerkingen. Ook dit is geheel anoniem. Kunt u geen folders vinden, maar wilt u wel een waardering geven, mailt u dan naar communicatie@warandeweb.nl en vraag om een link om een waardering te geven op Zorgkaart Nederland. Vermeldt bij de mail ook dat

het gaat om Schutsmantel. Dan ontvangt u van de afdeling communicatie een link via de mail waarmee u kunt waarderen.

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. Draagt u bewoners een warm hart toe en wilt u iets schenken, dan kunt u deze aan de manager geven. De manager zorgt ervoor dat uw schenking gebruikt wordt voor het door u gekozen doeleinde. U kunt uw gift ook overmaken naar Stichting Warande rekeningnummer NL74 RBO 0385222971, onder vermelding van GBR 158139/KP 80300 Schutsmantel. Dankzij deze extra giften kunnen bewoners genieten van extra activiteiten op het gebied van muziek, cultuur en vrijetijdsbesteding. Zo dragen wij samen bij aan fijne momenten en een waardevolle dag.

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 gemeenschap. De vrijwilligers hebben een vast aanspreekpunt en zijn op de hoogte van alle ontwikkelingen binnen Schutsmantel.

Kent u iemand die interesse heeft om aan de slag te gaan bij Schutsmantel 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 leven en wonen bij 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 in een huis van Warande woont, kunt u hulp van de zorgbemiddelaar vragen bij:

- het aanvragen van een andere indicatie als 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 het appartement/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 leuningen 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 “Appartement/kamer” op bladzijde 8.
- Ook mag u zelf niet verven en/of behangen in uw appartement/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/cliënten	Hier spreken wij over als wij alle mensen bedoelen aan wie Warande een vorm van zorg levert, in de thuissituatie of in een huis 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.
EVV	Eerst Verantwoordelijk Verzorgende, dit is uw vaste aanspreekpunt in het huis. Uw EVV is verantwoordelijk voor de coördinatie van alle zorgvragen rondom het leven en wonen. Zij behartigt daarin ook uw belangen.
Mantelzorger	Dit zijn familieleden/naasten, vrienden, kennissen, buren die u helpen bij de zorg.
Naasten	Dit zijn familieleden, kennissen, vrienden et cetera, mensen die 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.