



## Welkom bij Careyn Kleinschalig Wonen



Samen nabij

# Inhoud

<b>1. Welkom bij Careyn Kleinschalig Wonen</b>	<b>7</b>
Even voorstellen	7
Uw Careyn contactpersoon	7
Wonen in KSW	7
Uw kamer of appartement	8
Elektronische sleutel (magneetsleutel)	8
Verlies sleutels	8
Inrichting	8
Aansluiting TV, telefoon en internet	8
Boren in muren of houtwerk	8
Verwarming	8
Post	8
Adreswijziging	8
<b>2. Zorg, waar mag u op rekenen?</b>	<b>9</b>
Regie over uw eigen leven	9
Zorgovereenkomst	9
Cliëntdossier en Zorgleefplan	9
Zorgleefplan	10
Inzage en privacy	10
Zorg en behandeling	10
Specialist ouderengeneeskunde	10
(Gespecialiseerd) verpleegkundige	10
Kwaliteitsverpleegkundige	10
Psycholoog	10
Fysiotherapeut	10
Bewegingsagoog	11
Ergotherapeut	11
Diëtist	11
Tandarts en tandtechnicus	11
Medicijnen en apotheek	11
Reanimatie en wilsverklaring	11

<b>3. Diensten en voorzieningen</b>	<b>12</b>
Maaltijden	12
Kapper	12
Pedicure	12
Schoonmaak	12
Linnenpakket	12
Kleding wassen	12
Rolstoelvervoer	12
<b>4. Activiteiten</b>	<b>13</b>
Huiskamer	13
Recreatie	13
Geestelijke verzorging	13
Vrijwilligers	13
<b>5. Familie en mantelzorgers</b>	<b>14</b>
Contactpersoon vanuit familie	14
Huiskameroverleg	14
Bezoek	14
Maaltijden voor familieleden en mantelzorgers	14
Logés	14
<b>6. Uw mening telt</b>	<b>15</b>
Medezeggenschap bewoners	15
Uw mening, opmerking of klacht	15
Zorgkaart Nederland	15
Klachtenregeling	16
Onderzoek cliënttevredenheid	16

# Overige informatie

<b>1.</b>	<b>Careyn Algemeen</b>	<b>18</b>
1.1.	Over Careyn	18
1.1.1.	Onze missie	18
1.1.2.	Onze Kernwaarden	18
1.2.	Onze visie op zorg	18
1.2.1.	Kwaliteit en welbevinden	18
1.2.2.	De gehele mens zien	18
1.2.3.	Liefdevolle zorg	18
1.3.	Algemene voorwaarden	18
1.4.	Criteria voor plaatsing	18
1.5.	Aanvullende verblijfscriteria	19
1.6.	Overplaatsing	19
1.7.	Voorkomen van dubbele verstrekking in de verpleeghuizen	19
1.8.	Giften aan Vriendenstichting of Zorgfonds	19
<b>2.</b>	<b>Kwaliteit</b>	<b>20</b>
2.1.	KIWA Keurmerk	20
2.2.	Meldingen Onvoorziene gebeurtenissen in de Zorg (MOZ)	20
2.3.	Klachtenprocedure	20
<b>3.</b>	<b>Veiligheid</b>	<b>21</b>
3.1.	Veilig werken	21
3.1.1.	Hulpmiddelen voor gezonde arbeidsomstandigheden	21
3.2.	Uw veiligheid	21
3.2.1.	Alarmering en hulpoproep	21
3.2.1.1.	Optiscan	21
3.2.1.2.	Halsalarm	21
3.2.1.3.	Valpreventie	21
3.2.2.	Bedrijfshulpverleners	21
3.2.3.	Brandpreventie	21
3.2.4.	Voorkomen van infecties	21
3.2.4.1.	Legionella	21
3.2.5.	Preventie ouderen mishandeling	22
3.2.6.	Nachtelijk toezicht	22
3.3.	Onvrijwillige zorg	22
3.3.1.	Verlaten van de veilige wooneenheid (alleen voor PG-afdelingen)	22
3.3.2.	Wegnemen van gevaar in de directe woonomgeving	22

<b>4.</b>	<b>Praktische regelingen</b>	<b>23</b>
4.1.	Wanneer u wat langer van huis bent	23
4.2.	Huisdieren	23
4.3.	Roken	23
4.4.	Iets te vieren?	23
4.5.	Identiteitsbewijs en zorgverzekeringspas	23
4.6.	Verzekeringen	23
4.7.	Parkeren	23
4.8.	Persoonlijke bezittingen	23
4.9.	Verhuizing of overlijden	23
4.9.1.	Intern verhuizen	23
4.9.2.	Ontzegging verblijf	23
4.9.3.	Tijdelijk verblijf elders	23
4.9.4.	Oplevering woonruimte na vertrek of overlijden	24
<b>5.</b>	<b>Wettelijke regelingen</b>	<b>24</b>
5.1.	Wet langdurige zorg: indicatie en zorgprofiel	24
5.1.1.	Verandering in uw indicatie	24
5.1.2.	Eigen bijdrage	24
5.1.3.	Wlz vergoedt niet alles	24
5.1.4.	Bewindvoering, curatele en mentorschap	24
5.1.5.	Overige wettelijke regelingen	25
<b>Ruimte voor notities</b>		<b>26</b>





# 1. Welkom bij Careyn Kleinschalig Wonen

**Van harte welkom in één van onze kleinschalig wonen locaties; De Prinses, Geuzenveste, Nieuw Chartreuse of Parkwijk. Deze locaties zijn speciaal geschikt voor mensen met dementie.**

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

## Wonen in KSW

De kleinschalig wonen locaties De Prinses en Geuzenveste liggen in de Utrechtse wijk Zuilen, Nieuw Chartreuse in Ondiep, Parkwijk in Leidsche Rijn en Warande in Overvecht Zuid. Elke locatie heeft drie woongroepen. De woongroep is geschikt voor 6 tot 9 bewoners. Iedere bewoner heeft een eigen appartement of kamer en er is een gezamenlijke huiskamer.

## Even voorstellen

### Uw Careyn contactpersoon

U krijgt een Careyn contactpersoon toegewezen. Dit is een ervaren verzorgende ook wel EVV'er genoemd. EVV betekent eerst verantwoordelijk verzorgende. U kunt bij haar / hem terecht met al uw vragen rondom zorg- en dienstverlening.

Uw Careyn contactpersoon maakt u wegwijs in uw nieuwe woonomgeving en stelt samen met u of uw vertegenwoordiger het zorgleefplan op ( zie pagina 9), maakt afspraken over de zorg, houdt uw zorgleefplan bij en betreft hierbij de verantwoordelijke behandelaars. Regelmatig informeert uw contactpersoon bij u naar uw behoefte aan ondersteuning en regelt eventuele veranderingen. Zij/hij houdt u op de hoogte van veranderingen in medicatie of het zorgleefplan en is ook contactpersoon voor de familie.

Kleinschalig Wonen betekent praktisch gezien wonen in kleine groepen in een huiselijke omgeving. Er wordt zoveel mogelijk een "normaal" huishouden gerund begeleid door een vaste groep medewerkers. Onze medewerkers ondersteunen en begeleiden de bewoners op het gebied van wonen, welzijn en zorg. In alle kleinschalig Wonen locaties is 'samen wonen' een sleutelbegrip. Iedereen draagt zijn of haar steentje bij aan de dagelijkse gang van zaken. Bewoners, familie en medewerkers bestieren samen het huishouden. Actief meedoen aan dagelijkse bezigheden en een grote mate van betrokkenheid onder familieleden en mantelzorgers staan hoog in het vaandel. Denk daarbij aan koken, wassen, strijken, maar ook aan spelletjes en andere ontspannings-activiteiten.

Er wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de beleving, leefstijl en leefwijze van de bewoner. De bewoner wordt in staat gesteld een zo normaal mogelijk leven te leiden. Wij streven ernaar dat de woonomgeving zoveel mogelijk als "thuis" voelt.

Naam	_____
Telefoon	_____
E-mail	_____

*Uitgave: Careyn Kleinschalig Wonen - 2022-2023*

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

## Uw kamer of appartement

### Elektronische sleutel (magneetsleutel)

De contactpersoon van de bewoner krijgt één elektronische sleutel (tag), tegen een borg van 10 euro. Deze tag is de sleutel van de centrale voordeur voor het in en uitgaan van het pand. Naast de voordeur ziet u een kastje. Als u de elektronische sleutel tegen de kleine grijze sensor aanhoudt gaan de deuren automatisch open. Mocht u deze niet bij u hebben dan kunt u ook aanbellen. Iemand van het zorgteam doet dan voor u open.

### Verlies sleutels

Bent u de tag verloren meld dit dan direct bij de zorgmedewerker, dit om de veiligheid van het pand te waarborgen. U dient zelf de kosten van een vervangende tag/sleutel te betalen.

### Inrichting

Natuurlijk neemt u naar uw nieuwe appartement uw eigen spulletjes mee. Zo blijft u toch een beetje in uw vertrouwde omgeving. Wij zorgen voor vloerbedekking, gordijnen, een hoog-laagbed, muurvaste verlichting, nachtkastje, kledingkast en schilderijrails. Met een stoel en andere meubels maakt u het verder zelf gezellig. Belangrijk: maak het niet te vol! In de kamer moet voldoende bewegingsruimte blijven, ook voor onze medewerkers en eventuele hulpmiddelen zoals een tillift. Blijf ook denken aan valgevaar. Vloerkleden zijn daarom niet toegestaan.



### Aansluiting TV, telefoon en internet

Ieder appartement heeft een aansluiting voor een eigen TV. Telefoneren gaat via uw eigen mobiele telefoon, er is geen aansluiting voor een vaste telefoon. Abonnements- en belkosten zijn voor eigen rekening. Bewoners en gasten kunnen gebruik maken van Internet middels wifi.

Netwerknaam: Careyn\_Gasten

Wachtwoord: SamenwerkthetBeter

### Boren in muren of houtwerk

Zelf boren in muren of houtwerk is niet toegestaan. Boven langs de muren zijn rails aangebracht, zodat u op elke plaats en hoogte schilderijen of foto's kunt ophangen.

### Verwarming

Uw kamer is voorzien van stads- of centrale verwarming. De binnentemperatuur wordt gereguleerd door een koelte- warmte systeem. Na middernacht gaat automatisch de nachtregeling in. Hierdoor daalt de kamertemperatuur in de loop van de nacht. Om 6.30 uur gaat de verwarming weer op de dagstand.

### Post

Elke wooneenheid heeft een brievenbus. Medewerkers letten er op dat de brievenbussen worden geleegd en dat elke bewoner op tijd zijn of haar post krijgt. De bewoner kan uitgaande post meegeven aan de medewerker, die ervoor zorgt dat de post in een brievenbus wordt gedeponereerd.

### Adreswijziging

U moet zelf uw adreswijziging overall doorgeven.

Het nieuwe adres kunt u als volgt opgeven:

Careyn ...locatie

T.a.v. (uw naam)

Appartement (uw appartement nr)

Adres .. (zie de achterpagina voor de adressen van onze KSW locaties)

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

Ouderdom en ziekte kunnen mensen kwetsbaar maken. Dan is één ding echt belangrijk: een veilige plek, een omgeving waar u op uw gemak bent. De Kleinschalig Wonen locaties van Careyn bieden een omgeving waar geborgenheid centraal staat. Wij bieden verzorging, verpleging en behandeling. Voor deze zorg is een indicatie nodig.

### Regie over uw eigen leven



U weet zelf het beste welke zorg goed voor u is. Als u niet meer in staat bent dit zelf te vertellen, dan kunnen uw familieleden of contactpersoon/wettelijk vertegenwoordiger dit aangeven. U weet ook het best hoe u wilt dat die zorg geboden wordt. Dat geldt voor veel alledaagse dingen: hulp bij het wassen, naar bed gaan, aankleden en eten. Staat u graag vroeg op? Stelt u prijs op het aanspreken met de voornaam?

U bent de deskundige als het gaat om het ervaren van uw ziekte of beperkingen en hoe u uw leven en wonen in het zorgcentrum wilt invullen. Om u, of uw familielid/bekende, thuis te (laten) voelen, is het belangrijk dat u zelf zoveel mogelijk de touwtjes in handen houdt en beslissingen blijft nemen. U hebt recht op inspraak en zeggenschap in de zorgverlening. Als u dat zelf niet meer kunt, heeft uw vertegenwoordiger dat recht. Zie folder 'Wie beslist' van Patiëntenfederatie Nederland (Npcf).

Careyn KSW Nieuw Chartreuse, De Geuzenveste, De Prinses en Parkwijk bieden zorg voor bewoners met de zorgprofielen verpleging en verzorging 5 en 7.

Careyn KSW Warande biedt zorg voor bewoners met de zorgprofielen verpleging en verzorging 6 en 8.  
5: beschermd wonen met intensieve dementiezorg  
6: beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging  
7: beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke aandoeningen, met de nadruk op begeleiding  
8: beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke aandoeningen, met de nadruk op verzorging / verpleging

Uitzondering hierop zijn bewoners die bijvoorbeeld beademing, infusiotherapie of psychiatrische behandeling nodig hebben. Op onze website vindt u het totale overzicht van de verblijfscriteria van alle locaties.

### Zorgovereenkomst

Careyn maakt met u een schriftelijke overeenkomst over het leveren van zorg, welzijn en diensten aan u. De overeenkomst bevat de afspraken over het leveren van overige diensten, de voorwaarden waaronder deze levering plaatsvindt en uw rechten en plichten. De zorgleveringsovereenkomst wordt op de dag van uw verhuizing ondertekend door u of uw vertegenwoordiger. De bijhorende algemene voorwaarden zijn terug te vinden op website Careyn. [www.careyn.nl](http://www.careyn.nl)

### Cliëntdossier en Zorgleefplan

We maken voor u een elektronisch bewonersdossier. Hierin kan iedereen die bij uw zorg, behandeling en ondersteuning betrokken is, rapporteren en met elkaar communiceren. Een belangrijk onderdeel van het cliëntdossier is uw zorgleefplan.



## Zorgleefplan

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

## Inzage en privacy

Uw gegevens worden bij ons opgeslagen volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens (AVG). Deze wet heeft als doel om uw privacy te beschermen. U of uw vertegenwoordiger mag altijd het zorgleefplan en cliëntdossier inzien. Andere personen of organisaties mogen alleen met uw toestemming het zorgleefplan en digitaal cliëntdossier inzien.

## Zorg en behandeling



Op allerlei manieren zorgen onze medewerkers voor uw gezondheid en welzijn, ook als die niet meer zo is als voorheen. Dat gebeurt allereerst door onze medewerkers. Verder werken binnen Careyn veel andere deskundigen zoals artsen, psychologen en paramedici, (gespecialiseerd) verpleegkundigen en kwaliteitsverpleegkundigen en welzijnsmedewerkers. Al onze behandelaren en zorgverleners van de verschillende disciplines werken samen en hebben gezamenlijk overleg over uw behandeling en verzorging.

## Specialist ouderengeneeskunde

De specialist ouderengeneeskunde (verpleeghuisarts) is helemaal thuis in zorg voor ouderen en chronisch zieken met verschillende gezondheidsproblemen. Hij of zij werkt samen met en verwijst naar de andere behandelaren in het multidisciplinair behandelteam. Deze arts kijkt niet alleen naar ziektes, maar ook naar de gevolgen daarvan voor uw dagelijks leven en het leven van familie, bekenden en mantelzorgers.

## (Gespecialiseerd) verpleegkundige

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

## Kwaliteitsverpleegkundige

Onze kwaliteitsverpleegkundige is de verpleegkundig expert op de werkvloer. Ze is verantwoordelijk voor het bevorderen en realiseren van kwaliteit van zorg. Ze regisseert de kennisontwikkeling van het team. Integrale, cliëntgerichte zorg staat daarbij centraal; zorg die aansluit bij een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven van de cliënt.

## Psycholoog

Een psycholoog biedt ondersteuning bij klachten als somberheid, geheugen- of concentratieproblemen, angst, rouw of problemen in de omgang met bijvoorbeeld een partner of familielid. De psycholoog kan in persoonlijke gesprekken adviezen geven over wat u zou kunnen doen om de problemen op te lossen of draaglijker te maken.

## Fysiotherapeut

De fysiotherapeut houdt zich bezig met lichamelijke klachten op het gebied van houding en beweging. Bij opname worden uw fysieke mogelijkheden en het risico op vallen in kaart gebracht. (Zie ook onder veiligheid, elders in deze brochure). U krijgt advies over hoe u zich kunt verplaatsen en zo nodig over de inzet van hulpmiddelen, zoals rollator, schoenen, steunkousen. Daarnaast kijkt de fysiotherapeut samen met u naar de mogelijkheden die er voor u zijn op het gebied van bewegen. Bij Careyn wordt een actieve levensstijl ondersteund. Bewegen wordt als een normaal onderdeel van het dagprogramma

gezien. De fysiotherapeut maakt samen met u, de bewegingsagoog, de zorg en de welzijnsmedewerker een persoonlijk beweegplan. Individuele fysiotherapeutische behandeling kan ingezet worden na verwijzing van de arts.

## Bewegingsagoog

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

## Ergotherapeut

Lichamelijke achteruitgang en een verminderd geheugen kunnen in het dagelijks leven tot praktische problemen leiden, bijvoorbeeld bij zelfstandig verplaatsen, aankleden, eten of hobby's. De ergotherapeut zoekt samen met u naar een oplossing. Zij kan bijvoorbeeld met u oefenen, instructie geven en adviseren over hulpmiddelen zoals rolstoelen, aangepast bestek/servies, etc.

## Diëtist

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

## Tandarts en tandtechnicus

De tandarts komt een aantal keren per jaar met een bus voorrijden. Ook op de KSW's komt de tandarts op uw kamer. U kunt een afspraak maken via uw EVV'er. Er zijn geen kosten aan verbonden.

## Audicien en opticien

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

## Medicijnen en apotheek

Apotheek Koert verzorgt de medicatie van bewoners op aanwijzing van de artsen. Uw medicijnen worden per week, per dag of per keer door de zorgmedewerkers aan u verstrekt. Dit is afhankelijk van uw persoonlijke wensen en situatie.

## Reanimatie en wilsverklaring

Aan het begin van uw verblijf in ons zorgcentrum bespreken we met u onderwerpen als reanimatie, euthanasie en wat te doen bij ernstige complicaties en ernstige medische achteruitgang. Mogelijk wilt u hierover een schriftelijke verklaring vastleggen (codicil, non-reanimatieverklaring). U kunt hierover altijd opnieuw in gesprek gaan met uw behandelend arts als u hier behoefte aan heeft.



## 3. Diensten en voorzieningen

### Maaltijden

Wij zorgen elke dag voor één warme maaltijd en twee broodmaaltijden met daarbij koffie, thee, melk, karnemelk en tussendoor verstrekken wij fruit en andere lekkernijen. Indien u hulp nodig heeft bij de maaltijd dan kunt u dit aangeven bij de zorgmedewerkers.

Bij kleinschalig wonen is het uitgangspunt om gezamenlijk te koken. U wordt uitgenodigd om samen met de medewerkers de maaltijd te bereiden.

Iedere week wordt het menu in samenspraak met u en anderen bewoners samengesteld. Er zijn open keukens aanwezig waardoor u kunt genieten van de heerlijke geuren die tijdens het koken vrij komen. Wij hopen u een smakelijke maaltijd aan te bieden. Uiteraard wordt er ook aan versnaperingen gedacht.

### Kapper

Al naar gelang de behoefte kan er een kapper langskomen. De kosten van de kapper zijn voor eigen rekening.

### Pedicure

Al naar gelang de behoefte, kan er een pedicure langskomen voor professionele voetverzorging. De pedicure wordt betaald door Careyn mits er een overeenkomst is.

### Schoonmaak

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

Of kijk voor meer informatie op [www.careyn.nl](http://www.careyn.nl)

### Linnenpakket

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

### Kleding wassen

Wat betreft het reinigen van uw kleding kunt u ervoor kiezen de kleding zelf te (laten) reinigen of dit op uw locatie kleinschalig wonen te laten doen. Hier zijn kosten aan verbonden in de vorm van een vast bedrag per maand. Als u kiest om uw was op de locatie zelf te laten doen, dan krijgt u een wasmand voor uw was. Wij raden u aan om zoekraken van kleding te voorkomen om alle kledingstukken te merken. Vraag uw EVV'er naar de mogelijkheden.

Als u kiest om uw kleding zelf te reinigen, bijvoorbeeld door een familielid, dan dient u zelf voor een wasmand te zorgen. Deze moet om hygiënische redenen regelmatig geleeagd worden.

Bij vermissing of beschadiging van uw kleding kunt u contact opnemen met de zorgmedewerker. Voor vragen over alles wat met de was, linnen en kleding te maken heeft kunt u terecht bij uw EVV'er.

### Rolstoelvervoer

Als u rolstoelvervoer nodig heeft voor bijvoorbeeld een familiebezoek, kunt u dit regelen met regiovervoer. Bij Regiotaxi Utrecht krijgt u alle informatie, ook over kosten. Bel 088 00 25 400. Voor rolstoelvervoer op medische gronden, bijvoorbeeld van en naar het ziekenhuis of de tandarts is een verwijzing van de arts noodzakelijk. Afhankelijk van uw indicatie wordt dit dan mogelijk vergoed.

## 4. Activiteiten

### Huiskamer

Iedere woongroep heeft een gezamenlijke huiskamer, die is er voor u en uw bezoek. Hier worden de tafels gedekt voor de gezamenlijke maaltijden. U kunt er televisie kijken en meedoen aan de verschillende welzijnsactiviteiten.

### Recreatie

Naast de vaste activiteiten, zoals boodschappen doen, spelletjes en koken, worden er regelmatig activiteiten georganiseerd waar u aan kunt deelnemen. Aan deelname zijn kosten verbonden.

### Geestelijke verzorging

Aan Careyn is een aantal geestelijk verzorgers verbonden. Zij zijn er voor alle bewoners, ongeacht kerkelijke of levensbeschouwelijke achtergrond. De geestelijk verzorger kan lezingen of gespreksgroepen voor bewoners verzorgen. Tevens kunt u een individueel gesprek of bezoek aanvragen bij de geestelijk verzorger. U kunt dit kenbaar maken aan uw EVV'er.



### Vrijwilligers

De vele vrijwilligers van Careyn zijn een onmisbare schakel in de zorg en het welzijn van onze bewoners. Vrijwilligers doen uitsluitend aanvullend werk, dat niet behoort tot de taken van de beroepskracht. Zij bieden gezelschap en helpen bij activiteiten. Ze maken een wandeling met u of met een groepje bewoners; ze schenken koffie of helpen bij de maaltijd. En soms doen ze allerlei praktische klussen. Wilt u de ondersteuning van een vrijwilliger, bijvoorbeeld voor een wandeling, kleding kopen of samen boodschappen doen, dan kunt u dit aangeven bij uw EVV'er. En misschien heeft iemand in uw familie belangstelling om vrijwilliger te worden? Vraag dan naar onze informatiefolder over vrijwilligerswerk. [www.careyn.nl/folders](http://www.careyn.nl/folders)





## 5. Familie en mantelzorgers

Alle bewoners vinden het fijn als familieleden en mantelzorgers betrokken blijven bij hun leven. Ook in de nieuwe situatie gaat Careyn ervan uit dat familie/bekenden een rol blijven spelen. Careyn heeft een boekje uitgegeven met allerlei suggesties voor uw familie om een actieve rol te blijven spelen en over de samenwerking met onze medewerkers. Vraag ernaar bij uw EVV'er.

### Contactpersoon vanuit familie

Het is belangrijk om bij incidenten uw familie of een andere bekende te kunnen waarschuwen. We nemen dan contact op met de 'eerste contactpersoon'. Wij verwachten dat deze dan andere familieleden en/of vrienden informeert. Op de dag van uw verhuizing leggen we meteen de naam en het telefoonnummer vast van de eerste contactpersoon van uw familie. We maken afspraken wanneer die gebeld wordt. Kijk zelf binnen uw familie wie de eerste contactpersoon wordt. We willen graag dat u meerdere contactpersonen opgeeft. Niet iedereen is namelijk altijd bereikbaar. En verandert er iets in de gegevens, geeft u dat dan meteen door.

### Huiskameroverleg

Gemiddeld drie keer per jaar wordt er een huiskameroverleg gehouden met de manager zorg, kwaliteitsverpleegkundige en medewerkers zorg tezamen met de 1e contactpersonen van de bewoners van de kleinschalig wonen locaties en een lid van de cliëntenraad. De onderwerpen die besproken worden raken de dagelijkse gang van zaken. Het kan gaan over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening, het eten en andere wensen of behoeften. Eveneens worden spiegelgesprekken gehouden.

### Bezoek



Uw gasten zijn natuurlijk van harte welkom in onze kleinschalig wonen locaties. U kunt uw bezoek ontvangen in uw kamer of in de huiskamer van de afdeling waar u verblijft. Zie de gouden regels op de locatie.

We kennen geen bezoektijden maar vragen u vriendelijk rekening te houden met minder geschikte momenten zoals het middagrustuur en met de medebewoners. Twijfelt u over het geschikte tijdstip, neem dan gerust contact op met de zorgmedewerkers.

### Maaltijden voor familieleden en mantelzorgers

Het is mogelijk uw bezoek tegen betaling te laten mee-eten. De kosten hiervoor krijgt u vooraf te horen.

### Logés

Logeerverzoeken kunt u overleggen met uw Careyn-contactpersoon. Samen bekijken we wat mogelijk is.

## 6. Uw mening telt

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

### Medezeggenschap bewoners



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

Denkt u erover om lid te worden dan kunt u de raad bereiken via de ambtelijk secretaris G.Bekker@Careyn.nl 06-82797438

### Uw mening, opmerking of klacht

Tevreden of ontevreden? Laat het weten! Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de zorg die u krijgt. Wij horen dan ook graag uw mening, tips of suggesties.

Wilt u een pluim uitdelen?

- We vinden het heel fijn als u een waardering geeft op Zorgkaart Nederland (*meer informatie hieronder*). Daarmee helpt u toekomstige bewoners bij het maken van een keuze voor een zorgaanbieder.
- U kunt uw compliment ook op onze website kwijt. We sturen die dan direct door naar het team. Kijk op [www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht](http://www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht).
- Maar u kunt natuurlijk ook het 'Formulier

compliment of klacht' gebruiken. Deze vindt u ook op op [www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht](http://www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht). Of vraag ernaar bij uw EVV'er.

### Zorgkaart Nederland

#### Hoe tevreden bent u over onze zorg?



Geef uw waardering op  **Zorgkaart Nederland**  
Patientenfederatie Nederland

U kunt uw waardering voor ons zorgcentrum plaatsen op de landelijke website Zorgkaart Nederland. Geef uw cijfer en deel zo uw mening over de Careyn kleinschalig wonen locatie. Wij stellen het zeer op prijs!

Hoe plaatst u een waardering?

1. Ga naar [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl);
2. Druk bij de rode informatiebalk op "Schrijf een waardering";
3. Klik op "Waarderen zorginstelling";
4. Bij "Vind uw zorginstelling", voer in: Careyn



en naam van uw kleinschalig wonen locatie bijvoorbeeld Careyn De Prinses, en selecteer deze;

5. Ga verder naar “Schrijf een waardering”;
6. Plaats een waardering;
7. Verstuur uw waardering.

## Klachtenregeling

Overall, ook bij ons, gaat er wel eens iets fout. Heeft u een klacht, dan kunt u deze op drie manieren kenbaar maken.

### 1- In gesprek met de betrokken medewerker

U kunt uw klacht rechtstreeks bespreken met de medewerker over wie de klacht gaat. De medewerker kan dan zo snel mogelijk voor een oplossing zorgen. Lukt dit niet, dan kunt u zich wenden tot zijn of haar manager. Vraag hiernaar bij het team.

### 2- Klachtenfunctionaris inschakelen

Onze klachtenfunctionaris kan u helpen om uw klacht kenbaar te maken in de organisatie en bemiddelt tussen u en de medewerker als u dat wilt. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk. U kunt de klachtenfunctionaris bellen op 06 239 46 747 of mailen naar [klachten@careyn.nl](mailto:klachten@careyn.nl). U kunt ook het webformulier invullen op [www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht](http://www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht), maar u kunt ook een brief schrijven naar Klachtenfunctionaris Careyn; Antwoordnummer 27 3100 VB Schiedam. Een postzegel is niet nodig!

### 3- Klacht indienen bij de klachtencommissie

Als u geen bemiddeling wilt, maar een uitspraak over of uw klacht gegrond is, kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Zie hiervoor de folder ‘*Als u niet tevreden bent*’.

De klachtenregeling van Careyn is te downloaden op [www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht](http://www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht). De regeling is ook op te vragen via onze klantenservice, bel 088 - 123 99 88 of mail naar [contact@careyn.nl](mailto:contact@careyn.nl).

## Onderzoek cliënttevredenheid

Careyn neemt deel aan landelijk uitgezette cliënttevredenheidsonderzoeken. Dat gebeurt met een vragenlijst. U kunt gevraagd worden om hieraan mee te werken. De resultaten worden onder meer met de cliëntenraad besproken en kunnen leiden tot verdere verbetering van onze zorg.



## 1. Careyn Algemeen

### 1.1. Over Careyn

Careyn biedt een zo compleet mogelijk aanbod van diensten op het terrein van zorg, welzijn en wonen. Bijvoorbeeld: thuiszorg, verpleeghuis- en verzorgingshuiszorg, dieetadvisering, welzijns- en gemaksdiensten.

Kenmerken van Careyn zorgcentra zijn kleinschaligheid, eigentijdse zorg, een prettig leefklimaat, maximale betrokkenheid van bewoners en hun familie en aandacht voor het individu. Onze wijkteams en zorgcentra zijn altijd lokaal verankerd. De meeste zorgcentra staan midden in de wijk. Daardoor kunnen wijkbewoners, vaak de ouderen, ook gebruikmaken van onze faciliteiten en voorzieningen.

Meer informatie over Careyn vindt u op onze website: [www.careyn.nl](http://www.careyn.nl)

#### 1.1.1. Onze missie

In 2025 zijn wij één van de meest gewaardeerde partners in het optimaliseren van de ervaren kwaliteit van leven van ieder mens; altijd in de nabijheid en zo veel mogelijk op de wijze én plek die de mens zelf verkiest.

#### 1.1.2. Onze Kernwaarden

Onze kernwaarden vormen de belangrijkste waarden om onze missie te kunnen realiseren, Binnen Careyn handelen wij volgens de kernwaarden; nabij, nieuwsgierig, geborgen en bewust.

### 1.2. Onze visie op zorg

Wij willen samen met anderen bijdragen aan een inclusieve, solidaire en duurzame samenleving, door verbindingen te leggen en ondersteuning te bieden, voor ieder die op enig moment in het leven - tijdelijk - een verminderd vermogen ervaart om 'een thuis te creëren'.

#### 1.2.1. Kwaliteit en welbevinden

Wij willen kwaliteit van leven en het welbevinden van onze cliënten leidend maken en daarbij uitgaan van hun kracht en talenten, hun overtuigingen en verlangens. Ongeacht leeftijd en beperkingen is het

aan onze cliënten zelf keuzes te maken en zelf de regie te voeren met participatie en betrokkenheid van familie, mantelzorgers en zorgprofessionals

#### 1.2.2. De gehele mens zien

Wij willen gezondheid benaderen als een dynamisch fenomeen. Het gaat om het vermogen van mensen zich aan te passen aan veranderende omstandigheden en regie te voeren. Dat betekent dat we mensen als 'hele mens' benaderen en niet als 'zieke'. We spreken mensen aan op wat ze kunnen en willen, niet op wat ze mankeren.

#### 1.2.3. Liefdevolle zorg

Ouder worden hoort bij het leven. Eenzaamheid, verveling, gevoelens van onveiligheid en er niet meer toe doen, niet.

Mensen willen onafhankelijk zijn, betekenis hebben voor anderen en zich gewaardeerd voelen. Hier hebben wij een rol in te vervullen.

### 1.3. Algemene voorwaarden

Careyn levert zorg en behandeling volgens de Algemene Voorwaarden voor zorg en verblijf van Actiz (belangenorganisatie Zorgondernemers) en BTN (Branchebelang Thuiszorg). Deze voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en het LOC Zeggenschap in de zorg. Meer informatie vindt u in de brochure 'Algemene Voorwaarden bij levering van Wlz-zorg in natura'. Vraag ernaar bij uw Evv'er of download de brochure op onze website.

### 1.4. Criteria voor plaatsing

Niet iedereen met een Wlz-indicatie (Wet langdurige zorg) heeft dezelfde soort en hoeveelheid zorg nodig. Daarom zijn er zogeheten 'zorgprofielen'. Een zorgprofiel geeft aan welke zorg iemand nodig heeft.

Careyn heeft voor haar locaties criteria vastgesteld voor het toetsen van aanvragen voor opname in de zorgcentra of overplaatsing naar een andere voorziening voor zorg en wonen.

Op basis van deze verblijfscriteria besluit de specialist ouderengeneeskunde in overleg met de kwaliteitsverpleegkundige/psycholoog en medewerkers van de afdeling tot toelating of afwijzing. Op locaties zonder behandeling gebeurt dat door de EVV'er (eerstverantwoordelijk verpleegkundige).

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

### 1.5. Aanvullende verblijfscriteria

Een geldige indicatie van het CIZ geldt als belangrijkste verblijfs criterium. Daarnaast kunnen per locatie aanvullende verblijfs criteria gelden. Voor sommige cliënten kan het zijn dat uw Careyn locatie niet over de juiste voorzieningen of deskundigheid beschikt om de noodzakelijke zorg te bieden. Denk aan cliënten die een gevaar vormen voor zichzelf of mensen in hun omgeving. Of cliënten die continu langdurige systematische en multidisciplinaire zorg en/of toezicht nodig hebben. De specialist ouderengeneeskunde op de locatie (op locaties zonder behandeling de EVV'er in overleg met de manager zorg) beoordeelt aan de hand van een set afwijzingscriteria of hiervan sprake is. Zo nodig vindt overleg plaats met andere zorgverleners en/of specialisten. U en uw bekenden worden hierover uitgebreid geïnformeerd in een persoonlijk gesprek.

### 1.6. Overplaatsing

Het kan gebeuren, dat de situatie van een cliënt zodanig verandert, dat overplaatsing naar een andere afdeling binnen de locatie nodig is om de noodzakelijke zorg te kunnen blijven bieden. In een enkel geval kan door de toegenomen zorgwaarde van de cliënt overplaatsing naar een andere locatie noodzakelijk zijn. Dit gebeurt niet dan na zorgvuldige afweging door de specialist ouderengeneeskunde (op locaties zonder behandeling door de EVV'er), behandelaars, zorgmedewerkers en na persoonlijk overleg met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger(s). Uitgangspunt is dat Careyn alles in het werk stelt om een zo breed mogelijk pakket van zorg aan te bieden.

### 1.7. Voorkomen van dubbele verstrekking in de verpleeghuizen

Verpleeghuiszorg in onze locaties met behandeling wordt betaald uit de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Dat houdt in dat alle zorg, inclusief behandeling, medicatie, incontinentiemateriaal, voeding, etc. door Careyn worden bekostigd. Uw zorgverzekering vergoedt alleen nog specialistische hulp in het ziekenhuis of de polikliniek.

Careyn levert u dus het complete pakket. Wilt u toch uw 'eigen' fysiotherapeut of apotheek aanhouden, dan wordt dit niet door de ziektekostenverzekering vergoed. Deze kosten worden dan alsnog verhaald op Careyn. Wij krijgen daarvoor geen vergoeding, daarom hebben we geen andere keuze dan deze kosten aan u door te belasten. Dit willen we graag voorkomen. Daarom vragen wij u:

- Aan uw eigen apotheek door te geven dat zij geen medicijnen meer moeten leveren;
- Incontinentie- en andere materialen niet langer bij de apotheek halen.

### 1.8. Giften aan Vriendenstichting of Zorgfonds

In verschillende zorgcentra van Careyn zijn Vriendenstichtingen actief. Dankzij giften en schenkingen van bewoners of familie kan de Vriendenstichting activiteiten ondersteunen die niet uit de reguliere middelen betaald kunnen worden. Al deze activiteiten dragen bij aan het welzijn en woongenot van onze bewoners. Wilt u weten of er een Vriendenstichting op uw zorglocatie actief is en een gift overmaken, kijk dan in het eerste deel van deze informatiegids (hoofdstuk 4 'Activiteiten'). Voor alle cliënten van Careyn is er nog het Careyn Zorgfonds. Dit fonds helpt individuele cliënten wanneer de reguliere zorg niet toereikend is. Soms is er echt geen geld voor bijvoorbeeld een extra behandeling of een nieuw gehoorapparaat. Allemaal noodzakelijke aanvullingen om te komen tot humane zorg, maar die via de reguliere regelingen onmogelijk gefinancierd kunnen worden. En die mensen soms echt niet zelf kunnen betalen en waarvoor zij ook geen beroep kunnen doen op eigen familiekring. Het Careyn Zorgfonds kan dan bijspringen.



## 2. Kwaliteit

### 2.1. KIWA Keurmerk

De cliënt die bepaalt hoe wij als zorgverleners zo optimaal en liefdevol mogelijk kunnen bijdragen aan de kwaliteit van hun leven. Het is aan Careyn om de zorg hierop af te stemmen passend bij de behoefte en het persoonlijke leven. In ons kwaliteitsbeleid is dat het vertrekpunt van ons handelen, we maken daarin inzichtelijk hoe we hieraan werken en leren en ons blijven verbeteren. Samen met Kiwa Nederland werken we aan de certificatie van ons kwaliteitsmanagementsysteem volgens de ISO 9001 norm. Het ISO 9001 certificaat geeft garantie dat de gecertificeerde instelling het werk zodanig georganiseerd heeft, dat aan alle voorwaarden is voldaan om optimale zorg te kunnen leveren. Het perspectief van de bewoner of cliënt is daarbij altijd het vertrekpunt.

### 2.2. Meldingen Onvoorziene gebeurtenissen in de Zorg (MOZ)

Careyn werkt met een procedure Meldingen Onvoorziene gebeurtenissen in de Zorg; ook wel de MOZ-meldingen genoemd. Overal waar mensen werken gaat er wel eens (bijna) iets mis, dit wordt geregistreerd, bijvoorbeeld wanneer een bewoner gevallen is. Ook gevaarlijke situaties worden geregistreerd, zoals een gladde vloer. Het melden van deze situaties is belangrijk omdat er dan maatregelen getroffen kunnen worden om deze in de toekomst te voorkomen. Deze procedure is een belangrijk instrument om de kwaliteit van onze zorgverlening te verbeteren.

### 2.3. Klachtenprocedure

#### U heeft een klacht wat nu?

We zien graag dat u een klacht eerst met een medewerker of leidinggevende bespreekt. Veelal kunnen we dan direct iets aan de situatie doen. Komt u er niet uit of wilt u dit niet, dan kunt u terecht bij onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris zal uw klacht vertrouwelijk en zorgvuldig behandelen. U kunt onze klachtenfunctionaris bellen of mailen:

T: 06-23946747

M: klachten@careyn.nl (of gebruik het klachtenformulier)

Een brief schrijven kan natuurlijk ook.

Stuur deze naar:

Klachtenfunctionaris Careyn  
Antwoordnummer 27  
3100 VB Schiedam

Careyn werkt samen met onafhankelijke klachten- en geschillencommissies, en volgt de klachtenprocedure van het KVVU. Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u in onze folder *'Niet tevreden over Careyn? We horen het graag!'* Deze folder is te downloaden via [www.careyn.nl/klachten](http://www.careyn.nl/klachten) of vraag de folder aan een zorgmedewerker.

## 3. Veiligheid

### 3.1. Veilig werken

#### 3.1.1. Hulpmiddelen voor gezonde arbeidsomstandigheden

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

### 3.2. Uw veiligheid

#### 3.2.1. Alarmering en hulpoproep

Iedere kamer is voorzien van een alarmerings-systeem waarmee u een hulp oproep kunt doen of om assistentie kunt vragen.

##### 3.2.1.1. Optiscan

Er is een mogelijkheid om in het appartement een valdetectiesysteem (de Optiscan genaamd) te plaatsen. De Optiscan is gekoppeld aan het hulpoproepsysteem en signaleert beweging, bijvoorbeeld als u 's nachts uit bed stapt. Inzet van een bewegingsmelder gaat altijd in overleg met de specialist ouderengeneeskunde.

##### 3.2.1.2. Halsalarm

Misschien is er ook nog een draagbaar alarm nodig dat u om uw nek kunt hangen. Met dit halsalarm kunt u een alarmering maken op iedere plek in ons gebouw. Halsalarm aanvragen of voor meer informatie? Bespreek het met uw zorgmedewerker.

##### 3.2.1.3. Valpreventie

Naarmate u ouder wordt, verandert uw lichamelijke conditie. Bewegingen en reacties worden trager. U herkent risico's minder snel en u reageert er ook trager op. Dit maakt dat u een hoger risico heeft om te vallen. Vallen bij ouderen is een ernstig probleem. Binnen Careyn speelt valpreventie een belangrijke rol in de zorg en is een vast punt van aandacht.

#### 3.2.2. Bedrijfshulpverleners

Careyn kent bedrijfshulpverleners (BHV-ers). Dit zijn medewerkers, die opgeleid zijn om bij calamiteiten adequaat te handelen. Er zijn altijd meerdere BHV-ers aanwezig. Zij ondernemen actie bij een calamiteit, zoals brandalarm, wateroverlast, stormschade, elektriciteitsstoring etc. De BHV-ers geven bewoners en bezoekers instructies hoe te handelen, totdat de externe hulpverleners zijn gearriveerd. Volg de aanwijzingen van de BHV-er altijd op en onderneem zelf geen andere actie. U herkent hen aan hun felgekleurde hesjes.

#### 3.2.3. Brandpreventie

Iedere locatie van Careyn heeft brandmelders, automatische rookdetectors en diverse brandblusmiddelen. Daarnaast organiseren we regelmatig brandoefeningen en worden er controles uitgevoerd of alle materialen in orde zijn. Onze bewoners kunnen bijdragen aan brandveiligheid door geen gevaarlijke en ondeugdelijke apparatuur te gebruiken. En ook door andere riskante handelingen te vermijden: niet roken in bed; geen brandende kaarsen; opletten met legen van asbakken in prullenmanden; geen ontvlambare stoffen in het appartement.

#### 3.2.4. Voorkomen van infecties

Hygiënisch werken verlaagt de kans op infecties. Onze medewerkers dragen zorg voor een goede handhygiëne.

Wanneer op een afdeling een virusinfectie heerst wordt dit bekend gemaakt en gaan de hiervoor ontwikkelde protocollen in werking. Bezoek krijgt te maken met maatregelen om verdere verspreiding van het virus te voorkomen.

##### 3.2.4.1. Legionella

Careyn voert een actief beleid op het voorkomen van legionella. Dat betekent dat waterleidingen conform wet- en regelgeving worden doorgespoeld volgens een strak protocol.

### 3.2.5. Preventie ouderen mishandeling

Mishandeling van ouderen mag in onze zorglocaties niet voorkomen. Daarom is er een vertrouwenspersoon en geven wij voorlichting aan onze bewoners en familie en trainen wij onze zorgprofessionals om signalen van ouderen mishandeling te herkennen. In de brochure 'Ouderen in veilige handen' vindt u meer informatie en contactgegevens van onze vertrouwenspersonen. De folder is te downloaden via de site van Careyn of op te vragen via uw Evv'er.

### 3.2.6. Nachtelijk toezicht

In de nacht zijn er verzorgenden aanwezig die toezicht houden.

## 3.3. Onvrijwillige zorg

De Wet Zorg en Dwang (WZD) is per 1-1-2020 van kracht. Deze wet beschermt cliënten tegen verschillende vormen van onvrijwillige zorg en heeft als uitgangspunt dat u alleen vrijwillige zorg ontvangt. Deze wet regelt tevens u rechten als het gaat om onvrijwillige zorg. Zorg waar u of uw vertegenwoordiger niet mee instemt noemen we onvrijwillige zorg.

Onvrijwillige zorg kan zijn dat u dingen niet wilt of niet mag, maar het wel noodzakelijk is om deze (zorg) te krijgen, denk bv. aan medicatie die u niet wilt maar wel noodzakelijk is. Onvrijwillige zorg is altijd het laatste middel, dit mag alleen om ernstig nadeel te voorkomen en er echt geen minder ingrijpende maatregel meer nodig beschikbaar / passend is.

De wet regelt daarom wanneer, waarom en hoe u onvrijwillige zorg krijgt maar ook dat deze onvrijwillige zorg zo snel mogelijk stopt. De wet kent een verplicht multidisciplinair stappenplan. Altijd geldt dat er een zorgvuldige, gemotiveerde afweging gemaakt wordt. Dit vindt plaats in overleg met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger.

Denk hierbij aan verpleging, specialist ouderen geneeskunde, psycholoog, ergotherapeut. Wij zijn terughoudend met het toepassen van onvrijwillige zorg, er geldt 'Nee tenzij', omdat wij uit ervaring en onderzoek weten dat het ingrijpend is voor mensen met dementie om beperkt te worden. De WZD kent een cliëntvertrouwenspersoon, een functionaris die u kan ondersteunen bij vragen of ontevredenheid over onvrijwillige zorg. Er is een brochure voor beschikbaar of kijk op [www.hetlsr.nl](http://www.hetlsr.nl)

### 3.3.1. Verlaten van de veilige wooneenheid (alleen voor PG-afdelingen)

De Specialist Ouderengeneeskunde besluit in overleg met het zorg/behandelteam of de bewoner zonder begeleiding de wooneenheid mag verlaten. Kan dit tot gevaar of andere ernstige problemen leiden, dan wordt in overleg met het zorg- en behandelteam besloten deze mogelijkheid te beperken. In het algemeen geldt de regel dat een bewoner met begeleiding wel altijd de wooneenheid mag verlaten.

Op de deuren van de veilige wooneenheden is een codeslot aangebracht. Bezoekers kunnen deze wooneenheden met de code verlaten. Bewoners die de veilige wooneenheid mogen verlaten krijgen ook de code of een andere mogelijkheid langs de code-deur te komen. Er zijn ook locaties waar gebruik wordt gemaakt van domotica. Bewoners dragen dan bijvoorbeeld een polsbandje.

### 3.3.2. Wegnemen van gevaar in de directe woonomgeving

Careyn is verplicht om mensen met problemen in het denken, bijvoorbeeld t.g.v. hun dementie te beschermen tegen onjuist gebruik van gebruiksvoorwerpen die gevaar kunnen opleveren. Daarom worden scherpe voorwerpen zoals messen (bestek) en scharen, maar ook schoonmaakmiddelen achter een gesloten deur bewaard.

# 4. Praktische regelingen

## 4.1. Wanneer u wat langer van huis bent

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

## 4.2. Huisdieren

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

## 4.3. Roken

In alle openbare ruimtes van onze zorglocatie geldt een algeheel rookverbod. In uw appartement mag u wel roken, wanneer dit geen gevaar voor uzelf of anderen oplevert. De zorgmedewerkers zullen dit samen met u of uw vertegenwoordiger beoordelen en hier afspraken met u over maken.

## 4.4. Iets te vieren?

Hebt u iets te vieren, bijvoorbeeld een verjaardag of jubileum, dan is het mogelijk dan is het mogelijk om gebruik te maken van de ontmoetingsruimte. Het eventueel bestellen van gebak en het regelen van hapjes en drankjes organiseert u of uw familie zelf. In overleg kunt u de ontmoetingsruimte reserveren voor een receptie of feest.

## 4.5. Identiteitsbewijs en zorgverzekeringspas

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

## 4.6. Verzekeringen

De glas- en opstalverzekering komt voor rekening van Careyn. WA- en inboedelverzekering is voor uw rekening. U kunt gebruikmaken van de collectieve WA- en inboedelverzekering van Careyn. U betaalt hiervoor dan een bedrag per jaar. Uw zorgverzekering blijft gewoon bestaan.

## 4.7. Parkeren

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

## 4.8. Persoonlijke bezittingen

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

## 4.9. Verhuizing of overlijden

### 4.9.1. Intern verhuizen

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

### 4.9.2. Ontzegging verblijf

Wanneer iemand ondanks herhaalde waarschuwingen ernstige overlast blijft veroorzaken of wangedrag blijft vertonen kan het verdere verblijf in ons zorgcentrum ontzegd worden. Zie Algemene Voorwaarde voor zorg met verblijf Actiz BTN artikel 36 [www.careyn.nl/bewonersinformatie](http://www.careyn.nl/bewonersinformatie).

### 4.9.3. Tijdelijk verblijf elders

Het kan gebeuren dat u tijdelijk naar een beter passende instelling moet (ziekenhuis, revalidatiecentrum). Uw appartement blijft dan voor u beschikbaar tot is vastgesteld dat terugkeren niet meer mogelijk is.



#### 4.9.4. Oplevering woonruimte na vertrek of overlijden

Bij vertrek uit het woonzorgcentrum heeft u maximaal 7 dagen de tijd voor het leeg opleveren van de woonruimte. In overleg kan deze periode verlengd worden, wanneer er geen wachtlijst is met personen die dringend op een opname wachten. Voor deze verlenging kunnen kosten per dag in rekening gebracht. Deze regeling geldt ook voor nabestaanden na overlijden.

Wanneer een locatie beschikt over tweepersoons appartementen, bedoeld voor bewoning met twee personen, dan geldt bij overlijden of vertrek van uw partner, dat u binnen een maand moet verhuizen naar een eenpersoons appartement binnen ons zorgcentrum. Uiteraard op voorwaarde dat er passende woonruimte beschikbaar is.

#### 5.1.5. Overige wettelijke regelingen

Er zijn nog meer wetten die regelen dat de zorg die u ontvangt overeenkomt met wat in Nederland is afgesproken. Het gaat om:

- Wet op de Geneeskundige Behandelings Overeenkomst (WGBO)
- Wet Zorg en Dwang (WZD)
- Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg (BIG)
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (wkggz)
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV)
- Identificatieplicht / BurgerServiceNummer (BSN)

## 5. Wettelijke regelingen

### 5.1. Wet langdurige zorg: indicatie en zorgprofiel

Iedereen die in Nederland langdurige zorg nodig heeft, kan een beroep doen op zorg die wordt betaald uit de Wet langdurige zorg, de Wlz. De Wlz is er voor mensen die de hele dag intensieve zorg en toezicht dichtbij nodig hebben. Het gaat dan bijvoorbeeld om ouderen met dementie en om mensen met een chronische lichamelijke beperking. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) onderzoekt of en welke zorg u nodig heeft die vergoed wordt vanuit de Wlz en geeft u hiervoor een zorgprofiel. In het zorgprofiel staat omschreven welke zorg en ondersteuning u nodig heeft en vergoed krijgt.

#### 5.1.1. Verandering in uw indicatie

Een indicatie geldt voor een bepaalde periode. Verandert de zwaarte van de zorg dan wordt een nieuwe indicatie (herindicatie) aangevraagd. Soms betekent dit dat het verblijf bij Careyn wordt beëindigd voordat de geldigheidsperiode van de indicatie is verlopen. Bijvoorbeeld wanneer de zorg die hoort bij de nieuwe indicatie niet geleverd kan worden op de locatie waar u op dat moment verblijft. Het zal dan nodig zijn om te verhuizen naar een andere zorglocatie.

Als het aanvragen van een herindicatie nodig is, bespreekt uw Evv'er dit eerst met u. Bent u onder behandeling van uw huisarts, dan wordt eerst met uw huisarts overlegd. Bent u onder behandeling bij de Specialist Ouderengeneeskunde dan overlegt hij met het zorgteam en alle betrokken behandelaars over de eventuele noodzaak tot aanvraag van een herindicatie. De aanvraag voor een herindicatie wordt door uw Evv'er gedaan.

#### 5.1.2. Eigen bijdrage

Afhankelijk van uw inkomen en vermogen, uw huishouden en uw zorgprofiel betaalt u een eigen bijdrage. De hoogte hiervan is wettelijk vastgesteld. De vaststelling van de eigen bijdrage en de maandelijkse inning ervan gebeuren door het CAK-BZ, het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten. Met de eigen bijdrage betaalt u een deel van de kosten van de zorg.

#### 5.1.3. Wlz vergoedt niet alles

Met een Wlz-indicatie wordt de langdurige zorg waar u recht op heeft vergoed. Voorzieningen en activiteiten, zoals de kapper, wasservice, uitstapjes en activiteiten, worden niet vanuit de Wlz vergoed. Indien u hiervan gebruik wilt maken, dan zijn hieraan kosten verbonden.

#### 5.1.4. Bewindvoering, curatele en mentorschap

Bent u niet in staat zelfstandig beslissingen te nemen, dan is een zaakwaarnemer nodig. Voor financiële zaken kan een curator of bewindvoerder worden aangewezen en voor zaken rond verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding een mentor/wettelijk vertegenwoordiger. Uitgebreide informatie vindt u in de folder van de Patiëntenfederatie Nederland (NPCF) 'Wie Beslist'. U kunt deze opvragen bij uw Evv'er. Voor meer informatie over bewindvoering, curatele en mentorschap kunt u terecht op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) en [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).





**KSW De Geuzenveste**  
Careyn De Geuzenveste  
Van Hoornekade 11, 17 en 23  
3554 AR Utrecht  
Tel: 030 258 8942

**KSW Nieuw Chartreuse**  
Careyn Nieuw Chartreuse  
Laan van Chartreuse 62, 64 en 66  
3552 EX Utrecht  
Tel: 030 258 8930

**KSW Parkwijk**  
Eerste Oosterparklaan 72  
3544 AK Utrecht  
Tel: 030 670 2340

**KSW De Prinses**  
Careyn De Prinses  
Prinses Margrietstraat 31, 33 en 35  
3554 GA Utrecht  
Tel: 030 258 8954



Samen nabij