

*Groots
in 't groen,
goed in 't doen*



Locatiewijzer
Amandelhof

Inhoudsopgave

1. Over de locatie	4
1.1. Zorgaanbod	4
1.2. Bereikbaarheid	4
2. De zorgverlening	4
2.1. Uw aanspreekpunt voor de zorg	4
2.2. Informele zorg, vrijwilligers en mantelzorgers	4
2.3. Persoonlijk zorgleefplan	5
2.4. Ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken	5
2.5. Ontslag/overplaatsing	6
2.6. Klachten	6
2.7. Reanimatie	6
2.8. Overlijden	6
2.9. Medische zorg	6
2.10. Behandel dienst Charim Vitaal	7
2.11. Tandarts	8
2.12. Ontspannings- en welzijnsactiviteiten	8
2.13. Geestelijke verzorging	8
2.14. Alarmering / intercom	9
2.15. Wet BOPZ en vrijheidbeperkende maatregelen	9
3. Privacy & veiligheid	10
3.1. Registratie persoonsgegevens	10
3.2. Vertegenwoordiging	10
3.3. Brandveiligheid	10
3.4. Afwezigheid	10
4. Verblijf	11
4.1. Wonen in een zorgappartement	11
4.2. Wonen op de verpleegafdeling	12
4.3. Leefregels	12
5. Voorzieningen	13
5.1. Maaltijdservice	13
5.2. Receptie	14
5.3. Winkel en verkoopmarkten	14
5.4. Schoonheids- en welzijnsvoorzieningen	14
5.5. Huismeester / Charim Services	15
5.6. Wasservice	15
5.7. Vervoer	15

6. Financiën & verzekeringen	16
6.1. Verblijfskosten	16
6.2. Zorgverzekering	16
6.3. Verzekeringen via Charim	16
7. Overig	16
7.1. Stichting Steun Ouderen Zeist	16
7.2. Cliëntenraad	16
7.3. Algemene voorwaarden voor de Wet langdurige zorg (Wlz)	17
7.4. Zorgkaart Nederland	17
7.5. Zorggroep Charim	17
Bijlage 1: Benodigdheden	18
Bijlage 2: Tips voor het inrichten van uw appartement	19
Bijlage 3: Huisregels in het kader van de wet BOPZ	20
Bijlage 4: Storingswijzer	21

Wet langdurige zorg
Versie 2017

Amandelhof
Arnhemse Bovenweg 2
3708 AB Zeist
(030) 698 87 77
www.amandelhof.nl

N.B. In deze locatiewijzer spreken wij de cliënt aan. Waar ‘u’ staat kunt u indien van toepassing ook contactpersoon of (wettelijk) vertegenwoordiger lezen.

Aan de teksten in deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

1. Over de locatie

Amandelhof ligt op een unieke locatie, dichtbij het centrum van Zeist en tussen het groen. Amandelhof kenmerkt zich door laagbouw en heeft een prachtige groene en bosrijke tuin, met mooie rolstoelvriendelijke wandelpaden. Een kleine dierenweide, de jeu de boulesbaan en de verschillende terrassen bieden mogelijkheden voor een actief en recreatief buitenleven. Op de eerste en tweede etage bevinden zich verpleeghuiswoningen voor mensen die vanwege dementie specifieke begeleiding en bescherming nodig hebben. Op de begane grond bevinden zich dag- en activiteitscentrum De Ratel en de ontmoetingsruimte De Schakel. Er is parkeergelegenheid aan de voorzijde van het gebouw.

1.1. Zorgaanbod

Amandelhof biedt verzorging, verpleging en welzijn voor ouderen. Er zijn 106 zorgappartementen en er is een afdeling waar verpleegzorg wordt geboden aan 32 cliënten, (verdeeld over 2 etages met elk 16 cliënten). Ook kunnen ouderen (met een zorgvraag) tijdelijk of langdurig een appartement huren. In Amandelhof is het WelzijnsPalet gevestigd van waaruit welzijnsactiviteiten worden georganiseerd.

1.2. Bereikbaarheid

De locatie is 24 uur per dag bereikbaar via het telefoonnummer (030) 69 88 777. Tijdens de openingstijden van de receptie door de weeks vanaf 8.30 tot 19.30 uur en in het weekend van 8.30 tot 17.00 uur neemt de gastheer/gastvrouw de telefoon aan. Buiten deze tijden beantwoordt een zorgmedewerker de telefoon. ■



Verzorging,
verpleging en
welzijn voor
ouderen

2. De zorgverlening

Onze zorgverlening is gericht op het stimuleren van uw zelfstandigheid. Als u ondersteuning nodig hebt, bieden wij u zorg, begeleiding en behandeling. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) stelt, voordat u komt wonen in Amandelhof, de zorgindicatie, het zorgprofiel (ZP) vast. Het zorgprofiel en uw persoonlijke wensen zijn de basis voor uw zorgleefplan.

Belangrijke afspraken en zaken over de zorgverlening

2.1. Uw aanspreekpunt voor de zorg

Als vast aanspreekpunt krijgt u een Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV) toegewezen. De EVV is verantwoordelijk voor de coördinatie van alle zorg- en dienstverlening die u ontvangt en

behartigt daarin ook uw belangen. Mocht u vragen of opmerkingen hebben die u niet met uw EVV kunt bespreken dan kunt u terecht bij de teamleider van uw afdeling.

2.2. Informele zorg, vrijwilligers en mantelzorgers Vrijwilligers

In de locatie werken, naast deskundige zorgverleners, veel vrijwilligers. Zij ondersteunen de medewerkers met hand- en spandiensten. U kunt hierbij denken aan koffie schenken en begeleiding bij creatieve of individuele activiteiten. De vrijwilligerscoördinator is het aanspreekpunt. Kent u iemand die graag vrijwilligerswerk wil doen, verwijst hem/haar door naar de vrijwilligerscoördinator. >>

>> Mantelzorgers

Een mantelzorger verricht op basis van een individuele relatie bepaalde taken. Dit kunnen zorggerelateerde zaken zijn maar ook activiteiten gericht op het welzijn. In het persoonlijk zorgleefplan wordt beschreven welke mantelzorgers bij de zorgverlening worden betrokken.

2.3. Persoonlijk zorgleefplan

Uw persoonlijke wensen en de zorgindicatie zijn de basis voor uw zorgleefplan. In overleg met u en uw eventuele mantelzorger(s)/schriftelijk vertegenwoordiger stelt uw EVV een voorlopig zorgleefplan op. In het zorgleefplan staan de afspraken die wij met u maken en beschrijft de zorg, begeleiding en behandeling die u ontvangt. Binnen zes weken wordt uw zorgleefplan definitief opgesteld. Uw zorgvraag kan veranderen. Daarom wordt het zorgleefplan twee keer per jaar met u besproken. Uw EVV zal u, en indien van toepassing uw schriftelijk vertegenwoordiger, tijdig uitnodigen voor deze bespreking. Tijdens dit overleg worden zorg, behandeling en begeleiding met u geëvalueerd. Als blijkt dat uw zorgvraag is veranderd, wordt er beoordeeld of er een nieuwe

zorgindicatie aangevraagd moet worden. Uw EVV neemt hiervoor het initiatief en bespreekt met u de gevolgen van deze verandering. Uw zorgleefplan wordt bewaard in het elektronisch cliëntendossier (ECD).

2.4. Ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken

Vanuit haar christelijke identiteit is Charim een organisatie die staat voor het leven. Euthanasie of hulp bij zelfdoding biedt Charim daarom niet aan. Charim zet in op intensieve palliatieve zorg, in de hoop en verwachting dat de wens tot euthanasie of hulp bij zelfdoding vervalt. Waar de wens tot euthanasie of hulp bij zelfdoding blijft, gaat Charim in gesprek met de cliënt over de achtergrond van zijn wens. Charim staat naast de cliënt en blijft zorg verlenen zolang het kan, ook als de cliënt een definitief besluit tot euthanasie of hulp bij zelfdoding heeft genomen. Aangezien de Charim-artsen niet meewerken aan euthanasie of hulp bij zelfdoding, zal voor de uitvoering doorverwezen worden naar een arts van buiten Charim. >>

>> 2.5. Ontslag/overplaatsing

Samen met u zoeken wij naar de beste zorg en behandelmethoden. Wanneer u op een andere locatie of op een andere afdeling betere zorg en behandeling kunt ontvangen, zullen wij daar in overleg met u zorg voor dragen.

2.6. Klachten

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorg en/of diensten die u van ons ontvangt. Wij stellen het zeer op prijs dat u, als u een (BOPZ-) klacht hebt, dit met ons bespreekt. Meer informatie over de regeling leest u op www.zorggroepcharim.nl/klachten.

2.7. Reanimatie

Woont u in een zorgappartement, dan noteren wij uw wens om wel of niet te reanimeren in uw zorgdossier. Uitgangspunt voor de afspraak is dat u uw persoonlijke keuze overlegt met uw huisarts. Woont u op de verpleegafdeling, dan vindt er een gesprek plaats met uw behandelend specialist ouderengeneeskunde. Is de keuze nog niet bekend, bijvoorbeeld omdat u nog maar pas bij ons woont, dan is het ons beleid om na een hartstilstand altijd te starten met reanimeren. >>

>> We adviseren u om ervoor te zorgen dat uw keuze via een wilsverklaring bij uw naasten en uw huisarts bekend is. Informatie over een wilsverklaring is te vinden op de website van de Nederlandse Patiënten Vereniging (NPV): www.npvzorg.nl

2.8. Overlijden

Na overlijden is het mogelijk om in uw appartement opgebaard te worden. Dit kan, na overleg met de teamleider, geregeld worden via de eigen uitvaartondernemer. De uitvaart kan vanuit uw eigen kerk, uw eigen geloofsgemeenschap of vanuit de Kapel van Amandelhof plaatsvinden. Voor de verzorging van de uitvaart wordt in eerste instantie een beroep gedaan op de predikant of pastor van de eigen gemeente/parochie. Als hiermee geen banden (meer) bestaan, kan op verzoek de geestelijk verzorger van Amandelhof ingeschakeld worden. Hier zijn kosten aan verbonden. Na overlijden hebben uw nabestaanden nog zeven dagen de tijd om het appartement te ontruimen. Gevraagd wordt om de zondagrust hierbij te

respecteren. Met de Centrale Facilitaire Dienst kan worden besproken hoe het appartement opgeleverd dient te worden en wat er met de stoffering kan gebeuren. Voor de sleuteloverdracht inspecteert de huismeester het appartement. Indien u samen met uw partner bent komen wonen, dan zal er met u gekeken worden of de achterblijvende partner in de locatie kan blijven wonen. Mogelijk is een interne verhuizing dan wel nodig.

Het aanbod van zorg, behandeling en welzijn

2.9. Medische zorg

Woont u in een zorgappartement, dan kunt u uw eigen huisarts behouden. Wel moet uw huisarts gevestigd zijn in Zeist. Als dit niet het geval is, moet u overstappen naar een andere huisarts. De EVV kan u een overzicht van mogelijke huisartsen geven. Woont u op de verpleegafdeling, dan is de specialist ouderengeneeskunde uw eerste behandelaar. De specialist ouderengeneeskunde is medisch eindverantwoordelijk voor uw behandeling. U kunt met de EVV contact opnemen als u een afspraak wilt maken met de specialist ouderengeneeskunde. >>



>> Beheer medicatie

Wanneer u bij Charim komt wonen en u zorg van ons ontvangt, kan daar op enig moment ook de medicatiezorg bij komen. Het is heel belangrijk dat dit zo veilig mogelijk gebeurt. In uw belang werken wij daarom samen met 1 apotheek. Ook wanneer u zelf in staat bent uw medicatie te beheren vragen wij u gebruik te maken deze apotheek. Meer informatie kunt u hierover krijgen bij uw EVV. De medicatiezorg wordt verzorgd door een daarvoor bevoegde medewerker. De gemaakte afspraken over uw medicatiebeheer worden genoteerd in het zorgdossier.

2.10. Behandel dienst Charim Vitaal

Charim Vitaal is een team van deskundigen: specialisten ouderengeneeskunde, ergotherapeuten, fysiotherapeuten, oefentherapeuten, logopedisten, psychologen, diëtisten en een ambulant verpleegkundig team. Zij bieden u multidisciplinaire zorg. Samen met u én met elkaar werken zij aan het verbeteren of stimuleren van uw lichamelijke functies. Charim Vitaal is aangesloten bij ParkinsonNet. Hierdoor beschikken de behandelaars over specialistische kennis op het gebied van Parkinson. Wilt u gebruikmaken van Charim Vitaal, neemt u dan via uw EVV contact op. Ga naar www.charimvitaal.nl voor meer informatie. Of bel met de klantenservice, telefoonnummer 0800 0711.>>



>> 2.11. Tandarts

Wlz cliënten / Zorg met behandeling

Charim biedt u tandartszorg via Pro-da mondzorg. Bij opname is met u overlegd of u hier gebruik van wilt maken of dat u uw eigen tandarts wilt behouden. Pro-da levert mondzorg op locatie. Dit betekent dat Pro-da naar de locatie toekomt en kijkt of er gebit- of protheseproblemen zijn. Vervolgens wordt er een advies gegeven en na uw akkoord wordt overgegaan tot behandeling. De kosten vallen onder de Wlz en worden niet bij u in rekening gebracht. In sommige situaties dient de zorgverzekeraar vooraf toestemming te verlenen. Informatie kunt u opvragen bij de klantenservice, uw EVV of rechtstreeks bij Pro-da via het landelijke telefoonnummer (026) 795 00 10.

Wlz cliënten / Zorg zonder behandeling

Charim kan u tandartszorg bieden via Pro-da mondzorg. Bij opname is met u overlegd of u hier gebruik van wilt maken of dat u uw eigen tandarts wilt behouden. Pro-da levert mondzorg op locatie. Dit betekent dat Pro-da naar de locatie toekomt en kijkt of er gebit- of protheseproblemen zijn. Vervolgens wordt er een advies gegeven en na uw akkoord wordt

overgegaan tot behandeling. Pro-da werkt samen met nagenoeg alle zorgverzekeraars. De vergoeding die u ontvangt van uw zorgverzekeraar is afhankelijk van de wijze waarop u verzekerd bent. Pro-da stuurt de factuur in de meeste situaties naar de zorgverzekeraar en stuurt een factuur aan u voor het deel wat niet door hen wordt vergoed. Informatie kunt u opvragen bij de klantenservice, uw EVV of rechtstreeks bij Pro-da via het landelijke telefoonnummer (026) 795 00 10.

2.12. Ontspannings- en welzijnsactiviteiten

Het WelzijnsPalet organiseert regelmatig ontspannings- en welzijnsactiviteiten en uitstapjes. Deze activiteiten worden aangekondigd in het maandelijkse WelzijnsPalet Actueel of via Hofnet (kabelkrant). Daarnaast bent u van harte welkom in De Ratel voor het uitoefenen van uw hobby, spel, activiteit en sociale contacten. U bent van harte welkom. De centrale activiteiten vinden plaats in De Ratel waar de medewerkers altijd aanwezig zijn tijdens de openingsuren. Op de verpleegafdeling worden de activiteiten in de huiskamers georganiseerd. >>

2.13. Geestelijke verzorging

Wij bieden geestelijke verzorging vanuit een protestants-christelijke visie. Aan de locatie is een predikant verbonden als geestelijk verzorger die ondersteund wordt door actieve pastorale vrijwilligers. Als u lid bent van een kerk of geloofsgemeenschap wordt de geestelijke verzorging in onderling overleg afgestemd. Regelmatig worden activiteiten georganiseerd, zoals gespreksgroepen en Bijbelkringen.

Kerkdiensten

Iedere zondag om 10.00 uur is er een kerkdienst in de Kapel, de kerkzaal. Deze dienst gaat uit van de Protestantse Kerk in Nederland (PKN). De kerkdiensten worden verzorgd door de participerende kerken in Zeist volgens een vast rooster. Na afloop is het mogelijk om elkaar te ontmoeten met een kop koffie of thee. Er zijn vrijwilligers of medewerkers die u kunnen ophalen en weer terugbrengen naar uw appartement. Voor de verpleegafdeling wordt om de week een korte kerkdienst gehouden in de Kapel. Wilt u een kerkdienst volgen via een kerktelefoonaansluiting, dan kunt u dit regelen bij uw eigen kerkelijke gemeente. Deze kosten komen voor uw eigen rekening. >>

>> Snoezelkamer

Op de eerste etage kan ook gebruik gemaakt worden van de mooi ingerichte en aansprekende, rustgevende en gevoelsvolle snoezelruimte. Deze is optimaal afgestemd op de cliënten. Zeker voor hen, die vanwege het dementieel syndroom, extra begeleiding en aandacht plezierig vinden.

Duofiets

Het is mogelijk om samen met een vrijwilliger een stukje te fietsen. We beschikken over een duo-fiets, waarvan tegen een geringe vergoeding gebruik gemaakt kan worden.

Virtuele fiets

We beschikken ook over een virtuele fiets. Deze biedt de mogelijkheid om zittend in een gemakkelijke (rol)stoel op eigen tempo trapbewegingen op een daarvoor geschikte trapas te maken. U zit dan voor een beeldscherm, waarbij het lijkt alsof u door een stad of dorp fietst. Heel ontspannend, ondanks de inspanning.

Breintrainer

Een ander hulpmiddel is de breintrainer. Deze is individueel, onder begeleiding of in groepsverband te gebruiken. Daardoor wordt kennis vergroot en de hersenen geprikkeld om goed na te denken.



Persoonlijke
zorg

>> 2.14. Alarmering / intercom

De appartementen hebben een aansluiting op het alarmomroepsysteem zodat u, in geval van nood, altijd hulp kunt vragen. In de woon-, slaap-, en badkamer kunt u via de intercom hulp invoeren. Mocht u een halszender nodig hebben dan krijgt u die ook.

2.15. Wet BOPZ en vrijheidbeperkende maatregelen

De wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) is een wet die de rechten regelt van mensen die niet vrijwillig in instellingen worden opgenomen of niet zelf over hun opname kunnen beslissen. Binnenkort zal de wet BOPZ worden vervangen door de wet Zorg en Dwang. Zorggroep Charim wil, vooruitlopend op het van kracht worden van deze nieuwe wet, nu al zoveel mogelijk onderdelen daarvan gaan toepassen. Charim wil een fixatievrije organisatie zijn. We streven er naar om geen zorg en behandeling onder dwang te verstrekken. (Bv. het fixeren van handen of het toepassen van banden en veiligheidsgordels, maar denk ook het toepassen van tafelbladen). Daarnaast proberen we het gebruik van bedhekken en het gebruik van psychofarmaca te minimaliseren.

De wet BOPZ is van toepassing op alle gesloten afdelingen/units van Charim, de zogenaamde BOPZ-afdelingen, ook wel PG (psychogeriatric)

afdelingen genoemd. Daar wonen mensen die beschermde zorg nodig hebben in verband met de gevolgen van een psychogeriatric aandoening, meestal een dementiesyndroom.

In bijlage 3 vindt u de huisregels in het kader van de wet BOPZ. ■



3. Privacy & veiligheid

In dit hoofdstuk leest u alles over de privacy en de veiligheid in en rondom de locatie.

3.1. Registratie persoonsgegevens

Zorggroep Charim registreert uw persoonlijke gegevens met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Deze gegevens worden gebruikt voor een goede uitvoering van de zorg- en dienstverlening. Charim bewaart de gegevens in uw persoonlijk elektronisch cliëntendossier (ECD). Dit betekent dat alleen medewerkers die bij uw zorg- en dienstverlening betrokken zijn over deze gegevens kunnen beschikken. Wilt u het ECD inzien of hebt u klachten/bezwaren over de naleving van de privacy, neemt u dan contact op met uw EVV.

3.2. Vertegenwoordiging

Medewerkers van Zorggroep Charim mogen niet zomaar met iedereen in gesprek gaan of overleg hebben over uw verzorging, verpleging, behandeling en/of begeleiding. Bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon en van de persoon die door

u schriftelijk is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen.

Een contactpersoon is degene via wie Zorggroep Charim het contact met de familie onderhoudt. Deze contactpersoon mag geen zorginhoudelijke beslissingen nemen over uw verzorging, verpleging, behandeling en/of begeleiding. Een schriftelijk gemachtigde is een (wettelijk) vertegenwoordiger en neemt beslissingen voor een wilsonbekwame cliënt op het gebied waarop de cliënt wilsonbekwaam is. Dit kunnen zorginhoudelijke beslissingen zijn op het gebied van verzorging, verpleging, behandeling en/of begeleiding. Wilsonbekwaam kan men zijn door bijvoorbeeld een coma en tijdelijke of blijvende verwardheid. Een contactpersoon en een (wettelijk) vertegenwoordiger kunnen dezelfde persoon zijn, maar dat hoeft niet. >>

>> Indien u een schriftelijk gemachtigde wilt vastleggen, kunt u op de website van Zorggroep Charim een machtigingsverklaring vinden die u kunt invullen. Meer informatie vindt u op: www.dwangindezorg.nl/rechten/invloed/wilsonbekwaamheid-en-vertegenwoordiging/wettelijk-vertegenwoordiging.

3.3. Brandveiligheid

Uw appartement is voorzien van automatische brandmelders die bij rookontwikkeling direct een signaal doorgeven aan de brandmeldcentrale bij de receptie. 's Avonds wordt direct de brandweer ingelicht. Op de gang bevinden zich brandslangen, handmelders en vluchtrouteaanduidingen. De brandweer eist dat alle gangen goed begaanbaar zijn. Daarom vragen wij u uw (eventuele) rolstoel of rolstoel in uw eigen appartement te plaatsen of op een aan u toegewezen plek. Gebruik bij brand nooit de lift, maar maak gebruik van de nooduitgangen en de trappenhuizen. Houd ramen en deuren gesloten of sluit deze direct. Veel medewerkers zijn opgeleid tot bedrijfshulpverlener (BHV) en zijn in zo'n situatie

herkenbaar aan de veiligheidshesjes die zij dragen. Zij weten precies wat er moet gebeuren als er brand uitbreekt of als er calamiteiten zijn. Zij weten ook hoe u, mocht dit nodig zijn, geëvacueerd moet worden. Het is belangrijk dat u de instructies van de BHV-medewerkers opvolgt.

3.4. Afwezigheid

Gaat u een (paar) dagje(s) uit, meldt u dit dan bij uw EVV. Dit vanwege het eventuele meenemen van kleding en medicijnen, maar ook vanwege de brandweervoorschriften. ■

4. Verblijf

In dit hoofdstuk leest u alles over het wonen in Amandelhof. De locatie biedt de volgende woonvormen:

- zorgappartementen
- verpleegafdeling – met 2 woongroepen van 16 bewoners
- tijdelijk of langdurig verblijf (met een zorgvraag) in een woning (niet nader toegelicht in deze Wlz-locatiewijzer)
- Scheiden-Wonen-Zorg (SWZ) (niet nader toegelicht in deze Wlz-locatiewijzer)

In bijlage 1 vindt u een overzicht met de benodigdheden voor uw verblijf. De lijst is gebaseerd op onze ervaringen en is voor u een handige richtlijn.

In 2017 worden voorbereidende werkzaamheden getroffen om Amandelhof te revitaliseren. Dat houdt in: het gefaseerd moderniseren van deze locatie naar de actuele eisen en wensen. Na oplevering dient het gebouw geschikt te zijn voor de komende 20 jaar als woonzorgvoorziening voor diverse vormen van wonen en zorg. Wanneer dit plaats

vindt, zal een deel van het gebouw niet gebruikt kunnen worden door cliënten. In de loop van 2017 zal duidelijk zijn op welke manier Charim zorg blijft dragen voor goede zorg en dienstverlening aan de cliënten die daardoor mogelijk (tijdelijk) elders wonen. Thuiszorg (Scheiden van Wonen en Zorg) zal geen verdere uitbreiding binnen Amandelhof krijgen.

4.1. Wonen in een zorgappartement

De zorgappartementen zijn ruim opgezet en bestaan uit een woon- en slaapkamer, een keuken annex halletje en een sanitaire ruimte met douche en wc. De keuken is standaard ingericht met een keukenblok en een koelkastje. De appartementen zijn voorzien van zelfbedienbare elektrische zonneschermen. Voor televisie, telefonie en internet zijn aansluitingen aanwezig. De abonnements- en gesprekskosten zijn voor uw eigen rekening. Uw appartement wordt wekelijks schoongemaakt. Het uitgangspunt is dat wat u zelf nog kunt doen ook door u zelf wordt gedaan. De buitenramen van uw appartement worden vier keer per jaar door de glazenwasser gewassen. >>

>> De inrichting van uw appartement

Het appartement wordt schoon opgeleverd. U mag het appartement naar uw eigen smaak stofferen en inrichten. Let u bij de aanschaf van vloerbedekking en/of gordijnen en bij het inrichten van uw appartement op de veiligheidsvoorschriften en tips. Deze leest u in bijlage 2. Kunt u zelf niet voor de stoffering en inrichting zorgen, dan regelen wij voor u een eenvoudige, functionele inrichting. Zondagrust vinden wij belangrijk. Daarom vragen wij u op zondag niet te verhuizen, geen boor- en timmerwerkzaamheden te verrichten en/of geen vloerbedekking te leggen. Charim Services helpt u graag met verhuizen of inrichten, in hoofdstuk 5.5. leest u hier meer over.

4.2. Wonen op de verpleegafdeling

Een veilige, herkenbare en huiselijke omgeving staat centraal op de verpleegafdeling. De afdeling telt 32 appartementen, opgesplitst in twee woongroepen van 16 appartementen en een gezamenlijke huiskamer.

>> 4.3. Leefregels

We streven naar een veilig en vertrouwd woon- en werkklimaat in de locatie. Elkaar respecteren is hierbij een belangrijk uitgangspunt. Ook uw bijdrage wordt hierin verwacht.

Huisdieren

Woont u in een zorgappartement, dan is het houden van een huisdier in overleg toegestaan. U blijft zelf verantwoordelijk voor de verzorging van uw dier of de eventuele schade die uw huisdier veroorzaakt. Woont u op de verpleegafdeling, dan is het houden van huisdieren om praktische redenen niet toegestaan.

Rookbeleid

De algemene ruimten in de locatie zijn rookvrij. Het is wel toegestaan om te roken in uw eigen appartement.

Rollator, rolstoel of scootmobiel

Heeft u een rollator, rolstoel of scootmobiel? Dan kunt u die plaatsen in uw eigen appartement of op de toegewezen plek.

Uw appartement is gestoffeerd en ingericht met een verpleeghuisbed en een kledingkast. Naast de woon-/slaapkamer beschikt ieder appartement over een aangepaste badkamer met douche, vaste wastafel en toilet.

Na revitalisering zullen de verpleegafdelingen in een ander deel van Amandelhof gesitueerd zijn en wonen er per woning acht cliënten, waar kleinschalige zorg aan geboden wordt. Zondagrust vinden wij belangrijk. Daarom vragen wij u op zondag niet te verhuizen, geen boor- en timmerwerkzaamheden te verrichten en/of geen vloerbedekking te leggen. Charim Services helpt u graag met verhuizen of inrichten, in hoofdstuk 5.5. leest u hier meer over. >>

*Een veilige,
herkenbare
en huiselijke
omgeving*

Sleutels

Woont u in een zorgappartement, dan krijgt u bij het tekenen van de zorgleveringsovereenkomst één sleutel. Een echtpaar ontvangt twee sleutels. Met de sleutel kunt u de deur van uw appartement, de voor- en achterdeur van Amandelhof en de deur van de fietsenstalling openen. U bent zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van uw appartement. Wilt u een extra sleutel, dan kunt u deze via de huismeester bestellen. De kosten voor het vervaardigen van de extra sleutel zijn voor uw eigen rekening en vanwege veiligheidsoverwegingen dienen ook deze extra sleutels bij vertrek te worden ingeleverd of zichtbaar te worden vernietigd. Verliest u één of meerdere sleutels, dan worden de kosten voor een nieuw exemplaar bij u in rekening gebracht. Vanuit veiligheidsoverwegingen is het niet toegestaan om zelf sleutels te laten bijmaken, sloten te verwijderen of te vervangen.

Afval

Afval wordt gescheiden ingezameld en dagelijks door de zorgmedewerkers meegenomen. ■

5. Voorzieningen

De Schakel

In het centrum van Amandelhof is de ontmoetingsruimte 'De Schakel' gevestigd. Deze ontmoetingsruimte is de hele dag voor u toegankelijk. Naast de maaltijden worden in deze ruimte ook activiteiten aangeboden. Ook kunt u deze ruimte gebruiken om zelf met andere bewoners of uw eigen familie koffie en thee te drinken. In de zomer kunt u gebruik maken van een prachtig terras buiten waar u heerlijk kunt genieten van de tuin.

5.1. Maaltijdservice

U bent in Amandelhof vrij om te eten op tijdstippen zoals u dat zelf wenst. U kunt daarnaast gebruik maken van een aantal gezamenlijke voorzieningen rondom de maaltijden die we in huis aanbieden aan alle bewoners van Amandelhof, maar ook aan bewoners die in het aanleuncomplex Simarowa wonen. In onderstaande wordt dit nader toegelicht. >>

>> Broodmaaltijden

Woont u in een zorgappartement, dan kunt u zelf uw broodmaaltijden verzorgen. De boodschappen voor deze maaltijden kunt u in de winkel doen. In de winkel op de begane grond vindt u diverse soorten brood, beleg, boter, melk en andere etenswaren. De openingstijden van de winkel leest u in hoofdstuk 5.3. Iedere maand ontvangt u een vastgesteld bestedingslimiet voor deze boodschappen. Als u de limiet overschrijdt, worden de kosten van de boodschappen bij u in rekening gebracht.

De broodmaaltijd kunt u ook nuttigen in De Ratel. De Ratel is het dagactiviteitencentrum van Amandelhof en is 's avonds tot 20.00 uur geopend. Een vrijwilliger is aanwezig voor ondersteuning bij de maaltijden.

Woont u op de verpleegafdeling, dan ontvangt u geen bestedingslimiet voor de winkel. U nuttigt de broodmaaltijden 's ochtends en 's avonds gezamenlijk in de huiskamer of in uw eigen appartement.

Warme middagmaaltijd

Een enthousiast keukenteam bereidt dagelijks warme maaltijden. U kunt op verschillende manieren deze maaltijd gebruiken:

- Iedere dag kunt u vanaf 12.15 uur in De Schakel samen met andere cliënten genieten van uw warme maaltijd. Als u in De Schakel eet, wordt uw menukeuze ter plaatse bij u opgenomen.
- Iedere dag is het mogelijk om te eten in uw eigen appartement. U ontvangt dan een menukeuzekaart bij uw maaltijd. Deze kunt u dan invullen voor de volgende dag.

Woont u op de verpleegafdeling dan wordt de maaltijd door hetzelfde keukenteam bereidt en gebracht. De maaltijd wordt in de huiskamer genuttigd. Bezoekers kunnen tegen betaling mee-eten.

Afzeggen maaltijden

Bent u één of meerdere dagen afwezig en eet u niet mee, dan vragen wij u dit, het liefst 24 uur van te voren, door te geven aan de receptie.

(Verjaardags)feest

Voor het vieren van uw verjaardag of een andere feestelijke gelegenheid kunt u één van de ruimten, eventueel met catering vanuit ons eigen restaurant, reserveren. >>



>> 5.2. Receptie

Amandelhof is 24 uur per dag telefonisch bereikbaar op het centrale telefoonnummer (030) 69 88 777. De receptie is door de week tussen 8.30 en 19.30 uur geopend en in het weekend van 8.30 tot 17.00 uur. Is de receptie gesloten, dan neemt de zorgmedewerker de telefoon aan. Voor het volgende kunt u bij de receptie terecht:

Postvoorziening

U kunt uw uitgaande poststukken afgeven. De gastheer/gastvrouw zorgt dat uw post wordt verstuurd. Voor kaarten en postzegels kunt u terecht in de Hofshop. Op de verpleegafdeling ontvangen cliënten de 'leuke post' persoonlijk (ansichtkaarten, tijdschriften, krant). De zakelijke post wordt voor de schriftelijk vertegenwoordiger bewaard.

Reserveringen, afspraken en afmelden

U bent zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van reserveringen, bijvoorbeeld voor het huren van ruimten, het reserveren van een vervoersrit, of het regelen van een afspraak bij de kapper of pedicure. Mocht u dit niet zelf kunnen, dan zal dit met de EVV-er besproken kunnen worden. >>

>> Informatie en vragen

Voor het doorgeven van technische mankementen in uw appartement, vragen over de wasdienst en voor informatie over onder andere de cliëntenraad en de klachtenregeling. Bij de receptie staat een informatiezuil met voorlichtingsbrochures over alles in én rondom de locatie.

5.3. Winkel en verkoopmarkten

In de winkel (de Hofshop) op de begane grond kunt u dagelijks uw boodschappen doen. Naast brood, fruit, zuivel en beleg vindt u er onder andere koekjes, drogisterijartikelen en schoonmaakmiddelen.

Openingstijden: maandag tot en met vrijdag van 10.00 tot 12.00 uur.

En op vrijdag ook van 14.00 tot 15.00 uur. In de even weken is op donderdagmiddag vanaf 14.30 uur een bloemenman aanwezig in De Schakel. En elke week op donderdagmiddag vanaf 14.30 uur is een groente- en fruitverkoper aanwezig. Regelmatig vindt er een kleding- of schoenenverkoop plaats. Tijd en plaats worden van te voren aangekondigd in 'WelzijnsPalet Actueel', via de kabelkrant of via het Amandelhof-nieuws.

5.4. Schoonheids- en welzijnsvoorzieningen

Kapper

De kapsalon bevindt zich op de begane grond en de kapper is iedere dinsdagochtend en iedere vrijdag aanwezig in de kapsalon. U kunt zelf in de kapsalon een afspraak maken. In de kapsalon kunt u contant of op rekening betalen.

Pedicure

De pedicure is elke donderdag vanaf 9.00 uur aanwezig. Zij verricht haar werkzaamheden in de kapsalon-ruimte. U kunt zelf een afspraak maken met de pedicure.

Bibliotheek

In de Schakel vindt u bibliotheekkasten met een royale keuze aan lectuur, waaronder veel grootletter- en luisterboeken. Elke dinsdagochtend van 9.30 tot 11.30 uur kunt u terecht om deze boeken te lenen. Als u zelf niet kunt komen, helpen de vrijwilligers van de bibliotheek u met het wegbrengen en ophalen van de boeken. Als u zelf niet meer kunt lezen, kunt u het 'gesproken boek' aanvragen. Vraag de vrijwilliger van de bibliotheek naar de mogelijkheden. >>



>> 5.5. Huismeester / Charim Services

Is er iets in uw appartement defect, dan kunt u dit melden bij de receptie. Uw melding wordt dan doorgegeven aan de huismeester. In sommige gevallen bent u zelf, als cliënt, verantwoordelijk voor het onderhoud of reparatie van uw appartement. Waarvoor u precies verantwoordelijk bent, leest u in de bijgaande storingswijzer, zie bijlage 4. De huismeester helpt u graag met extra diensten of met het zoeken naar een geschikt klusbedrijf. De kosten hiervoor worden, na goedkeuring, bij u in rekening gebracht. Bij Charim Services kunt u terecht voor onder andere hulp bij verhuizen, het inrichten van de zorgwoning en diverse klussen. Voor meer informatie over de diensten die wij u kunnen leveren, kunt u kijken op www.charimservices.nl/woonservices. Hier vindt u ook het productaanbod die uw zelfstandigheid en leefcomfort kunnen vergroten.

5.6. Wasservice

Wij zorgen voor het wassen, drogen en strijken van beddengoed, handdoeken en washandjes. Voor het wassen, drogen, strijken of stomen van uw eigen kleding (ondergoed en bovenkleding) bent u zelf verantwoordelijk en deze kosten zijn voor uw eigen rekening. U kunt uw wasgoed zelf verzorgen, of gebruikmaken van de wasdienst. De wasdienst

kan uw kleding wassen, drogen, strijken, stomen of chemisch reinigen. Maakt u gebruik van de wasservice dan moeten uw kledingstukken voorzien zijn van persoonlijke naamlabels. U kunt hiervoor uw kledingstukken inleveren bij de receptie. De gastheer/gastvrouw verzorgt de naamlabels. De kosten hiervoor zijn voor uw rekening.

5.7. Vervoer

Regiotaxi en belbus

Vervoer met de regiotaxi kunt u aanvragen via (088) 00 25 400. Bij MeanderOmnium kunt u de belbus reserveren via (030) 693 23 21.

Charim (rolstoel)bus

Charim heeft een eigen rolstoelvriendelijke bus. Daar kunt u tegen een kleine vergoeding gebruik van maken. Bij de receptionist kunt u deze bus reserveren.

Duofiets reserveren

De locatie beschikt over een duofiets met een hulpmotor. Daar kunt u tegen een kleine vergoeding gebruik van maken. Bij de receptie kunt u de duofiets reserveren. De gastvrouw/gastheer kan eventueel ook een vrijwilliger inschakelen die u begeleidt. Voor meer informatie over het vervoer kunt u terecht bij de receptie. ■

6. Financiën & verzekeringen

6.1. Verblijfskosten

Voor het wonen in Amandelhof betaalt u een wettelijke eigen bijdrage. De eigen bijdrage is inkomensafhankelijk en wordt berekend en geïnd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Meer informatie kunt u vinden op de website: www.hetcak.nl.

6.2. Zorgverzekering

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

6.3. Verzekeringen via Charim

Als cliënt in één van de Charim-locaties kunt u zich aanmelden voor aantrekkelijke, collectieve inboedel- en aansprakelijkheidsverzekeringen. Meer informatie kunt u opvragen de klantenservice via 0800 0711. Hierover heeft u bij opname informatie ontvangen in het informatiepakket. ■

7. Overig

7.1. Stichting Steun Ouderen Zeist

De Stichting Steun Ouderen Zeist ondersteunt met financiële middelen en kan daardoor allerlei extra voorzieningen en activiteiten voor de cliënten realiseren. Donateur worden is mogelijk voor minimaal €15,- per jaar. Ook uw eenmalige gift is welkom en kunt u overmaken op IBAN: NL73FVLB0699915589 t.n.v. Stichting Steun Ouderen. Meer informatie vindt u op: www.amandelhof.nl/stichting-steun-ouderen-zeist.

7.2. Cliëntenraad

Amandelhof kent een eigen cliëntenraad. De cliëntenraad is er voor u en behartigt uw belangen voor onder meer:

- maaltijdvoorziening
- veiligheid, gezondheid en hygiëne
- recreatiemogelijkheden en ontspanning
- huisregels
- lokale nieuw- en verbouwplannen

Voor de eerste vieronderwerpen hebben de cliëntenraden verzwaard adviesrecht. Dit betekent dat het locatiemanagement niet zomaar een besluit mag nemen dat afwijkt van het advies van de cliëntenraad. De raad vergadert gemiddeld één keer per twee maanden met de wijk/locatiemanager. Vanuit elke lokale cliëntenraad is één lid afgevaardigd naar de centrale cliëntenraad, die de belangen van alle cliënten van Zorggroep Charim behartigt. De centrale cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht t.a.v. onderwerpen, zoals geestelijke verzorging en kwaliteit van zorg en dienstverlening. >>



 **Zorgkaart
Nederland**
Patiëntenfederatie NPCF



7.7

Zorggroep Charim
is 460 keer gewaardeerd op
ZorgkaartNederland en heeft
een gemiddeld cijfer van 7.7.

>> Uw inbreng

Op www.amandelhof.nl/cliëntenraad vindt u de notulen en nieuwsbulletins van de lokale cliëntenraad. U kunt vergaderingen van de (centrale) cliëntenraad op verzoek bijwonen, mits hierdoor het goed functioneren van de cliëntenraad niet wordt belemmerd en de onderwerpen op de agenda niet vertrouwelijk zijn. Als u een vraag hebt, kunt u altijd één van de leden van de cliëntenraad aanspreken of een mail sturen.

Contact

U kunt de lokale cliëntenraad bereiken via clienraad-amandelhof@zorggroepcharim.nl. Voor de gegevens van de centrale cliëntenraad kunt u terecht bij het secretariaat: tel. 06 30 94 53 53 of kijk op www.zorggroepcharim.nl/centralecliëntenraad.

7.3. Algemene voorwaarden voor de Wet langdurige zorg (Wlz)

Zorggroep Charim hanteert de Algemene voorwaarden die onder auspiciën van de SER door Actiz, BTN en cliënten- en consumentenorganisaties LOC Zeggenschap in zorg, Patiëntenfederatie Nederland en Consumentenbond gezamenlijk zijn opgesteld. U kunt deze voorwaarden vinden op www.actiz.nl. Heeft u hier vragen over? Bel de klantenservice van Charim op 0800 0711.

7.4. Zorgkaart Nederland

Wat vindt u van de zorg van Zorggroep Charim? Door uw ervaring over de zorg bij Charim te delen op www.ZorgkaartNederland.nl kunt u met uw ervaring anderen helpen om ook te kiezen voor de zorg van Charim. Begin 2017 werd de zorg van Zorggroep Charim op Zorgkaart Nederland gewaardeerd met een 7,7.

7.5. Zorggroep Charim

Amandelhof is onderdeel van Zorggroep Charim.

Zorg die verder gaat

Ieder mens heeft dromen en verlangens. Zorggroep Charim wil er zijn om ouderen te ondersteunen met toegewijde zorg- en dienstverlening. Zonder onderscheid. Van welzijnsactiviteiten tot hospicezorg: door het grote aanbod is er binnen Charim altijd een juiste plek voor ieder individu. Ontstaan vanuit de plaatselijke kerken en gemeenten, geworteld in de lokale samenleving en verbonden met het christelijk geloof biedt Charim zorg voor lichaam, geest én ziel. We noemen dat totaalzorg: zorg die verder gaat. Daarin onderscheidt Charim zich. Cliënten ervaren bij Charim veel aandacht voor zingeving- en levensvragen, christelijke feestdagen en activiteiten. Maar ook ruimte om zichzelf te zijn. Want bij Charim is iedereen welkom! ■

Bijlage 1: Benodigdheden

Artikel	Zorgappartement	Kleinschalig wonen
Hemden		
(bij voorkeur lichte kleuren i.v.m. wasproces)	20 stuks	25 stuks
Onderbroeken		
(bij voorkeur lichte kleuren i.v.m. wasproces)	20 stuks	25 stuks
Ochtendjassen	1 stuk	2 stuks
Bustehouders (voor vrouwen)	4-6 stuks	8-10 stuks
Nachthemden of pyjama's	6-10 stuks	8-12 stuks
Sokken of panty's	10-12 stuks	14-16 stuks
Bovenkleding	8-10 stuks	12- 16 stuks
Stropdassen (voor mannen)	4-6 stuks	6-8 stuks
Bretels (voor mannen)	2 stuks	2 stuks
Winterjassen	1 stuk	1 stuk
Zomerjassen	1 stuk	1 stuk
Sjaals	1-2 stuks	1-2 stuks
Hoeden of mutsen	1 stuk	1 stuk
Zakdoeken	12-16 stuks	12-16 stuks

Artikel	Zorgappartement	Kleinschalig wonen
Als u zelf bed- en linnengoed meeneemt:		
- Moltons of matrasbeschermers	3 stuks	n.v.t.
- Hoeslakens	9 stuks	n.v.t.
- Lakens/dekens of dekbed met hoezen	7 stuks	n.v.t.
- Kussenslopen	7 stuks per kussen	n.v.t.
- Kussens	naar eigen wens	n.v.t.
- Washandjes	21 stuks	n.v.t.
- Badhanddoeken	21 stuks	n.v.t.
Overig:		
Toiletartikelen	naar eigen wens	naar eigen wens
Keukenhanddoeken	12 stuks	n.v.t.
Vaatdoeken	10 stuks	n.v.t.
Afwasborstel	1 stuk	n.v.t.
Bestek en serviesgoed	naar eigen wens	n.v.t.
Pedaalemmers voor douche/keuken	naar eigen wens	n.v.t.
Wasmand met deksel	min. 1 stuk	n.v.t.
Apparatuur: waterkoker, koffiezetapparaat e.d.	naar eigen wens	n.v.t.

Bijlage 2: Tips voor het inrichten van uw appartement

Deze bijlage beschrijft de tips en veiligheidsvoorwaarden voor het veilig en comfortabel inrichten van uw appartement.

Voor het inrichten van uw appartement kunt u voor de veiligheid de volgende punten in gedachten houden:

- Houd voldoende loopruimte.
- Goede verlichting geeft veiligheid bij het lopen, maar is ook prettig als u zit te lezen.
- Als u nieuwe gordijnen aanschaft, raden wij u aan brandvertragende gordijnen te kopen.
- Vermijd losse kleedjes, kleden en snoeren van bijvoorbeeld de televisie, de telefoon of uw lampen. Hier kunt u gemakkelijk over struikelen of over uitglijden.

Behalve inrichtingsadviezen geven wij u ook tips over een veilig en comfortabel bed. Een goed, comfortabel en bruikbaar bed is heel belangrijk. Het bed heeft de juiste hoogte als u veilig op de harde bedrand kunt gaan zitten en vanuit die positie weer kunt opstaan. Een zogenaamd ‘seniorenbed’ voldoet vaak goed. Een verstelbare bodem heeft als voordeel dat u gemakkelijker uit bed kunt komen.

Charim Services
Wilt u de inrichting van uw appartement helemaal uit handen geven? Charim Services helpt u graag. Doormiddel van een vrijblijvende offerte brengen wij u de kosten inzichtelijk voor de door u gewenste inrichting. Ook kunt u bij ons producten aanschaffen die uw wooncomfort vergroten zoals een sta-op-stoel of een toiletverhoger. Meer informatie kunt u lezen op www.charimservices.nl/woonservices.



Bijlage 3: Huisregels in het kader van de wet BOPZ

Deze regels gelden voor cliënten die opgenomen zijn onder de wet BOPZ. In praktijk betreft dat de gesloten afdelingen.

Gesloten deuren

Op de gesloten afdelingen zijn deuren beveiligd met een codeslot. Dit is om te voorkomen dat de cliënten de afdeling zelfstandig verlaten. Indien een cliënt op een niveau functioneert dat omgang met de toegangsdeur tot zijn mogelijkheden behoort, kan in het zorgleefplan opgenomen worden dat de cliënt zelfstandig de afdeling mag verlaten. Wilt u als familie een cliënt meenemen, doe dit dan in overleg met de verantwoordelijke verzorging op de unit. Als u merkt dat de afgesloten deur spanningen oproept bij cliënten die erbij staan, dan verzoeken wij u de andere uitgang/toegang te gebruiken, of hulp in te roepen van de verzorging.

Overige regels en beperkingen

Om te voorkomen dat iemand zonder toestemming wordt opgenomen als dat niet echt noodzakelijk is, is de opname van BOPZ-clients met heel veel wettelijke zorgvuldigheideisen omgeven. Ook tijdens het verblijf van BOPZ-clients kunnen maatregelen of regels nodig zijn die de vrijheid van de cliënt beperken. De wet bepaalt hoe die maatregelen tot stand kunnen komen en hoe ver ze mogen gaan. In situaties die gevaar kunnen opleveren voor de cliënt of zijn/haar omgeving kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot de bewegingsvrijheid.

De BOPZ spreekt verder over ‘middelen en maatregelen’.

Middelen en maatregelen kunnen worden ingezet na instemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger. Dit is een middelen en maatregelen akkoord; Arts en (wettelijk) vertegenwoordiger hebben overeenstemming over de toegepaste beperkende maatregel. De afspraken worden vastgelegd in het dossier en regelmatig geëvalueerd.

Middelen en maatregelen kunnen worden ingezet in noodsituaties. Het zorgplan voorziet niet in het toepassen van de maatregelen. Middelen en maatregelen nood: Er is geen overeenstemming met de (wettelijk) vertegenwoordiger, door welke reden dan ook (niet akkoord of geen contact gehad). Middelen en maatregelen kunnen worden ingezet als onvrijwillige zorg. Hierbij is er geen overeenstemming. Dit zijn dwangmaatregelen. De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger kan hiervoor een klacht indienen bij de klachtencommissie. Middelen en maatregelen mogen ook worden toegepast in noodsituaties, die worden veroorzaakt door de ziekte van de cliënt en waarin het zorgplan niet voorziet. De toepassing gebeurt onder verantwoordelijkheid van de behandelend arts. Onder middelen en maatregelen worden verstaan:

- Medicatie: het onder dwang toedienen van geneesmiddelen.
- Het onder dwang toedienen van vocht of voedsel.

Tot het treffen van dergelijke maatregelen kan bijvoorbeeld besloten worden als een cliënt plotseling erg onrustig of angstig wordt en daarbij weigert medicijnen in te nemen. In eerste instantie zal dan geprobeerd worden contact te leggen met de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt om te overleggen op welke wijze het best gehandeld kan worden. Lukt dat niet, of is de situatie zo dringend dat voorafgaand overleg niet mogelijk is, dan zal de arts de besluiten nemen die hij noodzakelijk acht. De (wettelijk) vertegenwoordiger wordt dan zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

Vrijheid beperkende maatregelen mogen kortdurend worden toegepast om de cliënt of zijn/ haar omgeving te beschermen tegen ernstig gevaar. Wanneer daarna overeenstemming met (wettelijk) vertegenwoordiger wordt bereikt wordt de middel en maatregel nood omgezet in een middel en maatregel akkoord. Goede verslaglegging van de genomen stappen is een vereiste hierbij.

Bijlage 4: Storingswijzer

Legenda					
Deze storing moet u zelf verhelpen of de kosten worden in rekening gebracht.		☐		☒	
Deze storing en de kosten zijn voor Zorggroep Charim.		☒		☐	
Bij oplevering door Zorggroep Charim, tijdens de bewoning door u zelf.		☒		☒	
		Verzorging		Verpleegzorg/ Kleinschalig wonen	
A					
	Alarmering	Charim	Clïënt	Charim	Clïënt
	Alarmeringssysteem	☒	☐	☒	☐
	Halszender	☒	☐	☒	☐
	Vervangen van halszender bij lege batterij of einde levensduur	☒	☐	☒	☐
	Vervangen van halszender bij onoordeelkundig gebruik	☐	☒	☒	☐
	Aanrecht				
	Onderhouden en herstellen van het aanrechtblok, aanrechtblad en keukenkastjes ten gevolge van slijtage door veroudering	☒	☐	☒	☐
	Vervangen van een gebroken of beschadigd aanrechtblad.	☒	☐	☒	☐
	Vervangen van een gebroken of beschadigd aanrechtblad bij onoordeelkundig gebruik.	☐	☒	☒	☐
	Verhelpen van verstoppingen door onoordeelkundig gebruik, zoals etensresten doorspoelen e.d.	☐	☒	☒	☐
	Bijstellen, smeren en vervangen van scharnieren/aansluitingen van deuren.	☒	☐	☒	☐
	Afvoeren				
	Herstellen van de afvoerleiding van de wastafel, de douche, of de gootsteen.	☒	☐	☒	☐
	Schoonmaken en ontstoppen van de riolering, gootsteenafvoer douche- en wastafelafvoer, closetaansluiting en wasmachineafvoer, zijnde regulier onderhoud.	☒	☐	☒	☐
	Verhelpen van verstoppingen door onoordeelkundige gebruik, zoals etensresten doorspoelen e.d.	☐	☒	☒	☐
	Vervangen van wastafel- en gootsteenstop met bijbehorende ketting	☒	☐	☒	☐
	Vervangen van wastafel- en gootsteenstop met de eventueel bijbehorende ketting als deze door de gebruiker is kwijtgeraakt.	☐	☒	☒	☐
	Afvalverwijdering				
	Bij beëindiging van de zorgleveringsovereenkomst kunt u of uw familie uw restafval brengen bij het gemeentelijk afvaldepot.	☐	☒	☐	☒
B					
	Behang				
	Behangwerk in de woning. De zorgaanbieder verzorgt dit alleen als de staat van onderhoud hiertoe aanleiding geeft (conform WLZ kompas). In alle andere gevallen is dit aan de gebruiker.	☒	☒	☒	☐
	Deurbel				
	Onderhouden en herstellen van bellen en belinstallaties van gemeenschappelijke toegangsdeuren.	☒	☐	☒	☐
	Vervangen en/of herstellen van beldrukker, mechanische bel en beltransformator.	☒	☐	☒	☐
	Brievenbus				
	Onderhouden en herstellen van de brievenbussen: in portieken van gemeenschappelijke ruimten	☒	☐	☒	☐

	Vervangen van brievenbuslot.	☒	☐	☒	☐
	Vervangen van zoekgeraakte sleutels en sloten en/of gebroken sleutels. <u>Verplicht via de huismeester.</u>	☐	☒	☐	☒
C					
	Centrale antenne				
	Aanschaf en kosten voor het verkrijgen van een aansluiting en het handhaven daarvan.	☒	☐	☒	☐
	Aanvragen analoog abonnement.	☐	☒	☐	☒
	Digitale televisie aanvragen; via de vastgestelde procedure. (Vraag bij de huismeester van uw locatie naar de mogelijkheden)	☐	☒	☐	☒
	Vervangen of herstellen van snoeren, instellen van TV- en radioprogramma's.	☐	☒	☐	☒
	Centrale verwarming collectief				
	Onderhouden en bijvullen ketel c.v. installatie	☒	☐	☒	☐
	Ontluchten radiatoren c.v. installatie	☒	☐	☒	☐
	Closet				
	Vervangen en/of herstellen van een beschadigde of gebroken closetpot, closetreservoir, wastafel of fonteinbakje, zijnde regulier onderhoud.	☒	☐	☒	☐
	Vervangen en/of herstellen van een beschadigde of gebroken closetpot, closetreservoir, wastafel en fonteinbakje bij onoordeelkundig gebruik.	☐	☒	☒	☐
	Verhelpen van verstoppingen door onoordeelkundige gebruik, zoals incontinentie materiaal doorspoelen, e.d.	☐	☒	☒	☐
	Vervangen van de flotter in het reservoir.	☒	☐	☒	☐
	Vervangen en/of herstellen van een lekkende closet- en stortbakaansluiting.	☒	☐	☒	☐
	Vervangen en/of herstellen van de hoekstopkraan of stortbak.	☒	☐	☒	☐
	Vervangen van closetzitting (wc-bril).	☒	☐	☒	☐
	Vervangen van closetzitting (wc-bril) bij onoordeelkundige gebruik.	☐	☒	☒	☐
D					
	Dak				
	Onderhouden en/of herstellen van dakpannen/andersoortige dakbedekkingen, dakdoorvoer, dakgoten en dakluiken.	☒	☐	☒	☐
	Deuren				
	Herstellen of vervangen van houtwerk van buitendeuren bij houtrot of normale slijtage.	☒	☐	☒	☐
	Schilderwerk binnendeuren en binnenzijde van buitendeuren volgens een door Zorggroep Charim opgesteld onderhoudsplan	☒	☐	☒	☐
	Schilderwerk buitenzijde buitendeuren volgens een door Zorggroep Charim opgesteld onderhoudsplan.	☒	☐	☒	☐
	Schilder- en herstelwerk deuren naar aanleiding van onoordeelkundig gebruik.	☐	☒	☒	☐
	Douche				
	Vervangen en/of herstellen van de door de zorgaanbieder aangebrachte handdouche, douche-slang, glij-inrichting (douchestang), ophang pen en koppelstuk, kraanuitlopen en wastafelstop.	☒	☐	☒	☐
	Verhelpen van verstoppingen (zie afvoeren).				
E					
	Elektriciteit				
	Vervangen en/of herstellen van schakelaars, wand-contactdozen en lichtaansluitpunten	☒	☐	☒	☐
	Vervangen en/of herstellen van schakelaars, wand-contactdozen en lichtaansluitpunten bij onoordeelkundig gebruik.	☐	☒	☒	☐

	Vervangen van elektrische bedradingen, met uitzondering van door de gebruiker aangebrachte uitbreidingen.	☒	☐	☒	☐
	Vervangen van schakelaars en snoeren aan alle eigen apparaten	☐	☒	☐	☒
	Alle meegebrachte apparatuur, schemerlampen en overige elektrische apparatuur zullen vooraf visueel gecontroleerd worden op veiligheid.	☐	☒	☐	☒
	Vervangen van batterijen van alle aanwezige batterijgevoede apparatuur, die eigendom zijn van de gebruiker	☐	☒	☐	☒
G					
	Gemeenschappelijke ruimten				
	Schoonhouden van portieken, trappenhuis en gemeenschappelijke ruimten en gangen.	☒	☐	☒	☐
	Gevel				
	Onderhouden en herstellen van buitengevels, met inbegrip van het voegwerk.	☒	☐	☒	☐
	Schilderwerk aan de buitengevels	☒	☐	☒	☐
	Glas				
	Vervangen van buitenbeglazing ten gevolge van breuk of lekkend dubbelglas (thermopane)	☒	☐	☒	☐
	Vervangen van beglazing binnen de woning en algemene ruimten als gevolg van breuk of lekkage	☒	☐	☒	☐
	Vervangen van beglazing binnen de woning en algemene ruimten als gevolg van onoordeelkundig gebruik	☐	☒	☒	☐
	Gootsteen				
	Schoonhouden en ontstoppen van de afvoer en vervangen van het roostertje in de gootsteen.	☒	☐	☒	☐
	Verhelpen van verstoppingen, door onoordeelkundige gebruik, (zie afvoeren).				
H					
	Hang- en sluitwerk				
	Onderhouden van en kleine reparaties aan hang- en sluitwerk van buitendeuren en ramen, de woningtoegangsdeur en binnendeuren.	☒	☐	☒	☐
	Vervangen van hang- en sluitwerk van buitendeuren en buitenramen, woningtoegangsdeur en binnendeuren.	☒	☐	☒	☐
	Eenmalig verstrekken van sleutels bij verhuur woning.	☒	☐	☒	☐
	Laten maken van sleutels dan wel laten vervangen van sloten toegangsdeur van de eigen woning en/of algemene ruimten na zoekraken of beschadiging (verplicht via de zorgaanbieder). Deze zorgt voor sloten/sleutels die binnen het systeem passen.	☐	☒	☐	☒
	Onderhouden en herstellen van sloten die toegang geven tot gemeenschappelijke ruimten.	☒	☐	☒	☐
	Huistelefoon/intercom				
	Onderhouden van de huistelefoon en bijbehorende installatie.	☒	☐	☒	☐
	Horren				
	Aanbrengen en plaatsen van horren in zitkamer/slaapkamer.	☐	☒	☒	☐
I					
	Internet				
	Internetabonnement, hiervoor worden de kosten maandelijks in rekening gebracht.	☐	☒	☐	☒
K					
	Kasten				
	Herstellen van (losse) kasten en kastplanken, kast- en keukeninterieur, zoals plankdragers, roedehouders, hangroeden, losse lade-indelingen e.d.	☐	☒	☒	☐
	Vervangen van losse kasten, tenzij behorend bij vast interieur.	☐	☒	☒	☐
	Leveren en monteren van extra kastplanken.	☐	☒	☒	☐
	Onderhouden van, door u meegebrachte kastsloten en – scharnieren.	☐	☒	☒	☐

	Kozijnen				
	Schilderwerk aan de buitenkant van de kozijnen en vervangen van kozijnen bij aantasting door houtrot.	☒	☐	☒	☐
	Vervangen en/of herstellen van het houtwerk van buiten-kozijnen, buitendeuren en buitenramen.	☒	☐	☒	☐
	Schilderwerk van alle binnenkozijnen volgens een door Zorggroep Charim vooraf opgesteld onderhoudsplan.	☒	☐	☒	☐
	Bij het aanbrengen van een afwijkende kleur, herstellen in de oorspronkelijke staat.	☐	☒	☐	☒
	Kranen				
	Vervangen en/of herstellen van tapkranen en mengkranen, met inbegrip van het vervangen van kraanleertjes en binnenwerk.	☒	☐	☒	☐
	Lekkage				
	Herstellen van leidingen of daken.	☒	☐	☒	☐
	Herstellen van waterschade aan het gehuurde, indien veroorzaakt door de gebruiker.	☐	☒	☒	☐
M					
	Mechanische ventilatie				
	Onderhouden en herstellen van de mechanische ventilatie	☒	☐	☒	☐
	Onderhouden van de centrale afzuiginstallatie.	☒	☐	☒	☐
	Meubilair				
	Onderhoud en reparatie van het door u meegebrachte meubilair, stoelen, tafels en kasten.	☐	☒	☐	☒
O					
	Ongediertebestrijding/plaagdieren				
	Bestrijden en verdelgen ongedierte/plaagdieren	☒	☐	☒	☐
	Ophangen diverse zaken				
	Ophangen schilderijen, eigen lampen, overige wanddecoraties, e.d.	☐	☒	☐	☒
	Opleveren appartement				
	Verwijderen van in de woning achtergelaten inboedel, vloerbedekking en ondertapijt of andere voorwerpen, bij beëindiging overeenkomst.	☐	☒	☐	☒
	Herstellen schade in het appartement bij opleveren	☐	☒	☒	☐
P					
	Paden / Terrassen				
	Onderhouden, herstellen, ophogen en vernieuwen van terrassen die bij het appartement behoren.	☒	☐	☒	☐
	Onderhouden, herstellen, ophogen en vernieuwen van gemeenschappelijke paden die bij een complex behoren.	☒	☐	☒	☐
	Parket				
	Leggen van parket is uitsluitend toegestaan met in acht name van de geluidsnormen zoals vastgesteld door de Nederlandse Stichting Geluidshinder (NSG).	☐	☒		
	Plafond				
	Schilderen en herstellen van de plafonds. Alleen nodig als de staat van onderhoud hiertoe aanleiding geeft. (conform WLZ kompas).	☒	☒	☒	☒
	Bij aanbrengen afwijkende kleur, herstellen in oorspronkelijke staat.	☐	☒	☐	☒
	Planchet				
	Vervangen van planchetten bij beschadiging.	☐	☒	☒	☐
	Bij aanbrengen eigen planchet, herstellen in oorspronkelijke staat.	☐	☒	☒	☐
R					
	Raamkozijnen / Ruiten (zie glas/ kozijnen)				
	Riolering (zie afvoeren)				
	Roosters				

	Herstellen of vervangen van direct in de buitenramen of gevel opgenomen ventilatieroosters.	☒	☐	☒	☐
S					
	Sauzen				
	Sauzen van de plafonds en wanden in het appartement. De zorginstelling hoeft niet voor iedere mutatie het appartement te schilderen en te sauzen (conform WLZ kompas).	☒	☒	☒	☒
	Tussentijds (binnen zorgleveringsovereenkomst) sauzen plafonds en wanden.	☐	☒	☒	☐
	Bij aanbrengen afwijkende kleur deze herstellen in oorspronkelijke staat.	☐	☒	☐	☒
	Schakelaars (zie elektriciteit)				
	Schilderen				
	Schilderwerk binnen de woning. Alleen nodig als de staat van onderhoud hiertoe aanleiding geeft. (conform WLZ kompas).	☒	☒	☒	☒
	Bij aanbrengen afwijkende kleur, herstellen in oorspronkelijke staat.	☐	☒	☐	☒
	Schilderwerk buiten het appartement.	☒	☐	☒	☐
	Schilderwerk in verkeersruimten (hallen, portieken, gangen).	☒	☐	☒	☐
	Schilderwerk in recreatie- en algemene ruimten.	☒	☐	☒	☐
	Schoonhouden				
	Schoonhouden van trappenhuizen en hallen	☒	☐	☒	☐
	Sifons				
	Ontstoppen van sifons.	☒	☐	☒	☐
	Verhelpen van verstoppingen door onoordeelkundige gebruik, zoals etensresten doorspoelen e.d.	☐	☒	☒	☐
	Spiegels				
	Vervangen (wastafel)spiegels, zijnde regulier onderhoud.	☒	☐	☒	☐
	Vervangen (wastafel)spiegels bij onoordeelkundig gebruik.	☐	☒	☒	☐
	Stopcontacten (zie elektriciteit)				
	Stucwerk				
	Repareren stucwerk indien het stucwerk loskomt van de ondergrond.	☒	☐	☒	☐
	Herstellen na beschadiging door zelfwerkzaamheid.	☐	☒	☐	☒
	Herstellen van kripscheuren in stukadoorswerk.	☒	☐	☒	☐
T					
	Telefoonaansluiting				
	Zorg dragen voor de aanwezigheid van een telefoon-aansluiting en het handhaven hiervan.	☒	☐	☒	☐
	Kosten abonnement en gesprekskosten. Vraag de zorgaanbieder naar de mogelijkheden binnen uw locatie.	☐	☒	☐	☒
	Tegels				
	Vervangen van beschadigde wand-, vloer-, en/of vensterbanktegels, indien beschadiging door gebruiker is veroorzaakt.	☐	☒	☒	☐
	Tuinen				
	Onderhouden van de bij de woning behorende tuin.	☒	☐	☒	☐
	Trappen				
	Onderhouden en vernieuwen van trappen, trapleuningen en hekken in de gemeenschappelijke ruimten.	☒	☐	☒	☐
V					
	Vensterbank				
	Herstellen of vervangen vensterbank, bij onoordeelkundig gebruik.	☐	☒	☒	☐
	Verlichting				
	Herstellen of vervangen van de verlichtingsinstallaties (armaturen en ornamenten) in gemeenschappelijke ruimten zoals trappenhuizen, gangen, hallen en portieken.	☒	☐	☒	☐
	Vervangen van <u>eigen</u> lampen in het appartement.	☐	☒	☐	☒

	Vloeren				
	Onderhouden en herstellen vloerconstructies en dekvloeren in gemeenschappelijke ruimten.	☒	☐	☒	☐
	Herstellen van de door de huurder veroorzaakte beschadiging aan vloeren en vloerbedekkingen.	☐	☒	☒	☐
W					
	Wandafwerking				
	Onderhouden en herstellen van de wandafwerking.	☐	☒	☐	☒
	Bij aanbrengen afwijkende kleur, deze herstellen in oorspronkelijke staat bij beëindiging van de zorgleveringsovereenkomst.	☐	☒	☐	☒
	Alle gaten in het appartement herstellen.	☐	☒	☐	☒
	Waterleiding				
	Herstellen van waterleidingen.	☒	☐	☒	☐
	Aansluitingen m.b.t. wasmachines en overige eigen apparatuur in overleg met de zorgaanbieder.	☐	☒	☐	☒
Z					
	Zonwering				
	Buitenzonwering: onderhoud en reparatie (indien aanwezig).	☒	☐	☒	☐

