

Welkom in De Koekoek kleinschalig wonen

INHOUDSOPGAVE

CONTACT	3
WELKOM	4
ALGEMENE INFORMATIE OVER QUARIJN	5
<i>Identiteit</i>	5
QUARIJN: VISIE OP KLEINSCHALIG WONEN	5
<i>Persoonlijke benadering</i>	6
<i>Dagelijkse verzorging</i>	6
<i>Vakbekwaam team</i>	6
<i>Keuze huisarts of specialist ouderengeneeskunde</i>	7
<i>Leefplan</i>	8
INDELING DE KOEKOEK	9
<i>Herkomst naam De Koekoek</i>	9
<i>Begane grond: Kennis en BehandelCentrum en ontmoetingscentrum dementie</i>	9
<i>Verdieping 1, 2 en 3 kleinschalig wonen voor mensen met dementie</i>	9
<i>Verdieping 4 en 5: huurappartementen Patrimonium</i>	9
UW STUDIO EN DE GROEPSWONING	10
<i>Uw studio</i>	10
<i>De huiskamer en keuken</i>	10
<i>Verwarmde galerij en plaatsje</i>	11
<i>Gang</i>	11
UW EERSTE DAG	11
EN VERDER: A TOT Z	12
<i>Bedrijfshulpverlening</i>	12
<i>Bezoektijden</i>	12
<i>Cliëntenrechten</i>	12
<i>Eerstelijnszorg door QuaRijn Kennis en BehandelCentrum</i>	12
<i>Familie, partner en naasten</i>	12
<i>Familienet</i>	13
<i>Financiën</i>	13
<i>Kabeltelevisie, telefoon en internet</i>	14
<i>Kapper</i>	14
<i>Klachten</i>	15
<i>Maaltijden</i>	15
<i>Medezeggenschap</i>	15
<i>Medicijnen</i>	15
<i>Melding Incidenten Cliënten en Medewerkers</i>	15

<i>Openbaar vervoer naar De Koekoek</i>	15
<i>Oplevering na vertrek of overlijden</i>	15
<i>Overplaatsing, als De Koekoek geen thuis meer kan zijn</i>	16
<i>Parkeren</i>	16
<i>Pedicure</i>	16
<i>Reanimatie</i>	16
<i>Registratie</i>	16
<i>Waardering</i>	16
<i>Wasverzorging</i>	16
<i>Wilsonbekwaamheid en vertegenwoordiging</i>	17
<i>Ziekenhuis</i>	17
<i>Zorg in de laatste levensfase</i>	17
<i>Euthanasie</i>	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
WASVERZORGING QUARIJN	18
<i>1 Bad- en Beddengoed</i>	18
<i>2 Persoonsgebonden kleding</i>	18
<i>3 Gordijnen en vitrages</i>	19
<i>4 Merken</i>	19
<i>Klachten door verlies en beschadiging</i>	20
<i>Totaal overzicht tarieven wasverzorging per 01-03-2013*:</i>	21
<i>Bijlage 1a: Kostenoverzicht Chemisch Reinigen</i>	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
<i>Bijlage 1b: Standaardvoorschriften merken</i>	22
<i>Bijlage 1c: Vergoedingsregeling door schade en/of verlies</i>	23

Contact

De Koekoek
Nieuweweg 30a t/m 30f
3901 BE Veenendaal
T 0318 742 566

E-mail per woning:
koekoekA@QuaRijn.nl
koekoekB@QuaRijn.nl
koekoekC@QuaRijn.nl
koekoekD@QuaRijn.nl
koekoekE@QuaRijn.nl
koekoekF@QuaRijn.nl

Stichting QuaRijn

Gansfortstraat 4
Postbus 36 - 3960 BA Wijk bij Duurstede
T 0343 - 45 94 60
F 0343 - 57 14 26
E info@QuaRijn.nl
www.QuaRijn.nl

Service Bureau QuaRijn
Telefoon 085 – 4 88 99 00
maandag t/m vrijdag van 08.30-17.00 uur
Email servicebureau@QuaRijn.nl

Klachtenfunctionaris
T 06 – 20 51 90 59

WELKOM

Uw verhuizing naar de kleinschalige woonvoorziening in De Koekoek kan een hele stap zijn die veel veranderingen met zich meebrengt. De medewerkers van QuaRijn die in De Koekoek werken, doen hun uiterste best om deze overgang voor u zo goed mogelijk te laten verlopen.

In dit Welkom boekje leest u eerst algemene informatie over QuaRijn en beschrijven we onze visie op kleinschalig wonen. Vervolgens geven we aan wat deze visie concreet inhoudt in uw dagelijks leven bij ons. Tot slot geven we praktische informatie over de gang van zaken in het kleinschalig wonen in De Koekoek.

Waar we 'familie' schrijven, bedoelen we partner, familieleden, vrienden en andere naasten.

Als u vragen heeft, neemt u dan gerust contact op met de teammanager.

ALGEMENE INFORMATIE OVER QUARIJN

QuaRijn zet zich breed in voor het ondersteunen van ouderen bij het bereiken van de door hen gewenste kwaliteit van leven. We zijn altijd in de buurt en bieden persoonlijke zorg op maat. We hebben aanleunwoningen, woonzorgcomplexen, thuiszorg, dagbehandeling, dagactiviteiten, revalidatie en reactivering, verzorgingshuizen, verpleeghuizen en kleinschalige woonvormen. Het QuaRijn Kennis en BehandelCentrum staat voor onze cliënten klaar met fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopediste, specialisten ouderengeneeskunde, psychologen en een diëtist. Met zo'n 1200 medewerkers verleent QuaRijn professionele zorg. Ongeveer 600 vrijwilligers ondersteunen bij allerlei welzijnsactiviteiten.

Identiteit

QuaRijn heeft een algemene grondslag en staat open voor iedereen ongeacht levensovertuiging of maatschappelijke beschouwing.

QUARIJN: VISIE OP KLEINSCHALIG WONEN

QuaRijn gaat er vanuit dat zowel het psychisch, sociaal en lichamelijk welbevinden en welzijn de kern vormen van de dienstverlening aan cliënten. Binnen het kleinschalig wonen staan wonen en welzijn centraal. Gewoon als het kan en bijzonder als het moet, dus wonen en leven zoveel mogelijk zoals u thuis gewend was waarbij alle diensten ondersteunend kunnen zijn.

De doelgroep voor het kleinschalig wonen zijn ouderen met een verpleeghuisindicatie waarbij de diagnose dementie gesteld is. Mensen met dementie kennen, zeker als er sprake is van een voortschrijdend ziektebeeld, veelal verlies aan autonomie en een verminderd functioneren. Binnen het kleinschalig wonen wil QuaRijn vanuit een respectvolle houding geborgenheid en veiligheid creëren om de kwaliteit van leven te vergoten. Er wordt zoveel mogelijk een situatie gecreëerd waarin een thuissituatie wordt ervaren. Daarbij hoort een op de cliënt toegesneden vorm van leveren van de diensten van QuaRijn, waarbij aan de wensen van de cliënt zoveel mogelijk tegemoet wordt gekomen. Dit geldt zowel voor de facilitaire dienstverlening, als voor de zorgmomenten en voor de momenten waarop medische, paramedische en psychosociale diensten worden aangeboden.

Zorg- en behandel functies worden op een voor de cliënt belevingsgerichte manier ingezet, waardoor zelfstandigheid een plaats krijgt en het leven wordt voortgezet op een zo prettig mogelijke manier. Naast het zo veel mogelijk volgen van de cliënt in zijn wensen, heeft QuaRijn een actieve houding in het bieden van deskundigheid. Voor cliënten met dementie geldt, afhankelijk van het stadium, een verschillende belevingsgerichte benadering, gericht op het positief benaderen van de symptomen van dementie en de behandeling van fysiek/psychisch ongemak. Cliënten hebben een beleving bij hun ziektebeeld en hebben als cliënt ook wensen. Dit heeft gevolgen voor het soort activiteiten dat wordt ingezet en ook voor de manier waarop dit gebeurt, altijd zoveel mogelijk in overleg met de cliënt. Afhankelijk van het stadium van dementie en de hieruit voortvloeiende mogelijkheden tot zelfbeschikking wordt het cliëntstelsel hierbij ingezet.

KLEINSCHALIG WONEN DE KOEKOEK

Persoonlijke benadering

Medemenselijkheid is onze kracht. Wat u fijn vindt om te doen en wat u zelf nog kan, blijft u doen. We helpen u daar waar mogelijk bij het instandhouden van uw greep op de realiteit. We ondersteunen u als u het fijn vindt; gezellig pratend en anders op een invoelende manier of belevingsgericht. Iedere keer kijken we welke manier het beste werkt bij uw gemoed van dat moment. Hierdoor komt er rust en voldoening in ons contact.

We bieden u een huiselijke sfeer waarin u zich zoveel mogelijk op uw gemak voelt. U vormt met de andere bewoners (6 à 7 per woning) een zo gewoon mogelijk huishouden. U, als een van deze bewoners, leeft zoveel mogelijk zoals u gewend bent; in uw eigen studio en in de gemeenschappelijke woonkamer, keuken en buitenruimte met ondersteuning en bezoek van de mensen waarmee u vertrouwd bent. Onze medewerkers voegen hier op een natuurlijke manier bij in en zorgen ervoor dat u zich thuis voelt. We luisteren naar uw vragen en problemen, zoeken naar oplossingen en nieuwe mogelijkheden. Samen met u blijven we invulling geven aan uw leven.

Dagelijkse verzorging

U wordt geholpen bij alles wat u zelf niet meer kunt. Uw familie blijft zich inzetten voor uw persoonlijke zorg. Voor u geeft dit vaak een veilig en vertrouwd gevoel. Onze medewerkers en stagiaires vullen aan, zorgzaam en professioneel. Er is 24 uur per dag begeleiding, verzorging, verpleging en zo nodig behandeling beschikbaar, ook wel 'verblijf met behandeling' genoemd.

Vakbekwaam team

Een van de medewerkers, de zogenaamde **contactverpleegkundige**, is de spil tussen u, uw vertegenwoordiger/familie, de verzorgenden, de psycholoog en de andere behandelaars. Maar alle medewerkers beantwoorden graag uw vragen. U hoeft uw vraag dus niet 'op te sparen' totdat uw contactverpleegkundige dienst heeft. U kunt ervan op aan dat de medewerker die u heeft gesproken de contactverpleegkundige informeert.

We werken met gekwalificeerde medewerkers; de niveaus variëren, er zijn helpenden, verzorgenden I.G. en verpleegkundigen niveau 4 en 5. Ook zetten we, bovenop de vaste basisbezetting van verpleegkundigen en verzorgenden, **stagiaires** in. De stagiaires volgen een opleiding MBO of HBO Verpleging bij het ROC A12 Ede, de Christelijke Hogeschool Ede of het Hoornbeek College Amersfoort.

De **psycholoog** in De Koekoek (gespecialiseerd in dementie) kijkt naar de gevolgen die uw ziektebeeld heeft op uw beleving, emoties, gedrag en functioneren. Op basis van observaties en onderzoek stelt zij voor iedere bewoner een persoonlijke leidraad op die medewerkers en familie richting geeft in het contact met u. Op indicatie kunnen we uw familie hierbij begeleiden. De psycholoog is tevens behandelcoördinator.

De **specialist ouderengeneeskunde van QuaRijn** staat voor u klaar met zijn uitgebreide kennis en ervaring met ouderen. Of u nu uw eigen huisarts houdt of over bent gestapt naar de QuaRijn specialist ouderengeneeskunde: de specialist ouderengeneeskunde is eindverantwoordelijk voor alle medische zaken en kan in overleg met de psycholoog behandelaars inzetten.

Voor behandeling of begeleiding is er het QuaRijn Kennis en BehandelCentrum: een **fysiotherapeut** voor vermindering van chronische klachten, pijn en stijfheid; een **ergotherapeut** om uw leefcomfort te bevorderen door het gebruik van bepaalde hulpmiddelen zoals een rolstoel. Tevens kunt u bij ons terecht voor **logopedie** en advies van een **diëtist**.



Keuze huisarts of specialist ouderengeneeskunde

In de fase die vooraf ging aan uw verhuizing naar De Koekoek, bent u door een QuaRijnmedewerker geïnformeerd over de keuze die u heeft om uw eigen huisarts te houden of om over te stappen naar de QuaRijn specialist ouderengeneeskunde. Hieronder beschrijven we kort de belangrijkste zaken over deze keuze.

In De Koekoek zetten we zoveel mogelijk uw thuissituatie voort. Dit houdt onder andere in dat u uw eigen huisarts kunt houden die wij indien nodig voor u bellen. Als u uw eigen huisarts houdt, krijgt uw familie een brief mee voor uw huisarts waarin we e.e.a. uitleggen en vragen om een kopie van uw medisch dossier. Ook verzoeken we uw huisarts om ons meteen op de hoogte te brengen van wijzigingen. Dit is nodig om goed voor u te zorgen. Daar waar nodig kan uw huisarts gebruik maken van specialistische kennis die de QuaRijn specialist ouderengeneeskunde biedt. Mocht u later alsnog besluiten om over te stappen van uw huisarts naar de QuaRijn specialist ouderengeneeskunde, dan kan dit.

Als u in De Koekoek gaat wonen, kan het zijn dat de specialist ouderengeneeskunde van QuaRijn beter bij uw situatie past dan uw huisarts. Hij heeft zich gespecialiseerd in het behandelen en begeleiden van oudere mensen. De specialist ouderengeneeskunde komt twee keer per week langs in De Koekoek.

Leefplan

Na de wederzijdse kennismakingsperiode van ongeveer 6 weken stelt het zorgteam samen met u een individueel begeleidingsplan op (ook wel leefplan genoemd). Dit vormt de basis voor onze dagelijkse warme, invoegende en op u gerichte ondersteuning. De inzet van onze medewerkers is aanvullend op uw eigen vermogens en vaardigheden en aanvullend op datgene waartoe uw familie in staat is. Uw familie is nadrukkelijk onderdeel van onze zorg aan u. Hun wensen, behoeften en inzichten zijn naast die van u het vertrekpunt voor de inzet van onze medewerkers. In het leefplan staan alle afspraken over de zorg aan u: wat willen we bereiken, hoe willen we dit doen en wie zijn hierbij betrokken. Ook uw wensen worden in het leefplan genoteerd. Het leefplan wordt door de verzorging als handvat gebruikt tijdens de algehele dagelijkse zorg. We geven uw zorg vorm binnen de financiële, bouwtechnische en organisatorische mogelijkheden die er zijn. Met het leefplan bewaken we de kwaliteit en de voortgang van de zorg. U en/of uw vertegenwoordiger hebben recht op inzage in het leefplan.

Twee keer per jaar wordt het leefplan met u besproken door de psycholoog en de contactverpleegkundige. Als u uw eigen huisarts heeft gehouden en u stelt zijn/haar aanwezigheid op prijs tijdens deze bespreking, dan is hij/zij van harte welkom. Uiteraard nodigen wij uw contactpersoon ook uit. Graag willen wij benadrukken dat u altijd tussendoor vragen aan ons kunt stellen.

INDELING DE KOEKOEK

De Koekoek is in 2013 en begin 2014 gebouwd in opdracht van de Veenendaalse Woonstichting Patrimonium. QuaRijn huurt sinds 1 april 2014 de begane grond en de verdiepingen 1, 2 en 3 van Patrimonium. De Koekoek ligt op 250 meter van het centrum van Veenendaal (tussen De Scheepjeshof en De Nieuwe Molen).



Herkomst naam De Koekoek

Op een oude veldnamenkaart van Veenendaal staan percelen 'De Koekoek'. Een van deze percelen wordt in een advies over een omleidingskanaal uit de 17e eeuw genoemd. Net als bij 'De Koekoek' zien we andere perceelnamen van deze kaart terug in het huidige Veenendaal. Bijvoorbeeld winkelcentrum 'De Ellekoot' en speeltuin 'De Pol'.

Begane grond: Kennis en BehandelCentrum en ontmoetingscentrum dementie

Op de begane grond is het QuaRijn Kennis en BehandelCentrum en het ontmoetingscentrum dementie gevestigd. Het QuaRijn Kennis en BehandelCentrum is voor onderzoek en behandeling van ouderen en chronisch zieken. Het ontmoetingscentrum dementie biedt een compleet programma voor thuiswonende cliënten met geheugenproblemen en hun mantelzorger(s). Omgaan met de gevolgen en op een prettige manier thuis blijven wonen is het gemeenschappelijke doel.

Verdieping 1, 2 en 3 kleinschalig wonen voor mensen met dementie

Op verdieping 1, 2 en 3 kunnen mensen met dementie veilig en rustig wonen met zorg. Er zijn 39 plaatsen. Iedere bewoner heeft zijn eigen studio en er zijn gemeenschappelijke ruimten. Kleine groepen vormen een zo gewoon mogelijk huishouden. De woonomgeving en het interieur zijn speciaal afgestemd op mensen met dementie.

Verdieping 4 en 5: huurappartementen Patrimonium

Op verdieping 4 en 5 verhuurt Woonstichting Patrimonium 7 driekamerappartementen aan huurders met een zorgvraag. De huurders kunnen thuiszorg van QuaRijn krijgen.

De samenwerking tussen Patrimonium en QuaRijn heeft geleid tot De Koekoek. Veenendalers en mensen uit de regio hebben met De Koekoek meer mogelijkheden voor ondersteuning bij het ouder worden gekregen.

UW STUDIO EN DE GROEPSWONING

U woont op verdieping 1, 2 of 3 in uw studio. Per 6 of 7 studio's is er een huiskamer, keuken, verwarmde galerij en plaatsje en een gang waar u samen met 5 of 6 andere bewoners gebruik van maakt. De inrichting is afgestemd op mensen met dementie. Speciale techniek, domotica, draagt bij aan de veiligheid van de bewoners.

Uw studio

Uw eenpersoonsstudio beslaat 22 m² en bestaat uit een woon-slaapkamer en een badkamer met wastafel, douche en toilet. Er staat een hoog-/laagbed van QuaRijn. Op de vloer ligt linoleum, de wanden zijn netjes afgewerkt en er hangen gordijnrails. Verder richten u en uw familie met uw eigen, vertrouwde spullen uw studio in.



De huiskamer en keuken

Iedere verdieping heeft twee huiskamers. Een in lichte stijl en een in klassieke stijl. Via de gang komt u in de lichte of de klassieke huiskamer. De stoffen en materialen sluiten aan op de belevingswereld van de bewonersgroep. Er is veel contrast in de keuken voor goede zichtbaarheid en er is een aparte zitplek bij de keuken zodat bewoners mee kunnen helpen bij het koken.

De aparte eethoek, dicht bij de keuken, heeft verschillende stoelen zodat iedere bewoner zijn eigen plaats vindt. In de zithoek kunnen al naar gelang de wensen van bewoner, bezoek en medewerkers verschillende zitplekken gemaakt worden. De grote ramen laten veel daglicht binnen. De verlichting die we binnen gebruiken, volgt het menselijk dagritme.



De galerij buiten en de gang binnen bieden veel ruimte om te lopen: veilig bewegen in een beschermde omgeving.

Verwarmde galerij en plaatsje

De verwarmde, besloten galerij komt uit op een plaatsje waar u het hele jaar door heerlijk kunt zitten; in de winter verwarmd tot maximaal 18 graden.



Gang

Speciale verlichting in de gang zorgt ervoor dat er geen donkere delen zijn. Het herkennen van uw eigen studio wordt makkelijker doordat u in het vitrinekastje naast uw eigen voordeur een paar eigen spullen of een foto kunt zetten. In de gang zijn geen donkere delen door speciale verlichting. Tapijstroken op de vloer langs de wanden en lambriserings met aan de onderkant led-verlichting voor 's nachts helpen u bij uw oriëntatie.



UW EERSTE DAG

De contactverpleegkundige die aan u is toegewezen als spil in de communicatie tussen alle betrokkenen, verwelkomt u. Zij vertelt u en uw familie het nodige en neemt een aantal persoonlijke gegevens op. Hierna ontmoet u uw medebewoners en een aantal medewerkers. De meegenomen kleding kunt u afgeven aan ons. Wij kunnen er voor zorgen dat deze van wasmerkjes wordt voorzien.

De psycholoog heeft in de eerste dagen nadat u bij ons woont een gesprek met u en uw familie. Onder andere over de psychosociale zorg. Zij zal u vragen of u een wilsbeschikking heeft.

Wij realiseren ons, dat uw verhuizing naar De Koekoek veel veranderingen voor u en uw familie met zich meebrengen. Wij vinden het belangrijk om in onderling overleg tot een goede zorg- en dienstverlening voor u te komen. Komt u dus gerust naar ons toe als er iets is. En voor uw familie geldt dat ze ons altijd kan bellen om te vragen hoe het met u gaat.

EN VERDER: A TOT Z

Bedrijfshulpverlening

In De Koekoek is er 24 uur per dag een medewerker aanwezig die is opgeleid voor bedrijfshulpverlener. Hij of zij kan ook reanimeren.

Bezoektijden

De Koekoek heeft geen bezoektijden. Uw familie kan in overleg met u en uw contactverpleegkundige de tijden aanhouden zoals u gewend was toen u nog niet in De Koekoek woonde.

Cliëntenrechten

Alle bewoners hebben recht op de noodzakelijke verzorging, verpleging en behandeling. Daarbij staat in De Koekoek het hiervoor besproken leefplan centraal. Verder is in ons land een aantal algemene rechten voor verpleeghuisbewoners wettelijk vastgelegd. De Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) regelt voor mensen die zorg nodig hebben onder meer het recht op informatie, inzage in het zorgplan, vrije keuze van hulpverlener, zelfbeschikking, klachtbehandeling en vertegenwoordiging wanneer iemand niet meer in staat is zijn wil kenbaar te maken. Een bewoner heeft niet alleen rechten, maar ook een aantal plichten. Zo moet de bewoner (doorgaans zal dat gebeuren door zijn wettelijk vertegenwoordiger) de zorgverlener zo duidelijk mogelijk informeren, zodat deze een goede diagnose kan stellen en een deskundige behandeling kan geven. Behalve de bewoners, hebben ook de familieleden rechten. Zo heeft u recht op bepaalde informatie, bijvoorbeeld over de voortgang van de verzorging en behandeling. Met vragen over de bewoner kunnen u en/of uw vertegenwoordiger altijd terecht bij de contactverpleegkundige of de teammanager.

Eerstelijnszorg door QuaRijn Kennis en BehandelCentrum

Wilt u buiten uw VPT-indicatie om geholpen worden door een van onze medewerkers van het QuaRijn Kennis en BehandelCentrum, dan kan dit. Het gaat hier dan om eerstelijnszorgverlening die u afhankelijk van uw verzekeringspolis (Zorgverzekeringswet en keuze aanvullende verzekering) wel, niet of gedeeltelijk vergoed krijgt. Particulier betalen is ook mogelijk.

In het QuaRijn Kennis en BehandelCentrum kunt u terecht voor fysiotherapie, ergotherapie, logopedie, behandeling of begeleiding door een diëtist, psycholoog of specialist ouderengeneeskunde.

Familie, partner en naasten

Betrokkenheid, zorg en ondersteuning van partner, familie of vrienden (ook wel mantelzorgers of naasten genoemd) is bijna onmisbaar voor ons. Uit ervaring weten wij dat het onze bewoners een rustig en vertrouwd gevoel kan geven als er een mantelzorger aanwezig is. Sommige bewoners vinden het prettig als een

mantelzorger bijvoorbeeld hun haar wast, meehelpt bij het eten of een wandelingetje maakt. De mantelzorgers kunnen hierover afspraken maken met de contactverpleegkundige. 'Bijna onmisbaar' omdat er ook bewoners zijn die geen partner, familie of vrienden hebben. QuaRijn zoekt dan in overleg met de bewoner naar een oplossing.

We weten dat de familie soms even tot zichzelf wil komen. Maar ook als uw familie tijdelijk niet bij de zorg betrokken wil of kan zijn, blijft zij altijd van harte welkom.

Familienet

Naast het persoonlijke contact met uw familie, gebruiken we Familienet. Dit is een (beveiligd) digitaal netwerk waar u en uw familie samen met de families van andere bewoners aan deel kunnen nemen. Zowel u als wij kunnen berichten plaatsen bijvoorbeeld over gezellige activiteiten.

Financiën

We gaan er van uit dat u of uw vertegenwoordiger uw financiële zaken regelt. Het is raadzaam om een van uw familieleden of kennissen tot zaakwaarnemer te benoemen.

- Wat kost uw verblijf in De Koekoek?

U verblijft op basis van Volledig Pakket Thuis (VPT). Dit houdt in dat u voor de Wlz-zorg de lage eigen bijdrage aan het CAK betaalt. U betaalt huur en servicekosten aan QuaRijn.

Wat uw verblijf in De Koekoek per maand kost, kunnen wij helaas niet exact aangeven omdat dit afhangt van hoe verschillende overheidsregelingen voor u uitpakken en welke persoonlijke keuzes u maakt. Denk hierbij aan de hoogte van uw inkomen en of u eigen vermogen heeft of niet. Wel kunnen wij de verschillende onderdelen aangeven.

1 Voor de zorg die wij u bieden op basis van de Wlz-indicatie betaalt u een inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage aan het CAK, zie 'eigen bijdrage regeling met verblijf', www.hetcak.nl. Maaltijden en huishoudelijke zorg vallen binnen de indicatie zorg met verblijf. Behandeling of begeleiding die voortkomt uit uw indicatie Volledig Pakket Thuis (VPT) wordt via de Wlz vergoed.

2 Voor het wonen betaalt u huur en servicekosten aan QuaRijn. Als u aan bepaalde voorwaarden voldoet, kunt u huursubsidie krijgen.

Bovenstaande twee onderdelen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en maken onderdeel uit van de overeenkomst met QuaRijn. Een uitgebreid overzicht, de zorg- en dienstenlijst krijgt u uitgereikt op uw eerste dag, bij uw welkomsgesprek. Wilt u vooraf dit overzicht ontvangen, neem dan contact met het Service Bureau van QuaRijn.

3 Zorgverzekeringspremie: u houdt uw eigen zorgverzekeraar en betaalt zelf uw premie.

4 Voor uw eigen rekening: abonnementen, verzekeringen etc.

Verder geldt dat het recht op bepaalde Wmo-voorzieningen (bijvoorbeeld aanpassingen in de studio i.v.m. beperking of vervoer naar sociale activiteiten) kan blijven bestaan. Informeer bij uw gemeente.

ad 1 Wiz-indicatie, vergoeding, aflopen indicatie en uitbreiding indicatie

Voor de zorg is een **Wiz-indicatie Volledig Pakket Thuis** noodzakelijk. Om de juiste VPT-indicatie vast te stellen wordt door het CIZ een zorgzwaartemeting gedaan die wordt vertaald in een zorgzwaartepakket (ZZP). Deze ZZP-indicatie zetten wij om in een VPT-indicatie.

Of u voor vergoeding in aanmerking komt, wordt bepaald door het Centrum voor Indicatiestelling Zorg (CIZ).

Een geldige indicatie betekent niet, dat QuaRijn verplicht is de (maximale) zorg te leveren. Wanneer u gedurende de looptijd van de indicatie minder of geen zorg nodig heeft, kan QuaRijn de zorgverlening in overleg met u aanpassen of beëindigen. Voor vragen over indicaties kunt u altijd contact opnemen met het Service Bureau QuaRijn of het CIZ .

Als u nog geen zorg ontvangt, kunt u zelf een indicatie aanvragen bij het CIZ. Het Service Bureau QuaRijn kan u helpen bij de aanvraag.

Uitbreiding van de zorg die u heeft, kunt u zelf aanvragen of via uw contactverpleegkundige.

ad 2 Een specificatie van de huur en servicekosten krijgt u uitgereikt op uw eerste dag, tijdens uw welkomsgesprek. Wilt u vooraf dit overzicht ontvangen, neem dan contact met het Service Bureau van QuaRijn.

Kabeltelevisie, telefoon en internet

Kabeltelevisie

Wilt u televisiekijken in uw eigen studio? Meldt u zich dan aan bij Ziggo (T 0800-7800234). U kunt ook een informatiepakket van Ziggo krijgen bij de medewerkers van de woning. Naast televisie kunt u zich ook voor een internet en/of telefoonaansluiting aanmelden.

Telefoon

Wilt u een telefoonaansluiting in uw eigen studio, dan dient u dit zelf te regelen bij Ziggo of KPN. Informatiepakketten van Ziggo zijn verkrijgbaar bij de medewerkers van de woning. Hier kunt u zich tevens aanmelden voor kabeltelevisie en/of internet.

Internet

Wilt u graag een internetaansluiting (met wifi), dan is dat mogelijk via Ziggo. Informatiepakketten zijn verkrijgbaar bij de medewerkers van de woning.

Kapper

Heeft u een kapper nodig, dan regelt u dit zelf met behulp van familie of een van onze medewerkers. Wilt u uw eigen kapper houden en wil hij of zij naar De Koekoek komen, dan kan dit natuurlijk.

Klachten

Als u niet tevreden bent, dan moet u er beslist niet mee blijven rondlopen. Zeg het ons gerust. Meestal kunnen we het samen snel oplossen. Wij ervaren een klacht als een gratis advies en zeker niet als lastig of bedreigend. Op basis van uw bevindingen kunnen wij proberen de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. Wat kunt u doen als u een klacht heeft? Zoals gezegd, blijf er vooral niet mee zitten. Vaak helpt het als u uw onvrede uit waar deze ontstaan is. Indien u van mening bent dat uw probleem niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan kunt u contact opnemen met de teammanager. Het kan echter gebeuren dat het voor u niet (meer) mogelijk is met hen of met de direct betrokkene te praten. Daarom is het goed om te weten dat er voor die situaties ook andere wegen zijn. Zo kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van QuaRijn. Het telefoonnummer vindt u vooraan in dit boekje. U kunt bij de klachtenfunctionaris terecht voor het vrijblijvend bespreken van uw onvrede, informatie en/of advies over een mogelijke aanpak van uw klacht, ondersteuning bij het aanpakken van uw klacht, informatie over andere mogelijkheden, bijvoorbeeld bemiddeling. U kunt ook schriftelijk een klacht indienen bij Stichting QuaRijn, klachtenfunctionaris, Postbus 36, 3960 BA Wijk bij Duurstede.

Maaltijden

De maaltijden worden bereid door onze medewerkers. Dit gebeurt in de woningen, de bewoners krijgen de gelegenheid om mee te helpen met bijvoorbeeld tafel dekken. Wij houden rekening met speciale (dieet)wensen.

Medezeggenschap

Zodra De Koekoek volledig bezet is, nemen we het initiatief om de medezeggenschap in te richten met de familie.

Medicijnen

Apotheek Kerkewijk uit Veenendaal verzorgt de medicijnen.

Melding Incidenten Cliënten en Medewerkers

Om de kwaliteit van de zorg te kunnen waarborgen en verbeteren, is het belangrijk dat wij weten welke situaties onveilig zijn en welke fouten, ongelukken en bijna-ongelukken er gebeuren. Daarom liggen er in De Koekoek zogenaamde MICM-formulieren klaar (MICM staat voor Melding Incidenten Cliënten en Medewerkers). Iedereen kan een formulier invullen: medewerkers, bewoners en familie. Wij kunnen dan onderzoeken wat er aan de hand is en de nodige maatregelen treffen.

Openbaar vervoer naar De Koekoek

Vanaf station Veenendaal De Klomp neemt u de bus naar bushalte 't Boveneind of bushalte Prins Bernhardlaan. Vanaf station Veenendaal Centrum neemt u de bus naar bushalte 't Boveneind. Vanaf deze haltes is het nog enkele minuten lopen. Actuele reisgegevens en de route die u van de bushalte naar De Koekoek loopt: www.9292.nl. U kunt ook een ov-fiets huren op Veenendaal De Klomp of Veenendaal Centrum: www.ovfiets.nl.

Oplevering na vertrek of overlijden

De bewoner/familie heeft de verplichting bij vertrek de studio netjes op te leveren. Daarom zal een medewerker van QuaRijn de studio schouwen. Indien de studio naar

het oordeel van QuaRijn niet netjes is opgeleverd, dient de bewoner/familie voor eigen rekening de studio op te knappen conform de richtlijnen van QuaRijn. Het is ook mogelijk dat QuaRijn dit doet. Wij brengen hiervoor kosten in rekening.

U of uw nabestaanden hebben na vertrek of overlijden 7 dagen om het appartement te ontruimen. QuaRijn biedt u de mogelijkheid om – in overleg - de periode van 7 dagen te verlengen tot maximaal 14 dagen. Het gebruiksrecht van de studio en de daaraan verbonden kosten daarvan lopen door tot de datum van oplevering.

Overplaatsing, als De Koekoek geen thuis meer kan zijn

We hopen dat het niet gebeurt maar uit ervaring weten we dat het kan voorkomen dat een bewoner niet goed of niet meer goed op zijn of haar plaats is in De Koekoek. De bewoner reageert niet goed in de groep medebewoners (agressie of overlast), medewerkers hebben geen mogelijkheden meer om het gedrag te verbeteren en ook interventies van arts of psycholoog bieden geen uitkomst. Wij overleggen dan met de bewoner en zijn/haar vertegenwoordiger welke locatie binnen of buiten QuaRijn wel een passende plaats heeft.

Parkeren

Er zijn enkele parkeerplaatsen ‘uitsluitend voor bezoekers De Koekoek’. Buiten het terrein, in de omgeving van De Koekoek zijn er plaatsen betaald parkeren en vrij parkeren.

Pedicure

Heeft u een pedicure nodig, dan regelt u dit zelf met behulp van familie of een van onze medewerkers. Wilt u uw eigen pedicure houden en wil hij of zij naar De Koekoek komen, dan kan dit uiteraard.

Reanimatie

In De Koekoek is 24 uur per dag een medewerker aanwezig die kan reanimeren. Tijdens het intakegesprek leggen wij de wens van de cliënt vast: wel of niet reanimeren. Reanimatie geldt ook voor medewerkers en bezoekers. Voor hen geldt, dat indien mogelijk altijd een poging tot reanimeren wordt ondernomen, waarna via 112 een ambulance wordt opgeroepen en de huisarts wordt geïnformeerd.

Registratie

De centrale administratie van QuaRijn verzorgt de registratie van alle cliënten van De Koekoek even als alle bijbehorende administratieve handelingen.

Waardering

Een woord van waardering doet iedereen goed. We vinden het prettig te horen wanneer u tevreden bent. Het is onze medewerkers echter niet toegestaan geschenken of beloningen aan te nemen van bewoners, cliënten of familieleden. Wilt u toch iets geven, dan kunt u het beste contact opnemen met de teammanager.

Wasverzorging

De Koekoek biedt u een aantal mogelijkheden voor de verzorging van uw was. Uitgebreide informatie vindt u achter in dit boekje.

Wilsonbekwaamheid en vertegenwoordiging

Als de bewoner een bepaalde beslissing niet zelf kan nemen – we noemen dit wilsonbekwaam – dan moet een ander dat doen. Een vertegenwoordiger behartigt dan de belangen van de bewoner, ook op het gebied van verpleging, verzorging, behandeling en begeleiding. We kennen verschillende manieren van vertegenwoordiging, namelijk als niet-benoemde vertegenwoordiger en als benoemde vertegenwoordiger. Dit is geregeld in de Wet BOPZ (Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen, helaas een wat misleidende naam). Bewind, mentorschap en curatele zijn maatregelen voor mensen die niet (helemaal) voor zichzelf kunnen zorgen. Deze maatregelen zijn vooral bedoeld als bescherming tegen personen die misbruik van de situatie kunnen maken. De teammanager kan u hierover desgewenst informeren.

Ziekenhuis

Als u naar het ziekenhuis moet, vraagt de contactverpleegkundige of een familielid met u meegaat.

Als u opgenomen moet worden in het ziekenhuis, komt u na onderzoek of behandeling zo snel mogelijk weer terug in de woning en uw studio in De Koekoek.

Zorg in de laatste levensfase

Als het levenseinde nadert, is liefdevolle en warme zorg uiterst belangrijk. De psycholoog en arts die u gekozen heeft (huisarts of specialist ouderengeneeskunde) overleggen samen met u en/of uw vertegenwoordiger en familie: wat u en wat zij het liefste willen.

WASVERZORGING QUARIJN

1 Bad- en Beddengoed

In De Koekoek kunt u kiezen of u het linnenpakket van QuaRijn wilt of dat u uw eigen bad- en beddengoed meeneemt.

Linnenpakket QuaRijn

Beddengoed en handdoeken zijn in bruikleen en inbegrepen in uw Volledig Pakket Thuis. Het linnenpakket van QuaRijn bestaat uit een tweedelig dekbed (= basisdekbed wit en bovendekbed gekleurd), hoeslaken, kussensloop, badhanddoeken en washandjes.

QuaRijn zorgt voor bewassing en aanvulling van het linnenpakket.

U krijgt schoon bad- en beddengoed tegen inlevering van het vuile goed.

Eigen linnenpakket

Het is mogelijk uw eigen bad- en beddengoed te gebruiken, mits goed gemerkt en wasbaar. U ontvangt uw eigen bad- en beddengoed na maximaal 5 werkdagen schoon en gestreken terug uit de wasserij.

2 Persoonsgebonden kleding

U kunt de was van uw persoonsgebonden kleding (onder- en bovenkleding samen) door QuaRijn laten verzorgen. Hierbij gelden de volgende voorwaarden en aandachtspunten:

- De abonnementskosten voor de bewassing van persoonsgebonden kleding bedragen €71,00 per maand. Dit geldt niet als u al voor 1 januari 2009 in één van de verzorgingshuizen van QuaRijn bent komen wonen en daar nu nog woont. U betaalt dan geen waskosten voor uw persoonsgebonden kleding.
- Uw kleding wordt 2x per week opgehaald en komt na maximaal 5 werkdagen gewassen en gestreken/gevouwen terug.
- Binnen het abonnement valt alleen het wassen van was- en droogbare kleding. Voor overige kleding zijn stoom- en strijkservices beschikbaar. Deze kosten worden aan u doorberekend (zie bijlage 1, kostenoverzicht chemisch reinigen). Uw kleding komt binnen maximaal 7 werkdagen weer terug. Stoomservice valt niet onder de aansprakelijkheid van QuaRijn.
- Koop bij voorkeur zoveel mogelijk kleding dat goed was- en droogbaar is en dat bestaat uit de volgende (kreukherstellende) materialen: polyester, polyester/katoen, polyester/viscose, viscose, katoenen corduroy, acryl, polyamide.
- Koop nooit kleding zonder wasetiket.
- U dient zelf te zorgen voor voldoende kledingstukken. Dit geldt vooral voor ondergoed, panty's, sokken en zakdoeken.
- Tussen het ophalen en terugbrengen van uw was zitten meerdere werkdagen. Om er zeker van te zijn dat u altijd over voldoende kleding beschikt, adviseren wij u minimaal de volgende hoeveelheden kleding mee te brengen:

Dameskleding	Herenkleding
10 Jurken, rokken of pantalons	10 Pantalons
5 Vesten of truien	5 Vesten, truien of colberts
5 Blouses	5 Overhemden
10 Pyjama's of nachthemden	10 Pyjama's
2 Ochtendjassen	2 Ochtendjassen
20 Hemden en onderbroeken	20 Hemden en onderbroeken
1 Jas of mantel per seizoen (zomer/winter)	1 Jas of mantel per seizoen (zomer/winter)
1 Sjaal of das	1 Sjaal of das
6 Panty's per maand (40/60 den)	10 Paar sokken
3 Bh's	7 Overhemden
10 Zakdoeken	15 Zakdoeken

3 Gordijnen en vitrages

Het reinigen van uw wasbare gordijnen en vitrages is voor rekening van QuaRijn. Als u gordijnen heeft die niet gewassen kunnen worden, kunt u gebruik maken van de stoomservice van QuaRijn. De kosten worden in dit geval aan u doorberekend. Het wassen van de gordijnen en vitrages geschiedt op eigen risico en vindt in overleg met de linnenkamer, maximaal 2x per jaar plaats.

4 Merken

Om er voor te zorgen dat uw kleding en/of linnengoed niet zoek raakt moet alles gemerkt zijn op uw naam, afdeling en kamernummer, ook als u geen wasabonnement heeft. In het algemeen geldt: niet gemerkte kleding wordt niet gewassen door QuaRijn. Ook niet in het geval van een inhuizing met spoed of kort durend verblijf. Wij adviseren uw kleding door de medewerkers te laten merken, dit vindt zo spoedig mogelijk na de inhuizing plaats. Zij hebben hiervoor speciaal merklint dat in uw kleding geperst wordt en niet los laat tijdens het wassen. Hierbij gelden de voorwaarden:

- De kosten voor het merken door QuaRijn bedragen:

Merken eigen bad- en beddengoed eenmalig	€ 40,00
Merken persoonsgebonden kleding eenmalig	€ 100,00
Merken persoonsgebonden kleding, na 3 jaar, per stuk	€ 1,00

- Bij verhuizing binnen een locatie of tussen locaties is het overmerken van de kleding verplicht om verlies te voorkomen. Bij verhuizing op eigen verzoek betaalt u wederom de merkkosten à € 100,00. Bij verhuizing als gevolg van een wijziging in uw zorgzwaartepakket zijn de kosten voor QuaRijn.
- De te merken kleding dient binnen drie dagen na het intakegesprek op de desbetreffende locatie aanwezig te zijn. Er is dan voldoende tijd om de kleding te merken voordat de inhuizing plaats vindt.

Indien u ervoor kiest uw wasgoed zelf te merken, dient dit conform de Standaardvoorschriften te gebeuren. Deze voorschriften zijn als bijlage 1b toegevoegd aan de procedure wasverzorging QuaRijn.

Klachten door verlies en beschadiging

Ondanks alle zorg die aan uw wasgoed besteed wordt, kan het voorkomen dat u een klacht heeft, bij voorbeeld door vermissing of beschadiging. U kunt hiervan melding maken door middel van het invullen van een klachtenformulier dat de waskamer van de woning en/of de receptie verantwoordelijk is. Wanneer schades aantoonbaar in de waskamer van de woning of wasserij zijn veroorzaakt ontvangt u binnen 6 weken van QuaRijn een vergoeding. De vergoedingsregeling vindt u in bijlage 1b. Als u uw kleding zelf wast of laat wassen, of als uw kleding niet (op de juiste wijze) gemerkt is, nemen wij uw klacht niet in behandeling.

Ongemerkte kleding wordt bewaard in de waskamer van de woning of wasserette. U kunt altijd vragen of uw vermiste kledingstuk eventueel bij het ongemerkte goed ligt. Dit geldt tevens voor in de was gevonden voorwerpen.

Facturatie en berekende abonnementskosten bij inhuizing, wijzigingen en ontslag

De kosten voor het wasabonnement worden op de 1^{ste} van de maand gefactureerd. Indien u kiest voor het wasabonnement, gelden de volgende regels rondom inhuizing, wijzigingen en ontslag gedurende de maand:

- Bij inhuizing of het doorgeven van wijzigingen, bent u het abonnementsgeld verschuldigd voor het restant van de maand. Stel: u wordt op de 7^{de} van de maand opgenomen en kiest voor een wasabonnement. De kosten voor de eerste maand bedragen dan 24/31 deel van het maandtarief, de eerste 7 dagen betaalt u dus niet.
- Bij ontslag op één van de locaties, krijgt u het reeds betaalde abonnementsgeld voor het restant van de maand terug. Stel: u wordt op de 10^{de} van de maand ontslagen, dan krijgt u 21/31 deel van het betaalde maandtarief terug.
- In het geval dat u komt te overlijden, krijgen uw nabestaanden het reeds betaalde abonnementsgeld voor het restant van de maand terug.

Totaal overzicht tarieven wasverzorging per 01-03-2013*:

	Linnen- pakket QuaRijn	Eigendom cliënt zelf wassen	Eigendom cliënt bewassing QuaRijn
Abonnement per maand			
Bad- en beddengoed	€ 0	€ 0	€ 45,00**
Persoonsgebonden kleding	n.v.t	€ 0	€ 71,00***
Eenmalige kosten			
Merken bad- en beddengoed		€ 40,00	€ 40,00
Merken persoonsgebonden kleding		€ 100,00	€ 100,00
Kosten na 3 jaar			
Merken pers.gebonden kleding per merkje		€ 1,00	€ 1,00

* Prijspeil 1 januari 2013. QuaRijn behoudt zich het recht voor om deze tarieven aan te passen.

** n.v.t. Zonnehuis, VPU Bunninchem, kleinschalig wonen Beatrix, E&E en De Koekoek.

*** m.u.v. cliënten in de verzorgingshuizen die al voor 1 januari 2009 bij QuaRijn woonden.

Bijlage 1a: Standaardvoorschriften merken

Merkgegevens

De merkjes moeten voor zowel persoonsgebonden goed als eigen bad- en beddengoed de volgende gegevens bevatten, in de aangegeven volgorde:

- Locatie
- Geslacht + Achternaam (indien van toepassing inclusief meisjesnaam)
- Afdeling + Kamernummer

Bijlage 1b: Vergoedingsregeling door schade en/of verlies

Wanneer schade aan of vermissing van een kledingstuk aantoonbaar door de woning of de wasserij is ontstaan, ontvangt de cliënt een vergoeding. De schade wordt, na ontvangst van het klachtenformulier, door de wasserij, in overleg met QuaRijn, vastgesteld. De vergoeding bedraagt maximaal 60% van de nieuwwaarde van het kledingstuk.

Hieronder vindt u de standaard prijslijst vergoedingen. Deze is van toepassing als er geen duidelijkheid is over de leeftijd en toestand van het artikel. In deze gevallen wordt bij een vergoeding minimaal conform onderstaand overzicht vergoed.

De nieuwwaarde bedraagt maximaal inclusief BTW voor:

Persoonsgebonden kleding

Artikel	Bedrag	
Overhemd	€	31,57
Pyjama	€	21,01
Nachtjapon	€	17,90
Ondergoed	€	6,32
Bh	€	15,76
Corset	€	26,32
Tafellaken	€	21,01
Servet	€	3,67
Theedoek	€	3,16
Badlaken	€	13,16
Zakdoek	€	2,09
Sokken	€	3,83
Japon	€	52,53
Rok	€	43,10
Pantalon	€	52,53
Vrijtijdspantalon	€	36,82
Colbert	€	89,40
Stropdas	€	12,60
Vest/trui	€	42,08
Sweater	€	26,32
Spencer	€	21,01
Duster/badjas	€	31,57
Onderjurk	€	10,51
Blouse	€	31,57

Eigen bad- en beddengoed

Artikel		Bedrag
Sloop	€	4,44
Laken 1-persoons	€	12,90
Laken 2-persoons	€	22,08
Hooslaken 1-persoons	€	12,90
Hooslaken 2-persoons	€	15,76
Molton 1-persoons	€	10,51
Molton 2-persoons	€	16,83
Kussen	€	14,74
Badhanddoek	€	6,32
Washandje	€	1,68
Dekbedhoes 1-persoons	€	23,66
Dekbedhoes 2-persoons	€	36,82
Kleedje	€	10,51

N.B.: Voor niet nader genoemde artikelsoorten zal in voorkomende gevallen in onderling overleg de nieuwwaarde worden bepaald.

Betaling

Vergoedingen worden binnen vier weken, nadat is overeengekomen om tot vergoeding over te gaan, uitbetaald. QuaRijn zorgt ervoor dat de vergoeding aan de cliënt wordt betaald.

Disclaimer

Ondanks de zorg en aandacht die wij aan de samenstelling van dit welkomsboekje hebben besteed, is het mogelijk dat de informatie onvolledig of onjuist is. Wij sluiten alle aansprakelijkheid uit voor enigerlei directe of indirecte schade, van welke aard dan ook, die voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met de inhoud van dit welkomsboekje.