

**Welkom in het  
kleinschalig wonen  
De Ridderhof**



## **INHOUD**

<b>Contactgegevens</b>	3
<b>Vooraf</b>	4
<b>QuaRijn, dichtbij in zorg</b> Identiteit	5
<b>Visie kleinschalig wonen</b>	6
<b>Zorg en dienstverlening</b> - Indicatie - Wat is verpleeghuiszorg?	7
<b>Een nadere kennismaking met De Ridderhof</b> -Het appartement -Hoog/-laag bed -De huiskamer -Teammanager en coördinator: wie doet wat?	8
<b>De dag van de opname</b>	9
<b>Begeleiding, verzorging en behandeling</b> - De dagelijkse verzorging - Het leefplan - Persoonlijke benadering - De specialist ouderengeneeskunde als huisarts - Fysiotherapie en ergotherapie - Psycholoog - Zorg in de laatste levensfase	10
<b>Voorzieningen</b> - Maaltijden - Wasverzorging - Assistentie van vrijwilligers - Winkel, kapsalon en pedicure - Nieuws en mededelingen	12
<b>Mantelzorg</b>	13
<b>Medezeggenschap, cliëntenrechten en klachtenregeling</b> - Cliëntenraad: per locatie en centraal - Cliëntenrechten - Wilsonbekwaamheid en vertegenwoordiging - Melding Incidenten Cliënten en Medewerkers - Als u niet tevreden bent... - Waardering	13
<b>Financiën en verzekeringen</b> - Kosten voor geleverde zorgfuncties - Oplevering bij vertrek of overlijden - Verzekeringen - Hulp bij financiële zaken	15
<b>Bijlage – Procedure Wasverzorging</b>	16

## CONTACTGEGEVENS

### Woonzorgcentrum De Ridderhof

De Postmeester 93  
3958 DC Amerongen  
Telefoon 0343-44 93 50 (receptie)  
Fax 0343-45 93 99  
E-mail [receptieridderhof@QuaRijn.nl](mailto:receptieridderhof@QuaRijn.nl)

### Stichting QuaRijn

Gansfortstraat 4  
Postbus 36  
3960 BA Wijk bij Duurstede  
Telefoon 0343 - 45 94 60  
Fax 0343 - 57 14 26  
Email [info@QuaRijn.nl](mailto:info@QuaRijn.nl)  
Internet [www.QuaRijn.nl](http://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](mailto:servicebureau@QuaRijn.nl)

### Klachtenfunctionaris

Telefoon 06 - 20 51 90 59

## VOORAF

De opname van uw partner of familielid kan een hele stap zijn, die veel veranderingen met zich meebrengt. Als de verwardheid, geheugenstoornissen en andere problemen thuis of in het verzorgingshuis niet meer het hoofd kunnen worden geboden, is verpleeghuiszorg dikwijls onvermijdelijk.

Met deze brochure willen we u – partner, familielid en/of vertegenwoordiger – een beeld geven van de dagelijkse gang van zaken in de kleinschalige woonvormen van De Ridderhof. We beginnen echter met algemene informatie over QuaRijn.

Voor de leesbaarheid gebruiken we de mannelijke aanspreekvormen ‘hij’, ‘zijn’ en ‘hem’. Natuurlijk worden hiermee zowel mannen als vrouwen bedoeld. Waar we ‘familie’ schrijven, bedoelen we de partner, familieleden, vrienden en andere naasten.

Mochten er nog vragen zijn, dan kunt u altijd contact opnemen met de teammanager. Belangrijke telefoonnummers vindt u voor in dit boekje.

## **QUARIJN, DICHTBIJ IN ZORG**

Kleinschalig wonen in De Ridderhof maakt deel uit van Stichting QuaRijn. QuaRijn zet zich breed in voor het ondersteunen van ouderen bij levenskwaliteit en waardigheid. Vanuit aandacht voor de cliënt leveren onze medewerkers kwaliteit en service. We zijn altijd in de buurt. We zijn proactief in het organiseren van zorg die aansluit bij de behoefte en wens van de cliënt. We hebben aanleunwoningen, woonzorgcomplexen, thuiszorg, dagbehandeling, dagactiviteiten, verzorgingshuizen, verpleeghuizen en kleinschalige woonvormen. Het QuaRijn Kennis en BehandelCentrum staat voor onze cliënten klaar met fysiotherapie, ergotherapie, logopedie, specialisten ouderengeneeskunde, een psycholoog en een diëtist. Wij hebben 1200 medewerkers. Daarnaast leveren 600 vrijwilligers een onmisbare bijdrage aan onze dienstverlening. Ook in De Ridderhof werken vrijwilligers. De inzet, hulp, bemoediging en betrokkenheid van de vrijwilligers heeft voor de cliënten duidelijk meerwaarde. Het vrijwilligerswerk, dat onbetaald wordt verricht, vult de beroepszorg aan, maar vervangt deze niet.

### **Identiteit**

QuaRijn heeft een algemene grondslag en staat open voor iedere belanghebbende, ongeacht zijn levensovertuiging of maatschappelijke beschouwing.

## VISIE 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 staat wonen en welzijn centraal. Gewoon als het kan en bijzonder als het moet, dus wonen zoals thuis, waarbij alle diensten ondersteunend kunnen zijn.

De doelgroep voor het kleinschalig wonen zijn cliënten met een verpleeghuisindicatie, veelal cliënten op weg naar hun levenseinde. De cliënten met dementie kennen, zeker als er sprake is van een voortschrijdend ziektebeeld, veelal verlies aan autonomie en een verminderd kunnen 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 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 volgen waar mogelijk 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 voortvloeiend mogelijkheden tot zelfbeschikking wordt het cliëntsysteem hierbij ingezet.

Monitoren van individuele cliënten gebeurt via de coördinator door de specialist ouderengeneeskunde. Iedere bewoner heeft een 'eigen' coördinator die de spil vormt van de zorg. Monitoren van cliënten door de (para)medici gebeurt op verwijzing van de specialist ouderengeneeskunde. Omtrent iedere individuele cliënt hebben de coördinator en de specialist ouderengeneeskunde samenspraak. Hoe zorg en behandeling concreet worden aangeboden, wordt inzichtelijk gemaakt in het leefplan en de bijbehorende actiekaarten. Voor de evaluatie van het leefplan, waarvan het behandelplan deel uitmaakt, wordt de werkwijze gevolgd zoals bij Stichting QuaRijn gebruikelijk is.

## ZORG EN DIENSTVERLENING

### Indicatie

Voor alle zorg- en dienstverlening die wordt vergoed vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) is een indicatiebesluit nodig, ook voor het kleinschalig wonen in De Ridderhof. Het Centrum voor Indicatiestelling Zorg (CIZ) bepaalt of u voor een indicatie in aanmerking komt. Ons Service Bureau helpt u graag bij het aanvragen van een indicatie.

Wanneer u gedurende de looptijd van de indicatie minder of meer zorg nodig heeft, kan QuaRijn de zorgverlening in overleg met u aanpassen of beëindigen.

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 het kleinschalig wonen. Wij overleggen dan met de bewoner en zijn/haar vertegenwoordiger welke locatie binnen of buiten QuaRijn wel een passende plaats heeft.

### Wat is verpleeghuiszorg?

Verpleeghuiszorg is 'behandeling met verblijf'. In het kort betekent het dat er 24 uur per dag begeleiding, verzorging, verpleging en zo nodig behandeling beschikbaar zijn. Hiervoor schakelen we verschillende zorgverleners en behandelaars in van verpleeg- en woonzorgcentrum Het Zonnehuis in Doorn. Het is de bedoeling dat de bewoners tot het eind in De Ridderhof kunnen blijven wonen, maar er kunnen bijzondere omstandigheden zijn waardoor overplaatsing noodzakelijk kan zijn.



Maar vóór alles bieden we de bewoners een huiselijke sfeer, waarin ze zich zoveel mogelijk op hun gemak kunnen voelen. Vanaf het begin houden we goed in de gaten wat iemand nog zelf kan, zowel lichamelijk als geestelijk. Wat de bewoner nog zelf kan en waar hij kennelijk plezier aan beleeft, willen we hem zoveel mogelijk zelf laten doen. Ook om de bewoner zo goed mogelijk te kunnen begrijpen, zijn uw aanwijzingen en tips van harte welkom. U kent de bewoner nu eenmaal beter dan wij.



## EEN NADERE KENNISMAKING MET DE RIDDERHOF

Op 15 november 1961 werd het bejaardentehuis De Ridderhof in gebruik genomen. In 1991 zijn op het terrein een nieuw woonzorgcentrum en 26 aanleunwoningen gebouwd. Het woonzorgcentrum is in 2009 verbouwd, op de 1<sup>e</sup> verdieping zijn 8 kleinschalige groepswoningen voor psychogeriatrische verpleeghuiszorg gerealiseerd. Voor alle door QuaRijn geleverde zorgfuncties is een indicatie nodig van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het hele complex is eigendom van Woonzorg Nederland te Amstelveen.



### Het appartement

De eenpersoonsappartementen bestaan uit een woon/slaapkamer, een kleine keuken en een badkamer met wastafel, douche en toilet. Het appartement vormt het domein van de bewoner en zijn naasten. Wanneer een bewoner wordt opgenomen op de 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> of 3<sup>e</sup> etage van De Ridderhof wordt hij of zij in de gelegenheid gesteld om dit appartement met zijn of haar familie zelf in te richten. Het appartement wordt als het ware gehuurd.

De Ridderhof voorziet in de basis in (harde) vloerbedekking en een representatieve afwerking van de wanden. Dat is het vertrekpunt voor 'eigen keuzes', die de bewoner (en zijn naasten) in De Ridderhof kan gaan maken.

Het gebruik van eigen meubilair of eigen gordijnen is vanzelfsprekend mogelijk.

Instellingsmeubilair (bed, tafel, stoel of andere ondersteunende verpleeghuisvoorzieningen volgens het WLZ kompas) komen pas aan de orde als dat, gemeten naar de toestand van de bewoner, voor de zorgverlening van belang is dan wel als de aspirant-bewoner geen gebruik wenst te maken van de vrijheid die hem/haar in De Ridderhof wordt geboden. In dat geval regelt De Ridderhof de voorzieningen zoals die in het WLZ Kompas worden voorgeschreven.

### Hoog-/laag bed

QuaRijn hecht aan goede arbeidsomstandigheden voor haar medewerkers. Om rugklachten van verzorgenden zoveel mogelijk te voorkomen, wordt in De Ridderhof gebruik gemaakt van hoog-/laag bedden.

### De huiskamer

Onder regie en aansturing van de coördinator is de huiskamer het domein van de groep bewoners (en hun naasten) van de woning. Gezamenlijk geven zij betekenis aan de woning en de huiskamer.

### Teammanager en coördinator: wie doet wat?

Iedere bewoner heeft een 'eigen' coördinator die de spil vormt van de zorg. Deze helpt bij de verzorging en onderhoudt het contact met de vaste verzorgenden van de bewoner, met de specialist ouderengeneeskunde, de fysiotherapeut en de andere behandelaars en met u: de familie en/of vertegenwoordiger van de bewoner.

In de kleinschalige woningen werkt een team van verzorgenden, helpenden en woonmedewerkers. De eindverantwoordelijkheid voor de zorg ligt bij de teammanager.

## DE DAG VAN OPNAME



U meldt zich bij de receptie, waarna uw coördinator u zal verwelkomen. Deze vertelt u het nodige over de gang van zaken en neemt een aantal persoonlijke gegevens op. Ook zult u andere medewerkers en medebewoners ontmoeten. Over de medische zorg van de bewoner heeft de specialist ouderengeneeskunde een gesprek met u.

De meegenomen kleding kunt u afgeven. Wij kunnen ervoor zorgen dat deze van wasmerkjes wordt voorzien.

Wij realiseren ons dat er veel veranderingen voor u kunnen zijn. Wij vinden het belangrijk om in onderling overleg tot een goede zorg- en dienstverlening te komen. Komt u dus gerust naar ons toe als er iets is. U kunt altijd bellen om te vragen hoe het met de bewoner gaat. Telefonisch overleg over minder dringende zaken is mogelijk van 10.00 tot 17.00 uur.

## BEGELEIDING, VERZORGING EN BEHANDELING

### De dagelijkse verzorging

De bewoners worden geholpen bij alles wat ze zelf niet meer kunnen. Bijvoorbeeld bij het wassen, aankleden, eten, naar het toilet gaan en naar bed gaan. Wij proberen zoveel mogelijk rekening te houden met de persoonlijke wensen van de bewoner, bijvoorbeeld vaker per week douchen, later of juist eerder opstaan.

Als u gewend bent een deel van de persoonlijke zorg op u te nemen, kunt u dat gewoon blijven doen. Voor de bewoner geeft dat vaak een veilig en vertrouwd gevoel. Uiteraard bent u hierin volkomen vrij.

Onze medewerkers zorgen voor individuele mensen, luisteren naar hun vragen en problemen, zoeken naar oplossingen en nieuwe mogelijkheden. Dit alles binnen de financiële, bouwtechnische en organisatorische beperkingen die er nu eenmaal zijn.

### Het leefplan

Het zorgteam stelt na de wederzijdse kennismakingsperiode van ongeveer 6 weken een plan op: het leefplan. Hierin staan alle afspraken over de zorg rond de bewoner: wat we willen bereiken, hoe we dit willen doen en wie hierbij betrokken zijn. Ook wensen worden in het leefplan genoteerd, dat door de verzorging als handvat wordt gebruikt tijdens de algehele dagelijkse zorg.

Bij de zorg kunnen behandelaars van het QuaRijn Kennis en BehandelCentrum worden ingeschakeld, bijvoorbeeld een fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, diëtist en psycholoog. Met het leefplan bewaken we de kwaliteit en de voortgang van de zorg. De specialist ouderengeneeskunde draagt hiervoor de eindverantwoordelijkheid.

Tijdens de evaluatie van het leefplan bespreekt het team het verloop van zorg en behandeling. Zo nodig wordt het leefplan bijgesteld. Twee keer per jaar of zo vaak als nodig is, wordt de situatie rond de bewoner besproken. Natuurlijk kunt u tussendoor ook vragen hoe het met de bewoner gaat. De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger hebben recht op inzage in het leefplan.

### **Persoonlijke benadering**

We proberen zo goed mogelijk aan te sluiten bij de belevingswereld van de bewoner. Daarvoor kijken we naar wat hier en nu voor iemand nodig is. Bewoners voor wie dat nog mogelijk is, helpen we bij het instandhouden van de greep op de realiteit. We ondersteunen de bewoner bij het nog zoveel mogelijk voor zichzelf zorgen. We voeren gesprekjes en gaan in op wat de bewoner interesseert.

Voor andere bewoners kan het prettiger zijn als we op invoelende en soms speelse wijze meegaan in zijn beleving. Welbevinden is belangrijk en daar richten we ons volledig op. Hierdoor komt er rust en voldoening in het contact, ook al is de beleving voor de bewoner vaak van korte duur.



### **De specialist ouderengeneeskunde fungeert als huisarts**

De specialist ouderengeneeskunde is verantwoordelijk voor de medische behandeling van de bewoner. Deze arts fungeert als huisarts en is tevens specialist op het gebied van chronische en psychogeriatrische ziekten. Meestal op de dag van de opname, en in elk geval binnen een week, heeft de arts een eerste gesprek met de bewoner en zijn familie. Daarbij zal de arts onder meer ter sprake brengen of de bewoner een wilsbeschikking (levenstestament) heeft.

Indien de bewoner een specialist moet bezoeken in het ziekenhuis, zal de coördinator u hierover inlichten en u vragen of u de bewoner vergezelt. Bewoners die moeten worden opgenomen in het ziekenhuis, komen na onderzoek of behandeling zo snel mogelijk weer terug op de afdeling.

### **Medicijnen**

Deze worden door een externe apotheek verzorgd.

### **Fysiotherapie en ergotherapie**

Bewoners die dat nodig hebben, krijgen begeleiding van een fysiotherapeut bij lichamelijke activiteiten. Het gaat daarbij ook om vermindering van chronische klachten, pijn en stijfheid. De specialist ouderengeneeskunde bekijkt of fysiotherapie zinvol is en wat er daarmee bereikt zou kunnen worden. Zo nodig helpt de ergotherapeut het leefcomfort te bevorderen, bijvoorbeeld door het gebruik van bepaalde hulpmiddelen zoals een rolstoel. De fysio- en ergotherapeuten geven ook de nodige adviezen en instructies aan de verzorgenden. We proberen ervoor te zorgen dat de bewoners zoveel mogelijk zelf in en uit bed kunnen komen, zichzelf kunnen aan- en uitkleden, zelf naar het toilet kunnen gaan, zelf kunnen eten en drinken.

### **Psycholoog**

De psycholoog kijkt naar de aard van de dementie, en naar de geestelijke en emotionele gevolgen van het ziektebeeld. Op basis van observaties en onderzoek stelt de psycholoog een leidraad op voor de wijze waarop medewerkers en familie zo prettig mogelijk met de bewoner kunnen omgaan. Op indicatie kan de familie hierbij worden begeleid.

### **Zorg in de laatste levensfase**

Binnen De Ridderhof besteden we veel zorg en aandacht aan de beleving rond het levenseinde van een bewoner. De specialist ouderengeneeskunde overlegt hierover met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en met de familie en zal samen met hen tot gepaste afspraken komen. Zowel tijdens als na het stervensproces van de bewoner bieden we de familie begeleiding.

Het standpunt van QuaRijn over euthanasie is: nee, *tenzij* op zorgvuldige wijze en volgens een bijzondere procedure de vraag en de omstandigheden, waaronder deze wordt gesteld, worden getoetst en tenslotte geconcludeerd moet worden dat alleen euthanasie overblijft als laatste hulp aan een mens in nood.

Centraal staat het weloverwogen verzoek van de patiënt zelf, dus als een patiënt *zelf* uitdrukkelijk om levensbeëindiging of –bekorting vraagt. Indien deze vraag niet door de patiënt zelf (kan worden) gesteld, kan er geen sprake zijn van euthanasie. Dit is in de praktijk bij psychogeriatrische bewoners het geval, zodat euthanasie van de bewoners van de kleinschalige woonvormen niet is toegestaan.

### **Reanimatie**

In De Ridderhof is 24 uur per dag een bedrijfshulpverlener aanwezig, die kan reanimeren. Bij de intake van de cliënt wordt de wens van de cliënt vastgelegd: wel of niet reanimeren. Bedrijfshulpverlening komt ook ten goede aan 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.

## VOORZIENINGEN

### 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.

### Wasverzorging

Woonzorgcentrum De Ridderhof biedt u een aantal mogelijkheden voor de verzorging van uw was. Uitgebreide informatie vindt u in bijlage 1 achterin dit boekje.

### Assistentie van vrijwilligers

Ook door de inzet van vrijwilligers kan het leven van de bewoners aangenamer worden. Wij prijzen ons gelukkig dat we een beroep kunnen doen op vrijwilligers. De vrijwilligers schenken bijvoorbeeld koffie en thee in de woningen en begeleiden de bewoners bij activiteiten, maar verrichten geen zorgtaken die door de professionele medewerkers worden gedaan.

### Winkel, kapsalon en pedicure

In de centrale hal is een winkel waar u allerlei levensmiddelen, kaarten en postzegels kunt kopen. De winkel is dagelijks (behalve op zondag) geopend van 10.30 tot 11.30 uur.

In De Ridderhof is verder een kapsalon. Bij de receptie kunt u voor de bewoner een afspraak maken voor wassen, knippen, permanenten en andere vormen van haarverzorging. Ook de gediplomeerde pedicure die naar De Ridderhof komt, werkt op afspraak. De bewoners kunnen de voeten laten verzorgen tegen landelijk vastgestelde tarieven.



### Nieuws en mededelingen

Nieuws, mededelingen, activiteitenprogramma's en andere berichten die voor u van belang kunnen zijn, worden gepubliceerd in het wekelijks informatieblad.

## **MANTELZORG**

Betrokkenheid, zorg en ondersteuning van mantelzorgers (partner, familie of vrienden) is van harte welkom. 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. U kunt hierover met de coördinator afspraken maken.

Anderzijds weten we ook, dat mantelzorgers soms even tot zichzelf willen komen. Dus ook als u niet bij de zorg betrokken wilt of kunt zijn, dan bent u altijd van harte welkom. U kunt bijvoorbeeld samen in de woning koffiedrinken.

Wellicht ten overvloede: De Ridderhof heeft geen bezoektijden. Houdt u er wel rekening mee, dat de bewoners vóór tien uur 's morgens nog worden verzorgd en vanaf ongeveer acht uur 's avonds vaak al moe zijn.

## **MEDEZEGGENSCHAP, CLIËNTENRECHTEN EN KLACHTENREGELING**

### **Cliëntenraad: per locatie en centraal**

De Cliëntenraad bestaat uit gekozen leden en behartigt de belangen van de bewoners (of hun vertegenwoordigers) en cliënten van De Ridderhof. De raad verricht zijn werkzaamheden op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen en heeft een signalerende en adviserende taak. Zo nodig worden voorstellen ter verbetering van de gang van zaken voorgelegd aan de Raad van Bestuur van QuaRijn. Iedereen die zich betrokken voelt kan met de raad van gedachten wisselen of zich verkiesbaar stellen. Voor in deze brochure vindt u naam en telefoonnummer van de secretaris van de cliëntenraad. Binnen QuaRijn functioneert tevens een Centrale Cliëntenraad, die wordt gevormd door vertegenwoordigers van de cliëntenraden per locatie.

### **Cliëntenrechten**

Alle bewoners hebben recht op de noodzakelijke verzorging, verpleging en behandeling. Daarbij staat in De Ridderhof 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 arts of behandelaar 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 de vertegenwoordiger altijd terecht bij de coördinator of teammanager.



### **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 patiënt, ook op het gebied van verpleging, verzorging, behandeling en begeleiding. U kunt op verschillende manieren als vertegenwoordiger optreden, 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 zal u hierover desgewenst informeren.

### **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 op De Ridderhof 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.

### **Als u niet tevreden bent...**

Dan moet u er beslist niet mee blijven rondlopen. Zeg het ons gerust. Zo nodig en indien mogelijk 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 trachten 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 op pagina 3 van dit boekje. U kunt bij deze functionaris 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.

### **Waardering**

Een woord van waardering doet iedereen goed. Het is daarom prettig als u zich ook laat 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 daarvoor terecht bij de teammanager. Er is een algemeen potje, waaruit feesten en bijvoorbeeld sporttoernooien voor alle medewerkers van QuaRijn (deels) worden bekostigd.

## **FINANCIËN EN VERZEKERINGEN**

### **Kosten voor geleverde zorgfuncties**

De kosten van op indicatie van het CIZ geleverde zorgfuncties worden betaald vanuit de WLZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten). Wel moet u een inkomensafhankelijke eigen bijdrage betalen. De wordt berekend en geïnd door het Centraal Administratiekantoor (CAK) in Den Haag

Een aantal kosten van uitgaven in de persoonlijke sfeer komt voor eigen rekening, zoals een bezoek aan de kapper, de stomerij en toiletartikelen.

De centrale administratie van QuaRijn verzorgt de registratie van alle cliënten van De Ridderhof. Ook alle administratieve handelingen die hierbij horen, vinden hier plaats.

### **Oplevering na vertrek of overlijden**

De bewoner/familie heeft de verplichting bij vertrek het appartement netjes op te leveren. Daarom zal een medewerker van QuaRijn het appartement schouwen. Indien het naar het oordeel van QuaRijn niet netjes is opgeleverd, dient de bewoner/familie voor eigen rekening het appartement op te knappen naar de richtlijnen van QuaRijn.

Het is ook mogelijk dat QuaRijn dit doet. Hiervoor worden kosten in rekening gebracht.

Wanneer u vertrekt naar een ander woonzorgcentrum, naar huis gaat of wanneer u komt te overlijden, ontvangt QuaRijn nog slechts 13 dagen een vergoeding uit de WLZ. U of uw nabestaanden hebben 7 dagen om het appartement te ontruimen en QuaRijn heeft 6 dagen om het appartement in gereedheid te brengen voor een nieuwe bewoner. QuaRijn biedt u de mogelijkheid om de periode van 7 dagen te verlengen tot maximaal 14 dagen, tegen betaling van het dagtarief dat QuaRijn ontvangt vanuit de WLZ.

### **Verzekeringen**

Uw ziektekostenverzekering moet u gewoon aanhouden.

Stichting QuaRijn heeft een collectieve WA- en inboedelverzekering voor de bewoners van De Ridderhof.

### **Hulp bij financiële zaken**

We gaan er van uit dat u of uw vertegenwoordiger uw financiële zaken regelt.

Vanzelfsprekend wil onze centrale administratie u desgevraagd adviseren. Financiële of administratieve diensten kunnen voor u tegen betaling verricht worden. Het is raadzaam om een van uw familieleden of kennissen tot zaakwaarnemer te benoemen.



## Bijlage 1

### PROCEDURE WASVERZORGING QUARIJN

Stichting QuaRijn heeft de verzorging van het totale waspakket uitbesteed aan een externe wasserij, Synergy Health. Het bad- en beddengoed ontvangt u standaard van QuaRijn. Dit wordt op kosten van QuaRijn gewassen. De bewassing van uw persoonsgebonden kleding kan ook vanuit QuaRijn verzorgd worden, tegen een vergoeding op basis van een maandabonnement.

De totale wasverzorging QuaRijn bestaat uit de volgende onderdelen:

#### 1. Bad- en Beddengoed

U ontvangt standaard een gratis linnenpakket van QuaRijn. Hierbij geldt het volgende:

- a) Het standaard linnenpakket bestaat uit een tweedelig dekbed, hoeslaken, sloop, handdoeken, washandjes en eventueel keukendoeken.
- b) QuaRijn zorgt voor bewassing en aanvulling van het linnenpakket. U krijgt schoon bad- en beddengoed tegen inlevering van het vuile goed.
- c) Het is mogelijk uw eigen bad- en beddengoed te gebruiken, mits goed gemerkt en wasbaar. In verband met de benodigde extra handelingen brengen wij hiervoor € 45,00 per maand in rekening. U ontvangt uw eigen bad- en beddengoed na maximaal 5 werkdagen schoon en gestreken terug uit de wasserij.
- d) In Het Zonnehuis, de verpleegunit Bunninchem, het kleinschalig wonen in het E&E en in Beatrix krijgt u altijd het standaard linnenpakket van QuaRijn.

#### 2. Persoonsgebonden kleding

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

- a) 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.
- b) Uw kleding wordt 2x per week opgehaald en komt na maximaal 5 werkdagen gewassen en gestreken/gevouwen terug.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Koop nooit kleding zonder wasetiket.
- f) Kleding waarin meer dan 40% wol is verwerkt, kan niet gewassen en gedroogd worden, echter alleen chemisch gereinigd.

- g) Ondergoed moet op 95 graden gewassen kunnen worden. Koop bij voorkeur katoenen tricot ondergoed in wit of andere lichte kleur in verband met afgeven.
- h) Koop in verband met mogelijke krimp, ruim zittende kleding waarbij het zelfstandig aan- en uitkleden eenvoudig gaat.
- i) Koop bij voorkeur geen kleding met moeilijk te reinigen ceinturen en kragen.
- j) 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:

<b>Dameskleding</b>	<b>Herenkleding</b>
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 Dusters	2 Kamerjassen
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

- k) U dient zelf te zorgen voor voldoende kledingstukken. Dit geldt vooral voor ondergoed, panty's, sokken en 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 linnenkamer van QuaRijn te laten merken. Zij hebben hiervoor speciaal merklint dat in uw kleding geperst wordt en niet los laat tijdens het wassen. Hierbij gelden de voorwaarden:

- a) 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

- b) 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.
- c) 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 2 toegevoegd aan de procedure wasverzorging QuaRijn.

## 5. 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 bij de linnenkamer en/of de receptie verkrijgbaar is. Wanneer schades aantoonbaar in de linnenkamer of wasserij zijn veroorzaakt ontvangt u binnen 6 weken van QuaRijn een vergoeding. De vergoedingsregeling vindt u in bijlage 3. 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 twee maanden bewaard in de linnenkamer of wasserij. U kunt altijd vragen of uw vermiste kledingstuk eventueel bij het ongemerkte goed ligt. Dit geldt tevens voor in de was gevonden voorwerpen.

## 6. Facturatie en berekende abonnementskosten bij inhuizing, wijzigingen en ontslag

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

- a) Bij inhuizing of het doorgeven van wijzigingen, bent u het abonnementsgeld verschuldigd voor het restant van de maand. Stel: u wordt op de 7<sup>de</sup> 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.
- b) 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<sup>de</sup> van de maand ontslagen, dan krijgt u 21/31 deel van het betaalde maandtarief terug.

- c) In het geval dat u komt te overlijden, krijgen uw nabestaanden het reeds betaalde abonnementsgeld voor het restant van de maand terug.

#### 7. Totaal overzicht tarieven wasverzorging per 01-03-2013\*:

	Linnen pakket QuaRijn	Eigendom cliënt zelf wassen	Eigendom cliënt bewassing QuaRijn
<b>Abonnement per maand</b>			
Bad- en beddengoed	€ 0	€ 0	€ 45,00**
Persoonsgebonden kleding	n.v.t	€ 0	€ 71,00***
<b>Eenmalige kosten</b>			
Merken bad- en beddengoed		€ 40,00	€ 40,00
Merken persoonsgebonden kleding		€ 100,00	€ 100,00
<b>Kosten na 3 jaar</b>			
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 en kleinschalig wonen Beatrix en E&E.

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

## Bijlage 1a: Kostenoverzicht Chemisch Reinigen

Als kledingstukken niet wasbaar zijn, kunnen ze wel aangeboden worden om chemisch te laten reinigen. De kosten hiervan worden apart aan u doorberekend.

### Kostenoverzicht Chemisch Reinigen

Artikel	Bedrag	
Japon	€	2,39
Pantalon	€	2,39
Trui	€	2,39
Vest	€	2,39
Colbert	€	2,39
Stropdas	€	1,57
Mantel	€	6,73
Jas	€	6,73
Jack	€	6,73
Dekbed (eigendom cliënt)	€	7,56
Deken	€	5,47
Kleed	€	5,47

## Bijlage 1b: Standaardvoorschriften merken

### 1. Merkgegevens

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

1. Locatie
2. Geslacht + Achternaam (indien van toepassing inclusief meisjesnaam)
3. Afdeling + Kamernummer

Indien u samen met uw echtgeno(o)t(e) op dezelfde afdeling verblijft, is het ook toegestaan om de kleding te merken onder uw familienaam.

### 2. Aanbrengen van de merkjes

U kunt bij het zelf merken het beste gebruik maken van professionele merkapparaten (dus niet met de strijkbout), zodat de merkjes tijdens het wasproces niet los raken.

Het merkje dient zo aangebracht te worden dat het goed leesbaar is op het moment dat een artikel is opgevouwen of opgehangen. Het merkje mag niet worden aangebracht op kledinglabeltjes.

OVERHEMD / BLOUSE / PYJAMAJAS / JAPON

Achter in het midden  
Binnenzijde



PANTALON / SPIJKERBROEK /  
PYJAMABROEK

Achter in het midden, boord  
Binnenzijde



T-SHIRT / POLOSHIRT / NACHTJAPON

Achter in het midden rugpand  
Binnenzijde



ROK

Achter in het midden, boord  
Binnenzijde



**ONDERBROEK**  
Achter in het midden  
Binnenzijde  
Voorkeur verticaal



**HEMD**  
Achter in het midden  
Binnenzijde  
Voorkeur verticaal



**SOK**  
Bovenzijde boord  
Binnenzijde  
Voorkeur verticaal



**BH / CORSET**  
Bij de sluiting achterzijde  
(deel met de oogjes)



**BADJAS**  
Achter ruggand  
Binnenzijde



**DEKBEDOVERTREK / SLOOP**  
2 hoeken onderzijde, buitenzijde  
Niet op instopstrook



**HOESLAKEN**  
2 hoeken  
Niet in het midden van lange of korte zijde.  
Buitenzijde



**WASHAND**  
Buitenzijde, bij opening



**(BAD-)DOEK**  
Hoek, liefst 2



### 3. Chemisch Reinigen

Als u kledingstukken heeft die samengesteld zijn uit één van de onderstaande stoffen, moet tevens, met een watervaste stift, het symbool voor chemisch reinigen in het kledingstuk worden aangebracht (roze/witte stip of driehoek), duidelijk zichtbaar naast het naammerkje.

- d) Leer/ bont/ suède
- e) Zijde
- f) Colberts
- g) Plastic
- h) Kledingstukken waarin meer dan 40% wol is verwerkt – ook indien op het etiket machine wasbaar staat aangegeven
- i) Handwas volgens etiket
- j) Chemisch reinigen volgens etiket

Indien, expliciet op uw aangeven, een kledingstuk NIET chemisch gereinigd mag worden, maar gewoon in de was moet, dan een dik zwart kruis zetten, met watervaste stift, op het merkje voor chemisch reinigen. QuaRijn kan dan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade aan uw kledingstuk ontstaan door het wasproces.



## Bijlage 1c: Vergoedingsregeling door schade en/of verlies

Wanneer schade aan of vermissing van een kledingstuk aantoonbaar door de linnenkamer 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.

Indien een artikel aantoonbaar, met een aankoopbon, of aannemelijk, op aangeven van de contactpersoon van QuaRijn, een hogere waarde heeft, dan gaat Synergy Health over tot een hogere vergoeding op basis van de werkelijke waarde. Voorwaarde hierbij is dat het betreffende artikel voldoet aan de gestelde richtlijnen, zoals goed was- en strijkbaar.

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
Vrijetijdspantalon	€	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
Hoeslaken 1-persoons	€	12,90
Hoeslaken 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.