



**WELKOM in
woonzorgcentrum De Ridderhof
in Amerongen**

INHOUD

Contactgegevens	3
Vooraf	4
QuaRijn, dichtbij in zorg	4
Een nadere kennismaking met De Ridderhof	5
-Een levendig ontmoetingscentrum voor ouderen	
Zorg en dienstverlening	6
-Indicatie	
-Meer zorg, behandeling of verpleging nodig?	
-Tijdelijk geen gebruik maken van zorg of diensten	
Wonen in De Ridderhof	7
-Uw appartement	
-Hoog/laag bed	
-Gasten	
-Coördinator: uw aanspreekpunt	
-De dag van de verhuizing	
Verzorging en begeleiding	8
-Wij helpen waar nodig	
-Zorg volgens plan	
-Zorgleveringsovereenkomst	
-Huisregels	
-Privacy	
-Contact met familie en vrienden	
-Assistentie van vrijwilligers	
-Geestelijke verzorging	
-Zorg in de laatste levensfase	
Voorzieningen	11
-Maaltijden	
-Wasverzorging	
-Winkel, kapsalon en pedicure	
-Post en telefoon	
-Nieuws en mededelingen	
-Stichting Vrienden van De Ridderhof	
Medezeggenschap en klachtenregeling	12
-Cliëntenraad: per locatie en centraal	
-Melding Incidenten Cliënten en Medewerkers	
-Als u niet tevreden bent...	
-Waardering	
Financiën en verzekeringen	13
-Kosten voor geleverde zorgfuncties en verstrekkingen	
-Oplevering appartement na vertrek	
-Verzekeringen	
-Hulp bij financiële zaken	
Plattegrond van het appartement	14
Bijlage – Procedure wasverzorging	15

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

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
Website 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

Telefoon 06 - 20 51 90 59



VOORAF

U hebt interesse getoond voor woonzorgcentrum De Ridderhof of komt binnenkort in een van de appartementen wonen. Wij kunnen ons voorstellen dat er vele vragen bij u opkomen. Zoals: hoe is het leven in een woonzorgcentrum? Hoe is de sfeer in De Ridderhof? Hoe ziet mijn appartement eruit? Welke zorg en service krijg ik hier? Aan welke activiteiten kan ik allemaal deelnemen? Hoe is het eten? Hoe gaat het met de was? Zijn er bezoektijden? (Nee, want u woont hier vrij!) Wat gebeurt er als ik meer zorg, begeleiding of verpleging nodig heb? Hoe is het financieel allemaal geregeld?

Met dit boekje willen wij u – toekomstige en nieuwe cliënten en hun familie – een indruk geven van de manier waarop wonen, zorg en service hier plaatsvinden. 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 van De Ridderhof. Belangrijke telefoonnummers vindt u op pagina 3 van dit boekje.



QUARIJN, DICHTBIJ IN ZORG

Woonzorgcentrum 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.

EEN NADERE KENNISMAKING MET DE RIDDERHOF

Een levendig ontmoetingscentrum voor ouderen

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

De indeling is als volgt: op de begane grond bevinden zich de receptie en diverse kantoren. Ook vindt u er de dagactiviteit, een recreatiezaal, de winkel en een kapsalon. Op iedere etage is een ontmoetingsruimte voor cliënten. In het woonzorgcentrum zijn ook een vergaderkamer en een bibliotheek. De groepswoonings voor psychogeriatrische verpleeghuiszorg bevinden zich op de eerste etage.

In de activiteitenruimte op de tweede etage kunt u handwerken, boetseren, bloemschikken, schilderen en nog veel meer. Drie dagen per week zijn er activiteitenbegeleiders aanwezig die u graag helpen, ook bij individuele activiteiten. U kunt deelnemen aan gespreksgroepjes en bijvoorbeeld aan een geheugentraining. Elke week is er gymnastiek. U kunt, ook wekelijks, meedoen met spelactiviteiten zoals sjoelen en bingo. Elke vrijdagmiddag is er soos: een spelletjes- en ontmoetingsmiddag.

De maandelijkse diners die we voor u organiseren hebben een wisselend thema. Enkele malen per jaar organiseren we een feest- of dineravond.



ZORG EN DIENSTVERLENING

Indicatie

Voor alle zorg- en dienstverlening die wordt vergoed vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) is een indicatiebesluit vereist. Dit geldt ook voor de zorg- en dienstverlening in woonzorgcentrum De Ridderhof. Of u voor vergoeding in aanmerking komt, wordt bepaald door het Centrum voor Indicatiestelling Zorg (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 QuaRijn regelen. Neemt u daarvoor contact op met uw coördinator.

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, het CIZ.

We gaan hier kort in op de verschillende mogelijkheden op het gebied van zorg- en dienstverlening.

Als cliënt van De Ridderhof woont u zelfstandig, beschermd en tegelijkertijd kunt u de verzorging, begeleiding en/of verpleging krijgen die u nodig hebt. We overleggen daarover met u en proberen zoveel mogelijk aan uw wensen tegemoet te komen. De medewerkers kijken in het bijzonder naar wat u nog wél kunt en hoe u het gewend bent. Of het nu gaat om uw maaltijden, de invulling van uw dag, de mensen met wie u omgaat of uw privacy: u blijft zoveel mogelijk eigen baas.

Voor ouderen uit de omgeving bestaat de mogelijkheid van een tijdelijke opname.

Ook de cliënten van de aanleunwoningen en de oudere wijkcliënten kunnen gebruikmaken van de diensten, bijvoorbeeld de maaltijdvoorziening, gymnastiek en het activiteitenprogramma van De Ridderhof.

Meer zorg, behandeling of verpleging nodig?

We geven aan cliënten dagelijks activerende begeleiding. Deze begeleiding is er voor licht demente cliënten die, ondanks hulp van familie en professionele zorgverleners, niet meer in staat zijn hun dagen zelfstandig, zinvol en gestructureerd door te brengen. Hierdoor kunnen zij zich in hun eigen omgeving handhaven en kan een verpleeghuisopname worden voorkomen of uitgesteld.

Wilt u meer informatie over de kleinschalige groepswoningen voor psychogeriatrische verpleeghuiszorg in De Ridderhof, dan kunt u bij het Service Bureau QuaRijn een informatieboekje aanvragen.

Tijdelijk geen gebruik maken van zorg of diensten

Wanneer u tijdelijk geen zorg of diensten nodig heeft, willen wij dat graag zo spoedig mogelijk weten. Dan kunnen wij er rekening mee houden bij onze planning. U kunt uw afwezigheid doorgeven aan uw coördinator.

WONEN IN DE RIDDERHOF

Uw appartement

De eenpersoonsappartementen bestaan uit een woon-/slaapkamer, een kleine keuken en een badkamer met wastafel, douche en toilet. Een plattegrond van het appartement staat op pagina 14.

In de appartementen zijn alle basisvoorzieningen, waaronder aansluitingen voor radio, televisie, alarminstallatie en telefoon, aanwezig. Voor de verhuizing kunt u meubilair, een bed en serviesgoed meenemen. Denkt u verder aan linnengoed, stoffering, toiletartikelen en alle andere spullen die u voor uw eigen huishouding nodig hebt. Bij de inrichting dient u rekening te houden met de mogelijkheden tot zorgverlening.

Hoog-/laag bed

QuaRijn hecht aan goede arbeidsomstandigheden voor haar medewerkers. Om rugklachten van verzorgenden zoveel mogelijk te voorkomen, adviseren wij u dringend om wanneer u bij ons komt wonen een hoog-/laag bed aan te schaffen. De teammanager heeft informatie over goede leveranciers, waar u eventueel ook een hoog-laag bed kunt huren.

Gasten

Uw gasten zijn altijd welkom en kunnen hier, tegen een vergoeding, natuurlijk ook blijven eten. De bestellingen kunt u doen bij de receptie.

Coördinator: uw aanspreekpunt

Als er een appartement voor u vrijkomt, neemt de teammanager contact met u op voor een bezoek bij u thuis of in het ziekenhuis. Deze functionaris heeft contact met u tot het moment dat u in De Ridderhof komt wonen. Vanaf het moment dat u in De Ridderhof woont, heeft u vooral contact met uw 'eigen' verzorgende, uw coördinator, die wij aan u toewijzen. Deze fungeert als aanspreekpunt voor de cliënt, de familie én voor de verschillende hulpverleners die bij de zorg- en dienstverlening zijn betrokken. Het is deze medewerker die u, in voorkomende gevallen, goed leert kennen en bij wie u terecht kunt met al uw vragen en opmerkingen. Naast het uitvoeren van specifieke zorgtaken onderhoudt deze verzorgende het contact met uw familie.

De dag van de verhuizing

Als nieuwe cliënt wordt u – en de familie die u hebt meegenomen – verwelkomd door uw coördinator. Op deze eerste dag, maar ook op de volgende dagen, komen er veel nieuwe indrukken op u af. Wij streven er naar om nieuwe cliënten zich snel thuis te laten voelen in De Ridderhof. Overigens kunt u ook binnen het woonzorgcentrum verhuizen als u dat wilt. De eerste keer zijn daaraan voor u geen kosten verbonden.

Na die eerste weken gaan we er even voor zitten om, samen met uw familie die eerste tijd onder de loep te nemen: hoe is het gegaan? Is de zorg naar wens? Zijn er nog vragen of opmerkingen?

Het is onze ervaring dat de meeste mensen echt opfleuren als ze hier komen wonen.

Ook voor uw familie zijn er veel veranderingen. 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.

VERZORGING EN BEGELEIDING

Wij helpen waar nodig

U wordt geholpen bij alles wat u zelf niet meer kunt. Bijvoorbeeld bij het wassen, aankleden, eten, naar het toilet gaan en naar bed gaan. Uitgangspunt is wel dat u datgene wat u zelf kunt doen, ook zelf blijft doen. Er is 24 uur per dag een verzorgende aanwezig. Natuurlijk zijn er overdag meer verzorgenden dan 's nachts, wanneer de zorg wordt overgenomen door de nachtdienst. In uw appartement is een alarminstallatie aangebracht. In geval van alarm komt er zo snel mogelijk een verzorgende naar u toe om hulp te verlenen.

In geval van ziekte zullen wij u, zolang het verantwoord is, verzorgen en verplegen in uw eigen appartement, maar er zijn grenzen. Indien uw zorgbehoefte deze grenzen overschrijdt, zal met u en uw familie gesproken worden over een overplaatsing naar een andere zorgvoorziening.

Wij adviseren u uw eigen huisarts aan te houden, tenzij deze buiten Amerongen is gevestigd. De apotheek bezorgt voorgeschreven medicijnen in ons huis. Wanneer u dit wenst, zorgen wij ervoor dat uw medicijnen dagelijks op vastgestelde tijden aan u worden verstrekt. Voor wat betreft het schoonhouden van uw appartement, gaan we er vanuit dat u zelf doet wat u zelf kunt doen. Huishoudelijk medewerkers verrichten aanvullende werkzaamheden. Hielp uw familie u voorheen bij bepaalde zaken? Dan kunnen zij dat in De Ridderhof gewoon blijven doen. Graag zelfs!

Zorg volgens plan

Op indicatie kunt u de verzorging, begeleiding en behandeling krijgen die u nodig hebt. We overleggen daarover met u en proberen zoveel mogelijk aan uw wensen tegemoet te komen. De afspraken worden vastgelegd in een persoonlijk leefplan.

Het leefplan vormt de leidraad bij de cliëntengerichte zorg die wij bieden. Hierbij gaan wij uit van uw wensen, mogelijkheden, levensloop, persoonlijkheid en belangstelling. Het leefplan is een informatiebron voor het verzorgend personeel, daarnaast bewaken we er de kwaliteit van de zorg mee. Er kunnen in overleg met uw huisarts behandelaars van buiten worden ingeschakeld, bijvoorbeeld een fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist en/of diëtist. Uiteraard hebt u hierbij een vrije keuze. Een eventuele ziekenhuisopname verloopt eveneens via uw huisarts.

Tijdens het cliëntenoverleg bespreekt het team onder leiding van uw coördinator regelmatig het verloop van uw verzorging, begeleiding en eventuele behandeling. Zo nodig wordt het leefplan bijgesteld.

Zorgleveringsovereenkomst

In de zorgleveringsovereenkomst die wij met u sluiten staan allerlei bepalingen over de verzorging, begeleiding en huisvesting van De Ridderhof. Daarnaast staan erin beschreven: uw rechten omtrent privacy, informatie, medezeggenschap, zelfbeschikking, klachtenbehandeling en vertegenwoordiging wanneer u niet meer in staat bent uw wil kenbaar te maken. Tevens vindt u er enkele algemene en financiële zaken in terug.

Huisregels

Wij ontkomen er niet aan een aantal huisregels te stellen, bedoeld om veiligheid en privacy zoveel mogelijk te waarborgen. Het volgende is niet toegestaan:

- roken in bed;
- asbakken leegmaken in de prullenmand (gebruik liever een metalen blik);
- het hebben van licht ontvlambare stoffen in uw appartement, zoals spiritus e.d., of milieubelastende stoffen zoals chloor;
- het gebruiken van ondeugdelijke elektrische apparaten en snoeren;
- gebruikmaken van andere warmtebronnen voor koken en verwarming van het appartement dan het speciaal beveiligde kookplaatje en de centrale verwarming;
- het branden van kaarsen.

U wordt verzocht uw medewerking te verlenen aan de controle van uw elektrische apparaten door de technisch medewerker van QuaRijn.

Er bestaat de mogelijkheid om huisdieren te houden. Dit kunt u overleggen met de coördinator, want er kunnen omstandigheden zijn waardoor dit niet mogelijk is. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als u zelf niet voor uw huisdier kunt zorgen of als uw huisdier voor andere cliënten gevaar of overlast oplevert. U bent zelf verantwoordelijk voor de verzorging van uw huisdier

Privacy

Het samenleven met anderen brengt beperkingen met zich mee. Wij realiseren ons dat we met de privacy van 'thuis' niet kunnen concurreren, maar doen er alles aan uw wensen en behoeften te respecteren. Zo heeft u optimale bewegingsvrijheid in huis.

Wij verwachten wel van u dat u rekening houdt met elkaars belangen op dit gebied. Zo mag niemand uw appartement zonder uw toestemming betreden. Al onze medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding.

Wij waarborgen een optimale geheimhouding van persoonlijke gegevens. U heeft altijd het recht op inzage in en wijziging van de door u verstrekte of over u vermelde gegevens die in ons bezit zijn. Als u bij ons komt wonen, worden al uw gegevens genoteerd, maar het is uw zaak ons erop te attenderen als daarin wijzigingen moeten worden aangebracht.

Contact met familie en vrienden

Het contact met uw familie en vrienden is heel belangrijk. Hun zorg en aandacht, en ook hun praktische ondersteuning, zijn onmisbaar. Zij kunnen u bijvoorbeeld begeleiden bij een bezoek aan de tandarts of specialist, aangezien dit geen taak is van de verzorgenden.

Wij vragen iedere cliënt om een familielid of vriend aan te wijzen als contactpersoon met wie wij in voorkomende gevallen contact kunnen opnemen.

Assistentie van vrijwilligers

De vrijwilligers die in De Ridderhof actief zijn, kunnen uw dagelijks leven veraangenamen. De vrijwilligers schenken koffie en thee in de recreatiezaal, halen en brengen cliënten naar de recreatiezaal, assisteren bij gezamenlijke activiteiten en bij de verkoop in het winkeltje. Zij verrichten geen zorgtaken die door de professionele medewerkers worden gedaan.

Geestelijke verzorging

Een keer per maand wordt er in De Ridderhof een kerkdienst gehouden. Tevens is er een gesprekskring. Ook wordt er drie keer per jaar 'Heilig Avondmaal' gevierd in De Ridderhof. Eenmaal per jaar is er een sfeervolle herdenkingsdienst voor nabestaanden van overledenen. Via de kerkradio kunt u de diensten van de Hervormde Gemeente en van de Gereformeerde Gemeente in Amerongen volgen. De diensten die in De Ridderhof worden gehouden, zijn te volgen via de televisie.

Zorg in de laatste levensfase

In De Ridderhof besteden we veel zorg en aandacht aan de beleving rond het levenseinde van een cliënt. De huisarts overlegt hierover met de cliënt en de familie en zal samen met hen tot gepaste afspraken komen. Een overledene kan worden opgebaard in het eigen appartement. Zowel tijdens als na het stervensproces van de cliënt bieden we de familie desgewenst begeleiding.

Stichting QuaRijn heeft geen oordeel, ook niet op principiële gronden, over het voornemen van een cliënt tot euthanasie, aangezien het een zaak is van de cliënt zelf in relatie met zijn/haar huisarts. Medewerkers van QuaRijn kunnen en mogen geen actieve rol spelen of ondersteunende handelingen verrichten bij euthanasie. Zij zullen uiteraard wel ondersteuning geven aan de cliënt en familie voor en na de euthanasiehandeling.

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

ISZ De Brug verzorgt de maaltijden in De Ridderhof. De warme maaltijd, die rond het middaguur wordt geserveerd, kunt u in uw appartement eten of samen met medebewoners in de recreatiezaal. Elke dinsdag en donderdag is er Open Tafel in de recreatiezaal. De Ridderhof heeft een meerkeuze-menusysteem: u kunt kiezen uit verschillende voor-, hoofd-, bij- en nagerechten. Wekelijks geeft u op een formulier uw keuze aan. Voor cliënten die op medisch advies aangepaste voeding nodig hebben, bereiden de koks van De Brug dieetvoeding. Wilt u een extra maaltijd of een maaltijd laten vervallen? Geef dit dan minimaal twee dagen vooraf door aan de receptie. De broodmaaltijden gebruikt u in uw eigen appartement, op een tijd dat het u uitkomt.

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.

Winkel, kapsalon en pedicure

In de centrale hal is een winkel waar u allerhande levensmiddelen, kaarten en postzegels kunt kopen. De winkel is dagelijks, behalve op zondag, geopend van 10.30 tot 11.30 uur. In de kapsalon kunt u op afspraak terecht voor wassen, knippen, permanenten en andere vormen van haarverzorging.

Ook de gediplomeerde pedicure die naar De Ridderhof komt, werkt op afspraak. U kunt uw voeten laten verzorgen tegen landelijk vastgestelde tarieven.

Post en telefoon

U ontvangt uw post zo snel mogelijk na binnenkomst in uw eigen brievenbus, bij de lift op uw etage. Bij de receptie kunt u uw uitgaande post afgeven.

Een telefoonaansluiting in uw appartement vraagt u zelf aan en is voor eigen kosten.

Nieuws en mededelingen

Nieuws, mededelingen, activiteitenprogramma's en andere berichten die voor u van belang kunnen zijn, worden elke maandagochtend in de recreatiezaal aan u verteld. Ze worden ook gepubliceerd in het wekelijkse informatieblad. U ontvangt hiervan een exemplaar. Voor huisberichten kunt u ook kijken op het mededelingenbord in elke hal.

Stichting Vrienden van De Ridderhof

De Stichting Vrienden van De Ridderhof zet zich in voor speciale activiteiten en voorzieningen voor de cliënten. Het gaat daarbij om extra's die niet via de Wlz-gelden kunnen of mogen worden bekostigd. Iedereen die zich betrokken voelt bij De Ridderhof kan donateur worden. Hierbij denken we bijvoorbeeld aan uzelf, uw familie en in het algemeen aan de inwoners van Amerongen en omgeving. Uiteraard ondersteunen de regiomanager en de Raad van Bestuur van QuaRijn dit werk volledig.

Bij de receptie zijn nadere gegevens en aanmeldingsformulieren verkrijgbaar.

MEDEZEGGENSCHAP EN KLACHTENREGELING

Cliëntenraad: per locatie en centraal

De cliëntenraad bestaat uit gekozen leden en behartigt de belangen van de cliënten 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 krijgt de regiomanager gevraagd en ongevraagd advies bij bepaalde voorgenomen besluiten. 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 voorzitter van de cliëntenraad van De Ridderhof.

Binnen QuaRijn functioneert tevens een Centrale Cliëntenraad, die wordt gevormd door vertegenwoordigers van de cliëntenraden per locatie.

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 bij de teammanager zogenaamde MICM-formulieren klaar (MICM staat voor Melding Incidenten Cliënten en Medewerkers). Iedereen kan een formulier invullen: medewerkers, cliënten 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. Wij proberen een klacht of uiting van onvrede te ervaren 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 de direct betrokkene, de teammanager of met de regiomanager 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.

FINANCIËN EN VERZEKERINGEN

Kosten voor geleverde zorgfuncties en verstrekkingen

De kosten van op indicatie van het CIZ geleverde zorgfuncties worden betaald vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Dat betekent dat uw verblijf voor het grootste deel vanuit deze wet wordt betaald. Daarnaast betaalt u ook mee aan de zorg door middel van een eigen bijdrage. Deze (maandelijkse) eigen bijdrage is afhankelijk van uw inkomen en wordt door het Centraal Administratiekantoor (CAK) vastgesteld.

QuaRijn verstrekt u kost, inwoning en verzorging, maar ook een aantal andere diensten en producten.

De zaken die uit het budget van QuaRijn worden betaald, worden ook wel verstrekkingen genoemd. Het is daarom goed om te weten welke verstrekkingen bij de eigen bijdrage zijn inbegrepen en voor welke zaken u extra moet betalen. Zo weet u waar u aan toe bent.

Voor

- opleveringskosten;
- wasgoed merken;
- waskosten;
- verzekeringen;

moet u zelf apart betalen. Deze worden dus aan u doorberekend. De betaling ervan geschiedt door automatische incasso. Voor alle andere zaken in de verzorging en dergelijke hoeft u dus niet extra te betalen.

Oplevering appartement na vertrek of overlijden

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. Het tarief bedraagt € 60,= per dag (prijsspeil 2011).

De cliënt/familie heeft de verplichting 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 cliënt/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.

Verzekeringen

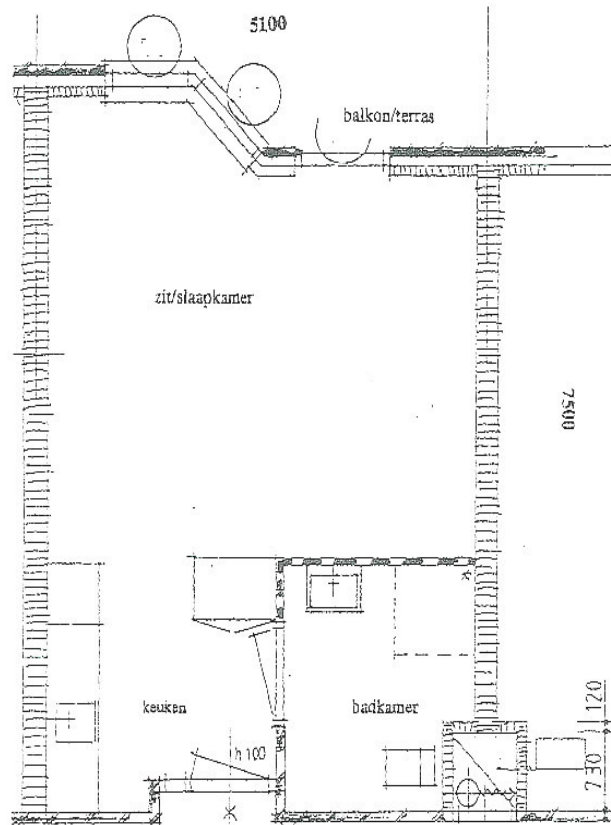
De kosten voor de W.A.- en inboedelverzekering komen voor rekening van de cliënt maar QuaRijn heeft hiervoor een collectief contract afgesloten.

Uw ziektekostenverzekering dient u gewoon aan te houden.

Hulp bij financiële zaken

We gaan er van uit dat u zelf 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.

Plattegrond woning



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, de verpleegunit E&E en het kleinschalig wonen aan de J. van Ruysdaellaan 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:

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
1 Ochtendjas	1 Ochtendjas
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^{ste} 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^{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.
- 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^{de} 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
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 en het kleinschalig wonen in Beatrix en het 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



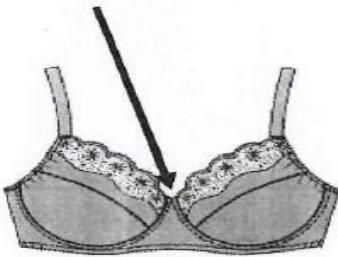
HEMD
 Achter in het midden
 Binnenzijde
 Voorkeur verticaal



SOK
 Bovenzijde boord
 Binnenzijde
 Voorkeur verticaal



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



BADJAS
 Achter rugpand
 Binnenzijde



DEKBEDOVERTREK / SLOOP
 2 hoeken onderzijde, buitenzijde
Niet op instopstrook



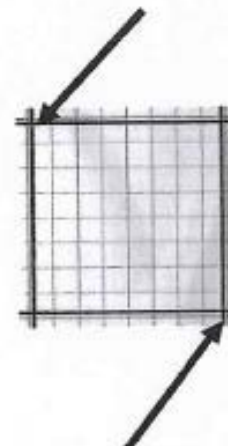
HOESLAKEN
 2 hoeken
Niet in het midden van lange of korte zijde.
 Buitenzijde



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.