



## Welkom bij Careyn Nieuw Tamarinde



Samen nabij

# Inhoud

<b>1. Welkom bij Careyn Nieuw Tamarinde</b>	<b>7</b>
Even voorstellen	7
Uw Careyn contactpersoon	7
Adres	7
Wonen in Nieuw Tamarinde	7
Uw kamer of appartement	7
Elektronische sleutel (magneetsleutel)	7
Verlies sleutels	7
Inrichting	7
Aansluiting TV, telefoon en internet	8
Boren in muren of houtwerk	8
Verwarming	8
Post	8
Adreswijziging	8
Kluisje	8
<b>2. Zorg, waar mag u op rekenen?</b>	<b>9</b>
Zorg in Nieuw Tamarinde	9
Kleinschalig wonen	9
Verpleegafdeling	9
Regie over uw eigen leven	9
Zorgovereenkomst	10
Clïëntdossier en Zorgleefplan	10
Zorgleefplan	10
Inzage en privacy	10
Zorg en behandeling	10
Specialist ouderengeneeskunde	10
(Gespecialiseerd) verpleegkundige	10
Kwaliteitsverpleegkundige	10
Psycholoog	11
Fysiotherapeut	11
Ergotherapeut	11
Logopedist	11
Diëtist	11
Tandarts en tandtechnicus	11
Medicijnen en apotheek	11
Reanimatie en wilsverklaring	12

<b>3. Diensten en voorzieningen</b>	<b>13</b>
Maaltijden	13
Koffiecorner	13
Kapper	13
Pedicure	13
Schoonmaak	13
Linnenpakket	13
Kleding wassen	13
Rolstoelvervoer	14
<b>4. Activiteiten</b>	<b>15</b>
Huiskamer	15
Recreatie	15
Geestelijke verzorging	15
Stiltecentrum	15
Vrijwilligers	15
<b>5. familie en mantelzorgers</b>	<b>16</b>
Contactpersoon vanuit de familie	16
Huiskameroverleg	16
Bezoek	17
Maaltijden voor familieleden en mantelzorgers	17
Logés	17
<b>6. Uw mening telt</b>	<b>18</b>
Medezeggenschap cliënten	18
Uw mening, opmerking of klacht	18
Zorgkaart Nederland	18
Klachtenregeling	19
Onderzoek cliënttevredenheid	19

# Overige informatie

<b>1.</b>	<b>Careyn Algemeen</b>	<b>20</b>
1.1.	Over Careyn	20
1.1.1.	Onze missie	20
1.1.2.	Onze Kernwaarden	20
1.2.	Onze visie op zorg	20
1.2.1.	Kwaliteit en welbevinden	20
1.2.2.	De gehele mens zien	20
1.2.3.	Liefdevolle zorg	20
1.3.	Algemene voorwaarden	20
1.4.	Criteria voor plaatsing	21
1.5.	Aanvullende verblijfscriteria	21
1.6.	Overplaatsing	21
1.7.	Voorkomen van dubbele verstrekking in de verpleeghuizen	21
1.8.	Giften aan Vriendenstichting of Zorgfonds	21
<b>2.</b>	<b>Kwaliteit</b>	<b>22</b>
2.1.	KIWA Keurmerk	22
2.2.	Meldingen Onvoorziene gebeurtenissen in de Zorg (MOZ)	22
<b>3.</b>	<b>Veiligheid</b>	<b>22</b>
3.1.	Veilig werken	22
3.1.1.	Hulpmiddelen voor gezonde arbeidsomstandigheden	22
3.2.	Uw veiligheid	22
3.2.1.	Alarmering en hulpoproep	22
3.2.1.1.	Optiscan	22
3.2.1.2.	Halsalarm	22
3.2.1.3.	Valpreventie	22
3.2.2.	Bedrijfshulpverleners	23
3.2.3.	Brandpreventie	23
3.2.4.	Voorkomen van infecties	23
3.2.4.1.	Legionella	23
3.2.5.	Preventie ouderen mishandeling	23
3.2.6.	Nachtelijk toezicht	23
3.3.	Onvrijwillige zorg	23
3.3.1.	Verlaten van de veilige wooneenheid (alleen voor PG-afdelingen)	24
3.3.2.	Wegnemen van gevaar in de directe woonomgeving	24

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



# 1. Welkom bij Careyn Nieuw Tamarinde

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

## Even voorstellen

### Uw Careyn contactpersoon

U krijgt een Careyn contactpersoon toegewezen, ook wel Evv-er genoemd. Dit is een ervaren verzorgende of verpleegkundige.

Uw Careyn contactpersoon maakt u wegwijs in uw nieuwe woonomgeving en stelt samen met u of uw vertegenwoordiger het zorgleefplan op (zie pagina 10), maakt afspraken over de zorg, houdt uw zorgleefplan bij en betreft hierbij de verantwoordelijke behandelaars. Regelmatig informeert uw contactpersoon bij u naar uw behoefte aan ondersteuning en regelt eventuele veranderingen. Zij/hij houdt u op de hoogte van veranderingen in medicatie of het zorgleefplan en is ook contactpersoon voor de familie.

Naam
Telefoon
E-mail

### Adres

Careyn Nieuw Tamarinde  
Neckardreef 6  
3562 CN Utrecht  
[www.careyn.nl](http://www.careyn.nl)

## Wonen in Nieuw Tamarinde

In Overvecht Zuid in Utrecht staat Nieuw Tamarinde, een centrum voor gezondheid en zorg. Onder één dak vindt u hier de poli van Antoniusziekenhuis, Saltro, huisartsen, apotheek en de Careyn revalidatie afdeling, verpleegafdeling en drie kleinschalig wonen groepen voor mensen met dementie. Het centrum ligt niet ver van het winkelcentrum Overvecht en grenst aan het Park De Watertoren. Rondom zijn er parkeerplaatsen en de bushaltes bevinden zich op de Neckardreef.

## Uw kamer of appartement

### Elektronische sleutel (magneetsleutel)

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

### Verlies sleutels

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

### Inrichting

Natuurlijk neemt u naar uw nieuwe appartement uw eigen spulletjes mee. Zo blijft u toch een beetje in uw vertrouwde omgeving. Wij zorgen voor vloerbedekking, gordijnen, een hoog-

*Uitgave: Careyn Nieuw Tamarinde - maart 2023*

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

laagbed, muurvaste verlichting, nachtkastje, kledingkast en schilderijrails. Met een stoel en andere meubels maakt u het verder zelf gezellig. Belangrijk: maak het niet te vol! In de kamer moet voldoende bewegingsruimte blijven, ook voor onze medewerkers en eventuele hulpmiddelen zoals een tillift. Blijf ook denken aan valgevaar. Vloerkleden zijn daarom niet toegestaan.

### Aansluiting TV, telefoon en internet

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

### Boren in muren of houtwerk

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

### Verwarming

Uw kamer is voorzien van stads- of centrale verwarming. Na middernacht gaat automatisch de nachtregeling in. Hierdoor daalt de kamertemperatuur in de loop van de nacht. Om 6.30 uur gaat de verwarming weer op de dagstand.

### Post

Zowel de kleinschalige woongroepen als de verpleegafdeling hebben een eigen brievenbus/postvak. Medewerkers letten er op dat de brievenbus / postvak wordt geleegd en dat elke bewoner op tijd zijn of haar post krijgt. De bewoner kan uitgaande post meegeven aan de medewerker, die ervoor zorgt dat de post in een brievenbus wordt gedeponeerd.

### Adreswijziging

U moet zelf uw adreswijziging overal doorgeven. Careyn Nieuw Tamarinde  
T.a.v. (uw naam)  
Appartement (uw appartement nr)  
Adres ..( zie pag ... voor de adressen van onze KSW locaties)

### Kluisje

Wees voorzichtig met het bewaren van waardevolle spullen in uw kamer. Tip: u kunt deze spullen voorzien van een stickertje met naam en appartement nummer of uw waardevolle spullen in een kluisje bewaren. Een kluisje bij ons huren is mogelijk. Wilt u persoonlijke eigendommen verzekeren, dan moet u daar zelf voor zorgen. Deze zijn niet verzekerd door Careyn.

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

**Ouderdom en ziekte kunnen mensen kwetsbaar maken. Dan is één ding echt belangrijk: een veilige plek, een omgeving waar u op uw gemak bent. Zorgcentrum Nieuw Tamarinde biedt een omgeving waar geborgenheid centraal staat.**

### Zorg in Nieuw Tamarinde

#### Kleinschalig wonen

Nieuw Tamarinde heeft 3 kleinschalig wonen groepen voor mensen met dementie. Iedere woongroep is geschikt voor 5 tot 6 bewoners, iedere bewoner heeft een eigen kamer en er is een gezamenlijke huiskamer.

Kleinschalig Wonen betekent praktisch gezien wonen in kleine groepen in een huiselijke omgeving. Er wordt zoveel mogelijk een "normaal" huishouden gerund begeleid door een vaste groep medewerkers. Onze medewerkers ondersteunen en begeleiden de bewoners op het gebied van wonen, welzijn en zorg. In alle kleinschalig Wonen locaties is 'samen wonen' een sleutelbegrip. Iedereen draagt zijn of haar steentje bij aan de dagelijkse gang van zaken. Bewoners, familie en medewerkers organiseren samen het huishouden. Actief meedoen aan dagelijkse bezigheden en een grote mate van betrokkenheid onder familieleden en mantelzorgers staan hoog in het vaandel. Denk daarbij aan koken, wassen, strijken, maar ook aan spelletjes en andere ontspannings-activiteiten. Er wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de beleving, leefstijl en leefwijze van de bewoner. De bewoner wordt in staat gesteld een zo normaal mogelijk leven te leiden. Wij streven ernaar dat de woonomgeving zoveel mogelijk als "thuis" voelt.

#### Verpleegafdeling

Naast KSW heeft Nieuw Tamarinde ook een verpleegafdeling voor mensen met dementie. Bewoners hebben een ruime eigen kamer en er is een gemeenschappelijke huiskamer. De dienstverlening bestaat uit 24-uurs begeleiding en zorg.

### Regie over uw eigen leven



U weet zelf het beste welke zorg goed voor u is (als u niet meer in staat bent dit zelf te vertellen, dan kunnen uw familieleden of contactpersoon/wettelijk vertegenwoordiger dit het beste aangeven). U weet ook het best hoe u wilt dat die zorg geboden wordt. Dat geldt voor veel alledaagse dingen: hulp bij het wassen, naar bed gaan, aankleden en eten. Staat u graag vroeg op? Stelt u prijs op het aanspreken met de voornaam? U bent de deskundige als het gaat om het ervaren van uw ziekte of beperkingen en hoe u uw leven en wonen in het zorgcentrum wilt invullen. Om u, of uw familielid/bekende, zoveel mogelijk thuis te (laten) voelen, is het belangrijk dat u zelf zoveel mogelijk de touwtjes in handen houdt en beslissingen blijft nemen. Wanneer iets niet tot de mogelijkheden behoort, zoeken we alternatieven. U hebt recht op inspraak en zeggenschap in de zorgverlening. Als u dat zelf niet meer kan, heeft uw vertegenwoordiger dat recht. Zie folder 'Wie beslist' van Patiëntenfederatie Nederland (Npcf)

Nieuw Tamarinde biedt zorg voor cliënten met de zorgprofielen verpleging en verzorging: 5 en 7  
5: beschermd wonen met intensieve dementiezorg



7: beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke aandoeningen, met de nadruk op begeleiding.

Uitzondering hierop zijn cliënten die o.a. beademing, infusie therapie en psychiatrische behandeling nodig hebben. Op onze website vindt u het totale overzicht van de verblijfscriteria van alle locaties.

## Zorgovereenkomst

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

## Cliëntdossier en Zorgleefplan

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

### Zorgleefplan

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

### Inzage en privacy

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

## Zorg en behandeling



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

### Specialist ouderengeneeskunde

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

### (Gespecialiseerd) verpleegkundige

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

### Kwaliteitsverpleegkundige

Onze kwaliteitsverpleegkundige is de verpleegkundig expert van de werkvloer. Ze is verantwoordelijk voor het bevorderen en

realiseren van kwaliteit van zorg. Ze verricht verpleegkundig technische handelingen, onderhoudt contact met de artsen en andere disciplines en regisseert de kennisontwikkeling van het team. Integrale, cliëntgerichte zorg staat daarbij centraal; zorg die aansluit bij een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven van de cliënt.

### Psycholoog

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

### Fysiotherapeut

De fysiotherapeut houdt zich bezig met lichamelijke klachten op het gebied van houding en beweging. Naast onderzoek en behandeling krijgt u ook voorlichting, instructie en adviezen voor herstel of behoud van uw fysieke mogelijkheden.

### Ergotherapeut

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

### Logopedist

Heeft u een probleem met uw stem of spraak, of problemen met slikken dan kan onze logopedist helpen. Een behandeling kan bestaan uit stem-, spraak- of taal oefeningen, of aanpassingen van eten en drinken.

### Diëtist

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

### Tandarts en tandtechnicus

De tandarts komt een aantal keren per jaar met een bus voorrijden. U kunt daar terecht voor behandeling van uw gebit en/of kunstgebit. Contacten en afspraken gaan via uw Careyn contactpersoon in samenspraak met uw familie of contactpersoon. Gebruikmaken van de eigen tandarts is ook mogelijk.

### Audicien en opticien

Heeft u contact met een audicien of opticien dan kunt u deze blijven bezoeken. Is de afstand een probleem geworden, dan kan uw Careyn contactpersoon helpen bij het vinden van een audicien /opticien in de buurt.

### Medicijnen en apotheek

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

## Reanimatie en wilsverklaring

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



## 3. Diensten en voorzieningen

### Maaltijden

Wij zorgen elke dag voor één warme maaltijd en twee broodmaaltijden met daarbij koffie, thee, melk, karnemelk en tussendoor verstrekken wij fruit en andere lekkernijen. Bewoners van de verpleegafdeling stellen samen met de medewerker van de afdeling een weekmenu samen. Bij kleinschalig wonen is het uitgangspunt om gezamenlijk te koken. U wordt uitgenodigd om samen met de medewerkers de maaltijd te bereiden. Iedere week wordt het menu in samenspraak met u en anderen bewoners samengesteld. Er zijn open keukens aanwezig waardoor u kunt genieten van de heerlijke geuren die tijdens het koken vrij komen. Uiteraard wordt er ook aan versnaperingen gedacht. Indien u hulp nodig heeft bij de maaltijd dan kunt u dit aangeven bij de zorgmedewerkers.

### Koffiecorner

Op de begane grond vindt u de koffiecorner waar u en uw bezoek gebruik van kunnen maken. U kunt er terecht voor een goed kopje koffie. Cappuccino, lungo, espresso met of zonder een scheutje hazelnoot siroop.

### Kapper

De kapster is dinsdag in huis. Afspraak maken kan direct bij de kapper of vraag het uw contactpersoon. Ze maakt gebruik van de kapsalon / pedicureruimte op de begane grond.

### Pedicure

De pedicure is elke donderdag actief in de ruimte van de kapsalon / pedicure op de begane grond. Heeft u een medische indicatie voor een pedicurebehandeling dan regelen wij de vergoeding. Anders betaalt u zelf. Afspraak maken kan direct met de pedicure of vraag het uw Careyn contactpersoon.

### Schoonmaak



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

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

### Linnenpakket

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

### Kleding wassen

U kunt uw persoonlijke was geheel of gedeeltelijk laten verzorgen. Wij raden u dan aan - om zoekraken van kleding te voorkomen - om alle kledingstukken te laten merken. Het merken van uw kleding kan verzorgd worden door de wasserij. Meer informatie: vraag het uw Careyn contactpersoon. De waskosten van persoonlijke kleding zijn voor eigen rekening. De kosten voor merken en wassen staan vermeld in de

wasovereenkomst. Meer informatie over de wasregeling, prijslijsten en contactgegevens vindt u op [www.careyn.nl/bewonersinformatie](http://www.careyn.nl/bewonersinformatie). Er is een folder met tips voor kledingaanschaf (wasvoorschriften, geschikte materialen etc.), de folder 'Zorg voor uw kleding, kledingtips voor cliënten van instellingen'. Vraag ernaar bij uw Careyn contactpersoon.

## Rolstoelvervoer

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



# 4. Activiteiten

## Huiskamer

Op alle afdelingen en in de woongroepen zijn één of meerdere huiskamers. De huiskamer is een plek om samen te kunnen zijn. Hier worden dan ook de tafels gedekt om de maaltijden te gebruiken. Daarnaast is er de mogelijkheid om televisie te kijken. Medewerkers en vrijwilligers zorgen voor een huiselijke sfeer en er worden verschillende activiteiten aangeboden. De huiskamer is toegankelijk voor zowel de bewoners als voor bezoek.

## Recreatie

Nieuw Tamarinde biedt een kleurrijk palet aan activiteiten. U vindt altijd wel iets van uw gading. De activiteiten vinden plaats in de activiteitenruimte of in de huiskamers op de afdelingen. Aan deelname aan de activiteiten zijn kosten verbonden.

Wilt u meer informatie over het activiteiteenaanbod in Tamarinde, dan kunt u ook contact opnemen met de vrijwilligerscoördinator.

## Geestelijke verzorging

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

## Stiltecentrum

Tamarinde beschikt over een kleine Stilteruimte op de eerste etage.

Als u een rustig plekje zoekt om even rust en stilte te ervaren of om te bidden, te mediteren en kaarsje te branden, een gedachte op te schrijven dan kunt u daar de hele dag terecht.

## Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn een onmisbare schakel in de zorg en het welzijn van onze bewoners. Vrijwilligers doen uitsluitend aanvullend werk, dat niet behoort tot de taken van de beroepskracht. Zij bieden gezelschap en helpen bij activiteiten. Ze maken een wandeling met u of met een groepje bewoners; ze schenken koffie of helpen bij de maaltijd. En soms doen ze allerlei praktische klussen. Wilt u de ondersteuning van een vrijwilliger, bijvoorbeeld voor een wandeling, kleding kopen of samen boodschappen doen, dan kunt u dit aangeven bij uw Careyn contactpersoon / Evv-er.

En misschien heeft iemand in uw familie belangstelling om vrijwilliger te worden? Vraag dan naar onze informatiefolder over vrijwilligerswerk. [www.careyn.nl/folders](http://www.careyn.nl/folders)





## 5. familie en mantelzorgers

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

### Contactpersoon vanuit de familie

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

### Huiskameroverleg

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



### Bezoek



Uw gasten zijn natuurlijk van harte welkom in Nieuw Tamarinde. U kunt uw bezoek ontvangen in uw kamer of in de huiskamer van de afdeling waar u verblijft. Op de afdeling mag familie koffie/thee pakken. We kennen geen bezoektijden maar vragen u vriendelijk rekening te houden met minder geschikte momenten zoals het middagrustuur en met de medebewoners. Twijfelt u over het geschikte tijdstip, neem dan gerust contact op met de zorgmedewerkers.

### Maaltijden voor familieleden en mantelzorgers

Wanneer u uw bezoek wilt laten mee-eten, vraag dit dan ruim van te voren aan (3 dagen). De kosten hiervoor krijgt u vooraf te horen.

### Logés

Logeverzoeken kunt u overleggen met uw contactpersoon. Samen bekijken we wat mogelijk is.

## 6. Uw mening telt

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

### Medezeggenschap cliënten



Binnen Careyn Utrecht Stad is medezeggenschap door en namens cliënten actief die de cliënten vertegenwoordigt en opkomt voor hun belangen. Dat gaat bijvoorbeeld over de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van de maaltijden maar ook het volgen van nieuwbouwprojecten. Er is ook een Centrale cliëntenraad, deze overlegt met de raad van bestuur over onderwerpen die heel Careyn aangaan.

Wilt u meer weten over de cliënten medezeggenschap in Nieuw Tamarinde kijk dan op [www.careyn.nl](http://www.careyn.nl) en download de informatie.

Of vraag ernaar bij uw Careyn-contactpersoon. Heeft u een idee in het belang van de cliënten?

Of denkt u erover om lid te worden?

U kunt de cliëntenraden bereiken via het secretariaat cliëntenraden Careyn, telefoon: 030 2 588 242 of per e-mail: [clienraden@careyn.nl](mailto:clienraden@careyn.nl).

### Uw mening, opmerking of klacht

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

Wilt u een pluim uitdelen?

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

### Zorgkaart Nederland

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

Hoe plaatst u een waardering?

1. Ga naar [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl);
2. Druk bij de rode informatiebalk op "Schrijf een waardering";
3. Klik op "Waarderen zorginstelling";
4. Bij "Vind uw zorginstelling", voer in: Careyn Nieuw Tamarinde, en selecteer deze;
5. Ga verder naar "Schrijf een waardering";
6. Plaats een waardering;
7. Verstuur uw waardering.

## Hoe tevreden bent u over onze zorg?



Geef uw waardering op  Zorgkaart Nederland  
Patiëntenfederatie Nederland

### Klachtenregeling

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

#### 1- In gesprek met de betrokken medewerker

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

#### 2- Klachtenfunctionaris inschakelen

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

#### 3- Klacht indienen bij de klachtencommissie

Als u geen bemiddeling wilt, maar een uitspraak over of uw klacht gegrond is, kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Zie hiervoor de folder 'Niet tevreden over Careyn? Wij horen het graag! '.

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

### Onderzoek cliënttevredenheid

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

## 1. Careyn Algemeen

### 1.1. Over Careyn

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

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

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

#### 1.1.1. Onze missie

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

#### 1.1.2. Onze Kernwaarden

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

### 1.2. Onze visie op zorg

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

#### 1.2.1. Kwaliteit en welbevinden

Wij willen kwaliteit van leven en het welbevinden van onze cliënten leidend maken en daarbij uitgaan van hun kracht en talenten, hun overtuigingen en verlangens. Ongeacht leeftijd en beperkingen is het aan onze cliënten zelf keuzes te maken en zelf de regie te voeren met participatie en betrokkenheid van familie, mantelzorgers en zorgprofessionals

#### 1.2.2. De gehele mens zien

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

#### 1.2.3. Liefdevolle zorg

Ouder worden hoort bij het leven. Eenzaamheid, verveling, gevoelens van onveiligheid en er niet meer toe doen, niet. Mensen willen onafhankelijk zijn, betekenis hebben voor anderen en zich gewaardeerd voelen. Hier hebben wij een rol in te vervullen.

### 1.3. Algemene voorwaarden

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

### 1.4. Criteria voor plaatsing

Niet iedereen met een Wlz-indicatie (Wet langdurige zorg) heeft dezelfde soort en hoeveelheid zorg nodig. Daarom zijn er zogeheten 'zorgprofielen'. Een zorgprofiel geeft aan welke zorg iemand nodig heeft. Careyn heeft voor haar locaties criteria vastgesteld voor het toetsen van aanvragen voor opname in de zorgcentra of overplaatsing naar een andere voorziening voor zorg en wonen. Op basis van deze verblijfscriteria besluit de specialist ouderengeneeskunde in overleg met de kwaliteitsverpleegkundige/psycholoog en medewerkers van de afdeling tot toelating of afwijzing. Op locaties zonder behandeling gebeurt dat door de EVV'er (eerstverantwoordelijk verpleegkundige). Op onze website vindt u het totale overzicht van de verblijfscriteria van alle locaties.

### 1.5. Aanvullende verblijfscriteria

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

### 1.6. Overplaatsing

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

om een zo breed mogelijk pakket van zorg aan te bieden.

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

Verpleeghuiszorg in onze locaties met behandeling wordt betaald uit de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Dat houdt in dat alle zorg, inclusief behandeling, medicatie, incontinentiemateriaal, voeding, etc. door Careyn worden bekostigd. Uw zorgverzekering vergoedt alleen nog specialistische hulp in het ziekenhuis of de polikliniek. Careyn levert u dus het complete pakket. Wilt u toch uw 'eigen' fysiotherapeut of apotheek aanhouden, dan wordt dit niet door de ziektekostenverzekering vergoed. Deze kosten worden dan alsnog verhaald op Careyn. Wij krijgen daarvoor geen vergoeding, daarom hebben we geen andere keuze dan deze kosten aan u door te belasten. Dit willen we graag voorkomen. Daarom vragen wij u:

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

### 1.8. Giften aan Vriendenstichting of Zorgfonds

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

## 2. Kwaliteit

### 2.1. KIWA Keurmerk

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

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

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

### 2.3. Klachtenprocedure

#### U heeft een klacht wat nu?

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

T: 06-23946747

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

Een brief schrijven kan natuurlijk ook.

Stuur deze naar:

Klachtenfunctionaris Careyn  
Antwoordnummer 27  
3100 VB Schiedam

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

## 3. Veiligheid

### 3.1. Veilig werken

#### 3.1.1. Hulpmiddelen voor gezonde arbeidsomstandigheden

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

### 3.2. Uw veiligheid

#### 3.2.1. Alarmering en hulpoproep

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

##### 3.2.1.1. Optiscan

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

##### 3.2.1.2. Halsalarm

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

##### 3.2.1.3. Valpreventie

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

#### 3.2.2. Bedrijfshulpverleners

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

#### 3.2.3. Brandpreventie

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

#### 3.2.4. Voorkomen van infecties

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

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

##### 3.2.4.1. Legionella

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

### 3.2.5. Preventie ouderen mishandeling

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

### 3.2.6. Nachtelijk toezicht

In de nacht zijn er verzorgenden aanwezig die toezicht houden.

## 3.3. Onvrijwillige zorg

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 4. Praktische regelingen

### 4.1. Wanneer u wat langer van huis bent

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

### 4.2. Huisdieren

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

### 4.3. Roken

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

### 4.4. Iets te vieren?

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

### 4.5. Identiteitsbewijs en zorgverzekeringspas

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

### 4.6. Verzekeringen

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

### 4.7. Parkeren

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

### 4.8. Persoonlijke bezittingen

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

### 4.9. Verhuizing of overlijden

#### 4.9.1. Intern verhuizen

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

#### 4.9.2. Ontzegging verblijf

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

#### 4.9.3. Tijdelijk verblijf elders

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

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

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

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

#### 5.1.5. Overige wettelijke regelingen

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

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

## 5. Wettelijke regelingen

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

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

#### 5.1.1. Verandering in uw indicatie

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

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

#### 5.1.2. Eigen bijdrage

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

#### 5.1.3. Wlz vergoedt niet alles

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

#### 5.1.4. Bewindvoering, curatele en mentorschap

Bent u niet in staat zelfstandig beslissingen te nemen, dan is een zaakwaarnemer nodig. Voor financiële zaken kan een curator of bewindvoerder worden aangewezen en voor zaken rond verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding een mentor/wettelijk vertegenwoordiger.

Uitgebreide informatie vindt u in de folder van de Patiëntenfederatie Nederland (NPCF) 'Wie Beslist'. U kunt deze opvragen bij uw Evv'er.

Voor meer informatie over bewindvoering, curatele en mentorschap kunt u terecht op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) en [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

Careyn Nieuw Tamarinde  
Neckardreef 6  
3562 CN Utrecht



Samen nabij