

Informatiemap

van Amaliazorg
voor bewoners en hun naasten



Contactgegevens

Blijendaal

Nieuwstraat 28
5688 BE Oirschot
0499 - 572760

Catharinenberg

Poirtersstraat 3
5061 BG Oisterwijk
013-5294999

Hof van Bluysen

Wilhelminastraat 29
5721 KG Asten
0493-328444

Kempenhoeve

Koestraat 37
5688 AG Oirschot
0499-365959

Van Haarenstaete

Pastoor van Haarenstraat 44
5464 VH Mariaheide
0413-346868

Welkom bij Amaliazorg!

Wij heten u van harte welkom en hopen dat u zich snel thuis voelt in uw nieuwe omgeving. Wij doen ons uiterste best om u hierbij te helpen. U kunt rekenen op zorg en aandacht. De medewerkers en vrijwilligers zetten zich daar volledig voor in.

Hoe doen we dat? Wij bieden u alle ruimte om uzelf te zijn, waarbij u kunt rekenen op de beste zorg en ondersteuning die bij u past op het moment dat het nodig is. Wij leggen de nadruk op wat u nog wel kunt, in plaats van wat u niet meer kunt. Daardoor zijn wij in staat om uw leven kleur te geven. Hoe leven kleur krijgt is voor iedereen anders. Daarom houden wij zoveel mogelijk rekening met uw levensloop, kwaliteiten, individuele wensen en mogelijkheden. Dat doen we samen met uw naasten, want zij zijn onmisbaar als het gaat om een prettig verblijf en passende zorg.

Wij zijn ons ervan bewust dat verhuizen naar een woonzorgcentrum een ingrijpende gebeurtenis kan zijn. Uw verhuizing betekent een grote verandering in uw leven en dat van uw familieleden. U hebt daarom ongetwijfeld vragen en verwachtingen. Om u op veel van deze vragen antwoord te geven hebben wij deze informatiemap samengesteld. Zo wordt u al enigszins bekend met Amaliazorg en met een aantal onderwerpen die voor u van belang kunnen zijn. Ook tijdens uw verblijf kunt u de informatiemap gebruiken om antwoorden te vinden op vragen die op dat moment spelen.

De onderwerpen in deze informatiemap staan op alfabetische volgorde vermeld. Soms verwijzen wij naar de website. Hebt u moeite om de informatie op de website te vinden, dan kan uw Eerst Verantwoordelijke Verzorgende / Verpleegkundige (EVV) deze informatie ook aan u geven. Hebt u nog andere vragen? Dan kunt u deze ook altijd stellen aan uw EVV.

Wij wensen u een prettige tijd bij Amaliazorg toe.

Team Amaliazorg

Aanspreekvorm

In deze informatiemap richten wij ons meestal tot de bewoner, ook al wordt de tekst door een naaste gelezen. De bewoners zijn tenslotte het middelpunt van de zorg. Waar Verzorgende staat kunt u ook Verpleegkundige lezen.

Inhoudsopgave

A	6	G	15
Activiteiten	6	Geestelijk welzijn	15
Afdeling / locatie verlaten	7	Giften	15
Alarmering	7	H	16
Amaliazorg	7	Huisarts	16
B	7	Huisdieren	16
Bedrijfshulpverlening	7	Huiskamer	16
Begeleiding en vervoer	8	I	17
Belevingsgericht groepswonen	8	Indicatie	17
Bereikbaarheid	8	Inrichting en stoffering	17
Bezoektijden	8	Inschrijven bij de gemeente	18
Bibliotheek	9	K	18
Brandpreventie	9	Kapper	18
C	9	Kerkdiensten	18
Calamiteiten	9	Klachten	18
Caren Zorgt	10	Klaverblad	19
Casemanager / zorgtrajectbegeleider	10	Klussendienst	19
Cliëntenraad	10	Koffie/ Thee	19
D	10	Krant	19
Dagstructuur	10	L	19
Diefstal en vermissing	11	Leefgelukgesprek en andere gesprekken	19
Dienstruimten en kasten	11	Locaties	20
Drinken	11	M	20
Duofiets / rolstoelfiets	12	Maaltijden	20
E	12	Mantelzorg	21
Eerste contactpersoon / (wettelijk) vertegenwoordiger	12	Medicijnen en apotheek	21
Eerste weken	13	Medische disciplines	21
Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (Evv)	13	Melding Geluksmoment	21
Eigen bijdrage	14	Melding Incident Cliënt (MIC)	21
Energiekosten	14	Multidisciplinair overleg (MDO)	22
Euthanasiebeleid	14	O	22
F	14	Ongewenste omgangsvormen	22
Familienet	14	Opladen elektrische hulpmiddelen	22
Familieparticipatie	15	Overlijden	22
Feest	15	P	22
Foto's en video	15	Parkeren / fietsenstalling	22

Pedicure	22	V	26
Post	23	Vergoedingen	26
Privacy	23	Verzekeringen	26
R	23	Verzorgingsproducten	27
Reanimatiebeleid	23	Vragen	27
Recept van specialist	23	Vrijwilligers	27
Restaurant / Grand Café	23	W	27
Roken	24	Wasverzorging	27
S	24	Wet zorg en dwang (Wzd)	28
Schoonmaken	24	WIFI	29
Sleutels	24	Winkel	29
T	24	Wlz	29
Tandarts	24	Z	29
Technische dienst	25	ZorgkaartNederland	29
Telefoon, televisie en internet	25	Zorgleefplan en inzagerecht	29
Telefonische bereikbaarheid	25	Zorgovereenkomst	30
Toegangscode/gebruik voordeur	26	Zorgverzekering	30
Trakteren medewerkers / vrijwilligers	26	Korte administratieve checklist	31
Tuin	26		

Van A tot Z

A

Activiteiten

Met activiteiten creëren we plezier en ontspanning om uw welzijn te vergroten. De activiteiten sluiten aan bij uw leef- en ervaringswereld.

Dagelijks zijn er huiselijke activiteiten in de huiskamer. Medewerkers verzorgen deze activiteiten die aansluiten bij uw individuele dagstructuur. U kunt denken aan individueel of gezamenlijk muziek luisteren, TV kijken of de krant lezen. Andere activiteiten stimuleren u om te bewegen. Bewegen, wandelen en daglicht houden u vitaal. Er zijn ook groeps- en individuele ontspanningsactiviteiten, in de huiskamer en daarbuiten. De activiteiten worden aangekondigd via de activiteitenkalender. Deze vindt u op Familienet of op het prikbord van de woongroep. Deelname is altijd vrijwillig. Voor bepaalde activiteiten vragen we een vergoeding. Dit laten we u vooraf weten.

Er wordt rekening gehouden met uw levensgeschiedenis en voorkeuren, maar ook met de fase van dementie en de fysieke mogelijkheden. De gespecialiseerd medewerker welzijn en de EVV overleggen samen met u tijdens het welkomstgesprek welzijn welke activiteiten passen bij uw individuele behoeften. In uw persoonlijke welzijnsagenda wordt vastgelegd welke activiteiten dit zijn. Familie kan een rol spelen bij de invulling van activiteiten. Dit kunt u overleggen met uw EVV.

Duofiets

We bieden diverse mogelijkheden voor familie om activiteiten te ondernemen met u. Zo is er op de meeste locaties een duofiets beschikbaar waarmee u samen met een naaste vertrouwde plekken kunt bezoeken. Meer informatie vindt u bij duofiets.

Gratis naar Museum Klok & Peel

Hof van Bluysen heeft een groepspas voor Museum Klok & Peel in Asten. Met deze groepspas kunt u (eventueel met een begeleider) gratis naar het museum om er te genieten van de vaste collecties, wisselexposities of evenementen. De entree is eveneens gratis voor één begeleider. De museumpas is geschonken door de stichting Vrienden van Hof van Bluysen. De pas kunt u lenen bij de receptie. Na gebruik kunt u de pas daar ook weer inleveren. Veel museumplezier.

Welzijn

Om uw leefgeluk zo groot mogelijk te maken, vragen wij u en uw familie om een samenwerking. Als u de levensgeschiedenis invult, fotoboeken maakt of meeneemt, een Spotify lijst aanmaakt met lievelingsmuziek, etc. Hoe meer informatie u ons geeft, hoe beter we onze zorg en welzijn kunnen laten aansluiten.

Op www.amaliazorg.nl/welkom vindt u onder het kopje activiteiten een uitleg over het gebruik van de CRDL (spreek uit: kreedle) en de BelevenisTafel. U mag deze gebruiken voor een activiteit. U kunt ook altijd aan medewerkers vragen welke materialen er beschikbaar zijn.

Afdeling / locatie verlaten

Voor uw welzijn is het fijn om soms even de afdeling of de locatie te verlaten voor bijvoorbeeld een wandeling of een activiteit. Dit kan met uw eigen bezoek, maar ook met een medewerker, vrijwilliger of met een mantelzorger van een andere bewoner die het leuk vindt om een extra iemand mee te nemen. De medewerker van de afdeling schat in of een bezoek buiten de afdeling passend is bij uw gezondheid en uw andere activiteiten. Indien u vertegenwoordiger zich zorgen maakt of deze standaard manier van werken wel passend is voor uw situatie, dan leggen we daarover aanvullende afspraken vast in uw zorgplan. Voor bewoners die zijn opgenomen met een rechterlijke machtiging (RM) of Inbewaringstelling (IBS) leggen we altijd afspraken vast in het zorgplan over het verlaten van de afdeling en/of locatie. Er zijn steeds meer mogelijkheden om met behulp van GPS bewoners verantwoorde veilige vrijheid te geven. Dit betekent dat u met een GPS buiten de locatie (in de tuin of nog verder buiten de locatie) kunt wandelen. Gaat u buiten het afgesproken gebied, dan krijgen wij een signaal. De komende jaren maken we hierin steeds meer mogelijk via ons programma verantwoorde veilige vrijheid. Uw EVV kan u hier meer over vertellen.

Alarmering

Het is een veilig gevoel dat een verzorgende of verpleegkundige komt als het echt nodig is. Bijvoorbeeld als u gevallen bent of seint om hulp. Daarom is elk appartement in de woon-/slaapkamer en de badkamer voorzien van een sensor. Deze maakt automatisch melding als u bijvoorbeeld gevallen bent. Er worden geen video-opnames gemaakt, wel kan de verzorgende of verpleegkundige in geval van een melding beelden van de kamer bekijken. Dit gebeurt alleen als er daadwerkelijk een melding is. We zijn dit systeem op het moment aan het uitrollen. Dit is nog niet op elke locatie in gebruik. Als het systeem op uw locatie nog niet in gebruik is, dan kunt u alarm maken door op de knop van de wandunit te drukken, of op de knop van het hals- of polsalarm of door aan het alarmkoord in de badkamer te trekken. U krijgt direct contact met de dienstdoende verzorgende. Er is 24 uur per dag een verzorgende of verpleegkundige in de buurt, daarom is een hals- of polsalarm meestal niet nodig. Vaak kan het in latere fases van dementie niet meer goed bediend worden. In overleg met uw EVV kijken we dan welke alarmeringsmogelijkheid passend is in uw situatie.

Amaliazorg

Amaliazorg staat bekend als een warme zorgorganisatie met aandacht voor de bewoner. Wij bieden woon-, welzijns- en zorgdiensten aan voornamelijk ouderen met dementie in vijf woonzorgcentra. Amaliazorg wordt gevormd door de woonzorgcentra Blijendaal en Kempenhaeve in Oirschot, Catharinenberg in Oisterwijk, Hof van Bluysen in Asten en Van Haarenstaete in Mariaheide. De monumentale panden van waaruit wij zorg bieden met prachtige ruime tuinen, dragen bij aan het bijzondere karakter van onze organisatie. Daar waar uniek wonen samengaat met warme zorg en welzijn die aangepast is aan uw levensstijl. Hierdoor kunnen wij uw leven kleur geven. Dat geeft ons werk kleur. Lees meer over Amaliazorg via www.amaliazorg.nl/organisatie.

B

Bedrijfshulpverlening

Elke locatie heeft een eigen BHV-organisatie (bedrijfshulpverlening). Dit betekent dat een aantal medewerkers bedrijfshulpverlener is. Zij zijn opgeleid om bij een calamiteit (brandmelding, stroomuitval, wateroverlast e.d.) adequaat te kunnen optreden om uw

persoonlijke veiligheid en die van bezoekers en medewerkers te garanderen. De bedrijfshulpverleners zijn te herkennen aan de gekleurde hesjes die zij bij een calamiteit dragen.

Begeleiding en vervoer

Het kan voorkomen dat u een afspraak elders heeft bijvoorbeeld in het ziekenhuis, bij de opticien of tandarts. De begeleiding en vervoer daar naartoe wordt verzorgd door uw familie of kennissen. Wilt u weten wat wel en niet vergoed is tijdens uw verblijf? Kijk dan op www.amaliazorg.nl/welkom. Daar vindt u een uitgebreid overzicht waarin dit beschreven is.

Belevingsgericht groepswonen

Als u bij Amaliazorg komt wonen, blijft uw leven zoveel mogelijk zoals het nu is. Wij denken dat het beste te kunnen doen via belevingsgerichte zorg. Een manier van werken waarbij u zoveel als mogelijk uzelf kunt blijven, terwijl u kunt rekenen op de beste zorg en ondersteuning die bij u past op het moment dat het nodig is. Binnen Amaliazorg geven we samen kleur aan uw leven. Met samen bedoelen we dat de medewerkers samenwerken met u, uw naasten en vrijwilligers. Onze omgang kenmerkt zich door respect, warmte en gastvrijheid, waardoor u zich geborgen, welkom en thuis voelt. Dit is maatwerk. Wij werken aan de hand van uw levensgeschiedenis, gewoonten en belevingswereld, samen met uw naasten. Het doel is om uw welzijn zo groot mogelijk te laten zijn. Alle medewerkers binnen Amaliazorg zijn zich bewust van hun handelen en de invloed die dat heeft op uw welbevinden. We verlenen professionele zorg en behandeling. We onderzoeken voortdurend hoe we op individueel niveau met de goede verzorging en behandeling het lichamelijke en geestelijke welzijn kunnen bevorderen en passen hier onze werkwijze op aan. Gevolg hiervan is dat we soms een risico accepteren, op bijvoorbeeld vallen, of dat we weloverwogen en in samenspraak niet voor een behandeling kiezen. Ook de inzet van innovatieve oplossingen is hier onderdeel van. We passen de zorg aan op de mogelijkheden en de fase van dementie.

Bereikbaarheid

Zie telefonische bereikbaarheid.

Bezoektijden

Bezoekers zijn altijd welkom. We kennen geen bezoektijden. Bezoekers dienen wel rekening te houden met uw tijden van verzorging en behandeling en met uw eet- en rusttijden. Wanneer uw bezoek u ophaalt voor een bezoekje of uitje elders, wilt u dit dan melden aan de verzorgende op de woongroep? Dan kunnen wij rekening houden met uw medicatie, geplande zorg en eten. Bovendien weten we dan in geval van calamiteiten wie er aanwezig is. Bij terugkomst meldt u zichzelf ook weer aan.

- Blijendaal: de entree is tussen 8.00 en 20.00 uur open, uw bezoek belt dan aan. Ook buiten deze tijden kan uw bezoek u ophalen of thuisbrengen. De dienstdoende verzorgende staat hen op afstand te woord en opent vervolgens de deur.
- Catharinenberg: de entree is van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur open. Op zaterdag en zondag van 9.30 tot 16.00 uur. Ook buiten deze tijden kan uw bezoek u ophalen of thuisbrengen. Uw bezoek belt dan aan. De dienstdoende verzorgende staat hen op afstand te woord en opent vervolgens de deur

- Hof van Bluysen: de entree is tussen 8.00 en 20.00 uur open. Ook buiten deze tijden kan uw bezoek u ophalen of thuisbrengen. Uw bezoek belt dan aan. De dienstdoende verzorgende staat hen op afstand te woord en opent vervolgens de deur.
- Kempenhaeve: de entree is tussen 8.00 en 17.30 uur open op werkdagen, in het weekend tussen 09.30 en 15.00 uur. Ook buiten deze tijden kan uw bezoek u ophalen of thuisbrengen. Uw bezoek belt dan aan. De dienstdoende verzorgende staat u op afstand te woord en opent vervolgens de deur.
- Van Haarenstaete: de entree is dagelijks open vanaf 6.30 uur. In de zomerperiode tot 20.00 uur en in de winter tot 19.00 uur. Ook buiten deze tijden kan uw bezoek u ophalen of thuisbrengen. Uw bezoek belt dan aan, de dienstdoende verzorgende staat u op afstand te woord en opent vervolgens de deur.

Verpleeghuis

U woont in een gesloten woongroep. Voor de veiligheid zijn de in- en uitgangsuren van de woongroep naar binnen en buiten toe afgesloten met een codeslot. Binnen de woongroep kunt u zich vrij bewegen. De code is beschikbaar voor medewerkers en vaste bezoekers van uw woongroep. Zij kunnen de code opvragen bij uw EVV. Bezoek beschikt over de code of kan aanbellen, waarna zij door een medewerker worden binnengelaten.

Bibliotheek

In het restaurant van Hof van Bluysen is een bibliotheek waar u (of uw familie) kosteloos boeken over dementie kunt lenen.

Brandpreventie

Amaliazorg wil dat u en uw medebewoners in een veilige woonomgeving kunnen wonen. Brandpreventie is daarbij een belangrijk onderwerp. De brandweer en andere toezichthoudende organen stellen hoge eisen aan de brandveiligheid van onze gebouwen en inventaris. Elke woongroep is voorzien van rookmelders. In verband met uw veiligheid vragen wij u om telkens melding te maken van uw aan- of afwezigheid. Om onveilige situaties te voorkomen geldt het volgende:

- Roken is niet toegestaan;
- Gebruik geen licht ontvlambare stoffen of ondeugdelijke elektrische apparaten en snoeren;
- Brandende kaarsen zijn niet toegestaan;
- Dek lampen niet af met stof of papier;
- Laat de televisie niet onnodig op stand-by staan;
- Plaats geen obstakels (zoals rolstoelen en rollators) in de gangen, omdat deze als vluchtwegen gebruikt moeten kunnen worden.

Het kan voorkomen dat er een brandoefening plaatsvindt. Meestal is dit onverwacht; medewerkers zijn hiervan dan ook niet op de hoogte. Plattegronden met vluchtwegen en verzamelpunten zijn aanwezig.

C

Calamiteiten

In ons calamiteitenplan staat beschreven wat het personeel, de brandweer en andere hulpdiensten moeten doen bij een (dreigende) ramp. Onze gebouwen zijn aangesloten op de

alarmcentrale van de brandweer om de risico's zo klein mogelijk te houden. Rookmelders in het gebouw alarmeren bij activering direct de centrale meldpost regionale brandweer.

Caren Zorgt

Zie digitaal zorgdossier.

Casemanager / zorgtrajectbegeleider

Waarschijnlijk heeft u begeleiding van een casemanager of zorgtrajectbegeleider. Deze casemanager staat naast u tot aan de opname in een verpleeghuis. De zorg van de casemanager wordt in het verpleeghuis zorgvuldig overgenomen door uw EVV.

Cliëntenraad

Amaliazorg heeft een centrale cliëntenraad bestaande uit leden (meestal familie van bewoners) van alle locaties. Zij praten mee over het beleid en behartigen de gemeenschappelijke belangen van de bewoners. Zij hebben op een groot aantal punten inspraak, overeenkomstig de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden. Wij zijn blij met hun (on)gevraagde adviezen. Zij overleggen elke maand. Een van de leden treedt op als voorzitter. U kunt met uw opmerkingen over Amaliazorg in eerste instantie bij de cliëntenraad terecht. Op www.amaliazorg.nl/welkom vindt u de actuele samenstelling en contactgegevens van de centrale cliëntenraad. Hebt u zelf interesse of weet u nog iemand die het leuk vindt om zitting te nemen in de cliëntenraad? Stuur dan een mail naar ccr@amaliazorg.nl voor meer informatie.

Cliëntservicebureau

Vragen op het gebied van wonen, zorg en welzijn kunt u stellen aan het cliëntservicebureau. Zij verzorgen de rondleiding op de locaties en informeren en adviseren u over de mogelijkheden voor het wonen en dagbesteding binnen Amaliazorg. Na de verhuizing kunt u met vragen over wetten en regels terecht bij uw EVV-er. Als er een vervolgingindicatie nodig is, dan wordt het cliëntservicebureau eveneens ingeschakeld.

Code

Zie bezoektijden.

Communicatie

We houden u graag op de hoogte van nieuwtjes. Dit doen we op diverse manieren. In de hal hangt een whiteboard of prikbord met algemene informatie. Uw zorgdossier kunt u digitaal inzien via Caren Zorgt. Meer informatie daarover vindt u bij digitaal zorgdossier. Daarnaast organiseren we periodiek overleggen en familieavonden, gebruiken we Familienet en versturen we een digitale nieuwsbrief. Tenslotte kunt u via onze website en via Facebook, Instagram of LinkedIn op de hoogte blijven van het laatste nieuws van Amaliazorg.

D

Dagstructuur

De gezamenlijke huishouding die binnen het belevingsgerichte groepswonen van Amaliazorg wordt gevoerd, biedt structuur aan het dagelijkse leven. Daarbij is ruimte voor het individuele ritme van iedere bewoner. Het dagelijkse leven in een normale thuissituatie wordt zoveel mogelijk benaderd. Voor bewoners met dementie zegt een tijdstip niet zoveel. Zij ervaren

structuur door het aanbieden van de juiste prikkels (geur, gedekte tafel) en zo min mogelijk afleidende prikkels (rammelende etenskarren of de tafel al gedekt, terwijl er nog niet gegeten wordt). Mensen met dementie hebben behoefte aan begrijpelijke prikkels, van één prikkelbron. Hierdoor kunnen de hersenen zien en begrijpen wat er gedaan gaat worden.

Bij de invulling van de dagstructuur wordt enerzijds gekeken naar elementen die bij het dagelijks leven horen zoals boodschappen doen, koken, tafels dekken en afruimen, gezamenlijk eten, afwassen en opruimen, wasgoedverzorging, het verzorgen van planten en huisdieren en huishoudelijke werkzaamheden. Anderzijds wordt gekeken naar de invulling van de dagstructuur met culturele, geloofs- of spirituele momenten. Dit alles is maatwerk. Dat kunnen we alleen bieden door ons te verdiepen in de persoonlijke levensgeschiedenis, gewoontes en behoeften.

Diefstal en vermissing

Amaliazorg is een open instelling. Dit betekent dat er mensen in en uit lopen (onder andere bezoek en medewerkers). Wij raden u aan om uw waardevolle eigendommen goed op te bergen. Amaliazorg kan niet aansprakelijk worden gesteld voor beschadiging, diefstal of vermissing van waardepapieren, geld, sieraden of andere goederen. Dit geldt ook voor het zoekraken van gehoorapparaten, brillen, gebitsprothesen, kleding en andere persoonlijke eigendommen. Vermissing of diefstal kunt u melden bij uw EVV. Bij diefstal adviseren we u om aangifte te doen bij de politie.

Dienstruimten en kasten

Bepaalde ruimtes in het gebouw zijn aangemerkt als dienstruimten en daarom niet toegankelijk voor u of uw bezoek. Te denken valt aan magazijnen en spoelkeukens. De meeste kastruimten in algemene ruimtes zijn voor u en uw bezoek toegankelijk. U vindt er spelletjes, boeken, serviesgoed en u mag deze zelf uit de kast pakken. Uit veiligheidsoverwegingen is een klein aantal kasten in algemene ruimtes afgesloten.

Digitaal zorgdossier

Amaliazorg werkt met een Elektronisch Cliëntendossier. Hierdoor kunt u ook via internet inzicht krijgen in uw zorg. Hiervoor maken wij gebruik van het veilige zorgnetwerk Caren. U ontvangt informatie van ons waarin staat hoe u gebruik kunt maken van dit netwerk. U kunt dan afspraken vanuit de cliëntagenda in het dossier zien, maar ook rapportages, metingen en het zorgleefplan. Daarnaast kunt u berichten sturen naar zorgmedewerkers. Voor dringende zaken adviseren wij u om persoonlijk contact op te nemen. Heeft u nog vragen over het gebruik van Caren? Ga dan op www.carenzorgt.nl naar de knop 'Hulp Nodig?'. Daar kunt u uw hulpvraag stellen of de uitgebreide handleiding vinden. Wij hopen dat Caren een waardevolle toevoeging is om inzicht te hebben in uw zorg.

Drinken

Goed drinken is belangrijk. Daarom hebben wij dit geïntegreerd in de dagstructuur. Bij de broodmaaltijden serveren wij drinken. Daarnaast is het rond 10.00 uur, 15.00 uur en 19.30 uur koffietijd. Dan nuttigt u gezamenlijk met de andere bewoners in de huiskamer of in het restaurant koffie, thee, bouillon of frisdrank. Later op de avond kan er ook nog een drankje geschonken worden. Bijvoorbeeld bij de televisie. Uw bezoekers kunnen koffie meedrinken. Mocht het te druk worden op de woongroep, dan willen wij u vragen om in het restaurant koffie of thee te drinken met uw bezoek. Om in beweging te blijven is het aan te raden om

(als het kan) het restaurant lopend te bezoeken. U kunt daar gratis koffie of thee drinken, uw familie kan contant of met pin betalen.

Duofiets / rolstoelfiets

De locaties Catharinenberg, Hof van Bluysen, Kempenhaeve en Van Haarenstaete beschikken over een duofiets, waar u samen met een naaste of met een vrijwilliger op kunt fietsen. Op de veilige en stabiele duofiets zitten u en uw naaste naast elkaar. Uw naaste stuurt en trapt, u kunt eventueel meetrappen. U hebt allebei goed zicht en kunt uitstekend met elkaar communiceren. Zo kunt u samen met uw naaste naar vertrouwde plekken fietsen. U kunt de duofiets reserveren bij de receptie. Voor de locatie Blijendaal kunt u de duofiets reserveren bij de receptie van Kempenhaeve. De locatie Blijendaal beschikt over een rolstoelfiets. Deze kan ook door de bewoners van Kempenhaeve gebruikt worden.

E

Eerste contactpersoon / (wettelijk) vertegenwoordiger

Het uitgangspunt van Amaliazorg is dat we met u zelf overleggen, bijvoorbeeld over uw zorgplan. Het kan voorkomen dat u (tijdelijk) niet in staat bent uw belangen kenbaar te maken. Op dat moment heeft u een (wettelijk) vertegenwoordiger nodig die uw belangen kan behartigen. Het is voor ons belangrijk om te weten met wie wij moeten overleggen als u daar zelf op een bepaald moment niet (meer) toe in staat bent. Wij vragen u daarom (wanneer u bij Amaliazorg komt wonen en zorg krijgt) wie in dat geval uw (wettelijk) vertegenwoordiger is. Omdat het een belangrijke taak is, kan dat niet zomaar iemand zijn. Het gaat immers over allerlei heel persoonlijke zaken, bijvoorbeeld over de zorgverlening. Er vindt dan overleg plaats met iemand die u goed kent en die úw belangen het zwaarst laat wegen.

Er zijn vier groepen van mogelijke (wettelijke) vertegenwoordigers te onderscheiden om uw belangen omtrent zorg en behandeling te behartigen:

1. Curator of mentor
2. Degene die door u schriftelijk is gemachtigd. Zo'n machtiging wordt doorgaans als volmacht aangeduid, ook in een levenstestament kan zo'n machtiging zijn opgenomen.
3. Uw echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel
4. Uw broer, zus, zoon, dochter of kleinkind

In de vier groepen vertegenwoordigers zit een volgorde: een curator of mentor heeft voorrang boven andere vertegenwoordigers. Is er geen curator of mentor, dan kan de gemachtigde als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt ook de gemachtigde, dan kan de echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel u vertegenwoordigen. Ontbreekt deze, of neemt deze bewust afstand van de taak, dan kan een familielid uit groep 4 als vertegenwoordiger optreden.

In de wet wordt gesproken over een (wettelijk) vertegenwoordiger. Binnen Amaliazorg gebruiken we ook vaak het begrip 'eerste contactpersoon'. We bedoelen daarmee hetzelfde.

Taken van een eerste contactpersoon / (wettelijk) vertegenwoordiger

De taken van een (wettelijk) vertegenwoordiger zijn als volgt. Hij of zij:

- Geeft namens u toestemming voor een medische behandeling (waarbij het belangrijk is om deze keuze te maken op basis van wat u (waarschijnlijk) zou willen. Deze toestemming is mede gebaseerd op uw geuite wensen.

- Geeft gevraagd en ongevraagd advies bij het nemen van beslissingen die van invloed zijn op uw directe zorgverlening. Het zorgplan wordt mede op basis van deze adviezen opgesteld/bijgesteld en er wordt akkoord gevraagd voor het zorgplan.
- Houdt contact met de EVV over hoe het met u gaat en geeft eventuele wijzigingen in contactgegevens door.
- Is twee keer per jaar en zo nodig vaker aanwezig bij het leefgelukgesprek, om uw zorgplan te bespreken. Wijzigingen in het medisch behandelbeleid gebeuren niet zonder overleg met de wettelijk vertegenwoordiger.
- Is degene via wie Amaliazorg het contact met familie onderhoudt en communiceert over onder andere uw gezondheidstoestand. De (wettelijk) vertegenwoordiger communiceert daarna met andere familieleden en andere betrokkenen. Medewerkers van Amaliazorg mogen geen informatie geven over de gezondheidstoestand en medische besluitvorming aan andere familieleden, vrienden en kennissen. Op andere vragen kunnen zij uiteraard wel antwoord geven.
- Ontvangt rechten om digitaal via Caren Zorgt mee te lezen in uw dossier. Zo kan de (wettelijk) vertegenwoordiger het zorgplan zien en ook via de rapportages lezen hoe het met u gaat. De vertegenwoordiger kan andere personen machtigen om ook mee te lezen.

Amaliazorg gaat ervan uit dat de gekozen vertegenwoordiger de taken van vertegenwoordiger goed uitvoert. Mocht dat niet lukken, dan kijken wij met u naar mogelijkheden om dit op een andere manier te regelen.

Helaas komt het soms voor dat er binnen de familie onenigheid is over wie de rol van vertegenwoordiger op zich moet nemen als dat niet vooraf duidelijk is geregeld. Ook kan het voorkomen dat de overige familieleden het niet eens zijn met de besluitvorming of dat zij vinden dat zij onvoldoende geïnformeerd worden. Amaliazorg kan hierin geen partij vormen. Als er geen vertegenwoordiger is en als u er als familie niet samen uitkomt, dan kan Amaliazorg een vertegenwoordiger aanwijzen. Ook kunt u als familie overwegen het aanwijzen van een vertegenwoordiger voor te leggen aan de Kantonrechter.

Uitgebreide informatie over wettelijke vertegenwoordiging vindt u op www.amaliazorg.nl/welkom. U vindt daar de brochure 'Curatele, bewind en mentorschap'.

Eerste weken

De eerste zes weken na uw verhuizing beschouwen we als observatieperiode. Tijdens deze periode, gaan verschillende medewerkers en medische disciplines, aan de hand van uw zorgleefplan, na op welke wijze de behandeling en begeleiding kan worden afgestemd op uw situatie. Na afloop van de observatieperiode volgt een Multidisciplinair Overleg (MDO) met u en uw contactpersoon, de specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist, de psycholoog en uw EVV. Wilt u meer lezen over wie er allemaal betrokken kan zijn bij uw zorg, dan kunt u meer informatie over de betrokken medewerkers en behandelaren vinden op www.amaliazorg.nl/welkom.

Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV)

Uw vaste contactpersoon is de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV). Hij of zij coördineert de zorg- en dienstverlening van een aantal bewoners (waaronder uzelf) en bewaakt de continuïteit van deze zorg. Bij hem of haar kunt u met al uw vragen terecht. De

EVV stemt de op u gerichte zorgdiensten op elkaar af, bewaakt dit (individuele) proces en stuurt het bij.

Eigen bijdrage

Voor uw verblijf bij Amaliazorg betaalt u een wettelijke eigen bijdrage. Amaliazorg is niet betrokken bij de vaststelling of de inning van deze eigen bijdrage. Dat wordt geregeld door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Meer informatie over de hoogte en de termijn van afschrijving vindt u op de website van het CAK; www.hetcak.nl. Heeft u nog vragen over de eigen bijdrage, dan kunt u deze stellen aan het CAK.

Energiekosten

Amaliazorg betaalt de kosten voor levering van gas, water en elektra. Hier zijn voor u geen kosten aan verbonden.

Euthanasiebeleid

Euthanasie betekent dát medisch handelen, dat beoogt het leven van een ander op diens uitdrukkelijk verzoek te beëindigen. Euthanasie leidt tot een niet-natuurlijke dood. Amaliazorg hanteert het standpunt dat euthanasie altijd een zaak is tussen u en de arts en dat hierin alle wettelijk vastgestelde richtlijnen gevolgd worden.

F

Familienet

Goede communicatie met en betrokkenheid van uw familie vinden wij belangrijk. Daarom maken wij gebruik van Familienet; een beveiligd platform op internet. Daar zijn de volgende communicatiemogelijkheden:

- Tussen familie en verzorging: via de persoonlijke pagina
- Familie onderling: via de persoonlijke pagina
- Met andere families en de verzorging: via de groepspagina

Op Familienet hebt u een veilige persoonlijke pagina waar familieleden en verzorgenden berichten, foto's of documenten kunnen delen. De persoonlijke pagina wordt beheerd door een familielid. Hij of zij is de paginabeheerder en kan uw andere familieleden of vrienden toegang geven tot de persoonlijke pagina. Familie, vrienden en verzorgenden kunnen hier berichten plaatsen en eventueel foto's en video's uploaden. Zo kan uw familie zien wat u ondernomen hebt en u kunt op de hoogte blijven van uw familie als zij bijvoorbeeld op vakantie zijn.

De persoonlijke pagina bevat ook een agenda. Hierin kan familie (vaste) bezoeksafspraken afstemmen. Hierdoor is iedereen goed van elkaar op de hoogte en verbetert de samenwerking. Het verlicht de coördinatie voor de eerste contactpersoon.

Op de groepspagina komen geen persoonlijke berichten, maar alleen algemene berichten. Zo vindt u er bijvoorbeeld de activiteitenkalender, aankondigingen voor activiteiten en de nieuwsbrief. Of een terugblik op een gebeurtenis in huis; bijvoorbeeld dat er een cake is gebakken.

Familienet is een waardevol communicatiekanaal. Probeer het. Als het niet bevalt kunt u altijd stoppen. Zie voor meer informatie www.familienet.nl.

Uw EVV informeert uw eerste contactpersoon over Familienet.

Familieparticipatie

Mantelzorgers zijn belangrijk. Wij stimuleren participatie van familie en naasten om te komen tot een goed afgestemde zorgverlening. Het met elkaar zorgen voor u door professionals en naasten noemen we familieparticipatie. Dit levert een belangrijke bijdrage aan uw welzijn. Familie en vrienden zijn voor u een rustpunt en klankbord. Voor verzorgenden zijn zij een bron van informatie en inspiratie. Uw familie en vrienden kennen u, uw wensen, voorkeuren en gewoontes. Net als thuis, zijn zij altijd welkom. Het staat hen vrij om mantelzorgtaken te doen, zoals zij die ook in de thuissituatie deden (koffie/thee zetten, eten bereiden, spelletje doen, vaatwasser in- of uitruimen, ondersteunen bij het eten). Zij worden actief uitgenodigd om deel te nemen aan de dagelijkse activiteiten of aan de georganiseerde activiteiten of uitstapjes. Uw familie blijft uw geldzaken regelen, meegaan naar de opticien of het doen van persoonlijke boodschappen. De medewerkers van Amaliazorg ondersteunen familieparticipatie door uw familie en vrienden voor te lichten over een belevingsgerichte benadering, veranderingen bij u door dementie, enzovoorts. Heeft uw familie vragen over zorg, welzijn of wonen dan kunnen deze via de eerste contactpersoon gesteld worden aan uw EVV.

Feest

Heeft u iets te vieren? Informeer bij uw EVV naar de mogelijkheid om een ruimte te reserveren om uw bezoek te ontvangen. Hij of zij kan u ook doorverwijzen naar de gastvrouw. Zij kan u meer informatie geven over consumpties en hapjes die u kunt bestellen.

Foto's en video

Amaliazorg kan foto's en/of video-opnames maken. Voordat wij foto's of videobeelden in publicaties plaatsen, vragen wij u vooraf om toestemming. Dit ligt ook vast in de zorgovereenkomst.

U mag geen foto- of filmopnamen maken zonder toestemming van de betrokkenen. Wilt u in ons woonzorgcentrum filmen of fotograferen en wilt u deze beelden voor externe doelen gebruiken? Neem dan contact op met communicatie@amaliazorg.nl.

G

Geestelijk welzijn

Bij Amaliazorg is elke geloofsovertuiging welkom. Ook als u geen geloofsovertuiging heeft. Als u specifieke wensen heeft omtrent uw mentaal welbevinden, zingevingsvragen, spirituele of geestelijke ondersteuning, dan kunt u deze kenbaar maken aan uw EVV. We doen ons best om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan uw wensen.

Giften

Onze medewerkers en vrijwilligers mogen geen persoonlijke geschenken en/of beloningen aannemen. Het is wel mogelijk om iets aan de woongroep of de locatie te schenken. Als u uw dank wilt doen blijken, dan kunt u bij uw EVV terecht voor informatie.

- Hof van Bluysen: U kunt ook denken aan de Stichting Vrienden van Hof van Bluysen. Meer informatie over deze Stichting vindt u [op de website van Amaliazorg](#). Zoek op: Stichting Vrienden van Hof van Bluysen.

H

Huisarts

- Verpleeghuis: Als u verhuist naar het verpleeghuis, dan wordt de medische zorg door de specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist overgenomen van uw huisarts. De specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist is gespecialiseerd in complexe zorgproblematiek welke speelt bij ouderen met dementie. Naast de medische zorg heeft hij of zij veel aandacht voor uw kwaliteit van leven. U maakt zo snel mogelijk kennis met de specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist. Wij vragen uw actuele medische gegevens op, nadat u getekend hebt dat u daarmee akkoord gaat. U informeert zelf uw voormalige huisarts dat uw zorg wordt overgenomen door de specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist. Een verpleegkundig specialist heeft ongeveer dezelfde bevoegdheden als een specialist ouderengeneeskunde. Een specialist ouderengeneeskunde wordt ingeschakeld bij niet-routinematige medische handelingen. Wat een verpleegkundig specialist precies is kunt u vinden op www.amaliazorg.nl/welkom onder het kopje medische disciplines. Daar staat duidelijk uitgelegd in een schema wat de bevoegdheden zijn van een specialist ouderengeneeskunde en een verpleegkundig specialist. De medische zorg wordt bij Amaliazorg verleend door behandelaren die in dienst zijn van Novicare. Meer over Novicare kunt u vinden op onze website.
- Verzorgingshuis: U bent vrij in de keuze van uw huisarts. U neemt zelf contact op met uw huisarts als dat nodig is.

Huisdieren

- Bewoners: Huisdieren horen erbij. Ze bieden vertrouwdheid, warmte en afleiding. Toch willen we u vragen om voor uw verhuizing te overleggen of u een huisdier kunt houden (op uw appartement), want er kunnen redenen zijn waardoor dit niet mogelijk is (zoals angst of allergieën bij andere bewoners). U bent of uw familie is verantwoordelijk voor de verzorging van het huisdier en voor eventuele schade. Het is belangrijk dat het huisdier gevaccineerd is.
- Bezoek: Uw bezoek mag een huisdier meebrengen. Het huisdier mag uw appartement bezoeken en is ook welkom in de huiskamer van de woongroep. Het is wel belangrijk dat het huisdier vertrouwd is met aanraken en zindelijk is. Het huisdier mag los als het geen overlast of gevaar veroorzaakt en er toezicht is. Het is belangrijk dat het huisdier andere bewoners, bezoekers of medewerkers niet hindert. Het is belangrijk dat het huisdier gevaccineerd is.

Huiskamer

- Verpleeghuis: Elke woongroep heeft een huiskamer. Deze is sfeervol ingericht met voor u herkenbare spullen, zodat u zich thuis voelt. De huiskamer bestaat uit een eetgedeelte met open keuken en een zitgedeelte. Omdat de huiskamer een gedeelde ruimte is hebben we samen met de cliëntenraad zeven tips opgesteld om voor iedereen tot een fijn huiskamerbezoek te komen. We geven hiervoor geen regels, maar tips. Dit doen we omdat elke bewoner en elke samenstelling van een woongroep is anders. Wat op de ene woongroep goed gaat, kan op de andere woongroep juist tot onrust leiden. Maatwerk is dus belangrijk, daarom hebben wij een aantal tips opgesteld om u bewust te maken van de manier waarop iemand met dementie de wereld ervaart:

Tip 1: Stem het bezoek aan uw naaste onderling af

Tip 2: Vraag of uw bezoek uitkomt in de huiskamer

Tip 3: Bedenk vooraf of uw groepssamenstelling geschikt is voor bezoek in de huiskamer

Tip 4: U bent op bezoek in het huis van uw naaste en dat van de andere bewoners

Tip 5: U heeft oog voor het welzijn van uw naaste en van de andere bewoners

Tip 6: Wij hopen dat u zich ook thuis voelt

Tip 7: Sta open voor onze tips, wij staan open voor uw tips

Op www.amaliazorg.nl/welkom vindt u een uitgebreide toelichting bij elke tip.

I

Indicatie

Als uw geldende indicatie niet meer voldoet, omdat er een veranderde zorgbehoefte is, dan vragen wij in overleg met u een vervolgingindicatie aan. Deze indicatie wordt aangevraagd door het cliëntservicebureau. Om deze aan te vragen hebben we een getekende machtiging van de (wettelijk) vertegenwoordiger nodig.

Inrichting en stoffering

- **Verpleeghuis:** Het is belangrijk dat u zich bij Amaliazorg thuis voelt. De woonomgeving is sfeervol ingericht met, voor u, herkenbare spullen. Amaliazorg werkt daarbij volgens het gedachtengoed van sociaal geriater Dr. Anneke van der Plaats. Mensen met dementie gaan steeds verder terug in de tijd. Een ouderwets interieur geeft herkenning en heeft daarmee een positieve invloed op uw welzijn. Daarnaast wordt u door 'prikkelers' in de omgeving geactiveerd. Bij het vormgeven van het wonen kijken we voortdurend naar het spanningsveld tussen veiligheid en zelfstandigheid, om optimaal welzijn te bereiken. Amaliazorg zorgt voor een schoon en opgeknapt appartement. Het appartement is standaard voorzien van vloerbekleding, gordijnen, een elektrisch hoog/laag-bed en een hang-/legkast. U bent vrij om uw appartement verder in te richten naar uw eigen keuze. Denk bijvoorbeeld aan een gemakkelijke stoel, tafeltje, kastje, schilderijen, sprei en meer persoonlijke spullen. Om vallen te voorkomen raden wij het af om een vloerkleed in het appartement te leggen.
De huiskamer van de woongroep bestaat uit een eetgedeelte met open keuken en een zitgedeelte. Voor het bevestigen van spullen die niet via de kunstrail aan de muur bevestigd kunnen worden (bijvoorbeeld een klok) kunt u, tegen vergoeding, terecht bij de technische dienst van Amaliazorg. Dit met het oog op eventuele beschadigingen aan leidingen en muren. Uw EVV kan u vertellen hoe u de technische dienst kunt bereiken.
- **Verzorgingshuis:** Amaliazorg zorgt voor een schoon en opgeknapt appartement. Vanwege een eenduidige uitstraling van het woonzorgcentrum zijn vloerbekleding, vitrage en de brandvertragende gordijnen in elk appartement hetzelfde. U neemt deze over. U bent vrij om het appartement verder naar eigen smaak in te richten. Wilt u wel rekening houden met voldoende ruimte voor een rolstoel of andere hulpmiddelen. Voor het bevestigen van spullen aan de muur (bijvoorbeeld schilderijen) kunt u, tegen vergoeding, terecht bij de technische dienst van Amaliazorg. Dit met het oog op eventuele beschadigingen aan leidingen en muren. Uw EVV kan u vertellen hoe u de technische dienst kunt bereiken.

Inschrijven bij de gemeente

Uw verhuizing geeft u zelf door aan de gemeente waar u naar toe gaat verhuizen (uiterlijk 5 werkdagen na uw verhuizing). U kunt bij de gemeente een ander postadres doorgeven. Dat betekent dat uw post van overheidsinstanties niet naar Amaliazorg gestuurd wordt, maar bijvoorbeeld direct naar uw contactpersoon / (wettelijk) vertegenwoordiger.

- Asten: komt u in het verpleeghuis te wonen? Dan heeft u machtigingsbrief nodig van Amaliazorg. Deze kunt u via het cliëntservicebureau regelen. Op www.amaliazorg.nl/welkom vindt u vervolgens een link naar de pagina van de gemeente waar u de verhuizing digitaal kunt regelen.
- Mariaheide of Oisterwijk: Op www.amaliazorg.nl/welkom vindt u een link naar de pagina van de gemeente waar u de verhuizing digitaal kunt regelen.
- Oirschot: bij de receptie van Kempenhaeve kunt u een formulier van de gemeente Oirschot krijgen. Hierop staan de gegevens van Amaliazorg reeds ingevuld. Op www.amaliazorg.nl/welkom vindt u vervolgens een link naar de pagina van de gemeente waar u de verhuizing digitaal kunt regelen.

K

Kapper

Als uw haar maar goed zit. Daarom is er elke week een kapper aanwezig. Dit is een zelfstandige beroepsbeoefenaar die niet in dienst is van Amaliazorg. Bij uw EVV is bekend wanneer de kapper in huis is. De kosten van de kapper zijn voor uw eigen rekening. U spreekt zelf met de kapper af hoe vaak en wanneer u komt. Het is eveneens mogelijk om uw eigen kapper op uw appartement te laten komen.

Kerkdiensten

- Blijendaal: in de kapel worden geen gebedsdiensten meer gehouden.
- Catharinenberg / Hof van Bluysen / Van Haarenstaete: als er gebedsdiensten worden gehouden, dan worden deze aangekondigd op de activiteitenkalender.
- Kempenhaeve: het klooster van de Missiezusters Franciscanessen is gekoppeld aan het woonzorgcentrum. De kapel van de congregatie bevindt zich bij het woonzorgcentrum. Hier worden regelmatig kerkdiensten gehouden. U kunt hier onder begeleiding aan deelnemen.

Klachten

Iedereen binnen Amaliazorg doet zijn uiterste best om het u naar uw zin te maken. Toch kunnen er situaties zijn waar u niet tevreden over bent. Weet dan dat klagen mag! U kunt uw klacht of geschil met de direct betrokkene(n) bespreken. Wanneer dit niet wenselijk is of wanneer bepaalde zaken niet opgelost kunnen worden, kunt u contact opnemen met de leidinggevende, of externe onafhankelijke klachtenfunctionaris. Als het antwoord / de reactie op de klacht nog steeds onbevredigend is, kan een, al dan niet met ondersteuning van de klachtenfunctionaris, schriftelijke klacht ingediend worden bij de directeur/bestuurder. Tot slot is er ook nog een mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan een landelijke geschillencommissie. Meer informatie over de klachtenbehandeling en de contactgegevens van de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris kunt u vinden op www.amaliazorg.nl/over-amaliazorg/klachten. Wacht vooral niet te lang met het uiten van uw klacht of ongenoegen. Als er zo snel als mogelijk een oplossing wordt gevonden, voorkomt het veel onbehagen.

Voor klachten die te maken hebben met de Wet zorg en dwang (Wzd) gelden aanvullende regels. Deze zijn te lezen in de klachtenregeling op de website van Amaliazorg. Zo is voor deze klachten een regionale vertrouwenspersoon beschikbaar. Op de website van Amaliazorg kunt u lezen wie dit is.

Klaverblad

Drie keer per jaar komt het Klaverblad uit. Dit is het magazine van Amaliazorg waar achtergrondverhalen, weetjes en andere informatie over Amaliazorg in staat. Het blad is voor medewerkers, bewoners, hun naasten, voor vrijwilligers en andere geïnteresseerden. U krijgt via de nieuwsbrief een bericht als het nieuwe blad uit is. U kunt het dan op locatie meenemen in het restaurant, Grand Café of bij de receptie.

Klussendienst

Zie Technische dienst.

Koffie/ Thee

U kunt in het restaurant / Grand Café een kop koffie of thee drinken met uw bezoek. U kunt daar gratis koffie of thee drinken, uw familie kan contant of met pin betalen.

In de huiskamer van de woongroep kunt u ook koffie of thee drinken met uw bezoek. Voor u is de koffie daar gratis. Uw bezoek betaalt een vrijwillige bijdrage, daarvoor is een geldkistje aanwezig in de huiskamer. We vragen bezoekers wel om enkele 'spelregels' te volgen om te voorkomen dat het te druk wordt in de huiskamer en dit ten koste gaat van het welzijn van de bewoners. De 'spelregels' zijn:

- Is er een drinkmoment in de huiskamer, dan kan bezoek koffie of thee pakken.
- Bezoek pakt zelf koffie of thee. Medewerkers zijn er voor de bewoners en zetten niet apart koffie of thee voor bezoek. Bezoekers ruimen de vaat zelf op.
- **Volg de zeven tips voor een fijn huiskamerbezoek.**
- In elke huiskamer staat een potje voor een vrijwillige bijdrage voor de koffie en thee voor bezoekers.

De vrijwillige bijdrage van bezoekers is wenselijk, want alles bij elkaar opgeteld, bedraagt de koffie- en theeconsumptie van bezoekers jaarlijks een flink bedrag. Door de vrijwillige bijdrage kunnen we dit geld besteden aan de bewoners.

Krant

- Verpleeghuis: Er is een krant aanwezig in het woonzorgcentrum. Deze wordt echter door meerdere bewoners gelezen. Bent u gewend om 's morgens direct de krant te lezen? Dan raden wij u aan om zelf een abonnement af te sluiten.
- Verzorgingshuis: U kunt zelf een abonnement afsluiten op de krant.

L

Leefgelukgesprek en andere gesprekken

- **Welkomstgesprek zorg:** op de dag van de verhuizing vindt dit gesprek plaats. U bent aanwezig, samen met uw familie en de EVV. Er wordt praktische informatie besproken. De medische intake vindt eventueel telefonisch plaats door de arts.
- **Welkomstgesprek welzijn:** in de eerste zes weken vindt dit overleg plaats. De gespecialiseerd medewerker welzijn en de EVV overleggen samen met u welke

activiteiten passen bij uw individuele behoeften. In uw persoonlijke welzijnsagenda wordt vastgelegd welke activiteiten dit zijn. Familie kan een rol spelen bij de invulling van activiteiten. Dit kunt u overleggen met uw EVV.

- **Multidisciplinair Overleg (MDO):** Zes weken na uw verhuizing naar Amaliazorg wordt de zorg- en dienstverlening met u geëvalueerd tijdens een multidisciplinair overleg (MDO). Uw EVV bespreekt met u, en/of uw (wettelijke) vertegenwoordiger, of het wonen, de zorg, het welzijn en eventueel de behandeling naar wens zijn. De specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist en de psycholoog zijn ook bij dit overleg aanwezig. Als er andere specialisten bij uw behandeling betrokken zijn, dan sluiten zij ook aan bij dit overleg. Uw wensen en behoeften worden vastgelegd in een behoeften- en plannenlijst.
- **Leefgelukgesprek:** Tijdens uw verblijf vindt er daarna ieder half jaar een leefgelukgesprek plaats. Uw leefgeluk en gedrag worden besproken, de zorgafspraken worden geëvalueerd en we bespreken mogelijkheden voor (uitbreiding van) familieparticipatie. De nieuwe afspraken worden verwerkt in uw zorgleefplan. U bent aanwezig, samen met een vertegenwoordiger en de EVV, overige disciplines zijn op verzoek aanwezig.
- **Leefgelukgesprek met medische evaluatie:** Als u een jaar bij Amaliazorg verblijft, dan vindt er een leefgelukgesprek met medische evaluatie plaats. U bent aanwezig, samen met een vertegenwoordiger en de EVV. Andere disciplines zijn alleen aanwezig als dat noodzakelijk is. De arts neemt ook deel als er tussentijds geen enkel contact is geweest. Zo is er minimaal één keer per jaar contact met de arts. Bespreekpunten zijn uw leefgeluk en gedrag, evalueren en opnieuw vaststellen van zorgafspraken en medisch beleid.
- Bij tussentijdse vragen en veranderd beleid is contact tussen arts, bewoner en vertegenwoordiger altijd noodzakelijk.

Locaties

Amaliazorg wordt gevormd door de woonzorgcentra Blijendaal in Oirschot, Catharinenberg in Oisterwijk, Hof van Bluysen in Asten, Kempenhaeve in Oirschot en Van Haarenstaete in Mariaheide. Elke locatie biedt de herkenbare warme zorg, maar daarnaast heeft elke locatie ook zijn eigen sfeer. De contactgegevens van de locaties kunt u op de website www.amaliazorg.nl vinden.

M

Maaltijden

- **Verpleeghuis:** Het ontbijt vindt plaats op een tijd die bij u past. Niet alle bewoners staan gelijktijdig op; sommige bewoners zijn vroeg op en anderen slapen wat langer. Hierop is het ontbijt aangepast. De warme maaltijd en de broodmaaltijd zijn afhankelijk van de woongroep 's middags of aan het einde van de middag / begin van de avond. Deze maaltijden vinden wel gezamenlijk plaats. De maaltijden zijn een moment van samenzijn op de dag. Met voorgeschreven diëten houden we rekening. Daarnaast kan er op de woongroep als activiteit een onderdeel van de maaltijd of een lekker tussendoortje zelf worden gemaakt. Bewoners kunnen dan bij de voorbereiding worden betrokken en de geuren prikkelen de zintuigen. Hulp van familie tijdens het eten is van harte welkom. Familieleden kunnen (beperkt in aantal en tegen betaling) mee-eten op de woongroep. Dit kunt u vooraf regelen op de woongroep. U kunt ook samen eten in het restaurant of Grand Café op de locatie. Informeer bij de gastvrouw naar de mogelijkheden.

- Verzorgingshuis: Elke middag serveren we een warme maaltijd voor u in het restaurant. De broodmaaltijden ('s ochtends tussen 08.00 en 09.30 en rond 17.30 uur) worden verzorgd en geserveerd in het restaurant of in uw appartement. Als u ervoor kiest om de broodmaaltijden zelf te verzorgen, dan krijgt u van Amaliazorg het tarief terugbetaald dat de overheid beschikbaar stelt voor broodmaaltijden. Als u de warme maaltijd niet afneemt, dan ontvangt u daarvoor geen financiële vergoeding. Individuele wensen om de warme maaltijd bijvoorbeeld 's avonds te nuttigen zijn bespreekbaar. Voor familieleden bestaat ook de mogelijkheid om (tegen betaling) mee te eten. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw EVV.

Mantelzorg

Zie Familieparticipatie.

Medicijnen en apotheek

Bij uw verhuizing wordt afgesproken wie verantwoordelijk is voor levering, bijhouden en toedienen van medicijnen. Wanneer hierin wijzigingen gewenst of noodzakelijk zijn, dan wordt dit bij de wekelijkse artsensite besproken. Alle medicijnen van bewoners van het verpleeghuis worden door dezelfde apotheek geleverd. Via www.amaliazorg.nl/welkom kunt u vinden met welke apotheek wij samenwerken.

Medische disciplines

U kunt tijdens uw verblijf diverse medische disciplines tegenkomen. Denk aan een specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialist, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist, logopedist en / of een tandarts. Alle medische disciplines zijn gespecialiseerd in de behandeling van ouderen. Zij komen niet ongevraagd op bezoek, maar zijn beschikbaar zodra dat voor u nodig is. Hierdoor zijn wij in staat de kwaliteit van uw leven goed te ondersteunen. Op www.amaliazorg.nl/welkom leest u meer over de expertise van de medische disciplines en wanneer zij ingezet worden. De medische zorg wordt bij Amaliazorg verleend door behandelaren die in dienst zijn van Novicare. Over Novicare kunt u meer vinden op onze website. U vindt daar ook meer informatie over de zorgcirkel rondom u als u bij ons woont.

Melding Geluksmoment

Hebt u een compliment voor de medewerkers, omdat zij bijvoorbeeld een geluksmoment hebben gecreëerd? Geef hen dan dit compliment; ze hebben het verdiend. U mag complimenten ook altijd naar communicatie@amaliazorg.nl sturen. Wij delen het dan met het team / de locatie of de organisatie.

Melding Incident Cliënt (MIC)

We doen er bij Amaliazorg alles aan om te voorkomen dat er iets mis gaat. Maar overal waar gewerkt wordt, kunnen helaas fouten worden gemaakt of ongevallen gebeuren. Alle medewerkers zijn verplicht om (bijna-)incidenten die zich voordoen in de zorg- en dienstverlening schriftelijk te melden aan de Melding Incident Cliënt (MIC)-commissie. Als zich bij u een (bijna-)incident voor doet, dan kunt u hiervan melding maken bij uw EVV. Deze meldingen worden in de MIC-commissie geanalyseerd om te komen tot adviezen, zodat herhaling van incidenten wordt voorkomen.

Multidisciplinair overleg (MDO)

Zie leefgelukgesprek.

O

Ongewenste omgangsvormen

Ongewenste omgangsvormen zoals seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie van een bewoner (of diens familie/ contactpersonen) jegens een andere bewoner en/of personeel van Amaliazorg, worden niet getolereerd. In geval van ongewenste omgangsvormen door een bewoner gaan we met meerdere disciplines kijken wat dit gedrag veroorzaakt en hoe we dat om kunnen buigen. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat deze bewoner een andere omgang nodig heeft.

Onvrijwillige zorg

Zie Wet zorg en dwang.

Opladen elektrische hulpmiddelen

U kunt uw scootmobiel of elektrische rolstoel opladen op de daarvoor aangewezen plekken. De kosten voor het opladen van de accu zijn voor rekening van Amaliazorg.

Overlijden

De dood hoort bij het leven. Zeker in een zorginstelling. Binnen Amaliazorg gaan we hier uiterst zorgvuldig mee om. Dit betekent dat medewerkers op persoonlijke wijze voorzien in de zorg voor de stervende. Dit geldt ook voor de nazorg en begeleiding voor de achterblijver(s). Voor zaken die rondom overlijden geregeld moeten worden kunt u ook terecht bij Amaliazorg. Al uw vragen hierover kunt u stellen aan uw EVV.

Amaliazorg biedt nabestaanden de mogelijkheid om een overleden bewoner op te baren in zijn / haar eigen appartement. Verzorging van de overledene door onze medewerkers is ook mogelijk. Bij uw EVV kunt u informeren naar de kosten.

Na de dag van overlijden wordt uw familie of uw wettelijk vertegenwoordiger over het algemeen een week (7 dagen) de gelegenheid geboden om het appartement leeg te maken en op te leveren in de staat van ontvangst. Wij willen uw familie vragen om de kamer zo snel mogelijk leeg op te leveren, maar uiterlijk na 7 dagen.

Uw nabestaanden blijven toegang houden tot Familienet. Na ongeveer drie weken ontvangt uw familie geen berichten meer, maar de toegang tot de persoonlijke pagina blijft bestaan zolang als zij willen.

P

Parkeren / fietsenstalling

- Blijendaal: Uw bezoek kan de fiets op het terrein van Blijendaal neerzetten, de auto kan geparkeerd worden in de parkeervakken aan de openbare weg.
- Overige locaties: uw bezoek kan de auto of fiets op het terrein parkeren.

Pedicure

Regelmatig is er een pedicure aanwezig. Uw EVV weet wanneer deze in huis is. De kosten van de pedicure worden vergoed door Amaliazorg, tenzij u:

- ervoor kiest om uw eigen pedicure aan te houden. Als u uw eigen pedicure aanhoudt, dan maakt u zelf de afspraken en betaalt u zelf de rekeningen.

- In het verzorgingshuis woont en een diagnose 'medische voet' hebt. Dit is bijvoorbeeld van toepassing bij mensen met diabetische voetzorg. In dat geval wordt de rekening vergoed door de zorgverzekeraar. U dient de rekening dan zelf in bij de zorgverzekeraar.

Post

- Verpleeghuis: Uw ingekomen post wordt in de brievenbus van de woongroep bezorgd. U kunt uw EVV vragen naar uw postadres.
- Verzorgingshuis: Uw post wordt in uw persoonlijke brievenbus bezorgd. Deze brievenbus vindt u bij de receptie.

Post die u zelf wilt verzenden kunt u overhandigen aan de verzorgende. Deze post dient voorzien te zijn van een postzegel en wordt eenmaal per dag opgehaald.

Privacy

Amaliazorg schept zodanige voorwaarden dat de keuzemogelijkheden voor uw eigen leefsituatie zo ruim zijn als redelijkerwijs mogelijk is. Amaliazorg respecteert en beschermt uw autonomie en uw persoonlijke levenssfeer. Wij bieden zoveel mogelijk ruimte voor uw eigen opvattingen. Dit kan echter alleen binnen het kader van de huisregels. Deze zijn noodzakelijk om een veilige en comfortabele woonomgeving voor alle bewoners te garanderen. U heeft recht op erkenning van en respect voor uw levensbeschouwelijke en maatschappelijke overtuiging. U dient de privacy van andere bewoners te respecteren. Hetzelfde geldt voor uw familie en contactpersonen.

Uiteraard ontkomen we er niet aan om uw gegevens te verwerken. Wij leven hiervoor de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) na. In deze verordening zijn regels opgesteld ter bescherming van uw privacy. Wij gebruiken uw persoonlijke gegevens alleen om ons werk goed te kunnen doen. Uiteraard zorgen wij ervoor dat uw gegevens beveiligd zijn. Heeft u hierover vragen? Neem dan contact op met het locatiehoofd.

R

Reanimatiebeleid

De specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist vraagt u bij opname naar uw opvattingen en standpunten ten aanzien van wel of niet reanimeren. Als u hierover uit bent, dan wordt uw besluit vastgelegd in uw zorgleefplan. Hebt u nog geen besluit genomen, dan wordt dit onderwerp tijdens het Multidisciplinair Overleg besproken. Uiteraard respecteren wij uw keuze.

Recept van specialist

Als u in het ziekenhuis een specialist bezoekt en u krijgt een recept mee, dan willen wij u vragen om het recept bij ons in te leveren en niet zelf de medicatie op te halen bij de apotheek. Dit vanwege de betaling van het medicijn en ook omdat de specialist ouderengeneeskunde / verpleegkundig specialist wil controleren of het medicijn past bij de overige medicijnen die u al gebruikt.

Restaurant / Grand Café

Elke locatie behalve Blijendaal beschikt over een sfeervol restaurant / Grand Café. Dit is elke dag open. Hier kunt u met bezoekers terecht om te eten of iets te drinken of om gezellig te zitten. De familie betaalt het eigen eten en drinken, bewoners met een Wlz-indicatie eten

gratis (zij betalen alleen de drank met uitzondering van koffie en thee en eventuele extraatjes zoals koek of gebak). Bewoners met een Wlz-indicatie kunnen hun maaltijd ook in het restaurant nuttigen samen met de familie. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij uw EVV.

Roken

In de openbare ruimten (zoals bijvoorbeeld de huiskamer van de woongroep en het restaurant) mag niet gerookt worden. Als er een rookruimte voor bewoners aanwezig is, dan mag daar gerookt worden (door bewoners).

- Verpleeghuis: Vanuit veiligheidsoverwegingen mag u in uw eigen appartement niet roken. U mag enkel in de rookruimte roken. Voor elektronische sigaretten geldt dit ook.
- Verzorgingshuis: U mag in uw appartement roken, als daarvoor vanuit Amaliazorg vanwege brandgevaar en / of arbeidsomstandigheden geen bezwaar bestaat. Tijdens momenten van dienstverlening (verzorging / verpleging / huishouden) mag u nooit roken om ervoor te zorgen dat onze medewerkers een rookvrije en veilige werkomgeving hebben. Voor elektronische sigaretten geldt dit ook.

S

Schoonmaken

De gezamenlijke woonruimten worden dagelijks functioneel schoongemaakt door huishoudelijke medewerkers. Uw appartement wordt een keer per week schoongemaakt. Hierbij besteden we aandacht aan vloer, toilet, wastafel en douche. Wij vragen u, in verband met uw privacy, om zelf of samen met uw naaste(n) de inhoud van uw kasten en koelkast schoon te houden. Omdat Amaliazorg zorgvuldig met uw spullen wil omgaan, stellen wij het op prijs als u / uw naaste(n) de voor u waardevolle spullen (foto's, breekbare spullen, verzamelingen) en de planken / kasten waarop deze staan schoonmaakt. Wij waarderen familieparticipatie op dit gebied zeer. Wij maken hier graag afspraken over met u / uw naaste(n). Als u wensen, vragen of opmerkingen heeft over de schoonmaak, dan kunt u dit met uw EVV bespreken. Als u meerdere schoonmaakbeurten wenst, dan kan dat uiteraard. Dit wordt dan apart bij u in rekening gebracht.

Sleutels

- Verpleeghuis: U woont in een gesloten woongroep. Voor de veiligheid zijn de in- en uitgangdeuren van de woongroep naar binnen en buiten toe afgesloten met een codeslot. Binnen de woongroep kunt u zich vrij bewegen. De code is beschikbaar voor medewerkers en vaste bezoekers van uw woongroep. Bezoek kan aanbellen, waarna zij door een medewerker worden binnengelaten. U hebt de mogelijkheid om, tegen het betalen van een borgsom, de sleutel te krijgen van uw appartement.
- Verzorgingshuis: U bezit en beheert zelf de sleutel van uw appartement. Als u uw sleutel vergeten bent, dan kan de technische dienst de deur van uw appartement openen. Tegen betaling kunt u een extra sleutel bij laten maken. U kunt deze niet zelf bij laten maken.

T

Tandarts

Voor tandheelkundige zorg van bewoners met een indicatie voor verpleeghuiszorg werkt Amaliazorg samen met MondZorgPlus. Deze organisatie is gespecialiseerd in

tandheelkundige zorg voor bewoners van zorginstellingen. Hun werkwijze voor mondzorg in de directe woonomgeving – ‘de tandarts komt naar de bewoner toe’ - blijkt voor de bewoners ontzettend fijn te zijn.

Regelmatig komt er een tandarts en mondhygiëniste van MondZorgPlus bij Amaliazorg voor de tandheelkundige zorg van de verpleeghuisbewoners. Goede mondzorg draagt bij aan het behoud van het gebit, een gezonde mond en bevordert de algemene gezondheid.

U kunt er ook voor kiezen om uw eigen tandarts te behouden. De afspraken die u met uw EVV maakt over de tandzorg worden opgenomen in het zorgleefplan.

De kosten voor de tandarts van MondZorgPlus worden vergoed binnen de Wlz als u een verpleeghuisindicatie inclusief behandeling heeft. U heeft daarom geen tandartsverzekering nodig. Als u kiest voor uw eigen tandarts, dan dient uw tandarts uw nota rechtstreeks in bij het zorgkantoor.

Als u gebruik maakt van MondZorgPlus, dan maken zij een eerste afspraak. Na de eerste afspraak bespreken zij hoe vaak een vervolgspraak nodig is en welke behandelingen (bijvoorbeeld alleen tandartscontrole of ook de inzet van de mondhygiëniste). De vervolgspraken worden vervolgens automatisch door MondZorgPlus ingepland, waarbij een naaste - indien gewenst - aanwezig kan zijn.

Als u nog vragen of opmerkingen heeft, dan kunt u tijdens werkdagen rechtstreeks contact opnemen met MondZorgPlus op telefoonnummer 088 – 936 63 00 of mailen naar info@mondzorgplus.nl.

Technische dienst

U kunt de technische dienst, tegen betaling van het uurtarief, inzetten voor allerlei klussen in uw appartement. Een schilderij ophangen, een kast verplaatsen, een lamp vervangen, noem maar op: de technische dienst staat op afspraak voor u klaar. Uw EVV brengt u in contact met deze dienst. Bij verhuizing naar het woonzorgcentrum bent u verplicht de technische dienst in te schakelen voor het verfraaien, inrichten of aanpassen van uw woning. Dit om schade aan leidingen en dergelijke te voorkomen. Dergelijke diensten mogen niet door derden worden uitgevoerd. De kosten voor het inschakelen van de technische dienst kunt u vinden op de tarievenlijst op de website. De factuur ontvangt u in de maand nadat de kosten zijn gemaakt. Als u gebruik wilt maken van de technische dienst, dan kunt u dat aangeven bij uw EVV. Hij/zij brengt u in contact met deze dienst.

Telefoon, televisie en internet

Alle appartementen hebben een telefoon- en tv-aansluiting. Abonnementen en verbruikskosten van deze voorzieningen zijn voor uw eigen rekening. Daarnaast is er gratis WIFI op de woongroepen en in de rest van het gebouw. Afspraken over het gebruik van televisie, internet en telefoon worden gemaakt in het zorgleefplan.

Telefonische bereikbaarheid

- Blijendaal is 24 uur per dag telefonisch te bereiken op 0499 - 572760.
- Catharinenberg is 24 uur per dag telefonisch te bereiken op 013-5294999. Een van onze medewerkers kan u doorverbinden met uw woongroep.

- Hof van Bluysen is 24 uur per dag telefonisch te bereiken op 0493-328444. Een van onze medewerkers kan u doorverbinden met uw woongroep
- Kempenhaeve is 24 uur per dag telefonisch te bereiken op 0499-365959. Een van onze medewerkers kan u doorverbinden met uw woongroep
- Van Haarenstaete is 24 uur per dag telefonisch te bereiken op 0413-346868. Een van onze medewerkers kan u doorverbinden met uw woongroep

Toegangscode/gebruik voordeur

Zie Bezoektijden.

Trakteren medewerkers / vrijwilligers

In de lente / zomer wandelen medewerkers en vrijwilligers vaker met bewoners. Het komt dan voor dat er een terrasje gepakt wordt om even op te laden voor de wandeling terug. Soms is een terrasje ook een mooi doel voor een wandeling. Voor u is het gezelliger om samen iets te gebruiken. Het is hierbij de opzet dat u als bewoner de medewerker / vrijwilliger trakteert. Hierbij gelden de volgende afspraken:

- U als bewoner trakteert de vrijwilliger / medewerker
- De aankoop komt ten goede aan uw welzijn
- Niet meer dan één kop koffie / één glaasje fris / één klein ijsje of iets in die trant
- Er mogen geen alcoholische producten gekocht worden voor de vrijwilliger / medewerker
- Vrijwilligers of medewerkers die met een bewoner een terrasje pakken mogen een bijdrage uit uw beursje pakken via een medewerker van de desbetreffende afdeling
- De medewerker / vrijwilliger vraagt altijd om een aankoopbon. Deze komt weer in uw beursje, zodat u (of uw familie) kunt zien waar het geld aan besteed is

Mocht u of uw familie hier niet mee instemmen, dan kunt u dat bij uw EVV aangeven.

Tuin

Al onze locaties zijn omgeven door een prachtige tuin die toegankelijk is voor u en uw bezoekers. U kunt er heerlijk wandelen of lekker buiten zitten.

V

Vergoedingen

Verhuizen naar een verzorgingshuis of verpleeghuis is een ingrijpende gebeurtenis. Dan wilt u natuurlijk weten wat er vergoed wordt en wat niet. We maken dit graag voor u duidelijk. **Op onze website kunt u een overzicht vinden van alle producten en diensten (verdeeld over 8 onderdelen die de Wet langdurige zorg (Wlz) vergoedt** en wat u zelf betaalt als u bij Amaliazorg woont. Deze informatie is gebaseerd op de informatie van het Zorginstituut Nederland en is van toepassing als u een indicatie voor zorg met verblijf heeft bij Amaliazorg, of als u meeverhuist met uw partner die deze indicatie heeft. Bij Amaliazorg wonen ook mensen die geen ZZP-indicatie hebben. U hebt dan een huurovereenkomst, deze afspraken gelden dan niet voor u.

Verzekeringen

Amaliazorg beschikt over een (collectieve) WA- en (basis) inboedelverzekering voor haar bewoners. U kunt hier kosteloos aan deelnemen. In dat geval regelt Amaliazorg de schadeafhandeling naar de verzekeringsmaatschappij. U kunt ook zelf een WA-verzekering afsluiten. De kosten zijn dan voor uw eigen rekening en u handelt dan zelf eventuele schade

af. Voor waardevolle spullen die niet onder de collectieve inboedelverzekering vallen, kunt u zelf een aanvullende verzekering afsluiten. Zie ook zorgverzekering bij Z.

Verzorgingsproducten

U blijft uw vertrouwde persoonlijke verzorgingsproducten zoals shampoo, scheerspullen, tandpasta of een tandenborstel gebruiken. Deze persoonlijke verzorgingsproducten worden niet door Amaliazorg verstrekt. Uw familieleden zorgen ervoor dat u voldoende voorraad heeft.

Vragen

We kunnen ons voorstellen dat u een vraag hebt. Dan is het makkelijk om te weten bij wie u terecht kunt. Hieronder kunt u lezen welke professionals u onder andere tegen kunt komen en waarvoor zij verantwoordelijk zijn.

- EVV: De Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV) werkt op uw woongroep en is de coördinator van uw zorgleefplan. Ook is hij / zij de contactpersoon voor u en uw eerste contactpersoon als er vragen zijn. Uw EVV kan u of uw eerste contactpersoon eventueel verwijzen naar een andere professional.
- Locatiehoofd: geeft leiding aan en coacht de zorg- en huiskamermedewerkers en specialistische medewerkers welzijn, vervult een sleutelrol in het bewaken van de zorg- en dienstverlening en de kwaliteit van leven van de bewoners, is verantwoordelijk voor de financiën en kwaliteit van de locatie en voor de personele bezetting. U ontmoet het locatiehoofd bijvoorbeeld tijdens familieavonden.

De contactgegevens van het locatiehoofd kunt u aan uw EVV vragen. Wilt u weten wie u allemaal tegenkomt op de afdeling. Ga dan naar www.amaliazorg.nl/welkom. Als u klikt op verzorgings- en welzijnsmedewerkers, dan vindt u meer informatie over alle functies. De gegevens van uw EVV heeft de eerste contactpersoon gekregen.

Vrijwilligers

Binnen Amaliazorg zijn veel vrijwilligers actief. Zij vormen een waardevolle aanvulling op de professionele medewerkers. Dankzij vrijwilligers zijn er meer mogelijkheden om uw wensen te vervullen en om extra activiteiten te organiseren. De vrijwilligers zorgen voor wat extra sfeer en gezelligheid door een praatje met u te maken of een kopje koffie te schenken. Vrijwilligers verrichten allerlei ondersteunende werkzaamheden, zoals het helpen bij maaltijden en boodschappen doen en assisteren bij verschillende activiteiten die binnen Amaliazorg plaatsvinden. Uw vrienden en kennissen kunnen ook vrijwilliger worden. Graag zelfs! Vraag ernaar bij uw EVV.

W

Wasverzorging

- Verpleeghuis: Bad- en beddengoed wordt door Amaliazorg verstrekt en gewassen. Uw persoonsgebonden was zoals boven- en onderkleding kunt u door onze eigen linnenvoorziening laten wassen. In dat geval zorgen wij (tegen betaling) voor het wassen van uw kleding in onze eigen professionele wasserij. U ontvangt uw kleding dan weer fris en mooi gestreken. Ook een combinatie is mogelijk. Uw familie wast bijvoorbeeld de bovenkleding en Amaliazorg de onderkleding. Er zijn tal van mogelijkheden. [De tarievenlijst vindt u op onze website](#). Als u gebruik maakt van onze linnenvoorziening,

dan ontvangt u de factuur maandelijks achteraf. Meer informatie kunt u opvragen bij uw EVV.

- Verzorgingshuis: U mag zelf voor voldoende bad- en beddengoed zorgen. De waskosten zijn voor Amaliazorg. Uw persoonsgebonden was zoals boven- en onderkleding kunt u door onze eigen linnenvoorziening laten wassen. In dat geval zorgen wij (tegen betaling) voor het wassen van uw kleding in onze eigen professionele wasserij. U ontvangt uw kleding dan weer fris en mooi gestreken. Ook een combinatie is mogelijk. Uw familie wast bijvoorbeeld de bovenkleding en Amaliazorg de onderkleding. Er zijn tal van mogelijkheden. **De tarievenlijst vindt u op onze website.** Als u gebruik maakt van onze linnenvoorziening, dan ontvangt u de factuur maandelijks achteraf. Meer informatie kunt u opvragen bij uw EVV.
- Om het zoek raken van kledingstukken te voorkomen werken wij met labels voor het wasgoed. Dit is zowel bij zelf wassen als wassen door Amaliazorg nodig. De voorkeur van Amaliazorg is om de labels bij Amaliazorg te bestellen. Dat zijn kwalitatief goede labels met de juiste gegevens (naam, locatie/kamernummer en intern cliëntnummer). U betaalt eenmalig de huur van het labelapparaat. Bij het labelen van nieuwe kleding wordt dus niet steeds opnieuw huur in rekening gebracht. De labels worden in rekening gebracht. De labels kunnen door ons of door de wasserij worden aangebracht.

Wet zorg en dwang (Wzd)

Soms zijn uw naasten of de medewerkers van Amaliazorg bang dat er iets met u kan gebeuren en zijn zij op zoek naar een oplossing om dat te voorkomen. Denk bijvoorbeeld aan het plaatsen van een bedhek, een sensor of een blad voor uw rolstoel. Als deze maatregelen tegen uw wil of die van uw vertegenwoordiger worden genomen, is sprake van onvrijwillige zorg. In de Wet zorg en dwang (Wzd) zijn strenge regels beschreven voor de toepassing van onvrijwillige zorg. Er moet altijd goed gekeken worden of er (vrijwillige) alternatieven zijn en of de onvrijwillige zorg wel echt nodig is. Ook moet er een uitgebreid stappenplan doorlopen worden, waarbij regelmatig geëvalueerd wordt en aan verschillende deskundigen advies gevraagd moet worden of de onvrijwillige zorg niet kan worden afgebouwd. U en uw vertegenwoordiger mogen altijd bij die evaluatiemomenten aanwezig zijn.

Bijzondere regels gelden in de wet voor fysieke vrijheidsbeperking (bijvoorbeeld een bedhek, of een blad voor de stoel), gedragsbeïnvloedende medicatie in afwijking van professionele richtlijnen en bij insluiting (bewust afzonderen op het eigen appartement). Ook als deze zorg vrijwillig geleverd wordt (geen verzet bewoner en vertegenwoordiger akkoord), moet in deze situaties bij wilsonbekwame cliënten het uitgebreide stappenplan doorlopen worden.

Dat de wet zo streng is, is niet voor niets. Uit onderzoek blijkt namelijk dat onvrijwillige zorg veel negatieve consequenties heeft waaronder afname van spiermassa, risico op ernstig letsel en het ontstaan van agitatie (rusteloosheid) en agressie wanneer mensen bijvoorbeeld fysiek beperkt worden. Er zijn bijna altijd betere en menswaardigere alternatieven te bedenken. Een huiselijke sfeer, een veilige woonomgeving en een zinvolle dagbesteding voorkomen dat bewoners onrustig worden of gaan rondlopen. Ook een extra laag bed, een valmat, een ballendeken en GPS zijn voorbeelden van alternatieven. Soms is (een onderdeel van) het alternatief ook de acceptatie van het risico. We accepteren dan dat iemand bijvoorbeeld kan vallen, omdat rond mogen lopen iemand fit houdt en kwaliteit van leven

betekent. De zoektocht naar het beste alternatief verloopt voor iedere bewoner anders en vergt veel creativiteit.

De Wet zorg en dwang geldt in het verzorgingshuis en in het verpleeghuis. Wel zijn er wat verschillen. Zo zijn er in het verzorgingshuis geen gesloten afdelingen, kunnen in het verzorgingshuis geen bewoners worden opgenomen met een Wzd-gerelateerde opnamestatus en gelden er in het verzorgingshuis aanvullende regels voor bijvoorbeeld toezicht.

Meer informatie over de Wzd kunt u op onze website vinden via www.amaliazorg.nl/over-amaliazorg/wzd.

WIFI

Op de woongroepen en in de rest van het gebouw is voor bezoekers gratis WIFI beschikbaar via het netwerk Amalia-Guest. Aanmelden kan met het wachtwoord: **amaliazorg**. Zo kunt u met uw naasten foto's kijken of naar muziek luisteren.

Winkel

- Blijendaal, Catharinenberg, Kempenhaeve en Van Haarenstaete hebben een 'winkel' waar elke dag een medewerker met een bewoner boodschappen komt doen voor de woongroep.
- Hof van Bluysen: In het restaurant is een winkel waar u een overzichtelijk assortiment artikelen vindt. Hier kunt u terecht tijdens de openingstijden van het restaurant. Ook medewerkers doen hier boodschappen voor de woongroep samen met bewoners.

Wiz

Bij zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) gaat het bijvoorbeeld om zorg met verblijf in een instelling zoals een verpleeg- of verzorgingshuis. U kunt alleen in aanmerking komen voor zorg vanuit de Wlz als u vanwege een ziekte of aandoening blijvend bent aangewezen op 24 uur per dag zorg in de nabijheid of permanent toezicht. Om zorg vanuit de Wlz te krijgen, heeft u altijd een indicatiebesluit nodig. Hierin staat welke zorg u nodig heeft. U krijgt dit besluit van het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ). Het CIZ levert zelf geen zorg, maar kijkt of u in aanmerking komt voor zorg uit de Wlz.

Z

ZorgkaartNederland

U of uw eerste contactpersoon mag tweemaal per jaar een waardering geven over uw verblijf bij Amaliazorg op ZorgkaartNederland. Door dit te doen helpt u anderen met kiezen. U kunt dit doen via www.zorgkaartnederland.nl.

Zorgleefplan en inzagerecht

Omdat u zorg ontvangt, wordt er een individueel zorgleefplan bijgehouden. Daarin worden alle met u gemaakte zorgafspraken opgeschreven en wordt alles bijgehouden wat te maken heeft met de specifiek op u gerichte zorg- en dienstverlening. In het plan staan uw persoonlijke zorg- en dienstverleningsbehoeften beschreven, maar ook wat nodig is om uw zorgbehoeften te ondersteunen en de wijze waarop en de mate waarin Amaliazorg hierin voorziet. Het zorgleefplan is bestemd voor medewerkers en medische disciplines die u

verzorgen, verplegen en behandelen. Zij houden het dossier nauwkeurig bij en zijn verplicht tot geheimhouding. Het dossier is eigendom van Amaliazorg. Natuurlijk heeft u, of indien van toepassing uw wettelijk vertegenwoordiger, recht te weten wat er in het zorgdossier staat. Kijk bij 'Digitaal zorgdossier' om te kijken hoe u hier inzage in kunt krijgen. De EVV kan eventuele vragen beantwoorden. U heeft via het digitale zorgdossier geen inzicht in uw medisch dossier, dat kan alleen in het bijzijn van de specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist. Wilt u inzicht in uw medisch dossier? Dan kunt u dat aanvragen bij uw EVV.

Zorgovereenkomst

In uw zorgovereenkomst staat wat u van ons kunt verwachten alsook uw rechten en plichten. Wij nemen de zorgovereenkomst met u of uw wettelijk vertegenwoordiger door, waarna deze door beide partijen ondertekend wordt.

Zorgverlening

Naast de verzorging en verpleging zijn er nog veel meer medewerkers die u tegen kunt komen, zoals medewerkers van de huishoudelijke en facilitaire dienst, vrijwilligers, stagiaires, etc. Op www.amaliazorg.nl/welkom kunt u vinden welke medewerkers van de verzorging en verpleging u tegen kunt komen.

Zorgverzekering

Vanuit de wetgeving Wlz wordt uw zorg en het verblijf vergoed. Om in aanmerking te blijven komen voor vergoedingen die vallen onder de Zorgverzekeringswet (ZVW) is het belangrijk, dat u ook na opname de verplichte zorgverzekering aanhoudt.

- Verzorgingshuis: Voor u kan een goede aanvullende verzekering belangrijk zijn, omdat deze weer extra zaken vergoedt. Denk bijvoorbeeld aan een bril, een hoorapparaat, tandartskosten of niet-reguliere medicatie (homeopathische middelen). Zie voor meer informatie www.amaliazorg.nl/welkom.
- Verpleeghuis: Het is belangrijk om af te wegen of een aanvullende verzekering echt noodzakelijk is, omdat veel aanvullende zorg al vergoed wordt vanuit de Wlz. Welke aanvullende zorg vergoed wordt is afhankelijk van uw indicatie. Zo is tandheelkundige zorg en fysiotherapie vaak al vergoed. Daardoor kan een aanvullende zorgverzekering niet nodig zijn. Alleen ingrijpende behandelingen zoals kronen, bruggen of beugels worden soms niet geheel vergoed. Zie voor meer informatie www.amaliazorg.nl/welkom.

Korte administratieve checklist

Bij de verhuizing komt nogal wat kijken. Het is zowel emotioneel als administratief een ingrijpende gebeurtenis. Wij hebben gemerkt dat de onderstaande punten soms niet goed gaan. Daarom hebben we een korte checklist gemaakt, zodat u niet vergeet om deze zaken ook te regelen (indien van toepassing).

Verpleeghuis

- Huisarts informeren dat uw behandeling overgenomen wordt door de specialist ouderengeneeskunde;
- Inrichten kamer: denk aan persoonlijke spullen, herkenbaar en dat het als de eigen kamer voelt, plaatsen bed etc.
- Overzicht medicatie apotheek opvragen
- Verhuizing doorgeven aan de gemeente (uiterlijk vijf werkdagen na verhuizing, zie voor meer informatie 'Inschrijven bij de gemeente' in deze informatiemap);
- Labels aan (laten) brengen in uw wasgoed;
- Bekijken of u nog een eigen WA- en inboedelverzekering nodig heeft (zie ook Verzekeringen);
- Bekijken of u nog een aanvullende zorgverzekering nodig hebt (zie Zorgverzekering);
- Opzeggen apotheek;
- Opzeggen steunkousen en incontinentiemateriaal;
- Opzeggen hulpmiddelen die via de Wmo verstrekt zijn;
- Opzeggen fysiotherapeut;
- Opzeggen thuiszorg;
- Informeren zorgverzekering over adreswijziging;
- Informeren kranten en tijdschriften waarop u een abonnement heeft over de adreswijziging;
- Verenigen waar u lid van bent informeren over uw adreswijziging;

Verzorgingshuis

- Verhuizing doorgeven aan de gemeente (uiterlijk vijf werkdagen na verhuizing);
- Verhuizing doorgeven aan de huisarts
- Labels aan (laten) brengen in uw wasgoed;
- Bekijken of u nog een eigen WA- en inboedelverzekering nodig heeft (zie ook Verzekeringen).
- Bekijken of u wijzigingen aan wilt brengen in uw aanvullende zorgverzekering (zie Zorgverzekering);
- Informeren zorgverzekering over adreswijziging
- Informeren kranten en tijdschriften waarop u een abonnement heeft over de adreswijziging
- Verenigen waar u lid van bent informeren over uw adreswijziging

Mist u onderdelen in deze informatiemap of op deze checklist? Dan kunt u deze doorgeven aan communicatie@amaliazorg.nl. Wij passen dit dan aan.

Hoewel wij de grootste zorg hebben besteed aan de volledigheid en correctheid van de informatie in deze map en deze eens per jaar updaten, kunnen wij niet instaan voor eventuele fouten en onvolledigheden. Wij aanvaarden hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.