

Riemsoord. Een plaats om je thuis te voelen. Gelegen in Appelscha, met haar prachtige omgeving. Waar bedrijvigheid binnen handbereik is. En waar altijd een plek van rust is. Waar iedereen zijn leven kan leiden zoals hij of zij dat wil. Want in Riemsoord staat u centraal. Riemsoord is er voor iedereen. Open voor elkaar, elke dag weer. Dat maakt Riemsoord thuis. F...
Gelege...
En waa...
Want i...
woont...
va...



Welkom bij Riemsoord

Riemsoord
Thuis in Appelscha

Riemsoord is onderdeel van Zorggroep Liante.

Inhoudsopgave

1. Welkom

2. Zorggroep Liante

- 2.1. Algemene informatie
- 2.2. Onze Missie & Visie
- 2.3. Raad van Toezicht, Raad van Bestuur en managementteam
- 2.4. Centrale cliëntenraad
- 2.5. Ondernemingsraad
- 2.6. Medewerkers, stagiaires, vrijwilligers en mantelzorgers
- 2.7. Vertrouwenspersoon en geestelijk verzorger
- 2.8. Identiteitscommissie

3. Riemsoord

- 3.1. Historie
- 3.2. Signatuur van Riemsoord
- 3.3. Wat is een woonzorgcentrum?
- 3.4. Het locatieteam en ondersteunende functies

4. Zorg en dienstverlening in Riemsoord

- 4.1. Tijdelijk Verblijf/ELV
- 4.2. Groepsverzorging
- 4.3. Wonen nabij Riemsoord

5. Indicatie en uw verhuizing naar Riemsoord

- 5.1. Aanmelden bij een woonzorgcentrum
- 5.2. Indicatie
- 5.3. Uitleg over zorgzwaartepakketten
- 5.4. Zorgbemiddeling
- 5.5. Zorgovereenkomst met verblijf en algemene voorwaarden
- 5.6. Verhuizen naar Riemsoord
- 5.7. Eigen bijdrage Wlz
- 5.8. Contactadressen

6. Uw appartement

- 6.1. Uw appartement en uw adres
- 6.2. Oplevering en inrichting appartement/sleutels
- 6.3. Zorgalarmering
- 6.4. Telefoon, internet, radio en tv
- 6.5. Interne verhuizing

7. Privacy

- 7.1. Algemeen
- 7.2. Bezoek/afwezigheid
- 7.3. Cameratoezicht

8. Verzorging en verpleging

- 8.1. Contactverzorgende
- 8.2. Zorgleefplan/ Elektronisch Cliënten Dossier
- 8.3. Uw bed
- 8.4. Inzet externe deskundigen
- 8.5. Overplaatsingsbeleid
- 8.6. Bijzondere zorg
- 8.7. Huisarts, apotheek en medicijnen
- 8.8. Laatste zorg en nazorg

9. Aanvullende dienstverlening in Riemsoord

- 9.1. Servicepunt
- 9.2. Post
- 9.3. Maaltijden/boodschappen
- 9.4. Schoonmaak appartement
- 9.5. Afvoer vuilnis
- 9.6. Storingen, reparatie en onderhoud
- 9.7. Verzorging van kleding en linnengoed
- 9.8. Buurtsuper
- 9.9. Fysiotherapie
- 9.10. Gebruik zaalruimte en cateringmogelijkheden
- 9.11. Activiteiten en ontspanning
- 9.12. Traktaties
- 9.13. Parkeren

10. Veiligheid, verzekeringen en aansprakelijkheid

- 10.1. Veiligheid
- 10.2. Brandpreventie en wat te doen bij brand
- 10.3. Roken
- 10.4. Vrijhouden van de gangen
- 10.5. De lift
- 10.6. Verzekeringen en aansprakelijkheid
- 10.7. Vermissing of diefstal van uw eigendommen

11. Overleg, communicatie en afspraken

- 11.1. Lokale cliëntenraad
- 11.2. Klachtenbehandeling
- 11.3. Huiskrant, kabelkrant en kerktelefoon
- 11.4. Publicatiebord/informatiescherm
- 11.5. De zorg in een Wlz-instelling
- 11.6. Geschenken/geldelijke beloningen aan medewerkers, stagiaires en vrijwilligers
- 11.7. Huisdieren
- 11.8. Ongewenst gedrag en agressie

12. Administratie en financiën

- 12.1. Klantenpas
- 12.2. Automatische incassomachtiging
- 12.3. Financiële administratie Zorggroep Lianté

13. Einde wonen in Riemsoord

- 13.1. Beëindiging van de zorgovereenkomst met verblijf
- 13.2. Zorgweigeringsbeleid
- 13.3. Opleveren appartement

14. Tot besluit

- 14.1. Bij wie kunt u terecht voor overige informatie?

1. Welkom

Welkom bij Zorggroep Lianté. U heeft aangegeven dat u interesse heeft om in Riemsoord te komen wonen. Daarom zetten wij graag een aantal zaken voor u op een rij. Voorop staat dat wij u een woonruimte willen bieden waar u zich thuis voelt. We proberen in dit boekje zo volledig mogelijk te zijn, maar de beste indruk ontstaat wanneer u ons woonzorgcentrum bezoekt. Een afspraak hiervoor kunt u maken met de wijkverpleegkundige of met de zorgbemiddelaars. U bent van harte welkom.

2. Zorggroep Liante

2.1. Algemene informatie

De naam 'Zorggroep Liante' bestaat sinds 1 januari 2012. Voorheen was de stichting bekend onder de naam 'Et Bientwark'. Liante staat voor bindmiddel, en dat is precies wat we doen. We verbinden mensen. Niet alleen mensen die bij ons wonen, maar ook medewerkers, vrijwilligers en andere betrokkenen.

Zorggroep Liante is een zorgorganisatie die als een open en betrokken aanbieder op het gebied van welzijn, wonen en zorg in Zuidoost-Friesland gevestigd is. U komt ons tegen in Drachten, Oosterwolde, Haulerwijk, Appelscha, Wolvega, Noordwolde en omliggende dorpen.

Ons Centraal kantoor is gevestigd in Oosterwolde. Het accent voor onze zorg en dienstverlening ligt bij de verschillende woonzorgcentra. Wij willen een plaats bieden waar medewerkers, vrijwilligers, bezoekers, cliënten, mantelzorgers, familie en omwonenden elkaar ontmoeten en zijn daarom blij dat onze locaties zich midden in de samenleving bevinden.

2.2. Onze Missie & Visie

De duidelijke keuze van Zorggroep Liante voor focus en toegevoegde waarde hebben wij vertaald in een missie en een visie. Hierin worden onze keuzes, focus en ambities helder uiteengezet en binnen de ontwikkelingen in de zorgsector geplaatst.

Missie

Zorggroep Liante ondersteunt in de gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Smalingerland de eigen regie en leefstijl van mensen met een zorg- en of dienstverleningsvraag zodat cliënten zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. Daarnaast

biedt Zorggroep Liante veilig wonen aan kwetsbare ouderen met een zorg- en dienstverleningsvraag en ontzorgt zij mantelzorgers en huisartsen.

Zorggroep Liante wordt gezien als een vertrouwde, persoonsgerichte en lokaal verbonden zorgaanbieder met wie het goed doelgericht samenwerken is om de kwaliteit van leven van kwetsbare ouderen beter te maken.

Visie

Ouderen blijven langer thuis wonen en regelen hun zorg de komende jaren vaker zelf en met hun omgeving. Ouderenzorg wordt steeds meer lokaal georganiseerd. Dat vraagt samenwerking en verbondenheid in de omgeving. Zorggroep Liante levert 24 uur per dag in haar werkgebied zorg die op wensen en behoeften van de bewoner/cliënt is gericht. De zorg wordt geleverd door teams die rondom de vraag van bewoners/cliënten zijn georganiseerd. De teams bestaan uit medewerkers vanuit verschillende disciplines, vrijwilligers, mantelzorgers en naasten. Samenwerking met partners in zorg en dienstverlening is daarbij vanzelfsprekend. Zorggroep Liante wil om dit mogelijk te maken een cultuur creëren waarin medewerkers de ruimte voelen om verantwoordelijkheid te nemen voor het professioneel handelen en het flexibel inspelen op de wensen en behoeften van bewoners en cliënten.

2.3. Raad van Toezicht, Raad van Bestuur en managementteam

Raad van Toezicht

Zorggroep Liante heeft als toezichthoudend orgaan een Raad van Toezicht. Tot de belangrijkste taken van de Raad van Toezicht behoort het toezicht houden op het beleid van de Raad van Bestuur en de algemene gang van zaken in de stichting. De Raad van Toezicht bestaat uit zes personen. De leden hebben allen een verschillende voor Zorggroep Liante maatschappelijk relevante, professionele achtergrond.

Raad van Bestuur

Het bestuur van Zorggroep Lianté is door de Raad van Toezicht toegekend aan de Raad van Bestuur. Tot de belangrijkste taak van de Raad van Bestuur behoren die aangelegenheden welke dienen tot het bereiken van het doel van Zorggroep Lianté.

Managementteam

Het managementteam heeft, samen met de Raad van Bestuur, de verantwoordelijkheid voor het geven van leiding in de organisatie zodat de doelstelling van Zorggroep Lianté bereikt wordt.

2.4. Centrale cliëntenraad

De centrale cliëntenraad is een onafhankelijk en zelfstandig orgaan. De leden van de centrale cliëntenraad vertolken de stem van de cliënten en treden op als gesprekspartner van de bestuurder. De belangrijkste taak van de centrale cliëntenraad is het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten.

2.5. Ondernemingsraad

Zorggroep Lianté heeft de wettelijke plicht om een ondernemingsraad te hebben. In de ondernemingsraad hebben medewerkers vanuit verschillende locaties zitting. De ondernemingsraad is een onafhankelijk en zelfstandig orgaan. De belangrijkste taak van de ondernemingsraad is belangenbehartiging van de medewerkers in dienst van Zorggroep Lianté.

2.6. Medewerkers, stagiaires, vrijwilligers en mantelzorgers

Al onze medewerkers zijn gekwalificeerd voor de werkzaamheden die ze uitvoeren. We zorgen ervoor dat u zo veel mogelijk te maken krijgt met dezelfde medewerkers. Leerlingen en stagiaires mogen uitsluitend onder toezicht hun werkzaamheden verrichten, tenzij zij in hun opleiding zover zijn dat zij zelfstandig kunnen en mogen werken.

Elke locatie van Zorggroep Lianté beschikt over vrijwilligers en mantelzorgers. Zij zijn op verschillende plaatsen in het woonzorgcentrum actief. Bijvoorbeeld voor en tijdens de maaltijd, het koffie drinken of om even met iemand naar buiten te gaan, te zingen of een spelletje te doen. Ze zorgen ervoor dat bewoners die weinig bezoek ontvangen extra aandacht kunnen krijgen. Ook zorgen ze ervoor dat bewoners (indien gewenst) actief aan het maatschappelijk verkeer kunnen blijven deelnemen. Ook familieleden en overige relaties van bewoners kunnen als mantelzorger actief zijn.

Het werk dat gedaan wordt door vrijwilligers en mantelzorgers is een welkome aanvulling op het werk van de professionals. Vrijwilligers en mantelzorgers kunnen zich aanmelden bij de vrijwilligerscoördinator in het woonzorgcentrum. Medewerkers, stagiaires en vrijwilligers kunnen zich op uw verzoek legitimeren.

2.7. Vertrouwenspersoon en geestelijk verzorger

Vertrouwenspersoon

Binnen Zorggroep Lianté zijn er vertrouwenspersonen voor cliënten actief. Zij adviseren over aangelegenheden die samenhangen met de relatie cliënt/zorgaanbieder. Ook verlenen ze zo nodig bijstand bij de aanpak van deze aangelegenheden. Dit is met name gericht op de rechten, omdat het

soms lastig is een klacht naar voren te brengen of omdat u niet tevreden bent over de afhandeling.

Geestelijk verzorger

De geestelijk verzorger kan u ondersteuning bieden bij zingeingsvragen rondom ziekte, leven en dood, tegen de achtergrond van uw levensovertuiging.

2.8. Identiteitscommissie

Binnen Zorggroep Lianté wordt op verschillende manieren aandacht gegeven aan het geestelijk welzijn van de cliënten.

In enkele locaties zijn identiteitscommissies actief. Deze commissies leveren in deze locaties een belangrijke bijdrage aan de zorg voor het geestelijk welzijn. Zij kunnen gevraagd en ongevraagd adviseren over de integratie van levensbeschouwelijke waarden in de zorg. Daarnaast stimuleren zij het denken over levensbeschouwelijke waarden in de zorg bij iedereen die bij de (dagelijkse) praktijk van de zorg in en buiten het zorgcentrum betrokken zijn. In ondermeer het activiteitenoverzicht van de betreffende locaties is zichtbaar op welke wijze de identiteitscommissie invulling geeft aan haar taak.

3. Riemsoord

3.1. Historie

Woonzorgcentrum Riemsoord ligt nabij het Drents-Friese Wold. Een prachtig natuurgebied ontstaan door veenafgravingen. Samen met de Compagnonsvaart als onderdeel van de turfroute trekt dit veel bezoekers naar Appelscha. De naam Riemsoord komt van Riemsloot. Dit was een riviertje dat ten noorden van Appelscha liep. Vanaf 1 september 2011 maakt Riemsoord deel uit van Stichting Et Bientwark, vandaag de dag Zorggroep Liante.

3.2. Signatuur van Riemsoord

Het moderne woonzorgcentrum Riemsoord in Appelscha bestaat uit 31 ruime appartementen en 52 woningen voor alleenstaanden en echtparen met een zorgvraag. De centrale ruimtes De Brink en De Appelhof worden gebruikt voor ontmoeting, activiteiten en gezamenlijke maaltijden.

3.3. Wat is een woonzorgcentrum?

Een woonzorgcentrum verleent huisvesting, verzorging en begeleiding aan cliënten, wanneer hun situatie zo wordt dat zij zichzelf onvoldoende kunnen verzorgen en de hulp van burens en familie of van instanties als ouderenwerk en thuiszorg niet meer toereikend is.

In het woonzorgcentrum worden bewoners geholpen bij wat zijzelf niet meer kunnen. Daarbij wordt getracht mensen te stimuleren en actief te houden in de zaken die ze zelf willen doen. Hierbij wordt de zelfstandigheid en het privéleven beschermd.

Het samenwonen met vele anderen vraagt ook om het stellen van regels. Wonen in een woonzorgcentrum betekent dat u uw oude omgeving heeft verlaten. Toch wordt ervoor gezorgd dat u het contact met uw vertrouwde omgeving kunt blijven onderhouden. Het woonzorgcentrum kan u een nieuw en prettig thuis geven.

3.4. Het locatieteam en ondersteunende functies

Het locatieteam bestaat uit een manager en teamleiders. Zij dragen de verantwoordelijkheid voor de dagelijkse organisatie. Ze worden hierin ondersteund door een team van medewerkers op gebied van zorg, kwaliteit en welzijn.

4. Zorg en dienstverlening in Riemsoord

4.1. Tijdelijk Verblijf/ELV

Riemsoord heeft appartementen ter beschikking voor mensen die tijdelijk zorg nodig hebben. Tijdelijk Verblijf is er voor mensen die thuis wonen en in een situatie komen dat ze tijdelijk niet voor zichzelf kunnen zorgen. Wij kunnen u een 24-uurs zorgomgeving bieden wanneer u dat nodig heeft. U krijgt de beschikking over een eigen appartement of kamer.

U kunt gebruik maken van Tijdelijk Verblijf wanneer:

- u na een ziekenhuisopname zorg nodig heeft om te herstellen
- uw woning aangepast moet worden
- uw partner tijdelijk afwezig is (bijvoorbeeld door een ziekenhuisopname)
- uw partner of mantelzorger met vakantie gaat
- de hulp van naasten niet toereikend is
- u acuut hulp nodig heeft en dit thuis niet kunt regelen

Wanneer u bij ons gebruik maakt van Tijdelijk Verblijf, dan krijgt u een volledig ingericht eigen appartement of kamer met sanitair. De zorg die u krijgt staat omschreven in uw zorgleefplan. Daarnaast kunt u gebruik maken van alle faciliteiten in het woonzorgcentrum. We kennen geen bezoektijden, dus uw vrienden en familie zijn altijd welkom. Net zoals bij u thuis.

De appartementen zijn door ons voorzien van de noodzakelijke basisvoorzieningen. Wordt u tijdens uw tijdelijke verblijf bij Zorggroep Lianté opgenomen in het ziekenhuis, dan kunt u na opname weer terug naar uw tijdelijke appartement. Wanneer blijkt dat

er tijdens uw ziekenhuisopname een tekort is aan tijdelijke opnamecapaciteit, kan u gevraagd worden uw persoonlijke eigendommen mee te nemen. Zo kan ook iemand anders kortdurend gebruik maken van het appartement.

4.2. Groepsverzorging

Wanneer u bij ons woont en u heeft een passende indicatie, dan kunt u deelnemen aan groepsverzorging.

Dagelijks worden er diverse activiteiten aangeboden. Denk aan bewegingsactiviteiten, creatieve activiteiten, koffie drinken en gezamenlijk koken en eten.

4.3. Wonen nabij Riemsoord

Omwonenden met een ondersteunings- of zorgvraag kunnen gebruik maken van alarmering en eerste opvang bij calamiteiten. Ook is het mogelijk om aan diverse activiteiten deel te nemen en gebruik te maken van de faciliteiten die Riemsoord biedt.

5. Indicatie en uw verhuizing naar Riemsoord

5.1. Aanmelden bij een woonzorgcentrum

Wilt u in één van onze woonzorgcentra komen wonen, dan dient u zich eerst te wenden tot het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Bel het CIZ op 088 789 11 30 of bezoek het CIZ via www.ciz.nl. Een medewerker van deze organisatie zal samen met u een indicatie vaststellen. Deze geeft mogelijk recht om te gaan wonen en verzorgd te worden in een woonzorgcentrum, omdat de zorgcentra vallen onder de Wlz (Wet langdurige zorg).

Als voorwaarde geldt dat u ook zelf nog bijdraagt in de kosten van de zorg, zoals dit is bepaald in het 'Bijdragebesluit Zorg'. U kunt hierover meer informatie vinden in de brochure die het College Zorgverzekeringen uit geeft.

Zodra u een indicatie heeft ontvangen, kunt u zich bij ons laten inschrijven. Zodra u dat gedaan heeft, neemt onze medewerker van de zorgbemiddeling contact met u op. Er wordt dan besproken wanneer u bij ons kunt komen wonen.

Heeft u vragen? Neem gerust contact op met ons Centraal kantoor via 0516 568 770.

5.2. Indicatie

De indicatie van het CIZ is het uitgangspunt voor de zorg en dienstverlening die u ontvangt. Dit is vastgelegd in een zorgzwaartepakket (ZZP). Indien de vastgestelde indicatie niet meer toereikend is voor u, wordt er een nieuwe indicatie voor u aangevraagd bij het CIZ. De zorg en dienstverlening

wordt dan aangepast vanuit het toegewezen zorgzwaartepakket.

5.3. Uitleg over zorgzwaartepakketten

Het CIZ heeft u een indicatie gegeven. Deze indicatie wordt vertaald in een zorgzwaartepakket. In uw indicatiebesluit wordt aangegeven in welk zorgzwaartepakket u bent ingedeeld. In dit pakket staat beschreven waarbij u hulp nodig heeft, uitgedrukt in uren per week. Op die uren baseert de overheid het geld dat de zorgaanbieder krijgt om u die zorg te verlenen.

Wij vertalen, uiteraard in samenspraak met u, het zorgzwaartepakket in het zorgleefplan. Dit plan kunt u ondertekenen voor akkoord. Het spreekt voor zich dat u niet meer uren zorg kunt krijgen dan omschreven in uw zorgzwaartepakket. Mocht blijken dat u meer zorg nodig heeft, dan wordt er in overleg met u een herindicatie aangevraagd.

Uw situatie wordt minimaal twee keer per jaar besproken in het multidisciplinair overleg (MDO). Aan dit overleg nemen uw huisarts, een verpleeg-huisarts en de contactverzorgende deel. De huishoudelijke hulp is niet van invloed op het zorgzwaartepakket.

5.4. Zorgbemiddeling

Zodra uw indicatie bij de afdeling zorgbemiddeling van Zorggroep Lianté binnen is, neemt de zorgbemiddelaar contact met u op om een afspraak te maken voor een huisbezoek. Indien u vragen heeft, kunt u deze stellen aan de zorgbemiddelaar via telefoonnummer 0516 568 770.

Wanneer er een appartement vrijkomt, geeft de zorgbemiddelaar aan wie hiervoor in aanmerking komt. De wijkverpleegkundige en contactverzor-

gende van de desbetreffende afdeling vormen samen de interne opname commissie. Zij regelen, aansluitend op het advies van het CIZ, de opname.

Indien u volgens de zorgbemiddelaar in aanmerking komt, wordt u uitgenodigd voor een bezichtiging van het vrijgekomen appartement en het intake-gesprek in Riemsoord.

5.5. Zorgovereenkomst met verblijf en algemene voorwaarden

Voor aanvang van uw verhuizing naar Riemsoord dient de zorgovereenkomst met verblijf te worden ondertekend door u en/of uw vertegenwoordiger. Dit kan voorafgaande of tegelijk met het overhandigen van de sleutels gebeuren.

Zorggroep Lianté hanteert de algemene voorwaarden zoals deze zijn opgesteld door ActiZ, de landelijke organisatie van zorgorganisaties waar Zorggroep Lianté lid van is.

5.6. Verhuizen naar Riemsoord

Na het ondertekenen van uw zorgovereenkomst wordt er een afspraak gemaakt voor een huisbezoek om de dagelijkse gang van zaken met u te bespreken.

Hierna wordt uw appartement door Riemsoord stofvrij opgeleverd. Daarna kunt u beginnen met de inrichting van het appartement. Denk bijvoorbeeld aan behang, vloerbedekking en gordijnen. Vervolgens kan de verhuisdatum worden vastgesteld, deze vernemen wij graag van u. Het appartement dient binnen vijf dagen na uitgifte van de sleutel (ingangsdatum zorgovereenkomst met verblijf) bewoond te zijn. Bij overschrijding van deze termijn worden kosten in rekening gebracht. Het exacte bedrag kunt u opvragen bij de administratie.

5.7. Eigen bijdrage Wlz

Uw eigen bijdrage voor uw verzorging wordt vastgesteld door het CAK (Centraal Administratie Kantoor). Deze eigen bijdrage wordt door de Sociale Verzekeringsbank op uw AOW ingehouden. De behandeling door het CAK kan lang duren, meer dan een half jaar is niet ongebruikelijk. Zorggroep Lianté heeft hier geen invloed op. Voor meer informatie verwijzen wij u naar het CAK (www.hetcak.nl).

5.8. Contactadressen

Zodra u in Riemsoord komt wonen, is het noodzakelijk dat wij de beschikking krijgen over de gegevens van uw contactpersoon. Dit kunnen naaste familieleden, vrienden, een vertegenwoordiger of anderen zijn. Zo kunnen we in geval van nood contact met hen opnemen. Ontstaan er wijzigingen, geef dit dan alstublieft door aan uw contactverzorgende.

U kunt tevens inzage krijgen in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) via Caren Zorgt, het familieportaal. U kunt uw contactpersoon hiervoor machtigen.

6. Uw appartement

6.1. Uw appartement en uw adres

In de bijlage vindt u een plattegrond van uw appartement. Adres per locatie:

Dhr./Mevr. <Achternaam>
Riemsoord 140 - <appartementnummer>
8426 ED Appelscha

6.2. Oplevering en inrichting appartement/sleutels

Tijdens het kennismakingsgesprek wordt met u een afspraak gemaakt over de oplevering van het appartement en overhandiging van minimaal één sleutel en een druppel. De sleutel/druppel past op de deur van uw appartement, en op de voor- en achterdeur van Riemsoord. U ontvangt tevens een sleutel van uw eigen brievenbus.

Indien u een sleutel/druppel kwijtraakt, of een extra sleutel wilt voor bijvoorbeeld uw familie, dan kunt u dit melden bij het servicepunt. Voor het maken van een nieuwe sleutel worden kosten in rekening gebracht.

Zorggroep Liante zorgt er voor dat uw appartement geschilderd is voordat u uw intrek in het appartement neemt. Indien u uw appartement tijdens bewoning opnieuw geschilderd of behangen wilt hebben, dan dient u hier zelf voor te zorgen. De kosten zijn uiteraard voor uw eigen rekening.

Schroeven, spijkers en haken in muren en deuren mogen slechts worden aangebracht in overleg en met toestemming van de technische dienst.

Uw appartement is voorzien van vloerverwarming. Het is belangrijk dat u bij de aanschaf van uw vloerbedekking bekijkt of dit op vloerverwarming gebruikt kan worden.

6.3. Zorgalarmering

Verkerck-alarmeringstoestel

Dit toestel wordt alleen gebruikt voor alarmering (oproep naar de verzorging). Het is een klein kastje dat op een standaardplaats bij de telefoonaansluiting in uw appartement aan de muur is bevestigd. Het is dus geen telefoontoestel! U dient daarom uw eigen (vaste) telefoontoestel mee te verhuizen. Indien besloten wordt tot aanschaf van een nieuw telefoontoestel, adviseren wij u een toestel waarmee het mogelijk is voorkeurelefoonnummers in te programmeren. Bij het Verkerck-systeem behoort ook een medaillon.

Met behulp van het Verkerck-alarmeringstoestel of medaillon kunt u de hulp inroepen van het verzorgend personeel op uw afdeling. U kunt de oproep op een aantal manieren in werking stellen. Door middel van het indrukken van het medaillon, de rode toets op het zorgtoestel, via het trekkoord in de douche of via de drukschakelaar achter het bed. U heeft dan direct een spreek/luisterverbinding met de verzorging. Het is goed om te weten dat de alarmering alleen werkt als u in uw appartement bent.

6.4. Telefoon, internet, radio en tv

Telefoon

Uw appartement is voorzien van een standaard telefoonaansluiting. U kunt uw eigen telefoonnummer meenemen naar uw appartement door een verhuizing te regelen bij de aanbieder van uw telefoonabonnement.

Internet, radio en tv

Indien u een internetaansluiting wenst in uw appartement dan dient u dat zelf bij een internet-aanbieder aan te vragen. U heeft hiervoor geen extra telefoonnummer nodig. De aanbieder zorgt ervoor dat u een internetverbinding krijgt. De aansluitkosten en de kosten van het internet-abonnement zijn voor uw eigen rekening. Heeft u vragen over de internetaansluiting dan kunt u deze stellen aan de medewerker technische dienst.

Elk appartement is voorzien van een kabelaansluiting voor uw radio en tv. U moet zelf een abonnement afsluiten bij een aanbieder. De kabelkrant van Riemsoord kunt u op uw tv-toestel ontvangen.

Houdt u bij het gebruik van de tv en/of muziekinstallaties alstublieft rekening met uw burens. Is er sprake van overlast, dan zoeken we samen een oplossing, bijvoorbeeld in de vorm van een ringleiding. Het aanleggen van een buitenantenne is niet toegestaan.

6.5. Interne verhuizing

Wanneer u een appartement bewoont en het bevalt u om de een of andere reden niet, dan kunt u van appartement verhuizen. Indien u wenst van appartement te veranderen, dien dan een verzoek in bij uw contactverzorgende. Uiteraard bekijken wij de verzoeken zeer zorgvuldig, maar helaas kan vaak niet direct aan een verzoek worden voldaan. Dit kan gebeuren omdat er op dat moment geen appartement beschikbaar is of omdat het nieuwe appartement u niet bevalt.

Wij adviseren u dan ook zeer zorgvuldig met een verzoek voor interne verhuizing naar een ander appartement om te gaan. Houd er rekening mee dat de kosten van een interne verhuizing voor uw rekening komen.

7. Privacy

7.1. Algemeen

We willen graag dat u zich thuis voelt. Net zoals u dat deed in uw vorige woning. Privacy is dan ook een belangrijk goed. De gangen, hal en openbare ruimten zijn voor iedereen toegankelijk, de appartementen zijn privéterrein. Niemand heeft toegang tot uw appartement zonder uw toestemming. In noodgevallen zijn alleen de teamleiders en locatieleider of de door hun gemachtigde personen gerechtigd uw appartement bij uw afwezigheid te betreden.

Elk appartement heeft een eigen voordeur, voorzien van een slot. De deurbel en het bordje met uw naam en appartementnummer bevinden zich naast de voordeur. Wij raden u aan om bij afwezigheid het appartement goed af te sluiten om diefstal te voorkomen. Berg uw kostbaarheden op in een afsluitbare kast of kluis. U kunt niet zonder toestemming de appartementen van uw medebewoners binnengaan.

In het privacyreglement van Zorggroep Lianté is omschreven welke gegevens wij van u nodig hebben en voor welke doeleinden deze binnen Zorggroep Lianté worden gebruikt. Zodra u de zorgovereenkomst met verblijf ondertekent, geeft u aan Zorggroep Lianté toestemming om uw gegevens voor deze doeleinden te gebruiken. Het privacyreglement van Zorggroep Lianté is toegevoegd als bijlage.

7.2. Bezoek/afwezigheid

Uiteraard bent u vrij in uw appartement bezoek te ontvangen. Aangezien Riemsoord een zorginstelling is, is het niet toegestaan om bezoekers te laten overnachten in uw appartement.

Aangenomen wordt dat cliënten voor 23.00 uur thuis zijn. Komt u later thuis, stel het dienstdoende personeel hiervan op de hoogte.

Uit veiligheidsoverwegingen is de voordeur 's avonds en 's nachts gesloten. Riemsoord is daarnaast in het kader van de brandvoorschriften verplicht te registreren wie er 's nachts in het gebouw verblijft. Overnacht u ergens anders, geef dit dan door. Dit kan ook telefonisch.

Gaat u één of meerdere dagen van huis, vraag dan aan uw familie of een medecliënt of zij uw planten, wasgoed en post willen verzorgen. Behoort dit niet tot de mogelijkheden, dan kunt u dit overleggen met uw contactverzorgende.

7.3. Cameratoezicht

Riemsoord is voorzien van camerabewaking bij alle in- en uitgangen.

8. Verzorging en verpleging

8.1. Contactverzorgende

In Riemsoord heeft u een contactverzorgende. Hij of zij is uw aanspreekpunt met wie u overlegt over zorg en wat hierin mogelijk is. Heeft u vragen of problemen, dan gaat de contactverzorgende samen met u op zoek naar eventuele oplossingen. De contactverzorgende is niet altijd aanwezig in verband met wisselende diensten. Als u hem of haar nodig heeft, dan kunt u dat aangeven bij de verzorging. Zij stellen uw contactverzorgende op de hoogte en maken een afspraak.

8.2. Zorgleefplan/Elektronisch Cliënten Dossier

In Riemsoord streven alle medewerkers ernaar u te helpen aan de hand van het opgestelde zorgleefplan.

Het zorgleefplan is opgenomen in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Het wordt samen met u op- en vastgesteld. In het plan staan uw persoonlijke gegevens. Twee keer per jaar vindt hierover een overleg plaats. U kunt zelf bepalen of uw familie of contactpersoon hierbij aanwezig is.

Via www.carezorgt.nl, een site waar informatie over zorg wordt gedeeld, is het mogelijk voor de eerste contactpersoon om op afstand in het zorgleefplan te kijken. Hiervoor is toestemming nodig van de bewoner. Deze toestemmingsbrief wordt u bij het intakegesprek overhandigd.

8.3. Uw bed

Aan uw bed(den) worden eisen gesteld. Uw contactverzorgende beoordeelt of uw bed voldoet aan de

gestelde eisen. Gezien uw zorgvraag zal uw contactverzorgende bekijken welk bed nodig is. Hij of zij kan u advies geven over de aanschaf van uw bed en vraagt, indien nodig, een hoog-laagbed aan bij uw zorgverzekeraar. Wanneer u zelf niet meer in en uit bed kunt komen of wanneer u zorg op bed krijgt, dan is een hoog-laagbed noodzakelijk. Komt u niet in aanmerking voor een hoog-laagbed en uw eigen bed voldoet niet aan de gestelde eisen, dan kunt u ook een hoog-laagbed huren of leasen. Informatie kunt u krijgen bij uw contactverzorgende.

8.4. Inzet externe deskundigen

Riemsoord maakt in veel voorkomende gevallen, voortvloeiend uit het zorgleefplan, gebruik van externe deskundigen. Denk bijvoorbeeld aan het verpleeghuis, de ouderenspecialist, gespecialiseerde verpleegkundigen, fysiotherapeuten en ergotherapeuten.

8.5. Overplaatsingsbeleid

Er kunnen op verzoek van de locatieleiding interne verhuizingen plaatsvinden. Hiervoor gelden voorwaarden, die bekend zijn bij de locatieleiding en de contactverzorgende. De kosten voor een dergelijke interne verhuizing komen voor rekening van Zorggroep Lianté.

8.6. Bijzondere zorg

In deze paragraaf wordt aangegeven wat het beleid van Zorggroep Lianté is ten opzichte van bijzondere zorg in uw laatste levensfase.

Reanimatieverklaring

U geeft bij uw huisarts aan of u gereanimeerd wilt worden, mocht u een hartstilstand krijgen. De huisarts geeft aan de desbetreffende contactverzorgende door wat uw keuze is. Geeft u aan

niet gereanimeerd te willen worden, dan vult uw huisarts een niet-reanimerenverklaring in. Een kopie van deze verklaring wordt in uw zorgleefplan bewaard. U bent zelf verantwoordelijk om kenbaar te maken dat u niet gereanimeerd wilt worden. U kunt hiervoor ook een niet-reanimerenpenning aanschaffen via de NVVE (Nederlandse Vereniging voor een Vrijwillig Levensinde). Bezoek deze vereniging online via www.nvve.nl of bel 020 – 62 00 690.

Heeft u geen niet-reanimerenverklaring of -penning dan wordt, indien de situatie zich voordoet, gestart door onze medewerkers met de reanimatie en 112 gebeld. Onze medewerkers mogen alleen starten met de reanimatie als zij bekwaam zijn om deze uit te voeren.

Pijnbestrijding

Pijnbestrijding is een verantwoordelijkheid van u of uw huisarts. Indien u pijn heeft, dan schakelt de verzorgende uw huisarts in.

Wilsverklaring

In het opnamegesprek zal u worden gevraagd of u een wilsverklaring heeft waarin u heeft aangegeven in welke situatie u niet meer behandeld wilt worden.

Indien u beschikt over een wilsverklaring, dan zal deze worden toegevoegd aan het zorgleefplan. Een schriftelijke verklaring om een behandeling te weigeren wordt door de medewerkers gerespecteerd.

Indien u niet beschikt over een wilsverklaring dan is uw visie bepalend ten aanzien van de behandeling. De vraag van zinvol handelen moet tijdig aan de orde komen. De huisarts kan informatie geven over de prognose en de verschillende behandelingen. Vervolgens vindt er een gesprek plaats met de cliënt, huisarts, familie en contactverzorgende. U kunt zich aan de hand van dit gesprek een oordeel

vormen over de mogelijkheden. U maakt zelf de keuze om behandeld te worden of niet. U stemt dit af met uw huisarts.

Indien er geen wilsverklaring is en er is geen communicatie mogelijk met u, dan beslist de huisarts in overleg met familie en verzorging. Ondanks dat u ervoor kiest om niet meer behandeld te worden, zal door onze medewerkers eten en drinken aangeboden worden. Het is aan u om dit te accepteren of niet. Indien dit niet meer mogelijk is, wordt er gezorgd voor een goede mondverzorging en bevochtiging van de lippen. Door de huisarts en de verzorging worden duidelijke afspraken gemaakt over uw begeleiding.

Euthanasie

Uitgangspunt is het 'beleidskader euthanasie', zoals dat is vastgesteld door Zorggroep Lianté.

In dit beleidskader komt nadrukkelijk het belang van de zorg (handhaving en bevordering van het welzijn), de autonomie van u en de dienstverlening van Riemsoord naar voren.

In dit beleidskader en de daarbij behorende protocollen staat precies omschreven hoe er door de medewerkers gehandeld moet worden indien u vragen heeft rondom lijden en sterven. Vragen rondom euthanasie worden door u bij de huisarts gemeld. De huisarts zal in gesprek gaan met u, u licht zelf de familie in.

Tijdens het opnamegesprek wordt u gevraagd of u een euthanasieverklaring heeft of niet. Zo ja, dan wordt deze bewaard in het zorgleefplan. Mocht u besluiten tot euthanasie over te willen gaan dan start de huisarts de te volgen procedures. Bij de uitvoering van euthanasie is onder geen enkele voorwaarde een medewerker van Riemsoord aanwezig.

8.7. Huisarts, apotheek en medicijnen

U bent vrij om zelf uw eigen huisarts te kiezen. Voor een goede zorg is het nodig dat onze zorgmedewerkers op de hoogte zijn van de afspraken die er zijn gemaakt tussen u en de huisarts. U bent zelf verantwoordelijk voor het bellen van uw huisarts. Is dit een probleem, dan kan de zorgmedewerker hier een rol in spelen.

Geeft u aan dat het bezoek van de huisarts vertrouwelijk is tussen u en de arts, dan zal de zorgmedewerker zich in dat geval afzijdig houden en uw besluit respecteren. De verantwoordelijkheid ligt in die situatie volledig bij u en de arts. Dit geldt trouwens ook voor de fysiotherapeut en andere deskundigen.

Indien u niet meer in staat bent om uw medicijnen te beheren, zal dit (in overleg met u) onder verantwoordelijkheid van de zorgmedewerker geschieden.

8.8. Laatste zorg en nazorg

Na overlijden kunt u opgebaard worden in uw eigen appartement of via een begrafenisondernemer elders. In overleg kan een condoleancebezoek of afscheidsbijeenkomst binnen de locatie worden georganiseerd. In geval van overlijden wordt de uitvaart, begrafenis of crematie geregeld door de familieleden. Wanneer u geen familie of kennissen heeft die hiervoor zorg kunnen dragen, dan worden door Riemsoord (in overleg met de uitvaartonderneming) de nodige maatregelen getroffen.

In het kader van nazorg wordt er na zes weken contact met uw nabestaanden opgenomen, ook om te evalueren hoe de zorg is ervaren.

9. Aanvullende dienstverlening in Riemsoord

9.1. Servicepunt

Voor allerlei informatie en vragen die niet direct te maken hebben met uw directe zorgverlening kunt u terecht bij het servicepunt.

9.2. Post

De interne brievenbus is geplaatst bij de buurtsuper.

9.3. Maaltijden/boodschappen

Voor het ontbijt, broodmaaltijd en de koffie en thee bent u zelf verantwoordelijk. Hiervoor ontvangt u maandelijks een vast bedrag. De boodschappen kunt u kopen in de buurtsuper van Riemsoord. De openingstijden zijn aangegeven in de bijlage. Indien u niet zelf in staat bent om dit te verzorgen, wordt dit besproken met de contactverzorgende, die hier samen met u afspraken over maakt.

Wij serveren de warme maaltijd tussen de middag. U kunt deze maaltijd naar eigen keuze nuttigen in uw appartement of in het restaurant. U kunt uw voorkeuren aangeven op het weekkeuzeformulier. Hierop staan tal van lekkere verse gerechten. Heeft u hierover vragen, dan helpt een medewerker of een vrijwilliger u bij het invullen.

Om 17.00 uur wordt ook een broodmaaltijd geserveerd.

Dieetvoeding wordt slechts verstrekt op voorschrift van de behandelende arts of diëtiste.

Wanneer u een gast heeft, dan kan deze natuurlijk mee-eten in het restaurant of uw appartement. Geef dit wel even aan, als het kan een dag van tevoren. De kosten van de maaltijd worden automatisch geïncasseerd van uw bankrekening (zie bijlage voor de kosten).

9.4. Schoonmaak appartement

Uw appartement wordt eenmaal in de week schoongemaakt. Vindt u dit niet voldoende, dan kunt u tegen extra kosten meer schoonmaak aanvragen.

Wij verwachten van u en uw familie/relatie om zelf zorg te dragen voor:

- opruimen appartement
- koffie en thee zetten
- de afwas
- opruimen en schoonhouden van de kasten (van binnen)
- schoonhouden van de koelkast
- leeghalen van de brievenbus of ophalen van de post

9.5. Afvoer vuilnis

Zorggroep Liante voelt zich verbonden met het milieu. Wij zamelen het afval dan ook gescheiden in. Chemisch afval, glas, papier, folie en vetten worden via containers gescheiden ingezameld en afgevoerd.

9.6. Storingen, reparatie en onderhoud

Indien er in uw appartement een reparatie moet worden uitgevoerd, kunt u dit melden bij de dienstdoende verzorgende, technische dienst of het servicepunt. De technische dienst medewerker repareert alleen goederen in uw appartement die eigendom zijn van Riemsoord.

Is er iets defect aan goederen die uw eigendom zijn, dan dient u of uw familie er voor te zorgen dat dit gerepareerd wordt. Dit geldt ook voor aanpassingen of het in elkaar zetten van uw eigen spullen. Heeft u geen familie die de reparatie voor u kan uitvoeren, dan kunt u aan het servicepunt vragen of de technische dienst medewerker dit voor u kan verzorgen. De kosten van materialen en arbeidsloon worden, via uw kostenregistratie machtiging, bij u in rekening gebracht.

9.7. Verzorging van kleding en linnengoed

U kunt er voor kiezen uw was zelf te doen of het te laten uitvoeren door Riemsoord tegen een vastgesteld tarief. Als u de was door Riemsoord laat verzorgen, let er dan op dat de kleding goed wasbaar is. Zorggroep Liante is niet aansprakelijk voor beschadiging aan wollen kleding of kleding waar wol in verwerkt is.

- Koop geen kleding zonder wasetiket en/of knip dit etiket niet uit de kleding.
- U dient zelf te zorgen voor het herstellen van uw kleding.
- Zorg voor goed wasbare kleding.

Mochten er nog vragen zijn dan kunt u zich wenden tot de medewerkers van de gastvrouw.

In verband met het zoekraken van kleding moet ieder kledingstuk worden genummerd. Indien de was door onze wasserij of de externe wasserij is beschadigd, dan geldt hiervoor een vergoedingsregeling. Deze vergoedingsregeling is 75% van de nieuwwaarde van het betreffende kledingstuk. Voor vermissing van kleding e.d. kunt u geen beroep doen op een vergoedingsregeling.

9.8. Buurtsuper

In Riemsoord is een buurtsuper gevestigd. U kunt hier terecht voor uw dagelijkse boodschappen. Als cliënt krijgt u een klantenpas waarmee u inkopen kunt doen. Iedere maand ontvangt u een bedrag voor artikelen als brood, melk, fruit en toiletpapier. Na afloop van elke maand ontvangt u een rekening. Deze wordt (na afgeven van een machtiging) automatisch van uw bankrekening afgeschreven.

9.9. Fysiotherapie

Wanneer u en uw huisarts (eventueel in overleg met de verzorging) fysiotherapie nodig achten, dan kunt u behandeld worden. Dit kan in uw eigen appartement en in de fysioruimte. Mocht u nog andere medische zorg nodig hebben, dan geschiedt dit altijd in overleg met u en in opdracht van uw huisarts.

9.10. Gebruik zaalruimte en cateringmogelijkheden

U kunt een ruimte reserveren bij het servicepunt om bijvoorbeeld uw verjaardag of jubileum te vieren. Daar kunt u ook hapjes, drankjes of een buffet reserveren. De kosten van zaalgebruik en catering kunt u terug vinden in het cateringboek.

9.11. Activiteiten en ontspanning

In Riemsoord wordt een afwisselend programma met leuke activiteiten aangeboden. Uiteraard zijn alle activiteiten op vrijwillige basis. U bepaalt zelf of u mee wilt doen, de keuze is aan u. Wanneer u ondersteuning wilt bij een eigen activiteit of hobby, denken we graag met u mee zodat u deze zo lang mogelijk zelf kunt uitvoeren. U vindt informatie over de activiteiten op de kabelkrant, website, informatieborden, de huiskrant en de activiteitenkalender.

Heeft u ideeën over activiteiten voor Riemsoord?
Wij horen ze graag!

9.12. Traktaties

Als u uw medecliënten wilt trakteren (in verband met uw verjaardag bijvoorbeeld), dan kunt u dit regelen bij het servicepunt. De kosten van uw traktatie worden na afloop met een factuur in rekening gebracht. Het is niet toegestaan in verband met wet- en regelgeving in de algemene ruimten zelf meegebrachte drankjes of eten te consumeren. In uw appartement bent u hier natuurlijk vrij in.

9.13. Parkeren

Wij verzoeken u en uw bezoek gebruik te maken van de aangegeven parkeerplaatsen nabij de hoofdingang.

10. Veiligheid, verzekeringen en aansprakelijkheid

10.1. Veiligheid

Hoewel wij vinden dat u zich in het woonzorgcentrum zoveel mogelijk vrij moet voelen, zijn er voor uw eigen veiligheid en die van uw medecliënten bepaalde zaken niet toegestaan:

- Roken in bed.
- Asbakken legen in de prullenbak.
- Licht ontvlambare stoffen zoals benzine, terpentine of lampenolie in uw appartement.
- Vaasje met bloemen op uw tv of ander elektrisch apparaat zetten.
- Uw tv op stand-by laten staan.
- Open vuur door kaarsen, waxinelichtjes en vuurpotten te branden.
- Gebruik van ondeugdelijke elektrische apparaten.
- Spullen op de gang neerzetten.

10.2. Brandpreventie en wat te doen bij brand

Op de binnenkant van uw voordeur staat vermeld wat u moet doen als er brand uitbreekt. Bij brand of vermoeden van brand dient u, door middel van het alarmeringssysteem, de medewerkers van Riemsoord te waarschuwen. Indien mogelijk doet u alle ramen en deuren dicht (niet op slot). U dient alle instructies van medewerkers en of brandweer direct op te volgen. Het moet u bekend zijn langs welke wegen u, in geval van nood, het appartement, de afdeling en het gebouw kunt verlaten. De liften mogen bij een brandalarm niet worden gebruikt. Op de gang in het gebouw zijn op verschillende plaatsen brandblussers geplaatst en op iedere gang is tevens een brandslang aanwezig.

Jaarlijks is er een voorlichting brandpreventie voor de cliënten.

10.3. Roken

Roken is alleen toegestaan in uw eigen appartement. Het is niet toegestaan om elders in het woonzorgcentrum te roken.

10.4. Vrijhouden van de gangen

Indien u gebruik maakt van een rolstoel of rollator, dan dient deze in het appartement te worden gestald. Meubilair, bloemtafeltjes en andere decoraties zijn niet toegestaan op de gangen, m.u.v. planten in de vensterbanken. Uw scootmobiel kunt u opladen in de gang, in principe bij u voor de deur of op een andere aangewezen plaats.

10.5. De lift

Het is goed te weten wat u moet doen wanneer de lift weigert terwijl u er in staat. In de lift bevindt zich een alarmknop. Houd deze alarmknop in het geval van een storing ingedrukt tot u in contact komt met een medewerker. U kunt ervan verzekerd zijn dat er dan zeer spoedig hulp komt om de lift weer in bedrijf te stellen. Als het brandalarm gaat dan gaan alle liften naar de begane grond en blijven daar met geopende deuren. U mag dan geen gebruik maken van de lift.

10.6. Verzekeringen en aansprakelijkheid

Inboedelverzekering

Bijna iedere cliënt die in één van onze woonzorgcentra woont, betaalt jaarlijks een geringe premie aan Zorggroep Lianté. Hiermee is uw inboedel verzekerd. Hieronder volgt een korte beschrijving van de dekking voor de huishoudelijke inboedel.

De volledige voorwaarden zijn in de polisvoorwaarden beschreven. Deze zijn verkrijgbaar bij de administratie.

1. Wat is inboedel?

Onder inboedel wordt verstaan: de huisraad en alle andere bezittingen die men voor een geregeld huishouden nodig heeft.

Hieronder vallen kleding, meubels, tv- en radio-toestellen, brillen, fotoboeken, beddengoed, planten etc. Hieronder vallen nooit geld en geldswaardig papier, motorrijtuigen (uitgezonderd brom- of snorfietsen, fietsen met elektrische trapondersteuning en invalidenwagens), caravans en vaartuigen.

Er is, in het geval van Zorggroep Lianté, echter een belangrijke groep van zaken die extra zijn meeverzekerd, of waarvoor een aantal beperkingen geldt. Tot deze groep behoren geld, cheques, aandelen en obligaties, en andere geldswaardige papieren, lijfsieraden, bijzondere kunstwerken en antiek.

De inboedelpolis dekt de volgende zaken tot een bepaald bedrag of onder bijzondere voorwaarden:

- voor geld en geldswaardige papieren bestaat een beperkte dekking tot maximaal € 1.000,00;
- voor lijfsieraden geldt een maximum van € 2.500,00 bij diefstal;
- voor antiek, kunstvoorwerpen en postzegelverzamelingen etc. is het afsluiten van een aparte kostbaarhedenverzekering aan te raden; dit dient u zelf te regelen.

2. De dekking

De polis biedt dekking voor de algemeen bekende uitgebreide gevaren zoals:

- brand, ontploffing, blikseminslag, inductie, rook- en roetschade, met uitbreiding van schroeien, zengen en smelten (zie hierna onder eigen risico);
- water-, sneeuw- en stormschade;

- diefstal;
- neerstorten van vliegtuigen;
- beroving en afpersing.

Bij een gedekte schade wordt de nieuwwaarde van de betreffende zaken vergoed. Dit geldt tenzij de zaken te oud zijn, dat wil zeggen minder waard zijn dan 40% van de nieuwwaarde. In het laatste geval ontvangt u de vervangingswaarde. Ook voor uw invalidenwagen, brom- of snorfiets ontvangt u maximaal de vervangingswaarde, mits zij binnenshuis waren gestald.

3. De verzekerde som

Er is voor de verzekerde som geen maximum gesteld. Er is dan ook geen sprake van onderverzekering. Omdat u in geval van schade of diefstal de waarde moet kunnen opgeven/aantonen, willen wij u adviseren om waardevolle zaken goed te bewaren en te documenteren door middel van foto's. Bent u niet zeker van de waarde, dan kunt u de inboedel of de bijzondere voorwerpen laten taxeren door een deskundige.

4. Eigen risico

In principe draagt u geen eigen risico. Hierop is echter één uitzondering:

- Indien de schade bestaat uit schroeien, zengen of smelten draagt u een eigen risico van € 50,00 per gebeurtenis om te voorkomen dat geschroeide theedoeken en gaten in kleding door bijvoorbeeld sigaretten- of sigarenas op de polis worden geclaimd.

Het is onmogelijk om betaalbare dekking te verkrijgen voor diefstal uit openstaande kamers in een vrij toegankelijke instelling. Het is dus van groot belang dat bewoners nooit of te nimmer meer geld of andere kostbaarheden in de woning hebben dan strikt noodzakelijk is.

WA verzekering

Zorggroep Lianté heeft een collectieve wettelijke aansprakelijkheid (WA) verzekering afgesloten. Wanneer u bij ons woont, betaalt u hiervoor jaarlijks een geringe premie. Hiermee is uw wettelijke aansprakelijkheid gedekt. Hieronder wordt weergegeven wat die dekking precies inhoudt.

1. Wat is aansprakelijkheid?

Aansprakelijkheid wil zeggen dat iemand verplicht kan worden om de schade die aan een ander is toegebracht te betalen. Voordat sprake is van aansprakelijkheid moet aan een aantal voorwaarden zijn voldaan:

- er moet sprake zijn van schade;
- de schadeveroorzaker moet schuld hebben aan het voorval;
- de handeling die de schade veroorzaakte moet 'onrechtmatig' zijn;
- er moet een causaal verband bestaan tussen de handeling en de schade.

Twee voorbeelden:

- a. Indien u bij iemand op bezoek bent en u gaat in een stoel zitten waarop die kennis een bril heeft laten liggen, dan bent u niet aansprakelijk voor de schade aan de bril want u hoeft niet te verwachten dat in een stoel een bril ligt. U hebt dus wél de schade veroorzaakt, maar u treft geen verwijt (eigen schuld van de kennis).
- b. Indien u uw wasgoed laat wassen door Zorggroep Lianté, dan moeten wij ervoor zorgen dat de was met zorgvuldigheid wordt uitgevoerd. Maken wij een fout, dan zijn we daarvoor aansprakelijk. Maar wanneer u een kledingstuk aan de wasserij meegeeft dat niet gewassen kan worden, of dat van zodanige kwaliteit is dat het altijd zou krimpen, ongeacht wie de was zou hebben gedaan, dan kunt u ons niet aansprakelijk stellen, omdat ons dan niets valt te verwijten.

2. De dekking

Indien u aansprakelijk bent, dekt de aansprakelijkheidsverzekering het risico. De dekking geldt alleen wanneer de schade bestaat uit beschadiging van goederen van derden of uit het toebrengen van letsel of dood. De schade die door u opzettelijk wordt veroorzaakt, is niet gedekt.

Met nadruk wordt erop gewezen dat de aansprakelijkheidsverzekering niet geldt als verplichte (auto- of bromfiets)verzekering die ook voor een gemotoriseerde rolstoel noodzakelijk is.

In geval van een aanspraak tegen u neemt de verzekeraar de behandeling van de schade over. De eventuele advocaat of proceskosten zijn eveneens verzekerd, mits deze met goedkeuring van de verzekeraar zijn gemaakt. Het is dus van belang een schade direct aan te melden.

Uitgesloten is de aansprakelijkheid voor schade aan goederen die een verzekerde of iemand namens hem vervoert, bewerkt, behandelt, bewoont, huurt, gebruikt, bewaart of om welke reden dan ook onder zich heeft. Deze aansprakelijkheid is echter wel verzekerd ten aanzien van schade aan geleende goederen tot een bedrag van € 7.500,00 per gebeurtenis.

3. De verzekerde som

De verzekerde som bedraagt € 2.000.000,00 per gebeurtenis.

4. Franchise

Er geldt bij elke zaakschade een franchise van € 25,00 per gebeurtenis. Een franchise houdt in dat wanneer een schade het bedrag van franchise overschrijdt, het volledige bedrag aan u wordt vergoed. Hierbij zonder aftrek van eigen risico. Blijft de schade onder de franchise, dan volgt geen schadevergoeding.

5. De premie

De premie voor de WA-verzekering wordt door Zorggroep Lianté betaald. Lianté brengt deze kosten bij de cliënt in rekening. De premie is bijna altijd veel lager dan de premie die een doorsnee particulier betaalt.

6. Opzeggen huidige aansprakelijkheidsverzekering
Misschien is er op dit moment nog een particuliere aansprakelijkheidsverzekering voor u van kracht die pas over lange tijd eindigt. Soms is uw huidige verzekeraar bereid om de polis direct te beëindigen, soms niet. Daar valt dan niets aan te veranderen. De opzeggingsbrief moet (eventueel aangetekend) aan de verzekeringsmaatschappij worden verzonden.

Dit overzicht is een toelichting, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

10.7. Vermissing of diefstal van uw eigendommen

De directie stelt zich niet aansprakelijk voor vermissing of diefstal van uw eigendommen zoals kleding en sieraden. Bij vermissing verzoeken wij u aangifte te doen bij de politie en de vermissing te melden bij de teamleider.

11. Overleg, communicatie en afspraken

11.1. Lokale cliëntenraad

Binnen elke locatie van Zorggroep Liante functioneert een lokale cliëntenraad. Zij vergadert over zaken die de cliënten van de betreffende locatie rechtstreeks aangaan. Elke lokale cliëntenraad heeft daarnaast een vertegenwoordiging in de centrale cliëntenraad. Deze heeft op geregelde tijden overleg met het bestuur en behartigt de gemeenschappelijke belangen van de stichting en de vertegenwoordigde cliëntenraden.

De samenstelling van de lokale cliëntenraad zal een afspiegeling zijn van de cliënten uit de diverse functies en diensten. Cliënten kunnen zich laten vertegenwoordigen in de raad. Dit kunnen bijvoorbeeld familieleden zijn. Het is natuurlijk belangrijk dat de vertegenwoordiger de woon/leefsituatie van de cliënt in de zorginstelling kent. Het belangrijkste doel van de cliëntenraad is het opkomen voor de belangen van alle cliënten van het woonzorgcentrum. Eén van de belangrijkste taken van de cliëntenraad is na te gaan hoe de cliënten de zorg en dienstverlening van het woonzorgcentrum ervaren.

11.2. Klachtenbehandeling

Ook al is de zorg en dienstverlening meestal in orde, toch kan het gebeuren dat u als bewoner minder tevreden bent. Dit hoeft natuurlijk niet tot een klacht te leiden. Veel problemen kunnen immers in goed overleg met wederzijds begrip worden opgelost. Een klachtenregeling is pas van belang als problemen en meningsverschillen niet op deze manier verholpen kunnen worden. De regeling is een waarborg dat er zorgvuldig met uw op- en aanmerkingen wordt omgegaan. De exacte

procedure over het indienen van een klacht vindt u in de folder Klachtenregeling.

11.3. Huiskrant, kabelkrant en kerkteléfono

Riemsoord brengt een huiskrant uit. Wilt u hiervoor een stukje schrijven, weet u een mooi gedicht of een aardig verhaal, dan is uw kopij van harte welkom. Ook heeft Riemsoord haar eigen kabelkrant. Via deze kabelkrant wordt u van diverse zaken op de hoogte gehouden. Kerkdiensten van enkele plaatselijke kerken kunt u beluisteren via uw tv-toestel.

11.4. Publicatiebord/informatiescherm

In of nabij de centrale hal hangt een televisiescherm met hierop activiteiten, vergaderingen en scholingen die er die dag zijn in Riemsoord.

11.5. De zorg in een Wlz-instelling

Informatie over de zorg in een Wlz-instelling is te vinden het Wlz-kompas op de website van Zorginstituut Nederland. Ga voor meer informatie naar www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas en klik op Overige voorzieningen.

11.6. Geschenken/geldelijke beloningen aan medewerkers, stagiaires en vrijwilligers

Het geven van geldelijke beloningen en het individueel geven van presentjes aan medewerkers, stagiaires en vrijwilligers is niet toegestaan. Wel bestaat de mogelijkheid tot het storten van een bepaald bedrag in het personeelsfonds/de personeelsvereniging. Dit bedrag kan worden afgegeven bij een teamleider of overgemaakt worden op het bankrekeningnummer van de personeelsvereniging. U kunt dit opvragen bij het servicepunt.

11.7. Huisdieren

Huisdieren zijn toegestaan, maar u dient er zelf voor te zorgen. Dit zorgen omvat alles, zoals voeren, verschonen en uitlaten. Uiteraard gaan wij ervan uit dat uw huisdier geen overlast bezorgt. Regelt u in het geval van een calamiteit het een en ander vooraf met uw familie of iemand anders die voor uw huisdier kan zorgen.

11.8. Ongewenst gedrag en agressie

Een goede relatie met onze cliënten staat bij ons voorop. We besteden hier veel aandacht aan, zodat u elke dag kunt rekenen op medewerkers die u met respect benaderen. Diezelfde benadering verwachten wij ook van onze cliënten. Ongewenst gedrag of agressie richting medewerkers worden door ons vanzelfsprekend niet getolereerd. Een prettige woon- en werkomgeving creëren we immers samen!

12. Administratie en financiën

12.1. Klantenpas

Wanneer u hier komt wonen, dan ontvangt u een klantenpas. Er moet borg worden betaald voor de klantenpas. Met deze pas kunt u uw boodschappen in de buurtsuper van Riemsoord afrekenen. Dit geldt ook voor consumpties in het restaurant en recreatieve activiteiten. Tevens kunt u met uw pas de maaltijden die uw gast in het restaurant gebruikt betalen.

U dient de kassabonnen hiervan te bewaren. Eén keer per maand ontvangt u een factuur waarop het totaalbedrag van uw aankopen per dag staat vermeld. Indien u van mening bent dat dit niet klopt, dan kunt u de kassabonnen overleggen. Heeft u geen kassabonnen bewaard, dan geldt het bedrag op de factuur. Bij verlies van de klantenpas kunt u tegen betaling een nieuwe aanvragen. Bij diefstal van de klantenpas dient u ons hiervan direct in kennis te stellen. De klantenpas wordt dan geblokkeerd.

12.2. Automatische incassomachtiging

Via de administratie van Zorggroep Lianté worden onder andere de verzending en het innen van facturen verzorgd. Denk aan het signaal van uw radio en tv, de collectieve WA- en inboedelverzekering, activiteiten en uw aankopen in de buurtsuper en restaurant. Maandelijks ontvangt u een overzicht van deze kosten. Mocht u vragen hebben, dan kunt u deze stellen aan het servicepunt.

12.3. Financiële administratie Zorggroep Lianté

De administratie van Riemsoord wordt uitgevoerd door Zorggroep Lianté op het Centraal kantoor te Oosterwolde.

De adresgegevens van het Centraal kantoor zijn:

Postadres: Postbus 116
8430 AC Oosterwolde
Bezoekadres: Brink 1-103
8431 LD Oosterwolde
Telefoon: 0516 568 770
E-mail: info@liante.nl
Website: www.liante.nl

13. Einde wonen in Riemsoord

13.1. Beëindiging van de zorgovereenkomst met verblijf

Het kan voorkomen dat de bewoning beëindigd wordt of moet worden. Deze beëindiging kan verschillende oorzaken hebben:

- Overlijden
- Verhuizing naar verpleegcentrum of andere voorziening
- Verhuizing naar ander zorgcentrum

In geval de overeenkomst eindigt door overlijden van de cliënt, dient het appartement zo spoedig mogelijk te worden opgeleverd doch uiterlijk binnen twee dagen na de begrafenis of crematie.

Wanneer de overeenkomst om een andere reden eindigt (bijvoorbeeld definitieve opname in het verpleegcentrum), dan dient het appartement uiterlijk op de dag waarop de overeenkomst ten einde loopt, te zijn opgeleverd.

Als het gaat om het opzeggen van een appartement, bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen, dan geldt altijd een opzegtermijn van één kalendermaand.

Het is mogelijk het appartement langer aan te houden, de kosten hiervan kunt u opvragen bij de administratie.

13.2. Zorgweigeringsbeleid

Doel van dit beleid is dat duidelijk wordt wat er moet gebeuren wanneer u zorg weigert. Zorgweigeringsbeleid betekent dat de medewerker zijn/haar werk niet kan uitvoeren zoals afgesproken is. In de zorgweigeringsprocedure wordt omschreven welke acties ondernomen kunnen worden. Daarbij wordt ook aandacht besteed aan het moment dat de zorghulpverlening wordt gestaakt en wanneer de zorgovereenkomst wordt beëindigd. Hiervoor heeft Zorggroep Lianté een zorgweigeringsprocedure opgesteld. Deze kunt u aanvragen bij uw contactverzorgende/wijkverpleegkundige.

13.3. Opleveren appartement

De volgende regels zijn van toepassing bij het leeghalen van uw appartement na overplaatsing, verhuizing of overlijden:

- Het appartement dient binnen twee dagen na de crematie/begrafenis van de cliënt te zijn leeggehaald. Wij verzoeken daarbij het leeghalen op zon- en feestdagen niet te doen.
- Het appartement dient uiterlijk op de dag waarop de overeenkomst ten einde loopt opgeleverd te zijn.
- Het appartement dient leeg (zonder vloerbedekking) opgeleverd te worden.
- Indien de vloerbedekking door de technische dienst medewerker van Riemsoord moet worden verwijderd, worden kosten in rekening gebracht.
- Bij de oplevering van het appartement dienen alle verstrekte sleutels/druppels en medaillons te worden ingeleverd. Het alarmeringstoestel laat u in het appartement achter.
- U ontvangt een formulier over wat er bij de oplevering van een appartement komt kijken.

Maak een afspraak met de medewerker technische dienst voor de oplevering van het appartement. De medewerker technische dienst inspecteert het appartement en vult een opleveringsformulier in. Wanneer hier kosten uit voortvloeien, die voor rekening zijn voor de cliënt c.q. nabestaanden, dan maakt hij dit bij u kenbaar. Het opleveringsformulier wordt zowel door de medewerker technische dienst als de vertegenwoordiger van de cliënt voor akkoord getekend.

14. Tot besluit

14.1. Bij wie kunt u terecht voor overige informatie?

Mochten er nog zaken zijn die onduidelijk zijn na het lezen van dit boekje, stel uw vragen dan gerust aan uw contactverzorgende, bij het servicepunt of de wijkverpleegkundige.

