

Welkom bij De Koekoek



Kleinschalig wonen met dementie in Veenendaal.



QuaRijn, dichtbij in zorg

Kleinschalig wonen in De Koekoek maakt deel uit van Stichting QuaRijn. QuaRijn zet zich breed in voor het ondersteunen van ouderen bij levenskwaliteit en waardigheid. Vanuit aandacht voor de cliënt leveren onze medewerkers kwaliteit en service. We zijn altijd in de buurt. We zijn proactief in het organiseren van zorg die aansluit bij de behoefte en wens van de cliënt. We hebben aanleunwoningen, woonzorgcomplexen, thuiszorg, dagbehandeling, dagactiviteiten, verzorgingshuizen, verpleeghuizen en kleinschalige woonvormen. Het QuaRijn Kennis en Behandel Centrum biedt onze cliënten fysiotherapie, ergotherapie, logopedie, specialisten ouderengeneeskunde, een psycholoog, een geestelijk verzorger en een diëtist.

QuaRijn heeft zo'n 1600 medewerkers. Daarnaast leveren 500 vrijwilligers een onmisbare bijdrage aan onze dienstverlening. Ook bij De Koekoek werken we met vrijwilligers. De inzet, hulp, bemoediging en betrokkenheid van de vrijwilligers heeft voor de cliënten duidelijk meerwaarde. Het vrijwilligerswerk, dat onbetaald wordt verricht, vult de beroepszorg aan, maar vervangt deze niet.

IDENTITEIT

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

Visie kleinschalig wonen

QuaRijn gaat er vanuit, dat zowel het psychisch, sociaal en lichamelijk welbevinden de kern vormen van de dienstverlening aan cliënten. Binnen het kleinschalig wonen staat wonen en welzijn centraal. Gewoon als het kan en bijzonder als het moet, dus wonen zoals thuis, waarbij alle diensten ondersteunend zijn.

De doelgroep voor het kleinschalig wonen zijn cliënten met een verpleeghuisindicatie, veelal cliënten op weg naar hun levenseinde. De cliënten met dementie kennen, zeker als er sprake is van een voortschrijdend ziektebeeld, veelal verlies aan autonomie en een verminderd kunnen functioneren. Binnen het kleinschalig wonen wil QuaRijn vanuit een respectvolle houding geborgenheid en veiligheid creëren om zo de kwaliteit van leven te vergoten. Er wordt zoveel mogelijk een situatie gecreëerd waarin een thuisituatie wordt ervaren. Daarbij bieden wij de diensten van QuaRijn op maat aan. Hierbij komen we zoveel mogelijk tegemoet aan de wensen van de cliënt. Dit geldt zowel voor de facilitaire dienstverlening, als voor de zorgmomenten en voor de momenten waarop medische, paramedische en psychosociale diensten worden aangeboden.

Zorg- en behandel functies worden op een voor de cliënt belevingsgerichte manier ingezet, waardoor zelfstandigheid een plaats krijgt en het leven wordt voortgezet op een zo prettig mogelijke manier. We volgen zo veel mogelijk de wens van de bewoner en bieden actief onze deskundigheid aan.

Voor cliënten met dementie geldt, een verschillende belevingsgerichte benadering, gericht op het positief benaderen van de symptomen van dementie en de behandeling van fysiek/psychisch ongemak.

Cliënten hebben een beleving bij hun ziektebeeld en hebben ook wensen. Dit heeft gevolgen voor het soort activiteiten dat wordt ingezet en ook voor de manier waarop dit gebeurt, altijd zoveel mogelijk in overleg met de cliënt. Afhankelijk van het stadium van dementie en de hieruit voortvloeiend mogelijkheden tot zelfbeschikking wordt het cliëntensysteem hierbij ingezet.

Iedere bewoner heeft een 'eigen' coördinator die de spil vormt van de zorg. Monitoren van cliënten door de (para)medici gebeurt op verwijzing van de specialist ouderengeneeskunde. De coördinator en de specialist ouderengeneeskunde overleggen samen over iedere individuele cliënt. In het leefplan en de bijbehorende actiekaarten staat hoe de zorg en behandeling concreet wordt aangeboden. Voor de evaluatie van het leefplan, waarvan het behandelplan deel uitmaakt, wordt de werkwijze gevolgd zoals bij QuaRijn gebruikelijk is.



Zorg en dienstverlening

INDICATIE

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

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



WAT IS VERPLEEGHUISZORG?

Verpleeghuiszorg is 'behandeling met verblijf'. In het kort betekent het dat er 24 uur per dag begeleiding, verzorging, verpleging en zo nodig behandeling beschikbaar zijn. Hiervoor schakelen we verschillende zorgverleners en behandelaars in van kennis- en behandelcentrum van QuaRijn.

Het is de bedoeling dat de bewoner tot het eind in De Koekoek kan blijven wonen, maar er kunnen bijzondere omstandigheden zijn waardoor overplaatsing noodzakelijk kan zijn.

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

Een nadere kennismaking met De Koekoek

De Koekoek is in 2013 en begin 2014 gebouwd in opdracht van de Veenendaalse Woonstichting Patrimonium. QuaRijn huurt sinds 1 april 2014 de begane grond en de verdiepingen 1, 2 en 3 van Patrimonium. De Koekoek ligt op 250 meter van het centrum van Veenendaal (tussen De Scheepjeshof en De Nieuwe Molen) en op loopafstand van het winkelcentrum.

HERKOMST NAAM DE KOEKOEK

Op een oude veldnamenkaart van Veenendaal staan percelen 'De Koekoek'. Een van deze percelen wordt in een advies over een omleidingskanaal uit de 17e eeuw genoemd. Net als bij 'De Koekoek' zien we andere perceelnamen van deze kaart terug in het huidige Veenendaal. Bijvoorbeeld winkelcentrum 'De Ellekoot' en speeltuin 'De Pol'.

Begane grond: Kennis en Behandel-Centrum en Ontmoetingscentrum Veenendaal

Op de begane grond is het QuaRijn Kennis en BehandelCentrum en het Ontmoetingscentrum Veenendaal gevestigd.

Het QuaRijn Kennis en BehandelCentrum is voor onderzoek en behandeling van ouderen en chronisch zieken.

Het ontmoetingscentrum dementie biedt een compleet programma voor thuiswonende cliënten met geheugenproblemen en hun mantelzorger(s). Omgaan met de gevolgen en op een prettige manier thuis blijven wonen is het gemeenschappelijke doel.



Verdieping 1, 2 en 3 kleinschalig wonen voor mensen met dementie

Op verdieping 1, 2 en 3 kunnen mensen met dementie veilig en rustig wonen met zorg. Er zijn 39 plaatsen. Iedere bewoner heeft zijn eigen studio en er is per woning een gemeenschappelijke ruimte. Kleine groepen vormen een zo gewoon mogelijk huishouden. De woonomgeving en het interieur zijn speciaal afgestemd op mensen met dementie.

Verdieping 4 en 5: huurappartementen Patrimonium

Op verdieping 4 en 5 verhuurt Woonstichting Patrimonium 7 driekamerappartementen aan huurders met een zorgvraag. De huurders kunnen thuiszorg van QuaRijn krijgen.



De samenwerking tussen Patrimonium en QuaRijn heeft geleid tot De Koekoek. Veenendalers en mensen uit de regio hebben met De Koekoek meer mogelijkheden voor ondersteuning bij het ouder worden gekregen.

Uw studio en de groepswoning

De studio's voor mensen met dementie zijn op verdieping 1, 2 of 3.

Per 6 of 7 studio's is er een huiskamer, keuken en verwarmde galerij, waar cliënten samen met 5 of 6 andere bewoners gebruik van kunnen maken. De inrichting is afgestemd op mensen met dementie. Speciale techniek, domotica, draagt bij aan de veiligheid van de bewoners.

Uw studio

Een eenpersoonsstudio beslaat 22 m² en bestaat uit een woon-slaapkamer en een badkamer met wastafel, douche en toilet. Er staat een hoog-/laagbed van QuaRijn in bruikleen. Op de vloer ligt linoleum, de wanden zijn netjes afgewerkt en er hangen gordijnrails. U richt samen met de bewoner de studio verder in, met vertrouwde spullen van thuis.

De huiskamer en keuken

Iedere verdieping heeft twee huiskamers. Een in lichte stijl en een in klassieke stijl. Via de gang komt u in de lichte of de klassieke huiskamer. De stoffen en materialen sluiten aan op de belevingswereld van de bewonersgroep. Er is veel contrast in de keuken voor goede zichtbaarheid en er is een aparte zitplek bij de keuken zodat bewoners mee kunnen helpen bij het koken.

De aparte eethoek, dicht bij de keuken, heeft verschillende stoelen zodat iedere bewoner zijn eigen plaats vindt. In de zithoek kunnen al naar gelang de wensen van bewoner, bezoek en medewerkers verschillende zitplekken gemaakt worden. De grote ramen laten veel daglicht binnen. De verlichting die we binnen gebruiken, volgt het menselijk dagritme.

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



De galerij buiten en de gang binnen bieden veel ruimte om te lopen: veilig bewegen in een beschermde omgeving.

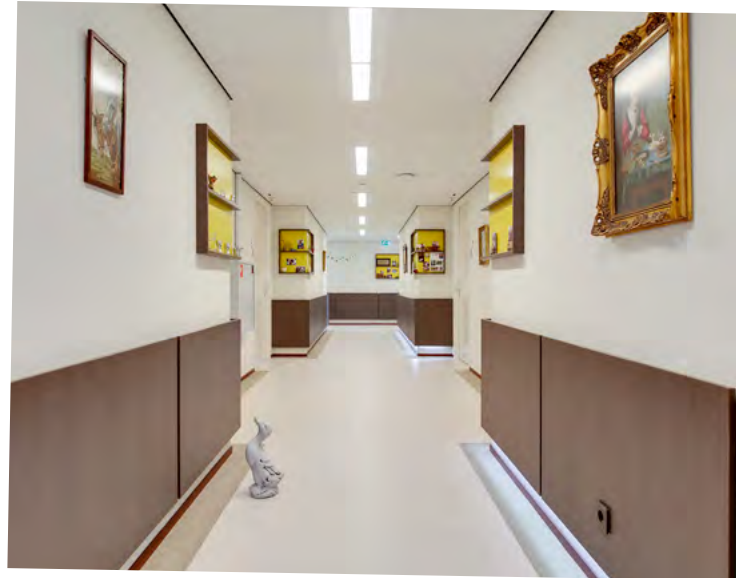
Verwarmde galerij en plaatsje

De verwarmde, besloten galerij komt uit op een plaatsje waar bewoners het hele jaar door heerlijk kunnen zitten; in de winter verwarmd tot maximaal 18 graden.

Gang

Speciale verlichting in de gang zorgt ervoor dat er geen donkere delen zijn. Het herkennen van de eigen studio wordt makkelijker doordat de bewoner in het vitrinekastje naast de eigen voordeur een paar persoonlijke spullen of een foto kan zetten.

Tapijstroken op de vloer langs de wanden en lambrisering met aan de onderkant led-verlichting voor 's nachts, helpen bij het oriënteren.



TEAMMANAGER EN COÖRDINATOR: WIE DOET WAT?

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

De dag van inhuizing

U meldt zich bij De Koekoek. Daar ontmoet u de coördinator. Ook maakt u kennis met andere medewerkers en medebewoners. De specialist ouderengeneeskunde of de verpleegkundig specialist heeft een gesprek met u over de medische zorg van de bewoner. De meegenomen kleding kunt u afgeven. Wij kunnen ervoor zorgen dat deze van wasmerkjes wordt voorzien als dit nog niet gebeurd is.

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

Telefonisch overleg over minder dringende zaken is mogelijk van 10.00 tot 17.00 uur.

Begeleiding, verzorging en behandeling



DE DAGELIJKE VERZORGING

De bewoners worden geholpen bij alles wat ze zelf niet meer kunnen. Bijvoorbeeld bij het wassen, aankleden, eten, naar het toilet gaan en naar bed gaan. Wij proberen zoveel mogelijk rekening te houden met de persoonlijke wensen van de bewoner. Zoals bijvoorbeeld vaker douchen, later of juist eerder opstaan. Als u gewend bent een deel van de persoonlijke zorg op u te nemen, kunt u dit gewoon blijven doen. Voor de bewoner geeft dat vaak een veilig en vertrouwd gevoel. Uiteraard bent u hierin volkomen vrij.

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

HET LEEFPLAN

Het zorgteam stelt na de wederzijdse kennismakingsperiode van ongeveer 6 weken een plan op: het leefplan. Hierin staan alle afspraken over de zorg: wat we willen bereiken, hoe we dit willen doen en wie hierbij betrokken zijn. Ook wensen worden in het leefplan genoteerd.

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

Tijdens de evaluatie van het leefplan bespreekt het team het verloop van zorg en behandeling. Zo nodig wordt het leefplan bijgesteld. Twee keer per jaar bespreken we met familie het zorgleefplan. Natuurlijk kunt u tussendoor ook vragen hoe het met de bewoner gaat. De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger hebben recht op inzage in het leefplan. Via Caren Zorgt heeft de eerste contactpersoon de mogelijkheid om mee te kijken in het dossier.

PERSOONLIJKE BENADERING

We proberen zo goed mogelijk aan te sluiten bij de belevingswereld van de bewoner. Daarvoor kijken we naar wat hier er nodig is. Bewoners voor wie dat nog mogelijk is, helpen we bij het in stand houden van grip op de realiteit. We ondersteunen de bewoner bij het nog zoveel mogelijk voor zichzelf zorgen. We voeren gesprekjes en gaan in op wat de bewoner interesseert. Voor andere bewoners kan het prettiger zijn als we op invoelende en soms speelse wijze meegaan in de persoonlijke beleving. Welbevinden is belangrijk en daar richten we ons volledig op. Hierdoor komt er rust en voldoening in het contact.

DE SPECIALIST OUDERENGENEESKUNDE FUNGEERT ALS HUISARTS

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

Wanneer de specialist ouderengeneeskunde binnen De Koekoek, niet de zorg kan leveren die nodig is, kan de bewoner doorverwezen worden. De coördinator neemt in dit geval contact op met de eerste contact persoon van de bewoner, om de verder stappen te bespreken.

MEDICIJNEN

Deze worden door een externe apotheek verzorgd. De kosten hiervan vallen niet onder het eigen risico van de zorgverzekering.

FYSIOTHERAPIE EN ERGOTHERAPIE

Bewoners die dat nodig hebben, krijgen begeleiding van een fysiotherapeut bij lichamelijke activiteiten. Het gaat daarbij ook om vermindering van chronische klachten, pijn en stijfheid. De specialist ouderengeneeskunde bekijkt of fysiotherapie zinvol is en wat er daarmee bereikt zou kunnen worden. Zo nodig helpt de ergotherapeut het leefcomfort te bevorderen.

De ergotherapeut wordt bijvoorbeeld ingezet bij het gebruik van hulpmiddelen, zoals een rolstoel. De ergo- en fysiotherapeut adviseren de zorgteams met als doel dat de bewoner zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven functioneren. Denk hierbij aan het zelf in en uit bed stappen, aan-en uitkleden en naar het toilet gaan.

PSYCHOLOOG

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

ZORG IN DE LAATSTE LEVENSFASE

Binnen De Koekoek besteden we veel zorg en aandacht aan de beleving rond het levenseinde van een bewoner. De specialist ouderengeneeskunde overlegt hierover met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en met de familie.

Samen komt u dan tot gepaste afspraken. Zowel tijdens als na het stervensproces van de bewoner bieden we de familie begeleiding. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de pagina 'Zorg en diensten voor bewoners' op onze website.

REANIMATIE

In De Koekoek is 24 uur per dag een bedrijfshulpverlener aanwezig die kan reanimeren.

Bij de intake van de cliënt wordt de wens van de cliënt vastgelegd: wel of niet reanimeren.

Bedrijfshulpverlening komt ook ten goede aan medewerkers en bezoekers. Voor hen geldt, dat indien mogelijk altijd een poging tot reanimeren wordt ondernomen, waarna via 112 een ambulance wordt opgeroepen en de huisarts wordt geïnformeerd. Het reanimatiebeleid van QuaRijn vindt u op onze website.

DONORREGISTER

Vanaf 1 juli 2020 is de nieuwe Donorwet in werking getreden. Dit betekent dat iedere inwoner van Nederland boven de 18 jaar in het Donorregister komt te staan.

Iedereen die nog niet ingeschreven staat, heeft een brief ontvangen waarmee een keuze gemaakt kan worden. Het is belangrijk dat onze bewoners een eigen keuze kunnen maken. De familie of contactpersoon kan een formulier ophalen bij de gemeente of aanvragen bij het Donorregister, zodat de bewoner met zijn/haar eigen keuze geregistreerd wordt. Kijk voor meer informatie op www.donorregister.nl

Voorzieningen

MAALTIJDEN

De maaltijden worden bereid door onze medewerkers. Dit gebeurt in de woningen, de bewoners krijgen de gelegenheid om mee te helpen. Wij houden rekening met speciale (dieet)wensen.

WASVERZORGING

Met betrekking tot de verzorging van uw (persoonsgebonden) was vindt u uitgebreide informatie in bijlage 1.

ASSISTENTIE VAN VRIJWILLIGERS

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

Mantelzorg

Betrokkenheid, zorg en ondersteuning van mantelzorgers (partner, familie of vrienden) is van harte welkom. Uit ervaring weten wij dat het onze bewoners een rustig en vertrouwd gevoel kan geven als er een mantelzorger aanwezig is. Sommige bewoners vinden het prettig als een mantelzorger bijvoorbeeld hun haar wast, meehelpt bij het eten of een wandelingetje maakt. U kunt hierover met de coördinator afspraken maken. Anderzijds weten we ook, dat mantelzorgers soms even tot zichzelf willen komen. Dus ook als u niet bij de zorg betrokken wilt of kunt zijn, dan bent u altijd van harte welkom. U kunt bijvoorbeeld samen in de woning koffiedrinken.



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

Familienet

Familienet is een besloten website waarop u online kunt zien hoe het gaat met uw naaste. Zorgmedewerkers maken bijvoorbeeld foto's van mooie momenten en activiteiten op de afdeling. Ook vindt u er berichten, video's en foto's over de locatie. U ontvangt als naaste een inschrijfformulier van de zorgmedewerkers om u gratis aan te melden.

Medezeggenschap, cliëntenrechten en klachtenregeling

CLIËNTENRAAD: PER LOCATIE EN CENTRAAL

De Cliëntenraad bestaat uit gekozen leden en behartigt de belangen van de bewoners (of hun vertegenwoordigers) en cliënten van De Koekoek. De raad verricht zijn werkzaamheden op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen en heeft een signalerende en adviserende taak. Zo nodig worden voorstellen ter verbetering van de gang van zaken voorgelegd aan de Raad van Bestuur van QuaRijn. U kunt uw vragen stellen aan de lokale cliëntenraad van De Koekoek via cliëntenraden@quarijn.nl. Ook u kunt deelnemen aan de cliëntenraad van De Koekoek. Dit kunt u aangeven via hetzelfde e-mailadres.

Iedereen die zich betrokken voelt kan met de raad van gedachten wisselen of zich verkiesbaar stellen. Binnen QuaRijn functioneert tevens een Centrale Cliëntenraad, die wordt gevormd door vertegenwoordigers van de cliëntenraden per locatie.

CLIËNTENRECHTEN

Alle bewoners hebben recht op de noodzakelijke verzorging, verpleging en behandeling. Daarbij staat in De Koekoek het hiervoor besproken leefplan centraal.

Verder is in ons land een aantal algemene rechten voor verpleeghuisbewoners wettelijk vastgelegd. De Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) regelt voor mensen die zorg nodig hebben onder meer het recht op informatie, inzage in het leefplan, zelfbeschikking, klachtbehandeling en vertegenwoordiging wanneer iemand niet meer in staat is zijn wil kenbaar te maken.

Iedere cliënt en zijn of haar vertegenwoordiger die te maken heeft met de Wet zorg en dwang, heeft recht op bijstand door een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon. Voor u is dit een cliëntenvertrouwenspersoon van Zorgstem.

Heeft u een vraag of klacht over de onvrijwillige zorg en wilt u er met een onafhankelijke partij over praten? Neem dan contact op met cliëntenvertrouwenspersoon Wzd:

Margoot van Woensel

06 40 87 80 60

m.vanwoensel@zorgstem.nl

WILSONBEKWAAMHEID EN VERTEGENWOORDIGING

Als de bewoner een bepaalde beslissing niet zelf kan nemen – we noemen dit wilsonbekwaam – dan moet een ander dat doen. Een vertegenwoordiger behartigt dan de belangen van de patiënt, ook op het gebied van verpleging, verzorging, behandeling en begeleiding. U kunt op verschillende manieren als vertegenwoordiger optreden, namelijk als niet-benoemde vertegenwoordiger en als benoemde vertegenwoordiger. Dit is geregeld in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).

Bewind, mentorschap en curatele zijn maatregelen voor mensen die niet (helemaal) voor zichzelf kunnen zorgen. Deze maatregelen worden genomen door een rechter en zijn vooral bedoeld als bescherming tegen personen die misbruik van de situatie kunnen maken. Het besluit door de rechter is nodig als de familie deze rol niet op zich kan of wil nemen. De teammanager zal u hierover desgewenst informeren.

Behalve de bewoner, heeft ook de vertegenwoordiger rechten. Zo heeft de vertegenwoordiger recht op bepaalde informatie. Bijvoorbeeld over de voortgang van de verzorging en behandeling. Met vragen over de bewoner kan de vertegenwoordiger altijd terecht bij de coördinator of teammanager.

MELDING INCIDENTEN CLIËNTEN EN MEDEWERKERS

Om de kwaliteit van de zorg te kunnen waarborgen en verbeteren, is het belangrijk dat wij weten welke situaties onveilig zijn en welke fouten, ongelukken en bijna-ongelukken er gebeuren. Daarom liggen er op De Koekoek zogenaamde MICM-formulieren klaar (MICM staat voor Melding Incidenten Cliënten en Medewerkers). Iedereen kan een formulier invullen: medewerkers, bewoners en familie. Wij kunnen dan onderzoeken wat er aan de hand is en de nodige maatregelen treffen.

ALS U NIET TEVREDEN BENT..

Als u niet tevreden bent, dan horen we dat graag. Wij ervaren een klacht als een gratis advies en zeker niet als lastig of bedreigend. Op basis van uw bevindingen kunnen wij proberen om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Heeft u een klacht, neem dan contact op met de medewerker of leidinggevende.

Ook is het mogelijk om contact op te nemen met De Klachtenfunctionaris via telefoonnummer 06 205 190 59 of mail naar klachtenfunctionaris@quarijn.nl.

U kunt ook schriftelijk een klacht indienen.

U kunt uw brief sturen naar:

QuaRijn, t.a.v. De Klachtenfunctionaris

Postbus 5

3940 AA Doorn

WAARDERING

Een woord van waardering doet iedereen goed. Het is daarom fijn als u het laat weten wanneer u tevreden bent. Het is onze medewerkers echter niet toegestaan geschenken of beloningen aan te nemen van bewoners, cliënten of familieleden. Wilt u toch iets geven, dan kunt u daarvoor terecht bij de teammanager. Er is een algemeen potje, waaruit feesten en bijvoorbeeld sporttoernooien voor alle medewerkers van QuaRijn (deels) worden bekostigd.

We zijn benieuwd of u tevreden bent over QuaRijn. Wij waarderen het als u uw ervaring met QuaRijn deelt op de website van zorgkaartNederland: www.zorgkaartnederland.nl Vervolgens kunt u bij de desbetreffende locatie uw waardering plaatsen.

Financiën en verzekeringen

KOSTEN VOOR GELEVERDE ZORG

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

Een aantal kosten van uitgaven in de persoonlijke sfeer komt voor eigen rekening, zoals een bezoek aan de kapper, de stomerij en toiletartikelen. De centrale administratie van QuaRijn verzorgt de registratie van alle cliënten van De Koekoek. Ook alle administratieve handelingen die hierbij horen, vinden hier plaats.

OPLEVERING NA VERTREK OF OVERLIJDEN

Na het vertrek of overlijden van een bewoner, hebben familie of naasten vanaf de dag van het overlijden of vertrek, 7 dagen de tijd om het appartement netjes op te ruimen en leeg achter te laten. QuaRijn biedt u de mogelijkheid om de periode van 7 dagen te verlengen tot maximaal 10 dagen, tegen betaling van het dagtarief van QuaRijn. Dit tarief is te vinden in onze tarievenlijst.

VERZEKERINGEN

De bewoner moet zijn zorgverzekering gewoon aanhouden. U kunt ervoor kiezen uw aanvullende verzekering aan te houden of niet. QuaRijn geeft hierin geen advies. Op de website vindt u meer informatie onder 'Zorg en diensten voor bewoners'. Dit kan u helpen bij uw keuze.

QuaRijn heeft een collectieve verzekering voor inboedel en aansprakelijkheid afgesloten voor bewoners. Deze wordt gratis aangeboden. Aan deze verzekering zijn voorwaarden verbonden. Deze kunt u opvragen bij ons Servicebureau.

HULP BIJ FINANCIËLE ZAKEN

We gaan er van uit dat familie of een vertegenwoordiger van de bewoner financiële zaken regelt.



Procedure Wasverzorging QuaRijn

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

DE TOTALE WASVERZORGING QUARIJN BESTAAT UIT DE VOLGENDE ONDERDELEN:

1. Bad- en Beddengoed

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

- a) Het standaard linnenpakket bestaat uit een tweedelig dekbed, hoeslaken, sloop, handdoeken, washandjes en eventueel keukendoeken.
- b) QuaRijn zorgt voor bewassing en aanvulling van het linnenpakket. U krijgt schoon bad- en beddengoed tegen inlevering van het vuile goed.
- c) Het is mogelijk uw eigen bad- en beddengoed te gebruiken, mits goed gemerkt en wasbaar. In verband met de benodigde extra handelingen brengen wij hiervoor een bedrag per maand in rekening. (zie: het servicesformulier dat voor opname wordt uitgereikt)
U ontvangt uw eigen bad- en beddengoed na maximaal 5 werkdagen schoon en gestreken terug uit de wasserij.

2. Persoonsgebonden kleding

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

- a) De abonnementskosten voor de bewassing van persoonsgebonden kleding staan vermeld op het servicesformulier.
- b) Op de Koekoek wassen we op de afdeling zelf.
- c) Binnen het abonnement valt alleen het wassen van was- en droogbare kleding. Voor overige kleding zijn stoom- en strijkservices beschikbaar. Deze kosten worden aan u doorberekend (zie bijlage 1, kostenoverzicht chemisch reinigen). Uw kleding komt binnen maximaal 7 werkdagen weer terug. Stoomservice valt niet onder de aansprakelijkheid van QuaRijn.
- d) Koop bij voorkeur zoveel mogelijk kleding dat goed was- en droogbaar is en dat bestaat uit de volgende (kreukherstellende) materialen: polyester, polyester/katoen, polyester/viscose, viscose, katoenen corduroy, acryl, polyamide.
- e) Koop nooit kleding zonder wasetiket.
- f) Kleding waarin meer dan 40% wol is verwerkt, kan niet gewassen en gedroogd worden, echter alleen chemisch gereinigd.
- g) Ondergoed moet op 95 graden gewassen kunnen worden. Koop bij voorkeur katoenen tricot ondergoed in wit of andere lichte kleur in verband met afgeven.
- h) Koop in verband met mogelijke krimp, ruim zittende kleding waarbij het zelfstandig aan- en uitkleden eenvoudig gaat.
- i) Koop bij voorkeur geen kleding met moeilijk te reinigen ceinturen en kragen.

j) Tussen het ophalen en terugbrengen van uw was zitten meerdere werkdagen. Om er zeker van te zijn dat u altijd over voldoende kleding beschikt, adviseren wij u minimaal de volgende hoeveelheden kleding mee te brengen:

DAMESKLEDING	HERENKLEDING
10 Jurken, rokken of pantalons	10 Pantalons
5 Vesten of truien	5 Vesten, truien of colberts
5 Blouses	5 Overhemden
10 Pyjama's of nachthemden	10 Pyjama's
2 Dusters	2 Kamerjassen
20 Hemden en onderbroeken	20 Hemden en onderbroeken
1 Jas of mantel per seizoen (zomer/winter)	1 Jas of mantel per seizoen (zomer/winter)
1 Sjaal of das	1 Sjaal of das
6 Panty's per maand (40/60 den)	10 Paar sokken
3 Bh's	7 Overhemden
10 Zakdoeken	15 Zakdoeken

k) U dient zelf te zorgen voor voldoende kledingstukken. Dit geldt vooral voor ondergoed, panty's, sokken en zakdoeken.

3. Gordijnen en vitrages

Het reinigen van uw gordijnen en vitrages is voor rekening van QuaRijn.

4. Merken

Om er voor te zorgen dat uw kleding en/of linnengoed niet zoek raakt moet alles gemerkt zijn op uw naam, afdeling en kamernummer, ook als u geen wasabonnement heeft. In het algemeen geldt: niet gemerkte kleding wordt niet gewassen door QuaRijn. Ook niet in het geval van een inhuizing met spoed of kort durend verblijf. Wij adviseren uw kleding door de linnenkamer van QuaRijn te laten merken. Zij hebben hiervoor speciaal merklint dat in uw kleding geperst wordt en niet los laat tijdens het wassen. Hierbij gelden de voorwaarden:

- De kosten voor het merken door QuaRijn zijn vermeld op het servicesformulier.
- Bij verhuizing binnen een locatie of tussen locaties is het overmerken van de kleding verplicht om verlies te voorkomen. Bij verhuizing op eigen verzoek betaalt u wederom de merkkosten. Bij verhuizing als gevolg van een wijziging in uw zorgzwaartepakket zijn de kosten voor QuaRijn.
- De te merken kleding dient binnen drie dagen na het intakegesprek op de desbetreffende locatie aanwezig te zijn. Er is dan voldoende tijd om de kleding te merken voordat de inhuizing plaats vindt.

Indien u ervoor kiest uw wasgoed zelf te merken, dient dit conform de Standaardvoorschriften te gebeuren. Deze voorschriften zijn als bijlage 2 toegevoegd aan de procedure wasverzorging QuaRijn.

5. Klachten door verlies en beschadiging

Ondanks alle zorg die aan uw wasgoed besteed wordt, kan het voorkomen dat u een klacht heeft, bij voorbeeld door vermissing of beschadiging. U kunt hiervan melding maken door middel van het invullen van een klachtenformulier dat bij de linnenkamer en/of de receptie verkrijgbaar is.

Wanneer schades aantoonbaar in de linnenkamer of wasserij zijn veroorzaakt ontvangt u binnen 6 weken van QuaRijn een vergoeding. De vergoedingsregeling vindt u in bijlage 3. Als u uw kleding zelf wast of laat wassen, of als uw kleding niet (op de juiste wijze) gemerkt is, nemen wij uw klacht niet in behandeling.

Ongemerkte kleding wordt twee maanden bewaard in de linnenkamer of wasserij. U kunt altijd vragen of uw vermiste kledingstuk eventueel bij het ongemerkte goed ligt. Dit geldt tevens voor in de was gevonden voorwerpen.

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

De kosten voor het wasabonnement worden op de 1ste van de maand gefactureerd.

Indien u kiest voor het wasabonnement, gelden de volgende regels rondom inhuizing, wijzigingen en ontslag gedurende de maand:

- a) Bij inhuizing of het doorgeven van wijzigingen, bent u het abonnementsgeld verschuldigd voor het restant van de maand. Stel: u wordt op de 7de van de maand opgenomen en kiest voor een wasabonnement. De kosten voor de eerste maand bedragen dan 24/31 deel van het maandtarief, de eerste 7 dagen betaalt u dus niet.
- b) Bij ontslag op één van de locaties, krijgt u het reeds betaalde abonnementsgeld voor het restant van de maand terug. Stel: u wordt op de 10de van de maand ontslagen, dan krijgt u 21/31 deel van het betaalde maandtarief terug.
- c) In het geval dat u komt te overlijden, krijgen uw nabestaanden het reeds betaalde abonnementsgeld voor het restant van de maand terug.

7. Totaal overzicht tarieven wasverzorging: zie servicesformulier

Kostenoverzicht Chemisch Reinigen

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

KOSTENOVERZICHT CHEMISCH REINIGEN:

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

Standaardvoorschriften merken

1. Merkgegevens

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

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

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

2. Aanbrengen van de merkjes

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

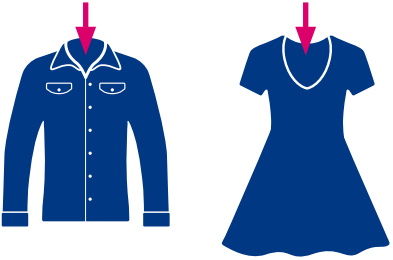

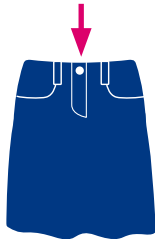
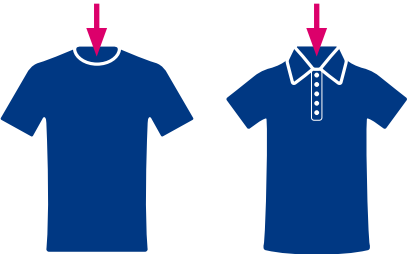

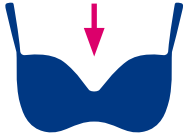
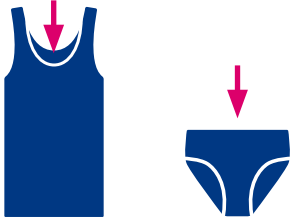
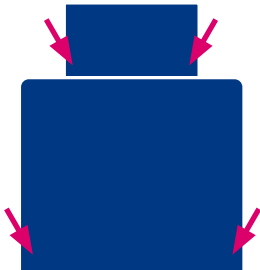
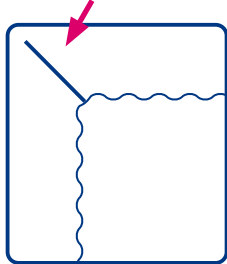

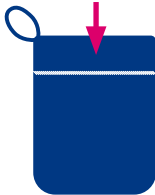
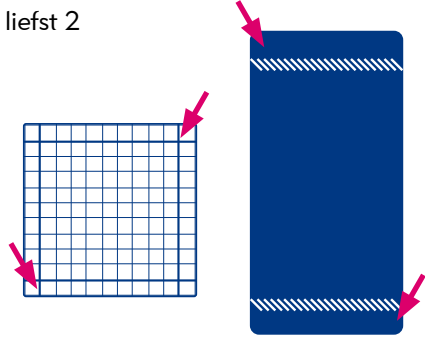
Het merkje dient zo aangebracht te worden dat het goed leesbaar is op het moment dat een artikel is opgevouwen of opgehangen. Het merkje mag niet worden aangebracht op kledinglabeltjes. Zie bladzijde 16 voor de juiste plek voor het merkje.

3. Chemisch Reinigen

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

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

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

<p>Overhemd/blouse/pyjamajas/japon Achter in het midden Binnenzijde</p> 	<p>Pantalon/spijkerbroek/pyjamabroek Achter in het midden, boord Binnenzijde</p> 	<p>Rok Achter in het midden, boord Binnenzijde</p> 
<p>T-shirt/poloshirt/nachtjapon Achter in het midden, rugpand Binnenzijde</p> 	<p>Sok Bovenzijde boord Binnenzijde Voorkeur verticaal</p> 	<p>BH/corset Bij de sluiting achterzijde (deel met de oogjes)</p> 
<p>Hemd en/of onderbroek Achter in het midden Binnenzijde Voorkeur verticaal</p> 	<p>Dekbedovertrek/sloop 2 hoeken onderzijde Buitenzijde <u>Niet</u> op instopstrook</p> 	<p>Hooslaken 2 hoeken - Buitenzijde <u>Niet</u> in het midden van lange of korte zijde</p> 
<p>Badjas Achter rugpand Binnenzijde</p> 	<p>Washand Bij opening Buitenzijde</p> 	<p>(Bad)doek Hoek liefst 2</p> 

Vergoedingsregeling door schade en/of verlies

Wanneer schade aan of vermissing van een kledingstuk aantoonbaar door de linnenkamer of de wasserij is ontstaan, ontvangt de cliënt een vergoeding. De schade wordt, na ontvangst van het klachtenformulier, door de wasserij, in overleg met QuaRijn, vastgesteld. De vergoeding bedraagt maximaal 60% van de nieuwwaarde van het kledingstuk.

Hieronder vindt u de standaard prijslijst vergoedingen. Deze is van toepassing als er geen duidelijkheid is over de leeftijd en toestand van het artikel. In deze gevallen wordt bij een vergoeding minimaal conform onderstaand overzicht vergoed.

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

De nieuwwaarde bedraagt maximaal inclusief BTW voor:

PERSOONSGEBONDEN KLEDING

ARTIKEL	BEDRAG
Overhemd	€ 31,57
Pyjama	€ 21,01
Nachtjapon	€ 17,90
Ondergoed	€ 6,32
Bh	€ 15,76
Corset	€ 26,32
Tafellaken	€ 21,01
Servet	€ 3,67
Theedoek	€ 3,16
Badlaken	€ 13,16
Zakdoek	€ 2,09
Sokken	€ 3,83
Japon	€ 52,53
Rok	€ 43,10
Pantalon	€ 52,53
Vrijtijdspantalon	€ 36,82
Colbert	€ 89,40

Stropdas	€ 12,60
Vest/trui	€ 42,08
Sweater	€ 26,32
Spencer	€ 21,01
Duster/badjas	€ 31,57
Onderjurk	€ 10,51
Blouse	€ 31,57

EIGEN BAD- EN BEDDENGOED

ARTIKEL	BEDRAG
Sloop	€ 4,44
Laken 1-persoons	€ 12,90
Laken 2-persoons	€ 22,08
Hoeslaken 1-persoons	€ 12,90
Hoeslaken 2-persoons	€ 15,76
Molton 1-persoons	€ 10,51
Molton 2-persoons	€ 16,83
Kussen	€ 14,74
Badhanddoek	€ 6,32
Washandje	€ 1,68
Dekbedhoes 1-persoons	€ 23,66
Dekbedhoes 2-persoons	€ 36,82
Kleedje	€ 10,51

N.B.: Voor niet nader genoemde artikelsoorten zal in voorkomende gevallen in onderling overleg de nieuwwaarde worden bepaald.

Betaling

Vergoedingen worden binnen vier weken, nadat is overeengekomen om tot vergoeding over te gaan, uitbetaald. QuaRijn zorgt ervoor dat de vergoeding aan de cliënt wordt betaald.

Contactgegevens

WOONZORGCENTRUM DE KOEKOEK

Nieuweweg 30a t/m 30f
3901 BE Veenendaal

TELEFOONNUMMER

085 488 99 00

E-MAIL

servicebureau@quarijn.nl

www.QuaRijn.nl

Volg QuaRijn op social media!



QuaRijn
Dichtbij in zorg