



# Wegwijzer De Binnenhaven

**maas  
waarden**  
zorg met het hart

Wij zijn

# DICHTBIJ.

Zodat u kunt leven  
zoals u dat wilt.

Hartelijk welkom bij locatie De Binnenhaven,  
een modern en kleinschalig locatie.  
Hier kunt u in een rustige dorpse omgeving  
comfortabel wonen met de zorg en aandacht die  
u nodig heeft.

Heeft u vragen of wensen, laat het ons weten.  
Ik wens u samen met alle medewerkers van de  
De Binnenhaven een fijne tijd toe.

**W.J.M. (Liselotte) van Bokhoven**  
Bestuurder Maaswaarden





## Zorg met het hart EN MIDDEN IN UW LEVEN

**Wij bieden zorg met het hart en met respect voor de ander. Omdat iedereen en iedere vraag anders is, bieden we zoveel als mogelijk zorg op maat.**

Daarom kijken we eerst naar wat cliënten en bewoners zelf kunnen en wat nodig is om zo zelfstandig mogelijk te leven. Zelfstandig betekent niet dat u er alleen voor staat. Als kleinschalige organisatie zijn onze medewerkers altijd in de buurt. Op elk moment in het leven. Thuis en bij ons in huis, in uw eigen netwerk en in de maatschappij. Zo staan wij altijd midden in uw leven.

# 1. Over ons



Maaswaarden biedt liefdevolle zorg en ondersteuning aan iedereen met een hulpvraag. Wij bieden verpleeghuiszorg, thuiszorg, dagbesteding en huishoudelijke thuiszorg. Dat doen we met ruim

400 professionele medewerkers en ruim 250 vrijwillige collega's. Samen zijn we er voor cliënten en bewoners en voor familie, mantelzorgers en hun netwerk. Wij zijn er wanneer hulp gewenst is.



**Wij zijn dichtbij**

Maaswaarde biedt intramuralee verpleeghuiszorg, thuiszorg, dagbesteding en huishoudelijke thuiszorg.



**In uw netwerk**

Maaswaarden heeft nauwe samenwerkingsverbanden met diverse zorg en welzijnorganisaties.



**In uw omgeving**

Maaswaarden is actief in de gemeente Heusden en de gemeente Altena.



**Wanneer u het nodig heeft**

Maaswaarden biedt 24 uur per dag 7 dagen per week zorg.



## 2. Dienstverlening



**Heeft u een hulpvraag en bent u niet meer in staat om zelfstandig thuis te wonen? Dan kunt u voor zorg en ondersteuning terecht bij Maaswaarden. Wij beschikken hiervoor over vier locaties: locatie Wijkstein in Wijk en Aalburg, locatie De Notenhoff in Andel, locatie De Binnenhaven in Werkendam en Locatie De Griend in Nieuwendijk. Afhankelijk van uw hulpvraag en wensen bekijken we samen welke locatie het beste bij u past.**

### **Over locatie De Binnenhaven:**

Locatie De Binnenhaven ligt in het dorpskern van Werkendam in de gemeente Altena.

De woonvoorziening is kleinschalig opgezet en heeft 19 appartementen. Als bewoner woont u samen met andere cliënten op een woongroep. Dat is wel zo gezellig en zorgt ervoor dat u zich niet snel alleen voelt. Op de woongroep is een gezamenlijke huiskamer waar bewoners samen komen.

Bijvoorbeeld om samen te eten of te drinken of om gezamenlijk aan activiteiten deel te nemen.

Wanneer u een hulpvraag heeft, is het belangrijk dat er altijd iemand in de nabijheid is die u kan helpen. Op locatie De Binnenhaven kunt u beschut wonen maar toch de eigen regie behouden. Zodat u verantwoord thuis kan blijven wonen mét de zorg die u nodig heeft binnen handbereik.

### 3. **VPT (volledig pakket thuis)**



**Thuis blijven wonen en de nodige zorg en ondersteuning ontvangen met een Volledig Pakket Thuis (VPT). Met het Volledig Pakket Thuis (VPT) van Maaswaarden is dit mogelijk.**

Het VPT kan bestaan uit verzorging en verpleging zoals met u is afgesproken. Maar ook huishoudelijke zorg, maaltijden en begeleiding bij activiteiten binnens- of buitenshuis. Zo zet u uw leven door zoals u gewend bent. U blijft zo lang als mogelijk zelfstandig wonen, in uw eigen huis, met zorg en ondersteuning speciaal afgestemd op uw behoeftes. U kijkt met de wijkverpleegkundige naar wat u nog zelf kan en wil doen en waarbij wij kunnen ondersteunen. Er is ruimte om maatwerkafspraken te maken over de individuele invulling van het Volledig Pakket Thuis.

De gemaakte afspraken worden vastgelegd in uw zorgplan. Omdat uw situatie kan veranderen, evalueren we uw zorgplan met vaste regelmaat. Indien nodig passen we de zorg en ondersteuning aan. Wanneer u kiest voor het Volledig Pakket Thuis van Maaswaarden, zijn wij verantwoordelijk voor het leveren van alle benodigde zorg- en dienstverlening.



**Wij vinden dat ieder mens een betekenisvol leven verdient, een plek heeft in de maatschappij en een eigen netwerk heeft om op terug te vallen.**



### **Dagbesteding**

Wij vinden dat ieder mens een plek verdient in de maatschappij. Een goede dagbesteding hoort daarbij. Dit kan uitkomst bieden wanneer uw gezondheid achteruitgaat, maar ook als u veel alleen bent en behoefte heeft aan sociale contacten. Graag horen wij wat uw behoeften en interesses zijn zodat wij het aanbod en de activiteiten zo goed mogelijk op uw wensen kunnen afstemmen.

### **Huishoudelijke thuiszorg**

Kunt u hulp in huis gebruiken? Onze medewerkers huishoudelijke thuiszorg kunnen u in de volle breedte ondersteunen. Afwassen, opruimen, stofzuigen, badkamer poetsen, schoonmaken, wassen, strijken, bed opmaken; we doen het allemaal. Uiteraard is er ook altijd tijd voor een praatje of een luisterend oor. Want wij begrijpen dat hulp in huis niet alleen gaat om het uitvoeren van huishoudelijke taken. Het gaat er vooral ook om dat u gehoord, gezien en begrepen wordt. Samen kijken wij wat u nodig heeft om zo zelfstandig mogelijk te kunnen blijven wonen.

### **Intramurale verpleeghuiszorg**

Als zelfstandig thuis wonen niet meer lukt, is het fijn als er een oplossing is. Maaswaarden biedt verschillende woonzorglocaties waarin u zoveel mogelijk de regie over uw eigen leven hebt. Wij kijken samen welke verzorging en verpleging u nodig heeft. Zo doen we samen wat wél kan.

### **Thuiszorg**

Om veilig thuis te blijven wonen, is het belangrijk dat de zorg en ondersteuning die u krijgt afgestemd is op uw behoefte. Vaak is hulp dichtbij en vervullen kinderen, familie, burens of vrienden de rol van mantelzorger. Zij helpen met kleine dingen zoals boodschappen doen, maar soms ook voor verdere zorg. Dat is erg waardevol, maar in veel gevallen is er meer ondersteuning nodig om deze zorg te kunnen geven en vooral vol te houden. Onze thuiszorgmedewerkers hebben hier oog voor en doen er alles aan om u zoveel mogelijk te ondersteunen en samen naar een passende oplossing te zoeken.

# 4. De Wegwijzer



Helpt u op weg

De wegwijzer is een informatie-  
magazine over wonen, welzijn en zorg  
bij Maaswaarden.





# Inhoudsopgave

<b>A</b>		<b>I</b>		<b>W</b>	
Activiteiten	10	Identiteitsbewijs	14	Waakmand	18
Adreswijziging	10	Internet	14	Wasverzorging	18
Alarmering	10			Welkomstbrief	18
Appartement	10	<b>K</b>		WZD	18
Arts	10	Kennismakingsgesprek	15		
		Kerktelefoon	15	<b>Z</b>	
<b>B</b>		Klachtenregeling	15	Zorgevaluatie	18
Bezoek	11	Kosten	15	Zorgkaart NL	18
Brandpreventie	11			Zorgplan	18
		<b>L</b>		Zorgzwaartepakket	18
<b>C</b>		Leerbedrijf	15		
CAK	11				
Caren Zorgt	11	<b>M</b>			
Cliëntenraad	11	Mantelzorgers	15		
Cliëntservice	11	MDO	16		
Clienttevredenheid	11	Medicatie	16		
Cliëntvertrouwenspersoon	12				
Contactpersoon	12	<b>O</b>			
		Onderhoud en reparaties	16		
<b>D</b>		Overlijden	16		
Diefstal en vermissing	12				
Disciplines	12	<b>P</b>			
Domotica	12	Palliatieve zorg	16		
		Privacy	16		
<b>E</b>					
Echtparen	12	<b>R</b>			
EVV-er	12	Reanimatie	16		
Electronisch cliëntendossier	12	Rondleiding	16		
Ergonomische werkomgeving	13	Roken	16		
Eten en drinken	13				
Ethisch beleid	13	<b>S</b>			
		Schade eigendom	17		
<b>F</b>		Scootmobiel	17		
Facebook, foto's, film	13	Sleutels	17		
Familie en mantelzorg	13				
		<b>T</b>			
<b>G</b>		Telefonie	17		
Giften	13	TV	17		
<b>H</b>		<b>V</b>			
Herdenkingsmoment	14	Verzekeringen	17		
Huisdieren	14				
Huishoudelijke hulp	14				
Hulpmiddelen in de zorg	14				
Hygiëne	14				

## Activiteiten

### ~~~~~

Het wonen binnen Maaswaarden is erop gericht om de kwaliteit van leven en de zelfregie zo hoog mogelijk te laten zijn. Een zinvolle daginvulling draagt bij aan het versterken van de capaciteiten van onze bewoners. Wij nodigen u uit om een keuze te maken uit het aanbod aan activiteiten, zoveel mogelijk aansluitend op de persoonlijke voorkeuren en gewoonten uit de thuissituatie.

Wij bieden u een afwisselend programma individuele- en groepsactiviteiten aan. Het betreft o.a. beweeg-, zang-, creatieve- of geheugenactiviteiten.

Ook optredens van koren of andere passende artiesten, een rondrit in de omgeving of een bezoekje aan een kerstshow behoren tot de mogelijkheden. De financiering van deze extra activiteiten komt gedeeltelijk uit het zorg Zwaartepakket en wordt aangevuld door het dienstenpakket vanuit de woonserviceovereenkomst.

Uiteraard speelt uw eigen netwerk een belangrijke rol in de invulling van uw dag. Want als alles om je heen verandert, zorgen vertrouwde gezichten en stemmen voor veiligheid en welbevinden. Het is dan ook belangrijk om de activiteiten of gewoonten die u had, voort te zetten, samen met uw naasten. Laten we gezamenlijk goede afspraken maken om uw daginvulling zo plezierig en passend mogelijk te maken.

## Adreswijziging

### ~~~~~

Bij het kennismakingsgesprek ontvangt u een formulier voor aangifte verhuizing. Dit formulier kunt u invullen en inleveren bij de dienstdoende medewerker of mailen naar [clientservice@maaswaarden.nl](mailto:clientservice@maaswaarden.nl).

Cliëntservice zorgt ervoor dat de documenten naar de gemeente Altena worden verstuurd. Eventueel kunt u, in overleg met cliëntservice, de aangifte verhuizing ook regelen met uw Digi-D via de website van de gemeente.

## Alarmering

### ~~~~~

Er is een bel- en oproepsysteem aanwezig in alle appartementen waarmee u binnen de locatie overal kunt alarmeren. Uw eerste verantwoordelijke verzorgende kan u bij opname vertellen hoe dit systeem werkt.

## Appartement

### ~~~~~

Alle appartementen zijn voorzien van overgordijnen, vitrage, vloer, een keukenblok, douche en toilet. Enkele appartementen hebben ook een balkon. Daarnaast bent u vrij uw appartement naar uw persoonlijke smaak in te richten. Het advies is echter wel het appartement niet te vol te zetten. Dit om ervoor te zorgen dat de zorgmedewerker, indien nodig, voldoende ruimte heeft om de juiste zorgverlening te kunnen bieden. Daarnaast is het belangrijk dat er bepaalde veiligheidsvoorschriften gevolgd worden. Er wordt van u verwacht dat het appartement na opzegging van de huurovereenkomst weer in dezelfde staat achtergelaten wordt als bij aanvang. In alle appartementen is een aansluiting voor telefoon en televisie aanwezig.

## Arts

### ~~~~~

Bij verhuizing naar De Binnenhaven of De Griend behoudt u uw eigen (huis)arts. Bespreek met uw eigen huisarts wat hierin de mogelijkheden zijn, u bent en blijft echter zelf verantwoordelijk voor inschrijving bij een huisarts in de regio. Mocht de afstand een probleem worden dan kunnen wij met u de alternatieve mogelijkheden bespreken.

## Bezoek

### ~~~~~

Binnen Maaswaarden hanteren wij geen bezoektijden; iedereen is van harte welkom.

## Brandpreventie en overige calamiteiten

### ~~~~~

Maaswaarden heeft een bedrijfsnoodplan waarin vermeld staat hoe er gehandeld moet worden als er zich een calamiteit voordoet. Hiervoor zijn ook bedrijfshulpverleners opgeleid die accuraat kunnen handelen als dat nodig is.

## CAK



Wanneer u in het bezit bent van een Wlz indicatie (Wet Langdurige Zorg) bent u een bijdrage verschuldigd vanuit de Wlz. Dit bedrag is afhankelijk van uw inkomen en vermogen, huishouden en indicatie. Het Centraal Administratief Kantoor (CAK) stelt de hoogte van het bedrag vast en brengt de eigen bijdrage bij u in rekening. Voor meer informatie verwijzen we u naar: [www.cak.nl](http://www.cak.nl).

## Caren Zorgt



Caren Zorgt is een digitale persoonlijke gezondheidsomgeving waar Maaswaarden mee werkt en communiceert. Via Caren blijft u op de hoogte van de zorg die u of uw naaste ontvangt.

De zorgmedewerkers kunnen u ook een bericht sturen. De inlogcode wordt indien mogelijk verstrekt aan de cliënt, of wettelijk vertegenwoordiger, tijdens of na het kennismakingsgesprek. Maaswaarden is niet verantwoordelijk voor het beheer van Caren Zorgt. U of uw wettelijk vertegenwoordiger bepaalt wie er mee mag lezen in uw dossier. De beheerder kan aangeven wie er mee mag lezen in de persoonlijke gezondheidsomgeving. De beheerder maakt een account aan met de verkregen inlogcode. Hij/zij kan andere familieleden en/of mantelzorgers uitnodigen om mee te lezen in het dossier. Bij vragen over Caren Zorgt wordt u doorverwezen naar de website: [www.carenzorgt.nl](http://www.carenzorgt.nl).

## Cliëntenraad



Voor de, door ons zeer wenselijk geachte, 'inspraak' is een cliëntenraad ingesteld. De bewoners kiezen één of meerdere leden van deze raad. De cliëntenraad functioneert volgens de voorschriften van het L.O.C. (Landelijk Overleg Cliëntenraden). De raad vergadert tenminste zes keer per jaar. Er is een overeenkomst gemaakt tussen de zorgaanbieder en de cliëntenraad. De cliëntenraad bestaat uit vertegenwoordigers van verschillende groepen cliënten van Maaswaarden. De cliëntenraad heeft een signalerende taak en geeft het bestuur gevraagd en ongevraagd advies bij bepaalde belangrijke beslissingen. Voor sommige besluiten is instemming van de cliëntenraad vereist. U kunt voor vragen of opmerkingen altijd terecht bij een van de leden van de cliëntenraad. Voor contact met de cliëntenraad kunt mailen naar: [info@maaswaarden.nl](mailto:info@maaswaarden.nl).

## Cliëntservice



Bij cliëntservice (CS) kunt u terecht voor informatie over ondersteuning en dienstverlening door Maaswaarden. Cliëntservice is er voor nieuwe cliënten, maar ook voor cliënten die al in zorg zijn. Cliëntservice kan b.v. ondersteunen bij de Wlz aanvraag en inzet van de Wlz-zorg in de thuissituatie. De medewerkers beantwoorden veel vragen van bestaande en nieuwe cliënten en hun vertegenwoordigers. Wilt u meer informatie of heeft u een vraag? Cliëntservice is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 08.00 tot 16.30 uur en op vrijdag van 08.00 tot 12.30 uur via nummer: 0416-698400 en te allen tijde via het mailadres: [clientservice@maaswaarden.nl](mailto:clientservice@maaswaarden.nl).



**Samen met u  
kijken we welke  
zorg het beste  
aansluit op uw  
hulpvraag.**

## Cliënttevredenheidsonderzoek



Maaswaarden voert met regelmaat een tevredenheidsonderzoek uit onder onze cliënten. Voor dit onderzoek wordt aan onze cliënten of hun contactpersonen gevraagd hoe ze de kwaliteit van de zorg ervaren met betrekking tot een aantal onderwerpen. Er wordt onder andere gevraagd naar de professionaliteit en bejegening door de zorgverleners. Wij vinden het belangrijk om uw mening hierin mee te nemen en vragen u om hieraan (anoniem) deel te nemen.

## **Cliëntvertrouwenspersoon**

#####

U kunt van Maaswaarden verwachten dat u goede zorg krijgt en dat u zich veilig en prettig bij ons voelt. Maar het kan zo zijn dat u op- en aanmerkingen heeft, of een klacht die u om verschillende redenen niet met medewerkers wilt bespreken. U kunt dan bij de cliëntvertrouwenspersoon terecht als luisterend oor en het meedenken met u over oplossingen. Meer informatie over de cliëntvertrouwenspersoon vindt u op de website [www.maaswaarden.nl](http://www.maaswaarden.nl)

## **Contactpersoon/ wettelijk vertegenwoordiger**

#####

Graag horen wij van u wie uw eerste contactpersoon is, zodat wij als dit nodig is altijd iemand kunnen bereiken. In een aantal gevallen zal een familielid de rol van wettelijk vertegenwoordiger op zich moeten nemen. Wilt u meer informatie over het aanstellen van een wettelijk vertegenwoordiger, dan kunt u contact opnemen met de wijkverpleegkundige.

## **Diefstal en vermissing van eigendommen**

#####

Wij adviseren u terughoudend te zijn met het onbeheerd achterlaten van waardevolle spullen of grote geldbedragen in uw appartement. Bij vermissing van eigendommen kunt u rechtstreeks aangifte doen bij de politie en vragen wij u dit te melden bij een van de zorgmedewerkers

## **Disciplines**

#####

Wanneer u zorg vanuit het VPT ontvangt wordt nog steeds, indien uw zorgverzekering dit toelaat, uw eigen vertrouwde fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist, huisarts, apotheek enz. ingeschakeld. De medewerkers zorgen samen met u voor een goede coördinatie zodat de lijntjes tussen de genoemde disciplines optimaal werken. Dit alles wordt vastgelegd in uw zorgdossier.

## **Domotica**

#####

Maaswaarden maakt gebruik van domotica. Dit zijn technische hulpmiddelen die bijvoorbeeld een signaal afgeven als u 's nachts uit bed komt of als u uw medicatie moet innemen. Uw eerstverantwoordelijke verzorgende bespreekt met u of domotica voor u van toegevoegde waarde kan zijn.

## **Echtparen**

#####

Natuurlijk wilt u zo lang mogelijk samenblijven. Er zijn verschillende mogelijkheden om samen te wonen binnen de locaties Nieuwendijk en Werkendam. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met cliëntservice.

## **Eerst verantwoordelijke verzorgende/ verpleegkundige**

#####

Binnen Maaswaarden werken wij met een "Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige" (ook wel EVV'er genoemd). Iedere cliënt heeft een eigen EVV'er, dit kunnen er soms ook twee zijn. De EVV'er is het aanspreekpunt voor de cliënt bij allerlei (belangrijke) zaken.

## **Elektronisch cliëntendossier (ECD)**

#####

Wij leggen gezamenlijke afspraken over de zorgverlening en gegevens over uw gezondheid vast in uw elektronisch cliëntdossier, afgekort het ECD. U kunt dit dossier inzien via Caren Zorgt.

## Ergonomische werkomgeving

//////////

Wij vinden het belangrijk om ons werk ergonomisch te kunnen uitvoeren. Dit betekent dat wij de hulpmiddelen en omstandigheden om zorg te kunnen verlenen aanpassen om zo optimaal mogelijk te kunnen functioneren. De zorgmedewerkers kunnen bijvoorbeeld van u vragen om een hoog-laag bed in huis te plaatsen wanneer wij u op bed moeten verzorgen. Ook vragen wij u om een hulpmiddel aan te schaffen wanneer we hulp bieden bij b.v. het douchen. We gaan met u in overleg om een zo ergonomisch mogelijke omgeving te creëren en vragen hierin om uw medewerking

## Eten en Drinken

//////////

Wij besteden veel aandacht aan het eten en drinken. U kunt gezellig met uw medebewoners eten in de gezamenlijke huiskamer of op uw eigen appartement. Samen met de medewerkers van de huiskamer kunt u bespreken wat uw voorkeuren zijn. Tussen de maaltijden door is er altijd koffie, thee of iets fris te drinken en ook aan de koekjes en snacks wordt gedacht. Als uw familie een keertje mee wil eten kan dit (tegen betaling en in overleg met de medewerker) geregeld worden. Feestdagen worden altijd met iets extra's gevierd.

## Etisch beleid

//////////

Bij ethisch beleid kunt u denken aan de keuze voor wel of niet reanimeren of de keuze tussen een behandeling of pijnbestrijding. Bij het bespreken van deze keuzes en wensen kunt u ondersteuning vragen van de huisarts. Bij vragen hierover kunt u ook ondersteuning vragen aan uw eerste verantwoordelijke verzorgende. Alle gemaakte afspraken worden vastgelegd in uw elektronisch dossier.



**“Een mens heeft behalve een buitenkant ook een binnenkant die zorg nodig heeft.”**

## Facebook, foto's / film, sociale media

//////////

Maaswaarden heeft eigen pagina's op sociale media. Voor foto's en filmmateriaal waar een cliënt herkenbaar op staat vragen we u, voordat u bij ons komt wonen, om schriftelijke toestemming. Dit wordt vastgelegd in het ECD. Voor folders, brochures en de website vragen wij apart uw schriftelijke toestemming.

## Familie en mantelzorg

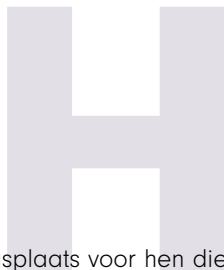
//////////

Familie heeft een belangrijke rol, ook als u verhuisd bent. Graag zien we dat familie, of anderen, u waar mogelijk helpen. Wij vragen nadrukkelijk om begeleiding van familie/mantelzorgers wanneer u naar het ziekenhuis of andere locaties buiten Maaswaarden moet. Mocht dit niet lukken laat ons dan bijtijds meedenken zodat we samen zoeken naar de beste oplossing

## Giften

//////////

Het is niet toegestaan geld en goederen aan individuele medewerkers of vrijwillige collega's te geven. Het is wel mogelijk om een schenking te doen aan de organisatie of een afdeling. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met cliëntservice.



## Herdenkingsmoment



Op de locatie is er een herdenkingsplaats voor hen die overleden zijn.

## Huisdieren



Huisdieren zijn van harte welkom binnen Maaswaarden, mits zij geen overlast bezorgen. U blijft zelf verantwoordelijk voor de algehele verzorging van uw huisdier en deze verblijft in uw eigen appartement. U blijft zelf aansprakelijk voor schade die eventueel door het dier veroorzaakt wordt. Deze aansprakelijkheid geldt voor alle schade die uw huisdier, zowel binnen als buiten, aanricht. Wanneer u door ziekte of wegens omstandigheden niet in staat bent uw huisdier te verzorgen, dan dient u hiervoor zelf een regeling te treffen.

## Huishoudelijke hulp



Vanuit VPT en het dienstenpakket wordt uw appartement door Maaswaarden schoongemaakt. Als u hier zelf ook iets in wil betekenen is dit altijd mogelijk. Dit zal dan met uw EVV-er besproken worden en in het zorgplan worden genoteerd. De algemene ruimtes worden uiteraard ook door Maaswaarden schoon gehouden.

## Hulpmiddelen in de zorg



Om de zorg eenvoudiger te realiseren zijn er veel hulpmiddelen op de markt. Zie onder E ergonomisch werken. Vanuit de zorg wordt aangegeven wat er in uw situatie nodig of wenselijk is. Omdat u op basis van VPT verblijft kan dit via uw eigen zorgverzekering aangevraagd of aangeschaft worden

## Hygiëne



Als organisatie vinden wij het belangrijk om afspraken te maken over onze werkomgeving. Het is namelijk van belang dat wij hygiënisch kunnen werken in een schone omgeving. Op basis van VPT krijgt u ook ondersteuning voor het schoonhouden van uw eigen leefomgeving. Waarbij we met elkaar afspraken maken hoe we dit met elkaar invullen.



**“Werken op De binnenhaven en de Griend is eigenlijk op visite gaan bij mensen en ze een fijne dag bezorgen.”**

## Identiteitsbewijs



Maaswaarden moet voldoen aan een identificatieplicht. Wanneer u op een van onze locaties komt wonen vragen wij u daarom een geldig legitimatiebewijs te tonen en zullen wij uw documentennummer verifiëren en noteren in het dossier.



## Internet



Internet zit in uw woonservicepakket, zowel voor u als voor uw bezoekers. De inloggegevens en opties worden verstrekt bij verhuizing naar de locatie.

## Kennismakingsgesprek

~~~~~

Voor uw verhuizing vindt er een kennismakingsgesprek plaats met een medewerker van cliëntservice. Dit kan zowel op locatie als bij u thuis. In dit gesprek ontvangt u alle informatie rondom uw verhuizing. Daarnaast bespreken wij uw wensen en verwachtingen.

## Kerktelefoon

~~~~~

Op de vaste internetaansluiting in uw appartement kunt u een internet kerkontvanger aansluiten. De kerkontvanger kunt u aanvragen bij uw eigen kerkgenootschap. Voor inloggegevens zie het kopje Internet onder I.

## Klachtenregeling

~~~~~

Medewerkers doen hun werk zo goed mogelijk. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent of er geen aansluiting is bij uw wensen en behoeften. Het is van belang voor een goede zorgverlening dat een klacht altijd wordt gemeld. Bespreek uw klacht met diegene die de zorg verleent. Uw uiting van ongenoegen of ontevredenheid beschouwen we als een gratis advies. Vaak lost een gesprek al veel op. Mocht een gesprek onvoldoende resultaat hebben, dan zal dit verder worden besproken met de manager. Mocht dit nog steeds niet naar tevredenheid verlopen dan kunt u altijd terecht bij onze klachtenfunctionaris. Hoe u uw klacht kunt melden en hoe deze wordt behandeld kunt u lezen op de website [www.maaswaarden.nl](http://www.maaswaarden.nl).

## Kosten

~~~~~

U betaalt maandelijks uw woonserviceovereenkomst en een eigen bijdrage aan het CAK (zie kopje CAK).

De woon- en servicekosten bestaan uit drie delen;

1) Kale huur

Op basis van het aantal vierkante meters wordt een onderscheid gemaakt in appartementen en algemene ruimtes (gangen, berging, huiskamer, ed.).

De huur voor de algemene ruimtes wordt gelijk verdeeld over de appartementen. Ieder betaalt een gelijk deel.

De huur voor de appartementen wordt verdeeld op basis van het aantal vierkante meters per appartement.

## Kosten <sup>2</sup>

~~~~~

2) GasWaterLicht (GWL) en onderhoud

Op basis van het aantal vierkante meters wordt een onderscheid gemaakt in appartementen en algemene ruimtes (gangen, berging, huiskamer, ed.). GWL en onderhoud voor de algemene ruimtes wordt gelijk verdeeld over de appartementen. Ieder betaalt een gelijk deel. GWL en onderhoud voor de appartementen wordt verdeeld op basis van het aantal vierkante meters per appartement.

3) Dienstenpakket

Dit is een vast bedrag per appartement gebaseerd op één bewoner. Voor een tweede bewoner betaalt men 50% van deze kosten.

## Leerbedrijf

~~~~~

Regelmatig lopen leerlingen en stagiaires van diverse opleidingen stage binnen onze teams. Mogelijk ook in uw team. We vinden het belangrijk dat leerlingen praktijkervaring op doen, zodat ze na hun opleiding goed voorbereid aan de slag kunnen in het werkveld. Uiteraard worden ze daarbij begeleid door een deskundige praktijkbegeleider.

## Mantelzorger(s)

~~~~~

De zorg in Nederland is aan het veranderen. Samen met uw netwerk willen we aansluiten bij de wensen en behoeften van de bewoners. Hier hebben we de hulp van uw netwerk bij nodig. Wij stemmen graag met uw netwerk af hoe dit het beste in te vullen is. Dit wordt met u/jullie besproken. Deze afstemming is een doorlopend proces wat ook na de verhuizing de aandacht nodig blijft hebben.

## MDO



Het Multidisciplinair Overleg (MDO) is een overleg met betrokken zorgpartijen. Hierbij kan het zijn dat u wordt besproken tijdens een overleg met bijvoorbeeld de huisarts, fysiotherapeut of andere disciplines. Dit zal altijd in overleg met u gaan. Mogelijk vindt dit gesprek elders plaats of bij u aan huis. Hierover zullen afspraken gemaakt worden via uw wijkverpleegkundige of EVV'er.

## Medicatie



Afhankelijk van de indicatie wordt met u gekeken wie welke verantwoordelijkheid neemt, of overneemt bij het gebruik van medicatie.

## Onderhoud en reparaties



Maaswaarden is, bij normaal gebruik, verantwoordelijk voor het goed functioneren van de voorzieningen die bij de huur van het appartement horen. (zie onder A). U bent zelf verantwoordelijk voor het onderhoud van uw eigen inboedel. Na het opzeggen van de huurovereenkomst dient het appartement in dezelfde staat te worden opgeleverd als bij aanvang.

## Overlijden



De familie/nabestaanden hebben na het overlijden van de huurder 14 dagen de tijd om het appartement in originele staat op te leveren. In overleg kan deze periode, tegen betaling, verlengd worden. Deze periode wordt alleen de huur nog berekend, het dienstenpakket stopt op het moment van overlijden.

## Palliatieve zorg



Wanneer u een (chronische) ziekte heeft waarvan u niet meer kunt genezen is er sprake van de palliatieve fase en palliatieve zorg. Naast de zorg en pijnbestrijding heeft de kwaliteit van leven en de beleving van uw levenseinde onze aandacht. In de laatste levensfase zal het handelen vooral gericht zijn op comfort en welbevinden.

## Privacy



Het privacy beleid van Maaswaarden kunt u vinden op de website [www.maaswaarden.nl](http://www.maaswaarden.nl)

## Reanimatie



Wij worden graag op de hoogte gebracht rondom de wensen met betrekking tot reanimatie. Wij vragen u om uw behandelwensen te bespreken met uw eigen huisarts en dit te laten vastleggen in het elektronisch cliëntendossier.

## Rondleiding



Bij interesse kunt u een rondleiding aanvragen voor onze VPT locaties. Hier kunt u ook alle persoonlijke vragen stellen. U kunt een afspraak maken via [clientservice@maaswaarden.nl](mailto:clientservice@maaswaarden.nl)

## Roken



In de algemene binnenruimtes mag niet worden gerookt. Het is toegestaan dat u in uw appartement of buiten rookt, mits verantwoord en niet zorgt voor overlast bij uw medebewoners. Wij willen u echter wel vragen om tijdens het zorgmoment niet te roken en zo nodig de ruimte te ventileren.



## Schade eigendom

~~~~~

Indien een medewerker uw eigendommen beschadigt, dan verzoeken wij u de schade direct te melden bij een medewerker zodat u samen een schadeformulier in kunt vullen. Maaswaarden zal, over het algemeen, de kosten dragen voor vervanging.

## Scootmobiel

~~~~~

Op de afdelingen zijn geen specifieke plaatsen waar u uw scootmobiel kunt parkeren of opladen. Uw scootmobiel dient u in uw eigen appartement op te laden en te parkeren.

## Sleutels

~~~~~

Uitgifte en inname van sleutels van en aan bewoners wordt door Clientservice georganiseerd. De uitgifte van de eerste sleutels vindt plaats bij het ingaan van de getekende woonserviceovereenkomst. U kunt hier telefonisch een afspraak voor maken met cliëntservice. Zij helpen u verder. De inname kunt u wederom afstemmen met cliëntservice. Er worden standaard 2 sleutels per appartement uitgegeven. Daarnaast krijgt u een tag (elektronische sleutel) voor de hoofdingang van de locatie. Deze is geactiveerd van 8.00 tot 22.00 uur. Op verzoek kunt u meerdere tags aanvragen. Sleutels blijven eigendom van Maaswaarden, bij verlies worden kosten voor vervanging bij u in rekening gebracht.

## Telefonie

~~~~~

U kunt, op verzoek, uw huidige telefoonnummer meeverhuizen naar onze VPT locaties. Zodra het nummer geporteerd is wordt het door Maaswaarden verwerkt naar een aansluiting in uw appartement. De abonnements-, aansluitings- en belkosten komen voor uw eigen rekening. U krijgt een factuur van X2com.

## TV

~~~~~

Alle appartementen zijn voorzien van een kabelaansluiting, het standaard pakket van Ziggo is voorzien van 50 zenders. Om het digitale signaal te ontvangen heeft u een geschikte tv nodig met een ingebouwde digitale ontvanger. Technische naam: een DVB-C tuner. Dat klinkt ingewikkeld, maar de meeste toestellen hebben er wel een. Als u meer zenders wil dan aangeboden in het basispakket, kunt u dit zelf aanvragen bij Ziggo particulier op het adres van de locatie en uw appartementnummer. De tv aansluiting vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de cliënt zelf.

## Verzekeringen

~~~~~

Aansprakelijkheidsverzekering: Wij adviseren u de aansprakelijkheids- en inboedelverzekering aan te houden. Het is echter wel raadzaam het verzekerde bedrag na te gaan. Mocht u onverhoopt schade veroorzaken aan eigendom van derden dan dient u dit zelf te regelen via uw eigen WA-verzekering. Indien een medewerker van Maaswaarden uw eigendommen beschadigt, verzoeken wij u dit direct te melden bij een medewerker.

Brand- en glasschade: Maaswaarden heeft hiervoor een verzekering afgesloten.

Ziektekosten; tijdens uw verblijf behoudt u uw eigen ziektekostenverzekering.



**“Gezelligheid en samen de dag zinvol invullen staat bij ons op één.”**



## Waakmand



Een waakmand is een mand met artikelen die kan worden ingezet in de laatste levensfase, om de familie/ naasten te ondersteunen in deze moeilijke tijd. In de waakmand zit bijvoorbeeld informatie over de laatste levensfase, een gedichtenbundel, massageolie voor complementaire (aanvullende) zorg, een plaid, een puzzelboekje, informatie voor kleine kinderen enz. De waakmand wordt door de verzorging in bruikleen aangereikt. In de laatste levensfase zal het handelen vooral gericht zijn op comfort en welbevinden. Door het aanbieden van de waakmand willen wij u informatie en ondersteuning bieden.

## Wasverzorging



Al uw kleding wordt op locatie gewassen, gedroogd en gestreken door onze medewerkers. De familie is verantwoordelijk voor het labelen van het wasgoed via goedgemerkt.nl.

## Welkomstbrief



Vanaf het moment dat u van ons zorg ontvangt ontstaat er een overeenkomst tussen u en Maaswaarden. Op deze overeenkomst zijn onze algemene voorwaarden en de "Bijzondere module vpt" van toepassing. De voorwaarden kunt u ook vinden via onze website [www.maaswaarden.nl](http://www.maaswaarden.nl). Is het voor u niet mogelijk om de documenten digitaal te bekijken, dan kunt u dit aangeven bij cliënts-service. U ontvangt deze dan op een andere manier.

## Wet zorg en dwang (WZD)

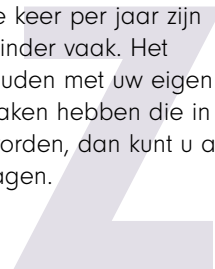


Doel van de wet is het voorkomen van onvrijwillige zorg, eerst kijken naar de oorzaken van bepaald gedrag en zoeken naar vrijwillige alternatieven. WZD kan alleen worden uitgevoerd wanneer er sprake is van een psychogeriatrische (PG) aandoening, zoals dementie. .

## Zorgevaluatie



Minimaal 1x per jaar worden het zorgplan en de zorgdoelen geëvalueerd. Afhankelijk van de zorgwaarte en casus plannen wij een zorgevaluatie gesprek in. Dit kan bij sommige cliënten twee keer per jaar zijn en bij andere cliënten vaker of minder vaak. Het zorgevaluatiegesprek wordt gehouden met uw eigen EVV-er. Mocht u in de tussentijd zaken hebben die in uw zorgplan beschreven dienen te worden, dan kunt u altijd bij de EVV-er een gesprek aanvragen.



## Zorgkaart NL



Op Zorgkaart Nederland ([www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)) kunt u een waardering achterlaten. Wat u van onze zorgverlening vindt, is voor ons belangrijk. Als u ergens tevreden of niet tevreden over bent, horen we het uiteraard ook graag persoonlijk.

## Zorgplan



Zorgafspraken worden in overleg gemaakt en uiterlijk zes weken na uw verhuizing definitief vastgelegd in het Zorgleefplan, een onderdeel van uw Elektronisch Clientendossier (ECD). Wij vragen u het plan door te lezen en te ondertekenen. Dit kan via Caren Zorgt, maar ook de medewerkers die bij u komen willen u daar graag bij helpen.

## Zorgzwaartepakket



Indien u recht heeft op zorg vanuit de Wlz verneemt u van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) op welk zorgprofiel u bent ingedeeld. In een zorgprofiel staat wat voor soort zorg en ondersteuning u nodig heeft. Bij grote veranderingen van uw zorg kan het nodig zijn om een nieuw zorgprofiel aan te vragen. Dit gebeurt altijd in goed overleg met uw EVV-er. Mocht VPT niet meer passend zijn wordt dit in overleg met u en uw naasten besproken.





**Maaswaarden locatie**  
**De Binnenhaven**

Bergseveld 2  
4251 BV Werkendam  
0416-698400  
[info@maaswaarden.nl](mailto:info@maaswaarden.nl)