

## **Inhoudsopgave informatiemap**

1. Algemene Brochure
2. Informatie algemeen: o.a specifieke informatie nieuwe cliënt, uitgangspunten over zorgverlening: zorgvisie, mogelijkheden over eigen invulling, ethische aangelegenheden
3. De zorgtelefoon – de handleiding, aanvraag en machtiging
4. Machtiging wasserij
5. Plattegrond
6. Klachtenregeling
7. Privacyreglement
8. Richtlijnen opname verzorgingshuis
9. Richtlijnen opname verpleeghuis
10. Uw eigen bijdrage bij verblijf in een AWBZ-instelling: folder

## **De deur staat altijd open**

Als u aan Malderburch denkt, denkt u wellicht alleen aan ons prachtige gebouw. Medewerkers en cliënten zijn trots op dit gastvrije, transparante gebouw, jazeker, maar we doen meer.

In de brochure van Malderburch leest u alles over Welzijn, Wonen en Zorg in de gemeente Heumen. Het begrip Welzijn staat bewust voorop. Ik ben ervan overtuigd dat mensen minder zorg nodig hebben wanneer ze 'wel zijn, wanneer ze een sociaal en zoveel mogelijk zelfstandig leven leiden.

Malderburch heeft de regie in handen als het gaat om het ouderenwerk in de gemeente Heumen. Bij ons kan iedereen terecht met vragen over ouder worden hiervoor hebben wij hebben ouderenadviseurs. Het geven van informatie en advies is een van onze kerntaken. We luisteren goed naar de vraag en gaan samen met u op zoek naar het antwoord. Vragen over een activiteit, maar ook vragen over hoe het verder moet nu u zo slecht ter been bent. U kunt in een appartement komen wonen, maar u kunt ook allerlei maatregelen treffen waardoor u zo lang mogelijk in uw huidige woning kunt wonen. Wij kunnen u daarbij helpen. Voorop bij ons staat dat ieder mens vrij is om keuzes te maken. Geen betutteling van onze kant dus. U regelt de zorg die u nodig hebt en wij helpen u daarbij. Cliënten van Malderburch leven zo normaal mogelijk. Tussen hun eigen spulletjes en met veel privacy.

Daarnaast streven we ernaar veel mensen uit de buurt binnen te halen. Zo hebben we bijvoorbeeld een restaurant waar alle 55-plussers uit Heumen van harte welkom zijn en waar de cliënten ook graag een hapje eten.

Bij Malderburch werken betrokken medewerkers die ook nog eens veel plezier in hun werk hebben. Wat mijzelf betreft: ik ben er trots op hier te werken. Mijn uitgangspunt is steeds weer: hadden mijn ouders het zo gewild?

Agnes Schaap,  
Directeur - bestuurder

## **Informatie algemeen**

### **De missie van Malderburch**

Het creëren van een woon- en leefklimaat waarin de cliënt, ondanks eventuele (toenemende) afhankelijkheid van anderen, zelf richting geeft aan het eigen leven.

### **De visie van Malderburch**

Organisaties moeten in het kader van de Kwaliteitswet zorginstellingen verantwoorde zorg leveren. Dat wil zeggen dat de zorg van een goed niveau is, dat de zorg in ieder geval doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is en dat de zorg is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt.

Om die functie te vervullen staan verantwoordelijkheidsgevoel, klantgerichtheid, vraaggestuurd werken en markt- en vernieuwingsgerichtheid centraal in het beleid van onze organisatie.

De mens is pas volledig mens als hij binnen zijn eigen mogelijkheden volledig tot zelfbepaling kan komen, als hij in staat wordt gesteld waarde aan zijn eigen persoonlijkheid te geven, als hij zelfsturend en zingevend bezig kan zijn.

Voor de intramurale organisatie willen wij een woongelegenheid zijn die veilig is, zorg geeft waar nodig is en een programma van dagbesteding biedt met als doel het welzijn van haar cliënten te bevorderen.

Om die functie te vervullen staan verantwoordelijkheidsgevoel, klantgerichtheid, vraaggestuurd werken en markt- en vernieuwingsgerichtheid centraal in het beleid van onze organisatie.

Zorg vereist aandacht en het bewust bezig zijn met de mens. Dit houdt o.a. in dat wij niet meer voor de ander bepalen, maar dat onze taak erop gericht is de ander in staat te stellen zoveel mogelijk richting aan zijn eigen leven te geven door het zelfsturend vermogen te bevorderen. De cliënt behoudt zijn keuzemogelijkheden met een eigen verantwoordelijkheid. Bij cliënten die daar niet meer toe in staat zijn, speelt de vertegenwoordiger van de cliënt een belangrijke rol.

Omdat de cliënten van de afdeling Salsa (psychogeriatrische verpleeghuiszorg) door hun geestesgesteldheid niet of minder in staat zijn risico's t.a.v. hun veiligheid en die van anderen in te schatten, bestaat het gevaar dat er meer vrijheid en eigen inbreng in het leven van de cliënt wordt afgenomen dan strikt noodzakelijk is. Dit dient zoveel mogelijk te worden vermeden.

Deze cliënten verblijven in een besloten omgeving, die zo is aangepast, dat cliënten met een zo groot mogelijke mate van bewegingsvrijheid zo min mogelijk risico lopen op schadelijke gevolgen t.a.v. hun cognitieve en/ of psychische beperkingen. Als het enigszins mogelijk is, worden middelen en maatregelen niet toegepast, en wordt gezocht naar alternatieven, zoals bijvoorbeeld verbetering van spierkracht en looppatroon, gedragsbeïnvloeding en/ of coaching van het team in de omgang van een cliënt met gedragsproblemen of het zoeken naar passende activiteiten voor de cliënt.

Wanneer desondanks middelen en maatregelen noodzakelijk zijn, worden de voor- en nadelen voor de cliënt zorgvuldig geïnventariseerd en vindt de afweging en evaluatie plaats volgens protocol.  
De afdeling is afgesloten.

## **Welzijn**

### **Leef je eigen leven**

'Welzijnswerk voor ouderen ondersteunt en versterkt het vermogen van ouderen om zelf sturing te blijven geven aan hun leven. Alle activiteiten en diensten dragen daartoe bij. Deze tekst is te lezen in het werkplan van de afdeling Welzijn van Malderburch. Het komt erop neer dat alle medewerkers van Malderburch ervan uitgaan dat ook ouderen hun eigen leven leiden. Alle activiteiten zijn erop gericht dat iedereen zoveel mogelijk die dingen blijft doen die bij haar of zijn leven horen. Zelfstandig of met een beetje hulp. Voor advies kunnen zelfstandige wonende ouderen terecht bij een ouderenadviseur. Verder kunt u o.a. gebruik maken van personenalarmering of van de bezoek- en opvangservice.

### **De ouderenadviseur**

De ouderenadviseur informeert, adviseert en ondersteunt bij vragen en problemen die met ouder worden te maken hebben. De ouderenadviseur kan bemiddelen als u hulp van andere organisaties nodig heeft. Uw wensen en mogelijkheden zijn steeds het uitgangspunt. In sommige situaties kan de adviseur kortdurende persoonlijke begeleiding geven. De adviseur heeft tijd voor een gesprek en komt, als u dat wenst, bij u thuis. De ouderenadviseur werkt onafhankelijk van dienstverlenende instellingen. Behalve beroepsouderenadviseurs, zijn er via de KBO ook actieve vrijwillige ouderenadviseurs.

### **Personenalarmering**

Mevrouw Jansen (83) is slechtziend. Ze woont zelfstandig en haar kinderen wonen niet in de buurt. Mevrouw redt zich prima, maar is wel eens bang voor haar veiligheid. Stel je voor dat ze valt en niet meer overeind kan komen? Mevrouw heeft zich hierom aan laten sluiten op de Alarmering voor Ouderen en Gehandicapten. Met een druk op de knop is er binnen de kortste keren iemand die haar helpt. Deze persoon betreedt u woning via de sleutel in het sleutelkluisje deze bevindt zich bij uw voordeur of in de centrale sleutelkast in Malderburch.

Dat kan een buurvrouw, een kennis of een familielid zijn. Het is in ieder geval iemand die mevrouw zelf heeft aangewezen en die ook in het bezit is van een sleutel van de woning. Mevrouw Jansen: "Ik moet er wel aan wennen dat de knip niet op de deur mag, maar ik voel me veel veiliger."

Wanneer mevrouw liever wil dat er een professionele verzorgende van Malderburch komt, dan kan dat geregeld worden (hieraan zijn kosten verbonden). Na contact met de alarmcentrale komt er binnen afzienbare tijd iemand die snel ziet wat er aan de hand is

en in kan grijpen. Alarmering kunt u aanvragen bij Vraagwijzer van de gemeente Heumen.

### **Bezoek en opvangservice**

Altijd zorgen voor iemand die vergeetachtig of dementerend is of voor iemand die een beroerte heeft gehad of langdurig ziek is, dat is erg zwaar. Om die zorg vol te kunnen houden is het belangrijk er af en toe 'even tussenuit' te kunnen; rustig boodschappen doen, een bezoek brengen of een cursus te volgen. De geschoolde vrijwilligers van de Bezoek en opvangservice kunnen u daarbij helpen. Zij nemen een dagdeel per week uw taak over zodat u even tijd voor uzelf kunt nemen.

Hoe kunt u onze hulp aanvragen?

U kunt contact opnemen met Malderburch afdeling Welzijn Ouderen via telefoonnummer 024 – 357 0570.

### **Vervoer op Maat: Wij rijden met Zorg**

Dit is de slogan van het nieuwe project in de gemeente Heumen waarbij alle ouderen vanaf 55 jaar en/of een beperking op lichamelijk of geestelijk gebied gebruik kunnen maken van de daarvoor bestemde rolstoelbus. Het project is gefinancierd door Malderburch, de gemeente Heumen en heeft een bijdrage ontvangen van het coöperatiefonds van de Rabobank.

De rolstoelbus heeft ook een functie in het halen en brengen van deelnemers van de dag- en groepsverzorging van Malderburch.

De taxibus van Vervoer op Maat rijdt maandag t/m vrijdag van 10.30 tot 20.00. Ze halen u op bij de voordeur en brengen u tot de voordeur waar u moet zijn. Begeleiding naar uw kamer is uiteraard mogelijk.

Het Vervoer op Maat is niet bedoeld voor ziekenvervoer naar een ziekenhuis. Daarvoor bestaan de vervoersregelingen van de ziektekostenverzekeraars.

De chauffeurs zijn vrijwilligers en een medewerker vanuit de werkgelegenheidsstichting gemeente Heumen.

#### **Informatie:**

U kunt telefonisch informatie inwinnen of een rit aanvragen bij Malderburch, Centrum voor Welzijn, Wonen en Zorg. Telefoonnummer 024 – 357 0 570, maandag t/m vrijdag van 09.00 – 11.00.

### **Mantelzorg**

Uit betrokkenheid zorgt u als mantelzorger voor een ander. Het kan bijvoorbeeld gaan om een gehandicapt kind, een chronisch zieke partner, een dementerende moeder, een broer met een verstandelijke beperking, een ernstig zieke vriendin of buur. U denkt hier niet bij na; u doet het gewoon!

Als mantelzorger is het niet eenvoudig de balans te vinden tussen het zorgen voor een ander en het zorgen voor jezelf. U kunt als mantelzorger te maken krijgen met situaties waarvoor u geen oplossing of antwoord weet. Of het wordt u allemaal even te veel. Dan is mantelzorg Heumen er voor u!

Voor informatie, een vraag of gewoon een luisterend oor kunt u contact opnemen met mantelzorg Heumen, zij zijn bereikbaar op dinsdag en vrijdag van 09.00 tot 16.00.

## **Wonen**

Als je spreekt over zelfbepaling, eigen persoonlijkheid, zelfsturend en zingeving dan hoort daar ons inziens ook een eigen appartement bij voor iedere cliënt.

Deze bestaat uit een aparte woon- en slaapkamer en een ruime badkamer met toilet.

Het appartement kan naar eigen inzicht worden ingericht.

Indien bij de uitvoering van de dienstverlening er -of voor de cliënt, of voor de medewerker maatregelen getroffen moeten worden die gevolgen hebben voor de inrichting van het appartement zal dit in overleg met de cliënt of dienst contactpersoon gebeuren.

Een eigen appartement heeft ook voor de bv. de familie een meerwaarde zoals het voeren van privégesprekken, samen een kopje koffie drinken of om een gesprek te voeren. De kamer wordt behangen, gesausd en schoon opgeleverd.

## **Een appartement in Malderburch**

“Ik heb het hier erg naar mijn zin, ik ben hier gewoon thuis, maar ik word verzorgd als in een hotel. Alles is comfortabel en als er iets kapot is, wordt dat gerepareerd.”

Aan het woord is een cliënt. Vol trots laat ze haar appartement

op de eerste etage zien. Tevreden wijst ze naar een kast die onlangs nog door een van haar kinderen in haar keuken is gezet. Mevrouw heeft een kamer met open keuken, een ruime slaapkamer en een ruime badkamer. Als het nodig is, kan ze zich met een rollator of rolstoel goed in haar woning bewegen. Ook echtparen wonen in Malderburch. Een appartement voor twee personen in dit verzorgingshuis is werkelijk verrassend ruim. Er is plaats voor een comfortabele zithoek, eethoek, kast, televisie en wat iemand verder maar kwijt wil. Daarnaast ook hier een ruime slaapkamer en een ruime badkamer. Welke zorg u ook nodig hebt, u behoudt te allen tijde uw privacy!

## **Een aanleunwoning in Malderhof**

De aanleunwoningen in Malderhof zijn eigendom van Oosterpoort Wooncombinatie.

Om hier een woning te kunnen huren, heeft u een indicatie nodig. Wanneer u in Malderhof woont, woont u volledig zelfstandig, maar kunt u gebruik maken van alle faciliteiten van Malderburch. Dus ook voor u is het mogelijk in het restaurant te eten, deel te nemen aan de activiteiten die er georganiseerd worden. U woont zelfstandig, maar u heeft toch de gezelligheid van uw leeftijdgenoten, als u dat wil. U heeft een ruime kamer met open keuken, een slaapkamer, logeerkamer en badkamer. Uiteraard richt u uw woning volledig in naar uw eigen smaak en met uw eigen spullen. U kunt binnendoor naar Malderburch.

## **Een woning in Hubertushof**

De 28 appartementen in Hubertushof zijn ook eigendom van Oosterpoort Wooncombinatie. Om hier een woning te kunnen huren, heeft u een indicatie

inodig. Of u nu in Hubertushof woont of in Malderhof, u kunt altijd gebruik maken van de faciliteiten die Malderburch te bieden heeft. Het verschil tussen Hubertushof en Malderhof is dat u voor een bezoekje naar Malderburch altijd eerst naar buiten moet.

## **Zorg**

### **Verzorgingshuis**

Zorgverlening geschiedt op geïntegreerde multidisciplinaire wijze en wordt aangeboden op basis van een individueel opgemaakt en in overleg met de (vertegenwoordiger van de) cliënt vastgesteld zorgleefplan cq behandelplan. Het zorgplan wordt ondertekend door de cliënt c.q. de vertegenwoordiger. Het cliëntendossier is een verzamelmap waarin de totale zorg- en dienstverlening staat vermeld.

Malderburch kent 60 definitieve plaatsen en 3 tijdelijke plaatsen (TOP-kamers). Afspraken over de gewenste hulp maakt u met de EVV'er. De behandeling van verzorgingshuiscliënten valt onder de verantwoordelijkheid van de huisarts. Kortom, u behoudt zoveel mogelijk de regie over uw eigen leven en kunt toch over de zorg beschikken die u nodig hebt: zorg op maat.

### **Verpleeghuiszorg**

Malderburch biedt ook verpleeghuiszorg: zowel voor dementerenden (psychogeriatric) als voor cliënten die lichamelijk veel zorg behoeven (somatic). Voor de eerste groep is een aparte afdeling, genaamd Salsa. De andere groep cliënten woont verspreid over de afdelingen Polka, Tango, Veleta en Mazurka. Voor beide groepen zijn in Malderburch 20 plaatsen. De behandeling voor de verpleeghuiscliënten valt onder de verantwoordelijkheid van de verpleeghuisarts. Een belangrijk aspect van verpleeghuiszorg is het multidisciplinaire karakter. Het multidisciplinaire overleg (mdo) is een belangrijk moment van afstemming en overleg tussen de verschillende disciplines zoals bv. arts, psycholoog en fysiotherapeut. Ook de familie van de cliënt wordt uitgenodigd om aan het mdo deel te nemen.

Malderburch werkt op dit gebied samen met ZZG Zorggroep. De verantwoordelijkheid voor de behandeling is onder gebracht bij deze samenwerkingspartner.

### **Afdeling Salsa**

In dit gedeelte wonen mensen die dementeren. Ook hier heeft ieder een eigen appartement. Overdag verblijven de cliënten meestal gezamenlijk in de huiskamer. Er heerst een huiselijke sfeer. In deze huiskamer is constante begeleiding. Veel cliënten hebben van hun kinderen een levensboek gekregen, waarin foto's en andere herinneringen te zien zijn. De activiteitenbegeleidster zorgt ervoor dat er dagelijks activiteiten worden aangeboden. Zo is er iemand die accordeon speelt en er zijn altijd wel mensen die daar graag bij zingen; er is gymnastiek en rondom sinterklaas bakken de bewoners met elkaar pepernoten. De brood- en warme maaltijden voor de cliënten van afdeling Salsa worden centraal geregeld door de huiskamerassistentes op de betreffende afdeling.

### **Extramurale zorg**

Een klein team (6 personen) van verzorgenden biedt hulp aan thuiswonende cliënten binnen een straal van 500 meter van Malderburch. Dit zijn vooral de mensen die in de Hubertushof en Malderhof wonen. Hierbij kan het gaan van vier keer per dag een oog druppelen tot complete verpleeghuiszorg thuis.

### **Huishoudelijke zorg**

Naast het schoonmaken van de appartementen van de cliënten binnen Malderburch, bieden we ook huishoudelijke zorg aan bij cliënten thuis. In 2010 poetsten we bij ongeveer 10 cliënten wekelijks thuis. Het gaat dan niet alleen om poetsen, maar ook wassen, strijken, een boodschap halen; kortom het brede pakket van huishoudelijke zorg.

### **Dagverzorging**

De dagverzorging maakt het voor ouderen mogelijk om langer thuis te wonen. Om in aanmerking te kunnen komen voor de dagverzorging is een toegangsbewijs; een zogenaamde indicatie nodig. Deze wordt afgegeven door het CIZ. Iedereen kan daar een aanvraag doen. Een indicatiesteller beoordeelt vervolgens of er sprake is van gezondheidsproblemen; lichamelijk, psychisch en sociaal. Ook kan dagverzorging geïndiceerd worden ter ontlasting van de partner of de familie.

De cliënten variëren in leeftijd van 55 tot 100 jaar. Eén van de bezoekers vertelt dat zijn ogen behoorlijk achteruit zijn gegaan. Hierdoor kan hij de krant niet goed meer lezen. Tot zijn genoegen leest een begeleidster stukken uit de krant voor. Een ander vertelt dat gisteren haar buurvrouw is overleden en hoe jammer ze dat vindt. Na de gezamenlijke koffie bekijken ze met elkaar wat ze willen doen. De één wil wel een potje kaarten, de ander wil iets gaan verven. Er kan naar muziek geluisterd worden, maar ook knutselen is mogelijk. Af en toe wordt er gekookt of gebakken en komen er eigen gebakken frites op tafel.

Iedere doordeweekse dag van 10.00 tot 16.00 uur kunnen cliënten terecht voor een luisterend oor, een wandeling of andere activiteiten. Tevens krijgt u een warme maaltijd aangeboden. U eet in het restaurant van Malderburch. Als het nodig is, wordt u gehaald en gebracht door de bus van Malderburch.

### **Groepsverzorging ontlast de mantelzorger**

Wanneer mensen dementeren, hebben ze meer begeleiding nodig. Familie, buren en vrienden verlenen hand- en spandiensten. Dit noemen we mantelzorg. Soms neemt die mantelzorg extreme vormen aan en zorgt bijvoorbeeld de partner dag en nacht voor iemand. Om deze mantelzorg te ontlasten, kunnen dementerende mensen iedere dag in de week terecht bij de groepsverzorging in Malderburch. In een gezellige, ruime en lichte huiskamer vermaken de gasten zich met diverse activiteiten. Ze kijken foto's, lezen de krant, doen spelletjes, praten over vroeger en doen zelfs aan gymnastiek. In de huiskamer staan comfortabele stoelen, zodat een eventueel middagslaapje er niet bij in hoeft te schieten. Ervaren activiteitenbegeleiders doen er van alles aan mensen een

prettige dag te bezorgen. De groepsverzorging is bedoeld voor cliënten van Malderburch en voor mensen die nog zelfstandig in de gemeente Heumen of in de regio wonen. Als dat nodig is, kunnen zij gehaald en gebracht worden.

### **Op de wachtlijst? Dan krijgt u overbruggingszorg**

Wat u ook wil op Malderburch, u hebt er bijna altijd een indicatie voor nodig. Tijdens een intakegesprek bekijkt u samen met iemand van het Centraal Indicatiestelling Zorg of u in aanmerking komt voor verzorgingshuiszorg, verpleeghuiszorg, dagverzorging of groepsverzorging. Wanneer u daarbij aangeeft dat uw eerste voorkeur Malderburch is, dan verzorgt vanaf dat moment Malderburch voor u de zogenaamde overbruggingszorg. Vanaf het moment dat u in aanmerking komt voor plaatsing tot aan het moment dat u daadwerkelijk een appartement in de Malderburch bewoont, zorgt Malderburch voor u. Een voorbeeld: Mevrouw Janssen is 82 jaar. Ze woont nog steeds zelfstandig. Dankzij wat hulp van dochters en burens lukt dat. Totdat ze haar heup breekt. Dit is zo'n moment dat mevrouw Janssen toch"maar besluit dat het beter is in een verzorgingshuis te wonen.

In het ziekenhuis vindt het intakegesprek plaats. Mevrouw Janssen, die haar hele leven in Heumen heeft gewoond, zegt heel graag naar Malderburch te willen. Daar kan ze pas over een langere tijd terecht. Vanaf het moment dat ze het ziekenhuis verlaat tot aan het moment dat ze haar woning in Malderburch kan betrekken, zorgt Malderburch ervoor dat ze de hulp en zorg thuis krijgt, die ze nodig heeft. Wanneer mevrouw Janssen in Groningen woont, terwijl haar kinderen in Malden wonen, kan ze ook als eerste voorkeur Malderburch aangeven. Ook dan geldt de overbruggingszorg.

### **De bereikbare dienst; hulp voor mensen buiten Malderburch**

's Nachts om 3.00 uur gaat de telefoon. "Help me, ik ben gevallen en ik kan niet overeind komen". De dienstdoende verzorgster noteert het adres en snelt naar het adres. Ze opent de deur en helpt mevrouw weer in haar bed. Mevrouw is uitgegleden, maar gelukkig is er verder niets aan de hand. Welterusten.

### **Centrale activiteiten**

De activiteiten, bijna te veel om op te noemen. Cliënten van Malderburch hoeven zich niet te vervelen. Er is altijd wel wat te doen en je bent volledig vrij om te beslissen of je ergens wel of geen zin in hebt. Niets moet, veel kan. De ervaring leert dat actieve mensen minder last van hun zorgen hebben. 'Je vergeet eens even je eigen sores', aldus een heer van 79 die vanmiddag een uurtje is wezen biljarten. "Het leidt je af". Malderburch biedt een flinke hoeveelheid activiteiten. In de winter speelt zich alles uiteraard binnenshuis af, maar in de zomer wordt veel gebruik gemaakt van de beschaduwde tuin. De activiteiten zijn bedoeld voor de cliënten van Malderburch, maar in veel gevallen zijn alle oudere inwoners uit de gemeente Heumen welkom. De activiteiten zijn erop gericht dat mensen aangenaam met elkaar bezig zijn en zo de dag een zinvolle invulling geven. Vaak horen de begeleiders dan ook dat iemand 'weer een fijne middag heeft gehad. De activiteiten zijn zeer divers, variërend van muziekmiddagen tot gymnastiek en van handwerken tot een themamiddag. Vaste activiteiten

concentreren zich uiteraard rondom de belangrijke momenten in de Nederlandse samenleving. Kerstmis, Pasen, maar ook bijvoorbeeld het carnaval worden gevierd. Er is een jaarmarkt, er zijn bingomiddagen en soms is er een concert. Mensen kunnen knutselen, handwerken, sjoelen en een spelletje rummikub spelen. In het internetcafé kunt u e-mailen met uw kleinkinderen en bij de bridgeclub kunt u uw hersens blijven scherpen. Kortom, voor elk wat wils.

Hebt u een ander idee? Wilt u bijvoorbeeld een leesclub oprichten? Prima, alles kan en u kunt er ook nog hulp bij krijgen. Beroepsactiviteitenbegeleiders en vrijwilligers staan voor u klaar.

## **Organisatie**

### **Medewerkerster bewonerszaken**

De medewerkerster bewonerszaken werkt samen met de Managers Zorg en EVV'ers om een goede opname voor de cliënt(en) te realiseren. Bij haar komen de aanvragen binnen voor definitieve opname van nieuwe cliënten of voor een tijdelijke opname. Zij onderhoudt de contacten met de Centrum Indicatiestelling Zorg. Samen met de bovenstaande medewerkers bespreekt zij het opnamebeleid. Daarnaast kunt u als cliënt met eventuele vragen, problemen en klachten ook bij haar terecht.

### **Manager Zorg**

Deze zijn samen met het team verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken op de afdelingen.

### **Verzorging**

Als u in Malderburch komt wonen maakt u al gauw kennis met de medewerkers uit het team verzorging.

### **Eerst verantwoordelijk Verzorgende (EVV'er)**

Tijdens het opname gesprek maakt u kennis met uw EVV'er. Bij het opnamegesprek worden er afspraken gemaakt over wat u van het team verzorging kan verwachten en wat het team verzorging van u als cliënt verwacht. Belangrijke gegevens worden in het zorgleefplan vastgelegd. De EVV'er zal dit zorgleefplan verder toelichten. Zij kan de verzorging in overleg met u veranderen aan de hand van uw behoefte. Ook de familie kan hier een helpende hand in zijn. Wij doen ook een beroep op de familie, bij zaken als boodschappen doen, de begeleiding bij een ziekenhuisbezoek e.d.. Als er geen familie aanwezig is zal er een vrijwilliger voor de betreffende cliënt worden gezocht.

## Voedingsdienst

In dit hoofdstuk kunt u lezen welke diensten Malderburch op voedingsgebied aan u kan leveren. De hieronder genoemde informatie heeft betrekking op de dagelijkse gang van zaken.

### Broodwagen

In het verzorgingshuis komt zes dagen per de week de broodwagen bij u langs. Dit gebeurt tussen 9.00 en 10.00 uur. U wordt door een medewerker van onze voedingsdienst uitgenodigd om uw keuze uit de diverse soorten brood, kaas en vleeswaren aan te geven. U dient zelf voor een broodtrommel te zorgen.

Per persoon heeft u recht op twee porties kaas (2 plakken) en een portie vleeswaren. Zoetwaren, zuivel en boter zijn voor uw eigen rekening en is te verkrijgen in onze winkel



### Ontbijtbuffet

Ieder zaterdagmorgen kunt u vanaf 8.30 tot 10.00 uur genieten van een overheerlijk ontbijtbuffet in Bistro de Wals.

In een gezellige ambiance bent u van harte welkom om met elkaar van het buffet te genieten. Heeft u eventueel hulp nodig dan is dat geen probleem. Er zijn altijd vrijwilligers aanwezig om u te assisteren. Wij begroeten u graag.

### Warme maaltijd

De warme maaltijd die u gebruikt in uw appartement komt uit de grootkeuken.

Door middel van een keuzeformulier kunt u aangeven wat u wilt eten.

De medewerkers van de voedingsdienst helpen u de eerste keer graag bij het invullen.

Uw keuze kunt u aankruisen op het menukeuzeformulier wat u wekelijks vooraf dient in te vullen. De menulijst wordt verstrekt op donderdag en opgehaald op maandag tijdens de rondgang van de broodwagen.

Bent u jarig, dan ontvangt u van de een medewerkers van uw afdeling, een verjaardagsmenu waar u een speciale keuze aangeboden krijgt voor deze dag.

### Bistro de Wals

Het 3 sterren restaurant, Bistro de Wals genaamd, is populair. Hier eten de eigen cliënten, maar verder ook iedereen die ouder is dan 55 en in de gemeente Heumen woont. Voor weinig geld maken zij gebruik van het keuzemenu. Ze kunnen ook van de kaart bestellen. Een kop soep kost een euro, dus u kunt wel nagaan dat ook de andere gerechten niet duur zijn.

De bistro is iedere dag geopend van 12.00 tot 14.00 uur en op woensdag en donderdag ook van 17.00 tot 19.00 uur. In de bistro wordt u dezelfde maaltijd aangeboden als op uw appartement. Dit is het dagmenu. Het dagmenu in de Bistro hoeft u niet af te rekenen.

Gerechten van de lunchkaart uiteraard wel, inclusief de drankjes.

Bent u jarig dan mag u naast de dagmenu's ook gratis iets kiezen van de lunchkaart.

### Dichterbij

In de Bistro werken mensen die alles weten van bedienen en van gezelligheid. Zij letten erop dat iedereen aan zijn of haar trekken komt en helpen daar waar nodig is. Ze hebben tijd voor een praatje en zijn niet te flauw om een glaasje water voor hun gast te halen. Ook cliënten van Dichterbij, mensen met een beperking, worden ingezet bij hand- en spandiensten

rondom de Bistro. Daarnaast is er in Malderburch een winkel die helemaal gerund wordt door iemand van Dichterbij. In deze winkel kunt u terecht voor o.a. wenskaarten, koekjes, melk en koffie.

### **Verjaardagen en Partijen**

Voor het vieren van verjaardagen en partijen hebben we twee ruimtes ter beschikking. De Ommezwaai en de activiteitenruimte. Deze ruimtes zijn gesitueerd op de begane grond. Voor informatie kunt u terecht bij de medewerkers van de bistro en/of receptie.

### **Salsa (verpleegafdeling)**

De brood- en warme maaltijden voor de cliënten van afdeling Salsa worden centraal geregeld door de huiskamerassistentes op de betreffende afdeling.

### **De dag van opname**

Op de dag dat u definitief hier komt wonen krijgt u een (standaard) brood- en warme maaltijd aangeboden. U kunt uw warme maaltijd in uw appartement of in Bistro gebruiken.

## **Algemeen**

### **Kapsalon**

Malderburch beschikt over een eigen kapsalon. Cliënten kunnen hier terecht op afspraak voor wassen, knippen, föhnen, of wat ze maar willen. Tegen een heel redelijk tarief ziet u er weer piekfijn uit.

### **Logeerkamer**

Er is geen logeerkamer beschikbaar in Malderburch.

Er is wel een mogelijkheid van een logeerbed op het appartement.

### **Nooit te oud voor het Internetcafé.**

In Malderburch is een internetcafe voor alle 55-plussers uit de gemeente Heumen. Ze kunnen op het internet, e-mailen, telebankieren of wat dan ook. Het Rabobank-Internetcafe is een open ruimte op de derde verdieping u kunt de sleutel ophalen bij de receptie. Wanneer u van een van de vier computers gebruik wilt maken, meldt u zich bij de receptie op de benedenverdieping. De computer, het internet, e-mailen en digitaal fotograferen... het blijven terreinen waar veel mensen tegenop zien. "Het gaat allemaal zo snel", zeggen ze dan. Mensen die de digitale snelweg op zijn gegaan, willen niet meer terug. Ze kunnen foto's en briefjes naar hun familie sturen. En andersom. Op woensdagmorgen en donderdagmiddag zijn er vrijwilligers, met verstand van computers, aanwezig om u met raad en daad bij te staan. Het is een cliché, maar daarom niet minder waar: een mens is nooit te oud om te leren.

### **Post**

De post wordt 's middags in de brievenbussen gedeponneerd.

### **Bezoek**

Bezoek is te allen tijde welkom. Uw familie is over het algemeen welkom bij activiteiten zoals uitstapjes, eucharistieviering e.d. Als u met familie uitgaat en bij een maaltijd afwezig bent kunt u dit aan de verzorging of receptie doorgeven. U kunt thuiskomen wanneer u wilt. Denkt u dat het erg laat wordt geeft u dit dan ook even door.

### **Roken**

Malderburch is een openbaar gebouw. Dit wil zeggen dat er alleen op uw eigen appartement gerookt mag worden en op daarvoor aangewezen plaatsen.

### **Sleutelverstrekking**

Bij het ondertekenen van de zorgleveringsovereenkomst ontvangt u de sleutel van uw appartement. Bij verlies, kunt u via de receptie, een nieuwe sleutel aanvragen voor € 25.

## **Huisdieren**

Het houden van huisdieren is toegestaan mits u zelf de volledige verzorging van uw huisdier kunt regelen. Onze medewerkers kunnen u hierbij niet helpen.

Uw huisdier mag daarnaast géén overlast veroorzaken voor de organisatie, medewerkers of voor andere cliënten. De zorgverlening mag niet gehinderd zijn/worden door de aanwezigheid van uw huisdier.

## **Verzekeringen**

Alle verzekeringen zoals, brand, inboedel (zie ook aansprakelijkheid) en W.A. komen te vervallen, deze zijn collectief geregeld.

## **Aansprakelijkheid**

Het kan voorkomen dat u tijdens uw verblijf in onze organisatie schade lijdt. De organisatie heeft hiervoor een aansprakelijkheid- en inboedel verzekering afgesloten. Elke inboedel van een kamer is voor max.€17.000 verzekerd. Wij raden u aan, schade zo snel mogelijk te melden.

Voor het indienen van een schade kunt u contact opnemen met de Manager Zorg . Hij/ zij zal een internschadeformulier invullen en zorgdragen voor verdere afhandeling van de schade.

Wanneer wij aansprakelijk zijn, wordt de schade vergoed door onze verzekering. Het eigen risico bij een schade is €250,-. Deze verzekering dekt zowel medische aansprakelijkheid als de schade aan uw persoonlijke eigendommen.

Schade veroorzaakt door een medewerker onder de € 45,00 zien wij als “bedrijfs”risico. Deze zal niet vergoed worden.

Onze organisatie kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor het zoekraken van brillen, sieraden en andere persoonlijke bezittingen. De schade aan uw was dient u met de wasserij af te handelen. In het wasboekje staat hoe u hierin moet handelen.

De eventuele schade die cliënten van onze organisatie toebrengen aan derden, wordt gedekt door onze wettelijke aansprakelijkheidsverzekering.

Cliënten hoeven daarom zelf geen aansprakelijkheidsverzekering aan te houden.

## **Mutatiedagenregeling bij verhuizing en overlijden**

### **Inleiding**

Tot en met 2008 kennen de verzorgingshuizen de zogenaamde mutatiedagenregeling waarbij de financiering van het vrijkomende appartement gedurende dertig dagen doorloopt. Een dergelijke regeling bestond tot en met 2008 niet voor vrijkomende kamers in verpleeghuizen.

Per 1 januari 2009 is de regeling voor de bekostiging van de mutatiedagen geharmoniseerd waarbij de financiering van het vrijkomende appartement gedurende maximaal dertien dagen doorloopt voor zowel verzorgingshuis- als verpleeghuisplaatsen. Aangezien de kosten voor een niet bezette plaats langer dan dertien dagen niet vergoed worden, heeft Malderburch er belang bij dat de vrijkomende plaats spoedig weer bezet

wordt. Aan de andere kant kan van familie/nabestaanden niet altijd gevraagd worden dat zij de vrijkomende plaats spoedig ontruimen.

In samenspraak met de cliëntenraad heeft Malderburch afspraken gemaakt hoe om te gaan met mutatiedagen met ingang van 1 januari 2009.

### **Regeling**

1. Uiterlijk 7 dagen na het overlijden dan wel het vertrek van een cliënt naar een andere instelling dient het appartement te zijn ontruimd.

2. Voor familie en/of nabestaanden waarvoor de periode van 7 dagen te kort is, is het mogelijk de periode te verlengen met een maximum van 7 dagen.

Voor deze verlenging zal een tarief in rekening worden gebracht van:

- € 81 per dag voor verzorgingshuisplaatsen (= gemiddelde ZZP 1 t/m 4);

- € 186 per dag voor verpleeghuisplaatsen (= gemiddelde ZZP 5 t/m 8).

3. Dag 8 en 9 zullen worden gebruikt voor het opnieuw schilderen en behangen van een appartement.

4. De inhuizende cliënt wordt binnen 1 werkdag na het overlijden dan wel vertrek van de cliënt ingelicht over het beschikbaar komen van het appartement. Hierbij wordt aangegeven dat het appartement vanaf dag 10 kan worden betrokken. De inhuizende cliënt heeft derhalve 4 dagen ter beschikking om het appartement in te richten.

5. Voor cliënt en/of familie waarvoor de periode van 4 dagen te kort is, is het mogelijk de periode te verlengen met een maximum van 7 dagen.

Voor deze verlenging zal een tarief in rekening worden gebracht van:

- € 81 per dag voor verzorgingshuisplaatsen;

- € 186 per dag voor verpleeghuisplaatsen.

6. Bovengenoemde dagnummers kunnen wijzigen, afhankelijk van de laatste dag van de vertrekkende cliënt.

### **Definities**

#### **1. Dag**

Een dag is een weekdag inclusief weekend en feestdagen.

#### **2. Werkdag**

Dagen welke vallen op maandag tot en met vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

### **Stichting Vriendenclub Malderburch**

De Stichting Vriendenclub Malderburch werd opgericht in 1994. Zij organiseert activiteiten voor de cliënten van Malderburch. Het zijn extra activiteiten die buiten het normale activiteitenprogramma vallen. Jaarlijks organiseren zij de beroemde oldtimerrit of een filmavond. Als klap op de vuurpijl gaan we eens in de twee jaar met een boot omlijst met muziek, eten en drank genieten van een mooie omgeving. De twee jeu-de-boulesbanen in de prachtige tuin hebben wij geschonken bij de opening van Malderburch in 2004. Cliënten en andere belangstellenden kunnen van deze banen gebruik maken. Onze inkomsten verkrijgen wij uit o.a. schenkingen, de jaarlijkse rommelmarkten het houden van een tweetal bingo-avonden in Malderburch. Een gezellige club met een ..... hart van goud !

Voor informatie kunt U contact opnemen met Cor Geurtz, telefoonnummer 024-3582506.

In deze informatiemap kunnen we natuurlijk niet alles vertellen of u heeft nog een aantal vragen naar aanleiding van de tekst? Neem gerust contact met ons op.

**Malderburch**  
**Centrum voor Welzijn, Wonen en Zorg**  
**Broekkant 16**  
**6581 AE Malden**  
**Tel: 024 - 3570570**  
**Email: [info@malderburch.nl](mailto:info@malderburch.nl)**  
**Website: [www.malderburch.nl](http://www.malderburch.nl)**

## De zorgtelefoon

Wanneer u in Malderburch gaat wonen, krijgt u een zorgtelefoon. Dit is een telefoontoestel voor intern gebruik met een alarmfunctie. Deze alarmfunctie houdt in dat u, ingeval van acute nood, een beroep kunt doen op directe hulp. Hiervoor moet u de rode alarmknop van het telefoontoestel indrukken. Daarmee brengt u direct een luister- en spreekverbinding tot stand. Met het telefoontoestel kunt u tevens gratis met andere interne nummers bellen, zoals uw medecliënten, receptie etc. De zorgtelefoon is aangesloten op de telefooncentrale van Malderburch. Hoewel deze telefoon in eerste instantie voor intern gebruik is bedoeld, kunt u door het nemen van een abonnement er ook extern mee bellen. Dit betekent dat u uw huidige telefoonabonnement niet kunt meenemen en dat u, uiterlijk een maand voorafgaand aan uw verhuizing naar ons centrum, dit abonnement moet opzeggen. Uw oude telefoonnummer kunt u dus niet behouden.

**Ook het gebruik maken van andere provider als Malderburch is dus niet mogelijk.**

Het komt voor dat onze cliënten telefonisch worden benaderd door diverse organisaties/bedrijven die hun diensten aanbieden. Dit gaat o.a. om telecombedrijven. U kunt zich laten registreren bij het "Bel me niet" register. Dit kunt u doen door gebruik te maken van onderstaande website, [www.bel-me-niet.nl](http://www.bel-me-niet.nl).

De eenmalige kosten voor een aansluiting bedragen €27,70. U betaalt per maand €11,25 abonnementsgeld en de kosten voor de gevoerde gesprekken. U kunt een machtiging verlenen om de kosten automatisch van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Wij verzoeken u deze machtiging in te vullen te ondertekenen en te retourneren aan Malderburch. Indien u hiertoe niet besluit komen er maandelijks € 3,80 administratiekosten bij. Voor verdere vragen hierover kunt u terecht bij onze medewerker bewonerszaken.

# Aanvraag telefoon

Naam: \_\_\_\_\_

Appartementnummer: \_\_\_\_\_

Wenst de telefoon aangesloten te hebben per: \_\_\_\_\_

Ik betaal eenmalig € 27,70 voor aansluitkosten

Per maand betaal ik € 11,25 abonnementsgeld en de gevoerde telefoongesprekken buiten Malderburch of in de aanleunwoning.

Bij geen automatische incasso betaal ik € 3,80 administratiekosten.

# Machtiging

Ondergetekende verleent hierbij tot wederopzegging machtiging aan Malderburch, Centrum voor Welzijn, Wonen en Zorg om van zijn / haar hieronder genoemde bank of girorekening bedragen af te schrijven wegens de gemaakte telefoonkosten en het abonnementsgeld.

Bankrekening: \_\_\_\_\_ Girorekening: \_\_\_\_\_

Naam en voorletters: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode en woonplaats:  
\_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Handtekening: \_\_\_\_\_

## **Wasverzorging**

De was van cliënten Malderburch kan door wasserij “Clean Lease Fortex” verzorgd worden. Al het aangeleverde wordt door hen genummerd. U dient zelf voor 2 wasmanden te zorgen (1 voor de witte was en 1 voor de bovenkleding). Een machtigingsformulier heeft u bij opname ontvangen. Wij raden u aan de was, die de familie thuis wast ook te nummeren. Dit voorkomt vermissing van de kleding. De verzorging kan bij ongelukjes eventueel zelf de kleding uitspoelen op de afdeling. Het aanspreekpunt voor de wasverzorging is Marie-José van Duijnhoven, medewerker bewonerszaken.

<b>Ondergetekende</b>	
Naam	
Adres	
Postcode en plaats	

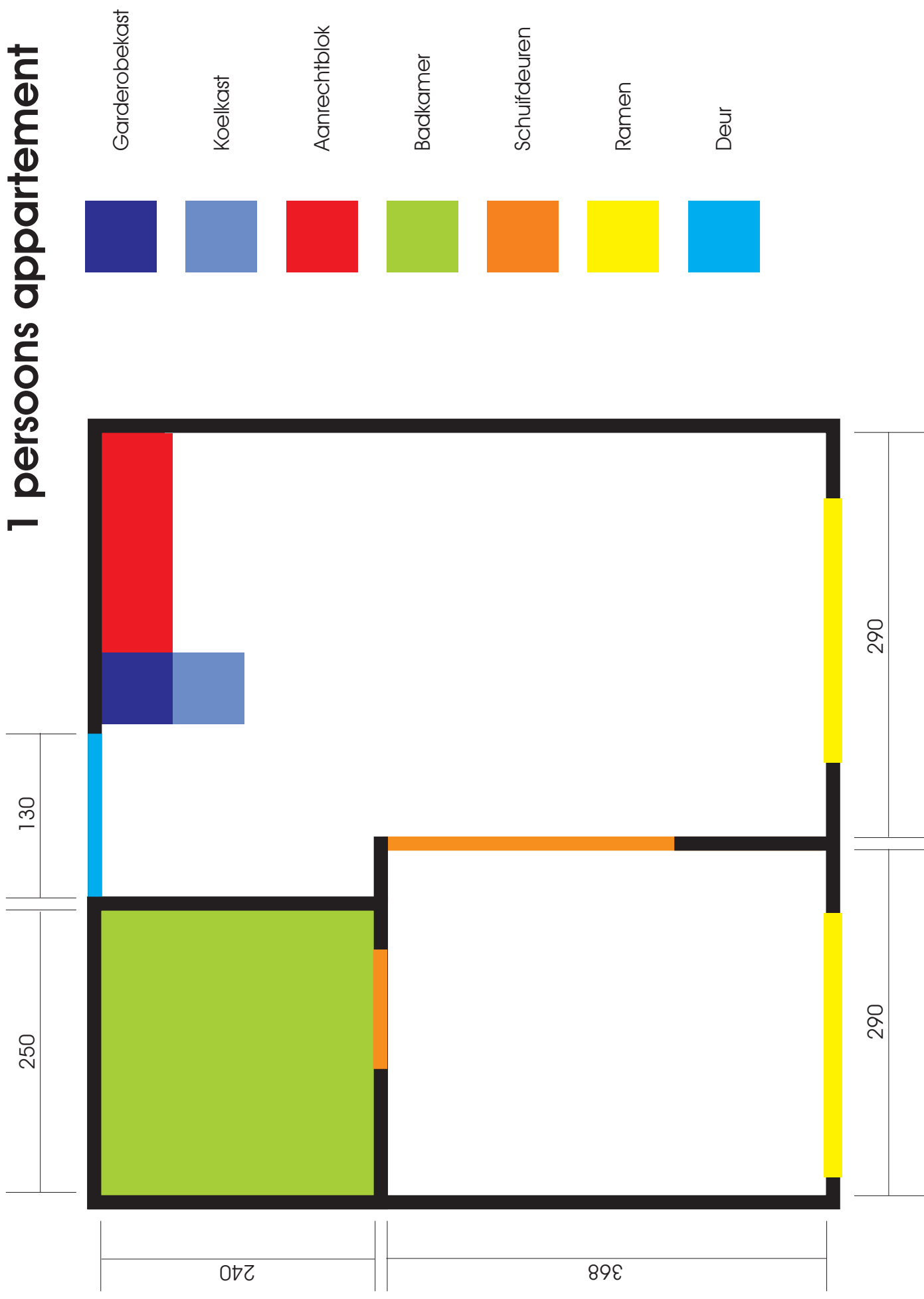
<b>Incassant</b>	
Naam	<b>Clean Lease Fortex</b>
Adres	De Bouwkamp 8
Postcode en plaats	6576 JX Ooij

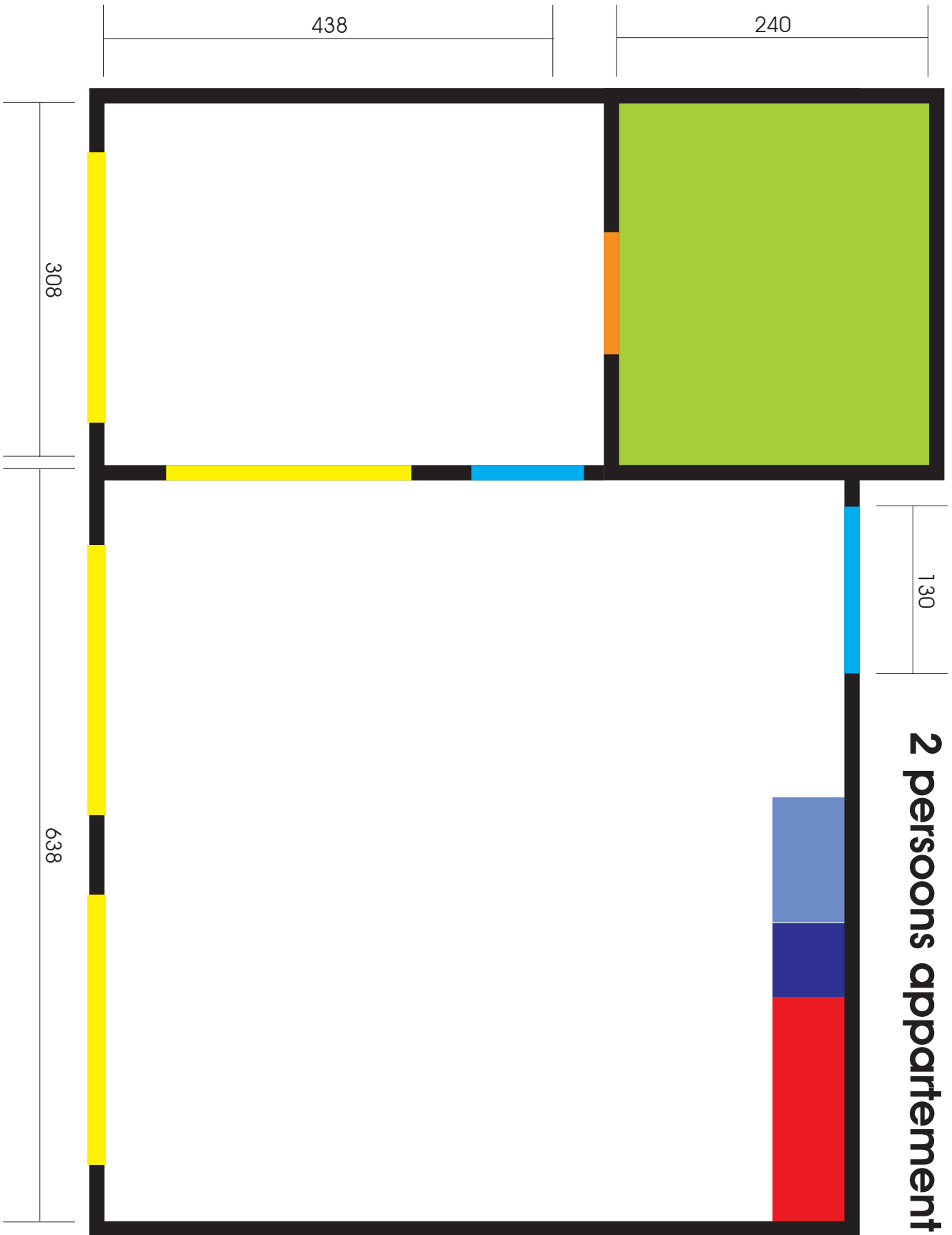
<b>Betalingsgegevens</b>	
Betalingen inzake	Wasbehandeling
Maximaal bedrag	€

<b>Bankgegevens ondergetekende</b>	
Bankrekeningnummer	_____ of girorekening _____
Naam bank	
Adres	
Postcode en plaats	

<b>Ondertekening</b>	
Ondergetekende verleent hierbij tot wederopzegging machtiging aan de incassant om de betreffende bedragen af te schrijven van de bankrekening ondergetekende.	Datum
	Handtekening

# 1 persoons appartement





**2 persons appartement**

- Deur
- Ramen
- Schuifdeur
- Badkamer
- Aanrechtblok
- Koelkast
- Kast

## **Klachtenregeling**

U ontvangt een dienstverlening of neemt deel aan activiteiten van Malderburch, Centrum voor Welzijn, Wonen en Zorg. Malderburch is een centrum waar mensen leven en werken. Als u ontevreden bent of klachten heeft over medewerkers, behandeling of andere zaken, vinden wij het belangrijk dat die bij ons geuit worden. Wees niet bang om te praten. Uw inbreng is voor ons belangrijk en kan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening verbeteren.

### **Klachtenregeling**

Malderburch heeft een Klachtenprocedure cliënten, deze is op te vragen bij het secretariaat of bij de vertrouwenspersoon. Vaak help het al om met de betreffende medewerker of diens leidinggevende te praten. Soms is er sprake van een misverstand dat simpel op te lossen is. Als u er met de directe betrokkene(n) of met diens leidinggevende niet uitkomt, of lukt het u niet alleen, dan kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Met de vertrouwenspersoon kunt u uw gevoelens van onvrede of de klacht bespreken. Zij kan u advies geven hoe u uw opmerkingen of problemen kunt bespreken en zondig kan zij een gesprek regelen met de betreffende medewerker of afdeling. Zij kan op uw verzoek bij het gesprek aanwezig zijn. De vertrouwenspersoon kiest geen partij maar bemiddelt. Vanzelfsprekend zal de vertrouwenspersoon uw privacy respecteren en is gebonden aan een geheimhoudingsplicht.

U kunt met uw problemen, uw klachten, maar ook uw vragen of suggesties ook meteen naar de vertrouwenspersoon. Vul dan het formulier in en stuur het op naar:

Malderburch, Centrum voor Welzijn, Wonen en Zorg  
t.a.v. de vertrouwenspersoon  
Broekkant 16  
6581 AE  
Malden

Wanneer u om wat voor reden dan ook de behandeling van uw klacht niet wil toevertrouwen aan de interne organisatie van Malderburch, of dit dan niet tot een oplossing leidt, dan kunt u zich altijd wenden tot de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen SKGN, telefoonnummer 024 – 322 5370 of e-mail [secretariaat.skgn@dmz.nl](mailto:secretariaat.skgn@dmz.nl).

## **Klachtenformulier Malderburch, centrum voor Welzijn, Wonen en Zorg**

U ontvangt een dienstverlening of neemt deel aan activiteiten van Malderburch, Centrum voor Welzijn, Wonen en Zorg. Malderburch is een centrum waar mensen leven en werken. Door middel van dit klachtenformulier dient u officieel een klacht in. Indien u hulp nodig heeft bij het invullen van de klacht kunt u zich wenden tot de leden van het Managementteam, medewerker bewonerszaken of de vertrouwenspersoon.

U kunt bij de receptie vragen hoe men te bereiken is.

Dit formulier maakt onderdeel uit van de informatiefolder klachtenregeling Malderburch.

Naam:

Adres en woonplaats:

Telefoon:

De klacht heeft betrekking op:

Wilt u de klacht laten behandelen door de externe klachtencommissie? Ja / Nee  
Zo ja dan kunt u dit formulier versturen naar genoemd adres in de informatiefolder.  
Zo niet dan kunt u het klachtenformulier in een gesloten envelop inleveren bij de receptie.

Bij het indienen van een klacht ontvangt u de procesbeschrijving Klachtenprocedure Cliënten. Hierin staat beschreven hoe wij met uw klacht omgaan.

De afhandeling van de klacht hoort binnen 14 dagen afgerond te zijn. De directeur bestuurder zal een schriftelijke reactie geven op de ingediende klacht die niet bij de externe klachtencommissie is geweest.

# **Privacyreglement**

## **I. Begripsbepalingen**

Binnen de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) wordt een aantal begrippen gehanteerd. Ter verduidelijking staat in onderstaande lijst een uitleg van de begrippen.

### **Persoonsgegevens**

Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde natuurlijke persoon.

### **Zorggegevens**

persoonsgegevens die direct of indirect betrekking hebben op de lichamelijke of de geestelijke gesteldheid van betrokkenen, verzameld door een beroepsoefenaar in het kader van zijn beroepsuitoefening.

### **Verwerking van persoonsgegevens**

elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.

### **Verstrekken van persoonsgegevens**

het bekend maken of ter beschikking stellen van gegevens.

### **Verzamelen van persoonsgegevens**

het verkrijgen van persoonsgegevens.

### **Bestand**

elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens gecentraliseerd is of verspreid is op een functioneel of geografisch bepaalde wijze, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen.

### **Verantwoordelijke**

de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

### **Bewerker**

degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen (bijvoorbeeld een salaris-administratiekantoor).

### **Betrokkene**

Degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft of zijn vertegenwoordiger.

### **Derde**

Ieder niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke, de bewerker, of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of de bewerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken (bijvoorbeeld van een arts).

### **Ontvanger**

Degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt.

### **Toestemming van de betrokkene**

Elke vrije, specifieke, en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.

### **College Bescherming Persoonsgegevens (CBP)**

Het College dat als taak heeft toe te zien op de verwerking van persoonsgegevens.

### **Klachtencommissie**

De commissie ingesteld overeenkomstig de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

## **2. Reikwijdte**

Dit reglement is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van de persoonsgegevens, alsmede de niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen.

## **3. Doel**

Het doel van dit reglement is een praktische uitwerking te geven van de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, verder te noemen WBP. Dit reglement is van toepassing voor cliënten en medewerkende van de organisatie Malderburch.

## **4. Vertegenwoordiging**

1. Een betrokkene van 16 jaar en ouder die in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen is geheel handelingsbekwaam en hoeft zich niet te laten vertegenwoordigen.
2. Indien de betrokkene ouder is dan achttien jaar en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, treedt involgorde als hier weergegeven, als vertegenwoordiger voor hem op:
  - indien de betrokkene onder curatele staat of ten behoeve van hem het mentorschap is ingesteld: de curator, bewindvoerder of mentor,
  - indien de betrokkene deze schriftelijk heeft gemachtigd: de persoonlijk

gemachtigde,

- indien de persoonlijk gemachtigde ontbreekt of niet optreedt: de echtgenoot of andere levensgezel van de betrokkene,
- indien deze persoon dat niet wenst op ontbreekt: een kind, broer of zus van de betrokkene.

3. De persoon, die in de plaats treedt van de betrokkene, betracht de zorg van een goed vertegenwoordiger. Hij is gehouden de betrokkene zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taken te betrekken.

## **5. Voorwaarden voor rechtmatige verwerking**

1. Persoonsgegevens worden in overeenstemming met dit reglement op een zorgvuldige wijze verwerkt<sup>2</sup>.
2. Persoonsgegevens worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen<sup>3</sup>.
3. Persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor zover zij, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn<sup>4</sup>.
4. De verantwoordelijke draagt er zorg voor dat er passende technische en organisatorische maatregelen worden uitgevoerd ter beveiliging tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking<sup>5</sup>.

## **6. Verwerking van persoonsgegevens (voor zover niet zijnde zorggegevens)<sup>6</sup>**

Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien aan een van onderstaande voorwaarden is voldaan:

- de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;
- dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor handelingen die op verzoek van de betrokkene worden verricht en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
- dit noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen;
- dit noodzakelijk is ter bestrijding van ernstig gevaar voor de gezondheid van betrokkene;
- dit noodzakelijk is met het oog op belang van de verantwoordelijke of van een derde én het belang van degene van wie de gegevens worden verwerkt niet prevaleert<sup>7</sup>.

## **7. Regels voor de verwerking van zorggegevens (bijzondere persoonsgegevens)<sup>8</sup>**

Gegevens betreffende de gezondheid worden slechts verwerkt indien aan een van de volgende voorwaarden is voldaan:

1. De verwerking geschiedt door hulpverleners, instellingen of voorzieningen in de

gezondheidszorg of maatschappelijke dienstverlening voor zover dat met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene, dan wel beheer van de betreffende instelling of beroepspraktijk noodzakelijk is.

2. De verwerking geschiedt op verzoek van de verzekeraar zover dat noodzakelijk is voor de beoordeling van het door de verzekeringsinstelling te verzekeren risico, dan wel voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst.

3. De verwerking geschiedt met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene.

4. De gegevens worden alleen verwerkt door personen die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift, dan wel krachtens een overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht.

5. Het verbod om bijzondere gegevens te verwerken is niet van toepassing voor zover dat noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene<sup>9</sup>.

6. Gegevens betreffende erfelijke eigenschappen mogen slechts worden verwerkt wanneer de verwerking plaats vindt met betrekking tot de betrokkene bij wie de erfelijke gegevens worden verkregen, tenzij:

- een zwaarwegend geneeskundig belang prevaleert of
- de verwerking noodzakelijk is ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek.

7. Het verbod om bijzondere gegevens te verwerken is niet van toepassing voor zover dat noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.

## **8. Informatieverstrekking aan de betrokkene**

*Gegevens verkregen bij betrokkene*

1. Indien bij de betrokkene zelf de persoonsgegevens worden verkregen, deelt de verantwoordelijke voor het moment van verkrijging de betrokkene mede:

- zijn identiteit;
- de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd, tenzij de betrokkene daarvan reeds op de hoogte is.

2. De verantwoordelijke verstrekt nadere informatie voor zover dat gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen.

*Gegevens elders verkregen*

3. Bij verkrijging van persoonsgegevens buiten de betrokkene om, deelt de verantwoordelijke de betrokkene mede:

- zijn identiteit;
- de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd.

Het moment waarop dit moet gebeuren is:

- op het moment dat de verantwoordelijke de gegevens vastlegt; of
- als de verantwoordelijke de gegevens uitsluitend verzamelt om deze aan een derde te verstrekken;

- uiterlijk op het moment van eerste verstrekking aan die derde.
- 4. De verantwoordelijke verstrekt nadere informatie voor zover dat gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt nodig is, om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen.
- 5. Het bepaalde onder 3 is niet van toepassing indien de mededeling van de informatie aan de betrokkene onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost. In dat geval legt de verantwoordelijke de herkomst van de gegevens vast.

### **9. Recht op inzage en afschrift van opgenomen persoonsgegevens I 0**

1. De betrokkene heeft het recht kennis te nemen van de op zijn persoon betrekking hebbende verwerkte gegevens.
2. De gevraagde inzage en/of het gevraagde afschrift zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, plaatsvinden respectievelijk worden verstrekt.
3. Voor de verstrekking van een afschrift mag een redelijke vergoeding in rekening worden gebracht I 1.
4. Recht op inzage kan worden geweigerd als het een onevenredig nadeel voor een derde met zich meebrengt I 2.

### **10. Recht op aanvulling, correctie of verwijdering van opgenomen persoonsgegevens**

1. Desgevraagd worden de opgenomen gegevens aangevuld met een door de betrokkene afgegeven verklaring met betrekking tot de opgenomen gegevens.
2. De betrokkene kan verzoeken om correctie van op hem betrekking hebbende gegevens indien deze feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift, in de verwerking voorkomen.
3. De verantwoordelijke draagt zorg dat een beslissing tot correctie zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd
4. De betrokkene kan verzoeken om verwijdering van op hem betrekking hebbende gegevens.
5. De verantwoordelijke bericht de verzoeker binnen vier weken na ontvangst van het schriftelijk verzoek tot correctie of verwijdering schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een weigering is met redenen omkleed.
6. De verantwoordelijke verwijdert I 3 de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de betrokkene, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betrokkene, alsmede voor zover bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.

## **11. Bewaren van gegevens**

1. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt | 4.
2. De directeur/bestuurder stelt vast hoelang de opgenomen persoonsgegevens bewaard blijven. Zie \*  
De gegevens worden gearchiveerd conform de voorschriften in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

\*Bewaartermijnen:

- zorggegevens van cliënten, 5 jaar
- medische gegevens van cliënten, 10 jaar
- gegevens medewerkers en vrijwilligers, 2 jaar

Uitzonderingen hierop kunnen zijn:

- individuele afspraken met cliënten, medewerkers en vrijwilligers
- lopende geschillen

3. De bewaartermijn is voor medische gegevens in beginsel tien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener casu quo de verantwoordelijke voortvloeit.
4. Gegevens van niet medische aard worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, tenzij geanonimiseerd of voor zover ze uitsluitend voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden bewaard | 5.
5. Indien de bewaartermijn van de persoonsgegevens is verstreken of de betrokkene doet een verzoek tot verwijdering voor het verstrijken van de bewaartermijn, worden de desbetreffende medische persoonsgegevens verwijderd, zulks binnen een termijn van drie maanden.
6. Verwijdering blijft evenwel achterwege wanneer redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betrokkene, alsmede bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is of indien daarover tussen de betrokkene en de verantwoordelijke overeenstemming bestaat.

## **12. Melding van een verwerking van gegevens**

1. Een geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die voor de verwezenlijking van een doeleinde of samenhangende doeleinden bestemd is, wordt alvorens met de verwerking wordt aangevangen gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens.
2. De niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die voor de verwezenlijking van een doeleinde of samenhangende doeleinden bestemd is, wordt gemeld indien deze is onderworpen aan voorafgaand onderzoek.

### **13. Klachten**

Indien de betrokkene van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd of andere reden heeft tot klagen, kan hij zich wenden tot:

- directeur/bestuurder;
- de binnen de instelling functionerende regeling voor onafhankelijke klachtenbehandeling;
- het College Bescherming Persoonsgegevens en conform de WBP verzoeken een onderzoek in te stellen of de wijze van gegevensverwerking door de verantwoordelijke in overeenstemming is met de Wet bescherming persoonsgegevens;
- dan wel gebruik maken van de in hoofdstuk 8 van de WPB neergelegde beroepsmogelijkheden.

### **14. Wijzigingen, inwerkingtreding en inzage van dit reglement**

1. Wijzigingen van dit reglement worden aangebracht door de directeur/bestuurder. De wijzigingen hebben de instemming van de Ondernemingsraad en Cliëntenraad.
2. De wijzigingen in het reglement zijn van kracht vier weken nadat ze bekend zijn gemaakt aan betrokkenen.
3. Dit reglement is per 1-1-2008 in werking getreden en is bij de directeur/bestuurder in te zien.

1 De hier genoemde categorieën vertegenwoordigers komen overeen met de in de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst genoemde categorieën.

2 Artikel 6 WBP

3 Artikel 9 WBP

4 Artikel 11 WBP

5 Artikel 13 WBP

6 Denk hierbij aan bijvoorbeeld de wachtlijstregistratie of financieel-administratieve registratie.

7 Dit is een algemene restbepaling: een rechtvaardig belang van de verantwoordelijke wordt aanwezig geacht in het geval dat

de desbetreffende verwerking noodzakelijk is om zijn reguliere bedrijfsactiviteiten te verrichten.

8 De verwerking van persoonsgegevens betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven is verboden. Ook strafrechtelijke en aanverwante gegevens behoren tot deze categorie.

Van dit

verbod kan alleen ontheffing worden verleend indien de verwerking zijn grondslag vindt in één van de artikelen 16, 21 of 23

WBP). Gegevens die dus niet herleidbaar zijn tot een individueel persoon mogen in een registratie opgenomen worden, bijv.

de landelijke registratie van het AMW als het doel van de registratie maar wordt aangegeven.

9 Deze bepaling blijft strikt beperkt tot de verwerking door hulpverleners, instellingen of voorzieningen binnen de gezondheidszorg of maatschappelijke dienstverlening voor zover dat met het oog op een goede behandeling of verzorging van

de betrokkene noodzakelijk is

- het vragen van toestemming in redelijkheid niet mogelijk is en met betrekking tot de uitvoering van het onderzoek is voorzien in zodanige waarborgen, dat de persoonlijke levenssfeer van de cliënt niet onevenredig wordt geschaad;
- het vragen van toestemming, gelet op de aard en het doel van het onderzoek, in redelijkheid niet kan worden verlangd en de hulpverlener zorg heeft gedragen dat de gegevens in zodanige vorm worden verstrekt dat herleiding tot individuele natuurlijke personen redelijkerwijs wordt voorkomen;
- Verstrekking is pas mogelijk indien het onderzoek het algemeen belang dient;
- het onderzoek niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd;
- voor zover de betrokken cliënt tegen een verstrekking niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt.

10 Inzage bij een hulpverleningsrelatie hebben degenen die bij de hulpverlening betrokken zijn, dus bv. wel de

medebehandelaars maar niet de directeur/bestuurder van de > ORGANISATIE <.

11 Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene WBP geeft het volgende aan: de vergoeding voor de kosten als bedoeld in art.

35 WBP bedragen 0.23 eurocent per pagina met een maximaal bedrag van 4.50 euro per bericht.

12 Bijvoorbeeld in het geval dat het dossier ook persoonsgegevens van familieleden bevat.

13 Onder verwijdering dient u tevens vernietiging te verstaan.

14 Art. 10 WBP.

15 Art. 10 lid 2 WBP 16 Artikel 27 WBP en het Vrijstellingsbesluit WBP

## **Richtlijnen opname verzorgingshuis**

### **Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt de periode rondom opname en de evaluatie van de zorg aangaande een cliënt binnen het verzorgingshuis uitgewerkt. De procedure en regelingen vanaf aanmelding tot en met opname worden beschreven en deze dienen als leidraad bij opname. Ook worden alle evaluatiemomenten gedurende het verblijf van een cliënt beschreven.

### **De indicatie**

Een cliënt die in Malderburch komt wonen, dient in het bezit te zijn van een geldige indicatie met een passend zorgzwaartepakket (ZZP).

### **De rondleiding**

Rondleidingen voor toekomstige cliënten en familieleden<sup>1</sup> worden, na afspraak, door de medewerker bewonerszaken verzorgd.

### **De aanmelding**

De indicatiegegevens worden door het CIZ digitaal aangeleverd in AZR (= Aanmelding Zorg Registratie) aan de medewerker bewonerszaken. De datum van afgifte bepaalt wie het eerst voor opname in aanmerking komt.

De wachtlijst wordt door de medewerker bewonerszaken van Malderburch beheerd. Laatstgenoemde overlegt met cliënt en familie als er geen plaats is en regelt eventuele overbruggingszorg.

De CIZ gegevens worden door de medewerker bewonerszaken doorgestuurd naar leden van de opnamecommissie. De opnamecommissie bestaat uit de medewerker bewonerszaken, de Managers Zorg en de verpleeghuisarts. Zij toetsen de indicatie en bepalen wat verder geregeld moet worden. Zodra er in Malderburch een woning vrij komt, komen de leden van de opnamecommissie bijeen.

### **Het kennismakingsgesprek**

Nadat de opnamecommissie heeft bepaald welke cliënt de hoogste prioriteit heeft, neemt de medewerker bewonerszaken contact op met de familie om een afspraak te maken voor een kennismakingsgesprek. Het appartement wordt dan bezichtigd en een rondleiding door het huis vindt plaats. Het kennismakingsgesprek heeft als doel uitleg te geven over het “reilen en zeilen” in huis. Er wordt een informatieklaar aan de cliënt of familie overhandigd. Naast uitleg over het huis, staan hierin tevens de wettelijke verplichtingen vermeld.

Er wordt afgesproken dat circa 6 weken na de inhuizing een evaluatiegesprek met de cliënt en de familie zal volgen, geleid door de EVV'er, ter vaststelling van het zorgleefplan.

### **De EVV'er**

Als opname plaats gaat vinden wordt het zorgleefplan met alle aanwezige gegevens via de Manager Zorg aan de EVV'er verstrekt. Deze maakt het zorgleefplan van de voor cliënt zover mogelijk in orde. De gegevens van het CIZ worden in het zorgleefplan bewaard.

---

<sup>1</sup> Daar waar familie(leden) staat kan men ook lezen 1<sup>o</sup> contactpersoon, mentor of curator

### **De dag van inhuizing**

De EVV'er stelt in overleg met de cliënt en de familie de datum van inhuizing vast. De coördinator meldt de inhuisingdatum aan de medewerker bewonerszaken: dit i.v.m. de benodigde melding in AZR. Ook meldt de EVV'er de inhuisingdatum aan de receptie: dit i.v.m. het bezorgen van een bloemetje op het appartement op dag van inhuizing.

Inschrijving in de gemeente wordt door de administratie van Malderburch geregeld. Op de dag van inhuizing wordt de cliënt en zijn familie door de EVV'er ontvangen. Deze ontvangst richt zich vooral op het geven van aandacht aan de cliënt, met als doel de cliënt zo goed mogelijk op zijn gemak te stellen. De EVV'er maakt een afspraak met de cliënt en eventueel de familie om alle, nog voor het zorg/leefplan relevante gegevens, te verzamelen. (formulieren typering en checklist in zorgleefplan invullen: alles via checklist van inhuizing.)

### **Andere disciplines**

In de periode na inhuizing zullen andere disciplines zich aan de cliënt voorstellen, indien zij betrokken zijn bij de behandeling.

### **Het zorgleefplan**

#### **Introductie nieuwe cliënt a.d.h.v. het voorlopige zorgleefplan**

Wanneer de cliënt bij ons woont, wordt door de EVV'er een voorlopig zorgleefplan opgesteld: dit gebeurt binnen een week. Relevante gegevens van een cliënt zullen door de EVV'er worden ingebracht in het eerstvolgend teamoverleg.

### **Evaluatie eerste periode**

Na ongeveer 6 weken vindt een eerste evaluatie met de cliënt en de familie plaats. De bevindingen van de afgelopen weken worden dan besproken. Naar aanleiding van deze bevindingen worden zorgvragen, doelen en acties in kaart gebracht. Het actuele zorgleefplan wordt opgesteld, waarbij de inbreng van alle betrokkenen op elkaar wordt afgestemd. Er wordt gestreefd naar consensus met betrekking tot de toekomstige te verlenen zorg, waarbij de professionele verantwoordelijkheden in acht worden genomen.

Aan de orde komen:

- Zorgleefplan
- Evaluatie van de geboden zorg tot nu toe
- Opmerkingen knelpunten
- Mantelzorg
- Wensen

### **Voortgangsgesprekken EVV'er**

In overleg met familie maakt de EVV'er afspraken over de frequentie van de evaluatiegesprekken. Deze zullen minimaal 2 keer per jaar aangeboden worden. Hierin wordt nagegaan of de zorgverlening overeenkomt met de gestelde doelen en of de gestelde doelen inmiddels zijn bereikt. Tevens vindt toetsing plaats van de gemaakte afspraken.

### **Wettelijke regelingen die van toepassing zijn binnen Malderburch**

- Wet Persoonsregistratie
- WGBO (Wet Geneeskundige Behandelovereenkomst)
- Wet op donorregistratie
- Klachtenrecht
- Wet Medezeggenschap Bewoners in Zorginstellingen
- Kwaliteitswet

## **Richtlijnen opname verpleeghuisafdeling**

In dit hoofdstuk wordt de periode rondom opname en evaluatie van zorg aangaande een cliënt op Salsa uitgewerkt. De procedure en regelingen vanaf aanmelding tot en met opname worden beschreven en deze dienen als leidraad bij opname van een cliënt op de verpleeghuisafdeling. Ook worden alle evaluatiemomenten gedurende het verblijf van een cliënt beschreven.

### **De indicatie**

Een cliënt die wordt opgenomen op de verpleeghuisafdeling dient in het bezit te zijn van een geldige zorgzwaartepakket (ZZP) indicatie. Voor de psychogeriatrische verpleeghuisafdeling betreft dit ZZP 5 of 7 en is melding gedaan van de BOPZ (A of B) verklaring. Dit betreft een gesloten afdeling.

### **Rondleiding familie en cliënt**

Rondleidingen voor familieleden<sup>1</sup> en eventueel toekomstige cliënten worden, na afspraak door de medewerker bewonerszaken verzorgd.

### **De aanmelding**

De indicatiegegevens worden door het CIZ digitaal aangeleverd in AZR (= Aanmelding Zorg Registratie) aan de medewerker bewonerszaken. De datum van afgifte bepaalt wie het eerst voor opname in aanmerking komt.

De wachtlijst wordt door de medewerker bewonerszaken van Malderburch beheerd. Laatstgenoemde overlegt met cliënt en familie als er geen plaats is en regelt eventuele overbruggingszorg.

De CIZ gegevens worden door de medewerker bewonerszaken doorgestuurd naar leden van de opnamecommissie. De opnamecommissie bestaat uit de medewerker bewonerszaken, Managers Zorg en de verpleeghuisarts. Zij toetsen de indicatie voor, bepalen de inhuisdatum en wat verder geregeld moet worden. Indien een opname kan worden gerealiseerd, komt de opnamecommissie bijeen, zonodig vaker.

### **Het kennismakingsgesprek**

Nadat de opnamecommissie heeft besloten om over te gaan tot opname, neemt de medewerker bewonerszaken contact op met de familie om een afspraak te maken voor bezichtiging van het appartement en een afspraak voor een kennismakingsgesprek. Tevens vindt dan een rondleiding door het huis plaats. Dit gesprek heeft als doel uitleg te geven over het reilen en zeilen in huis. Er wordt een informatieset aan de cliënt en /of familie overhandigd. Naast de uitleg over het huis, staan hierin tevens de hiermee gepaard gaande wettelijke verplichtingen vermeld. Er wordt afgesproken dat circa 6 weken na opname een evaluatiegesprek met de familie zal volgen door de EVV'er en de verpleeghuisarts, ter vaststelling van het zorgleefplan.

### **EVV'er**

Als opname plaats gaat vinden wordt het dossier met alle aanwezige gegevens via de Manager Zorg aan de EVV'er verstrekt. Deze maakt het dossier van de cliënt voor

---

<sup>1</sup> Daar waar familie(leden) staat kan men ook lezen 1<sup>o</sup> contactpersoon, mentor of curator

zover mogelijk, in orde. De gegevens van het CIZ worden in het medisch dossier en cliëntendossier bewaard.

### **De inhuisdatum**

De EVV'er stelt de inhuisdatum vast, rekening houdend met familie, verpleeghuisarts en zonodig, andere disciplines. Nieuwe cliënten worden bij voorkeur op die dagen opgenomen dat de verpleeghuisarts in huis is. De EVV'er meldt de inhuisdatum aan de medewerker bewonerszaken, i.v.m. melding in AZR. Ook meldt de EVV'er de inhuisdatum aan de receptie, i.v.m. bezorgen van een bloemetje op het appartement op dag van opname.

Inschrijving in de gemeente wordt door de administratie van Malderburch geregeld.

### **De opnamedag**

Op de dag van opname wordt de cliënt en zijn familie door de EVV'er ontvangen. Deze ontvangst richt zich vooral op het geven van aandacht aan de cliënt, met als doel haar/hem zo goed mogelijk op haar gemak te stellen. Indien nodig, bij actuele medische problematiek, maakt de verpleeghuisarts kennis met de nieuwe cliënt en onderzoekt haar/hem. Zoniet dan vindt een gesprek en onderzoek door de verpleeghuisarts zo spoedig mogelijk plaats. De EVV'er maakt een afspraak met de familie om contact te leggen, de voorgeschiedenis te noteren en andere relevante gegevens uit te wisselen (formulieren Typering en Checklist in zorgleefplan invullen), alles via checklist van inhuizing.

### **Andere zorg disciplines**

In de periode na opname zullen de andere disciplines zich aan de cliënt voorstellen, indien zij betrokken zijn bij de behandeling.

### **Het zorgleefplan**

#### **Introductie nieuwe bewoner a.d.h.v. het voorlopige zorgleefplan**

Wanneer de cliënt bij ons woont, wordt door de EVV'er en de verpleeghuisarts een voorlopig zorgleefplan binnen één week opgesteld. Tevens wordt in het eerst volgende multidisciplinair overleg (MDO), de cliënt geïntroduceerd en het voorlopige zorgleefplan bekend gemaakt en besproken. De cliënt zal tevens worden ingebracht in het eerstvolgende afdelingsoverleg.

#### **1<sup>e</sup> MDO: Evaluatie opname periode**

Binnen 6 tot 8 weken na opname vindt het eerste MDO plaats. Hierbij aanwezig zijn, indien mogelijk de cliënt, zijn familie, de EVV'er, Manager Zorg, verpleeghuisarts, activiteitenbegeleider, psychologe en, indien bij behandeling betrokken, fysiotherapeute. Besproken worden de bevindingen van de afgelopen periode. Naar aanleiding van deze bevindingen en na overleg met cliënt en/of familie, worden zorgdoelen en acties in kaart gebracht. Bevindingen en opmerkingen van de familie ten aanzien van het zorgleefplan worden besproken en meegenomen in de besluitvorming. Het actuele zorgleefplan wordt opgesteld, waarbij de inbreng van alle leden van het MDO op elkaar wordt afgestemd.

Er wordt gestreefd naar consensus met betrekking tot de toekomstige te verlenen zorg, waarbij de professionele verantwoordelijkheden in acht worden genomen.

Aan de orde komen:

- Zorgleefplan
- Evaluatie van de geboden zorg tot nu toe
- Opmerkingen knelpunten
- Mantelzorg
- Wensen

### **Voortgangsgesprekken EVV'er**

In overleg met familie maakt de EVV'er afspraken hoe vaak een voortgangsgesprek wenselijk is. Dit kan variëren van nooit tot wekelijks, afhankelijk van de behoefte. Dit gesprek heeft tot doel de zorgverlening aan de cliënt te evalueren.

### **Evaluatie**

De zorgverlening aan de cliënt wordt minimaal twee maal per jaar in het MDO besproken. Hierin wordt nagegaan of de zorgverlening overeenkomt met de gestelde doelen en of de gestelde doelen inmiddels zijn bereikt, dan wel achterhaald. Tevens vindt toetsing plaats van de gemaakte afspraken. Voor ieder MDO wordt de familie uitgenodigd.

### **Wettelijke regelingen die van toepassing zijn op de verpleeghuisafdeling.**

- Wet Persoonsregistratie
- WGBO (Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst)
- Wet op donorregistratie
- Klachtenrecht
- BOPZ (Bijzondere opname psychiatrische ziekenhuizen, inclusief M&M (Middelen en Maatregelen)
- Wet Medezeggenschap Bewoners in Zorginstellingen
- Kwaliteitswet

Opnamecommissie:

M.J. van Duijnhoven, medewerker bewonerszaken  
E. Kemps, Manager Zorg  
J. van den Belt, verpleeghuisarts

### Bijlage I:

#### **BOPZ-indicatie:**

A= Vrijwillige opname

B = Geen bereidheid, geen bezwaar tegen opname

C = Bezwaar tegen opname, IBS of RM noodzakelijk

## ***Eigen bijdrage Zorg met Verblijf***





## Voor wie is deze folder?

Woont u in een zorginstelling? Bijvoorbeeld in een verzorgingshuis, een psychiatrische inrichting of een andere instelling waar u verzorgd of verpleegd wordt? Dit heet Zorg met Verblijf. Bent u 18 jaar of ouder? Dan moet u daarvoor een deel van de kosten zelf betalen. De informatie in deze folder gaat over deze kosten en is belangrijk voor u.

We hebben deze folder geschreven om u kort uit te leggen wat de eigen bijdrage is.



Wilt u meer weten? Kijk dan op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

## Wat doet het CAK?

Het CAK berekent en int de eigen bijdrage Zorg met Verblijf in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het CAK voert meerdere financiële regelingen en informatietaken in de zorg- en welzijnsector uit. Zoals de Compensatie eigen risico en de algemene tegemoetkoming Wtcg.

Groene woorden worden uitgelegd in het kader.

### Moet ik een eigen bijdrage betalen aan het CAK?

U betaalt een eigen bijdrage als u in een **AWBZ-instelling** verblijft. Een AWBZ-instelling is een instelling waar u woont én zorg krijgt. De kosten van een opname in een AWBZ-instelling worden betaald uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (**AWBZ**). Met de eigen bijdrage betaalt u een deel van de kosten zelf. Dit is wettelijk bepaald.

**AWBZ-instelling:** een AWBZ-instelling is een instelling waar u (tijdelijk) woont én zorg krijgt.

Bijvoorbeeld: verzorgingshuizen, verpleeginrichtingen, instellingen voor gehandicapten, Het Dorp te Arnhem, regionale instellingen voor beschermd wonen (ribw's) en instellingen voor revalidatie.

**AWBZ:** de AWBZ is een volksverzekering voor ziektekosten waar u zich niet apart voor hoeft te verzekeren.

### Vanaf welk moment betaalt u een eigen bijdrage?

- U betaalt de eigen bijdrage vanaf de eerste dag dat u in de AWBZ-instelling wordt opgenomen.
- Of vanaf de dag waarop u de sleutel van uw kamer krijgt.
- Of als u in een AWBZ-instelling verblijft en u 18 jaar wordt.
- Of vanaf de datum dat het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) heeft vastgesteld dat u naar het verpleeghuis kunt, terwijl u in het ziekenhuis ligt.

Verblijft u in een GGZ-instelling? Het is dan mogelijk dat u een eigen bijdrage moet betalen.

## Wat moet ik betalen?

De hoogte van de eigen bijdrage hangt af van uw inkomen, uw leeftijd, uw gezinssituatie en uw indicatie van het CIZ. Met uw inkomen bedoelen we uw **verzamelinkomen** of belastbaar loon. Heeft u een partner? Dan hangt uw eigen bijdrage af van uw gezamenlijke inkomen.

We gebruiken het inkomen over 2009 om uw eigen bijdrage voor 2011 te berekenen.

**verzamelinkomen:** uw verzamelinkomen wordt vastgesteld door de Belastingdienst. Bij uw verzamelinkomen wordt onder andere naar de volgende inkomsten gekeken: inkomsten uit werk en woning, inkomsten uit een uitkering, inkomsten uit aanmerkelijk belang (als u eigen ondernemer bent) inkomsten uit aandelen en dividenden, opbrengsten uit beleggingen en opbrengsten uit spaargeld.

Er zijn 2 soorten eigen bijdragen: een lage en een hoge eigen bijdrage.

- 1 De lage eigen bijdrage is minimaal € 145,60 per maand en maximaal € 764,40 per maand.
- 2 De hoge eigen bijdrage is maximaal € 2.097,40 per maand.

## Moet ik de hoge of de lage eigen bijdrage betalen?

### **1 De eerste zes maanden van het verblijf: lage eigen bijdrage**

Bent u voor het eerst opgenomen in een AWBZ-instelling? Of was uw eerdere opname langer dan 6 maanden geleden? Dan betaalt u de eerste 6 maanden de lage eigen bijdrage.

### **2 Ongehuwd: lage eigen bijdrage**

U bent ongehuwd en één van de volgende situaties is van toepassing:

- U heeft een indicatie voor tijdelijk verblijf.
- U betaalt het levensonderhoud van uw kinderen waarvoor een recht op kinderbijslag bestaat of uw kinderen krijgen studiefinanciering.

U betaalt de lage eigen bijdrage.

### **3 Gehuwd (of hiermee gelijkgesteld): lage eigen bijdrage**

U bent gehuwd en één van de volgende situaties is van toepassing:

- Uw partner woont thuis.
- U en/of uw partner hebben een indicatie voor tijdelijk verblijf.
- Uw partner verblijft het eerste jaar in een ziekenhuis, een instelling voor revalidatie of in een instelling in verband met een psychiatrische aandoening en is nog geen eigen bijdrage verschuldigd.
- U betaalt het levensonderhoud van uw kinderen waarvoor een recht op kinderbijslag bestaat of uw kinderen krijgen studiefinanciering.

U betaalt de lage eigen bijdrage.

### **4 Andere gevallen: hoge eigen bijdrage**

Valt uw situatie niet onder punt 1, 2 of 3? Dan betaalt u de hoge eigen bijdrage. Dat geldt ook als u binnen 6 maanden voor uw opname al opgenomen bent geweest en toen de hoge eigen bijdrage betaalde.

#### **LET OP!**

Had u geen inkomen in 2009? Bijvoorbeeld omdat u toen jonger dan 18 was? Dan wordt uw eigen bijdrage berekend op basis van uw inkomen uit een ander jaar. Kijk op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl) voor meer informatie.

## Wat ontvang ik van het CAK?

### De beschikking

Het CAK berekent uw eigen bijdrage na ontvangst van uw inkomensgegevens van de Belastingdienst en/of het UWV. Daarna stuurt het CAK u een **beschikking**. Daarin staat wat uw eigen bijdrage is. In de beschikking staan ook uw inkomensgegevens van 2009 en die van uw eventuele partner.

Het is mogelijk dat het CAK gewijzigde gegevens ontvangt. Verandert (de hoogte van) uw eigen bijdrage hierdoor? Dan ontvangt u een nieuwe beschikking.

**beschikking:** de beschikking is een besluit waarin staat welke eigen bijdrage u moet betalen. Een beschikking wordt verstuurd als brief. Hierin leest u ook op basis van welke gegevens uw eigen bijdrage is berekend.

Heeft u een beschikking ontvangen? Dan zijn er twee mogelijkheden:

#### 1 U ontvangt een factuur van het CAK

Op deze factuur staan onder andere:

- de eigen bijdrage Zorg met Verblijf
- de naam van de zorginstelling
- het te betalen bedrag

U kunt de factuur ook automatisch betalen. Vraag dan een set machtigingskaarten aan bij het CAK.

#### 2 De eigen bijdrage wordt automatisch ingehouden

Heeft u een uitkering, bijvoorbeeld AOW, Wajong of WIA? En betaalt u de hoge eigen bijdrage? Dan vraagt het CAK de uitkeringsinstantie de eigen bijdrage in te houden op uw uitkering. In dat geval krijgt u geen factuur. Is uw eigen bijdrage hoger dan uw uitkering? U krijgt dan een factuur voor het resterende bedrag.



Het CAK mag uw uitkeringsinstantie zonder uw toestemming vragen de eigen bijdrage direct in te houden. Dit staat in de wet. U kunt bij uw uitkeringsinstantie bezwaar aantekenen tegen de inhouding of de hoogte van het in te houden bedrag.

### TIP

#### **Ik wil alvast weten wat ik ongeveer moet betalen**

Op de website [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl) staat een eenvoudig rekenprogramma om zelf uw eigen bijdrage te berekenen. Het rekenprogramma berekent wat u ongeveer gaat betalen. De uitkomst van het rekenprogramma kan afwijken van het bedrag dat u uiteindelijk moet betalen. U kunt voor een berekening ook bellen met het CAK via 0800 – 0087 (gratis). Zorg dat u uw (gezamenlijke) inkomensgegevens van 2009 bij de hand heeft.

## Vragen

### **Moet ik de eigen bijdrage voor Zorg met Verblijf doorbetalen als ik op vakantie ga? Of als ik tijdelijk ben opgenomen in een ziekenhuis?**

Ja. U betaalt de eigen bijdrage ook als u tijdelijk niet in de zorginstelling verblijft. Bijvoorbeeld als u in het ziekenhuis wordt opgenomen, als u het weekend naar huis gaat of als u met vakantie gaat. De plaats in de instelling blijft dan voor u gereserveerd. Daarom moet u ook voor deze dagen de eigen bijdrage betalen.

### **Ik ben een aantal dagen per week opgenomen in een AWBZ-instelling. Moet ik dan een eigen bijdrage betalen?**

Ja. Het is mogelijk om een aantal dagen per week opgenomen te worden in een AWBZ-instelling. U heeft dan een indicatie van het CIZ of een zorgtoewijzing van het zorgkantoor voor een beperkt aantal dagen. Dit wordt een logeeropname genoemd. Hiervoor betaalt u ook een eigen bijdrage. De instelling geeft via het zorgkantoor aan het CAK uw indicatie of zorgtoewijzing door. Op basis daarvan berekent het CAK de eigen bijdrage. Is het aantal dagen zorg onjuist en klopt daardoor uw eigen bijdrage niet? Neem dan contact op met het CAK.

### **Ik ben gehuwd en ontvang een AOW-uitkering voor alleenstaanden. Hoe wordt mijn eigen bijdrage berekend?**

U wordt dan als ongehuwd aangemerkt. Uw eigen bijdrage wordt berekend als ongehuwd.

### **Mijn inkomen voor 2009 is nog niet definitief vastgesteld. Kan er wel een eigen bijdrage worden vastgesteld?**

Ja. U betaalt een eigen bijdrage. De eigen bijdrage is dan gebaseerd op het voorlopige verzamelinkomen of belastbaar loon. Als er nieuwe inkomensgegevens bekend zijn, stelt het CAK opnieuw de eigen bijdrage vast op basis van deze gegevens. En krijgt u een nieuwe beschikking.

### Kan mijn eigen bijdrage worden aangepast?

Betaalt u de lage eigen bijdrage? Om uw eigen bijdrage voor 2011 uit te rekenen, wordt gekeken naar uw inkomen in 2009. Verwacht u dat uw (gezamenlijke) verzamelinkomen in 2011 minstens € 1.816,- lager is dan in 2009? Dan is een aanpassing van de lage eigen bijdrage mogelijk.

Betaalt u de hoge bijdrage? En blijkt na betaling van de eigen bijdrage + de kosten voor het basispakket van uw zorgverzekering (dus zonder aanvullende verzekeringen) dat u per maand gemiddeld minder overhoudt dan de zak- en kleedgeldgrens? Dan kunt u het CAK vragen om de bijdrage vast te stellen op basis van uw huidige inkomen. In 2010 was de zak- en kleedgeldgrens minimaal € 289,26 voor ongehuwden en € 449,92 voor gehuwden.

(De zak- en kleedgeldgrens voor 2011 was bij het drukken van deze brochure nog niet bekend.

U vindt deze op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl) zodra deze beschikbaar is.)


U kunt alleen een aanpassing aanvragen met betrekking tot het lopende zorgjaar. Wilt u een aanpassing van de eigen bijdrage aanvragen? Vul dan het formulier 'aanpassen van de eigen bijdrage' in en stuur het ons toe.




Het formulier vindt u op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl) onder de kop 'Zorg met Verblijf'.

## Vragen

### Moet ik een eigen bijdrage voor Zorg met Verblijf en Zorg zonder Verblijf en/of Wmo betalen?



Maakt u of uw partner gebruik van Zorg zonder Verblijf en/of Wmo? Mogelijk betaalt u voor Zorg zonder Verblijf/Wmo dan geen eigen bijdrage. Omdat u al een eigen bijdrage voor Zorg met Verblijf betaalt. Geef dat dan door aan het CAK. Dat kan via de 'Veelgestelde vragen'  op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl) of via het gratis informatienummer 0800 - 1925.

### Kan ik bezwaar maken tegen een schriftelijk besluit van het CAK? Bijvoorbeeld omdat mijn verzoek om aanpassing van de eigen bijdrage is afgewezen?

Ja. U kunt een bezwaarschrift indienen. Een bezwaarschrift is een brief waarin u aangeeft waarom u vindt dat een besluit van het CAK onjuist is. Wilt u meer informatie hierover? Op ieder besluit van het CAK kunt u  lezen hoe u bezwaar kunt maken. Of kijk op onze website [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

### Kan ik een klacht indienen?

Ja. Bent u niet tevreden over de **dienstverlening** van het CAK? Of vindt u dat u niet juist bent behandeld door een medewerker van het CAK?

 Kijk dan op onze website [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl) voor meer informatie. Of vraag  de folder 'U heeft een klacht' aan via 0800 - 0087. U kunt ook gelijk een klacht indienen.

**dienstverlening:** hulp die een instantie biedt aan mensen.



### TIP

#### **Ik heb een andere vraag. Waar kan ik het antwoord vinden?**

Op de [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl) staan meer vragen bij de 'Veelgestelde vragen'. Staat uw vraag er niet bij? Dan kunt u ons via de 'Veelgestelde vragen' ook een bericht sturen.

### Wegwijzer AWBZ

Wilt u op een makkelijke manier uitzoeken welke stappen u moet nemen als u AWBZ-zorg nodig heeft? Dan helpt de wegwijzer u hierbij. In deze wegwijzer leest u waar u terecht kunt met uw vragen. En u vindt er handige websites voor meer informatie.

#### AWBZ

De AWBZ, de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten, betaalt de zorgkosten voor mensen die lange tijd veel zorg nodig hebben. Bijvoorbeeld voor mensen met een beperking door handicap, chronische ziekte of ouderdom. Deze mensen hebben zorgkosten die te hoog te zijn om zelf te betalen. Daarom zijn ze hier voor verzekerd via de AWBZ.

#### Wmo

Heeft u door een ziekte, een handicap of ouderdom hulp nodig? Bijvoorbeeld hulp bij het huishouden? Of een scootmobiel? Dan valt dit onder de **Wet maatschappelijke ondersteuning** (Wmo) en niet onder de AWBZ. Voor deze hulp kunt u terecht bij het Wmo-loket van uw gemeente.



## STAP 1 Heeft u hulp of ondersteuning nodig omdat u het zelf niet langer redt?

1

Regelhulp geeft u een duidelijk overzicht van zorg, hulp, uitkeringen en andere voorzieningen voor gehandicapten, zieken en ouderen. Regelhulp helpt u ook bij het vinden van de juiste voorzieningen en juiste organisatie



Kijk op [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) of bel: 0800 - 8051

## STAP 2 Wanneer krijgt u AWBZ-zorg?

2

Om AWBZ-zorg te krijgen heeft u altijd een indicatie nodig. Een indicatie is een besluit waarin staat welke zorg u nodig heeft en hoeveel. U krijgt deze indicatie van het CIZ, het Centrum indicatiestelling zorg. Het CIZ stuurt het indicatiebesluit naar u én naar het zorgkantoor in uw regio. Kijk op [www.ciz.nl](http://www.ciz.nl) voor een kantoor bij u in de buurt.



## STAP 3 Heeft u een indicatie ontvangen?

3

Dan kunt u kiezen tussen zorg in natura of een persoonsgebonden budget (pgb):

- Bij **zorg in natura (zin)** krijgt u de zorg die u nodig heeft rechtstreeks van uw zorgaanbieder. Bijvoorbeeld in een verpleeghuis of van een hulpverlener. Over de betaling heeft de zorgaanbieder afspraken gemaakt met het zorgkantoor. Het zorgkantoor regelt voor u de administratieve en financiële afhandeling.
- Bij een **persoonsgebonden budget** krijgt u een geldbedrag waarmee u zelf zorg en hulp inkoop of inhuurt. U maakt zelf afspraken over de betaling. En u bent zelf verantwoordelijk voor de administratieve en financiële afhandeling.

Wilt u meer weten over het persoonsgebonden budget? Neem dan contact op



met Per Saldo via [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl) of kijk op [www.naar-keuze.nl](http://www.naar-keuze.nl)

## STAP 4 Wie betaalt uw AWBZ-zorg?

4

Elke Nederlander is verzekerd voor AWBZ-zorg en betaalt hiervoor premie. Vaak betaalt u wél een eigen bijdrage. Dit wordt geregeld via het CAK. Kijk voor meer



informatie in deze brochure of op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)







## Zo kunt u ons bereiken:



Kijk op onze website [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl). U kunt ons hier ook een bericht sturen via de 'Veelgestelde vragen'.



U kunt ons ook schriftelijk bereiken:

CAK

T.a.v. Zorg met Verblijf

Antwoordnummer 1608

2509 VB Den Haag

*Een postzegel is niet nodig.*



Of bel naar het gratis informatienummer 0800 - 0087. Dit nummer is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 18.00 uur.

### LET OP!

Deze folder bevat algemene informatie en is enkel bedoeld om u te informeren. Aan de hand van de wet- en regelgeving wordt bepaald hoeveel eigen bijdrage u moet betalen. Voor meer informatie over de toepasselijke wet- en regelgeving verwijzen wij u naar onze website: [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl). Aan eventuele onvolledigheden of onjuistheden in deze folder kunt u geen rechten ontlenen.