

Wegwijs
Het Houtens Erf

Stationserf 82
3991 KZ Houten
Telefoon: 030 5113000
www.zorgspectrum.nl

Versie: juni 2026

Inhoud

Deel I - Algemeen 3
1. Welkom 3
2. Persoonsgerichte zorg 4
3. Wonen bij ZorgSpectrum locatie Het Houtens Erf 5
3.1 Rondom uw verhuizing 5
3.2 Uw woning 5
3.3 Welzijn 6
3.4 Schoonmaak 6
3.5 Veiligheid 6
4. Ondersteuning, zorg en behandeling 8
4.1 Eerste contactpersoon en wettelijk vertegenwoordiger 8
4.2 Zorgplan 9
4.3 Zorg- en welzijnsmedewerkers en behandelaren 9
4.4 Medicatie, hulpmiddelen en reanimatie 10
4.5 Aanvullende zorg en diensten 11
4.6 Privacy 11
5. Praktische zaken 11
5.1 Legitimatie 11
5.2 Verzekeringen 12
6. Tevredenheid, klachten en cliëntenraad 12
6.1 Klanttevredenheidsonderzoek 12
6.2 Complimenten, verbetersuggesties en klachten 12
6.3 Cliëntenraad 13
7. Vertrek uit ZorgSpectrum locatie Het Houtens Erf 13
7.1 Verhuizing 13
7.2 Overlijden 13
8. Tot slot 14
Deel II - ABC Het Houtens Erf 14

Deel I - Algemeen

1. Welkom

Graag heet ik u namens alle medebewoners, medewerkers en vrijwilligers van ZorgSpectrum van harte welkom in uw nieuwe huis.

Wij realiseren ons goed dat deze verhuizing naar een woning bij ons een ingrijpende en emotionele gebeurtenis kan zijn voor u en uw naasten. Het betekent meestal een grote verandering, met daarbij de nodige vragen en verwachtingen. Er komt veel informatie op u af en u zult met verschillende medewerkers, medebewoners en vrijwilligers kennismaken.

Om u letterlijk wegwijs te maken in uw nieuwe omgeving, hebben wij informatie voor u samengesteld in deze ‘Wegwijs’. Hierin leest u over alles wat te maken heeft met de dagelijkse gang van zaken in uw nieuwe woonomgeving.

Heeft u nog vragen of wilt u meer informatie, dan kunt u hiervoor altijd terecht bij een van onze medewerkers.

Nogmaals van harte welkom en wij hopen dat u en uw naasten zich snel thuis voelen!

Anna Ketting
Directeur Nieuw thuis

2. Persoonsgerichte zorg

Ieder mens is uniek. We gaan en blijven daarom graag met u en uw naasten in gesprek over wat voor u belangrijk is in het leven. We kijken daarbij naar u als persoon en niet alleen naar uw gezondheid, zodat we zo goed mogelijk kunnen aansluiten bij uw wensen en behoeften. Dit is de kern van onze persoonsgerichte benadering.

We helpen u om zo zelfstandig en betekenisvol mogelijk te leven, ook nu u bent verhuisd naar een van onze locaties. We gaan in eerste instantie uit van uw eigen kracht. Lukt iets (tijdelijk) niet? Dan kijken we met elkaar of er hulpmiddelen ingezet kunnen worden, wat uw familie en naasten kunnen doen en of vrijwilligers iets voor u kunnen betekenen. Voor de vragen die overblijven, kijken we wat onze zorgprofessionals voor u kunnen doen. Deze illustratie vat onze visie samen, hieronder lichten we deze verder toe.



1) Wat kan ik zelf?
Het ondersteunen en versterken van uw zelfredzaamheid en kracht staat centraal. We nemen niet over wat u zelf nog kan. Zelfredzaam zijn draagt namelijk bij aan een zo gezond, vitaal en betekenisvol mogelijk leven.

2) Welke hulpmiddelen helpen mij?
Als er dingen zijn die u (tijdelijk) niet zelf kan, kunnen we slimme hulpmiddelen of technologie inzetten. Denk bijvoorbeeld aan een medicatiedispenser die op de juiste momenten het juiste medicatiezakje afgeeft, valsensoren die alarm slaan als u bent gevallen of een dementieklok die u kan helpen om structuur in uw dag te houden.

3) Wat kunnen mijn naasten doen?
Uw familie en directe naasten blijven belangrijk, ook nu u verhuisd bent. Zij kennen u immers het beste. We gaan dan ook graag met u en uw naasten in gesprek over hoe zij u kunnen en willen blijven ondersteunen. Bijvoorbeeld door de was te doen, samen te koken of te helpen met een klusje of een boodschap. En zo is er nog veel meer mogelijk.

4) Wat kunnen vrijwilligers betekenen?
Vrijwilligers zijn onmisbaar bij ZorgSpectrum. Zij kunnen op verschillende manieren bijdragen aan uw welzijn. Bijvoorbeeld door regelmatig op bezoek te komen, samen met u te gaan fietsen of door een gezamenlijke hobby met u uit te oefenen. We kijken daarbij naar wat voor u belangrijk is en wat de vrijwilliger graag doet, zodat er een goede match ontstaat.

5) Wat kunnen ZorgSpectrum professionals voor mij doen?
Blijven er zorgvragen over? Dan zorgen wij samen met u en eventueel uw naasten voor de juiste zorg en ondersteuning door onze zorgprofessionals en behandelteam. Zodat u ook op uw nieuwe woonplek een zo zelfstandig en prettig mogelijk leven kunt blijven leiden.

3. Wonen bij ZorgSpectrum locatie Het Houtens Erf

Verhuizen naar een woonzorglocatie is een grote stap. Meestal kiest u er niet voor om te verhuizen en is het een moeilijk besluit geweest. Dat begrijpen wij goed. We doen er alles aan om u een woonplek in een beschermde omgeving te bieden waar we samen met u kijken wat voor u belangrijk is om prettig te kunnen wonen.

3.1 Rondom uw verhuizing

We streven ernaar dat u zich niet alleen veilig, maar ook écht welkom voelt. Dit warme welkom start al voor uw verhuizing. Zo vragen we u om vooraf, eventueel samen met uw naaste, 'Mijn Verhaal' in te vullen in cliëntportaal Caren, indien u dit nog niet eerder hebt gedaan. Het doel is om u beter te leren kennen en te weten wat uw wensen/behoeften zijn en wat voor u belangrijk is.

Ook heeft u een persoonlijk kennismakingsgesprek met een medewerker van de locatie. Indien mogelijk doen we dit bij u thuis. Tijdens dit gesprek met u en uw naaste krijgen we een beeld van uw leven en wat u belangrijk vindt. Ook vertellen we meer over wat u kunt verwachten op uw nieuwe woonplek.

Op de dag van de verhuizing heten we u en uw familie welkom en krijgt u een rondleiding op de afdeling/locatie. In de eerste week na de verhuizing kan uw naaste blijven logeren. Ook kijken we samen met uw naaste hoe hij/zij u kan ondersteunen. Zo proberen we de overgang naar een nieuw thuis minder groot te maken.

Twee weken nadat u bent verhuisd, vindt het SamenDoen gesprek plaats. Dit gesprek biedt verdieping op Mijn Verhaal. We hebben een gesprek met u en uw naaste over het leven en de zorg. Dit doen we aan de hand van de visie op persoonsgerichte zorg (zie hoofdstuk 2).

Wanneer u verhuist naar een ZorgSpectrum locatie, komt u te wonen in een bijzonder huis. Meestal kiest u er niet voor om te verhuizen en is het een moeilijk besluit geweest. Dat begrijpen wij goed. We doen er alles aan om u een woonplek in een beschermde omgeving te bieden waar we samen met u kijken wat voor u belangrijk is om prettig te kunnen wonen.

3.2 Uw woning

Bij ZorgSpectrum locatie Het Houtens Erf heeft u een eigen kamer. Uw woonruimte is deels ingericht. Daarnaast kunt u eigen spullen en kleine meubels meenemen om er uw thuis van te maken. Voor het ophangen van bijvoorbeeld een klok, fotolijstjes of schilderrijtjes kunt u overleggen met de medewerkers. Zij stemmen af met de technische dienst of het mogelijk is om te boren. Is dat het geval, dan kunnen u of uw naasten dit zelf doen. We raden aan om uw kamer niet te vol te zetten. Dit maakt het voor de medewerkers makkelijker om hun werkzaamheden goed te kunnen doen.

3.3 Welzijn
Uw leven is ons uitgangspunt. We willen u graag leren kennen en een beeld krijgen van de invulling van uw dagelijks leven. Samen met u kijken we op welke wijze u activiteiten kunt voortzetten die u gewend was te doen voor uw verhuizing.

Daarnaast organiseren we diverse activiteiten op locatie, zowel individueel als in groepsverband. Bijvoorbeeld muziekoptredens, creatieve activiteiten en spelletjesmiddagen. Hier kunt u vrijblijvend aan deelnemen.

3.4 Schoonmaak
We vinden het belangrijk dat iedereen in een schone omgeving woont en werkt. Daarom doen we dagelijks ons uiterste best om onze locaties schoon, hygiënisch en fris te houden. Daar hebben we allemaal plezier van en zijn we gezamenlijk verantwoordelijk voor. Al onze (schoonmaak)medewerkers werken volgens de schoonmaakrichtlijnen die hiervoor zijn opgesteld en controleren deze ook regelmatig. Ook houden we rekening met het milieu door gebruik te maken van milieuvriendelijke producten en middelen.

Het uitgangspunt bij ZorgSpectrum is dat u en/of uw familie of naasten uw eigendommen schoonhoudt. Als u en/of uw naasten nog andere huishoudelijke werkzaamheden kunnen en willen verrichten, dan gaan we daarover graag met u in gesprek. Mocht dit niet kunnen, dan ontvangt u van ons wekelijks huishoudelijke ondersteuning. Deze ondersteuning voorziet in het schoonhouden van sanitair, vloeren, plinten, richels, deuren, het schoonmaken van het bed en indien aanwezig de buitenzijde van het keukenblok. Twee keer per jaar worden de ramen aan de buitenkant van uw appartement gewassen.

Mocht u nog andere specifieke wensen hebben, dan kunnen we bespreken of het mogelijk is om extra huishoudelijke ondersteuning in te kopen.

3.5 Veiligheid
We vinden het belangrijk dat u prettig woont en u veilig voelt. Daarom treffen wij maatregelen om brand en inbraak te voorkomen. Ook kunt u zelf een belangrijke bijdrage leveren aan een veilige woonomgeving voor uzelf en uw medebewoners.

Gevaarlijke voorwerpen
Woont u in een van onze woongroepen? Voor uw veiligheid en die van uw medebewoners vragen wij u om geen gevaarlijke voorwerpen en stoffen in uw kamer te bewaren of te gebruiken. Denk hierbij aan: kaarsen, giftige planten, scherpe voorwerpen, schoonmaakmiddelen en dergelijke.

Ook als u in een appartement woont en te maken heeft met cognitieve problemen, maken we hierover soms individuele afspraken met u.

Alarmering
In uw appartement is een alarmeringsknop aanwezig, waarmee u in geval van nood een zorgmedewerker kunt waarschuwen. In de douche of het toilet hangt een rood koord of zit een rode knop die u hiervoor kunt gebruiken.

Bij onze zorgverlening kunnen we daarnaast gebruikmaken van draadloze sensoren. Die geven een signaal aan de verzorgende zodra u begeleiding nodig heeft. Bijvoorbeeld als u hulp nodig heeft bij het uit bed komen. De inzet van deze sensoren stemmen we altijd van tevoren met u af.

Ook kunt u in geval van nood gebruikmaken van een zogenaamde halszender. Met één druk op de knop kunt u dan een zorgmedewerker alarmeren. Het is raadzaam om de halszender binnen handbereik te houden en nooit een knoop in het koordje te doen, omdat dan de veiligheidssluiting niet werkt. Voor de alarmering hoeft u geen abonnement af te sluiten, dat is bij de zorg inbegrepen.

Brandveiligheid
Vanzelfsprekend voldoet het gebouw aan alle veiligheidseisen die gesteld worden. We doen regelmatig brandoefeningen in onze gebouwen om te testen of alle apparatuur voldoet aan de vereiste normen, maar ook om een ontruiming met elkaar te oefenen.

Hang- en sluitwerk
Onze medewerkers letten op dat er geen ongewenst bezoek bij u binnenkomt. Het hang- en sluitwerk van uw woning wordt regelmatig gecontroleerd, zodat het voldoet aan de laatste veiligheidseisen.

Bedrijfshulpverlening
In onze zorglocaties is 24 uur per dag (bedrijfs)hulpverlening aanwezig. Hierdoor is bij acute situaties snel een medewerker ter plaatse.

Voorbereiding op noodsituaties
We vinden het belangrijk om altijd goede zorg te kunnen leveren, ook als er iets onverwachts gebeurt. We bereiden ons daarom voor op mogelijke noodsituaties. Zo hebben we een Integraal Crisisplan waarin staat hoe we samenwerken en hoe de besluitvorming verloopt als er een grote storing of crisis is. Ook werken we met noodplannen voor verschillende soorten crisissituaties en trainen en oefenen we regelmatig zodat medewerkers weten wat ze moeten doen. Daarnaast zetten we in op praktische crisisvoorbereiding: een beperkte voorraad aan basisvoorzieningen op onze locaties. Het staat u uiteraard vrij om een eigen noodpakket aan te schaffen.

Roken
We stimuleren het niet-roken en hanteren een rookbeleid. Dit beleid kunt u vinden op www.zorgspectrum.nl/welkom. Bent u gewend om te roken? Laat het ons weten. We kijken samen met u naar uw persoonlijke situatie. In het belang van uw veiligheid en dat van uw medebewoners en medewerkers maken wij afspraken met u over het roken.

Persoonlijke eigendommen
Om te voorkomen dat u persoonlijke eigendommen kwijtraakt, raden we u aan om uw spullen zoveel mogelijk in uw eigen appartement te bewaren of herkenbaar te maken met het noteren van uw naam en kamernummer. Mocht u iets missen, dan helpen we u met zoeken. Wanneer er sprake is van diefstal, vragen wij u aangifte te doen bij de politie.

Wet zorg en dwang
Per 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang in werking getreden. Deze wet beschermt mensen met een psychogeriatrische aandoening, zoals dementie, tegen onnodige onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg is zorg waar u of uw vertegenwoordiger niet mee instemt. Dit kan over alles gaan. Over verzorging, begeleiding, verpleging, behandeling en hoe mensen met u omgaan. U krijgt alleen onvrijwillige zorg als het echt niet anders kan. Bijvoorbeeld omdat uw veiligheid of die van mensen om u heen in gevaar is. Bij het besluit om over te gaan op onvrijwillige zorg zijn meerdere personen betrokken. Onder meer de specialist ouderengeneeskunde en uw (wettelijk) vertegenwoordiger. U heeft recht op ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon. Op www.dwangindezorg.nl/wzd kunt u meer lezen over de wet.

4. Ondersteuning, zorg en behandeling

4.1 Eerste contactpersoon en wettelijk vertegenwoordiger

Eerste contactpersoon
Wij voelen ons betrokken bij uw leven en willen u graag leren kennen. Omdat wij niet met alle familieleden, vrienden en kennissen contact kunnen hebben, spreken we af dat één van uw **naasten uw eerste contactpersoon** is. De eerste contactpersoon regelt praktische zaken namens u als dat nodig is. U bent zelf in staat om uw belangen te bespreken en te behartigen en beslissingen te nemen. Als u dat wil mag de eerste contactpersoon wel bij besluiten betrokken worden door u.
Wij nemen contact op met deze persoon als dat nodig is. Bijvoorbeeld bij vragen of veranderingen rondom de zorg, bij (ernstige) ziekte, na een val of bij opname in het ziekenhuis. Dit doen wij alleen als dit is toegestaan en met inachtneming van de privacyregels. We gaan ervan uit dat de eerste contactpersoon andere naasten informeert. Soms regelt de eerste contactpersoon ook uw financiële zaken, bijvoorbeeld op basis van een machtiging of als bewindvoerder. Dan willen wij dat graag weten.

Wettelijke vertegenwoordiging
Als u door bijvoorbeeld dementie niet meer goed in staat bent om uw eigen belangen te behartigen, kan er een **wettelijk vertegenwoordiger** zijn. Deze persoon mag namens u beslissingen nemen, maar alleen voor de onderwerpen waarvoor u dat zelf niet meer kunt. De wettelijk vertegenwoordiger betrekt u hierbij zoveel mogelijk.

Vaak is de wettelijk vertegenwoordiger ook de eerste contactpersoon, maar dat hoeft niet. Als deze rollen bij verschillende personen liggen, nemen wij contact op met:

- de **wettelijk vertegenwoordiger** voor zaken waarvoor een handtekening of formele toestemming nodig is, zoals wijzigingen in zorg of indicatie;
- de **eerste contactpersoon** voor praktische en dagelijkse zaken, zoals persoonlijke spullen.

Wie kan wettelijk vertegenwoordiger zijn?
In de wet is vastgelegd wie wettelijk vertegenwoordiger kan zijn.
Dit geldt in deze volgorde:

1. een **mentor of curator**, iemand benoemd door de rechter;
2. een **schriftelijk gemachtigde**, iemand die u zelf heeft aangewezen in een schriftelijke verklaring;
3. uw **echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel**;
4. een **ouder, kind, broer, zus, grootouder of kleinkind**.

Bij beslissingen over zorg en behandeling kijken wij altijd eerst of er een mentor of curator is. Daarna controleren we of er een schriftelijk gemachtigde is. Pas als deze er niet zijn, kan een partner of familielid optreden als vertegenwoordiger.

Een **bewindvoerder** gaat alleen over financiële zaken en is geen vertegenwoordiger voor zorg en behandeling.

Tot slot
Afdeling Klantadvies legt vast wie uw wettelijk vertegenwoordiger en eerste contactpersoon zijn. Wijzigingen in wettelijk vertegenwoordiger, eerste contactpersoon of contactgegevens of gewijzigde adresgegevens horen wij graag. Wijzigingen kunt u doorgeven aan afdeling Klantadvies: klantadvies@zorgspectrum.nl.

4.2 Zorgplan

Op maat
Van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) heeft u een indicatie voor langdurige zorg gekregen. Deze indicatie geeft aan welke ondersteuning, zorg, behandeling en diensten u kunt rekenen. We bespreken samen met u en uw naasten hoe dit erin praktijk uitziet. Met elkaar kijken we onder meer naar wat u zelf kan, hoe uw naasten kunnen helpen en wat ZorgSpectrum doet. Zo maken we samen een zorgplan op maat. Hierin staan schriftelijk afspraken over begeleiding, zorg, diensten en behandeling.

Voortgang rapporteren
Aan de hand van uw zorgplan rapporteren we de voortgang en bijzonderheden in uw Elektronisch Cliënten Dossier. U heeft recht op inzage in dit dossier. (zie 4.6)

Evaluatie
Minimaal een keer per jaar kijken we of het zorgplan nog aansluit bij uw wensen en behoeften. We houden een evaluatiegesprek samen met u en indien nodig/gewenst uw eerste contactpersoon of vertegenwoordiger, of een andere naaste. Op basis daarvan stellen we het zorgplan zo nodig bij. In het geval van veranderingen, vragen wij u om toestemming en leggen dit vast. Als u het eens bent met de wijzigingen in het zorgleefplan zullen u en wij het ondertekenen.

Algemene voorwaarden
Op overeenkomsten tussen u als cliënt en ZorgSpectrum zijn Algemene Voorwaarden van toepassing. Hierin staan uw rechten en plichten en die van ZorgSpectrum. De voorwaarden zijn terug te lezen op onze website www.zorgspectrum.nl/algemene-voorwaarden.

4.3 Zorg- en welzijnsmedewerkers en behandelaren

Team zorg en welzijn
De zorg- en welzijnsmedewerkers kunnen u op verschillende manieren ondersteunen. Wat zij precies voor u doen, is afhankelijk van de afspraken die wij hierover samen met u hebben gemaakt. Mogelijk krijgt u hulp met uw dagelijkse verzorging, met eten en drinken, met medicatie toedienen en met wondverzorging. De welzijnsmedewerkers organiseren de welzijnsactiviteiten op locatie.

U krijgt een vast eerste aanspreekpunt: de eerste verantwoordelijke. Wie dit is en op welke wijze hij of zij bereikbaar is, hoort u tijdens het ontvangstgesprek. Uiteraard kunt u met spoedeisende of eenvoudige vragen ook terecht bij de andere collega's in het team.

Behandelteam
Als u in een locatie van ZorgSpectrum woont, nemen wij veelal de medische zorg over van uw huisarts. In sommige gevallen is het mogelijk dat u uw eigen huisarts behoudt. Dit wordt van tevoren met u besproken en is afhankelijk van de locatie waar u woont en de zorg die u nodig heeft.

Leveren wij uw medische zorg? Dan krijgt u een specialist ouderengeneeskunde (arts) of verpleegkundig specialist als hoofdbehandelaar. Dit houdt in dat deze behandelaar eindverantwoordelijk is voor de medische zorg en behandeling die u ontvangt.

Naast uw hoofdbehandelaar krijgt u als bewoner te maken met andere artsen en verpleegkundig specialisten. Dit komt onder meer door de manier waarop de medische

zorg bij ZorgSpectrum is georganiseerd. De artsen en verpleegkundig specialisten werken op verschillende plekken binnen de organisatie en kunnen onderling wisselen van standplaats. Door deze flexibele werkwijze kunnen we dagelijks garant staan voor passende medische zorg.

Daarnaast is ZorgSpectrum een leerbedrijf. We zien het als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om zo veel mogelijk professionals goed op te leiden en zijn er dan ook trots op dat we voor we zo veel artsen een mooie opleidingsplek kunnen bieden.

We zorgen uiteraard voor goede kwaliteit van medische zorg en behandeling. Er is altijd een bekwaam arts of verpleegkundig specialist aanspreekbaar voor de medische zorg. Basisartsen en artsen of verpleegkundig specialisten die in opleiding zijn, werken bovendien onder supervisie van een specialist ouderengeneeskunde.

De artsen en verpleegkundig specialisten maken deel uit van een team behandelaren bij ZorgSpectrum. Ze zijn expert op het gebied van behandeling van en begeleiding bij diverse chronische ziekten. In dit team zitten ook fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten, GZ-psychologen, diëtisten, praktijkverpleegkundigen, muziektherapeuten, bewegingsagogen en geestelijk verzorgers.

Wilt u een afspraak maken met een van onze behandelaren? Dat kan via het secretariaat Behandeling en expertise, telefoonnummer 030-5113020. Als het u of uw naaste niet lukt om zelf te bellen, kunt u uw eerste verantwoordelijke vragen om een afspraak te maken.

Tandarts
Is de specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist van ZorgSpectrum uw hoofdbehandelaar? Dan wordt tandheelkundige zorg vergoed vanuit de Wlz. We werken hiervoor samen met de tandartsen en mondhygiënisten van Omnios. Zij zijn gespecialiseerd in geriatrische mondzorg en komen bij ons op locatie langs. Wanneer u wenst om uw eigen tandarts te behouden, kunt u zelf met deze tandarts afstemmen of deze de zorg kan blijven voortzetten. De tandarts declareert dan zelf zijn verleende behandeling rechtstreeks bij het Zorgkantoor.

Voor het maken van een afspraak met de tandarts of mondhygiënist van Omnios, kunt u bellen naar het secretariaat Behandeling en expertise van ZorgSpectrum, telefoonnummer 030-5113020. Lukt het u of uw naaste niet om zelf een afspraak te maken? Dan kunt u dit aan uw eerste verantwoordelijke vragen.

Als uw huisarts uw hoofdbehandelaar is, dan valt tandheelkundige zorg niet onder de Wlz. Uw tandheelkundige zorg wordt vergoed vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Het is belangrijk dat u hiervoor een tandartsverzekering afsluit.

Pedicure
Voetverzorging is onderdeel van uw persoonlijke zorg. Als er sprake is van een medische indicatie of een verpleegkundige diagnose, dan schakelen we een medisch pedicure in. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

Wilt u gebruikmaken van een pedicure om cosmetische redenen? Dat is uiteraard mogelijk. U kunt zelf een pedicure kiezen. De kosten voor cosmetische pedicurebehandelingen zijn voor eigen rekening.

4.4 Medicatie, hulpmiddelen en reanimatie

Medicatie

Wie uw medicatie regelt, is afhankelijk van wie uw hoofdbehandelaar is. Heeft u een huisarts? Dan verloopt medicatie via uw eigen apotheek. De financiële dekking gaat dan via uw basiszorgverzekering.

Indien een specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist van ZorgSpectrum uw hoofdbehandelaar is, leveren wij uw medicatie via een apotheek waarmee we samenwerken.

Hulpmiddelen
Als u een indicatie heeft voor een hulpmiddel, bijvoorbeeld voor een rolstoel of scootmobiel, dan kijkt uw behandelaar samen met u hoe dit hulpmiddel versterkt kan worden.

Reanimatie en euthanasie
Wensen met betrekking tot reanimatie en euthanasie kunt u bespreken met een arts of verpleegkundig specialist van ZorgSpectrum of met uw huisarts. De gemaakte afspraken leggen wij vast in uw zorgdossier.

4.5 Aanvullende zorg en diensten

In aanvulling op de zorg die wordt geboden vanuit uw indicatie, kunt u extra zorg en diensten afnemen, zoals schoonmaakwerkzaamheden en vervoer. Meer informatie hierover kunt u vragen bij uw eerste verantwoordelijke of bij de afdeling Klantadvies (bereikbaar via telefoonnummer 030-5113000).

4.6 Privacy

Geheimhoudingsplicht
Onze medewerkers en vrijwilligers waarborgen de privacy van u en uw naasten. We hebben geheimhoudingsplicht. Bij ZorgSpectrum is een privacyreglement van kracht conform de AVG (privacywet). Uw persoonlijke en administratieve gegevens zijn in vertrouwde handen.

Inzage in Elektronisch Cliënten Dossier
U heeft inzagerecht in uw dossier. Dit houdt in dat u uw dossier of een gedeelte ervan kunt inzien. Komt u zaken tegen waar u het niet mee eens bent? Dan kunt u vragen om dit te veranderen.

Indien u een (wettelijk) vertegenwoordiger heeft, dan heeft deze persoon inzagerecht in uw dossier. Via het cliëntenportaal ‘CarenZorgt’ kunt u of uw vertegenwoordiger inzage krijgen in uw dossier.

Respect voor persoonlijke leefsfeer
We respecteren uw persoonlijke levenssfeer. We komen daarom niet zomaar uw woning binnen. Indien u in een appartement verblijft, bellen wij bij u aan. Indien u op uw kamer in een woongroep verblijft, kloppen wij eerst.

5. Praktische zaken

5.1 Legitimatie

Iedere inwoner van Nederland moet zich kunnen identificeren. U dient daarom in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs, zoals een paspoort of een ID-kaart. Wanneer uw

identiteitsbewijs bijna verloopt, kunt u zelf of via uw contactpersoon een nieuwe aanvragen bij de gemeente.

5.2 Verzekeringen

Zorgverzekering
Voor uw verhuizing naar een nieuw thuis van ZorgSpectrum hebben we gegevens van u ontvangen over uw zorgverzekering. Stapt u over naar een andere zorgverzekering? Dan kunt u de gewijzigde gegevens doorgeven aan onze klantadministratie via klantadministratie@zorgspectrum.nl.

Naast de verplichte basiszorgverzekering kan het soms handig zijn om een aanvullende zorgverzekering en/of tandartsverzekering af te sluiten. Wilt u weten of dit van toepassing is op uw situatie? Neem dan contact met onze afdeling Klantadvies via telefoonnummer 030-5113000.

Aansprakelijkheidsverzekering
ZorgSpectrum heeft een collectieve **aansprakelijkheidsverzekering** afgesloten voor alle cliënten die (langdurig) bij ons wonen. Deze geldt zowel voor schade die binnen als buiten de instelling ontstaat.

Inboedelverzekering
ZorgSpectrum heeft een collectieve **inboedelverzekering** (roerende zaken) afgesloten ten behoeve van de privébezittingen van cliënten. Bij deze inboedelverzekering wordt uitgegaan van een gemiddelde waarde van de inboedel.

Mocht u kostbare eigendommen bezitten, dan adviseren wij u deze zelf te verzekeren. Heeft u vragen over de collectieve verzekeringen? Stuur een mailtje naar verzekeringen@zorgspectrum.nl.

6. Tevredenheid, klachten en cliëntenraad

6.1 Klanttevredenheidsonderzoek

We vinden het belangrijk dat u tevreden bent en fijn bij ons woont. Daarom toetsen wij geregeld onze klanttevredenheid. Dat doen wij op verschillende manieren. Zo plannen wij een keer per jaar een zorgleefplangesprek met u. Wij horen dan graag hoe u het wonen en de zorg ervaart, wat er goed gaat of wat er beter kan.

Verder is het mogelijk uw mening te geven via de website Zorgkaart Nederland. Dat kan ook anoniem. U kunt dan een waarderingscijfer geven voor bijvoorbeeld de wijze waarop wij afspraken met u maken, de omgang van medewerkers of de accommodatie.

6.2 Complimenten, verbetersuggesties en klachten

Onze medewerkers doen er alles aan om u persoonlijk en professioneel te ondersteunen. Uiteraard hopen wij van harte dat u hierover tevreden bent. Heeft u een suggestie om de zorg te verbeteren? Ook dat horen wij graag. Zo maken we de zorg met elkaar beter.

Klachtenregeling
Het kan helaas ook voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent, of klachten heeft. Blijf hier niet zelf mee rondlopen. U kunt hiervoor in eerste instantie terecht bij medewerkers van het team of bij uw eerste verantwoordelijke. Als de medewerkers weten wat er aan de hand is, kunnen zij verandering in de situatie brengen. Komt u er samen niet uit, dan kunt u altijd vragen naar de manager. Indien dit niet tot de gewenste verandering

leidt, heeft ZorgSpectrum een klachtenregeling en een klachtenfunctionaris voor eventuele klachtenbemiddeling.

Hoe de klachtenregeling werkt, wanneer er sprake is van een klacht en bij wie u terecht kunt, staat beschreven in de folder 'Klachten' die u bij een medewerker kan vragen. De folder is eveneens te downloaden via de website.

Cliëntvertrouwenspersoon
Heeft u een psychogeriatrische aandoening, zoals dementie, en heeft u te maken met onvrijwillige zorg? Bij vragen of klachten hierover hebben u en uw vertegenwoordiger recht op ondersteuning van een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon. Meer informatie hierover staat in het ABC van dit boekje en op onze website www.zorgspectrum.nl (zoek op cliëntvertrouwenspersoon).

6.3 Cliëntenraad
De cliëntenraad van ZorgSpectrum is een belangrijk medezeggenschapsorgaan die uw belangen behartigt. De raad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het management van ZorgSpectrum. De onderwerpen die in de cliëntenraad aan de orde komen zijn heel gevarieerd. Deze gaan over wonen, welzijn, zorg, dienstverlening en welbevinden van cliënten.

Wilt u contact opnemen met een van de leden of heeft u interesse om deel te nemen aan de cliëntenraad? De cliëntenraad is bereikbaar via clientenraad.zorgspectrum@zorgspectrum.nl.

7. Vertrek uit ZorgSpectrum locatie Het Houtens Erf

7.1 Verhuizing
Als uw zorgvraag verandert, of als er aanleiding is om te kiezen voor een verhuizing, bijvoorbeeld als u dichter in de buurt van uw familie wilt wonen, dan bespreken we dit vooraf met u. Graag gaan we samen met u na of wij hierin voor u kunnen bemiddelen met een zorgorganisatie in de gewenste gemeente.

7.2 Overlijden

Wensen bespreken
Dit is wellicht geen fijn onderwerp om nu al over te lezen. Toch wijzen wij u erop dat het belangrijk is om na te denken over de wijze waarop u de laatste zorg zou willen in het geval u komt te overlijden. Het is daarom fijn als u met uw naasten uw wensen bespreekt. Bijvoorbeeld over welke kleding u aan zou willen. Of wie de wenselijke laatste zorg verleent: de medewerkers van ZorgSpectrum locatie Het Houtens Erf of de uitvaartondernemer. Ook kunnen uw naasten aangeven of zij willen helpen bij het verlenen van de laatste zorg.

Laatste zorg
Bij de laatste zorg maken we onderscheid tussen noodzakelijke en wenselijke laatste zorg. De noodzakelijke verzorging (schouwen, gereedmaken voor vervoer naar bijvoorbeeld een begraafplaats of crematorium) is onderdeel van de zorgverlening door ZorgSpectrum. Bij wenselijke laatste zorg kunt u denken aan het aandoen van kleding, nagels van handen verzorgen en haren kammen. Indien u medewerkers van ZorgSpectrum vraagt om de wenselijke laatste zorg te verlenen, brengen wij de kosten hiervoor in rekening bij uw nabestaanden. Informatie over wat precies noodzakelijk en wenselijk is, kunt u vragen aan

een medewerker.

Beschikbaarheid woonruimte
Na overlijden is uw appartement nog maximaal zeven dagen beschikbaar voor uw nabestaanden. Er is tijdens deze dagen de gelegenheid uw appartement leeg te ruimen. Indien uw nabestaanden uw woning enkele dagen langer willen aanhouden, kijken we samen met hen of dit mogelijk is. Is dat het geval, dan brengen we hiervoor kosten in rekening bij uw nabestaanden. De mogelijkheden rondom opbaren verschillen per locatie. In deel II van deze Wegwijs leest u wat er mogelijk is op Het Houtens Erf.

8. Tot slot

We hopen u met dit boekje en onze informatie meer wegwijs te hebben gemaakt. In het volgende deel van deze Wegwijs vindt u een alfabetische lijst met informatie over ZorgSpectrum locatie Het Houtens Erf. Heeft u iets gemist in dit informatieboekje? We horen het graag, zodat we de informatie voor nieuwe bewoners kunnen blijven verbeteren.

Deel II - ABC Het Houtens Erf

Activiteiten	De activiteiten voor bewoners van Het Houtens Erf staan aangegeven op de activiteitenkalender. Deze ligt op het folderrek bij de ingang. Op de borden op de afdeling en in de liften hangen affiches met algemene activiteiten voor bewoners en familie.
Adres	Het bezoekadres van Het Houtens Erf is: Stationserf 82, 3991 KZ Houten Het telefoonnummer is 030-5113660. Het algemene telefoonnummer van ZorgSpectrum is 030-5113000.
Afval	Elke afdeling heeft een vuilcontainer. Deze wordt dagelijks omgewisseld voor een lege container door de huismeester. Ook glas en papier worden opgehaald. De vuilcontainers worden drie keer per week geleegd, de glascontainers een keer per twee weken en de papiercontainer een keer per week. Wij zorgen voor prullenbakken die voldoen aan de hygiënerichtlijnen.
Alarmsysteem	Om een zorgmedewerker te alarmeren gebruikt u op uw kamer de alarmknop. Ook is het mogelijk dat we een bewegingssensor gebruiken. Daarnaast is er voor u een halszender beschikbaar, met deze zender kunt u overal in huis alarmeren. Als u al een alarmsysteem heeft, kunt u deze opzeggen als u definitief bij ons komt wonen.
Algemene voorwaarden	Op overeenkomsten tussen u als cliënt en ZorgSpectrum zijn Algemene Voorwaarden van toepassing. Deze zijn terug te lezen op onze website www.zorgspectrum.nl/algemene-voorwaarden
Apotheek	Het Houtens Erf heeft afspraken met de apotheek Koert Galgenwaard in Utrecht. Medicatie wordt via Het Houtens Erf besteld en aan u verstrekt.

Arts	Zie **Specialist ouderengeneeskunde** en **Verpleegkundig specialist**
Bartimeus	Bartimeus is een stichting gespecialiseerd in visuele beperkingen. Zij komen in Het Houtens Erf om de bewoners te onderzoeken op visuele beperkingen. De specialist ouderengeneeskunde van Het Houtens Erf kan u doorverwijzen naar de medewerkers van Bartimeus.
Bedsense	Op deze locatie maken we gebruik van een bedsensor: de Momo Bedsense. Deze ligt onder uw matras en heeft als doel om u persoonsgerichte zorg en een veilige, rustige nacht te geven. De Momo Bedsense is verbonden met de Momo app waarmee de zorgmedewerkers verschillende inzichten kunnen krijgen. Bijvoorbeeld: • We zien wanneer u veilig en rustig in bed ligt, waardoor we ’s nachts minder vaak hoeven te controleren en u beter kunt doorslapen. • In de ochtend, in de nacht of bij een middagdutje zien we wanneer u actiever wordt en kunnen we naar u toe komen om te helpen indien nodig. Hierdoor kunt u op uw eigen moment wakker worden. • We krijgen een seintje bij valgevaar (indien ingesteld) en kunnen dan snel bij u zijn. • Door uw nachtpatronen over een langere periode bij te houden, weten we sneller wanneer er iets aan de hand is en kunnen we u sneller helpen. Uw kamernummer en de meetgegevens van uw Bedsense worden opgeslagen in de Momo App in de periode dat u hier woont. Deze gegevens zijn zichtbaar voor de zorgmedewerkers. U mag te allen tijde bezwaar indienen. De gegevens worden dan niet meer verwerkt en opgeslagen. Wilt u meer weten of bezwaar maken? U kunt hiervoor terecht bij uw eerste verantwoordelijke of een verpleegkundige.
Bereikbaarheid	Het Houtens Erf is dag en nacht telefonisch bereikbaar. Het telefoonnummer is: 030-6007140. De locatie is per openbaar vervoer bereikbaar (bushalte De Molen) en met de auto via de A12 en A27.
Bezoek	U kunt bezoek ontvangen op uw kamer, in de huiskamer of beneden. Het Houtens Erf kent geen bezoektijden. Wel vragen wij uw bezoek om rekening te houden met de

	huisregels, behandeltijden en de medebewoners op de afdeling.
Bloedprikken	Door een medewerker van Saltro wordt in Het Houtens Erf bloed geprikt. Dit gebeurt op aanvraag van de behandelend arts of de specialist ouderengeneeskunde.
Boeken	In het Grand Café staat een grote boekenkast gevuld met leesboeken die u mag lenen. Bewoners kunnen kosteloos gebruik maken van deze faciliteit, die gerund wordt door vrijwilligers.
Boodschappen	Centrale boodschappen worden geregeld via Zorgboodschap.
Boren	Als u fotolijstjes, een klok, lampen e.d. wilt ophangen in uw appartement/kamer is dat mogelijk. Er hangen speciale lijsten waaraan u dingen kunt ophangen met haken. Mochten er geen haken en koorden (meer) aan de lijst hangen, dan kunt u deze vragen bij de huismeester.
Brandalarm	Het Houtens Erf heeft een brandalarmsysteem met een directe verbinding met de brandweer. De rookmelders bevinden zich in de woonkamers, slaapkamers en de hal. Op verschillende plaatsen in de gebouwen is blusapparatuur aanwezig. De medewerkers worden regelmatig geschoold in de bedrijfshulpverlening. Ook vindt er regelmatig controle van het gebouw plaats door de brandweer.
Broodmaaltijd	Zie **Maaltijden**
CarenZorgt	CarenZorgt is het cliëntenportaal waarmee u of uw naaste, na eenmalige registratie, toegang heeft tot uw Elektronisch Cliënten Dossier. Hierdoor kunt u uw zorgplan, zorgrapportages en zorgagenda inzien.
Cliëntenraad	ZorgSpectrum heeft een cliëntenraad. De cliëntenraad komt op voor de gezamenlijke belangen van alle cliënten van ZorgSpectrum en is een onafhankelijk adviesorgaan. Kijk voor meer informatie op www.zorgspectrum.nl/over-zorgspectrum/#clientenraad
Cliëntvertrouwenspersoon	Als u een psychogeriatrische aandoening heeft, beschermt de Wet zorg en dwang u tegen onnodige onvrijwillige zorg. Bij vragen of klachten over onvrijwillige zorg hebben zowel u als uw vertegenwoordiger recht op ondersteuning van onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen. De cliëntvertrouwenspersoon is telefonisch bereikbaar via 088 678 1000 of via e-mail: info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl Kijk voor meer informatie op www.zorgspectrum.nl. (Zoek op cliëntvertrouwenspersoon).

Complimenten	Een compliment geven, kan met een woord of een gebaar en wordt altijd gewaardeerd. Heeft u een suggestie om de zorg te verbeteren? Ook dat horen we graag.
Contactpersoon	Het is belangrijk dat één familielid of een andere relatie voor u optreedt als contactpersoon. Bij bepaalde omstandigheden kunnen wij met hem/haar contact opnemen. Bij afwezigheid van de contactpersoon kan een ander tijdelijk als (tweede) contactpersoon optreden. Wij gaan er hierbij vanuit dat de contactpersoon de overige naasten inlicht en mutaties zoals adreswijziging, telefoonverandering, vakanties, e.d. schriftelijk aan ons doorgeeft.
Deuren	Het is mogelijk om uw kamer af te sluiten. U ontvangt een sleutel van de zorgmedewerker. Voor familieleden die veel langskomen, zijn er toegangspassen beschikbaar om de locatie binnen te komen. Deze pas kan gebruikt worden buiten kantoortijden. Bezoekers die geen pas hebben, kunnen aanbellen aan de buitenzijde van het pand. Zie ook **Entree** en **Sleutel**
Diëtist	Voor ouderen en mensen met een chronische ziekte is evenwichtige voeding van belang. Onze diëtist adviseert hierin.
Diner	Zie **Maaltijden**
Dokter	Zie **Specialist ouderengeneeskunde**
Eerste verantwoordelijke	Iedere bewoner krijgt een vaste contactpersoon binnen het team. De eerste verantwoordelijke houdt uw belangen in de gaten en bespreekt de verwachtingen en wensen. Ook is hij of zij het aanspreekpunt voor u en uw familie tijdens het gehele zorg- en dienstverleningsproces.
Eigen bijdrage	Iedereen die gebruikmaakt van WLZ-zorg betaalt een eigen bijdrage. De eigen bijdrage wordt berekend en geïnd door het Centraal Administratie Kantoor (www.hetcak.nl). De hoogte van de eigen bijdrage wordt berekend op basis van uw inkomen. In de folder ‘Hoe berekent het CAK uw eigen bijdrage?’ kunt u hier meer over lezen. Mocht u daarna nog vragen hebben, neem dan contact op met het Zorgkantoor of met het CAK.
Entree	De centrale toegangsdeuren zijn gesloten na 17.00 uur. Om toegang te krijgen tot Het Houtens Erf is het voor de eerste contactpersoon en andere vaste bezoekers mogelijk een toegangspas aan te vragen via de zorgmedeweker. Er worden maximaal twee passen per bewoner uitgegeven. Zie ook **Deuren** en **Sleutel**

Ergotherapie	Het verrichten van dagelijkse handelingen kan moeilijk zijn geworden. De ergotherapeut kan u hierin adviseren, zodat u zo zelfstandig mogelijk kunt functioneren. Ook kijkt de ergotherapeut welke hulpmiddelen hierbij in te zetten zijn. Denk daarbij bijvoorbeeld aan aangepast bestek, of aanpassingen in bed om comfortabel te kunnen liggen.
Evaluatiegesprek	Samen met u maken we afspraken over uw zorg en verblijf binnen ZorgSpectrum locatie Het Houtens Erf. Deze afspraken leggen wij vast in uw zorgplan. We bespreken regelmatig of de zorg nog aansluit bij uw behoefte. Zo nodig wijzigen we, met uw instemming, het zorgplan.
Extra dagen	Als het na overlijden de wens is om de kamer langer dan 7 dagen beschikbaar te houden kunt u in overleg met de manager extra dagen bijkopen.
Familienet	ZorgSpectrum maakt gebruik van Familienet. Dit is een afgeschermde website waarbij medewerkers mooie momenten kunnen delen met uw naasten. Bij uw verhuizing heeft u een flyer gekregen van Familienet en een aanmeldformulier. U kunt dit formulier inleveren bij een zorgmedewerker. Binnen enkele dagen na inlevering wordt een wachtwoord toegezonden naar het door u opgegeven mailadres.
Fietsenstalling	Aan de achterzijde van het gebouw is een onbewaakte fietsenstalling.
Financiën	U kunt bepaalde diensten en activiteiten bij ZorgSpectrum afnemen, die geen onderdeel uitmaken van uw verzekerde zorg, zoals extra schoonmaak van uw kamer of uitjes. Hierover kunt u afspraken maken met de Eerste verantwoordelijke, waarna de betaling verloopt via een automatische incasso. U ontvangt hiervoor maandelijks een gespecificeerde rekening. Zie ook **Eigen bijdrage**
Fysiotherapie	De fysiotherapeuten zijn er om uw lichamelijke conditie en mobiliteit daar waar mogelijk te verbeteren en te behouden. Dit kan onder meer door verschillende behandelingen, oefeningen en trainingen. Ook kunnen zij helpen bij de keuze voor een loophulpmiddel of rolstoel.
Geestelijke verzorging	Zie **Levensbeschouwing**
Geldzaken	U kunt met uw pinpas gemakkelijk betalen bij het Grand Café (restaurant). Zie ook **Eigen bijdrage** en **Financiën**
Grand Café	In het Grand Café werken medewerkers van Philadelphia. Naast een kop koffie met taart, koekjes en/of bonbons kunt u hier samen met uw familie terecht voor een heerlijke lunch of borrelhapjes.

Groenvoorziening	In en om het huis kunt u gebruik maken van diverse terrassen en binnentuinen.
Huisarts	Wanneer u verhuist naar Het Houtens Erf nemen wij de medische zorg over van uw huisarts. U krijgt een specialist ouderengeneeskunde of een verpleegkundig specialist als hoofdbehandelaar. Zie **Specialist ouderengeneeskunde** en **Verpleegkundig specialist**
Huisdieren	In overleg met de manager zorg en welzijn en het team is het houden van huisdieren toegestaan. Mits de volledige zorg van het huisdier gewaarborgd kan worden door u of uw naasten. Wanneer u uw huisdier mee wilt nemen zal hiertoe een aparte overeenkomst worden opgemaakt. Huisdieren die met bezoek meekomen zijn welkom, mits zij zijn aangelijnd en geen overlast veroorzaken.
Huisregels	De huisregels kunt u raadplegen in het document 'Prettig wonen met elkaar vraagt om afspraken'.
Hulpmiddelen	Heeft u hulpmiddelen nodig, zoals een rollator, aangepast bestek of een rolstoel? Wij hebben deskundige medewerkers in huis die u kunnen adviseren en die weten hoe u voor vergoeding in aanmerking kunt komen.
Indicatie	Om in aanmerking te komen voor behandeling of zorg bij ZorgSpectrum heeft u een geldige zorgindicatie nodig. Een indicatie kunt u krijgen via het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Ook kan het zijn dat u tijdens uw verblijf een nieuwe indicatie nodig heeft. De zogenoemde herindicatie wordt in overleg met u aangevraagd.
Internet	ZorgSpectrum biedt een gratis draadloze internetverbinding aan. Wilt u bekabeld internet? Dan kunt u hiervoor een abonnement afsluiten bij Ziggo. U bent zelf verantwoordelijk voor het aansluiten en instellen van internet. Wanneer u daar hulp bij nodig heeft, kunnen wij een vrijwilliger zoeken die daarbij kan assisteren. Zie ook **Wifi**
Inventaris	In uw kamer zijn standaard goederen aanwezig waar u gebruik van kunt maken met inachtneming van de huisregels. Uw kamer is voorzien van een elektrisch hoog-laagbed dat u zelf kunt bedienen. U kunt uw kamer naar eigen smaak inrichten met eigen spullen en kleinere meubels.
Kapsalon	In Het Houtens Erf kunt u gebruikmaken van de diensten van een kapster. U kunt via de zorgmedewerker een afspraak met haar maken of rechtstreeks via

	telefoonnummer 06-26922934. De kosten voor de kapper zijn voor eigen rekening.
Kerkdiensten	In Het Houtens Erf worden regelmatig kerkdiensten gehouden. De data van de kerkdiensten staan op de activiteitenkalender. Er worden verschillende kerkdiensten gehouden zodat cliënten van diverse gezindten hieraan deel kunnen nemen. Als u hulp nodig heeft bij het bezoeken van de kerkdienst, dan kunt u dit bespreken met een medewerker Welzijn en activering of een zorgmedewerker.
Klachten	Wanneer u een klacht heeft, kunt u verschillende dingen doen: • U bespreekt uw klacht met degene over wie u een klacht heeft. • U bespreekt uw klacht met de medewerker, de manager zorg en welzijn of de directeur. • U neemt contact op met de klachtenfunctionaris. Welke route u kiest, is afhankelijk van de aard en de ernst van de klacht. In alle gevallen zullen wij proberen om samen met u een oplossing te vinden. Er is een speciale folder 'Klachten'. Deze folder is verkrijgbaar bij een medewerker. Heeft u een psychogeriatrische aandoening en heeft u een vraag of klacht over onvrijwillige zorg? Zowel u als uw vertegenwoordiger hebben dan recht op ondersteuning van een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon. Zie ook **Cliëntvertrouwenspersoon**
Klachtenfunctionaris	ZorgSpectrum heeft een klachtenfunctionaris. Als u ergens niet tevreden over bent, horen wij dat graag van u. Is het voor u niet mogelijk om de klacht rechtstreeks te bespreken? Of bent u niet tevreden over de wijze waarop er met uw klacht wordt omgegaan? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris. Samen overlegt u op welke wijze uw klacht het beste kan worden opgelost. Wanneer dit wenselijk is, zal zij proberen te bemiddelen om zo tot een oplossing te komen. Zie **Klachten**
Kleding	Wij adviseren u om voldoende kleding mee te nemen. U dient zelf te zorgen voor de aanschaf en vervanging van kleding. Wanneer u vindt dat uw kleding vanwege uw ziekte niet meer prettig zit, of een zorgmedewerker signaleert dit, dan is het mogelijk dat de ergotherapeut u adviseert m.b.t. aanpassingen van kleding.
Klussen	Zie **Reparaties**
Kranten	Wanneer u een abonnement op een krant heeft, wordt deze afgeleverd in de centrale brievenbus bij de entree. Een van onze medewerkers bezorgt de krant bij de woning.

Legitimatie	Net als alle Nederlanders dient u te beschikken over een geldig identiteitsbewijs (paspoort/ID-kaart).
Levensbeschouwing	Het Houtens Erf is een algemeen huis voor mensen van alle levensbeschouwelijke en maatschappelijke overtuigingen. In Het Houtens Erf werkt een geestelijk verzorger. U kunt met een geestelijk verzorger in gesprek over levens-, geloofs- en zingevingsvragen. Via de Eerste verantwoordelijke kunt u een afspraak maken.
Liften	In Het Houtens Erf is de eerste verdieping bereikbaar door middel van een lift.
Linnenvoorziening	Zie **Wassen**
Logopedist	De logopedist helpt bij taal-, spraak- en slikproblemen. Zo kan zij adviseren over eten en drinken of over hulpmiddelen waarmee u zichzelf, ondanks beperkingen, verstaanbaar kunt maken.
Lunch	Zie **Maaltijden**
Maaltijden	We houden zoveel mogelijk rekening met het ritme van de bewoners. Het tijdstip van ontbijt, lunch en avondeten zal daarom per woongroep verschillen. Ook het moment van de warme maaltijd verschilt per groep. Dit betekent dat u of ’s middags of ’s avonds warm eet. De maaltijden eet u samen met de andere bewoners in de huiskamer. Het is mogelijk, mits dit verantwoord is, om op uw eigen kamer te eten.
Machtiging medische informatie	U of uw vertegenwoordiger wordt gevraagd toestemming te geven voor het opvragen en delen van medische informatie met betrokken ketenpartners ten behoeve van uw medische zorg en behandeling.
Mantelzorg	Vaak kreeg u, voordat u in Het Houtens Erf woonde, hulp van een naaste. Dit noemen wij een mantelzorger. Uw mantelzorger is van harte welkom om te blijven doen wat hij/zij deed of om op een andere manier mee te helpen.
Medicijnen	Zie **Apotheek**
Mondhygiënist	Zie **Tandarts**
Muziektherapeut	Als woorden wegvallen, kunnen we muziek inzetten om de sociale vaardigheden op een non-verbale manier aan te spreken. Ook gebruiken we muziektherapie om functionele vaardigheden te stimuleren. Dat houdt in dat muziek gebruikt wordt ter ondersteuning van motorische oefeningen, maar ook bij belemmeringen van taal, spraak en/of cognitie.

Overlijden	Na overlijden dient uw appartement/kamer binnen 7 dagen schoon opgeleverd te worden, in de staat zoals het is ontvangen. Als nabestaanden meer dagen nodig hebben om het appartement/de kamer op te leveren, kunnen in overleg extra dagen worden ingekocht. Het is op deze locatie niet mogelijk om na overlijden in uw kamer te worden opgebaard. Uw nabestaanden kunnen de mogelijkheden voor het opbaren bespreken met de uitvaartondernemer.
Parkeren	Voor het pand zijn parkeerplekken waar u gratis gebruik van kunt maken.
Pedicure	In Het Houtens Erf komt een pedicure. Als er sprake is van een medische indicatie of een verpleegkundige diagnose, zijn er voor u geen kosten aan verbonden. Wilt u gebruik maken van een pedicure om cosmetische redenen, is dat uiteraard mogelijk. U kunt zelf een pedicure kiezen. Kosten voor cosmetische pedicurebehandelingen zijn voor eigen rekening.
Post	De binnenkomende post wordt door een medewerker aan u uitgereikt. Om een vlotte postbezorging mogelijk te maken, is het belangrijk dat u mensen op de hoogte stelt van uw juiste postadres, afdeling en kamernummer. Op de begane grond is een rode postbus voor uitgaande post.
Psycholoog	Naast de behandeling van bewoners met psychische klachten zoals angst of somberheid, adviseert en ondersteunt de psycholoog medewerkers in de begeleiding van bewoners. Daarnaast kan de psycholoog naasten van onze cliënten adviseren wanneer zij vragen hebben over het omgaan met bijvoorbeeld dementie, of veranderd gedrag door een beroerte.
Reparaties	De medewerkers van de technische dienst zijn verantwoordelijk voor het onderhoud van het gebouw, zoals het vervangen van de algemene verlichting in de locatie. Ook algemene reparaties aan uw appartement/kamer vallen onder de verantwoordelijkheid van de technische dienst. Is er iets stuk van uw persoonlijke eigendommen? Dan bent u zelf verantwoordelijk voor reparatie of vervanging. Bijvoorbeeld als uw televisie of radio het niet meer doet of als (sfeer)verlichting in uw appartement/kamer kapot is gegaan.
Restaurant	Zie **Grand Café**
Roken	ZorgSpectrum locatie Het Houtens Erf is een rookvrij gebouw. We stimuleren het niet-roken en hanteren een rookbeleid. U mag uitsluitend roken op de daarvoor

	bestemde plaatsen. Als u rookt, kijken wij graag samen met u naar uw persoonlijke situatie en maken hierover afspraken.
Rolstoel	U kunt uw rolstoel (op de rem) parkeren onder de trap bij het Grand Café of op de gang aan de zijkant, als het een tijdelijke standplaats betreft.
Schade	Als er schade ontstaat, kunt u dit melden bij de zorgmedewerker. ZorgSpectrum hanteert een eigen schadeformulier dat u samen met de zorgmedewerker invult. Vervolgens wordt via de manager zorg en welzijn de verzekering ingelicht. Zodra bericht van de verzekering is ontvangen, wordt u hierover geïnformeerd. Zie **Verzekeringen**
Schoonmaken	Bij Zorgspectrum vinden we het belangrijk dat iedereen in een schone omgeving woont en werkt. Daarom doen we dagelijks ons uiterste best om onze locaties schoon, hygiënisch en fris te houden. Daar hebben we allemaal plezier van en zijn we gezamenlijk verantwoordelijk voor. Wat betekent dit? Dat alle (schoonmaak)medewerkers van ZorgSpectrum werken volgens de schoonmaakrichtlijnen die hiervoor zijn opgesteld en dit ook regelmatig controleren. Ook houden we rekening met het milieu door gebruik te maken van milieuvriendelijke producten en middelen. Het uitgangspunt bij Zorgspectrum is dat u en/of uw familie of naasten uw eigendommen schoonhoudt. Kunt en wilt u zelf nog andere huishoudelijke werkzaamheden verrichten en/of uw familie of naasten, dan gaan wij daarover graag met u in gesprek. Mocht dit niet kunnen dan ontvangt u van ons wekelijks huishoudelijke ondersteuning. Deze ondersteuning voorziet in het schoonhouden van sanitair, vloeren, plinten, richels, deuren en het schoonmaken van het bed. Twee keer per jaar worden de ramen aan de buitenkant van uw appartement gewassen. Als u nog andere specifieke wensen heeft, kunnen we bespreken of de mogelijkheid geboden kan worden om extra huishoudelijke ondersteuning in te kopen.
Scootmobiel	U kunt uw scootmobiel parkeren op de gang waar uw kamer zich bevindt. Zorg ervoor dat u de doorgang niet belemmert voor uw en onze veiligheid.
Sleutel	Om uw kamer af te sluiten, kunt u een sleutel krijgen bij een zorgmedewerker. Naasten die regelmatig op bezoek komen, kunnen een toegangspas krijgen voor de entree van de locatie. Zie **Entree** en **Sleutel**
Specialist ouderengeneeskunde	Als u in Het Houtens Erf woont, is de specialist ouderengeneeskunde of de verpleegkundig specialist uw hoofdbehandelaar.

	De specialist ouderengeneeskunde is een arts die gespecialiseerd is in de medische zorg en behandeling van kwetsbare ouderen en mensen met een chronische ziekte. Afspraken kunt u maken via uw eerste verantwoordelijke of via het secretariaat Behandeling en expertise (030-5113020). De specialist ouderengeneeskunde kan ook verwijzen naar bijvoorbeeld de fysiotherapeut, de ergotherapeut en andere behandelaren van ZorgSpectrum of specialisten buiten ZorgSpectrum. Zie ook **Verpleegkundig specialist**
Stilteruimte	In de multifunctionele ruimte op de eerste verdieping is een hoekje ingericht als stilteplek. U kunt er vanwege het multifunctionele gebruik niet alle uren van de dag terecht, maar zeker ’s avonds en in het weekend zal de ruimte meestal vrij zijn en toegankelijk voor bewoners die stilte en rust zoeken, om te bidden of er zomaar even te vertoeven.
Stoffering	In uw kamer zijn vitrage en overgordijnen aanwezig.
Tandarts	Bij spoedgevallen kan de tandarts langskomen in Het Houtens Erf. Dit gaat via de specialist ouderengeneeskunde. U kunt hiervoor terecht bij het secretariaat Behandeling en expertise, via 030-5113020
Technische storing	Als u een technische storing wilt melden, dan kunt u hiervoor terecht bij een van de medewerkers. Denk bijvoorbeeld aan: de verwarming wordt niet warm; de keukenkraan lekt; het zonnescherm gaat niet naar beneden. De medewerkers geven de storing door aan de technische dienst.
Televisie	In uw appartement/kamer is een aansluitpunt voor kabeltelevisie. Als u van een aansluiting gebruik wilt maken dient u zelf een televisie te kopen en een abonnement af te sluiten. U bent zelf verantwoordelijk voor het aansluiten en instellen van televisie en radio. Wanneer u daar hulp bij nodig heeft, kunnen wij een vrijwilliger zoeken die daarbij kan assisteren. Indien u televisie en internet via Ziggo wilt, dan kunt u contact opnemen met de Zorgdesk van Ziggo. Dit is een speciale helpdesk voor ouderenzorg. Telefoonnummer is 0800-7800234.
Uitstapjes	De medewerkers van Welzijn organiseren uitstapjes voor cliënten/bewoners en familieleden. Wanneer u zelf op stap wilt, kunt u in het weekend en ‘s avonds de ZorgSpectrum-bus huren, met chauffeur. U kunt hiervoor contact opnemen met een welzijnsmedewerker.

Veiligheid	Als zorgorganisatie beperken we vooraf zo veel mogelijk het risico op onveilige situaties. Ook u kunt aan uw veiligheid bijdragen. Sluit uw woning af als u weggaat en leg kostbaarheden niet in het zicht. Als u een situatie niet vertrouwt meldt het dan bij een zorgmedewerker.
Verpleegkundig specialist	Als u in Het Houtens Erf woont, is de verpleegkundig specialist of de specialist ouderengeneeskunde uw hoofdbehandelaar. De verpleegkundig specialist (VS) is een zelfstandig (regie)behandelaar die na een hbo-opleiding Verpleegkunde een extra masteropleiding heeft gedaan in het medisch domein. De VS gaat een zelfstandige behandelrelatie aan met u als cliënt en biedt integrale behandeling. Dit betekent dat de verpleegkundig specialist naar u als mens in zijn geheel kijkt en verschillende methodieken combineert om zo een behandeling te bieden die bij u past. Afspraken kunt u maken via het secretariaat Behandeling en expertise (030-5113020) of via uw eerste verantwoordelijke. De verpleegkundig specialist kan ook verwijzen naar bijvoorbeeld de fysiotherapeut, de ergotherapeut en andere behandelaren van ZorgSpectrum of specialisten buiten ZorgSpectrum. Zie ook **Specialist ouderengeneeskunde**
Verwarming	De verwarming in Het Houtens Erf is centraal geregeld. Met de thermostaatknop in uw kamer kunt u uw verwarming instellen.
Verzekering	*Aansprakelijkheidsverzekering* ZorgSpectrum heeft een collectieve aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor alle cliënten die (langdurig) bij ons wonen. Deze geldt zowel voor schade die binnen als buiten de locatie ontstaat. *Inboedelverzekering* ZorgSpectrum heeft een collectieve inboedelverzekering (roerende zaken) afgesloten ten behoeve van de privébezittingen van cliënten. Bij deze inboedelverzekering wordt uitgegaan van de gemiddelde waarde van de inboedel. Mocht u kostbare eigendommen bezitten dan adviseren wij u deze zelf te verzekeren. *Overige verzekeringen* Alle overige verzekeringen, bijvoorbeeld een zorgverzekering, dient u zelf te regelen.
Vloerbedekking	Uw appartement/kamer is voorzien van een afgewerkte pvc-vloer.

Vrijwilligers	Vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage aan een prettig sociaal leefklimaat. Als u dat wenst komt een vrijwilliger u bezoeken. Bijvoorbeeld als u wilt winkelen, wandelen of fietsen met onze duofiets kan een beroep gedaan worden op een vrijwilliger. Wij zijn trots op het grote aantal vrijwilligers bij ZorgSpectrum.
Vuilnis	Zie **Afval**
Wassen	Er zijn twee mogelijkheden voor het wassen van uw kleding: • Uw mantelzorger draagt zorg voor het wassen van uw kleding; • U besteedt het wassen van uw kleding uit aan een wasserij. Wij hebben hiervoor contacten met een wasserij (Cleanlease). Meer informatie hierover kunt u vinden op https://www.zorgspectrum.nl/welkom/welkom-bewoner/ Uiteraard staat het u vrij ook een andere wasserij in te schakelen. Het halen en retour brengen regelt u dan met deze wasserij. Indien u gebruik maakt van handdoeken en beddengoed van ZorgSpectrum, dan laat ZorgSpectrum de handdoeken en beddengoed via de wasserij (Cleanlease) wassen. Gebruikt u liever uw eigen handdoeken en/of beddengoed en wilt u deze via ZorgSpectrum laten wassen, dan is dat mogelijk via de wasserij (Cleanlease). De kosten voor het wassen van uw eigen handdoeken en/of beddengoed zijn voor uw eigen rekening. U kunt hiervoor het aanmeldformulier van Cleanlease gebruiken. Deze is te vinden op de website van Cleanlease. Meer informatie hierover vindt u op https://www.zorgspectrum.nl/welkom/welkom-bewoner/
Wet zorg en dwang	Per 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang in werking getreden. Deze wet beschermt mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie) tegen onnodige onvrijwillige zorg.
Wifi	ZorgSpectrum heeft een gratis draadloze internetverbinding waarvan u gebruik kunt maken. Graag bieden we al onze gasten gratis wifi aan. Dat kan op twee manieren: 1) Scan de QR-code met uw telefoon. U bent direct verbonden.

	 2) Ga naar uw wifi-instellingen: Kies voor de inlognaam: **ZorgSpectrum_S@men** Wachtwoord: **ZorgSpectrum**
Wilsverklaring	In een wilsverklaring kunt u vooraf vastleggen onder welke omstandigheden u weigert bepaalde medische handelingen te ondergaan. Of onder welke omstandigheden u een bepaalde handeling juist wel wenst te ondergaan. Een wilsverklaring is er voor de gevallen waarin u niet meer zelf kunt beslissen, bijvoorbeeld omdat u in coma bent. Bij ZorgSpectrum registeren we uw wensen in het zorgdossier, zodat we weten wat uw wensen zijn. Als u hier meer informatie over wilt, kunt u contact opnemen met uw arts.
Woonruimte	U heeft een eigen slaapkamer met gedeeld sanitair. Bewoners van de woongroepen hebben een gezamenlijke huiskamer. Zie **Inventaris**
Zonwering	Op alle kamers is buiten zonwering aangebracht. Deze zonwering is vanuit de kamer te bedienen.
Zorgdossier	Alle gegevens die met het zorgplan te maken hebben, staan in uw digitale zorgdossier. U heeft inzagerecht in het zorgdossier. Indien u een wettelijk vertegenwoordiger heeft, dan heeft deze persoon inzagerecht in uw dossier.
Zorgteam	Bij de zorg- en dienstverlening die u ontvangt zijn verschillende medewerkers betrokken. Zij zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor gehele verzorging. Alle afspraken met u worden vastgelegd in het zorgdossier.