

Wegwijs
Hof van Batenstein
Woongroepen en Zorgappartementen

Hof van Batenstein 1
4131 HA Vianen
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 Hof van Batenstein **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 **11**

4.5 Aanvullende zorg en diensten **11**

4.6 Privacy **11**

5. Praktische zaken **12**

5.1 Legitimatie **12**

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 Hof van Batenstein **13**

7.1 Verhuizing **13**

7.2 Overlijden **13**

8. Tot slot **14**

Deel II - ABC Hof van Batenstein **15**

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.

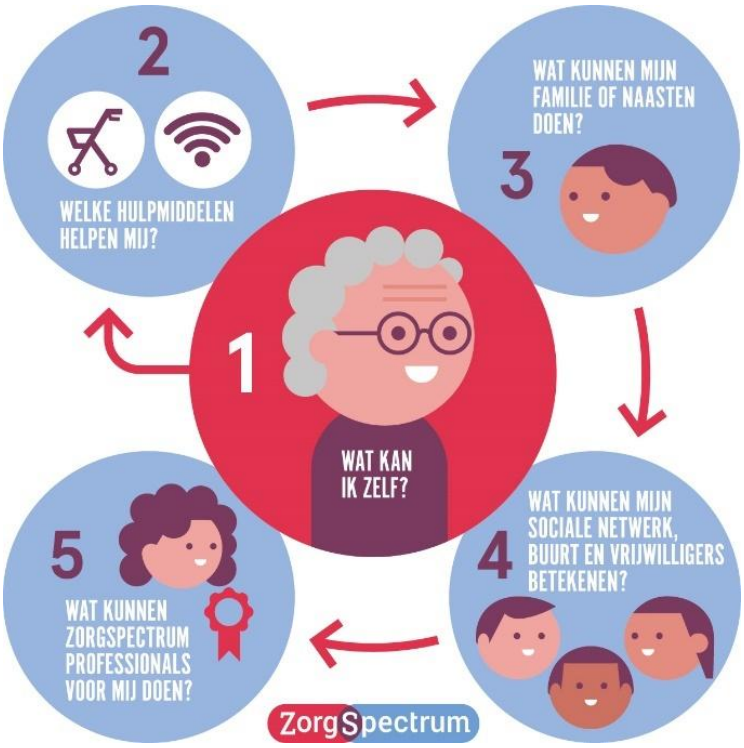
Nogmaals van harte welkom en wij hopen dat u en uw naasten zich snel thuis voelen!

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 Hof van Batenstein

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).

3.2 Uw woning

Bij ZorgSpectrum locatie Hof van Batenstein heeft u, afhankelijk van de afdeling waar u woont, een eigen appartement/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 zorgmedewerkers. 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 appartement/kamer niet te vol te zetten. Dit maakt het voor de diverse 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/kamer 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 Hof van Batenstein

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 Hof van Batenstein 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 Hof van Batenstein.

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 Hof van Batenstein. Heeft u iets gemist in dit informatieboekje? We horen het graag, zodat we de informatie voor nieuwe bewoners kunnen blijven verbeteren.

Deel II - ABC Hof van Batenstein

Activiteiten	De activiteitenagenda wordt bij de woongroepen opgehangen in de woningen en wekelijks gedeeld op Familienet. Bewoners van de appartementen ontvangen de activiteitenagenda in hun eigen brievenbus. Tevens wordt de agenda opgehangen bij de liften.
Adres	Het bezoekadres van Hof van Batenstein is: Hof van Batenstein 1, 4131 HA Vianen Het algemene telefoonnummer is 030-5113000.
Afval	Bij de woongroepen haalt de huishoudelijke dienst dagelijks het afval op. Bewoners van de appartementen kunnen zelf hun afval deponeren in de containers in de vuil/linnen/spoelruimte. Hier staan een vuilcontainer, een glascontainer en een papiercontainer. Wij zorgen voor prullenbakken die voldoen aan de hygiënerichtlijnen.
Alarmsysteem	*Bij individueel wonen* Om een zorgmedewerker te alarmeren gebruikt u in uw appartement het oproepsysteem. Er komt een spreek-luisterverbinding tot stand met een medewerker. In de badkamer alarmeert u door aan het rode koord te trekken. Er is voor u een halszender beschikbaar Met deze zender kunt u alleen in het appartement alarmeren. *Bij wonen in een woongroep* Bij de woongroepen maken we ook gebruik van een halszender en een rood alarmeringskoord in de badkamer. 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	Als u een specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist als hoofdbehandelaar heeft, krijgt u medicatie via de apotheek Koert Galgenwaard in Utrecht. Dit regelt ZorgSpectrum. Heeft u een huisarts? Dan regelt u uw medicatie zelf via uw eigen apotheek.
Arts	Zie **Huisarts** en **Specialist ouderengeneeskunde** en **Verpleegkundig specialist**
Bartimeus	Bartimeus is een stichting gespecialiseerd in visuele beperkingen. Zij komen in Hof van Batenstein om de

	bewoners te onderzoeken op visuele beperkingen. De specialist ouderengeneeskunde van Hof van Batenstein kan u doorverwijzen naar de medewerkers van Bartimeus.
Bereikbaarheid	Hof van Batenstein is dag en nacht telefonisch bereikbaar op het telefoonnummer 030-5113000. De locatie is bereikbaar met openbaar vervoer (bushalte Verzorgingscentrum Batenstein) en met de auto via de A2 en A27.
Bezoek	U kunt bezoek ontvangen op uw appartement en u kunt gebruikmaken van het Grand Café. In het Grand Café zijn koffie en thee voor de bewoners gratis. Bezoekers kunnen hier koffie en thee kopen. U kunt betalen met uw pinpas.
Bloedprikken	Door een medewerker van Saltro wordt in Hof van Batenstein bloed geprikt. Dit gebeurt op aanvraag van de specialist oudergeneeskunde of de huisarts.
Boodschappen	Voor bewoners van de woongroepen bestellen de medewerkers eten via Zorgboodschap. Daarnaast is er een winkel in Hof van Batenstein voor kleine versnaperingen en enkele dagelijkse benodigdheden. Zie **Winkel.**
Boren	Als u fotolijstjes, een klok, lampen e.d. wilt ophangen mag u dit zelf verzorgen. In sommige appartementen/kamers zijn langs de muren rails bevestigd waaraan u met haken dingen kunt opgehangen. Mochten er geen haken en koorden (meer) aan de rails hangen dan kunt u deze vragen bij de huismeester.
Brandalarm	Hof van Batenstein heeft een brandalarmsysteem met een directe verbinding met de brandweer. De rookmelders bevinden zich in de woonkamer, slaapkamer en de hal. Op verschillende plaatsen in de gebouwen is blusapparatuur aanwezig. De medewerkers worden regelmatig geschoold in de bedrijfshulpverlening. Er wordt jaarlijks een ontruimingsoefening gehouden met bewoners en medewerkers. Ook vindt er regelmatig controle van het gebouw plaats door de brandweer.
Broodmaaltijd	Zie **Maaltijden.**
CarenZorgt	CarenZorgt is het cliëntenportaal waarmee u, 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 een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon is bereikbaar via 088-9294099 (ma t/m vr van 09:00 - 17:00 uur). Kijk voor meer informatie op www.zorgspectrum.nl. (Zoek op cliëntvertrouwenspersoon.)
Complimenten	Een medewerker waarover u tevreden bent, kunt u een blijk van waardering geven. Een compliment geven kan met een woord of een gebaar. Heeft u een suggestie om de zorg te verbeteren? Ook dat horen we graag.
Contactpersoon	Het is belangrijk dat één familielid of één 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 van uit dat de contactpersoon de overige naasten inlicht en mutaties zoals adreswijziging, telefoonverandering, vakanties en dergelijke schriftelijk aan ons doorgeeft.
Deuren	Als u in een appartement woont, krijgt u een tag en een sleutel. De tag is voor de toegangsdeuren van het gebouw en voor uw appartement. De sleutel is ook voor uw appartement. Uw familie kan een toegangspas krijgen voor het gebouw en uw appartement. Woont u in een woongroep? Dan krijgt uw familie een toegangspas voor het gebouw. 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 **Huisarts** en **Specialist ouderengeneeskunde.**
Eerst verantwoordelijke	Iedere bewoner krijgt een vaste contactpersoon binnen het team. Hij/zij 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 hierover meer lezen. Mocht u daarna nog vragen hebben, neem dan contact op met het Zorgkantoor of met het CAK.
Entree	De toegangsdeuren van Hof van Batenstein zijn geopend van 07.00 tot 21.00 uur. Als de deuren gesloten zijn, kunt u binnenkomen middels een tag of door aan te bellen aan de buitenzijde van het pand. 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 kunnen worden ingezet. Denk bijvoorbeeld aan aangepast bestek of aanpassingen in bed om comfortabel te kunnen liggen.
Evaluatiegesprek	Samen met u maken we afspraken over uw zorg en onze dienstverlening. Deze afspraken leggen wij vast in uw zorgplan. We bespreken regelmatig of de zorg en dienstverlening nog aansluit bij uw behoefte. Zo nodig wijzigen we, met uw instemming, het zorgplan.
Extra dagen	Als u extra dagen wilt blijven als de zorgverlening is afgelopen, of als u later bij ons wilt komt wonen dan de zorgverlening start, dan is het mogelijk om in overleg extra dagen te kopen. U kunt hierover informeren bij afdeling Klantadvies.
Familienet	Voor de woongroepen maakt ZorgSpectrum 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	Hof van Batenstein heeft een inpandige fietsenstalling. Wij verzoeken u de fiets te (laten) verwijderen als deze niet meer wordt gebruikt.
Financiën	U kunt bepaalde diensten en activiteiten bij ZorgSpectrum afnemen, die geen onderdeel uitmaken van uw verzekerde zorg. 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 bijvoorbeeld de winkel en het Grand Café (restaurant). Zie ook **Eigen bijdrage** en **Financiën**.
Gespreksgroep partners	Partners van mensen met dementie bieden wij de gelegenheid om deel te nemen aan een gespreksgroep. Hier worden ervaringen uitgewisseld, zodat onderlinge steun mogelijk is. U kunt zich aanmelden via de zorgmedewerkers.
Grand Café	In het Grand Café kunt u 'uit eten' gaan in eigen huis, indien gewenst samen met uw familie. U kunt er terecht voor de lunch en een warme maaltijd. Ook gezellig een kop koffie of thee met een taartje of een glas wijn met bittergarnituur behoort tot de mogelijkheden. De medewerkers van het Grand Café kunnen meer vertellen over de mogelijkheden en menu's. Let op: u kunt alleen met pin betalen.
Huisarts	Wanneer u in Hof van Batenstein woont, is de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde of de verpleegkundig specialist uw hoofdbehandelaar. We hebben vaste huisartsen met wie we samenwerken. Als u daar meer over wilt weten, kunt u terecht bij een van de zorgmedewerkers of bij de afdeling Klantadvies (030-5113000). Zie ook **Specialist ouderengeneeskunde** en **Verpleegkundig specialist**
Huisdieren	In overleg met de manager zorg en welzijn is het houden van huisdieren toegestaan. Wanneer u uw huisdier wilt meenemen zal hiervoor een aparte overeenkomst worden opgemaakt. Huisdieren die met bezoek meekomen zijn welkom, mits zij zijn aangelijnd en geen overlast veroorzaken.
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.

Informatiebijeenkomsten	We houden regelmatig informatiebijeenkomsten waarin actuele thema's besproken worden. Bijvoorbeeld familieavonden en huiskamergesprekken.
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. Zie ook **Wifi.**
Inventaris	*Bij individueel wonen* Uw appartement is standaard voorzien van een keuken met koelkast en kookplaat, een afgewerkte vloer, gordijnen en een hoog-laagbed. *Bij wonen in een woongroep* Uw kamer is standaard voorzien van een hoog-laagbed, een nachtkastje en een kledingkast. Ook heeft uw slaapkamer een afgewerkte vloer en gordijnen.
Kapsalon	U kunt zelf, of via uw naaste, een afspraak maken met de kapper in Hof van Batenstein. De kapsalon bevindt zich op etage -1. De kosten voor de kapper zijn voor eigen rekening.
Kerkdiensten	In Hof van Batenstein worden regelmatig kerkdiensten gehouden die u kunt bijwonen. De data van de kerkdiensten staan op de activiteitenkalender. Het betreffen verschillende soorten kerkdiensten zodat bewoners van diverse gezindten worden bediend. 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 **Cliëntvertrouwenspersoon.**

Klachtenfunctionaris	ZorgSpectrum heeft een klachtenfunctionaris. Als u ergens niet tevreden over bent dan 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 de klachtenfunctionaris 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 over aanpassingen van kleding.
Klussen	Zie **Reparaties.**
Kranten	*Bij individueel wonen* Wanneer u een abonnement op een krant heeft dan kunt u deze zelf ophalen in het Grand Café. *Bij wonen in een woongroep* Voor bewoners van de woongroepen haalt een medewerker de krant op in het Grand Café.
Legitimatie	Net als alle Nederlanders dient u te beschikken over een geldig identiteitsbewijs (paspoort/ID-kaart).
Levensbeschouwing	Hof van Batenstein is een algemeen huis voor mensen van alle levensbeschouwelijke en maatschappelijke overtuigingen. In Hof van Batenstein werkt een geestelijk verzorger. U kunt met een geestelijk verzorger in gesprek over levens-, geloofs- en zingevingsvragen. Via de eerst verantwoordelijke kunt u een afspraak maken.
Liften	In Hof van Batenstein zijn alle verdiepingen bereikbaar door middel van een lift.
Linnenvoorziening	Zie **Wassen.**
Logopedist	De logopedist helpt bij taal-, spraak- en slikproblemen. Zo kan hij/zij adviseren over eten en drinken of over hulpmiddelen waarmee u zichzelf, ondanks beperkingen, verstaanbaar kunt maken.
Lunch	Zie **Maaltijden.**
Maaltijden	*Bij individueel wonen* Voor de maaltijden heeft u verschillende mogelijkheden.

	Voor broodmaaltijden kunt u of uw familie boodschappen doen in het winkeltje van Hof van Batenstein. Broodartikelen en alles rondom de broodmaaltijd worden niet aangeslagen op de kassa. Het nuttigen van de broodmaaltijden gebeurt op het appartement. De warme maaltijd start om 17 uur. U kunt gezellig komen eten in het Grand Café of gebruik maken van de zogenaamde 'mealbutler'. Hiermee warmt u zelf de maaltijd op. *Bij wonen in een woongroep* De maaltijden worden gezamenlijk bereid en gegeten in de huiskamer. In de ochtend en de middag eten we brood, 's avonds eten we warm. Het is mogelijk 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 Hof van Batenstein woonde, hulp van een naaste of iemand anders uit uw omgeving. 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. Op de woningen A t/m F is het niet mogelijk om na overlijden in uw kamer te worden opgebaard. Uw nabestaanden kunnen de mogelijkheden voor het opbaren bespreken met de uitvaartondernemer. Op etages 1 t/m 3 behoort opbaren op het appartement wel tot de mogelijkheden. Willen uw nabestaanden bezoek ontvangen voor een condoleance op locatie? Dat kunnen zij de medewerkers vragen naar de mogelijkheden.

Parkeren	Voor de hoofdingang zijn enkele invalidenparkeerplaatsen met een blauwe zone. Hier kan (voor een bepaalde tijd) gratis geparkeerd worden. Achter het huis en in de parkeergarage onder het huis kan alleen betaald geparkeerd worden. Bij het betreden van het parkeerterrein, via de slagbomen, wordt het kenteken van uw auto automatisch geregistreerd. Bij het uitrijden kunt u bij de slagbomen afrekenen met uw pinpas.
Pedicure	Op Hof van Batenstein komt een (medisch) pedicure. Als u via onze zorgmedewerkers verwezen wordt naar de pedicure zijn er voor u geen kosten verbonden aan een behandeling. Heeft u de huisarts als hoofdbehandelaar dan kan het zijn dat de kosten ten laste komen van uw zorgverzekering. Wilt u gebruik maken van een pedicure om cosmetische redenen dan is dat uiteraard mogelijk. U kunt zelf een pedicure kiezen. Kosten voor cosmetische pedicurebehandelingen zijn voor eigen rekening.
Post	*Bij individueel wonen* Als u in een appartement woont wordt uw post in uw brievenbus gedaan. Uw brievenbus is afsluitbaar. Post die u wilt versturen kunt u in de centrale brievenbus deponeren bij de hoofdingang *Bij wonen in een woongroep* Wij adviseren u om bij de diverse instanties/bedrijven waarvan uw naaste post ontvangt het correspondentieadres te wijzigen in uw adres of in dat van een andere contactpersoon. Zakelijke post die toch wordt ontvangen op het adres van Hof van Batenstein wordt bewaard op de teampost van de afdeling, waar deze kan worden opgehaald. Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventueel zoekgeraakte 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 bewoners 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 een van uw persoonlijke eigendommen defect? 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 Hof van Batenstein is een rookvrij gebouw. We stimuleren het niet-roken en hanteren een rookbeleid. U mag uitsluitend roken op de daarvoor bestemde plaatsen. Als u gewend bent om binnen te roken kijken wij graag samen met u naar uw persoonlijke situatie en maken hierover afspraken.
Rolstoel	U kunt uw rolstoel parkeren in uw appartement. Zorg ervoor dat u de doorgang niet belemmert voor uw en onze veiligheid. Wanneer u een lekke band heeft of wanneer de banden moeten worden opgepompt, kunt u dit aangeven bij een van de medewerkers. Zij geven dit door aan de technische dienst.
Ruimte huren	Als u een ruimte wilt huren, bijvoorbeeld voor het vieren van uw verjaardag, kunt een reservering maken bij de medewerkers van het Grand Café. Aan het huren van een ruimte zijn kosten verbonden.
Schade	Als er schade ontstaat, kunt u dit melden bij de manager zorg en welzijn. ZorgSpectrum hanteert een eigen schadeformulier dat u samen met de manager zorg en welzijn invult. Vervolgens wordt 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, 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, kunnen we bespreken of de mogelijkheid geboden kan worden om extra huishoudelijke ondersteuning in te kopen.
Scootmobiel	U kunt uw scootmobiel parkeren op uw eigen appartement of in de garage -2. In deze ruimte bevinden zich ook oplaadpunten. Uw scootmobiel mag niet in de gang worden geparkeerd.
Sleutel	Wanneer u in een appartement woont, krijgt u een tag, een toegangspas voor het gebouw ,en een tag voor uw appartement. Ook krijgt u een sleutel voor uw persoonlijke brievenbus. Voor uw naasten is ook een toegangspas beschikbaar voor het gebouw en uw appartement. Als u in een woongroep woont kunnen uw naasten een toegangspas krijgen voor het gebouw.
Specialist ouderengeneeskunde	Wanneer u in Hof van Batenstein woont, is de specialist ouderengeneeskunde, de verpleegkundige specialist of de huisarts 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 **Huisarts** en **Verpleegkundig specialist**
Stoffering	In uw appartement/slaapkamer zijn gordijnen aanwezig.
Tandarts	Als u een Wlz-indicatie heeft en een specialist ouderengeneeskunde is uw hoofdbehandelaar dan kunt u gebruikmaken van de tandarts en mondhygiënist die naar Hof van Batenstein komen. De kosten krijgt u vergoed vanuit de Wlz. Afspraken kunt u inplannen via ons secretariaat Behandeling en expertise (030-6089880) of via uw eerst verantwoordelijke. Heeft u een huisarts? Dan wordt u voor tandheelkundige zorg verwezen naar een praktijk in Vianen. Eventuele vergoeding loopt dan via uw zorgverzekering.
Technische storing	Als u een technische storing wilt melden dan kunt u hiervoor terecht bij een van de zorgmedewerkers. Denk bijvoorbeeld aan: de verwarming wordt niet warm, de keukenkraan lekt of het zonnescherm gaat niet naar

	beneden. De medewerkers geven de storing door aan de technische dienst.
Telefoon	In uw appartement is een telefoonaansluiting aanwezig. Indien u hiervan gebruik wilt maken, kunt u zelf een abonnement afsluiten.
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. Ook bent u zelf verantwoordelijk voor het aansluiten en instellen van uw televisie en/of radio.. 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 en is bereikbaar via telefoonnummer 0800-7800234. Postadressen: Appartementen aan de tuinzijde: 4131 HB Appartementen aan de weg-zijde: 4131 HD
Uitstapjes	De medewerkers van Welzijn en activering organiseren uitstapjes voor bewoners en familieleden.
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 dit dan bij een zorgmedewerker.
Verpleegkundig specialist	Wanneer u in Hof van Batenstein woont, is de verpleegkundige specialist, de specialist ouderengeneeskunde of de huisarts 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 **Huisarts** en **Specialist ouderengeneeskunde**

Verjaardag vieren	De medewerkers van het Grand Café kunnen, op verzoek, verjaardagmenu's en feestmaaltijden verzorgen. U kunt dit met hen bespreken. Zie ook **Ruimte huren.**
Verwarming	De verwarming in Hof van Batenstein is centraal geregeld.
Verzekering	*Aansprakelijkheidsverzekering* ZorgSpectrum heeft een collectieve aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor alle bewoners 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 bewoners. 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 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 wandelen of fietsen met onze duofiets. Wij zijn trots op het aantal vrijwilligers bij ZorgSpectrum.
Vuilnis	Zie **Afval.**
Wassen	U heeft twee mogelijkheden voor het wassen van uw kleding of uw eigen linnengoed: • U laat uw mantelzorger uw kleding buiten de locatie wassen. • U laat uw kleding wassen door onze externe wasserij (tegen betaling). U ontvangt hiervoor via de wasserij de rekening. (Houdt u er rekening mee dat de slijtage van wasgoed bij de wasserij altijd groter is.) 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. Als u ervoor kiest uw handdoeken en beddengoed via ZorgSpectrum te laten wassen dan komt dit voor rekening van ZorgSpectrum.

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 over wilt weten kunt u hierover een gesprek met uw arts aanvragen.
Winkel	In Hof van Batenstein is een winkel. U kunt hier terecht voor kleine versnaperingen en enkele dagelijkse benodigdheden. De winkel is maandag t/m zaterdag geopend van 10.00 tot 14.00 uur. Alleen per pin of op rekening te betalen. In de winkel werken we met een stickersysteem. Dat wil zeggen dat u alle producten (behorende bij de maaltijden) met een groene stikker kosteloos kan meenemen.
Woonruimte	*Bij individueel wonen* U heeft een twee- of driekamerappartement met een woonkamer, slaapkamer, keuken en eigen sanitair.

	Bij wonen in een woongroep U heeft een eigen slaapkamer met gedeeld sanitair. Bewoners van de woongroepen hebben een gezamenlijke huiskamer. Zie **Inventaris.**
Zonwering	Bij de appartementen die aan de zuid- en westkant zijn gelegen is buiten zonwering aangebracht. Deze zonwering wordt automatisch aangestuurd door een zon- en windmeter. De zonwerking kan eventueel ook vanuit het appartement elektrisch worden bediend.
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 uw zorg- en onze dienstverlening zijn verschillende medewerkers betrokken. Zij zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor uw gehele verzorging. Alle afspraken met u worden vastgelegd in het zorgdossier.