

Wegwijs *Vreeswijk*

Lekboulevard 10
3434 GL Nieuwegein
Telefoon: 030 5113000
www.zorgspectrum.nl

Versie: maart 2026

Inhoud

Deel I - Algemeen 3
1. Welkom 3
2. Persoonsgerichte zorg 4
3. Wonen bij ZorgSpectrum locatie Vreeswijk 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 9
4.1 Eerste contactpersoon en wettelijk vertegenwoordiger 9
4.2 Zorgleefplan 10
4.3 Ons team medewerkers en behandelaren 10
4.4 Medicatie, hulpmiddelen en reanimatie 11
4.5 Aanvullende zorg en diensten 12
4.6 Privacy 12
5. Praktische zaken 12
5.1 Legitimatie 12
5.2 Verzekeringen 13
6. Tevredenheid, klachten en cliëntenraad 13
6.1 Klanttevredenheidsonderzoek 13
6.2 Complimenten, verbetersuggesties en klachten 13
6.3 Cliëntenraad 14
7. Vertrek uit ZorgSpectrum locatie Vreeswijk 14
7.1 Verhuizing 14
7.2 Overlijden 14
8. Tot slot 15
Deel II - ABC – Vreeswijk 16

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.

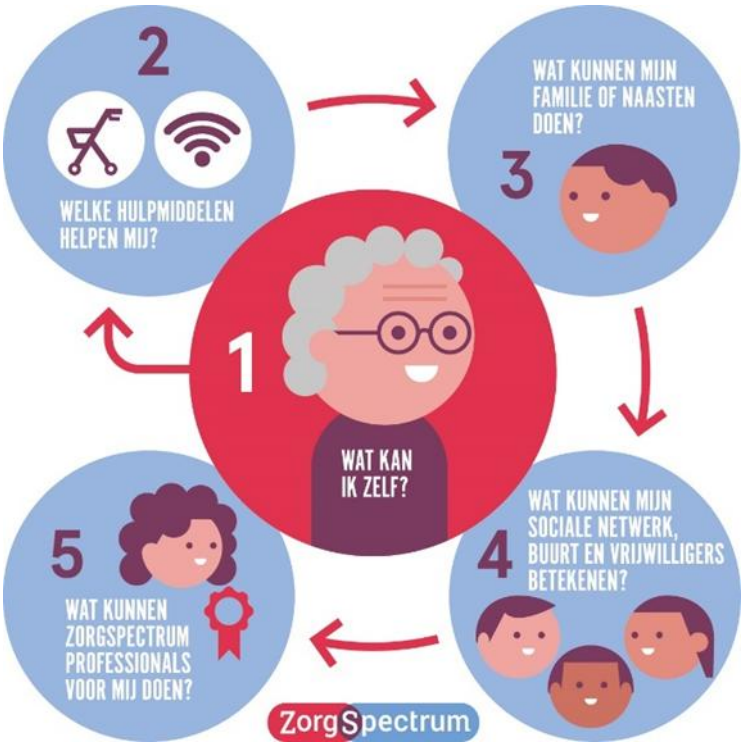
Nogmaals van harte welkom en wij hopen dat u en uw naasten zich snel thuis voelen!

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 Vreeswijk

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, als 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 Vreeswijk heeft u een eigen appartement. 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 appartement 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 Zorgleefplan

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 Ons team medewerkers 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, neemt veelal een arts van ZorgSpectrum 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.

U heeft als bewoner te maken met verschillende artsen. 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 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? Dan kunt u uw eerste verantwoordelijke om een afspraak te maken. Een tweede optie is via het secretariaat Behandeling en expertise, telefoonnummer 030-5113020.

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
Onderwerpen met betrekking tot reanimatie en euthanasie kunt u bespreken met de specialist ouderengeneeskunde of de 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 Vreeswijk

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 Vreeswijk 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 Vreeswijk.

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

Deel II - ABC - Vreeswijk

Activiteiten	De activiteiten in Vreeswijk worden wekelijks via het weekoverzicht kenbaar gemaakt op de diverse informatieborden op de afdelingen. Daarnaast ontvangt u persoonlijk een overzicht in uw brievenbus. Mantelzorgers/familieleden die gebruikmaken van Familienet ontvangen elke week het activiteitenoverzicht. Extra activiteiten, zoals bloemschikken, uitstapjes met de bus, modeshows en dergelijke worden hier ook vermeld.
Adres	Het bezoekadres van Vreeswijk is: Lekboulevard 10, 3434 GL Nieuwegein Het algemene telefoonnummer is 030-5113000.
Afval	Huishoudelijk afval wordt één keer per week opgehaald. U kunt uw oud papier in de papierbak bij de brievenbussen doen. Uw glasafval kan in de bak in de spoelruimte. Deze ruimte is tegenover de brievenbussen. Wij zorgen voor prullenbakken die voldoen aan de hygiënerichtlijnen.
Alarmsysteem	Om een zorgmedewerker te alarmeren gebruikt u in uw appartement een oproepsysteem. Ook 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	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**
Beeldend therapeut	Als communiceren lastig is, maar u toch een mogelijkheid zoekt om u te uiten, kan creatieve therapie helpen. Creatief bezig zijn, bijvoorbeeld schilderen of tekenen, kan u onder meer helpen bij het tonen van emoties en kan een positief effect hebben op uw stemming. Bij creatieve therapie gaat het om het doen, niet om hoe mooi het werkstuk wordt. De therapie kan zowel in een groep als individueel.

Bedsense	Op deze locatie maken we op de derde etage 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	Vreeswijk is dag en nacht telefonisch bereikbaar. Het telefoonnummer is: 030-6007140. De locatie is bereikbaar met openbaar vervoer (tramhalte Nieuwegein Zuid; bushalte 't Veerhuis) en met de auto via de A2 en A27.
Bezoek	U kunt bezoek ontvangen in uw appartement en u kunt gebruikmaken van het Grand Café. In het Grand Café kunt u gratis koffie en thee halen.
Bloedprikken	Door een medewerker van Unilabs wordt in Vreeswijk bloed geprikt. Dit gebeurt op aanvraag van de specialist oudergeneeskunde of de huisarts.
Boodschappen	Zie **Winkel**
Boren	Als u fotolijstjes, een klok, lampen e.d. wilt ophangen in uw appartement/kamer, is dat mogelijk. U kunt vrij boren. Lukt dit niet? Dan kunt u een melding maken bij de huismeester.

Brandalarm	Vreeswijk 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. Daarnaast hangt bij ieder appartement een blusdeken. 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, 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 088-6781000 of via e-mail: info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl Kijk voor meer informatie op www.zorgspectrum.nl. (Zoek op cliëntvertrouwenspersoon).
Complimenten	Een medewerker over wie 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 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	Uw appartement heeft een eigen voordeur, waarvan u de sleutel heeft. Medewerkers hebben ook een sleutel. Zij bellen aan of kloppen voordat zij binnenkomen. De

	centrale toegangsdeuren worden door de medewerker van het Grand Café geopend. Na sluitingstijd van het Grand Café kunt u aanbellen aan de buitenzijde van het pand. Een medewerker opent de deur voor u. Als u zelf een sleutel heeft, kunt u de deur opnemen met de sleutel. 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**
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	Als bewoner krijgt u een sleutel en een brievenbussleutel. Uw eerste contactpersoon krijgt een toegangspas. Indien gewenst kunnen u of uw naasten meer toegangspassen aanvragen bij de eerste verantwoordelijke.
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 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 uw eerste verantwoordelijke.
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 voorzijde van het gebouw staat een onbewaakte fietsenstalling.
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). Daarnaast kunt u op rekening betalen als u uw rekeningnummer doorgeeft. Zo worden uitjes en boodschappen automatisch afgeschreven. Daarnaast raden we u aan om geen contact geld op het appartement te hebben. Zie ook **Eigen bijdrage** en **Financiën**
Grand Café	Wil uw naaste een keertje mee-eten in de avond in het Grand Café? Dit kan tegen een vergoeding en in overleg met het personeel van de keuken.
Huisarts	Wanneer u in Vreeswijk 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 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.
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. De uitnodigingen voor deze bijeenkomsten worden per post, per mail of via Familienet aan u verzonden.
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 het appartement zijn standaardgoederen aanwezig waar u gebruik van kunt maken, waaronder een kleine keuken met een koelkast en een kookplaatje, verlichting en gordijnen. Ook is uw appartement voorzien van een elektrisch hoog-laagbed dat u zelf kunt bedienen. U kunt uw appartement naar eigen smaak inrichten met eigen spullen en kleinere meubels.
Kerkdiensten	In Vreeswijk 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 **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, nemen de zorgmedewerkers deze mee naar de afdeling.
Legitimatie	Net als alle Nederlanders dient u te beschikken over een geldig identiteitsbewijs (paspoort/ID-kaart).
Levensbeschouwing	Vreeswijk is een algemeen huis voor mensen van alle levensbeschouwelijke en maatschappelijke overtuigingen. In Vreeswijk 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 Vreeswijk zijn alle verdiepingen 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	In de middag komt een broodkar langs op uw appartement voor het ontbijt de volgende dag. Ook kunt u ervoor kiezen om te ontbijten in de huiskamer. Voor de lunch kunt u ervoor kiezen om op uw eigen appartement te eten of in de huiskamer. We eten tussen de middag brood. In de avond eten we warm. Het diner is in de huiskamer of in het eetcafé.
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 Vreeswijk 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.

	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 parkeerplaatsen. Ook achter het pand en bij het naastgelegen Veerhuis zijn parkeerplekken waar u gebruik van kunt maken. U kunt hier gratis uw auto parkeren.
Pedicure	Op Vreeswijk komt een pedicure. Als u via onze zorgmedewerkers verwezen wordt naar de pedicure zijn er voor u geen kosten aan verbonden. Mocht u de huisarts als hoofdbehandelaar hebben, dan kan het zijn dat de kosten ten laste komen van uw zorgverzekering. 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	Als u in een appartement woont, wordt uw post in uw brievenbus gedaan. Uw brievenbus is afsluitbaar. Om een vlotte postbezorging mogelijk te maken, is het belangrijk dat u mensen op de hoogte stelt van uw juiste postadres en van uw appartementnummer. Post die u wilt versturen, kunt u in de centrale brievenbus bij de entree deponeren.
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 Vreeswijk is een rookvrij gebouw. We stimuleren het niet-roken en hanteren een rookbeleid. U mag uitsluitende roken op de daarvoor bestemde plaatsen. Als u rookt, kijken wij graag samen met u naar

	uw persoonlijke situatie en maken hierover afspraken. Zo is een luchtzuiveringsapparaat verplicht als u rookt op het appartement.
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 via de eerste verantwoordelijke contact opnemen met de technische dienst.
Ruimte huren	Als u een ruimte wilt huren, bijvoorbeeld voor het vieren van uw verjaardag, kunt u 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 in de stalling (souterrain, verdieping -1). In deze ruimte bevinden zich ook oplaadpunten. Zie **Rolstoel**

Sleutel	Wanneer u bij ons komt wonen, krijgt u twee sets sleutels: - De sleutel(s) van uw eigen appartement - De sleutel(s) van uw postbus. Extra sleutelsets kunt u via de zorgmedewerker aanvragen.
Specialist ouderengeneeskunde	Wanneer u in locatie Vreeswijk 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 zijn gordijnen aanwezig.
Tandarts	In Vreeswijk komen een tandarts en mondhygiënist. Heeft u een Wlz-indicatie en een specialist ouderengeneeskunde als hoofdbehandelaar? Dan krijgt u de kosten vergoed vanuit de Wlz. Heeft u een huisarts? Ook dan kunt u gebruiken van de tandarts en mondhygiënist. Eventuele vergoeding loopt dan via uw zorgverzekering. Afspraken kunt u inplannen via ons secretariaat Behandeling en expertise (030-5113020) of via uw eerste verantwoordelijke.
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.
Telefoon	In uw appartement is een telefoonaansluiting aanwezig. Indien u hiervan gebruik wilt maken, kunt u zelf een abonnement afsluiten.

Televisie	In uw appartement 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. We horen het graag van tevoren als u een en ander gaat/laat installeren. Het kan namelijk zijn dat we voor de installatie in een speciaal kastje moeten zijn, buiten uw appartement. Onze ICT-medewerkers hebben hiervan een sleutel. Heeft u hulp nodig bij het aansluiten en instellen van uw tv of radio? Dan kunnen wij een vrijwilliger zoeken die daarbij kan assisteren. Indien u televisie en internet via Ziggo wilt, kunt u contact opnemen met de Zorgdesk van Ziggo. Dit is een speciale helpdesk voor ouderenzorg. Telefoonnummer is 0800-7800234.
Uitstapjes	De ZorgSpectrum-bus rijdt elke week voor locatie Vreeswijk. U ontvangt elke maand een flyer met de bestemming van de maand. U kunt zich hiervoor inschrijven en krijgt dan een bevestiging met de datum persoonlijk in uw brievenbus. De flyer wordt ook op Familienet gedeeld. Familie mag ook mee! Wanneer u zelf op stap wilt, kunt in het weekend en ’s avonds de 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.
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**
Verpleegkundig specialist	Wanneer u in locatie Vreeswijk 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 **Specialist ouderengeneeskunde**
Verwarming	De verwarming in zorglocatie Vreeswijk is centraal geregeld via de stadsverwarming.
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 zeilvloer.
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 over wilt weten kunt u hierover een gesprek met uw arts vragen.
Woonruimte	U heeft een eigen appartement met woonkamer, keuken en een aparte hoek voor het bed. U heeft ook een eigen badkamer. Bewoners die op de gesloten afdeling wonen, hebben een gezamenlijke huiskamer. Zie **Inventaris**
Zonwering	Bij de appartementen gelegen aan de zuid- en westkant is buiten zonwering aangebracht. Deze zonwering is vanuit het appartement elektrisch 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.