

# Welkom in De Haven



De Haven

Entree

De Haven  
161  
161  
161

## **Inhoud**

WELKOM .....	3
ZORG .....	8
WELZIJN.....	15
FACILITAIRE ZAKEN.....	18
VEILIGHEID .....	22
ALGEMEEN .....	27

## **WELKOM**

Van harte welkom in De Haven. We zullen er - samen met u en uw mantelzorgers - alles aan doen om het u zo goed mogelijk naar de zin te maken. We hopen dat u zich snel op uw gemak voelt, zodat u een goed verblijf in De Haven heeft.

In deze informatiemap leest u wat De Haven u kan bieden. Alle praktische informatie staat op een rijtje, van zorg tot Brasserie, van activiteiten tot financiën. Heeft u vragen of mist u informatie? Vraag het dan gerust aan uw eerstverantwoordelijk verzorgende of aan een van de andere medewerkers.

Ik wens u een heel goede tijd in De Haven toe!

John Post  
Bestuurder

© 8 augustus 2024  
Zorg- en Wooncentrum De Haven  
Op de Ree 161  
3752 GM BUNSCHOTEN  
Tel. 033-2476700  
[www.dehaven.nu](http://www.dehaven.nu)  
[info@dehaven.nu](mailto:info@dehaven.nu)

## **Over Zorg- en Wooncentrum De Haven**

Van harte welkom in De Haven. Wij bieden huisvesting, verpleging en verzorging aan mensen die dat nodig hebben. We zien ernaar uit om u een goed verblijf te bieden.

De Haven is een christelijk zorg- en wooncentrum. Dit houdt voor ons in dat we vanuit een houding van naastenliefde voor u willen zorgen. Voor ons is het belangrijk dat u zich op uw gemak voelt. Laat het dus gerust weten als wij daarvoor iets kunnen doen.

In De Haven verblijft u niet alleen. Wij hebben plaats voor tweehonderd bewoners. De meeste mensen wonen hier op basis van hun WLZ-indicatie en krijgen woonruimte en zorg. Mensen die een indicatie hebben voor Volledig Pakket Thuis of een Modulair Pakket Thuis kunnen een appartement in De Haven huren. Wij bieden ze dan de zorg die ze nodig hebben.

### **Woongroepen en appartementen**

De Haven is opgedeeld in verschillende kleinschalige woongroepen en appartementen voor individueel wonen. De woongroepen hebben allemaal een eigen naam evenals de verdiepingen in het hoofdgebouw.

In de gebouwen Kampen en Elburg bevinden zich in totaal acht kleinschalige woongroepen voor mensen met dementie. Op de kleinschalige woongroep De Boerderij wonen mensen met een verstandelijke beperking bij wie ook de diagnose dementie is gesteld. Deze woongroep is te vinden op de eerste etage van het hoofdgebouw.

Daarboven, op de tweede verdieping van het hoofdgebouw zijn de afdelingen De Kajuit en Het Spui, u verblijft op één van deze afdelingen die bedoeld zijn voor kortdurend verblijf. In Het Spui zijn ook vier appartementen voor palliatief-terminale zorg (PTZ) ingericht. Op deze kamers verblijven mensen die een levensverwachting hebben van maximaal enkele maanden. Het kan lastig zijn om met deze situatie geconfronteerd te worden. Deze cliënten verblijven op de PTZ-afdeling, omdat ze ernstig ziek zijn en thuis niet de mogelijkheid hebben om verpleegd te worden in een voor hen comfortabele omgeving. Wij willen ze een liefdevolle omgeving bieden, met warme comfortzorg.

De Weide en De Wieken zijn kleinschalige woongroepen voor mensen met lichamelijke problemen (bewoners met somatische zorgvraag). In deze woongroepen wordt structuur geboden. U ziet de verschillende woongroepen en afdelingen ook op de plattegrond in deze map.

### **Faciliteiten**

Zonder weg te gaan, kunt u er in De Haven toch even op uit. Zo kunt u in de Brasserie of op het terras in de Beleeftuin genieten van een lunch, diner of een kop koffie, een boodschap doen in Jumbo De Haven bij de hoofdingang en in de kapsalon kunt u uw kapsel laten verzorgen. Er is een bibliotheek en leesruimte en in de Recreatiezaal organiseren we allerlei activiteiten.

Op elke verdieping is een huiskamer. Ook op uw afdeling kunt u altijd aanschuiven in de huiskamer, voor wat gezelligheid en de gezamenlijke maaltijd.

In dagcentrum In de Luwte verwelkomen we mensen die niet in De Haven wonen en behoefte hebben aan dagopvang, begeleiding en behandeling in groepsverband.

## **In- en aanleunwoningen en wijkverpleging**

Havenstaete is een afdeling van De Haven waar zich zestien luxe inleunappartementen bevinden. Dit zijn appartementen die door particulieren worden gehuurd. Zij hebben de mogelijkheid om zorg te ontvangen van De Haven, wanneer dat nodig is.

Op het terrein van De Haven zijn aanleunwoningen. Daar bieden we wijkverpleging. Deze wijkverpleging en huishoudelijke hulp geven we in heel de gemeente Bunschoten aan iedereen die het nodig heeft.

## **Uw appartement**

De Haven zorgt ervoor dat uw kamer volledig ingericht en gestoffeerd is. U mag het persoonlijk maken door bijvoorbeeld wat fotolijstjes, planten en andere kleine bezittingen. Op de kamers voor palliatieve zorg is een comfortabele stoel aanwezig, op de kamers voor eerstelijnsverblijf kunt u een comfortstoel neerzetten.

Voor bed- en handlinnen zorgen wij. U hoeft dit niet mee te nemen. Als u iets wilt bespreken over uw kamer, kunt u terecht bij de zorgmedewerkers. Indien nodig krijgt u een eerstverantwoordelijk verzorgende (EVV-er) aangewezen. De EVV-er is dan uw belangrijkste aanspreekpunt. Later in deze map (bij Verzorging) leggen we u meer uit over de verschillende mensen die voor u zorgen.

## **Techniek en tv**

De appartementen zijn voorzien van elektrisch bedienbare zonneschermen en een alarmeringssysteem. Op iedere kamer is een smart tv, voorzien van de mogelijkheid tot toegang tot Netflix en YouTube.

## **Telefoon**

Op de kamer is geen telefoon aanwezig. Als u wilt bellen of gebeld wilt worden, moet u zelf een telefoon meenemen. Soms bellen familie of vrienden naar de receptie. Als u het goed vindt dat wij uw telefoonnummer doorgeven, laat dat dan even aan ons weten. Dan zetten wij uw toestemming in uw dossier.

## **Koelsysteem**

Uw appartement beschikt over een koel- en ventilatiesysteem. Als het koelsysteem in werking is, moeten ramen en deuren gesloten zijn. Anders functioneert het systeem niet zoals het hoort.



# Plattegrond De Haven



# Zorg





## **ZORG**

De Haven biedt veel specialistische zorg. U kunt gebruik maken van de zorg die u nodig heeft, op basis van de indicatie PTZ/ELV, die u hebt gekregen van het Centrum Indicatiestelling Zorg. In die indicatie staat welk zorgprofiel u heeft. Afhankelijk van de indicatie wordt u behandeld door de huisarts of door de arts van De Haven. Onze gespecialiseerde behandeldienst helpt u graag.

We werken met een individueel zorgleefplan. Dat stellen we samen met u vast. Het plan nemen we op in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Dit is online in te zien door alle betrokken zorgverleners en door uzelf en/of uw familie.

## **Medische zorg**

Wanneer u wordt opgenomen in De Haven met een indicatie voor zorg en behandeling, krijgt u ook alle zorg van onze specialisten. Dat betekent dat uw huisarts het dossier zal overdragen aan de specialist ouderengeneeskunde van De Haven. Hiervoor heeft de huisarts uw toestemming nodig. Ook de fysiotherapeut en andere paramedici worden geregeld en betaald door De Haven. Voetverzorging is afhankelijk van uw indicatie. U leest hierover later in deze map meer.

## **Delen van medische gegevens**

Tijdens het intakegesprek leggen wij u een formulier voor waarop u aangeeft of u toestemming geeft voor het delen van medische gegevens. Soms heeft een andere zorgverlener bepaalde medische gegevens van u nodig. Door toestemming te geven kunnen zorgverleners snel en veilig de belangrijkste gegevens digitaal opvragen.

Alleen zorgverleners die u behandelen mogen uw gegevens digitaal opvragen. En alleen als dat nodig is voor goede zorg. Zorgverzekeraars, bedrijfsartsen en werkgevers mogen de medische gegevens niet opvragen.

De medische gegevens die gedeeld kunnen worden zijn:

- Een samenvatting van een deel van uw dossier bij de (huis)arts.
- Informatie over medicijnen waar u niet goed tegen kunt of last van kunt hebben als u verschillende medicijnen gebruikt. Dat worden de allergieën, intoleranties en contra-indicaties genoemd (de zgn. ICA-gegevens).
- Informatie over medicijnen die aan u zijn voorgeschreven. En medicijnen die aan u zijn verstrekt.
- Overdrachtsgegevens (het verslag van een medisch specialist aan een andere arts).
- Uitslagen van onderzoeken.



## **Behandeldienst**

Bij De Haven zijn diverse behandelaars actief. Zij zijn gespecialiseerd in het adviseren, begeleiden en behandelen van ouderen met meervoudige gezondheidsproblemen. Door de gezamenlijke aanpak krijgt u een optimale behandeling. Hoeveel tijd er beschikbaar is voor uw behandeling, is afhankelijk van uw indicatie.

## **Specialist ouderengeneeskunde**

Met het ouder worden kunnen mensen meer lichamelijke problemen naast elkaar krijgen. Vaak gebruiken ze meerdere medicijnen. Daarnaast kunnen er problemen met het geheugen en verwardheid optreden. Dit maakt het soms moeilijk om te achterhalen welke klachten nu waarmee samenhangen en wat daarvoor de beste oplossing is.

De specialist ouderengeneeskunde is een arts die gespecialiseerd is in ouderdomsziekten en heeft ervaring in het analyseren van deze problematiek. Deze specialist maakt een passend behandelplan.

Bij de indicatie 'hoogcomplex' komt de specialist ouderengeneeskunde bij u. Als u de indicatie 'laagcomplex' heeft, wordt u behandeld door een van de lokale huisartsen. Woont u in Bunschoten en heeft u de indicatie 'laagcomplex', dan houdt u altijd uw eigen huisarts.

## **Psychologie**

Bij de gespecialiseerde psychologen (GZ-psychologen) van De Haven kunt u terecht met psychische klachten. Zij doen onderzoek en analyseren gedrag. Op basis daarvan zullen ze u begeleiden en behandelen. De psycholoog is verantwoordelijk en geeft aanwijzingen aan de zorgteams hoe de behandeling moet plaatsvinden.

## **Fysiotherapie**

De fysiotherapeuten helpen u om zo goed mogelijk te bewegen. Als u onlangs een blessure heeft gehad of een operatie, helpen ze u bij het herstel. Ze houden hierbij natuurlijk rekening met uw wensen, met uw lichamelijke situatie en uw mogelijkheden. Ze trainen en begeleiden u. Ook geven ze advies over hulpmiddelen, zoals een rollator of stok, over geschikte schoenen en over het voorkomen van valincidenten.

## **Ergotherapie**

Als u ouder wordt, of onlangs geblesseerd bent geraakt, merkt u dat sommige activiteiten lastiger of niet meer mogelijk zijn. De ergotherapeut onderzoekt samen met u welke activiteiten belangrijk voor u zijn en hoe u deze weer zelfstandig en veilig kunt uitvoeren. Als het niet meer lukt om iets zelfstandig te doen, adviseert de ergotherapeut de mantelzorger of de zorgteams hoe ze u zo goed mogelijk kunnen ondersteunen en helpen.

Soms is er een hulpmiddel nodig om de activiteit weer uit te voeren. Bijvoorbeeld een klein hulpmiddel als een aangepaste beker, bestek, een ander (zit)kussen of een groter hulpmiddel zoals een rolstoel. De ergotherapeut zorgt voor de aanvraag en verstrekking hiervan en leert u omgaan met het nieuwe hulpmiddel. Als u op de afdeling voor palliatieve zorg verblijft, kan de ergotherapeut een relaxrolstoel voor u aanvragen. De ergotherapeut is in het algemeen gericht op herstel en comfort.

## **Logopedie**

Logopedisten houden zich bezig met alle functies van de mond. Als u bijvoorbeeld moeite heeft met spreken, begrijpen of gebruik van de stem. Maar ook lezen, schrijven en horen. U kunt daarnaast terecht bij de logopedist als u kauw- en slikproblemen of speekselverlies heeft.

De logopedist doet dan onderzoek, geeft advies en voorlichting, behandelt problemen en begeleidt de omgeving als er sprake is van moeite met communiceren.

### **Diëtetiek**

De diëtist adviseert en begeleidt u, de mantelzorger en het zorgteam bij voeding gerelateerde vragen en problemen. Een veelvoorkomend probleem bij ouderen is ondervoeding. De oorzaak kan bijvoorbeeld liggen in de ziekte van Parkinson, slikproblemen, dementie, doorligplekken of herstel na een operatie. De diëtisten brengen samen met u de problemen in kaart en zoeken naar oplossingen. Ook bij darmklachten, diabetes of gewichtsproblemen biedt de diëtist hulp.

### **Behandelruimte**

In de Haven is er op de eerste verdieping een Behandelruimte, waar de verschillende therapeuten in alle rust met u in gesprek kunnen gaan en waar ze onderzoek verrichten. Ook is er een oefenruimte. Deze Behandelruimte is dichtbij de afdeling voor eerstelijnsverblijf. Als u herstellende bent na een operatie of blessure zult u vaak gebruik maken van de Behandelruimte, om zo snel mogelijk weer actief te zijn.

## **Verzorging**

Op de afdeling waar u verblijft, werkt een vast team van verzorgenden, verpleegkundigen, gastvrouwen en huishoudelijk medewerkers. Wij vinden het belangrijk dat de medewerker u kent. Sommige van de verpleegkundigen en verzorgenden hebben zich gespecialiseerd, waardoor u precies de zorg krijgt die u nodig heeft.

## **Wonen**

Bewoners van De Haven wonen in individuele appartementen of kleinschalige woongroepen. U woont met maximaal acht personen op de afdeling. U wordt verzorgd door een vast zorgteam. Bent u hier om te herstellen na een operatie, dan betreft het team u bij de dagelijkse huishoudelijke werkzaamheden, gericht op thuis. We oefenen met de taken die u thuis ook heeft. In uw slaapkamer kunt u zich terugtrekken.

## **Eerstverantwoordelijke verzorgende**

U zult veel contact hebben met de eerstverantwoordelijke verzorgende (EVV-er). Meestal heeft elke verzorgende deze taak, in sommige gevallen krijgt u een eigen eerstverantwoordelijke verzorgende. Dit is een verzorgende die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de afspraken in de zorgdossiers van een aantal bewoners. De eerstverantwoordelijke verzorgende is verantwoordelijk voor de totale zorg rondom u als zorgvrager. De eerstverantwoordelijke verzorgende is contactpersoon en zorgt voor de afstemming met alle betrokkenen: uzelf, de mantelzorger, de andere verpleegkundigen en behandelaars en eventueel professionals van andere instellingen. Door dit contact met de eerstverantwoordelijke verzorgende, is hij of zij goed op de hoogte van hoe het met u gaat en kan er actie ondernomen worden als er problemen zijn.

De eerstverantwoordelijke verzorgende is verantwoordelijk voor het overleg tussen alle zorgverleners, bereidt dat overleg voor, behartigt de belangen van de bewoner en zorgt ervoor dat afspraken worden nagekomen.

## **Gespecialiseerd verpleegkundig team**

De Haven heeft een gespecialiseerd verpleegkundig team. Onder dit team valt op dit moment het wondzorgteam, de diabetesverpleegkundige en de parkinsonverpleegkundige.

## **Wondzorgverpleegkundige**

Het wondzorgteam is gespecialiseerd in ongecompliceerde en gecompliceerde wondzorg. Omdat een wond vaak pijnlijk en belastend is, is het belangrijk dat deze snel en doeltreffend behandeld wordt. De wondzorgverpleegkundige zorgt voor een goede wondzorg, waardoor de wond sneller geneest en u minder beperkingen heeft in het dagelijks leven. De wondzorgverpleegkundige komt minimaal één keer per week bij u langs voor advies en behandeling. Het wondzorgteam werkt samen met het multidisciplinair team en geeft voorlichting aan de zorgmedewerkers.

## **Diabetesverpleegkundige**

De diabetesverpleegkundige is opgeleid om mensen met diabetes mellitus (suikerziekte) te begeleiden. De diabetesverpleegkundige heeft de tijd en de kennis om al uw vragen op dit gebied te beantwoorden. De diabetesverpleegkundige werkt binnen De Haven en in samenwerking met het multidisciplinair team. U krijgt de zorg die u nodig hebt, op maat voor uw situatie. U krijgt onder andere een voetscreening, waarbij het risico op wonden in kaart

wordt gebracht en uw glucosewaarden worden beoordeeld. De diabetesverpleegkundige geeft ook voorlichting aan zorgmedewerkers.

### **Parkinsonverpleegkundige**

De parkinsonverpleegkundige is opgeleid om mensen met de ziekte van Parkinson of atypisch parkinsonisme te begeleiden. De parkinsonverpleegkundige heeft de tijd en de kennis om al uw vragen op dit gebied te beantwoorden. De parkinsonverpleegkundige werkt in De Haven en in de wijk. Er is samenwerking met het multidisciplinair team van De Haven en met de neuroloog en parkinsonverpleegkundige in het ziekenhuis. De parkinsonverpleegkundige kijkt samen met de cliënt en zijn naasten welke knelpunten er zijn en kijkt samen naar oplossingen. Ook geeft de parkinsonverpleegkundige voorlichting over verschillende behandelmethodes en welke hulpmiddelen er zijn om het leven voor de mensen met parkinson of atypisch parkinsonisme zoveel mogelijk te verbeteren.

### **Medicatie**

Veel bewoners van De Haven gebruiken medicatie. U hoeft hiervoor niet zelf naar de apotheek. Een recept dat door een specialist is afgegeven, kunt u aan een verzorgende van uw afdeling of woongroep geven. Ook als een medicijn gestopt wordt, graag een stoprecept laten maken door de specialist. Medicatie die wordt voorgeschreven door de specialist ouderengeneeskunde of de huisarts, wordt via de lokale apotheek direct geleverd aan De Haven. Hiervoor vragen wij uw toestemming via een formulier. Dit formulier heeft u tijdens het intakegesprek gekregen. Op dit formulier geeft u toestemming voor het uitwisselen van medicatiegegevens tussen De Haven en de apotheek.

Bij het intakegesprek met de eerstverantwoordelijke verzorgende wordt met u en /of uw familie overlegd in hoeverre er begeleiding nodig is bij de inname van medicatie. Wanneer u onder behandeling komt van de specialist ouderengeneeskunde die aan De Haven verbonden is, wordt alle medicatie voorgeschreven door deze arts. Ook nieuwe medicatie van een specialist uit het ziekenhuis moet door de arts van De Haven voorgeschreven worden en door de apotheek geleverd.

Homeopathische middelen en middelen op kruidenbasis (zoals Sint Janskruid) worden niet vergoed door De Haven en zijn dus voor eigen rekening. Wel moet uw behandelend specialist ouderengeneeskunde op de hoogte zijn dat u deze middelen gebruikt. Sommige middelen zijn in combinatie met andere medicijnen gevaarlijk tot levensbedreigend. Wanneer u graag wilt dat het zorgteam u deze middelen aanreikt of toedient, nemen we deze middelen op in de deellijst van het zorgteam. Dan worden deze middelen geleverd door de apotheek, die de rekening naar u doorstuurt.

Kosten voor medicatie worden betaald door de zorgverzekering, en als uw verzekering deze kosten niet dekt, is de medicatie voor eigen rekening. Een glucosesensor is ook voor rekening van de zorgverzekering.

### **Pedicure**

U kunt geen gebruik maken van de diensten van de pedicure van De Haven. Als u een pedicurebehandeling wilt, dient u zelf een (externe) pedicure te regelen.

### **Mondzorg**

In principe houdt u uw eigen tandarts. Als het niet lukt om naar uw tandarts te gaan, kunt ook de tandarts in De Haven bezoeken. Als u verzekerd bent voor tandartskosten, zal de ziektekostenverzekering de tandarts betalen. Anders zijn de kosten voor uw eigen rekening.



### **Ziekenhuis- of polikliniekbezoek**

We vragen u om altijd aan de zorg door te geven wanneer u naar een medisch specialist moet. De verzorging kan er dan met hun planning rekening mee houden. We verwachten wel dat u het vervoer en begeleiding zelf regelt.

### **Bril- en hoorapparaat**

Als u een nieuwe bril of hoorapparaat nodig heeft, kunt u dit regelen zoals u altijd gewend was. U kunt naar uw opticien of audicien gaan. Als u onder behandeling bent van de specialist ouderengeneeskunde verwijst deze arts u alleen op medische indicatie naar een medisch specialist.

### **Multidisciplinair overleg**

Het multidisciplinair overleg (MDO) is een wekelijks overleg met alle disciplines die met u te maken hebben. Dat zijn bijvoorbeeld de specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, de fysiotherapeut en de eerstverantwoordelijke verzorgende. Tijdens dit overleg wordt het behandelplan besproken en uw persoonlijke situatie. Indien nodig bellen we na het overleg met de eerste contactpersoon. Op de afdeling voor palliatieve zorg is er wekelijks overleg met de arts en we bellen ook elke week de familie om te bespreken hoe het gaat.

### **Cliëntportaal**

U en uw contactpersonen kunnen uw dossier inzien via het online cliëntportaal Caren Zorgt. Dit is een digitale zorgomgeving waar u 24 uur per dag gebruik van kunt maken. Hiermee heeft u en eventueel uw naaste online inzicht in de cliëntagenda, de dagelijkse zorgrapportages en het zorgplan. Belangrijke informatie kan direct gedeeld worden. Caren Zorgt is veilig, kosteloos en handig. U of uw eerste contactpersoon moet een account aanmaken. Daarna kunt u via een koppelcode toestemming geven aan familieleden of andere betrokkenen om uw gegevens in te zien. De koppelcode kunt u aanvragen bij opname. Bij opname krijgt u meer informatie over het inloggen in dit systeem. Let erop dat u of uw contactpersoon een foto van u uploadt in het systeem. Dan kunnen de medewerkers, met name invalkrachten en nieuwe medewerkers die de bewoners nog niet zo goed kennen, altijd controleren of ze bij de juiste persoon zijn.

# Welzijn



## **WELZIJN**

We vinden het heel belangrijk dat het goed met u gaat. Dat u tevreden bent en zich gelukkig voelt. Daarom zijn er binnen De Haven veel mogelijkheden om andere mensen te ontmoeten en activiteiten te ondernemen.

### **Activiteiten en recreatie**

Onze activiteitenbegeleiders bieden ontspannende, recreatieve en stimulerende activiteiten aan: beweeg je fit, handwerken, groeps- en individuele spellen, zangavonden, geheugentraining, soosmiddag of bingo. Deelname is uiteraard op vrijwillige basis. Elke zaterdagmiddag is het 'Bruin Café' De Deel open in De Brasserie op de begane grond. De activiteiten worden ruim op tijd aangekondigd via de Havenberichten, het nieuwsbulletin dat u elke week ontvangt.

### **Belevingsgerichte zorg**

Bij De Haven staat 'belevingsgerichte zorg' hoog in het vaandel. We zoeken aansluiting bij uw belevingswereld, behoeften en wensen. Dit verschilt per persoon. Iemand met dementie heeft heel andere behoeften dan iemand die geestelijk gezond is, maar lichamelijke problematiek heeft. In alle situaties zoeken we naar een activiteit of zorg die bij u past.

### **Beleeftuin**

In de Beleeftuin, die toegankelijk is voor alle bewoners en bezoekers van De Haven, komt u ogen en oren tekort. U ruikt, voelt, proeft en beleeft. U komt lekker even buiten, in de frisse lucht en in het daglicht. Dat is heel belangrijk voor uw gezondheid en welzijn. We hebben dieren, zoals kippen, geitjes en konijnen. Die kunt u horen, ruiken en voelen. Ook het ruisen van de wind door de bladeren en klaterend water is hoorbaar. De bloemen en (kruiden)planten ruikt u. Door het gebruik van verschillende ondergronden, voelen sommige paden anders onder uw voeten. Dit is slechts een greep uit de zintuigelijke ervaringen van de Beleeftuin. U kunt ook zelf aan de slag gaan. Vindt u het bijvoorbeeld leuk om met uw handen bezig te zijn? Kom gerust lekker knutselen in het werkprieel. U mag ook de dieren helpen voeren of wat onkruid wieden. We organiseren heel regelmatig leuke activiteiten in de Beleeftuin. Deze kondigen we aan in de Havenberichten.

### **Beleefbieb**

De themaboxen van de Beleefbieb bevatten allerlei materialen om de zintuigen van bewoners te prikkelen rond een thema. Voorbeelden van deze thema's zijn: zomer, winter, kraamtijd, schoonmaken, koken en eten. De bewoners kunnen de materialen zien, voelen, ruiken en horen. Verder bevat de Beleefbieb spellen, cd's, dvd's en materialen om de zintuigen te prikkelen of om te oefenen met vaardigheden. De themaboxen en materialen dragen bij aan het bieden van persoonsgerichte zorg. Medewerkers, familieleden en mantelzorgers kunnen materialen gebruiken. Zo kan er contact worden gemaakt met de bewoners op een manier die aansluit bij hun belevingswereld. De activiteitenbegeleider kan u hier meer over vertellen.

### **Bibliotheek**

In de Recreatiezaal is een bibliotheek ingericht met grootletterboeken. U kunt hier rustig in bladeren en een boek meenemen naar uw appartement. We vertrouwen erop dat u de geleende boeken terugbrengt zodra u ze uit heeft.

### **Mantelzorgondersteuning**

De mantelzorger speelt een grote rol in uw leven. Maar u speelt ook een grote rol in zijn of haar leven. Niet alleen als u zelfstandig woont, maar ook als u opgenomen wordt in De Haven. Daarom bieden we ondersteuning aan de mantelzorger. Wijst u uw mantelzorger op de mogelijkheid om contact op te nemen met De Haven? De actuele gegevens van de mantelzorgondersteuner staan in De Havenberichten en op [www.dehaven.nu/portal-webpagina/mantelzorg](http://www.dehaven.nu/portal-webpagina/mantelzorg).

### **Maatschappelijk werk**

De Haven heeft een maatschappelijk werker in dienst. Zij biedt psychosociale hulpverlening en ondersteuning aan u en uw eventuele mantelzorgers. De maatschappelijk werker staat in nauw contact met de behandelaars en zorgmedewerkers. U, uw partner of mantelzorgers kunnen op eigen verzoek of op advies van een behandelaar in contact komen met de maatschappelijk werker. Als ze het prettig vinden, kan de maatschappelijk werker ook bij uw partner of mantelzorger thuis komen. De maatschappelijk werker kan ook helpen bij het aanvragen van Wmo-voorzieningen, zoals een huishoudelijke hulp, een rolstoel of een traplift. Ook bij een eventuele aanvraag voor een Wlz-indicatie kan de maatschappelijk werker helpen. Naast het delen van ervaringen worden daar onderwerpen besproken die kunnen helpen bij het omgaan met de veranderde levenssituatie van de mantelzorger.

### **Geestelijke verzorging**

De Haven heeft geestelijk verzorgers in dienst. Zij komen op bezoek op de afdeling voor palliatieve zorg. De geestelijk verzorgers houden zich bezig met Bijbelkringen, begeleiding van vrijwilligers, samenkomsten zoals 'Zingen met de dominee' en de weeksluiting, pastorale gesprekken en ondersteuning van medewerkers.

Elke maand is er een kerkdienst in de Recreatiezaal, verzorgd door één van de lokale kerkgenootschappen. Dit kondigen we aan in de Havenberichten.

### **Vrijwilligers**

De Haven heeft een enthousiaste groep vrijwilligers die zich samen met de medewerkers van De Haven inzetten voor werkzaamheden die niet met de directe zorg te maken hebben. Onze vrijwilligers assisteren onder meer bij de groepsverzorging, Dagcentrum In de Luwte, de maaltijden, het vervoer, het koffieschenken en bij veel andere activiteiten, zowel overdag als 's avonds. Op de afdeling voor palliatieve zorg zijn vrijwilligers van De Boei actief.



# Facilitaire zaken



## **FACILITAIRE ZAKEN**

In de Haven wonen tweehonderd mensen en er werken honderden medewerkers. We hebben veel zaken centraal geregeld, zodat alles goed verloopt. In dit hoofdstuk leest u welke faciliteiten we bieden en op welke manier u daar gebruik van maakt.

### **Receptie**

Bij de receptie van De Haven kunt u terecht voor allerlei informatie: het maken van afspraken voor bijvoorbeeld het reserveren van zaalruimte, het melden van technische storingen of gebreken en het bestellen van extra maaltijden. Geldopname via een pinaapparaat is mogelijk tot € 50.

De openingstijden van de receptie zijn dagelijks van 08.30 tot 21.30 uur.

### **Post**

Op de begane grond, naast De Brasserie, zijn brievenbussen voor bewoners en afdelingen. Ook voor de afdeling eerstelijnsverblijf (ELV) is een postvakje. Post voor bewoners kan daarin gedaan worden. Onze receptiemedewerkers dragen zorg voor de postbezorging.

### **Techniek**

De technische dienst is dagelijks bezig met het onderhoud van de gebouwen en technische voorzieningen. Toch kan er onverhoopt iets defect zijn. De medewerkers van de technische dienst lossen dit graag op. U kunt defecten doorgeven aan de verzorging, zij stemmen dit af met de technische dienst.

### **Telefonie, internet en tv**

Op uw kamer is geen telefoon. Wel kunt u gebruik maken van wifi en de aanwezige televisie. Wilt u het volume van uw televisie of radio niet te hard zetten? Medebewoners kunnen mogelijk overlast ervaren.

### **Eten en drinken**

In De Haven worden al uw maaltijden verzorgd. Eten en drinken wordt vergoed door de ziektekostenverzekering. De Haven beschikt over een eigen keuken waar koks dagelijks vers voor u koken. Lekkere, goede en gezonde voeding draagt bij aan het verhogen van de levenskwaliteit. U kunt bijvoorbeeld seizoensgebonden maaltijden zoals stampotten verwachten, maar ook typische streekgerechten. U kunt kiezen voor reguliere maaltijden, maar ook voor vegetarische of dieetvoeding.

### **Winkel/boodschappenservice**

Voor eventuele boodschappen kunt u terecht bij buurtsuper Jumbo De Haven. Deze supermarkt kunt u vanuit de centrale hal bereiken en heeft een ruim assortiment.

Als u zelf niet in staat bent om boodschappen te doen, kunt u een beroep doen op de boodschappenservice. Vrijwilligers komen dan bij u langs om een bestelling op te nemen. De boodschappen worden dan bij u bezorgd. Wilt u hier gebruik van maken? Geef dit dan door aan uw eerstverantwoordelijke verzorgende. In de Havenberichten en op de Havenkabelkrant is informatie te vinden over de openingstijden van Jumbo De Haven.

## **Brasserie De Haven**

Als u het gezellig vindt, kunt u met andere bewoners of met gasten in Brasserie De Haven de maaltijd gebruiken. De Brasserie is de centrale ontmoetingsplek in De Haven. U kunt hier ook lekker een kopje koffie drinken.

Bewoners van Op de Ree en De Haven kunnen gebruik maken van de Brasserie voor speciale gelegenheden. Onze medewerkers zorgen voor de taart, hapjes en drankjes. Zo kunt u ongestoord genieten. Er zijn ook speciale verjaardagarrangementen voor een lunch of diner. Informeer in de Brasserie naar de mogelijkheden.

De Brasserie is elke dag geopend voor lunch en diner.

Maandag - zaterdag: 9.30 - 20.30 uur

Zondag: 11.00 - 20.30 uur

Feestdagen: 11.00 - 18.00 uur

## **Huishouden**

Het is fijn om in een schoon appartement te wonen, en dat uw kleding netjes gewassen is. Ook voor de gezondheid en goede zorg is een hygiënische omgeving nodig. Daarom hechten wij belang aan een goede huishouding. Er komt regelmatig een huishoudelijke hulp die uw kamer en de afdeling schoonmaakt. Zij zorgen niet voor uw was. Dit moet gedaan worden door iemand uit uw omgeving.

## **Voorzieningen in De Haven**

### **Kapsalon La Vie**

In de centrale hal op de begane grond is een kapsalon. De ervaren kapsters zijn van alle markten thuis: van wekelijks watergolven tot knippen en kleuren. In de Havenberichten en op de Havenkabelkrant vindt u de openingstijden.

### **Écoutez**

Elke maand komen de medewerkers van Écoutez in de centrale hal van De Haven. Zij kunnen u helpen met alles wat met uw gehoorapparaat te maken heeft. In de Havenberichten vermelden we wanneer u bij hen terecht kunt.

### **Kersten Hulpmiddelen**

In de centrale hal bevindt zich ook het uitleenpunt van Kersten Hulpmiddelen. Bij dit uitleenpunt kunnen materialen geleend worden. Denk dan aan een rolstoel voor tijdelijk gebruik of krukken.

### **Communicatie**

Belangrijke persoonlijke zaken aangaande uw zorg zullen wij met u bespreken. Waar nodig bevestigen wij de afspraken via een mail. Algemene mededelingen doen we via de Havenberichten.

### **Havenberichten**

Ons huisorgaan 'Havenberichten' verschijnt elke vrijdagmiddag. De Havenberichten zijn ook te lezen op de Havenkabelkrant. Deze wordt dagelijks ververst, zodat u altijd de laatste informatie krijgt.

### **Bereikbaarheid De Haven**

De Haven is dagelijks geopend van 08.00 tot 21.00 uur. Telefonisch zijn wij dag en nacht bereikbaar via 033-2476700. Na 21.00 uur is er een automatische doorschakeling naar de nachtdienst.

U en uw eerste contactpersoon of mantelzorger kunnen over de zorg overleggen met de eerstverantwoordelijke verzorgende. Het telefoonnummer van de afdeling:

De Kajuit: 033 - 247 6819

Het Spui: 033 - 247 68 18



# Veiligheid



## **VEILIGHEID**

Binnen De Haven is veiligheid heel belangrijk. Onze instelling beschikt over een gebruiksvergunning van de gemeente Bunschoten. In deze vergunning is een aantal voorschriften rondom brandveiligheid beschreven. Ook op andere gebieden letten we op de veiligheid, zoals het voorkomen van vallen en de arbeidsomstandigheden van onze medewerkers. We hebben alle maatregelen beschreven en de medewerkers zijn hiervan op de hoogte. Voor u is een aantal zaken belangrijk.

### **Brandveiligheid, ontruimen en bedrijfshulpverleners (BHV-ers)**

Op een aantal centrale plaatsen is brandblusapparatuur aanwezig. Deze apparatuur is zo opgesteld, dat in een noodgeval iedereen er snel en adequaat mee om kan gaan. Bij de brandblusapparatuur zijn ook de vluchtroutes/nooduitgangen aangegeven. Wij adviseren u om tijdens uw eerste week in De Haven u te oriënteren en na te gaan waar de blusmiddelen zijn en wat een goede vluchtroute is.

De Haven beschikt over een team van goedgetrainde bedrijfshulpverleners. Bij een calamiteit moeten hun aanwijzingen opgevolgd worden. Zij zijn herkenbaar aan fluorescerende gele hesjes. In de trappenhuisen zijn evacuatiestoelen aangebracht. Bij de receptie is een AED aanwezig, dat is een hartreanimatie-apparaat.

Ten behoeve van de algehele veiligheid mogen bewoners geen gevaarlijke en ondeugdelijke apparatuur gebruiken en handelingen verrichten die risico's met zich meebrengen. Roken mag niet en ook het branden van kaarsen en waxinelichtjes is niet toegestaan. Het gebruik van kookplaatjes, gourmetstellen en dergelijke is ongewenst. Het in huis hebben van brandgevaarlijke stoffen als spiritus, wasbenzine, lampolie en dergelijke is niet toegestaan. Elektrische artikelen zoals lampen, scheerapparaat en dergelijke dienen te zijn goedgekeurd en voorzien van deugdelijke snoeren. Apparatuur kan tegen een vergoeding worden gekeurd door de technische dienst.

### **Veilig wonen**

Voor de veiligheid tijdens ontruiming en de arbeidsomstandigheden van de medewerkers zijn er de volgende aandachtspunten:

- Op de gangen mogen geen persoonlijke eigendommen zoals tafeltjes en/of planten geplaatst worden;
- De nooduitgangen moeten altijd bereikbaar zijn. Onze medewerkers mogen u erop aanspreken als dit niet het geval is;
- Rollators en rolstoelen moet u in het eigen appartement wegzetten.

Bij een eventuele ontruiming is het heel belangrijk dat het appartement niet te vol staat met meubilair. Een (hoog/laag)bed moet makkelijk uit de kamer gereden worden.

Bij een eventuele ontruiming moet er altijd een vrije doorgang beschikbaar zijn. Tijdens de zorgverlening moeten medewerkers u op een arbotechnisch verantwoorde wijze kunnen verzorgen. Ook moeten ze de daarbij benodigde apparatuur of hulpmiddelen goed kunnen gebruiken. Daarvoor moet er ruimte zijn in uw appartement. Vraag zo nodig advies aan uw eerstverantwoordelijke verzorgende, hij of zij kan u praktische tips geven.

## **Valpreventie**

In het kader van valpreventie is het belangrijk om rekening te houden met onderstaande aandachtspunten bij het inrichten van het appartement:

- voldoende loopruimte;
- geen losse vloerkleedjes, spullen of snoeren;
- stevig meubilair met goede armleuningen;
- goede verlichting.

Ook goed schoeisel is belangrijk. Veilig schoeisel voldoet aan onderstaande eisen:

- stevig, hoog aansluitend tot onder de enkel;
- bij voorkeur veter- of klittenbandaansluiting;
- goed profiel op de zool;
- geen hak of lage/brede hak.

De fysiotherapeut kan hierbij adviseren of doorverwijzen naar een orthopedisch schoenmaker.

## **Scootmobielen / elektrische rolstoelen**

Veel bewoners maken gebruik van een scootmobiel of een elektrische rolstoel om zich in en om De Haven te verplaatsen. Aan het gebruik van deze voertuigen zijn regels verbonden:

- Het gebruik van een scootmobiel is niet toegestaan in de Recreatiezaal, De Brasserie en de lift bij het Atrium;
- In de Haven mag maximaal 4 kilometer per uur gereden worden;
- Ook op het terrein rond De Haven moet u met beperkte snelheid rijden;
- Het gebruik van alcohol beïnvloedt de rijvaardigheid. Maak na het nuttigen van alcohol dus geen gebruik van een voertuig;
- Het voertuig dient te zijn voorzien van een geldig verzekeringsplaatje. Is de elektrische rolstoel eigendom van De Haven, dan zorgt de instelling zelf voor het verzekeringsplaatje en de kosten van de verzekering;
- Indien u schade veroorzaakt bent u verplicht dat te melden bij de receptie of de cliëntenadministratie. Schade die door het gebruik van een scootmobiel wordt veroorzaakt, zal op uw verzekering worden verhaald;
- Eveneens wordt u aansprakelijk gesteld voor persoonlijk letsel, veroorzaakt door onverantwoord gebruik van een scootmobiel;
- Scootmobielen dienen zoveel mogelijk in het eigen appartement te worden gestald of in de gang aan de kant van de appartementen met oneven nummers.

## **Rolstoelen en rollators**

De meeste mensen die tijdelijk in De Haven wonen, maken gebruik van hulpmiddelen. Denk aan een rollator of een rolstoel. U mag uw eigen hulpmiddel(en) meenemen, maar u kunt ze ook tijdelijk lenen van De Haven.

## **Rookbeleid**

De Haven is een rookvrije instelling. Dit doen wij bewust, voor de gezondheid van onze bewoners en medewerkers, en we sluiten aan bij de campagne Rookvrije Generatie. In de Beleeftuin is één plaats ingericht waar bewoners mogen roken. In en om De Haven is dit niet toegestaan. Het is niet toegestaan om in uw appartement te roken.

## **Camerabeveiliging en toezicht**

In De Haven hebben we camerabeveiliging om bewoners, bezoekers en medewerkers - en hun eigendommen - te beschermen. Cameratoezicht levert, samen met persoonsalarmering, een bijdrage aan een veilige woonomgeving. Het cameratoezicht heeft een preventieve werking en geeft daardoor een gevoel van veiligheid.

Wij mogen geen grote inbreuk doen op de privacy van personen. Daarom mogen we alleen camera's gebruiken als aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. Deze voorwaarden zijn vastgelegd in een protocol.

*Camerabeveiliging:* dit gaat om de beveiliging van het gebouw. Deze camera's hangen met name aan de buitenkant van het gebouw, maar ook in de openbare ruimtes in De Haven. Ze werken preventief tegen inbraak en vandalisme, en mocht er toch iets gebeurd zijn, kunnen we via de opnames daders opsporen.

*Cameratoezicht:* deze camera's zijn er voor de leefcirkelinrichting (zie hieronder). Door het gebruik van een dynamische camera worden beeldopnamen vastgelegd zodra de camera bewegingen detecteert. Cameratoezicht wordt - indien nodig - ingezet als bewegingsmelder ten behoeve van de persoonsalarmering bij bewoners. Toepassing van cameratoezicht vindt altijd plaats met u en/of uw vertegenwoordiger. Wij leggen dit vast in het zorgleefplan en evalueren dit regelmatig.

## **Domotica**

In de Haven maken we gebruik van domotica, dit zijn slimme apparaten die de woonomgeving makkelijker maken. Alle bewoners krijgen een alarmeringssysteem in de vorm van een pols- of halsalarm. Hiermee kunt u de verzorgende oproepen als u hulp nodig heeft. Ook kan de verzorgende door middel van sensoren, al dan niet met cameraregistratie, opgeroepen worden. Dit gebeurt bijvoorbeeld als u hulp nodig hebt wanneer u uit bed komt, maar vergeet te alarmeren. De inzet van sensoren gebeurt altijd alleen in overleg met u of uw vertegenwoordiger.

Op de kleinschalige woongroepen in Kampen en Elburg (woongroepen voor mensen met een psychogeriatrische aandoening) kunt u met uw pols- of halsalarm deuren openen, zoals de deur van uw slaapkamer, de liftdeur en de buitendeur. Alle bewoners in De Haven kunnen zich vrij bewegen in en om De Haven, ook de bewoners met dementie. Bij enkele bewoners ontstaat er gevaar, doordat zij herhaaldelijk De Haven verlaten en niet goed kunnen omgaan met verkeerssituaties. In dit soort situaties bestaat de mogelijkheid om de buitendeur voor die bewoner af te sluiten door aanpassing van het pols- / halsalarm. Dit doen we alleen in overleg met de betrokken behandelaars, zoals de specialist ouderengeneeskunde, en met de vertegenwoordiger.

## **Wet zorg en dwang**

De Haven biedt onder andere zorg aan bewoners met een psychogeriatrische aandoening (meestal dementie). Deze zorg valt onder de Wet zorg en dwang. De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening. De kern van de Wet zorg en dwang is 'Nee, tenzij'. De zorg voor ouderen met dementie en mensen met een beperking moet zoveel mogelijk op vrijwillige basis plaatsvinden. Soms kunnen mensen met



dementie of een verstandelijke beperking niet (meer) zelf inschatten wat goed voor hen is. Zorgverleners helpen ze dan bij die keuzes. Het uitgangspunt van de Wet zorg en dwang is dat onvrijwillige zorg daarbij niet wordt toegepast, tenzij het niet anders kan.

In De Haven zetten wij ons in voor een veilige en aangename leefomgeving, waarin onze bewoners zoveel mogelijk zichzelf kunnen zijn en zich vrij kunnen bewegen. Zo ontmoeten zij anderen en ervaren de omgeving. Op welke manier De Haven invulling geeft aan deze visie op vrijheid en de toepassing van de Wet zorg en dwang staat beschreven in de Beleidsnotitie Wet zorg en dwang. Deze kunt u opvragen bij de receptie.

# Algemeen



## **ALGEMEEN**

U zult merken dat in De Haven veel zaken spelen en dat er aan alles wordt gedacht. Wij nemen u graag mee in de meer algemene diensten en zorg die De Haven biedt. Ook is het goed om te weten wat u moet doen als u klachten heeft. Tenslotte vertellen we u kort wat de gang van zaken is rondom overlijden en uitvaart.

### **Eerstelijnsverblijf**

Op de afdeling voor eerstelijnsverblijf, waar u verblijft, bieden we de mogelijkheid tot kortdurende opname. Dat gaat dan bijvoorbeeld om mensen die geopereerd zijn of een blessure hebben opgelopen. Zij krijgen een korte periode zorg op de afdelingen De Kajuit of Het Spui. Daarna gaan ze weer naar hun eigen huis.

Een bijzondere vorm van eerstelijnsverblijf is palliatief-terminaal verblijf. Hierbij gaat het om mensen die niet in De Haven wonen. Zij zijn ernstig ziek en hebben nog maar een korte tijd te leven. Omdat ze thuis niet altijd de goede zorg kunnen krijgen, hebben we kamers voor hen in De Haven, zodat ze waardig en met goede zorg kunnen sterven.

### **De Haven Dementievriendelijk**

Binnen De Haven wonen en leven verscheidene mensen met cognitieve problemen, zoals dementie. Zij wonen meestal op één van de kleinschalige woongroepen. Zij maken ook gebruik van de openbare ruimtes van De Haven, zoals de Recreatiezaal, de Brasserie en de Beleeftuin. Wij willen graag dat mensen met dementie bewegingsvrijheid hebben, waarbij wordt aangesloten bij hun belevingswereld.

Daarom is De Haven dementievriendelijk: in alle keuzes die gemaakt worden sluiten we zoveel mogelijk aan bij mensen met dementie. Zodat zij zich overal in De Haven veilig voelen en juist benaderd worden. Dit is terug te zien in de inrichting van de leefomgeving en de sociale omgeving. Alle medewerkers worden getraind om goed om te gaan met mensen met dementie. Vanuit De Haven denken we ook actief mee met de gemeente Bunschoten om ook het dorp dementievriendelijk te laten zijn.

### **Samenwerking Stichting Sprank**

In De Haven zijn cliënten van Stichting Sprank hard aan het werk voor bewoners en medewerkers. Dit zijn mensen met een beperking, die begeleid werken. Van koffieschenken en helpen bij de maaltijden, tot werken in de winkel of de brasserie. Ook de facilitaire dienst of de receptie werkt graag met ze samen.

### **Vrienden van De Haven**

Voor De Haven is het welzijn van de bewoners heel belangrijk. Graag willen we de geleverde zorg ondersteunen met voorzieningen die het leven extra kleur geven, denk aan bijzondere materialen of ontspanningsactiviteiten. Deze voorzieningen kunnen niet altijd gefinancierd worden uit het reguliere budget. Daarom werft Stichting Vrienden van De Haven fondsen, waarmee we de voorzieningen kunnen financieren.

Als cliënt kunt u ook de stichting ondersteunen. Dit kan door middel van een maandelijkse of eenmalige gift. Ook kunt u een legaat overwegen.



Als u meer informatie wilt over Stichting Vrienden van De Haven of u heeft een idee voor een project of activiteit die de Vrienden kan ondersteunen, neem dan contact op met het bestuur via vrienden@dehaven.nu of bel naar 033-2476718.

### **Levensbeschouwing en identiteit**

De Haven heeft als doel om vanuit de christelijke identiteit, die de Bijbel als grondslag heeft, een woon- en werkomgeving te bieden waarin iedereen zich thuis voelt. In het opnamegesprek maken we hier melding van, en we vragen u te conformeren aan het identiteitsbeleid van De Haven.

Wij werken deze identiteit als volgt uit:

- a. Van medewerkers wordt een houding gevraagd die gekenmerkt wordt door naastenliefde, dienstbaarheid, bewogenheid en verantwoordelijkheidsbesef;
- b. iedere medewerker is altijd aanspreekbaar op zijn gedrag.
- c. medewerkers weten zich betrokken op zowel de hele organisatie als op individuele personen en zoeken in gezamenlijkheid naar haalbare, passende oplossingen. Dit zoeken naar oplossingen vindt plaats binnen professionele standaarden, een heldere organisatiestructuur en een open en eerlijke manier van communiceren;
- d. iedereen die zorg nodig heeft, die De Haven kan bieden, is welkom;
- e. aan iedere cliënt en iedere medewerker wordt gevraagd met respect om te gaan met medecliënten en medewerkers;
- f. de Haven biedt zijn cliënten een veilige woonomgeving en zijn medewerkers een veilige werkomgeving; uit respect voor de cliënt zal dat wat De Haven biedt slechts aanvullend zijn en ter bevordering van de zelfredzaamheid van de cliënt; onder diens eindverantwoordelijkheid wordt dit alles vastgelegd in een Zorgleefplan (ZLP);
- g. te allen tijde -zeker bij vragen rondom het levenseinde - staat de menselijke waardigheid, zowel in leven als in sterven, voorop;
- h. de Haven werkt vraaggericht: medewerkers treden cliënten en elkaar tegemoet vanuit een positieve houding die het voldoen aan (cliënt)wensen voorop stelt.

In het dagelijks leven merkt u dit onder meer aan de volgende zaken:

- Op maandagmiddag wordt er een weekopening gehouden in de vorm van een zanguurtje.
- Op vrijdagmiddag houdt één van de plaatselijke predikanten een weeksluiting.
- Al deze bijeenkomsten zijn te volgen via de televisie.
- Daarnaast zijn er gesprekskringen en vieringen op en rond de christelijke feestdagen, zowel in kleinere groepen als in groter verband. Het management van De Haven heeft jaarlijks overleg met de lokale predikanten over de inzet van pastorale zorg en weeksluitingen en -openingen.

Uiteraard is er alle gelegenheid voor de eigen predikant/geestelijk verzorger om de bewoner te bezoeken. Binnen De Haven zijn geestelijk verzorgers actief. Maandelijks zijn er kerkdiensten in De Haven, die telkens door één van de lokale kerken worden verzorgd.

### **Ethisch handelen**

Vanuit de identiteit hebben we een paar beleidskeuzes gemaakt omtrent euthanasie en reanimatie.

Vanuit de christelijke identiteit passen medewerkers van De Haven geen euthanasie of hulp bij zelfdoding toe. Wanneer een cliënt de vraag naar euthanasie stelt, zal zorgvuldig met die vraag



omgegaan worden. In de eerste plaats moet worden vastgesteld wat de cliënt bedoelt met deze vraag. Wanneer de cliënt ondanks de geboden begeleiding bij zijn vraag om euthanasie blijft, kan en zal De Haven de uitvoering van euthanasie niet verhinderen. Medewerkers van De Haven mogen op geen enkele wijze betrokken worden bij besluitvorming of daadwerkelijke uitvoering.

Wanneer een nieuwe cliënt bij de intake reeds een wens tot euthanasie te kennen geeft, zal hem aangeraden worden elders een plaats te zoeken, al zal toegang niet geweigerd worden.

De Haven heeft in het algemeen omtrent het reanimeren van zijn cliënten gekozen voor een "nee-tenzij"-beleid. Dit houdt in dat er niet wordt gereanimeerd, tenzij in samenspraak tussen cliënt en arts is afgesproken dat er wel moet worden gereanimeerd.

Voor de afdeling voor eerstelijnsverblijf hanteren we géén "nee-tenzij"-beleid: we vragen bij de opname aan álle cliënten of ze gereanimeerd willen worden.

Voor meer informatie verwijzen we u graag naar de Brochure identiteit en zorgvisie, die u online vindt op [www.dehaven.nu/brochure/brochure-identiteit-en-zorgvisie](http://www.dehaven.nu/brochure/brochure-identiteit-en-zorgvisie). U kunt ook een exemplaar ophalen bij de receptie.

### **Visie op zorg**

De Haven heeft een eigen visie ontwikkeld op diverse terreinen van de zorg. Deze visie heeft direct gevolg voor de manier waarop wij zorgen voor de bewoners.

### **Visie op kleinschalige somatische verpleeghuiszorg**

Bewoners die worden opgenomen met somatische ziekten kampen vaak met verschillende aandoeningen op lichamelijk gebied, maar deze kunnen ook gepaard gaan met aandoeningen op geestelijk gebied, zoals bijvoorbeeld hersenbeschadigingen ten gevolge van een hersenbloeding of psychiatrische problematiek.

In onze visie op de kleinschalige zorg zijn zes punten belangrijk:

1. Nabijheid/geborgenheid: we kennen de bewoners. Er is een vast team. Deze medewerkers hebben interesse in u en uw levensgeschiedenis. Zij nemen de tijd voor u.
2. Structuur: als het nodig is, krijgt u een vaste dagstructuur aangeboden. We stimuleren de bewoners om samen activiteiten te ondernemen. U ontmoet elkaar in de huiskamer.
3. Herkenbaarheid: eigen meubilair is welkom, waardoor u snel het 'thuisgevoel' krijgt.
4. Huiselijkheid: de omgeving is zo huiselijk mogelijk. Denk bijvoorbeeld aan kamerplanten, licht en geen kantoor voor medewerkers.
5. Vrijheid: u heeft privacy in uw appartement, zorgverleners kloppen aan voordat ze binnenkomen. U heeft zoveel mogelijk zelf de verantwoordelijkheid en regie.
6. Familie/mantelzorg: familie en mantelzorgers worden betrokken bij de zorg van hun naaste.

Wij willen graag dat bewoners zich thuis voelen en zichzelf kunnen zijn. Daarom is de samenvatting van onze visie: 'Zoals het klokje thuis tikt, tikt het nergens'. Het volledige visiedocument is bij ons op te vragen.

### **Visie op kleinschalige psychogeriatrische verpleeghuiszorg**

Dementie is een ziektebeeld dat zich kenmerkt door een geleidelijke achteruitgang van het geestelijk functioneren. Meestal zijn identiteitsverlies en vervreemding het gevolg, maar er

kunnen ook gedragsveranderingen en stemmingswisselingen optreden. Er is sprake van dementie als bovengenoemde problemen zo ernstig zijn dat ze het dagelijks functioneren van een persoon verstoren.

Hierbij zijn vijf punten belangrijk:

1. Nabijheid/geborgenheid en rust zijn belangrijke kenmerken van een kleinschalige woongroep: we kennen de bewoners. Er is een vast team. Deze medewerkers hebben interesse in u en uw levensgeschiedenis. Zij nemen de tijd voor u.
2. Herkenbaarheid: de indeling van de woonruimte is begrijpelijk, met bijvoorbeeld de standaard deurmat en kapstok. Ook non-cognitieve prikkels zijn herkenbaar, zoals emotie, smaak en geur. De geur van verse koffie en het koken van een maaltijd. Er wordt daarom per woongroep gekookt in de eigen keuken.
3. Huiselijkheid: de omgeving is zo huiselijk mogelijk. Er zijn acht tot tien bewoners per woongroep, zodat alle bewoners aan één eettafel passen. Er is voldoende (zon)licht en groen.
4. Vrijheid: er is voldoende privacy en de bewoner heeft eigen regie. De zorgverleners zijn daarin ondersteunend en aanvullend.
5. Familie/mantelzorg: familie en mantelzorgers worden betrokken bij de zorg van hun naaste.

Dit vatten we samen in één zin: 'Ik ben thuis'. Ons huis geeft veiligheid en geborgenheid. Dat willen wij bieden. Het volledige visiedocument kunt u bij ons opvragen.

### **Kwaliteit**

De Haven biedt verantwoorde, deskundige en flexibele zorg aan de hand van een toetsbaar kwaliteitssysteem, CIO ISO 9001. Dit kwaliteitssysteem is opgezet volgens de normen voor verantwoorde zorg. Voor elke functie, zoals verzorging, huishouding en maaltijdverstrekking, zijn richtlijnen, kwaliteitscriteria en protocollen vastgesteld. Op deze manier maken wij de zorg- en dienstverlening inzichtelijk en kunnen we toetsen of de geboden functie aan de voorwaarden voldoet, of bijgesteld moet worden. Daarnaast is De Haven gebonden aan het Kwaliteitskader voor Verpleeghuiszorg.

### **cliëntenraad**

De cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten. De cliëntenraad is als volgt samengesteld: vier cliënten of cliëntvertegenwoordigers namens de bewoners van De Haven en een of twee cliënten of cliëntvertegenwoordigers van buiten De Haven. Een cliëntondersteuner geeft advies en begeleiding aan de cliëntenraad. De raad vergadert periodiek in aanwezigheid van de bestuurder. Soms schuiven leden van het managementteam aan of staffunctionarissen. De vergaderingen vinden plaats onder leiding van een onafhankelijk voorzitter.

De raad houdt zich actief bezig met zaken rondom:

- Kwaliteit van zorg en welzijn
- Eten en drinken
- Bejegening van bewoners
- Activiteiten binnen en buiten De Haven
- Vieringen en festiviteiten
- Weekopeningen en- sluitingen

Informatie over de cliëntenraad is te vinden in de Havenberichten.

### **Klachtenbehandeling**

Het werk in een zorg- en wooncentrum is mensenwerk en er kan wel eens iets niet goed gaan. Als u klachten heeft over onze organisatie en/of onze medewerkers, dan willen wij dat heel graag weten. Wij willen er alles aan doen om uw welzijn te bevorderen. U kunt met uw klacht natuurlijk altijd bij de receptie terecht. Onze medewerkers kunnen u verder helpen en u vertellen waar u met uw specifieke klacht naar toe mag.

Cliënten en/of hun vertegenwoordigers kunnen in de eerste plaats met hun op- en aanmerkingen terecht bij de eerstverantwoordelijke verzorgende of de betrokken leidinggevende. Daarnaast kunt u zich in alle gevallen laten ondersteunen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De actuele contactgegevens vindt u in de Havenberichten.

Met klachten van algemene aard kunt u zich wenden tot de cliëntenraad. Klachten kunnen ook schriftelijk worden ingediend bij de receptie (het formulier kunt u bij de receptie opvragen of downloaden van [www.dehaven.nu](http://www.dehaven.nu)). Is uw klacht van dermate ernstige aard dat u deze liever niet via de receptiemedewerkers wilt laten lopen, dan kunt u een brief schrijven naar de bestuurder, de heer J. Post. Zet in dat geval op de envelop 'vertrouwelijk'; onze receptiemedewerkers zullen dan zorgen dat de gesloten envelop bij de heer Post terecht komt. U kunt ook met uw klacht naar de cliëntvertrouwenspersoon. Deze gegevens vindt u in de Havenberichten.

Voor klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) kunt u contact opnemen met mw. Brigitte Stevens van Stichting Stemgever, cliëntvertrouwenspersoon Wzd, 088 - 67 810 00.

Als uw klacht niet intern kan worden opgelost, kunt u met uw klacht terecht bij de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling, die een onafhankelijke externe klachtencommissie heeft samengesteld. Secretariaat: mevr. E. Hageman, Cornelis Schellingerlaan 30, 3803 SH Zeist. U kunt haar mailen via [edith.hageman@gmail.com](mailto:edith.hageman@gmail.com). Telefoonnummer: 06 -15 41 58 15.

De klachtenfunctionaris van De Haven kan u hierbij helpen. Klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) kunt u ook indienen bij de hierboven genoemde commissie.

De officiële klachtenregeling van Zorg- en Wooncentrum De Haven is te downloaden via onze website [www.dehaven.nu](http://www.dehaven.nu) onder het kopje Organisatie of op te vragen bij de receptie.

Wanneer de klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, is er sprake van een geschil en kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de geschillencommissie VVT (ondergebracht bij de Stichting Geschillen Consumentenzaken te Den Haag), [www.degeschillencommissie.nl/home](http://www.degeschillencommissie.nl/home). Het postadres is: postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Deze commissie is telefonisch bereikbaar via 070 - 310 53 10 (maandag t/m vrijdag 9.00 uur - 17.00 uur).

## Schema Klachtenbehandeling

U heeft een klacht over:	U kunt terecht bij:	Mondeling/ schriftelijk
Individuele zorg- en dienstverlening	Eerstverantwoordelijke verzorgende	Mondeling
Individuele zorg- en dienstverlening Bejegening door zorgmedewerkers	Teamleider of diens leidinggevende	Mondeling of schriftelijk
Faciliteiten of algemene zaken	Receptie	Mondeling of schriftelijk
Voeding of ander facilitaire zaken	Hoofd facilitaire dienst	Mondeling of schriftelijk
Bejegening door medewerkers of organisatie in het algemeen	Bestuurder	Schriftelijk
Algemene klachten, niet van vertrouwelijke aard	Cliëntenraad	Schriftelijk
Ernstige klachten van vertrouwelijke aard	Cliëntvertrouwenspersoon (extern)	Schriftelijk
Klachten in het kader van de Wzd	Clientvertrouwenspersoon Wzd	Mondeling of schriftelijk
Ernstige klachten van vertrouwelijke aard en klachten in het kader van de Wzd	St. Onafhankelijke Klachtbehandeling (extern)	Schriftelijk
Voortslepend conflict met betrekking tot een reeds ingediende klacht	Geschillencommissie VVT (extern)	Schriftelijk
Ondersteuning bij indienen van een klacht	Onafhankelijke klachtenfunctionaris (intern)	Mondeling of schriftelijk

Klachten die bij teamleiders of leden van het managementteam binnenkomen, worden in een voorgeschreven format vastgelegd.

### Vertegenwoordiging

Tijdens het verblijf in een zorginstelling kan de situatie ontstaan dat u niet (meer) in staat bent zelf uw belangen te behartigen. In dat geval moet iemand u vertegenwoordigen. Om problemen en misverstanden te voorkomen over de vraag wie u dan vertegenwoordigt, is het van belang dat u dit bij het aangaan van de zorgovereenkomst of kort daarna, schriftelijk aan ons laat weten in uw zorgovereenkomst. Medewerkers van De Haven kunnen geen vertegenwoordiger zijn.

Indien de cliënt niet in staat is om een vertegenwoordiger aan te wijzen, dan is in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst en de Wet zorg en dwang vastgelegd in welke volgorde mensen mogen optreden als vertegenwoordiger:

- De wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt. Dit is een bewindvoerder, curator of mentor, aangewezen door de rechter.
- Een schriftelijk gemachtigde: een persoon die door de cliënt zelf schriftelijk is gemachtigd om hem te vertegenwoordigen.



- De echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel.
- Een ouder, kind, broer, zus, grootouder of kleinkind van de cliënt.

Als er een wettelijke vertegenwoordiger is, dan treedt deze op als vertegenwoordiger. Een wettelijke vertegenwoordiger is iemand die door de rechter als zodanig is benoemd.

Wettelijke vertegenwoordigers zijn:

- de curator, die zowel de financiële als de andere persoonlijke belangen van de cliënt vertegenwoordigt;
- de bewindvoerder: deze behartigt alleen de financiële belangen van de cliënt;
- de mentor: deze behartigt de persoonlijke belangen van de cliënt, die niet over geld en goed gaan.

Een cliënt kan zowel een bewindvoerder als een mentor hebben.

Is er geen wettelijke vertegenwoordiger, dan treedt degene die u zelf schriftelijk daartoe heeft gemachtigd op als vertegenwoordiger. Deze machtiging moet zijn opgesteld op het moment dat u bewust heeft kunnen bepalen wie u aanwijst als uw vertegenwoordiger. Als er geen vertegenwoordiger schriftelijk is aangewezen, dan treedt uw echtgenoot of andere levensgezel op als vertegenwoordiger, of bijvoorbeeld uw kind, broer of zus.

Is er geen vertegenwoordiger of als niet duidelijk is wie de vertegenwoordiger is, dan kan De Haven aan de rechtbank vragen een wettelijk vertegenwoordiger te benoemen.

Op [www.rechtspraak.nl/Onderwerpen/Bewind](http://www.rechtspraak.nl/Onderwerpen/Bewind) kunt u informatie downloaden over curatele, bewind en mentorschap.

### **Wilsverklaring**

In een wilsverklaring kunt u medische wensen rondom de behandeling of het levenseinde vastleggen. Een wilsverklaring is er voor situaties waarin u niet meer over dit soort beslissingen kan praten met de arts. U geeft daarin aan onder welke omstandigheden u bepaalde medische handelingen niet of juist wel wilt ondergaan. Voorbeelden zijn het toedienen van voedsel of medicatie en reanimatie. Er zijn geen regels voor hoe deze wensen moeten worden verwoord.

De volgende persoonsgegevens moeten in ieder geval in een wilsverklaring staan:

achternaam, voorna(a)m(en) voluit, geboortedatum, adres en woonplaats.

Verder is het verplicht aan het eind van het document de datum en handtekening te zetten. U kunt zelf een wilsverklaring opstellen of een standaard wilsverklaring gebruiken. Bespreek een wilsverklaring altijd met de (huis)arts. Het is ook belangrijk om de naaste familie op de hoogte te stellen van uw wilsverklaring.

U kunt een document voor uw wilsverklaring vinden via <https://www.thuisarts.nl/wensen-voor-zorg-en-behandeling>. Deze kunt u invullen met uw eigen wensen.

### **Mogelijkheden na overlijden**

Als iemand overlijdt moet de familie in korte tijd veel regelen. Daarom geven we kort de belangrijkste informatie in deze informatiemap.

Opbaren van uw geliefde is niet mogelijk in De Haven. Dit gebeurt thuis of in een uitvaartcentrum. De laatste zorg wordt verleend door de uitvaartverzorgers. Dit is in overleg.

De nabestaanden regelen zelf alle zaken rondom opbaren, condoleren en de uitvaart. Om te voorkomen dat tijdens afwezigheid van de nabestaanden onbevoegden het appartement

betreden, wordt een ander cilinderslot in de deur gezet. De sleutel hiervan blijft in beheer van de nabestaanden. Bij de receptie is ook een sleutel aanwezig, uitsluitend om aan de uitvaartverzorger de mogelijkheid te bieden de kamer te betreden of ten behoeve van noodgevallen. De kamer moet binnen 24 uur na het overlijden van de cliënt leeg zijn.

Meer informatie vindt u in de brochure 'Informatie na overlijden' die de nabestaanden uitgereikt krijgen na het overlijden van een bewoner. Op [www.dehaven.nu/overlijden](http://www.dehaven.nu/overlijden) vindt u een digitale versie van deze folder.

### **Ontruiming appartement**

Conform de Wet langdurige zorg (Wlz) loopt de zorgovereenkomst af op de dag van overlijden of vertrek. Bij overlijden van de bewoner moet het appartement binnen 24 uur ontruimd zijn. De vertegenwoordiger of contactpersoon krijgt direct na het overlijden van de bewoner hierover informatie van de aanwezige verzorging.

Bij het ontruimen van de kamer verzoeken we om erop te letten dat de kamer -en de kasten- helemaal leeg zijn. Dus klerenhangers en andere spullen die niet van De Haven zijn, moeten weggehaald zijn.

# Kosten en vergoedingen



## Kosten en vergoedingen

### Introductie

De kosten van uw opname in De Haven wordt vergoed door de zorgverzekering. Afhankelijk van uw aanvullende verzekering zijn er bepaalde zaken wel of niet vergoed, denk aan fysiotherapie. De kosten van overige diensten en faciliteiten, zoals de kapper en maaltijden en/of consumpties in De Brasserie, zijn geheel voor uw rekening.

### Prijslijst 2025

Wasmerkjes	€ 35,70 per 100 stuks
Wasarrangement	€ 77,60 per maand

**NB. Het is de bedoeling dat u met uw familie de was regelt. Als dat echt niet mogelijk is, kunnen wij tegen bovenstaand tarief de was voor u verzorgen.**