

INFORMATIEBROCHURE

A photograph of a caregiver, a woman with brown hair wearing a white and yellow jacket, pushing a wheelchair. In the wheelchair sits an elderly woman with short grey hair and glasses, wearing a dark blue puffer jacket. They are outdoors on a paved path in front of a modern brick building with large windows and balconies. A bare tree and some dry grass are visible in the background.

**WELKOM BIJ
LELIE ZORGGROEP**

INHOUDSOPGAVE

U ontvangt zorg of ondersteuning van Lelie zorggroep op de Veluwe bij of vanuit uw thuissituatie of in uw woning op een van onze woonzorglocaties. Graag geven wij u meer informatie over de dienstverlening die u van ons kunt verwachten. Deze brochure helpt u om wegwijs te worden.

Inhoudsopgave

- 1 Uw leven
- 2 Uw netwerk
- 3 Uw zorg
- 4 Uw belang
- 5 Uw mening
- 6 Contactgegevens
- 7 Praktische informatie

Samen met u hebben we afspraken gemaakt over uw zorg. Deze afspraken zijn vastgelegd in de volgende documenten:

- Zorgverleningsovereenkomst
- Algemene en Bijzondere modules, behorend bij de zorgverleningsovereenkomst
- Zorgplan

U vindt de documenten samen met deze informatiebrochure in de map die u van ons heeft ontvangen. Hierin zit ook het identiteitsdocument van Lelie zorggroep, informatie over familieportaal Caren, wasservice Was Mijn Was en Zorgkaart Nederland (afhankelijk van de zorg die u van ons ontvangt).

Informatie over een eventuele eigen bijdrage vindt u op de website www.hetcak.nl.

Heeft u vragen? Neem dan gerust contact op met het Cliëntservicebureau of met uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende. Contactgegevens vindt u in Hoofdstuk 6.





1. UW LEVEN

U heeft talenten, mogelijkheden en gewoontes. Daar voelt u zich prettig en tevreden bij. Ze geven betekenis aan uw leven en aan het leven van de mensen om u heen. Soms lukt het niet meer goed om te doen wat u altijd deed. Soms kunt u ook niet meer goed duidelijk maken wat u wilt. Dan is Lelie zorggroep er om u te ondersteunen. Onze medewerkers en vrijwilligers helpen u met uw manier van leven. Precies zoals u dat gewend bent. Zodat u zich ook bij ons prettig en tevreden voelt en uw leven als betekenisvol ervaart.

Zorg voor elkaar

U bent van harte welkom bij Lelie zorggroep, ongeacht uw geloofs- of levensovertuiging. We weten ons gedragen door onze Schepper, die ons de Bijbel als inspiratiebron heeft gegeven. Vanuit deze inspiratiebron geven wij vorm aan onze missie Zorg voor elkaar. We hopen dat u dit zult ervaren. Onze visie is bepalend voor ons beleid.

Christelijke identiteit

Lelie zorggroep werkt vanuit de protestants-christelijke identiteit. In ons Identiteitsdocument omschrijven we hoe we dit invullen. In de gemeenten waarin wij actief zijn, hebben wij meestal een eigen Identiteitsraad met vertegenwoordigers van lokale kerken. Deze adviseert, gevraagd en ongevraagd, het management over zaken rondom identiteit.

Geestelijke verzorging

Passend bij uw geloofs- of levensovertuiging bieden wij u geestelijke verzorging. U ziet onze christelijke identiteit onder andere terug in week- en/of maandsluitingen en in het vieren van christelijke feestdagen. Daarnaast organiseren we Bijbelstudies en herdenkingsbijeenkomsten. Ook nodigen wij zangkoren uit om geestelijke liederen te laten horen of gaan we samen naar een kerk om te zingen of te luisteren naar een koor.

Heeft u behoefte om uw verhaal te delen of loopt u rond met zorgen? Een geestelijk verzorger van Lelie zorggroep of iemand van een lokale kerkelijke gemeente biedt u graag een luisterend oor. Ook uw familie kan een beroep doen op geestelijke verzorging. En u kunt contact opnemen met een van de geestelijk verzorgers als u samen met uw familie een moeilijke beslissing moet nemen.



2. UW NETWERK

U heeft meestal een eigen sociaal netwerk. Onze medewerkers zijn daarop een aanvulling. Als u zorg of ondersteuning van ons ontvangt, ontstaat een samenwerking tussen u, uw netwerk en onze medewerkers. We noemen dit de zorgdriehoek. Samen met u maken we goede en duidelijke afspraken die passen bij uw gewoonten, behoeften en uw netwerk. Zo verloopt de samenwerking in de zorgdriehoek voor iedereen prettig. In dit hoofdstuk leest u meer over de samenwerking.

Uw en onze verwachtingen

Bij uw zorgovereenkomst heeft u het boekje Algemene module en Bijzondere modules ontvangen. In dit boekje leest u wat u van ons mag verwachten en wat wij van u kunnen vragen.

Zorgplan

Met u, uw naaste en eventuele behandelaren maken wij afspraken over de dienstverlening. Uw indicatie vormt daarvoor de basis. Samen leggen we de afspraken vast in het zorgplan, dat u en/of uw wettelijk vertegenwoordiger daarna ondertekent. De Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV) is uw vaste aanspreekpunt. Deze medewerker houdt uw zorgdossier bij. Wij bewaren uw persoonlijke informatie en zorggegevens veilig; alleen personen die daarvoor bevoegd zijn hebben toegang. Dat is bij wet geregeld.

Minstens twee keer per jaar bespreken wij uw zorgplan met u en/of met uw wettelijk vertegenwoordiger. We gaan dan in gesprek over de dienstverlening en over uw en onze ervaringen. Als het nodig is, passen we het zorgplan aan.

Vertegenwoordiging en wilsonbekwaamheid

U bepaalt zelf of u instemt met de afspraken in het zorgplan. Er kan echter een moment komen dat u dit niet meer kunt of wilt. Dan kan een wettelijk vertegenwoordiger in overleg met u namens u beslissingen voor u nemen. Uw wettelijk vertegenwoordiger voor de zorg kan zijn: een door de kantonrechter benoemde mentor, uw notarieel gevolmachtigde of uw schriftelijk gevolmachtigde zorg. Is er niets vastgelegd, dan is volgens de wet uw wettelijk vertegenwoordiger in dwingende volgorde: uw echtgeno(o)t(e), een kind of een broer of zus.



Het is prettig als u zelf kunt besluiten door wie u vertegenwoordigd wordt als dat nodig mocht zijn. Bij het intakegesprek ontvangt u daarom een formulier Volmachtverlening. Hiermee kunt u aangeven door wie u vertegenwoordigd wilt worden op het gebied van zorg en/of financiën als u dit zelf niet meer wilt of kunt. Zolang u wilsbekwaam bent, kunt u zo'n volmacht afgeven en is deze juridisch geldig.

U bent geheel of gedeeltelijk wilsbekwaam als u niet meer in staat bent uw belangen goed te overzien en te behartigen. Let op: een cliënt kan voor de ene situatie wilsbekwaam zijn (bijvoorbeeld wandelen in de tuin) en voor de andere niet (bijvoorbeeld zelfstandig medicatie innemen). Dat verschil per situatie noemen we 'wilsbekwaamheid terzake'. Bij twijfel over de wilsbekwaamheid kan een oordeel van een (niet-behandelend) arts uitkomst bieden. Als u niet meer wilsbekwaam bent, kunt u geen volmacht afgeven. In dat geval kan alleen de rechter nog een mentor en/of bewindvoerder benoemen. Als u al een mentor en/of bewindvoerder heeft of een (notariële) volmacht heeft afgegeven, ontvangen wij de beschikking of volmacht graag. Zo weten we door wie u vertegenwoordigd wordt.

Wilsbekwaamheid heeft als gevolg dat een arts ook met uw vertegenwoordiger overlegt over de inhoud van het Zorgplan. Uw vertegenwoordiger neemt voor u waar met betrekking tot de zorgverlening, zoals bij het geven van toestemming bij veranderingen in het zorgplan. Natuurlijk dient de vertegenwoordiger uw belangen goed in het oog te houden en zoveel mogelijk met u te overleggen.

Het ondertekenen van het formulier Volmachtverlening betekent ook niet dat u als cliënt niets meer te zeggen heeft. Uw mening heeft altijd waarde. Uw vertegenwoordiger moet u zoveel mogelijk betrekken bij beslissingen. Ook de zorgverlener zal altijd proberen met u te overleggen.

Onvrijwillige zorg

Ieder mens heeft het recht om zelf te beslissen over dagindeling of woonplaats. Maar soms kunnen mensen moeilijk inschatten wat ze precies nodig hebben. Dan kunnen ze een gevaar vormen voor zichzelf of anderen. Dat kan bijvoorbeeld een rol spelen bij mensen met dementie. Vanwege uw veiligheid of de veiligheid van anderen is het daarom soms nodig om te kiezen voor onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg is zorg waartegen de cliënt zich verzet of waar de cliënt en/of vertegenwoordiger niet mee instemt. De Wet zorg en dwang (Wzd) gaat over deze zorg. Uitgangspunt van de wet is dat onvrijwillige zorg in principe niet wordt toegepast, tenzij er sprake is van ernstig nadeel.

Balans tussen vrijheid en veiligheid

Bij Lelie zorggroep willen we dat u zoveel mogelijk vrijheid ervaart. Tegelijkertijd willen we u zo veilig mogelijke zorg en ondersteuning bieden. Daarom zoeken we steeds opnieuw naar de balans tussen vrijheid en veiligheid. Daar betrekken we u en/of uw vertegenwoordiger bij. We kiezen bij onvrijwillige zorg voor de minst ingrijpende maatregel en voor zo kort mogelijke duur. We denken meteen na over de afbouw van de maatregel. Dat doen we aan de hand van het stappenplan uit de wet. Als het niet lukt om een alternatief te vinden voor onvrijwillige zorg schakelen we deskundigen in om mee te denken.

Meestal komen we samen tot goede afspraken, maar soms kan het gebeuren dat de cliënt en zijn vertegenwoordiger het niet met ons eens zijn. Het is belangrijk om te weten dat er voor hen een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is. In Hoofdstuk 5 leest u hier meer over.

Familieportaal Caren

Om u, uw familie of mantelzorgers en Lelie zorggroep (digitaal) aan elkaar te verbinden, werken wij met Familieportaal Caren. Via dit gratis portaal kunnen mensen aan wie u toestemming geeft dagelijks lezen hoe het met u gaat. Zij kunnen ook uw zorgplan, het zorgdossier en de rapportages inzien. Verder is er een agenda en kunnen mantelzorgers en zorgmedewerkers elkaar berichten sturen. Op die manier blijven de mensen in uw netwerk betrokken bij uw welbevinden.

Belangrijke afspraken over het berichtenverkeer in het familieportaal zijn:

- Medewerkers reageren binnen maximaal 48 uur op uw bericht. Bij urgente zaken kunt u beter niet via Caren communiceren, maar de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende bellen of aanspreken.
- De communicatie in Caren is erop gericht elkaar te informeren en de kwaliteit van zorg voor de cliënt te verhogen. Het is geen discussieplatform.
- Voor klachten is Caren niet bedoeld. Heeft u een klacht? Neem dan contact op met de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV), de casemanager mantelzorg of met de klachtbemiddelaar. Verderop in deze brochure leest u hoe u dat doet.

U bepaalt zelf of u gebruik wilt maken van Caren. Wij raden u dit sterk aan. Het portaal is bereikbaar via een beveiligde website. Via een (eenmalige) code komt de verbinding tussen Caren en het zorgdossier van u of uw naaste tot staan. U vraagt deze code eenvoudig aan via www.leliezorggroep.nl/aanvraag-toegang-caren-familieportaal. Lukt dit niet? Neem dan contact op met Het Informatie Punt (HIP) van Lelie zorggroep. Contactgegevens vindt u verderop in deze brochure.

U dan wel uw wettelijk vertegenwoordiger ontvangt binnen ongeveer vijf werkdagen via de post of e-mail een inlogcode voor het familieportaal. Meer informatie over Caren leest u in de brochure bij dit informatiepakket of op www.carenzorgt.nl. Ook op YouTube vindt u filmpjes over Caren.

Ondersteuning voor uw mantelzorger

Mantelzorgers kunnen behoefte hebben aan ondersteuning. Lelie zorggroep daarvoor casemanagers mantelzorg of mantelzorgadviseurs. Zij bieden informatie en advies over het organiseren van de zorg of helpen mantelzorgers op weg, bijvoorbeeld als zij (bijna) overbelast zijn. Op www.leliezorggroep.nl vindt u meer informatie. Contactgegevens van de mantelzorgadviseur vindt u verderop in deze brochure.





3. UW ZORG

U wilt goede zorg of ondersteuning ontvangen. Wij helpen u graag op de manier die het best bij uw wensen en gewoonten past. Dat doen wij bij u thuis, vanuit uw thuissituatie of in onze woonzorglocaties. In dit hoofdstuk leest u meer over de verschillende mogelijkheden.

Zorg of ondersteuning bij u thuis



Woont u zelfstandig en heeft u (tijdelijk) huishoudelijke ondersteuning nodig? Of heeft u hulp nodig bij de verzorging van uzelf, zoals bij het douchen of aan- en uitkleden? Of bent u op zoek naar verpleegkundige zorg voor het herstel van gezondheid en/of het beperken van lijden en ongemak? Lelie zorggroep biedt huishoudelijke ondersteuning en thuiszorg aan in verschillende vormen. Denk hierbij aan verzorging of verpleging via Volledig Pakket Thuis (VPT) of Modulair Pakket Thuis (MPT), maar ook aan individuele begeleiding, ondersteuning met hulpmiddelen, palliatieve (terminale) zorg, nachtzorg* en ondersteuning bij dementie.

Samen met u onderzoekt de wijkverpleegkundige wat het best past bij u en uw situatie. Voor huishoudelijke ondersteuning en thuiszorg heeft u een indicatie nodig, de wijkverpleegkundige helpt u graag met het regelen daarvan. De kosten van persoonlijke verzorging en verpleging worden vergoed vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Huishoudelijke ondersteuning wordt vergoed vanuit de gemeente. Wel betaalt u een eigen bijdrage.

Heeft u geen indicatie of wilt u extra (particuliere) huishoudelijke ondersteuning afnemen? Ook dat is mogelijk. Onze medewerkers helpen u graag met het regelen daarvan. Contactgegevens vindt u verderop in deze brochure.

*(*Nachtzorg is mogelijk voor maximaal twee weken in combinatie met een verpleegtechnische handeling en/of zorg in de terminale fase.)*

Kort verblijf in een woonzorglocatie



Soms kunt u tijdelijk niet zelfstandig wonen, bijvoorbeeld na een ziekenhuisverblijf of om uw mantelzorger te ontlasten. Dit noemen we Eerste Lijns Verblijf (ELV). U kunt dan een korte periode komen wonen in een gemeubileerde studio in een van onze woonzorglocaties.

De studio's zijn voorzien van linnengoed, servies, een hoog-laagbed en een televisie. U ontvangt de zorg die samen met u is afgesproken in het zorgplan en die erop gericht is om weer thuis te gaan wonen. Kortdurend verblijf is er ook voor de laatste levensfase, als de behandelend arts vaststelt dat de levensverwachting drie maanden of korter is. U ontvangt dan palliatief terminale zorg, zoals afgesproken in het zorgplan.

Zorg met behandeling in een woonzorglocatie

Wanneer zelfstandig wonen niet langer mogelijk is, kunt u in een van onze woonzorglocaties komen wonen. In de locaties in Elburg, Epe, 't Harde, Nunspeet en Wapenveld bieden wij verpleeghuiszorg, ook wel 'zorg met behandeling' genoemd. Dat betekent dat Lelie zorggroep een team van behandelaren inzet met specifieke kennis op het gebied van ouderenzorg. Niet de huisarts, maar de Specialist Ouderengeneeskunde van Lelie zorggroep is dan uw arts en is eindverantwoordelijk voor uw medische zorg. In het team van behandelaren zitten daarnaast een praktijkverpleegkundige, (GZ-)psychologen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten, diëtisten en muziektherapeuten. Op basis van uw persoonlijke situatie beslissen we welke zorg we inzetten. Dat stemmen we samen met u en uw familie of mantelzorgers af in een zogenaamd Multidisciplinair Overleg over uw zorgplan.

Wat valt onder zorg met behandeling?

- geneeskundige zorg van algemeen medische aard, zoals trombosezorg
- paramedische zorg, zoals fysiotherapie, diëtetiek, ergotherapie of muziektherapie
- behandeling bij psychische problematiek
- medicijnen en andere farmaceutische zorg
- hulpmiddelen, zoals tillift, rolstoel, verbandmiddelen, prothese of orthopedische schoenen
- tandheelkundige basiszorg
- onderzoek aangevraagd door een behandelaar van Lelie zorggroep, zoals ECG, laboratoriumonderzoek of radiologisch onderzoek

Uw aanvullende verzekering

Wanneer u in een van onze woonzorglocaties woont, is het in de meeste situaties niet meer nodig om een aanvullende verzekering af te sluiten. Zo maakt tandheelkundige zorg deel uit van zorg met behandeling. Voor een hoortoestel of bril heeft u wel uw zorgverzekering nodig. Uw zorgverzekeraar kan u meer informatie geven.

Twee woonvormen

U kunt in onze woonzorglocaties op twee manieren verblijven: op een afdeling Wonen met zorg of in een Kleinschalige woonvorm. Waar u gaat wonen hangt af van uw indicatie.

Wonen met zorg

Bij Wonen met zorg heeft u door lichamelijke beperkingen intensieve zorg nodig, maar kunt u nog wel zelf uw dag structuur geven. De zorg en ondersteuning is aanvullend op wat u zelf kan doen en sluit aan bij uw gewoonten en behoeften. Denk bijvoorbeeld aan ondersteuning bij dagelijkse handelingen als aankleden, wassen, eten en drinken. U kunt ook rekenen op verpleegtechnische handelingen, zoals medicijninname en wondverzorging. Daarnaast kunt u naar eigen behoefte gebruik maken van de activiteiten en maaltijden in het restaurant.

Kleinschalige woonvorm

Heeft u een indicatie voor mensen met dementie? Dan kunt u wonen in een Kleinschalige woonvorm. U vormt dan met maximaal twaalf cliënten een huishouden. U heeft een eigen zorgstudio of appartement met een gezamenlijke huiskamer met keuken. U wordt waar mogelijk betrokken bij het huishouden en het bereiden van de maaltijden. De zorg in de woongroep is vooral gericht op het begeleiden en helpen bij de dagstructuur. Uw gewoonten en dagritme zijn hierbij het uitgangspunt.

Daarnaast krijgt u ondersteuning bij dagelijkse handelingen als wassen en aankleden en verpleegtechnische zorg, zoals medicatie en wondverzorging. Op de locaties is woonzorgtechnologie aanwezig om u zoveel mogelijk vrijheid te bieden binnen een veilige omgeving. Per locatie is dit verschillend ingericht. Uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende kan u hierover meer vertellen.

Wet zorg en dwang en Rechterlijke machtiging

Soms is naast een indicatie sprake van een artikel 21 op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd) of een Rechterlijke machtiging. U kunt dan terecht op een aantal afdelingen van sommige locaties. Dit betekent dat hier ook opname op onvrijwillige basis kan plaatsvinden, met passende zorg.

Ontmoeting en activiteiten

Uw sociale netwerk blijft belangrijk voor u, ook als u in een woonzorglocatie komt wonen. Lelie zorggroep stimuleert dit graag. Het is fijn als u samen met uw netwerk uw activiteiten buitenshuis nog kunt blijven voortzetten. Ook binnen onze woonzorglocaties organiseren wij welzijnsactiviteiten. U kunt vrijblijvend deelnemen aan groepsactiviteiten. Als u in een woonzorglocatie bent komen wonen, gaan wij met u en uw familie of mantelzorgers in gesprek over uw wensen, behoeften en talenten. Ook bespreken we dan wat uw familie gewend was om samen met u te doen en wil blijven doen.

Zorg rond het levenseinde

Wanneer u bij ons komt wonen, bespreken we met u en uw naasten uw wensen en verwachtingen over de zorg en behandeling rond het levenseinde. Vanuit onze zorgvisie willen we u tot het einde toe de best mogelijke zorg bieden die past bij uw wensen. Medewerkers van Lelie zorggroep werken vanuit onze zorgvisie niet zelf mee aan het verlenen van euthanasie. Wanneer u een euthanasiewens heeft, zal de arts met u bespreken wat uw mogelijkheden zijn.



4. UW BELANG

Uw wensen en belangen staan centraal in onze dienstverlening. Onze medewerkers gaan hierover graag met u in gesprek. Als vragen, wensen of behoeften bij meerdere cliënten naar voren komen, behartigen de Lokale Cliëntenraad (LCR) en de Cliëntenraad (CR) uw belang.

Cliëntenparticipatieraad (CPR)

In de vijf plaatsen van onze woonzorglocaties (Elburg, Epe, 't Harde, Nunspeet en Wapenveld) is een Lokale Cliëntenraad (LCR) actief. De LCR in uw woonplaats richt zich op de kwaliteit van zorg en dienstverlening in de lokale woonzorglocatie en in de thuiszorg. De LCR overlegt met de locatiemanager of met de manager thuiszorg.

De LCR hoort graag wat de gemeenschappelijke wensen en ervaringen zijn en onderhoudt daarom actief contact met cliënten. Samen met de locatiemanager organiseert de LCR een of twee keer per jaar een familieavond voor u, uw familie of vertegenwoordigers en Eerst Verantwoordelijke Verzorgenden (EVV). Tijdens deze bijeenkomsten hoort de LCR graag wat u vindt dat goed gaat en wat er beter kan in de zorgverlening.

De verschillende LCR'en zijn bereikbaar via de e-mailadressen:

Elburg: cpr-elburg@leliezorggroep.nl

Epe: cpr-epe@leliezorggroep.nl

't Harde: cpr-tharde@leliezorggroep.nl

Wapenveld: cpr-wapenveld@leliezorggroep.nl

Nunspeet: cpr-nunspeet@leliezorggroep.nl

Cliëntenraad (CR)

Vertegenwoordigers van de cliënten van onze vijf woonzorglocaties en de thuiszorg vormen gezamenlijk de Cliëntenraad (CR). Iedere gemeente met een woonzorglocatie en thuiszorg heeft twee afgevaardigden. De CR houdt zich bezig met het organisatorisch en financieel beleid van Lelie zorggroep, heeft overleg met de bestuurder en geeft advies over voorgenomen besluiten. Dit kan gaan over cliënttevredenheid, kwaliteit van zorg of toegangsbeleid in het kader van veiligheid en hygiëne, maar ook over plannen voor ingrijpende verbouwingen of reorganisatie. Over de benoeming van een bestuurder, locatiemanager of directeur zorg geeft de CR eveneens advies. Daarnaast is de CR nauw betrokken bij de totstandkoming van het Jaarplan van Lelie zorggroep, begroting en jaarverslag en jaarrekening.

De bevoegdheden van de Cliëntenraad zijn vastgelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). U kunt contact opnemen met de CR via het e-mailadres: clienntenraadwzu@leliezorggroep.nl.



5. UW MENING

U en uw familieleden of vertegenwoordigers zijn hopelijk tevreden over onze dienstverlening of zorg. Op verschillende manieren vragen we u naar uw tevredenheid. Ook als u ontevreden bent, horen wij dit graag. Lelie zorggroep staat open voor klachten of suggesties voor verbetering. Uw mening geeft ons de mogelijkheid om onze werkwijze te verbeteren. In dit hoofdstuk leest u hoe u uw waardering, suggestie of klacht onder de aandacht kunt brengen.

Uw waardering geven

Via de website van Zorgkaart Nederland kunt u uw mening over Lelie zorggroep delen met andere bezoekers. We stellen uw bijdrage zeer op prijs. Meer informatie vindt u op www.zorgkaartnederland.nl.

Uw ontevredenheid kenbaar maken: vrijwillige zorg

Soms verloopt niet alles naar wens. Het kan gaan om kleine problemen, die zonder veel moeite besproken en opgelost kunnen worden. Soms gaat het over grotere problemen en bent u niet tevreden over de zorg die wordt verleend. Uw suggestie of klacht over vrijwillige zorg kunt u op de volgende manieren kenbaar maken:

In gesprek met de medewerker of locatiemanager

De medewerker of locatiemanager gaat graag met u in gesprek over uw ontevredenheid. Het liefst zoeken we samen met u of uw naasten een oplossing. U helpt ons op deze manier om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Ook kan uw melding helpen om herhaling van soortgelijke klachten te voorkomen. Uw EVV of de medewerker van de receptie kan u de contactgegevens van de locatiemanager geven.

Contact met de onafhankelijk klachtbemiddelaar

Levert het gesprek met de medewerker of locatiemanager geen bevredigend resultaat op? Of wilt u vrijblijvend advies over wat u met uw onvrede kunt doen? Dan kunnen u of uw naasten terecht bij de onafhankelijk klachtbemiddelaar. Dit is gratis voor u. De klachtbemiddelaar biedt:

- Een luisterend oor; u kunt uw klachten vrijblijvend bespreken zonder dat er direct actie hoeft te volgen.
- Bemiddeling, advisering en verwijzing naar andere instanties bij klachten.
- Registratie van geanonimiseerde klachten ten behoeve van kwaliteitsverbetering.



Voor Lelie zorggroep op de Veluwe werken twee onafhankelijk klachtbemiddelaars: Petra Kempe en Marjolein Sparnaay. Zij zijn bereikbaar via het telefoonnummer 0578-56 90 45, het e-mailadres klachtbemiddelaargrootveluwe@leliezorggroep.nl of via postadres Elspeterweg 22, 8071 PA Nunspeet. Ook houden zij regelmatig spreekuur op de woonzorglocaties.

Behandeling door de klachtencommissie

Is uw klacht niet naar uw tevredenheid afgehandeld? Dan hebben u of uw naasten de mogelijkheid om de klacht bij de bestuurder in te dienen. De bestuurder kan ervoor kiezen uw klacht te laten behandelen door een externe klachtencommissie. De klachtbemiddelaar kan u ondersteunen bij het indienen van uw klacht bij de bestuurder. Voor het indienen van een klacht bij de bestuurder is geen financiële bijdrage verschuldigd. U kunt uw klacht, onder vermelding van 'vertrouwelijk', schriftelijk richten aan Lelie zorggroep, Raad van Bestuur, Antwoordnummer 1400, 3900 WB Veenendaal.

Heeft het oordeel van de bestuurder u niet tevreden kunnen stellen? Dan is er sprake van een geschil. Dit kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Hieraan zijn kosten verbonden. De onafhankelijk klachtbemiddelaars kunnen u hier meer informatie over geven.

Uw ontevredenheid kenbaar maken: onvrijwillige zorg

Ook bij onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang, Wzd) kan het gebeuren dat u en uw vertegenwoordigers het niet met ons eens zijn. In dat geval horen wij eveneens graag uw suggestie, onvrede of klacht. Klachten over onvrijwillige zorg kunnen gaan over:

- de beslissing om een cliënt wilsonbekwaam te verklaren;
- de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- uitvoering van onvrijwillige zorg;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen zonder dat een zorgplan is vastgesteld of in een situatie die bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet kon worden voorzien;
- een beslissing over verlof of ontslag;
- een beslissing van de Wzd-functionaris.

Met vragen en klachten over onvrijwillige zorg kunt u terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Dit is gratis voor u. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd kan u ondersteunen bij het gesprek over onvrijwillige zorg.

Lelie zorggroep op de Veluwe werkt met twee cliëntvertrouwenspersonen onvrijwillige zorg:

- voor woonplaatsen Wapenveld en Epe is de cliëntvertrouwenspersoon Dianne Middelburg van Adviespunt Zorgbelang. Zij is bereikbaar via 06-82 06 40 12 of diannemiddelburg@zorgbelangcvp.nl.
- voor alle andere woonplaatsen, zoals Nunspeet, Elburg en 't Harde, is de cliëntvertrouwenspersoon Riet Elshof van het LSR. Zij is bereikbaar via 06-21 71 28 50 of r.elshof@hetlsr.nl.

Als uw klacht over onvrijwillige zorg niet naar tevredenheid wordt afgehandeld kunt u met ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon een klacht indienen bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. Meer informatie vindt u op onze website www.leliezorggroep.nl/over/kwaliteit.

6. CONTACTGEGEVENS

Algemeen

Clientservicebureau (CSB)

clientservicepuntgrootveluwe@leliezorggroep.nl

0578-76 37 08

Elke werkdag bereikbaar van 8.30 tot 16.30 uur.

Het Informatie Punt (HIP)

Voor vragen over ICT, telefoon, internet, televisie en Caren Familieportaal

hip@leliezorggroep.nl

0578-56 90 22

Individuele begeleiding thuis

Casemanagers Dementie

Voor advies en begeleiding bij dementie

Gerda van der Beek, regio Epe-Wapenveld-Hatterum

g.vanderbeek@leliezorggroep.nl

06-12 87 74 87

Wendy Mulder-Vos en Irene Kasteel, regio Nunspeet-Doornspijk-Elburg-'t Harde

w.mulder@leliezorggroep.nl

06-26 25 15 94

i.kasteel@leliezorggroep.nl

06-10 98 95 39

Casemanager Mantelzorg

Voor vragen over hulp en ondersteuning voor mantelzorgers

Daniëlle van Velzen

mantelzorgondersteuning@leliezorggroep.nl

leliezorggroep.nl

0578-76 37 08

Dagbesteding

Heeft u een indicatie voor dagbesteding of wilt u meer informatie over de mogelijkheden? Neem dan contact op met het Cliëntservicebureau of informeer bij een van de dagbestedingslocaties.

Dagbesteding De Berkenhof

De Vree 1

8191 JE Wapenveld

038-447 1500

Dagbesteding Keizershof

Houtweg 12

8167 PL Oene

0578-75 09 40

Dagbesteding Jeanne d'Arc

Hertog Willemweg 3

8084 VP 't Harde

jeannedarc@leliezorggroep.nl

06-13 63 17 23

Dagbesteding Buiten de Veste

Nunspeterweg 7

8081 BV Elburg

dagbestedingbuitendeveste@leliezorggroep.nl

leliezorggroep.nl

0525-68 13 34

Dagbesteding Hart van Thornspic

Thornspic 11

8085 BW Doornspijk

0525-66 26 69

Thuiszorg

Bij vragen over zorg en indicatie met betrekking tot zorg bij u thuis staan onze wijkverpleegkundigen u graag te woord. U kunt een thuiszorgteam elke dag tussen 7.00 en 23.00 uur bereiken via deze contactgegevens:

Thuiszorg Doornspijk

0525-22 40 03

thuiszorgdoornspijk@leliezorggroep.nl

Thuiszorg Elburg

0525-22 40 00

thuiszorgelburg@leliezorggroep.nl

Thuiszorg Epe

0578-22 48 00

thuiszorgepe@leliezorggroep.nl

Thuiszorg 't Harde
0525-22 44 00
thuiszorgtharde@leliezorggroep.nl

Thuiszorg Nunspeet
0341-44 80 00
thuiszorgnunspeet@leliezorggroep.nl

Thuiszorg Wapenveld
038-303 6000
thuiszorgwapenveld@leliezorggroep.nl

Huishoudelijke ondersteuning thuis

Heeft u vragen over huishoudelijke ondersteuning bij u thuis? Bel dan met 0525-22 40 04.

Woonzorglocaties

Heeft u vragen over zorg op een van onze woonzorglocaties? Neem dan bij algemene vragen contact op met ons Cliëntservicebureau. Contact met een locatie kan via deze gegevens:

De Bunterhoek
Secretaris Boerhoutweg 1
8071 HT Nunspeet
0341-25 28 44
receptiebunterhoek@leliezorggroep.nl

Het Nieuwe Feithenhof
Nunspeterweg 7
8081 BV Elburg
0525-68 13 34
receptienieuwefeithenhof@leliezorggroep.nl

Mariposa
Sportlaan 16
8084 VB 't Harde
0525-65 35 53
receptiemariposa@leliezorggroep.nl

Rehoboth
De Vree 1
8191 JE Wapenveld
038-447 15 00
receptierehoboth@leliezorggroep.nl

De Boskamp
Albert Schweitzerlaan 25
8162 DS Epe
0578-61 55 22
receptieboskamp@leliezorggroep.nl



7. PRAKTISCHE INFORMATIE

In onze woonzorglocaties geldt een aantal praktische zaken. Graag zetten wij deze voor u op een rij.

Algemeen

Wifi

Lelie zorggroep heeft een Wifi-gastennetwerk. Dit is geschikt voor licht gebruik door gasten. Bij de receptie kunt u vragen om de inloggegevens.

Televisie

Voor goede ontvangst op uw televisie raden we u aan om te kiezen voor een tv-toestel dat het digitale Ziggo- of KPN-signaal kan ontvangen. Dit werkt in alle woonzorglocaties het best. Bovendien kunt u dan gebruikmaken van één universele afstandsbediening.

Tips

- Voor telefonie is het vaak goedkoper om een mobiel abonnement af te sluiten in plaats van een vaste telefoonlijn. Verderop in dit hoofdstuk leest u welke provider het best werkt op de verschillende woonzorglocaties.
- Een tablet is voor ouderen een handig hulpmiddel voor communicatie of om spelletjes op te doen.
- Meer informatie en producten voor senioren vindt u online:
 - [De voordelen van het SeniorWeb-lidmaatschap | SeniorWeb](#)
 - [Seniorentablets](#)
 - [Seniorstoren.nl | Beste winkel in seniorentelefoons en hulpmiddelen](#)
 - [Dé Dementie-winkel.nl - Alles voor een stimulerende leefomgeving -](#)
 - [Senioren afstandsbediening](#)
 - KOMP (digitaal communiceren voor ouderen) <https://www.noisolation.com/nl/komp/>

Woonverzekering

Woont u in een van onze woonzorglocaties? Dan heeft Lelie zorggroep voor u een inboedel- en WA-verzekering afgesloten. U betaalt voor deze verplichte verzekering een eigen bijdrage. Bij het afhandelen van schade, vermissing of verlies gaat eerst het eigen risico in werking, daarnaast geldt dat de waarde van goederen in de loop van de tijd afneemt (afschrijving). Dit betekent dat u nooit het hele aankoopbedrag vergoed krijgt.



Doe in geval van schade, vermissing of verlies direct melding bij uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV), inclusief de aanschafnota en een bewijs van de schade. Samen met u vult uw EVV een schadeformulier van Lelie zorggroep in en dient het formulier in bij de verzekering. Wij houden u op de hoogte van de afhandeling en de uitkomst. De maximale dekking van de verzekeringen is als volgt:

- Inboedelverzekering op de huishoudelijke inboedel van bewoners tot een maximale dekking van €10.000 per bewoner per gebeurtenis;
- WA-verzekering tot een maximale dekking van €2.000.000 per bewoner per gebeurtenis.

Rookbeleid

Op onze woonzorglocaties geldt een rookverbod in de openbare ruimtes, recreatieruimtes, huiskamers, gangen en zorgposten. Ook op het terrein van de locatie is het niet toegestaan om te roken. Roken in het eigen appartement van cliënten is evenmin toegestaan. Dit geldt ook voor bezoekers en vrijwilligers.

Als u rookt, kunt u hiervoor terecht bij de aanwezige rookplaats op het terrein of buiten het terrein. Het is prettig als u hierbij rekening houdt met andere mensen. Onze medewerkers of vrijwilligers kunnen u niet begeleiden naar de rookplek als u dat zelf niet meer kan. Tijdens het gesprek over uw zorgplan bespreken wij met u of uw naaste ook of het nog steeds verantwoord is dat u (zelfstandig) rookt. Dit vanwege de brandveiligheid.

Woont u nog zelfstandig en ontvangt u zorg thuis? Dan vragen wij van u om een half uur voor én tijdens het moment van zorg niet te roken en om goed te ventileren. Op die manier biedt u onze medewerkers een rookvrije werkplek. In de gemeenschappelijke ruimte van de dagbestedingslocaties geldt eveneens een rookverbod.

Informatie per locatie

De Bunterhoek (inclusief dependance-afdelingen Zandenbos en Eikenhof) en Het Nieuwe Feithenhof

- Uw appartement heeft een Ziggo-aansluitpunt. Bij Ziggo kunt u internet, telefonie of een televisiepakket afnemen. Er is geen KPN-aansluiting (koper). Ziggo biedt twee mogelijkheden:
 - Ziggo kabel-tv. Hierbij heeft u geen mogelijkheid tot terugkijken, pauzeren of opnemen.
 - Ziggo Mediabox. Hierbij kunt u wel terugkijken, pauzeren en opnemen.
- U regelt zelf met Ziggo uw abonnement, aansluiting en hulp bij eventuele problemen. De huismeester van Lelie zorggroep mag hierin niks doen. Dit heeft onder andere te maken met de garantievoorwaarden van Ziggo.
- Via de kerktelefoon kunt u luisteren naar de kerkdienst van uw kerkelijke gemeente.
- In uw appartement is het ook mogelijk om via kanaal 985 mee te luisteren met bepaalde activiteiten, zangavonden en weeksluitingen die vanuit het restaurant worden uitgezonden. Dit kan alleen als u een rechtstreekse coaxkabel vanuit de wand naar uw tv heeft, dus zonder Mediabox. Gebruikt u hiervoor de volgende instellingen:
 - Frequentie: 474.00 Mhz of 474.000 Khz.
 - Netwerk id.: 3333 of 03333 (afhankelijk van merk tv)
 - Modulatie: QAM64
 - Symboolwaarde: 6900

Voor de huiskamers en de kort verblijf-appartementen is dit al geregeld.

- Gaat u verhuizen of is uw naaste overleden? Zorg dan zelf voor opzegging van het abonnement en retour sturen van de Ziggo-box.
- Mobiel bereik (4G) is het best bij een aanbieder die werkt op het netwerk van KPN of T-mobile.

Mariposa en De Boskamp

- U kunt voor uw televisie gebruikmaken van een centrale CAI-aansluiting met Ziggo. U betaalt dan per maand een bijdrage aan WZU Veluwe. In uw appartement staat een Ziggo-ontvanger. Dit kastje is eigendom van Lelie zorggroep.
- Wilt u kerklijnen ontvangen? Stel uw televisie en Ziggo-ontvanger dan in op frequentie 474.000 mHz en netwerk-ID 03333 of 3333. Op de kanalen 985, 986, 987 en 988 zijn dan drie kerklijnen te ontvangen.
- Voor telefonie en internet heeft uw appartement een eigen KPN-aansluiting (koper). De meest voorkomende providers, met uitzondering van Ziggo, kunnen hier een aansluiting realiseren. Wilt u een aansluiting aanvragen? Neem dan in alle gevallen eerst contact op met afdeling ICT van Lelie zorggroep. Contactgegevens vindt u in deze brochure.
- Mobiel bereik (4G) is het best bij een aanbieder die werkt op het netwerk van KPN of T-mobile.

Rehoboth

- In 2025 stopt de centrale telefonie en CAI-doorgifte via Ziggo. Het is dan niet meer mogelijk om gebruik te maken van deze service.
- Wij adviseren u om voor televisie, telefoon en eventueel internet zelf een abonnement af te sluiten. Dit is mogelijk bij KPN. In elk appartement zijn hiervoor al de juiste koperaansluitingen aanwezig.
- Voor het volgen van kerkdiensten dient u vanaf 1 januari 2025 zelf iets te regelen. Het signaal van de kerktelefoon wordt dan niet langer doorgegeven.
- Mobiel bereik (4G) via het netwerk van KPN is uitstekend.

Heeft u vragen? Neem dan contact op met Het Informatiepunt (HIP). Contactgegevens vindt u in deze brochure.



