



Welkom in Juliana

Informatie en huisregels

Inhoud

Welkom

1 KleinGeluk in Juliana

- 1.1 Wonen in Juliana [4](#)
- 1.2 Parkeren en ov [4](#)
- 1.3 Toegang tot Juliana [4](#)
- 1.4 Eten en drinken [5](#)
- 1.5 Huiskamer en Grand Café [5](#)
- 1.6 Kapper en pedicure [5](#)
- 1.7 Welzijnsactiviteiten [5](#)
- 1.8 Duofiets [5](#)
- 1.9 Snoezelruimte [6](#)
- 1.10 Belevingstuin [6](#)
- 1.11 Verjaardag vieren [6](#)

2 Appartement

- 2.1 Inrichting [8](#)
- 2.2 Schoonmaak [8](#)
- 2.3 Sleutels [8](#)
- 2.4 Alarmering [8](#)
- 2.5 Vrijheid via leefcirkels [8](#)
- 2.6 Storingen en onderhoud [9](#)
- 2.7 Huisdier [9](#)
- 2.8 Kostbaarheden/waardevolle spullen [9](#)
- 2.9 Ventilatie appartement [9](#)
- 2.10 Zonwering [10](#)
- 2.11 Veiligheid [10](#)
- 2.11 Overplaatsing ander verblijf [10](#)
- 2.12 Opleveren woning na vertrek/overlijden [10](#)

3 Zorg- en dienstverlening

- 3.1 Goede zorg doen we samen [11](#)
- 3.2 Elektronisch Cliënten Dossier en Zorgplan [12](#)
- 3.3 Artsen en specialisten [12](#)
- 3.4 Tandarts [12](#)
- 3.5 Medicatie [12](#)
- 3.6 Bezoek- en afwezigheid [12](#)
- 3.7 Mantelzorger/familieparticipatie [13](#)
- 3.8 Vrijwilligers [13](#)
- 3.9 Geestelijke verzorging [13](#)
- 3.10 Reanimatie en beperking behandeling [13](#)
- 3.11 Overlijden [13](#)
- 3.12 Besluit tot opname/verblijf WZD [13](#)

4 Arrangementen

- 4.1 Wassen en merken van linnen [15](#)
- 4.2 Televisie, telefoon en wifi [15](#)
- 4.3 Inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering [16](#)

5 Kwaliteit en privacy

- 5.1 Cliëntenraad [17](#)
- 5.2 Cliënttevredenheid [17](#)
- 5.3 Waardering ZorgkaartNederland [18](#)
- 5.4 Cliëntvertrouwenspersoon [18](#)
- 5.5 Klachten [18](#)
- 5.6 Stichting Vrienden van KleinGeluk [18](#)
- 5.7 Kwaliteitsplan en -verslag [18](#)
- 5.8 Privacy [18](#)
- 5.9 Tot slot [18](#)



Welkom

Graag heten wij u hartelijk welkom in Juliana. We hopen dat u het hier naar uw zin krijgt. Verhuizen is een grote verandering. Uw familie en netwerk en daarnaast onze medewerkers kunnen u ondersteunen, zodat u zich zo snel mogelijk gaat thuis voelen. U kunt vertrouwen op professionele zorg en ondersteuning aan de hand van uw persoonlijke wensen en behoeften. Met grote aandacht voor kleine, waardevolle geluksmomenten. Die maken tenslotte elke dag betekenisvol. Daar doen wij 't voor.

Ook wanneer uw situatie op enig moment verandert, zorgen wij er samen met u en uw familie en naasten voor dat u zoveel mogelijk zelf de regie houdt over uw leven. Met deze informatiebrochure helpen wij u graag een eindje op weg. Hierin vindt u (praktische) informatie over de ondersteuning en voorzieningen die wij op onze locatie bieden. Tevens vindt u informatie over onze manier van werken en diverse activiteiten die wij organiseren. Mocht u na het lezen nog vragen hebben, neem dan gerust contact op met onze zorgbemiddelaars via De Zorglijn van KleinGeluk: 0800-0604.

1 KleinGeluk in Juliana



*Comfortabel
wonen met
gastvrijheid
en warmte,
dat is waar
Juliana voor
staat.*

1.1 Wonen in Juliana

Juliana is gelegen in het fijne Julianakwartier in Apeldoorn. Dit sfeervolle, moderne verpleeghuis ligt nabij het centrum en bosrijke omgeving. Op korte afstand vindt u Paleis het Loo, de Parken, het Oranjepark en Berg en Bos. Tevens is een bushalte en de Grote Kerk dichtbij. Juliana is specifiek ingericht en gebouwd voor cliënten met dementie. Het gebouw beschikt over 72 comfortabele appartementen, één kamer voor tijdelijk verblijf, één lo-geerkamer en een mooie binnentuin. Het complex is duurzaam gebouwd, zonder gebruik van gas en voorzien van zonnepanelen en goede isolatie.

1.2 Parkeren en ov

Juliana heeft aan de voor- en achterkant van het

gebouw parkeermogelijkheden. Aan de Koning Lodewijklaan kunt u parkeren als u een parkeervergunning hebt. Verder is er een parkeerautomaat waar u betaald kan parkeren tussen 11.00 en 14.00 uur. Zie onderstaande plattegronden voor de zone vergunninghouders en betaald parkeren.

1.3 Toegang tot Juliana

Bezoek is de gehele dag van harte welkom. Via de intercom kan er worden aangebeld. We willen adviseren om niet voor 10.00 uur en tijdens de maaltijden op bezoek te komen in verband met de ochtendzorg en/of onrust tijdens het eten.

1.4 Eten en drinken

Het gezamenlijk eten en drinken vindt plaats in de huiskamers. Mocht u niet in staat zijn op de huiskamer te eten, dan kan de maaltijd naar uw appartement worden gebracht. Wanneer de behandelend arts of diëtist u een dieet voorschrijft, houdt KleinGeluk daar in de samenstelling van de maaltijden uiteraard rekening mee.

1.5 Huiskamer en Grand Café

Elke vleugel van acht kamers heeft een gezamenlijke huiskamer. Hier wordt dagelijks vers gekookt, gezamenlijk gegeten en speelt het dagelijks leven zich af. Juliana beschikt ook over een Grand Café op de begane grond waar u met uw bezoek een kopje koffie/ thee kunt drinken.

1.6 Pedicure en kapper

Wilt u zich eens lekker laten verzorgen? Dat kan bij ons in de kapsalon. KleinGeluk heeft afspraken met vaste kappers en pedicures. Het is ook mogelijk uw bekende kapper en pedicure te laten komen. Heeft u op medische gronden een pedicure nodig? Dan wordt dit vanuit KleinGeluk voor u geregeld. Voor meer informatie kunt u bij uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende terecht.

1.7 Welzijnsactiviteiten

Onze medewerkers voelen zich verantwoordelijk voor uw welzijn. Dit speelt een grote rol binnen Juliana. We vinden een goede balans tussen activering, rust en positieve prikkels belangrijk. Daarom organiseren we verschillende activiteiten, zoals muziek maken, bloemschikken, samen wandelen, fietsen met de duofiets en geheugenspelletjes. De activiteiten zijn afgestemd op uw behoeften en beleving. Hier zijn op verschillende momenten activiteitenbegeleiders bij aanwezig.

1.8 Duofiets

Wilt u er even op uit of de omgeving verkennen? Stap dan samen met een familielid of vrijwilliger op onze duofiets. Na een instructie over het gebruik van en het oefenen met de Duofiets, kan de fiets worden gereserveerd. De duofiets is beschikbaar op elke locatie van KleinGeluk. Wilt u meer weten over de duofiets? Neem dan gerust contact op met De Zorglijn: 0800-0604.

Grand Café



1.9 Snoezelruimte

Juliana beschikt over een snoezelruimte waarin bewegen, voelen en elkaar ontmoeten centraal staan. Zo worden de zintuigen aangenaam geprikkeld/gestimuleerd, Dit heet ook wel 'snoezelen'. Deze ruimte is ingericht met o.a. een waterbank, bubbellamp, sterrenhemel en toverbol. Ook als familie bent u hier van harte welkom om deze momenten bij te wonen. Een welzijnsmedewerker geeft u hierover graag uitleg.

1.10 Belevingstuin

Juliana beschikt over een afgesloten belevingstuin, speciaal ingericht voor u. De tuin biedt een veilige en overzichtelijke omgeving waar u zelfstandig kunt rondlopen en verblijven in de buitenlucht. De tuin is voorzien van een jeu de boules-baan, diverse zitplekken en bankjes en een kleine weide.

1.11 Verjaardag vieren

Uw verjaardag of jubileum vieren in Juliana? Leuk! U kunt gebruik maken van het Grand Café als u meer gasten wil verwelkomen. Als u het klein wilt houden, vragen we u dit in uw eigen appartement te vieren. Overleg met uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende over de mogelijkheden.

*Bezoek is de
gehele dag
welkom.*



Snoezelruimte



Belevingstuin



Jeu de boules-baan



2 Appartement



Uw appartement kunt u naar eigen wens inrichten.



2.1 Inrichting

Uw appartement is standaard voorzien van een hoog-laagbed, een nachtkastje, een linnenkast, vitrage, gordijnen, verlichting en een pvc-vloer. Verder kunt u het appartement naar eigen smaak inrichten. Het is daarbij belangrijk om te zorgen voor voldoende bewegingsruimte voor uzelf (met eventuele hulpmiddelen), uw bezoek en de medewerkers. Voor het ophangen van schilderijen, kunt u gebruik maken van het ophangstelsel aan de wand. Een vloerkleed is niet toegestaan in verband met valgevaar. Eventuele aanpassingen in het appartement die nodig zijn voor uw verzorging, gebeuren altijd in overleg met u en/of uw naasten. Voor meer informatie over de inrichting kunt u contact opnemen met uw EVV'er.

2.2 Schoonmaak

Voor het dagelijks netjes en schoonhouden van uw appartement dient u, zolang u daartoe in staat bent, zoveel mogelijk zelf te zorgen met ondersteuning van familie en naasten. Uw appartement wordt één keer per week 45 minuten schoon gemaakt door de huishouding.

2.3 Sleutels

Als u in Juliana komt wonen, ontvangt u een polszender. De polszender is de sleutel tot uw appartement en geeft toegang tot verschillende ruimtes (leefcirkels) binnen het gebouw.

2.4 Alarmering

Met de polszender heeft u de mogelijkheid om de zorg te alarmeren. In geval van nood kunt u één van onze medewerkers oproepen door op de knop te drukken. We vragen u deze zender altijd te dragen voor uw eigen veiligheid.

2.5 Vrijheid via leefcirkels

Binnen Juliana heeft u d.m.v. de polszender volledige vrijheid en toegang tot verschillende ruimtes. De zones in de vrije bewegingsruimte worden ook wel 'leefcirkels' genoemd. U heeft alle vrijheid om in de leefcirkels te bewegen, mits dit haalbaar is. In overleg met de arts en WZD functionaris wordt er gekeken naar een passende leefcirkel. Als een bewoner buiten de leefcirkel treedt, dan ontvangen de medewerkers een melding op de telefoon.



*Samen met u zorgen
wij voor een prettige
leefomgeving.*

Binnen Juliana kennen we de volgende leefcirkels:

- Leefcirkel 1 "groene zone": Eigen appartement, woongroep en huiskamer.
- Leefcirkel 2 "gehele etage": Alle huiskamers op de etage en de gang.
- Leefcirkel 3 "gele zone": Vorige leefcirkel inclusief: Centrale hal, liften, restaurant en tuin/terras.
- Leefcirkel 4 "rode zone": Vorige leefcirkels inclusief: Openbare buitenterrein (straatkant)

De polszender is geen GPS systeem en werkt puur binnen de locatie Juliana.

2.6 Storingen en onderhoud

Voor kleine klusjes kunt u onze medewerkers van de technische dienst inschakelen. U kunt dan denken aan het ophangen van een schilderij of het repareren van een lekkende kraan. Hiervoor kunt u melding maken bij een medewerker. Vervolgens wordt er een afspraak met u ingepland. Er komt dan een medewerker technische dienst om u te helpen. Andere klussen (zoals het repareren van uw televisie of ander eigen inventaris) worden niet door KleinGeluk uitgevoerd.

2.7 Huisdier

Uw huisdier is helaas niet welkom op Juliana.

2.8 Kostbaarheden/ Waardevolle spullen

Juliana is een openbaar gebouw. Wij raden u daarom aan om uw woning af te sluiten als u weggaat en geen kostbaarheden achter te laten.

2.9 Ventilatie appartement

De appartementen in Juliana zijn voorzien van een eigen ventilatie voorziening (het ClimaRad systeem: toevoer en afzuiging met warmte terugwinning).

Verwarming appartement

In het appartement bevindt zich een radiator die ervoor zorgt dat de ruimte wordt geventileerd, verwarmd en gekoeld. Er wordt geventileerd

waarbij schone buitenlucht wordt toegevoerd en verontreinigde lucht naar buiten wordt afgevoerd. Een warmtewisselaar zorgt ervoor dat inkomende 'schone lucht' wordt voorverwarmd waarbij gebruik gemaakt wordt van de warmte uit de afgevoerde 'vuile lucht'.

Infrarood plafond paneel badkamer

Uw badkamer is voorzien van een elektrisch infrarood plafond paneel, die stralingswarmte geeft. Dit paneel kan door de bedienschakelaar naast de deur in- en uitgeschakeld worden. Als het led-lampje op het plafond naast het infrarood paneel groen oplicht, kunt u zien dat het infrarood paneel ingeschakeld is. Met de timer kan de gewenste verwarmingstijd van 30 minuten worden gewijzigd. De timer bevindt zich in de meterkast van uw appartement. Het paneel gaat 30 minuten na inschakelen vanzelf uit. Let op: het opwarmen van het paneel kost minimaal 5 minuten. Bij kort verblijf heeft het aanzetten van de verwarming dan geen nut.

Meer informatie kunt u verkrijgen via onze zorgbemiddelaars.

2.10 Zonwering

De zonbelaste gevels zijn voorzien van zonwering. Het gebruik van zonwering heeft een belangrijke bijdrage aan het koel houden van het appartement.

Automatische bediening

Met een weerstation gaat de zonwering bij zon automatisch naar beneden en automatisch naar boven als de zon weg is. Bij een windsnelheid van 12m/s (ca windkracht 6) of hoger worden de zonweringen automatisch ingetrokken. Ook in het geval van regen worden de zonweringen automatisch ingetrokken.

Handmatige bediening appartement

Het is ook mogelijk de zonwering handmatig te bedienen. De bediening gebeurt door middel van een schakelaar aan de gevelzijde.

Handmatige bediening centraal

De glazenwasser kan handmatig alle zonweringen intrekken om zijn werkzaamheden uit te kunnen voeren.

2.11 Veiligheid

In verband met uw eigen veiligheid is het volgende niet toegestaan:

- Geen ontvlambare stoffen (wasbenzine, spiritus en gas) in uw appartement bewaren;
- Geen ondeugdelijke elektrische snoeren en apparaten gebruiken;
- Geen bloemen of planten op uw televisie plaatsen;
- Geen kaarsen/theelichten gebruiken.

Volg bij brand de instructies van het personeel en de brandweer op. Let bij het verlaten van het gebouw op de verlichte bordjes 'UIT'.

Privacy appartement

Wij respecteren uw privacy en die van eventuele bezoekers en betreden uw appartement niet zonder uw toestemming. Behalve wanneer dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

2.12 Overplaatsing ander verblijf

Het kan zijn dat uw zorgbehoefte verandert in de periode dat u in Juliana woont. Soms kan dat betekenen dat die zorg dan niet meer op verantwoorde wijze gegeven kan worden. In dat geval gaan we samen met u kijken naar een andere passende woonplek. Uiteraard gaan wij hier heel zorgvuldig mee om. Wij informeren u op tijd waarom een eventuele overplaatsing nodig is en welke procedure daarvoor geldt. Wij betalen de kosten van de overplaatsing. Mocht u ooit zelf overgeplaatst willen worden dan werken wij daar binnen onze mogelijkheden natuurlijk aan mee. De kosten van zo'n overplaatsing zijn in dat geval voor uw eigen rekening.

2.13 Oplevering appartement na vertrek overlijden

Na vertrek of overlijden dient het appartement binnen 7 dagen leeg te zijn en bezemschoon opgeleverd. Overgordijnen, vitrage, pvc-vloer, bed, linnenkast, wasmanden en nachtkastje blijven in het appartement achter. Voor het afvoeren van uw inrichting en afval is uw familie of netwerk verantwoordelijk. Tegen tarief kan KleinGeluk dit ook voor u doen. Mocht het appartement niet tijdig leeg zijn dan zijn wij genooddaakt u hiervoor per dag een bedrag in rekening te brengen. Bij overlijden is uw familie zelf verantwoordelijk voor een overeenkomst met een uitvaartonderneming.

3 Zorg- en dienstverlening



Binnen KleinGeluk werkt een groot aantal vrijwilligers dat u, als u daar behoefte aan heeft, kan ondersteunen.

3.1 Goede zorg doen we samen

De Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV) is uw eerste aanspreekpunt en is ervoor verantwoordelijk dat u de juiste zorg krijgt. De EVV'er bewaakt dit proces en zorgt ervoor dat de gemaakte afspraken, in overleg met u en uw familie en naasten, in het zorgplan staan. De afspraken maken wij aan de hand van het Samen-met-model. Bij het maken van de afspraken kijken we naar wat u zelf kunt, wat u eventueel wilt leren, welke hulpmiddelen in te zetten zijn en wat familie en naasten voor u kunnen betekenen. Daarnaast kijken we wat onze vrijwilligers voor u kunnen betekenen.

Tenslotte staan onze medewerkers voor u klaar voor onder andere de professionele zorg en welzijnsactiviteiten.

3.2 Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) en zorgplan

Wanneer u bij ons komt wonen, wordt er een Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) aangelegd. Daarin noteren wij de gezamenlijke afspraken met betrekking tot wonen, welzijn en zorg. U kunt hierbij denken aan afspraken op het gebied van persoonlijke verzorging, ondersteuning bij maaltijden, aankleden en douchen, hobby's, resultaten van onderzoeken en rapportages van behandelaars, medicatielijst, wondbehandeling, algemene gegevens, financiële regelingen etc. Hierin noteren we ook de afspraken over de rol van familie/naasten en vrijwilligers.

Dit ECD is met uw toestemming ook toegankelijk voor uw familie en/of mantelzorger(s). Zij kunnen dan digitaal meelesen in het zorgdossier via Carenzorgt. Met een code krijgt u toegang tot uw dossier. De specifieke vragen en wensen over de zorg- en dienstverlening noteren wij in een 'zorgplan'. Dit plan is onderdeel van het cliëntendossier. In dit plan staan alle doelen en acties wat u zelf kunt en waarmee we u ondersteunen. Zowel op medisch gebied als op het gebied van welzijn en activiteiten. Ook vindt u er in terug welke zorgverleners u ondersteunen.

In Carenzorgt is het mogelijk een levensverhaal, eventueel voorzien van foto's, toe te voegen aan het ECD. Heeft uw eerste contactpersoon hierbij hulp nodig? Dan kan een medewerker van welzijn helpen.

3.3 Artsen en specialisten

Locatie Juliana heeft een eigen behandeldienst voor het leveren van de medische en paramedische zorg binnen onze zorglocatie. Naast een specialist ouderengeneeskunde en een verpleeg-

kundig specialist, bestaat het team uit een psycholoog, bewegingsagoog, muziektherapeut, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist en diëtist.

3.4 Tandarts

Reguliere mondzorg valt onder de kosten van KleinGeluk. Bij uitzonderlijke behandelingen kunnen, zo nodig in overleg met het zorgkantoor, kosten bij u in rekening gebracht worden. Locatie Juliana heeft een overeenkomst gesloten met Fresh Unieke Mondzorg. Het team bestaat uit een tandarts, mondhygiënist, preventieassistent en klinisch tandprotheticus. Het aanmelden is onderdeel van het intakeproces met de zorgbemiddelaar. Er zal dan door Fresh Unieke Mondzorg een afspraak worden ingepland voor een periodiek mondonderzoek. Vervolgens zal er een mondzorgplan worden opgesteld, dat met u als bewoner en/of wettelijke vertegenwoordiger en de EVV-er zal worden besproken.

3.5 Medicatie

De medicatie is in het beheer van de verzorging. Wij werken samen met Apotheek Gelre van het Gelre ziekenhuis. Alle afspraken over medicijnen vindt u terug in het zorgplan/ECD.

3.6 Bezoek en afwezigheid

Uw bezoek is de hele dag welkom. Ook kunt u bezoek ontvangen in het Grand Café. Uw bezoek ontvangt ook koffie/thee vanuit de huiskamers of vanuit het Grand Café tegen een kleine vergoeding. Deze inkomsten gebruiken wij voor het welzijn van onze bewoners.

Gaat u een keer op pad en bent u langer dan een dagdeel (4 uur) afwezig? Wij stellen het op prijs als u dit tijdig aan ons doorgeeft. Zo kunnen wij rekening houden met de gevolgen van uw afwezigheid voor de verzorging, het gebruik van maaltijden en medicijnen, deelname aan activiteiten etc.

3.7 Mantelzorger/familieparticipatie

Uw partner, vader, moeder of ander familielid is naar onze locatie kleinschalig wonen verhuisd. Dit brengt een grote verandering met zich mee. Mogelijk was u als mantelzorger gewend in de thuissituatie zorgtaken te verlenen aan uw naaste. Om dit samen te kunnen blijven doen, willen wij graag samen met u bespreken wat voor u belangrijk is in de zorg aan uw naaste. In een persoonlijk gesprek maken wij afspraken maken over wat u zelf wilt, of de andere familieleden, willen blijven doen. Dit sluit aan bij ons Samen-met-model. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan en worden regelmatig geëvalueerd. Mocht u hierover vragen hebben of behoefte hebben aan ondersteuning dan kunt u contact opnemen met onze consulent mantelzorg via De Zorglijn: 0800-0604.

3.8 Vrijwilligers

Op Juliana is er een groot aantal vrijwilligers beschikbaar. Zij kunnen u, als u daar behoefte aan heeft, ondersteunen. Dit kan zowel individueel als in een groep. De vrijwilligers zijn er voor u en zorgen voor waardevolle momenten.

3.9 Geestelijke verzorging

Binnen KleinGeluk is een aantal Geestelijk Verzorger werkzaam. U kunt bij hen terecht voor een persoonlijk gesprek over levens- en zingevingsvragen, maar ook voor het bespreken van ethische of morele zaken. Het kan helpend en helend werken om uw gedachten, zorgen en onzekerheden met iemand te delen. Vanwege het beroepsgeheim van iedere Geestelijk Verzorger bent u ervan verzekerd dat elk gesprek vertrouwelijk is. Wilt u in contact komen met onze Geestelijk Verzorger bel dan de Zorglijn: 0800-0604.

3.10 Reanimatie en beperking behandeling

Wanneer u in Juliana komt wonen, wordt met u ook over behandelbeperkingen en reanimatie gesproken. U en uw arts bespreken dan of u bepaalde behandelingen wel of niet wilt ondergaan. Deze afspraken worden vastgelegd in het cliënten-dossier. Verder kunt u uw wensen ten aanzien van uw levenseinde vastleggen in een zogenaamde schriftelijke wilsverklaring. Wij raden u aan om dit met de verpleeghuisarts te bespreken.

3.11 Overlijden

Wij begrijpen dat u wensen kunt hebben voor uw laatste levensfase. Deze mag u altijd kenbaar maken bij uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende. Hij of zij bespreekt samen met u en uw naasten de mogelijkheden.

3.12 Besluit tot opname/verblijf – WZD

Op 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang (Wzd) ingegaan. De wet gaat over onvrijwillige zorg bij mensen met dementie en zorgt voor betere bescherming. Bewoners kunnen op basis van vrijwillige opname bij Juliana wonen, maar ook op basis van een zogenaamd 'besluit tot opname en verblijf', artikel 21 in de Wzd (als de bewoner niet bereid is om te verhuizen, maar zich ook niet verzet). Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij onze zorgbemiddelaars.

*Wanneer u
langer dan
een dagdeel
afwezig bent,
stellen we het
op prijs als
u dit tijdig
doorgeeft.*



4 Arrangementen



Binnen Juliana kunt u kosteloos gebruik maken van het wifi-netwerk van KleinGeluk.

4.1 Wassen en merken van linnen

U heeft de mogelijkheid om tegen betaling gebruik te maken van de wasserij. Wij hebben afspraken met wasserij Barth Slijkhuis BV. Onze zorgbemiddelaars helpen graag bij de aanmeld-procedure. We raden u dringend aan om uw persoonlijke linnen altijd te laten merken. Zonder naamlabel kan de was namelijk niet bij u terugkomen. Dat zou zonde zijn. Ook voor het merken van uw linnen kunt u terecht bij wasserij Barth Slijkhuis BV. U kunt gebruik maken van het bed-, bad- en keukentextiel van KleinGeluk. Deze worden door ons gewassen.

4.2 Televisie, telefoonaansluiting en WIFI

KleinGeluk zorgt voor de levering van de

infrastructuur voor telefoon en televisie. Via de zorgbemiddelaars wordt u gewezen op de mogelijkheden van een abonnement van Ziggo via ontzorg.net. U bent zelf verantwoordelijk voor het aanmelden en melden van storingen. Binnen Juliana kunt u kosteloos gebruik maken van het wifi-netwerk van KleinGeluk:

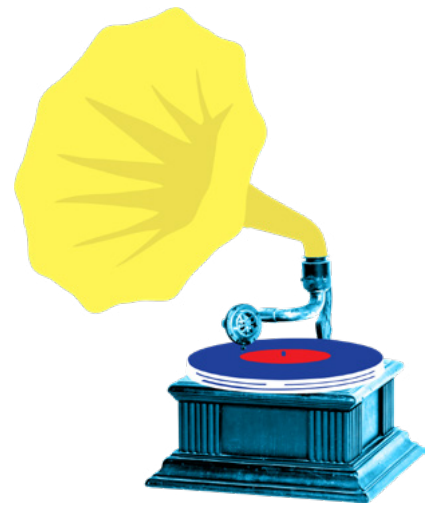
Netwerk: KleinGeluk-Bewoners

Wachtwoord: Dit-is-Internet!

Om het risico op verstoringen met dit wifi-netwerk en de overige techniek in het gebouw te beperken, is het niet toegestaan om op een andere manier internet aan te sluiten in uw appartement.

4.3 Inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering

Als u op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) in Juliana verblijft, krijgt u tegen een kleine vergoeding automatisch een inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering. Onder inboedel wordt verstaan de huisraad en alle andere bezittingen die u nodig heeft voor uw huishouden. Denk hierbij aan kleding, meubelen, televisie, radio etc. De inboedelverzekering van KleinGeluk biedt dekking aan deze goederen bij schade na bijvoorbeeld brand, ontploffing, blikseminslag, water-, sneeuw- en stormschade of diefstal. Goederen die door nalatigheid zijn verdwenen, bijvoorbeeld doordat u de deur heeft open laten staan, worden niet vergoed. Onder aansprakelijkheid verstaan we dat u verplicht kunt worden gesteld om schade te betalen die u een ander heeft toegebracht. De aansprakelijkheidsverzekering van KleinGeluk biedt dekking voor de schade die u zowel binnen als buiten het complex veroorzaakt. Lees meer over de voorwaarden van de [inboedelverzekering](#) en [aansprakelijkheidsverzekering](#). Een schadeformulier is beschikbaar via uw EVV'er.



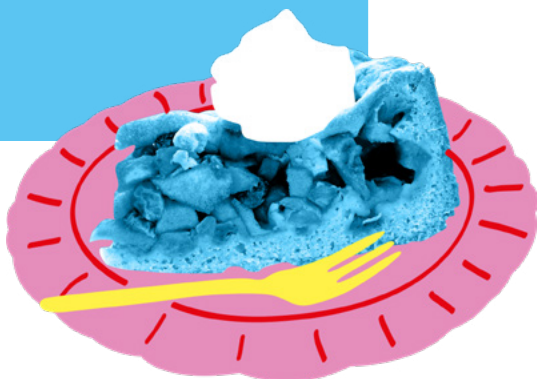
Onder inboedel wordt verstaan de huisraad en alle andere bezittingen die u nodig heeft voor uw huishouden. Denk hierbij aan kleding, meubelen, televisie, radio etc.



5 Kwaliteit en privacy



Bij KleinGeluk staan de wensen en behoeften van u als cliënt voorop.



5.1 Cliëntenraad

Bij KleinGeluk staan uw wensen en behoeften centraal. Inspraak is belangrijk om kwaliteit van zorg te kunnen blijven bieden. Op de locaties van KleinGeluk zijn daarom cliëntenraden actief die meedenken en meepraten over het beleid. Heeft u vragen of wilt u meer informatie? Neem dan contact op via: centraleclientenraad@kleingeluk.nl.

5.2 Cliënttevredenheid

Kwaliteit vormt het uitgangspunt van ons handelen. Zo houden wij cliënt-besprekingen en familie-gesprekken om erachter te komen hoe wij worden gewaardeerd. Daarnaast voeren wij cliënttevredenheidsonderzoeken uit. Meer informatie leest u op [onze website](#).

5.3 Waardering ZorgkaartNederland

Bij KleinGeluk vinden we het belangrijk om te weten hoe u onze zorg ervaart. ZorgKaartNederland is het landelijke platform waar ervaringen met zorgorganisaties worden gedeeld. De waarderingen van KleinGeluk worden verzameld via het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO), uitgevoerd door een erkend onderzoeksbureau. Deze waarderingen worden geplaatst op ZorgKaartNederland en geven een betrouwbaar beeld van onze zorgverlening. Door deel te nemen aan het cliënttevredenheidsonderzoek levert u waardevolle feedback en helpt u anderen bij het kiezen van passende zorg.

5.4 Cliëntvertrouwenspersoon

Als u ergens mee zit of niet tevreden bent, kunt u dat met uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende bespreken. Komt u er niet gezamenlijk uit? Dan kunt u een beroep doen op de cliëntenvertrouwenspersoon die aan KleinGeluk verbonden is. Bij vragen of klachten over onvrijwillige zorg kunt u terecht bij een cliëntenvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang (Wzd). KleinGeluk heeft hiervoor een overeenkomst bij Adviespunt Zorgbelang. Meer informatie hierover vindt u op onze [website](#).

5.5 Klachten

Wij hechten eraan dat u als cliënt tevreden bent met de zorg- en dienstverlening van KleinGeluk. Heeft u toch een verbeterpunt of klacht? Dan horen wij dat graag. Klachten worden zoveel mogelijk in overleg met u behandeld en opgelost. Hiervoor kunt u terecht bij uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of onze cliëntvertrouwenspersoon. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw ongenoegens of klachten en betreft het klachten over de kwaliteit, veiligheid of continuïteit van zorg? Dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. U kunt daarbij rekenen op een onpartijdig advies. De Klachtenfunctionaris staat tussen de cliënt en KleinGeluk in en bemiddelt bij problemen. Aarzel nooit om uw klacht kenbaar te maken. Dat is voor ons een kans om de zorg voor u te verbeteren.

5.6 Stichting Vrienden van KleinGeluk

Wij wijzen u graag op de 'Stichting Vrienden van KleinGeluk'. Via deze stichting kunt u (als familie of vrienden) uw waardering voor onze zorg- en dienstverlening geldelijk laten blijken. Met behulp van deze middelen wil KleinGeluk extraatjes voor haar bewoners realiseren, die binnen het normale budget niet mogelijk zijn. Uit deze gelden is o.a. een Duofiets en Tovertafel aangeschaft. Meer informatie hierover vindt u op onze [website](#).

5.7 Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag

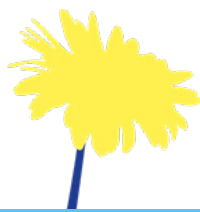
Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft richting aan de ontwikkeling van de verpleeghuiszorg en beschrijft aan welke vereisten goede zorg moet voldoen. Ons kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag is te vinden op onze website.

5.8 Privacy

Bij KleinGeluk vinden we het van groot belang en zien we het als onze verantwoordelijkheid om zorgvuldig om te gaan met uw persoonsgegevens. Voorbeelden van persoonsgegevens zijn een naam, adres, medische informatie of een foto. Met de komst van de wet Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) zijn hier enkele verplichtingen bij gekomen en zijn de rechten van u als belanghebbende verder uitgebreid.

5.9 Tot slot

Wij wensen u veel woonplezier bij Juliana! Wij hopen met kleine geluksmomenten een bijdrage te leveren aan uw kwaliteit van leven.



kleingeluk

zorg van grote waarde

Adres

Koning Lodewijklaan 415
7314 BD Apeldoorn

Postadres

Postbus 1114
7301 BJ Apeldoorn

Informatie

De Zorglijn 0800-0604
zorglijn@kleingeluk.nl
www.kleingeluk.nl

Volg ons

www.facebook.com/KleinGelukZorgVanGroteWaarde
www.linkedin.com/company/kleingeluk

Disclaimer

De inhoud van deze informatiebrochure is met zorg samengesteld. Toch kan het voorkomen dat de informatie gedateerd of onjuist is. Daarom aanvaardt KleinGeluk geen aansprakelijkheid voor eventuele schade als gevolg hiervan. Ook kunnen aan de informatie geen rechten worden ontleend.