



Welkom in De Matenhof

Informatie en huisregels

Inhoud

Welkom

1 KleinGeluk in De Matenhof

- 1.1 Wonen in De Matenhof [4](#)
- 1.2 Parkeren, ov en scootmobielruimte [4](#)
- 1.3 Toegang tot De Matenhof [4](#)
- 1.4 Post [5](#)
- 1.5 Eten en drinken [5](#)
- 1.6 Kapster en pedicure [5](#)
- 1.7 De Brink [5](#)
- 1.8 Dagbesteding De Hazelaar [5](#)
- 1.9 Duofiets [6](#)
- 1.10 Welzijnsactiviteiten [6](#)
- 1.11 Huiswinkel [6](#)
- 1.11 Verjaardag vieren [6](#)

2 Woning

- 2.1 Inrichting [7](#)
- 2.2 Schoonmaak [7](#)
- 2.3 Sleutels [7](#)
- 2.4 Alarmering [7](#)
- 2.5 Storingen en onderhoud [7](#)
- 2.6 Huisdier [8](#)
- 2.7 Kostbaarheden/waardevolle spullen [8](#)
- 2.8 Veiligheid [8](#)
- 2.9 Overplaatsing ander verblijf [8](#)
- 2.10 Opleveren woning na vertrek [8](#)

3 Zorg- en dienstverlening

- 3.1 Ondersteuning [9](#)
- 3.2 Elektronisch Cliënten Dossier en Zorgplan [10](#)
- 3.3 Artsen en specialisten [10](#)
- 3.4 Tandarts [10](#)
- 3.5 Medicatie [10](#)
- 3.6 Bezoek en afwezigheid [10](#)
- 3.7 Mantelzorger/familieparticipatie [10](#)
- 3.8 Vrijwilligers [11](#)
- 3.9 Geestelijke verzorging [11](#)
- 3.10 Reanimatie en beperking behandeling [11](#)
- 3.11 Overlijden [11](#)

4 Arrangementen

- 4.1 Wassen en merken van linnen [13](#)
- 4.2 Televisie, telefoon en wifi [13](#)
- 4.3 Inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering [14](#)

5 Kwaliteit en privacy

- 5.1 Cliëntenraad [15](#)
- 5.2 Cliënttevredenheid [15](#)
- 5.3 Waardering ZorgkaartNederland [16](#)
- 5.4 Cliëntvertrouwenspersoon [16](#)
- 5.5 Klachten [16](#)
- 5.6 Stichting Vrienden van KleinGeluk [16](#)
- 5.7 Kwaliteitsplan en -verslag [16](#)
- 5.8 Privacy [16](#)
- 5.9 Tot slot [16](#)



Welkom

Graag heten wij u hartelijk welkom in De Matenhof. We hopen dat u het hier enorm naar uw zin krijgt. Natuurlijk moet u even wennen, dat begrijpen wij heel goed. En daar helpen wij u graag bij. 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 lokatie bieden. Tevens vindt u informatie over onze manier van werken en diverse activiteiten die wij organiseren. Wilt u meer weten over de kosten van het wonen bij De Matenhof of de mogelijkheden voor het samenwonen met uw partner? De zorgbemiddelaars helpen u graag. Ook als u naar het lezen van de brochure nog andere vragen heeft. Onze zorgbemiddelaars zijn bereikbaar via De Zorglijn van KleinGeluk: 0800-0604.

1 KleinGeluk in De Matenhof



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

1.1 Wonen in De Matenhof

De Matenhof staat voor gastvrij en comfortabel wonen. Dit huiselijke woonzorgcentrum ligt in de wijk De Maten. De Matenhof is op loopafstand van vele voorzieningen, waaronder winkelcentrum De Eglantier. Ook vind je er een mooi park met onder andere een kinderboerderij, wandelpaden en vijvers.

1.2 Parkeren, ov en scootmobielruimte

Bij De Matenhof vindt u voldoende parkeergelegenheid bij de entree. Met het openbaar vervoer is De Matenhof eveneens goed bereikbaar. Een bushalte is in de buurt. Maakt u gebruik van een scootmobiel? Geen probleem. U kunt deze veilig stallen in de scootmobielruimte. Daar bieden

wij ook de mogelijkheid om uw scootmobiel op te laden, zodat u altijd zorgeloos op pad kunt.

1.3 Toegang tot De Matenhof

Bezoek is de gehele dag welkom bij De Matenhof. De hoofdingang is geopend van 8.30 tot 16.30 uur. Buiten deze tijden kunnen bezoekers via een elektronische sleutel naar binnen of door aan te bellen (bij de hoofdentree).

Verder beschikt De Matenhof over een receptie waar u en uw bezoek op werkdagen van 08.30 tot 16.30 uur terecht kan. Er is dan een gast-vrouw/-heer aanwezig voor al uw vragen.

1.4 Post

Uw post wordt bezorgd in uw brievenbus van uw woning. Uitgaande post voorzien van postzegel kunt u deponeren in de brievenbus bij de receptie. De bus wordt alle werkdagen geleegd.

1.5 Eten en drinken

Bij De Matenhof is er de mogelijkheid om de broodmaaltijd en warme maaltijd te nuttigen in de huiskamers. Deze zijn te vinden op elke etage. Ook kunt u hier terecht voor een kopje koffie/thee. Wilt u uw maaltijd liever in uw woning nuttigen? In overleg met de zorg is dat altijd mogelijk. Wanneer de behandelend arts of diëtist u een dieet voorschrijft, houdt KleinGeluk daar in de samenstelling van de maaltijden uiteraard rekening mee.

1.6 Kapster en pedicure

Voor uw haarverzorging kunt u terecht in onze eigen kapsalon. Iedere dinsdag en woensdag is er op afspraak een kapster aanwezig. Afspraken worden rechtstreeks bij haar gemaakt via het telefoonnummer dat beschikbaar is bij de receptie. Op maandag is de pedicure aanwezig. U kunt ook uw eigen kapper of pedicure in uw woning

ontvangen. De kapper en pedicure zijn op eigen kosten. Heeft u op medische gronden een pedicure nodig? Dan helpt KleinGeluk met het regelen hiervan. De kosten zijn voor eigen rekening. Voor meer informatie kunt u bij uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende terecht.

1.7 De Brink

In ons restaurant 'De Brink' kunt u samen met andere bewoners een kopje koffie drinken of deelnemen aan activiteiten. Ook kunt u hier uw bezoek ontvangen en iets drinken.

1.8 Dagbesteding De Hazelaar

De Hazelaar is een dagbesteding voor bewoners van de Matenhof en de aanleunwoningen. De Hazelaar is geopend op maandag t/m vrijdag. Wanneer u deelneemt aan activiteiten van dagbesteding De Hazelaar maakt u deel uit van een groep mensen bij wie u uw verhaal kwijt kunt. Bij de dagbesteding bieden we ouderen met lichte dementie meer regelmaat en structuur. Onze dagbesteding is perfect voor ouderen die op zoek zijn naar een vaste dag structuur met activiteiten en sociale contacten.

De Brink



1.9 Duofiets

Wilt u er even op uit of de omgeving verkennen? Stap dan samen met een vrijwilliger op onze duofiets. De duofiets is beschikbaar op elke locatie van KleinGeluk. Onze vrijwilligers staan altijd klaar om samen met u een stukje te fietsen. Wilt u meer weten over de duofiets? Neem dan gerust contact op met De Zorglijn: 0800-0604.

1.10 Welzijnsactiviteiten

Onze medewerkers zetten zich dag en nacht in voor uw welzijn. Daar hoort ook het organiseren van leuke activiteiten bij. U kunt dan denken aan beweeglessen, een muziek- of filmmiddag, digitale ondersteuning, spelletjes en creatieve activiteiten. Vindt u het leuk om andere bewoners te ontmoeten en gezamenlijks iets te ondernemen? U kunt meedoen wanneer u wilt. Daarnaast bieden we regelmatig individuele activiteiten aan.

1.11 Huiswinkel

Op de begane grond vindt u onze huiswinkel. Hier kunt u terecht voor diverse kleine boodschappen, zoals koekjes, douche-crème, drop, puzzelboekjes enz. De openingstijden vindt u aangegeven bij de huiswinkel.

1.12 Verjaardag vieren

Uw verjaardag of jubileum vieren in De Matenhof? Leuk! Wij hebben verschillende ruimtes beschikbaar waar u gezelschappen kunt ontvangen. In overleg met uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende is er veel mogelijk.

*Bezoek is de
gehele dag
welkom.*



Dagbesteding De Hazelaar



2 Woning



Uw woning kunt u naar eigen wens inrichten.



2.1 Inrichting

Uw woning is standaard voorzien van een hoog-laagbed, een linnenkast, vitrage, gordijnen, een pvc-vloer en een alarmeringssysteem met halszender. Ook beschikt uw woning over een eigen badkamer en keukenblok met koelkast. Verder kunt u de woning naar eigen smaak inrichten. Het is daarbij belangrijk om te zorgen voor voldoende bewegingsruimte voor uzelf (met eventuele hulpmiddelen), uw bezoek en de medewerkers. Een vloerkleed op de vloer raden wij af in verband met valgevaar. Eventuele aanpassingen in de woning 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 De Zorglijn: 0800-0604.

2.2 Schoonmaak

Voor het dagelijks netjes en schoonhouden van uw woning dient u, zolang u daartoe in staat bent, zoveel mogelijk zelf te zorgen. Indien nodig wordt uw woning periodiek schoongemaakt door onze medewerkers.

2.3 Sleutels

U ontvangt één voordeursleutel van uw woning en maximaal drie elektronische sleutels (tags) voor de algemene toegangsdeur. De voorwaarden voor het gebruik en het beheer van de sleutel(s) worden vastgelegd in een sleutelovereenkomst.

2.4 Alarmering

Met de hals- of polszender heeft u de mogelijkheid om de zorg alarmeren. In geval van nood kunt u één van onze medewerkers oproepen door op de knop te drukken. Er komt dan in uw kamer een spreek- en luisterverbinding tot stand. We vragen u om deze zender altijd te dragen voor uw eigen veiligheid.

2.5 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 de zorg; zodra er tijd is komt

er 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.



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

2.6 Huisdier

Uw huisdier is welkom in De Matenhof, indien dit niet tot ongemak of overlast voor anderen leidt. Voorwaarde is wel dat u zelf het huisdier kunt verzorgen. Onze medewerkers verzorgen uw huisdier niet. Ook niet bij ziekte. Afspraken hierover leggen we vast in het cliëntendossier. U bent zelf verantwoordelijk voor eventuele schade die door het huisdier zijn ontstaan.

2.7 Kostbaarheden/ Waardevolle spullen

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

2.8 Veiligheid

In verband met uw eigen veiligheid verzoeken wij u vriendelijk:

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

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

Privacy woning

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

2.9 Overplaatsing ander verblijf

Het kan zijn dat de zorg verandert in de periode

dat u in De Matenhof 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.

2.10 Oplevering woning na vertrek

Wanneer u definitief bij ons vertrekt of komt te overlijden, dient de woning binnen 7 dagen leeg te zijn en bezemschoon opgeleverd. Voor het afvoeren van uw inrichting en afval is uw familie of netwerk verantwoordelijk. Tegen tarief kan KleinGeluk dit ook voor u doen. Mocht de woning niet tijdig leeg zijn dan zijn wij genoodzaakt u hiervoor per dag een bedrag in rekening te brengen. U kunt ook op voorhand dagen bijkopen, zodat u of uw familie meer tijd heeft om de woning op te leveren. Bij overlijden is uw familie zelf verantwoordelijk voor een overeenkomst met een uitvaartonderneming.

3 Zorg- en dienstverlening



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

3.1 Ondersteuning

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. Bij het maken van de afspraken kijken we naar wat u zelf kan, wat u eventueel wilt leren en wat familie en naasten voor u kunnen betekenen. U kunt ook rekenen op de ondersteuning van onze vrijwilligers als u daar behoefte aan heeft. 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 behandelaren, medicatielijst, wondbehandeling, algemene gegevens, financiële regelingen etc. Dit ECD is na uw toestemming ook toegankelijk voor uw familie en/of mantelzorger(s). Zij kunnen dan digitaal mee lezen 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 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. Het zorgplan wordt in overleg met u en uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende op- en bijgesteld. Zo is altijd duidelijk welke ondersteuning u kunt verwachten. Goed om te weten: het is *úw* plan, dus u beslist wat er uiteindelijk in komt te staan.

3.3 Artsen en specialisten

U krijgt zorg via een huisarts in de buurt van De Matenhof. Afspraken over de inzet van specialisten zoals bijvoorbeeld een fysio- of ergotherapeut worden in samenspraak met uw huisarts gemaakt.

3.4 Tandarts

U kunt gebruik blijven maken van uw eigen tandarts. Ook heeft u de mogelijkheid om gebruik te maken van een mobiele tandarts. Wij werken samen met 'Fresh Unieke Mondzorg'. Een mobiel team van tandartsen komt naar de locatie en geeft u de aandacht en zorg die u nodig heeft. Zij bren-

gen alle benodigde apparatuur voor periodieke controle en behandeling van klachten mee. De behandelingen vinden plaats in uw eigen woning. De mondzorg bij De Matenhof verloopt via uw eigen zorgverzekering. Er zijn extra voorrijkosten verbonden aan 'Fresh Unieke Mondzorg'. Indien meerdere cliënten van deze tandarts gebruik maken worden deze kosten gedeeld.

3.5 Medicatie

In principe beheert u zelf uw medicijnen. Hiervoor kunt u gebruik maken van de Medido, een slimme medicijndispenser. Als het noodzakelijk is, kan in overleg het beheer van de medicijnen overgedragen worden aan de verzorging. Wij werken samen met Apotheek De Maten. Alle afspraken over medicijnen vindt u terug in het zorgplan/ECD.

3.6 Bezoek en afwezigheid

Uw bezoek is de hele dag welkom. U of uw bezoeker kunt zelf koffie of thee zetten in uw woning. Wel vragen wij u om zelf de afwas te doen. U kunt ook een kopje koffie of thee drinken in De Brink.

Gaat u een keer op pad en bent u langer dan een dagdeel 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

Bood u als mantelzorger/naaste ondersteuning in de thuissituatie? Dan gaan wij graag met u in gesprek om te bespreken hoe u dit samen met ons kunt blijven doen. Wij zijn altijd op zoek zijn naar (kleine) geluksmomenten voor onze cliënten. Dat is het uitgangspunt van Positieve Gezondheid, waarin de gezondheid en het welbevinden van onze cliënten centraal staat. Uw bijdrage daaraan als mantelzorger of naaste is uiteraard van harte welkom. 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 De Matenhof zijn er een groot aantal vrijwilligers in dienst. 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 geluksmomentjes.

3.9 Geestelijke verzorging

Binnen KleinGeluk zijn 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 De Matenhof 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 cliëntendossier. Verder kunt u uw wensen ten aanzien van uw levenseinde vastleggen in een zogenaamde schriftelijke wilsverklaring. Wij raden u aan om dit met uw huisarts te bespreken.

3.11 Overlijden

Wij begrijpen dat u uw naasten de kans wilt geven waardig afscheid te nemen na uw overlijden. Daarom nodigen wij u uit om in gesprek te gaan met uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende. Hij of zij bespreekt uw wensen en zal samen met u en uw naasten de mogelijkheden voor het opbaren verkennen.

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



4 Arrangementen



Binnen De Matenhof 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 onze wasservice. Zo hebben wij afspraken gemaakt met wasserij Barth Slijkhuis BV. Onze zorgbemiddelaars helpen graag bij de aanmeldprocedure. We raden u dringend aan om uw persoonlijke linnen altijd te laten merken. Zonder naamlabel kan de was namelijk niet bij u terug komen. Dat zou zonde zijn. Ook voor het merken van uw linnen kunt u terecht bij wasserij Barth Slijkhuis BV. U kunt kosteloos 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 infra-

structuur voor telefoon en televisie. Via de zorgbemiddelaars wordt u gewezen op de mogelijkheden. U bent zelf verantwoordelijk voor het aanmelden en melden van storingen. Binnen De Matenhof kunt u kosteloos gebruik maken van het wifi-netwerk van KleinGeluk:

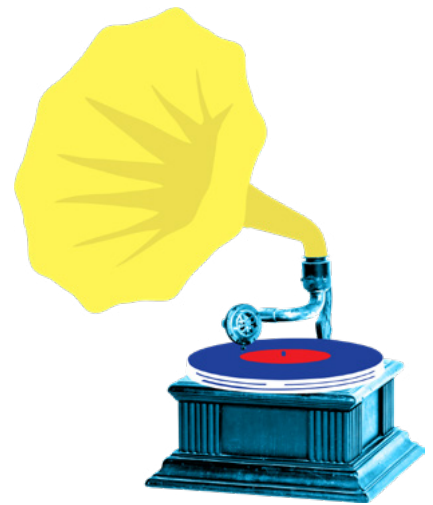
Netwerk: KleinGeluk-Bewoners

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 woning.

4.3 Inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering

Als u op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) in De Matenhof 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](#).



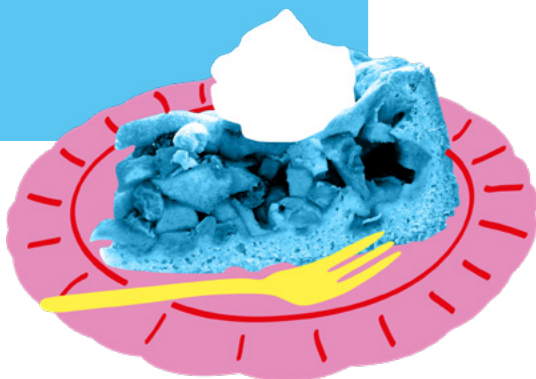
Onder inboedel wordt verstaan de huisraad en alle andere bezittingen die u nodig heeft voor uw huishouden. Denk hierbij aan kleding, meubelen, televisie, radio etc.



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. 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

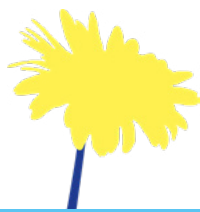
Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft richting aan de ontwikkeling van de verpleeghuiszorg en beschrijft aan welke vereisten goede zorg moet voldoen. Ons kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag is te vinden op onze website.

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 woongenot bij De Matenhof! Wij hopen met kleine geluksmomenten een bijdrage te leveren aan uw kwaliteit van leven.



kleingeluk

zorg van grote waarde

Adres

Warenargaarde 775
7329 GR 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.