

WELKOM IN  
**Lindenhof**



Samen  
Jezelf zijn  
Boven Verwachting



*Pieter van Foreest*

# WELKOM IN Lindenhof

Wij willen u hartelijk welkom heten in Woonzorgcentrum Lindenhof. Dit informatieboekje is een wegwijzer tijdens uw verblijf bij Pieter van Foreest. Alle bewoners die bij ons komen wonen, willen wij een zo fijn mogelijk thuis bieden. U mag daarbij vertrouwen op onze professionele zorg, behandeling en ondersteuning.

Uw persoonlijke wensen, behoeften en mogelijkheden vormen de basis van onze zorgverlening. Samen met u en uw familie en naasten zoeken wij naar wegen zodat u de regie kunt houden over uw eigen leven. Daarbij staat altijd voorop dat wij zorg en welzijnsactiviteiten willen bieden die bij u passen.

In dit boekje leest u veel over de zorg en voorzieningen van Woonzorgcentrum Lindenhof. Ook vindt u informatie over onze manier van werken en van de activiteiten die wij voor u organiseren. Mochten er na het lezen nog vragen overblijven, aarzelt u dan niet om deze te stellen. U kunt hiervoor altijd uw contactverzorgende aanspreken.

Op verschillende plekken in dit informatieboekje verwijzen wij voor aanvullende informatie door naar bestaande folders. Deze kunt u vinden in het folderrek in de voorhal van de locatie of via [www.pietervanforeest.nl](http://www.pietervanforeest.nl). Wij hopen dat u hier zich zal thuis voelen. Wij doen er alles aan om dat voor elkaar te krijgen!

Chantal Marsé  
Locatiemanager



# Inhoudsopgave

<b>Wonen in Lindenhof</b>	<b>4</b>
<b>Lindenhof het zorgaanbod</b>	<b>6</b>
<b>Zorg &amp; Welzijn</b>	<b>7</b>
<b>Inspraak</b>	<b>12</b>
<b>Voorzieningen op locatie van A tot Z</b>	<b>13</b>
<b>Pieter van Foreest</b>	<b>20</b>



# Het zorgaanbod

### Wonen

Het zorgaanbod in Lindenhof

Wonen in Lindenhof, is wonen in een veilige, beschermde beschutte omgeving. U kunt hier terecht als u niet meer zelfstandig kunt wonen door een lichamelijke beperking of dementie. U heeft uw eigen appartement en krijgt persoonlijke verzorging, begeleiding, en verpleegkundige aandacht. U heeft de regie en samen kijken wij welke dingen u nog zelf kan doen en hoe en waar medewerkers u kunnen helpen. Dit kan hulp zijn bij de dagelijkse handelingen zoals aankleden of douchen maar het kan ook hulp zijn bij het indelen van uw dag of het bieden van structuur. Lindenhof is opgezet vanuit de Nederlands Hervormde en Gereformeerde Kerken van Delft en heeft een protestants-Christelijke signatuur. Dat is onze oorsprong. Het uitdragen van de signatuur is een belangrijke identiteit voor Lindenhof. Tegenwoordig hebben we vanuit die oorsprong oog en oor voor ieders (geloofs)identiteit.

### Indicatie zonder behandeling

Deze locatie is een locatie waar u terecht kunt met een indicatie zonder behandeling (zorgzwaartepakket van 4 of hoger zonder behandeling). De huisarts is medisch eindverantwoordelijk. U dient zelf een huisarts te regelen die u indien nodig kan behandelen. Houdt u er rekening mee dat dit een huisarts in de regio dient te zijn.

Het kan zijn dat u naast de zorg ook behandeling nodig heeft van bijvoorbeeld, fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist, maatschappelijk werker, psycholoog of logopedist. Hiervoor dient u zelf een afspraak met een behandelaar te maken al dan niet via verwijzing van uw huisarts.



# Lindenhof

### Zo thuis als mogelijk

U woont in Lindenhof en ontvangt zorg en ondersteuning. De missie van Pieter van Foreest is om u van betekenis te laten zijn. Dat betekent dat we zo veel mogelijk aansluiten bij uw persoonlijke wensen en gebruiken, zodat u zich thuis voelt en kunt ervaren dat u bij Pieter van Foreest écht uzelf kunt zijn. Dit kan alleen door met elkaar samen te werken. Met u, uw netwerk, vrijwilligers en professionals. Door elkaar te leren kennen en goed contact te houden, kunnen wij uw verwachtingen waarmaken en wellicht zelfs overtreffen. Of het nu gaat om belangrijke zaken of alledaagse dingen.

### Met elkaar een thuis maken

Pieter van Foreest wil dat Lindenhof voor u zo thuis als mogelijk voelt en daarnaast ook een prettige werkomgeving voor medewerkers is. Dit doen wij met elkaar, bewoners, medewerkers, vrijwilligers maar ook met familieleden en bezoekers. Iedereen heeft hierin zijn eigen wensen en opvattingen. Omdat in Lindenhof meerdere bewoners naast elkaar wonen, vragen wij u met respect voor elkaar en de omgeving om te gaan. Mocht u zich onverhoopt niet prettig voelen in ons huis, kaart dit dan aan bij uw contactverzorgende zodat hier iets aan gedaan kan worden.

### Mantelzorg

Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of een hulpbehoevend persoon uit hun omgeving. In dit geval zorgen zij voor u. Het zorgen stopt niet nu u in Lindenhof bent komen wonen. Uw mantelzorg kent u tenslotte het beste en kan medewerkers helpen u beter te begrijpen, zeker wanneer u het zelf niet meer kunt vertellen. Uw mantelzorg blijft dus betrokken bij uw zorg en welbevinden. Hoeveel en op welke gebieden is aan u en uw mantelzorg. U kunt hierover goede afspraken maken met uw contactverzorgende.

### Naasten

De betrokkenheid van uw familie loopt als een rode draad door uw zorg. Uw familie is een bron van informatie en inspiratie. Familie helpt om een nog beter beeld van u te krijgen. Zij kennen u immers het beste en weten wat u nodig heeft. Ze kunnen u helpen bij het ophalen van herinneringen of uw wensen verwoorden wanneer u dit zelf niet (goed) meer kan.

### Ruimte voor beweging

Wij helpen u om lichamelijk en geestelijk zo fit mogelijk te blijven en zetten ons in voor een veilige, actieve en aangename leefomgeving voor u. Daarom heeft Pieter van Foreest een non-fixatiebeleid. Dit betekent dat er géén vrijheidsbeperkende middelen zijn. U kunt zich voorstellen dat deze middelen en medicatie leiden tot verzwakking van lichaam en geest waardoor de kwaliteit van leven vermindert. Het niet toepassen van deze middelen kan risico's met zich meebrengen, maar dit staat niet in verhouding tot de negatieve gevolgen die iemand ondervindt door het wel toepassen van vrijheidsbeperking. Soms kan het voor iemands veiligheid toch nodig zijn om vrijheidsbeperkende middelen te gebruiken. Er wordt dan gekozen

voor middelen die de bewegingsvrijheid zo weinig mogelijk aantasten en het gebruik gaat altijd in overleg met de cliënt en zijn of haar naasten. Mocht er in een zeer uitzonderlijk geval geen goede oplossing te vinden zijn (zonder vrijheidsbeperking), dan schakelt Pieter van Foreest hier een externe deskundige voor in.

### **Geestelijke verzorging**

Iedereen is welkom bij Pieter van Foreest, ongeacht de levens- of geloofsovertuiging. Ondanks dat u in een woonzorgcentrum of verpleeghuis van Pieter van Foreest woont, kunt u gewoon contact houden met uw eigen levenbeschouwelijke genootschap. Pieter van Foreest heeft meerdere geestelijk verzorgers in dienst die beschikbaar zijn voor iedereen, of u nu gelovig bent of niet. Gesprekken met de geestelijk verzorger zijn vertrouwelijk. U kunt met al uw levensvragen bij hen terecht. De geestelijk verzorger kan u ook in contact brengen met een geestelijke naar keuze, indien u dit graag wilt.

### **Zorg boven verwachting**

Wij streven ernaar om uw verwachtingen van de zorg te overtreffen en zo boven verwachting te presteren. Kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel. Wij willen het beste voor u en u wilt het beste voor uzelf en de mensen om u heen.

### **Deskundige medewerkers**

Om ervoor te zorgen dat de zorg die u krijgt van de hoge kwaliteit is die u mag verwachten, zorgen we ervoor dat de medewerkers goed zijn opgeleid en regelmatig bij- en nascholing krijgen. Goede zorg bieden vraagt iets van medewerkers. De kennis, kunde en vaardigheden van medewerkers sluiten goed aan bij wat de zorgverlening van hen vraagt.

### **Betrokken vrijwilligers**

In de zorg is vrijwilligerswerk onmisbaar. Binnen Pieter van Foreest mogen wij rekenen op zo'n 2400 vrijwilligers. Vrijwilligers assisteren bij allerlei activiteiten. Als u dat wilt, is het ook mogelijk om bij een (te) klein netwerk aan een vaste vrijwilliger gekoppeld te worden. Samen kunt u dan bepalen welke activiteiten u wilt ondernemen. Alle vrijwilligers krijgen goede begeleiding, ondersteuning en zo nodig ook training. Om alles rondom vrijwilligers in goede banen te leiden, heeft Pieter van Foreest meerdere begeleiders welbevinden. Bij belangstelling voor vrijwilligerswerk kunnen familieleden contact opnemen met de begeleiders welbevinden op locatie.



# ZORG & Welzijn

### **Uw contactverzorgende**

Hoe fijn is het om een vast aanspreekpunt te hebben, iemand waarmee u afspraken kunt maken en die u op de hoogte houdt van uw zorg(leef)plan, eventuele wijzigingen en de evaluatiemomenten. Bij Pieter van Foreest is dit uw contactverzorgende. De contactverzorgende coördineert uw zorg, behartigt uw belangen en denkt met u mee. Samen houdt u uw zorg(leef)plan actueel. Met vragen kunt u uiteraard ook terecht bij andere zorgverleners.

### **Uw zorg(leef)plan**

Samen met uw contactverzorgende maken u en uw naaste afspraken over de manier waarop u wilt leven en welke ondersteuning u van Pieter van Foreest nodig heeft om dit te realiseren. Het uitgangspunt hierbij is dat de zorg zo goed mogelijk aansluit op uw specifieke wensen, voorkeuren, vragen en behoeften. Tijdens uw kennismakingsgesprek bespreekt u met de contactverzorgende welke zorg u nodig heeft en wat Pieter van Foreest kan bieden. Welke zorg en ondersteuning wilt u ontvangen? Op welk moment wilt u die ontvangen? Wat kunnen of willen u en uw naaste(n) zelf doen? De contactverzorgende kijkt samen met u hoe de zorguren, die gekoppeld zijn aan het zorgzwaartepakket, kunnen worden ingezet. In het zorg(leef)plan worden de afspraken vastgelegd en staat genoteerd welke zorg er geboden wordt, hoe die eruit ziet, met welk doel en op welk moment.

### **Adreswijziging doorgeven**

Vergeet niet om uw adreswijziging door te geven aan de gemeente als u bij ons komt wonen. U dient zich uit te schrijven bij uw oude adres en zich in te schrijven op het nieuwe adres.



### **Adresgegevens contactpersonen**

Bij uw kennismakingsgesprek heeft u ook aangegeven wie uw contactpersonen buiten de organisatie zijn. Dit heeft u gedaan zodat medewerkers hen kunnen contacteren wanneer er iets met u aan de hand is. Wilt u aan uw contactverzorgende aangeven als er iets verandert in deze gegevens, bijvoorbeeld wanneer een contactpersoon verhuist, dit door te geven aan de locatie zodat dit aangepast kan worden.

### **Evaluatie**

De afspraken die u bij de start van de zorgverlening heeft gemaakt en die in het zorg(leef)plan staan vermeld, worden minimaal twee keer per jaar met u en alle betrokken zorgverleners besproken. Wanneer u zelf uw wensen en behoeftes niet voldoende kenbaar kunt maken, zorg dan dat er iemand is die dit namens u kan doen. U en uw wettelijk vertegenwoordiger mogen het zorg(leef)plan te allen tijde inzien en indien nodig (laten) corrigeren.

### **Medicatie**

Het kan zijn dat u i.v.m. een ziekte of beperking medicijnen gebruikt. In Lindenhof worden geneesmiddelen afgeleverd door een apotheek. Zoveel mogelijk worden de medicijnen in zakjes verstrekt waarop staat op welke dag en op welk moment de inhoud moet worden ingenomen. De geneesmiddelen worden verstrekt door verzorgenden. Wanneer u in Lindenhof komt wonen, geef dit dan door aan uw oude apotheek zodat u geen dubbele rekeningen ontvangt.

### **Maatschappelijk werk**

Verhuizen naar een verpleeghuis/woonzorgcentrum is een ingrijpende gebeurtenis. Het is heel goed mogelijk dat u of uw omgeving moeite heeft met de veranderingen. Pieter van Foreest heeft een aantal maatschappelijk werkers in dienst die kunnen ondersteunen bij het oplossen van en het omgaan met problemen in het dagelijks leven. Samen kijkt u wat er voor nodig is en wat u en uw omgeving kunnen doen om de situatie te verbeteren. Heeft u behoefte aan ondersteuning bij de veranderingen in uw leven? Bespreek dit met uw contactverzorgende. Afhankelijk van uw indicatie kan de hulp van de maatschappelijk werkende ingeroepen worden.

### **Welzijn**

Wellicht heeft u hobby's of sociale activiteiten die u erg leuk vindt, maar die u door bepaalde redenen niet meer kunt doen. Samen met uw contactverzorgende en begeleider welbevinden kan gekeken worden welke hobby's of interesses u weer zou willen oppakken en hoe dit het best georganiseerd kan worden. Bij het activiteiten aanbod wordt uitgegaan van de wensen en de interesses van de bewoners. De activiteiten zijn vrij toegankelijk, maar er kan om een eigen bijdrage gevraagd worden.

### **Waar heeft u recht op bij Pieter van Foreest?**

Op de website van Pieter van Foreest vindt u het informatieboekje "Waar heeft u recht op?". Dit boekje is bedoeld voor alle cliënten met een indicatie die bij Pieter van Foreest wonen of verblijven. Om in een locatie van Pieter van Foreest te kunnen wonen is een indicatie zorg met verblijf (ZZP) nodig. In het informatieboekje kunt u lezen op welke vergoedingen u recht heeft en voor welke producten u zelf moet betalen. Heeft u liever een geprinte versie? Dan kunt u deze opvragen bij de contactverzorgende.

### **Algemene Voorwaarden**

Op onze website vindt u de algemene voorwaarden. Ook vindt u hier de brochures 'Waar heeft u recht' en 'Huisregels Pieter van Foreest'.

U vindt de informatie onder het kopje 'Algemene Voorwaarden' via deze link.

<https://pietervanforeest.nl/brochures>



### **Eigen bijdrage**

Wanneer u zorg ontvangt via de Wet langdurige zorg (Wlz) betaalt u een eigen bijdrage voor zorg met verblijf. Met de eigen bijdrage betaalt u een deel van de kosten van de zorg. Met uw inkomen en vermogen, uw huishouden en uw indicatie stelt het CAK uw eigen bijdrage per maand vast. Wilt u hier meer informatie over? Ga dan naar [www.cak.nl](http://www.cak.nl).

### **Particuliere eigendommen**

Het spreekt vanzelf dat u zuinig bent op uw persoonlijke en waardevolle eigendommen. Pieter van Foreest aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor geld, papieren of andere waardevolle bezittingen van bewoners. Wij adviseren deze op een passende plaats te bewaren zodat ze niet kwijtraken of verdwijnen. Mocht u iets missen, neem dan contact op met uw contactverzorgende en indien het diefstal betreft, doe aangifte bij de politie. Daarnaast adviseren wij u om persoonlijke eigendommen discreet te merken. Denk hierbij aan een bril of gehoorapparaat. Dit voorkomt misvattingen.

### **Verhuizen of overplaatsen**

Voor u in een locatie van Pieter van Foreest bent komt wonen, is samen met u bekeken welke locatie voor u het beste geschikt is en waar u wilde wonen. Door eventuele veranderingen in uw zorgvraag kan het gebeuren dat de locatie waar u voor gekozen heeft niet langer passend en/of gewenst is. Wanneer verhuizing of overplaatsing van toepassing is, zal dit van tevoren met u en uw familie besproken worden en samen zal gekeken worden naar een locatie waar u zich het best thuis zult voelen. In het informatieboekje "Waar heeft u recht op bij Pieter van Foreest?" staan de vergoedingen bij verhuizingen beschreven. Doorslaggevend voor de keuze van verhuizing of overplaatsing is altijd de mate van veilige en verantwoorde zorg. Dit wordt altijd in samenspraak gedaan met u, uw familie en de betrokken zorgverleners.

### **Cliëntondersteuning**

Wanneer u verhuist naar een woonzorgcentrum of verpleeghuis komt er veel op u en uw naasten af. Er is een hoop te regelen en er worden veel beslissingen van u gevraagd om de zorgverlening zo passend mogelijk te maken. Onafhankelijke ondersteuning van iemand die kennis van zaken heeft kan dan heel prettig zijn. In een aantal gevallen is dit recht ook in de wet vastgelegd.

### **Cliëntondersteuner Wet langdurige zorg**

Alle mensen die recht hebben op langdurige zorg (met een Wlz indicatie) kunnen hulp krijgen van een cliëntondersteuner. Hij of zij ondersteunt u of uw naaste met al uw vragen

rondom het regelen en de uitvoering van langdurige zorg. Wilt u gebruik maken van deze cliëntondersteuning? U kunt terecht bij uw zorgkantoor of de onafhankelijke cliëntondersteuners van MEE en Adviespunt Zorgbelang. U kunt zelf kiezen van wie u cliëntondersteuning wilt ontvangen en rechtstreeks contact opnemen met de betreffende organisatie.

### **Cliëntondersteuner Wet zorg en dwang**

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht. Deze wet regelt de voorwaarden waaronder gedwongen zorg mag worden toegepast evenals de rechten van mensen met een verstandelijke beperking of psychogeriatrische aandoening. Een van die rechten is het recht op ondersteuning bij vragen of klachten over onvrijwillige zorg door een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon is er voor u en uw familie. De cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en Dwang is bereikbaar via het algemene nummer van Zorgstem: 088 678 1000. Meer informatie vindt u op onze website. Op de website [www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl](http://www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl) vindt u uitleg over de Wet zorg en dwang en de cliëntvertrouwenspersoon.

### **Privacy**

Wij vinden uw privacy erg belangrijk, ter bescherming van uw privacy is er een privacyreglement vastgesteld, zoals bepaald bij de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Een vereenvoudigde verklaring is opgenomen in de privacyverklaring. Deze vindt u terug op onze website.

### **Film en foto**

Binnen Pieter van Foreest wordt er veel georganiseerd voor bewoners. Het is leuk wanneer er nagenoten kan worden van deze gezellige momenten. Daarom kan het zijn dat er tijdens evenementen foto's of filmopnames gemaakt worden. Deze foto's en filmpjes kunnen intern of extern gebruikt worden, denk bijvoorbeeld aan een foto bij een persbericht of een fotocollage voor op de locatie. Uiteraard gaat Pieter van Foreest hier op integere manier mee om. Wilt u liever niet op de foto staan? Geef dit dan aan bij uw contactverzorgende, dan kan hier rekening mee worden gehouden.

### **Inzagerecht**

Om de zorg te kunnen geven die u nodig heeft, worden uw gegevens vastgelegd. Uiteraard gaat Pieter van Foreest vertrouwelijk met uw gegevens om. Zo hebben alleen diegenen die rechtstreeks met uw verzorging of behandeling te maken hebben toegang tot uw gegevens. Als het nodig is, worden ook bijvoorbeeld aan de specialist in het ziekenhuis gegevens verstrekt. Wanneer uw gegevens niet (langer) juist zijn, kunt u uw contactverzorgende vragen de gegevens te veranderen. Bij beëindiging van de zorgverlening worden uw gegevens in principe vijftien tot twintig jaar bewaard. Het wettelijke inzagerecht is vastgelegd in overleg met de Cliëntenraad.

### **Caren zorgt**

Wanneer u verhuist naar Lindenhof kunnen u en uw mantelzorgers gebruik maken van de website Caren zorgt. Deze website zorgt ervoor dat u zoveel mogelijk de regie over uw eigen leven behoudt. Met Caren zorgt heeft u makkelijk inzage in uw algemene en medische rapportages, metingen en het zorgplan. Daarnaast kan via Caren zorgt gemakkelijk contact

gelegd worden met uw zorgverlener maar ook met uw mantelzorgers en kunnen afspraken worden gemaakt en bekeken. Veiligheid en privacy zijn erg belangrijk, daarom is er een activatiecode nodig die Pieter van Foreest verstrekt alvorens dergelijke gegevens zichtbaar zijn.

### **Als u uw belangen niet (meer) goed kunt behartigen**

Toen u bij ons in zorg kwam, is u gevraagd een contactpersoon aan te wijzen voor ons als aanspreekpunt. De contactpersoon wordt gebeld als er iets aan de hand is, geeft het bericht door aan andere familieleden en zorgt ervoor dat de familie zo nodig in actie komt, maar zorgt ook voor praktische zaken. Geadviseerd wordt om ook een vertegenwoordiger aan te wijzen, die namens u medische en zorgbeslissingen kan nemen op het moment dat u daartoe zelf niet meer in staat bent. De contactpersoon en vertegenwoordiger zijn meestal dezelfde persoon, maar kunnen ook verschillende personen zijn. Indien u niet meer in staat bent om zelf een vertegenwoordiger aan te wijzen, dan staat in de wet (in volgorde) wie als uw vertegenwoordiger mag optreden en dat is dan iemand uit uw naaste familie. Het is ook mogelijk via de rechter een mentor te benoemen, die u adviseert en zoveel mogelijk in overleg met u beslissingen neemt over verzorging en verpleging. Als u niet meer in staat bent uw financiële zaken te regelen, dan kunt u hier ook een contactpersoon voor aanwijzen. Dit kan een ander contactpersoon zijn dan degene die uw zorgbelangen behartigt. Het is ook mogelijk (een deel van) uw bezittingen onder bewind te laten stellen. De rechter benoemt in dit geval een bewindvoerder. Als u bovendien ook andere beslissingen niet meer goed kunt nemen, bestaat de mogelijkheid van onder curatele stelling. Op onze website vindt u meer informatie en uitleg over het aanwijzen van een contactpersoon of vertegenwoordiger.



# Inspraak

## Cliëntenraad

De Cliëntenraad (CR) behartigt de belangen van de cliënten. Ze speelt een belangrijke rol in het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de zorg. De Cliëntenraad behandelt zaken die direct of indirect betrekking hebben op de zorg en praktische zaken. Bijvoorbeeld: kwaliteit van de zorgverlening en maaltijden; de inhoud van de huisregels; verbouwingen en nieuwbouw en samenwerking met andere zorgorganisaties.

## Cliëntmedezeggenschap

Op uw locatie is een Lokale Cliëntenraad. Zaken die op lokaal niveau van belang zijn worden besproken in de Lokale Cliëntenraad, die frequent contact heeft met de locatiemanager. Deze onafhankelijke raad houdt uw belangen constant in het oog. Dat doen ze door signalen op te vangen, regelmatig met iedereen te praten en onderwerpen die onder de cliënten leven bespreekbaar te maken. Kwaliteit van leven maken we immers samen. Afgevaardigden uit enkele Lokale Cliëntenraden en uit de Cliëntenraad Pieter van Foreest Thuis vormen de Centrale Cliëntenraad, die zich bezighoudt met zaken die de locaties en Pieter van Foreest Thuiszorg overstijgen.

## Klachten

Wij doen ons uiterste best om het u zoveel mogelijk naar de zin te maken. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over uw verzorging of de manier waarop er met u is omgegaan. Heeft u een klacht? Een gesprek met de betreffende medewerker of met uw contactverzorgende lost vaak al veel op. Bent u hier niet tevreden over, wendt u zich dan tot de teammanager. Komt u er samen nog niet uit, neemt u dan contact op met de locatiemanager. Ook daar kunt u uw gevoelens van onvrede uiten. Komt u hier niet uit, neem dan contact op met de klachtenfunctionaris via onze website. Deze persoon is onpartijdig en kijkt samen met u naar de beste manier om de klacht op te lossen.

## Waardering

We kunnen het ons voorstellen dat u of uw familieleden soms een extraatje willen geven aan één of meerdere medewerkers. Toch hebben wij liever niet dat u dit doet. Alle medewerkers dragen namelijk hun steentje bij; heel direct en dicht bij de bewoners, maar ook indirect, zoals bij de receptie of in de keuken. Het is daarom moeilijk onderscheid te maken in wie wel of niet een beloning zou moeten ontvangen. Wilt u uw waardering uiten? Een brief of een kaartje met daarop uw blij van waardering is het beste compliment dat u kunt geven. U kunt het compliment persoonlijk overhandigen of via de website [www.pietervanforeest.nl](http://www.pietervanforeest.nl) kenbaar maken. U kunt uw waardering ook uitspreken via ZorgkaartNederland. Dit kan via de website [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

# VOORZIENINGEN OP LOCATIE

## Van A tot Z

## Afval

- Huisafval kan in dichte zakken in de vuilruimte op de begane grond afgeleverd worden.
- Glaswerk kan in de gele container, welke in de vuilruimte op de begane grond staat, gedeponeerd worden.
- Oudpapier kan in de blauw container, in de vuilruimte op de begane grond, gedeponeerd worden.
- Grofvuil kan weggebracht worden naar de milieustraat aan de Voltaweg 11, te Delft. U heeft hiervoor een pasje nodig, deze is te verkrijgen via de receptie.
- Incontinentiemateriaal kan in een plasticzak in de zogenoemde 'inco emmer' verzameld worden.

## Afwezigheid

Bent u één of meerdere dagen afwezig? Wilt u dit dan doorgeven bij de receptie. Zo kan er rekening worden gehouden met bijvoorbeeld de maaltijd of bij calamiteiten. Tijdens uw afwezigheid mogen medewerkers uw kamer niet betreden. Uitgezonderd zijn de werkzaamheden omtrent het voorkomen van de legionellabacterie. Hiervoor worden wekelijks de kranen doorgespoeld. Na overleg met u of uw contactpersoon eveneens toegang verlenen aan medewerkers huishouding en voor het wasdelen.

## Alarm-/zorgoproepsysteem

Uw appartement beschikt over een alarm/zorgoproepsysteem. U heeft een pols of halsalarm. Als u hulp nodig heeft van de zorg kunt u op deze knop drukken. Een zorgmedewerker zal dan zo spoedig mogelijk contact met u opnemen over hoe wij u kunnen helpen.

## Bibliotheek

Op de begane grond bij de grote spiegel is een minibibliotheek. Hier vindt u een diversiteit aan boeken. De boeken worden regelmatig vernieuwd. U kunt hier gratis gebruik van maken.

## Brandveiligheid

Voor bewoners van Lindenhof is het heel belangrijk om te weten dat er veel aandacht wordt geschonken aan de brandveiligheid in het huis. In de locatie is een automatische brandmeldinstallatie aanwezig.

Deze bestaat uit:

- Een brandmeldcentrale
- Rookmelders
- Handbrandmelders

In alle ruimtes, ook in uw appartement, zijn brandmelders op de plafonds geplaatst die bij rookontwikkeling rechtstreeks de brandweer alarmeren. Een brandmelding gaat via de brandmeldcentrale naar de brandweer. Een brandmelding komt ook binnen op de telefoon van de dienstdoende medewerkers, waarna onmiddellijk alle aanwezigen worden gealarmeerd. Bij de slangenhaspels in de gangen van het gebouw zijn zogenaamde handbrandmelders (rode

kastjes) aangebracht. Bij brand kan het glaasje worden ingedrukt en gaat de brandmelding naar het brandmeldtableau.

Bij de locatie is een noodplan aanwezig. In dit noodplan staat precies beschreven, wat de medewerkers moeten doen in geval van een brandalarm. Medewerkers zijn opgeleid als bedrijfshulpverlener (BHV). Zij zorgen voor de eerste veiligheid tijdens calamiteiten. Ook als bewoner is het uiteraard belangrijk om te weten wat er gedaan moet worden in het geval van brand, maar nog belangrijker is het voorkomen van brand. Daarom verzoeken wij u zich te houden aan de volgende regels:

- Het gebruik van open vuur, zoals kaarsen, olielampjes, waxinelampjes/theelichtjes is verboden.
- Het gebruik van halogeen verlichting is niet toegestaan
- Laat elektrische apparaten niet onnodig aanstaan, dus zet uw televisie 's avonds uit en niet in de stand-by stand.
- Gebruik geen elektrische kacheltjes, dekentjes en dergelijke.
- Gebruik geen ondeugdelijke apparatuur en/of snoeren en zorg ervoor dat elektrische apparaten zijn voorzien van het CE keurmerk
- Bewaar geen licht ontvlambare stoffen zoals spiritus, (was)benzine, gasflesjes en dergelijk in het appartement.
- Houd nooduitgangen en vluchtwegen vrij van obstakels.
- Gebruik geen brandbare feestartikelen.

Tenslotte is het heel belangrijk dat u in geval van brand het hoofd koel houdt en aan de volgende zaken denkt:

- Blijf kalm en raak niet in paniek
- Meld de brand via rode alarmeringskastje door middel van het in slaan van het ruitje
- Sluit ramen en deuren
- Gebruik geen lift
- Volg de aanwijzingen op van de medewerkers

Indien noodzakelijk zal de brandweer de evacuatie van de bewoner uitvoeren. Voor een evacuatie zijn verzamelplaatsen aangewezen. Deze staan per locatie vermeld in het noodplan. Tot slot kunnen wij u nog melden, dat in alle locaties door de brandweer samen met met de BHV'ers, periodiek brandinstructies en/of oefeningen worden gehouden.

### **Dagopening**

Een aantal keer per week vindt voorafgaande aan het koffie drinken in het restaurant om 10.30 uur een dagopening plaats.

### **Eigen bijdrage**

Wanneer u zorg ontvangt via de Wet langdurige zorg (Wlz) betaalt u een eigen bijdrage voor zorg met verblijf. Met de eigen bijdrage betaalt u een deel van de kosten van de zorg. Met uw inkomen en vermogen, uw huishouden en uw indicatie stelt het CAK uw eigen bijdrage per maand vast. Wilt u hier meer informatie over? Ga dan naar [www.cak.nl](http://www.cak.nl).

### **Folderrek**

In het folderrek op de locatie staan verschillende folders en brochures van Pieter van Foreest. De folders zijn ook terug te vinden op de website [www.pietervanforeest.nl](http://www.pietervanforeest.nl). Het staat u vrij een folder mee te nemen om te bewaren. Bent u op zoek naar informatie en kunt u dit niet terug vinden in één van de folders vraag dit dan na bij een van de zorgmedewerkers. Zij kunnen u verder helpen.

### **Het Buitenhof**

'Het Buitenhof' is gelegen op het terrein van Lindenhof, gevestigd in het naastgelegen appartementencomplex. In 'Het Buitenhof' zijn verschillende diensten ondergebracht, zoals een kapsalon, pedicure en een winkel waar u terecht kunt voor dagelijkse boodschappen.

### **Huisdienst**

In Lindenhof wordt in principe elke twee weken op woensdagmiddag om 14.30 uur een huisdienst/viering gehouden in het restaurant. Deze hebben hoofdzakelijk een Protestant-Gereformeerd karakter. Af en toe gaan er ook Rooms Katholieke geestelijken voor.

### **Huisdieren**

Uw huisdieren zijn van harte welkom binnen Lindenhof. Wij maken wel graag duidelijke afspraken met u en uw mantelzorger over de verzorging van het huisdier. Wij stellen als voorwaarde dat andere bewoners geen last ondervinden van de huisdieren. Onder last valt o.a. geluidsoverlast maar ook allergieën. Honden van bezoekers dienen aangeliend te worden. De honden zijn welkom in het restaurant waarbij we u vragen rekening te houden met de medebewoners.

### **Ideeënbus**

Lindenhof wil alle medewerkers, cliënten, familie en vrijwilligers stimuleren tot het ontwikkelen van ideeën, waardoor de organisatie op het gebied van doelmatigheid, leefklimaat, werkmethoden, veiligheid en milieu kan worden verbeterd. De ideeën kunt u deponeren in de ideeënbus, deze kunt u vinden in de dienstgang op de begane grond, richting de Hofkamer achter de klapdeuren.

### **Informatie**

Bent u benieuwd naar wat er leeft op de locatie? Heeft u vragen over bepaalde diensten of producten van Pieter van Foreest? U kunt op verschillende manieren op de hoogte blijven.

1. Het folderrek in de voorhal
2. Kabelkrant op uw TV
3. Nieuwsbrief

### **Kapsalon**

De dames- en herenkapsalon is gevestigd in 'Het Buitenhof' en is woensdag en vrijdag geopend van 09.30 uur tot 17.00 uur bent u er van harte welkom. Een afspraak kunt u rechtstreeks met de kapsalon maken via telefoonnummer 06-11482049.

### **Parkeren**

Lindenhof beschikt over gratis parkeervoorzieningen in de directe omgeving van het gebouw. Wij willen u vragen niet voor de ingang van de gebouwen te parkeren i.v.m. de bereikbaarheid van de hulpdiensten. Buiten het eigen terrein (in de wijk) is het betaald parkeren.

### **Koffie en thee**

De gehele dag door wordt er koffie en thee geserveerd in restaurant De Lindenbloesem. Mocht u door omstandigheden niet zelf voor koffie of thee kunnen zorgen en is het voor u niet mogelijk om naar het restaurant te komen, dan kunt u koffie of thee in uw appartement geserveerd krijgen.

### **Kopiëren en faxen**

Het is mogelijk om tegen betaling gebruik te maken van het kopieer- en faxapparaat. Hiervoor kunt u terecht bij de receptie.



### **Kranten**

De kranten worden bij de receptie bezorgd en indien u geabonneerd bent, kunt u deze daar ophalen. Mocht dat niet meer lukken dan wordt de krant door een medewerker bij u gebracht.

### **Maaltijden**

De warme maaltijd wordt iedere dag om +/- 12.15 uur in het restaurant geserveerd. De maaltijd bestaat altijd uit een voorgerecht, hoofdgerecht en een nagerecht. Wilt u de maaltijd in het appartement gebruiken, dan kunt u dat aangeven bij de verzorging. Wilt u iemand mee laten eten, dan kan dat, na opgave (24 uur van te voren) en tegen betaling. Hiervoor kunt u terecht bij de receptie.

### **Nieuwsbrief**

De nieuwsbrief komt iedere eerste van de maand uit met daarin informatie c.q. mededelingen omtrent Lindenhof. Tevens worden er activiteiten en informatie vanuit diverse disciplines geplaatst. Mocht u een bijdrage willen leveren, dan kunt u dit voor de 25e van de maand bij de receptie inleveren. De redactie stelt het zeer op prijs bijdragen van cliënten te ontvangen!

### **Overlijden**

In geval van overlijden wordt de uitvaart geregeld door familie of de zaakwaarnemer. Indien gewenst bestaat de mogelijkheid tot opbaren in het appartement. Ook kunt u ervoor kiezen de geestelijk verzorger te betrekken bij de uitvaart. Voor informatie hierover kunt u contact opnemen met de geestelijk verzorger.

### **Particuliere eigendommen**

Het spreekt voor zich dat u zuinig bent op uw persoonlijke en waardevolle eigendommen. Pieter van Foreest aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor geld, papieren of andere waardevolle bezittingen van bewoners. Wij adviseren deze op een passende plaats te bewaren zodat ze niet kwijtraken of verdwijnen. Het is mogelijk bij de technische dienst een kluisje aan te vragen, de sleutel blijft dan in eigen beheer.

### **Pedicure**

Er is aan Lindenhof een pedicure verbonden, maar u kunt ook uw 'eigen' pedicure aanhouden. Informatie kunt u verkrijgen bij de receptie en is terug te vinden in de nieuwsbrief.

### **Post**

De post wordt bij u bezorgd in het appartement. Daarbij wordt uitdrukkelijk met uw privacy rekening gehouden. In geen geval wordt uw post door anderen geopend tenzij u hierover met uw contactverzorgende andere afspraken over gemaakt heeft. Dit wordt altijd genoteerd in uw zorgdossier. In de voorhal van Lindenhof hangt een brievenbus waar u uw uitgaande post in kunt deponeren. Deze bus wordt dagelijks geleegd.

### **Receptie**

De receptie van Lindenhof is van maandag t/m vrijdag geopend van 9.00 uur tot 17:00 uur en op zaterdag van 10.00 uur tot 16.00 uur. U kunt hier terecht voor algemene vragen en voor het opgeven van technische klachten. U kunt ook kaarten, postzegels en maaltijdbonnen kopen.

### **Restaurant**

Restaurant Lindebloesem bevindt zich op de begane grond. Het is een algemene ruimte waar iedereen welkom is. Iedere ochtend kunt u hier koffie of thee drinken. U kunt er tegen betaling een hapje of drankje bestellen. Betalen verloopt via consumptiebonnen die bij de receptie en bij de gastvrouw te koop zijn. De warme maaltijd wordt ook in het restaurant geserveerd. Bezoekers, maar ook bewoners uit de wijk kunnen tegen betaling eveneens een warme maaltijd gebruiken.

### **Roken / Rookvrije organisatie**

Bij Pieter van Foreest zorgen we goed voor onze cliënten en elkaar. Dat doen we samen. Daar hoort bij dat we met elkaar zorgen voor een gezonde, veilige en plezierige omgeving om te kunnen werken, leven, verblijven en wonen. Roken is in Nederland op steeds minder plekken toegestaan. Dit geldt voor openbare gebouwen, in de horeca, in de werkomgeving, ziekenhuizen en ook voor zorginstellingen. Pieter van Foreest is een rookvrije organisatie en dit is een rookvrije locatie. Rookt u? De contactverzorgende informeert u graag waar u als cliënt buiten eventueel wel kunt roken. Verder is het gehele terrein van Pieter van Foreest rookvrij.

### **Rolstoel/rollator**

Uit veiligheidsoverweging willen wij u vragen om rolstoelen en rollators in uw eigen appartement te stallen. Wanneer u in het bezit bent van een eigen rolstoel of rollator vragen wij deze zichtbaar te voorzien van een naam om verwarring te voorkomen.

### **Schoonmaak**

Lindenhof zorgt voor de (wekelijkse) schoonmaak van het appartement en de meubels naar maatschappelijke normen inclusief de schoonmaak van uw eigendommen m.u.v. de koelkast en in de kasten. Lindenhof zorgt ook voor de schoonmaakspullen die gebruikt worden door de medewerkers.

### **Service en techniek**

Voor het boren van gaten in de muren kunt u de medewerker service en techniek van Pieter van Foreest inschakelen. Technische gebreken aan het appartement en kleine technische gebreken aan uw eigendommen kunt u bij de receptie opgeven. Eventuele kosten voor het laatstgenoemde worden in rekening gebracht.

### **Sleutel en toegangspassen**

Wanneer het appartement u ter beschikking wordt gesteld krijgt u een sleutel en drie toegangspassen:

- 1 sleutel van het appartement
- 1 bewonerspas
- 2 familiepassen

Het verlies van de sleutel of een toegangspas moet direct gemeld worden bij de receptie of contactverzorgende. Tegen betaling kunt u bij de receptie een nieuwe sleutel/toegangspas bestellen. Mocht bij het inleveren de sleutel of één van de passen ontbreken, dan worden de kosten in rekening gebracht.



### **Teammanager facilitair**

De teammanager facilitair is de leidinggevende van onderstaande disciplines:

- Huishouding
- Technische Dienst
- Receptie
- Restauratieve voorzieningen

Voor vragen kunt in eerste instantie contact opnemen met een medewerker van de discipline. Voor een gesprek met de teammanager facilitair kunt u afspraak maken bij de locatiesecretaresse.

### **Teammanager wonen zorg en welzijn**

De Teammanager wonen zorg en welzijn is de leidinggevende van onderstaande disciplines:

- Zorg
- Welbevinden

Voor vragen ten aanzien van de zorg kunt u in eerste instantie contact opnemen met de contactverzorgende. Daarnaast kunt u voor een gesprek met de teammanager wonen zorg en welzijn bij de locatiesecretaresse een afspraak maken.

### **TV, internet en telefonie**

In de gemeenschappelijke ruimtes van de locatie is er de mogelijkheid om TV te kijken. In de publieke gemeenschappelijke ruimtes kan er bovendien gebruik gemaakt worden van de internet-hotspots 'Pieters Internet'. Indien u op de eigen kamer gebruik wenst te maken van TV, internet en/of telefonie voor persoonlijk gebruik, kunt u hiervoor een abonnement afsluiten bij leverancier Fiveth. Dit bedrijf verzorgt de aansluitingen hieromtrent. Informatie hierover, het aanmeldformulier en de tarieven treft u aan op onze website [www.pietervanforeest.nl](http://www.pietervanforeest.nl) op de locatiepagina onder het kopje brochures en voorwaarden.

### **Trappenhuizen**

In verband met de veiligheid van de bewoners zijn de trappenhuizen afgesloten. Vanaf de begane grond kan men wel naar boven de afdeling op, maar men moet met de lift naar beneden. Bij calamiteiten wordt het systeem automatisch ontgrendeld.

### **Veiligheid**

Medewerkers en bezoekers mogen niet zonder uw toestemming uw appartement betreden. Wij adviseren u dan ook om de deur altijd achter u te sluiten. Ook al gaat u voor even weg. In geval van nood hebben door de locatiemanager aangewezen medewerkers toegang tot uw appartement. Er wordt altijd een melding achtergelaten wanneer uw appartement betreden is. Neem bij verlies, diefstal of toegebrachte schade direct contact op met de Teammanager Wonen Zorg en Welzijn.

### **Verhuisbericht**

Bij het intakegesprek ontvangt u o.a. een 'formulier aangifte adreswijziging'. Dit formulier is nodig om bij de gemeente het adres te laten wijzigen. Wettelijk moet dit binnen 5 dagen na inhuizing.

### **Verjaardag**

Als u jarig bent dan krijgt u 's morgens een ontbijt geserveerd en een feestelijk versierde tafel in het restaurant of in uw appartement tijdens de warme maaltijd. Ook uw familie kan gezellig mee eten. Tegen betaling kunt u het dagmenu voor twee personen bijbestellen.

### **Voordeur**

De voordeur van Lindenhof is van maandag t/m vrijdag tussen 17.00 uur en 09.00 uur van buiten afgesloten, zaterdag tussen 16.00 uur en 10.00 uur en zondag de hele dag gesloten. Uiteraard is er wel altijd iemand aanwezig die de deur kan openen. In de uren dat de receptie onbemand is, kunt u gebruik maken van uw toegangspas of de bel. We vragen dan wel uw geduld. De voordeurbel is aangesloten op het oproepsysteem, daardoor kan het even duren voordat een medewerker u erin kan laten. U kunt d.m.v een druk op de zwarte knop, welke zich bevindt links van de buitendeur, wel van binnen naar buiten.

### **Wasvoorziening**

U kunt voor het wassen, drogen, strijken, stomen en merken een overeenkomst afsluiten bij CleanLease. De zogenaamde 'Mijn Waslijn'. Lindenhof is niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van kleding. Mist u was of is deze beschadigd? Neemt u dan contact op met de klantenservice van Cleanlease, tel.: 088-4002704 of per mail [klantenservice.zoetermeer@cleanlease.com](mailto:klantenservice.zoetermeer@cleanlease.com) Meer informatie vindt u in de inhuizingsmap.

### **Wekken**

's Morgens worden alle cliënten goedemorgen gewenst door de verzorging. Veel cliënten vinden het een veilig idee dat even gekeken wordt of alles in orde is. Indien u daar geen prijs op stelt, kunt u dit melden bij uw contactverzorgende.

### **Westland Orthopedie**

Bij de Westland Orthopedie kunt u terecht voor het aanmeten en/of vernieuwen van steunkousen. Mocht u hier gebruik van willen maken dan kunt u contact opnemen met de verzorging. Zij nemen dan op hun beurt contact op met Westland Orthopedie.

### **Wifi**

Bij alle locaties van Pieter van Foreest, waaronder dus ook Lindenhof, kunnen zowel cliënten, gasten en medewerkers gratis gebruik maken van het wifinetwerk Pieters Internet. Hiervoor is geen code nodig.

### **Winkel**

U kunt uw boodschappen doen bij de winkel gevestigd in Parkzicht. De winkel is geopend van maandag t/m zaterdag van 9.30 uur tot 12.30 uur. Mocht u uw boodschappen telefonisch willen bestellen en niet zelf op kunnen halen dan kunt u dit bij het winkelpersoneel aangeven. Voor uw bestellingen en het bezorgen van boodschappen kunt u bellen met de winkel op telefoonnummer 06 - 28762737.



SAMEN, JEZELF ZIJN, BOVEN VERWACHTING

# Pieter van Foreest

## Pieter van Foreest

Lindenhof is onderdeel van Pieter van Foreest. Een zorgorganisatie die een breed, flexibel pakket aan services en diensten biedt voor ouderen op het gebied van wonen, zorg, behandeling en welzijn in de regio Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp en Westland. Pieter van Foreest telt ongeveer 25 locaties, biedt Thuiszorg, Hulp bij het Huishouden en diverse services en diensten. Er werken 3400 medewerkers bij Pieter van Foreest en we mogen rekenen op de ondersteuning van zo'n 2400 vrijwilligers.

## Visie

### Wij zijn Pieter van Foreest

Wij vinden dat iedereen zichzelf moet kunnen zijn. Het leven leiden dat je zelf wilt. Gelukkig zijn zoals je daar zelf of samen naar streeft. Dat is de grootste rijkdom voor mensen. Ook als je hulp en ondersteuning nodig hebt.

Het leven en het welbevinden van onze cliënten, zoals zij zelf willen. Dáár staan we voor. Of je nu thuis woont of bij Pieter van Foreest, wij zorgen voor dé ondersteuning om dit te kunnen realiseren, zonder dat wij je leven overnemen.

Daarvoor werken we samen. Want alleen samen met de cliënt, familie, mantelzorgers, collega's, vrijwilligers, buurtgenoten en samenwerkingspartners kunnen we hét verschil maken. We zijn altijd met elkaar verbonden. Eén team om nieuwe ideeën te bedenken, te ontwikkelen en vooral gewoon te doen. Dat kunnen we. Samen bouwen. Steeds beter.

Wij willen de gewone dingen boven verwachting goed doen. Dat zit 'm vaak in iets kleins. De beleving. Hoe je contact maakt. Hoe je iets doet en hoe je overkomt in je dagelijkse werk. Daar hebben wij continue aandacht voor.

We bieden ruimte. Ruimte om te onderzoeken, te leren, te proberen en steeds verder te verbeteren. Ruimte voor nieuwe initiatieven. En dat kan overal beginnen. Met kleine stapjes in een omgeving waar iedereen zichzelf kan zijn.

Dat willen wij mogelijk maken, daar doen we alles voor. Met z'n allen. En met iedereen die meedoet. Zo zien we 't. Zo doen we 't.

## Missie

Wij zijn Pieter van Foreest. Wij bieden (complexe) zorg, ondersteuning en behandeling aan ouderen. Of zij nu thuis wonen of in één van de huizen van Pieter van Foreest. Onze missie is cliënten van betekenis te laten zijn. Dat betekent dat we aansluiten bij de eigenheid van onze cliënten. Bij hun persoonlijke wensen en gebruiken, zodat zij ervaren dat ze er bij Pieter van Foreest écht toe doen. Wij willen de gewone dingen boven verwachting doen. We willen werken volgens de laatste inzichten en hierin voorop lopen. Wij zetten in op een unieke samenwerking tussen cliënten, hun netwerken, vrijwilligers en professionals. Wij geloven dat wij samen met hen kunnen zorgen voor een zo groot mogelijke kwaliteit van leven van de cliënt.





Lindenhof  
Cort van der Lindenstraat 245  
2613LC Delft  
015 515 7800

December 2023