



**De Drie Linden**  
Saffier



**Informatie voor bewoners en  
naasten van De Drie Linden**

## Oog voor wat telt



De Drie Linden  
Westhovenplein 139  
2532 BE Den Haag  
070-3722000

Uitgave 21 augustus 2025

## **INLEIDING** **5**

## **WELKOM IN DE DRIE LINDEN** **6**

|                           |          |
|---------------------------|----------|
| DE LOCATIE DE DRIE LINDEN | 6        |
| DEMENTIE                  | 7        |
| <b>VISIE</b>              | <b>8</b> |
| VISIE VAN SAFFIER         | 8        |
| VISIE DOMEIN DEMENTIE     | 9        |

## **BIJ AANVANG** **10**

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| WET LANGDURIGE ZORG               | 10 |
| ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR ZORG    | 10 |
| WET GENEESKUNDIGE                 |    |
| BEHANDELOVEREENKOMST              | 10 |
| WETTELIJK VERTEGENWOORDIGER       | 11 |
| EERSTE CONTACTPERSOON             | 11 |
| IDENTITEITSBEWIJS EN INSCHRIJVING | 11 |
| BEWONERSPLAN                      | 12 |
| REANIMATIEBELEID                  | 12 |
| ELEKTRONISCH ZORGDOSIER EN HET    |    |
| CLIËNTPORTAAL                     | 12 |
| APPARTEMENT                       | 13 |
| TELEFOON, TELEVISIE EN INTERNET   | 13 |
| TOILETARTIKEL EN                  |    |
| HOORTOESTELBENODIGDHEDEN          | 13 |
| HUIDIEREN                         | 13 |
| MEDICATIE                         | 14 |
| WASSEN VAN KLEDING                | 14 |
| VERZEKERINGEN                     | 15 |

## **TIJDENS UW VERBLIJF** **16**

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| BEZOEK                                  | 16        |
| LOGEREN                                 | 16        |
| ONDERSTEUNING VOOR EN DOOR              |           |
| NAASTEN                                 | 16        |
| HUISBLAD LINDENNIEUWS                   | 17        |
| HUISKAMERS EN WOONKEUKENS               | 18        |
| ETEN EN DRINKEN                         | 18        |
| CLIËNTENRAAD                            | 18        |
| MEDEWERKERS                             | 19        |
| MONDZORG                                | 21        |
| KAPSALON                                | 22        |
| ROLSTOEL EN SCOOTMOBIEL                 | 22        |
| SCHOONMAAK EN ONDERHOUD                 | 22        |
| ROOKVRIJBELEID                          | 22        |
| TRANSFERBELEID                          | 22        |
| TAXIVervoer                             | 23        |
| WELZIJN EN                              | 23        |
| VRIJWILLIGERS                           | 24        |
| <b>KWALITEIT, VEILIGHEID EN PRIVACY</b> | <b>24</b> |
| BESCHADIGINGEN EN VERMISSINGEN          | 24        |
| BRANDVEILIGHEID EN                      |           |
| BEDRIJFSHULPVERLENING                   | 25        |
| GRIEPVACCINATIE                         | 25        |
| HYGIËNE EN INFECTIEPREVENTIE            | 25        |
| KLACHTENREGELING                        | 25        |
| KWALITEIT VAN ZORG                      | 26        |
| LEGIONELLA                              | 27        |
| PERSOONLIJKE EIGENDOMMEN                | 27        |
| PRIVACYBELEID                           | 27        |
| WET ZORG EN DWANG (WZD)                 | 28        |

## **DE DRIE LINDEN VERLATEN** **29**

|                        |    |
|------------------------|----|
| OVERLIJDEN             | 29 |
| OPLEVERING APPARTEMENT | 29 |

## **BIJLAGEN** **30**

In samenwerking met de gemeente Den Haag, Saffier, Syntrus Achmea, Arcade en Stebru Bouw is het gelukt om sociale woningbouw en een woonzorgconcept te faciliteren in één bouwontwerp met één gemeenschappelijke binnentuin. Saffier heeft hier 119 éénkamerappartementen voor beschermd wonen met 24-uurs zorg en aanvullende voorzieningen op het gebied van welzijn en gezondheid gehuurd. Uitgangspunt hierbij is dat De Drie Linden een locatie is voor beschermd wonen, met de nadruk op wonen en welzijn. Saffier heeft de woningen eind september 2020 in gebruik genomen.





# Inleiding

Beste bewoner en naasten,

Hierbij heten wij u van harte welkom in De Drie Linden.

Wij weten dat de stap naar een zorginstelling een moeilijke is. Hoe kunnen we er voor u zijn? Er komt waarschijnlijk veel informatie op u af. Daarom hebben wij deze informatiemap samengesteld. U vindt hierin praktische informatie over de locatie, onze visie en manier van werken en informatie over veiligheid en privacy.

Mochten er toch nog vragen zijn, dan kunt u terecht bij uw Gids.

Wij wensen u en uw naaste een fijne tijd in De Drie Linden.



Pascal van der Kraaij

Domeinmanager Expertise Dementie



Connie Kremers, Connie Roomer en  
Linda Pabbruwee

Teammanagers De Drie Linden

# Welkom in De Drie Linden

De Drie Linden maakt, samen met nog negen woonzorgcentra en verpleeghuizen in de wijken Haagse Hout, Loosduinen, Escamp en Segbroek, deel uit van Saffier.

➤ Een overzicht van alle locaties is opgenomen achter in deze map.

## De locatie De Drie linden

In de Haagse wijk Moerwijk, aan Park Overvoorde, vindt u De Drie Linden. De Drie Linden is een mooi woon- en behandelcentrum, waar wij zorg bieden aan 119 ouderen met dementie.

## Kleinschalig wonen

In De Drie Linden wonen de bewoners in een kleinschalige woonvorm. Er verdieping wonen de mensen met 10 bij elkaar. Samen delen ze één woonkeuken, een huiskamer en een loggia. Door de kleinschaligheid ligt het accent op herkenbaarheid en huiselijkheid.



## Indeling van de huizen

In de Koningslinde bevindt zich op de begane grond het restaurant met verschillende gezellige zitjes, spulletjes waarmee herinneringen kunnen worden opgehaald en een klein winkeltje. Ook de fysiotherapieruimte bevindt zich hier. In de Winterlinde zijn de kapsalon, de tandarts en de activiteitenruimte te vinden. Daarnaast zijn ook de kantoren en een vergaderzaal hier gevestigd. Zowel de Koningslinde als de Winterlinde en de Zomerlinde hebben 4 woonetages. Bewoners hebben hier een eigen appartement en delen met maximaal 10 bewoners een woonkamer en woonkeuken. De groepswoningen geven het gevoel van een beschermde en intieme omgeving. In de prachtige binnentuin van De Drie Linden is het heerlijk toeven. Het is mogelijk om hier een wandelingetje te maken en er zijn her en der zitplekjes en terrassen. De beplanting is zo aangelegd dat de tuin gedurende de vier seizoenen op verschillende plekken in bloei staat. Er worden regelmatig activiteiten met bewoners in de tuin gedaan.

## Bereikbaarheid

### Met het openbaar vervoer:

- Tram 16 tramhalte Betje Wolffstraat, 4 minuten lopen
- Bus 23 bushalte Sammersweg, Rijswijk, 8 minuten lopen
- Bus 51 bushalte Guntersteinweg, 10 minuten lopen

### Met de auto:

- Wanneer u 'Westhovenplein Den Haag' in uw navigatie invoert leidt dit naar onze locatie.

## Huisregels

Bij Saffier staat een goede en veilige sfeer in onze huizen en locaties voorop, daarom zijn er huisregels opgesteld bestemd voor bewoners, familie, bezoekers, vrijwilligers en medewerkers.

- *De huisregels zijn als bijlage opgenomen in deze map*

## Dementie

Dementie is een verzamelnaam voor ruim 50 ziektes. Deze ziektes tasten de hersenen aan en zorgen voor een geleidelijke achteruitgang van iemands geestelijke gezondheid. Kenmerkend zijn een voortschrijdend verlies van geheugen en van het denk- en oordeelsvermogen. De meest bekende vorm van dementie is Alzheimer, maar er zijn ook tal van andere vormen van dementie.

Mocht u meer informatie willen over het dementie, dan kunt u terecht op verschillende websites, waaronder [www.dementie.nl](http://www.dementie.nl) en [www.alzheimer-nederland.nl](http://www.alzheimer-nederland.nl).



## Visie

### Visie van Saffier

De kortste samenvatting van ons DNA is ons motto: Oog voor wat telt.  
Het DNA van Saffier wordt gekenmerkt door drie belangrijke bouwstenen: aandacht, betekenis en zorg van nu en de toekomst.

**Aandacht** houdt in dat er oprechte interesse is in de bewoners en hun naasten, waarbij respectvolle nieuwsgierigheid en ondersteuning geboden wordt.

**Betekenis** staat voor het geven van het gevoel van waarde en het behouden van betekenisvolle relaties, zelfs in moeilijke omstandigheden, met behoud van eigen regie.

**Zorg van nu en de toekomst** impliceert het blijven ontwikkelen van vakmanschap en het anticiperen op de behoeften van bewoners, naasten en medewerkers, met gebruik van innovatieve ontwikkelingen om passende zorg te kunnen bieden.



## Visie Domein Dementie

In onze woonvoorzieningen wonen ouderen met verschillende vormen, stadia en uiting(en) van dementie. We streven zoveel mogelijk naar leven in een kleinschalige woongroep, waar bewoners kwaliteit van leven en een waardige mensgerichte benadering ervaren.

Het draait niet alleen om begrip tonen en leuke dingen doen. Het gaat erom dat we écht aansluiting vinden bij de bewoner:

*Wat wil de bewoner nog? Wat geeft hem of haar een gevoel van nuttig bezig zijn?*  
We willen het gevoel van zelfvertrouwen en eigen regie teruggeven wanneer dat is ontnomen.

Ook de veranderende, sociale rol van de belangrijkste naasten van bewoners is zeer belangrijk. Dit zien wij als onderdeel van de dagelijkse ondersteuning die we willen bieden.

## Sociale Benadering

Binnen het Domein Expertise Dementie hebben we ervoor gekozen om, in samenwerking met Tao of Care, Sociale Benadering te implementeren waarmee we een bewuste stap maken in de richting van een zorgomgeving waarin welzijn centraal staat.

De Sociale Benadering gaat over de mens zien achter de ziekte. Wij zien u als mens, niet als ziekte. Waar vroeger het medische model voorop stond, richten we ons nu op welzijn. Wij gaan uit van uw behoeften, aan bijvoorbeeld betekenisvolle relaties en een leven dat aansluit bij persoonlijke interesses en talenten, ook voor mensen met dementie. Daarom kijken we hoe iemand zijn hobby's en gewoonten kan voortzetten, bijvoorbeeld door met hulp van een naaste of vrijwilliger.

Onze ondersteuning en zorgverlening is ingericht om deze benadering zoveel mogelijk te ondersteunen.

## Domotica

In en om De Drie Linden wordt er gewerkt met een geavanceerd domoticasysteem. Binnen dit systeem kunnen zogenoemde leefcirkels worden ingesteld voor de bewoner, met als doel een zo groot mogelijke bewegingsvrijheid voor de bewoner. Bewoners dragen hiervoor een polsband met daarin een sensor. Per bewoner wordt in de cliëntplanbespreking en in overleg met naasten afgestemd wat de gewenste (en veilige) bewegingsruimte is.

# Bij aanvang

## Wet Langdurige Zorg

De Wet langdurige zorg (Wlz) regelt zware, intensieve zorg voor kwetsbare ouderen. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) beoordeelt vervolgens of iemand in aanmerking komt voor zorg vanuit de Wlz. Voldoet iemand aan de voorwaarden, dan geeft het CIZ een zogeheten Wlz-indicatie af. Dit is een besluit waarin staat dat iemand recht heeft op zorg vanuit de Wlz.

## Zorgprofielen

Omdat niet iedereen evenveel zorg nodig heeft, heeft het CIZ een indeling gemaakt in zorgprofielen voor verpleging en verzorging. Een zorgprofiel beschrijft de zorgbehoefte.

## Algemene voorwaarden voor zorg

Zorg en behandeling worden geleverd volgens de Algemene Voorwaarden voor zorg en verblijf van Actiz en BTN. Deze voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en LOC Zeggenschap in de zorg en zijn te vinden op de website van Actiz: [www.actiz.nl](http://www.actiz.nl).

## Wet Geneeskundige behandelovereenkomst

De wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst regelt de rechten en plichten de bewoner en is bedoeld om de positie te versterken en te verduidelijken.

In de wet staat dat:

- De bewoner zich kan laten vertegenwoordigen als hij/zij zelf niet in staat is eigen belangen te behartigen;
- Er een zorgovereenkomst tussen de bewoner/wettelijk vertegenwoordiger en het verpleeghuis moet zijn. Dit is de zorgleveringsovereenkomst;
- De bewoner/wettelijk vertegenwoordiger recht heeft op informatie;
- De privacy beschermd moet worden;

- De bewoner/wettelijk vertegenwoordiger toestemming moet geven voor behandeling, o.a. de medische behandelingsovereenkomst en het behandelplan;
- De bewoner/wettelijk vertegenwoordiger het recht heeft een klacht in te dienen.

## **Wettelijk vertegenwoordiger**

De bewoner voert de regie over het eigen leven. Er kunnen echter situaties ontstaan waarbij het wenselijk is dat er een vertegenwoordiger aangesteld wordt. Een vertegenwoordiger is degene die namens de bewoner beslissingen kan nemen.

De bewoner kan zelf iemand aanwijzen. Dit kan een familielid zijn of een officieel aangestelde mentor.

Op het moment dat een wettelijk vertegenwoordiger wordt aangewezen, dient de aanwijzer wilsbekwaam te zijn. Het is bovendien vereist dat de keuze op papier staat, een zogeheten volmacht.

Wij leggen de gegevens van de vertegenwoordiger vast in een schriftelijke verklaring. Deze wordt bewaard in het persoonlijk dossier.

Dat er een vertegenwoordiger is aangesteld wil niet zeggen dat de bewoner geen beslissingen meer zelf mag nemen. Het is zo dat wat hij/zij zelf kan beslissen ook zelf mag beslissen.

## **Eerste contactpersoon**

Wij vragen iedere bewoner een eerste contactpersoon op te geven. De contactpersoon wordt gebeld als er iets aan de hand is dat van belang is voor de familie en is de enige persoon waaraan wij informatie mogen geven over het welbevinden van de bewoner. De 1<sup>e</sup> contactpersoon is dus een belangrijk persoon voor ons, maar ook voor de andere dierbare naasten zoals vrienden of burens om, waar nodig, informatie mee te delen.

## **Identiteitsbewijs en inschrijving**

Het is in Nederland verplicht om een geldig identiteitsbewijs te hebben. Bij aanvang vragen wij hiernaar. Ook hebben wij het pasje van de ziektekostenverzekering nodig.

Het is de bedoeling dat de bewoner op het adres van De Drie Linden wordt ingeschreven bij de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA). In de opnamemap ontvangt u hiertoe het 'verhuisformulier instellingen' waarmee dit geregeld kan worden.

## Bewonersplan

Voor elke bewoner wordt een plan opgesteld met daarin doelen en afspraken. Als professionals gaan we jaarlijks met elkaar in gesprek om te kijken of we de bewoner nog voldoende ondersteunen. Wij zorgen ervoor dat we de ideeën van de eerste contactpersoon hierin meenemen.

## Levensloop

Binnen De Drie Linden besteden we aandacht aan de levensloop van de bewoner. Als we de bewoner goed leren kennen kunnen we informatie van en over de bewoner beter plaatsen en kunnen we het gesprek voeren en gerichte vragen stellen. Bij levensloop kunt u denken aan belangrijke gebeurtenissen in het leven, namen van kinderen of hobby's maar ook bijvoorbeeld de keuze voor muziek, de voorkeur voor bijvoorbeeld schilderen als activiteit of de interesse in auto's, die via de belevenistafel aan bod kan komen

Belangrijke persoonlijke keuzes en voorkeuren van de bewoner worden vastgelegd in het dossier, zodat alle collega's hiernaar kunnen handelen. Om de levensloop met de bewoner samen in beeld te krijgen, zijn er verschillende manieren mogelijk zoals een fotocollage, aan de hand van een kaartenspel of woordwolk. Dit doen wij alleen samen met de bewoner, als hij/zij het wilt. Wij vragen de naaste om een vragenlijst in te vullen als dat gewenst is.

## Reanimatiebeleid

Reanimeren is het levensreddend optreden bij hart- of ademhalingsstilstand c.q. het falen van vitale functies.

Voor alle bewoners geldt het reanimatiebeleid "Ja... Tenzij". Of dit beleid passend is bij de wens(en) van de bewoner of naaste, wordt bij aanvang besproken. Reanimatie komt ook aan de orde tijdens het eerste gesprek met de arts of verpleegkundig specialist. Afspraken hierover worden vastgelegd in het digitale dossier.

## Elektronisch zorgdossier en het cliëntportaal

Saffier werkt met een Elektronisch Cliënt Dossier (ECD) genaamd ONS-Nedap. Van elke bewoner is er een elektronisch zorgdossier, waarin voorkeuren, ondersteuning en medische gegevens zijn vastgelegd. Alleen medewerkers die hiertoe bevoegd zijn, hebben inzage in dit dossier. Dit is geregeld in de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).



De bewoner en de wettelijk vertegenwoordiger van de bewoner kan via het cliëntportaal CarenZorg het dossier inzien. Na de verhuizing ontvangt u een formulier waarmee u de aanvraag kan indienen.

## **Appartement**

In De Drie Linden heeft iedere bewoner een eigen appartement met eigen badkamer. De inrichting van het appartement bestaat uit een vaste inventaris waaronder, gordijnen, een hoog/laag bed en een kledingkast. Het is zo ingericht dat de zorg naar behoren uitgevoerd kan worden.

Eigen meubilair is ook van harte welkom, zodat de kamer wat meer aangekleed en vooral herkenbaar en vertrouwd is. Dit stimuleren wij zeer. Uitgangspunt hierbij is dat er veilige zorg kan worden geboden en dat er ruimte beschikbaar blijft voor het gebruik van hulpmiddelen zoals een rollator, rolstoel of tilapparaat. Vloerkleden zijn daarom niet toegestaan.

In het keukenblok zitten kastjes waarvan er één is afgesloten. Deze is bestemd voor zorgmaterialen. Er is in de keuken plek voor een koelkastje met afmeting 50x50x50 cm. Het plaatsen van een kookplaat of magnetron is om veiligheidsredenen niet toegestaan.

## **Telefoon, televisie en internet**

In elk appartement zit een individuele aansluiting voor televisie, telefoon en internet. U kunt zelf een tv meenemen en aansluiten. De provider is KPN en een abonnement kunt u rechtstreeks bij KPN afsluiten. De kosten hiervan zijn voor uw rekening. De aansluiting voor televisie en telefoon gaat middels glasvezel, het is belangrijk dat uw televisie geschikt is voor deze aansluiting.

Er is geen aansluiting voor een vaste telefoon.

In de gehele locatie is open gratis WIFI aanwezig: Saffier Gasten.

## **Toiletartikelen en hoortoestelbenodigdheden**

De bewoner of naaste dient zelf voor de aanwezigheid van toiletartikelen te zorgen en eventueel voor batterijen en reinigingsmiddel voor in het hoortoestel. De zorgmedewerker kan het toestel schoonmaken.

## **Huisdieren**

Het is mooi als wij het voor u mogelijk kunnen maken om uw vertrouwde huisdier(-en) mee te nemen. Wij zijn ervan overtuigd dat huisdieren op meerdere vlakken bijdragen aan een gelukkig leven. Huisdieren leveren plezier op.

Harige of gevleugelde vrienden vragen ook aandacht en verzorging. Mocht u uw huisdier willen meenemen dan zullen we met u hierover in gesprek gaan. Belangrijke uitgangspunten zijn dat er geen sprake zal zijn van overlast voor andere bewoners of medewerkers en dat de verzorging voor het dier volledig door u gedaan wordt.

## **Medicatie**

Wij nemen het medicatiebeheer over zodra de bewoner hier komt wonen. Homeopathische medicatie wordt niet door ons voorgeschreven of verstrekt en komen voor eigen kosten. Wel kunnen we helpen bij het geven van de homeopathische middelen.

## **Wassen van kleding**

Conform de Wet langdurige zorg zijn de waskosten voor bewoners die in een zorginstelling wonen, voor eigen rekening. Er zijn twee keuzes:

1. De kleding zelf wassen
2. De kleding tegen betaling via De Drie Linden laten wassen door een industriële textielverzorger

In de was-overeenkomst wordt de keuze vastgelegd.

### **Wasverzorging via De Drie Linden door een industriële textielverzorger**

Let op: omdat we kleding soms vaker en extern wassen zijn er meer kledingstukken nodig dan thuis. Denk aan twee keer zoveel.

Daarnaast doorstaan sommige stoffen het industriële wasproces slecht. We vragen om hier rekening mee te houden bij de aanschaf van nieuwe kleding. Van belang is dat de kleding goed nat wasbaar is en te drogen in een droger.

Goed wasbaar is:

- Ondergoed en nachtkleding van katoen, tricot of badstof;
- Japonnen, rokken en pantalons van polyester/katoen of geheel polyester;
- Truien, sokken, kousen van katoen, acryl en polyamide (nylon).

Wij raden de volgende soorten kleding af:

- Rokken of japonnen met plissé of plooienrokken;
- Japonnen, truien en broeken van wol of een percentage hiervan;
- Thermische onderkleding of – pyjama's;
- Kleding met veel applicaties (kraaltjes, kant, borduursels e.d.)

Onze wasserij voorziet kleding van een label met naam, locatienaam en barcode waarmee kleding uniek is en dus weer bij de juiste bewoner retour komt. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het kwijtraken van kleding.

De prijslijst van de waskosten is opgenomen in de bijlage. U ontvangt maandelijks een factuur van de gewassen kleding.

- *In de bijlage: de 'Prijслиst waskosten'.*

## Verzekeringen

### Brand- en inboedelverzekering

Voor alle bewoners van Saffier geldt dat de inboedel door Saffier is verzekerd. Onder inboedel wordt verstaan de huisraad en alle andere bezittingen die men voor een geregeld huishouden nodig heeft. Voor de verzekerde som geldt geen maximumbedrag. De bewoner is dus nooit onderverzekerd. Echter voor geld, cheques, aandelen en obligaties en andere geldwaardige papieren, lijfsieraden, bijzondere kunstwerken en antiek gelden wel beperkingen.

Zie de toelichting Brand- en inboedelverzekering in de bijlage, voor de dekking en eigen risico.

- *In de bijlage: een toelichting op de 'Brand- en inboedelverzekering'*

### WA-verzekering

Saffier heeft een collectieve wettelijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze verzekering kent een maximaal bedrag van 2 miljoen euro. Het eigen risico is een bedrag van €25,-. De eigen WA-verzekering kan opgezegd worden op de dag dat de bewoner in De Drie Linden komt wonen.

- *In de bijlage: een toelichting 'Aansprakelijkheidsverzekering'*

### Zorgverzekering

De premie voor de ziektekostenverzekering is voor eigen rekening.

Wij adviseren om bij aanvang te overleggen welke eventueel aanwezige aanvullende verzekeringen opgezegd kunnen worden. Een aanvullende tandartsverzekering kan worden opgezegd omdat alle mondzorg wordt geleverd vanuit het huis.

# Tijdens uw verblijf

## Bezoek

Wij vinden het belangrijk dat bewoners hun naasten zoveel mogelijk kunnen blijven zien. Daarom is bezoek de hele dag welkom.

De buitendeur is open van:

08.00-17.00 uur in de Zomerlinde en de Winterlinde

08.00-19.00 uur in de Koningslinde

Binnen deze tijden gaat de buitendeur open via een bewegingssensor.

Bij de binnendeur kan er aangebeld worden bij de juiste etage. Een medewerker kan de deur op afstand voor u openen.

Er is een beeld- en geluidsverbinding, zodat de zorgmedewerkers kunnen zien wie er voor de deur staat.

Is de buitendeur gesloten, dan kunt u bij de buitendeur aanbellen bij de betreffende afdeling. De deur wordt op afstand open gedaan. De binnendeur gaat dan vanzelf open via een bewegingssensor.

Eenmaal binnen kan men vrij de lift nemen naar de betreffende etage.

Bezoekers mogen hun huisdier, mits aangeliind, meebrengen. Huisdieren zijn ook toegestaan in het restaurant, zolang er geen overlast wordt veroorzaakt.

## Logeren

Indien gewenst is het voor een naaste mogelijk om te logeren op de kamer van de bewoner. Logeren gaat altijd in overleg met de zorgcoördinator.

## Ondersteuning voor en door naasten

Wij vinden het belangrijk dat u als naaste van de bewoner kunt blijven doen wat u gewend was om te doen, ook binnen De Drie Linden.

Als naaste vervult u een waardevolle rol voor uw dierbare én voor onze medewerkers. U kent de wensen en behoeften van uw dierbare, behartigt zijn/haar belangen en bent daarom een belangrijke gesprekspartner voor onze medewerkers. Een goede samenwerking tussen de medewerkers van De Drie Linden en u is daarom cruciaal en daar spannen wij ons voor in. Steeds meer trekken we samen op.

Ter ondersteuning van naasten organiseren we samen met de cliëntenraad meerdere keren per jaar naastenbijeenkomsten, waarbij u andere naasten ontmoet en ervaringen kunt uitwisselen. Daarnaast is er op elke afdeling twee keer per jaar een huiskamerbijeenkomst. Dit is een informele bijeenkomst voor naasten, bewoners en medewerkers en op wens van bewoners/naasten op thema.

- *In de bijlage: Brief van de begeleider sociaal netwerk*



## Huisblad Lindennieuws

Het huisblad van De Drie Linden heet het Lindennieuws en komt eens per kwartaal uit. Het wordt uitgedeeld aan alle bewoners, gemaild naar alle eerste contactpersonen en het blad is ook te vinden in het restaurant. In het huisblad vindt u berichten van onder andere de domeinmanager, de teammanagers, de geestelijk verzorger, de cliëntenraad en overige informatie over dementie en tips voor naasten.

Bijdragen in de vorm van foto's, verhalen en/of gedichten zijn van harte welkom en kunnen gemaild worden naar

[managementondersteuning.dementie@saffiergroep.nl](mailto:managementondersteuning.dementie@saffiergroep.nl).



## Huiskamers en woonkeukens

Op de woonetage hebben bewoners de mogelijkheid om samen met medebewoners een dag(deel) door te brengen in de huiskamer en/of woonkeuken. Hier zijn medewerkers werkzaam die naast de verzorgende activiteiten, zoals de maaltijd en koffie en thee, ook ontspanningsactiviteiten aanbieden. Uw contactpersoon van de zorg vertelt u graag meer over de mogelijkheden.

## Eten en drinken

Eten en drinken dragen in grote mate bij aan het welzijn van mensen. Het is voor velen ook een hoogtepunt van de dag. Gastvrijheid en smakelijke maaltijden die gezellig worden opgediend, zijn daarbij belangrijk. Dagelijks worden de brood- en de warme maaltijden aangeboden op de woonetage en is er voldoende drinken, zoals koffie, thee en frisdrank. Naasten mogen tegen betaling mee eten. U kunt ook terecht in het restaurant in de Koningslinde. Dit is dagelijks open van 9.00 tot 17.30 uur. U kunt hier terecht voor diverse producten en gerechten van de kleine kaart zoals koffie, gebak, ijs, belegde broodjes en snacks maar ook voor een (warme) maaltijd. Regelmatig zijn er aanbiedingen voor bewoners, gasten en medewerkers.

## Verjaardag vieren

Als u de verjaardag van uw naaste wilt vieren met een diner in het restaurant, dan is dit mogelijk. In verband met het regelen van personeel en het bestellen van de catering horen wij dit graag 6 weken van te voren.

## Clëntenraad

De locaties die tot Saffier behoren, hebben ieder een eigen cliëntenraad. De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de bewoners, hun familieleden en relaties op de locatie. Het is hun opdracht om 'de stem' van de bewoner en zijn naasten actief op te halen en te bespreken met het locatiemanagement, om de resultaten vervolgens weer te bespreken met de bewoners/naasten. Dit doet de raad door achterbanraadpleging. De cliëntenraad publiceert vervolgens in het Lindennieuws, het huisblad van De Drie Linden.

Vertegenwoordigers van de lokale raden vormen samen de centrale cliëntenraad (CCR). De bestuurder van Saffier voert het overleg met de CCR. De

CCR adviseert de Raad van Bestuur ten aanzien van beleidsontwikkelingen, -plannen en –beslissingen die voor de hele groep gelden.

## **Medewerkers**

Gedurende het verblijf krijgt u te maken met vele medewerkers met verschillende functies. Hieronder lichten we er enkele toe.

### **Teammanager**

De teammanager is verantwoordelijk voor de organisatie van het zorg- en welzijnsteam en geeft leiding aan de medewerkers daarvan. De teammanager staat u graag te woord als u er met uw woonzorgcoördinator niet uit komt.

### **Praktijkverpleegkundige**

De praktijkverpleegkundige is een verpleegkundige die de medewerkers op de afdeling coacht bij de uitvoering van zorgprocessen rondom bewoners en werkprocessen in samenwerking, methodische en vraaggerichte ondersteuning en zorgverlening.

### **De gidsen**

De gids is een professional die vanuit de vertrouwensrelatie en de natuurlijke ‘klik’ met de bewoner, wordt toegewezen om de coördinatie van ondersteuning, zorg en welzijn op zich te nemen. Het kan zo zijn dat de bewoner een hele goede klik heeft met bijvoorbeeld een medewerker die de activiteiten verzorgt. De gids speelt een grote rol om de kwaliteit van leven van de bewoner vorm te geven en werkt daarbij samen met een professional met een zorgachtergrond (meestal een woonzorgcoördinator of verpleegkundige) en een professional met een andere achtergrond. De gidsen zijn het eerste aanspreekpunt voor bewoners en naasten en gaan regelmatig in gesprek.

### **Welzijnsmedewerkers**

Op het gebied van welzijn zijn er huiskamermedewerkers en welzijnsmedewerkers die zich met name bezighouden met de dagbesteding van de bewoners. Samen met de zorgmedewerkers zorgen zij voor een prettig welzijnsklimaat. Om de kwaliteit van het welzijn te monitoren en te bevorderen, is er een begeleider sociaal netwerk. Zij spelen een belangrijke rol in het betrekken van naasten in de leefwereld en omgeving van de bewoners.

### **Geestelijke verzorging**

Binnen De Drie Linden is een geestelijk verzorger werkzaam die ondersteuning kan bieden op het terrein van zingeving, identiteit en bij emotionele of verwarrende gebeurtenissen. Hij/zij kan ook u en/of uw familie begeleiden in de laatste levensfase.

Geloof of levensovertuiging kan hierbij een belangrijke rol spelen maar dat hoeft niet. Hij of zij kan ook helpen contact te leggen met een voorganger van een ander geloof of kerkgenootschap.

Naast het brengen van huisbezoeken organiseert de geestelijk verzorger bijeenkomsten met een open levensbeschouwelijk karakter, zoals vieringen en gespreksgroepen.

### **Diëtist**

De diëtist is specialist in voeding en diëten. Ze begeleidt bewoners om een gewenst voedingspatroon te realiseren. De diëtist stelt de behoefte van het lichaam vast en past de voeding hierop aan.

### **Ergotherapeut**

De ergotherapeut helpt bewoners die door lichamelijke of psychische beperkingen, problemen hebben bij het uitvoeren van hun dagelijkse handelingen.

### **Fysiotherapeut**

De fysiotherapeut behandelt problemen bij mensen aan het bewegingsstelsel zoals de spieren, gewrichten en de houding. De fysiotherapeut richt zich ook op het voorkomen of het verergeren van problemen op dit vlak.

### **Bewegingsagoog**

De bewegingsagoog helpt bij het realiseren van een voor de bewoner zo optimaal mogelijke wijze van bewegen door het aanbieden van sport- en bewegingsactiviteiten.

### **Logopedist**

De logopedist helpt bij problemen op het vlak van communicatie. Dit kan gaan over spraak, mondfuncties, problemen met eten en drinken (zuigen, slikken, kauwen), begrip van de taal, het gehoor of de stem.

## **Psycholoog**

Als gedragsdeskundige helpt de psycholoog bij problemen in de omgang, gedrags- en persoonlijkheidsveranderingen. Ze kan helpen bij het verwerken van problemen die samenhangen met achteruitgang en verminderde functies.

## **Specialist ouderengeneeskunde**

De specialist ouderengeneeskunde begeleidt en behandelt bewoners bij problemen in de lichamelijke en psychische gezondheid en bij het maatschappelijke en sociale functioneren en gevolgen van klachten op dit gebied. Voor spoedgevallen is 24 uur per dag een specialist ouderengeneeskunde oproepbaar.

## **Verpleegkundig specialist**

Een verpleegkundig specialist fungeert als arts en maakt afspraken over medicatie en behandeling van de bewoners. Hij/zij beoordeelt, vaak samen met de praktijkverpleegkundige, wanneer een specialist wordt ingeschakeld.

## **Pedicure**

De pedicure komt iedere 6 weken de handen en voeten behandelen. Indien medisch noodzakelijk wordt er vaker behandeld, dit is ter beoordeling van de arts.

Saffier draagt de kosten, maar alleen van de pedicures waarmee wij als organisatie een overeenkomst mee hebben gesloten. Het gaat daarbij om basis hand- en voetverzorging.

Mochten er extra wensen zijn, zoals manicure inclusief nagels lakken of als u vaker dan één keer per 6 weken gebruik wilt maken van de pedicure, dan zijn de kosten voor eigen rekening. Hierover kunt u zelf afspraken maken met de pedicure. De pedicure stuurt de rekening daarvoor rechtstreeks naar u.

## **Leerlingen en stagiaires**

Op diverse afdelingen zijn leerlingen en stagiaires. Dit doen we om in de toekomst voldoende gekwalificeerd personeel te hebben en ook om jongeren een kans te geven een studie te volgen en ervaring en kennis op te doen in de praktijk.

## **Mondzorg**

In de eerste periode van uw verblijf in De Drie Linden gaan we met u in gesprek over wat uw wensen zijn met betrekking tot mondverzorging en tandheelkundige zorg. Afspraken die we hierover maken leggen we met elkaar vast.

Op uw verzoek kunt u gebruik maken van de mondhygiënist en tandarts. De woonzorgcoördinator regelt zo nodig de afspraken hiervoor. Eventuele kosten zijn voor eigen rekening.

## **Kapsalon**

De kapsalon van De Drie Linden 'De Kniphof' knipt naast bewoners ook graag familieleden en soms zelfs medewerkers. De kosten van een knip- en/of stylebeurt zijn voor uzelf.

## **Rolstoelen en scootmobiel**

Als er (tijdelijk) een rolstoel nodig is, kunnen de fysiotherapeut en de ergotherapeut het beste adviseren. Zij kunnen helpen met het maken van de juiste keuze en bij de aanvraag. Klein onderhoud aan de rolstoel wordt uitgevoerd door de technische dienst van De Drie Linden. Grote reparaties doet de firma HartingBank. Deze kosten worden vergoed vanuit de Wet langdurige zorg.

## **Schoonmaak en onderhoud**

De technische dienst van Saffier onderhoudt het gebouw, de installaties en de inventaris.

De schoonmaak van uw appartement en de algemene ruimtes worden verzorgd door onze eigen schoonmaakdienst. Er is aandacht voor de grote oppervlakten, zoals vloeren en vensterbanken, en voor uw persoonlijke eigendommen.

Wanneer u veel beeldjes en andere snuisterijen op uw appartement houdt, zal dit door uzelf of door uw familie afgestoft en schoongemaakt worden.

Omdat we uw privacy willen respecteren zal de huishouding niet in kasten en lades schoonmaken. U en uw naasten staan vrij om dit zelf te doen.

## **Rookvrijbeleid**

Zoals in alle openbare gebouwen geldt ook in De Drie Linden een rookverbod volgens de richtlijnen van de Tabaks- en rookwarenwet. Er mag daarom alleen gerookt worden in de daarvoor ingerichte buitenrookruimte.

## **Transferbeleid**

Wanneer medewerkers moeten helpen bij het verplaatsen van de bewoner vanuit stoel en/of bed, is de kans aanwezig dat er rugklachten ontstaan. Dit willen wij natuurlijk voorkomen. Binnen de locatie zijn daarom hulpmiddelen aanwezig zoals tilliften (transferliften) en in hoogte verstelbare bedden.



Het werken met transferhulpmiddelen wordt uitgevoerd volgens ARBO (arbeidsomstandigheden)-richtlijnen door geïnstrueerde en gekwalificeerde medewerkers. Het onderhoud van deze hulpmiddelen wordt uitgevoerd volgens richtlijnen van de inspectie.

## **Taxivervoer**

Indien u vervoer nodig heeft dan kan de zorgmedewerker helpen dit vervoer voor u te regelen. Kosten voor vervoer zijn voor eigen rekening.

## **Welzijn en activiteiten**

De activiteiten die we aanbieden stemmen we zoveel mogelijk af op de wensen en behoeften van de bewoner. Hierover gaan we dan ook zo snel mogelijk met de bewoner en/of naaste in gesprek. We streven ernaar dat de bewoner zoveel mogelijk het leven zoals hij of zij gewend was, voort kan zetten.

Op elke woonafdeling zijn activiteitenbegeleiders aanwezig. De meesten organiseren kleinschalige activiteiten in de huiskamer van de afdelingen of individueel met de bewoner, maar ook buiten de afdeling worden activiteiten aangeboden. Daarnaast kunt u zich aansluiten bij ons verenigingsleven.



## Vrijwilligers

Vrijwilligers vervullen tal van taken voor bewoners en zijn onmisbaar in huis. Ze kunnen bewoners bezoeken, helpen bij maaltijden of begeleiden bij activiteiten binnen- of buitenshuis. Daarnaast helpen vrijwilligers bij allerlei activiteiten, uitstapjes en ontspanningsavonden en vakanties. Kent u iemand die ook vrijwilliger wil worden, dan is deze persoon van harte welkom en kan hij/zij zich via de woonzorgcoördinator aanmelden bij de vrijwilligerscoördinator van De Drie Linden.

## Kwaliteit, veiligheid en privacy

### Beschadigingen en vermissingen

De medewerkers zijn zich ervan bewust dat zij omgaan met persoonlijke eigendommen. Helaas kan het gebeuren dat er iets mis gaat met persoonlijk eigendommen van onze bewoners.

Is er iets beschadigd of zoekgeraakt dan kan dit kenbaar gemaakt worden bij de woonzorgcoördinator en desgewenst het formulier 'Onrechtmatigheidsmeldingen' ingevuld worden. Bij beschadiging van een kledingstuk of een persoonlijke eigendom zullen wij dit vergoeden. Dit kan zijn in natura, bijvoorbeeld een vervangend (tweedehands-) kledingstuk of een vergoeding zoals hieronder vermeld. Kanttekening is dat wij als uitgangspunt hanteren dat wij alleen vergoeden als het aantoonbaar is dat één van onze medewerkers hierin nalatig is geweest.

| Nieuw               | Nieuwwaarde |
|---------------------|-------------|
| 1 <sup>e</sup> jaar | 60%         |
| 2 <sup>e</sup> jaar | 40%         |
| 3 <sup>e</sup> jaar | 20%         |

Graag een aankoopbon overleggen.

Als het gaat om dure gehoorapparaten, brillen en gebitsprotheses, dan kunnen we u adviseren deze door een specialist te laten merken. Dan is het bij verlies sneller getraceerd.

Bij vermissing raden wij aan om aangifte te doen bij de politie. Dit kan ook digitaal.

Vanwege het ziektebeeld van onze bewoners adviseren wij om geen kostbaarheden in het appartement te bewaren.

## **Brandveiligheid en bedrijfshulpverlening**

Binnen de locatie zijn opgeleide bedrijfshulpverleners aanwezig die weten hoe te handelen bij brand en ongevallen. De locatie is voorzien van moderne veiligheidsfaciliteiten, zoals brandmelders, automatische rookdetectors en diverse brandblusmiddelen. Daarnaast organiseren we regelmatig brandoefeningen zodat we in de praktijk kunnen toetsen of alle regels en procedures werken. De brandweer controleert regelmatig of alle procedures en materialen in orde zijn. Van bewoners vragen we uiterste voorzichtigheid en aandacht voor veiligheid. In geval van een noodsituatie dient u de instructies van onze medewerkers op te volgen. In alle gangen hangen vluchtwegplattegronden. Wij adviseren u hier goede notie van te nemen.

## **Griepvaccinatie**

Bewoners van De Drie Linden bieden we in het najaar de mogelijkheid van een griepvaccinatie. Dit geldt ook voor andere vaccinaties die door de Rijksoverheid worden aangeboden aan ouderen.

Ook onze medewerkers krijgen een griepvaccinatie aangeboden. Met deze vaccinaties wordt de kans op griep en een griepepidemie verkleind.

## **Hygiëne en infectiepreventie**

Hygiëne- en infectiepreventie is een belangrijk aandachtspunt voor ons. Hygiënisch werken is immers van belang om besmetting met ziekmakende micro-organismen te voorkomen. Omdat bij de kwetsbare doelgroepen die bij ons wonen het immuunsysteem vaak minder functioneert, zijn zij gevoeliger voor infecties. Daarnaast wonen en werken mensen in onze huizen dicht op elkaar, waardoor besmetting eerder kan optreden. Door de Covid-19 pandemie staat hygiëne en infectiepreventie sterker in de belangstelling dan voorheen.

## **Klachtenregeling**

Dagelijks zetten onze medewerkers zich in voor de bewoners. Hun welzijn en een goede dienstverlening, daar gaat het om. Veel gaat er goed en complimenten worden dan ook vaak gegeven. Maar er kunnen situaties zijn die maken dat u minder of niet tevreden bent. Het is goed om tijdig uw ontevredenheid kenbaar te maken. Niet alleen voor uzelf, ook voor ons, want op die manier kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

Wij vragen u of uw vertegenwoordiger in eerste instantie diegene aan te spreken die te maken heeft met uw onvrede. Met zo'n gesprek kan een probleem vaak al direct worden opgelost. Heeft u het gevoel dat u niet wordt

gehoord, dan is de vervolgstap een gesprek met de praktijkbegeleider Welzijn. Mocht u hierna nog niet tevreden zijn, dan kunt u terecht bij onze klachtenfunctionaris, bereikbaar via uw woonzorgcoördinator.

## **Kwaliteit van zorg**

Alle zorg binnen Saffier voldoet aan strenge kwaliteitseisen. Wij zijn HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de zorgsector) gecertificeerd, wat staat voor duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn. Het keurmerk is onafhankelijk en betrouwbaar.

Een organisatie met het HKZ-keurmerk heeft intern de zaken goed op orde, stelt de klant centraal en werkt voortdurend aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

In het kader van Normen en Verantwoorde Zorg, dienen wij jaarlijks gegevens aan de overheid te verstrekken over de zorgverlening. Dit gebeurt uiteraard binnen de regels van de privacywet.

## **Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)**

Ieder jaar onderzoeken we de tevredenheid van onze bewoners. Dit zijn we als instelling ook verplicht. Omdat het voor een bewoner met dementie lastig kan zijn om een goed beeld te geven over zijn/haar tevredenheid, vragen wij de directe omgeving, zoals de eerste contactpersoon en een medewerker die dichtbij staat. Zo krijgen wij toch een beeld van de tevredenheid op het gebied van verschillende onderwerpen zoals woonomstandigheden, omgang, kwaliteit van leven, maaltijden, daginvulling en nog veel meer. Via het cliëntportaal Caren ontvangt u een uitnodiging om de vragenlijst in te vullen. Op basis van de gegeven respons worden, waar mogelijk, aanpassingen gedaan in onze dienstverlening.

## **Zorgkaart Nederland**

Ook willen wij u van harte uitnodigingen uw ervaring te delen via [ZorgkaartNederland.nl](https://www.zorgkaartnederland.nl). U helpt met uw ervaring anderen om een keuze te maken voor een verpleeghuis. Het achterlaten van uw reactie op ZorgkaartNederland gebeurt anoniem en kost u slechts een paar minuten. Als u hiervoor de tijd wilt nemen, waarderen wij dat zeer.

## **Medische incidenten**

Zorg is mensenwerk, en waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Het is belangrijk dat incidenten (fouten, vergissingen en gevaarlijke situaties) gemeld worden om de kans op herhaling te verminderen of te voorkomen en om ervan te

leren. Zowel vanuit de kwaliteitssystemen voor verpleeghuizen als in de wet wordt gesteld dat een instelling een systeem moet hebben voor het registreren en onderzoeken van meldingen van incidenten in de zorg- en dienstverlening. Daarom worden alle incidenten gemeld, onderzocht en besproken met de betrokkenen. De MIC commissie (voor Meldingen Incidenten Cliënten) analyseert de meldingen en doet verbetervoorstellen.

## **Legionella**

Om Legionella (veteranenziekte) te voorkomen wordt een actief beleid gevoerd op de locatie. Dat houdt in dat alle waterleidingen conform wet- en regelgeving maandelijks worden doorgespoeld volgens protocol.

## **Persoonlijke eigendommen**

Wij adviseren om, naast kleding, ook andere persoonlijke bezittingen zoals gebitsprothesen, gehoorapparaat en brillen te laten merken door de tandtechnicus of opticien. Kostbare eigendommen zoals hoortoestellen en brillen kunnen bij aankoop verzekerd worden.

## **Privacybeleid**

De algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is een Europese verordening die de regels voor de verwerking van persoonsgegevens standaardiseert. Saffier wil voldoen aan de privacy normen en de AVG en heeft daartoe een privacybeleid opgesteld. Hierin is vastgesteld welke gegevens vastgelegd mogen worden, wie deze mogen inzien en hoe lang gegevens worden bewaard.

## **Foto's en beeldmateriaal**

Het kan voorkomen dat er op de locatie foto's of films worden gemaakt voor bijvoorbeeld onze brochure of website. Ook kunnen media de locatie bezoeken, een interview hebben met bewoners, naasten of medewerkers en/of een leuke activiteit in beeld brengen.

Bij aanvang ontvangt u een formulier waarop u wel of geen toestemming kunt geven om de bewoner in beeld te brengen.

Het spreekt voor zich dat u zelf ook niet zonder toestemming beeld- en geluidsopnames mag maken van andere bewoners en zorgmedewerkers.

## Wet Zorg en Dwang (Wzd)

Wij zetten ons in voor een veilige en aangename leefomgeving, wat voor ons ook betekent dat de bewoner zich veilig en vrij kan bewegen. Toch kan het voorkomen dat er hulp(middelen) moeten worden ingezet, die de vrijheid beperken. Het uitgangspunt hierbij is altijd “Nee, tenzij...”. Wij zullen daarom altijd voor het minst ingrijpende middel kiezen om ervoor te zorgen dat de bewoner zich zo lang mogelijk vrij en veilig kan bewegen.

Bij de inzet van een hulpmiddel volgen wij de wettelijke voorschriften van de Wet zorg en dwang. De Wzd beschermt de bewoner tegen onnodige onvrijwillige zorg met een stappenplan waarin zorgverleners alle mogelijkheden voor vrijwillige zorg in beeld brengen. Wanneer het toch nodig blijkt te zijn, overleggen wij dit altijd met de bewoner en/of wettelijk vertegenwoordiger.

We bespreken met elkaar de risico's van het wel- of niet inzetten van een hulpmiddel. De afspraken die we maken leggen we vast in het cliëntplan en evalueren we regelmatig volgens de richtlijnen van de Wzd. Meer informatie krijgt u van uw behandelaar op het moment dat hier sprake van is.

### Vertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang

Iedere bewoner en zijn of haar vertegenwoordiger die te maken heeft met de Wzd, heeft recht op bijstand door een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Door het zorgkantoor worden deze aangewezen aan de organisaties. Saffier heeft een samenwerking met Stemgever. Carin Schaaff van Stemgever behandelt uw vraag vertrouwelijk en biedt gratis ondersteuning.

➤ *In de bijlage: Vertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang*



# De Drie Linden verlaten

## Overlijden

Wanneer een bewoner in de terminale fase van het leven komt zullen wij rekening houden met de afspraken die hieromtrent gemaakt zijn tijdens de cliëntplanbespreking. Wij zullen uw wensen zoveel als mogelijk respecteren en hierover met elkaar in gesprek blijven.

Wanneer er een overlijden plaatsvindt, spannen wij ons maximaal in om de nodige begeleiding en ondersteuning te bieden.

## Oplevering appartement

Naast de zorg aan de overledene en zijn/haar naasten, is er ook aandacht voor de zakelijke kant. Na overlijden zal er contact worden opgenomen met nabestaanden over alle zakelijke facetten waaronder de oplevering van de kamer.

Na overlijden dienen persoonlijke bezittingen meegenomen/opgeruimd te worden. U heeft hier in principe zeven dagen de tijd voor.



# Bijlagen

- Locaties Saffier
- Huisregels
- Prijslijst waskosten
- Toelichting Brand- en inboedelverzekering
- Toelichting Aansprakelijkheidsverzekering
- Brief van de begeleider sociaal netwerk
- Vertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang

# Locaties

## **Saffier centraal kantoor**

Postbus 52150  
2505 CD Den Haag  
070 4493000

## **Wonen met intensieve zorg**

### **De Drie Linden**

Westhovenplein 139  
2532 BE Den Haag  
070 3722000

### **Domus Nostra**

Mgr. Nolenslaan 20  
2555 XZ Den Haag  
070 4470370

### **Mechropa**

Scheveningseweg 96  
2584 AC Den Haag  
070 7892000

### **Nebo**

Floris Arntzeniusplein 65  
2597 SP Den Haag  
070 3722100

### **Nolenshaghe**

Mgr. Nolenslaan 22  
2555 XZ Den Haag  
070 4470100

### **Swaenehove**

Heiloostraat 296  
2547 KX Den Haag  
070 3084830

## **Wonen met zorg en service**

### **Maison Gaspard de Coligny**

Theo-Mann Bouwmeesterlaan 10  
2597 GW Den Haag  
070 3747200

### **Huize Royal / Royal Rustique**

Rusthoekstraat 38  
2584 CV Den Haag  
070 4162100

### **WoonZorgPark Loosduinen**

Willem III straat 36  
2552 BR Den Haag  
070 8881888

### **WoonZorgPark Swaenesteyn**

Nieuwendamlaan 1  
2547 JG Den Haag  
070 4487000

# Huisregels Saffier

Op deze locatie staat een goede en veilige sfeer voorop.

- ✓ Respecteren wij **elkaars privacy**
- ✓ Gaan wij **respectvol** met elkaar om
- ✓ Houden we **rekening met elkaar**
- ✓ Werken we samen aan een **veilige sfeer**
- ✓ Grijpen wij in bij **intimidatie, belediging of bedreiging**
- ✓ Wordt er alleen **gerookt** op de daarvoor aangewezen plekken
- ✓ Volgen we **in een noodsituatie** de aanwijzingen van BHV'ers, politie, brandweer en ambulancepersoneel op



**oog voor wat telt**

# Prijslijst waskosten



| Productomschrijving              | Prijs    |
|----------------------------------|----------|
| Baddoek                          | € 0,699  |
| BH                               | € 0,659  |
| Blouse                           | € 3,043  |
| Colbert                          | € 5,509  |
| Dekbedovertrek                   | € 2,508  |
| Hoeslaken                        | € 2,508  |
| Jumpsuit                         | € 2,508  |
| Keukendoek                       | € 0,768  |
| Korte broek                      | € 3,043  |
| Kussensloop                      | € 0,699  |
| Laken                            | € 1,427  |
| Nachtjapon                       | € 1,427  |
| Onderbroek                       | € 0,686  |
| Onderhemd                        | € 0,686  |
| Overhemd                         | € 1,878  |
| Pantalon                         | € 3,043  |
| Polo                             | € 0,878  |
| Pyjamabroek                      | € 1,427  |
| Pyjamajas                        | € 1,427  |
| Rok                              | € 3,002  |
| Sjaal                            | € 3,056  |
| Sok / panty                      | € 0,605  |
| Spijkerbroek                     | € 3,043  |
| Steunkous                        | € 0,618  |
| Topje                            | € 0,878  |
| Trainingsbroek                   | € 2,330  |
| Trainingsvest                    | € 2,330  |
| Tui                              | € 2,700  |
| T-shirt                          | € 0,878  |
| Vest                             | € 2,700  |
| Washandje                        | € 0,357  |
| Zakdoek                          | € 0,728  |
| Colbert - chemisch reinigen      | € 5,509  |
| Jas / jack - chemisch reinigen   | € 10,388 |
| Jurk - chemisch reinigen         | € 3,043  |
| Overhemd - chemisch reinigen     | € 1,878  |
| Pantalon - chemisch reinigen     | € 5,057  |
| Plooirok/rok - chemisch reinigen | € 5,277  |
| Tui - chemisch reinigen          | € 3,071  |
| Vest - chemisch reinigen         | € 3,071  |

Jan'25 / wijzigingen voorbehouden

# Brand – en inboedelverzekering

Hieronder volgt een korte beschrijving van de dekking voor de huishoudelijke inboedel van zelfstandig wonende en inwonende bewoners van het verzorgings- en verpleeghuis.

De dekking geldt als in de polisvoorwaarden is omschreven. Deze brief geeft een opsomming van de belangrijkste punten. Zo u dit wenst, kunt u inzage in de volledige voorwaarden verkrijgen bij de administratie van uw instelling.

## Inleiding

Ten behoeve van de inboedels van zelfstandig wonende en inwonende bewoners is een collectieve verzekering afgesloten. Deze brief geeft een kort overzicht van de dekking van deze uitgebreide brand-inboedelpolis, alsmede andere informatie die voor u als bewoner van belang is.

### 1. Wat is inboedel

Onder inboedel wordt verstaan de huisraad en alle andere bezittingen die men voor een geregeld huishouden nodig heeft.

Hieronder vallen dus wél: kleding, meubels, t.v.- en radiotoestellen, brillen, fotoboeken, beddengoed, planten etc. Hieronder vallen nooit: geld en geldswaardig papier, motorrijtuigen (uitgezonderd brom- of snorfietsen, fietsen met elektrische trapondersteuning en invalidenwagens), caravans en vaartuigen.

Er is echter een belangrijke groep van zaken die extra zijn meeverzekerd, of waarvoor een aantal beperkingen geldt.

Tot deze groep behoren:

- Geld, cheques, aandelen en obligaties, en andere geldwaardige papieren, lijfsieraden, bijzondere kunstwerken en antiek.
- De inboedelpolis dekt deze zaken tot een bepaald bedrag of onder bijzondere voorwaarden:
- Voor geld en geldswaardige papieren bestaat een beperkte dekking tot maximaal €1.000,00;



- Voor lijfsieraden geldt een maximum van €2.500,00 bij diefstal;
- Voor antiek, kunstvoorwerpen en postzegelverzamelingen etc. is het afsluiten van een aparte kostbaarhedenverzekering aan te raden; dit dient u dan zelf te regelen.

## **2. De dekking**

De polis biedt dekking voor de algemeen bekende uitgebreide gevaren zoals:

- Brand, ontploffing, blikseminslag, inductie, rook- en roetschade, met uitbreiding van schroeien, zengen en smelten (zie hierna onder eigen risico);
- Water-, sneeuw- en stormschade;
- Diefstal;
- Neerstorten van vliegtuigen;
- Beroving en afpersing.

Bij een gedekte schade wordt de nieuwwaarde van de betreffende zaken vergoed. Dit geldt tenzij de zaken te oud zijn, dat wil zeggen minder waard zijn dan 40% van de nieuwwaarde. In het laatste geval ontvangt u de vervangingswaarde. Ook voor uw brom- of snorfiets ontvangt u maximaal de vervangingswaarde, mits zij binnenshuis waren gestald.

## **3. De verzekerde som**

Er is voor de verzekerde som geen maximum gesteld. Er is dan ook geen sprake van onderverzekering.

Omdat u in geval van schade of diefstal de waarde moet kunnen opgeven/aantonen, willen wij u wel adviseren om waardevolle zaken goed te bewaren en te documenteren door middel van foto's.

Bent u niet zeker van de waarde, dan kunt u de inboedel of de bijzondere voorwerpen laten taxeren door een deskundige.

## **4. Eigen risico**

In principe draagt u als bewoner geen eigen risico. Hierop is echter één uitzondering:

Indien de schade bestaat uit schroeien, zengen of smelten draagt u een eigen risico van €50,00 per gebeurtenis. Dit is om te voorkomen dat geschroeide theedoeken en gaten in kleding door bijvoorbeeld sigaretten- of sigarenas op de polis worden geclaimd. De bewoners moeten op dit punt enige zorgvuldigheid in acht nemen.

Het is onmogelijk om een betaalbare dekking te verkrijgen voor diefstal uit openstaande kamers in een vrij toegankelijke instelling. Het is dus van groot belang dat bewoners nooit of te nimmer méér geld of andere kostbaarheden in de woning hebben dan strikt noodzakelijk is. Geld hoort op de bank en kostbaarheden horen in de kluis. Dure schilderijen dienen verankerd te worden.

## **5. De premie**

De premie voor de brandverzekering wordt door het verzorgings- of verpleeghuis betaald. Dat bespaart u gemiddeld zo'n €50,00 per jaar aan premie.

Uitdrukkelijk wordt bepaald dat van de dekking is uitgesloten, schade als gevolg van vermissing en verdwijning. Uitdrukkelijk wordt vermeld dat dit overzicht een toelichting is, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

# Aansprakelijkheidsverzekering

Hieronder volgt een korte beschrijving van de dekking van de aansprakelijkheidsverzekering van zelfstandig wonende en inwonende bewoners van het verzorgings- en verpleeghuis.

De dekking geldt als in de polisvoorwaarden is omschreven. Deze brief geeft een opsomming van de belangrijkste punten. Zo u dit wenst, kunt u inzage in de volledige voorwaarden verkrijgen bij de administratie van uw instelling.

## Inleiding

Ten behoeve van de aansprakelijkheid van zelfstandig wonende en inwonende bewoners is een collectieve verzekering afgesloten. Deze brief geeft een kort overzicht van de dekking van deze aansprakelijkheidsverzekering, alsmede andere informatie die voor u als bewoner van belang is.

### 1. Wat is aansprakelijkheid

Aansprakelijkheid wil zeggen dat iemand verplicht kan worden om schade die aan een ander is toegebracht te betalen. Deze verplichting kan ontstaan doordat de wet dit voorschrijft, of omdat een bepaalde prestatie niet behoorlijk wordt uitgevoerd. Dit laatste is voor privépersonen niet van belang en is ook niet verzekerd.

Voordat sprake is van aansprakelijkheid moet aan een aantal voorwaarden zijn voldaan:

- Er moet spraken zijn van schade;
- De schadeveroorzaker moet schuld hebben aan het voorval;
- De handeling die de schade veroorzaakte moet 'onrechtmatig' zijn;
- Er moet een causaal verband bestaan tussen de handeling en de schade.

#### Twee voorbeelden:

- Indien u bij iemand op bezoek bent en u gaat in een stoel zitten waarop die kennis een bril heeft laten liggen, dan bent u niet aansprakelijk voor de schade aan de bril. Want u hoefde niet te verwachten dat in een stoel een bril ligt. U hebt dus wél de schade veroorzaakt, maar u treft geen verwijt (eigen schuld van de kennis).

- Indien u uw wasgoed laat wassen door uw instelling, dan moeten zij ervoor zorgen dat de was met zorgvuldigheid wordt uitgevoerd. Maken zij een fout, dan zijn zij daarvoor aansprakelijk. Maar wanneer u een kledingstuk aan de wasserij meegeeft dat niet gewassen kan worden, of dat van zodanige kwaliteit is dat het altijd zou krimpen, ongeacht wie de was zou hebben gedaan, dan kunt u de instelling niet aansprakelijk stellen, omdat hen dan niets valt te verwijten.

## **2. De dekking**

Indien u aansprakelijk bent, dekt de aansprakelijkheidsverzekering het risico van aansprakelijkheid. De dekking geldt alleen wanneer de schade bestaat uit beschadiging van goederen van derden of uit het toebrengen van letsel of dood. De schade die door u opzettelijk wordt veroorzaakt, is niet gedekt. Met nadruk wordt erop gewezen dat de aansprakelijkheidsverzekering niet geldt als verplichte (auto- of bromfiets) verzekering die ook voor een gemotoriseerde rolstoel noodzakelijk is.

In geval van een aanspraak tegen u neemt de verzekeraar de behandeling van de schade over. De eventuele advocaat- of proceskosten zijn eveneens verzekerd mits deze met goedkeuring van de verzekeraar zijn gemaakt. Het is dus van belang een schade direct aan te melden.

Uitgesloten is de aansprakelijkheid voor schade aan goederen die een verzekerde of iemand namens hem vervoert. Bewerkt, behandelt, bewoont, huurt, gebruikt, bewaart of om welke reden dan ook onder zich heeft. Deze aansprakelijkheid is echter wel verzekerd ten aanzien van schade aan geleende goederen tot een bedrag van €7.500,00 per gebeurtenis.

## **3. De verzekerde som**

De verzekerde som bedrag €2.000.000,00 per gebeurtenis.

## **4. Franchise**

Er geldt bij elke zaakschade een franchise van €25,00 per gebeurtenis. Een franchise houdt in dat wanneer een schade het bedrag van de franchise overschrijdt, het volledige bedrag aan u wordt vergoed. Derhalve zonder aftrek van een eigen risico. Blijft de schade onder de franchise, dan volgt geen schadevergoeding.

## **5. De premie**

De premie voor de aansprakelijkheidsverzekering wordt door het verzorgings- of verpleeghuis betaald. Dit bespaart u gemiddeld zo'n €40,00 per jaar aan premie.

Uitdrukkelijk wordt vermeld dat dit overzicht een toelichting is, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

# Brief van de begeleider sociaal netwerk

Beste naaste / familie,

Mijn naam is Jamila Bouras, begeleider sociaal netwerk van De Drie Linden. Voor u als naaste ben ik de contactpersoon. Samen met u kan ik eventuele vragen in beeld brengen en naar oplossingen zoeken bij knelpunten. Maar ook als u behoefte heeft aan een luisterend oor kunt u contact met mij opnemen.

Binnen Saffier, maar ook binnen de locatie De Drie Linden, vinden we het belangrijk dat u zoveel mogelijk in contact kunt blijven met uw dierbare. Samen komen wij tot een zo goed mogelijke, op de bewoner afgestemde, zorgverlening, waarbij het welzijn van de bewoner voorop staat. Daarbij laten we iedereen zoveel mogelijk in zijn waarde.

Naasten en familie kennen hun dierbare het beste. U weet wat de wensen, voorkeuren en gewoontes zijn. U bent altijd welkom en het staat u vrij om taken te doen zoals u die wellicht ook in de thuissituatie deed. Dat kan voor uw dierbare fijn zijn omdat dat vertrouwd voelt.

Saffier heeft oog voor wat telt. Daarom houden wij zoveel mogelijk rekening met de levensloop, mogelijkheden en individuele wensen van onze bewoners. U bent onmisbaar als het gaat om een prettig verblijf met passende zorg voor uw naaste.

Heeft u vragen of wilt u graag kennismaken? Neemt u dan gerust contact met me op.

Met vriendelijke groet,

Jamila Bouras  
Begeleider sociaal netwerk (De Drie Linden)  
[j.bouras@saffiergroep.nl](mailto:j.bouras@saffiergroep.nl)  
06- 82060132



# Vertrouwenspersoon

## Wet Zorg en dwang



**Carin Schaaff**



cliëntenvertrouwenspersoon  
onvrijwillige zorg

**Ik ben uw cliënten-  
vertrouwenspersoon  
onvrijwillige zorg**

Heeft u te maken met onvrijwillige  
zorg, opname of verblijf?  
Dan kunt u bij mij terecht.

- Voelt u zich beperkt in uw vrijheid?
- Heeft u hierover een vraag of een klacht?
- Ik luister naar u.
- Ik sta naast u.
- Samen zorgen we ervoor dat uw stem gehoord wordt.

uw stem  
doet ertoe

U kunt mij bellen, whatsappen of mailen via:  
(Uw vertegenwoordiger kan mij ook bellen, whatsappen of mailen)

-  06 36 36 18 43
-  c.schaaff@stemgever.nl
-  Spreek mij aan als ik op de locatie ben

Stemgever - Cliëntenvertrouwenspersonen onvrijwillige zorg  
[www.stemgever.nl](http://www.stemgever.nl)

