



# INFORMATIEGIDS

Voor cliënten  
zorgorganisatie Norschoten

# Inleiding

Namens alle medewerkers en vrijwilligers van Zorgorganisatie Norschoten heet ik u van harte welkom.

Een verhuizing om gezondheidsredenen is een ingrijpende gebeurtenis. Het betekent een grote verandering in uw leven, het leven van uw eventuele partner en dat van uw verdere familieleden en vrienden. De medewerkers en vrijwilligers van Norschoten doen er alles aan om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken.

Ons motto is: van hart tot hart! Dat betekent dat onze medewerkers en vrijwilligers met passie en aandacht zorg en behandeling verlenen waarbij u en uw familie centraal staan. In Norschoten zien we om naar de ander en zoeken we de ontmoeting. Onze algemene christelijke identiteit is het gedachtegoed van waaruit wij de zorg leveren. We leveren warme en goede zorg. Voor iedereen. Ook voor mensen die niet vertrouwd zijn met het christelijk geloof.

Deze informatiegids geeft u de belangrijkste informatie over wonen en zorg binnen Norschoten. Ook komen er een aantal praktische zaken aan de orde waarmee u als cliënt te maken krijgt.

Wilt u meer specifieke informatie, neemt u dan contact op met ons informatiepunt: telefoon: 0342-40 40 00.

Ik wens u, mede namens alle medewerkers en vrijwilligers, een goede tijd toe in Norschoten!

Mevrouw mr. drs. K.M. Breuker, raad van bestuur

# Inhoud

Inleiding

Over Norschoten

Medisch-ethisch beleid

De zorgdienstverlening

Medewerkers in Norschoten

Financiële zaken

Omgangsvormen

Aanvullende algemene informatie

# Over Norschoten

Norschoten is een zorgorganisatie met meerdere locaties in de regio Barneveld waar cliënten met verschillende zorgvragen terecht kunnen. Op deze locaties bieden we verpleeghuiszorg, verblijf en behandeling aan. Ook beschikken we over een afdeling geriatrische revalidatie, een hospice en er zijn meerdere dagcentrumlocaties voor dagbehandeling. Met ruim 850 medewerkers en 500 vrijwilligers verlenen wij zorg aan een zeer brede doelgroep: van jongvolwassenen tot oudere, kwetsbare cliënten.

## Visie

Norschoten zorgt duidelijk anders. Gepassioneerd, betrouwbaar, servicegericht en altijd in verbinding met de cliënt. Met focus op zeggenschap en betrokkenheid van de cliënt bieden wij zorg, welzijn, behandeling en gastvrijheid op het juiste moment. Nabij met hart en ziel.

Wij ondersteunen en werken samen met cliënten, hun naasten, professionals, vrijwilligers en samenwerkingspartners. Op maat, flexibel en mobiel.

## Missie

Norschoten is dé specialist in de regio op het gebied van hoogcomplexe zorg en behandeling. Wij laten een frisse wind waaien door de ouderenzorg. Bij ons treft u hartveroverende zorg, behandeling, welzijn en wonen vanuit een veelkleurige christelijke identiteit.

Wij weten ons gedragen door de kracht en liefde van God. We respecteren het leven en staan voor de beschermwaardigheid ervan. Norschoten heeft alles in huis om van toegevoegde waarde te zijn in de ouderenzorg en maakt daarin het verschil. Elke dag. Vanuit vertrouwen, verbinding en vakmanschap. Van hart tot hart.

## Kernwaarden

Verbindend, Servicegericht, Gepassioneerd, Betrouwbaar

## Presentie

In Norschoten benaderen we cliënten vanuit het presentiegedachten-goed. Presentie is goede, nabije en afgestemde zorg die professioneel en met liefde wordt gegeven. De medewerker kijkt eerst wat er bij de ander op het spel staat, sluit aan en begrijpt de situatie, weet wie hij/zij voor de ander kan zijn en doet dan wat gedaan kan worden. Eerst breed kijken, dan afstemmen en daarna pas handelen. Presentie hanteert een breed begrip van goede zorg. Zorg moet niet alleen technisch goed worden uitgevoerd, maar aansluiten en afgestemd zijn op de zorgvrager, daadwerkelijk helpen (en als het niet helpt, blijf je toch bij de cliënt) en gegeven worden op een hartelijke en respectvolle manier. In Norschoten wordt dit 'van hart tot hart' genoemd.

## Ketenzorg

Norschoten werkt rondom dementie, CVA, Parkinson en palliatieve zorg in diverse ketens samen met andere zorgaanbieders, welzijns- en vrijwilligersorganisaties, gemeenten in ons werkgebied, GGZ Centraal en de ziekenhuizen Meander

Medisch Centrum (Amersfoort), Gelderse Vallei (Ede), St Jansdal (Harderwijk).

## Medisch-ethisch beleid

### Levensende

In de dagelijkse praktijk van de zorgverlening doen zich regelmatig vragen voor die betrekking hebben op het beleid rond het levensende. Norschoten heeft hierover het volgende vastgelegd: Het leven is een gave van God. Eigenmachtig optreden, zoals bij het toepassen van actieve levensbeëindiging, kan daarom niet worden toegepast. Maar, indien het levensende op handen is, hoeft dit niet eindeloos te worden verhinderd. Dit betekent dat in bepaalde situaties een behandeling niet meer zinvol wordt geacht en daarom niet wordt toegepast.

### Reanimatie

Over reanimatie zijn de volgende afspraken gemaakt: In voorkomende situaties worden revalidanten en de cliënten van de somatische dagbehandeling wel gereanimeerd, tenzij de cliënt heeft aangegeven dit niet te willen. Alle andere cliënten worden niet gereanimeerd, tenzij de cliënt heeft aangegeven wel gereanimeerd te willen worden. Indien bij een cliënt bijvoorbeeld een hart- of ademstilstand optreedt, doet zich de vraag voor of reanimatie zinvol dan wel wenselijk is. De kans op succes is gezien de leeftijd en bijkomende aandoeningen voor het merendeel van de cliënten niet groot.

## Wilsverklaring

U kunt een schriftelijke wilsverklaring opstellen waarin u uw levenswensen vastlegt, bijvoorbeeld ten aanzien van reanimeren of donatie. Deze wilsverklaring wordt opgenomen in uw cliëntendossier. Zoveel als mogelijk en passend binnen het medisch-ethisch beleid van Norschoten, wordt er rekening gehouden met wat u hebt vastgelegd.

## De zorgdienstverlening

### Wonen en zorg

Wonen en zorg wordt in Norschoten aangeboden in kleinschalige woonvormen voor de doelgroepen: mensen met dementie en/of lichamelijke beperkingen, jongeren met somatische klachten en en ouderen met psychiatrische of cognitieve problemen. Iedere kleinschalige woonvorm bestaat uit 6-8 appartementen met een gezamenlijke huiskamer. Norschoten biedt verpleeghuiszorg in Barneveld (Drostendijk, Klaverweide, Kweekweg en Elim) en in Kootwijkerbroek, Garderen, Putten en Elspeet.

### Volledig pakket thuis

Norschoten biedt wonen en zorg via het volledig pakket thuis (VPT) in Putten en Elspeet. VPT wil zeggen dat de kosten voor wonen en zorg gescheiden zijn. U kunt en mag uiteraard in alle situaties verwachten dat u minimaal krijgt wat nodig is op basis van uw zorgprofiel. Zie voor verdere informatie het kopje: Financiële zaken en beheer.

## Dagbehandeling

Voor mensen die wel zorg en/of behandeling nodig hebben, maar nog thuis (willen blijven) wonen biedt Norschoten dagbehandeling of dagbesteding. Dagbehandeling wordt geboden aan mensen met dementie en/of lichamelijke beperkingen in Barneveld, Elspeet, Garderen, Putten, Lunteren/De Valk en Scherpenzeel.

## Revalidatie

Norschoten heeft in Barneveld een afdeling voor geriatrische revalidatiezorg (GRZ). Hier kunt u terecht voor geriatrische revalidatie bijvoorbeeld na een val of na een operatie. Als u na ziekenhuisontslag thuis kunt revalideren, biedt Norschoten revalidatie thuis. Behandelaren komen dan bij u thuis komen of u komt naar Norschoten voor uw behandeling in de oefenzaal van Norschoten. De oefenzaal is ingericht met diverse soorten oefenapparatuur.

## Logeren

U kunt bij ons logeren. Wij nemen dan tijdelijk de zorg van uw mantelzorger over, zodat uw mantelzorger een adempauze krijgt. (bijvoorbeeld voor een of twee nachten per week, een weekend of voor een korte vakantie).

## Ontspanning en activiteiten

U hoeft zich binnen Norschoten niet te vervelen. Er is een welzijnswinkel van waaruit u kunt deelnemen aan allerlei activiteiten, zowel individueel als in groepsverband. De meeste activiteiten staan onder begeleiding van welzijnsbegeleiders en



recreatief begeleiders. Vrijwilligers ondersteunen hierbij. U dient er wel rekening mee te houden dat de activiteiten vallen binnen de beschikbare tijd die in uw zorgarrangement is vastgesteld.

## Geestelijke verzorging

Uw geestelijk welzijn vinden wij daarbij erg belangrijk. Onze geestelijk verzorgers bieden u steun en een luisterend oor. Vanuit een veelkleurige christelijke identiteit. We respecteren het leven en vinden het beschermwaardig. U kunt altijd in gesprek met een geestelijk verzorger als u vragen heeft over geloof, verlies, afhankelijkheid, eenzaamheid, de kwetsbaarheid van het leven en/of het sterven. De geestelijk verzorgers zijn er voor u, met respect voor wie u bent en hoe u in het leven staat. Geestelijk verzorgers zijn beschikbaar als aanvulling op het pastoraat dat de predikant van de thuisgemeente verzorgt. Uw eigen voorganger, pastoraal medewerker of pastoor blijft in de eerste plaats verantwoordelijk.

## Vieringen en bijeenkomsten

Binnen Norschoten worden verschillende vieringen gehouden. Er zijn speciale vieringen door de week rond christelijke feestdagen en kerkvieringen op bepaalde locaties op zondagen. Op deze locaties wordt vier keer per jaar het Heilig Avondmaal gehouden. De vieringen worden geleid door geestelijk verzorgers en voorgangers van kerken in de regio. Het is mogelijk om online de kerkdienst van uw eigen kerk te volgen via kerkradio en/of beeldscherm.

Geestelijk verzorgers organiseren ook bijbelkringen en/of themabijeenkomsten, ondersteund met geestelijke liederen, waarbij een gedeelte of verhaal uit de Bijbel centraal staat.

Daarnaast zijn er zangmiddagen en belevingsconcerten met (christelijke) liederen.

## Herdenkingsbijeenkomsten

In Norschoten worden herdenkingsbijeenkomsten gehouden voor overleden cliënten. Er wordt stilgestaan bij cliënten die langere of kortere tijd in Norschoten hebben gewoond. Zo biedt Norschoten hulp bij de rouwverwerking aan familie en verwanten en wil op die manier ook de relatie met de familie zinvol afronden. Een herdenkingsbijeenkomst is een korte plechtigheid van ongeveer een uur waarin muziek, poëzie, bijbellezing en gebed een belangrijke plaats innemen (het is dus geen kerkdienst). Conform de identiteit van Norschoten is gekozen voor een christelijke plechtigheid. De bijeenkomsten hebben een zodanig karakter, dat zowel gelovige als niet-gelovige mensen zich welkom weten.

## Informatie over zorgverlening, wachtlijsten en wachttijden

Het informatiepunt geeft antwoord op vragen met betrekking tot de zorgverlening door Norschoten, eventuele wachtlijsten en wachttijden. Ook regelen en verstrekken zij informatie over geriatrie revalidatiezorg, zorg en opnames voor cliënten met een geldige indicatie c.q. verwijzing voor verpleeghuiszorg, dagbehandeling, nachtopvang en/of tijdelijke opname. Graag denken ze mee over zorgverlening in de thuissituatie of elders en over zorg voor iemand in de laatste levensfase. Het informatiepunt is per e-mail bereikbaar via:

[zorgconsulenten@norschoten.nl](mailto:zorgconsulenten@norschoten.nl). Op werkdagen zijn zij telefonisch bereikbaar via telefoonnummer 0342-40 40 00.

## Verhuizen naar Norschoten

Na uw aanmelding bij Norschoten maakt één van onze zorgconsulenten een afspraak voor een nadere kennismaking en een bezoek aan de betreffende locatie van Norschoten. Als er voor u een plaats beschikbaar is en u komt binnen Norschoten wonen, dan vindt een verhuizing vaak binnen enkele dagen plaats. Het gaat dan opeens allemaal heel snel. Op de dag van de verhuizing wordt u ontvangen door een van een van de zorgmedewerkers op de woning of afdeling. In het begin zal het voor u wennen zijn en hebben u en uw familie veel vragen. Schroom in dat geval niet, maar stel uw vragen gerust aan onze medewerkers.



## Zorgverleningsovereenkomst met voorwaarden

Bij de start van de zorgverlening wordt er met u of met uw (wettelijke) vertegenwoordiger een zorgleveringsovereenkomst gesloten. Norschoten verplicht zich met deze overeenkomst om verantwoorde verpleeghuiszorg te verlenen. Bij de zorgovereenkomst horen algemene en bijzondere voorwaarden (modules).

Norschoten heeft zich verbonden aan de algemene voorwaarden van ActiZ. In deze tweezijdige, door cliënt én zorgaanbieder gezamenlijk vastgestelde, voorwaarden worden zowel de rechten als plichten van cliënt en aanbieder helder omschreven. De rechtspositie van u als cliënt is hierdoor sterk verbeterd en u kunt hierdoor ook beter kiezen voor een zorgaanbieder die bij u past.

Deze voorwaarden kunt u lezen op onze website en desgewenst downloaden.

### **Wettelijk vertegenwoordiger**

Goed contact met uw familie vinden we heel belangrijk. Daarom vragen wij u bij opname een (wettelijk) vertegenwoordiger op te geven indien de cliënt wilsonbekwaam is. Indien noodzakelijk belt de eerstverantwoordelijk verzorgende (evv'er) de (wettelijk) vertegenwoordiger. Het is dan aan hem/haar om de verdere familie op de hoogte te brengen. Over privacygevoelige informatie mogen we niet met familieleden communiceren. Instemming met en overleg over de behandeling kan alleen maar met u als cliënt of via de vertegenwoordiger. Dit kan een vertegenwoordiger door een familielid zijn of een benoemde vertegenwoordiger, zoals een schriftelijk gemachtigde of een mentor.

### **Elektronisch cliëntendossier**

Vanaf het moment dat u cliënt bent van Norschoten worden uw wensen en de met u gemaakte afspraken vastgelegd in het individuele elektronisch cliëntendossier (ECD). Hierin is ook vastgelegd welke zorg u conform het zorgprofiel krijgt en wanneer u deze zorg krijgt. De informatie in dit cliëntendossier valt onder de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG), de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst en indien van toepassing ook onder de Wet zorg en dwang en wordt dan ook als zodanig behandeld. U kunt zelf uw medische informatie inzien en bekijken in dit dossier. Als u wilt, dan kunt u uw naaste(n) ook toegang geven tot uw cliëntendossier. Om toegang te krijgen tot

uw cliëntendossier, maakt u een account aan op [www.carenzorgt.nl](http://www.carenzorgt.nl)

## Zorgplan

Binnen 24 uur na opname wordt een multidisciplinair zorg- en/of behandelplan opgesteld. Na zes weken worden deze voorlopige afspraken definitief gemaakt. Zo krijgt u precies de verzorging, begeleiding en behandeling die met u is afgesproken. Wij vinden het daarbij erg belangrijk dat u en/of uw familie zelf de regie houdt over uw leven en zelf actief meedenkt en praat over hoe en op welke manier u de zorg wilt ontvangen.

Is er een herindicatie nodig, dan zal dit worden besproken door de specialist ouderengeneeskunde, de evv'er en de locatiemanager van de locatie en na overleg met u door Norschoten worden aangevraagd. De specialist ouderengeneeskunde heeft de eindverantwoordelijkheid voor het zorg- en behandelplan.

## Multidisciplinair overleg

Minimaal twee keer per jaar wordt in een multidisciplinair overleg, het MDO, het zorg- en/of behandelplan met u en/of met vertegenwoordiger besproken en bijgesteld. Belangrijk hierbij is te toetsen of de verzorging, begeleiding en/of behandeling (nog) aansluit bij uw zorgvraag. Dit plan kan wanneer dat nodig is, of op uw verzoek, ook tussentijds worden aangepast. De voorzitter van dit overleg is meestal de specialist ouderengeneeskunde, die eindverantwoordelijk is voor uw zorg- en behandelplan. Aan dit overleg nemen verder deel: de evv'er en andere professionele medewerkers die betrokken zijn bij uw verzorging, begeleiding en/of behandeling.

## Multidisciplinair team

In Norschoten werken we met de deskundigheid van een multidisciplinair team, bestaande uit een: specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, eerstverantwoordelijk verzorgende, verzorgende, welzijnsbegeleider, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, diëtist, muziektherapeut en de maatschappelijk werker.

## Geneesmiddelen

Norschoten verstrekt soms geneesmiddelen van een ander fabricaat of van een ander merk dan u thuis gewend bent. Het geneesmiddel kan een andere kleur of een andere vorm hebben, de verpakking kan anders zijn, de naam kan anders zijn, maar het bevat wel dezelfde werkzame stof. Ook kan het zijn dat u in het kader van uw behandeling een ander geneesmiddel voorgeschreven krijgt. De specialisten ouderengeneeskunde en de apotheek van Norschoten houden goed in de gaten of u het juiste preparaat krijgt tijdens uw verblijf in Norschoten. Voor eventuele vragen over verandering in uw medicatie kunt u zich altijd wenden tot de evv'er of de specialist ouderengeneeskunde.



## Ziekenhuisopname

De specialist ouderengeneeskunde bepaalt of opname in het ziekenhuis nodig is. Tijdens een niet al te lange ziekenhuisopname wordt uw plaats vrijgehouden, tenzij terugkeer naar Norschoten niet meer mogelijk blijkt. In dat geval wordt contact

met u of uw (wettelijke) vertegenwoordiger opgenomen. Wanneer tijdens de revalidatieperiode in Norschoten tot ziekenhuisopname wordt besloten, zal veelal de revalidatieplaats na 48 uur worden opgevuld.

### **Cliënt- en familiebijeenkomsten**

Minimaal één keer per jaar is er per woning, met uitzondering van de revalidatieafdeling, een middag of avond voor familie of relaties van de cliënten. Tijdens deze bijeenkomst wordt er aandacht besteed aan een thema met betrekking tot de zorg in en om Norschoten. Cliënten worden betrokken bij de programmering van deze bijeenkomsten.

### **Personenoproepsysteem**

Ruimtes die bedoeld zijn voor gebruik door cliënten, zijn aan de wand voorzien van een personenoproepsysteem. Bij elk bed op de somatische woningen/afdelingen en de revalidatieafdeling is dit personenoproepsysteem geïntegreerd in een handset, waarmee tevens het licht en de radio kunnen worden bediend.

### **Medewerkers in Norschoten**

In Norschoten werken circa 850 medewerkers. Naast de medewerkers die direct in de zorg werkzaam zijn, zijn er medewerkers werkzaam in de ondersteunende diensten op facilitair, financieel, beleidsmatig en administratief gebied. Onze medewerkers moeten werken volgens bepaalde richtlijnen, met name vanuit de Arbowet. Deze stelt het gebruik van bepaalde hulpmiddelen verplicht, bijvoorbeeld bij het tillen of verplaatsen van cliënten. We vragen hierbij om uw begrip of

medewerking. Medewerkers van Norschoten dragen niet overal uniformen. Alleen bij bepaalde handelingen, bijvoorbeeld het wassen, wordt beschermende kleding gedragen.

### **Medewerkers in de zorg**

Op alle locaties van Norschoten werken eerstverantwoordelijk verzorgenden. Zij zijn voor u het eerste aanspreekpunt en ze zijn verantwoordelijk voor het bewaken en bevorderen van de gezondheid en het welbevinden van u als cliënt. Verder werken er verzorgenden, helpenden, welzijnsbegeleiders en sfeermakers in het team. Zij staan onder leiding van de locatiemanager. Tijdens de avonden, nachten en weekenden is een verpleegkundige achterwacht beschikbaar.

Verder heeft Norschoten specialisten ouderengeneeskunde, psychologen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten, diëtisten, een maatschappelijk werker, een muziektherapeut en geestelijk verzorgers in dienst.

Zowel op de locatie Klaverweide als op de locatie Kweekweg is er dagelijks een gastvrouw aanwezig voor de centrale ontvangst.

### **Tandarts/mondhygiënist**

Bij Norschoten werken we samen met mondzorgorganisatie Omnios, mondzorg voor ouderen. Dit betekent dat elke cliënt met een Wlz-indicatie met behandeling automatisch in aanmerking komt voor deze dienstverlening, tenzij u aangeeft hier geen gebruik van te willen maken.

De kosten worden geheel vergoed vanuit de Wlz, daarom is een aparte tandartsverzekering niet meer nodig.



Cliënten die zorg ontvangen via VPT zijn zelf verantwoordelijk voor hun tandartscontrole en zorgen zelf voor hun afspraken. Vergoeding van de kosten verloopt via de eigen zorgverzekering.

Het mondzorgteam van Omnios, bestaande uit een tandarts, mondhygiënist en assistent, komt een aantal keer per jaar (afhankelijk van de individuele behoefte) bij u langs om uw gebit te controleren en, indien nodig, te behandelen. De eerste screening en controles worden op de eigen kamer uitgevoerd. Eventuele behandeling zal, indien mogelijk, op een aparte behandelkamer plaatsvinden bij u op locatie. Bij problemen met uw gebitsprothese kan het mondzorgteam de tandprotheticus inschakelen. Het mondzorgteam plant de afspraken zelf in, al dan niet in overleg met u, de zorg en/of de vertegenwoordiger.

## Pedicure

De voetverzorging wordt bij cliënten zonder voetproblemen uitgevoerd door de verzorging. Wanneer u dit niet wilt en uit eigen beweging de pedicure wenst, kan er een afspraak gemaakt worden; de kosten zijn dan voor eigen rekening. Wanneer de verzorging besluit het te delegeren naar de pedicure, zijn de kosten voor Norschoten.

Geneeskundige zorg aan de voeten valt onder de zorgverzekering. Alleen voor cliënten met een indicatie 'verblijf met behandeling in dezelfde instelling' geldt dat ook de medische zorg van de voeten (bijvoorbeeld bij diabetes) valt onder de Wlz-indicatie en wordt dan bekostigd door Norschoten.

## Kapper, manicure, opticiën en audiciën

Indien u dat wenst, kan er een afspraak gemaakt worden met de manicure en de kapper. Zij zijn wekelijks of maandelijks op vaste tijden in Norschoten aanwezig. De kosten zijn voor uw eigen rekening.

Ook de opticiën, audiciën of een andere specialist, kan op afspraak langskomen. Tevens kunnen in het spreekuurcentrum specifieke hulpverleners die niet in Norschoten werkzaam zijn, worden geconsulteerd. Neem van te voren contact op met de zorgverzekeraar (of de evv'er) als u er zeker van wilt zijn of en op welke manier deze kosten vergoed kunnen worden.

## Mantelzorg en familieparticipatie

Wij doen alle moeite om te zorgen dat u uw leven binnen Zorgorganisatie Norschoten kunt voorzetten zoals u dat thuis gewend was. Norschoten vindt het daarom belangrijk dat uw sociale netwerk (bestaande mogelijk uit uw partner, familie, vrienden et cetera), in stand blijft en vragen uw netwerk dan ook actief betrokken te blijven bij de zorg, begeleiding en andere activiteiten.

Dit kan bijvoorbeeld door u op zondag te begeleiden naar de kerk, maar ook door u te ondersteunen bij de dagelijkse zorg (wassen, eten, wandelen et cetera). Wanneer iemand uit uw netwerk dit wil doen, kunt u dit op de betreffende woning aangeven. Het is van belang dat de mantelzorg die wordt aangeboden voor zowel u als voor uw mantelzorger wordt ervaren als een meerwaarde; dat het ook iets toevoegt in de zorg en het contact.

## Vrijwilligers

Binnen Norschoten zijn ruim 550 vrijwilligers actief! Deze vrijwilligers werken op allerlei plekken binnen de organisatie. Ze werken samen met cliënten, ze ondersteunen cliënten of doen werkzaamheden die indirect voor de cliënt van belang zijn. Hun onmisbare inzet draagt bij aan de kwaliteit van het woonleefklimaat in Norschoten. Het zijn enthousiaste mensen, die zich met hart en ziel inzetten voor hun medemens.

## Financiële zaken

### Vergoedingen en eigen bijdrage

#### Zorg in natura

De kosten voor het verblijf (bij zorg in natura) in Norschoten worden rechtstreeks vergoed in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz). Bij zorg in natura (nadat u bent komen wonen op een locatie van Norschoten) bevat de dienstverlening naast verzorging, begeleiding en/of behandeling ook medicijnen, verbandartikelen en tandheelkundige zorg. De vergoeding van overige ziektekosten blijft via uw ziektekostenverzekering lopen. Het is dus van belang dat u deze aanhoudt. U dient zelf af te wegen of u uw aanvullende ziektekostenverzekering aanhoudt of niet. (Zie ook het Wlz-kompas van het Zorginstituut: [www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/w/wlz-kompas](http://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/w/wlz-kompas)).

Een eigen bijdrage in de verpleegkosten, de zogenaamde eigen bijdrage Wlz, is wettelijk verplicht. De hoogte van de (hoge) eigen bijdrage is afhankelijk van de persoonlijke situatie (leeftijd,

leefsituatie en inkomen). De eigen bijdrage wordt geïnd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK); op de website van het CAK ([www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)) kunt u een proefberekening maken om de hoogte van de eigen bijdrage in te schatten. Na de start van de dienstverlening treedt het CAK in contact met u of uw zaakwaarnemer (op aangeven van het zorgkantoor) en zal de bijdrages gaan innen.

### **Volledig Pakket Thuis**

Op een tweetal locaties, namelijk in Putten en Elspeet, wordt verpleegzorg aangeboden via het volledig pakket thuis (VPT). De zorgverlening is gelijk aan die bij zorg in natura, met dat verschil dat medicijnen, verbandartikelen, (para)medische behandeling eerste lijn en tandheelkundige zorg buiten de dienstverlening vallen. Het is van belang een juiste keuze te maken in de aanvullende ziektekostenverzekering, afhankelijk van uw situatie. De kosten voor de zorgverlening en afhankelijk van een indicatie met behandeling ook de bijbehorende behandeling op basis van de grondslag, worden vergoed vanuit de Wlz. De overige kosten, inclusief de kosten voor het wonen, zijn voor eigen rekening. Een eigen bijdrage in de verpleegkosten, de zogenaamde eigen bijdrage Wlz, is wettelijk verplicht. De hoogte van de (lage) eigen bijdrage is afhankelijk van de persoonlijke situatie (leeftijd, leefsituatie en inkomen). De eigen bijdrage wordt geïnd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK); op de website van het CAK ([www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)) kunt u een proefberekening maken om de hoogte van de eigen bijdrage in te schatten. Na de start van de dienstverlening treedt het CAK in contact met u of uw

zaakwaarnemer (op aangeven van het zorgkantoor) en zal de bijdrages gaan innen.

Voor meer informatie over VPT: zie onze VPT-brochure.

### **Modulair pakket thuis (MPT)/persoonsgebonden budget (PGB)**

Norschoten biedt MPT en soms via PGB zorg aan de cliënt, vaak via dagbehandeling of tijdelijke opname. De inhoud kunt u vergelijken met dat wat geboden wordt onder VPT, met dien verstande dat slechts op specifieke punten waar een overeenkomst voor is opgesteld, zorg wordt verleend (het verstrekken van eten en drinken valt buiten de mogelijkheden van MPT en PGB). Het is geen totaalpakket.

Ook hier is het belangrijk een goede (aanvullende) ziektekostenverzekering te hebben. De hoogte van de (lage) eigen bijdrage is afhankelijk van uw persoonlijke situatie (leeftijd, leefsituatie en inkomen). De eigen bijdrage wordt geïnd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK); op de website van het CAK ([www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)) kunt u een proefberekening maken om de hoogte van de eigen bijdrage in te schatten. Na de start van de dienstverlening treedt het CAK in contact met u of uw zaakwaarnemer (op aangeven van het zorgkantoor) en zal de bijdrages gaan innen.

### **Geriatrische revalidatie**

De bekostiging van de geriatrische revalidatie vindt plaats via uw ziektekostenverzekering (basis). Deze vergoeding valt onder het eigen risico uit de basisverzekering.

## **Dagbesteding of dagbehandeling**

Dagsteding wordt geboden vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of vanuit CIZ (subsidieregeling = overgangsfase). Dagbehandeling wordt geboden vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Het informatiepunt kan u desgewenst hier meer informatie over geven.

## **Persoonlijke dienstverlening**

In Norschoten hebben we voor een aantal persoonlijke zaken voorzieningen getroffen, zoals wasverzorging, kapper, pedicure (indien geen medische indicatie), uitstapjes en extra attenties. Wanneer u zelf voor één of meer voorzieningen kiest, komen de kosten hiervan voor uw eigen rekening. Elk kwartaal krijgt u of uw (wettelijke) vertegenwoordiger een rekening van Norschoten voor de verleende diensten, zoals pedicure, manicure, kapper, reiniging kleding, aankopen in het winkeltje of in de supermarkt. U kunt Norschoten machtigen om dit bedrag automatisch te incasseren. Uiteraard bent u vrij om hiervan gebruik te maken.

## **Televisie, telefonie, kerkteléfono en Wifi**

Het is mogelijk om gebruik te maken van televisie, telefonie en kerkteléfono. De tarieven voor deze dienstverlening vindt u op onze website. Er is in ieder appartement een gratis Wifi-aansluiting aanwezig.

## **Televisietoestel en -aansluiting Klaverweide/Kweekweg**

Binnen Norschoten is er een TV-aanbod van alle regulieren pakketten, zoals NPO 1 tot en met 3, RTL, SBS en overige gratis zenders.

Als er een wens is voor gebruik betaalde TV-kanalen, dan kunt u daarvoor contact opnemen met de technische dienst van Norschoten.

Om gebruik te kunnen maken van de TV-aansluiting van Canal+ moet het TV-toestel een DVB-C instelling hebben. Zonder deze instelling kan er geen digitale TV worden ontvangen.

Indien deze instelling niet op de huidige TV aanwezig is, zult u een ander of nieuw TV- toestel moeten regelen. U kunt zelf een TV-toestel aanschaffen bij een door u gekozen bedrijf.

U kunt er ook voor kiezen om een TV-toestel aan te schaffen via de firma EVEMA in Apeldoorn, omdat zij de koppeling verzorgen naar het digitale systeem. EVEMA zorgt dan tevens voor de plaatsing en programmering.

De gegevens van EVEMA zijn:

EVEMA Beveiliging en Communicatie

Minden 64

7327 AW Apeldoorn

Telefoon 055-541 71 33

De technische dienst van Norschoten kan u hierin waar nodig ook ondersteunen.

### **Verzekering en schade**

Norschoten heeft een breed pakket aan verzekeringen. Hiertoe behoren ook de uitgebreide verzekering op huishoudelijke inboedel- en de aansprakelijkheidsverzekering van cliënten. Bij brandschade en bij inbraak is er geen eigen risico. Bij schroei- en smeltschade is het eigen risico € 50,- per geval. Bij insluipen en diefstal zonder zichtbare (in)braak geldt een eigen risico van € 200,-. Bij de aansprakelijkheidsverzekering jegens derden geldt bij

elke zaakschade een franchise van € 25,- 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 geldt geen schadevergoeding. Deze aansprakelijkheidsverzekering geldt ook voor gebeurtenissen die plaatsvinden als de cliënt op een andere plaats is dan in of bij Norschoten (familiebezoek, vakantie en dergelijke). Elektrische rolstoelen worden door Norschoten verzekerd. Voor zover cliënten zich op de openbare weg willen begeven, dienen zij op hun rolstoel ook een verzekeringsplaatje te laten bevestigen.

### **Zorg in natura**

Komt u binnen Norschoten wonen, dan adviseren wij u uw inboedel- en WA-verzekering stop te zetten.

### **Volledig pakket thuis**

De kosten voor het wonen binnen VPT zijn voor eigen rekening. Dit betekent dat u uw inboedel- en WA-verzekering aan dient te houden.

## **Omgangsvormen**

Norschoten hanteert omgangsvormen die zorgen voor een goede gang van zaken en een prettige sfeer. Hieronder leest u onze omgangsvormen waarin de belangrijkste punten zijn opgesomd om een prettige en veilige sfeer te creëren.



## Bejegening

De medewerkers bejegenen cliënten, bezoekers en derden ongehaast en met aandacht. De medewerkers accepteren geen agressieve of intimiderende gedragingen van cliënten en bezoekers en nemen zelf geen initiatief tot agressieve of intimiderende gedragingen jegens hen.

## Bezoektijden

In Norschoten zijn in principe geen bezoektijden vastgesteld. Uw bezoek is welkom op elk moment van de dag. Wel verwachten we dat iedereen zich zo gedraagt dat andere medebewoners en medewerkers er geen last van hebben.

Ook vragen we aan bezoekers om de slaap-/rust-, welzijns- en therapietijden van cliënten te respecteren en hen ook niet te storen tijdens de kerkdiensten.

## Toegang algemene ruimten

Cliënten en bezoekers hebben toegang tot de algemene ruimten binnen Norschoten. Dat betekent ook dat cliënten en bezoekers geen toegang hebben tot ruimten die voor medewerkers bestemd zijn of privéruimten van andere cliënten, tenzij de medewerker of cliënt toestemming heeft gegeven om binnen te komen.

## Preventie verspreiding van infectieziekten

De coronacrisis leert dat extra maatregelen noodzakelijk kunnen zijn om te voorkomen dat een infectieziekte zich binnen een locatie verspreidt of zich vanuit een locatie verder verspreidt. Dergelijke maatregelen kunnen noodzakelijk zijn voor de veiligheid van cliënten en medewerkers.

## Eten en drinken

Binnen iedere woning streven we ernaar om gezamenlijk te eten. Dit wordt onderling afgestemd per woning.

Gezien de identiteit van Norschoten is het de gewoonte om tijdens de maaltijd gezamenlijk te bidden, te danken en de bijbel te lezen.

## Roken

Roken (daar wordt ook de elektronische sigaret onder verstaan) is niet toegestaan binnen Norschoten. Ook niet in uw woning, uw eigen appartement of kamer vanwege brandgevaar en bescherming van de gezondheid van andere cliënten en van de medewerkers.

## Drugs en andere verdovende middelen

Het in bezit hebben van, het handelen in en het gebruiken van harddrugs en andere verdovende middelen is niet toegestaan, dit geldt ook voor uw bezoek.

## Huisdieren

Huisdieren zijn welkom onder de voorwaarde dat u het huisdier in principe zelf kunt verzorgen en dat er niemand allergisch is voor huisdieren binnen de betreffende woning. Bij opname van een nieuwe cliënt zal er rekening mee worden gehouden dat er een huisdier aanwezig is.

Indien uw bezoek een huisdier meeneemt, mag die niet worden losgelaten in de tuin of openbare ruimtes. De leidinggevende van de woning kan om moverende redenen te allen tijde het dier van uw bezoek op de afdeling/woning weigeren.

## Telefoneren

U kunt uw eigen (mobiele) telefoon gebruiken of u kunt tegen betaling een telefoonabonnement afsluiten. Wel vragen we u rekening te houden met uw medebewoners zodat zij geen overlast ervaren.

## Post

Persoonlijke post wordt in uw woning afgeleverd of u kunt het zelf ophalen bij de receptie.

## Gebruik van pc, tv en internet

U kunt uw eigen computerapparatuur (pc, laptop, tablet, smartphone et cetera) gebruiken. We vragen u deze apparatuur zoveel mogelijk in uw eigen appartement te gebruiken of elders als uw omgeving hiervan geen last ondervindt en/of het de orde in de woning niet verstoort.

## Schoonmaken

De medewerkers van Norschoten zorgen voor het schoonhouden van de woning en uw appartement of kamer (dit geldt niet voor uw persoonlijke eigendommen) of er worden in samenspraak met u en uw netwerk (familie/mantelzorgers) andere afspraken gemaakt.

## Privébezittingen

Norschoten heeft een verzekering afgesloten voor schade en verlies van uw privébezittingen. Hier is wel een maximum bedrag aan verbonden.

## Fotografieren en openbaarmaking beeldopnamen

In Norschoten respecteren wij de privacy van iedereen die hier verblijft. Daarom verzoeken we iedereen om zeer zorgvuldig met het fotograferen en gebruik van foto's om te gaan. Dit betekent in ieder geval dat eerst de uitdrukkelijke toestemming aan u wordt gevraagd indien we een foto van u willen nemen en/of gebruiken. Hetzelfde geldt voor video- en filmopnames. Indien u meewerkt aan een foto-, film- of televisieopname binnen Norschoten, bestemd voor publicatie of uitzending, wordt u verzocht hierover vooraf contact op te nemen met de locatiemanager van uw woning.

## Klachtenregeling

Medewerkers van Norschoten willen het u graag naar de zin maken. Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over een aspect van de zorg- of dienstverlening. Het is belangrijk dat u dit doorgeeft aan ons: graag vernemen wij uw eventuele klachten.

U of uw wettelijke vertegenwoordiger kunt over klachten contact opnemen met de ev' er of de locatiemanager, met als doel samen tot een oplossing te komen.

Komt het niet tot een oplossing waar u tevreden over bent, dan kunt u uw klacht indienen bij één van de interne klachtenfunctionarissen. U kunt uw klacht voorzien van uw naam, de naam van de woning of afdeling en/of uw adres en de aard van de klacht sturen naar het e-mailadres:

[klachtenfunctionaris@norschoten.nl](mailto:klachtenfunctionaris@norschoten.nl).

U kunt ook telefonisch contact opnemen de klachtenfunctionaris via het centrale telefoonnummer van Norschoten: 0342-40 40 00.

De klachtenregeling staat op de website van Norschoten.

Klachten inzake de Wet zorg en dwang worden doorverwezen naar de landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).

## Individuele afspraken

Het kan soms voorkomen dat we met u afspraken maken die afwijkend, verruimd of strikter zijn dan deze omgangsvormen. Dit is aan wettelijke regels gebonden en wordt altijd besproken met u en/of uw vertegenwoordiger en vastgelegd in uw zorgleefplan.

## Wet zorg en dwang

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht. Deze wet heeft als doel cliënten met een psychogeriatrische stoornis (o.a. dementie) of een gelijkgestelde stoornis (zoals bijvoorbeeld niet-aangeboren hersenletsel, of Korsakov) te beschermen. De Wet zorg en dwang heeft als belangrijkste doel het zo veel mogelijk voorkomen van onvrijwillige zorg. Dat is zorg waarmee een cliënt of zijn vertegenwoordiger níet instemt of waartegen de cliënt zich verzet. Het uitgangspunt van de Wet zorg en dwang is 'Nee, tenzij ...'. Dat wil zeggen dat onvrijwillige zorg, zoals het in deze wet heet, in principe níet mag worden toegepast behalve als 'niets doen' ernstig nadeel voor de cliënt betekent. Onvrijwillige zorg is een allerlaatste optie.

Het uitgangspunt van de wet sluit aan bij de visie van Norschoten dat cliënten zo lang mogelijk zelf de regie behouden over hun eigen leven, waarbij het toepassen van onvrijwillige zorg zoveel

mogelijk voorkomen wordt.

Meer informatie en brochures over de Wet zorg en dwang zijn te vinden op onze website.

## Aanvullende algemene informatie

### Bloemen en planten

Diverse planten en bloemen zijn giftig. Wilt u daarom bij het ontvangen van bloemen of planten overleggen of deze op de kamer of in de huiskamer kunnen worden neergezet. Dit kunt u doen met de evv'er of met het hoofd zorg en welzijn.

### Cliëntveiligheid

In Norschoten verblijft u samen met andere cliënten. Veiligheid is daarom van belang. We vragen u dan ook zich aan de volgende regels te houden:

- blokkeer nooit een vluchtweg of nooduitgang
- plaats rollators of rolstoelen niet midden in de gang, maar zet ze allemaal aan dezelfde kant
- roken mag alleen buiten of in een daartoe ingerichte ruimte
- brand geen kaarsen, waxinelichtjes of olielampjes in uw woonruimte.

### De cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten van Norschoten. Deze belangenbehartiging is vastgesteld in de Wet medezeggenschap cliëntenraden (Wmcz).

De cliëntenraad ontvangt graag signalen en ideeën van cliënten (en/of hun vertegenwoordigers) die betrekking hebben op het algemeen belang van cliënten. De cliënt heeft niet alleen meer zeggenschap over de behandeling en verzorging (cliënt in regie), hij/zij heeft bovendien de mogelijkheid tot inspraak in het beleid van Zorgorganisatie Norschoten.

In het gunstige geval zijn de cliënten zelf de leden van de cliëntenraad van Norschoten. De praktijk leert dat het voor een grote groep cliënten om verschillende redenen niet mogelijk is om zitting te nemen in de cliëntenraad. Daarom kan een contactpersoon namens een cliënt lid worden. De cliëntenraad zoekt of werft ook zelf leden met een bepaalde deskundigheid op het gebied van zorg, welzijn en financiën.

Wilt u contact opnemen dan kan dat via het mailadres **[cliëntenraad@norschoten.nl](mailto:cliëntenraad@norschoten.nl)**. Op de website **[www.norschoten.nl](http://www.norschoten.nl)** kunt u meer informatie vinden over de cliëntenraad.

## Kwaliteitsonderzoeken

Norschoten houdt regelmatig kwaliteitsonderzoeken (zoals een zorginhoudelijke meting of een cliëntenraadpleging) en verstrekt daarvoor uw persoonsgegevens aan derden. Hebt u hier bezwaar tegen dan kunt u dat aangeven. Uw persoonsgegevens worden dan niet aan derden verstrekt.

## Zorgkaart Nederland

Zorgkaart Nederland is de grootste waarderingssite voor de Nederlandse gezondheidszorg waar mensen hun ervaringen met de zorg delen met elkaar. De website biedt u informatie om te

kunnen kiezen voor een zorgverlener die het beste past. Norschoten stelt het op prijs als u eenmaal per jaar uw ervaring over de zorg die wij leveren, daar kenbaar maakt. Wat u vindt van onze zorgverlening is voor ons belangrijk. Wat gaat goed en wat kan beter? Wij staan open voor uw mening. We willen van onze cliënten en hun familie/mantelzorger graag weten hoe zij onze zorg en dienstverlening ervaren. Aan de hand van deze ervaringen kunnen we onze zorg en dienstverlening verder verbeteren. De ervaringen worden ook via [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) gedeeld. Hierdoor kunnen toekomstige cliënten en hun naasten deze informatie gebruiken bij het maken van hun keuze als zij op zoek zijn naar een zorginstelling.

### **Gedragscode medewerkers**

Norschoten heeft voor de medewerkers een gedragscode. Voor hen is de gedragscode een leidraad om hun handelen op te baseren. De code geeft aan wat ze van elkaar mogen verwachten en waarop ze elkaar mogen aanspreken. Cliënten en andere betrokkenen kunnen de gedragscode inzien en eruit afleiden welke waarden in de beroepsuitoefening van medewerkers bij Norschoten gelden.

### **Identiteitskaart**

Iedere persoon moet vanaf 14 jaar een geldige identiteitskaart kunnen tonen als de politie of een toezichthouder daarom vraagt. Dit volgt uit de Wet op de uitgebreide identificatieplicht, waarmee de overheid de veiligheid in Nederland wil vergroten. Deze wet geldt voor alle burgers, dus ook voor de cliënten van



Norschoten. Bij aanmelding als cliënt bij Norschoten wordt hier dan ook om gevraagd.

Norschoten, juli 2023

## **ALGEMENE ADRESGEGEVENS**

Zorgorganisatie Norschoten  
Klaverweide 1  
3773 AW Barneveld  
T 0342-40 40 00  
E [info@norschoten.nl](mailto:info@norschoten.nl)  
I [www.norschoten.nl](http://www.norschoten.nl)