

1. Wie is wie? En wat is wat?

U bent nieuw op De Waalboog en moet zich nog thuis gaan voelen bij St. Jozefklooster. Het helpt als u weet wie de mensen zijn die voor u zorgen. Uw EVV'er stopt daarom aan de binnenzijde van deze klapper een kaartje van de afdeling. Daarop staat informatie over de mensen met wie u te maken krijgt, inclusief hun contactgegevens. Alle medewerkers van De Waalboog, ook de vrijwilligers, dragen bovendien een naamkaartje met daarop hun naam.

Medebewoners

In St. Jozefklooster komt u bewoners en bezoekers van de dagbehandeling tegen met verschillende zorgvragen. Sommigen wonen in een zorgappartement en krijgen daar (geplande) zorg. Anderen verblijven in een TOP-appartement waar ze tijdelijk zorg nodig hebben en daarna weer naar huis gaan. En anderen bezoeken de dagbehandeling een of meerdere dagen per week.

Zorgprofessionals

Onze zorgprofessionals staan voor u en uw bezoekers klaar. U kunt bij hen terecht met algemene vragen. Voor het maken van afspraken met bijvoorbeeld de kapper of de pedicure neemt u zelf of via de zorgprofessionals contact op. Ook technische storingen kunt u aan de zorgprofessionals doorgeven. Gaat u even van huis? Geef dan door dat u tijdelijk afwezig bent.

Uw vertegenwoordiger/eerste contactpersoon

In sommige gevallen is het fijn als we (ook) met iemand anders kunnen afstemmen over dingen die voor u belangrijk zijn. U heeft daarom een vertegenwoordiger aangewezen met wie wij overleggen als dat nodig is. Deze contactpersoon houdt ook de mensen die belangrijk voor u zijn op de hoogte van uw situatie. Als u zelf geen toestemming meer kunt geven voor behandeling of voor wijzigingen in het zorgleefplan, neemt uw vertegenwoordiger deze taak op zich. Daarbij hoort het recht op de informatie die nodig is om afgewogen beslissingen te nemen, inclusief inzage in uw (elektronisch) cliëntdossier. Vanwege de privacy hebben alleen uzelf en de eerste contactpersoon, als uw vertegenwoordiger, dit recht.

Digitale inzage cliëntportaal (Caren)

Bij De Waalboog heeft u een elektronisch cliëntdossier, waar u zelf toegang toe heeft. U kunt dan altijd en vanaf iedere plek via internet op de hoogte blijven van bijvoorbeeld uw zorgleefplan, de zorgkaart en zorgrapportages. De digitale inzage is niet bedoeld als vervanging van persoonlijk contact met zorgmedewerkers. Zij nemen gewoon contact op als er zich een calamiteit voordoet of als ze vragen hebben. U kunt ook anderen toegang geven tot uw elektronische cliëntdossier. Als u niet (langer) wilsbekwaam bent, bepaalt uw wettelijk vertegenwoordiger wie inzage krijgt tot het dossier. Wilt u meer weten over digitale inzage? Kijk dan op <https://www.waalboog.nl/clientportaal>.

Het zorgleefplan

Iedere bewoner van De Waalboog heeft een zorgleefplan. Dit plan wordt niet vóór u opgesteld, maar mét u ingevuld: wie u bent, bepaalt hoe het plan eruitziet. In het zorgleefplan staan de afspraken en de aandachtspunten rondom:

- de zorg die u nodig heeft;
- wat voor u belangrijk is in uw woon- en leefomgeving;

- welke daginvulling en activiteiten passen bij wie u bent, wat u graag doet en wat u zelf nog kunt;
- uw wensen en behoeften rondom persoonlijke levenskeuzes en zingeving.

Het zorgleefplan is de basis voor de zorg die u krijgt. We bekijken minimaal twee keer per jaar uitgebreid hoe het met u gaat en of de zorg die u krijgt nog past bij wat u nodig heeft. Dit gebeurt in een MultiDisciplinair Overleg (MDO), waarbij verschillende zorgprofessionals betrokken zijn. Op een aantal afdelingen worden u en uw vertegenwoordiger van harte uitgenodigd om daarbij aanwezig te zijn; andere afdelingen nodigen u samen uit voor een kleiner overleg dat zo vaak als nodig plaatsvindt.

Uw zorgleefplan is te vinden in het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD), waar alleen de medewerkers die voor u zorgen inzage in hebben. U heeft zelf vanzelfsprekend ook toegang en u mag anderen het recht geven op inzage.

Medische behandeling en begeleiding

Uw huisarts bepaalt met u de medische behandeling en begeleiding; dat gebeurt altijd in samenspraak met de verzorging. U kunt ook hulp of ondersteuning in (laten) roepen van bijvoorbeeld de fysiotherapeuten, bewegingstherapeuten, logopedisten, ergotherapeuten, diëtisten, psychologen van De Waalboog. Heeft u medicijnen nodig? De huisarts kan ze voorschrijven en zorgen dat ze automatisch bij u worden afgeleverd.

2. Uw rechten en plichten

Zorgvoorwaarden

De Waalboog hanteert speciale Zorgvoorwaarden van De Waalboog. In deze voorwaarden kunt u lezen wat De Waalboog en haar cliënten over en weer van elkaar mogen verwachten. Het geeft belangrijke informatie over onze gastvrijheid en de afspraken die we volgens de wet- en regelgeving moeten hanteren willen we (goede) zorgverlening bieden passend bij uw zorgvraag. U vindt de zorgvoorwaarden achter het tabblad Persoonlijk in deze map.

Bescherming persoonsgegevens (privacy)

De Waalboog hecht veel waarde aan een zorgvuldig gebruik van uw persoonsgegevens. Voor alle handelingen die wij verrichten met uw persoonsgegevens zoals het verzamelen, vastleggen, doorgeven, archiveren of vernietigen gelden zorgvuldigheidseisen. Het privacybeleid van De Waalboog is er op gericht om de persoonlijke gegevens, die ook bestaat uit uw gezondheidsgegevens, die wij van u ontvangen zorgvuldig te verwerken en te beveiligen. Hierbij houdt De Waalboog zich aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming en aanvullende wetgeving hieraan stellen.

U hebt het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te wijzigen. U hebt het recht om uw zorgdossier in te zien, naast de behandelaars en andere zorgverleners die bij uw zorg betrokken zijn. Ook een curator, mentor, vertegenwoordiger of belangenbehartiger, die hiervoor schriftelijk (door u) gemachtigd is, mag uw zorgdossier inzien. Wilt u nog andere mensen inzage geven in uw zorgdossier? Dat kan als u daar schriftelijk toestemming voor geeft en dit kenbaar maakt bij uw zorgverlener binnen De Waalboog. Wij verstrekken uw gegevens in principe niet aan derden. Dit zal uitsluitend worden gedaan als dit een wettelijke verplichting is of nodig is voor de uitvoering van onze diensten of, bijvoorbeeld bij een noodsituatie, aan externe hulpverleners.

Hoe gaan we met elkaar om

Waar mensen samen wonen, leven en/of werken, zorgen heldere afspraken voor een plezierige manier van omgaan met elkaar. Binnen De Waalboog vinden wij het belangrijk dat medewerkers, bewoners/cliënten en bezoekers vriendelijk en respectvol met elkaar omgaan. Dat is vertaald in een aantal omgangsvormen en aandachtspunten. Deze omgangsvormen gelden voor iedereen die hier woont, werkt of op bezoek komt. Want een vriendelijke en respectvolle omgeving, daar bent u toch ook voor?

Wat fijn dat u er bent!

Samen zorgen we voor een fijne en veilige plek om te wonen, te werken en te bezoeken.



Respect voor elkaar

We gaan respectvol met elkaar om.



Veiligheid

Veiligheid staat voorop. Luister naar de aanwijzingen van onze medewerkers.



Agressie en geweld

Agressie of geweld accepteren wij niet.



Roken

Rook op alleen aangegeven plekken.



Privacy

We respecteren en zijn zorgvuldig met elkaars privacy.



Schone locatie

We houden het samen netjes.



Beeldopnamen

Toestemming voor foto's, film en geluidsopnamen is verplicht.



Onwettelijke handelingen

Van wapenbezit, drugsbezit of gebruik, vandalisme en diefstal doen wij aangifte bij de politie.



Huisdieren

Bezoek met huisdier is welkom.

Samen met u maken we uw verblijf zo aangenaam mogelijk. Heeft u vragen over onze aandachtspunten? Stel ze aan uw vaste contactpersoon.

3. Praktische informatie

Toegang tot het gebouw en uw appartement en wifi

U krijgt een sleutel waarmee u het St. Jozefklooster en uw appartement of kamer kunt binnengaan. Uw familie kan in overleg een tag aanvragen om het St. Jozefklooster binnen te gaan.

Voor aanspraak en gezelligheid kunt u terecht in de brasserie, waar u terecht kunt voor de maaltijden, een tussentijds kopje koffie en waar we ook leuke activiteiten organiseren. Ook uw naasten zijn van harte welkom in de gezamenlijke ruimtes.

Heeft u behoefte aan wat meer rust of privacy, dan kunt u zich terugtrekken in uw eigen appartement. U kunt de hele dag bezoek ontvangen, zoals u thuis ook gewend was. Uw bezoekers kunnen zonder wachtwoord gebruikmaken van het open wifi-netwerk: Waalboog-gast.

Gaat u voor korte of wat langere tijd van huis? Laat het dan even weten aan de zorgmedewerkers.

Eten, drinken, feestjes en roken

Warm eten

De warme maaltijd wordt 's middags geserveerd in de brasserie. Uw gasten zijn van harte welkom om (tegen betaling) mee te eten, als u dat één dag van tevoren doorgeeft.

Koffie en thee

Heeft u zin in een kopje koffie of thee? U kunt dat zelf maken in uw eigen appartement of naar de gezellige brasserie gaan.

Feestje

Heeft u iets te vieren? Dan is het fijn als u een wat grotere ruimte heeft om uw familie en vrienden te ontvangen. De zorgprofessional van St. Jozefklooster vertelt u graag hoe u een mooie plek kunt huren. De versiering en catering verzorgt u zelf.

Roken

Binnen alle locaties van De Waalboog geldt dat er binnen niet gerookt mag worden. Alleen op een speciaal aangewezen terras is een rookplek aangewezen.

Boodschappen

U kunt voor uw boodschappen naar een supermarkt gaan of u laat ze meebrengen door de familie of naar de donderdagochtend-markt op het Daniëlsplein in de wijk Hees, op ongeveer 20 minuten lopen van het klooster.



Telefoon en Televisie

Binnen het St. Jozefklooster kunt u gebruik maken van telefonie en tv. Voor telefonie maakt u in de meeste gevallen zelf afspraken met een provider van uw keuze. Voor tv kunt u hiervoor JIP-TV gebruiken en hiervoor een abonnement afsluiten. Via Jip-tv kunt u een uitgebreid zenderpakket kiezen tegen een scherp tarief met in het basispakket 50 zenders in HD-kwaliteit en 20 radiozenders, inclusief interactieve tv (met o.a. de mogelijkheid om tv-programma's te pauzeren/ op te nemen). Het is ook mogelijk om aanvullende pakketten af te nemen voor bijvoorbeeld Sport of Film. U regelt de aanvraag zelf.

- Aanvullende informatie en aanmelding bij Jip-tv is te vinden op: www.waalboog.nl/tv

Telefonie

Voor telefonie maakt u in de meeste gevallen zelf afspraken met een provider naar keuze. Heeft u liever een 'echte telefoon' in de hand, kies dan voor een senioren bureautelefoon. Die heeft net als een mobiele telefoon een SIM-kaart nodig.

Voorbeeld van een Bureautelefoon met SIM-kaart

- Het oogt als een normale vaste telefoon, met grote en herkenbare toetsen.
- Er kunnen voorkeurnummers ingesteld worden.
- Hij is verbonden aan het stroomnetwerk.
- Hij werkt echter op een SIM-kaart (zoals van een mobiele telefoon). Dit betekent dat u een abonnement of een prepaidcard nodig heeft, die past bij uw belgedrag. Dit regelt u bij een provider van uw keuze.
- Bureautelefoons met GSM heb je in verschillende uitvoeringen. U kiest zelf wat bij uw wensen aansluit.
- Tip: Ga naar Google > toets in zoekterm 'GSM Bureautelefoon' > vergelijk op prijs en uitvoering wat voor u wenselijk is.



Ook zijn er gespecialiseerde seniorenwinkels die u kunnen adviseren in het gebruik van een vaste (senioren) telefoon.

Computer

U kunt uw eigen computer of tablet meenemen en aansluiten. Heeft u hulp nodig bij het aansluiten? De huismeester helpt u graag! In de meeste gevallen voldoet het gratis wifi-gastennetwerk van De Waalboog.

Post

De post wordt dagelijks bezorgd op uw appartement. Op de woning zorgt een medewerker dat de persoonlijke post die bestemd is voor de bewoner ook bij hem of haar komt. Zo kunt u ook abonnementen op bijvoorbeeld de krant aanhouden. Zakelijke post is veelal bestemd voor de eerste contactpersoon of wettelijk vertegenwoordiger.

Gebruik een briefadres voor zakelijke post

Om zakelijke post van externe partijen rechtstreeks naar uw eerste contactpersoon te laten sturen kunt u gebruik maken van zogenaamde 'briefadres'. Dit vraagt u aan bij de

gemeente waar u staat ingeschreven. Meer hierover leest u op onderstaande webpagina's:

- Gemeente Nijmegen: [Briefadres aanvragen - Gemeente Nijmegen](#)
- Rijksoverheid: [Kan ik mijzelf laten inschrijven op een briefadres?](#)

Ook kunt u bij de afzonderlijke (zakelijke) partijen aangeven dat u gebruik wilt maken van een extra postadres. Hieronder ziet u een overzicht van de meest voorkomende post die bij De Waalboog voor bewoners binnenkomt:

Zorg	Overheid	Overig
Zorgverzekering	Belastingen	Bank
CIZ	UWV	RDW
CAK	Gemeente (belastingen)	Verzekeringen
Zorgkantoor	SVB	Pensioenfonds

Juiste adressering

Het is van groot belang dat postverzendende over de juiste postadressen beschikken. U en uw naasten zijn er verantwoordelijk voor om iedereen in uw omgeving hiervan op de hoogte te stellen.

Hoe houden we u op de hoogte?

- Bewoners en uw contactpersoon houden we met regelmaat op de hoogte via nieuwsberichten (per brief of mail). Ook brengen we enkele malen per jaar een nieuwskrant uit.
- We organiseren regelmatig bijeenkomsten om familie en andere naasten betrokken te houden bij wat er speelt op uw afdeling of binnen uw locatie. Soms doen we dat aan de hand van een specifiek thema, soms in de vorm van een gezellig samenzijn waarin vrijuit informatie, aandachtspunten en ideeën uitgewisseld kunnen worden.
U kunt ons ook volgen via sociale media. Via Facebook en LinkedIn delen we het laatste Waalboog-nieuws, zodat ook uw familie en vrienden op een makkelijke en leuke manier op de hoogte kunnen blijven.
- Op onze speciale webpagina <https://www.waalboog.nl/over-ons/publicaties/> vindt u verschillende folders en brochures over zorg, welzijn en wonen binnen De Waalboog.
-

Schoonmaken

Een lekker frisse kamer, dat voelt fijn. De huishoudelijk medewerker van uw afdeling zorgt daar wekelijks voor. De interieurverzorgende spreekt met u af wanneer hij/zij komt schoonmaken. Ook geeft de interieurverzorgende aan wat hij/zij gaat schoonmaken. Misschien zijn er dingen die u graag zelf blijft doen? Geen probleem, u hoeft het alleen maar even door te geven. Dan zijn er nog de grotere werkzaamheden, die wat meer tijd kosten. Die vallen niet onder de taken van de interieurverzorgende. Het gaat dan bijvoorbeeld om het opruimen van een kast of het ontdooien van een koelkast. In de

speciale folder Schoonmaak leest u hier meer over. De folder vindt u op <https://www.waalboog.nl/over-ons/publicaties/>

De was

Als u bij een locatie van De Waalboog komt wonen verzorgt en wast De Waalboog het zogenoemde platgoed: bedtextiel, badtextiel als onderdeel van het Wlz-verblijf. Wij zijn verantwoordelijk voor het wassen van het platgoed. Als u ervoor kiest om eigen platgoed mee te nemen, dient deze goed wasbaar te zijn en op eigen kosten voorzien te zijn van een merk (chip), ingezet door de wasserij die het platgoed van De Waalboog verzorgt, Bij verhuizing naar De Waalboog vraagt de eerst verantwoordelijke verzorgende (evv-er) u naar uw keuze met betrekking tot het platgoed.

Persoonlijke was

U regelt zelf u persoonlijke was. Als u of mensen uit uw omgeving dat niet meer zelf kunnen, dan is een lokale wasserij misschien een oplossing. U kunt de wasserijen zelf benaderen en informeren naar de mogelijkheden en prijzen. Of maakt gebruik van wasserij de Waal en vult een incassoformulier in. (zie formulieren)

Vermiste kleding en andere spullen

Soms raken er spullen zoek. Uw jas of vest blijft achter in de huiskamer of uw bril blijft per ongeluk ergens liggen. Met een label in uw kleding of een sticker op andere gebruiksvoorwerpen, is het makkelijker om ze weer bij u terug te brengen. Laat het in ieder geval even weten als u wat kwijt bent.

Kapper, pedicure, opticien of audicien

Wilt u een afspraak maken kan de zorg u aanmelden bij de kapper of pedicure. De rekening betaalt u in principe zelf. U kunt uiteraard ook uw eigen kapper en/of pedicure behouden. U regelt dan zelf de afspraken.

Heeft u een opticien of audicien nodig? Een aantal van hen is graag bereid om naar u toe te komen; vraag de opticien of audicien van uw keuze gerust of ze die service verlenen.

Huisdieren

Bij De Waalboog hoeft u uw huisdier niet achter te laten als u bij ons komt wonen. Uw huisdier verhuist gewoon mee, wel zo gezellig. We hebben maar twee regels: de andere bewoners mogen geen overlast hebben van uw huisdier en u moet het dier zelf kunnen verzorgen. De kosten van uw huisdier komen voor uw eigen rekening, net zoals u altijd al gewend was.

Logeren

Als u ziek bent of zich onrustig voelt, kan het fijn zijn als er iemand bij u blijft logeren. In de meeste gevallen kan dat makkelijk geregeld worden. U dient een eigen luchtbed of stretcher mee te nemen evenals een hoofdkussen. U kunt de mogelijkheden bespreken met uw EVV'er.

Huismeester

De huismeester voert een paar ochtenden in de week technische klussen en onderhoudswerkzaamheden voor u uit. Het gaat hier om onderhoud en reparatie van de eigendommen van De Waalboog. Maar de huismeester helpt u ook graag bij het ophangen van dingen aan de muur en bij het vervangen van lampen in de douche en

kitchenette van de appartementen. Moet er iets verholpen, gerepareerd of opgehangen worden? Geef het door aan één van de zorgmedewerkers.

Toektoek

De toektoek is een minitaxi waarmee u in de wijken Hees, Heseveld, Waterkwartier en Neerbosch-Oost kunt bezoeken, geheel kosteloos. Niet alleen de bewoners van St. Jozefklooster maken er gebruik van; ook de bewoners van De Honinghoeve en minder mobiele wijkbewoners kunnen er met de toektoek op uit. Bijvoorbeeld om naar de apotheek, fysiotherapeut of supermarkt te gaan. De toektoek rijdt van maandag t/m vrijdag tussen 10.00 en 17.00 uur.



Wilt u de toektoek reserveren? Bel dan op werkdagen tussen 10.00 – 17.00 uur met de coördinator via 06-28 56 88 09 of stuur een e-mail naar toektoek@waalboog.nl.

3. Uw veiligheid

Vrijheid en veiligheid

Hoe fijn is het als de bewoners zoveel mogelijk kunnen gaan en staan waar ze willen? En als ze niet onnodig gestoord worden als ze rustig in hun appartement willen zijn of genieten van hun nachtrust? Met de inzet van zorgtechnologie maken we het mogelijk. Op de nieuwe locaties zorgen we daar direct bij oplevering voor; bij de bestaande gebouwen kost het nog iets meer tijd.

Niet alleen De Waalboog, maar alle woonzorgcentra in Nederland willen hun bewoners meer vrijheid bieden. Want vrijheid betekent welbevinden, en dat is zo thuis als maar kan.

Het oproepsysteem

Het kan gebeuren dat u direct hulp nodig heeft in uw appartement, op het toilet of in de douche. Daarom zit op al die plaatsen een alarmknop of -koord, zodat u meteen hulp kunt invoeren. Uw EVV'er geeft u meer informatie over het systeem.

Voorkom diefstal

St. Jozefklooster is een gastvrij huis, waar iedereen welkom is. Maar dat betekent ook dat we goed op onze spullen moeten letten. Sluit uw appartement en eventueel ook uw brievenbus dus af als u weggaat. Berg ook liever geen groot geldbedrag of waardevolle spullen en sieraden op in uw appartement of kamer. Bent u iets kwijt? Meld dit dan meteen bij uw EVV'er en doe aangifte bij de politie als er inderdaad sprake is van diefstal.

Brand voorkomen en brandalarm

Een ongelukje zit in een klein hoekje. Daarom hebben we een paar belangrijke regels en dringende adviezen om brand te voorkomen.

- Rook niet op plekken waar dat niet is toegestaan.
- Leeg geen asbakken in prullenbakken.
- Elektrische apparaten dienen een CE keurmerk te hebben.

- Heeft u een eigen keuken en bent u aan het koken? Blijf erbij of zet een wekker om u eraan te herinneren. Let op dat pannen, waterkokers of koffiezetapparaten niet droogkoken, dat pannenlappen niet op de kookplaatjes achterblijven en dat u de magnetron op de goede manier gebruikt.
- Ziet u een brandgevaarlijke situatie? Meld het aan één van de medewerkers.

Voor de veiligheid zijn in iedere kamer en in alle gezamenlijke ruimtes brandmelders geïnstalleerd. Als die afgaan, hoort u een doordringende toon. Eerst een laag geluid, daarna steeds hoger. U hoeft op dat moment maar één ding te doen: volg de instructies van de zorgmedewerkers op, zodat u zelf veilig blijft. De interne hulpverleningsorganisatie (BHV) en de brandweer zorgen voor de rest.

Voorkom vallen

U kunt zelf veel doen om vallen te voorkomen. Zorg dat u goed kunt zien, dat de verlichting voldoende is, dat er voldoende loopruimte is, dat u goed zittend schoeisel draagt en dat er geen spullen, snoeren en losse kleden op de grond liggen. Zorg ervoor dat u de dingen die u vaak nodig heeft makkelijk kunt pakken en dat u de telefoon makkelijk kunnen opnemen. Als de vloer net gedweild is, zet de huishoudelijk medewerker daar een bord bij, zodat u weet dat u extra moet opletten.

Zorg dat bekend is of u in huis bent

Als er iets gebeurt binnen St. Jozefklooster willen we graag weten of u er bent of niet. Daarom is het fijn als u zich altijd even afmeldt als u van huis gaat. Dit kunt u doen bij één van de zorgmedewerkers of bij een gastvrouw of gastheer.

Fotografie en filmopnamen

De Waalboog laat af en toe professionele foto's en filmopnamen maken in en rond de locaties. Alleen als u daar toestemming voor geeft wordt u daarop afgebeeld, of als uw contactpersoon dat namens u doet. U hoeft zich niet bezwaard te voelen als u liever niet wordt gefotografeerd of gefilmd; zeg gerust 'nee' als u niet op de foto of video wilt.

Veel mensen maken foto's en video's als ze bij De Waalboog zijn. Bijvoorbeeld tijdens centrale activiteiten, die ze als mooie herinnering voor later willen vastleggen. Denk daarbij wel aan de privacy van de andere aanwezigen; breng hen niet in beeld of zorg dat ze onherkenbaar in beeld worden gebracht.

Cameratoezicht

De Waalboog past zichtbaar camera-toezicht toe ter beveiliging van personen en eigendommen. Op de meeste locaties staan camera's bij de hoofdingang en bij de buitendeuren die 'interessant' kunnen zijn voor inbrekers. Een sticker bij de deur attendeert op de camera's. De beelden blijven een beperkte periode bewaard, tenzij het nodig is ze langer te bewaren om een incident af te handelen. De beelden worden alleen gebruikt voor het hierboven beschreven doel en worden aan de politie ter beschikking gesteld als die daarom vraagt.

4. Financiën en verzekeringen

Eigen bijdrage

Binnen De Waalboog wonen mensen met verschillende zorgvragen en dus ook met verschillende financiële regelingen. We zetten ze hieronder voor u op een rij.

1. Zorg met verblijf (alle locaties)

Zorg met verblijf valt onder de Wet langdurige zorg (Wlz), waarvoor wettelijk een eigen bijdrage is bepaald. De hoogte van de eigen bijdrage hangt af van uw inkomen en vermogen, uw leeftijd, uw gezinssituatie en uw indicatie van het CIZ. Het CAK berekent de eigen bijdrage en stuurt u een beschikking en een factuur. Als u een uitkering heeft - bijvoorbeeld AOW, Wajong of WIA - kan besloten worden de eigen bijdrage op uw uitkering in te houden. Als u hier meer over wilt weten, kunt u bij het CAK de folder Eigen bijdrage Zorg met Verblijf opvragen. U kunt voor informatie ook telefonisch contact opnemen met het CAK: T 0800-0087 of kijken op de website www.hetcak.nl.

2. Eerstelijnsverblijf en logeren.

Eerstelijnsverblijf is wonen binnen het St. Jozefklooster of tijdelijk verblijf, bijvoorbeeld voor herstel of diagnostiek. Deze zorg valt onder de Zorgverzekeringswet (Zvw); dit betekent dat uw zorgverzekeraar uw eigen risico zal aanspreken en het bedrag daarboven zal vergoeden. Als u tijdens uw verblijf ook gebruikmaakt van aanvullende diensten van De Waalboog, dan worden die in rekening gebracht.

Ziektekostenverzekering

Als u bij ons komt wonen, moet u uw ziektekostenverzekering laten doorlopen. Het is wel verstandig om heel kritisch te onderzoeken of een aanvullend pakket noodzakelijk is. Voor bewoners met een WLZ indicatie **met verblijf** is het niet langer nodig om over een aanvullende tandartsverzekering te beschikken. Mondzorg wordt voor deze bewoners volledig vergoed vanuit de Wet Langdurige Zorg.

Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering (WA)

De Waalboog heeft voor u en alle andere bewoners een collectieve WA-verzekering gesloten. Deze verzekering geldt binnen het St. Jozefklooster, maar ook als u buitenshuis verblijft. U kunt de WA-verzekering die u voorheen had, opzeggen.

Inboedelverzekering

Als u in St. Jozefklooster woont, zijn uw eigendommen verzekerd tegen brand, storm, inbraak en dergelijke. Hiervan zijn uitgezonderd geld, sieraden en andere kostbaarheden. Als u deze verzekerd wilt hebben, dient u deze apart te verzekeren. Als u aansprakelijk wordt gesteld of als u denkt dat u schade hebt geleden die u kunt verhalen op deze verzekeringen, kunt u contact opnemen met de financiële administratie via T (024) 322 8264. Bij inbraak wordt u verzocht aangifte te doen bij de politie.

Meer informatie over financiën en verzekeringen vindt u in een folder Financiën en verzekeringen. De folder vindt u op <https://www.waalboog.nl/over-ons/publicaties/>

Machtiging automatische incasso

U kunt voor betalingen aan De Waalboog een machtiging tot automatische incasso afgeven. Vul hiervoor de groen gemarkeerde machtigingskaart in die u aantreft achter het tabblad Formulieren in deze map. De facturen van De Waalboog zullen dan

automatisch van uw rekening worden afgeschreven. Als u het niet eens bent met de afschrijving, heeft u een maand de tijd om uw bank opdracht te geven het bedrag terug te boeken. U gebruikt hiervoor de geel gemarkeerde kaart. Als u de machtiging wilt intrekken, vult u de rood gemarkeerde kaart in en stuurt deze op. Houdt u bij de inzending rekening met enige tijd voor verwerking. De machtiging of intrekking van de machtiging kunt u sturen naar: Stichting De Waalboog, t.a.v. Debiteurenadministratie, Postbus 31071, 6503 CB Nijmegen.

Betalen van extra diensten

Bij De Waalboog kunt u gebruikmaken van verschillende extra diensten, zoals de kapper en de pedicure. In principe rekent u deze rechtstreeks af. Als u een automatische incasso hebt afgegeven aan De Waalboog, kunt u echter ook via de maandfactuur betalen.

Actuele prijslijst

Op www.waalboog.nl/kostenwonenenzorg vindt u een actuele prijslijst voor kosten rond wonen en zorg.

Overschrijving bij gemeente Nijmegen

Als u verhuist naar St. Jozefklooster, moet u de gemeente Nijmegen daarvan op de hoogte stellen. U kunt de overschrijving zelf regelen, maar ook vragen of De Waalboog dat voor u wil doen. Neem dan contact op met de zorgbemiddeling (024) 382 64 83.

Heeft u vragen over financiën en verzekeringen?

Als u meer informatie wilt of vragen hebt over financiën en verzekeringen, kunt u telefonisch contact opnemen met de financiële administratie van De Waalboog via T (024) 322 8264.

5. Als het niet gaat zoals u wenst

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop u wordt bejegend of over de zorg- en dienstverlening. Schroom niet om uw klacht rechtstreeks te bespreken met de betrokken medewerker of diens leidinggevende; vaak werkt dat het prettigst.

Komt u er samen niet uit? Of vindt u het moeilijk om erover te praten? Neem dan contact op met de cliëntenvertrouwenspersoon, Karen van Kordelaar. Zij kan u advies geven en u helpen uw klacht te bespreken. U kunt haar ook vragen om te bemiddelen of om te helpen bij het nemen van verdere stappen. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie en een geheimhoudingsplicht.

Contact met de cliëntenvertrouwenspersoon kan als volgt:

Per e-mail: K.vanKordelaar@waalboog.nl

- Telefonisch: 06 – 10 95 25 33

- Per post via het postadres:

Stichting De Waalboog, t.a.v. Cliëntenvertrouwenspersoon

Postbus 31071, 6503 CB Nijmegen

6. Rondom levenseinde en uitvaart

Misschien wilt u uw naasten informeren over uw wensen over de rituelen rondom uw levenseinde en de organisatie van uw uitvaart. We bespreken dit onderwerp tijdens de intake met u. Na uw overlijden biedt St. Jozefklooster uw naasten bovendien de mogelijkheid om uw lichaam te verzorgen en op te baren op uw kamer.

Wilt u meer weten? Vraag uw EVV'er om nadere informatie.

Na overlijden of verhuizing dient de kamer binnen 7 dagen leeg opgeleverd te worden. De sleutels kunnen ingeleverd worden bij de zorg. Zij zullen de kamer samen met familie/eerste contactpersoon inspecteren.