



## Welkom bij Ouderenlandgoed Grootenhout!

*In deze welkomstbrief staat alle belangrijke informatie die goed is om te weten voordat je komt wonen op Ouderenlandgoed Grootenhout.  
Fijn dat we jou mogen ontvangen op ons landgoed!*

**Visie:** *Onze bewoners en bezoekers van de dagbeleving in een zo veilig mogelijke omgeving zoveel mogelijk geluksamomenten bezorgen.*

Dat houdt in dat wij onze bewoners zoveel mogelijk vrijheid gunnen en zo weinig mogelijk beperkende maatregelen gebruiken. Wij proberen iedereen een vrij gevoel te geven waardoor ze zelf kiezen om te blijven. We behandelen onze bewoners zo gewoon mogelijk. Naar buiten gaan en in beweging zijn, zijn belangrijke speerpunten. Daarom laten wij onze bewoners zoveel mogelijk zelf doen. Onze bewoners gaan overdag naar de dagbeleving of een andere locatie omdat wij geloven dat het goed is als mensen overdag weg van thuis zijn en andere mensen om zich heen hebben. Zo creëren we in de avond een 'thuiskom' ervaring, dat is belangrijk voor een thuisgevoel. Wij nemen alle tijd voor onze maaltijden, dat is een hoogtepunt van de dag. Een waar geluksamoment.

### **Kwaliteit@:**

Kwaliteit@ is een kwaliteitsmethodiek die ervoor zorgt dat we het welzijn van de bewoners en bezoekers zo optimaal mogelijk maken en behouden. Hierbij maken we gebruik van de 10 klantbeloften die volledig voldoen aan alle wet- en regelgeving van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Met deze 10 klantbeloften richten wij ons op de individuele bewoner/bezoeker waarbij we geluksamomenten waarborgen:

- Hier voel ik mij thuis.
- Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
- Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden.
- Ik krijg passende zorg en ondersteuning.
- Ik eet en drink naar wens.
- Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn.
- Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn.
- Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en te vertrouwen zijn.
- De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij.
- De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier.

### **Huizen:**

Ouderenlandgoed Grootenhout bestaat uit het volgende:

- Zorgboerderij Grootenhout: 3 woonboerderijen + paardenbedrijf.  
Broek 14, 5738 PA Mariahout.
- Orangerie Grootenhout: 3 woonboerderijen  
Broek 6, 5738 PA Mariahout.
- Woodsplace Grootenhout: 1 woonboerderij  
Rooijseweg 29, 5738 RD Mariahout.
- Ginderdoor Grootenhout: 2 woonboerderijen  
Ginderdoor 39 en 41, 5738 AB Mariahout
- Auberge Grootenhout: 1 woonboerderij.  
Croylaan 4A, 5735 PC Aarle-Rixtel.



**Communicatie:**

De directie van Ouderenlandgoed Grootenhout  
Noudje van Bussel en Doris van Vuuren  
[directie@ouderenlandgoed.nl](mailto:directie@ouderenlandgoed.nl)  
06-53525505

De manager van Ouderenlandgoed Grootenhout  
Francien van de Ven  
[grootenhout@ouderenlandgoed.nl](mailto:grootenhout@ouderenlandgoed.nl)  
06-15859161

De hoofd verpleegkundige van alle huizen en specifiek van Woodsplace  
Hanita Wiendels  
[grootenhoutvpk@ouderenlandgoed.nl](mailto:grootenhoutvpk@ouderenlandgoed.nl)  
06-53671534

De manager van Zorgboerderij Grootenhout (huis 1,2 en 3)  
Gonnie Smulders  
[zorgboerderij@ouderenlandgoed.nl](mailto:zorgboerderij@ouderenlandgoed.nl)  
06-18539922

De verpleegkundige van Zorgboerderij Grootenhout  
Emmeliek Bouwmans  
[zorgboerderijvpk@ouderenlandgoed.nl](mailto:zorgboerderijvpk@ouderenlandgoed.nl)  
06-06-39290489

De manager van Orangerie  
Karin Baselmans  
[orangerie@ouderenlandgoed.nl](mailto:orangerie@ouderenlandgoed.nl)  
06-28572318

De manager van Ginderdoor  
Esther van Vliet  
[ginderdoor@ouderenlandgoed.nl](mailto:ginderdoor@ouderenlandgoed.nl)  
06-43454635

De manager van Auberge en verpleegkundige van Ginderdoor en Auberge  
Roger de Coster  
[auberge@ouderenlandgoed.nl](mailto:auberge@ouderenlandgoed.nl)  
06-34117522

De manager van Woodsplace en vakantiehuis "Gite"  
Monique Pennings  
[woodsplace@ouderenlandgoed.nl](mailto:woodsplace@ouderenlandgoed.nl)  
06-81424121

Facturen: [facturen@ouderenlandgoed.nl](mailto:facturen@ouderenlandgoed.nl)  
0499-790621  
Algemeen  
[algemeen@ouderenlandgoed.nl](mailto:algemeen@ouderenlandgoed.nl)  
0499-790621



### **Noodtelefoon (alle noodgevallen buiten kantoortijden) 06-38394720**

Dagbeleving:	0499-386696
Grootenhout 1:	0499-395705
Grootenhout 2:	0499-386939
Grootenhout 3:	0499-421804
Grootenhout 4:	0499-324931
Orangerie:	0499-324547
Oranjerietje:	0499-785760
Woodsplace:	0413-288803
Auberge:	0492-311860
Ginderdoor:	0499-844401

Overige communicatie is via de volgende kanalen:

- Iedere maand ontvang je onze krant "T grootje" via de mail met nieuwtjes en foto's.
- Iedere 2<sup>e</sup> vrijdag van de maand komt er een algemene update met nieuwtjes voor familieleden.
- CarenZorgt is een systeem waarin je mee kan lezen in onze dossiers. Je ontvangt via de mail een inlogcode voor CAREN. Wij verzoeken je om een duidelijke pasfoto van de bewoner in CAREN te zetten zodat wij deze ook kunnen zien.
- Ons beleid is gericht op zo min mogelijke computerwerk voor onze medewerkers. Dit betekent dat er alleen rapportages zijn als er afwijkend gedrag is of als er iets bijzonders is gebeurd. In de eerste periode zal er meer gerapporteerd worden. Heb je vragen dan kan je die altijd stellen.

### **WZD, Wet Zorg en Dwang:**

De Wet Zorg en Dwang (WZD) regelt de rechten bij onvrijwillige zorg voor mensen met dementie. Het uitgangspunt hiervoor is 'Nee, tenzij'. Daarom maken wij geen gebruik van onvrijwillige zorg zoals: gedrag regulerende medicatie, beperken van de bewegingsvrijheid insluiten etc. Clausule: mocht er onverhoopt in een zeer uitzonderlijke situatie voor een bewoner geen goede oplossing zonder onvrijwillige zorg gevonden worden, dan volgen wij het stappenplan van de WZD teneinde een alternatief te vinden. Daarbij wordt onvrijwillige zorg regelmatig geëvalueerd en binnen 3 maanden proberen we hiermee te stoppen. Hieraan voorafgaand doen wij eerst een gedegen onderzoek naar het probleem.

Als er behoefte is aan advies of bijstand op het gebied van onvrijwillige zorg kan de bewoner of mantelzorger contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon WZD. Dit kan bijvoorbeeld als de bewoner of mantelzorger het niet eens is met de uitvoering van de onvrijwillige zorg. Vanuit zorgbelang is cliëntvertrouwenspersoon Ivonne Berkers, te bereiken op 06 - 382 179 70 of [iberkers@zorgbelang-brabant.nl](mailto:iberkers@zorgbelang-brabant.nl)

**Wat mag je van ons verwachten:**

Je mag van ons verwachten dat alle collega's de 'Vertel ons wie je bent' formulieren lezen met de achtergrondinformatie. Minimaal 2 keer per jaar is er een evaluatiegesprek met de verpleegkundige van het huis, indien nodig is er vaker een evaluatiegesprek.

Tijdens het evaluatiegesprek bespreken we o.a. het belevingsplan. Natuurlijk kan je ook tussendoor bij ons terecht voor vragen en/of opmerkingen.

Er is altijd een verpleegkundige uiterlijk binnen 30 minuten bij een bezoeker aanwezig die acute medische zorg nodig heeft. Hiermee voldoen wij aan de wettelijke normen uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

In elk huis is een slaapdienst aanwezig. Zij begint om 19.00u en is er tot de volgende dag 11.00u. De slaapdienst hoeft alleen in noodgevallen het bed uit of als wordt geroepen voor assistentie. Wij lopen geen controle rondes oid. Daarnaast komen er in de ochtend altijd 1 of 2 collega's extra helpen. In de avond is er 1 avonddienst op het terrein van de zorgboerderij. Op Auberge, Woodsplace is ook een avonddienst aanwezig. De collega's van de dagbeleving werken van 11.00u tot 19.00u. Afhankelijk van de grootte van de groep zijn er 1, 2 of 3 collega's werkzaam op een dagbeleving.

**Dementia Care Mapping (DCM):**

Als wij gedrag en/of welbevinden in kaart willen brengen maken wij gebruik van DCM voor observaties. Hierbij kijken we naar gedrag, stemming en betrokkenheid van de bewoner en de invloed van de groep. Wij vragen vooraf toestemming aan de groep om onze waarnemingen te mogen noteren. De rapporten evalueren we daarna met de betrokken collega's. Waar nodig zullen we deze delen met de familie. Op deze manier kijken we kritisch naar de kwaliteit van leven van de bewoners en zetten we acties uit als we kansen zien om dit te verbeteren. Wij hebben intern vijf collega's die hiervoor zijn opgeleid.

**Bezoek:**

De bewoners zijn bij ons thuis. Dat betekent dat bezoek altijd welkom is, net als thuis. Merk je dat te druk is voor de andere bewoners, dan vragen wij jullie om naar een andere ruimte te gaan. Wij vragen je om zelf uw koffie/thee in te schenken en mee op te ruimen. Het is fijn als je de ruimte achterlaat zoals je het aantreft.

**Geluksmomenten:**

Iedereen die bij ons werkt mag 2x per jaar 3 uur declareren om iets leuk te doen met 1 van onze bewoners. Bij een aanvraag voor een geluksmoment zullen wij altijd contact opnemen met de eerste contactpersoon om te overleggen over een activiteit die aansluit bij de bewoner en evt. kosten. Na afloop sturen we leuke foto's naar de eerste contactpersoon. Een verslag daarvan zetten we in de maandelijkse nieuwsbrief.



### **Jouw bijdrage:**

Wij verwelkomen mantelzorgers die op vrijwillige basis een steentje willen bijdragen aan de geluuksmomenten van onze bewoners en bezoekers van de dagbeleving. Dit kan altijd. Wij willen graag helpen om een bezigheid te bedenken. De werkzaamheden kunnen variëren van het helpen in de tuin, helpen met het koken, een wandeling of het geven van extra aandacht. Geef je op of vraag om meer informatie bij de manager van de betreffende locatie. Fijn als je aanwezig kan zijn bij bijeenkomsten welke wij organiseren.

### **Foto's/tv-opnames:**

Wij kunnen foto's maken welke bijvoorbeeld gebruikt worden voor onze nieuwsbrief of eventueel andere publicitaire doeleinden. Soms kunnen er beeldopnames gemaakt worden. De foto's worden beheerd door het management. Mocht u dit niet wensen dan verzoeken wij dit expliciet te vermelden bij de betreffende manager. Wij verspreiden GEEN foto's via groeps-whatsapp.

### **Privacy-beleid/AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming):**

De AVG geeft betrokkenen meer rechten als het gaat om het verwerken van persoonsgegevens. Daarnaast wordt in de AVG meer nadruk gelegd op de verantwoordelijkheid van organisaties zelf om de wet na te leven, transparant te zijn over de omgang met persoonsgegevens én om te kunnen aantonen dat zij zich aan de wet houden. Saskia van der Kamp is onze AVG adviseur. Zij houdt toezicht op onze dataopslag en zorgt ervoor dat wij voldoen aan alle wettelijke verplichtingen. De persoonsgegevens worden vastgelegd in ONS (ons computersysteem waarin alle informatie wordt opgeslagen) dit is een beschermde omgeving welke voldoet aan de AVG.

### **Klachtenprocedure:**

Wij willen graag dat de bewoners en bezoekers aan wie ouderenlandgoed Grootenhout dagbeleving en/of verblijf verleent, daarover tevreden zijn. Mocht dat niet het geval zijn, dan vertrouwen wij erop dat je, je vrij voelt om je te richten tot onze managers. Je kan je rechtstreeks wenden tot Noudje van Bussel en Doris van Vuuren (onze directeurs) indien er een klacht is welke niet opgelost is via het management.

Indien dit dan nog niet naar tevredenheid is opgelost kan je je wenden tot de externe klachtenbehandelaar Klachtenportaal Zorg. Weet dat je ook altijd rechtstreeks jouw klacht mag indienen bij Klachtenportaal Zorg. Als je een klacht hebt ingediend krijg je ondersteuning van een onafhankelijk klachtenfunctionaris. Het doel is bemiddelen naar een oplossing. Klachtenportaal zorg Nederland Email: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) Heb je nog geen oplossing naar tevredenheid dan kun je je na de bemiddelingsfase wenden tot de erkende geschillencommissie van Stichting Geschilleninstantie KPZ voor een bindende uitspraak. [www.geschillencommissiekpz.nl](http://www.geschillencommissiekpz.nl)



### **Algemene Huisregels:**

- Wij gaan op een respectvolle manier met elkaar om waarbij we elkaar benaderen zoals je zelf ook benaderd wilt worden.
- Wij steunen het nationale preventieakkoord en zijn binnen en buiten rookvrij.
- Het bezit, het gebruik of het onder invloed zijn van drugs is niet toegestaan.
- Wij zijn zuinig op onze spullen en gaan daar zorgvuldig mee om. In geval van vernieling zullen wij de schade verhalen op de veroorzaker.
- Wij vragen altijd toestemming alvorens we een persoonlijke ruimte betreden.
- Wij gaan uit van de mogelijkheden van de deelnemers, maar zijn ook op de hoogte van de beperkingen.
- Persoonlijke situaties of problemen die in de groep worden besproken zijn vertrouwelijk.
- Kritiek, problemen en klachten bespreken wij in eerste instantie met de betreffende manager van de locatie, we proberen samen tot een oplossing te komen.
- Wij zullen alleen gebruik maken van elektrisch gereedschap of machines als wij daar toestemming voor hebben en dit onder begeleiding doen.
- Wij gaan altijd samen met een begeleider naar de paarden en vinden het fijn dat het personeel daar ons aanwijzingen geeft.
- Het management van het Ouderenlandgoed kan een interne verhuizing opleggen aan bewoners als dit beter is voor het algemeen groepsbelang.

### **Grenzen aan onze zorg/uitsluitingscriteria:**

Onze intentie is dat onze bezoekers altijd welkom blijven, er zijn echter een aantal grenzen aan onze zorg:

Onverantwoord wandelen: Op ons ouderenlandgoed zijn de buitendeuren overdag niet op slot. Wanneer een bewoner perse wil vertrekken kunnen wij deze niet tegen houden. Wij proberen onze mensen het gevoel te geven dat ze vrij zijn om te gaan waardoor ze kiezen om te blijven. Lukt dit niet dan moeten wij een bewoner zelfstandig laten wandelen. De familie kan hierbij zelf voor een GPS zorgen. Zodra het wandelen niet meer verantwoordelijk gebeurt en er geen draagvlak meer is voor het zelfstandig wandelen gaan we in overleg en kunnen wij de huur- en zorgovereenkomst opzeggen.

Agressie: Wij hebben een non-agressiebeleid. Bij zeer ernstig en terugkerend agressief gedrag waar geen medische oorzaak aan ten grondslag ligt kunnen wij de huur- en zorgovereenkomst opzeggen.

Complexe medische zorg.

Mensen die willen roken: Aangezien roken nergens is toegestaan op ons terrein kunnen mensen die willen roken niet bij ons komen voor de dagbeleving of wonen.

Diagnose Korsakov

### **Wonen:**

Om bij ons te komen wonen heb je een WLZ VV5 nodig (Wet Langdurige Zorg, indicatie 5). Deze laat je omzetten in PGB (Persoons Gebonden Budget), hiermee betaal je de zorg. Daarnaast betaal je huur voor de kamer, deze is per locatie verschillend en €800,- borg.

Als je bij ons komt wonen geven wij de voorkeur aan huisartsenpraktijk Dr. Rechters & Rutten te Lieshout, 0499-421274. Wij hebben korte lijntjes met hen en zij kennen Ouderenlandgoed Grootenhout. Een eigen huisarts mag ook mits hij bereid is op locatie te komen als dat nodig is. Als je je in wilt schrijven bij Dr. Rechters en Rutten zorgt de verpleegkundige ervoor dat je hiervoor een inschrijfformulier krijgt. Als je bij ons woont gaat de verpleegkundige met je mee naar de huisarts of de huisarts komt op locatie. Afspraken bij de tandarts, ziekenhuis of andere medische zorg wordt begeleid door de familie.



Ouderenlandgoed Grootenhout beschikt niet over een fysiotherapeut, pedicure, masseuse, kapster of schoonheidsspecialist. Wel hebben wij een aantal zelfstandigen die dit bij ons in beschikking gestelde ruimtes doen. Zij sturen zelf de facturen naar de eerste contactpersoon. De telefoonnummers staan in de maandelijkse nieuwsbrief. Uiteraard mag je ook kiezen voor een eigen fysiotherapeut, pedicure etc.

Het is belangrijk dat je, je inschrijft bij Gemeente Laarbeek en een adreswijziging doorgeeft. Denk daarnaast ook aan een inboedelverzekering, zorgverzekering en aansprakelijkheidsverzekering particulieren.

Het is fijn als alle kleding voorzien is van een label met de naam van de bewoner. Zo ook spullen waar je aan gehecht bent. We kunnen niet altijd voorkomen dat er spullen kwijt raken maar als de naam van de bewoner erin staat helpt dat bij het terug vinden.

Als mensen bij ons komen wonen gaan we ervanuit dat zij bij ons kunnen blijven wonen tot het einde en bij ons mogen sterven. Wij kunnen in samenwerking met de huisarts palliatieve zorg bieden. *Het management van het Ouderenlandgoed kan een interne verhuizing opleggen als dit beter is voor het algemeen groepsbelang.*

Overige informatie:

<b>Wat:</b>	<b>Door wie:</b>	<b>Evt. opmerking:</b>
Meubilair slaapkamer + accessoires	Familie	Denk hierbij ook aan persoonlijke en herkenbare spullen (foto's, beeldjes etc.) Er mag ook een fauteuil mee voor in de huiskamer.
Matras	Familie	Als er een waterdicht matras nodig is regelen wij dat.
Gordijnen + vloer	Grootenhout	
Kleding + kleding wassen	Familie	Je kan gebruik maken van wasserij Jaantje, 06-11955179
Beddengoed + handdoeken en washandjes.	Familie	Als er geen label in zit wordt het algemeen gebruikt.
Beddengoed + handdoeken en washandjes wassen	Grootenhout	
Eten en drinken	Grootenhout	Behalve alcoholische dranken of ander specifiek en persoonlijk eten en drinken
Verzorgingsproducten	Familie	Liever geen steradent.
Post	Familie	Deze komt in de persoonlijke brievenbussen of postvakken.

#### **Familieraad:**

De familieraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van onze bewoners en bezoekers van de dagbeleving. Zij komen minimaal 2x per jaar samen.

Zitting in de familieraad: Irene Heeringa Sprik en Charlotte Brugmans Onze familieraad kan je bereiken via [familieraad@gmail.com](mailto:familieraad@gmail.com)

#### **Verwerkingsregister:**

Door middel van ondertekening van dit formulier ga je akkoord met de verwerking van de persoonsgegevens in onze systemen. Je hebt altijd recht op inzage in ons systeem voor wat betreft je eigen gegevens.

Akkoord:



De telefoonnummers staan in de maandelijkse nieuwsbrief. Uiteraard mag je ook kiezen voor een eigen fysiotherapeut, pedicure etc.

Het is belangrijk dat je, je inschrijft bij Gemeente Laarbeek en een adreswijziging doorgeeft. Denk daarnaast ook aan een inboedelverzekering, zorgverzekering en aansprakelijkheidsverzekering particulieren.

Het is fijn als alle kleding voorzien is van een label met de naam van de bewoner. Zo ook spullen waar je aan gehecht bent. We kunnen niet altijd voorkomen dat er spullen kwijt raken maar als de naam van de bewoner erin staat helpt dat bij het terug vinden.

Als mensen bij ons komen wonen gaan we ervanuit dat zij bij ons kunnen blijven wonen tot het einde en bij ons mogen sterven. Wij kunnen in samenwerking met de huisarts palliatieve zorg bieden. *Het management van het Ouderenlandgoed kan een interne verhuizing opleggen als dit beter is voor het algemeen groepsbelang.*

#### Overige informatie:

<b>Wat:</b>	<b>Door wie:</b>	<b>Evt. opmerking:</b>
Meubilair slaapkamer + accessoires	Familie	Denk hierbij ook aan persoonlijke en herkenbare spullen (foto's, beeldjes etc.) Er mag ook een fauteuil mee voor in de huiskamer.
Matras	Familie	Als er een waterdicht matras nodig is regelen wij dat.
Gordijnen + vloer	Grootenhout	
Kleding + kleding wassen	Familie	Je kan gebruik maken van wasserij Jaantje, 06-11955179
Beddengoed + handdoeken en washandjes.	Familie	Als er geen label in zit wordt het algemeen gebruikt.
Beddengoed + handdoeken en washandjes wassen	Grootenhout	
Eten en drinken	Grootenhout	Behalve alcoholische dranken of ander specifiek en persoonlijk eten en drinken
Verzorgingsproducten	Familie	Liever geen steradent.
Post	Familie	Deze komt in de persoonlijke brievenbussen of postvakken.

#### **Familieraad:**

De familieraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van onze bewoners en bezoekers van de dagbeleving. Zij komen minimaal 2x per jaar samen.

Zitting in de familieraad: Irene Heeringa Sprik, Mieke Nanninga, en Charlotte Brugmans  
Onze familieraad kan je bereiken via [familieraad@gmail.com](mailto:familieraad@gmail.com)

#### **Verwerkingsregister:**

Door middel van ondertekening van dit formulier ga je akkoord met de verwerking van de persoonsgegevens in onze systemen. Je hebt altijd recht op inzage in ons systeem voor wat betreft je eigen gegevens.

Akkoord: