



**Wegwijzer
Wonen in Theodora Vos de
Wael**

Isselheem

Welkom

Van harte welkom in Theodora Vos de Wael. Wij willen u graag helpen hier zo snel mogelijk uw weg te vinden. Daarom hebben wij deze Wegwijzer samengesteld met zaken die voor u van belang (kunnen) zijn. Als u nog vragen heeft, stel ze dan gerust aan één van onze medewerkers.

Binnen Theodora Vos de Wael bieden we zorg en wonen aan met oog voor ieders persoonlijke verhaal. Wij zien in elk mens een uniek persoon. Iemand met eigen waarden en gewoontes, een eigen verhaal dat we graag willen horen. Zo kunnen we toegewijde en vakkundige zorg bieden, passend bij het leven zoals u dat wilt leiden. In gelijkwaardigheid en openheid doen we wat er mogelijk is voor een fijn leven, met u en de mensen om u heen. Zodat u zich snel thuis zult voelen in uw nieuwe omgeving.



Wie komt u tegen?

Cliëntteam en het kernteam

Het cliëntteam bestaat uit alle betrokken personen die om u heen staan op de locatie, mensen die u begeleiden, behandelen, faciliteren of verzorgen. Vanuit dit cliëntteam vormt zich een kleine groep, het kernteam. Het kernteam bespreekt met u en uw eerste contactpersoon uw zorgleefplan. Het kernteam bestaat onder andere uit een arts, behandelaar en uw contactverzorgende. In overleg met u, uw kernteam en uw contactpersoon kijken we hoe u graag de dag doorbrengt, hoe u dit kunt organiseren in samenspel met uw netwerk en welke zorg u van ons nodig heeft.



Contactverzorgende

Voor al uw vragen kunt u bij uw contactverzorgende terecht. Deze medewerker is het eerste aanspreekpunt voor u en uw naasten. De contactverzorgende brengt samen met u uw zorgbehoefte in kaart en noteert de gemaakte afspraken in uw zorgleefplan. Ook willen wij u en uw netwerk graag leren kennen. Daarom nodigen wij u uit om uw levensverhaal met ons te delen, zodat wij dit kunnen toevoegen aan uw dossier. Het zorgleefplan is uiteraard voor u en uw contactpersoon toegankelijk via het Elektronische Cliëntendossier. Periodiek evalueert uw contactverzorgende het zorgleefplan met u. Dan kijken we of de zorg en alle gemaakte afspraken nog voldoen aan uw wensen en passen we het plan aan als u dat wenst.

Wie komt u tegen?

Behandelaren

Samen met uw kernteam bespreekt u welke zorg u nodig heeft. IJsselheem heeft verschillende behandelaren in huis die u hierbij kunnen helpen zoals onder andere de specialist ouderengeneeskunde, fysiotherapeut, ergotherapeut, psycholoog, logopedist en diëtist.

Contactpersoon

Iedereen die zorg ontvangt, geeft de naam door van een contactpersoon. Informatie over u wordt alleen (in overleg met u) verstrekt aan hem of haar. Wij gaan ervan uit dat diegene, indien nodig, andere betrokkenen inlicht. Wanneer u dat wenst, kunnen meerdere familieleden meelezen in uw zorgleefplan. Hiervoor kunt u een aanvraag doen bij uw contactverzorgende. Wanneer u niet in staat bent om zelf beslissingen te nemen op het gebied van behandeling, is wettelijk vastgelegd wie uw belangen mag behartigen. Er wordt dan gesproken over 'vertegenwoordiging'. In de praktijk is uw eerste contactpersoon vaak ook de vertegenwoordiger.

Regisseur

Uw eerste gesprekspartner voor vragen over uw zorg is uw contactverzorgende. Wanneer u tegen dingen aanloopt of er niet uit komt met uw contactverzorgende, dan kunt u terecht bij de regieverpleegkundige of de regisseur van de locatie.

Regieverpleegkundige

De regieverpleegkundige is de sparringspartner voor het team bij zorginhoudelijke vragen. Zij coachen en ondersteunen de teams en zorgen voor kwaliteitsontwikkeling. De regieverpleegkundige is gekoppeld aan een locatie..

Familie, naasten en vrijwilligers

U woont in een locatie van IJsselheem, maar u leeft uw leven zoals u dat gewend bent, met de betrokkenheid van uw familie en naasten. Samen met hen willen we zorgen voor een fijne daginvulling voor u. Een actieve bijdrage van uw familie en naasten is essentieel. We nodigen ze van harte uit om mee te doen aan activiteiten, dagelijkse zorgtaken uit te voeren en bijvoorbeeld dingen met u te ondernemen. We kijken graag samen met u welke rol en taken zij in uw dagelijks leven kunnen oppakken.

Daarnaast zijn de vrijwilligers van IJsselheem ook onmisbaar. Zij helpen bijvoorbeeld bij een wekelijkse activiteit, zoals bingo of een maaltijd. Maar ze kunnen ook met u gaan wandelen of fietsen of samen met u een boodschap doen.

Wie komt u tegen?

Inspraak en zeggenschap

Bij belangrijke onderwerpen die op locatie spelen, geven we bewoners en naasten inspraak. Dit doen we onder andere door het inzetten van een panel op onze locatie en door een locatieberaad. Vanuit het panel denken en beslissen naasten (van cliënten die op dat moment zorg en begeleiding van ons ontvangen) mee over actuele onderwerpen. In locatieberaad halen we input op voor onze jaarplannen.

De regisseur faciliteert inspraak, is initiatiefnemer en bewaakt en deelt thema's van inspraak in de organisatie. Heeft u vragen over deelname aan een panel? Neem contact op met de regisseur van uw locatie.

Vragen?

Voor vragen, opmerkingen of zaken die niet in deze Wegwijzer genoemd zijn, kunt u altijd bij uw contactverzorgende terecht.

U kunt ons bereiken op 038 - 425 77 00. Als er niet wordt opgenomen, belt u dan het Klant Contact Centrum.

Tevens zijn wij bereikbaar via de mail:

Katerdijk	woning1.tvdw@ijsselheem.nl 038 425 7701
Katerdijk	woning2.tvdw@ijsselheem.nl 038 425 7702
Nachtegaalplein	woning3.tvdw@ijsselheem.nl 038 425 7703
Nachtegaalplein	woning4.tvdw@ijsselheem.nl 038 425 7704
Veerallee	woning5.tvdw@ijsselheem.nl 038 425 7705

Klant Contact Centrum

Heeft u een vraag over bijvoorbeeld facturering, een zorgindicatie of toegang tot het cliëntendossier? Dan kunt u bellen met het klantcontactcentrum van IJsselheem. Ons Klant Contact Centrum is bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur. Bel 088 339 44 00. U kunt ook mailen naar info@ijsselheem.nl, binnen 8 werkuren krijgt u antwoord.

Uw woonomgeving

Wij vinden het belangrijk dat u een fijne dag heeft. We willen graag horen wat voor u belangrijk is. Op uw locatie worden verschillende activiteiten aangeboden waar u aan kunt deelnemen. Heeft u wensen buiten de locatie? We kijken dan samen met u wie in uw naaste omgeving dit voor u kan doen.

Uw woning, appartement of kamer

In Theodora Vos de Wael zijn drie woningen. In elke woning wonen 8 tot 13 bewoners, die samen een huishouden voeren met het zorgteam. Op de tweede verdieping is dit Katerdijk, op de derde verdieping het Nachtegaalplein en op de vierde verdieping Veerallee.

Uw woonruimte

U heeft een eigen zit/slaapkamer, die u met uw eigen meubels en naar uw eigen smaak kunt inrichten. Natuurlijk kunt u ook bezoek ontvangen bij voorkeur in uw eigen woning. Het is handig om bij het inrichten rekening te houden met ruimte voor hulpmiddelen, zoals bijvoorbeeld een rolstoel, niet alleen qua bewegingsruimte maar ook voor het parkeren ervan. Daarnaast kunnen overvolle kamers veel prikkels geven. De gemeenschappelijke woonkamer is gezellig ingericht. De woonkamer en keuken vormen een fijne plek om elkaar te ontmoeten en als het lekker weer is, kunt u ook naar de balkons of de tuin.

Etenstijden

De warme maaltijd wordt 's avonds bereid in de woning. De meeste cliënten eten gezamenlijk. Uiteraard kan er ook in het eigen appartement of elders gegeten worden.

Uw huishouden

Doordeweeks maken onze medewerkers de badkamer en de vloer van de zit-slaapkamer schoon. Voor het verzorgen van bloemen en planten, de wisseling van kleding met de seizoenen of het aanvullen van shampoo, zeep en crème bent u zelf verantwoordelijk. Heeft u bezoek van familie of naasten? Dan is het fijn als zij even kijken of dit alles op voorraad is.

Bezoek en samenwerking met familie

We hebben geen bezoektijden. De beste zorg bieden doen we namelijk samen! Familie en naasten zijn altijd van harte welkom in uw appartement. Wilt u bezoek ontvangen in de gezamenlijke huiskamer van de woning? Dan is het fijn als u dit overlegt met de zorgmedewerkers.

Voordeur

Tussen 10.00 en 16.00 uur kunt u de deur van Theodora Vos de Wael openen doormiddel van de knop bij de voordeur. Voor en na die tijd moet u in het bezit zijn van een druppel (sleutel) om binnen te komen. Mocht u deze niet hebben, dan kunt u aanbellen bij de betreffende woning. Met een camera wordt uw bezoek gesignaleerd en kunnen wij op afstand de deur openen.

Een prettige en veilige leefomgeving

We vinden het belangrijk dat we op respectvolle wijze met elkaar omgaan. Daarom verwachten we van alle cliënten, medewerkers en iedereen die betrokken is en ons bezoekt dat zij met elkaar omgaan zoals ze zelf ook behandeld willen worden. Dus accepteren wij geen pesten, ongewenst betasten, schelden, schreeuwen of verwaarlozen. Samen zorgen we voor een veilige omgeving. Ervaart u dat uw grenzen worden overschreden, bespreek dit met uw contactverzorgende of met uw kernteam.

Fotograferen, film- en geluidopnames

In verband met privacy wordt iedereen verzocht zeer zorgvuldig met opnames om te gaan. Wanneer u van iemand anders een film, foto en/of geluidopnames maakt, vraag dan altijd om toestemming.

Huisdieren

Huisdieren zijn welkom. Wel bent u zelf verantwoordelijk voor de zorg van het dier. Als gasten huisdieren meenemen op bezoek, dan is dat geen probleem. Mits het natuurlijk geen overlast bezorgt voor andere cliënten, medewerkers en bezoekers.

Roken

Bij IJsselheem geldt een rookvrijbeleid. Medewerkers, vrijwilligers en bezoekers mogen niet roken in de gebouwen en op de terreinen van IJsselheem. Als cliënt kunt u (blijven) roken op uw eigen kamer of appartement, of op uw balkon (indien aanwezig). Wij vragen u wel rekening te houden met de zorgmomenten en veiligheid.

Vrijheid en veiligheid

Uw vrijheid en veiligheid staan bij ons voorop. Soms kunnen er situaties zijn, waarin uw veiligheid of die van anderen in het geding is. We gaan dan op zoek naar een oplossing. Pas als het echt niet anders kan, mogen zorgmedewerkers 'onvrijwillige' zorg geven. Wij verlenen alleen onvrijwillige zorg als er sprake is van ernstig nadeel voor u of uw omgeving. En niet eerder dan dat met u en/of uw vertegenwoordiger zorgvuldig is afgewogen in het multidisciplinair overleg. De Wet zorg en dwang regelt wat uw rechten zijn als u onvrijwillige zorg ontvangt. Lees meer op: www.ijsselheem.nl/wet-zorg-en-dwang.

Open deuren

Vrijheid is belangrijk, ook bij mensen met dementie. Daar waar nu de voordeur voor cliënten gesloten is willen we naar een situatie waarin de deur wel open gaat. We willen dat de cliënt zich vrij en veilig voelt. De meeste mensen zijn goed in staat om zelf te bepalen wat zij nodig hebben om te kunnen leven zoals ze willen. We respecteren deze eigen keuzes, ook in overleg met hun naasten. Het open deuren beleid vraagt de nodige aanpassingen op het gebied van zorgtechnologie en leefcirkels. Binnen Theodora Vos de Wael is de planning dat dit in 2023 is ingevoerd.

Handig om te weten?

Elektronisch Cliëntendossier

IJsselheem maakt gebruik van een Elektronisch Cliëntendossier, genaamd Mijn Lable Care. Alle zorginformatie en uw zorgleefplan staan hierin. U en uw contactpersoon hebben online toegang tot het dossier. U kunt, indien u dat wenst, ook meerdere familieleden of naasten toegang geven om mee te lezen in uw dossier. Zo betrekken wij u bij de zorg, zodat we samen op een transparante manier kunnen werken aan een zo prettig mogelijk leven. U logt in via: www.ijsselheem.nl/clientportaal

Wie betaalt wat?

Om het voor u wat duidelijker te maken wie wat betaalt, heeft IJsselheem een overzicht gemaakt per indicatie. Op onze website vindt u het actuele overzicht. www.ijsselheem.nl/wiebetaaltwat

Geldzaken

IJsselheem brengt periodiek de kosten die u maakt bij u in rekening. Het gaat bijvoorbeeld om kosten voor de inboedelverzekering of het wassen van uw kleding. De kosten worden geïncasseerd of zullen, wanneer u (nog) geen machtiging heeft afgegeven, door u betaald moeten worden. Een automatisch incasso afgeven is wenselijk. Wanneer iemand anders uw financiële zaken regelt, kunt u de naam van deze contactpersoon aan ons doorgeven. IJsselheem stuurt de facturen dan rechtstreeks naar uw financiële contactpersoon.

Verzekeringen

IJsselheem heeft een collectieve WA- en inboedelverzekering afgesloten. Deze verzekering kunt u voordelig afnemen van IJsselheem. Een eigen WA- en inboedelverzekering is dus niet nodig.

Wanneer u een Wlz-indicatie heeft voor **verblijf met behandeling**, is het niet nodig dat u zich aanvullend verzekert. Dit geldt alleen voor verpleeghuiszorg. Op onze website vindt u de actuele prijslijsten: www.ijsselheem.nl/prijslijsten

Tandartsservice en/of -verzekering

IJsselheem werkt samen met het Centrum Bijzondere Tandheelkunde (CBT) voor tandheelkundige behandeling. Deze tandartsservice is bestemd voor cliënten die vallen onder de Wlz, **Wet Langdurige Zorg met verblijf en behandeling**. Dan wordt de betaling voor bijvoorbeeld de periodieke controles verzorgd door IJsselheem. Aanvullende behandelingen die nodig zijn kunnen voor uw eigen rekening komen. Om verrassingen te voorkomen, adviseren wij u contact op te nemen met uw zorgverzekeraar, om te bepalen of voor u een aanvullende verzekering nodig is.

Handig om te weten?

De onafhankelijke cliëntenondersteuner

Heeft u een indicatie voor langdurige zorg (thuis of in een zorginstelling) en wilt u onafhankelijke informatie, advies of hulp? U kunt dan een onafhankelijke cliëntenondersteuner inschakelen die u en uw naasten advies kan geven over de zorg die het beste past in uw situatie, de invulling van uw behandeling of bijvoorbeeld de bemiddeling tussen u en ons als zorgaanbieder. De ondersteuner staat naast u en denkt met u mee en betreft uw netwerk bij het zoeken naar een oplossing.

Wij denken ook graag met u mee, maar soms kan het fijn zijn om ook een onafhankelijke cliëntenondersteuner te vragen om advies. Vanuit IJsselheem kunnen wij u helpen bij het bereiken van de onafhankelijke cliëntenondersteuner. De hulp van een onafhankelijke cliëntenondersteuner is gratis en u heeft geen verwijzing nodig. U kunt contact opnemen met MEE. Lees meer: www.ijsselheem.nl/onafhankelijkeclientenondersteuning.

Klachten

Heeft u een klacht? Wij horen het graag. IJsselheem stemt haar zorg en dienstverlening af op uw wensen en daarom horen wij graag wat beter kan. Bespreken van uw onvrede met de medewerker of uw contactverzorgende leidt meestal tot een oplossing. Komt u er met de medewerker/het team of regisseur niet uit? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Bekijk de klachtenregeling op onze website www.ijsselheem.nl/klachtenregeling.

De Beleefmeter en Zorgkaart Nederland

IJsselheem streeft naar tevreden cliënten en naasten. Samen gaan we voor de best haalbare kwaliteit van leven. We horen dan ook graag hoe u onze zorg beleeft. Op elk moment van de dag kunt u dat met ons delen. We gaan graag in gesprek. We willen u soms ook gericht een aantal vragen stellen. Daarvoor werken we met een digitale vragenlijst: de BeleefMeter, ook zetten wij vrijwilligers in die de vragenlijsten kunnen afnemen als u minder digitaal vaardig bent. We stellen u vragen over waar u tevreden over bent en wat nog beter kan. Wij stellen het ook op prijs als u uw mening vermeldt op www.zorgkaartnederland.nl. Dat is handig voor mensen die op zoek zijn naar zorg. Zo maken we samen onze zorg elke dag een beetje beter.

Hoe geeft u kleur aan uw dag?

De dag op een fijne manier doorbrengen zoals u dat wilt! Ons uitgangspunt is dat u uw dag doorbrengt met uw familie en naasten, nieuwe en oude burens, vrienden en kennissen zoveel mogelijk zoals u dat gewend bent.

Wat vindt u prettig?

U heeft zelf de belangrijkste rol om een fijne dag te hebben. Met alle betrokkenen om u heen dragen we daaraan bij. We willen dat uw familie, naasten en bekenden zich welkom en uitgenodigd voelen om tijd met u door te brengen op de manier waarop u dat gewend bent en hoe u het prettig vindt. Gewoon als thuis!

Activiteiten

We moedigen het aan dat u andere bewoners opzoekt en samen dingen doet. Binnen en buiten Theodora Vos de Wael. Maar u hoeft waarschijnlijk niet de hele dag 'dingen' te doen. Soms wilt u gewoon ergens lekker zitten met een kopje koffie. En soms doet u zelf iets, bijvoorbeeld een hobby of lezen. Ook kunt u gebruik maken van organisaties om ons heen die activiteiten bieden op het gebied van hobby's, beweging of ontmoeting. Hiervoor betaalt u dan meestal contributie of een bijdrage per activiteit, zoals u dat misschien vanuit huis ook al gewend was.

In de locatie hebben veel 'spullen' waarmee u aan de slag kunt, denk bijvoorbeeld aan puzzels, boeken en andere materialen. Maar bijvoorbeeld ook een duofiets waarmee u samen met een bekende kunt fietsen. Natuurlijk bieden wij ook bepaalde activiteiten aan. Die sluiten zoveel mogelijk aan bij u en andere bewoners en kunnen dus variëren.

Vertel ons uw verhaal

Soms hebben we elkaar snel te leren kennen, soms is er later meer tijd en ruimte. Natuurlijk is er tijd voor u om te wennen aan uw nieuwe woonomgeving. We proberen samen dingen uit en praten er met elkaar over. We horen graag uw levensverhaal en schrijven dit ook op in uw dossier. Zodat we goed aan kunnen sluiten bij wat u gewend bent, waar u van houdt, wat u niet fijn vindt en wat uw ritme is.

Welke voorzieningen zijn er in Theodora Vos de Wael?

Bereikbaarheid

Er is parkeergelegenheid bij de IJsselhallen, in de omgeving betaalt u voor parkeren. Wij adviseren bezoek zoveel mogelijk met het openbaar vervoer te komen. Er is een bushalte op 200 meter afstand.

Binnentuin

In de binnentuin van ons huis kunt u gezellig wat drinken met uw familie en vrienden. Ook worden hier regelmatig activiteiten georganiseerd. Daarnaast is de binnentuin te gebruiken voor bijvoorbeeld het vieren van een verjaardag. Voor het reserveren van de ruimte kunt u terecht bij onze medewerkers.

Duofiets

Er staat een duofiets bij de hoofdingang, deze is voor iedereen beschikbaar. Voor meer informatie kunt u terecht bij een medewerker.

Logés

Logés zijn van harte welkom. Als er een logé wil blijven slapen, dan kan dat in overleg. Wij zorgen voor een slaapmogelijkheid in uw woon/ slaapkamer.

Post

Er is een centrale postbus en de post wordt rondgedeeld in huis.



Colofon

Deze wegwijzer is een uitgave van IJsselheem. Met meer dan 3000 medewerkers werken we in de gemeenten Kampen, Zwolle, Zwartewaterland, Hattem en Heerde. IJsselheem heeft zestien locaties waar ouderen wonen en zorg krijgen. Daarnaast bieden we wijkverpleging, dagbesteding, revalidatie en behandelingen.

De inhoud is met zorg tot stand gekomen en wordt regelmatig geactualiseerd. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de inhoud van deze Wegwijzer. Heeft u een aanvulling voor de Wegwijzer? Stuur dan een e-mail naar info@ijsselheem.nl

Wilt u meer weten over IJsselheem?

Kijk op onze website: www.ijselheem.nl