



Zorgcombinatie Zwolle

waar je er als mens toe doet!

De Esdoorn



“Zorgt dat u zich thuis voelt”



Hartelijk welkom bij woonzorgcentrum de Esdoorn!

Wij waarderen het zeer dat u hebt gekozen voor een verblijf in de Esdoorn. Uiteraard brengt het wonen in een centrum voor wonen, zorg en welzijn veel veranderingen met zich mee en komen er veel vragen op u af. Weg moeten gaan uit de eigen vertrouwde omgeving, (gedeeltelijk) afhankelijk worden van andere mensen en leren omgaan met wat gebeurd is; dit zijn ingrijpende momenten in uw leven. De medewerkers van de Esdoorn proberen u zo goed mogelijk te begeleiden bij al deze veranderingen. Samen met u werken we aan een prettige woonomgeving waar u de zorg krijgt die u nodig hebt.

Om u alvast wegwijs te maken in uw nieuwe omgeving en om u wat meer te vertellen over de organisatie, hebben we deze brochure samengesteld. U vindt hierin informatie over de organisatie, de indeling van de Esdoorn, uw appartement, de diensten die we aanbieden, ontspanningsactiviteiten etc. De brochure wordt in de loop van 2012 aangepast in verband met de verhuizing naar het nieuwe gebouw.

Hebt u na het lezen van deze brochure nog vragen? Dan kunt u uiteraard contact opnemen met de medewerkers van de Esdoorn. Zij zijn bereikbaar op telefoonnummer 038 – 457 41 41 en helpen u graag verder!

Over Zorgcombinatie Zwolle

Woonzorgcentrum de Esdoorn is onderdeel van Zorgcombinatie Zwolle en omgeving. Zorgcombinatie Zwolle is een christelijke stichting die hoogwaardige zorg biedt op en vanuit een zestal locaties.

U kunt hierbij denken aan verzorgingshuis- en verpleeghuiszorg maar ook aan bijvoorbeeld thuiszorg en dagvoorziening op maat.

De organisatie is uitgegroeid tot een woonzorg- en servicecentrum bestaande uit de volgende locaties:

- Woonzorgcentrum de Esdoorn (Zwolle)
- Woonzorgcentrum de Hoekstee (Ommen)
- Woonzorgcentrum de Molenhof (Zwolle)
- Woonzorgcentrum de Riethorst (Zwolle)
- Zorg- en Servicecentrum het Zonnehuis (Zwolle)
- *ThuisZorg*combinatie Zwolle

Binnen Zorgcombinatie Zwolle wordt voornamelijk zorg verleend aan ouderen met lichamelijke problemen, ouderen met (verschillende vormen van) dementie en aan cliënten met belemmeringen in psychisch of sociaal functioneren. Tevens zijn er mogelijkheden voor revalidatie, observatie en palliatief terminale zorg. Het scala aan aanbod in wonen, welzijn en zorg is zeer divers, van het ondersteunen bij huishoudelijke werkzaamheden en boodschappen doen tot hoogwaardige medische of verpleegkundige zorg.

Zorgcombinatie Zwolle maakt deel uit van de landelijke Zonnehuis Groep.

Onze visie op zorg en wonen

Kernpunten van onze visie zijn vraag- en servicegericht, grensverleggend, waardigheid en kwaliteit. Voorop staat dat u als cliënt zich zoveel mogelijk 'thuis' voelt in uw (nieuwe) omgeving.

Zorgcombinatie Zwolle probeert om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen. U geeft aan wat uw verwachtingen/wensen zijn ten aanzien van wonen, zorg- en dienstverlening en u kunt aangeven of het gebodene aansluit bij het gewenste. Hierdoor bent u actief betrokken bij de dagelijkse gang van zaken. Onze medewerkers zijn servicegericht en denken actief mee.

De Esdoorn biedt zorg vanuit een christelijke visie. Veel cliënten zijn aangesloten bij een kerkgenootschap. De Esdoorn staat open voor mensen met allerlei levensovertuigingen; het meest belangrijk is dat u zich in deze sfeer thuis zult voelen.

De bron

Ons logo is een (gestileerde) bron. Dit symbool verwijst onder meer naar de bron van alle leven waaraan onze organisatie haar identiteit ontleent. De christelijke identiteit geeft voor Zorgcombinatie Zwolle richting aan waarden en normen zoals wij willen omgaan met cliënten, familie, medewerkers en vrijwilligers. Tevens staat de bron voor begrippen als vernieuwing en dynamiek.

Woonzorgcentrum de Esdoorn

De Esdoorn is gevestigd in de kern van de Zwolse wijk Dieze, aan de Esdoornstraat 5. De Esdoorn biedt wonen, zorg en welzijn aan 64 cliënten en aan 19 cliënten verpleeghuiszorg in een kleinschalige setting. Binnen de woonzorgzone (500 meter rondom de locatie) wordt thuiszorg geleverd.

De Esdoorn is 24 uur per dag telefonisch bereikbaar, binnen kantooruren op telefoonnummer 038 – 456 41 41, buiten kantooruren op telefoonnummer 038 – 4 574 574.

Indeling van het gebouw

In januari 2012 wordt de nieuwbouw in gebruik genomen.

In de Esdoorn zijn 64 appartementen, verdeeld over vier verdiepingen (op de 1e verdieping 14, op de 2e verdieping 20 en op de 3e en 4e verdieping 15 appartementen). Voor kortdurende opnames zijn er twee plaatsen. De drie woningen voor verpleeghuiszorg bevinden zich op de begane grond.

Op de begane grond van het gebouw treft u onder andere ook aan: keuken, liften en receptie, huiswinkel, restaurant "Onder de Esdoorn" en bar, bibliotheek en kapsalon.

Op de eerste verdieping vindt u multifunctionele ruimte Margriet, enkele kantoren, praktijklokaal Landstede en twee AB-ruimtes. Iedere verdieping heeft een huiskamer waar cliënten elkaar kunnen ontmoeten.

Algemene informatie over de appartementen

In alle appartementen zijn de volgende voorzieningen aanwezig: aansluiting op de kabel TV, (alarm)oproep, hang- en legkast, kapstok, keukenblok met koelkast met vriesvakje, voorziening voor telefoonaansluiting, voordeurbel, zonwering (elektrisch bedienbaar). Voor telefoon zijn de aansluit-/verhuiskosten, abonnementsgelden en gesprekskosten voor uw eigen rekening. (Voor cliënten verpleeghuiszorg zijn hierover andere afspraken van toepassing.)

Wij adviseren u bij de inrichting van uw appartement geen al te grote meubelen te plaatsen zodat er genoeg loopruimte overblijft, maar u bent vrij uw appartement naar eigen smaak in te richten.

Omdat u eventueel met een rolstoel moet kunnen rijden en de verpleging genoeg ruimte moet hebben om te manoeuvreren met hulpmiddelen als tilliften, is overleg wel zinvol.

Vloerbedekking en gordijnen dient u zelf aan te schaffen. De vloerbedekking moet brandvertragend zijn, met voorkeur voor zogenaamde "harde" vloerbedekking als laminaat. Laat van te voren altijd uw appartement opmeten; de appartementen zijn niet allemaal gelijk van afmeting.

Wij adviseren u een seniorenbed te gebruiken (en echtparen twee aparte seniorenbedden), in verband met beter te verlenen zorg. Voor het verlenen van zorg op bed kan het nodig zijn dat er een hoog/laag bed wordt aangevraagd.

Persoonlijke vrijheid

De appartementen zijn voorzien van een voordeurbel. U krijgt bij uw komst een voordeursleutel van uw appartement. Zonder uw toestemming is niemand bevoegd uw appartement te betreden, behoudens in noodgevallen. De verzorgenden hebben daarom wel een sleutel van uw appartement; zij moeten in noodgevallen bij u naar binnen kunnen. Na 20:00 uur is de voordeur van de Esdoorn gesloten. De buitendeuren zijn gesloten, maar u kunt deze openen door gebruik te maken van uw eigen voordeursleutel. U bent niet gebonden aan tijden van uitgaan en thuiskomen. Bent u afwezig, dan is het noodzakelijk dit bij de receptie of een van de medewerkers te melden, mede in verband met de bedrijfshulpverlening.

Mantelzorg

Mantelzorgers zijn geen beroepsmatige zorgverleners, maar geven zorg omdat zij een persoonlijke band hebben met degene voor wie ze zorgen. Werd u thuis intensief verzorgd door bijvoorbeeld uw partner, kind of buurvrouw? Dan vindt u het waarschijnlijk belangrijk dat deze mantelzorger ook bij uw zorg betrokken blijft als u in de Esdoorn bent gaan wonen. Ook binnen de Esdoorn vinden we het van belang dat, naast de zorgverlening die door de medewerkers ingevuld wordt, uw mantelzorger een rol kan blijven spelen op een aanvaardbaar niveau. Dat wil zeggen met waarborgen van kwaliteit van zorg en zodanig dat de betreffende mantelzorger niet overbelast raakt. Daarom wordt vanaf de aanvang van de professionele zorgverlening de rol van de mantelzorger nadrukkelijk meegenomen in de zorgafspraken.

Medische zorg

Voor verzorgingshuiscliënten van de Esdoorn is de huisarts eindverantwoordelijk voor de medische zorg. De specialist ouderengeneeskunde is alleen verantwoordelijk voor de inhoud van een deel van het zorgleefplan, het deel dat betrekking heeft op eventuele aanvullende multidisciplinaire zorg. Het andere deel van het zorgleefplan voor deze cliënten valt onder de verantwoordelijkheid van de organisatie.

De medische zorg voor cliënten in de woningen voor verpleeghuiszorg wordt geboden door de specialist ouderengeneeskunde. Zij neemt de zorg van de huisarts over. Kort na opname is er een kennismaking met de cliënt en zijn of haar vertegenwoordiger. Er vindt (meestal) een lichamenlijk onderzoek plaats, de gezondheidsproblemen worden

in kaart gebracht en in overleg met de cliënt en zijn of haar vertegenwoordiger wordt behandeling ingesteld en worden verwijzingen naar de fysiotherapie, ergotherapie of logopedie gedaan. Samen met het multidisciplinair team wordt daarna het zorgleefplan opgesteld.

Behandelcentrum

Als er behoefte is of wordt geconstateerd aan specialistische behandelingen en/of advies kan dit worden verstrekt vanuit het Behandelcentrum van Zorgcombinatie Zwolle. Het centrum levert deskundige professionals die bij uitstek kennis hebben van ouderen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een specialist ouderengeneeskunde, fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist, logopedist of psycholoog.

Het Behandelcentrum biedt een breed pakket aan functies waaronder observatie, consultatie, diagnostiek, behandeling en begeleiding, informatie en advies. Het pakket van behandeling en begeleiding is breed en kan worden aangepast aan de persoonlijke situatie.

Verpleeghuiswoningen

In de Esdoorn zijn drie verpleeghuiswoningen: twee met zes en een met zeven kamers. Hier verblijven cliënten met dementie en/of cognitieve stoornissen.

Iedere cliënt heeft de beschikking over een eigen kamer. Iedere woning heeft twee badkamers die worden gedeeld. Cliënten verpleeghuiszorg kunnen zo nodig rekenen op tandheelkundige hulp.

Kleinschalig wonen

Binnen Zorgcombinatie Zwolle is veel aandacht voor kleinschalig wonen. Het gaat om wonen, zorg en welzijn die geboden worden in een huiselijke en herkenbare omgeving. De cliënten die hier verblijven vormen met elkaar een zo normaal mogelijk huishouden en kunnen zelf hun dagelijks leven inrichten. De medewerkers zijn onderdeel van het huishouden en sluiten, in de ondersteuning en zorg die zij verlenen, zoveel mogelijk aan bij de leefstijl en voorkeuren van de cliënt. Naast de gebruikelijke aandacht voor zorg wordt er dus veel aandacht geschonken aan wonen en welzijn. Ook de diverse activiteiten sluiten zoveel als mogelijk aan bij de interesses van de cliënten.

Kleinschaligheid, wat betekent dit nu eigenlijk precies?

We kunnen het als volgt samenvatten:

- de cliënten vormen met elkaar zoveel als mogelijk een gewoon huishouden; mantelzorg is vanzelfsprekend;
- u hebt zoveel als mogelijk de regie over de inrichting van het dagelijks leven/huishouden en behoudt uw privacy;
- de medewerkers zijn onderdeel van dat dagelijks leven/huishouden;
- er is sprake van maatschappelijke inbedding.

Huiskamers

Naast de verzorging in appartementen, kent de Esdoorn ook begeleiding in huiskamers. Hier worden cliënten met behoefte aan dagstructuur dagelijks, tussen 10:00 en 20:00 uur, individueel en groepsgewijs begeleid.

In een aangepaste omgeving met ervaren medewerkers worden hier de leef- en belevingswereld van deze cliënten op een harmonieuze en professionele wijze in stand gehouden.

Daarnaast kan de huiskamer worden gezien als ontmoetingsruimte. Het programma in de huiskamers kan verschillen, afhankelijk van de behoefte van de cliënten.

TV en nieuwsblad van de Esdoorn

Via uw TV wordt de kabelkrant van de Esdoorn uitgezonden. Op de kabelkrant kunt u bijzonderheden lezen die bijvoorbeeld in de Esdoorn aan de orde zijn. Ook wordt zes keer per jaar het Esdoorn-Nieuws bij u bezorgd; hierin kunt u veel wetenswaardigheden lezen.

Receptie

Bij de receptie kunt u voor veel zaken terecht, onder andere voor algemene informatie of een afspraak voor kapper en/of pedicure. De receptie is geopend op de volgende tijden: maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 19:30 uur.

Technische zaken

Als er in uw appartement iets stuk is, kunt u dit doorgeven aan een van de medewerkers.

Een medewerker van de technische dienst komt dan zo spoedig mogelijk bij u om de reparatie uit te voeren.

Reparaties aan persoonlijke eigendommen dient u zelf te regelen.

De winkel

Voor de dagelijkse boodschappen kunt u gebruik maken van de huiswinkel. De winkel is van maandag tot en met zaterdag geopend van 10:00 tot 11:30 uur. De winkel wordt geheel door vrijwilligers gerund. Voor postzegels, felicitatie- en andere kaarten kunt u ook bij de winkel terecht.

Kapper en pedicure

De kapper is elke dinsdag-, woensdag- en donderdagochtend aanwezig in de kapsalon op de begane grond. Afspraken kunt u bij de receptie of met de kapper zelf maken.

Ook is de pedicure iedere donderdag aanwezig. Voor afspraken kunt u bij haar terecht en eventueel kunt u dit ook doorgeven bij de receptie.

Uiteraard kunt u ook uw eigen kapper/pedicure bezoeken.

Postbezorging

De post wordt elke dag bij uw appartement bezorgd. Als u zelf brieven e.d. wilt posten, kunt u deze afgeven bij de receptie.

Restaurant "Onder de Esdoorn"

Het restaurant is van maandag tot en met zaterdag geopend, van 09:00 tot 21:00 uur. In een gezellige sfeer en ambiance kunt u elkaar ontmoeten en koffie, thee, maaltijden en/of een hapje en drankje gebruiken.

Welzijn

Activiteiten ontplooi je thuis, maar ook "buitenhuis". In samenwerking met vrijwilligers en studenten organiseert de welzijnsmedewerker allerlei activiteiten. Te denken valt aan muziek- en film-avonden, maandelijkse uitstapjes, bingo en andere activiteiten als schaken, sjoelen en kaarten, zangavonden. Elke week ontvangen cliënten een programma. Deze activiteiten vinden vooral plaats in de middag, in de multifunctionele ruimte en in de activiteitenruimtes Iris en Hortensia op de eerste verdieping.

Voor cliënten die niet zelfstandig naar een activiteit kunnen komen bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van het mobiliteitsteam. Het mobiliteitsteam

bestaat uit eerstejaars studenten van de opleiding Zorg en welzijn van ROC Landstede.

Sommige cliënten nemen niet actief deel aan een activiteit, maar vinden het fijn om erbij aanwezig te zijn en te genieten van wat er hun directe omgeving gebeurt. Iedere cliënt is welkom bij de activiteiten!

Bibliotheek

De Esdoorn beschikt over een uitgebreide bibliotheek die zich bevindt in restaurant "Onder de Esdoorn". Een deel van de collectie bestaat uit grootletter boeken. Ook liggen er allerlei week- en maandbladen en fotoboeken. Elke donderdagochtend tussen 10:30 en 11:30 uur kunt u gebruik maken van de boekenkar. Vrijwilligers komen bij u langs met de boekenkar: u kunt dan rustig thuis een keuze maken. Ook kunnen zij u adviseren.

Kerkdiensten

Iedere zondag kunt u via de uitzending op de kabelkrant (van de Esdoorn) de kerkdienst volgen die in de Opstandingskerk wordt gehouden.

Geestelijke verzorging

Persoonlijk gesprek

Voor alle cliënten van de Esdoorn en hun naasten is geestelijke verzorging beschikbaar, ongeacht hun levensbeschouwing. De geestelijk verzorger biedt een luisterend oor voor wat u bezighoudt en wil u bijstaan in het omgaan met vragen rondom de zin en betekenis van uw leven. In principe zal de geestelijk verzorger zich kort nadat u in de Esdoorn bent komen wonen, aan u komen voorstellen. U kunt voor een (vertrouwelijk) gesprek uiteraard ook zelf een beroep op haar doen.

Kringgesprekken

U kunt deelnemen aan verschillende gesprekskringen. Er is een Bijbelstudiekring en zogenaamde 'vierkringen', waarin diverse levensthema's aan de orde komen. De vorm is afgestemd op de mogelijkheden en behoeften van de betrokken cliënten. Het zingen van bekende geestelijke liederen en aandacht voor een Bijbelverhaal vormen vaste onderdelen.

Het maandelijkse gesprek onder de noemer "Op verhaal komen" biedt ruimte zelf een thema in te brengen in de ontmoeting met medecliënten. De geestelijk verzorger kan ook een algemeen onderwerp aan de orde stellen. Deze kring is nadrukkelijk ook bedoeld voor cliënten die zich in de religieus getinte kringen minder thuis voelen.

Nadere informatie over tijd en plaats van deze activiteiten vindt u in de welzijnskalender die u wekelijks ontvangt.

Centrale vieringen

Elke vrijdagavond om 19:00 uur is er een weeksluiting waarin predikanten en kerkelijk werkers uit verschillende Zwolse kerken voorgaan. Vijf keer per jaar organiseren deze kerken een gezamenlijke Avondmaalsviering.

Ook aan de christelijke feestdagen en andere gedenkdagen wordt aandacht besteed in een gezamenlijke viering. Daarnaast is er minimaal een keer per jaar een herdenkingsbijeenkomst waarin overleden cliënten worden herdacht.

Voorgaan in uitvaartdienst

De geestelijk verzorgers van de Esdoorn zijn in principe niet beschikbaar voor het voorgaan in uitvaartdiensten. In uitzonderingssituaties kan hiervan worden afgeweken. Zorgcombinatie Zwolle brengt voor deze dienst dan een bedrag in rekening.

Ethische aangelegenheden

Soms stelt het leven ons voor lastige keuzes en rijst de vraag: waar doen wij nu goed aan? In de zorg spreken we dan van een ethisch dilemma en zoeken we naar het beste antwoord in de gegeven omstandigheden. Niet altijd gaat het om kwesties van dood en leven, zoals reanimatie en euthanasie, maar wel om zaken die vragen om bezinning, om overweging. De ethische commissie van Zorgcombinatie Zwolle is ervoor verantwoordelijk dat zulk ethisch beraad – waar nodig – wordt gehouden. In de folder “Hoe gaat Zorgcombinatie Zwolle om met ethische aangelegenheden” vindt u hierover meer informatie.

Hoe kunt u een beroep doen op onze zorgverlening?

Cliënten die binnen Zorgcombinatie Zwolle zorg met verblijf ontvangen, krijgen die nadat door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) een indicatie is afgegeven. Deze indicatie kunt u zien als een soort van toegangsbewijs. Op basis van deze indicatie wordt een zorgzwaartepakket (ZZP) vastgesteld. In overleg met ons wordt dit zoveel mogelijk in aansluiting op uw wensen ingevuld.

U kunt zelf, of via een familielid of uw huisarts, een indicatie aanvragen. Zorgcombinatie Zwolle kan u ook helpen met de aanvraag. Daarvoor kunt u contact opnemen met de consulenten Wonen, Zorg en Welzijn. Zij zijn te bereiken via e-mail: cwzw@zorgcombinatiezwolle.nl of via telefoon: 038 – 457 4427 of 457 4428. Informatie over het CIZ kunt u ook rechtstreeks verkrijgen via internet: www.ciz.nl of via telefoon: 088 – 789 1130.

De wachtlijst

Als u een indicatie krijgt wordt die door het CIZ opgestuurd naar u en tevens naar de zorgorganisatie die u als eerste voorkeur hebt opgegeven.

Via de consulenten Wonen, Zorg en Welzijn wordt contact met u of met uw vertegenwoordiger opgenomen om u nader te informeren over de te verwachten wachttijd in relatie tot de mate van urgentie van de opname.

De consulenten zullen u ook nader informeren en adviseren over de invulling van zorg tot het moment van opname, in afstemming met u en eventuele andere aanbieders: de zogenaamde overbruggingszorg.

Het zorgleefplan

Op basis van uw indicatie, wordt in overleg met u en/of uw vertegenwoordiger een zorgleefplan opgesteld. De manier waarop de zorg uitgevoerd wordt, wordt samen met u besproken en vastgelegd in het zorgdossier en het zorgleefplan. Aan de hand van dit zorgleefplan ontvangt u de zorg die past bij uw situatie en uw wensen, binnen uw zorgindicatie.

Minimaal twee keer per jaar wordt dit zorgleefplan met u en/of uw vertegenwoordiger besproken om te bekijken of u bijvoorbeeld nieuwe wensen hebt over de zorg of activiteiten. Zo blijft u in staat zelf uw zorg zoveel als mogelijk te regelen. Het kan voorkomen dat door veranderde zorgomstandigheden een andere zorgindicatie nodig is. Dit wordt met u en/of uw vertegenwoordiger besproken door de specialist ouderengeneeskunde en/of de EVV-er, waarna de indicatie door de consulent Wonen, Zorg en Welzijn wordt aangevraagd bij het CIZ. Na afgifte van de indicatie wordt met u en/of uw vertegenwoordiger besproken waar de zorg die u nodig hebt het beste gerealiseerd kan worden. U wordt dan op de wachtlijst geplaatst en overgeplaatst zodra

zich een opnamemogelijkheid voordoet. De regels die gelden binnen de zorgverlening zijn vastgelegd in de zorgleveringsovereenkomst, die we u vragen te tekenen bij opname.

Uw EVV-er

Op de eerste dag van uw verblijf maakt u kennis met de medewerkers voor de verzorging in uw appartement. Ook krijgt u dan een Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV-er) toegewezen. Hij of zij maakt afspraken met u over de zorg en de inhoud van uw zorgleefplan in relatie tot uw zorgindicatie. Uw wensen worden daarin zorgvuldig meegenomen en met u besproken.

Tevens kunt u, of uw familie, bij deze EVV-er terecht met al uw vragen en/of opmerkingen.

Vertegenwoordiging

Het recht kent een aantal beschermingsmaatregelen voor wie niet meer zijn eigen belangen kan behartigen. Dergelijke bescherming leidt ertoe dat een ander uw belangen behartigt en voor u beslissingen neemt. Dat wordt vertegenwoordiging genoemd. Er zijn verschillende (juridische) mogelijkheden voor vertegenwoordiging. Uw echtgenoot of partner kan als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt een echtgenoot of partner of wenst deze niet als zodanig op te treden, dan treedt een andere door u aangegeven relatie (kind, broer of zus, ouder) op als vertegenwoordiger.

Ontbreken ook zij of wensen zij niet als zodanig op te treden, dan zal de Esdoorn de familie verzoeken om de kantonrechter een mentor te laten aanstellen. Als er geen familie is of zij geen verzoek wenst in te dienen bij de kantonrechter, dan kan de Esdoorn zelf een verzoek indienen om een mentor te laten aanstellen.

We kennen verschillende mogelijkheden voor belangenbehartiging. Bij een onderbewindstelling stelt de rechter een bewindvoerder aan die het vermogen (of een deel daarvan) beheert. Het mentorschap heeft geen betrekking op uw zakelijke belangen, maar op uw persoonlijke belangen. Een door de rechter aangewezen mentor neemt beslissingen over de behandeling en verzorging en voert overleg met zorgverleners en behandelaars. Ondercuratelestelling maakt iemand volledig handelingsonbekwaam (vergelijkbaar met de positie van een minderjarige). De rechter wijst een curator (meestal de partner of een ander familielid) aan als wettelijke vertegenwoordiger. Verdere informatie over vertegenwoordiging kunt u vinden op internet: www.alzheimer-nederland.nl of www.rijksoverheid.nl of via de consulenten Wonen, Zorg en Welzijn (cwzw@zorgcombinatiezwolle.nl of 038 – 457 4427 of 457 4428).

Klachtenregeling

Uiteraard doen alle medewerkers hun uiterste best om goede zorg aan onze cliënten te verlenen. Echter, ook in de zorg worden wel eens fouten gemaakt of gebeurt er iets dat u als onprettig ervaart. Zorgcombinatie Zwolle neemt uw klachten serieus. Wanneer u een klacht hebt, kunt u in eerste instantie contact opnemen met de betreffende EVV-er of de teammanager.

Komt u er onderling niet uit?

We beschikken over een klachtenregeling en over een klachtencommissie waar u terecht kunt met uw klacht.

Zorgcombinatie Zwolle en twee andere zorgaanbieders in de regio, Driezorg en Viattence, hebben de behandeling van klachten gebundeld en ondergebracht bij een gezamenlijke klachtencommissie: Signalis. Daarmee wordt beoogd een

efficiënte en kwalitatieve behandeling van klachten te waarborgen.

Klachtencommissie Signalis heeft een website waarop u het reglement van de commissie kunt raadplegen, terwijl ook de mogelijkheid wordt geboden op digitale wijze een klacht in te dienen (www.zorgcombinatiezwolle.nl > organisatie > klachten).

Het is voor u misschien geruststellend te weten dat iedereen die bij uw verzorging betrokken is, zich tot geheimhouding van de verkregen informatie heeft verplicht. Ook wordt informatie alleen door medewerkers die bij uw zorgverlening betrokken zijn gelezen.

Ontruimen van de kamer

De Esdoorn is gerechtigd om na overlijden van een cliënt de kamer te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door erfgenamen van cliënt zijn verwijderd binnen een door de Esdoorn en de erfgenamen afgesproken periode van zeven dagen. In onderling overleg kan van de hier genoemde periodes worden afgeweken. Indien na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het de Esdoorn vrij om hierover te beschikken.

De Esdoorn mag voor het opslaan van de goederen een vergoeding in rekening brengen, op voorwaarde dat de cliënt al voor het aangaan van de overeenkomst op de hoogte is gesteld van de hoogte van de vergoeding (zie het overzicht persoonlijke kosten).

Verzekeringen

Wettelijke Aansprakelijkheid

Wij raden u aan uw eigen verzekering tegen Wettelijke Aansprakelijkheid niet te beëindigen.

Inboedelverzekering

Zorgcombinatie Zwolle heeft een inboedelverzekering afgesloten voor alle cliënten. Deze verzekering kent voor cliënten een eigen risico van € 2.500,- per schadegeval. Voor eventuele kostbaarheden zoals kunst, antiek, sieraden en geld raden wij u aan zelf een verzekering af te sluiten. Zorgcombinatie Zwolle is alleen aansprakelijk voor schade of vermissing van voorwerpen als dit Zorgcombinatie Zwolle aantoonbaar verwijtbaar is. Hierbij worden door de verzekeringsmaatschappij vastgestelde normen en afschrijvingspercentages gehanteerd.

Ziektekostenverzekering

Zorgcombinatie Zwolle heeft geen collectieve ziektekostenverzekering voor haar cliënten. U dient uw eigen zorgverzekering niet te beëindigen.

Een aantal kosten komt voor eigen rekening van de cliënt. Een overzicht hiervan vindt u op het 'Overzicht persoonlijke kosten' in het informatiepakket.

Cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit een afvaardiging van contactpersonen van cliënten. De cliëntenraad is gesprekspartner van de manager van de Esdoorn en de Raad van Bestuur van Zorgcombinatie Zwolle.

Tevens heeft de cliëntenraad een adviesrol als het gaat om de dagelijkse organisatie. Een aparte folder over de cliëntenraad vindt u in het informatiepakket.

Vrijwilligers(raad)

Vrijwilligers leveren een belangrijke meerwaarde aan de zorg- en dienstverlening en dragen bij aan het welzijn van cliënten. Zij geven cliënten extra persoonlijke aandacht en zijn juist daarom voor ons en voor de cliënten van onschatbare waarde!

Het vrijwilligerswerk binnen Zorgcombinatie Zwolle heeft als doelstelling: het persoonlijk welzijn van cliënten verbeteren en het verblijf zo aangenaam mogelijk maken. De taken die vrijwilligers verrichten zijn uitsluitend een aanvulling op de zorgverlening die door beroepskrachten gegeven wordt, ze liggen meestal in de recreatieve en ontspannende sfeer. Daarnaast vormen vrijwilligers een belangrijke schakel tussen de instelling en de wereld daarbuiten.

De vrijwilligersraad bestaat uit een aantal vrijwilligers uit de verschillende locaties. De vrijwilligersraad vormt het inspraakorgaan voor alle vrijwilligers van Zorgcombinatie Zwolle en behartigt hun belangen. De raad is gesprekspartner van de Raad van Bestuur en de divisie managers.

Informatiepakket

U hebt in deze brochure al veel informatie gekregen. Ook is er verwezen naar andere brochures. Als cliënt van de Esdoorn krijgt u een informatiepakket uitgereikt, waarin u onder andere de volgende brochures / informatie kunt vinden:

- Algemene informatiebrochure over de Esdoorn
- Hoe verloopt uw opname bij Zorgcombinatie Zwolle (samenvatting)
- Algemene Voorwaarden voor zorg met verblijf van ActiZ en BTN, april 2010
- Korte toelichting op de Algemene Voorwaarden Verpleging, Verzorging en Thuiszorg van ActiZ en BTN
- Overeenkomst tot het aangaan van zorg met verblijf met addendum aanvullende diensten (in tweevoud)
- Privacyreglement Zorgcombinatie Zwolle (verkorte versie)
- Hoe gaat Zorgcombinatie Zwolle om met ethische aangelegenheden?
- Klachtenprocedure (verkorte versie)
- Brochure CAK: informatie over de eigen bijdrage
- Brief en overzicht persoonlijke kosten
- Machtigingsformulier automatische afschrijving persoonlijke kosten
- Informatie over de cliëntenraad
- Informatie over textielverzorging
- Informatie over hulpmiddelen, aanpassingen en voorzieningen
- Informatie over bedrijfshulpverlening (BHV)
- Wet BOPZ (indien van toepassing)

Hebt u na het lezen van deze brochure nog vragen? Ga dan gerust naar de EVV-er of teammanager van de Esdoorn.

Voor algemene vragen kunt u ook altijd terecht bij de consultants Wonen, Zorg en Welzijn. Zij zijn telefonisch bereikbaar op 038 – 4 574 574.



Uitgiftedatum herdruk:
Portefeuillehouder:

januari 2012
divisiemanager



Zorgcombinatie Zwolle

De Esdoorn is een woonzorgcentrum voor mensen die al dan niet tijdelijk verpleging, verzorging en/of behandeling nodig hebben. De Esdoorn is een van de locaties van Zorgcombinatie Zwolle:

Locatie de Esdoorn

Esdoornstraat 5
8021 WB Zwolle

Locatie de Hoekstee

Hessel Mulertstraat 20
7731 CL Ommen

Locatie de Molenhof

Assendorperdijk 132
8012 EJ Zwolle

Locatie de Riethorst

Zijpe 4
8032 HX Zwolle

Locatie het Zonnehuis

Nijenhuislaan 175
8043 WB Zwolle

ThuisZorgcombinatie Zwolle

Bonkenhavestraat 84
8043 TC Zwolle

Centraal Bureau

Zwartewaterallee 25-B
8032 DZ Zwolle

Postadres

Postbus 30036, 8003 CA Zwolle

E-mail

info@zorgcombinatiezwolle.nl

Internet

www.zorgcombinatiezwolle.nl

Deelnemer 
Zonnehuis Groep

Voor al uw vragen belt u met het Servicepunt: 038 - 4 574 574
of specifiek voor de Esdoorn: 038 - 4 574 141