

*Informatie over verblijven bij Interzorg
op het Eerstelijns verblijf*

welkom!



Alle praktische informatie op een rij

In deze map vindt u alle praktische informatie over het wonen en leven in een locatie van Interzorg.

Zodra u uw appartement heeft betrokken, ontvangt u van ons nog specifieke informatie over die locatie.



**dicht bij
jezelf**

Inhoud

<i>Welkom</i> _____	3
1. Het begin van uw verblijf _____	4
2. Administratieve zaken _____	5
3. Zorg & begeleiding _____	6
4. Uw woonplek _____	8
5. Algemene voorwaarden & zorgverleningsovereenkomst _____	10
6. Uw belangen behartigd _____	11
7. Vragen _____	12



Welkom

Informatie over verblijven bij Interzorg op het Eerstelijns verblijf

U verblijft sinds kort in het kader van Eerstelijns verblijf (ELV) in een locatie van Interzorg of u gaat daar binnenkort naartoe. Allereerst heten wij u – en uw naasten – van harte welkom. We begrijpen dat dit voor u mogelijk een ingrijpende gebeurtenis is. Voor de één komt deze stap plotseling, een ander heeft al een lange weg afgelegd. Hoe uw situatie ook is, we hopen dat u zich snel op uw plek voelt. Wij doen ons best om u daarbij te helpen.

Eerstelijns verblijf (ELV)

Interzorg biedt op de ELV-afdelingen zorg aan mensen die kortdurende zorg nodig hebben. Dat kan zijn omdat iemand moet herstellen om daarna terug te keren naar huis. Maar ook omdat de laatste levensfase is aangebroken en zorg thuis te belastend is.

Neemt u de tijd...

Er komt veel op u af, in deze periode van verhuizen en wennen aan uw nieuwe plek. We begrijpen dat u en uw naasten niet alle informatie in één keer tot zich kunnen nemen. Deze welkomstmap kan u daarbij helpen. Bewaart u daarom deze map goed, voor het geval u nog eens iets wilt zoeken. En neemt u ook de tijd om te wennen op deze nieuwe plek.

Medewerkers en management van Interzorg

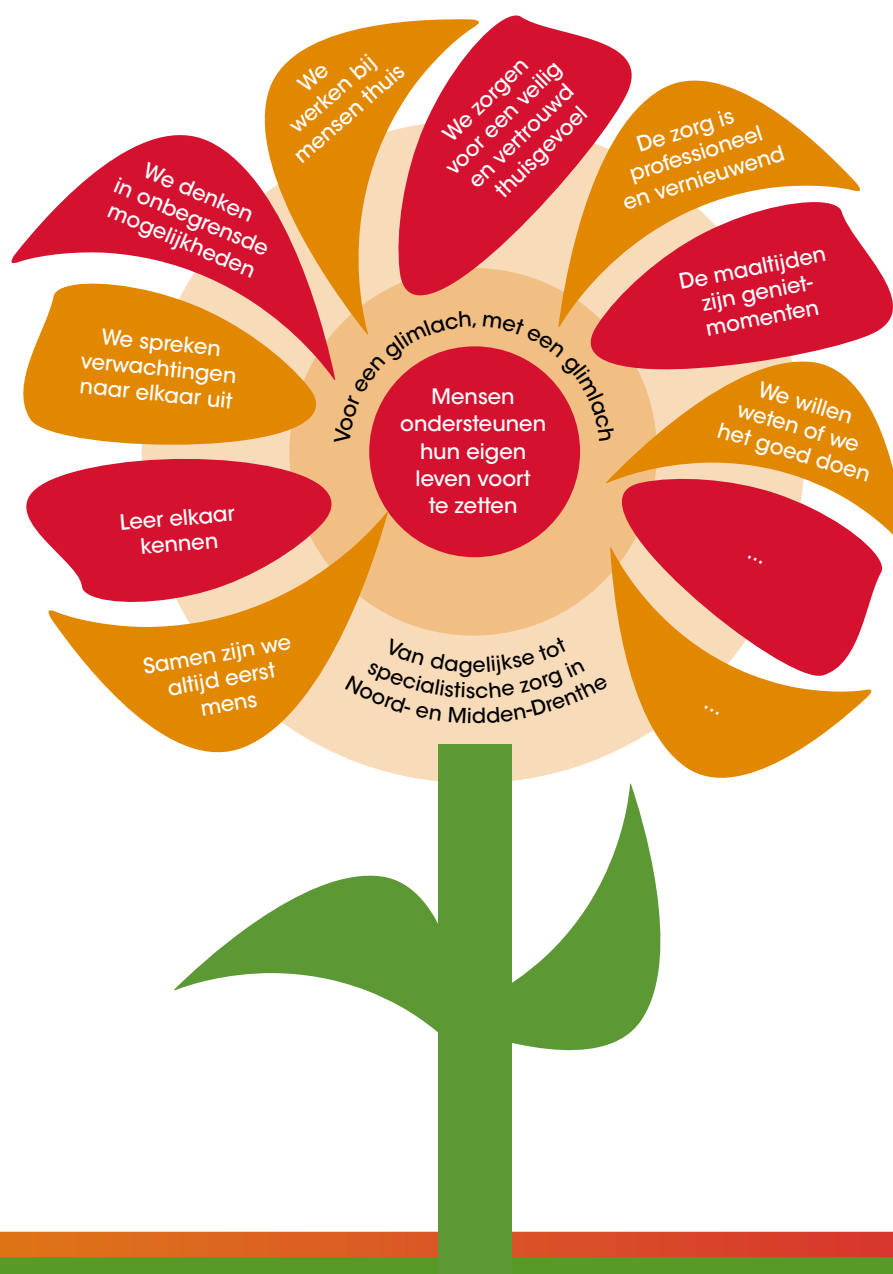


1. Het begin van uw verblijf

Kennismaking

Voorafgaand aan of aan het begin van uw verblijf bij ons, neemt de casemanager van het Klantencentrum contact met u op. Hij / zij spreekt alle belangrijke zaken omtrent uw verblijf met u – en waar mogelijk uw naasten – door. U kunt hem / haar uiteraard alle vragen stellen die u heeft. Daarnaast heten ook uw persoonlijk begeleider en evt. de arts u welkom tijdens een kennismakingsgesprek.

Dit is hoe wij werken en wat u van ons mag verwachten



2. Administratieve zaken

Indicatie voor uw verblijf

Wanneer u op de afdeling wordt opgenomen, gebeurt dat op indicatie van uw huisarts of vanuit het ziekenhuis in overleg met uw huisarts. Binnen deze indicatie vallen uw verblijf, de zorg, verpleging, toezicht en eventuele behandeling.

Diverse gegevens nodig

Wij hebben diverse gegevens van u nodig om uw verblijf bij ons goed te regelen. Zoals uw persoonlijke en medische gegevens, wat uw wensen zijn en waar u ondersteuning bij nodig heeft. Een deel daarvan spreekt de casemanager met u door. Voor het andere deel vragen wij u de formulieren in deze map in te vullen en aan ons te retourneren. Uw persoonlijk begeleider kan u daarbij helpen.

Wijzigen uw gegevens?

Verandert er iets in uw gegevens, geeft u dit dan door aan uw persoonlijk begeleider of aan ons Klantencentrum (0800 22 33 404 of klantencentrum@interzorg.nl).

Wat wij met uw gegevens doen

Uw persoonlijke en medische gegevens worden opgenomen in onze administratie. Alleen bevoegde medewerkers hebben toegang tot deze informatie. Zonder uw uitdrukkelijke toestemming verstrekken wij géén gegevens aan anderen.

Geldig identiteitsbewijs

Voor al onze cliënten geldt een wettelijke identificatieplicht. Het Klantencentrum vraagt daarom naar het nummer van uw geldige identiteitsbewijs en van uw zorgpas. Ook moet u uw identiteitsbewijs kunnen laten zien. Verloopt uw identiteitsbewijs tijdens uw verblijf bij Interzorg? Dan is het van belang dat u zelf een nieuwe aanvraagt.

Contactpersoon

Wanneer u in één van onze locaties verblijft, is het van belang met uw naasten af te spreken met wie wij contact op moeten nemen bij calamiteiten of vragen. Dit wordt de 'eerste contactpersoon' genoemd. Deze eerste contactpersoon heeft als taak om ook andere familieleden – zo nodig – te informeren. Wanneer u daar toestemming voor geeft, kan de eerste contactpersoon ook uw dossier inzien. Hij / zij heeft echter geen beslissingsbevoegdheid – u beslist altijd zelf.

Wettelijk vertegenwoordiger

Het is daarnaast belangrijk om met uw naasten af te spreken wie namens u beslissingen mag nemen, wanneer u dat zelf niet meer kunt. Dat wordt uw 'wettelijk vertegenwoordiger'. Hij / zij mag dan (als dit is vastgelegd bij de notaris) namens u beslissingen nemen en zal u daar – vanzelfsprekend – zo veel mogelijk bij betrekken. Onze maatschappelijker werker kan daar desgewenst bij ondersteunen.

Kosten

De opname, inclusief het bezoek van uw huisarts, valt onder het eigen risico van uw ziektekostenverzekering. Eventuele bijkomende kosten zijn afhankelijk van de afgenomen diensten waarvoor u zich heeft opgegeven via het bijgevoegde dienstenformulier.

3. Zorg & begeleiding

Met elkaar in gesprek

Als u door een lichamelijke beperking uit balans bent geraakt en een nieuwe balans wilt hervinden, maakt u daarin uw eigen keuzes: waar wil ik wonen, welke zorg heb ik nodig en wie ondersteunt mij daarbij? Wij denken daarin graag met u mee en vinden het daarom belangrijk om met u en uw naasten in gesprek te blijven: hoe ervaart u de zorg, kunt u uw leven leiden zoals u dat wilt? Dat gebeurt spontaan én op vaste momenten. Alles om ervoor te zorgen dat u de regie kunt behouden over uw eigen leven.

Is voor u de laatste levensfase aangebroken dan gaan wij met u en uw naasten in gesprek: wat wilt u graag nog, wat vindt u prettig en wat vooral niet? Alles om het u zo aangenaam en waardevol mogelijk te maken.

Denken in mogelijkheden

Wij denken in mogelijkheden, niet in beperkingen. Samen met u maken we de afweging: wat is er nodig, wat wilt u graag en wat is er mogelijk?

Persoonlijk begeleider

Op de afdeling waar u verblijft, wordt één van de zorgmedewerkers uw persoonlijk begeleider. Hij / zij is uw vaste aanspreekpunt bij wie u (en uw naasten en wettelijk vertegenwoordiger) met al uw vragen terecht kunt.

Inzicht in uw digitale dossier / zorgleefplan

U maakt afspraken met ons over de zorg en behandeling die u wilt ontvangen. Deze afspraken zijn leidend in onze zorg aan u en leggen we vast in uw persoonlijke zorgleefplan, in een elektronisch cliëntendossier. Wij vinden het vanzelfsprekend dat u en/of uw naasten inzicht hebben in dit digitale dossier. Als u van deze mogelijkheid gebruik wilt maken, kunt u – of een gemachtigde – het toestemmingsformulier in deze map invullen.

Toestemming bij opvragen gegevens

Wanneer uw persoonlijk begeleider contact wil opnemen met uw huisarts of andere behandelaars, dan mag dat alleen met uw toestemming of die van uw wettelijk vertegenwoordiger. Soms zijn medische gegevens van uw (huis)arts nodig om een juiste (her)indicatie aan te vragen. Ondertekent u – of uw wettelijk vertegenwoordiger – dan het formulier 'Toestemming overdracht medische en psychologische gegevens'. Dit formulier vindt u in de informatiemap en stuurt u terug naar het Klantencentrum.

Uit voorzorg – check op resistente bacterie

Het Klantencentrum of uw behandelend arts vraagt u of u in contact bent geweest met een MRSA en/of een BRMO-bacterie. Dit zijn zogeheten resistente bacteriën die niet te behandelen zijn. Als u zo'n bacterie bij u draagt, kan dit voor u en andere cliënten een risico vormen bij een medische behandeling.



In geval van onvrijwillige zorg

Sinds januari 2020 is de Wet zorg en dwang van kracht. In deze wet staat beschreven dat onvrijwillige zorg in principe niet toegepast mag worden, tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor een cliënt of de omgeving. Dat sluit naadloos aan op onze visie op zorg. Want wij willen mensen ondersteunen hun eigen leven voort te zetten. Een mens houdt niet op zichzelf te zijn, zodra hij of zij 'cliënt' wordt. Zorg is niet 'zorgen voor', maar vooral 'samen leven'. En daarom is inzet van onvrijwillige zorg altijd ons laatste redmiddel. Hoe doen we dat? Door steeds opnieuw met elkaar in gesprek te gaan. Wilt u hier meer over weten? Op onze website wordt deze wet met een animatiefilm en in een folder uitgelegd.

Diverse vormen van behandeling

Als u op de afdeling voor ELV verblijft, kunt u gebruik maken van behandelaars zoals fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten, diëtisten en psychologen. Zij werken voor het behandelteam van Interzorg: INNBalanZ. Afhankelijk van uw zorgvraag en -wensen stelt dit team een behandelplan op. Binnen INNBalanZ heeft u een eigen contactpersoon die ervoor zorgt dat de behandelingen en tijdstippen op elkaar worden afgestemd. De betaling gebeurt via uw ziektekostenverzekering.

Wijkzorg

Wanneer u op de ELV-afdeling bent om te herstellen, wordt – voor u weer huiswaarts gaat – gekeken of u thuis hulp nodig heeft bij de persoonlijke verzorging of verpleging. De Wijkzorg van Interzorg kan u daarbij ondersteunen.

4. Uw woonplek

Uw appartement of kamer

Wanneer u op de afdeling komt, zorgen wij voor een schoon opgeleverd appartement of kamer. Wij vinden het belangrijk dat u zich daarin thuis voelt, het is immers uw (tijdelijke) huis. Voelt u zich dan ook vrij om het zo in te richten zoals dat voor u prettig is.

Elke maaltijd een genietmoment

Eten is een moment van genieten, vinden wij. Daarom koken wij zelf: in ons Servicecentrum in Assen beschikken wij over een eigen keuken om dagelijks voor ruim 800 cliënten te koken. Dat doen we vooral met eerlijke ingrediënten: verse, regionale en seizoensgebonden producten en zo min mogelijk toevoegingen. Het eten wordt zo niet alleen veel smaakvoller, maar ook veel gezonder. Uiteraard houden wij daarbij rekening met al uw dieetwensen.

Een gevarieerd menu

Het dagmenu is gevarieerd en passen wij aan wanneer de situatie daarom vraagt. Is het bijvoorbeeld koud buiten? Dan serveren wij snert. En soms staan er specifiek Drentse gerechten op het menu, zoals dikke rijst. Overigens heeft elke locatie een speciale menucommissie bestaande uit cliënten, zij hebben namens alle cliënten inspraak op de gerechten die worden geserveerd. Geeft u daarnaast ook uw dieetwensen door aan uw persoonlijk begeleider, het is altijd mogelijk om iets anders te kiezen.

TV & internet

Wanneer u in een locatie van Interzorg verblijft, kunt u uiteraard gebruik maken van TV (deze is reeds aanwezig) en internet. In uw appartement of kamer zijn daar de aansluitingen voor aanwezig.

Post

Uiteraard kunt u post ontvangen en versturen. Het kan per locatie en afdeling verschillen hoe dit is geregeld. Uw persoonlijk begeleider kan u daar alles over vertellen.

Ondersteunende voeding bij herstel

Moet u herstellen na ziekte of ondervoeding? Ook met eten en drinken dragen we hieraan bij met dagelijks versbereide hapjes voorzien van extra eiwitten en calorieën.

Op advies van de arts en de diëtiste kunt u wekelijks uw keuze aangeven bij de zorgmedewerker.

Per dag worden maximaal vier hapjes geserveerd.

Er is een breed assortiment waaruit u kunt kiezen.

Uw persoonlijke was

Omdat u tijdelijk in een locatie van Interzorg verblijft, gaan wij ervan uit dat uw naasten uw persoonlijke was voor u doen. Mocht u binnenkort verhuizen naar een verblijfsplek (voor langere tijd) op een andere afdeling of locatie van Interzorg, dan kunnen wij deze was wel voor u verzorgen.

Pakket van bed-, bad- en keukentextiel

Iedereen die in een locatie van Interzorg verblijft, krijgt standaard een linnenpakket van Interzorg. Het pakket bestaat uit een molton, hoeslaken, dekbed (hoesloos, met boven- en onderdekbed), handdoeken, washandjes en keukendoeken. We hebben gekozen voor mooie en zachte materialen: zo is voor het dekbed keuze uit verschillende dessins, het hoeslaken is van zacht jersey materiaal en de handdoeken zijn van hotelkwaliteit.

Dit linnenpakket bieden wij u kosteloos aan. Ons pakket biedt niet alleen garantie op comfort, maar ook opmaak- en wasgemak voor onze medewerkers. Op uitdrukkelijk verzoek kunt u uiteraard ook kiezen voor uw eigen bed-, bad-, en keukentextiel. Daar gelden wel een aantal voorwaarden voor, zoals een maandelijkse eigen bijdrage voor het wassen en eenmalige kosten voor het chippen. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar onze website.

Schoonmaken

Interzorg zorgt ervoor dat uw appartement en inrichting netjes en verzorgd blijven: eens per week komt één van onze medewerkers voor een schoonmaakbeurt. Wordt er tussendoor per ongeluk een keer iets vuil, dan helpt het zorgteam met de schoonmaak.

Afspraken over 'samen leven'

Om het 'samen leven' op de locatie zo prettig mogelijk te maken, hanteren wij de volgende afspraken:

- Interzorg kent **geen bezoektijden**, bezoek is altijd welkom. Wel vragen wij u en uw bezoek om rekening te houden met de rust en privacy van andere cliënten. Komt uw bezoek bijvoorbeeld met meerdere personen, gaat u dan bij voorkeur niet in de huiskamer zitten.
- Om **ieders privacy** te respecteren, vragen wij u zorgvuldig om te gaan met het maken van foto's en video's van medecliënten. Vraag altijd toestemming aan de gefotografeerde of gefilmde. Publicatie via media is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming.
- Interzorg is een **rookvrije organisatie**, in alle gebouwen geldt daarom een rookverbod. In overleg is roken in uw eigen appartement of op het terras wel mogelijk. We verzoeken u daarbij dringend om niet te roken in aanwezigheid van een zorgmedewerker. Zo zorgen we met elkaar voor een gezonde leef- en werkomgeving.
- **Huisdieren** zijn in overleg van harte welkom. Dat geldt ook voor huisdieren van bezoekers, mits het dier aangelijnd is.
- Het **gebruik van alcohol** onder toezicht is toegestaan.

Wat te doen bij brand of andere calamiteiten?

Om brand en calamiteiten te voorkomen, worden elk jaar de gebouwen, de vluchtroutes, brandmelders en blusvoorzieningen gecontroleerd. Toch vinden wij het belangrijk dat u weet wat u moet doen in geval van een noodsituatie. In uw appartement leest u dit in een handleiding. Daarnaast trainen wij onze medewerkers jaarlijks om u te kunnen begeleiden. Blijf in elk geval rustig en volg altijd de instructies van onze medewerkers op.

5. Algemene voorwaarden & zorgverleningsovereenkomst

Aan een opname zijn allerlei voorwaarden, rechten en plichten verbonden. Deze worden vastgelegd in een zorgverleningsovereenkomst. De voorwaarden zijn afspraken die van toepassing zijn op de zorgovereenkomst tussen u en Interzorg. In deze algemene voorwaarden worden uw rechten en plichten en die van Interzorg geregeld. Het gaat over wederzijdse verwachtingen en verantwoordelijkheden. Wij sturen de algemene voorwaarden en een zorgverleningsovereenkomst in tweevoud naar u toe, na uw verhuizing naar één van onze locaties. Als u met de overeenkomst akkoord gaat, stuurt u – of uw wettelijk vertegenwoordiger – een ondertekend exemplaar terug naar het Klantencentrum.



6. Uw belangen behartigd

Belangenbehartiging door de Cliëntenraad

Voor een goede behartiging van uw belangen heeft Interzorg een Centrale Cliëntenraad én is op elke Interzorglocatie een Cliëntenraad. In deze raden zitten cliënten, familieleden of mensen die zich op een andere manier betrokken voelen.

Het management vraagt hen regelmatig om advies en informeert over voorgenomen beleid, waar het gaat om bijvoorbeeld cliënttevredenheid, kwaliteit van zorg en faciliteiten, verbouwingen en financieel beleid. Op de locatiepagina's op onze site ziet u wie in de Cliëntenraden van uw locatie zitting hebben en hoe u hen kunt bereiken.

In geval van een klacht

Ondanks de inzet van onze medewerkers, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorg die u ontvangt, over de behandeling of bejegening. Wij vinden het erg belangrijk dat u dat kenbaar maakt, zodat wij de kwaliteit van ons functioneren kunnen verbeteren. Als er zaken zijn die u dwars zitten, kunt u die het beste bespreken met degene die het aangaat, bijvoorbeeld de verzorgende, persoonlijk begeleider, zorgmanager, arts of therapeut. Is zo'n gesprek niet mogelijk of levert dat niet het gewenste resultaat op? Dan kunt u zelf rechtstreeks contact opnemen met onze klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en handelt altijd op basis van vertrouwelijkheid. Deze functionaris richt zich op bemiddeling, zodat u er samen op een goede manier uit kunt komen. Mocht u na bemiddeling door de klachtenfunctionaris nog niet tevreden zijn, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie. U kunt echter ook zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris terecht bij de Klachtencommissie.

De contactgegevens van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie vindt u op www.interzorg.nl > Uw & ons verhaal / Klachten. Tevens leest u daar ons complete klachtenreglement.

Stichting Vrienden van Interzorg

Om optimale zorg te kunnen leveren, zijn vele voorzieningen nodig. Alle locaties van Interzorg hebben goede voorzieningen, maar soms zijn net die extra's juist zo fijn. Omdat die extra voorzieningen niet via de reguliere financiering geregeld kunnen worden, zijn er de vriendenstichtingen. Deze stichtingen willen het leven van cliënten nog meer veraangename door tegemoet te komen aan specifieke wensen en behoeften.

Helpt u ook mee om dat doel te bereiken? Kijk wat de vriendenstichtingen al voor elkaar hebben gekregen én om 'vriend' te worden op www.interzorg.nl > Uw & ons verhaal / Vriendenstichtingen.

7. Vragen

Vragen?

Heeft u of uw wettelijk vertegenwoordiger na het lezen van deze informatie nog vragen? Blijf er niet mee rondlopen, wij helpen u graag. Stel uw vraag gerust aan uw persoonlijk begeleider, kijk op www.interzorg.nl of neem contact op met het Klantencentrum (0800 22 33 404 of klantencentrum@interzorg.nl).



Interzorg Klantencentrum
0800 22 33 404

www.interzorg.nl
klantencentrum@interzorg.nl

dicht bij
jezelf

