charim



Locatiewijzer
De Tollekamp

Van harte welkom in De Tollekamp!

Namens al onze medewerkers en vrijwilligers heten wij u van harte welkom in De Tollekamp. We wensen u een prettige tijd toe en hopen dat u zich snel thuis voelt.

De Tollekamp ligt op een mooie plek in Rhenen, aan de Dokter Wallerstraat. Als u vanuit de benedenstad naar de bovenstad rijdt, komt u ons vanzelf tegen. Onze locatie ligt in het hart van de stad, op loopafstand van winkels en andere voorzieningen. En het uitzicht? Dat is prachtig – met zicht op de Cuneratoren en de Binnenmolen

In De Tollekamp kunt u zorg ontvangen die zoveel mogelijk is afgestemd op wat u nodig heeft en prettig vindt. We werken daarbij graag samen met uw naasten, mantelzorgers en familie. Wat u thuis gewend was, proberen we hier zoveel mogelijk voort te zetten. De Tollekamp is een kleinschalige locatie, waar we elkaar kennen en aandacht voor elkaar hebben.

Samen met u, uw naasten en vrijwilligers zorgen we ervoor dat u de zorg krijgt die bij u past en die voor u van betekenis is. Uw eigen regie en zelfredzaamheid staan daarbij voorop: wat u zelf kunt, blijft u zelf doen. Samen kijken we wat uw naasten kunnen betekenen en of hulpmiddelen of zorgtechnologie u kunnen ondersteunen. Onze medewerkers vullen dit aan met professionele zorg waar dat nodig is.

Verhuizen is vaak een drukke en spannende tijd. Er komt veel bij kijken: opruimen, inpakken, wennen aan een nieuwe plek. In deze locatiewijzer vindt u allerlei praktische informatie over De Tollekamp. Heeft u toch nog vragen? Stel ze gerust aan een van onze medewerkers of vrijwilligers. We helpen u graag verder.

Nogmaals van harte welkom. We hopen dat u en uw naasten zich snel thuis voelen bij ons.

Met vriendelijke groet,

Hanne Jurritsma

Locatiemanager De Tollekamp

Inhoudsopgave

Van harte welkom in De Tollekamp! 2
De Tollekamp een plek met een rijke geschiedenis 5
Zo zelfstandig mogelijk, met ondersteuning van anderen 5
Telefonische bereikbaarheid 6
Zorgappartementen 6
De inrichting van uw appartement 6
Mensen die voor u klaar staan 7
Uw netwerk 7
Een vaste contactpersoon voor u 7
Vrijwilligers 7
Activiteitenbegeleiders 7
Huismeester 7
Geestelijke verzorging 8
Leven en samenwonen in De Tollekamp 9
Afval 9
Behandeldienst 9
Bibliotheek 9
Brandveiligheid: samen zorgen voor veiligheid 9
Ethische en levensbeschouwelijke keuzes 10
Geldzaken 10
Huisdieren 10
Kapsalon 10
Klacht 11
Kerkdiensten 11
Linnengoed 11
Maaltijden 11
Broodmaaltijd 11
Warme lunch 11
Maaltijden: als u bent verhinderd 12
Medicijnen 12
Palliatieve zorg 12
Overlijden 12

Pedicure....14
Post ontvangen en versturen....14
Reanimatie....14
Roken....14
Schoonmaak appartement....14
Sleutels....15
Tandarts....15
Televisie, telefonie en internet....15
Veiligheidsvoorschriften....16
Verpleegoproepsysteem....16
Versieringen: gezellig én veilig....16
Vervoer van en naar De Tollekamp....17
Verzekeringen....17
Wasservice....**Error! Bookmark not defined.**
Wet zorg en dwang (Wzd)....18
Winkel en verkoopmarkten....19
Zondagsrust....19
Denk mee, praat mee – de cliëntenraad van De Tollekamp....19

De Tollekamp een plek met een rijke geschiedenis

Midden in het hart van Rhenen vindt u De Tollekamp, een locatie met een lange en bijzondere geschiedenis. Al sinds 1888 wordt hier gezorgd voor mensen die ondersteuning nodig hebben. Het begon met de oprichting van het Protestantsch Bestedelingenhuis, dat later uitgroeide tot het Hervormd Bejaardencentrum De Tollekamp.

Vanuit een christelijke visie is er altijd veel aandacht geweest voor een fijne en warme woonomgeving. Die betrokkenheid en zorgzaamheid vormen nog steeds de basis van hoe we hier met elkaar omgaan.

Het huidige gebouw stamt uit 2011 en biedt een prettige, moderne woonomgeving. Op de begane grond vindt u een restaurant en een activiteitenruimte waar regelmatig activiteiten plaatsvinden. Zo is er altijd iets te doen en de mogelijkheid om mensen te ontmoeten.

Zo zelfstandig mogelijk, met ondersteuning van anderen
Veel van onze cliënten hechten grote waarde aan hun zelfstandigheid en willen hun vertrouwde levensstijl zoveel mogelijk behouden. Dat is ook voor ons een essentieel uitgangspunt. Daarom ondersteunen wij u om zoveel mogelijk zelf te blijven doen. Heeft u hulp nodig? Dan kijken we samen met u en uw naasten wat u zelf kunt doen. We bespreken ook wat familie, vrienden of vrijwilligers voor u kunnen betekenen. Als het nodig is bieden de medewerkers van Charim u zorg, begeleiding of behandeling.

Wij willen graag bijdragen aan een fijne dag voor u. We kijken samen naar wat daarvoor nodig is. Uw familie en vrienden spelen hierbij een belangrijke rol. Zij kennen u goed en maken uw dag vaak extra bijzonder. Komen er mensen bij u langs voor een kopje koffie? Nodig ze gerust uit in uw nieuwe woning! Ze zijn altijd welkom, want bij ons zijn er geen vaste bezoektijden. Helpt iemand u om uw huis schoon te maken? Of is er iemand die met of voor u boodschappen doet? Dan voelt dat voor u vertrouwd als dat in uw nieuwe woning ook zo blijft.

De Tollekamp in vogelvlucht
De Tollekamp biedt wonen, ondersteuning en zorg voor ouderen. De Tollekamp heeft een groot aanbod in intensieve zorg, ook wel verpleegzorg genoemd. Aan 44 cliënten biedt De Tollekamp wonen met psychogeriatrische verpleegzorg in woningen voor zes tot acht personen. Elke woning heeft een eigen huiskamer. Daarnaast krijgen zes cliënten met een lichamelijke beperking somatische verpleegzorg. Verder zijn er 25 zorgappartementen. In De Tollekamp wordt ook dagbehandeling geboden aan cliënten die niet in verpleeghuis De Tollekamp wonen.

Telefonische bereikbaarheid
Als bewoner van een appartement kunt u kiezen voor een eigen telefoonaansluiting. De groepswoningen zijn voorzien van een gemeenschappelijk telefoonnummer.

Zorgappartementen
De zorgappartementen zijn ruim opgezet en bestaan uit een woon-/slaapkamer met een keukenblok en een badkamer met douche en toilet. Het keukenblok bestaat uit een koelkast met vriesvakje en een magnetron. De appartementen zijn voorzien van elektrische zonneschermen.

Bij wonen in een groep bestaat de woning uit een gezamenlijke woon-/ eetkamer, een eigen slaapkamer en een gedeelde badkamer. Maaltijden worden samen bereid vanuit de gezamenlijke huiskamer.

De inrichting van uw appartement
Uw appartement wordt schoon gestoffeerd opgeleverd en is al voorzien van een laminaatvloer, PVC of vinyl, basismeubilair en gordijnen. U vindt er onder andere een verpleeghuisbed, een nachtkastje, een garderobekast, een kluisje en een medicijnkastje.

U bent van harte welkom om uw kamer verder naar eigen smaak in te richten met uw eigen meubels en persoonlijke spullen. Zo maakt u er echt uw eigen plek van.

Let op: de stoffering (zoals de vloerbedekking en gordijnen) is eigendom van het huis. Om bijv. een schilderij of foto’s op te hangen, kunt u gebruik maken van een railsysteem. In de muren mag niet worden geboord of getimmerd.

Voor een veilige en prettige inrichting van uw kamer geven we u graag een paar tips en voorwaarden om rekening mee te houden:

- Zorg voor voldoende loopruimte, zodat u zich gemakkelijk kunt bewegen.
- Goede verlichting is belangrijk voor uw veiligheid én prettig bij het lezen of andere bezigheden.
- Vermijd losse kleedjes of snoeren (bijvoorbeeld van de televisie, telefoon of lampen), omdat u daarover kunt struikelen of uitglijden.
- Meubels met rondere hoeken kunnen voorkomen dat u zich bezeert.

Mensen die voor u klaar staan

Uw netwerk
Als u verhuist naar De Tollekamp is het goed om te weten dat mensen die iets voor u betekenen in uw dagelijkse leven, dat ook in uw nieuwe woonplek, van harte zijn uitgenodigd om dat ook in uw nieuwe woonplek te blijven doen. Kom er iemand elke week een kopje koffie bij u drinken? Maakt u regelmatig met iemand een wandeling? Het is fijn als u dat blijft doen en bespreek met die persoon om dat voort te zetten.

Een vaste contactpersoon voor u
Bij Charim heeft u altijd een vast aanspreekpunt voor vragen over zorg en welzijn: uw vaste contactpersoon. Deze persoon regelt en coördineert alle ondersteuning en zorg die u krijgt.

Vrijwilligers
Bij De Tollekamp zijn we blij te kunnen rekenen op de inzet en bijdrage van enthousiaste vrijwilligers. Zij ondersteunen u graag bij hobby's en activiteiten die u wilt ondernemen. Of het nu gaat om een fijn gesprek, een leuke ontmoeting of hulp bij creatieve en individuele activiteiten: de vrijwilligers zorgen gezelligheid. Heeft u iemand in uw omgeving die interesse heeft in vrijwilligerswerk? Breng hem of haar gerust in contact met onze coördinator vrijwilligers!

Activiteitenbegeleiders
Elke week worden diverse activiteiten georganiseerd. U bent hartelijk welkom om daaraandeel te nemen. Het overzicht van de activiteiten kunt u vinden in de liften en bij de receptie. U bent van harte welkom om mee te doen. De centrale activiteiten vinden plaats in de Remise of in de Tollekamer, beide op de begane grond. Voor sommige activiteiten is een eigen bijdrage nodig. U kunt hiervoor een strippenkaart aanschaffen bij de receptie. Voor bewoners die niet kunnen deelnemen aan de centrale activiteiten, bieden de activiteitenbegeleiders ook activiteiten in de huiskamer of persoonlijke activiteiten aan.

Huismeester
Heeft u een defect in uw appartement? Dan kunt u dit melden bij de receptie, waarna de huismeester uw melding oppakt. In sommige gevallen bent u als bewoner zelf verantwoordelijk voor onderhoud of reparaties, zoals aangegeven in de storingswijzer. De huismeester helpt u graag met aanvullende diensten of het vinden van een geschikt klusbedrijf. Kosten hiervoor worden, na goedkeuring, bij u in rekening gebracht.

Geestelijke verzorging
De Tollekamp biedt geestelijke verzorging vanuit een christelijke visie. Aan de locatie is een predikant verbonden als geestelijk verzorger die ondersteund wordt door actieve pastorale vrijwilligers. Ze staan voor u klaar voor een luisterend oor en ondersteuning. De geestelijk verzorger is er voor iedereen, ook als u niet praktiserend of gelovig bent. De geestelijk verzorger kan u ondersteunen bij levensvragen.

Het uitgangspunt is dat u zo lang mogelijk betrokken blijft bij uw eigen kerkelijke gemeente.

Regelmatig worden activiteiten georganiseerd, zoals gespreksgroepen en Bijbelkringen. Ook deze activiteiten worden aangekondigd in de nieuwsbrief of via de posters in de liften.

Leven en samenwonen in De Tollekamp

Bij De Tollekamp vinden we het belangrijk dat iedereen zich veilig en prettig voelt. Een fijne woonomgeving maken we samen. Daarom gaan we respectvol met elkaar om. Of u nu bewoner bent, gast, medewerker of vrijwilliger: van iedereen verwachten we een positieve bijdrage aan de sfeer.

Afval
Afval wordt gescheiden ingezameld. Door afval goed te scheiden, dragen we samen bij aan een schone en duurzame woonomgeving. Wij stellen het daarom op prijs als u, uw afval wilt scheiden; oud papier, glas, plastic en restafval.

- Huisvuil en lege flessen of glas kunt u kwijt in de daarvoor bestemde container aan de kant van de leveranciersingang.
- Oud papier kunt u inleveren in de daarvoor bestemde container bij de leveranciersingang.

Behandeldienst
Bij Charim werken verschillende zorgverleners samen. Zo krijgt u de beste zorg die past bij uw situatie. Samen met u kijken de behandelaren hoe uw lichamelijke functies verbeterd of gestimuleerd kunnen worden. Wilt u gebruikmaken van deze zorg? Dan kunt u uw huisarts vragen om een verwijzing. Krijgt u al zorg van een specialist ouderengeneeskunde? Neem dan contact op met uw vaste contactpersoon van Charim.

Bibliotheek
Op de 1e t/m 4e verdieping bij afdeling Cunera vindt u kasten met boeken die u gerust mag lenen. U kunt ze gratis meenemen om thuis te lezen. We vragen u vriendelijk om de boeken na het lezen weer terug te zetten, zodat ook anderen ervan kunnen genieten.

Als u zelf niet bij deze kasten kunt komen, assisteren de vrijwilligers u met het wegbrengen en ophalen van de boeken. Als u zelf niet meer kunt lezen, is het ‘gesproken boek’ misschien voor u een interessante mogelijkheid om uit te zoeken.

Brandveiligheid: samen zorgen voor veiligheid
De Tollekamp is volledig uitgerust met brandbeveiliging. In elk appartement zijn automatische rookmelders aanwezig. Bij rookontwikkeling geven deze direct een signaal door aan de receptie én aan de brandweer.

In de gangen vindt u:
- Brandslangen
- Handmelders
- Duidelijke vluchtroute-aanduidingen

De medewerkers zijn opgeleid als bedrijfshulpverleners (BHV). Als zich een noodsituatie voordoet, herkent u hen aan de veiligheidshesjes. Zij weten precies wat er moet gebeuren bij brand of andere noodsituaties en begeleiden u veilig als evacuatie nodig is.

Volg in zo'n situatie altijd de aanwijzingen van de BHV-medewerkers op – zij zijn er om u te helpen.

Ethische en levensbeschouwelijke keuzes
Charim is een organisatie met een christelijke identiteit. Wij staan voor het leven. Daarom bieden wij geen hulp bij euthanasie. Wel geven we intensieve palliatieve zorg. We blijven u ondersteunen en verzorgen zolang dat mogelijk is, ook als u zelf kiest voor euthanasie. De artsen van Charim voeren geen euthanasie uit. Als u dit wilt, moet u zelf contact opnemen met een arts van buiten Charim. Onze zorgcollega's hebben geen plicht om u op deze weg te ondersteunen.

Feestje te vieren?
Wilt u uw verjaardag of een andere bijzondere gelegenheid vieren? Dat kan! U kunt bijvoorbeeld ook één van onze gezellige ruimten reserveren of een deel van het restaurant, als dat beschikbaar is op het gewenste tijdstip. Desgewenst kan de catering vanuit het restaurant worden verzorgd.

Voor meer informatie of om een ruimte te reserveren, bent u van harte welkom bij de receptie. We denken graag met u mee om er een mooie dag van te maken!

Geldzaken
We adviseren u om niet te veel contant geld in uw appartement te hebben en zoveel mogelijk gebruik te maken van mogelijkheden om te pinnen. Als u hulp nodig heeft om geldzaken te regelen, vragen we dit te laten doen door familie of mensen uit uw vertrouwde kring en nadrukkelijk niet door medewerkers van Charim. Ook is het mogelijk dat u een bewindvoerder laat aanstellen om uw financiële zaken te regelen.

Huisdieren
Wilt u uw huisdier meenemen naar De Tollekamp? Bespreek dit dan met uw vaste contactpersoon binnen Charim. Als u uw huisdier zelfstandig kunt verzorgen of iemand uit uw netwerk en het geen overlast veroorzaakt voor anderen, is het meestal mogelijk. Nieuwe huisdieren aanschaffen is helaas niet toegestaan. Eventuele schade door uw huisdier is voor uw eigen rekening.

Kapsalon
Wilt u naar de kapper? U kunt zelf een afspraak maken. We helpen u graag met de contactgegevens.

Klacht
Gebeurt er iets in de zorg of dienstverlening dat niet naar wens verloopt? Het is belangrijk dat u ons dat laat weten! Dat biedt ons namelijk de gelegenheid om daarvan te leren en het beter te doen. Wat u altijd als eerste kunt doen, is uw klacht bespreken met de betrokken medewerker. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u de leidinggevende, de teamleider of de manager benaderen. Meer informatie over wat u kunt doen als er een klacht is, is te lezen in de folder ‘Kan het beter?’

Kerkdiensten
Iedere zondagochtend om 11.00 uur is er een kerkdienst in de Remise waar u van harte welkom bent. Deze wordt voorgegaan door een dominee. Wilt u een kerkdienst volgen via een kerktelefoonaansluiting, dan kunt u dit regelen bij uw eigen kerkelijke gemeente. Eventuele kosten komen voor uw eigen rekening.

Linnengoed
U kunt uw eigen beddengoed en handdoeken gebruiken. Mocht u liever gebruikmaken van het linnengoed van De Tollekamp, dan bespreken we dat graag met u.

Als u woont in een groep wordt het linnengoed, zoals beddengoed en handdoeken, standaard verzorgd en geleverd op de afdeling. Wilt u liever uw eigen beddengoed gebruiken? Dat is mogelijk – we maken daar graag samen met u persoonlijke afspraken over.

Maaltijden

Broodmaaltijd
De producten voor de broodmaaltijd ontvangt u via de locatie, u kunt daarbij uiteraard u wensen kenbaar maken. Wilt u liever zelf uw broodmaaltijden regelen**,** dan is dat mogelijk. In dat geval kunt u ervoor kiezen om broodgeld te ontvangen en zelf uw boodschappen te doen. Als u gebruik wilt maken van deze keuze dan kunt u dit bij de receptie doorgeven. U ontvangt dan maandelijks een bedrag, het zgn. broodgeld. Het bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd. U mag het budget helemaal opmaken. Heeft u op 31 december nog budget over? Dan vervalt dat op 1 januari.
Woont u in een groep, dan nuttigt u de broodmaaltijden ’s ochtends en ’s avonds gezamenlijk in de huiskamer.

Warme lunch
Op de begane grond vindt u restaurant De Remise. Hier bent u van harte welkom voor koffie, thee en de dagelijkse warme maaltijd.

Iedere dag kunt u tussen 12.00 en 13.30 uur samen met andere bewoners genieten van een warme maaltijd. Eten in het restaurant biedt niet alleen een gezellige onderbreking van de dag, maar ook de mogelijkheid om anderen te ontmoeten en samen aan tafel te zitten. We stimuleren daarom graag dat bewoners gebruikmaken van het restaurant.

De maaltijden worden geserveerd op basis van een dagmenu. Uiteraard kan er rekening worden gehouden met dieetwensen.

Wanneer het door omstandigheden niet lukt om naar het restaurant te komen, kan de maaltijd op uw kamer worden geserveerd. Bespreek dit gerust met de medewerkers.

Wilt u samen eten met een familielid of bezoeker? Dat is mogelijk tegen betaling. Voor meer informatie of het aanmelden van een gast kunt u terecht bij de receptie.

Woont u op de afdeling kleinschalig wonen, dan zorgt u samen met de medewerkers van De Tollekamp voor de bereiding van de warme maaltijden.

Maaltijden: als u bent verhinderd
Bent u één of meerdere dagen afwezig en eet u niet mee? Dan kunt u dat, 24 uur van tevoren, doorgeven aan de gastvrouw/gastheer bij de receptie. Woont u in een groep, dan kunt u zich afmelden bij een van de medewerkers van het zorgteam.

Medicijnen
Als u in een locatie van Charim komt wonen, gebruikt u mogelijk medicijnen. Het is belangrijk dat dit veilig gebeurt. Daarom werken we samen met één vaste apotheek. Met deze apotheek hebben we goede afspraken gemaakt. Zo zorgen we ervoor dat alles duidelijk en goed geregeld is. Ook als u zelf uw medicijnen gebruikt en beheert, vragen we u om deze via onze vaste apotheek te laten komen. De afspraken over uw medicijngebruik schrijven we op in uw zorgdossier.

We adviseren u om u aan te melden bij het Landelijk Schakelpunt (LSP). Daarmee geeft u toestemming om uw medische gegevens veilig te delen met andere zorgverleners, zoals de huisarts, apotheek of specialist. U of uw wettelijk vertegenwoordiger kan zich aanmelden via de website: www.volgjezorg.nl/het-lsp

Palliatieve zorg
Wat is voor u belangrijk als het gaat om mijn zorg en behandeling? Om u, uw naasten en zorgverleners zo goed mogelijk te ondersteunen in het maken van afwegingen en het bieden van passende zorg in deze levensfase, zijn er binnen Charim in palliatieve zorg gespecialiseerde zorgverleners, zoals kaderartsen en palliatieve zorg verpleegkundigen. Zij werken samen met andere behandelaren en geestelijk verzorgers. U kunt contact opnemen met één van onze experts palliatieve zorg via onderstaande gegevens telefonisch: 0318-261795 (kantoortijden), 0343-810130 of 06 33015382 (buiten kantoortijden) of via mail: expertiseteampz@charim.nl

Overlijden
Bij een overlijden moeten er ook praktische zaken geregeld worden. We vinden het belangrijk om u en uw naasten hierover goed te informeren.

Na het overlijden hebben uw nabestaanden maximaal zeven dagen de tijd om de woning leeg te maken. Zij ontvangen hierover een brief met uitleg. Opbaren in het appartement is mogelijk als dit kan zonder andere bewoners te storen. Kosten voor de laatste zorg zoals

afleggen, vervoer en opbaren komen voor rekening van de nabestaanden. Woont u samen met uw partner? Dan kijken we of uw partner in het appartement kan blijven wonen. Soms is het nodig dat uw partner naar een andere kamer verhuist.

Pedicure
Voor een behandeling door de pedicure kunt u zelf een afspraak maken. Heeft u hulp nodig bij het vinden van contactgegevens? Vraag het gerust aan de receptioniste. Heeft u een medische indicatie voor een voetbehandeling? Dan wordt bij de bewoners die een woonindicatie hebben inclusief behandeling, de behandeling vergoed. Heeft u geen medische indicatie van de arts, dan zijn de kosten voor eigen rekening. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw vaste contactpersoon bij Charim.

Post ontvangen en versturen
Uw post wordt netjes in uw eigen brievenbus bezorgd. Als u woont in een groep wordt de post uitgereikt via de zorg. Wilt u zelf post versturen? Postzegels zijn verkrijgbaar bij de receptie en u kunt uw post afgeven aan de receptionist(e). We zorgen ervoor dat het goed op weg gaat!

Reanimatie
Als u bij Charim woont, leggen we in uw zorgdossier vast of u wel of niet gereanimeerd wilt worden. Dit is een persoonlijke keuze. Heeft u een eigen huisarts? Bespreek uw wens dan met uw huisarts. Laat uw keuze vastleggen in een wilsverklaring. Die hebben wij nodig om uw wens goed te kunnen noteren in uw dossier. Is de specialist ouderengeneeskunde van Charim uw arts? Dan bespreekt deze dit met u en zorgt voor de juiste vastlegging. Meer informatie over wilsverklaringen vindt u op de website van de Nederlandse Patiëntenvereniging (NPV): www.npvzorg.nl/themas/wilsverklaringen

Roken
Onze algemene ruimtes zijn rookvrij. In uw eigen appartement mag u roken, maar: bezoekers mogen daar niet roken en we vragen u het appartement te ventileren als u heeft gerookt.

Medewerkers hebben recht op een rookvrije werkplek. Daarom kunt u niet roken als zij aanwezig zijn of kunnen binnenkomen. Voor bezoekers is er een aangewezen rookplek op het dakterras op de 5e etage.

Bewoners mogen ook roken op het terras van het restaurant. We vragen natuurlijk wel om daarbij rekening te houden met andere bewoners.

Schoonmaak appartement
We moedigen u aan om waar dat mogelijk is, zelf mee te helpen bij het schoonhouden van uw appartement. Het is fijn als uw netwerk u hierbij kan ondersteunen.

Afhankelijk van uw indicatie wordt het schoonmaakmoment door de huishoudelijke dienst éénmaal per week uitgevoerd of verdeeld over meerdere dagen. Mocht een medewerker uitvallen, dan kan het incidenteel voorkomen dat de schoonmaaktijd wordt aangepast of dat het schoonmaakmoment later in de week plaatsvindt.

U kunt bij de huishouding aangeven welke werkzaamheden voor u van belang zijn.

Standaard wordt uw badkamer en toilet gereinigd, het keukenblok (buitenkant) schoongemaakt, het woon- en slaapgedeelte afgestoft (niet binnenin kasten) en de vloer gewist en gedweild. Daarnaast worden de buitenramen van uw appartement vier keer per jaar door een glazenwasser schoongemaakt.

Wilt u liever uw eigen huishoudelijke hulp behouden of regelen? Dat is uiteraard mogelijk. De kosten hiervan blijven dan voor uw eigen rekening.

Sleutels
Bij het tekenen van uw zorgovereenkomst ontvangt u twee sleutels. Deze past op uw appartement en op het sleutelslot bij de entree, zodat u ook als deze buitendeur gesloten is, naar binnen kunt. Wilt u een extra sleutel? Dan kunt u die aanvragen via de huismeester. De kosten zijn voor eigen rekening.
- Extra sleutels worden geregistreerd en moeten bij vertrek worden ingeleverd.
- Verlies van een sleutel? Dan worden de vervangingskosten bij u in rekening gebracht. Om veiligheidsredenen mag u zelf geen sleutels laten bijmaken of sloten vervangen.

Tandarts
Wlz-zorg zonder behandeling
Krijgt u zorg van Charim, maar geen behandeling? Dan kunt u gewoon naar uw eigen tandarts blijven gaan. Lukt het niet meer om zelfstandig naar de tandarts te gaan? Dan kunt u – onder bepaalde voorwaarden – gebruikmaken van Omnios Thuis. Zij bieden mondzorg bij u thuis. U kunt zelf contact opnemen met Omnios. Het inschrijfformulier kunt u opvragen bij uw vaste contactpersoon van Charim.

Wlz-zorg met behandeling
Krijgt u bij Charim zorg met behandeling? Dan worden de kosten voor noodzakelijke tandzorg betaald vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). U hoeft deze kosten dus niet zelf te betalen. Wilt u weten hoe dit precies werkt? Vraag dan gerust om meer informatie bij uw vaste contactpersoon van Charim of bij de afdeling Informatie en Zorgadvies.

Televisie, telefonie en internet
Uw appartement is voorzien van aansluitingen voor televisie, telefonie en internet (via KPN). U kunt zelf bepalen welke diensten u wilt afnemen. We raden aan dit tijdig aan te vragen, aangezien de aansluiting enkele weken kan duren. De kosten voor abonnementen en gesprekken zijn voor uw eigen rekening.

Veiligheidsvoorschriften
Om De Tollekamp voor iedereen veilig en prettig te houden, vragen we u rekening te houden met de volgende afspraken:

Gangen en brandveiligheid

In verband met de brandveiligheid is het belangrijk dat de gangen vrij en goed toegankelijk blijven. Daarom mogen er geen meubels, elektrische apparaten, scootmobielen, rollators of andere spullen in de gangen worden geplaatst.

Lege gangen zorgen ervoor dat bewoners, bezoekers en medewerkers zich veilig kunnen verplaatsen en dat hulpdiensten bij calamiteiten snel toegang hebben.

- **Bij brand**
    - Gebruik nooit de lift. Maak gebruik van de trappenhuizen en nooduitgangen.
    - Sluit ramen en deuren om rookverspreiding te voorkomen.
    - Volg altijd de instructies van onze BHV-medewerkers op. Zij weten precies wat er moet gebeuren bij brand of andere noodsituaties en begeleiden u veilig als evacuatie nodig is.
- **Geen open vuur**
  Gebruik geen kaarsen, waxinelichtjes of andere vormen van open vuur in uw appartement.
- **Veilig gebruik van uw woning**
    - Gebruik geen dubbele verlengsnoeren.
    - Blokkeer geen deuren.
    - Wilt u een elektrische deken gebruiken? Overleg dit dan eerst met uw vaste contactpersoon bij Charim. De deken moet voldoen aan de geldende veiligheidseisen (keurmerk).
    - Gebruik elektrische apparaten met goedgekeurde stekkers en onbeschadigde bedrading.

Verpleegoproepsysteem
Uw appartement is aangesloten op een verpleegoproepsysteem. Dit zorgt ervoor dat u altijd hulp kunt oproepen, op elke plek in uw appartement.

Versieringen: gezellig én veilig
Versieringen kunnen een ruimte extra gezellig maken, maar veiligheid staat altijd voorop. Om brandgevaar te voorkomen, vragen we u om bij het ophangen of neerzetten van versieringen de volgende richtlijnen aan te houden:

- Gebruik alleen veilig en gecertificeerd versieringsmateriaal. Dit zijn materialen die vooraf zijn geïmpregneerd en een certificaat van de leverancier hebben.
- Zorg ervoor dat de onderkant van de versiering die u ophangt minimaal 2,5 meter boven de vloer hangt.
- Hang of plaats versieringen niet te dicht bij verlichting of andere warmtebronnen, zoals lampen of televisies. Houd minstens 50 cm afstand daarvan.

- Laat versieringen nooit door gangen of doorgangen hangen – deze moeten altijd vrij blijven.
- Bevestig niets aan branddeuren – deze moeten altijd goed kunnen sluiten.
- Gebruik bij het ophangen ijzerdraad in plaats van nylondraad, omdat dit veiliger is bij verhitting.

Heeft u vragen of twijfelt u of iets veilig is? Vraag het gerust aan een medewerker – we denken graag met u mee!

Vervoer van en naar De Tollekamp
Heeft u vervoer nodig? Dan kunt u gebruikmaken van de Valleihopper. Dit is aanvullend openbaar vervoer, bedoeld voor situaties waarin regulier openbaar vervoer niet mogelijk is. De Valleihopper rijdt dagelijks tussen 06.00 en 01.00 uur. U kunt eenvoudig een rit reserveren door te bellen naar 0900 55 11 551. De Valleihopper kan alleen worden gebruikt voor vervoer binnen de regio. Buiten de regio kunt u gebruik maken van de diensten van Valys.

Daarnaast is De Tollekamp goed bereikbaar met het openbaar vervoer:

- Het NS-station Rhenen ligt op ongeveer 10 minuten lopen.
- Op slechts 2 minuten loopafstand stopt een lijnbus van Connexxion, met verbindingen richting Veenendaal en Wageningen.

Verzekeringen
Zorgverzekering
Iedereen die in Nederland woont, moet een basiszorgverzekering hebben. Deze verzekering betaalt de kosten voor bijvoorbeeld de huisarts, ziekenhuis en apotheek. U bent zelf verantwoordelijk voor: het afsluiten van de verzekering; het betalen van de maandelijkse premie.

Verzekeringen via Charim
Als cliënt van Charim kunt u zich aanmelden voor collectieve verzekeringen. Dit zijn speciale verzekeringen voor:
- inboedel (uw spullen in huis);
- wettelijke aansprakelijkheid (als u per ongeluk schade veroorzaakt).

Deze verzekeringen zijn vaak voordeliger dan wanneer u ze zelf afsluit. Meer informatie vindt u in de verzekeringswijzer van Charim, op www.charim.nl

Wasservice

Charim verzorgt het wassen, drogen en strijken van het beddengoed, de handdoeken en washandjes die door Charim worden verstrekt. Uw eigen kleding, eigen linnengoed en keukenlinnen verzorgt u zelf. Dit kunt u laten doen door iemand uit uw eigen omgeving. U kunt er ook voor kiezen gebruik te maken van de wasservice.

De wasservice kan onder andere helpen met:

- wassen, drogen en strijken;
- stomen of chemisch reinigen;
- het aanbrengen van naamlabels.

Naamlabels

Het is belangrijk dat uw kleding en eigen linnengoed voorzien zijn van naamlabels. Zo voorkomen we dat wasgoed kwijtraakt of verkeerd terechtkomt. De kosten voor het wassen en het aanbrengen van naamlabels zijn voor eigen rekening. Het is daarom altijd belangrijk u in te schrijven bij de wasserij.

Wet zorg en dwang (Wzd)
Sinds 1 januari 2020 is er een wet die regels geeft over onvrijwillige zorg: de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze wet is er voor mensen met dementie of een verstandelijke beperking.

De wet zegt dat het krijgen van zorg altijd vrijwillig moet zijn. Alleen als het echt niet anders kan, mag er onvrijwillige zorg worden gegeven. Bijvoorbeeld als iemand zichzelf of anderen in gevaar brengt.

Soms kunnen mensen met dementie of een verstandelijke beperking niet goed meer inschatten wat goed voor hen is. Dan helpen zorgverleners bij het maken van keuzes. Ze kijken altijd naar wat past bij de persoon, en wat belangrijk is voor veiligheid en kwaliteit van leven.

Onvrijwillige zorg mag alleen:
- als er geen andere oplossing is; als het nodig is om ernstig nadeel te voorkomen;
- en als eerst is geprobeerd om het op een vrijwillige manier op te lossen.

De Tollekamp is een open huis. Dit betekent dat bewoners in principe kunnen gaan en staan waar zij willen. We vinden vrijheid, eigen regie en bewegingsruimte belangrijk.

Soms kan het nodig zijn om afspraken of beperkingen te maken, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van risico’s voor de veiligheid of het welzijn van de bewoner of de omgeving. Dit gebeurt altijd zorgvuldig, in overleg met de bewoner en/of vertegenwoordiger en volgens de uitgangspunten van de Wet zorg en dwang.

Daarbij geldt: vrijheid waar het kan, bescherming waar het nodig is.

<u>Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd</u>
Heeft u vragen of zorgen over onvrijwillige zorg? Dan kunt u terecht bij de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Bij Charim is dat Chantal Willemsen. Zij:
- luistert naar uw verhaal;
- geeft uitleg over uw rechten;

- helpt bij gesprekken met zorgverleners;
- ondersteunt bij het indienen van een klacht.

Alles wat u met haar bespreekt, is vertrouwelijk. Ze werkt niet bij Charim, maar is er speciaal voor u. U kunt Chantal bereiken via 06 - 288 380 60 of via mail: c.willemsen@zorgstem.nl.

Winkel en verkoopmarkten
Op de begane grond vindt u een winkelrek met enkele handige artikelen. Van maandag tot en met vrijdag kunt er terecht voor een beperkt assortiment aan artikelen, zoals koekjes, kaarten, postzegels, schoonmaakmiddelen en drogisterijartikelen zoals shampoo, douchegel en tandpasta. U kunt er alleen met uw pinpas betalen. Een aantal keer per jaar ontvangen we externe verkopers, die bijvoorbeeld mode of schoenen verkopen. U kunt dit terugvinden op het activiteitenoverzicht.

Zondagsrust
Wij hechten veel waarde aan zondagsrust. Daarom vragen we u vriendelijk om op zondag geen verhuizingen te plannen. Zo blijft het een rustige en ontspannen dag voor iedereen.

Denk mee, praat mee – de cliëntenraad van De Tollekamp

Bij De Tollekamp vinden we het belangrijk dat uw stem gehoord wordt. Daarom is er een lokale cliëntenraad. Deze bestaat uit bewoners, familieleden en vrijwilligers. Daarnaast is er ook een centrale cliëntenraad.

Waarover mag de cliëntenraad meedenken, adviseren en instemmen?
De cliëntenraad denkt niet alleen mee over de dagelijkse gang van zaken, zoals maaltijden, veiligheid en activiteiten. Volgens de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) en de medezeggenschapsregeling van Charim heeft de raad ook het recht om advies te geven of in te stemmen bij belangrijke besluiten. Denk bijvoorbeeld aan:

De cliëntenraad mag advies geven over:

- Wijzigingen in het zorgaanbod of de organisatie daarvan
- Fusies of samenwerkingen met andere organisaties
- Grote verbouwingen of verhuizingen van de locatie
- De begroting en jaarrekening
- De selectie van nieuwe teamleiders, managers of bestuurders

De cliëntenraad moet instemmen bij besluiten over:

- De medezeggenschapsregeling zelf en andere regelingen voor cliënten
- Beleid rond zorgplannen, toelating en beëindiging van zorg
- Beleid over kwaliteit, veiligheid, voeding, hygiëne en activiteiten
- Inrichting van woonruimten bij verbouwingen of verhuizingen

- Benoeming van personen die de cliëntenraad ondersteunen

Hierdoor kan de cliëntenraad daadwerkelijk invloed uitoefenen op het beleid van De Tollekamp en bijdragen aan goede zorg en een prettig woonklimaat.

Wat doet de cliëntenraad nog meer?
De cliëntenraad vergadert ongeveer zes keer per jaar met de locatiemanager. Tijdens deze overleggen wordt in een open sfeer besproken wat er speelt op de locatie. Iedereen wordt serieus genomen en er wordt geluisterd naar elkaars mening.

Bij belangrijke onderwerpen geeft de cliëntenraad advies of instemming. Dit wordt schriftelijk vastgelegd, zodat duidelijk is welke punten zijn besproken en wat het besluit is.

Daarnaast is één lid van de cliëntenraad De Tollekamp ook vertegenwoordigd in de centrale cliëntenraad van Charim. Die bespreekt onderwerpen die gelden voor meerdere of alle locaties van Charim.

Uw inbreng is waardevol
Heeft u ideeën, vragen of zorgen? Laat het gerust weten! U kunt een van de cliëntenraadsleden van De Tollekamp aanspreken of een e-mail sturen naar: *clientenraad-detollekamp@charim.nl*

Wilt u een vergadering bijwonen? Dat kan, zolang de onderwerpen niet vertrouwelijk zijn en het overleg goed kan verlopen. De cliëntenraad is regelmatig op zoek naar nieuwe leden. Wilt u meedenken over de zorg en het wonen op De Tollekamp? Meld u gerust aan.

Voor contact met de **lokale cliëntenraad van De Tollekamp** kunt u mailen naar bovengenoemd adres of kijk op: https://www.charim.nl/locaties/de-tollekamp/clientenraad-de-tollekamp.

Voor contact met de **centrale cliëntenraad** kunt u bellen met de ambtelijk secretaris via telefoonnummer *06 – 30 94 53 53* of kijk op: www.charim.nl/over-charim/centrale-cliëntenraad.