



Informatiebrochure voor cliënten extramurale zorg

**geboden door Insula Dei Huize Kohlmann
locatie Insula Dei**


INSULA DEI 
HUIZE KOHLMANN
WONEN, ZORG EN DIENSTVERLENING

Inhoudsopgave

pagina

Welkom	1
1. Kennismaking met Insula Dei	2
2. Visie	2
3. Zorg- en dienstverlening	4
4. Private zorg- en dienstverlening	7
5. Aanvullende informatie	10
6. Contactadressen	11
7. Tarieven zorg- en dienstverlening	12

WELKOM

Via deze weg wil ik u van harte welkom heten bij Insula Dei Huize Kohlmann.

Voor u ligt een informatiebrochure van Insula Dei, organisatie voor Wonen, Zorg en Dienstverlening. In deze brochure treft u informatie aan over onze organisatie en een overzicht van de zorg- en dienstverlening die Insula Dei u kan bieden. Kortom: alles wat u nodig heeft om op een prettige manier gebruik te kunnen maken van ons aanbod aan zorg- en dienstverlening.

Mocht u vragen of opmerkingen hebben, dan horen we dat heel graag van u. U kunt hiervoor terecht bij de wijkverpleegkundige. Het nummer vindt u onder hoofdstuk 6.

Ik hoop dat u op een prettige manier de zorg- en dienstverlening van Insula Dei beleeft.

Met vriendelijke groet,

Mw. Y.M. de Jong-van Oosten
bestuurder Insula Dei Huize Kohlmann

1. KENNISMAKING MET INSULA DEI

1.1 De organisatie

Insula Dei is een woonzorgcentrum behorend bij Insula Dei Huize Kohlmann. Dit woonzorgcentrum is een uniek complex voor ouderen, gelegen op het landgoed Rennen Enk in Arnhem-Noord. Op het landgoed zijn ook karakteristieke gebouwen gesitueerd met in totaal ruim 80 huurappartementen waar zorg geboden wordt vanuit Insula Dei. De bewoners van de appartementen op het landgoed Rennen Enk kunnen gebruik maken van allerlei vormen van zorg- en dienstverlening vanuit Insula Dei.

De lange traditie van de organisatie -voorheen een klooster- is momenteel nog waar te nemen in de sfeer en de cultuur binnen het huis. Insula Dei onderscheidt zich van andere instellingen voor ouderenzorg door de inspirerende omgeving, de rustige uitstraling en de vriendelijkheid waarmee mensen elkaar tegemoet treden. Onder andere de ligging van het huis in de natuur en de aanwezigheid van een grote kapel midden op het landgoed bieden ruime mogelijkheid voor bezinning, meditatie, spiritualiteit en religiositeit. Een 'bewuste levensstijl' is kenmerkend voor het leven binnen Insula Dei. Naast goede zorg is er veel aandacht voor welzijn en biedt de activiteitenagenda een uitgebreid programma waar men aan deel kan nemen.

1.2 Missie

Vanuit onze kernwaarden handelend, met hoffelijk, deskundig en gemotiveerd personeel in een prettige woonomgeving op 2 unieke locaties in Arnhem. Op deze prachtige locaties bieden wij een keur aan activiteiten, van grootschalig tot individueel, met natuurlijk lekker eten en drinken en vanzelfsprekend met kwalitatief goede en liefdevolle zorg.

2. MISSIE, VISIE EN KERNWAARDEN

Dankzij input van management en staf, personeel, mantelzorgers en bewoners is sinds januari 2020 de missie en visie opnieuw geformuleerd. Ook zijn de kernwaarden herzien. Daarmee is de basis gelegd om in 2020 samen verder te bouwen.

2.1 Missie

De missie van IDHK is:

“Levensloopbestendig wonen in unieke kleinschalige locaties met passende zorg dichtbij. In samenspraak en samenwerking, met respect voor eigenheid en aandacht voor spiritualiteit”.

2.2 Visie

De visie van IDHK is:

“Passende zorg gaat uit van positieve gezondheid en leefplezier. Alle betrokkenen samen met eigen verantwoordelijkheid. Zo thuis als mogelijk”.

2.3 Kernwaarden

De vier kernwaarden van IDHK zijn richtinggevend voor ons handelen. De kernwaarden leven! Dit betekent dat als het nodig is, we het goede gesprek voeren en aanpassen of niet.

Integer

Cliënten

U ervaart een veilig gevoel en een veilige woonomgeving. Daar voelt iedereen zich verantwoordelijk voor.

Medewerkers

Je voelt je veilig op de werkvloer; je respecteert elkaar en staat open voor elkaars mening en adviezen. Je geeft en ontvangt vertrouwen. Je bent eerlijk en voelt je verantwoordelijk voor je werkzaamheden en taken. Je krijgt en neemt verantwoording.

Duidelijk

Cliënten

We dragen zorg voor een prettige, warme woonomgeving waar U zich thuis voelt. Vlakbij uw vertrouwde woonomgeving en familie.

Medewerkers

Je verdiept je in de cliënt en je collega's. Je toont medeleven, luistert goed naar elkaar. Je staat open voor elkaars gedrag en behandelt de zorgvraag met respect. Je stelt je netjes voor als je nieuw binnenkomt en je weet hoe de cliënt aangesproken wil worden.

Hartelijk

Cliënten

U ontvangt passende zorg, met plezier geleverd.

U en uw familie voelen zich te allen tijde welkom bij ons. Medewerkers zijn oprecht betrokken bij U en nemen U serieus. U wordt vriendelijk en correct te woord gestaan.

Medewerkers

Je bejegt elkaar vriendelijk en staat elkaar netjes te woord. Je toont respect voor cliënten en voor elkaar. Je geeft feedback en complimenten aan elkaar.

Medewerkers tonen zich met elkaar verbonden: hebben aandacht voor elkaar, een vriendelijk woord, bereidwilligheid om elkaar te helpen. Met veel humor, enthousiasme en vrolijkheid wordt samenwerken een plezier. In de organisatie heerst een passende sfeer onder de collega's die ten goede komt aan de zorg voor de cliënt.

Kundig

Cliënten

We weten wat we doen en vertellen U wat we doen.

Als organisatie leggen we verantwoording af én geven verantwoordelijkheid aan alle betrokkenen. Er is aandacht voor de ontwikkeling van medewerkers, een toekomstgerichte, duurzame kwaliteit van producten en diensten voor onze cliënten met respect voor de omgeving. De maatschappelijke verantwoording hoort hierbij.

Medewerkers

Je hebt kennis van ondersteuningsvragen én beschikt over inzicht om daar de begeleiding op af te stemmen. Je bent in staat te luisteren én te handelen. Al onze

medewerkers zijn goed geschoold om de juiste kwaliteit van zorg te kunnen leveren. Je bent vrolijk en hebt passie voor je vak. Je vindt het vanzelfsprekend om je vakbekwaamheid op orde te hebben. Je haalt voldoening uit hetgeen je voor de cliënt en je collega's kunt betekenen.

3. ZORG- EN DIENSTVERLENING

3.1 Indicatie

De begeleiding, verzorging en verpleging die Insula Dei Huize Kohlmann biedt aan mensen die nog zelfstandig wonen, valt onder de Zorgverzekeringswet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Daarnaast biedt Insula Dei Huize Kohlmann huishoudelijke verzorging, welke tevens onder de WMO valt en is ondergebracht bij de gemeente Arnhem. Iedereen die gebruik wil maken van zorg en/of WMO-voorzieningen, heeft daarvoor een indicatie nodig. Extra diensten kunnen geleverd worden op basis van particuliere facturatie. Hiervoor is geen indicatie nodig.

De gemeente Arnhem beoordeelt of u in aanmerking komt voor WMO-voorzieningen. De wijkverpleegkundige beoordeelt of u recht heeft op zorg vanuit de Zorgverzekeringswet. Het CIZ beoordeelt of u in aanmerking komt voor WLZ zorg. Om dat goed te kunnen doen kijken zij samen met u naar uw gezondheid en uw woon- en leefsituatie. De wijkverpleegkundige van Insula Dei Huize Kohlmann kan u ondersteunen en helpen bij de aanvraag. Van de wijkverpleegkundige (zorgverzekeraar), het CIZ of de gemeente ontvangt u het indicatiebesluit met daarin vermeld op welke zorg u aanspraak kunt maken. Als u het niet eens bent met een besluit, kan daartegen bezwaar worden aangetekend.

Voor alle vragen over (het inzetten van) zorg- en dienstverlening en hulp bij het eventueel aanvragen van een indicatie kunt u contact opnemen met de woonzorgconsulenten of wijkverpleegkundige, u kunt het telefoonnummer vinden onder hoofdstuk 6.

3.2 Verzorging en verpleging

U kunt in aanmerking komen voor zorg vallende onder de Zorgverzekeringswet als u zorg nodig heeft door een ziekte, een beperking of ouderdom. Onder de Zorgverzekeringswet valt:

- Persoonlijke verzorging:

Bij persoonlijke verzorging gaat het om ondersteunen of overnemen van de zelfzorg bij mensen met een aandoening of beperking. Ook het stimuleren om deze activiteiten zelf te doen en het aanleren ervan behoren tot de functie persoonlijke verzorging.

Het uitgangspunt is dat alles wat mensen gebruikelijk aan zelfzorg uitvoeren, persoonlijke verzorging is. Dat geldt niet alleen voor de persoonlijke verzorging die iederéén nodig heeft, zoals tandenpoetsen, wassen en aankleden, maar ook voor de persoonlijke verzorging die nodig is in verband met een gezondheidsprobleem, zoals een stoma.

- Verpleging:
Medische hulp, zoals wondverzorging en injecties of hulp bij zelf leren injecteren.

De verpleging is gericht op herstel of voorkoming van verergering van de aandoening of handicap. Het gaat daarbij om: het uitvoeren van verpleegkundige handelingen; signalerende, begeleidende en voorlichtende taken en het oefenen in zelfzorg, bijvoorbeeld leren injecteren of leren omgaan met zelfzorgapparatuur.

Onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning valt:

- Begeleiding:
Bij begeleiding gaat het om het bevorderen, behouden of compenseren van de zelfredzaamheid.
Het gaat hierbij om hulp bij het organiseren van praktische zaken in uw dagelijks leven.

Onder Hulp bij Huishouding (HBH) valt:

- Wanneer het u zelf niet meer lukt om uw huishouden te doen, dan kunt u mogelijk in aanmerking komen voor huishoudelijke hulp. Voor Hulp bij Huishouding heeft u een indicatie nodig die wordt afgegeven door de Gemeente in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. U kunt de aanvraag voor een indicatie indienen bij de gemeente.

Onder de WLZ valt:

- Een combinatie van verpleging, verzorging en begeleiding. Wilt u thuis blijven wonen maar heeft u meer zorg nodig dan binnen een thuiszorgindicatie valt, dan is het mogelijk dat u de overbruggingszorg thuis krijgt.

In overleg met u en binnen de kaders van het indicatiebesluit wordt vastgesteld en vastgelegd in het zorgdossier welke zorg en te leveren diensten u wilt ontvangen. Indien er aanvullende behoeften zijn welke niet geïndiceerd kunnen worden, dan kan worden afgesproken dat dit tegen betaling voor u gedaan wordt.

3.3 Casemanagement dementie

De weg vinden in alle wetten, regels en zorgmogelijkheden rondom dementie is best ingewikkeld. Een casemanager helpt hierbij. Een casemanager dementie helpt u om te gaan met de ziekte en de gevolgen ervan in het dagelijks leven (bron: Alzheimer Nederland).

Insula Dei Huize Kohlmann heeft een casemanager dementie die mensen met dementie kan ondersteunen en begeleiden. De wijkverpleegkundige of huisarts kan deze casemanager direct inschakelen zodra de diagnose dementie gesteld is. Met behulp van een casemanager is het mogelijk om zo lang mogelijk in de eigen omgeving te blijven wonen.

3.4 Tijdelijke opname in de zorginstelling

Indien de omstandigheden het noodzakelijk maken dat u (tijdelijk) 24-uurs zorg nodig heeft, zoals het ontlasten van uw huisgenoot of om aan te sterken na een ziekenhuisopname, kan de woonzorgconsulent u ondersteunen bij het zoeken naar een passende oplossing, zo mogelijk binnen Insula Dei. Hiervoor dient u over een indicatie te beschikken afhankelijk van de reden van tijdelijke opname.

3.5 Verhuizing naar de zorginstelling

Uiteraard is het wenselijk, ook bij zwaardere zorg, in uw eigen woning te blijven wonen. Indien de thuiszorg op basis van de zorgverzekeringswet en/of WMO onvoldoende is kan dit wellicht op basis van een zogenaamd Volledig Pakket Thuis. Indien het niet meer mogelijk is om zelfstandig te blijven wonen bestaat de mogelijkheid dat u geplaatst kunt worden in het woonzorgcentrum. Hiervoor heeft u echter een indicatie voor verblijf nodig van het CIZ. Voor vragen of informatie kunt u contact opnemen met de wijkverpleegkundige of de woonzorgconsulenten.

3.6 Eigen bijdrage WLZ

Voor de verpleging en verzorging via de zorgverzekeraar betaalt u geen eigen bijdrage. Indien u zorg ontvangt via de WMO of u ontvangt zorg via de WLZ omdat u een volledig pakket thuis of modulair pakket thuis heeft, dan betaalt u wel een eigen bijdrage. Meer informatie hierover kunt u krijgen via de wijkverpleegkundige of via www.cak.nl.

3.7 Zorgleveringsovereenkomst

Bij aanvang van de zorg ontvangt u een zorgleveringsovereenkomst. In de zorgleveringsovereenkomst worden de algemene afspraken tussen u en Insula Dei Huize Kohlmann vastgelegd. Deze overeenkomst wordt door u en de bestuurder van Insula Dei Huize Kohlmann ondertekend.

3.8 Zorgleefplan

De omvang van de te leveren zorg- en dienstverlening wordt mede bepaald door de indicatie die u heeft ontvangen van de zorgverzekeraar of de gemeente. In samenspraak met u worden uw persoonlijke wensen en omstandigheden in het zorgleefplan vastgelegd. Het zorgleefplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen, is gebaseerd op de indicatie en sluit zoveel mogelijk aan bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden. Insula Dei voert de zorg- en dienstverlening uit volgens de afspraken in het zorgleefplan. Het zorgleefplan wordt minimaal twee maal per jaar in samenspraak met u geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

3.9 Grenzen aan de zorg

De wijkverpleegkundige zal regelmatig toetsen of de afgegeven indicatie nog passend is bij uw zorgvraag. Als geconstateerd wordt dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, zal zij een gesprek met u hebben om de indicatie eventueel bij te stellen.

4. PRIVATE ZORG - EN DIENSTVERLENING

4.1 Personenalarmering en ontvangen van de eerste hulp

Voor uw gevoel van veiligheid kunt u een personenalarmering (met hals alarmknop) huren. U kunt bij calamiteiten een medewerker oproepen. Dit toestel wordt aangesloten op uw eigen telefoonaansluiting.

Door een druk op de knop van het toestel of de hals alarmknop komt er een spreekluisterverbinding tot stand tussen u en de hulpverlener. Deze faciliteit is 24 uur per dag bereikbaar.

Om gebruik te kunnen maken van de personenalarmering is het noodzakelijk dat u een sleutel overhandigt aan het de wijkverpleegkundige. De sleutel zal zorgvuldig bewaard worden.

De brochure Personenalarmering is verkrijgbaar bij de receptie, woonzorgconsulent of wijkverpleegkundige .

4.2 Verzorging, verpleging

Indien u niet beschikt over een indicatie of als u aanvullend op uw indicatie extra zorg wilt inkopen, kunt u begeleiding, verzorging of verpleging op private basis en tegen de daarvoor geldende tarieven inkopen bij Insula Dei. Voor de geleverde zorgminuten ontvangt u na afloop van de maand een factuur van de administratie van Insula Dei Huize Kohlmann.

Voor vragen en voor het inzetten van deze zorg kunt u contact opnemen met de wijkverpleegkundige.

4.3 Technische dienst

U kunt een beroep doen op de medewerker van de technische dienst die kleine reparaties en klussen van allerhande aard kan verrichten. Hiervoor kunt u telefonisch contact opnemen met de medewerker technische dienst bereikbaar via de receptie. Voor de geleverde dienst ontvangt u een rekening van de administratie van Insula Dei Huize Kohlmann.

4.4 Maaltijdvoorziening

Voor de bereiding van de maaltijden werken wij bij voorkeur met biologische producten en met producten uit de streek.

De keuken van Insula Dei kookt maaltijden voor mensen die hiervoor kiezen. U ontvangt via onze maaltijdvoorziening een complete maaltijd. Een hoofdgerecht bestaande uit zetmeelproducten (aardappelen of rijst/pasta), groente en vlees of vis. Ook kunt u dagelijks verse soep en/of een nagerecht bestellen. U kunt daarbij een keuze maken uit verschillende gerechten. Heeft u andere voedingsgewoonten dan horen wij dit graag. Hierbij kan gedacht worden aan een vegetarische maaltijd of een maaltijd zonder varkensvlees. Ook de meest gangbare dieetmaaltijden op medisch voorschrift zijn voor ons eenvoudig te bereiden en zonder bijkomende kosten te leveren.

De maaltijden worden rond het middaguur koud aangeleverd in speciaal hiervoor ontwikkelde koel dozen in een gesealde drieraksschaal. Deze warmt u op in de magnetron. De lege koel doos gaat met de volgende levering retour. Als u interesse heeft kunt u vrijblijvend een maaltijd proberen. U bent natuurlijk ook altijd welkom in de gezellige Brasserie van Insula Dei.

Voor de actuele prijzen van de maaltijden verwijzen wij naar de tarieven zorg- en dienstverlening op te vragen bij de woonzorgconsulenten.

Mocht u nog vragen hebben dan willen wij die graag beantwoorden. Via de receptie kunt u worden doorverbonden met de keuken van Insula Dei.

Het klaarmaken van een broodmaaltijd kan meestal niet geïndiceerd worden door onze wijkverpleegkundige. In sommige situaties is het mogelijk dat via de WMO een indicatie wordt afgegeven. Indien u deze dienst wenst kan dit uiteraard wel geleverd worden. U ontvangt hiervoor een rekening van de administratie van Insula Dei.

4.5 Hulp bij Huishouding

Insula Dei Huize Kohlmann biedt ook private Hulp bij Huishouding. In samenspraak met u worden de schoonmaakactiviteiten vastgelegd. De geleverde minuten worden vastgelegd en door u geaccordeerd.

Van de administratie Insula Dei ontvangt u na afloop van de maand een factuur.

Indien u gebruik wilt maken van de Hulp bij Huishouding, kunt u contact opnemen met de woonzorgconsulenten. Het telefoonnummer vindt u onder hoofdstuk 6.

4.6 Kapsalon

Binnen Insula Dei is een kapsalon gevestigd op de begane grond. Hier kunnen de bewoners van het landgoed terecht. Voor informatie met betrekking tot de openingstijden en tarieven van de kapsalon en voor het maken van een afspraak, belt u met de receptie van Insula Dei.

4.7 Pedicure

Binnen Insula Dei wordt gebruik gemaakt van de diensten van een pedicure. De pedicure doet de behandelingen bij u thuis. Hier kunnen de bewoners van het landgoed gebruik van maken. U kunt de pedicure bereiken via het privénummer welke bij de receptie bekend is.

4.8 Fysiotherapie

De fysiotherapeut geeft behandelingen en indien nodig, behandelingen bij u thuis. De behandelruimte is in het woonzorgcentrum gevestigd.

Voor een afspraak kunt u contact opnemen met de receptie.

4.9 Huisarts

De cliënten die op het landgoed wonen en patiënt zijn van Dr. van Wijk kunnen op de dinsdagen gebruik maken van het spreekuur van Dr. Van Wijk in Insula Dei. U kunt via de receptie van Insula Dei een afspraak maken voor het spreekuur.

4.10 Logeerkamers

In de villa Rennen Enk zijn logeerkamers beschikbaar. Reserveren kan via de receptie van Insula Dei. De sleutel van de logeerkamer ligt voor u klaar bij de receptie van Insula Dei. Indien u een ontbijt en/of een warme maaltijd wenst, kunt u dit aangeven bij de receptie.

Voor de kosten wordt u verwezen naar de actuele tarievenlijst.

4.11 Winkel

Voor kleine inkopen kunt u terecht in de winkel van Insula Dei.

De winkel is geopend van maandag t/m vrijdag van 9.30 uur tot 16.00 uur en op zaterdag van 10.00 uur tot 14.00 uur.

4.12 Restaurant “De Brasserie”

Insula Dei heeft een sfeervol restaurant waar u als bewoner wonend op het landgoed van harte welkom bent en waar u een kopje koffie of thee kunt nuttigen of in de middag of avond een warme maaltijd kunt gebruiken.

U kunt in het restaurant uw verjaardag, een jubileum of gewoon een feestje vieren. Een paar keer per jaar zal het hoofd van het restaurant de bewoners van de appartementen op het landgoed uitnodigen om deel te nemen aan een themadiner of buffet.

Daarnaast is het mogelijk om met meerdere personen in buffetvorm of naar eigen wens gebruik te maken van een menu dat u zelf kunt samenstellen.

Als u geïnteresseerd bent in een van de bovengenoemde mogelijkheden, neemt u dan tijdig contact op met het hoofd van de restauratieve dienst te bereiken via de receptie van Insula Dei en laat u informeren over de mogelijkheden.

4.13 Kerkdiensten

Op het Landgoed Rennen Enk staat een prachtige kapel. De kapel wordt nog dagelijks gebruikt door mensen met een religieuze achtergrond die hun religiositeit willen vieren. Van data en tijden van vieringen en bijzondere diensten wordt u op de hoogte gehouden via aankondigingen op de informatieborden en in de centrale ruimten van de appartementencomplexen.

De kapel is voor alle bewoners en huurders van het landgoed Rennen Enk te gebruiken voor hun uitvaartdienst. Een folder met informatie hierover is te verkrijgen bij de receptie van Insula Dei.

4.14 Sociaal recreatieve en culturele dienstverlening

Er vinden op Insula Dei dagelijks activiteiten plaats waar u aan kunt deelnemen. Het aanbod is uiteenlopend van aard. De activiteiten worden op de publicatieborden en beeldschermen van Insula Dei gepubliceerd.

Voor vragen over deze activiteiten kunt u terecht bij de medewerkers van de activiteitenbegeleiding. Zij zijn te bereiken via de receptie.

Voor de deelname aan diverse activiteiten kunnen kosten in rekening worden gebracht.

5. AANVULLENDE INFORMATIE

5.1. Privacy

Aan de hand van de AVG heeft Insula Dei Huize Kohlmann een privacyreglement opgesteld. In dit reglement is vastgelegd op welke zorgvuldige manier Insula Dei Huize Kohlmann met uw gegevens omgaat. Een exemplaar van dit reglement is te verkrijgen via het bestuurssecretariaat of te vinden op de website.

U heeft recht op inzage in uw gegevens. Als u wijziging, aanvulling of verwijdering van gegevens nodig acht, kunt u hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de woonzorgconsulent.

5.2 Cliëntenraad

Binnen Insula Dei Huize Kohlmann is een cliëntenraad actief, bestaande uit 6 a 7 leden. De cliëntenraad is uw vertegenwoordiger in het overleg met de bestuurder van Insula Dei Huize Kohlmann.

De cliëntenraad wil een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van de aan u verleende zorg- en dienstverlening. De cliëntenraad is er dus voor het welzijn van de cliënten en heeft ook als taak de goede sfeer en de gang van zaken te bewaken en hiertoe in overleg te treden met cliënten en bestuurder.

De cliëntenraad kaart goede of minder goede omstandigheden aan om tot een bevredigende oplossing te komen. Verschillende onderwerpen en regelingen worden door de bestuurder met de cliëntenraad besproken.

5.3 Klachtbehandeling

Insula Dei Huize Kohlmann realiseert zich dat voortdurend verbeteren en vernieuwen nodig is om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verhogen. Om te kunnen verbeteren en vernieuwen is feedback nodig van onze cliënten. Klachten van onze cliënten worden gezien als feedback en gebruikt om te leren. Stichting Insula Dei Huize Kohlmann wil klachten van cliënten zorgvuldig afhandelen. Dit betekent dat er wordt geluisterd, dat er actie wordt ondernomen, dat wordt nagegaan of de acties tot de gewenste resultaten hebben geleid en dat gemonitord wordt of de kwaliteit en de tevredenheid van u daadwerkelijk verbeterd zijn.

Vaak komen klachten voort uit misverstanden. Een manier om uw klacht kenbaar te maken is te praten met de betrokken medewerker of diens leidinggevende. Op die manier kunt u samen tot een oplossing komen.

Als u er met de direct betrokkene of diens leidinggevende niet uitkomt of het lukt niet alleen, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris met wie u uw gevoel van onvrede of uw klacht kunt bespreken.

De klachtenfunctionaris zal u advies geven hoe u uw opmerkingen of problemen bespreekbaar kunt maken en kan zo nodig een gesprek arrangeren met de betreffende medewerker of afdeling. Tevens kan de klachtenfunctionaris op uw verzoek bij dit gesprek aanwezig zijn als bemiddelaar tussen u en de medewerker. Vanzelfsprekend hanteert de klachtenfunctionaris geheimhoudingsplicht en respecteert hij uw privacy.

U heeft altijd het recht een formele klacht in te dienen rechtstreeks bij de externe klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan u hierbij behulpzaam zijn.

Uiteraard wordt uw klacht altijd vertrouwelijk behandeld.

6. CONTACTADRESSEN

Algemeen / receptie Insula Dei

Bezoekadres: Velperweg 139, 6824 HK Arnhem

Postadres: Postbus 9011, 6800 DN Arnhem

Tel.: 026 3 69 79 89

E-mail: info@insuladei.nl

Website: www.insuladei.nl

Bestuurder

Mw. Y.M. de Jong

Te bereiken via het bestuurssecretariaat en de receptie

E-mail: cbrandts@insuladei.nl

Woonzorgconsulenten

Mw. A. Kraak en mw. Y. Holterman, te bereiken via de receptie of

Mobiel mw. A. Kraak: 06 18532067

Mobiel mw. Y. Holterman: 06 34921796

E-mail: woonzorgconsulent@insuladei.nl

Wijkverpleegkundige

Mw. I. Vromen

Tel. 026 3 69 79 89 of 0628758639

E-mail: ivromen@insuladei.nl

Hoofd Services

Dhr. D. Nijenhuis

Te bereiken via de receptie

E-mail: dnijenhuis@insuladei.nl

Hoofd Restauratieve dienst

Dhr. J. Evers

Te bereiken via de receptie

E-mail: jevers@insuladei.nl

Manager zorg:

Mw. M. van der Linde (extramuraal)

Te bereiken via de receptie

E-mail: mvanderlinde@insuladei.nl

Clëntenraad

Mw. R. Peeters, waarnemend voorzitter CR
Mw. A.M. van Loon-Hoefsloot, waarnemend voorzitter CR
E-mail: clëntenraad@insuladei.nl

Klachtenfunctionaris

Dhr. Peter den Braber
Tel: 06 48131871
E-mail; entjero@hotmail.com
Schriftelijk;
U kunt zelf een brief schrijven met het verzoek tot een persoonlijk gesprek. Vermeld uw naam, adres en telefoonnummer en stuur de brief naar:
Insula Dei Huize Kohlmann
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Postbus 9011
6800 DN Arnhem
U kunt de brief ook afgeven bij de receptie op Insula Dei.

Klachtencommissie

Externe klachtencommissie regio Arnhem
Antwoordnummer 7502
6994 ZX De Steeg
E-mail: klachtencommissieregioarnhem@gmail.com

Fysiotherapeut)
Pedicure) Via de receptie bereikbaar: Tel nummer 026 3 69 79 89
Kapsalon)

Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)

Tel: 088-7891210

Gemeente Arnhem inzake Wmo-voorzieningen

www.arnhem.nl
www.zodoenwehetinarnhem.nl

7. TARIEVEN ZORG- EN DIENSTVERLENING

De actuele tarieven kunt u opvragen bij de wijkverpleegkundige of woonzorgconsulenten.