



Informatie over uw verblijf bij Visio Het Loo Erf

Maart 2024



Inhoudsopgave

Informatie over uw verblijf bij Visio Het Loo Erf	1
Voorwoord	3
Doel van de (intensieve) revalidatie	3
Met wie krijgt u te maken?	4
Bereikbaarheid	4
Kamergebruik	5
Schoonmaak	6
Maaltijden en aanverwante voorzieningen	6
Calamiteiten	7
Activiteiten	8
Geleidehonden	8
Bidden	9
Bezoek	9
Gedragsregels	9
Gebruik van Social media	11
Naleven afspraken	11
Verzorgende zaken	11
Financiële zaken	12
Vakantie	12
Revalidantenraad, Domeinraad Cliënten en BOR	12
Klachtenregeling	13
Afmelden	14
Meer informatie	14
BIJLAGE I	15
Uw geleidehond bij Visio Het Loo Erf	15

Voorwoord

De komende periode verblijft u voor kortere of langere tijd bij Visio Het Loo Erf. Met deze brochure informeren wij u over zaken die voor u van belang zijn tijdens uw verblijf. Zo weet u wat u van Visio Het Loo Erf kunt verwachten en wat wij van u verwachten. De brochure is een aanvulling op de Algemene voorwaarden voor zorg- en dienstverlening die onderdeel uitmaken van uw zorgovereenkomst met Visio.

Doel van de (intensieve) revalidatie

Het centrale doel van revalidatie bij Visio is het leren zo zelfstandig mogelijk te functioneren in onze maatschappij, ondanks de beperking. U leert nieuwe vaardigheden en leert omgaan met speciale hulpmiddelen. U verkrijgt inzicht in de gevolgen van uw beperking en leert hiermee om te gaan.

Revalideren in groepsverband en lotgenotencontact vormen belangrijke onderdelen van intensieve revalidatie. Vandaar dat ons beleid is dat u minimaal drie dagen en daarmee twee nachten aaneengesloten revalideert. Op nationale feestdagen zoals vastgelegd in de CAO zijn wij gesloten. In deze weken revalideert u wel drie dagen in de betreffende week, maar niet aaneengesloten. Daarnaast mogen we bij hoge uitzondering op individueel niveau afwijken van de drie aaneengesloten dagen bij bijzondere gebeurtenissen. Wanneer u hier gebruik van wenst te maken dient u dit te bespreken met uw trajectbegeleider.

Met wie krijgt u te maken?

Medewerkers

De dag dat u bij Visio Het Loo Erf arriveert, ontvangen de medewerkers van de Servicedesk u in gebouw Alpha. Zij geven u specifieke informatie over de afspraken die bij ons gelden. Ook helpen zij u bij het vinden van de weg, zowel binnen- als buitenshuis. Tevens krijgt u informatie over uw kamer, maaltijden en sleutelbeheer.

Naarmate u langer bij ons verblijft, krijgt u met steeds meer medewerkers te maken, van huishoudelijk- en keuken medewerkers tot revalidatie ondersteuners, trainers en therapeuten van allerlei vakgroepen. In de avonduren worden diverse activiteiten ondersteund door vrijwilligers.

Andere revalidanten

Er kunnen 60 revalidanten tegelijkertijd bij Het Loo Erf logeren. U treft de andere cliënten bij de eetsituaties, soms tijdens specifieke lessen en trainingen én in de avonduren in het restaurant ('rond de stamtafel').

De revalidanten kennen verschillende culturele achtergronden of kenmerken en hebben soms naast hun visuele nog een andere beperking. Daarnaast is niet iedereen de Nederlandse taal aan het begin van het revalidatietraject goed machtig.

Deze laatstgenoemde cliënten ontvangen taaltraining.

We proberen het goed samenleven en -werken van diverse groepen te bevorderen met specifieke activiteiten en met het gebruik van de Nederlandse taal wanneer Nederlandse mensen in het gezelschap zijn.

We hopen dat u ons allen wilt helpen het voor alle aanwezigen een aangenaam verblijf en revalidatieperiode te maken!

Bereikbaarheid

De Servicedesk van Visio Het Loo Erf is van maandag 08.00 uur tot en met vrijdag 17.00 uur overdag continu bereikbaar via telefoonnummer 088 585 6200.

Kamergebruik

Visio Het Loo Erf kent een logeerfunctie, waardoor u tijdens uw revalidatie gebruik kunt maken van een kamer. Bij vertrek neemt u uw persoonlijke bezittingen mee. Immers, de kamer wordt schoongemaakt en ingepland voor andere gasten. Op de dag van vertrek levert u de kamersleutel vóór 8.30 uur in bij de Servicedesk. Uitzonderingen hierop, zijn enkel onder strikte voorwaarden mogelijk. Tevens vragen wij u om uw sleutel in te leveren als u het terrein tijdelijk verlaat (dit is belangrijk bij calamiteiten: wij moeten weten wie 'in huis' is).

Indien u uw sleutel kwijtraakt, kan voor uw rekening tegen kostprijs een duplicaat gemaakt worden.

De Servicedesk heeft de bevoegdheid om bij vertrek samen met u de kamer te controleren.

Mocht u onverhoopt toch persoonlijke spullen laten staan, dan kunnen wij genoodzaakt zijn om deze te verwijderen of u loopt het risico dat ze door anderen worden gebruikt. U kunt schade en verlies dan niet op Visio Het Loo Erf verhalen. Het is niet de bedoeling dat u 'grote' meubels als een koelkast meeneemt voor uw kamer. Daarnaast raden we u aan geen waardevolle spullen op uw kamer te bewaren. Er zijn kluisjes waarin u deze op kunt bergen. Wij adviseren u uw kamer steeds af te sluiten en de afsluitbare lade van uw bureautje te gebruiken.

Op de dag van aankomst en/of vertrek kunt u uw eigendommen opslaan in de lockers in het trappenhuis op de begane grond van gebouw Alpha. Tassen kunt u ook tot aan uw vertrek opbergen in een opslag bij de lockers.

De logeermogelijkheid van ons revalidatiecentrum maakt dat medewerkers van huishoudelijke en/of technische dienst uw kamer kunnen betreden voor het verrichten van (schoonmaak-) werkzaamheden.

Op de kamer is geen tv, radio of wekker aanwezig (wel een kabelaansluiting). Deze kunt u zo nodig zelf meenemen. Meegebrachte elektrische apparaten dient u aan te melden bij de

Servicedesk, deze worden door de huismeester volgens de norm NEN 3410 gekeurd (opladers van telefoon, laptop, enz. uitgezonderd). De telefoon op uw kamer is alleen voor intern gebruik. Wel kunt u van buitenaf op dit toestel gebeld worden.

Wij verzoeken u dringend geen punaises te gebruiken om foto's, posters enzovoort op te hangen.

Schoonmaak

De kamer waarin u verblijft maken we eenmaal per week schoon. Als de kamer door meerdere cliënten gebruikt wordt dan maken we hem uiteraard vaker schoon. De Servicedesk kan u desgewenst laten weten wanneer de kamer die u gebruikt aan de beurt is.

Dagelijks kunt u beschikken over twee schone handdoeken. Als u de gebruikte handdoeken in de wastafel legt dan hangen we schone voor u op. Washandjes hebben wij niet.

Wij beschikken over linnengoed, zoals lakens, slopen en dekbedhoezen, waarmee we geregeld het bed verschonen (bij een verblijf van 5 dagen per week: 1x per week). Haalt u alstublieft niet zelf het bed af!

Indien uw kamer ook nodig is voor een andere cliënt dan informeert de Servicedesk u daarover een week van tevoren. Om goed schoon te kunnen maken vragen wij u om geen overbodige spullen van huis mee te nemen. Tot slot: wilt u zo vriendelijk zijn om bij vertrek (voor het weekend bijvoorbeeld) uw ramen te sluiten, de lampen uit te doen en de verwarming laag te zetten?

Maaltijden en aanverwante voorzieningen

U gebruikt de maaltijden in het restaurant in gebouw Alpha. Van 07.30 uur tot 08.15 uur is er gelegenheid om te ontbijten. De lunch staat om 12.30 uur tot 13.15 uur voor u klaar. Het is mogelijk om als extraatje: salade of een broodje aan het loket bij de keuken te kopen.

Het diner is van 17.30 uur tot 18.15 uur. Als u een dieet volgt of vegetarisch eet en dit aan ons heeft doorgegeven, houden wij daar vanzelfsprekend rekening mee. U kunt tegen meerkosten ook een halal dinermaaltijd bestellen. De kosten bedragen €5 per maaltijd en de maaltijd kan aangevraagd worden bij de receptie. Houd u er rekening mee dat u dit op tijd doet; een week van tevoren. Tijdens de ramadan is het, in overleg met uw trajectbegeleider, mogelijk om aan de keuken te vragen maaltijden apart te houden en na zonsondergang te nuttigen (dit dient u tijdig met TB-er af te stemmen).

Het weekmenu krijgt u in de vrijdagmiddagmail gezamenlijk met uw rooster toegezonden.

Het kan zijn dat u **geen** gebruik wilt maken van de lunch of het diner. Wij vragen u dit op de betreffende dag vóór 9.00 uur te melden bij de Receptie.

Van huis meegebrachte etenswaren mogen om redenen van voedselveiligheid, **niet** geconsumeerd worden in het gehele restaurant. Dit geldt ook voor traktaties van bijvoorbeeld taart/cake etc. Wel bestaat de mogelijkheid dit aan de tafel in de centrale entree te nuttigen. U kunt zelf meegebrachte producten bewaren in de koelkast voor algemeen gebruik (achter de bar). Let op! Producten moeten voorzien worden van naam en datum waarvoor u de stickers vindt op de magnetron. U kunt aanwezige medewerkers vragen u hierbij te helpen.

Koffie en thee zijn de hele dag gratis beschikbaar.

's Avonds kunt u in gebouw Alpha tussen 20.00 tot 22.30 uur aan de bar frisdrank kopen, tevens kunt u licht-alcoholische dranken kopen op dinsdagen en donderdagen tussen 21.00 en 22.30 uur.

Hiernaast kunt u dagelijks gebruik maken van de drank/snack automaat welke zich bevindt in het voorportaal toiletgroepen. Betalen is alleen mogelijk met de pinpas.

Calamiteiten

Gedurende uw verblijf kunnen zich calamiteiten of noodsituaties

voordoen. De Servicedesk brengt u tijdens de eerste dag op de hoogte van de belangrijkste afspraken. Wanneer het (brand)alarm gaat, stopt u direct alle activiteiten. U verlaat het gebouw en wacht vóór het gebouw op verdere instructies. Maak in géén geval gebruik van de lift.

Indien u zelf een calamiteit waarneemt, zoals een brand, belt u direct het interne **alarmnummer 088 5856207**.

Volg de aanwijzingen op die u krijgt en verlaat, indien nodig, het gebouw. Wacht buiten het gebouw op verdere instructies.

Visio Het Loo Erf beschikt over getrainde Bedrijfshulpverleners, die in geval van een calamiteit weten hoe zij moeten handelen.

Activiteiten

In de avonduren organiseren vrijwilligers en revalidanten diverse activiteiten. Deze zijn creatief, educatief, sportief of bijvoorbeeld muzikaal van aard en ondersteunen uw revalidatie. U kunt ideeën of wensen doorgeven aan de medewerkers Revalidatie Ondersteuning via de Ideeën bus (in de centrale hal of digitaal via ideeenbusLooErf@visio.org); zij kijken dan samen met u hoe u dit met ondersteuning van deze vakgroep kunt organiseren. De activiteiten van de komende maand worden ingesproken op de memorecorder; u kunt dit gedurende een aantal weken beluisteren en u desgewenst opgeven voor bepaalde activiteiten bij de medewerkers van Revalidatie Ondersteuning. De memorecorder hangt bij het prikbord in de eetzaal.

Vergeet niet uw zwem- en/of sportkleding mee te nemen. Het Loo Erf beschikt zelf over een fitness ruimte. Zwemmen kan in het zwembad van hotel de Keizerskroon. Informatie hierover is te verkrijgen bij de VRO.

Geleidehonden

Indien u een geleidehond hebt, neemt u deze vanzelfsprekend mee naar Visio Het Loo Erf. Wel hebben wij enkele regels opgesteld waar u en uw hond zich aan moeten houden. Deze regels vindt u, als bijlage, geheel aan het eind van deze brochure.

Bidden

Visio Het Loo Erf kent geen aparte gebedsruimte of stiltecentrum. U kunt met uw trajectbegeleider in overleg gaan over vragen rondom het praktiseren van uw geloof. Wij vragen u wel om uw gebeden uit te stellen tot een geschikt moment buiten de revalidatie uren. Ook voor moslims geldt dat de vrijdag een volledige revalidatie dag is en er geen vrijaf gegeven wordt voor het vrijdaggebed. Het is mogelijk vakantie- dagen te benutten voor ramadandagen of het Suikerfeest.

Bezoek

U kunt buiten de revalidatietijden bezoek ontvangen. De Revalidatie Ondersteuning wil hiervan wel graag op de hoogte zijn, zodat medewerkers weten wie er aanwezig zijn in geval van calamiteiten.

Mee-eten en overnachten van gasten is beperkt mogelijk, dit altijd na overleg met de trajectbegeleider. Overnachten van bezoek (familie) is alleen mogelijk wanneer het een belang heeft voor de revalidatie.

Het logeertarief voor bezoek (dit wordt jaarlijks geïndexeerd):

- Overnachting bij de revalidant op de kamer (camping bed) inclusief ontbijt: € 27,50
- Overnachting op een eigen kamer indien beschikbaar, inclusief ontbijt: € 39,50
- Lunch:€ 6,50
- Diner: € 8,50 (hoofd/nagerecht)

Gedragsregels

VHLE streeft ernaar dat revalidanten, medewerkers en vrijwilligers op het terrein van Visio Het Loo Erf prettig kunnen werken, verblijven en revalideren.

Visio hanteert voor haar medewerkers een gedragscode in de omgang met haar cliënten. Kernbegrippen hierin zijn een

correcte bejegening en het bevorderen van zelfstandigheid. Zo benaderen wij cliënten met respect, beleefdheid en vertrouwen. VHLE rekent erop dat medewerkers en vrijwilligers samen met cliënten een zo prettig en leerzaam mogelijk verblijf voor iedere revalidant kunnen realiseren.

Er wordt van revalidanten verwacht dat men het revalidatieprogramma serieus neemt en zich verantwoordelijk voelt voor het nakomen van gemaakte afspraken met trainers en therapeuten. Indien de cliënt door omstandigheden een afspraak met de therapeut niet kan nakomen dient dit zo spoedig mogelijk gemeld te worden bij de Servicedesk en de eigen trajectbegeleider. Wanneer de cliënt zonder zich af te melden niet verschijnt op een afspraak dan zal de eigen trajectbegeleider contact opnemen om te informeren naar de reden.

In het algemeen geldt dat revalidanten te gast zijn en zich aan regels van goed fatsoen houden. Daarbij worden reguliere omgangsvormen en gedragsregels gehanteerd:

- Het is ieders intentie om (mede-)revalidanten in staat te stellen een plezierig revalidatietraject te doorlopen.
- Rusttijden zijn tussen 23.00 en 7.00 uur.
- Ongewenst gedrag (alle gedrag dat anderen dwarszit of schaadt, zoals te veel geluid/lawaai maken, grof taalgebruik, onheuse bejegening/intimidatie, weinig respect tonen, kleineren, negeren, uitsluiten, pesten, discriminatie, seksueel grensoverschrijdend gedrag of fysiek pijn doen) wordt door zowel medewerkers, vrijwilligers als cliënten voorkomen of tegengegaan.
- Wanneer geconstateerd wordt dat iemand zich niet passend gedraagt, dan wordt dat aangekaart. Door medewerkers, vrijwilligers of mede-revalidanten. Dit kan bij de persoon zelf, maar het kan ook bespreekbaar worden gemaakt bij VRO-leden, trajectbegeleiders of bij een behandelaar. Alle revalidanten kunnen er op vertrouwen dat een melding van overlast vertrouwelijk behandeld zal worden.

Gebruik van genotsmiddelen

Visio stimuleert een gezonde leefstijl.

- Het gebruik van soft- en harddrugs is niet toegestaan op het terrein.
- Roken is binnen de gebouwen, dus ook op de kamers, conform de wetgeving niet toegestaan. Uitzondering is het tuinhuis buiten nabij de eetzaal; deze is voorzien van verwarming (aan-/uitknop op wand tegenover deur). Het is niet toegestaan om meubels of bijv. kussens vanuit Alpha mee te nemen naar het tuinhuis.
- In de openbare ruimtes is het gebruik van alcohol niet toegestaan. Uitzondering hierop is de bar in gebouw Alpha. Op de tijden waarop hier licht alcoholische dranken worden verkocht aan revalidanten van 18 jaar en ouder is het nuttigen hiervan toegestaan in de bar en aanpalende ruimtes (restaurant en terras). Een 2e uitzondering vormen bijzondere gelegenheden. Periodiek informeren wij u verder over ons gedetailleerde alcoholbeleid.

Gebruik van Social media

Het is niet toegestaan om informatie en/of foto's van cliënten of medewerkers op de sociale media (Facebook, Twitter, Youtube, enzovoort) te plaatsen zonder schriftelijke toestemming van de betrokken cliënt en/of medewerker.

Naleven afspraken

Wanneer wij constateren dat U zich niet aan bovengenoemde regels houdt zullen wij hierop actie ondernemen en met u in gesprek gaan, zo nodig in aanwezigheid van een manager. Bij opeenvolgende overtredingen kunnen zwaardere maatregelen getroffen worden.

Verzorgende zaken

De medewerkers Revalidatie Ondersteuning kunnen, waar nodig, ondersteuning bieden bij problemen op het gebied van persoonlijke verzorging (inclusief het uitvoeren van een beperkt

aantal medische handelingen). Wij verzoeken u bij de start van observatieweek indien relevant een overzicht van uw medicatie aan de Revalidatie Ondersteuners te geven; dit overzicht kan ingeval van een calamiteit mee naar een arts of ziekenhuis. Wanneer u ondersteunt wilt worden in het beheren of gebruik van medicatie, dan gaan we een overeenkomst met u aan waarin afspraken worden vastgelegd.

Financiële zaken

Tijdens uw verblijf bij Visio Het Loo Erf betaalt u geen eigen bijdrage voor overnachtingkosten, gebruik kamer, maaltijden, koffie en thee.

Visio Het Loo Erf is niet aansprakelijk voor enige schade, verlies of diefstal van uw persoonlijke bezittingen. Dit geldt ook voor schade ontstaan buiten therapietijden indien u gebruik maakt van een (leen)fiets dan wel ruimten van Visio Het Loo Erf, zoals de fitnesszaal. U draagt daarin altijd uw eigen verantwoordelijkheid.

Visio Het Loo Erf adviseert u een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren af te sluiten indien u deze nog niet hebt.

Vakantie

Uit onze ervaring weten we dat de revalidatie het meest efficiënt is zonder onderbrekingen. Om u toch tijdens uw revalidatie periode een vakantie mogelijkheid te bieden, hanteren wij de regel van één week vakantie per vier maanden revalidatie.

Revalidantenraad, Domeinraad Cliënten en BOR

Visio Het Loo Erf heeft een Revalidantenraad. Deze raad behandelt wensen en klachten van cliënten tijdens hun verblijf bij Visio Het Loo Erf en probeert die via een driewekelijks overleg met een Manager Intensieve Revalidatie en de manager Facilitaire Dienst uit te voeren of op te lossen. Belangrijke punten uit het overleg worden door de voorzitter van de

Revalidantenraad woensdagmiddag na de lunch omgeroepen in het restaurant. Goedgekeurde verslagen van de vergaderingen liggen in de eetzaal ter inzage. De Revalidantenraad heeft ook rechtstreeks contact met de wettelijk verplichte Medezeggenschap van cliënten (op dit moment wordt de Cliëntenraad omgevormd tot Domeinraad van cliënten). Ideeën over gewenste veranderingen of klachten kunt u rechtstreeks bespreken met medewerkers en leden van de Revalidantenraad. U kunt uw idee ook onder vermelding van uw naam in de ideeënbus stoppen of aan de digitale ideeënbus mailen.

De Domeinraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle revalidanten (inclusief de cliënten van Visio Het Loo Erf). De Domeinraad overlegt daarover met de directie van Visio Revalidatie & Advies. Ook denkt ze mee over onderwerpen die van belang zijn voor de revalidanten en adviseert ze de directie op grond van de wettelijke bepalingen.

De Belangenvereniging Oud Revalidanten (BOR) organiseert jaarlijks bijeenkomsten voor cliënten die hun revalidatie afgesloten hebben.

Klachtenregeling

Visio staat open voor uw suggesties, kritische opmerkingen en adviezen met als doel de revalidatie in brede zin te optimaliseren. Wij verwachten van u dat u eventuele problemen eerst zelf probeert op te lossen door een gesprek aan te gaan met de betreffende persoon/personen of daarna door een melding aan uw trajectbegeleider of eventueel de manager.

Indien u er niet uitkomt is er een landelijke klachtenregeling Visio. De klachtencommissie kunt u bereiken via het e-mailadres: klacht@visio.org of via telefoonnummer 088 585 85 52.

Het postadres voor schriftelijke klachten is Koninklijke Visio, t.a.v. Klachtencommissie voor cliënten en leerlingen, Postbus 1180, 1270 BD Huizen.

Bij het bespreken van een klacht kan een cliënt hulp vragen van een ombudsfunctionaris van Visio. Deze klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie en geheimhoudingsplicht. De ombudsvrouwen Martine Vos en Natasha Harmusial zijn voor vragen en/of advies rechtstreeks bereikbaar: Martine 06 429 651 68; Natasha 06 469 389 78.

Afmelden

Het kan voorkomen dat u de revalidatie(week) door persoonlijke omstandigheden of ziekte moet onderbreken. Neem in dit geval contact op met de trajectbegeleiders via 088 585 57 77 tussen 08.30 en 17.00 uur. Zij helpen u met uw afmelding.

Meer informatie

Indien u na het lezen van deze informatiebrochure vragen hebt, kunt u contact opnemen met onze afdeling Planning. Telefoon: 088 - 585 62 00. U kunt ook een e-mail sturen naar planningVHLE@visio.org

Visio Het Loo Erf

Waldeck-Pyrmontstraat 31
7315 JH Apeldoorn

T: 088 585 62 00

E: infovisiohetlooerf@visio.org
www.visio.org

Visio Het Loo Erf is een onderdeel van Koninklijke Visio, expertisecentrum voor slechtziende en blinde mensen.

BIJLAGE I

Uw geleidehond bij Visio Het Loo Erf

Wanneer u een geleidehond hebt, neemt u deze vanzelfsprekend mee naar Visio Het Loo Erf. Om ervoor te zorgen dat de aanwezigheid van uw hond (en eventuele andere honden) niet leidt tot welke vorm van overlast dan ook, willen wij de volgende regels aan u kenbaar maken.

1. Uw hond wordt bij Visio Het Loo Erf alleen toegelaten als u hem daadwerkelijk als geleidehond gebruikt. Andere honden (huisdieren) zijn niet toegestaan.
2. Het uitlaten van uw hond op het terrein van Visio Het Loo Erf mag alleen op het speciaal daarvoor aangewezen uitlaatveld. Dit is een afgebakend stuk van het sportveld.
3. U mag uw hond laten spelen op het sportveld, maar niet op andere delen van het terrein.
4. Andere revalidanten mogen geen last ondervinden van uw hond.
5. Het is niet toegestaan uw hond mee te nemen naar de keukens van de afdeling ergotherapie.
6. Uw hond wordt tijdens de maaltijden alleen in de eetzaal toegelaten als hij u begeleidt naar een zitplaats. In dat geval loopt hij in tuig met beugel.
7. In verband met de hygiëne is het niet toegestaan dat uw hond in de eetzaal in aanraking komt met etenswaren, op welke wijze dan ook. Voeren uit de hand is dus niet toegestaan.
8. Het is niet mogelijk uw hond tijdens het sporten in gebouw Delta mee te nemen, ook niet naar de kleedkamer.
9. In de gebouwen dient u uw hond kort aangelijnd te houden en naast de stoel of onder de tafel te laten liggen wanneer u zelf aan tafel of aan een bureau zit. Dit geldt ook in de avonduren.
10. Het is niet toegestaan uw hond op het beddengoed te laten liggen.