

## Vragen?

Hiervoor kunt u telefonisch contact opnemen via het telefoonnummer 030-6007140

ZorgSpectrum

samen meer mogelijk

# Vraag en antwoord na sluiting van de locaties

Datum: woensdag 25 maart 2020

*Deze vraag en antwoord is gericht aan de cliënt. Daar waar 'u' staat, kan ook 1<sup>e</sup> contactpersoon/familie worden gelezen.*

*In rood ziet u de hoofdstukken waar iets gewijzigd c.q. toegevoegd is ten opzichte van de eerdere versie*

## Vragen over nieuwe opnames

Is een rondleiding nog mogelijk?

Zijn er nog nieuwe opnames mogelijk?

Kan de familie een nieuwe bewoner helpen bij de verhuizing?

Mogen spullen van buiten de locatie in?

Met wie spreek ik de opnamedag en opnametijd af?

Opnamegesprek

## Vragen over eten en drinken

Kan ik nog eten in het Grand Café?

## Vragen over wasverzorging, schoonmaak en het uitlaten van de hond

Kunnen familieleden de was voor mij blijven doen?

Als mijn familie zelf schoonmaakte, wie neemt dat over?

Wie kan mijn hond uitlaten?

## Vragen over toegang tot de woning

Kunnen mijn familieleden nog op de locatie komen?

Zijn vrijwilligers welkom?

Mogen de kapper, pedicure of tandarts nog wel komen?

Mag ik naar buiten? Of in de tuin wandelen?

Mag ik een dagje mee naar familieleden?

Mag ik naar een afspraak in het ziekenhuis (polikliniek)?

Ik verblijf hier tijdelijk voor revalidatie: mag ik een thuisdag revalideren?

In Vreeswijk bracht de bakker altijd mijn brood. Kan dit nog steeds?

## Vragen over de post- en medicatiebezorging

Waar kan mijn post naar toe worden gestuurd?

Mag mijn medicatie door de apotheek nog worden afgeleverd op de locatie?

## Vragen over terminale fase en overlijden

Hoeveel mensen mogen bij een cliënt die terminaal is?

Kan een cliënt die bij ons woont thuis overlijden?

Is opbaren nog mogelijk?

Bieden we nog wenselijke laatste zorg?

## Vragen over bewonersactiviteiten

Welke bewonersactiviteiten gaan wel of niet door?

Hoe blijft mijn familie op de hoogte van de dagelijkse activiteiten?

## Vragen over de dagcentra

Zijn de dagcentra nog open?

Samen

Betrokken

Professioneel

## Vragen?

Hiervoor kunt u telefonisch contact opnemen via het telefoonnummer 030-6007140

ZorgSpectrum

samen meer mogelijk

### Vragen van cliënten met thuiszorg

[Geldt de bezoekersregeling ook voor cliënten in de thuiszorg?](#)

[Ik woon zelfstandig en ik ben ziek, krijg ik dan nog hulp?](#)

[Ik heb een therapiebehandeling gepland in jullie locatie. Gaat deze nog wel door?](#)

[Ik heb nu extra behoefte aan een luisterend oor. Wie kan ik bellen?](#)

### Vragen over eventuele besmetting

[Wanneer word ik getest op een mogelijke besmetting?](#)

[Word ik ook getest als er een medebewoner/cliënt besmet is?](#)

[Waar verblijft een cliënt als er sprake is van een besmetting?](#)

### Vragen van u of uw familie

[Hoe informeert ZorgSpectrum mijn eerste contactpersonen?](#)

[Waar kan ik of mijn familie met vragen terecht?](#)

### Vragen over het aanbod van hulp

[Spontaan hulpaanbod van externen of vrijwilligers](#)

[Ideeën-denktank op het gebied van activiteiten en welzijn](#)

## Vragen over nieuwe opnames

Is een rondleiding nog mogelijk?

Nee, een rondleiding is niet meer mogelijk omdat de locaties gesloten zijn voor alle bezoekers. Indien hiervoor al een afspraak stond gepland, dan neemt de medewerker met wie u de afspraak had, met u contact op.

Zijn er nog nieuwe opnames mogelijk?

Ja, dit is nog steeds mogelijk. Indien u ervoor kiest uw opname uit te stellen, heeft dit geen invloed op de wachtlijst.

Kan de familie een nieuwe bewoner helpen bij de verhuizing?

Op de dag van de verhuizing mag één persoon mee de locatie in om u te helpen. Verhuizers die met de spullen van de nieuwe bewoner komen kunnen deze afzetten bij de voordeur. Daar is de huismeester beschikbaar om te helpen bij het transport van de spullen in de locatie zelf. Huismeester en helper dragen tijdens dit werk handschoenen en een mondkapje.

Mogen spullen van buiten de locatie in?

Verhuisspullen die de nieuwe bewoner/cliënt meeneemt vanuit huis worden zo nodig gereinigd. Hiervoor dragen onze schoonmakers en huismeesters zorg.

Met wie spreek ik de opnamedag en opnametijd af?

Afdeling Klantadvies stemt met u en het zorgteam de opnamedag en de opnametijd af.

Opnamegesprek

Het opnamegesprek vindt plaats op uw eigen kamer.

Samen

Betrokken

Professioneel

## Vragen?

Hiervoor kunt u telefonisch contact opnemen via het telefoonnummer 030-6007140

ZorgSpectrum

samen meer mogelijk

## Vragen over eten en drinken

### Kan ik nog eten in het Grand Café?

Wij adviseren u om uw maaltijden op uw eigen appartement te gebruiken. Op enkele locaties wordt door de betrokken hoofden gekeken hoe u in kleine groepjes op gepaste afstand van elkaar kunt eten. Hiervoor gebruiken we ook andere ruimtes in de locaties.

In een aantal locaties is er op dit moment sprake van isolatie van (een deel van) de cliënten vanwege (vermoeden van) besmetting. Voor cliënten in deze locaties geldt dat zij de maaltijd aangeboden krijgen op hun kamer of appartement.

## Wasverzorging, schoonmaak en hond uitlaten

### Kunnen familieleden de was voor mij blijven doen?

Ja zeker, dat kan en we hopen dat u dit ook wilt blijven doen. Het biedt u en uw familieleden ook de gelegenheid om een extraatje in de tas met schone was te doen, zoals bijvoorbeeld een briefje of een foto. Op woensdagmiddag tussen 16.30 - 17.30 uur en op zaterdagochtend tussen 11.00 - 12.00 uur kan de vuile was door uw familie worden opgehaald. Tevens kan de schone was worden teruggebracht bij de voordeur van de locatie. Graag de tas voorzien van een A4 met duidelijk de naam bewoner, woning/afdeling en kamer- of appartement nummer erop. Wij vragen u om 1,5 meter afstand te houden bij de voordeur. Een medewerker regelt dat de was op de goede plek klaar wordt gezet. Gedurende deze periode is iemand bij het wasgoed aanwezig.

### Als mijn familie zelf schoonmaakte, wie neemt dat over?

De schoonmaakwerkzaamheden die familieleden voor u deden zullen door onze medewerkers worden overgenomen. Dit geldt niet voor de huurders van Viveste (Het Haltna Huis) en Lekstede wonen (Hof van Batenstein) die geen zorg via een volledig pakket thuis ontvangen.

### Wie kan mijn hond uitlaten?

Sommige bewoners hebben op hun appartement een hondje, die zij gezien de maatregelen niet meer zelf kunnen uitlaten. Via onze oproep 'Ik bied mijn hulp aan' kunnen we u in contact brengen met een vrijwilliger die uw hond uitlaat. In onderling overleg kan een medewerker uw hond naar de voordeur brengen, waarna de vrijwilliger uw hond buiten uitlaat en weer terugbrengt. Indien u hiervan gebruik wilt maken kunt u contact opnemen met [ikwilhelpen@zorgspectrum.nl](mailto:ikwilhelpen@zorgspectrum.nl)

## Toegang tot de woning

### Kunnen mijn familieleden nog op de locatie komen?

Nee, dat kan helaas niet. Alle voordeuren van de locaties zijn gesloten. De digitale sleutel die mantelzorgers hebben van een locatie is aangepast, zodat deze niet meer kan worden gebruikt.

In Hof van Batenstein hebben ook huisartsen hun praktijk en zit een apotheek, dus die moeten toegankelijk blijven. Er zit iemand bij de ingang die de toegang tot de woningen en appartementen bewaakt.

Ook in Hof van Batenstein en Het Haltna Huis zijn in overleg met de woningcorporaties Lekstede Wonen en Viveste de maatregelen aangescherpt. Voor de huurders van de appartementen geldt eveneens dat bezoek niet is toegestaan. De huurders hebben hierover een brief ontvangen van de corporatie. Als huurders vragen hebben voor ZorgSpectrum kunnen zij bellen met 030 6007140.

Samen

Betrokken

Professioneel

## Vragen?

Hiervoor kunt u telefonisch contact opnemen via het telefoonnummer 030-6007140

ZorgSpectrum

samen meer mogelijk

### Zijn vrijwilligers welkom?

Nee, helaas ook vrijwilligers kunnen niet meer op de locatie komen.

### Mogen de kapper, pedicure of tandarts nog wel komen?

De kapper en pedicure niet, de tandarts alleen in acute situaties.

Uitsluitend voor *medisch noodzakelijke pedicure-behandelingen* kan er een door ons gecontracteerde pedicure worden ingeschakeld.

### Mag ik naar buiten? Of in de tuin wandelen?

U kunt gebruik maken van de binnentuinen en balkons. Terrassen bij de ingang van de locatie mogen niet gebruikt worden. Dit geldt ook voor rokers. Ook hierbij geldt het voorschrift dat er onderling 1,5 m afstand wordt gehouden.

De tuin in Hof van Batenstein is uitsluitend toegankelijk voor cliënten. Het is daarom niet mogelijk om het hek ook voor familie open te stellen.

### Mag ik een dagje mee naar familieleden?

Als u de locatie verlaat, kunt u daarna niet meer de locatie in. Dit is een strikte regel waarop wij geen uitzondering kunnen maken. Dit geldt voor cliënten die bij ons wonen, maar ook voor mensen die tijdelijk bij ons verblijven.

### Mag ik naar een afspraak in het ziekenhuis (poliklinische behandeling)?

Nee, tenzij dit medisch noodzakelijk is. Dit is ter beoordeling van de Specialist Ouderengeneeskunde. Door veel ziekenhuizen is overigens zelf de maatregel ingesteld dat afspraken die niet medisch noodzakelijk zijn, worden geannuleerd.

### Ik verblijf hier tijdelijk (revalidatie). Mag ik een dag thuis revalideren?

Nee, dit is helaas niet mogelijk. In overleg met bijvoorbeeld de fysiotherapeut of ergotherapeut is het wel mogelijk om uw thuissituatie via foto en video in kaart te brengen zodat de voorbereidingen voor eventueel noodzakelijke aanpassingen in uw woning alvast in gang gezet kunnen worden.

### In Vreeswijk bracht de bakker altijd mijn brood. Kan dit nog steeds?

Brood en banketservice van Lagen leverde aan een aantal bewoners in locatie Vreeswijk (particulier) brood etc. De bakker ziet af van levering tijdens de coronacrisis, omdat hij dan niet af kan rekenen.

## Post- en medicatiebezorging

### Waar kan mijn post naar toe worden gestuurd?

Post kan rechtstreeks in de brievenbus van de locatie worden gedaan.

Als mensen post willen versturen, dan graag via het Postbus 1175, 3430 BD Nieuwegein.

Wij verzoeken u naast de naam ook de woning te noteren. Wilt u er rekening mee houden dat wij uw post pas na een aantal uur verspreiden? Dit heeft te maken met het feit dat het coronavirus wel enige tijd kan overleven op diverse materialen. Zie ook informatie RIVM.

Samen

Betrokken

Professioneel

## Vragen?

Hiervoor kunt u telefonisch contact opnemen via het telefoonnummer 030-6007140

ZorgSpectrum

samen meer mogelijk

## Mag medicatie door de apotheek nog worden afgeleverd op locatie?

Ja dat mag. De apotheker mag de locatie in. De medicatie wordt afgeleverd in de daarvoor algemene bestemde ruimte. De apotheek komt niet op afdelingen of woningen.

## Terminale fase en overlijden

### Hoeveel mensen mogen bij een cliënt die terminaal is?

Landelijk is bepaald dat de strikte bepalingen rondom bezoek niet gelden voor de terminale fase. We hebben besloten dat er per dagdeel twee personen aanwezig mogen zijn. Hygiënevoorschriften dienen nadrukkelijk in acht te worden genomen.

### Kan een cliënt die bij ons woont thuis overlijden?

Ja, in goed overleg kan de cliënt en de familie ervoor kiezen de cliënt in de thuissituatie te laten overlijden.

### Is opbaren nog mogelijk?

Nee, opbaren is helaas niet meer mogelijk. Bij overlijden zorgt de begrafenisondernemer voor een spoedig vervoer naar het uitvaartcentrum.

### Bieden we nog wenselijke laatste zorg?

Ja, het is mogelijk om samen met familie de wenselijke laatste zorg te bieden (max. twee familieleden).

## Vragen over bewonersactiviteiten

### Welke bewonersactiviteiten gaan wel of niet door?

We vinden het belangrijk om de reguliere bewonersactiviteiten in het kader van welzijn zoveel als mogelijk door te laten gaan. Daarbij kiezen we zo veel mogelijk om in kleine groep van dezelfde samenstelling bijeen te komen, waarbij de onderlinge afstand van 1,5 m in acht wordt genomen. Bij een vermoeden van besmetting komen de groepsactiviteiten te vervallen.

### Hoe blijft mijn familie op de hoogte van de dagelijkse activiteiten?

Om te laten zien welke activiteiten er op de woningen worden gedaan, wordt het onlineplatform Familienet gebruikt, zie hiervoor ook <https://www.familienet.nl/>. Dit geldt uitsluitend voor de woningen van *Nieuw thuis*. Op deze beveiligde site kunnen 1<sup>e</sup> contactpersonen zich inschrijven. Medewerkers van de woning delen hierop berichten, foto's en video's. Zo blijft u goed op de hoogte van belangrijke en mooie momenten in het dagelijks leven van uw naaste. Er zijn géén kosten aan verbonden. Bent u nog géén lid? Alleen de 1<sup>e</sup> contactpersoon is gemachtigd om zich hiervoor in te schrijven. Hoe? Stuur een mailbericht naar het secretariaat Nieuw thuis, Astrid Farla, via [a.farla@zorgspectrum.nl](mailto:a.farla@zorgspectrum.nl). Vermeld dan alstublieft in dit mailbericht de volgende gegevens:

- het mailadres van u als 1<sup>e</sup> contactpersoon waarop u ook informatie ontvangt (extra controle)
- de naam van de locatie en de woning (a, b, c, etc.) waar uw naaste woont
- de naam van uw naaste

Via het secretariaat ontvangt u dan een automatisch mailbericht van Familienet waarin u kunt bevestigen dat u wilt deelnemen.

Samen

Betrokken

Professioneel

## Vragen?

Hiervoor kunt u telefonisch contact opnemen via het telefoonnummer 030-6007140

ZorgSpectrum

samen meer mogelijk

## Vragen over de dagcentra

### Zijn de dagcentra nog open?

Nee, deze zijn dinsdag 17 maart 2020 gesloten.

## Informatie cliënten met thuiszorg

### Hoe gaan we om met de bezoekersregeling voor cliënten in de thuiszorg?

Hiervoor geldt dezelfde regeling: ook bij wijkverpleging, huishoudelijke hulp en Mobiel Geriatisch Team vinden we het belangrijk dat in de thuisituatie maar één bezoeker aanwezig is. Dit met inachtneming van 1,5 m afstand. Aan cliënten is hierover op maandag 16 maart 2020 een brief verstuurd.

### Ik woon zelfstandig en ik ben ziek, krijg ik dan nog hulp?

Bij allerlei ziekten leveren we natuurlijk zorg. Als u verdacht wordt van corona, dan overleggen we met de huisarts en de GGD. Op basis van dat overleg beslissen we of we zorg kunnen blijven geven of dat er een alternatief noodzakelijk is.

### Ik heb een therapiebehandeling gepland. Gaat deze nog wel door?

Voor cliënten die tijdelijk verblijven op de locaties, gaan deze door. De thuisbezoeken gaan ook door. Cliënten die thuis wonen en voor hun therapie naar de locatie komen, gaan de afspraken alleen door als het mogelijk is om via een aparte ingang naar binnen te komen. Uw behandelaar informeert u hier over.

### Ik heb nu extra behoefte aan een luisterend oor. Wie kan ik bellen?

Uitgeverij Zezz (makers van de website Centrum voor levensvragen) heeft op [Metzorgleven.nl](https://metzorgleven.nl) een overzicht gemaakt van hulplijnen die u kunt bellen als u in thuisisolatie zit.  
<https://metzorgleven.nl/thuisisolatie-deze-hulplijnen-kun-je-bellen/#more-5175>

## Vragen over eventuele besmetting

### Wanneer word ik getest op een mogelijke besmetting?

De Specialist Ouderengeneeskunde (of de huisarts) beslist wanneer een cliënt getest wordt. Op alle locaties zijn testkits beschikbaar die door Saltro worden geleverd. De uitslag hiervan wordt gemeld aan de arts.

### Word ik ook getest als er een medebewoner/cliënt besmet is?

Nee, we volgen hierin de richtlijnen: er vindt alleen een test plaats bij symptomen van koorts en hoesten. Daarnaast is de verwachting dat als een besmetting binnen een groep mensen plaatsvindt (bijvoorbeeld een woning van Nieuw thuis), de kans zeer groot is dat er meerdere bewoners zijn besmet. Ook hiervoor geldt dan de maatregel dat als er sprake is van één of twee bewoners er niet meer getest wordt. Hierin wordt landelijk dezelfde lijn als in een reguliere gezinssamenstelling gehanteerd.

### Waar verblijft een cliënt als er sprake is van een besmetting?

Zodra er sprake is van een vermoeden van een besmetting, is op advies van GGD en RIVM besloten om cliënten te isoleren om het risico van onderlinge besmetting zoveel als mogelijk te beperken. Indien een andere cliënt ziek wordt, betekent dit dat, afhankelijk van de woonsituatie, meer bewoners op hun kamer of appartement blijven.

Samen

Betrokken

Professioneel

## Vragen?

Hiervoor kunt u telefonisch contact opnemen via het telefoonnummer 030-6007140

ZorgSpectrum

samen meer mogelijk

## Vragen van u of uw familie

### Hoe informeert ZorgSpectrum uw eerste contactpersonen?

Bij een (verdenking op) besmetting wordt u en uw contactpersoon persoonlijk geïnformeerd door de behandelend arts.

De andere cliënten in dezelfde woning of afdeling worden middels een brief geïnformeerd. De 1<sup>e</sup> contactpersonen van bewoners Nieuw thuis ontvangen bij grote veranderingen een mailbericht. Daarnaast adviseren wij uw familie de website te blijven volgen voor actuele informatie.

### Waar kan ik of mijn familie met vragen terecht?

Voor uzelf geldt dat u voor vragen bij het hoofd zorg en welzijn terecht kunt. Bij onduidelijkheid mag het centrale nummer (030-6007140) gebeld worden. Wij adviseren familie om bij voorkeur *niet* te bellen met de zorgafdelingen bij een algemene vraag om de zorg te ontlasten. Zij kunnen bij dringende vragen ook contact opnemen met het centrale nummer.

## Vragen over het aanbod van hulp

### Spontaan hulpaanbod van externen of vrijwilligers

De lokale scoutinggroep wil een kaartje sturen naar bewoners, iemand biedt zich aan om boodschappen te doen voor ouderen, een lokale school vraagt of er hulp nodig is.... Het zijn hartverwarmende initiatieven. Wil uw familie hulp bieden? Op de website [www.zorgspectrum.nl](http://www.zorgspectrum.nl) is hiervoor een speciaal meldpunt.

### Ideeën-denktank op het gebied van activiteiten en welzijn

Het is ingrijpend dat we de bezoekersafspraken hebben moeten inperken. Op welke manier kunnen we ervoor zorgen dat u en uw familie nog wel met elkaar in verbinding kunnen blijven staan? Hiervoor is een speciaal team allerlei ideeën aan het uitwerken. Heeft u suggesties? Laat het ons weten via het afdelingshoofd of voor familie via [www.zorgspectrum.nl](http://www.zorgspectrum.nl)

Samen

Betrokken

Professioneel