

Hartelijk welkom

Verhuizen naar een zorginstelling is een ingrijpende gebeurtenis. Niet alleen voor u, maar ook voor uw naaste familie en vrienden.

Wij realiseren ons dat er voor u veel verandert. U komt in een nieuwe leefomgeving met andere mensen om u heen. Uw vertrouwde routine maakt plaats voor nieuwe gebruiken en dat is veelal wennen. U kunt erop vertrouwen dat onze medewerkers u en uw naasten hierbij helpen en terzijde staan. Zij doen hun uiterste best om uw verblijf bij SVRZ zo aangenaam mogelijk te maken.

In deze brochure informeren wij u over een aantal praktische zaken waar u, als cliënt of familie, mee te maken krijgt. De onderwerpen zijn op alfabet gerangschikt. Het is onmogelijk om alles uiteen te zetten in deze brochure, maar u krijgt wel een aardig beeld van alles wat SVRZ u te bieden heeft. Blijft u vooral niet rondlopen met vragen of problemen. Onze medewerkers helpen u graag verder.

Namens alle medewerkers en vrijwilligers heten wij u van harte welkom en hopen wij dat u zich snel, voor zover mogelijk, 'thuis' zult voelen bij ons.

Met vriendelijke groet,

Raad van Bestuur SVRZ
Angela Bras
Dennis de Rijke

Uw contactgegevens

Naam: _____

Postadres: _____

Postcode + Woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____

Telefoonnummer groepswoning/woongroep: _____

E-mail groepswoning / woongroep: _____

Uw regievoerend behandelaar: _____

Uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende

Naam: _____

Telefoonnummer: _____

E-mail: _____

Teamcoach van uw groepswoning/woongroep

Naam: _____

Telefoonnummer: _____

E-mail: _____

A

Administratie

Uw gegevens staan in uw cliëntdossier. Wijzigingen kunt u doorgeven aan uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende die voor de verwerking zorgt. Wijzigingen kunnen zijn:

- adres van uw (wettelijk) vertegenwoordiger;
- adres van uw contactpersonen;
- burgerlijke staat;
- aanvullende diensten van SVRZ zoals bijvoorbeeld wasverzorging en schoonmaak;
- ziektekostenverzekering.

Voor het bieden van geestelijke zorg nemen we in uw dossier ook gegevens op over uw godsdienst of levensovertuiging. Als u dit niet wilt, kunt u dit doorgeven aan uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende. Heeft u vragen over uw factuur van uw persoonsgebonden uitgaven? Neem hiervoor contact op met de financiële administratie van SVRZ via 088 - 887 1000.

Adresgegevens

De adresgegevens van alle SVRZ-locaties kunt u vinden op www.svrz.nl/onze-locaties/.

Algemene voorwaarden

Als u zorg van SVRZ ontvangt, dan ontstaat er een overeenkomst tussen u en SVRZ. Op deze overeenkomst zijn onze algemene voorwaarden en de bijzondere module Zorg met verblijf (Wlz) van toepassing. Deze en andere documenten kunt u vinden via www.svrz.nl/onze-zorg/praktisch/algemene-voorwaarden.

Arbeidsomstandigheden

SVRZ hecht veel waarde aan goede arbeidsomstandigheden voor medewerkers. Het is belangrijk dat zij verantwoord én met plezier, maar ook gezond en veilig hun werk kunnen doen. Dit kan voor u betekenen dat medewerkers tijdens uw verzorging gebruik maken van hulpmiddelen. Denk hierbij aan een douchestoel of een (plafond)tillift.

Arts

Zie het kopje 'Regievoerend behandelaar' en 'Dienst Begeleiding en Behandeling'.

Automatische Externe Defibrillator (AED)

Op alle SVRZ-locaties is een AED aanwezig. Dit is een draagbaar apparaat dat het hartritme kan herstellen bij een hartstilstand. Dit gebeurt door het geven van een elektrische schok.

B

Beëindigen zorg

U kunt op ieder moment de zorg van SVRZ beëindigen. Zo nodig helpen wij u bij het vinden van een andere zorgaanbieder. SVRZ zelf stopt de zorg alleen in zeer uitzonderlijke omstandigheden. Het gaat dan om situaties waarbij afspraken met de cliënt of diens vertegenwoordiger, familie of mantelzorger structureel niet worden nagekomen. Het kan ook gaan om situaties waarbij de veiligheid van onze medewerkers op het spel staat. In deze gevallen volgen we een zorgvuldige procedure om de zorg te beëindigen. Deze staat beschreven in de algemene voorwaarden die u ontvangen heeft bij de zorgovereenkomst. U kunt dit ook nalezen op www.svrz.nl/onze-zorg/praktisch/algemene-voorwaarden.

Begeleiding & Behandeling

Binnen Begeleiding & Behandeling werken verschillende regionale teams van professionals met specifieke kennis en ervaring in de zorg voor ouderen en chronisch zieken. Ook huisartsen in de regio kunnen gebruikmaken van deze kennis om kwetsbare ouderen die thuis wonen bij te staan. De medische behandeling is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar voor cliënten. Binnen deze dienst vallen de volgende behandelaren:

- *Bewegagoog*, voor het stimuleren om in beweging te blijven.
- *Diëtiste*, voor voedingsadviezen.
- *Ergotherapeut*, voor training van de zelfstandigheid en voor adviezen over hulpmiddelen en aanpassingen.
- *Fysiotherapeut*, voor onderzoek, behandeling en begeleiding van belemmeringen of klachten op het gebied van bewegen. De fysiotherapeut wordt ondersteund door therapiebegeleiders.
- *Geestelijk verzorger*, voor geestelijke ondersteuning.
- *Logopedist*, voor slikstoornissen en spraak- en taalproblemen
- *Maatschappelijk werk*, voor ondersteuning bij psychosociale problemen en concrete vragen over bijvoorbeeld opname, het aanvragen van voorzieningen en financiën.
- *Mondhygiënist*, zie het kopje 'mondzorg'.
- *Pedicure*, voor voet- en nagelverzorging.
- *Psycholoog*, voor behandeling of begeleiding bij problemen die te maken hebben met geheugen, stemming of verwerking van een traumatische gebeurtenis of verlies.
- *Specialist ouderengeneeskunde*, deze gespecialiseerde arts begeleidt en behandelt kwetsbare ouderen met meerdere chronische ziekten en ingewikkelde gezondheidsproblemen.

Sommige specialisten ouderengeneeskunde van SVRZ zijn gespecialiseerd in revalidatiezorg, dementiezorg, palliatieve zorg of samenwerking met huisartsen in de eerstelijnszorg. Binnen het verpleeghuis is de specialist ouderengeneeskunde hoofdbehandelaar en naast de raad van bestuur verantwoordelijk voor het totale medische beleid binnen SVRZ.

- *Specialist ouderengeneeskunde*, deze gespecialiseerde arts begeleidt en behandelt kwetsbare ouderen met meerdere chronische ziekten en ingewikkelde gezondheidsproblemen. Sommige specialisten ouderengeneeskunde van SVRZ zijn gespecialiseerd in revalidatiezorg, dementiezorg, palliatieve zorg of samenwerking met huisartsen in de eerstelijnszorg. Binnen het verpleeghuis is de specialist ouderengeneeskunde hoofdbehandelaar en naast de raad van bestuur verantwoordelijk voor het totale medische beleid binnen SVRZ.
- *(basis)Arts*, een (basis)arts komt vaak ervaring opdoen in ouderenzorg of is nog in opleiding voor specialist ouderengeneeskunde. Een basisarts werkt onder supervisie van de specialist ouderengeneeskunde.
- *Physician Assistant*, Physician assistants zijn ervaren hbo-verpleegkundigen of behandelaren die daarnaast een masteropleiding hebben gevolgd. Physician assistants hebben een brede medische kennis en ervaring en zijn zelfstandig bevoegd voor het verlenen van medische zorg en behandeling. Bij SVRZ werken de physician assistants op de afdelingen geriatrische revalidatie. De physician assistant heeft meestal de rol van regievoerend behandelaar.

- *Verpleegkundig Specialist*, dit zijn ervaren hbo-verpleegkundigen die daarnaast een masteropleiding hebben afgerond. Dit kan zijn in de richting Algemene GezondheidsZorg (AGZ) en/of Geestelijke GezondheidsZorg (GGZ). Zij zijn zelfstandig bevoegd voor het verlenen van verpleegkundige zorg en medische behandeling binnen hun deskundigheidsgebied. Binnen SVRZ werken verpleegkundig specialisten in de groepswoningen voor mensen met dementie, woongroepen somatiek en specifieke doelgroepen zoals bijvoorbeeld Korsakov en dementie op jonge leeftijd. Vaak heeft een verpleegkundig specialist de rol van regievoerend behandelaar.
- *Doktersassistenten en medisch secretaresses*, de doktersassistenten en medisch secretaresses van de Dienst Begeleiding en Behandeling zorgen voor de praktische en administratieve ondersteuning. Ze beantwoorden telefonische oproepen en zorgen ervoor dat iedereen bij de juiste persoon terecht komt. Zij houden de cliëntendossiers en de agenda's op orde, plannen afspraken, maken verslaglegging van overleggen, beheren de medicijnvoorraad en onderhouden de contacten met de apotheek.

De behandelaren komen zoveel mogelijk naar u toe. SVRZ heeft in de grotere locaties ook oefenruimtes waar u behandeld kunt worden. De behandelaren werken nauw met elkaar samen om uw behandeling zo goed mogelijk uit te voeren. Een persoonlijk gesprek met hen is altijd mogelijk. Ook cliënten zonder een verblijfsindicatie en cliënten met een indicatie voor verblijf zonder behandeling kunnen gebruik maken van hun diensten. Het gaat hier om cliënten met geriatrische problematiek of cliënten die na revalidatie weer

naar huis gaan. Dit geldt ook voor cliënten met een indicatie voor dagbesteding. Vergoeding vindt dan plaats vanuit de zorgverzekering van de cliënt.

Zie ook het kopje 'geestelijke zorg', 'mondzorg' en 'pedicure'.

Bewindvoering

Kunt u zelf uw financiën niet meer beheren of regelen? U kunt iemand in uw omgeving aanwijzen om bewindvoerder te worden voor u. Dit kan ook een professionele bewindvoerder zijn die aangewezen wordt door de rechter als u hier zelf geen beslissing meer in kunt nemen. Een bewindvoerder beslist alleen over financiële zaken en is benoemd door de rechter. De maatschappelijk werker kan u hier meer over vertellen.

Zie ook het kopje 'contactpersoon', 'vertegenwoordiger', 'mentor', 'curator'.

Bezoek

Langdurig verblijf

Er zijn geen vaste bezoektijden in de woningen waar cliënten langdurig verblijven. Om de rust te bewaren in de huiskamers en ontmoetingsruimten ontvangen we daar geen bezoek. Er zijn diverse ruimtes voor het ontvangen van bezoek; de eigen kamer van de cliënt, het Grand-café of restaurant of een andere ruimte waar geen andere cliënten verblijven. Uitzonderingen en maatwerk zijn mogelijk als de situatie daarom vraagt. We stellen het ook op prijs als u rekening houdt met de momenten dat cliënten verzorgd worden, aan tafel gaan of een behandeling krijgen van bijvoorbeeld een fysiotherapeut.

Geriatrische Revalidatie (GR)

Komt u op bezoek bij iemand die verblijft op een revalidatieafdeling van SVRZ? Op deze afdelingen in de locaties SVRZ Ter Valcke, SVRZ Ter Schorre en SVRZ 't Gasthuis hanteren we wel bezoektijden om het revalidatieprogramma zo min mogelijk te verstoren. U bent welkom op de volgende tijden:

- Maandag t/m vrijdag: 15.00 – 20.00 uur.
- Zaterdag en zondag: 11.00 – 20.00 uur.
- Liever geen bezoek tijdens de maaltijden.

Zie ook het kopje 'cliëntportaal'.

Brandveiligheid

Als er brand uitbreekt krijgen diverse medewerkers een brandmelding. Voor elke locatie is een ontruimingsplan opgesteld. In geval van brand treedt dit plan in werking en weten de medewerkers hoe zij moeten handelen. Blijf voor uw eigen veiligheid bij een brandalarm op uw kamer en houd de deur dicht. Ontdekt u zelf een brand? Alarmeer de medewerkers en volg hun instructies. Jaarlijks vinden er oefeningen plaats.

C

CAK

Voor langdurig verblijf in een zorglocatie van SVRZ betaalt u een eigen bijdrage aan het CAK. De precieze hoogte van uw eigen bijdrage hangt onder andere af van uw inkomen en vermogen. Dit geldt niet voor cliënten die geriatrische revalidatie (GR) en eerstelijns verblijf (ELV) ontvangen. Zij betalen wel het eigen risico van hun zorgverzekering. Het CAK (Centraal Administratie Kantoor) bepaalt en int de eigen bijdrage. Voor vragen over de eigen bijdrage of fouten in de rekeningen kunt u bellen met het CAK: 0800 0087.

CIZ

Het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) bepaalt of u in aanmerking komt voor zorg uit de Wet langdurige zorg (Wlz). Met een indicatie van het CIZ weet u hoeveel zorg u kunt krijgen en in welke vorm. Kijk voor meer informatie op www.ciz.nl of bel 088 – 78 91 000. SVRZ regelt vervolgens dat u de zorg krijgt waar u recht op heeft.

Zie ook het kopje ‘Wet langdurige zorg’ en ‘indicatie’.

Cliëntdossier

SVRZ maakt gebruik van een elektronisch cliëntdossier. In uw elektronische dossier staat uw zorgplan en rapportage en ook uw agenda met daarin alle afspraken die voor u gemaakt zijn. U kunt uw cliëntdossier online inzien door gebruik te maken van het cliëntportaal. Kunt u dit niet zelf? Vraag dan uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende dit samen met u door te nemen zodat uw meteen antwoord op uw vragen krijgt. U kunt ook uw eerste contactpersoon of naasten toestemming geven uw dossier in te zien. Cliënten die tijdelijk bij SVRZ verblijven kunnen alleen de agenda, prikbord en basisgegevens inzien via het cliëntportaal. Het zorgplan kunt u samen met de persoonlijk begeleider of contactverzorgende inzien. Het medisch dossier kunt u alleen inzien samen met een medisch behandelaar.

Zie ook het kopje ‘inzagerecht’, ‘zorgplan’ en ‘cliëntportaal’.

Cliëntondersteuning

Binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) kunt u gratis onafhankelijke ondersteuning krijgen bij vragen over zorg of om met u mee te gaan naar een zorgplanevaluatie. De cliëntondersteuner denkt met u mee over de zorg en betreft waar mogelijk uw sociale netwerk bij het zoeken naar oplossingen. Bovendien geeft de ondersteuner advies over het zorgaanbod in de regio, verschillende zorgvormen,

cliëntrechten en eventuele wachtlijsten. En nog veel meer. U kiest zelf van wie u de ondersteuning wilt ontvangen:

- Zorgkantoor: 088 555 71 10 / www.cz.nl/zorgkantoor
- Adviespunt Zorgbelang: 0900-2438181
www.adviespuntzorgbelang.nl

Zie ook het kopje 'Wet langdurige zorg'.

Cliëntenraad

Voor elk cluster van SVRZ is een cliëntenraad actief. Deze raad behartigt de collectieve belangen van de cliënten. De leden zetten zich in voor kwalitatief goede zorg en proberen zo een goed woon- en leefklimaat te bevorderen. De raad bestaat uit leden en een onafhankelijke voorzitter. De voorzitter is ook lid van de centrale cliëntenraad van SVRZ. Kijk voor meer informatie op onze website: www.svrz.nl/over-ons/clientenraad/.

Cliëntenrecht

Cliëntenrechten zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Deze wetten regelen de relatie tussen de cliënt en de zorgverlener.

Cliëntervaringsgesprekken

SVRZ vindt het belangrijk om te weten of u tevreden bent over de zorg die u ontvangt. Daarom voeren wij verspreid over twee jaar met alle cliënten die langdurige zorg ontvangen een cliëntervaringsgesprek. Deze gesprekken worden gevoerd door medewerkers van SVRZ met ervaring in de zorg. Zij zijn onafhankelijk omdat ze op een andere locatie werken en dus niet betrokken zijn bij uw dagelijkse zorg. Zij houden de gesprekken in uw eigen vertrouwde omgeving. Diverse aandachtsgebieden komen tijdens

het gesprek aan bod. Op basis van de complimenten, verbeterpunten en verhalen maakt de gespreksvoerder een verslag zonder daarin namen te noemen. De teamcoach gaat daarna met medewerkers in gesprek over de complimenten en verbeterpunten. De resultaten worden ook verwerkt in een analyse voor het management van SVRZ waarmee wij kunnen sturen op het beleid. *Zie ook het kopje 'klanttevredenheid'.*

Cliëntportaal

SVRZ biedt u de mogelijkheid om uw zorgplan en de bijbehorende rapportages op ieder moment van de dag in te zien. Via een computer, laptop of tablet kunt u uw persoonlijke gegevens, uw agenda en uw zorgplan inzien. U kunt ervoor kiezen om ook uw naasten inzage te geven in (delen van) uw dossier. In het informatiepakket voor nieuwe cliënten zit een folder over het cliëntportaal met daarin uitleg hoe u zich voor het cliëntportaal kunt aanmelden. Cliënten die tijdelijk bij SVRZ verblijven kunnen alleen hun basisgegevens, agenda en prikbord zien in het cliëntportaal. Het zorgplan komt uit een ander systeem waar u samen met de zorg of een medewerker van Begeleiding & Behandeling naar kunt kijken. U kunt ook direct op onze website kijken www.svrz.nl/clientportaal. Voor vragen over het cliëntportaal kunt u op werkdagen bellen naar 0900 - 78 79 777 of mailen naar clientportaal@svrz.nl. *Zie ook de kopjes 'inzagerecht', 'zorgplan' en 'cliëntdossier'.*

Compliment

Zie het kopje 'klanttevredenheid'.

Contactpersoon

SVRZ wil graag weten wie uw contactpersoon is die wij kunnen

betrekken bij uw zorg. Dit kan tevens uw wettelijk vertegenwoordiger zijn maar dit hoeft niet. Wij nemen contact op met uw contactpersoon als de situatie hierom vraagt. We verwachten van de contactpersoon dat hij of zij de andere familieleden op de hoogte houdt. Voor financiële zaken kunt u, als u dat wenst, iemand anders aanwijzen of een bewindvoerder benoemen.

Zie ook de kopjes 'bewindvoering', 'curator', 'vertegenwoordiger', 'mentor'.

Curator

Een curator kan namens zijn cliënt beslissingen nemen over bijna ieder onderwerp, zowel zorg als financiën. Een curator treedt automatisch op als wettelijk vertegenwoordiger en contactpersoon en is benoemd door de rechter.

Zie ook de kopjes 'bewindvoering', 'contactpersoon', 'vertegenwoordiger', 'mentor'.

D

Diefstal

Zie de kopjes 'kostbaarheden' en 'geld'.

E

Eerstelijnsverblijf (ELV)

Eerstelijnsverblijf is bedoeld voor mensen met ouderdomsklachten, die kortdurend opgenomen moeten worden, voor behandeling en zorg. Het doel is zo snel mogelijk weer naar huis te gaan. Het kan gaan om de volgende situaties:

1. Na een ziekenhuisopname totdat u voldoende hersteld bent om weer naar huis te gaan. De behandelend specialist uit het ziekenhuis verwijst u door.
2. Als het thuis tijdelijk niet meer gaat, omdat u kortdurende behandeling en observatie nodig heeft. Uw huisarts verwijst u door.
 - Valt onder: de Zorgverzekeringswet (ZvW).
 - Wordt geregeld door: huisarts, medisch specialist in samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde van SVRZ.
 - Aanvraag via: maatschappelijk werk SVRZ.

U kunt bij SVRZ terecht voor eerstelijnsverblijf in:

- SVRZ Ten Anker, zorgcentrum in Tholen
- SVRZ 't Gasthuis, centrum voor zorg en revalidatie in Middelburg
- SVRZ Ter Schorre, centrum voor zorg en revalidatie in Terneuzen
- SVRZ Ter Valcke, centrum voor zorg en revalidatie in Goes
- SVRZ Maartenshof, zorgcentrum in St. Maartensdijk.

Vanuit de regeling Eerstelijns Verblijf (ELV) biedt SVRZ ook palliatief terminale zorg aan. *Zie ook het kopje 'palliatieve zorg'.*

Eigen bijdrage

Bij zorg uit de Wet langdurige zorg (Wlz) heeft u te maken met een eigen bijdrage. *Zie ook het kopje 'CAK' en 'eigen risico'.*

Eigen risico

Bij zorg via de Zorgverzekeringswet heeft u te maken met uw eigen risico. Hoe hoog uw eigen risico is kunt u zelf bepalen wanneer u uw zorgverzekering afsluit. U kunt dit navragen bij uw zorgverzekeraar.

Elektrische apparatuur

In verband met de veiligheid vragen wij u alle elektrische apparatuur te laten controleren door de huismeester. Denk hierbij aan verlengsnoeren, schemerlampen, televisie, föhn, scheerapparaat, waterkoker en koffiezetapparaat. Als uw apparatuur niet voldoet aan de geldende norm (NEN 3140) is het niet veilig en keurt de huismeester het af en mag u het niet gebruiken in gebouwen van SVRZ. Voor uw eigen veiligheid en die van andere cliënten en onze medewerkers. Als u het niet eens bent met de mening van de huismeester dan kan SVRZ advies vragen aan een onafhankelijke inspecteur. SVRZ heeft een overeenkomst met een extern inspectie- en keuringsbedrijf. Dit bedrijf keurt periodiek alle apparatuur van de locatie waar u verblijft. Dit bedrijf keurt ook uw apparatuur. De huismeester begeleidt het keuringsbedrijf.

E-mail

Via het Wi-Fi netwerk van SVRZ kunt u uw persoonlijke e-mail afhandelen. Het netwerk heet SVRZWIFI en heeft als beveiligingscode wifisvrz.

Zie ook het kopje 'Wi-Fi'.

Eten en drinken

Lekker eten en drinken, dat vinden we belangrijk bij SVRZ. Onze medewerkers doen hun best om ieder dag weer smakelijke maaltijden klaar te maken. Volgt u een dieet, heeft u voedingsallergieën of heeft u andere speciale voedingswensen? Geef het door aan uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende. Samen met u kijken we naar de mogelijkheden. SVRZ voldoet aan alle wetten en hygiënevoorschriften op het gebied van eten en drinken. Informatie over de restaurants en Grand-café's van SVRZ vindt u op onze website: www.svrz.nl/onze-locaties/.

Ethische waarden

Wat is voor u van belang om een humaan leven te kunnen leiden? Wat heeft u nodig, om een leven te leiden dat bij u past? We vinden het belangrijk dat iedere cliënt zichzelf kan zijn bij SVRZ. Het handelen van onze medewerkers is gebaseerd op deze vragen en de kernwaarden van SVRZ; Nabijheid, Vrijheid, Verantwoordelijkheid en Gelijkwaardigheid. Kijk voor meer informatie over de visie en kernwaarden op onze website www.svrz.nl/over-ons/visie-missie-en-kernwaarden/ .

Euthanasie

Bij euthanasie wordt het leven van een cliënt op verzoek van de cliënt op een waardige manier beëindigd door het toedienen van medicatie. Een verzoek om euthanasie leidt lang niet in alle gevallen tot toepassing ervan. Volgens de Nederlandse wet mag dat bij uitzichtloos en ondraaglijk lijden. SVRZ heeft een euthanasiebeleid om binnen de strenge wettelijke kaders uitvoering te geven aan euthanasie. Euthanasie is altijd uit vrije wil en dus op uitdrukkelijk verzoek van de cliënt. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw regiovoerend behandelaar.

Zie ook kopje 'palliatieve zorg'.

Evenementen

In alle locaties van SVRZ worden regelmatig evenementen georganiseerd. Op onze website maken we deze evenementen bekend. Bij de evenementen staat vermeld of het alleen toegankelijk is voor cliënten of dat andere belangstellenden ook welkom zijn: www.svrz.nl/evenementen-en-activiteiten/.

F

Fitness

Op onze website kunt u bij de locatie waar u verblijft zien of er een voorziening voor fitness aanwezig is.

www.svrz.nl/onze-locaties/.

Financiën

Persoonsgebonden kosten

Als uw familie u daar niet bij kan helpen, kunt u met uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende afspraken maken over de aanschaf van persoonlijke spullen zoals toiletartikelen en kleding.

Automatische incasso

SVRZ gebruikt een machtigingsformulier om uw persoonsgebonden kosten maandelijks af te schrijven van uw IBAN rekeningnummer. U ontvangt hiervan een gespecificeerd overzicht. U kunt gebruik maken van een aantal aanvullende diensten zoals bijvoorbeeld het wassen, repareren en labelen van uw kleding. Bij opname kunt u uw keuze aangeven op het daarvoor bestemde formulier. U kunt alleen deelnemen als u daarvoor een machtiging afgeeft. Als u tijdens verblijf iets wil wijzigen dan kunt u dit doorgeven aan uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende.

Folders

SVRZ heeft folders over alle zorgdiensten en andere zaken zoals de cliëntenraad of vrijwilliger worden. Wilt u de folders lezen, downloaden of printen? Ga dan naar www.svrz.nl/over-ons/folders-en-brochures of scan de QR-code hieronder.



Fotografie- of filmtoestemming

- SVRZ laat regelmatig foto's maken voor gebruik in officieel drukwerk zoals folders maar ook voor de website. We vragen daar altijd schriftelijk toestemming voor aan de personen die gefotografeerd of gefilmd worden.
- De toestemming voor foto's in de nieuwsbrieven, intranet en social media leggen we niet schriftelijk vast. De fotograaf vraagt voorafgaand aan het nemen van de foto mondeling toestemming.
- Wij verzoeken familie en relaties rekening te houden met de privacy van cliënten bij het maken en verspreiden van foto's en filmopnames.
- Als u daar toestemming voor geeft, voegen we een (pas)foto toe aan uw zorgdossier.

G

Geestelijke zorg

De geestelijke verzorger van SVRZ kan u terzijde staan bij levensvragen, geloofsvraagstukken en familievraagstukken. Als u hier behoefte aan heeft kunt u via uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende een afspraak maken. Ook uw familieleden kunnen bij deze medewerker terecht. SVRZ heeft respect voor ieders levensovertuiging maar heeft als organisatie geen signatuur. *Zie ook het kopje 'kerk' en 'herdenkingsbijeenkomst'.*

Geheimhouding medewerkers

Zie het kopje 'Privacy'.

Geriatrische Revalidatie (GR)

GR is gespecialiseerde revalidatie voor ouderen. Het doel is om u na een ziekenhuisopname te helpen om terug te keren naar huis.

- Valt onder: de Zorgverzekeringswet (Zvw).
- Wordt geregeld door: de medisch specialist in samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde van SVRZ.
- Aanvraag via: maatschappelijk werk van SVRZ.
SVRZ biedt geriatrische revalidatie in drie locaties:
 1. SVRZ 't Gasthuis, centrum voor zorg en revalidatie in Middelburg.
 2. SVRZ Ter Schorre, centrum voor zorg en revalidatie in Terneuzen.
 3. SVRZ Ter Valcke, centrum voor zorg en revalidatie in Goes.

Giften

Bent u tevreden over de zorg bij SVRZ? En wilt u dit tot uiting brengen door een gift te doen? Dat stellen wij zeer op prijs. Medewerkers van SVRZ mogen zelf geen giften aannemen. Kijk op onze website hoe u een gift kunt doen: www.svrz.nl/giften/. Wij zorgen ervoor dat uw bijdrage een bestemming krijgt die ten goede komt aan de cliënten.

Grand-café

Kijk voor informatie over de Grand-café's van SVRZ op onze website www.svrz.nl.

H

Herkenbaarheid

U kunt medewerkers en vrijwilligers van SVRZ herkennen aan de naambadge of werkkleding die zij dragen.

Zie ook het kopje 'werkkleding'.

Huisdieren

Uw huisdier is van harte welkom, als u zelf of uw naasten de verzorging kunnen uitvoeren. Uw huisdier mag ook geen problemen opleveren voor andere cliënten. Denk hierbij aan cliënten en medewerkers met allergieën. Ook de hygiëne op de locatie mag niet in het geding komen. Overleg de mogelijkheden met uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende.

Huismeester

De huismeester lost kleine technische storingen aan eigendommen van SVRZ op en is beschikbaar voor kleine reparaties. Geef storingen door aan een van de medewerkers.

Huisregels

Om uw aanwezigheid bij SVRZ zo aangenaam mogelijk te maken en te houden, heeft SVRZ een aantal huisregels opgesteld. Deze gelden in alle gebouwen van SVRZ en zijn bedoeld voor alle aanwezigen, dus zowel cliënten als medewerkers, maar ook bezoekers en leveranciers. U kunt de huisregels vinden bij de ingang van alle SVRZ gebouwen.

Hulpmiddelen

- Heeft u een hulpmiddel nodig dat voor u op maat is gemaakt? Bijvoorbeeld een aangepaste rolstoel.
- Heeft u een hulpmiddel nodig dat alleen door u kan worden gebruikt vanwege uw ziekte of aandoening?

Als u bij SVRZ woont, regelt de ergo- of fysiotherapeut van SVRZ deze hulpmiddelen. Voor meer informatie of vragen hierover kunt u terecht bij uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende.

Zie ook het kopje 'wet langdurige zorg' en 'rolstoelen'.

I

Ideeën en suggesties

Uw ideeën en suggesties zijn van harte welkom. Onze medewerkers nemen ze graag in ontvangst.

Indexeren

Alle prijzen in deze folder worden jaarlijks geïndexeerd.

Indicatie

Voor langdurige zorg heeft u een indicatie van het CIZ nodig voor Wlz (Wet langdurige zorg). Een Wlz-indicatie is persoonsgebonden en geeft u recht op zorg. Een eventuele vervolgindicatie vraagt de maatschappelijk werker samen met uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende voor u aan. Ruim voor het aflopen van de indicatie heeft de maatschappelijk werker of uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende met u een gesprek over deze aanvraag. Voor geriatrische revalidatie (GR) en eerstelijnsverblijf (ELV) heeft u een verwijzing van uw huisarts of specialist nodig. Heeft u vragen over uw indicatie? De maatschappelijk werker beantwoordt ze graag.

Zie ook de kopjes 'CIZ', 'Eerstelijnsverblijf', 'Geriatrische Revalidatie' en 'Verwijzing'.

Interne overplaatsing of verhuizing

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over uw kamer. U kunt dan uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende vragen naar de mogelijkheden om te verhuizen naar een andere kamer. Kosten die hiermee gepaard gaan zijn voor uw eigen rekening. Het kan ook voorkomen dat SVRZ u vraagt naar een ander appartement of locatie te verhuizen. Wij doen dit altijd met de grootst mogelijke

zorgvuldigheid. Wij informeren u op tijd en leggen uit waarom de overplaatsing nodig is. Ook informeren wij u over de procedure die daarvoor geldt. De kosten voor deze overplaatsing zijn voor rekening van SVRZ. Als u na een tijdelijke opname (ELV of GR) bij SVRZ onverhoopt niet meer terug naar huis kunt, verhuist u ook naar een andere woning of unit. De kosten van deze verhuizing zijn voor uw eigen rekening.

Internet

Zie het kopje 'E-mail' en 'Wi-Fi'.

Inzagerecht

U bent baas over uw eigen cliëntdossier en u mag het te allen tijde zelf inzien. Alleen u bepaalt wie uw dossier nog meer in mag zien. Deze persoon of personen staan beschreven in uw dossier. Wanneer een cliënt wilsonbekwaam is, heeft naast de cliënt ook de (wettelijk)vertegenwoordiger inzagerechten.

Verzoek tot inzage in medische dossier

In het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens heeft SVRZ een regeling voor inzage van het medisch dossier door de cliënt of diens vertegenwoordiger. Een verzoek tot inzage kunt u doen bij uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende. Er wordt dan een afspraak voor u gemaakt voor inzage in het medisch dossier samen met uw persoonlijk begeleider, contactverzorgende of regievoerend behandelaar. Het is ook mogelijk dat er een print van uw medisch dossier gemaakt wordt.

Zie ook de kopjes 'Clientportaal', 'Privacy' en 'WGBO'.

J

K

Kapper

De zorgmedewerkers zijn verantwoordelijk voor het wassen van uw haar. Voor overige behandelingen zoals knippen, watergolven, föhnen, kleuren en permanenten kunt u een afspraak maken bij een (thuis)kapper. In de grotere locaties van SVRZ is een kapsalon aanwezig. Op onze website www.svrz.nl kunt u op de pagina van de locatie waar u verblijft zien of er een kapsalon aanwezig is.

Kerk

Op onze website kunt u op de pagina van de locatie waar u verblijft zien of en wanneer er een kerkdienst georganiseerd wordt. Hier kunt u ook lezen of u een kerkdienst kunt volgen via een televisiekanaal. www.svrz.nl/onze-locaties/

Klachten

Heeft u een klacht? Bespreek deze met de direct betrokkenen. Lukt dit niet? Dan kunt u terecht bij de teamcoach, persoonlijk begeleider, contactverzorgende of een andere medewerker in wie u vertrouwen heeft. Biedt dit geen oplossing? Dan kunt u gebruik maken van een van onderstaande mogelijkheden.

1. Klachtenfunctionarissen

SVRZ werkt met onafhankelijke klachtenfunctionarissen. Bij afwezigheid vervangen zij elkaar.

- Regio Oosterschelde
Elke de Beyer: T 06 – 52 88 96 86
E: klachtenfunctionaris.svrz@gmail.com
- Regio Zeeuws-Vlaanderen en Walcheren
Wilma Maas: T 06 – 14 49 62 53
E: klachtenfunctionaris.svrz@gmail.com

Een klacht kunt u zowel mondeling als schriftelijk indienen en wordt binnen maximaal twee maanden afgehandeld.

Correspondentie kunt u sturen naar:

SVRZ Servicecentrum

t.a.v. Klachtenfunctionaris, o.v.v. de regio

Koudekerkweg 143, 4335 SM Middelburg.

Wij sturen uw brief zonder te openen, naar de klachtenfunctionaris van uw regio.

2. Onafhankelijke vertrouwenspersonen

Voor cliënten, familie en nabestaanden is het mogelijk om met externe onafhankelijke vertrouwenspersonen in gesprek te gaan. U kunt bij hen terecht als u wilt praten over een vertrouwelijke kwestie of probleem. Deze vertrouwenspersonen voor cliënten bieden in de eerste plaats een luisterend oor en hebben daarbij ook een geheimhoudingsplicht. Kijk voor actuele gegevens op www.svrz.nl/vertrouwenspersoon-clienten/.

3. Geschillencommissie zorg

Lukt het niet om uw klacht op te lossen samen met SVRZ of de onafhankelijke klachtenfunctionarissen? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Dat doet u door op www.degeschillencommissiezorg.nl een klachtenformulier in te vullen.

Kijk voor meer informatie over klachten op onze website

www.svrz.nl/over-ons/complimenten-en-klachten/

Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)

Voor klachten over beslissingen die betrekking hebben op onvrijwillige zorg kunt u terecht bij de direct betrokkenen zoals uw persoonlijk begeleider, contactverzorgende of teamcoach. Of bij de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang. Komt

u er dan niet uit, dan kunt u altijd nog een klacht indienen bij de klachtencommissie onvrijwillige zorg. U dient uw klacht wel eerst in te dienen bij SVRZ. Daarna gaan wij eerst in gesprek met u. Als we samen niet tot een oplossing kunnen komen, zorgt SVRZ ervoor dat uw klacht bij de KCOZ komt. Daarna neemt de KCOZ contact met u op. *Zie ook het kopje 'onvrijwillige zorg', 'wet zorg en dwang'.*

Klanttevredenheid

Een persoonlijk compliment ontvangen is fijn. Voor iedere individuele medewerker maar ook voor SVRZ als organisatie. Uw waardering kunt u ook plaatsen op www.zorgkaartnederland.nl *Zie ook het kopje 'Cliëntervaringsgesprekken', 'Zorgkaart Nederland.'*

Kleding

Goed verzorgde kleding is belangrijk. Lees hieronder alles over wassen, reparaties, labelen en meer. Alle prijzen worden jaarlijks geïndexeerd.

1. Kleding / voorschriften

Als u uw kleding door SVRZ laat wassen is het belangrijk dat uw bovenkleding op 40 graden en uw onderkleding op 60 graden wasbaar is in de wasmachine.

2. Kleding / aantallen

Wij raden u aan voldoende maar ook niet te veel kledingstukken mee te brengen. De aantallen zijn afhankelijk van uw situatie en zorgvraag. Uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende kan u vertellen hoeveel kleding u nodig heeft. De kleding dient in goede staat te zijn. Tevens adviseren we per seizoen de kleding in de kast te wisselen.

3. Kleding / labelen

Voorkom kwijtraken van kledingstukken. Laat al uw (nieuwe) kledingstukken zo snel mogelijk voorzien van een label, ook als u zelf uw kleding wast. Zo voorkomt u vervelende situaties. Het kan voorkomen dat een kledingstuk per ongeluk toch in de was terechtkomt en daarna zoekraakt.

- U betaalt € 0,44 voor elk label dat wij voor u plaatsen. Deze prijs is gelijk aan de prijs die SVRZ betaalt aan externe bedrijven.
- Plaats labels altijd aan de binnenkant van uw kleding.
- Bevestig het merkje in de lengte in verband met de rekbaarheid van de stof.
- Gebruik geen labels die met het strijkijzer aangebracht worden, deze laten los in de was.

4. Kleding / kosten

U kunt de was van uw eigen kleding geheel of gedeeltelijk zelf verzorgen of dit door SVRZ laten doen. Uw keuze noteren we in uw cliëntdossier.

- A. SVRZ verzorgt (een deel van) uw was
- Voor € 71,20 per maand wordt al uw kleding gewassen, zo nodig gestreken of geperst en, met uw toestemming, opgeborgen in uw kast.
 - Voor € 55,60 per maand verzorgen wij uw bovenkleding.
 - Voor € 15,65 per maand verzorgen wij uw onderkleding (ondergoed).
 - Het stomen van uw kleding is voor uw eigen rekening. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende.

- Als u geen volledige maand aanwezig bent brengen wij de kosten naar rato in rekening.
- U ontvangt maandelijks een factuur die u betaalt met een automatische incasso.
- U kunt tussentijds de wasregeling opzeggen of aanvragen bij uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende.

Voor vragen en meer informatie kunt u terecht bij uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende.

B. U regelt zelf uw was

- U dient in het bezit te zijn van een wasmand.
- De wasmand dient u minimaal drie maal per week te legen en schoon te houden.

5. Kleding / schade en vermissing

SVRZ is niet aansprakelijk voor vermissing van uw kleding. Schade veroorzaakt door een medewerker door verkeerd wassen of strijken wordt vergoed, rekening houdend met een afschrijvingstabel van de verzekering. Hiervoor vullen we een schadeformulier in. Dit formulier staat op het intranet van SVRZ en is verkrijgbaar via uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende. Wel heeft SVRZ altijd een aankoopbon nodig. Als u de oorspronkelijke bon niet meer heeft, gebruiken we de aankoopbon van het vervangende artikel.

6. Kleding / aanpassingen

Als u een lichamelijke beperking heeft kan het aan- en uittrekken van kleding moeilijk en belastend zijn. In overleg met uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende en indien nodig de ergotherapeut bekijken we samen met u welke aanpassingen aan uw kleding mogelijk zijn. De ergotherapeut kan adviseren over bedrijven die aangepaste kleding verkopen.

7. Kleding / winkel aan huis

Regelmatig organiseren we modeshows en kledingverkoppen. Kledingbedrijven presenteren en verkopen dan hun collectie. Deze activiteiten worden aangekondigd in de nieuwsbrief. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende en de medewerkers welzijn.

8. Kledingreparatie

In sommige locaties van SVRZ is het mogelijk om uw kleding tegen een vergoeding te laten repareren. Vraag ernaar bij uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende.

Kostbaarheden en geld

Wij raden u aan om geen kostbaarheden zoals geld en waardepapieren mee te nemen naar de SVRZ locatie waar u verblijft. Doet u dit toch, berg het dan veilig op. Als u een afsluitbaar kastje in uw kledingkast heeft, adviseren wij u dit hiervoor te gebruiken. Als dit niet aanwezig is adviseren wij u een kluisje aan te schaffen. Sluit ook altijd uw voordeur als u weggaat. Voor verlies, schade en diefstal van persoonlijke bezittingen is SVRZ niet aansprakelijk. Bij aantoonbare nalatigheid van medewerkers is SVRZ wel aansprakelijk. Als een cliënt schade aanbrengt aan eigendommen van medecliënten en/of medewerkers kan een beroep gedaan worden op de aansprakelijkheidsverzekering van SVRZ. *Zie ook het kopje 'verzekeringen'.*

Kwaliteit

SVRZ vindt het belangrijk dat u de zorg en behandeling krijgt, die aansluit op wat u nodig heeft. Het is ook belangrijk dat dit op een prettige manier gedaan wordt in een aangename omgeving. Uitgevoerd door goed geschoolde medewerkers die werken volgens

professionele standaarden. Kwaliteit is bij SVRZ geen toeval. Het is het gevolg van onze kritische manier van werken en van onze voortdurende aandacht voor kwaliteit. SVRZ heeft het Prezo Care keurmerk van de stichting Perspekt. De belangrijkste graadmeter voor de kwaliteit die wij leveren, is voor ons de mening van de cliënten. Bij SVRZ onderzoeken we uw ervaringen via Zorgkaart Nederland en met periodieke cliëntervaringsgesprekken. *Zie ook de kopjes 'Zorgkaart Nederland', 'Klanttevredenheid', 'Cliëntervaringsgesprekken'*

L

Laatste levensfase

Zie het kopje 'zorg rondom het levenseinde'.

Leefcirkels bij SVRZ

Bij SVRZ streven we ernaar om cliënten de best mogelijke zorg en ondersteuning te bieden. Maar tegelijkertijd willen we ook hun zelfstandigheid en bewegingsvrijheid respecteren. Een van de manieren waarop we dit doen, is door gebruik te maken van leefcirkels. Dit zijn denkbeeldig zones binnen onze zorglocaties waarin mensen met dementie zich vrij kunnen bewegen. Deze zones zijn ontworpen om de vrijheid van onze cliënten te vergroten. Dit bevordert hun gevoel van autonomie en welzijn. Het spreekt voor zich dat we altijd kijken naar wat past bij de client.

Hoe werken leefcirkels?

Leefcirkels maken gebruik van bakens en sensoren bij gezamenlijke toegangsdeuren en polsbandjes voor de cliënten die gebruik maken van een leefcirkel. Het bakens bij de deur herkent de polsbandje van de client en de deur gaat dan wel of niet open. Als een cliënt een

veilige zone verlaat of een gebied betreedt dat risico's met zich meebrengt, ontvangen onze zorgverleners direct een waarschuwing. Dit stelt ons in staat om snel te reageren en de veiligheid van de cliënt zoveel mogelijk te waarborgen. Op de website van SVRZ vindt u nog meer informatie en een filmpje over leefcirkels. Voor vragen of meer informatie kunt u ook altijd terecht bij onze zorgverleners. www.svrz.nl/leefcirkels

Legitimatiebewijs

Bij aanvang van zorg heeft u een geldig identificatie document (ID-bewijs) nodig. Dit kan een identiteitskaart of paspoort zijn. Uw BSN-nummer en het nummer van het ID-bewijs noteren wij in uw dossier. U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig verlengen van uw ID bewijs. Het Burgerservicenummer (BSN) is een persoonsgebonden nummer. Met dit nummer kunnen verschillende overheidsorganisaties bestaande gegevens eenvoudig met elkaar uitwisselen. SVRZ kopieert uw ID-bewijs niet en neemt het niet in bewaring.

Levensverhaal

Wij vinden het belangrijk dat u zich thuis voelt. Daarom willen wij graag met u en uw naasten in gesprek over wat u prettig vindt, welke mensen van betekenis zijn voor u en welke gebeurtenissen in uw leven belangrijk voor u waren. Als wij u en uw wensen kennen, kunnen wij onze zorg hierop laten aansluiten en kunnen we u helpen om de dingen waar u van geniet te kunnen blijven doen. Het levensboek en de BRIM-methode zijn hier hulpmiddelen bij. Vraag er naar bij uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende.

Linnengoed

U maakt gratis gebruik van linnengoed van SVRZ; lakens, slopen dekbed, handdoeken en washandjes.

Logeerkamer

Wilt u overnachten bij uw naaste? In de kamers van de cliënten kan in sommige locaties een logeerbed geplaatst worden. Vraag naar de mogelijkheden bij uw persoonlijk begeleider of contactpersonen.

Lotgenotencontact

Veel mensen hebben tijdens of na hun ziekte behoefte aan contact met mensen die hetzelfde doormaken. Iemand die begrijpt wat u, uw partner of familie doormaken. Dat kan helpen bij het verwerken van uw verdriet en u ondersteunen om met de situatie om te gaan. We noemen dit lotgenotencontact. Wit u weten waar hiervoor terecht kunt? Kijk op:

www.svrz.nl/onze-zorg/praktisch/mantelzorgenlotgenotencontact.

M

Maatschappelijk werk

De maatschappelijk werkers van SVRZ bieden u en uw naasten ondersteuning. Zij doen dit door te luisteren, begeleiding te bieden en adviezen te geven over bijvoorbeeld gezondheid, relaties, wonen, welzijn en financiën. Zij kunnen u ook begeleiden bij psychosociale problemen zoals rouw- en verliesverwerking. Onze maatschappelijk werkers kunnen ook een rol spelen bij belangenbehartiging, conflictbemiddeling, bewindvoering en mentorschap. Naast individuele begeleiding bieden zij ook ondersteuning bij groepsbegeleiding zoals lotgenotengroepen, dagbesteding en dagbehandeling.

Mantelzorg

Mantelzorg is zorg die gegeven wordt door naasten, familieleden, vrienden, kennissen en burens. SVRZ hecht veel waarde aan het sociale netwerk van de cliënt. Mantelzorgers kennen u langer en op een andere manier dan wij. Door onze professionele zorg goed af te stemmen op de hulp door de mantelzorgers kunnen we u optimaal ondersteunen. Om ook in de toekomst kwalitatief goede zorg te kunnen bieden, is de hulp van familie en naasten hard nodig. Wij zullen daarom steeds vaker een beroep doen op mantelzorgers om samen met onze medewerkers voor hun naaste te zorgen. Ook in onze zorgwoningen. Mantelzorgers kunnen bijvoorbeeld helpen met het netjes houden van de kledingkast of een wandeling maken. Alle afspraken noteren we in uw zorgplan. Kijk in de polis van uw zorgverzekeraar of u in aanmerking komt voor een mantelzorgvergoeding.

Medicatie

Uw medicatie wordt tijdens uw verblijf bij SVRZ voorgeschreven door een regievoerend behandelaar van SVRZ. In overleg met u worden afspraken gemaakt over het beheer van uw medicatie. Dit geldt ook voor medicatie die in deze periode voorgeschreven worden door een externe specialist. U dient het recept van de externe specialist voor te leggen aan SVRZ. Deze neemt het recept op in het systeem van SVRZ. U krijgt uw medicatie dan op een veilige manier via SVRZ aangeboden. Of u beheert het zelf. Medicatie die u in deze periode zelf in de apotheek haalt wordt **niet** vergoed.

Melding Incidenten Cliënten (MIC)

Onze medewerkers zijn alert op incidenten en gevaarlijke situaties. Ze ondernemen direct actie en doen melding van het incident. De

leidinggeevenden bespreken incidenten met de medewerkers zodat er oplossingen bedacht kunnen worden om herhaling te voorkomen. Het management van SVRZ ontvangt periodiek een overzicht van alle meldingen en neemt waar nodig en mogelijk maatregelen om incidenten te voorkomen.

Mentor

Een mentor behartigt de belangen op het gebied van zorg van iemand die dat zelf niet meer kan. Het gaat om mensen die verzorging, verpleging, behandeling of begeleiding nodig hebben. De mentor kan een familielid zijn of een professioneel iemand. De mentor is een vertegenwoordiger en wordt aangesteld door de rechter.

Zie ook de kopjes 'curator', 'contactpersoon', 'vertegenwoordiger' en 'bewindvoerder'.

Mondzorg

Mondverzorging draagt bij aan een goede kwaliteit van leven. Mondzorg, tandheelkundige zorg en mondhygiëne krijgen bij SVRZ dan ook voldoende aandacht. SVRZ werkt samen met mondzorgprofessionals. Mondzorg is opgenomen in de Wet langdurige zorg (Wlz) waardoor het meestal geen extra kosten met zich meebrengt. Cliënten GR/ELV kunnen ook gebruik maken van de mondzorgprofessional. Zij kunnen de kosten declareren via hun aanvullende ziektekostenverzekering of zelf betalen. Zij kunnen ook gebruik blijven maken van hun eigen mondzorgprofessional.

Zie ook het kopje 'tandarts'.

Multidisciplinair overleg (MDO)

Het MDO is een bijeenkomst van alle bij uw behandeling betrokken disciplines en een medewerker van het zorgteam. Het MDO wordt

voorbereid en gecoördineerd door de regievoerend behandelaar en vindt tenminste tweemaal per jaar plaats en zo nodig vaker. Tijdens dit overleg vindt de evaluatie, eventuele bijsturing en afstemming plaats van de zorg- en behandeldoelen tussen alle betrokken zorgverleners en (mede)behandelaren waaronder ook psychologen en paramedici. Bijsturing gebeurt alleen na akkoord van de cliënt of de contactpersoon. In het MDO kan ook de opvolging van het stappenplan onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang worden geborgd. Na het MDO krijg u een terugkoppeling van het overleg van uw regievoerend behandelaar. Hij of zij bespreekt dan uw behandelplan met u in een zorgplanevaluatie of (telefonisch) gesprek.

Zie ook de kopjes 'Begeleiding en Behandeling', 'Wet zorg en dwang' en 'zorgplanevaluatie'.

N

Nieuwsbrief

In alle locaties van SVRZ verschijnt regelmatig een nieuwsbrief. Hierin staat het laatste nieuws, de geplande activiteiten, informatie van de cliëntenraad en diverse andere wetenswaardigheden. Wilt u de nieuwsbrief digitaal ontvangen? U kunt hiervoor een mail sturen naar communicatie@svrz.nl.

O

Onvrijwillige zorg

De zorg voor ouderen met dementie en mensen met een beperking moet zoveel mogelijk op vrijwillige basis plaatsvinden. Soms kunnen zij niet (meer) zelf inschatten wat goed voor hen is. Zorgverleners helpen dan bij die keuzes. Het uitgangspunt van de Wet zorg en

dwang is dat onvrijwillige zorg daarbij niet wordt toegepast, tenzij het niet anders kan. Onvrijwillige zorg mag alleen verleend worden als er geen alternatieven mogelijk zijn.

De visie van SVRZ is het behouden van maximale vrijheid en ruimte. Door terughoudend om te gaan met het toepassen van onvrijwillige zorg. Met alle cliënten maakt SVRZ afspraken over individuele behoeften en over het aanvaarden van risico's. SVRZ hanteert als uitgangspunt voor goede zorg: goede afspraken, gemaakt in dialoog. We houden ons aan de gemaakte afspraken en respecteren de vrijheid van de cliënten.

Zie ook het kopje 'Wet zorg en dwang'.

Overlijden

Uitvaartonderneming

De familie of contactpersoon wordt gevraagd om zelf afspraken te maken met een uitvaartonderneming om de laatste zorg te verlenen.

Kamer leeg ruimen Langdurige zorg

Wij vragen de familie van overleden cliënten om binnen zeven dagen na het overlijden de persoonlijke eigendommen van de cliënt op te halen. We realiseren ons dat dit een korte periode is in een tijd van rouw. Met cliëntbelangenorganisaties zijn afspraken gemaakt over deze termijn, zodat SVRZ haar verantwoordelijkheid voor mensen die op de wachtlijst staan, kan nakomen.

Kamer leegruimen geriatrische revalidatie (GR) en eerstelijnsverblijf (ELV)

De kamers van cliënten met een indicatie voor GR en ELV moeten binnen 24 uur leeggehaald worden. Dit heeft te maken met het kortdurende gebruik van de kamers en een andere financiering.

P

Palliatieve zorg

SVRZ biedt palliatieve zorg in verschillende vormen. We bieden zorg rond het levenseinde aan mensen die al bij ons wonen. Daarnaast hebben we in locatie SVRZ Ter Valcke in Goes ook een unit speciaal ingericht voor palliatieve zorg. De zorg op deze unit gaat verder dan de zorg in een hospice. We kunnen high care verpleging bieden zoals die in het ziekenhuis geboden wordt. Maar dan in een rustige, warme en betrokken sfeer. Bekijk de folder palliatieve zorg op www.svrz.nl/over-ons/folders-en-brochures/.

Pedicure

Verblijft u bij SVRZ en heeft u een indicatie voor langdurige zorg inclusief behandeling (Wlz)?

- De verzorging van uw voeten hoort bij uw persoonlijke verzorging. Wij zorgen ervoor dat dit structureel wordt gedaan door een verzorgende of pedicure. Dit brengen wij niet bij u in rekening.
- De geneeskundige behandeling van bijvoorbeeld een diabetesvoet valt onder medische voetverzorging. Hier schakelen wij een gespecialiseerde pedicure voor in. De kosten hiervoor brengen wij niet bij u in rekening
- Vindt u het prettig om uw voeten cosmetisch te laten verzorgen door een pedicure? Dat kan natuurlijk ook maar dan brengen wij dat bij u in rekening. U kunt hiervoor ook uw eigen vertrouwde pedicure inschakelen.

Verblijft u bij SVRZ en heeft u een indicatie voor langdurige zorg zonder behandeling (Wlz)?

- De verzorging van uw voeten hoort bij uw persoonlijke verzorging. Wij zorgen ervoor dat dit structureel wordt gedaan door een verzorgende of pedicure. Dit brengen wij niet bij u in rekening.
- De geneeskundige behandeling van bijvoorbeeld een diabetesvoet valt onder medische voetverzorging. Hier schakelen wij een gespecialiseerde pedicure voor in. De kosten hiervoor brengen wij in rekening bij uw eigen zorgverzekeraar. In uw polis staat welke zorg wordt vergoed en hoe dit wordt geregeld.

Verblijft u bij SVRZ op een revalidatieafdeling met een indicatie geriatrische revalidatie (GR) of eerstelijns verblijf (ELV)?

Dan kunt u zelf een afspraak maken met een pedicure. Deze behandeling is voor uw eigen rekening.

Persoonlijk begeleider of contactverzorgende

U heeft uw eigen persoonlijk begeleider of contactverzorgende. Deze medewerker is uw contactpersoon en eerste aanspreekpunt. Hij of zij bespreekt minimaal tweemaal per jaar met u of uw contactpersoon de zorg en ondersteuning die u krijgt. Dit gebeurt tijdens de zorgplanevaluatie. *Zie ook het kopje 'Zorgplanevaluatie'.*

Persoonsgegevens

Zie het kopje 'Privacy'.

Physician assistant

Zie het kopje 'Begeleiding en Behandeling'.

Post

Binnenkomende post wordt persoonlijk aan u overhandigd.

Privacy

Bij SVRZ gaan we zorgvuldig om met uw privacy. Dit geldt niet alleen voor de privacy in uw eigen kamer bij ons, maar ook voor de gegevens die we over u registreren. Denk hierbij onder andere aan uw persoonlijke digitale zorgdossier. Ook verwerken wij bijvoorbeeld uw naam, adres, telefoonnummer en email adres, zodat we contact met u en uw familie kunnen maken. We verwerken deze gegevens omdat u gebruik maakt van onze diensten en omdat u deze gegevens aan ons verstrekt. Uw gegevens verwerken wij alleen in relatie tot het doel waarvoor ze gevraagd of ontvangen zijn. Bij het registreren, beheren en beschermen van uw gegevens volgen wij landelijke en Europese wetgeving, waaronder de Wet Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle medewerkers van SVRZ zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht. U kunt er daarom van op aan dat zij vertrouwelijk omgaan met hetgeen u ons vertelt. In het privacyreglement informeren wij u over uw belangrijkste rechten en plichten. Voor vragen of meer uitleg kunt u terecht bij uw persoonlijk begeleider, contactverzorgende of teamcoach.

Q

R

Reanimatie

Bij een acute hartstilstand kan met reanimatie geprobeerd worden het hart en de ademhaling weer goed te krijgen. Bij SVRZ respecteren wij uw keuze of u wel of niet gereanimeerd zou willen

worden. In een persoonlijk gesprek met uw regievoerend behandelaar kunt u deze keuze kenbaar maken. Dit onderwerp komt ook ter sprake tijdens de eerste zorgplanevaluatie.

Zie ook het kopje 'zorgplanevaluatie'.

Regievoerend behandelaar

U heeft één behandelaar die de regie voert over uw behandelplan, dat is uw regievoerend behandelaar. Deze behandelaar is uw aanspreekpunt en coördineert uw behandeling. Dit kan een verpleegkundig specialist, physician assistant of arts (in opleiding) zijn. In sommige situaties is dit de specialist ouderengeneeskunde. In overleg met u, en in multidisciplinair overleg met de andere behandelaren, onderzoekt uw regievoerend behandelaar welke behandeling noodzakelijk is. De regievoerend behandelaar zorgt indien nodig voor een verwijzing naar bijvoorbeeld een fysiotherapeut of ergotherapeut. Met uw toestemming schakelen zij als dat nodig is ook specialisten van het ziekenhuis in. Bijvoorbeeld een internist, neuroloog of dermatoloog. Afspraken die u al gemaakt heeft met specialisten in het ziekenhuis gaan gewoon door. Uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende kan u vertellen wie uw regievoerend behandelaar is en welke andere behandelaren u ondersteunen.

Zie ook het kopje 'Behandeling en Begeleiding' en 'MDO'.

Restaurant

Kijk voor informatie over de restaurants van SVRZ op onze website.

Roken: niet roken is de norm bij SVRZ

Niet-roken is de norm op terreinen en in gebouwen van SVRZ:

- Dit betekent dat in gebouwen van SVRZ niet wordt gerookt;

- Voor medewerkers, vrijwilligers, bezoekers en leveranciers geldt een rookverbod in gebouwen en op terreinen van SVRZ;
- Voor cliënten geldt een rookverbod in de gebouwen van SVRZ.
- Op terreinen van SVRZ kunnen cliënten wel roken in een daarvoor ingerichte rookabri. Wanneer er geen rookabri beschikbaar is, kan gebruik worden gemaakt van buitenruimtes, terrassen of balkons, mits andere cliënten en medewerkers hier geen hinder van ondervinden
- Vanwege brandveiligheid, rookoverlast en de verplichting die SVRZ heeft om medewerkers een gezonde werkplek te bieden, mag er niet gerookt worden in de kamers van cliënten.

Rolstoelen

De ergotherapeut bepaalt, in overleg met de regievoerend behandelaar of u in aanmerking komt voor een rolstoel. De ergotherapeut zorgt ook voor de aanvraag en de noodzakelijke aanpassingen. Er zijn ook rolstoelen aanwezig voor algemeen gebruik. Als u een privé-rolstoel heeft, betaalt u zelf het onderhoud. Onderhoud aan de overige rolstoelen komt voor rekening van SVRZ. De revalidatietechnicus van de leverende instantie zorgt voor het rolstoelonderhoud.

S

Schade

Zie het kopje 'verzekeringen'.

Schoonmaak

Uw kamer, en de daarbij behorende inrichting van SVRZ, wordt door een medewerker schoongemaakt. SVRZ maakt ook uw eigen spullen schoon. Heeft u echter veel spullen die regelmatig schoongemaakt moeten worden? Dan kan SVRZ u vragen de schoonmaak voor deze spullen zelf te verzorgen. U kunt SVRZ inschakelen voor deze extra spullen, maar mag het ook zelf (laten) schoonmaken door familie of derden.

Als u besluit de extra schoonmaak te laten uitvoeren door SVRZ dan kunt u kiezen uit twee schoonmaakpakketten:

1. Pluspakket A: € 32,85 per maand.

Dit pakket geldt als u meer dan een gemiddelde hoeveelheid persoonlijke spullen heeft die schoongemaakt dienen te worden. Denk aan meerdere planten, beeldjes, koffiezetapparaat, waterkoker, magnetron, computer, verzamelingen, huisdier enzovoort. Gebruikelijk is 15 minuten per week.

2. Pluspakket B: € 65,75 per maand.

Dit pakket geldt voor u als u erg veel persoonlijke spullen heeft en uw kamer schoner wilt hebben dan de schoonmaaknorm. Gebruikelijk is 30 minuten per week.

Uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende bespreekt met u of er sprake is van meer dan de gemiddelde hoeveelheid persoonlijke spullen. In uw cliëntdossier leggen we vast wie deze persoonlijke spullen voor u schoonmaakt. In situaties van ontslag of overlijden brengen we alleen de aanwezigheidsdagen in rekening

Sleutels

Cliënten beschikken over een sleutel van een afsluitbaar kastje. Op verzoek kunt een (elektronische) sleutel (tags) van uw kamer krijgen.

Bij verlies van een tag brengen wij € 25,00 vervangingskosten bij u in rekening. Als u uw sleutel(s) niet zelf kunt beheren, bekijkt u samen met uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende wie dit van u overneemt. De persoonlijk begeleiders of contactverzorgenden overleggen met familieleden van cliënten met dementie wie de sleutel(s) beheert. In verband met de veiligheid is ervoor gekozen de familieleden van cliënten met dementie geen sleutel van de voordeur van de woning te geven.

Specialist ouderengeneeskunde

Zie het kopje 'Begeleiding en Behandeling'.

T

Tandarts

Zie het kopje 'Mondzorg'.

Taxi

Meer informatie over taxivervoer kunt u inwinnen bij uw persoonlijk begeleider, uw contactverzorgende of bij de gemeente.

Zie ook het kopje 'ziekenvervoer'.

Technische dienst

Zie het kopje 'huismeester'.

Telefoon

Voor cliënten die in een locatie van SVRZ wonen en gebruik willen maken van een telefoon kunnen daar waar een vaste telefoonlijn beschikbaar is gebruik maken van de telefoon. Daarvoor gelden de volgende tarieven

- Abonnement: € 15,11 per maand
- Telefoonhuur: € 1,29 per maand

- Aansluitkosten: gratis
- Gesprekskosten: tarief provider

Clïënten die tijdelijk bij SVRZ wonen, kunnen geen gebruik maken van vaste telefonie van SVRZ. Uiteraard is het wel toegestaan om uw eigen mobiele telefoon te gebruiken.

Televisie

In uw kamer is een aansluiting voor kabeltelevisie aanwezig. U kunt hier gratis gebruik van maken. In alle woonkamers staat een televisie voor gezamenlijk gebruik. Als u tijdelijk bij ons verblijft kunt u in sommige locaties een televisie huren voor € 0,99 per dag. Neemt u zelf een televisie mee? In verband met de veiligheid zijn alleen flatscreens toegestaan.

Toiletartikelen

U heeft een aantal persoonlijke zaken nodig om goed verzorgd te kunnen worden. Deze dient u zelf aan te schaffen. Denk aan: douchegel, bodylotion, gezichtscrème, shampoo, kam, borstel, tandenborstel, tandpasta, nagelschaartje of knippertje plus nagelvijl enzovoort. Zo nodig scheerspullen en een opbergbakje voor uw gebitsprothese.

U

V

Veiligheid

Wij adviseren u om uw kamer bij afwezigheid altijd op slot te doen. Laat uw waardevolle spullen niet onbeheerd achter. Heeft u waardevolle spullen niet direct nodig? Berg ze dan veilig op in het afsluitbare kastje van uw kledingkast. Tevens adviseren wij u uw

persoonlijke eigendommen en verzorgingsproducten te labelen. Voorzie zoveel mogelijk spullen van uw eigen naam. Zelfs uw bril, gehoorapparaat of gebitsprothese kunnen gemerkt worden. Vraag uw opticien of audicien naar de mogelijkheden.

Verhuizing

Bij een tijdelijke opname hoeft u uw nieuwe verblijfsgegevens niet te melden bij de gemeente. Bij een definitieve verhuizing naar een locatie van SVRZ dient u deze gegevens zelf door te geven aan de gemeente. SVRZ heeft een standaardbrief die u daarvoor kunt gebruiken. Deze brief is door alle Zeeuwse gemeenten geaccepteerd en geldt als melding van verhuizing. Deze ontvangt u een paar dagen na uw verhuizing. Heeft u de brief niet meer in uw bezit of wilt u een brief aanvragen? U kunt hiervoor een mail sturen naar zorglijn@svrz.nl.

Verpleeghuiszorg

Dit is zorg voor mensen die 24 uur per dag intensieve zorg en toezicht nodig hebben in een verpleeghuis. Bij SVRZ zijn dat mensen met een chronische lichamelijke zorgvraag of mensen met geheugenproblemen.

- Valt onder: de Wet langdurige zorg (Wlz).
- Wordt geregeld door: casemanager dementie, maatschappelijk werk SVRZ, het CIZ.
- Aanvraag via: het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

Vertegenwoordiger

Er zijn vier groepen mogelijke vertegenwoordigers van cliënten:

1. Wettelijke vertegenwoordigers

Wettelijke vertegenwoordigers van een cliënt zijn de curator (zorg en financiën), de mentor (zorg) of de bewindvoerder (financiën).

2. Degene die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd.
Zo'n machtiging wordt doorgaans als volmacht aangeduid, ook in een levenstestament kan zo'n machtiging zijn opgenomen.
3. De echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt.
4. Een ouder van een meerderjarige cliënt of een kind, broer, zus, grootouder of kleinkind van de cliënt

In de vier groepen vertegenwoordigers zit een volgorde gelijk aan de nummers. Dus de wettelijke vertegenwoordigers (1) hebben voorrang boven de andere vertegenwoordigers (2, 3 en 4).

Is er geen wettelijke vertegenwoordiger beschikbaar, dan kan de gemachtigde als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt ook de gemachtigde, dan kan de echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel de cliënt vertegenwoordigen. Ontbreekt ook deze, dan kan een familielid uit groep 4 als vertegenwoordiger optreden.

Heeft een cliënt geen vertegenwoordiger en is hij niet in staat te beslissen over de zorgverlening, dan is de zorgaanbieder verplicht de rechter te vragen om een mentor voor de cliënt te benoemen. Dat de cliënt een vertegenwoordiger heeft, houdt niet in dat de vertegenwoordiger altijd namens de cliënt beslist. Als een onderwerp aan de orde is waarover de cliënt zelf een besluit kan nemen, dan heeft de vertegenwoordiger geen rol. Wanneer een cliënt niet wilsbekwaam is én er is geen wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde, dan beschouwt SVRZ de eerste contactpersoon en eventueel de contactpersoon financieel als vertegenwoordiger zoals beschreven bij punt 3 en 4.

Verwijzing

Voor geriatrische revalidatie (GR) en eerstelijnsverblijf (ELV) heeft u een verwijzing nodig van uw huisarts of specialist. Onze specialist ouderengeneeskunde en of huisarts bepaalt samen met u en het zorg- en behandelteam wanneer u welke behandeldoelen kunt bereiken die terugkeer naar huis mogelijk maken. Daarna kunt u naar huis, al dan niet met zorg die vanuit uw thuissituatie geregeld kan worden. Wanneer terugkeer naar huis voor u niet meer verantwoord is en er aanwijzingen zijn om een WLZ indicatie aan te vragen kan de maatschappelijk werker dit voor u regelen. Het CIZ bepaalt of deze indicatie wordt toegekend. Als dit zo is verhuist u naar een andere woning waar langdurige zorg wordt verleend. *Zie ook het kopje 'Eerstelijnsverblijf', 'Geriatrische revalidatie', 'Indicatie' en 'CIZ'.*

Verpleegkundig specialist

Zie het kopje 'Behandeling en Begeleiding'.

Vertrouwenspersoon

Voor cliënten, familie en nabestaanden is het mogelijk om met externe onafhankelijke vertrouwenspersonen in gesprek te gaan. U kunt bij hen terecht als u wilt praten over een vertrouwelijke kwestie of probleem. Deze vertrouwenspersonen voor cliënten bieden in de eerste plaats een luisterend oor en hebben daarbij ook een geheimhoudingsplicht. Kijk voor de contactgegevens van de vertrouwenspersoon op www.svrz.nl/vertrouwenspersoon-clienten/
Zie ook het kopje 'Wet zorg en dwang'.

Verzekeringen

Ziektekostenverzekering

Iedereen in Nederland dient een ziektekostenverzekering af te sluiten. Deze kunt u ook bij opname in het verpleeghuis nodig hebben voor bijvoorbeeld een tussentijdsverblijf in het ziekenhuis, een bezoek aan de polikliniek of ziekenvervoer. U bent zelf verantwoordelijk voor de betaling van de premie van uw ziektekostenverzekering en eventuele eigen risico.

Komt u bij SVRZ wonen met een Wlz-indicatie voor verblijf met behandeling? Voor een gedeelte bent u dan via SVRZ verzekerd. Er kan dan een overlap zijn met uw aanvullende zorgverzekering. Maar het is ook mogelijk dat niet alle kosten die vanuit een aanvullende (tand)verzekering worden vergoed, ook worden vergoed vanuit de Wlz. Wanneer u erover denkt om uw aanvullende (tand)verzekering op te zeggen, kunt u contact opnemen met uw zorgverzekeraar om dit te overleggen en/of te regelen.

AVP-verzekering (Aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren)
Normaal gesproken zorgt u zelf voor een aansprakelijkheidsverzekering en een inboedelverzekering als u tijdelijk of permanent in een zorgorganisatie woont. SVRZ wijkt in positieve zin af van deze bepaling. U bent via SVRZ collectief verzekerd voor aansprakelijkheid op het terrein van al onze locaties en daarbuiten. U bent met deze collectieve verzekering van SVRZ ook verzekerd ten opzichte van uw medecliënten, medewerkers en derden. Er is een eigen risico van € 25,- per schade van toepassing. Er geldt een maximum verzekerd bedrag van € 2.000.000,- per gebeurtenis.

Uitgebreide Brandverzekering voor huishoudelijke inboedel
Uw inboedel is bij SVRZ verzekerd tot een bedrag van € 10.000,-. Daar is bij inbegrepen: diefstal van sieraden € 2.500,- en € 1.250,- voor geld. Zijn uw eigendommen meer waard dan dient u

zelf een verzekering af te sluiten. De verzekering geeft dekking bij: brand ontploffing, blikseminslag, schroeien, zengen, smelten, storm, diefstal, waterschade, rook, roet, vandalisme en tijdens vervoer bij verhuizing. Er geldt alleen een eigen risico van € 50,- per gebeurtenis voor schroeischade. Bij diefstal doen wij altijd aangifte bij de politie.

Vrijwilligers

Vrijwilligers zorgen voor 'de kers op de taart'. SVRZ heeft vrijwilligers op veel verschillende terreinen: helpen bij de maaltijden, begeleiden bij uitstapjes, helpen bij verenigingen of lid zijn van de cliëntenraad. Er zijn ook vrijwilligers die persoonlijke aandacht geven aan cliënten die weinig bezoek krijgen. Maar bij vrijwilligerswerk kunt u ook denken aan het ondersteunen bij grote activiteiten zoals een muziek- of filmavond, bingo of modeshow. U kunt dus overall vrijwilligers tegenkomen. Had u al contact met een vrijwilliger voordat u bij SVRZ kwam? Dat contact kunt u natuurlijk gewoon voortzetten. En nieuwe vrijwilligers zijn altijd welkom bij SVRZ! Kijk voor alle vacatures voor vrijwilligers op www.svrz.nl/vrijwilligers.

W

Welzijn

Als u bij SVRZ komt wonen dan is het fijn dat u kunt blijven doen wat u leuk of belangrijk vindt. Als het voor u mogelijk is kunt u natuurlijk uw eigen verenigingen blijven bezoeken. Op alle locaties van SVRZ vinden diverse individuele- en groepsactiviteiten plaats. Samen met u kijken we hoe u op een aangename manier invulling kunt geven aan het dagelijkse leven. Uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende kan u alles vertellen over de mogelijkheden.

Werkkleding

SVRZ streeft naar een huiselijke omgeving voor de cliënten. Het dragen van dagelijkse kleding door zorgmedewerkers is dan ook gebruikelijk. Medewerkers die dit willen kunnen gebruik maken van de werkkleding van SVRZ. Ook deze heeft een huiselijke uitstraling. Alle medewerkers dragen een naambadge voor de herkenbaarheid.

Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)

De WGBO regelt de relatie tussen cliënt en zorgverlener (artsen, verpleegkundigen, psychologen, logopedisten enzovoort). Wanneer een cliënt de hulp van een zorgverlener inroept, ontstaat een geneeskundige behandelingsovereenkomst tussen hen.

Wet langdurige zorg (Wlz)

De Wet langdurige zorg (Wlz) vergoedt zorg voor mensen die 24 uur per dag intensieve zorg en toezicht nodig hebben. SVRZ biedt deze zorg aan mensen met een chronische lichamelijke zorgvraag of mensen met dementie. U heeft hiervoor een indicatie nodig van het CIZ. SVRZ biedt de zorg aan mensen met dementie in een groepswoning en voor mensen met lichamelijke beperkingen in een woongroep. In een groepswoning of woongroep wonen zes tot zeven cliënten.

Wet zorg en dwang (WZD)

De Wet zorg en dwang is er op gericht om onvrijwillige zorg te voorkomen. Het uitgangspunt van de nieuwe wet is 'Nee, tenzij'. Dat betekent dat vrijheidsbeperking of onvrijwillige zorg in principe niet mag worden toegepast, tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt of de omgeving. Techniek kan ingezet worden om de vrijheid van de cliënt te beperken. Dit kan dus thuis, in het ziekenhuis of in de Wet langdurige zorg met of zonder behandeling zijn. Soms

kunnen mensen met dementie of een verstandelijke beperking niet goed (meer) zelf inschatten wat goed voor hen is. De Wet zorg en dwang voorziet dan in een aantal mogelijkheden om toch zorg te bieden die noodzakelijk is. Daarvoor moet eerst een stappenplan worden doorlopen. In dit stappenplan wordt persoonsgericht gekeken naar de cliënt. Wat zijn de alternatieven om vrijheidsbeperkende maatregelen te voorkomen? Regelmatig wordt de situatie opnieuw geanalyseerd door de betrokken medewerkers. Indien nodig wordt ook een externe deskundige gevraagd om mee te denken/kijken. Deze wet regelt de rechten van mensen die onvrijwillige zorg ervaren. Heeft u of uw vertegenwoordiger/familielid hierover een vraag, een klacht of een probleem, dan kunt u contact opnemen met de cliëntenvertrouwenspersonen voor de Wet zorg en dwang (Cvp-Wzd). Zij zijn onafhankelijk en niet in dienst van SVRZ. Zie ook klachten onvrijwillige zorg. *Zie ook het kopje 'klachten onvrijwillige zorg'.*

Wi-Fi

U kunt gebruik maken van het gratis Wi-Fi-netwerk van SVRZ. Dit heet **SVRZWIFI** en heeft als beveiligingscode **wifisvrz**.

Wilsverklaring / wilsbekwaamheid

In een wilsverklaring kunt u aangeven wat u wilt als u niet meer zelf kunt beslissen. In uw wilsverklaring kunt u zelf opnemen wat u verstaat onder een dergelijke situatie, bijvoorbeeld dementie of een coma. Een wilsverklaring geeft u geen absolute garantie dat uw wil wordt uitgevoerd. Bij deze beslissing tellen meer factoren mee, zoals het advies van uw behandelend arts. Als u zelf nog wilsbekwaam bent vraagt de arts u om mondelinge instemming. Is er niets op

schrift gesteld en bent u niet meer wilsbekwaam, dan betreft de hoofdbehandelaar uw vertegenwoordiger.

Zie ook het kopje 'vertegenwoordiger'.

Winkel

Op www.svrz.nl/onze-locaties/ kunt u zien of er in de locatie waar u verblijft een winkel aanwezig is.

X Y Z

Ziekenvervoer

Heeft u recht op zittend ziekenvervoer? Download het formulier op de site van uw zorgverzekeraar of vraag het telefonisch aan. Zorgverzekeraars sluiten contracten af met vervoerders. Vraag daarom bij uw zorgverzekeraar na welke vervoerder u kunt benaderen. Wij vragen u om zelf te zorgen voor de begeleiding als dat nodig is. Wanneer dit niet lukt kunt u met uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende kijken of er een vrijwilliger beschikbaar is.

Zorgalarmering

In de locaties van SVRZ is zorgalarmering aanwezig waarmee u om hulp kunt vragen als u dat nodig heeft en om de veiligheid te verhogen. U krijgt hier uitleg over van uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende.

Zorgkaart Nederland

Op www.zorgkaartnederland.nl kunt u uw mening geven over uw ervaringen met de zorg en behandeling in een SVRZ-locatie. Dit helpt anderen om een zorgaanbieder uit te kiezen. Voor SVRZ is het ook belangrijk om te weten wat u van de zorg vindt. Waar bent u

tevreden over en waar zou het beter kunnen? SVRZ is benieuwd naar uw ervaring!

Zie ook het kopje 'Kwaliteit' en 'Klanttevredenheid'.

Zorglijn

Voor vragen of meer informatie over SVRZ kunt u terecht bij de Zorglijn van SVRZ. De medewerkers geven u snel en deskundig antwoord en advies. T: 0900-7879777 / E: zorglijn@svrz.nl

Zorg rondom het levenseinde

We doen er alles aan om deze laatste levensfase zo comfortabel mogelijk te maken. Daarnaast hebben we in locatie SVRZ Ter Valcke in Goes een unit speciaal ingericht voor palliatieve zorg. De zorg op zo'n unit gaat verder dan de zorg in een hospice. We kunnen high care verpleging bieden zoals die in het ziekenhuis geboden wordt. Maar dan in een rustige, warme en betrokken sfeer.

Zorgplan

Het zorgplan is onderdeel van uw cliëntdossier. In dit plan staan alle doelen en acties waarmee we u ondersteunen. We houden rekening met wat u nodig heeft en uw specifieke wensen. Denk bijvoorbeeld aan de wens om wekelijks deel te nemen aan activiteiten. Of de ondersteuning die u krijgt bij uw persoonlijke verzorging. Vanaf de eerste dag is er voor u een standaard zorgplan. Binnen zes weken na opname wordt dit met u geëvalueerd en omgezet in uw persoonlijke zorgplan.

Daarin staat wat het doel van uw behandeling en verzorging is en waar uw dagbesteding uit bestaat. Ook staat in dit plan welke zorgverleners en behandelaars u ondersteunen. Minimaal twee keer per jaar bekijken we of het zorgplan nog actueel is. U kunt uw zorgplan via het cliëntportaal inzien of het samen met uw

persoonlijk begeleider of contactverzorgende op de computer bekijken. *Zie ook het kopje 'cliëntdossier', 'cliëntportaal' en 'zorgplanevaluatie'.*

Zorgplanevaluatie

In dit overleg worden het zorgplan én het behandelplan geëvalueerd en geactualiseerd. Wij bespreken met u hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Het gaat dan om:

- de wijze waarop u uw leven wenst in te richten en welke ondersteuning u daarbij van ons zou willen ontvangen;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- welke familieleden of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;
- hoe vaak en waarom het (digitaal) zorgplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

Bij dit overleg zijn aanwezig:

- Uw eerste contactpersoon of vertegenwoordiger
- Uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende
- Uw regievoerend behandelaar (minimaal eenmaal per jaar)

Dit overleg vindt minimaal tweemaal per jaar plaats. In de algemene voorwaarden die u heeft ontvangen wordt gesproken over zorgplanbespreking.

Zorgzwaartepakket (ZZP)

In uw zorgzwaartepakket staat welk soort zorg en begeleiding u nodig heeft, en mag verwachten. U vindt uw zorgzwaartepakket bij de indicatie die u van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) ontvangt.

