

Hartelijk welkom

U ontvangt ZorgThuis van zorgorganisatie SVRZ. Wij danken u voor het door u in ons gestelde vertrouwen.

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 de SVRZ locatie waar u zorg afneemt. Blijft u vooral niet rondlopen met vragen of problemen. De medewerkers rekenen het tot hun taak u te begeleiden, adviseren en antwoord te geven op al uw vragen.

Namens alle medewerkers en vrijwilligers heten wij u van harte welkom bij ZorgThuis van SVRZ.

Met vriendelijke groet,

Raad van Bestuur SVRZ
Angela Bras
Dennis de Rijke

Uw contactgegevens

Uw naam : _____

Wijkverpleegkundige : _____

Telefoonnummer : _____

Teamleider : _____

Telefoonnummer : _____

A

Administratie

Uw gegevens liggen vast in uw cliëntdossier. Wijzigingen kunt u doorgeven aan de wijkverpleegkundige of uw contactverzorgende. Denk aan:

- adres van uw wettelijk vertegenwoordiger.
- adres van uw vertegenwoordiger/ contactpersoon financieel.
- burgerlijke staat.
- ziektekostenverzekering.

Voor informatie over uw factuur van SVRZ kunt u contact opnemen met onze financiële administratie.

T 088 - 887 1000.

Voor vragen over uw eigen bijdrage bij een Volledig Pakket Thuis (VPT) kunt u bellen met 0800 - 0087.

Voor vragen over de facturen van het CAK over uw eigen bijdrage, kunt u bellen met 0800 - 1925.

De Zorglijn van SVRZ is op werkdagen bereikbaar.

T 0900 - 7879 777 / E zorglijn@svrz.nl.

Zie ook CAK

Adresgegevens

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

Afmelden

Als u een of meerdere dagen niet thuis bent of op vakantie gaat en geen hulp nodig heeft, is het belangrijk om dit minimaal 24 uur van tevoren te laten weten aan

SVRZ. Uiteraard geldt dit niet in geval van overmacht zoals bijvoorbeeld bij een plotselinge ziekenhuisopname. U meldt de hulp af via uw wijkverpleegkundige, uw contactverzorgende of via 0900 – 78 79 777.

Alarmering

Zie Personenalarmering

Algemene voorwaarden

Op de zorgovereenkomst die u met SVRZ bent aangegaan zijn algemene voorwaarden van toepassing. Hierin staan de verantwoordelijkheden van SVRZ en uzelf beschreven. SVRZ gebruikt algemene voorwaarden die landelijk zijn vastgesteld in overleg met patiëntenorganisaties en de consumentenbond. U heeft de algemene voorwaarden per mail of post ontvangen. Meer informatie hierover kunt u lezen op 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. Het gebruik van tilliften en deugdelijk huishoudelijk materiaal zoals een goede trap zijn hier voorbeelden van. U kunt hier zelf rekening mee houden met de inrichting van uw woning. Tijdens de verzorging verzoeken wij u niet te roken. Bij het intakegesprek nemen wij indien nodig een Arbo-

checklist met u door en vullen deze samen in. Op basis van de ingevulde checklist maken we afspraken met u over eventuele verbeteringen en aanpassingen. Deze lijst zit in uw cliëntdossier. *Zie ook Roken*

B

Bereikbaarheid

Het zorgteam van SVRZ is altijd telefonisch bereikbaar. Als uw wijkverpleegkundige of contactverzorgende niet aanwezig is kunt u een boodschap voor hen achterlaten. Het telefoonnummer waarop zij te bereiken zijn, staat vooraan in deze folder.

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 structureel niet worden nagekomen en 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 procedure 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.

Behandeling en begeleiding

Bij SVRZ werken deskundige behandelaars. Zij behandelen niet alleen cliënten die in een locatie van SVRZ wonen. Zij behandelen ook mensen die nog zelfstandig thuis wonen en mensen die na een revalidatieperiode bij SVRZ weer terug naar huis zijn gegaan. Daarnaast kunt u bij SVRZ ook terecht voor dagbehandeling of begeleiding in een ontmoetingscentrum. De vergoeding van deze zorgdiensten is afhankelijk van uw zorgverzekering.

Kijk hier voor meer informatie

<https://www.svrz.nl/zorgaanbod/behandeling-en-begeleiding/>

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 Curator, Contactpersoon, Vertegenwoordiger*

C

CAK

U betaalt een eigen bijdrage voor:

- Begeleiding of ondersteuning bij het huishouden

vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

- Deelname aan de dagbehandeling van SVRZ vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), het Volledig Pakket Thuis (VPT) en het Modulair Pakket Thuis (MPT);

De precieze hoogte van uw eigen bijdrage hangt onder andere af van uw inkomen en vermogen. Het CAK (Centraal Administratie Kantoor) bepaalt en int de eigen bijdrage. Voor vragen over uw eigen bijdrage of fouten in de rekeningen kunt u bellen met het CAK. T 0800 - 1925. *Zie ook Administratie en Wlz*

Casemanager dementie

Bent u op zoek naar meer informatie over dementie en de voorzieningen en mogelijkheden die in Zeeland aanwezig zijn? Dan kunt u contact opnemen met de wijkverpleegkundige. U kunt hiervoor ook terecht bij Zeeuwse Zorgschakels.

T 0118 – 85 14 16 / E info@zeeuwsezorgschakels.nl.

Meer informatie kunt u vinden op:

www.zeeuwsezorgschakels.nl

www.alzheimer-nederland.nl

CIZ

Het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) bepaalt of u in aanmerking komt voor dagbehandeling uit de Wet langdurige zorg (Wlz), Volledig Pakket Thuis (VPT) of Modulair Pakket Thuis (MPT). De wijkverpleegkundige van SVRZ kijkt in samenspraak met u welke zorg u nodig

heeft. Kijk voor meer informatie op www.ciz.nl of bel 088 – 78 91 000.

Herindicatie

Voor een herindicatie van wijkverpleegkundige zorg (ZvW) komt de wijkverpleegkundige bij u langs. Zij kijkt naar uw huidige zorgplan, actuele zorgvragen en maakt met u afspraken over doelen, acties en lengte van de nieuwe indicatie. Wanneer er niets in uw situatie is veranderd dan wordt enkel de termijn verlengd. Voor een herindicatie van de huishoudelijke zorg of begeleiding (individueel of in groep) krijgt u bericht van SVRZ. U dient het verlopen van uw indicatie ook zelf in de gaten te houden.

Cliëntdossier

SVRZ maakt gebruik van een elektronisch cliëntdossier. In uw elektronische dossier staat uw zorgplan 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 contactverzorgende of wijkverpleegkundige dit samen met u door te nemen zodat uw meteen antwoord op uw vragen krijgt. U kunt ook uw contactpersoon of naasten toestemming geven uw dossier in te zien.

Zie ook Zorgplan en Cliëntportaal

Cliëntenraad

In alle locaties van SVRZ is een cliëntenraad actief. De cliëntenraad behartigt de collectieve belangen van de cliënten. Zij zet zich in voor kwalitatief goede zorg en probeert zo een goed woon- en leefklimaat te bevorderen. De raad bestaat uit cliënten, -familieleden en een onafhankelijke voorzitter. De voorzitter is ook lid van de centrale cliëntenraad van SVRZ. Het heeft de voorkeur van de cliëntenraad dat ook een vertegenwoordiger van SVRZ ZorgThuis zitting neemt in deze raad. In een aantal woonzorgcentra zijn er bewonersraden gericht op het wonen in deze centra. Deze raden hebben geen directe binding met SVRZ.

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.

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. 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 de medische dienst naar

kunt kijken. 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. 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, Zorgplan

Compliment

Zie Klanttevredenheid

Contactpersoon

Uw contactverzorgende of wijkverpleegkundige van SVRZ stemt met u af wie uw contactpersoon is die zij kunnen betrekken bij uw zorg. Dit kan tevens uw 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, een ander contactpersoon aanwijzen of een bewindvoerder benoemen.

Zie ook Bewindvoering, Curator, Mantelzorg

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 Bewindvoering, Contactpersoon, Vertegenwoordiger

D

Dagbehandeling

Zie Behandeling en Begeleiding

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 kunnen 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.

Eigen bijdrage

Zie CAK

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/

F

Financiën

Vindt u het moeilijk om zelf uw financiële zaken te regelen? Een medewerker van SVRZ kan u helpen bij het zoeken van ondersteuning hierin. Vraag bij uw wijkverpleegkundige naar de mogelijkheden.

Folders

SVRZ heeft folders over alle zorgdiensten en andere zaken zoals de cliëntenraad of vrijwilliger worden. Wilt u de folder 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

Geheimhouding medewerkers

Zie Privacy

Geriatrische revalidatie (GR)

Geriatrische Revalidatie 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.

H

Herindicatie

Zie CIZ

Herkenbaarheid

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

Zie ook Werkkleding

Huishoudelijke zorg

Als u uw huishouden niet meer zelf kunt organiseren kan huishoudelijke zorg van SVRZ een uitkomst zijn.

- Valt onder: de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ) bij een Modulair Pakket Thuis (MPT) of een Volledig Pakket Thuis (VPT).
- Wordt geregeld door: cliënt zelf, casemanager dementie, wijkverpleegkundige ZorgThuis van SVRZ of een Wmo coördinator van SVRZ.
- Aanvraag via: het Wmo loket van uw gemeente.

Hulpmiddelen aanvragen

Heeft u tijdelijk een hulpmiddel nodig? Neem dan contact op met het voor u dichtstbijzijnde uitleenmagazijn. De wijkverpleegkundige of uw contactverzorgende kan u het telefoonnummer geven. Heeft u blijvend een hulpmiddel nodig? Dan heeft u verschillende mogelijkheden om dit aan te vragen:

- Via het WMO loket van uw gemeente. Hier kunt u terecht voor aanvragen van onder andere een scootmobiel, traplift, badlift, tillift, douchestoel, toiletverhoger, een aangepast toilet, vervoer op maat en woningaanpassingen;
- Via uw zorgverzekering. Voor hulpmiddelen zoals een hoog-laagbed, anti-decubitusmaterialen, sta-op-stoel en aantrekhelp steunkousen. Neemt u voor meer informatie contact op met uw zorgverzekering of kijk in de polisvoorwaarden;
- Zelf een hulpmiddel aanschaffen zoals bijvoorbeeld een pillensnijder.

Tip: vraag altijd eerst na of de kosten vergoed worden door uw zorgverzekering of de Wmo.

Zie ook WMO loket

Hygiëne

Onze medewerkers hebben kennis van hygiëne. Zij kunnen u adviseren over persoonlijke hygiëne en voedselveiligheid. De aanwezigheid van een keukenrol en een zeeppompje voor onze medewerkers is voldoende.

|

Ideeën en suggesties

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

Indicatie

De wijkverpleegkundige bepaalt samen met u wat u nodig heeft aan verpleging en verzorging aan huis. Zij stelt samen met u uw zorgplan samen.

Zie ook CIZ, Zorgverzekeringswet en Wmo

Intake

De (wijk) verpleegkundige van SVRZ of medewerker ontmoetingscentrum maakt een afspraak met u voor een intakegesprek. Het doel van het intakegesprek is om uw vraag voor ondersteuning samen te verhelderen en er afspraken over te maken. Tijdens dit gesprek komen onder andere de volgende onderwerpen aan de orde:

- Inschrijfformulier: algemene persoonsgegevens, ziektekostenverzekering, contactpersoon, check ID bewijs;
- Indicatie;
 - Waar heeft u volgens de indicatie (Wlz of Wmo) recht op.
 - Wat is de uitkomst van de wijkverpleegkundige diagnose (ZvW) die de wijkverpleegkundige stelt.
- Afspraken over de zorgverlening zoals de dag, het tijdstip en de inhoud;
- Vertegenwoordiging bij zorginhoudelijke en/of financiële zaken;

- Rol van de mantelzorg;
- Telefoonnummer/bereikbaarheid van het team;
- Toestemming betreden woning;
- Vragen van u of uw mantelzorger(s).

Internet

Zie website

J

K

Klachten

Heeft u een klacht? Bespreek deze met de direct betrokkenen. Lukt dit niet? Dan kunt u terecht bij de uw persoonlijk begeleider, contactverzorgende of wijkverpleegkundig. 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 Koudekerkseweg 143, 4335 SM Middelburg. Wij sturen uw brief zonder te openen, naar de klachtenfunctionaris van uw regio.

2. Onafhankelijke vertrouwenspersoon

Naast de klachtenfunctionarissen is het mogelijk om met een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor cliënten contact op te nemen. U kunt bij haar terecht als u een vertrouwelijke kwestie of probleem heeft en wil bespreken. De vertrouwenspersoon biedt in de eerste plaats een luisterend oor. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht.

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

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 Zorgkaart Nederland

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 ZorgThuis onderzoeken we uw ervaringen via Zorgkaart Nederland.
Zie ook Zorgkaart, Klanttevredenheid

L

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 gaan 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 aansluiten en kunnen we u helpen om de dingen waar u van geniet te kunnen blijven doen.

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. Kijk op <https://www.svrz.nl/onze-zorg/praktisch/mantelzorg/> waar u hiervoor terecht kunt.

M

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. Alle afspraken noteren we in uw zorgplan. Kijk in de polis van uw zorgverzekeraar of u in aanmerking komt voor een mantelzorgvergoeding.

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

Ontmoetingscentrum

Het ontmoetingscentrum is een voorziening voor mensen met lichte tot verder gevorderde geheugenproblemen én de mantelzorger. Evenals voor mensen die door vereenzaming of neerslachtigheid hun dagritme en structuur kwijt zijn. Door samen in gesprek te blijven en activiteiten te ondernemen kunnen bepaalde problemen verminderd of zelfs voorkomen worden. Voor mantelzorgers zijn er gespreksgroepen. Zij kunnen elkaar in het ontmoetingscentrum ontmoeten en ervaringen met elkaar delen. Kijk voor meer informatie op www.svrz.nl/zorgaanbod/ontmoetingscentrum

P

Personenalarmering Maatje in Zeeland

Als u zich wel eens onveilig of onzeker voelt, is een toestel voor personenalarmering wellicht iets voor u. In de appartementen van de diverse woonzorgcentra waar SVRZ ZorgThuis levert is soms al een toestel voor alarmering aanwezig. SVRZ werkt hiervoor samen met de stichting Maatje in Zeeland. Kijk voor informatie over personenalarmering op www.maatjeinzeeland.nl of bel naar 0118 – 55 12 15. Als u heeft gealarmeerd en er komt een zorgmedewerker van SVRZ naar u toe dan is het handig als u het volgende bij de hand hebt:

- een lijstje met telefoonnummers van onder andere uw huisarts en 1e contactpersoon
- kleine verbandtrommel. Of in ieder geval pleisters en verband. Als u een verbandtrommel heeft kunt u het

beste het medicatieoverzicht en de belangrijke telefoonnummers daarin bewaren.

Persoonlijke gegevens

Zie administratie

Privacy

Bij SVRZ gaan we zorgvuldig om met uw privacy. Dit geldt niet alleen voor de privacy in uw eigen woning, 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 wijkverpleegkundige.

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 wijkverpleegkundig kunt u deze keuze kenbaar maken. Dit onderwerp komt ook ter sprake tijdens de eerste zorgplanevaluatie.

Roken

SVRZ is op grond van de Arbowet verplicht om medewerkers een gezonde werkplek aan te bieden. Daarom verzoeken wij u vriendelijk niet te roken kort voor of tijdens de zorgverlening

S

Schade

Het kan gebeuren dat een medewerker tijdens het verlenen van zorg schade veroorzaakt. Voor deze schade is SVRZ verzekerd. De medewerker kan hiervoor een formulier invullen en aan u vragen om de bon van het schadeobject. Aansluitend wordt de schade beoordeeld en hoort u via de medewerker of u in aanmerking komt

voor een vergoeding.

T

Thuiszorg

Vanuit het ZorgThuis-team van SVRZ kunt u thuis hulp krijgen bij bijvoorbeeld het douchen, om medicatie in te nemen of steunkousen aan te trekken. Maar ook ondersteuning bij het verwisselen van een sonde of katheter, een wond te verzorgen of een injectie te plaatsen.

- Valt onder: de Zorgverzekeringswet (Zvw) of Wet langdurige zorg (Wlz). Voor deze zorg betaalt u geen extra eigen bijdrage bovenop uw eigen risico. U betaalt een eigen bijdrage indien u uw zorg ontvangt via VPT op MPT; deze vormen van zorg vallen onder de Wlz.

- Aanvraag via: de wijkverpleegkundige.

Kijk voor meer informatie over alle vormen van zorg op www.svrz.nl/onze-zorg/. *Zie ook CAK.*

U, V

Vakantie

Zie afmelden

Verhuizen

Zie administratie

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 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 beschouwen we bij SVRZ de 1^e contactpersoon en eventueel de contactpersoon financieel als vertegenwoordiger zoals beschreven bij punt 3 en 4.

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/

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 overal 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

Website

Wilt u meer weten over SVRZ? Kijk dan eens op onze website www.svrz.nl.

Zie ook SVRZ en internet

Werkkleding

De medewerkers ZorgThuis van SVRZ dragen voor de herkenbaarheid een bodywarmer, een jas van SVRZ en eventueel een schoudertas. Ook dragen zij altijd een naambadge.

Zie ook Herkenbaarheid

Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)

De WGBO regelt de relatie tussen cliënt en zorgverlener (medisch behandelaren, 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. Onder bepaalde voorwaarden kunt u er ook voor kiezen om Wlz zorg thuis te ontvangen. Het gaat dan om een volledig pakket thuis (VPT), een modulair pakket thuis (MPT) of om de benodigde zorg zelf te regelen met een persoonsgebonden budget (PGB). De wijkverpleegkundige van SVRZ of het zorgkantoor kan u hier over informeren.

Wet zorg en dwang

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. 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.

Wijkverpleegkundige

De wijkverpleegkundige is een specialist op het gebied van zorg en begeleiding voor thuiswonende ouderen. De wijkverpleegkundige zorgt voor het verlenen van zorg in de brede zin van het woord. De wijkverpleegkundige bespreekt met u wat nodig en belangrijk is. En tevens hoe en met wie dat georganiseerd kan worden. U stelt samen met de wijkverpleegkundige uw zorgplan op.

Wilsverklaring

Heeft u een wilsverklaring? Laat dit dan weten aan uw contactverzorgende zodat we dit kunnen noteren in uw zorgplan. Wilt u een wilsverklaring laten opstellen of heeft u vragen over een wilsverklaring? Neem dan contact op met uw huisarts.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

- Huishoudelijke zorg, zoals begeleiding bij het huishouden, is de verantwoordelijkheid van de gemeente waar u woont en valt onder de Wet maatschappelijke ondersteuning. Iedere gemeente bepaalt zelf wie hier recht op heeft. Dit kan dus per gemeente verschillen. In veel gevallen dient u huishoudelijke zorg zelf te regelen.
- Deelname aan het ontmoetingscentrum van SVRZ is een vorm van ondersteuning en begeleiding en valt ook onder de Wmo.

Zie ook CAK en Ontmoetingscentrum

Woning

Voor al uw vragen met betrekking tot storingen en andere woonzaken kunt u terecht bij uw woningcorporatie.

X , Y

Z

Zorgadvies

De afdeling ZorgAdvies van SVRZ coördineert de instroom van alle cliënten die in een locatie van SVRZ verblijven. Deze afdeling beheert de wachtlijst en bekijkt dagelijks welke mogelijkheden er zijn voor crisisopvang. Verwijzers zoals huisartsen en specialisten kunnen bij

deze afdeling terecht voor hun vragen over opnames en crisisopvang bij SVRZ voor hun cliënten.

Zorgkaart Nederland

Op www.zorgkaartnederland.nl kunt u uw mening geven over uw ervaringen met de zorg van SVRZ. Voor SVRZ is het belangrijk om te weten wat u van de zorg vindt. Waar bent u tevreden over en waar zou het beter kunnen? SVRZ is ook benieuwd naar úw ervaring!
Zie ook 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. Mail of bel de Zorglijn.
T: 0900 – 78 79 777 / E: zorglijn@svrz.nl

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 luisteren naar uw. U kunt uw zorgplan via het cliëntportaal inzien *Zie ook Cliëntdossier, Cliëntportaal en Zorgplanevaluatie*

Zorgplanevaluatie

De zorgplanevaluatie is het overleg waar uw zorgplan wordt besproken. Dit vindt plaats bij u thuis. De wijkverpleegkundige of contactpersoon maakt hiervoor met u een afspraak. Hoe vaak de evaluatie plaatsvindt, is

afhankelijk van diverse factoren. Krijgt u zorg van ons via het VPT of MPT, dan evalueren wij twee keer per jaar uw zorgplan. SVRZ zorgt er voor dat u continue op de hoogte bent van de afspraken rond de aard, het volume en de duur van de zorg.

Zorg rondom het levenseinde

In SVRZ Ter Valcke in Goes heeft SVRZ 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. SVRZ biedt ook palliatieve zorg bij u thuis.

Zorgverleningsovereenkomst

Wij bieden u een zorgverleningsovereenkomst aan. Dit is een juridisch document. Hierin staat onder andere staat dat u de algemene voorwaarden heeft ontvangen. U krijgt dit document via de post opgestuurd zodra de zorg van SVRZ is opgestart.

Zie ook Algemene voorwaarden

Zorgverzekeringswet (Zvw)

Verpleging en/of verzorging aan huis valt onder de Zorgverzekeringswet. Voorwaarde voor zorg uit deze wet is dat er een behoefte moet zijn aan medische zorg of tenminste een hoog risico daarop. De wijkverpleegkundige kijkt samen met u of u in aanmerking komt voor deze zorg. Ook Geriatrische Revalidatie (GR) en Eerstelijns verblijf (ELV) in een

centrum voor zorg en revalidatie van SVRZ vallen onder de Zorgverzekeringswet (Zvw).

ZorgThuis

SVRZ biedt 24 uur per dag zorg aan mensen die thuis zorg of ondersteuning nodig hebben. Denk hierbij aan zorg zoals:

- Persoonlijke verzorging zoals ondersteuning bij douchen, steunkousen of medicijngebruik.
- Advies, instructie en voorlichting over bijvoorbeeld uw gezondheid of uw leefomgeving.
- Verpleegkundige zorg zoals wondverzorging, injecteren of zorg bij sondevoeding
- Behandeling zoals fysiotherapie en ergotherapie
- Extra zorg die niet in de indicatie is opgenomen, maar u wel privaat kunt inkopen. U kunt hierbij denken aan extra uren voor huishoudelijke werkzaamheden of begeleiding.

Voor ZorgThuis van SVRZ is een indicatie van de gemeente, zorgverzekeringswet of het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) nodig. De wijkverpleegkundige kan u helpen bij het aanvragen van een indicatie. U kunt deze zorg ook zelf inkopen of via een persoonsgebonden budget (PGB) regelen. In sommige woonzorgcentra is SVRZ de enige zorgaanbieder. Dit staat dan vermeld in uw huur- of koopcontract.

Zie ook aanvragen zorg, CIZ