

Hartelijk welkom

Verhuizen naar een zorgcentrum is vaak een ingrijpende gebeurtenis. Niet alleen voor u, maar mogelijk 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 en uw vertrouwde routine maakt plaats voor nieuwe gebruiken en dat is veelal wennen. U kunt erop vertrouwen dat wij u en uw familie hierbij helpen en terzijde staan. Wij doen onze uiterste best om uw verblijf hier zo aangenaam mogelijk te maken en hopen dat u zich snel thuis zult voelen.

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 locatie. 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 heet ik u van harte welkom en hoop ik dat u zich snel 'thuis' zult voelen bij ons.

Met vriendelijke groet,
Dick Gorsse
locatiemanager SVRZ Borsele

Uw naam en SVRZ adres

Naam: _____

Postadres: _____

Postcode + Woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____

Telefoonnummer unit/woning: _____

Arts: _____

Teamleider van uw locatie/woning

Naam: _____

Telefoonnummer: _____

E-mail: _____

Uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende

Naam: _____

Telefoonnummer: _____

E-mail: _____

Adresgegevens

SVRZ De Kraayert, zorgcentrum
Deltastraat 2, 4456 BB Lewedorp
T: 088 887 2600

De Kraayert team ZorgThuis / 088 887 2648

De Kraayert woning 11 / 088 887 2605

De Kraayert woning 12 / 088 887 2610

De Kraayert woning 21 / 088 887 2615

De Kraayert woning 22 / 088 887 2620

De Kraayert woning 23 / 088 887 2640

Dagbehandeling voor mensen met dementie
op jonge leeftijd / 088 887 2600

De Fonteyne, ZorgThuis en dagcentra
Hoefbladstraat 1, 4451 TL Heinkenszand
088 887 2730

Egelantierstraat 28, groepswoning
Egelantierstraat 28, 4431 EP 's Gravenpolder
088 887 2740

Egelantierstraat 30, groepswoning
Egelantierstraat 30, 4431 EP 's Gravenpolder
088 887 2745

Egelantierstraat 54, groepswoning
Egelantierstraat 54, 4431 EP 's Gravenpolder
088 887 2750

De Zwake, Ontmoetingscentrum en ZorgThuis
Egelantierstraat 52, 4431 EP 's Gravenpolder
088 887 2648

Koriander 13, groepswoning
4451 TA Heinkenszand / 088 887 2700

Koriander 15, groepswoning
4451 TA Heinkenszand / 088 887 2705

Koriander 17, groepswoning
4451 TA Heinkenszand / 088 887 2710

Koriander 19, groepswoning
4451 TA Heinkenszand / 088 887 2715

Theresiahof ZorgThuis
Theresiaplein 7, 4453 BV 's Heerenhoek
088 887 2648

Theresiaplein 4, groepswoning
4453 BV 's Heerenhoek
088 887 2760

Theresiaplein 6, groepswoning
4453 BV 's Heerenhoek
088 887 2765

NieuwSande, ZorgThuis
Mr. Dr. Messtraat 4, 4441 AW Ovezande
088 887 2648

Mr. Dr. Messtraat 2, groepswoning
4441 AW Ovezande / 088 887 2690

Mr. Dr. Messtraat 6, groepswooning
4441 AW Ovezande / 088 887 2692

Hof Rietzanger 2, woongroep
4451 DE Heinkenszand / 088 887 2280

Hof Rietzanger 3, woongroep
4451 DE Heinkenszand / 088 887 2285

Hof Rietzanger 11, woongroep
4451 DE Heinkenszand / 088 887 2290

Hof Rietzanger 12, woongroep
4451 DE Heinkenszand / 088 887 2295

Rietzanger, ZorgThuis
Hof Rietzanger 1, 4451 DE Heinkenszand
088 887 2648

A

Administratie

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

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

Voor het bieden van geestelijke hulpverlening 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. Heeft u vragen over uw factuur van uw persoonsgebonden uitgaven? Neem hiervoor contact op met de financiële administratie van SVRZ. T 088 887 1000.

AED (Automatische Externe Defibrillator)

Op alle SVRZ hoofdlocaties is een defibrillator aanwezig. Een Automatische Externe Defibrillator (AED) is een draagbaar apparaat dat het hartritme weer kan herstellen bij een hartstilstand. Dit gebeurt door het geven van een elektrische schok.

Algemene voorwaarden

U heeft samen met dit informatieboekje de 'Algemene Voorwaarden' ontvangen. Hierin staan de verantwoordelijkheden van SVRZ en uzelf beschreven.

Arbeidsomstandigheden

SVRZ vindt goede arbeidsomstandigheden belangrijk. Medewerkers moeten verantwoord én met plezier, maar ook

gezond en veilig kunnen werken. Dit kan voor u betekenen dat medewerkers tijdens uw verzorging gebruik maken van hulpmiddelen. Denk hierbij aan een douchestoel of een tillift.

Arts

U komt onder behandeling van een specialist ouderengeneeskunde van SVRZ. In overleg met u en de andere behandelaren onderzoekt hij of zij welke behandeling noodzakelijk is. De arts zorgt indien nodig voor een verwijzing naar een behandelaar zoals b.v. een fysiotherapeut of ergotherapeut. Met uw toestemming schakelen zij als dat nodig is ook specialisten van het ziekenhuis in. Bijvoorbeeld een internist, neuroloog of huidarts. Afspraken die u al gemaakt heeft met specialisten in het ziekenhuis gaan gewoon door. Uw persoonlijk begeleider kan u vertellen wie uw behandelend arts is en welke andere behandelaren u ondersteunen.

Zie ook BOA, medische dienst, specialist ouderengeneeskunde, physician assistant, verpleegkundig specialist

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 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.

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 contactpersoon en vertegenwoordiger

Bezoek

Uw bezoek is altijd welkom. Er zijn geen vaste bezoektijden. Wel vragen we bezoekers rekening te houden met de momenten dat cliënten verzorgd worden, een behandeling krijgen of aan tafel gaan om te eten. Afspraken met bijvoorbeeld een behandelaar of voor een welzijnsactiviteit staan ook in uw cliëntagenda. Deze kunt u inzien via het cliëntportaal. Kijk op www.svrz.nl voor de bezoekenregelingen die gelden tijdens de coronacrisis.

Zie ook cliëntportaal

Bibliotheek

In De Kraayert kunt u boeken lenen via de afdeling welzijn.

BOA

Deze afkorting staat voor Behandeling, Ondersteuning en Advies. Dit wordt gegeven door onze behandelaren zoals:

- 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 die ontstaan zijn op het gebied van bewegen.
- 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 ook mondzorg.*
- Pedicure voor voet- en nagelverzorging. *Zie ook Pedicure.*
- Psycholoog, voor behandeling of begeleiding bij problemen die te maken hebben met geheugen, stemming of verwerking van een traumatische gebeurtenis of verlies.

De behandelaars komen zoveel mogelijk naar u toe. SVRZ heeft in de grotere locaties ook oefenruimtes waar u behandeld kunt worden. De behandelaars werken nauw met elkaar samen om uw behandeling zo goed mogelijk uit te voeren. Een persoonlijk gesprek met een van de behandelaars is altijd mogelijk. Ook cliënten zonder een verblijfsindicatie en cliënten met een indicatie voor verblijf zonder behandeling kunnen gebruik maken van de diensten van de behandelaars. 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 arts, geestelijke verzorging, medische dienst en pedicure

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. De precieze hoogte van de eigen bijdrage hangt onder andere af van uw inkomen en vermogen. Dit geldt niet voor

cliënten die Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ) 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.

Zie ook administratie

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 088-7891000. SVRZ regelt vervolgens dat u de zorg krijgt waar u recht op heeft. *Zie ook wet langdurige zorg en indicatie*

Cliëntdossier

U kunt uw eigen zorgplan en de daarbij behorende rapportages inzien via internet via het bijbehorende cliëntportaal. In dit elektronische dossier staat uw zorgplan maar ook andere informatie zoals: algemene gegevens, financiële regelingen, hobby's enzovoort. Wilt u rapportages inzien van behandelaren, vraag dit dan aan uw persoonlijk begeleider. SVRZ is wettelijk verplicht cliëntdossiers twintig jaar na vertrek of overlijden van de cliënt te bewaren. U kunt uw eigen cliëntdossier inzien via internet door gebruik te maken van het cliëntportaal. Kunt u dit niet zelf? Vraag dan uw persoonlijk begeleider dit samen met u door te nemen zodat uw meteen antwoord op uw vragen krijgt. U kunt ook uw eerste contactpersoon (of iemand anders) toestemming geven uw dossier in te zien.

Zie ook 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 Wet langdurige zorg

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 leden (cliënten en/of familieleden) en een onafhankelijke voorzitter. De voorzitter is ook lid van de centrale cliëntenraad van SVRZ. Neem de folder uit het folderrek mee.

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 teamleider 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 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 en uw zorgplan inzien. U kunt ervoor kiezen om ook familieleden of anderen inzage te geven in (delen van) uw dossier. Elke cliënt wordt persoonlijk uitgenodigd om deel te nemen aan het cliëntportaal. In deze uitnodiging staan ook de inloggegevens. Voor vragen over het cliëntportaal kunt u op werkdagen bellen naar 0900 78 79 777 of mailen naar cliëntportaal@svrz.nl.

Zie ook inzagerecht, zorgplan

Compliment

Zie klanttevredenheid

Contactpersoon

SVRZ wil graag weten wie uw contactpersoon is die wij kunnen betrekken bij uw zorg. Deze contactpersoon 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, 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 bewindvoering, contactpersoon, vertegenwoordiger, mentor

D

Diefstal

Zie 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 Erasmuspark, woonzorgcentrum in Goes
- SVRZ de Redoute, zorgcentrum in Sas van Gent

Eigen bijdrage

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

Eigen risico

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

Elektrische apparatuur

In verband met de veiligheid vragen wij u alle elektrische apparatuur ter controle aan te bieden aan 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 voor gebruik. 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 tijdens deze periodieke keuring ook uw apparatuur. De huismeester begeleidt het keuringsbedrijf hierbij.

E-mail

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

Zie ook 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. Samen met u kijken we naar de mogelijkheden. SVRZ voldoet aan alle wetten en hygiënevoorschriften op het gebied van eten en drinken.

Ethische waarden

Wat is voor u van belang om een menswaardig leven te kunnen leiden? Wat heeft u nodig, om een leven te leiden dat bij u past? Het handelen van onze medewerkers is gebaseerd op deze vragen en de vier kernwaarden van SVRZ:

Nabijheid, Vrijheid, Verantwoordelijkheid en Gelijkwaardigheid.

Kijk voor meer informatie over de visie en kernwaarden op

www.svrz.nl.

Euthanasie

Bij euthanasie wordt het leven van een cliënt op verzoek van de cliënt op een waardige manier beëindigd door het toedienen van medicatie. Volgens de Nederlandse wet mag dat bij uitzichtloos en ondraaglijk lijden. SVRZ heeft een euthanasiebeleid en staat er voor open 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 behandelend arts, persoonlijk begeleider of teamleider.

F

Financiën

Persoonsgebonden kosten

Als uw familie u daar niet bij kan helpen, kunt u met uw persoonlijk begeleider afspraken maken over de aanschaf van persoonlijke spullen zoals toiletartikelen en kleding. Als u toestemming geeft voor het maken van bepaalde kosten dan verwerken wij deze kosten in uw maandelijkse factuur.

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.

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 onze cliënten bij het maken en verspreiden van foto's en filmopnames. Als de cliënt daar toestemming voor geeft, voegen we een (pas)foto toe aan zijn of haar

zorgdossier. Bij het openen van het dossier zien we dan direct over wie de informatie in het dossier gaat.

G

Geestelijke verzorging

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 een afspraak maken. Ook familieleden van cliënten kunnen bij deze medewerker terecht. SVRZ heeft respect voor ieders levensovertuiging.

Zie ook kerk en herdenkingsbijeenkomst

Geheimhouding medewerkers

Zie Privacy

Geriatrische Revalidatie Zorg (GRZ)

Geriatrische Revalidatie Zorg is gespecialiseerde revalidatiezorg voor ouderen. Het doel is om u na een ziekenhuisopname te helpen om terug te keren naar huis en om complicaties te voorkomen.

- 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 Zorg 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

Zie Stichting Vrienden Van locaties Borsele

Grand-café

SVRZ Borsele heeft twee Grand-cafés:

- In zorgcentrum De Kraayert in Lewedorp. Openingstijden:
Maandag tot en met vrijdag van 9.30 uur tot 16.30 uur
Zaterdag van 10.00 uur tot 18.00 uur
Zondag van 10.00 uur tot 15.00 uur

- In woonzorgcentrum De Fonteyne in Heinkenszand.

Openingstijden:

Maandag: gesloten

Dinsdag: 10.00-18.00 uur

Woensdag: 10.00-18.00 uur

Donderdag: 10.00-18.00 uur

Vrijdag van 10.00 uur tot 18.30 uur

Zaterdag: gesloten

Zondag gesloten

H

Herdenkingsbijeenkomst

Jaarlijks organiseren we in november een herdenkingsbijeenkomst voor de overleden cliënten van zorgcentrum De Kraayert.

Herkenbaarheid

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

Zie ook 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.

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. We rekenen op ieders medewerking. U kunt de huisregels vinden bij de ingang van alle SVRZ gebouwen.

Hulpmiddelen

- Soms heeft u een hulpmiddel nodig dat voor u op maat is gemaakt. Bijvoorbeeld een aangepaste rolstoel.
- Soms 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. Heeft u een hulpmiddel nodig? Neem dan contact op met uw persoonlijk begeleider of contactverzorgende. *Zie ook wet langdurige zorg en rolstoelen*

I

Ideeën en suggesties

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

ideeën en suggesties mailen naar de locatie ter attentie van het secretariaat. Kijk voor de contactgegevens vooraan in deze folder.

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 vervolgingindicatie vraagt de maatschappelijk werker samen met uw persoonlijk begeleider voor u aan. Ruim voor het aflopen van de indicatie heeft de maatschappelijk werker of persoonlijk begeleider met u een gesprek over deze aanvraag. Voor Geriatrische Revalidatie Zorg (GRZ) 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 CIZ, Eerstelijnsverblijf, Geriatrische Revalidatie Zorg en Verwijzing.

Interne overplaatsing of verhuizing

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over uw kamer. U kunt dan uw persoonlijk begeleider vragen naar de mogelijkheden om te verhuizen naar een andere kamer. Kosten die hiermee gepaard gaan zijn voor uw eigen rekening. Het kan noodzakelijk zijn dat u naar een andere accommodatie verhuist. 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 GRZ) bij SVRZ 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 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 vertegenwoordiger inzagerechten.

Verzoek tot inzage

In het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens heeft SVRZ een regeling voor inzage van het dossier door de cliënt of diens vertegenwoordiger. Een verzoek tot inzage wordt gedaan bij de persoonlijk begeleider. Er wordt dan een afspraak gemaakt voor inzage in het cliëntdossier samen met persoonlijk begeleider/(para)medicus of er wordt een print van het zorgdossier overhandigd.

Zie ook Clientportaal, Privacy en WGBO.

J

K

Kapper

U kunt een afspraak maken met een thuiskapper of uw eigen vertrouwde kapper blijven bezoeken. Maar u kunt ook via uw persoonlijk begeleider een afspraak maken met de kapster die bij de cliënten van de Kraayert aan huis komt.

Kerk

Tweemaal per maand is er op woensdagmiddag in De Kraayert een kerkdienst in het Grand-café. Elke eerste woensdag van de maand de Protestante dienst en elke derde woensdag van de maand de Katholieke viering. Beide starten om 14.00 uur. De pastoor of dominee zijn ook op uw verzoek beschikbaar.

Klachten

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

1. Klachtenfunctionarissen

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

- Regio de Bevelanden, Borsele en Tholen
Elke de Beyer – T 06-52889686
E: klachtenfunctionaris.svrz@gmail.com
- Regio Zeeuws-Vlaanderen en Walcheren
Wilma Maas – T 06-14496253
E: klachtenfunctionaris.svrz@gmail.com

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

Correspondentie via de post 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 voor cliënten biedt in de eerste plaats een luisterend oor. De vertrouwenspersoon voor cliënten heeft geheimhoudingsplicht.

3. Geschillencommissie zorg

Lukt het niet om u 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/

Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)

Voor klachten over beslissingen die betrekking hebben op onvrijwillige zorg kunt u terecht bij de direct betrokkenen zoals de persoonlijk begeleider en teamleider. 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 onvrijwillige zorg, wet zorg en dwang

Klanttevredenheid

Een 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 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 kleding op 40 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 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 terecht komt en daarna zoekraakt.

- U betaalt € 0,40 voor elk label dat wij voor u plaatsen. Deze prijs is gelijk aan de prijs die SVRZ betaalt aan externe bedrijven.
- De kleding kan al een aantal dagen vóór een geplande opname door een medewerker van SVRZ gelabeld worden.
- 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 € 62,50 per maand wordt al uw kleding gewassen, zo nodig gestreken of geperst en, met uw toestemming, opgeborgen in uw kast.
 - Voor € 48,75 per maand verzorgen wij uw bovenkleding.
 - Voor € 13,75 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.

- 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.

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

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. Hiervoor vullen we een schadeformulier in. Dit formulier staat op het intranet van SVRZ en is verkrijgbaar via uw persoonlijk begeleider. 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 / Reparaties

Wij kunnen u helaas geen kledingreparatieservice aanbieden.

7. 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 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.

8. Kleding / winkel aan huis

Regelmatig organiseren we modeshows en kledingverkopen.

Kledingbedrijven presenteren en verkopen dan hun collectie. Deze activiteiten worden aangekondigd in de nieuwsbrief. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw persoonlijk begeleider en de medewerkers welzijn.

Kostbaarheden en geld

Wij raden u aan om geen kostbaarheden zoals geld en waardepapieren mee te nemen naar uw SVRZ locatie. 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 verzekeringen*

Krant

U dient zelf voor een abonnement op een krant te zorgen.

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. En aangeboden 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 onze cliënten. Bij SVRZ onderzoeken we hun ervaringen via Zorgkaart Nederland en met periodieke cliëntervaringsgesprekken.

Zie ook Zorgkaart Nederland, Klanttevredenheid, Cliëntervaringsgesprekken

L

Laatste levensfase

Zie zorg rondom het levenseinde

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

Linnengoed

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

Logeerkamer

We hebben beperkte logeermogelijkheden voor familieleden die veraf wonen en willen blijven overnachten. Voor meer informatie

en reserveringen kunt u terecht bij de receptie van De Kraayert of de verzorgenden.

Lotgenotencontact

Veel mensen hebben tijdens of na hun ziekte behoefte aan contact met mensen die hetzelfde doormaken. Iemand die twijfels, angst en onzekerheden kent. 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

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. Kenmerkend is de al bestaande persoonlijke band tussen de mantelzorgverlener en degene die zorg nodig heeft. Het gaat om langdurige, onbetaalde zorg. Kijk in de polis van uw zorgverzekeraar of u in aanmerking komt voor een mantelzorgvergoeding. 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 ondersteuning goed af te stemmen op de ondersteuning door de mantelzorgers kunnen we u optimaal ondersteunen. Uw persoonlijk begeleider bespreekt met u hoe en waarmee u uw sociaal netwerk kunt blijven betrekken bij de zorg. Alle afspraken noteren we in uw zorgplan.

MDO

Het multidisciplinair overleg (MDO) is een groepsgesprek van alle bij de behandeling betrokken disciplines en een medewerker van het zorgteam. Het MDO wordt voorbereid en gecoördineerd door de regievoerend behandelaar en vindt voor iedere cliënt tenminste tweemaal per jaar plaats en zo nodig vaker. Tijdens dit gestructureerd 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). In het MDO kan ook de opvolging van het stappenplan onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang worden geborgd.

Medicatie

Uw medicatie wordt tijdens uw verblijf bij SVRZ voorgeschreven door een arts of verpleegkundig specialist van SVRZ. In overleg met u worden afspraken gemaakt over het (eigen) 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 de specialist ouderengeneeskunde van SVRZ. Deze neemt het recept op in het systeem van SVRZ. U krijgt uw medicatie dan op een veilige manier via SVRZ aangeboden. Medicatie die u in deze periode zelf in de apotheek haalt wordt **niet** vergoed.

Medische Dienst

SVRZ heeft een eigen Medische Dienst. In deze dienst werken onderstaande specialisten. Zij hebben allemaal eigen taken en

verantwoordelijkheden. De specialisten bezoeken op vaste tijden de locaties waar zij verantwoordelijk voor zijn. Voor dringende of acute vragen kan op elk moment een medewerker van de medische dienst ingeschakeld worden.

Specialist ouderengeneeskunde

Deze gespecialiseerde arts richt zich vooral op ingewikkelde problemen en op ondersteuning en supervisie van de andere leden van de medische dienst. Zij hebben na de opleiding tot basisarts een extra opleiding achter de rug, specifiek gericht op ouderen en chronisch zieken. Vaak hebben ze daarvoor al enkele jaren ervaring opgedaan als huisarts of als arts-assistent in een ziekenhuis of in een verpleeghuis. Daarnaast heeft een aantal van hen zich verder gespecialiseerd in bijvoorbeeld revalidatie, dementie, somatiek, thuiszorg en palliatieve zorg.

Basisarts

Een basisarts werkt onder supervisie van de specialist ouderengeneeskunde. Een basisarts is vaak nog in opleiding voor specialist ouderengeneeskunde.

Voormalig huisartsen

Deze artsen werken ook onder supervisie van de specialist ouderengeneeskunde.

Physician Assistant en Verpleegkundig Specialist

Dit zijn verpleegkundigen met jarenlange ervaring in de zorg. Vervolgens hebben zij een masteropleiding afgerond. Deze combinatie stelt hen in staat om taken van de arts over te nemen bij een groot deel van de problemen die zich voordoen. Ze kunnen zelfstandig diagnoses stellen en behandelingen opstarten. Ze mogen ook medicijnen voorschrijven en verwijzingen doen naar onder andere paramedici en verpleegkundigen. Als ze een medisch probleem tegenkomen waarvoor hun kennis of ervaring tekort schiet, dan kunnen ze voor advies en ondersteuning terecht bij de specialisten ouderengeneeskunde. Omdat zij cliënten van dichtbij volgen, zijn ze het eerste aangewezen aanspreekpunt voor cliënten, familieleden, mantelzorgers en verzorgenden.

Doktersassistenten

De doktersassistenten van de medische dienst 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 en beheren medicijnvoorraad en onderhouden de contacten met de apotheek.

Melding Incidenten Cliënten (MIC)

Onze medewerkers zijn alert op incidenten. Ze ondernemen direct actie en doen melding van het incident. De leidinggevenden 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 curator, contactpersoon, vertegenwoordiger en bewindvoerder

Mondzorg

Een gezond en goed verzorgd gebit is voor iedereen van groot belang en draagt bij aan de kwaliteit van leven. Mondverzorging, tandheelkundige zorg en mondhygiëne krijgen bij SVRZ dan ook voldoende aandacht. SVRZ werkt samen met mondzorgprofessionals. Wanneer u dit wenst kunt u door hen bezocht worden. Mondzorg is opgenomen in de Wet langdurige zorg (Wlz) waardoor het meestal geen extra kosten met zich meebrengt als u de indicatie Wlz inclusief behandeling heeft. Ook

31

cliënten met een WLZ-indicatie zonder behandeling of GRZ/ELV kunnen 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 tandarts

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 mensen met dementie of een verstandelijke beperking niet (meer) zelf inschatten wat goed voor hen is. Zorgverleners helpen ze 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. En daarmee terughoudend omgaan met toepassen van onvrijwillige zorg. Bij alle cliënten kiezen wij voor het maken van 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 onze cliënten.
Zie ook wet zorg en dwang

Overlijden

De familie en/of contactpersoon wordt gevraagd om zelf afspraken te maken met een uitvaartonderneming om de laatste zorg te verlenen. Wij vragen de familie 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 maar SVRZ heeft ook een verantwoordelijkheid naar cliënten die op de wachtlijst staan. Met de cliëntbelangenorganisaties zijn afspraken gemaakt over deze termijn.

P

Pasfoto

Vraag bij de teamleider welzijn naar de gegevens van de fotograaf om een afspraak te maken.

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. U kunt hiervoor ook uw eigen vertrouwde pedicure inschakelen.
- 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 op een revalidatieafdeling met een indicatie GRZ of ELV?

- 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. U kunt hiervoor ook uw eigen vertrouwde pedicure inschakelen.
- 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.

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 de zorg en ondersteuning die u krijgt. Dit gebeurt tijdens de zorgplanevaluatie. *Zie ook Zorgplanevaluatie*

Persoonsgegevens

Zie Privacy

Physician assistant

Zie medische dienst

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 in diverse computersystemen. 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 of teamleider.

Q

R

Reanimatie

Bij een acute hartritmestoornis (in de volksmond vaak hartstilstand genoemd) kan met reanimatie geprobeerd worden het hart en de ademhaling weer goed te krijgen. Bij SVRZ respecteren wij uw keuze voor wel of niet reanimeren. In een persoonlijk gesprek met uw behandelend arts kunt u uw keuze kenbaar maken. Dit onderwerp komt ook ter sprake tijdens de eerste zorgplanevaluatie.

Receptie

De receptie van SVRZ Borsele is gehuisvest in locatie Warande. Hier vindt u ook de kantoren van de locatiemanager, secretaresse, personeelsfunctionaris, teamleider Facilitair & Welzijn, staffunctionaris en vrijwilligerscoördinator. Adres: Warande 9, 4451 AG in Heinkenszand. T 088 887 2600.

Restaurant

Zie Grand-café

Roken

- Er mag niet gerookt worden in het gebouw en de zone direct buiten het gebouw. Dit geldt voor zowel cliënten als bezoekers. Als er buiten een rookruimte is ingericht, dan kunt u daar gebruik van maken.
- In zeer uitzonderlijke gevallen mag een cliënt roken op de eigen kamer. Uitgangspunt is dat andere cliënten, bezoekers en medewerkers geen last van de rook mogen hebben en dat de brandveiligheid niet in het geding komt. De afspraken hierover worden vooraf schriftelijk vastgelegd en bijgesteld

indien de situatie daar om vraagt. Daarbij wordt ook afgesproken welke eventuele kosten voor afzuiging en schoonmaak voor rekening zijn van de cliënt.

Rolstoelen

De ergotherapeut bepaalt, in overleg met de arts, of u in aanmerking komt voor een rolstoel. Hij/zij zorgt ook voor de aanvraag en de noodzakelijke aanpassingen. Voor vragen kunt u bij de ergotherapeut terecht.

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.

In de centrale hal kunnen banden van rolstoelen worden opgepompt.

S

Schade

Zie verzekeringen

Schoonmaak

Uw kamer, en de daarbij behorende inrichting, wordt door een medewerker schoongemaakt. Wij brengen hier alleen kosten voor in rekening als uw kamer is ingericht met een grotere hoeveelheid spullen dan gebruikelijk. U kunt in dat geval kiezen uit de volgende mogelijkheden:

- u of uw familie doet het zelf.
- u besteedt het uit aan derden.
- u besteedt het uit aan SVRZ.

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

1. Pluspakket A: € 29,60 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: € 59,20 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 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.

Sleutel

Wij werken niet meer met sleutels maar met tags. Uitgifte van tags vindt plaats bij opname. U dient hiervoor een formulier te ondertekenen en borg te betalen. Wij rekenen geen borg. Bij verlies van een tag betaalt u €70,00.

Stichting Vrienden van SVRZ Borsele

Medewerkers mogen geen giften aannemen. Daarom is de Stichting Vrienden van SVRZ Borsele opgericht. Deze stichting heeft als doel geld bij elkaar te brengen om regelmatig wat extra's voor de cliënten te kunnen doen. Het gaat om uitgaven die we niet uit het budget kunnen betalen. Vaak besteden we de giften aan activiteiten op het terrein van recreatie en ontspanning. Een gift aan de stichting Vrienden van locatie Borsele kunt u overmaken op IBAN NL19RABO0321322592 invullen. Als u een bedrag wilt schenken en u heeft zelf een bestemming voor het geld, dan zorgt de stichting er voor dat uw gift daar ook terecht komt. De bestemming mag niet in strijd zijn met de doelstellingen van de stichting.

Specialist ouderengeneeskunde

Zie medische dienst

T

Tandarts

Zie Mondzorg

Taxi

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

Zie ook ziekenvervoer

Technische dienst

Zie huismeester

Telefoon

Voor cliënten die in een locatie van SVRZ wonen en een telefoon willen gebruiken gelden de volgende tarieven:

Abonnement: € 12,92 per maand

Telefoonhuur: € 1,10 per maand

Aansluitkosten: gratis

Gesprekskosten: tarief provider

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 € 0,84 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

De Kraayert is een openbaar gebouw. Dit betekent dat iedereen vrij is binnen te komen. Voor de veiligheid van cliënten en medewerkers is bij de hoofdingang een camera geplaatst. De hoofdingang gaat om 19.00 uur dicht. Bezoekers kunnen na deze tijd aanbellen waarna de dienstdoende medewerker de deur opendoet. Wij adviseren u om uw kamer bij afwezigheid altijd op slot te doen. Laat uw waardevolle spullen niet onbeheerd achter. Indien u waardevolle spullen niet direct nodig heeft, adviseren wij u deze veilig op te bergen of mee te geven aan uw relatie. 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 kan gemerkt worden. Vraag uw persoonlijk begeleider 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 standaard brief die u daarvoor

40

kunt gebruiken. Deze brief is door alle Zeeuwse gemeenten geaccepteerd en geldt als melding van verhuizing. Deze brief zit bij de zorgovereenkomst die u ontvangen heeft. 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 dementie of een verstandelijke stoornis.

- 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.

Wettelijke vertegenwoordigers hebben voorrang boven andere vertegenwoordigers. 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.

Verwijzing

Voor Geriatrische Revalidatie Zorg (GRZ) en Eerstelijnsverblijf (ELV) heeft u een verwijzing nodig van uw huisarts of specialist. Onze Specialist Ouderengeneeskunde bepaalt samen met u wanneer u welke behandoelen kunt bereiken. Daarna kunt u naar huis, al dan niet met zorg die vanuit uw thuissituatie geregeld kan worden. Als u niet meer naar huis kunt is het mogelijk dat onze maatschappelijk werker een indicatie voor langdurige zorg en behandeling (Wlz) voor u aanvraagt. U verhuist dan naar een woning of unit, waar langdurige zorg wordt gegeven. Voor langdurige zorg is een indicatie van het CIZ nodig. *Zie ook Eerstelijnsverblijf, Geriatrische revalidatiezorg, Indicatie en CIZ*

Verpleegkundig specialist

Zie medische dienst

Vertrouwenspersoon

Voor cliënten, familie en nabestaanden is het mogelijk om met een externe onafhankelijke vertrouwenspersoon in gesprek te gaan. U kunt bij haar terecht als u een vertrouwelijke kwestie of

42

probleem wilt bespreken. De vertrouwenspersoon voor cliënten biedt in de eerste plaats een luisterend oor en heeft geheimhoudingsplicht.

Dimphy van Poppel, onafhankelijk vertrouwenspersoon

T: 06-41 108 208

E: vpvoorclienten.svrz@gmail.com

Zie ook wet zorg en dwang

Verzekeringen

Ziektekostenverzekering

Kosten voor een tussentijds verblijf in het ziekenhuis, een bezoek aan een polikliniek of ziekenvervoer komen voor rekening van uw eigen ziektekostenverzekering. Houdt u daarom uw zorgverzekering aan. U bent zelf verantwoordelijk voor de betaling van de premie van uw ziektekostenverzekering.

AVP-verzekering (Aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren)

Normaal gesproken dient u zelf zorg te dragen 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 franchise 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, zegen, smelten,

storm, diefstal, waterschade, rook, roet, vandalisme en tijdens vervoer bij verhuizing. Er geldt alleen een eigen risico van € 50,- per gebeurtenis voor schroeischaade. Bij diefstal doen wij altijd aangifte bij de politie.

Voetverzorging

Zie Pedicure

Vrijwilligers

Vrijwilligers maken uw verblijf bij ons aangenamer. 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.

W

Website

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

Welzijn

Als u bij SVRZ komt wonen dan is het fijn dat u kunt blijven doen wat u leuk of belangrijk vindt. Het liefst met en bij uw eigen familie, vrienden en clubs en verenigingen. Op alle locaties vinden diverse activiteiten plaats. Samen met u kijken we hoe u op een aangename manier invulling kan geven aan het dagelijkse leven. Uw persoonlijk begeleider 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. Bij SVRZ bieden we deze zorg aan mensen met dementie in een groepswoning en voor mensen met lichamelijke beperkingen in een woongroep. Daar wonen zes tot acht mensen samen in een kleinschalige woonvoorziening.

Wet zorg en dwang (WZD)

Bij SVRZ wordt het inzetten van elke vorm van onvrijwillige zorg door de WZD functionaris gecontroleerd of de juiste procedure wordt gevolgd. Deze wet regelt dat iemand met een psychogeriatrische stoornis of een verstandelijke beperking tegen zijn wil verzorgd kan worden. Dit om te voorkomen dat die persoon zichzelf of iemand anders ernstig benadeelt. In de wet wordt dit onvrijwillige zorg genoemd. De Wet zorg en dwang beschrijft wanneer onvrijwillige zorg kan worden verleend, welke besluitvormingsprocedure gevolgd moet worden en wanneer deze zorg geëvalueerd moet worden. In de Wet zorg en dwang is ook vastgelegd dat de cliënt en zijn vertegenwoordiger recht hebben

op gratis ondersteuning bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg. De cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang biedt die ondersteuning. Voor SVRZ zijn er twee vaste cliëntvertrouwenspersonen en een vervanger. Zij zijn niet in dienst van SVRZ maar werken onafhankelijk. Kijk hier voor meer informatie <https://www.svrz.nl/wet-zorg-en-dwang/>
Zie ook klachten onvrijwillige zorg

Wi-Fi

U kunt gebruik maken van het gratis WiFi-netwerk van SVRZ. Dit heet **SVRZWIFI** en heeft als beveiligingscode **wifisvrz**. In sommige locaties van SVRZ staan ook computers waar u gratis gebruik van kunt maken. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw persoonlijk begeleider.

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 vertegenwoordiger

Winkel

In de hal van de Kraayert is het winkeltje waar u terecht kunt voor kleine boodschappen. Het winkeltje is van maandag t/m zondag geopend van 9.00-11.30 uur. Het assortiment bestaat onder meer uit levensmiddelen, cadeauartikelen, toiletartikelen, fruit, wenskaarten en postzegels. Ook kunt u in de winkel een bestelling doen voor bijvoorbeeld gebak, vis en bloemen. Boodschappen voor de woningen doen we bij de plaatselijke supermarkten.

X

Y

Z

Ziekenvervoer

Als u recht heeft op zittend ziekenvervoer kunt u een aanvraagformulier downloaden op de site van uw zorgverzekeraar. U kunt het formulier hier ook telefonisch aanvragen. Om voor vergoeding in aanmerking te komen dient u het vervoer te regelen via het vervoersbedrijf waar uw verzekeraar afspraken mee heeft gemaakt. Ontvangt u zorg via de Wet langdurige zorg (Wlz) en heeft u persoonlijke begeleiding naar het ziekenhuis nodig? Als u niemand in uw directe omgeving heeft die u kan begeleiden, dan kan een vrijwilliger of medewerker van SVRZ u ondersteuning bieden.

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.

Zorgalarming

In de locaties van SVRZ is zorgalarming 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.

Zorgkaart Nederland

Op www.zorgkaartnederland.nl kunt u uw mening geven over uw ervaringen met de zorg 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 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 prettig en 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.

Zorgverleningsovereenkomst

Wij bieden u een zorgverleningsovereenkomst aan. Dit is een juridisch document. Hierin staat onder andere dat u de algemene voorwaarden heeft ontvangen. U krijgt dit document toegestuurd voordat u verhuist naar een locatie van SVRZ.

Zorgplan

Het zorgplan is onderdeel van uw cliëntdossier. Zoals dit in de algemene voorwaarden is genoemd. In dit plan staan alle doelen en acties waarmee we u ondersteunen. We houden rekening met wat u nodig heeft en luisteren naar 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 observatieplan. Binnen zes weken na opname wordt dit met u geëvalueerd. Daarna wordt het observatieplan 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 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 op de computer bekijken. *Zie ook cliëntdossier, cliëntportaal en zorgplanevaluatie*

Zorgplanevaluatie

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

- 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 1^e contactpersoon of vertegenwoordiger
- Uw persoonlijk begeleider
- Uw behandelend arts (minimaal eenmaal per jaar)

Dit overleg vindt minimaal twee maal per jaar plaats. Wanneer de arts niet aanwezig is, kan deze worden vervangen door een Verpleegkundig Specialist of Physician Assistent. In de algemene voorwaarden die u heeft ontvangen wordt gesproken over zorgplanbespreking.

Zorgverzekering collectiviteitskorting

Zorgverzekeraar CZ biedt cliënten en vrijwilligers van SVRZ een collectiviteits-korting aan op een zorgverzekering. Cliënten krijgen 2,5% op de basisverzekering en 5% op een aanvullende verzekering. Neem voor meer informatie contact op met CZ zorgverzekeringen.

- Collectiviteitsnummer cliënten: 2520567
- Collectiviteitsnummer vrijwilligers: 2520559

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.