

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

Naam: _____

Telefoonnummer: _____

E-mail: _____

Uw persoonlijk begeleider

Naam: _____

Telefoonnummer: _____

E-mail: _____

Adresgegevens

SVRZ De Kraayert, zorgcentrum
Deltastraat 2
4456 BB Lewedorp
T: 088 887 2600 / Zorglijn 0900-7879777
F: 088 887 2602
zorglijn@svrz.nl

De Fonteyne, ZorgThuis en dagcentra
Hoefbladstraat 1, 4451 TL Heinekenszand
T: 0113-561230

Dijkstede, ZorgThuis
Kamilleplein 5, 4451 LA Heinkenszand
T: 0900-7879777

Egelantierstraat 28, groepswoning
Egelantierstraat 28, 4431 EP 's Gravenpolder
T: 088 887 2740

Egelantierstraat 30, groepswoning
Egelantierstraat 30, 4431 EP 's Gravenpolder
T: 088 887 2745

Egelantierstraat 54, groepswoning
Egelantierstraat 54, 4431 EP 's Gravenpolder
T: 088 887 2750

De Zwake, Ontmoetingscentrum en ZorgThuis
Egelantierstraat 52, 4431 EP 's Gravenpolder
T: 0900-7879777

Vorsvliet, welzijn en ZorgThuis
Magnoliastraat 100, 4431 EK 's Gravenpolder
T: 0900-7879777

Koriander 13, groepswoning
4451 TA Heinkenszand
T: 088 887 2700

Koriander 15, groepswoning
4451 TA Heinkenszand
T: 088 887 2705

Koriander 17, groepswoning
4451 TA Heinkenszand
T: 088 887 2710

Koriander 19, groepswoning
4451 TA Heinkenszand
T: 088 887 2715

Theresiahof ZorgThuis
Theresiaplein 7, 4453 BV 's Heerenhoek
T: 0900-7879777

Theresiaplein 4, groepswoning
4453 BV 's Heerenhoek
T: 0113-377471

Theresiaplein 6, groepswoning
4453 BV 's Heerenhoek
T: 0113-377472

NieuwSande, ZorgThuis
Mr. Dr. Messtraat 4, 4441 AW Ovezande
T: 0900-7879777

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

Mr. Dr. Messtraat 6, groepswoning
4441 AW Ovezande
T: 088 887 2690

Lancasterhof, ZorgThuis
Baconstraat 9, 4455 BK Nieuwdorp
T: 0900-7879777

Hof Rietzanger 2, woongroep
4451 DE Heinkenszand
T: 088 887 2280

Hof Rietzanger 3, woongroep
4451 DE Heinkenszand
T: 088 887 2285

Hof Rietzanger 11, woongroep
4451 DE Heinkenszand
T: 088 887 2290

Hof Rietzanger 12, woongroep
4451 DE Heinkenszand
T: 088 887 2295

Rietzanger, ZorgThuis
Hof Rietzanger 1, 4451 DE Heinkenszand
T: 0900-7879777

A

Administratie

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

Wijziging van gegevens kunnen zijn:

- adres van uw 1^e contactpersoon;
- adres van uw contactpersoon financieel;
- burgerlijke staat;
- wijzigingen in dienstverlening;
- ziektekostenverzekering.

Voor het bieden van geestelijke hulpverlening nemen we 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 onze financiële administratie. T 088 887 1000.

AED (Automatische Externe Defibrillator)

Op alle SVRZ hoofdlocaties is een defibrillator aanwezig. Een defibrillator is een apparaat waarmee we door het toedienen van een elektrische schok de hartritmestoornissen van een bewusteloze cliënt kunnen stoppen. Door het stoppen van de stoornissen kan het hart terug in een normaal ritme komen.

Algemene voorwaarden

U heeft samen met dit informatieboekje de 'Algemene Voorwaarden' ontvangen. Net als alle andere zorgorganisaties in de ouderenzorg, hanteert SVRZ deze voorwaarden. Hierin staan de verantwoordelijkheden van SVRZ en uzelf beschreven.

Arbeidsomstandigheden

SVRZ vindt goede arbeidsomstandigheden belangrijk. Medewerkers moeten verantwoord én met plezier, maar vooral 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 SVRZ. In overleg met u en de andere behandelaren onderzoekt de specialist ouderengeneeskunde welke behandeling noodzakelijk is. Met uw toestemming schakelen zij als dat nodig is ook specialisten van het ziekenhuis in zoals 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.

De naam van de arts staat ook bij uw SVRZ adres gegevens.

Zie ook 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 u afspraken structureel niet nakomt 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. Deze beslist alleen over uw financiële zaken en is benoemd door de rechter. De maatschappelijk werker kan u hier meer over vertellen.

Zie ook contactpersoon

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.

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 behandelaars zoals:

- Fysiotherapeut, voor training van het lichaam en beweegadviezen.
- Ergotherapeut, voor training van de zelfstandigheid en voor adviezen over hulpmiddelen en aanpassingen.
- Logopedist, voor slikstoornissen en spraak- en taalproblemen
- Diëtiste, voor voedingsadviezen.
- Psycholoog, voor behandeling of begeleiding bij problemen die te maken hebben met geheugen, stemming of verwerking van een traumatische gebeurtenis of verlies.
- Geestelijk verzorger, voor geestelijke ondersteuning.
- Pedicure voor voet- en nagelverzorging op indicatie van een arts.

De behandelaars komen zoveel mogelijk naar de cliënten toe. SVRZ heeft in de grotere locaties ook oefenruimtes waar cliënten behandeld kunnen worden. De behandelaars werken nauw met elkaar samen om uw behandeling zo goed mogelijk uit te voeren.

Artsen, specialisten ouderengeneeskunde en hun ondersteuners vallen onder het team Medische Dienst. Een persoonlijk gesprek met een van de behandelaren is altijd mogelijk.

Ook cliënten zonder een verblijfsindicatie kunnen gebruik maken van de diensten van de behandelaars. Het betreft dan 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

Bopz

De wet Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) beschrijft onder welke voorwaarden vrijheidsbeperkende maatregelen toegepast mogen worden. Meer informatie staat in de folder 'De wet BOPZ voor cliënt en familie'.

Zie ook vrijheidsbeperkende maatregelen

Brandveiligheid

Als er brand uitbreekt krijgen diverse medewerkers een brandmelding. In samenwerking met de brandweer is een brand- en calamiteitenplan opgesteld. In geval van brand treedt dit plan in werking en weten de medewerkers precies hoe zij moeten handelen. Ontdekt u zelf een brand? Alarmeer de medewerkers en volg hun instructies. Jaarlijks vinden er brandoefeningen plaats. In uw woning en op uw kamer hangt een affiche 'Hoe te handelen bij brand'.

C

CAK

Voor langdurig verblijf in een zorglocatie van SVRZ betaalt u een eigen bijdrage. Dit geldt niet voor Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ) en Eerstelijns Verblijf (ELV). De precieze hoogte van de

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 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

In dit elektronische dossier staat uw zorgplan maar ook andere informatie zoals: het indicatiebesluit, resultaten van onderzoeken en rapportages van behandelaars, medicatielijst, wondbehandeling, algemene gegevens, financiële regelingen, hobby's enzovoort. SVRZ is wettelijk verplicht cliëntdossiers vijftien 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.

Zie ook zorgplan en cliëntportaal

Cliëntondersteuning

Binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) kunt u gratis onafhankelijke ondersteuning krijgen bij vragen over zorg. 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

wachlijsten. En nog veel meer. U kiest zelf van wie u de ondersteuning wilt ontvangen:

- *Zorgkantoor: 076-5243110 / 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

Wij vinden het belangrijk om te weten of cliënten tevreden zijn over de zorg die zij ontvangen. Daarom voeren wij eenmaal per 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 de dagelijkse zorg voor de cliënten met wie zij in gesprek gaan. Zij houden de gesprekken in de eigen vertrouwde omgeving van de cliënt. Diverse aandachtsgebieden komen tijdens het gesprek aan bod. Op basis van de complimenten, verbeterpunten en verhalen van de cliënt, maakt de gespreksvoerder een verslag. 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

Clientportaal

SVRZ biedt cliënten de mogelijkheid om hun zorgdossier op ieder moment van de dag in te zien. Via een computer, laptop of tablet zijn de persoonlijke gegevens in te zien, maar ook de zorgplannen uit het zorgdossier. U logt hiervoor in op het cliëntportaal. 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.

Zie ook inzagerecht, zorgplan

Contactpersoon

SVRZ wil graag weten wie uw contactpersoon is die wij kunnen betrekken bij uw zorg. Deze contactpersoon kan tevens uw belangenbehartiger zijn. 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

Een curator kan namens een 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.

D

Dagbehandeling

Dit is opvang voor mensen met chronische lichamelijke klachten die nog thuis wonen. U kunt hier bijvoorbeeld terecht na een CVA, een ongeluk of een periode van revalidatie.

- Valt onder: de Wet langdurige zorg (Wlz).
- Wordt geregeld door: maatschappelijk werk na Geriatrische revalidatiezorg (GRZ) of via de transferverpleegkundige van het ziekenhuis.
- Aanvraag via: het CIZ.

Dagbesteding

Dit is begeleiding aan ouderen die nog thuis wonen en die door geheugenproblemen of verlies van regie extra ondersteuning nodig hebben.

- Valt onder: de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
- Wordt geregeld door: casemanager dementie of de wijkverpleegkundige.
- Aanvraag via: het Wmo-loket van uw gemeente.

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.

Eigen bijdrage

Bij zorg uit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) heeft u te maken met een eigen bijdrage.

Zie ook CAK

Eigen risico

Bij zorg via de Zorgverzekeringswet heeft u te maken met een eigen risico. Dit geldt bijvoorbeeld bij Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ) en Eerstelijns Verblijf (ELV). Hoe hoog uw eigen risico is kunt u navragen bij uw zorgverzekering.

Elektrische apparatuur

In verband met de veiligheid vragen wij u alle elektrische apparatuur ter controle aan te bieden aan de huismeester. Denk hier bij 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 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.

Zie ook huismeester

Eten en drinken

Volgt u een dieet 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

Binnen SVRZ gaat veel aandacht uit naar ethische waarden. Wat is voor onze cliënten van wezenlijk belang om een menswaardig leven te kunnen leiden? Wat hebben zij nodig, om een leven te leiden dat bij hen past? Dat zijn de vragen waar we ons in al onze processen door laten leiden. De kern van onze visie is namelijk denken en doen vanuit 'de bedoeling'. Met onze zorg- en dienstverlening willen we waarde toevoegen aan het leven van de cliënten en hun familie. De wens van de cliënt en datgene wat voor hem van waarde is, is zoveel mogelijk het uitgangspunt van onze zorg- en dienstverlening. Om dit te bereiken hebben onze medewerkers aandacht voor het verhaal van de cliënt. We gaan in gesprek met de cliënt en zijn ze nabij en we staan open voor verzoeken of kritieken van cliënten of hun naasten. Zowel deze visie op ethische waarden als ook het handelen van onze medewerkers is gebaseerd op de vier kernwaarden van SVRZ: Nabijheid, Vrijheid, Verantwoordelijkheid en Gelijkwaardigheid.

Euthanasie

Bij euthanasie wordt het leven van een cliënt op verzoek van de cliënt op een waardige manier beëindigd door het toedienen van medicijnen. 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 patiënt. De arts toetst de vraag aan de wet en bespreekt zijn besluit met de cliënt. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw behandelend arts.

Evenementen

Zie dagbesteding

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 de 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.

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.
- Voor 'snelle kiekjes' in de nieuwsbrieven vragen we 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 kunt u een afspraak maken. Ook familieleden van cliënten kunnen bij deze medewerker terecht. Bij SVRZ hebben wij respect voor ieders levensovertuiging.

Zie ook kerk en herdenkingsbijeenkomst

Geheimhouding medewerkers

Alle medewerkers van SVRZ hebben geheimhoudingsplicht. Bij indiensttreding zijn medewerkers hiervan op de hoogte gebracht.

Zie ook Privacy

Geriatrische revalidatie (GRZ)

Geriatrische revalidatiezorg is gespecialiseerde revalidatiezorg voor ouderen. Het doel is om u na een ziekenhuisopname te helpen terug te keren naar huis. Ook 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.

Wij bieden Geriatrische Revalidatiezorg in drie van onze 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

SVRZ kent geen lange wachtlijsten, u kunt snel bij ons terecht.
Kijk voor meer informatie op www.svrz.nl

Giften

Zie Stichting Vrienden Van locaties Borsele

Grand-café

SVRZ Borsele heeft twee Grand-café's:

1. 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

2. 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

Hoofdingang

De voordeur van De Kraayert is van 7.00-23.00 uur geopend. Daarna kunt u aanbellen.

Huisdieren

Uw huisdier is van harte welkom, als u zelf de verzorging kunt uitvoeren. Uw huisdier mag ook geen problemen opleveren voor andere cliënten. Denk hierbij aan cliënten met allergieën. Ook de hygiëne op de locatie mag niet in het geding komen.

U kunt dit bespreken met uw persoonlijk begeleider.

Huismeester

De huismeester lost kleine technische storingen op en is beschikbaar voor kleine reparaties. Geef storingen door aan uw persoonlijk begeleider of een van de andere 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.

Deze hulpmiddelen krijgt u van SVRZ en horen bij de Wet langdurige zorg (Wlz). Heeft u een hulpmiddel nodig? Neem dan contact op met uw persoonlijk begeleider.

Zie ook wet langdurige zorg

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 t.a.v. 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 vervolgindecatie 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 Revalidatiezorg (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 of appartement. U kunt dan uw persoonlijk begeleider vragen naar de mogelijkheden om te verhuizen naar een andere kamer of

appartement. Kosten die hiermee gepaard gaan zijn voor uw eigen rekening. Als wij het voornemen hebben u over te plaatsen naar een andere accommodatie gaan wij daar heel zorgvuldig mee om. 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) bij SVRZ niet meer terug naar huis kunt verhuist u ook naar een andere woning of unit. De kosten van deze verhuizing zijn ook voor uw eigen rekening.

Internet

Zie Wi-Fi

Inzagerecht

U bent baas over uw eigen cliëntdossier. Alleen u bepaalt wie uw dossier in mag zien. Deze persoon of personen staan beschreven in uw dossier. Wanneer een cliënt wilsonbekwaam is, heeft de wettelijk vertegenwoordiger inzagerechten.

Zie ook cliëntportaal

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 wettelijk 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

Op maandag en donderdag kunt u terecht bij de kapper. Een afspraak kunt u zelf bij de kapper maken. Of vraag of uw persoonlijk begeleider dit voor u wilt doen. Prijzen vindt u terug in de kapsalon. U kunt ook een afspraak maken met een thuiskapper of uw eigen vertrouwde kapper blijven bezoeken.

Kerk

In De Kraayert is de Inter Parochiale Vereniging (IPV) actief. Iedere vrijdagmiddag is er in de kapel van 14.00-15.00 uur een katholieke dienst en éénmaal per maand op vrijdag een protestantse dienst. De oecumenische diensten vinden eenmaal per kwartaal plaats. De pastoor of dominee is op uw verzoek beschikbaar.

Klachten

Heeft u een klacht?

- Maak deze bespreekbaar met direct betrokkenen. Lukt dit niet? Dan kunt u terecht bij uw teamleider, persoonlijk begeleider of een andere medewerker in wie u vertrouwen heeft.
- Biedt dit geen oplossing? Dan kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris van uw regio. SVRZ werkt met onafhankelijke klachtenfunctionarissen. Bij afwezigheid vervangen zij elkaar. Ze zijn gezamenlijk te bereiken via E: klachtenfunctionaris.svrz@gmail.com.
Regio Walcheren:
Esther Hanse – 06-36011355
Regio de Bevelanden, Borsele en Tholen:
Elke de Beyer – 06-52889686
Regio Zeeuws-Vlaanderen:
Wilma Maas – 06-14496253

- 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.
- Wilt u meer weten? SVRZ beschikt over een folder 'Complimenten & klachten'. U kunt deze opvragen bij een van de medewerkers.

Klanttevredenheid

Een compliment ontvangen is fijn. Voor iedere medewerker maar ook voor SVRZ als organisatie. Elke medewerker hoort graag dat zijn kwaliteiten, persoonlijke vaardigheden en resultaten worden gewaardeerd. Wij stellen het daarom erg op prijs als u uw complimenten in eerste instantie aan de betrokken medewerker(s) geeft. 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

Het is belangrijk dat uw kleding van goed wasbare kwaliteit is.

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. Een richtlijn als SVRZ uw was verzorgt:

3. Kleding / labelen

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

- U betaalt € 0,37 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 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 zelf uw was geheel of gedeeltelijk verzorgen of dit door SVRZ laten doen. Uw keuze noteren we in uw cliëntdossier.

A. SVRZ verzorgt (een deel van) uw was

- Voor € 58,00 per maand wordt al uw kleding gewassen, zo nodig gestreken of geperst en, met uw toestemming, opgeborgen in uw kast.
- Voor € 45,25 per maand verzorgen wij alleen uw bovenkleding.
- Voor € 12,75 per maand verzorgen wij alleen uw onderkleding.
- Stoomkosten zijn 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. U kunt betalen 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 wasbox.
- De wasbox 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 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 (nog) 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 kosten zijn voor uw eigen rekening. 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. 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 geleverd wordt in een aangename omgeving. Vanzelfsprekend 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 al sinds 2009 het GOUDEN PREZO 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 de ervaringen van onze cliënten via Zorgkaart Nederland en met periodieke cliëntervaringsgesprekken. *Zie ook Zorgkaart Nederland, Klanttevredenheid, Cliëntervaringsgesprekken*

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.

Levensverhaal

Wij willen u en uw levensverhaal, uw gewoontes, graag goed leren kennen. Zo kunnen we rekening houden met wat voor u belangrijk is. Ook kunnen we dan u helpen om de dingen waar u van geniet te 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 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 ook wel lotgenotencontact. Kijk op www.svrz.nl/mantelzorg waar u hiervoor terecht kunt.

M

Maatschappelijk werker

De maatschappelijk werker verzorgt de opname en (her) indicatiegegevens en zorg na ontslag. Daarnaast biedt de maatschappelijk werker ondersteuning bij vragen over persoonlijke en sociale vraagstukken.

Mantelzorg

Mantelzorg is de zorg voor langdurig zieken, gehandicapten en hulpbehoevenden door naasten, familieleden, vrienden, kennissen en burens. Kenmerkend is de al bestaande persoonlijke band tussen de mantelzorger en degene die zorg nodig heeft. Het gaat om langdurige zorg die onbetaald is. Bij SVRZ hechten we veel waarde aan het sociale netwerk van de cliënt. Mantelzorgers kennen de cliënt langer en op een andere manier dan wij. Door onze professionele ondersteuning goed af te stemmen op de ondersteuning van de mantelzorgers kunnen we de cliënt 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.

Medicijnen

Uw medicijnen worden tijdens uw verblijf bij SVRZ voorgeschreven door een arts of verpleegkundig specialist van SVRZ. Medicijnen die u in deze periode zelf in de apotheek haalt worden **niet** vergoed. Dit geldt ook voor medicijnen 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 medicijnen dan op een veilige manier via SVRZ.

Medische Dienst

SVRZ heeft een eigen Medische Dienst. In deze dienst werken onderstaande specialisten. Zij hebben allemaal hun eigen taken en verantwoordelijkheden. De specialisten bezoeken op vaste tijden de units of woningen 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 artsen richten 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 deze specialisten 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.

Physician Assistant en Verpleegkundig Specialist

Dit zijn behandelaars met jarenlange ervaring in de zorg. Het zijn vaak paramedici of verpleegkundigen die een masteropleiding hebben afgerond aan de hogeschool. Deze opleiding, in combinatie met hun jarenlange werkervaring, 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

29

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.

Doktersassistentes

De doktersassistentes 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 hun 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.

Mentorschap

Een mentor behartigt de belangen van iemand die dat zelf niet meer kan. Het gaat om mensen die verzorging, verpleging, behandeling of begeleiding nodig hebben. Als uw contactpersoon de belangen niet kan behartigen kan een mentor uitkomst bieden. De mentor kan ook een familielid zijn. De mentor is een wettelijk vertegenwoordiger en wordt aangesteld door de rechter. Ook is het mogelijk dat u iemand gemachtigd heeft in uw plaats op te treden. De naam van de persoon die uw belangen behartigt leggen wij bij het opnamegesprek vast in uw zorgdossier.
Zie ook wilsverklaring.

Mondzorg

Een mondhygiënist richt zich op preventie en mondverzorging. De mondhygiënist probeert tandbederf en tandvleesaandoeningen te voorkomen en te bestrijden. Dit houdt in dat cliënten regelmatig een gebitscontrole krijgen. Als cliënten nog eigen tanden en kiezen hebben, voert de mondhygiënist een gebitsreiniging uit. Verder kijkt de mondhygiënist tijdens een controle of de functie van het gebit nog goed is. De mondhygiënist bezoekt de cliënten minstens een keer per jaar en waar nodig vaker. Mondzorg is opgenomen in de Wet langdurige zorg (Wlz) waardoor het voor de cliënt geen extra kosten met zich meebrengt. Indien nodig wordt er verwezen naar een (eigen) tandarts of een tandprotheticus of tandtechnicus. Verwijzing naar een tandarts gebeurt door onze mondhygiënist. Daarbij wordt ook nagegaan of de tandarts van uw keuze voor rekening van de Wet langdurige zorg (Wlz) kan werken. U wordt afgeraden zelf en zonder tussenkomst van de mondhygiënist naar een tandarts te gaan. De kans bestaat dat u dan een rekening krijgt die niet vergoed wordt door de verzekering. Ook SVRZ kan die rekening dan niet aan u vergoeden.

Ook cliënten zonder indicatie behandeling kunnen gebruik maken van de mondhygiënist. Zij kunnen de kosten declareren via hun aanvullende ziekteverzekering.

Zie ook tandarts

N

Nieuwsbrief

In alle locaties van SVRZ verschijnt regelmatig een nieuwsbrief die we verspreiden onder de cliënten. 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 wat verder gevorderde geheugenproblemen én de mantelzorger. 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 en locaties op www.svrz.nl

- Valt onder: de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
- Wordt geregeld door: casemanager dementie of de wijkverpleegkundige.
- Aanvraag via: het Wmo-loket van uw gemeente.

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. Met de cliëntbelangenorganisaties zijn afspraken gemaakt over deze termijn. Daarnaast heeft SVRZ ook een verantwoordelijkheid naar cliënten die op de wachtlijst staan.

P

Paramedici

Zie BOA

Pasfoto

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

Pedicure

U komt in aanmerking voor een pedicurebehandeling als hier een medische indicatie voor is. Heeft u geen medische indicatie en wilt u toch een pedicurebehandeling? Dan maakt u zelf een afspraak met een pedicure en zijn de kosten voor uw eigen rekening. Neem voor meer informatie contact op met uw persoonlijk begeleider.

Persoonlijk begeleider

U heeft uw eigen persoonlijk begeleider. Deze ondersteunt u en uw familie en relaties bij de dagelijkse zorg. Hij of zij is uw contactpersoon en eerste aanspreekpunt en bespreekt minimaal tweemaal per jaar de zorg en ondersteuning die u krijgt. Dit gebeurt tijdens de zorgplanevaluatie.

Zie ook Zorgplanevaluatie

Persoonsgegevens

Bij SVRZ gaan we zorgvuldig om met uw privacy. Dat geldt ook voor de gegevens die we over u registreren in diverse computersystemen. Denk hierbij onder andere aan uw persoonlijke digitale zorgdossier. Bij het registreren van gegevens volgen wij bij SVRZ zowel de Europese als landelijke wetten. Wij verwerken uw gegevens alleen in relatie tot het doel waarvoor we de gegevens hebben gevraagd/ontvangen. 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.

Kijk voor meer informatie op www.svrz.nl/privacy.

Physician assistant

Zie medische dienst

Post

Uw post komt binnen bij de receptie. Wij bezorgen dit in de loop van de dag op uw kamer. Postzegels zijn te koop in het winkeltje. Naast de receptie staat een brievenbus voor de externe post.

Privacy

Wij vinden het belangrijk dat u voldoende privacy heeft. In alle locaties van SVRZ beschikken cliënten over een eigen kamer of appartement met sanitaire voorzieningen.

Zie ook Persoonsgegevens en Geheimhoudingmedewerkers

Q

R

Reanimatie

Reanimatie is een behandeling van een hartstilstand waarvan ten minste hartmassage en/of beademing deel uitmaken. Bij SVRZ respecteren wij uw wensen voor reanimatie. 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 is op werkdagen geopend van 8.00 tot 16.30 uur. Weekkrant De Bevelander kunt u op woensdag in de hal afhalen.

Restaurant

Zie Grand-café

Roken

- Er mag enkel gerookt worden in de op de locatie aanwezige rookruimte. Dit geldt voor zowel cliënten als bezoekers.
- In uitzonderlijke gevallen, wanneer er geen adequaat alternatief als een rookruimte zou zijn, mag een cliënt roken op de eigen kamer. Uitgangspunt blijft dat andere cliënten, bezoekers en medewerkers geen last van de rook mogen hebben. De afspraken hierover worden vooraf schriftelijk vastgelegd. 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 appartement of kamer en de daarbij behorende inrichting worden door een medewerker wonen of een verzorgende schoongemaakt. Wij brengen hier alleen kosten voor in rekening

als uw appartement of 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: € 27,16 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: € 54,34 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 baseren we de maandelijkse factuur op het aantal aanwezigheidsdagen.

Servicepas

- De servicepas van SVRZ is voor cliënten, familieleden, vrijwilligers en medewerkers van SVRZ. Maar ook voor ouderen en alleenstaanden die gebruik willen maken van de faciliteiten in een SVRZ-locatie.

- Met de servicepas krijgt u korting in de meeste restaurants en Grand-café's van SVRZ. Bij de oplaadpunten in de locaties kunt u geld op uw pas storten. Daarna kunt u met de pas betalen.
- Voor cliënten, medewerkers en vrijwilligers is de servicepas gratis. Voor bezoekers kost de pas eenmalig slechts € 15,00. Vraag de pas aan bij de receptie, het servicepunt, restaurant of uw persoonlijk begeleider.

Sleutel

Wij werken met een sleutelplan. Uitgifte van sleutels vindt plaats bij opname. U dient hiervoor een formulier te ondertekenen en borg te betalen. Wij rekenen geen borg. Bij verlies van een sleutel 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

U kunt naar een tandarts van uw keuze, bij voorkeur na tussenkomst van de mondhygiënist. In enkele regio's komt de tandarts aan huis, na verwijzing van de mondhygiënist. In locatie SVRZ Ter Valcke in Goes is een tandartskamer aanwezig. Wij gaan ervan uit dat de familie of relatie van de cliënt een bezoek aan de tandarts organiseert en begeleidt. Dit kunt u overleggen met uw persoonlijk begeleider.

Zie ook mondzorg

Taxi

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

Zie ook ziekenvervoer

Technische dienst

Zie huismeester

Telefoon

- Voor cliënten die in een locatie van SVRZ wonen gelden de volgende tarieven:
Abonnement: € 12,14
Telefoonhuur: € 1,03
Aansluitkosten: gratis
Gesprekskosten: tarief provider
- Cliënten die kortere tijd bij SVRZ verblijven voor revalidatie (GRZ) of eerstelijnszorg (ELV) kunnen een telefoon en aansluiting huren voor €1.68 per dag inclusief gesprekskosten.

Televisie

In uw kamer of appartement is een aansluiting voor kabeltelevisie aanwezig. U kunt hier gratis gebruik van maken. In alle woningen staat een televisie voor gezamenlijk gebruik. Als u tijdelijk bij ons verblijft kunt u een televisie huren voor € 0,79 per dag. Neemt u zelf een televisie mee? In verband met de veiligheid zijn alleen flatscreens toegestaan.

Thuiszorg

Met thuiszorg krijgt u thuis bijvoorbeeld hulp bij het douchen, om medicijnen 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).
- ✓ Wordt geregeld door: de wijkverpleegkundige.
- ✓ Aanvraag via: de wijkverpleegkundige.

Kijk voor meer informatie over alle vormen van zorg op www.svrz.nl

Toiletartikelen

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

Trugkieke van Omroep Zeeland

De filmpjes 'Trugkieke' van Omroep Zeeland roepen veel herinneringen van vroeger op bij cliënten. Op alle huiskamers en ontmoetingsruimtes is een usb-stick met daarop 50 filmpjes beschikbaar. Heeft u belangstelling voor de filmpjes? Vraag ernaar bij uw persoonlijk begeleider.

U

V

Veiligheid

SVRZ 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 23.00 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 kunt gebruiken. Deze brief is door alle Zeeuwse gemeenten geaccepteerd en geldt als melding van verhuizing. Deze brief heeft 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 cognitieve 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).

Verwijzing

Voor Geriatrische Revalidatiezorg (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 vraagt onze maatschappelijk werker een indicatie voor langdurige zorg en behandeling (Wlz) voor u aan. U verhuist dan naar een woning, 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

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 ziektekostenverzekering aan. U bent zelf verantwoordelijk voor de betaling van de premie van uw ziektekostenverzekering.

WA-verzekering (Wettelijke Aansprakelijkheid)

Wettelijk gezien dient u zelf zorg te dragen voor een WA- en inboedelverzekering als u tijdelijk of permanent in een zorgorganisatie woont. SVRZ wijkt in positieve zin af van deze wettelijke bepaling. U bent via SVRZ collectief WA-verzekerd op het terrein van al onze locaties en daarbuiten. U bent met deze collectieve verzekering van SVRZ ook WA-verzekerd ten opzichte van uw medecliënten, medewerkers en derden. Er is een eigen risico van € 25 per schade en een maximale dekking van € 2.000.000 per gebeurtenis.

Uitgebreide Brandverzekering voor huishoudelijke inboedel

Uw inboedel is bij SVRZ verzekerd tot een bedrag van € 10.000. Daarbij inbegrepen zijn bij diefstal van sieraden € 2.500 en € 1.000 voor geld. Zijn uw eigendommen meer waard dan dient u zelf een verzekering af te sluiten. De verzekering geeft dekking bij: brand ontploffing, blikseminslag, schroeien, zengen, smelten, storm, diefstal, waterschade, rook, roet, vandalisme en tijdens vervoer bij verhuizing. Er geldt hiervoor een eigen risico van € 50,00 per gebeurtenis. Bij diefstal doen wij altijd aangifte bij de politie.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Met vrijheidsbeperking en medicijnen die het gedrag beïnvloeden zijn wij bij SVRZ zeer terughoudend. Als er voor de veiligheid van cliënten hulpmiddelen nodig zijn, dan kiezen wij voor hulpmiddelen die de bewegingsvrijheid zo weinig mogelijk aantasten. Beweging en bewegingsvrijheid realiseren we door gezamenlijke inspanning en het beperken van risico's. Daarvoor doen wij ook een beroep op de naasten van onze cliënten. Wij gebruiken bij kwetsbare mensen geen fixatiebanden, verpleegdekens en spanlakens. Ook zijn wij terughoudend met het inzetten van elektronische hulpmiddelen, zoals camera's. Voor inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen hebben wij diverse protocollen. Als wij in een zeer uitzonderlijk geval voor een cliënt geen goede oplossing vinden, dan vragen we eerst advies aan ons eigen expertiseteam 'Onbegrepen gedrag'. Als dat onvoldoende resultaat oplevert schakelen wij externe deskundigen in, zoals het Centrum voor Consultatie en Expertise.

Zie ook BOPZ

Vrijwilligers

Vrijwilligers maken het leven van de cliënten 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.

Zie ook SVRZ en internet

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. Daarnaast biedt SVRZ ook veel mogelijkheden voor dagbesteding. 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. Verplichte dienstkleding of uniformen voor zorgmedewerkers passen niet in deze visie. Het dragen van gewone kleding is gebruikelijk bij ons. Toch stelt SVRZ gratis werkkleding aan haar medewerkers ter beschikking. Het dragen van deze kleding gebeurt op vrijwillige basis. De kleding is herkenbaar en wordt over de eigen kleding gedragen. Alle medewerkers dragen ook 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. Bij SVRZ zijn dat 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 6 tot 8 mensen samen in een kleinschalige woonvoorziening.

Maar u kunt er ook voor kiezen om deze zorg thuis te krijgen.

Daarvoor zijn drie mogelijkheden:

1. Een volledig pakket thuis (VPT).
Met een VPT krijgt u thuis dezelfde zorg die u zou krijgen als u bij een zorgorganisatie zou wonen, van één zorgaanbieder.
1. Een persoonsgebonden budget (PGB).
Met een PGB regelt u alle zorg zelf thuis
2. Een modulair pakket thuis (MPT).
Met een MPT krijgt u thuis dezelfde zorg die u zou krijgen als u bij een zorgorganisatie zou wonen, van meerdere zorgaanbieders of kunt u de zorg van een zorgorganisatie combineren met zorg via een PGB.

Wi-Fi

U kunt gebruik maken van het gratis WiFi-netwerk van SVRZ. Dit netwerk 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 de mening van uw behandelend arts. Is er niets op schrift gesteld en bent u niet meer wilsbekwaam, dan betreft de hoofdbehandelaar uw contactpersoon bij de besluitvorming. Allereerst uw echtgenoot of partner, anders een ouder, kind, broer of zus. Als er niemand in de familie of kennissenkring de rol van vertegenwoordiger op zich wil nemen, en er is ook geen mentor, beslist de hulpverlener zelf. Als u zelf nog wilsbekwaam bent vraagt de arts u om mondelinge instemming.

Winkel

In de hal is het winkeltje waar u terecht kunt voor kleine boodschappen. Het winkeltje is van maandag t/m zaterdag geopend van 9.00-11.30 uur en van 13.30 tot 16.00 uur. Het assortiment bestaat onder meer uit levensmiddelen, toiletartikelen, fruit, wenskaarten en postzegels. Ook kunt u in de winkel een bestelling doen voor bijvoorbeeld gebak, vis en bloemen.

X

Y

Z

Ziekenvervoer

Als u recht heeft op zittend ziekenvervoer kunt u een aanvraagformulier downloaden op de site van uw zorgverzekering. U kunt het formulier ook telefonisch bij uw zorgverzekeraar 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 kan een vrijwilliger of medewerker van SVRZ u ondersteuning bieden.

Zorgkaart Nederland

Op www.zorgkaartnederland.nl kunt u uw mening geven over uw ervaringen met de zorg in een SVRZ-locatie. 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 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- en dienstverleningsovereenkomst

Wij bieden u een zorgovereenkomst aan. Hierin staat dat u de algemene voorwaarden heeft ontvangen. Dit is een juridisch document. U krijgt dit document in tweevoud op de dag van opname via de post opgestuurd. U ondertekent één exemplaar voor akkoord en stuurt dit document retour via de bijgesloten antwoordenvolpette.

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. Denk bijvoorbeeld aan het aantal behandelingen van de fysiotherapeut. Of de ondersteuning die u krijgt bij uw persoonlijke verzorging. Vanaf dag 1 is er voor u een observatieplan. Binnen 6 weken na opname wordt dit geëvalueerd. Daarmee wordt het observatieplan omgezet in uw persoonlijke zorgplan. Kunt u niet bij de zorgplanevaluatie aanwezig zijn dan legt uw persoonlijk begeleider het zorgplan ter instemming aan u voor. 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. We houden rekening met wat u nodig heeft en uw specifieke wensen. 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. Bij dit overleg zijn aanwezig:

- De cliënt en diens familie of vertegenwoordiger
- De persoonlijk begeleider van de cliënt
- De behandelend arts (minimaal eenmaal per jaar)
- De behandelaars die bij de cliënt zijn betrokken.

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.

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.

Z.O.Z.

Dit is het SVRZ-magazine dat een aantal keer per jaar verschijnt.
U krijgt dit magazine gratis thuis gestuurd.