

Welkom

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

In deze brochure informeren wij u over een aantal praktische zaken waar u, als cliënt of familie, mee te maken krijgt. De onderwerpen zijn op alfabet gerangschikt. Het is onmogelijk om alles uiteen te zetten in deze brochure maar u krijgt wel een aardig beeld van de SVRZ locatie waar u zorg afneemt.

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

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

Met vriendelijke groet,

Ilse de Croock- van de Velde,
locatiemanager SVRZ De Vurssche Axel
SVRZ De Molenhof Zaamslag

Mark Felius,
locatiemanager SVRZ Ter Schorre Terneuzen

Wijkverpleegkundige : _____

Telefoonnummer : _____

Teamleider : _____

Telefoonnummer : _____

Adresgegevens

Ter Schorre, centrum voor zorg en revalidatie
Bachlaan 90, 4536 GD Terneuzen
T: 088 887 3000 / F: 088 887 3099
Zorglijn 0900-7879777 / zorglijn@svrz.nl

De Vurssche, zorgcentrum
Rooseveltlaan 1 4571 HT Axel
T: 088 887 3600 / F: 088 887 3602
Zorglijn 0900-7879777 / zorglijn@svrz.nl

De Molenhof, zorgcentrum
Molenstraat 14, 4543 CM Zaamslag
T: 0115-449000 / F: 0115-432434
Zorglijn 0900-7879777 / zorglijn@svrz.nl

SVRZ Ter Schorre Máxima,
groepswoningen, woongroepen en ZorgThuis
Pattistpark 105, 4532 HZ Terneuzen
Zorglijn 0900 – 78 79 777 / zorglijn@svrz.nl

Orangerie, Ontmoetingscentrum
Willem de zwijgerlaan 1, 4571 GV Axel
T: 06-13574803

De Piramide, Ontmoetingscentrum
Korte Kerkstraat 24, 4531 CL Terneuzen
T: 06 – 10974751

't Veer, Ontmoetingscentrum
Molenstraat 3a, 4543 CM Zaamslag
T: 0115-432742

Welstede/Kasteeltje, ZorgThuis
Willem de Zwijgerlaan 1, 4571 GV Axel
T: 0900 - 78 79 777

De Wintertuin, ZorgThuis
Wilhelminastraat 58 t/m 128, 4571 JN Axel
T: 0900 - 78 79 777

Onder de Wieken, ZorgThuis
Molenstraat 3a, 4543 CM Zaamslag
T: 0900 - 78 79 777

A

Aanvragen hulpmiddelen

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

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

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

Zie ook WMO loket

Administratie

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

- adres van uw contactpersoon zorg;
- adres van uw contactpersoon financieel;

- burgerlijke staat;
- wijzigingen in dienstverlening;
- ziektekostenverzekering.

Voor informatie over uw factuur van SVRZ kunt u contact opnemen met onze financiële administratie.
T 088 887 1000.

Voor vragen over de facturen van het CAK over uw eigen bijdrage, kunt u bellen met 0800 1925. Voor vragen over uw eigen bijdrage bij een Volledig Pakket Thuis (VPT) kunt u bellen met 0800 0087.

De Zorglijn van SVRZ is op werkdagen bereikbaar.
T 0900 7879 777 / E zorglijn@svrz.nl.

Zie ook CAK

Afmelden

Als u een dag of een aantal dagen van huis bent en geen hulp nodig heeft, is het belangrijk om dit minimaal 24 uur van te voren te laten weten aan SVRZ. Uiteraard geldt dit niet in geval van overmacht, bijvoorbeeld bij een plotselinge ziekenhuisopname. U meldt de hulp af via uw wijkverpleegkundige, uw contactverzorgende of het telefoonnummer dat vooraan in deze folder staat.

Alarmering

In de woonzorgcomplexen De Welstede en 't Kasteeltje in Axel, De Wintertuin, Onder de Wieken in Zaamslag en Maxima in Terneuzen is alarmering aanwezig in de zorgappartementen. SVRZ verzorgt de alarmopvolging binnen deze complexen. Als u buiten deze complexen woont kunt u via 'Maatje in Zeeland'

alarmering thuis aanvragen. Dit kunt u direct via internet regelen: www.personenalarmering.nl. Ook kunt u op werkdagen tussen 9.00 – 12.00 uur bellen naar 0118-551215. U krijgt dan op verzoek een aanvraagformulier toegezonden waarin u de noodzakelijke gegevens kunt vermelden. Na ontvangst van uw gegevens wordt door medewerkers van 'Maatje in Zeeland' een afspraak met u gemaakt om het alarmtoestel te plaatsen. Om adequaat te kunnen reageren op een alarmoproep hebben onze medewerkers onderstaande zaken nodig. Houd de volgende gegevens altijd bij de hand:

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

Algemene voorwaarden

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

Arbeidsomstandigheden

We besteden veel aandacht aan goede arbeidsomstandigheden voor onze medewerkers. Het gebruik van tilliften en deugdelijk huishoudelijk materiaal zoals een goede trap zijn hier voorbeelden van.

Medewerkers dienen hun werk goed te kunnen uitvoeren. U kunt hier rekening mee houden met de inrichting van uw woning. Tijdens de verzorging verzoeken wij u niet te roken. Bij het intakegesprek nemen wij een Arbo-checklist met u door en vullen deze samen in. Op basis van de ingevulde checklist maken we afspraken met u over eventuele verbeteringen en aanpassingen. Deze lijst zit in uw cliëntdossier. *Zie ook Roken*

B

Bereikbaarheid

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

Beëindigen zorg

U kunt op ieder moment de zorg van SVRZ beëindigen. Zo nodig helpen wij u bij het vinden van een andere zorgaanbieder. SVRZ zelf stopt de zorg alleen in zeer uitzonderlijke omstandigheden. Het gaat dan om situaties waarbij u afspraken 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.

Woont u in een woonzorgcentrum waar SVRZ zorg

verleent? Dan kunt u niet overstappen naar een andere zorgaanbieder. In uw huur- of koopovereenkomst is opgenomen dat SVRZ de zorg levert.

BOA

BOA is de afkorting voor 'Behandeling, Ondersteuning en Advies'. U kunt thuis gebruik maken van behandelingen van de fysiotherapeut, ergotherapeut of logopedist van SVRZ. Vraag bij de wijkverpleegkundige of uw contactverzorgende naar de folder 'Behandeling Ondersteuning en Advies bij SVRZ'. De vergoeding van deze behandelingen is afhankelijk van uw zorgverzekering.

C

CAK

U betaalt een eigen bijdrage voor:

- deelname aan de dagbehandeling van SVRZ vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), het Volledig Pakket Thuis (VPT) en het Modulair Pakket Thuis (MPT).
- begeleiding of ondersteuning bij het huishouden vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

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

Casemanager dementie

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

T 0118-851416 / E info@zeeuwsezorgschakels.nl.

Meer informatie kunt u vinden op:

www.zeeuwsezorgschakels.nl

www.alzheimer-nederland.nl

CIZ

Het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) bepaalt of u in aanmerking komt voor dagbehandeling uit de Wet langdurige zorg (Wlz), Volledig Pakket Thuis (VPT) of Modulair Pakket Thuis (MPT). Kijk voor meer informatie op www.ciz.nl. SVRZ regelt vervolgens dat u de ondersteuning krijgt waar u recht op heeft.

Herindicatie

U krijgt altijd een indicatie voor bepaalde tijd. Wilt u gegarandeerd blijven van de juiste ondersteuning, dan dient u tijdig een vervolgingindicatie aan te vragen. U kunt de vervolgingindicatie voor Wlz zelf aanvragen of vragen of uw contactverzorgende dit voor u kan regelen. Uiterlijk acht weken voor het aflopen van de indicatie heeft de contactverzorgende met u een gesprek over de aanvraag van de vervolgingindicatie. Voor een herindicatie van wijkverpleegkundige zorg (ZvW) komt de wijkverpleegkundige bij u langs. Zij kijkt naar uw huidige zorgplan, actuele zorgvragen en maakt met u afspraken over doelen, acties en lengte van de nieuwe indicatie. Wanneer er niets in uw

situatie is veranderd dan wordt enkel de termijn verlengd. Voor een herindicatie van de huishoudelijke zorg of begeleiding (individueel of in groep) krijgt u bericht van uw gemeente.

Cliëntdossier

In dit elektronische dossier staat het 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 altijd inzien. Dit kan door gebruik te maken van het cliëntportaal of door uw persoonlijk begeleider te vragen dit samen met u door te nemen zodat uw meteen antwoord op uw vragen krijgt.

Zie ook zorgplan en cliëntportaal

Cliëntenraad

In alle locaties van SVRZ is een cliëntenraad actief. De cliëntenraad behartigt de collectieve belangen van de cliënten. Zij zet zich in voor kwalitatief goede zorg en probeert zo een goed woon- en leefklimaat te bevorderen. De raad bestaat uit leden (cliënten en/of familieleden) en een onafhankelijke voorzitter. De voorzitter is ook lid van de centrale cliëntenraad van SVRZ. De cliëntenraden van De Vurssche, De Molenhof en Ter Schorre komen maandelijks bijeen en hebben regelmatig overleg met de locatiemanagers. Het heeft de voorkeur van de cliëntenraad dat een vertegenwoordiger van ZorgThuis zitting neemt in

deze raad. In een aantal woon-zorgcomplexen zijn er verenigingen van eigenaren en/of bewonersraden gericht op het wonen in deze complexen. Deze raden hebben geen directe binding met SVRZ.

Cliëntenrecht

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

Cliëntportaal

SVRZ biedt cliënten de mogelijkheid om hun zorgdossier op ieder moment van de dag in te zien. Via een computer, laptop of tablet zijn dan onder andere persoonlijke gegevens in te zien, maar ook de zorgplannen uit het zorgdossier. Een cliënt kan ervoor kiezen om ook familieleden of anderen inzage te geven in (delen van) zijn of haar dossier. We noemen dit ook wel het cliëntportaal. Elke cliënt wordt persoonlijk uitgenodigd om deel te nemen.

Zie ook inzagerecht, zorgplan

Contactpersoon

SVRZ wil van u weten wie uw contactpersoon is die wij kunnen betrekken bij uw zorg. Dit gebeurt alleen met uw toestemming. De contactpersoon kan tevens een rol als mantelzorger voor u vervullen. Een voorbeeld hiervan is het ophalen van spoedmedicatie. De contactpersoon die u opgeeft om gebeld te worden na alarmopvolging woont bij voorkeur dicht bij u in de buurt. U kunt aan uw wijkverpleegkundige of

contactverzorgende doorgeven wie voor welk onderwerp uw contactpersoon is.

Zie ook mantelzorg

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: huisarts, casemanager dementie, wijkverpleegkundige of mantelzorger.
- Aanvraag via: het Wmo-loket van uw gemeente.

Zie ook Wmo-loket

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, om verder te herstellen, 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 Blide, zorgcentrum in Terneuzen
- SVRZ de Redoute, zorgcentrum in Sas van Gent

Eigen bijdrage

Zie CAK

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.

F

Financiën

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

wijkverpleegkundige naar de mogelijkheden.

Fitness

U kunt deelnemen aan ouderenfitness in De Vurssche in Axel. In Ter Schorre en De Molenhof zijn mogelijkheden voor Meer Bewegen voor Ouderen.

G

Geheimhouding medewerkers

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

Geriatrische revalidatie (GRZ)

Geriatrische revalidatiezorg is gespecialiseerde revalidatiezorg voor ouderen. Het doel is om u na een ziekenhuisopname te helpen weer 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.

Wij bieden deze zorg 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

Onze medewerkers mogen geen giften, beloningen of cadeaus van cliënten of familie aannemen. Wanneer u als blijf van waardering een gift wilt doen, kunt u hierover contact opnemen met de teamleider. Zij kan samen met u de mogelijkheden bekijken.

Grand-café

In Grand-café Harmonie van Ter Schorre in Terneuzen zijn diverse warme- en koude (non) alcoholische dranken te verkrijgen. Kijk voor prijzen in de menukaart. De koffie en thee zijn voor de cliënt gratis. Openingstijden:

- op weekdays tussen 10.00 - 16.30 uur
- op zaterdag tussen 10.00 - 17.00 uur
- op zondag tussen 11.30 - 17.00 uur

Gerechten van de lunchkaart zijn verkrijgbaar van 11.30 - 16.00 uur.

Ook voor een verjaardag, high-tea of buffet kunt u terecht bij het Grand-Café. Voor meer informatie neemt u contact op met één van de medewerkers van het Grand-Café.

H

Herindicatie

Zie CIZ

Huishoudelijke zorg

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

Bijvoorbeeld na een beroerte of een ongeluk of door ziekte.

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

Hulpmiddelen

Zie aanvragen hulpmiddelen

Hygiëne

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

I

Ideeën en suggesties

Ideeën en suggesties zijn van harte welkom. U kunt ze mailen naar zorglijn@svrz.nl of geef ze door aan één van onze medewerkers.

Indicatie

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

Zie ook CIZ

Intake

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

- Inschrijfformulier: algemene persoonsgegevens, ziektekostenverzekering, contactpersoon, check ID bewijs.
- Indicatie:
 - Waar heeft u volgens de indicatie (Wlz of Wmo) recht op.
 - Wat is de uitkomst van de verpleegkundige diagnose (ZvW) die de wijkverpleegkundige stelt.
- Afspraken over de zorgverlening zoals de dag, het tijdstip en de inhoud.
- Rol van de mantelzorg.
- Telefoonnummer/bereikbaarheid van het team.
- Toestemming betreden woning.
- Vragen van u of uw mantelzorger(s).

Internet

Zie website

Inzagerecht

Zie ook Wet Bescherming Persoonsgegevens en WGBO.

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.

Verzoek tot inzage

In het kader van de wet AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) heeft SVRZ een regeling voor inzage van het dossier door de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger. Een verzoek tot inzage kunt u richten aan uw contactverzorgende of de wijkverpleegkundige. Er wordt dan een afspraak gemaakt voor inzage in het cliëntdossier samen met de wijkverpleegkundige of u krijgt een uitdraai van het dossier.

Zie ook Cliëntportaal, Wet Bescherming Persoonsgegevens en WGBO

J

K

Klacht

Heeft u een klacht?

- Maak deze eerst bespreekbaar met direct betrokkenen. Lukt dit niet? Dan kunt u terecht bij uw wijkverpleegkundige of contactverzorgende, teamleider 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-mailadres 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 opsturen naar:
SVRZ Servicecentrum
t.a.v. Klachtenfunctionaris, o.v.v. de regio
Koudekerkseweg 143, 4335 SM Middelburg

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 aan ons doorgeven via www.zorgkaartnederland.nl

Zie ook Zorgkaart Nederland

Kwaliteit

SVRZ vindt het belangrijk dat u de zorg en behandelingen krijgt, die aansluiten op uw behoeften. En dat die zorg en behandelingen op een prettige manier geleverd worden 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 klanttevredenheids-onderzoeken.

Zie ook Zorgkaart, Klanttevredenheid

L

Legitimatiebewijs

Bij aanvang van zorg heeft u een geldig identificatie document (ID-bewijs) nodig. Dit kan een identiteitskaart of paspoort zijn. Een medewerker van SVRZ noteert uw BSN-nummer en het nummer van het ID-bewijs in uw dossier.

Levensverhaal

Wij willen u en uw levensverhaal en gewoontes graag goed leren kennen. Zo kunnen we rekening houden met wat voor u belangrijk is. En we kunnen u helpen de dingen te blijven doen, waar u gelukkig van wordt.

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

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.

N

Nieuwsbrief

In alle locaties van SVRZ verschijnt regelmatig een nieuwsbrief die we verspreiden onder de cliënten. In de nieuwsbrief 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 mantelzorgers. 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: huisarts, casemanager dementie, wijkverpleegkundige of mantelzorgers.
- Aanvraag via: het Wmo-loket van uw gemeente.

P

Persoonlijke gegevens

Zie administratie

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 uw 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.

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 Geheimhouding medewerkers

Q

R

Reanimatieverklaring

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

Roken

Alle openbare ruimten binnen het woonzorgcentrum waar u woont zijn rookvrij. De medewerkers van SVRZ

hebben recht op een rookvrije werkruimte. Daarom verzoeken wij u vriendelijk niet te roken tijdens de zorgverlening.

Restaurant

Iedereen is van harte welkom in het restaurant van De Vurssche. U kunt hier terecht voor een drankje, een hapje of een maaltijd. Prijzen staan op de menukaart in het restaurant. Heeft u iets te vieren? Reserveer een ruimte bij de receptie en bespreek uw wensen met het hoofd facilitair van De Vurssche.

Openingstijden restaurant De Vurssche:
maandag tot en met zaterdag van 11.00-17.00 uur
zondag van 11.00-17.00 uur.

Ter Schorre in Terneuzen heeft een grand-café.
Zie ook grand-café en ruimtereservering

Ruimtereservering

U wilt een feestje geven in een ruimte van SVRZ?

Dat kunt u als volgt regelen:

- De Vurssche via de receptie
- De Molenhof via de receptie van De Vurssche
- Ter Schorre zie Grand-café

S

Schade

Het kan gebeuren dat een medewerker tijdens het verlenen van zorg schade veroorzaakt. Voor deze schade is SVRZ verzekerd. De medewerker kan hiervoor een formulier invullen en aan u vragen om de

bon van het schadeobject. Aansluitend wordt de schade beoordeeld en hoort u via de medewerker of u in aanmerking komt voor een vergoeding.

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 van een SVRZ-locatie.

- Met de servicepas krijgt u korting in alle restaurants en grand-cafés van SVRZ. De pas werkt net zoals een chippas van een bank. U stort er geld op en betaalt vervolgens uw consumpties.
- 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, het restaurant of Grand-café.

Sleutels

In De Welstede, t Kasteeltje, De Wintertuin, Onder de Wieken en Maxima wordt gebruik gemaakt van elektronische sleutels, ook wel tags genoemd. Het verstrekken van de tags is de verantwoordelijkheid van Woongoed Zeeuws Vlaanderen en Stichting Clavis voor Maxima. Cliënten buiten de complexen kunnen kiezen voor het plaatsen van een sleutelkluis als zij niet zelfstandig de voordeur kunnen openen. Cliënten geven toestemming aan de zorgmedewerkers van SVRZ middels een formulier tot het betreden van de woning van de cliënt met de sleutel.

T

Tag

Zie sleutels

Tafeltje Dekje

U kunt gebruik maken van 'Tafeltje Dekje'.

In de gemeente Terneuzen levert welzijnsorganisatie 'aanZ' deze dienst aan.

De maaltijden bestaan uit soep, vlees of vis, aardappelen of rijst, groenten en een dessert.

Zo krijgt u elke dag een gevarieerde maaltijd. Bij aanvraag is het mogelijk om suikervrij, vetarm, zoutarm of laag- en darmsparende maaltijden te bestellen.

U kunt met 'aanZ' contact opnemen om de mogelijkheden van Tafeltje Dekje te bespreken. T 0115-563015

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

U

V

Vakantie

Zie afmelden

Verhuizen

Zie administratie

Verjaardag

Zie ruimtereservering

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).

Vrijwilligers

Vrijwilligers maken het leven van de cliënten aangenamer. SVRZ heeft vrijwilligers op veel verschillende terreinen; helpen bij de maaltijden, cliënten 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. Er is heel veel mogelijk dus vraagt u gerust naar de mogelijkheden bij de medewerker die het vrijwilligerswerk coördineert.

W

Website

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

Zie ook SVRZ en internet

Welzijn

Welzijn heeft te maken met het leven kunnen inrichten zoals u dat wenst. Het is van belang dat medewerkers van SVRZ weten waar uw wensen liggen. Daarnaast dragen ook diverse activiteiten bij aan uw welzijn. De verzamelnaam van activiteiten, evenementen en verenigingen noemen we ook wel dagbesteding. SVRZ organiseert diverse activiteiten in woonzorgcentra. Deze zijn toegankelijk voor mensen uit het woonzorgcentrum en daar buiten. Deze activiteiten variëren van koffieochtenden tot gezellige diners en optredens. Ook als u deelneemt aan een ontmoetingscentra of dagbehandeling zorgen we voor een gevarieerd aanbod aan activiteiten. Wilt u weten

welke activiteiten SVRZ bij u in de buurt organiseert?
Vraag ernaar bij uw contactverzorgende.

Werkkleding

Verplichte dienstkleding of uniformen voor zorgmedewerkers passen niet in de visie van SVRZ. De medewerkers ZorgThuis dragen voor de herkenbaarheid een bodywarmer, een jas van SVRZ en eventueel een schoudertas. Voor de herkenbaarheid dragen zij ook een naambadge en zij identificeren zich met een pasje.

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.

Wijkverpleegkundige

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

Wilsverklaring

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

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

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

Zie ook CAK en Ontmoetingscentrum

WMO loket

Elke gemeente heeft een WMO loket, hier kunt u een aanvraag doen voor bijvoorbeeld huishoudelijke zorg. Het WMO loket kunt u bereiken via een digitale aanvraag op www.terneuzen.nl of aan de balie in het stadhuis te Terneuzen of Axel.

Woning

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

X

Y

Z

Zorgkaart Nederland

Op www.zorgkaartnederland.nl kunt u uw mening geven over uw ervaringen met de zorg van SVRZ. Voor SVRZ is het belangrijk om te weten wat u van de zorg vindt. Waar bent u tevreden over en waar zou het beter kunnen? SVRZ is ook benieuwd naar úw ervaring!

Zie ook Kwaliteit en Klanttevredenheid

Zorgovereenkomst

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. U bepaalt de inhoud samen met uw wijkverpleegkundige en ondertekent de gemaakte afspraken.

Zie ook cliëntportaal

Zorgplanevaluatie

De zorgplanevaluatie is het overleg waar uw zorgplan wordt besproken. Dit vindt plaats bij u thuis. De

wijkverpleegkundige of contactpersoon maakt hiervoor met u een afspraak. Hoe vaak de evaluatie plaatsvindt, is afhankelijk van diverse factoren. SVRZ zorgt er voor dat u continue op de hoogte bent van de afspraken rond de aard, het volume en de duur van de zorg.

Zorglijn

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

Zorgverzekeringswet (Zvw)

Verpleging en/of verzorging aan huis valt onder de Zorgverzekeringswet. Voorwaarde voor zorg uit deze wet is dat er een behoefte moet zijn aan medische zorg of tenminste een hoog risico daarop. De wijkverpleegkundige bekijkt samen met u of u in aanmerking komt voor deze zorg. Ook Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ) en Eerstelijns verblijf (ELV)) in een centrum voor zorg en revalidatie van SVRZ vallen onder de Zorgverzekeringswet (Zvw).

Zie ook eerstelijnsverblijf, geriatrische revalidatiezorg en wijkverpleegkundige

ZorgThuis

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

- Persoonlijke verzorging zoals ondersteuning bij douchen, steunkousen of medicijngebruik.

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

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

Zie ook aanvragen zorg, CIZ

Z.O.Z.

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