Zorggroep Apeldoorn

Wonen bij ons

Informatie voor cliënten en naasten

Welkom

Welkom bij Zorggroep Apeldoorn! Wij bieden zorg en ondersteuning die past bij uw leven. Van dagelijkse ondersteuning tot specialistische zorg, in een huiselijke omgeving waar zorg en aandacht altijd in de buurt zijn. Samen met u en uw naasten kijken we wat belangrijk is, zodat u zich snel thuis voelt en de regie behoudt op uw leven. Wij zijn er voor u. Bij ons is iedereen welkom, het maakt niet uit wat uw achtergrond is.

Deze brochure bevat informatie die belangrijk is voor u en uw naasten. Als u na het lezen vragen heeft, dan kunt u terecht bij de medewerkers van uw zorgteam. Zij gaan graag met u in gesprek. Meer informatie over onze organisatie vindt u op www.zorggroepapeldoorn.nl.

Zorgen doen we samen

Eigen regie, zoveel mogelijk zelfredzaam blijven met ondersteuning van uw familie en andere naasten vinden wij belangrijk. We hebben elkaar nodig. Samen maken we de zorg en ondersteuning passend bij wat u nodig heeft. We willen u goed leren kennen en begrijpen wat belangrijk voor u is. Andersom vinden wij het belangrijk dat u weet wat u van ons kunt verwachten. Wij gaan daarom met u en uw naasten in gesprek over samen zorgen.

In het ‘samen zorgen’ gesprek:

- Geeft u aan wat u belangrijk vindt.
- Bespreken we wat u zelf kunt en blijft doen.
- Kijken we samen of hulpmiddelen of zorgtechnologie u wellicht kunnen helpen.
- Maken we afspraken met u en uw naasten waar zij kunnen blijven ondersteunen.
- Als u geen naasten heeft of uw naasten kunnen u niet (meer) ondersteunen, dan kijken we samen naar andere mogelijkheden. Wat kunnen bijvoorbeeld vrijwilligers of anderen voor u betekenen?
- Ook bespreken we welke ondersteuning en zorg u van het zorgteam nodig heeft.
- En samen met uw medisch behandelaar bespreekt u welke behandeling passend is.

De afspraken die we met elkaar maken, leggen we vast in uw persoonlijke cliëntplan. Zo weten we wat we van elkaar kunnen verwachten en blijft u in regie.

Het zorgteam

Het zorgteam op uw woonlocatie bestaat uit onder andere helpenden, verzorgenden en verpleegkundigen, medewerkers welzijn, medewerkers huishoudelijke ondersteuning, behandelaren en vrijwilligers. Zij helpen u volgens de afspraken in uw persoonlijke cliëntplan.

Eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV)

U heeft binnen het zorgteam een vast aanspreekpunt. Dat is de eerst verantwoordelijke verzorgende, afgekort EVV. Hij of zij regelt samen met u en uw naasten de zorg en ondersteuning die u nodig heeft. Daarvoor zal uw EVV op verschillende momenten overleg met u en uw naasten hebben. Vragen kunt u stellen aan uw EVV of andere medewerkers van het zorgteam.

Uw indicatie

Uw indicatie vanuit de Wet langdurige zorg bepaalt welke zorg en ondersteuning u kunt krijgen. Samen met uw EVV bespreekt u hoe we invulling geven aan uw indicatie. We bepalen welke zorg en ondersteuning u nodig heeft. En laten daarbij ruimte voor onverwachte situaties, want niet alles is planbaar of voorspelbaar. Ook worden andere diensten vergoed met uw indicatie zoals zorgalarmering, de nachtdienst, toezicht en maaltijden of bijvoorbeeld kosten voor het gebouw. Deze diensten zijn voor alle cliënten beschikbaar.

Soms is het nodig om een nieuwe indicatie aan te vragen. Bijvoorbeeld als uw indicatie een einddatum heeft bereikt. Of niet meer aan uw behoeften voldoet omdat u bijvoorbeeld meer zorg nodig heeft. U vraagt dan samen met uw EVV een nieuwe indicatie aan bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het CIZ bepaalt uiteindelijk welke zorgindicatie u krijgt.

Eigen bijdrage

Bij uw indicatie hoort dat u een wettelijke eigen bijdrage betaalt. De hoogte van deze bijdrage hangt af van uw persoonlijke situatie en inkomen. Het CAK (Centraal Administratie Kantoor van Nederland) stelt de hoogte van de eigen bijdrage vast. Voor meer informatie over de eigen bijdrage kunt u terecht op de website van het CAK

Zorgovereenkomst en algemene voorwaarden

Vanaf het moment dat u van ons zorg ontvangt, ontstaat er een overeenkomst tussen u en Zorggroep Apeldoorn. U hoeft geen zorgovereenkomst te tekenen maar het is belangrijk dat u weet dat u met het ontvangen van zorg van ons wel een overeenkomst met ons aangaat.

In de **Welkomstbrief** die u van ons heeft ontvangen, wordt uitgelegd dat op deze overeenkomst algemene en bijzondere voorwaarden van toepassing zijn die bij uw indicatie horen. Deze voorwaarden zijn belangrijk omdat deze de rechten en plichten van u als cliënt en van ons als zorginstelling aangeven. De voorwaarden zorgen voor duidelijkheid over de geleverde zorg en de afspraken die daar bij horen.

Met het ontvangen van onze zorg stemt u in met deze voorwaarden. Het is dan ook belangrijk dat u en uw naaste deze voorwaarden lezen. Deze voorwaarden en bijzondere modules vindt u op onze website: www.zorggroepapeldoorn.nl/clientinformatie. Deze kunt u ook downloaden en printen als u dat wenst.

U vindt op dezelfde webpagina ook deze informatiebrochure en andere belangrijke informatie. **Wij vragen u van deze informatie kennis te nemen.**

Is het voor u niet mogelijk om deze voor u belangrijke informatie digitaal op onze website te lezen, dan kunt u dit aangeven bij onze zorgbemiddelaars of uw EVV. Zij zorgen dan dat u de brochure en voorwaarden via e-mail of op papier ontvangt.

Uw contactpersoon - vertegenwoordiger

Contactpersoon

U bent als cliënt onze belangrijkste gesprekspartner. We vragen u ook om iemand uit uw familie of naaste kring te kiezen als contactpersoon. Deze persoon is samen met u het aanspreekpunt voor het zorgteam en kan samen met u praten over uw zorg en ondersteuning. De contactpersoon die u zelf kiest, kan geen beslissingen namens u nemen.

Vertegenwoordiger

Als u zelf geen goed zicht meer heeft op uw eigen situatie en u bent niet meer in staat weloverwogen beslissingen te nemen, dan is het belangrijk dat u een wettelijk vertegenwoordiger heeft aangewezen. Deze persoon kan, wanneer u dat zelf niet meer kunt, namens u beslissingen nemen over uw zorg, ondersteuning en behandeling. Een vertegenwoordiger kan zijn:

1. Een curator of mentor
2. Een schriftelijk gemachtigde
3. Echtgenoot, geregistreerd partner of levensgezel
4. Een ouder / kind / broer / zus / grootouder of kleinkind

Als u een vertegenwoordiger heeft, dan is het prettig als deze ook uw eerste contactpersoon is. Denk op tijd na over wie dit kan zijn. U kunt dit vastleggen in een volmacht of levenstestament. Meer informatie over dit onderwerp vindt u op onze webpagina met cliëntinformatie.

Verschil contactpersoon en vertegenwoordiger

Het belangrijkste verschil tussen een contactpersoon en een vertegenwoordiger is dat een contactpersoon geen beslissingen voor of namens u kan nemen. Dat kan en mag een vertegenwoordiger wel als u dat zelf niet meer kunt.

Wat verwachten wij van een contactpersoon - vertegenwoordiger

Van de contactpersoon/vertegenwoordiger verwachten wij o.a.:

- dat hij of zij betrokken is bij uw zorg, ondersteuning en behandeling,
- en dat hij of zij betrokken is bij de besprekingen van uw cliëntplan.
- Ook nemen wij contact op voor overleg bij onverwachte gebeurtenissen.
- Daarnaast is de contactpersoon/vertegenwoordiger verantwoordelijk voor het doorgeven van belangrijke informatie aan familie, naasten en andersom, als u dat zelf niet (meer) kunt.
- Ook helpt de contactpersoon/vertegenwoordiger bij het regelen van bijvoorbeeld begeleiding en vervoer naar het ziekenhuis, de wasverzorging en andere praktische zaken.

Met de contactpersoon/vertegenwoordiger maken wij afspraken over bereikbaarheid en deze contact- en bereikbaarheidsgegevens leggen wij vast in uw cliëntdossier.

Naast de contactpersoon of vertegenwoordiger blijven andere naasten en familieleden natuurlijk ook erg belangrijk in de ondersteuning aan u.

Uw cliëntplan

In uw persoonlijk cliëntplan leggen we afspraken vast die wij samen met u en uw naasten maken over uw zorg, ondersteuning en behandeling. Zo weet iedereen wat er van hem of haar verwacht wordt. Het cliëntplan is onderdeel van uw elektronische cliëntdossier. In uw dossier houden betrokken zorgverleners en behandelaren gegevens en afspraken bij en rapporteren zij over de voortgang. Uw cliëntplan wordt met u en uw contactpersoon/vertegenwoordiger besproken en als het nodig is passen we afspraken aan.

Cliëntportaal

Het cliëntportaal is een website waarin u mee kunt kijken in uw persoonlijke cliëntdossier. U kunt via een computer, tablet of telefoon inloggen. U ontvangt een persoonlijke koppelcode om uw eigen

cliëntportaal mee te activeren. Ook kunt u naasten zoals uw contactpersoon, toegang tot uw cliëntportaal geven. U bepaalt zelf wie dat zijn en welke delen zij mogen inzien. Het cliëntportaal is goed beveiligd, hierdoor zijn uw gegevens beschermd. Meer informatie over het cliëntportaal en hoe u deze kunt gebruiken vindt u op www.zorggroepapeldoorn.nl/cliëntinformatie of bespreek dit met uw EVV.

Vrijheid en vrijwillige zorg

Vrijwillige zorg, tenzij (Wet Zorg en Dwang)

Bij Zorggroep Apeldoorn staat hoe u uw leven wilt leiden voorop. Uw eigen keuzes, zelfstandigheid en vrijheid zijn belangrijk. Daarom is de zorg die u krijgt vrijwillig. Dat betekent dat u zelf aangeeft welke zorg u nodig heeft en hoe u die wilt ontvangen.

Soms is het voor iemand moeilijk om alle keuzes zelf te maken of de gevolgen daarvan goed te overzien. In dat geval is volledige eigen regie niet altijd mogelijk. Samen kijken we dan wat wél kan en zoeken we naar een passende vorm van vrijheid.

In uitzonderlijke situaties kan het nodig zijn om zorg te geven waar u het niet mee eens bent. Bijvoorbeeld als er een risico is op ernstig nadeel voor uzelf of anderen. Dit noemen we onvrijwillige zorg. Dit mag niet zomaar: hiervoor gelden strenge regels.

Ons doel is altijd om onvrijwillige zorg te voorkomen. Als het toch nodig is, bespreken we dit zorgvuldig met u en uw vertegenwoordiger. Onvrijwillige zorg is altijd tijdelijk, totdat er een betere oplossing is of het gevaar verdwenen is.

Onvrijwillige zorg valt onder de Wet Zorg en Dwang (Wzd). Meer informatie over deze wet vindt u op deze website Informatiepunt Wet zorg en dwang

Open deuren, tenzij

Bij Zorggroep Apeldoorn staat vrijheid centraal, maar altijd in combinatie met veiligheid. Daarom geldt het principe *“open deuren, tenzij”*: deuren zijn open, behalve als er belangrijke redenen zijn om iemand te beschermen. Dan wordt samen gezocht naar de juiste balans tussen vrijheid en veiligheid.

Vrijheid betekent voor elke cliënt iets anders. De één kan zelfstandig naar buiten, de ander blijft binnen de locatie. Daarom maken we samen een persoonlijk plan, waarin staat wat iemand zelf kan, waar ondersteuning nodig is en wat veilig voelt.

Als extra ondersteuning kan, wanneer nodig, gebruik worden gemaakt van leefcirkels. Dit is technologie die cliënt bewegingsvrijheid geeft binnen een afgesproken gebied. Als iemand daarbuiten gaat, krijgen zorgmedewerkers en naasten een melding. Zo blijft vrijheid mogelijk met aandacht voor veiligheid. Leefcirkels worden altijd op maat ingezet en vooraf besproken met de EVV en medisch behandelaar.

Het ‘openen van deuren’ gebeurt bij Zorggroep Apeldoorn stap voor stap en wordt goed voorbereid. Niet elke locatie is hierin even ver. Uw EVV kan uitleg geven over de situatie op uw locatie.

Verzorging en verpleging

Altijd zorg dichtbij

Waar u komt wonen is er 24 uur per dag zorg in de nabijheid. We maken samen afspraken over wat we met en voor u doen en wanneer we dat doen. Dit noemen we geplande zorg. Verder kunt u gebruik maken van zorgalarmering voor zorg die we niet kunnen plannen. Denk hierbij aan toiletbezoek of hulp na bijvoorbeeld een val. De zorgmedewerker komt naar u toe als u hulp nodig heeft.

Zorgartikelen

Wij zorgen voor zorgmaterialen zoals handschoenen, mondmaskers, weegschalen en bloeddrukmeters. Deze worden vergoed uit uw indicatie.

U zorgt zelf dat spullen voor uw persoonlijke verzorging beschikbaar zijn. Denk hierbij aan een tandenborstel, nagelschaartje, deodorant, shampoo e.d.

Als u speciale verpleegmaterialen nodig heeft, zoals bij wond- of katheterzorg, schrijft de medisch behandelaar deze voor. Ze worden dan betaald vanuit uw indicatie.

Er even tussenuit – vakantie of weekendje weg

Als u zorg ontvangt via de Wet Langdurige Zorg, zijn er regels voor vakantie en korte uitstapjes. In deze wet is geregeld hoe lang u ergens anders kunt verblijven. U heeft 42 vakantiedagen per jaar. Ook kunt u, als u dat wilt, in een week twee opeenvolgende dagen ergens anders zijn. Deze wekelijkse dagen kunnen niet gecombineerd worden met een langere vakantieperiode.

Als u langer met vakantie gaat dan toegestaan, kan dit u extra geld kosten. Dit komt omdat wij dan geen vergoeding meer krijgen voor uw verblijf bij ons en onze kosten wel doorlopen in uw afwezigheid.

Als u vakantieplannen of andere verlofwensen heeft, bespreek dit dan minstens 48 uur van tevoren met uw zorgteam. Deze tijd is nodig om samen met u en uw naasten te kijken wat in uw situatie mogelijk is en om uw vakantie of afwezigheid voor te bereiden. Bijvoorbeeld het regelen van uw medicatie of afspraken over de zorg die u nodig heeft. Samen met u en uw naasten bekijken we uw wensen en wat mogelijk is.

Welzijn en begeleiding

U blijft zoveel mogelijk doen wat u al deed

Wij stimuleren dat u zoveel mogelijk blijft doen wat u voor uw verhuizing ook zelf deed. Bent u lid van een club, gaat u elke woensdag naar de markt of maakt u graag een fietstochtje? Dan kijken we samen met u en uw naasten hoe u dit met ondersteuning van uw naasten of anderen kunt blijven doen. Ook kunt u bijvoorbeeld zelf met uw naasten regelen dat u muziek kunt luisteren waar u van houdt, boeken kunt lezen of luisteren, en films of programma’s op tv kunt kijken die u graag ziet.

Wat organiseren wij

Op verschillende locaties organiseren wij zelf activiteiten, uitstapjes of ander amusement. Dat doen wij samen met cliënten, naasten, vrijwilligers en het zorgteam. Deze activiteiten zijn vaak ook toegankelijk voor anderen. Hierdoor ontmoet u ook mensen die in de omgeving van uw locatie wonen. Soms vragen we voor een activiteit of uitstapje een kleine bijdrage. Bij alle activiteiten zijn naasten van harte welkom om te helpen of samen met u een fijne tijd te hebben.

Bij een aantal locaties zijn er ruimtes en faciliteiten zoals een huiskamer en een stiltecentrum, een koffiecorner en bijvoorbeeld een winkeltje. U en uw naasten kunnen hier gebruik van maken. Onze locaties zijn niet allemaal hetzelfde, het aanbod verschilt per locatie.

Ondersteuning op maat

We overleggen wanneer u specifieke ondersteuning of begeleiding nodig heeft in uw dagelijks leven en maken daar afspraken over. Als u bepaalde activiteiten wilt ondernemen die wij niet bieden kijken wij samen met uw naasten hoe we uw wens kunnen organiseren of zoeken naar een passend alternatief. De afspraken die we maken, zetten we in uw cliëntplan.

Kapper en schoonheidsspecialiste

U bepaalt zelf of u naar de kapper of schoonheidsspecialiste gaat en waar. Deze afspraken regelt u of uw naaste zelf. Als op uw woonlocatie een kapper of schoonheidsspecialiste aanwezig is, kunt u hier ook een afspraak maken. Openingstijden, tarieven en telefoonnummer vindt u op locatie.

Vervoer

Heeft u vervoer nodig voor bezoek aan het ziekenhuis of specialist? Dan kijken we samen wat geschikt vervoer voor u is. Meestal vragen wij uw naaste om voor vervoer te zorgen. Heeft u begeleiding nodig, dan vragen wij of uw naaste mee kan gaan. Lukt dat niet, dan regelen wij begeleiding. Afhankelijk van de benodigde begeleiding kan dit een medewerker of een vrijwilliger van Zorggroep Apeldoorn zijn.

Gaat u graag zelf op pad? Bijvoorbeeld op bezoek bij vrienden of familie, of ergens een kopje koffie drinken? Dan regelt u vervoer en begeleiding zelf met uw naaste. Eventuele kosten voor dit vervoer betaalt u of uw naaste zelf. U kunt mogelijk tegen een speciaal tarief gebruik maken van de Regiotaxi Gelderland van de gemeente Apeldoorn. Bel of mail met het zorgloket van de gemeente of kijk op de website www.plusov.nl

Soms is er een medische noodzaak om per ambulance vervoerd te worden. Bijvoorbeeld als u ernstig ziek bent of alleen liggend vervoerd kan worden. De zorgverzekeraar vergoedt alleen medisch noodzakelijk vervoer per ambulance. De medisch behandelaar bepaalt of vervoer met de ambulance nodig is.

Behandeling

Medische zorg en behandeling

Het medisch team is verantwoordelijk voor uw medische zorg. Met hen gaat u in gesprek over de medische zorg die u nodig heeft. Als het nodig is, wordt een andere behandelaar betrokken zoals een fysiotherapeut, ergotherapeut, psycholoog, logopedist, diëtist, maatschappelijk werker of geestelijk verzorger. Meestal worden de kosten van uw behandeling betaald uit uw indicatie. Als dat niet het geval is, bespreken we dit met u en biedt uw zorgverzekering mogelijk een vergoeding.

Nadenken over medische keuzes

Het is belangrijk dat u begrijpt dat u keuzes kunt maken over uw medische behandeling en uw vragen kunt bespreken met uw medisch behandelaar. Denk bijvoorbeeld aan de keuze om wel of niet gereanimeerd te worden. Of misschien heeft u opgeschreven hoe u denkt over euthanasie. Uw medisch behandelaar bespreekt uw persoonlijke situatie en wensen over medische keuzes met u. Uw beslissingen en eventuele wilsverklaringen leggen we vast in uw cliëntplan en dossier. Het is

belangrijk om hier open over te praten, zodat uw medische zorg overeenkomt met wat u wilt en wat voor u belangrijk is.

Medicatie

Uw medisch behandelaar is ook verantwoordelijk voor uw medicatie. Hij of zij schrijft medicijnen voor en de apotheek levert deze op de locatie. Zorgmedewerkers kunnen helpen bij het bewaren en gebruik van uw medicijnen. Hierover maakt u afspraken in uw cliëntplan. Voor medicijnen die u gebruikt en die niet zijn voorgeschreven door de medisch behandelaar, bent u zelf verantwoordelijk. Het is wel belangrijk dat uw medisch behandelaar en zorgteam weten wat u gebruikt.

Vaccinaties

Zorggroep Apeldoorn biedt cliënten jaarlijks een griepsvaccinatie en een covid-vaccinatie aan. Daarnaast bieden we de door het RIVM aangewezen leeftijdsgroep een pneumokokkenvaccinatie aan. U bepaalt zelf of u deze vaccinaties wilt. Vragen over uw vaccinatie kunt u stellen aan de medisch behandelaar.

Voor de vaccinaties vragen wij uw toestemming en deze leggen we vast in uw dossier. Voor de jaarlijkse vaccinaties geeft u eenmalig wel of geen toestemming. Uw keuze kunt u altijd aanpassen. Voor andere vaccinaties vragen wij per vaccinatie uw toestemming. Heeft u toestemming gegeven en is de vaccinatie ronde aanstaande? Dan zal uw medisch behandelaar beoordelen of het medisch verantwoord is de vaccinatie op dat moment te krijgen.

Informatie over eerder ontvangen vaccinaties is altijd goed om te weten. Eventuele vaccinatiebewijzen of uw ‘gele boekje’ kunt u meenemen. Dit is niet noodzakelijk.

Voor meer informatie over vaccinatie verwijzen wij u naar Vaccinaties | RIVM.

Tandarts

Uw medisch behandelaar is ook verantwoordelijk voor uw tandartszorg. Uw EVV organiseert het tandartsbezoek, dit zijn de gewone controleafspraken en medisch noodzakelijke afspraken. Deze tandartszorg wordt vergoed uit uw indicatie. Wilt u vaker een controleafspraak of een behandeling die niet medisch noodzakelijk is, dan kunt u dit zelf regelen met de tandarts. Deze behandeling is dan voor eigen rekening. Soms kan dit (deels) vergoed worden uit uw eigen zorgverzekering.

Voetzorg

De noodzakelijke voetverzorging doet u zelf of het zorgteam helpt u hierbij wanneer dat nodig is. Wenst u een andere zorgverlener hiervoor dan wij aanbieden, dan betaalt u de noodzakelijke voetverzorging zelf. Als u een medische indicatie heeft voor voetzorg, dan schakelt uw medisch behandelaar een medisch pedicure, podotherapeut of medisch specialist in. Deze noodzakelijke en geneeskundige voetzorg wordt vergoed uit de indicatie.

Cosmetische voetverzorging valt niet onder uw indicatie. Deze kosten betaalt u zelf.

Verhuizen en levensvragen

Bij het verhuizen naar een zorglocatie kunnen praktische en levensvragen opkomen. Onze geestelijk verzorger kan u helpen bij geloofs- en levensvragen. De maatschappelijk werker kan u wanneer nodig helpen bij praktische vragen of het oplossen van problemen.

Hulpmiddelen

Persoonlijke hulpmiddelen

Persoonlijke hulpmiddelen zijn spullen die u nodig heeft. Bijvoorbeeld steunkousen, speciaal gemaakte schoenen en incontinentiemateriaal. Of u hiervoor vergoeding krijgt uit uw indicatie, hangt af van uw persoonlijke situatie. Uw ergotherapeut kan u helpen om te bepalen of u een vergoeding kunt krijgen.

Houd er rekening mee dat hulpmiddelen zoals brillen, lenzen en gehoorapparaten meestal niet door uw Wlz-indicatie worden vergoed. Afhankelijk van uw eigen zorgverzekering kunt u misschien wel een deel van de kosten vergoed krijgen. Onderhoud en vervanging van deze hulpmiddelen regelt en betaalt u zelf.

Hulpmiddelen bij bewegen en verplaatsen

Hulpmiddelen om u te helpen bij het bewegen en verplaatsen, zoals een rollator, rolstoel of scootmobiel, worden vaak betaald vanuit uw indicatie. Uw ergotherapeut zal samen met u kijken wat u nodig heeft en waar u recht op hebt. Als u niet voldoet aan de regels voor vergoeding vanuit de Wlz-indicatie, dan kijkt de ergotherapeut met u naar andere mogelijkheden.

Maaltijden

Uw EVV legt uit hoe de maaltijden bij u op de afdeling georganiseerd zijn. U bepaalt zelf of u in de huiskamer mee wilt eten of op uw eigen kamer of appartement. Als u hulp nodig heeft bij de maaltijden, dan maken wij daar afspraken over. Heeft u speciale wensen voor het eten en drinken, dan bespreken we dat met elkaar. Wij doen er alles aan om u een goede en gezonde keuzemogelijkheid te geven voor de maaltijden. Persoonlijke boodschappen zoals alcohol, sigaretten of snoep regelt en betaalt u zelf.

Medische diëten

Medische diëten (bijvoorbeeld zoutarm of glutenvrij) voorgeschreven door de medisch behandelaar, regelt het zorgteam. Dat geldt ook voor speciale dieetvoeding of dieetpreparaten, zoals sondevoeding of drinkvoeding.

Mee-eten naasten

Samen eten is gezellig. Wij vinden het waardevol als naasten hierbij betrokken zijn. We vragen daarom om samen af te stemmen over het mee-eten, zodat de maaltijd hierop kan worden afgestemd. Naasten zijn van harte welkom om aan te schuiven en, wanneer zij dat willen, te helpen bij de maaltijd, bijvoorbeeld door samen te koken of een keer een taart te bakken. Dit gebeurt altijd in overleg met het zorgteam.

Verjaardag of feestje

Heeft u iets te vieren? Laat het ons weten, dan kijken we graag samen wat mogelijk is. In overleg stemmen we af hoe we dit kunnen vormgeven. De kosten hiervoor zijn voor uzelf of uw naaste(n).

Wonen

Uw kamer/appartement

Uw kamer/appartement is uw eigen plek. Wij verzorgen de basisstoffering en inrichting, zoals een hoog-laagbed, kast, een wastafelmeubel, een kledingkast en gordijnen. U kunt deze ruimte naar eigen inzicht aanvullen/inrichten met eigen meubels en spullen.

Als u iets aan de muur wilt hangen, de muur wilt schilderen of iets groots wilt toevoegen aan de inrichting, bespreek dit dan met het zorgteam. Zo zorgen we ervoor dat u zich thuis voelt en dat het zorgteam hun werk goed kan blijven doen. We moeten bijvoorbeeld genoeg ruimte rondom het bed houden voor zorgtaken, vooral als er een rolstoel of tillift wordt gebruikt.

Voor uw hygiëne en veiligheid raden we aan geen tapijten op de vloer te leggen. Ook adviseren wij u om apparaten te gebruiken die veilig kunnen worden aangesloten (voorzien van een keurmerk) en die gemakkelijk schoon te maken zijn. Uw veiligheid en comfort staan voorop.

Internet/Wifi, telefoon en televisie

Uw kamer/appartement heeft geen aansluiting voor een vaste telefoon. U kunt uiteraard wel gebruikmaken van uw eigen mobiele telefoon. Er is gratis draadloos internet beschikbaar en in de huiskamers is een televisie aanwezig voor gezamenlijk gebruik. Als u een televisie op uw eigen kamer wilt, moet u de televisie en de provider zelf regelen en uw eigen televisieabonnement betalen.

Huishoudelijke zorg

We zorgen ervoor dat alle ruimtes, inclusief uw kamer of appartement, regelmatig worden schoongemaakt. U en uw naasten houden de binnenkant van kasten netjes en schoon. Ook verwachten wij dat u zelf uw planten water geeft en bijvoorbeeld persoonlijke spullen afstoft zoals accessoires of fotolijstjes en vergelijkbare spullen. Schoonmaakmaterialen zijn aanwezig. Op deze manier werken we samen aan een fijne en schone leefomgeving.

Uw kleding, beddengoed en wasverzorging

Kleding

U zorgt zelf voor uw eigen kleding en de wasverzorging. U kunt ervoor kiezen uw kleding te laten wassen door uw naasten of u kunt gebruik maken van Wasserij Cleanlease. In de informatiebrochure van de wasserij wordt uitgelegd hoe u een account aanmaakt en hoe de wasserij werkt. Na aanmelden ontvangt u een pakket met benodigde waszakken en uitgebreidere informatie met advies over wat u nodig heeft aan basiskleding. Het wasproces in een zorginstelling vraagt tijd. Het is daarom belangrijk dat u genoeg kleding heeft als uw kleding gewassen wordt.

Wij adviseren u om kleding te dragen die niet alleen prettig zit maar die u ook gemakkelijk aan en uit kan trekken. Wat ook heel belangrijk is, is dat de kleding gemakkelijk gewassen kan worden. Niet elk materiaal is geschikt voor het intensieve wassen door een wasserij. Katoen is bijvoorbeeld sterk en kan goed tegen hoge temperaturen. Wol en zijde niet. Wij adviseren u het wasetiket in de kleding niet te verwijderen, zodat uw naasten of de wasserij kan zien wat de wasvoorschriften zijn.

Bed- en badgoed

Wij zorgen voor het beddengoed, handdoeken en dergelijke en het wassen daarvan. Als u ervoor kiest eigen bed- of badgoed te gebruiken, dan bent u verplicht gebruik te maken van Wasserij Cleanlease. Al het bed- of badgoed wordt namelijk gewassen door deze wasserij.

Kosten

De wasserij voorziet uw persoonlijke wasgoed van een label met een persoonlijke code. Alle artikelen die u inlevert bij de wasserij worden geregistreerd. U ontvangt hiervoor maandelijks een factuur, die via automatische incasso rechtstreeks aan de wasserij wordt betaald.

Komt uw bedrag boven het vastgestelde drempelbedrag uit, dan neemt Zorggroep Apeldoorn de extra kosten voor haar rekening. De kosten voor het wassen van bed- en badgoed worden door Zorggroep Apeldoorn betaald, omdat dit onderdeel is van uw indicatie. Deze kosten zijn al verrekend in het bedrag dat u zelf betaalt.

Meer informatie

In de folder en tarievenlijst die u heeft ontvangen vindt u meer informatie of bezoek de website www.cleanlease.com/was-lijn. Heeft u een klacht of is er een kledingstuk beschadigd of zoekgeraakt, dan kunt u contact opnemen met Wasserij Cleanlease: Telefoonnummer 088- 4002704 e-mailadres info@cleanlease.com

Post

Post komt binnen op de locatie en wordt op uw afdeling aan u gegeven. Het is belangrijk dat u de volgende gegevens doorgeeft aan mensen en organisaties die u post willen sturen:

- Uw naam
- Locatienaam
- Afdelingsnaam en nummer kamer/appartement
- Adresgegevens van de locatie

Intern verhuizen

Als een verhuizing binnen de locatie nodig is, bijvoorbeeld omdat u meer, minder of andere zorg nodig heeft of vanwege een verbouwing, worden de verhuiskosten vergoed door Zorggroep Apeldoorn. Wilt u zelf vrijwillig van kamer veranderen, dan zijn de kosten van de verhuizing voor uw eigen rekening.

Veiligheid

Samen met u letten wij op de veiligheid in de algemene ruimtes en in uw kamer/appartement. Zorg ervoor dat er geen obstakels zijn waarover u kunt struikelen. Houd deuren en ramen gesloten als u weg bent en berg kostbare spullen op.

Op onze locaties vindt u brandmelders, blusapparatuur en plattegronden met nooduitgangen. Zorg ervoor dat deze routes altijd toegankelijk zijn, zonder obstakels zoals rolstoelen of andere voorwerpen die de doorgang blokkeren.

Bij een noodgeval, volg de instructies van de medewerkers en de hulpdiensten, zoals de brandweer, politie en ambulance. Onze medewerkers zijn getraind en we werken samen met hulpdiensten. Samen zorgen we voor uw en onze veiligheid.

Samen leven - Huisregels

U en uw mede-cliënten, het zorgteam en naasten vormen samen een gemeenschap. Dat geeft verbondenheid en steun. Het is vaak gezellig maar natuurlijk brengt samenleven met anderen ook beperkingen met zich mee. We willen dat iedereen zich prettig en veilig voelt bij ons. Daarom

hebben we afspraken gemaakt, verwoord in huisregels. Deze afspraken gelden voor cliënten, familie, naasten en bezoekers.

Respect en veiligheid

We gaan vriendelijk en met respect met elkaar om. Grensoverschrijdend gedrag zoals agressie, discriminatie, pesten, (seksuele) intimidatie of ander vergelijkbaar gedrag accepteren we niet. Ook andere overlast, zoals geluidsoverlast, is niet toegestaan. Respecteer en (h)erken elkaars persoonlijke wensen en grenzen. Houd hier rekening mee.

Samen zorgen

Bewoners, familie, naasten, medewerkers en vrijwilligers werken samen. We helpen elkaar waar dat kan. Hierover gaan we in gesprek en maken samen afspraken over de zorg en ondersteuning.

Bezoek

Bezoek is altijd welkom. Er zijn geen vaste bezoektijden. We vragen bezoek wel rekening te houden met het dag- en nachtritme van bewoners en rusttijden. Houd ook rekening met drukke momenten van zorg voor medewerkers.

Gezondheid

Op onze locaties wonen kwetsbare mensen. Aandacht voor goede hygiëne is dan ook belangrijk. Bent u of uw naaste verkouden, heeft u griep of corona? Dan is het beter om niet op bezoek te komen of op bezoek te gaan. Was uw handen regelmatig en hoest in uw elleboog. Volg de aangegeven afspraken als er een infectieziekte op uw woongroep is.

Privacy

Privacy gaat over het recht op bescherming van uw persoonlijke leven, over wat belangrijk is om uzelf te kunnen zijn en te doen wat u wilt. Privacy gaat ook over uw eigen keuzes kunnen maken. Daarnaast is de locatie het thuis van u en uw mede-bewoners en de werkplek van medewerkers.

Wij vragen iedereen bewust met de privacy van een ander om te gaan.

Foto en video opnames

Foto's of video's van anderen of van privé-eigendom maken, mag alleen met toestemming. Zonder toestemming mogen foto's en video's ook niet op social media. Kunt u als cliënt zelf geen toestemming geven? Dan moet uw vertegenwoordiger toestemming geven.

Zorggroep Apeldoorn heeft cameratoezicht bij de voordeur. Binnen zijn geen camera's.

Geluidsopnames

Het maken van geluidsopnames van anderen, zoals mede-cliënten, medewerkers en bezoekers, is niet toegestaan zonder hun toestemming. Ook is het niet toegestaan om dergelijke opnames zonder overleg met ons openbaar te maken. Wilt u een geluidsopname maken van een gesprek met een medewerker voor privégebruik, dan vragen wij u dit vooraf te melden. Deze opnames zijn uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik en mogen niet met derden worden gedeeld.

Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG)

We respecteren uw privacy en vragen om respect voor de privacy van anderen. We gaan voorzichtig om met persoonsgegevens, volgens de privacywetgeving. De Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) is een wet die ervoor zorgt dat uw persoonlijke gegevens met zorg worden behandeld. Onze privacyverklaring legt uit hoe wij met uw gegevens omgaan. U vindt deze verklaring op www.zorggroepapeldoorn.nl/privacy/.

Roken, alcohol en drugs

Zorggroep Apeldoorn is een rookvrije organisatie. Dit betekent dat de locaties ook rookvrij zijn. Ook een elektronische sigaret (e-sigaret/vape) valt onder dit rookverbod. Roken mag alleen op de aangewezen plekken buiten. Met bewoners die roken zijn passende afspraken gemaakt. Alle ruimtes zijn van rookmelders voorzien. Gebruik van of delen van drugs en andere verdovende middelen is niet toegestaan. Gebruik alcohol met mate. Dronkenschap of ander hinderlijk gedrag accepteren we niet.

Afspraken

Kunt u niet naar een afspraak komen? Meld dit dan op tijd. Let op: er kunnen kosten verbonden zijn aan het niet tijdig afzeggen van een afspraak.

Huisdieren

Huisdieren zijn fijn voor het welzijn van bewoners. We wonen en werken met veel mensen samen en niet iedereen vindt huisdieren fijn of soms is iemand allergisch.

Wilt u uw huisdier meenemen als u bij ons komt wonen? Vraag dan een zorgmedewerker wat de afspraken zijn. Belangrijk is dat anderen geen hinder ondervinden van uw huisdier en dat uw huisdier past in de woonomgeving. Ook moet u en/of uw naasten zelf voor uw huisdier en de netheid van de leefomgeving kunnen zorgen. Als dit niet mogelijk is, kan uw huisdier niet meeverhuizen. De kosten voor uw huisdier zijn voor uw eigen rekening.

Als uw bezoek graag een hond meeneemt, moet deze altijd aangelijnd zijn. We gaan er vanuit dat de hond sociaal gedrag vertoont. We vragen ook van uw bezoek om rekening te houden met andere cliënten en medewerkers op de locatie.

Privébezittingen

De locatie is vaak openbaar toegankelijk. Advies is waardevolle spullen goed op te bergen of geef ze mee aan familie. Zorggroep Apeldoorn is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal, behalve bij nalatigheid. Gevaarlijke voorwerpen zijn verboden. Wapenbezit melden we altijd bij de politie.

Als deze afspraken niet worden nagekomen

Onze medewerkers hebben de plicht om u en anderen hier op aan te spreken. We gaan altijd eerst met elkaar in gesprek om samen tot een oplossing te komen. Als dat niet lukt, kunnen we maatregelen nemen. In het uiterste geval kan dit leiden tot aangifte bij de politie of bijvoorbeeld een toegangsverbod. Dat willen we natuurlijk voorkomen.

Vragen?

Is een afspraak voor u niet duidelijk of heeft u vragen over de huisregels, dan is het advies hierover in gesprek te gaan met een zorgmedewerker.

Samen zorgen we voor een prettige en veilige omgeving voor iedereen

Administratieve zaken

Zorgverzekering

Als u bij ons komt wonen, houdt u uw eigen zorgverzekering. De Wlz-indicatie dekt namelijk niet alle zorgkosten. Het is daarom belangrijk om te kijken of u uw zorgverzekering (basis en aanvullend) moet aanpassen wanneer uw situatie verandert. Wij adviseren u hierover contact op te nemen met uw zorgverzekeraar. Zij kunnen uw vragen beantwoorden en uw persoonlijke situatie met u bespreken.

Collectieve Inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering

Zorggroep Apeldoorn heeft voor cliënten die bij ons wonen een collectieve inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering afgesloten bij verzekeraar Sovib. Zij ondersteunen zorginstellingen met deze verzekeringen. **Als u bij ons komt wonen neemt u automatische deel aan deze verzekeringen. U betaalt daarvoor maandelijks premie** die wij bij u in rekening brengen via een factuur. Bij voorkeur via automatisch incasso.

Op onze website www.zorggroepapeldoorn.nl/clientinformatie vindt u meer informatie over deze verzekeringen; de voorwaarden en de hoogte van de premie die u betaalt. Wij raden u aan deze informatie zorgvuldig te lezen. Wij informeren u over eventuele wijzigingen in de premie of dekkingen via de website.

Verzekeraar Sovib bepaalt of een schade vergoed wordt of niet. U blijft zelf ook verantwoordelijk voor uw eigen handelen. Schades die niet binnen de dekking van de verzekeringen vallen, worden ook niet door Zorggroep Apeldoorn vergoed.

Wanneer u ook een eigen inboedel- en/of aansprakelijkheidsverzekering aanhoudt, wordt deze bij een schade eerst aangesproken. De collectieve verzekeringen via Zorggroep Apeldoorn gelden dan als aanvulling, indien nodig.

Heeft u een partner die thuis blijft wonen? Zeg uw particuliere inboedel- en aansprakelijkheids-verzekering dan niet op. De collectieve verzekeringen van ZGA dekken namelijk alleen u als bewoner van de zorginstelling en niet uw partner thuis.

Wilt u geen gebruikmaken van de collectieve verzekeringen dan kunt u zich daarvoor afmelden. Ga daarvoor naar www.zorggroepapeldoorn.nl/clientinformatie, daar vindt u een afmeldingsformulier die u digitaal kunt invullen. Uw deelname wordt dan door Zorggroep Apeldoorn stopgezet. Vanaf de eerstvolgende maand na uw afmelding brengen wij geen kosten meer in rekening voor deze collectieve verzekeringen.

Wanneer u besluit géén gebruik te maken van de collectieve verzekeringen van ZGA, kunt u ook geen aanspraak maken op een eventuele vergoeding na schade via deze verzekering. Of u wel of geen eigen inboedel- of aansprakelijkheidsverzekering afsluit is uw keuze. Wij adviseren u hierover af te stemmen met uw eigen verzekeraar.

Kosten voor eigen rekening

Wij sturen u maandelijks een rekening voor kosten die niet door uw Wlz-indicatie worden gedekt. De rekening geeft een overzicht van de kosten van de voorgaande maand. Wij vragen u om een automatische incassomachtiging te tekenen. Dit is een veilige en handige methode om uw rekeningen automatisch te betalen. U kunt uw toestemming op elk moment intrekken. Als u vragen heeft over de rekening, kunt u contact opnemen met de administratie van Zorggroep Apeldoorn.

Adreswijziging melden bij de gemeente

Het is verplicht om veranderingen in uw woonadres door te geven aan de bevolkingsadministratie van de gemeente. U schrijft uzelf in bij de gemeente Apeldoorn met het adres van de locatie. Dit adres wordt dan zowel uw woonadres als correspondentieadres.

Wenst u een ander correspondentieadres, bijvoorbeeld van uw partner of een van uw kinderen. Dan vraagt u dit andere correspondentieadres schriftelijk aan bij de gemeente waar de ander woont, met hun toestemming. Al uw post wordt dan naar het correspondentieadres gestuurd.

Beëindiging van zorgverlening

Er kunnen verschillende redenen zijn om de zorg te beëindigen. Bijvoorbeeld: uw indicatie loopt af en kan niet worden verlengd, of u gaat ergens anders wonen. In onze algemene voorwaarden vindt u meer informatie over het beëindigen van de zorgverlening.

Om een plaats in een zorglocatie zo snel mogelijk weer beschikbaar te hebben voor een ander, heeft de overheid regels gemaakt. Dit betekent dat u maximaal 7 dagen heeft om de kamer of het appartement leeg en schoon op te leveren. Als er schade is die door u is veroorzaakt, worden de kosten voor reparatie bij u in rekening gebracht. Duurt het langer dan 7 dagen voordat de woonruimte leeg is, dan betaalt u een vergoeding voor elke extra dag.

Compliment of ontevreden

Wij vinden het belangrijk om te weten wat u van onze zorg- en dienstverlening vindt. We horen het graag als u tevreden bent en we willen het weten als u ontevreden bent of klachten heeft. Onvrede of een klacht bespreekt u met de betrokken medewerker of de leidinggevende. Van uw ervaringen willen we leren en zo onze zorg- en dienstverlening verbeteren.

Heeft u een klacht en komt u er samen met het zorgteam, uw EVV of de leidinggevende niet uit? Of heeft u hulp nodig bij een gesprek? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris. U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via:

- Telefoon: 06 - 532 663 51
- Mail: klachtenfunctionaris@zgapeldoorn.nl
- Onze website: www.zorggroepapeldoorn.nl/organisatie/klachten
- Post: Klachtenfunctionaris Zorggroep Apeldoorn, Postbus 313, 7300 AH Apeldoorn

Op onze website Klachten en ideeën - Zorggroep Apeldoorn vindt u meer informatie over de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon voor de Wet Zorg en Dwang.

Cliëntenraden

Zorgroep Apeldoorn heeft een Centrale Cliëntenraad die opkomt voor de belangen van cliënten die zorg van ons ontvangen. Er zijn ook Locatie Cliëntenraden, zij komen op voor de belangen van cliënten wonend op die locatie. De leden van de cliëntenraden zijn zelf cliënt of betrokken naasten.

Wij vinden de mening van onze cliënten belangrijk. Zij hebben een stem via de cliëntenraad. De cliëntenraden zijn voor ons waardevolle gesprekspartners. Meer informatie over de cliëntenraad vindt u op Medezeggenschap - Zorggroep Apeldoorn

Cliëntondersteuning

Iedereen die recht heeft op zorg vanuit de Wet langdurige zorg, kan hulp krijgen van een cliëntondersteuner. Zij ondersteunen u met al uw vragen rondom het regelen en de uitvoering van langdurige zorg. Een cliëntondersteuner staat naast u, denkt mee en betrekt waar mogelijk uw naasten of anderen bij het zoeken naar oplossingen. De cliëntondersteuner kent het zorgaanbod in uw omgeving. Cliëntondersteuning is gratis en onafhankelijk.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met MEE Samen via 088 - 633 06 33 of via info@meesamen.nl

Heeft u vragen?
U kunt uw vragen altijd stellen aan uw zorgteam.

Wilt u meer weten over Zorggroep Apeldoorn?
Kijk dan op www.zorggroepapeldoorn.nl