

Informatiemap Elim
Wonen met zorg
(verzorgingshuis)

Welkom bij de SVRO
Stichting Voor Reformatorische Ouderenzorg



Welkom

Van harte welkom bij de SVRO (Stichting Voor Reformatorische Ouderenzorg). Deze informatiemap is bedoeld voor u, als toekomstige bewoner van woonzorgcentrum Elim. Verhuizen naar een woning in een woonzorgcentrum is immers een ingrijpende beslissing. Vertrouwde dingen laat u achter en er komen nieuwe dingen bij. Dat kan veel vragen oproepen.

In deze informatiemap staat wat u kunt verwachten, wanneer u in woonzorgcentrum Elim komt wonen. De informatie is op een overzichtelijke en heldere manier weergegeven. Op deze manier maakt u alvast kennis met de SVRO: een organisatie die zich kenmerkt door een eigen identiteit, professionele zorgverlening en betrokken medewerkers. De warme en vertrouwde sfeer in woonzorgcentrum Elim zorgt ervoor dat u zich echt thuis kunt voelen.

Mocht u na het lezen van deze informatiemap vragen hebben, aarzel dan niet om die te stellen. Wij staan u graag persoonlijk te woord. U kunt daarvoor contact opnemen met het Cliënt-Service-Bureau van de SVRO. Onze cliëntadviseurs zijn bereikbaar via het telefoonnummer: 088-2754598 (*tijdens kantooruren*).

Barneveld, maart 2015

Inhoud

Welkom.....	2
Inhoud.....	3
1. Algemene voorwaarden	4
2. Huisregels.....	6
3. Contactpersonen en vertegenwoordiging	9
4. Zorgplan	11
5. Nieuwe indicatie	12
6. Medicatiebeleid.....	13
7. Privacybeleid	14
8. Wie betaalt wat?.....	15
Alfabetisch overzicht van de producten en diensten van de SVRO	16
Toelichting bij alfabetische lijst met producten en diensten van de SVRO.....	23
9. Cliëntenraden	26
10. Recreatiemogelijkheden.....	28
11. Vrijwilligers / mantelzorgers	29
12. Veiligheid en arbeidsomstandigheden	30
13. Bereikbaarheid in geval van nood.....	31
14. Brand en andere calamiteiten	32
15. Beschikking kamer bij vertrek of overlijden.....	33
16. Klachtenregeling.....	34

1. Algemene voorwaarden

Informatie over de algemene voorwaarden bij de SVRO

Voor verpleging, verzorging en thuiszorg gelden algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden regelen uw rechten en plichten als bewoner van woonzorgcentrum Elim. Ze horen bij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst die u met de SVRO afsluit wanneer u in zorg komt. Een voorbeeld van deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst vindt u in deze map.

Wie hebben de algemene voorwaarden opgesteld?

De algemene voorwaarden zijn opgesteld door organisaties van zorgaanbieders en bewoners. Dat zijn: ActiZ, BTN, Consumentenbond, LOC Zeggenschap in Zorg en NPCF.

Wie gebruiken de algemene voorwaarden?

De meeste zorgaanbieders zijn lid van ActiZ of BTN. De SVRO is lid van ActiZ. Alle leden van ActiZ en BTN gebruiken de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden gelden voor alle bewoners van de zorgorganisatie.

Kan ik zelf afspraken maken over de zorg?

Als u nieuwe meubels bestelt, zet u uw handtekening op de bestelbon. Daarmee belooft de winkel dat u de meubels krijgt en u belooft dat u de meubels zult betalen. U sluit dan een overeenkomst. In de zorg bestaat ook zo'n overeenkomst. Daarin staat wat voor soort zorg u krijgt en in welke mate. Daarnaast kunt u ook zelf afspraken maken met de zorgaanbieder. Bijvoorbeeld als u extra diensten wilt afnemen. Ook deze afspraken komen in de overeenkomst te staan. De afspraken in deze overeenkomst mogen echter nooit slechter voor u zijn dan in de algemene voorwaarden is vastgelegd.

Wat zijn mijn rechten?

De algemene voorwaarden geven u als bewoner veel rechten. Hieronder leest u de belangrijkste:

- U krijgt goede informatie over de zorg die de zorgaanbieder u kan geven. Deze informatie krijgt u op papier, mondeling of via de website.
- U krijgt informatie over dat wat de zorginstelling vanuit de verzekering betaalt en dat wat u zelf extra kunt kopen. U bent niet verplicht om extra diensten te kopen.
- De zorgaanbieder vertelt u hoe hij met uw medicijnen omgaat.
- De zorgaanbieder vertelt u hoe hij met uw vertrouwelijke gegevens omgaat.
- U heeft recht op veilige zorg en veilige hulpmiddelen.
- Krijgt u van meerdere mensen of organisaties zorg? De zorgaanbieder zorgt ervoor dat iedereen weet hoe het met u gaat en dat het voor u altijd duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is.

Begrijpt u niet helemaal wat uw rechten zijn? U kunt de cliëntadviseur altijd om uitleg vragen.

Wat zijn mijn plichten?

Naast rechten heeft u als bewoner ook een aantal plichten. Hieronder staan de belangrijkste:

- U geeft de zorgaanbieder informatie over onder andere uw gezondheid en de medicijnen die u gebruikt.
- U houdt zich aan de huisregels.
- U betaalt uw rekeningen op tijd.
- U zorgt ervoor dat zorgverleners veilig hun werk kunnen doen.

Hoe lang kan ik zorg krijgen?

Om zorg te krijgen, heeft u een indicatiebesluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) nodig. Voordat u zorg krijgt, moet u in het bezit zijn van dit indicatiebesluit of dit hebben aangevraagd. Op het indicatiebesluit staat hoe lang u zorg kunt krijgen.

Het is echter niet altijd nodig om zorg te ontvangen tot het einde van de indicatie, bijvoorbeeld wanneer u revalidatie krijgt na een operatie. De cliëntadviseur geeft op tijd aan wanneer de zorg stopt.

Hebt u op het moment dat de indicatie eindigt nog steeds zorg nodig? Of heeft u meer zorg nodig? De cliëntadviseur helpt u bij het aanvragen van een nieuwe en/of vervolgindicatie. Hoe dat werkt, staat in de algemene voorwaarden.

Mag de zorgaanbieder stoppen met het bieden van zorg?

De zorgaanbieder mag niet zomaar stoppen met het bieden van zorg. In de algemene voorwaarden staat in welke gevallen de zorgaanbieder wel met de zorg mag stoppen, bijvoorbeeld als de zorgaanbieder de zorg die u nodig heeft niet mag leveren. Maar ook dan mag de zorgaanbieder de zorg niet zomaar stoppen. Hij zorgt ervoor dat u niet in de problemen komt. Hij zal u bijvoorbeeld helpen met het zoeken naar een andere oplossing of hij attendeert u op een zorgaanbieder die de zorg wel kan bieden. De oude zorgaanbieder geeft, met uw goedvinden, al uw gegevens aan de nieuwe zorgaanbieder.

Waar kan ik terecht als ik een klacht heb?

Vindt u dat de zorgaanbieder zijn afspraken niet nakomt? Of voelt u zich niet juist behandeld? Dan kunt u een klacht indienen. In de algemene voorwaarden en in deze informatiemap leest u wat u moet doen.

2. Huisregels

Informatie over de huisregels van woonzorgcentrum Elim

In woonzorgcentrum Elim is het prettig wonen, leven en werken. Een aantal huisregels draagt bij aan deze veilige woonomgeving.

1. Appartement

- 1a Het appartement en de daarin behorende voorzieningen worden in goede staat (schilderklaar en met afgewerkte wanden) aan u opgeleverd. Het opknappen van een appartement gebeurt alleen als de staat van het onderhoud daartoe aanleiding geeft. De zorgaanbieder hoeft niet voor elke bewoner opnieuw te schilderen en te behangen. Indien u zelf de wanden wilt behangen, komen de kosten voor uw rekening.
- 1b Het stofferen, inrichten en de inventaris, komen voor uw eigen rekening. Als het (aantoonbaar) niet mogelijk voor u is het appartement zelf in te richten, zorgt de SVRO voor een eenvoudige inrichting. Deze inventaris blijft dan het eigendom van de SVRO.
- 1c U bent vrij in eigen appartement gebruik te maken van elektrische apparaten, mits anderen hier geen hinder van ondervinden.
- 1d Elektrische apparaten moeten in goede staat verkeren en voldoen aan de gestelde veiligheidseisen.
- 1e Het vervangen van spaar- en/of TL lampen van verlichtingsarmaturen in het appartement die niet tot de standaard inventaris behoren, zijn voor uw eigen rekening.
- 1f Het is niet toegestaan wijzigingen in of aan het appartement aan te brengen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de zorgaanbieder.
- 1g Reparatie van inventaris die aan u toebehoort, valt niet onder het onderhoud van de technische dienst van de SVRO.
- 1h De SVRO adviseert u om in het appartement vinyl/PVC (met een harde toplaag) aan te brengen als vloerbedekking. Tapijt is minder hygiënisch in gebruik en kan een belemmering zijn bij gebruik van hulpmiddelen, zoals tilliften enzovoort.
- 1i De medewerkers van de SVRO zijn uitsluitend gerechtigd het appartement te betreden met uw toestemming. Deze toestemming is echter niet nodig wanneer het om redenen van veiligheid of gezondheid noodzakelijk is om het appartement te betreden.
- 1j U of uw vertegenwoordiger is verplicht bij vertrek of overlijden alle zaken die door u in, aan of op het appartement zijn aangebracht of van de voorgaande bewoner zijn overgenomen, op eigen kosten te verwijderen, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen. Daarnaast moet de aangebrachte schade aan het appartement worden hersteld en wanden en plafonds in de kleur wit worden opgeleverd.
- 1k Het appartement dient uiterlijk op de zevende dag na vertrek of overlijden leeg en volgens de voorschriften opgeleverd te worden aan de SVRO. Als de zevende dag op een zondag valt, dan dient het appartement uiterlijk op de zesde dag opgeleverd te worden.

11 Uw huishoudelijk afval kunt u deponeren in de daarvoor bestemde afvalcontainers.

2. Huisdieren

2a Het is toegestaan huisdieren te houden in het appartement, tenzij er dringende redenen zijn om dit te verbieden. In dat geval kan de SVRO het houden van huisdieren verbieden. U moet dan binnen de termijn die de SVRO in overleg met u bepaalt het huisdier naar elders overbrengen.

3. Parkeren

3a Voor bewoners die een auto tot hun beschikking hebben, is er (beperkte) parkeergelegenheid op het eigen terrein. Het is mogelijk om een vaste parkeerplaats te reserveren. Bij de gereserveerde parkeerplaats wordt een bord met het kentekenplaat van de auto geplaatst. U kunt dit aanvragen bij de receptie. De kosten voor de materialen en de plaatsing van het bord komen voor uw rekening. De technische dienst zorgt voor plaatsing van het bord.

4. Receptie

4a De receptie is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 16.45 uur. U kunt bij de receptie terecht voor al uw vragen, wensen, klachten, het reserveren van een ruimte (bijvoorbeeld voor een verjaardag), het bestellen van koffie/hapjes, post versturen, bestellen of het afzeggen van maaltijden.

5. Rookbeleid

5a Binnen de SVRO geldt een algeheel rookbeleid. Het is niet toegestaan te roken in de algemene ruimtes. In uw appartement mag wel gerookt worden.

6. Sleutels

6a U ontvangt bij oplevering van het appartement de sleutels. Extra sleutels kunnen bij de receptie bijbesteld worden, tot een maximum aantal. Voor enkele sleutels is een bijdrage verschuldigd. De tarieven staan vermeld op de tarievenlijst.

6b Bij vertrek uit het appartement of bij overlijden, moeten de verstrekte sleutels worden ingeleverd bij de cliëntadviseur tijdens de oplevering van het appartement, op een overeengekomen dag en tijdstip.

7. Telefoon & Internet

7a Elk appartement is voorzien van een glasvezelverbindingen voor internetten en bellen. U kunt zelf het abonnement aanvragen voor bellen en internetgebruik bij één van de providers. De abonnements- en gesprekskosten komen voor uw rekening.

Maakt u geen gebruik van de glasvezelverbinding, dan kunt u ook voor het bellen gebruik maken van de eigen telefooncentrale. U krijgt dan ook een nieuw telefoonnummer.

De abonnements- en gesprekskosten komen voor uw rekening.

8. Veiligheid

8a Met het oog op de brandveiligheid is het niet toegestaan:

- petroleum, spiritus, benzine etc., evenals tot vloeistof verdichte gassen in het appartement te hebben;
- werkzaamheden te verrichten die gevaar opleveren voor brand of explosie;

- kaarsen en waxinelichtjes te branden in het appartement;
- smeulende asbakken te legen in prullenbakken;
- asbakken te gebruiken voor papierafval;
- bij brandalarm gebruik te maken van een lift;
- andere dan goedgekeurde stekkers/contacten te gebruiken voor elektrische aansluitingen.

8b Voor de brandveiligheid is het niet toegestaan om rollators, rolstoelen, tafeltjes/kastjes in de gangen te plaatsen. De gangen en vluchtdeuren moeten vrij blijven van obstakels.

9. Waskosten

9a Voor het wassen, drogen en strijken van de kleding betaalt u maandelijks een eigen bijdrage. Deze eigen bijdrage is te vinden op de tarievenlijst. Als u op 31 december 2008 al in het woonzorgcentrum woonde, komen de waskosten voor rekening van het woonzorgcentrum. De kosten voor het wassen van platgoed (beddengoed, handdoeken) komen voor rekening van het woonzorgcentrum.

9b Persoonsgebonden kleding en linnengoed wordt gemerkt om zoekraken te voorkomen. Als u of uw vertegenwoordiger zelf alle was verzorgt, dan is het merken van kleding en linnengoed toch aan te bevelen. Voor het zoekraken van ongemerkte kleding is het woonzorgcentrum niet aansprakelijk.

9c Kosten voor het stomen of chemisch reinigen van kleding komen voor uw rekening.

3. Contactpersonen en vertegenwoordiging

Informatie over het doorgeven van contactpersonen, het aanstellen van een vertegenwoordiger, de wettelijke regels die daarop betrekking hebben en de mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring bij de SVRO.

In de zorg die de SVRO verleent, wordt zoveel mogelijk uitgegaan van uw wensen en behoeften. Dit betekent dat we samen met u afspraken maken over de zorgverlening en dat u hierin zelf zoveel mogelijk beslist. Van uw kant kunnen verschillende personen daarbij een rol spelen.

Contactpersonen

In het intakegesprek vragen we u om twee contactpersonen te benoemen. Bij omstandigheden of belangrijke veranderingen in uw (zorg)situatie, zoals ziekte of overlijden, wordt uw eerste contactpersoon geraadpleegd of gewaarschuwd. Ook denkt de eerste contactpersoon met u mee over bepaalde zaken, bijvoorbeeld met betrekking tot het opstellen van het zorgplan. Met de tweede contactpersoon wordt contact opgenomen als de eerste contactpersoon niet bereikbaar is.

Vertegenwoordiging

Het kan zijn dat er een situatie ontstaat waarin uzelf niet in staat bent uw wensen kenbaar te maken. Er is dan sprake van wilsonbekwaamheid. Daarvan is sprake in één of meer van de volgende situaties:

- u begrijpt de informatie over uw ziekte of behandeling niet (meer);
- u kunt geen goede beslissing over de behandeling nemen;
- u neemt beslissingen die ingaan tegen uw gezondheid of gevaar opleveren voor uzelf en de omgeving;
- u kunt de gevolgen van uw besluiten niet overzien.

Als er sprake is van wilsonbekwaamheid, neemt een vertegenwoordiger de beslissingen die u aangaan. Deze vertegenwoordiger vertegenwoordigt u op het gebied van zorg, (medische) behandeling en begeleiding. Bij de ontwikkeling van of bij aanpassingen in het zorgplan, worden de adviezen van de vertegenwoordiger ter harte genomen. De vertegenwoordiger zal uw zorgplan ondertekenen, in plaats van uzelf. Veranderingen in het (medisch) behandelbeleid gebeuren niet zonder overleg met de vertegenwoordiger. De vertegenwoordiger heeft recht op alle informatie die voor goede vertegenwoordiging nodig is. Deze informatie zal mondeling verstrekt worden en er is inzagerecht in uw Cliëntendossier.

Uw vertegenwoordiger kent u in de meeste gevallen vrij goed. Hij of zij kent uw achtergrond, uw levensopvattingen en uw voorkeuren. Uw vertegenwoordiger handelt daar ook naar. Zo mogelijk overlegt hij of zij met u of anderen, voordat er een beslissing wordt genomen. Het streven is om in uw belang en in goed overleg tot overeenstemming te komen. Is er verschil van inzicht, dan is de hulpverlener eindverantwoordelijk en niet verplicht de beslissing van de vertegenwoordiger op te volgen.

Hoe krijg ik een vertegenwoordiger?

Wij verwachten dat u zelf in overleg met uw familie nadenkt over wie u vertegenwoordigt als u zelf niet meer in staat bent uw wensen kenbaar te maken. Het is wettelijk vastgelegd in welke rangorde personen als vertegenwoordiger mogen optreden:

- mentor/curator (benoemd door de rechter);
- schriftelijk gemachtigde (schriftelijk benoemd door u zelf);
- echtgenoot (niet benoemd door de rechter of uzelf, vrijwillig);
- ouder/kind/broer/zus (niet benoemd door de rechter of uzelf, vrijwillig).

De kantonrechter kan een curator of mentor benoemen om te voorkomen dat anderen misbruik maken van personen die niet goed meer voor zichzelf zorgen of hun financiële zaken niet kunnen regelen, bijvoorbeeld door dementie. Meestal is dit niet nodig en is een familielid de aangewezen persoon om de vertegenwoordiging op zich te nemen. Wanneer meer personen binnen dezelfde rangorde (bijvoorbeeld kinderen) voor vertegenwoordiging in aanmerking komen, vragen wij u één persoon aan te wijzen. Veelal treedt de eerste contactpersoon op als vertegenwoordiger. Is het niet mogelijk een geschikte vertegenwoordiger te vinden, dan kan de rechter worden gevraagd een mentor of curator aan te wijzen.

Schriftelijke wilsverklaring

Een schriftelijke wilsverklaring die u heeft opgesteld toen u wilsbekwaam was en waarin is opgenomen dat een behandeling wordt geweigerd, wordt in principe opgevolgd, tenzij er zeer gegronde redenen zijn dit niet te doen.

4. Zorgplan

Informatie over het opstellen van het zorgplan bij de SVRO

Voor het verlenen van goede zorg die aansluit bij uw zorgvraag, wordt er een zorgplan opgesteld. Hierin staan de afspraken die met u gemaakt zijn over de zorg- en dienstverlening die u van de SVRO ontvangt.

Wanneer wordt mijn zorgplan opgesteld?

In het intakegesprek wordt samen met u de zorgvraag helder gemaakt, mede aan de hand van uw indicatie. Op basis daarvan wordt het zorgplan opgesteld, waarin een aantal doelen en acties rond uw zorgvraag wordt beschreven. Dit zorgplan is onderdeel van het Cliëntdossier. Daarnaast wordt er een zorgarrangement ingevuld, waarin concreet staat beschreven welke zorg u op welk tijdstip ontvangt en hoeveel tijd daarvoor nodig is.

Binnen zes weken na aanvang van de zorg wordt er een definitief zorgplan vastgesteld en door u ondertekend. Indien mogelijk is er binnen zes weken een eerste evaluatie van het zorgplan.

Wie is verantwoordelijk voor mijn zorgplan?

De Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV-er) verwerkt alle doelen en acties in het zorgplan in het Cliëntdossier. Aan de hand van een cliëntentijd-registratiesysteem wordt er maandelijks nagegaan of de geleverde zorg binnen uw indicatie valt. Indien nodig wordt een herindicatie aangevraagd. Twee keer per jaar wordt het zorgplan met u geëvalueerd. Als het nodig is, stellen we het zorgplan bij en vragen we u om opnieuw uw handtekening te zetten.

5. Nieuwe indicatie

Informatie over het verkrijgen van een nieuwe indicatie bij de SVRO

Om zorg van de SVRO te ontvangen heeft u een indicatie nodig. Deze indicatie wordt afgegeven door het CIZ.

Wanneer wordt mijn indicatie verlengd?

Het cliëntenregistratiesysteem van de SVRO, waarin de gegevens over uw indicatie zijn opgeslagen, vermeldt wanneer een indicatie bijna afloopt. Als u al verlenging hebt aangevraagd, hoeft er niets te gebeuren. Als u nog geen verlenging hebt aangevraagd, is de procedure als volgt:

- Uw EVV-er bespreekt met u en/of uw contactpersoon het aflopen van de indicatie. Hij of zij overlegt met u of de SVRO een nieuwe aanvraag indient of dat u dat zelf doet. Dit wordt schriftelijk vastgelegd.
- Als u wilt dat de SVRO een nieuwe aanvraag doet, wordt uw situatie door uw EVV-er geschetst en ingebracht. De cliëntadviseur dient de aanvraag voor verlenging in. U tekent vervolgens het aanvraagformulier voor akkoord. Het Cliënt-Service-Bureau bewaart uw nieuwe aanvraag.
- Als u of uw contactpersoon de aanvraag zelf wilt doen, vindt er voor de aanvraag een gesprek plaats met uw EVV-er. Hij of zij bespreekt met u welke zorg er nodig is en moet worden aangevraagd.

Wanneer wordt mijn indicatie verhoogd?

Soms signaleert uw EVV-er dat uw indicatie niet meer passend is: er is meer of andere zorg nodig. In dat geval kan uw indicatie worden opgehoogd. Uw EVV-er bespreekt dit met u en overlegt wie de aanvraag doet.

Wees op tijd!

Het is belangrijk dat u **8 weken** voor het aflopen van de indicatie een nieuwe indicatie aanvraagt. Als de aanvraag later wordt gedaan, wordt de indicatie mogelijk later afgegeven. Dat betekent dat er in de tussenliggende periode geen of onvoldoende financiering voor de aan u te leveren zorg wordt ontvangen.

Regelt u zelf de aanvraag en wordt de aanvraag onjuist of te laat ingediend? Dan worden de (meer)kosten voor de zorg die niet vergoed worden door het zorgkantoor bij u in rekening gebracht. Als het gaat om een aanvraag voor een ophoging van de indicatie, worden in dit geval niet meer uren geleverd dan in de huidige indicatie geïndiceerd zijn.

6. Medicatiebeleid

Informatie over het medicatiebeleid bij de SVRO

Wanneer u bij de SVRO komt wonen en medicatie gebruikt, kunnen er afspraken over uw medicatie gemaakt worden. Dat is afhankelijk van uw behoefte aan ondersteuning en begeleiding bij het beheren en innemen van uw medicijnen.

Wat zijn de mogelijkheden?

Er zijn twee mogelijkheden:

1. U beheert zelf de medicatie. Dit is in principe het uitgangspunt.
2. De medewerkers van het zorgteam beheren de medicatie voor u. Soms kan het daarbij ook nodig zijn dat u hulp krijgt bij de inname van uw medicatie. Samen met uw EVV-er maakt u afspraken over het medicijnbeheer en de inname van de medicatie. Deze afspraken worden vastgelegd in uw zorgplan. Voor vragen over uw medicatie kunt u terecht bij uw EVV-er.

Samenwerking met apotheek Asklepios

Woonzorgcentrum Elim heeft een samenwerkingsverband met een apotheek: apotheek Asklepios. Voor het zorgvuldig omgaan en het beheren van uw medicijnen, heeft het woonzorgcentrum afspraken vastgelegd in samenwerking met deze apotheek. U wordt daarom dringend geadviseerd over te gaan naar apotheek Asklepios.

Het bewaren en bezorgen van uw medicatie

In elk appartement is een medicijnkastje aanwezig waarin uw medicijnen worden bewaard. Eén keer per week worden uw medicijnen door de apothekersassistente, samen met een verzorgende, bij u op de kamer gebracht en in het medicijnkastje gedaan. De apothekersassistenten mogen alleen bij u op de kamer komen als u zelf aanwezig bent. Het is daarom prettig als u op dat tijdstip in uw appartement bent. Als u niet in uw appartement bent, zullen de medicijnen en de lijsten later door een medewerker van het zorgteam worden gebracht. Als u tussendoor medicatie nodig hebt, bijvoorbeeld een antibioticakuur, wordt dit aan het einde van de dag door een medewerker van het zorgteam gebracht.

Medicijnzakjes

Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met medicijnzakjes. Dit is een systeem waarbij u per week een rol met medicijnzakjes krijgt. Op elk zakje staat de volgende informatie:

- uw naam;
- appartementnummer en geboortedatum;
- dag van toediening, datum en tijdstip;
- beschrijving van het geneesmiddel;
- naam apotheek.

Medicijnen die niet in deze zakjes kunnen, worden apart in doosjes geleverd.

Medicijnaftekenlijst

Als er is afgesproken dat medewerkers van het zorgteam uw medicijnen geven of toedienen, wordt dit afgetekend op een medicijnaftekenlijst. Op die manier wordt gecontroleerd of u de juiste medicijnen hebt gehad. Deze medicijnaftekenlijsten liggen in het vakje van het medicijnkastje.

7. Privacybeleid

Informatie over het privacybeleid binnen de SVRO

U hebt recht op bescherming van uw privacy en uw persoonlijke gegevens. Binnen de SVRO wordt daar zorgvuldig mee omgegaan. De afspraken hierover zijn beschreven in het privacyreglement. Dit reglement is een praktische uitwerking van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). U kunt het privacyreglement opvragen bij uw EVV-er.

Hoe wordt mijn persoonlijke levensfeer beschermd?

U heeft recht op bescherming van uw lichaam. Mensen mogen u niet zomaar aanraken of te dicht bij u komen als u dat niet wilt. De medewerkers van de SVRO zullen u niet onnodig storen in uw privacy. Het appartement waar u binnen de SVRO in woont, is uw eigen woning. Dit betekent dat onze medewerkers uw gasten zijn. De medewerkers kunnen uw appartement alleen betreden, wanneer u daar toestemming voor geeft.

Waar worden mijn gegevens bewaard?

Wanneer u zorg van de SVRO ontvangt, worden uw persoonlijke gegevens geregistreerd. Dit is noodzakelijk voor een goede uitvoering van de zorgverlening. We leggen alleen die gegevens vast die voor een goede zorgverlening en bedrijfsuitoefening noodzakelijk zijn. De SVRO zorgt ervoor dat uw persoonlijke gegevens goed beveiligd zijn en dat uw zorgdossier en uw gegevens niet verloren gaan of in onbevoegde handen komen. Medische gegevens en gegevens rondom uw verpleging en verzorging, worden maximaal vijftien jaar bewaard, tenzij er redenen zijn ze langer te bewaren. Andere zorggegevens worden bewaard zolang het voor dat doel noodzakelijk is volgens de WBP.

Hoe wordt er omgegaan met mijn gegevens?

De medewerkers van de SVRO hebben een geheimhoudingsplicht. Alleen u en medewerkers die bij uw zorgverlening betrokken zijn, hebben toegang tot uw gegevens. Informatie wordt alleen doorgegeven aan de door u opgegeven eerste contactpersoon. Zonder uw schriftelijke toestemming verlenen wij geen inzage van uw gegevens aan derden, tenzij we aan een wettelijke verplichting moeten voldoen. Het gebruik van uw persoonsgegevens ten behoeve van een externe controle, bijvoorbeeld voor een externe audit, is alleen toegestaan als u daar toestemming voor geeft. Ook in deze situaties zal zorgvuldig met uw gegevens om worden gegaan. Wanneer wij u willen betrekken bij een (wetenschappelijk) onderzoek, zullen we daarvoor toestemming vragen.

8. Wie betaalt wat?

Informatie over de financiering van de zorg- en dienstverlening van de SVRO

De zorg- en dienstverlening van de SVRO wordt gefinancierd via de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Voor de besteding van die middelen geldt een strikte regelgeving. AWBZ-gelden die de SVRO ontvangt, zijn alleen bestemd voor zorg- en dienstverlening die door het CIZ per bewoner is toegekend.

Waar heb ik recht op?

Naast de geïndiceerde zorg horen er ook anderen producten en diensten bij uw AWBZ-aanvraag. Deze zijn te vinden in de brochure *Uw zorg in een AWBZ-instelling* van het College van Zorgverzekeringen. Voor diensten die niet onder uw AWBZ-aanvraag vallen en die de SVRO op verzoek van u wel aanbiedt, brengt de SVRO kosten in rekening. U bepaalt zelf of, welke en van wie u deze diensten afneemt. U bent niet verplicht deze diensten bij de SVRO af te nemen.

Waar vind ik een helder overzicht van de beschikbare producten en diensten?

In de tabellen op pagina 16 vindt u een alfabetisch overzicht van de producten en diensten binnen de SVRO. Daarbij is vermeld of de kosten hiervan voor rekening van de SVRO of voor uw eigen rekening komen. Vanaf pagina 23 vindt u op alfabetische volgorde een toelichting bij bepaalde onderwerpen uit de tabel.

Welke producten en diensten worden vergoed via mijn zorgverzekeraar?

Als er bij betaling door de bewoner een * is geplaatst, wordt er verwezen naar een mogelijke vergoeding via een verzekering die u hebt afgesloten. Vaak zal het hier een zorgverzekering of een eventueel aanvullende zorgverzekering betreffen. Om voor een vergoeding via de (eventueel aanvullende) zorgverzekering in aanmerking te komen, kan een verwijzing van een (huis)arts noodzakelijk zijn. Het kan ook gaan om verstrekkingen die door de gemeente worden vergoed via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Informeer voor de mogelijkheden bij uw zorgverzekeraar of gemeente. Is bij een onderwerp 'zie toelichting' geplaatst, dan is er over dat onderwerp verdere informatie te vinden bij de toelichting vanaf pagina 23.

Tarievenlijst

Voor de producten en diensten die de SVRO aanbiedt en die voor uw eigen rekening komen, bestaat een tarievenlijst. Deze is te verkrijgen bij de receptie en via de website. U bent vrij om deze producten of diensten elders in te kopen. Daar waar kosten voor uw eigen rekening zijn, maar waar geen tarief in de tarievenlijst is opgenomen, geldt dat de werkelijke kosten aan u worden doorberekend.

Alfabetisch overzicht van de producten en diensten van de SVRO

Diensten, verstrekkingen	Kosten SVRO	Kosten cliënt	Tarief / toelichting
A			
Abonnementen (bv krant, tijdschrift)		x	
Aanpassingen in woning, nodig ten gevolge van ziekte of aandoening (bv handgrepen, verhoogd toilet)	x		
Administratiekosten die te maken hebben met AWBZ-zorg	x		
Administratiekosten niet in relatie tot de AWBZ-zorg		x	
Alarmering persoonlijk, indien nodig	x		
Alarmering persoonlijk, op eigen verzoek		x	
Anti-decubitusmatras		x*	
Arts		x*	Zie toelichting
Audiovisuele apparatuur algemene ruimte (aanschaf en reparatie)	x		
Audiovisuele apparatuur privé cliënt (aanschaf en reparatie)		x	
B			
Bed, matras		x	
Bed, hoog/laag		x*	Zie toelichting
Beddengoed: kussens, lakens, dekens/dekbed		x	Zie toelichting
Begeleiding naar arts, therapeut of specialist, indien dit zelfstandig niet mogelijk is	x		Zie toelichting
Begeleiding naar sociale activiteiten		x	
Bril, glazen en montuur en evt. reparaties		x*	

Diensten, verstrekkingen	Kosten SVRO	Kosten cliënt	Tarief / toelichting
C Computer voor cliënt (aanschaf, gebruik, onderhoud, abonnement)		x	
D Diëtist		x*	Zie toelichting
E Ergotherapie		x*	Zie toelichting
Energiekosten (kosten voor gas, water en electra)	x		
F Feest van cliënt op eigen verzoek i.v.m. bv verjaardag, jubileum		x	
Fysiotherapie		x*	Zie toelichting
G			
H Hoorapparaat (aanschaf, reparatie, nazorg)		x*	
Hulpmiddelen noodzakelijk voor goede zorg en werk personeel (bv douchestoelen, tilliften)	x		Zie toelichting
Hulpmiddelen op maat		x*	Zie toelichting

Diensten, verstrekkingen	Kosten SVRO	Kosten cliënt	Tarief / toelichting
I			
Incontinentiemateriaal		x*	
Inrichten eigen kamer/appartement		x	Zie toelichting
Internet (aansluitpunt)	x		
Internet (abonnement)		x	
J			
K			
Kapper		x	Zie toelichting
Kleding (aanschaf)		x	Zie toelichting
Kleding en linnengoed merken		x	Zie tarievenlijst
Kleding herstellen		x	
L			
Linnengoed (hand-, thee- en keukendoeken, washandjes)		x	
Logeren (in logeerkamer door familie/vrienden)		x	Zie tarievenlijst
Logeren door partner bij tijdelijk verblijf		x	Zie tarievenlijst
Logopedie		x*	Zie toelichting

Diensten, verstrekkingen	Kosten SVRO	Kosten cliënt	Tarief / toelichting
M			
Medicijnen		x*	Zie toelichting
Medicijnen niet voorgeschreven door arts		x	
N			
O			
Ontspanning (bv activiteiten, dia-avond, zangavond)	x		Zie toelichting
Opknappen kamer/appartement	x		Zie toelichting
Overlijden: schouwen/klaarmaken voor transport en tijdelijk koelen	x		
Overlijden: afleggen en opbaren		x	Zie tarievenlijst
Overlijden: condoleance en rouwdienst		x	Zie tarievenlijst
P			
Pedicure, noodzakelijk ivm ziekte of aandoening		x*	Zie toelichting
Pedicure, niet noodzakelijk ivm ziekte of aandoening		x	Zie toelichting
Q			

Diensten, verstrekkingen	Kosten SVRO	Kosten cliënt	Tarief / toelichting
R			
Reparatie persoonlijke bezittingen		x	Zie tarievenlijst
Reservering ruimte (bv ivm verjaardag/jubileum)		x	Zie tarievenlijst
Rollator		x	
Rolstoel voor algemeen gebruik	x		
Rolstoel voor persoonlijk gebruik		x*	Zie toelichting
Rolstoelonderhoud		x	Zie toelichting
S			
Schoonmaken kamer/appartement	x		Zie toelichting
Schoonmaken algemene ruimten (toiletten, recreatiezaal, gangen enz.)	x		
Schoonmaakspullen door personeel gebruikt	x		
T			
Tandarts		x*	Zie toelichting
Tapijt verwijderen uit kamer/appartement		x	Zie tarievenlijst
Tapijt: vlekken verwijderen		x	Zie tarievenlijst
Toiletartikelen noodzakelijk voor de zorg: toiletpapier, handschoenen, natte doekjes	x		
Toiletartikelen persoonlijk: doucheschuim, deodorant, zeep, tandenborstel, tandpasta, kam, borstel		x	
Telefoon (aansluitpunt)	x		
Telefoon (abonnement- en gesprekskosten)		x	
Telefoontoestel		x	Zie toelichting

Diensten, verstrekkingen	Kosten SVRO	Kosten cliënt	Tarief / toelichting
U			
Uitstapjes		x	Zie toelichting
V			
Vakantie: cliënt gaat zelf op vakantie		x	
Vakantie: door SVRO georganiseerd	x	x	Zie toelichting
Verhuizing binnen de SVRO op eigen verzoek		x	
Verhuizing binnen de SVRO op verzoek SVRO	x		
Vervoer naar arts of therapeut ivm behandeling in het kader van de AWBZ-zorg	x		
Vervoer naar arts of therapeut ivm behandeling buiten de AWBZ-zorg		x*	
Vervoer naar sociale activiteiten		x*	Zie toelichting
Voeding: gebruikelijke maaltijden/consumpties	x		Zie toelichting
Voeding: vraag cliënt boven gebruikelijke verstrekkingen zoals extra drinken, snacks en alcoholische dranken		x	
Voeding: dieetvoeding op medische indicatie	x	x*	Zie toelichting
Verzekering: inventaris SVRO	x		
Verzekering: persoonlijke inboedel (indien gewenst)		x	
Verzekering: zorgverzekering door bewoner zelf af te sluiten (wettelijk verplicht)		x	
Verzekering: Wettelijke Aansprakelijkheid (WA)		x	

Diensten, verstrekkingen	Kosten SVRO	Kosten cliënt	Tarief / toelichting
W			
Wasverzorging: boven- en onderkleding		x	Zie toelichting
Wasverzorging: beddengoed, handdoeken, washandjes (linnengoed)	x		Zie toelichting
Wasverzorging: kleding van instelling	x		
Wasverzorging: stomen/chemisch reinigen		x	Zie toelichting
Wassen vitrage		x	Zie tarievenlijst
X			
Y			
Z			

Toelichting bij alfabetische lijst met producten en diensten van de SVRO

Arts, diëtist, ergotherapie, fysiotherapie, logopedie, tandarts

Medische basiszorg wordt vergoed via de zorgverzekeraar. Informatie hierover is te vinden in de polis van uw zorgverzekering.

Bed: hoog/laag

Het kan zijn dat de SVRO een hoog-laagbed verplicht stelt om het werk voor de medewerkers makkelijker te maken. In dat geval betaalt de SVRO de kosten. Wanneer u echter langdurig bent aangewezen op een hoog-laagbed en het valt binnen het indicatiedomein van de zorgverzekering, kan uw hoog-laagbed door uw zorgverzekeraar worden vergoed.

Begeleiding

Indien u voor normale medische zorg niet meer alleen een arts, therapeut of specialist kunt bezoeken, bijvoorbeeld omdat u niet zelfstandig kunt reizen of niet kunt onthouden wat er gezegd wordt, zorgt de SVRO voor begeleiding. De SVRO zal hier in eerste instantie de hulp van de uw contactpersoon/familie inzetten. Wanneer er geen mogelijkheden zijn bij uw contactpersoon/familie kan hiervoor, bij uitzondering, een vrijwilliger worden ingezet.

Hulpmiddelen noodzakelijk voor goede zorg en werk personeel

De SVRO heeft bepaalde hulpmiddelen om goede zorg te kunnen geven of het werk voor de medewerkers makkelijker te maken. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om douchestoelen of tilliften. Hulpmiddelen die voor u op maat gemaakt worden of alleen door u kunnen worden gebruikt vanwege uw ziekte of aandoening, worden vaak door uw zorgpolis vergoed.

Kapper

Indien u zelf uw haar niet meer kunt wassen, drogen of kammen, zorgt de SVRO hiervoor. U betaalt zelf de haarverzorging bij de kapper.

Kleding

In principe draagt u uw eigen kleding. U bent zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en de kosten.

Medicijnen

Medicijnenkosten worden vergoed via de zorgverzekeraar. In de zorgpolis kunt u hierover informatie vinden. Bepalend is of een middel is voorgeschreven met een medisch doel. Indien dit niet het geval is, komen de kosten voor uw eigen rekening.

Ontspanning

De SVRO biedt ontspanning aan in de vorm van activiteiten. Hierbij kunt u denken aan een spel, een dia- of muziekavond. Deelname is op vrijwillige basis en u bent niet verplicht hieraan deel te nemen. Het kan zijn dat de SVRO voor bepaalde activiteiten een eigen bijdrage vraagt.

Opknappen/inrichten appartement

Het opknappen van een appartement gebeurt alleen als de staat van het onderhoud daartoe aanleiding geeft. De SVRO hoeft niet voor elke bewoner opnieuw te schilderen en te behangen. Als u zelf de wanden wilt behangen, komen de kosten voor uw eigen rekening. De overige

inventaris komen voor uw eigen rekening. Indien het niet mogelijk voor u is hier zelf voor te zorgen, zorgt de SVRO voor een eenvoudige inrichting, inclusief beddengoed, handdoeken en washandjes.

Pedicure

Indien u zelf de nagels van uw voeten niet meer kunt knippen, zorgt de SVRO hiervoor. Hebben uw voeten door een aandoening of ziekte extra zorg nodig, dan kunt u hiervoor een verwijsbrief voor een pedicure aan uw huisarts of specialist vragen. Behandelingen die niets met een ziekte of aandoening te maken hebben, zoals het verwijderen van likdoorns en eelt, komen voor uw eigen rekening.

Rolstoel

In de woonzorgcentra van de SVRO staat een aantal rolstoelen dat voor algemeen gebruik bedoeld is. Hebt u een persoonlijke rolstoel nodig, dan kunt u deze via de gemeente aanvragen. Eventuele kosten en de kosten voor het onderhoud, komen voor uw eigen rekening.

Schoonmaken appartement

De SVRO zorgt voor het schoonmaken van uw appartement. Indien u zelf nog kunt schoonmaken, kan de SVRO u vragen mee te helpen. De kosten voor het schoonmaken en de schoonmaakspullen komen voor rekening van de SVRO.

Telefoontoestel

De kosten voor een telefoontoestel zijn voor uw eigen rekening, tenzij binnen het woonzorgcentrum een zorgtelefoontoestel gebruikelijk is.

Uitstapjes

Het kan zijn dat de SVRO een uitstapje organiseert, bijvoorbeeld naar een museum. De kosten van het uitstapje en het vervoer komen voor uw eigen rekening. Uw deelname is op vrijwillige basis en niet verplicht.

Vakantie

Indien de SVRO een vakantie voor de bewoners organiseert, wordt een eigen bijdrage gevraagd voor alle extra kosten. U kunt hierbij denken aan de kosten voor reizen, verblijf, begeleiding, eten, drinken en entreegelden. Deze extra kosten komen bovenop de normale kosten voor uw verblijf bij de SVRO.

Vervoer

De SVRO is niet verplicht te zorgen voor vervoer naar sociale activiteiten, zoals familiebezoek. De gemeente heeft voor vervoer binnen de regio voorzieningen op grond van de WMO. De gemeente bepaalt wanneer vervoer naar sociale activiteiten worden vergoed. Sociaal vervoer buiten de regio wordt mogelijk gemaakt door Valys.

Voeding

De SVRO serveert drie maaltijden per dag. Daarnaast is er voldoende drinken, zoals koffie, thee en frisdrank. Ook is er fruit en andere tussendoortjes. De SVRO overlegt met de cliëntenraad welk eten en drinken wordt gegeven. De voeding voldoet aan de eisen voor een gezonde voeding.

Voeding op medische indicatie

De SVRO zorgt voor een dieet dat medisch als dat noodzakelijk is vanwege een ziekte of aandoening. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om een zoutarm of eiwitrijk dieet. Medisch noodzakelijke dieet-producten of voedingssupplementen die niet worden vergoed door de zorgverzekeraar, worden door de SVRO bekostigd. Bijvoorbeeld als het gaat om vloeibare voeding.

Wasverzorging

De kosten voor het wassen, drogen, strijken, stomen of chemisch reinigen van de boven- en onderkleding, komen volledig voor uw rekening. U hebt twee keuzemogelijkheden met betrekking tot het verzorgen van uw was:

1. U of uw mantelzorger draagt zelf volledig zorg voor het wassen van de kleding en doet geen beroep op de diensten van de SVRO. In dit geval wordt er geen eigen bijdrage van u gevraagd. Uw mantelzorger zorgt ervoor dat er altijd voldoende schone boven- en onderkleding beschikbaar is.
2. U besteedt de wasverzorging uit aan de SVRO. De SVRO draagt volledig zorg voor het wassen van uw kleding. U betaalt hiervoor maandelijks een eigen bijdrage. Er geldt een maximaal maandelijks tarief (zie tarievenlijst).

Moet uw kleding extra vaak gewassen worden ten gevolge van een ziekte of aandoening, dan komen de extra waskosten voor rekening van de SVRO. Als u voor 31 december 2008 al in het woonzorgcentrum woonde, betaalt de SVRO de kosten voor het wassen, drogen en strijken van uw kleding. Het wassen, drogen en strijken van beddengoed, handdoeken, washandjes enzovoort, komen voor rekening van de SVRO.

Persoonsgebonden kleding en linnengoed wordt gemerkt om zoekraken te voorkomen. Het merken van de kleding is niet verplicht wanneer u zelf de was verzorgt. Het eventueel zoekraken van kleding is dan wel voor uw eigen risico.

De kosten voor het wassen van platgoed (beddengoed, handdoeken) komen voor kosten van het woonzorgcentrum.

9. Cliëntenraden

Informatie over de cliëntenraden en de centrale cliëntenraad van de SVRO

De SVRO hecht eraan dat u zelf meedenkt over het beleid binnen de SVRO. Woonzorgcentrum Elim heeft een lokale cliëntenraad. In deze cliëntenraad worden locatiespecifieke onderwerpen besproken die de zorg- en dienstverlening in Elim aangaan. Vanuit de lokale cliëntenraden zijn leden afgevaardigd in de Centrale Cliëntenraad (CCR). De CCR behartigt het gezamenlijk belang van de bewoner van de SVRO. De raad bespreekt onder meer zorggerelateerde onderwerpen die het totaal van de SVRO aangaan, en de begroting en jaarrekening. De bevoegdheden van de cliëntenraad ligt vast in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

Wat is het doel van de cliëntenraad?

Het is de taak van de cliëntenraad om onafhankelijk, namens de bewoners of de familieleden, invloed uit te oefenen op de gang van zaken binnen de SVRO. Het doel is: de gemeenschappelijke belangen behartigen en het welzijn van de bewoners bevorderen. Zo werkt de cliëntenraad samen met de SVRO aan een prettig woon- en zorgklimaat.

Wat zijn de rechten van de cliëntenraad?

Om de belangen van de bewoners te behartigen, heeft de cliëntenraad een aantal rechten:

- Recht op informatie: de cliëntenraad ontvangt alle informatie om mee te kunnen denken over het beleid binnen de SVRO.
- Recht op overleg: de cliëntenraad overlegt een aantal keren per jaar met de Raad van Bestuur (CCR) of de Manager Welzijn & Zorg over het beleid van de SVRO. Onderwerpen die aan de orde komen, zijn bijvoorbeeld: de kwaliteit van de zorgverlening of het aantrekken van voldoende medewerkers. Beslissingen over deze zaken raken uw dagelijks leven. Daarom is het goed dat de u of uw vertegenwoordiger zelf meepraat. Op die manier wordt u deelgenoot in de besluitvorming.
- Het recht om te adviseren: de cliëntenraad heeft het recht om voorstellen te doen over alle onderwerpen die voor u van belang zijn. Daarnaast kunnen de raden gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen. Over bepaalde onderwerpen die in de wet vastgesteld zijn, moet de SVRO de cliëntenraad altijd raadplegen. Voor die onderwerpen heeft de raad speciale bevoegdheden: het adviesrecht en het verzwaard adviesrecht. Het laatste noemen we ook wel het instemmingsrecht.
- Adviesrecht: de SVRO stelt de cliëntenraad in de gelegenheid om advies uit te brengen over een voorgenomen besluit dat de SVRO betreft. Dit gaat onder meer over: een samenwerking of een fusie met een andere instelling of een belangrijke wijziging in de organisatie.
- Verzwaard adviesrecht (instemmingsrecht): sommige onderwerpen zijn voor u van direct belang. Daarover kan de instelling in principe alleen besluiten nemen als de cliëntenraad er mee instemt. De cliëntenraad heeft dan verzwaard adviesrecht. Dit geldt onder andere bij:
 - Het algemene beleid van SVRO over voeding, veiligheid, gezondheid, hygiëne, geestelijke verzorging en maatschappelijke bijstand;
 - Recreatiemogelijkheden en ontspanningsactiviteiten;
 - Het kwaliteitsbeleid;
 - De klachtenregeling en het aanwijzen van personen die klachten behandelen.

Contactgegevens

Centrale Cliëntenraad SVRO

Secretaris: Dhr. T.G.J. Legemaat
Grote Beek 18
3772 TB Barneveld
T 0342-415914
E tgjlegemaat@kliksafe.nl

Cliëntenraad Elim

Secretaris: Dhr. T.G.J. Legemaat
Grote Beek 18
3772 TB Barneveld
T 0342-415914
E clientenraadelim@svro.nl

10. Recreatiemogelijkheden

Informatie over de recreatiemogelijkheden bij de SVRO

De activiteitenbegeleiding organiseert regelmatig activiteiten voor de bewoners in woonzorgcentrum Elim. Door deze activiteiten willen we u ondersteunen bij een zinvolle invulling van uw dag. Naast het contact met de medebewoners, staat ook persoonlijke aandacht, gezelligheid en het in stand houden van functies centraal.

Hoe worden activiteiten aangekondigd?

In de liften en op de prikboarden in de gangen hangen overzichten waarop de activiteiten vermeld staan. Ook in het welzijnsnieuws *Ons Contact* staan de activiteiten voor de komende twee weken vermeld. Soms vragen we van u een eigen bijdrage voor een activiteit. Dit staat dan ook vermeld bij de aankondiging. Deze bijdrage kan bij aanvang van de activiteit aan de medewerkers van de activiteitenbegeleiding worden betaald. Bij de dagopening worden de activiteiten van de dag voorgelezen.

Welke activiteiten zijn er?

Er worden verschillende activiteiten in de recreatieruimtes georganiseerd zoals:

- Geheugentraining;
- Gezamenlijk eten;
- Koffie-uurtjes;
- Kookgroepen;
- Uitstapjes;
- Zang en dia- avonden;
- Creatieve activiteiten.

Ieder jaar zijn er ook grotere activiteiten, zoals een koud en warm buffet of een themamaaltijd. Voor een aantal activiteiten is het nodig om u op te geven. Dat kan bij de receptie, op de lijsten die op de prikboarden hangen of via een medewerker die langskomt om te vragen of u deel wilt nemen. In *Ons contact* wordt altijd vermeld wanneer de laatste dag is dat u zich op kunt geven.

In woonzorgcentrum Elim is er iedere ochtend gelegenheid om gezellig samen te komen in de grote zaal voor een kopje koffie of thee. Aansluitend is de dagopening. Iedere avond is er dagsluiting. U kunt dit ook meeluisteren op de kamer. Op zondagmiddag is het mogelijk om gezamenlijk psalmen te zingen in de grote zaal. Maandagochtend wordt er een verhaal voorgelezen door een vrijwilliger. Iedere dinsdagochtend kunt u naar de handwerkochtend. Eén keer in de twee weken zingt de bovenstemgroep samen de bewoners in de grote zaal. Op woensdagmiddag is het mogelijk om deel te nemen aan een gezamenlijke maaltijd in de grote zaal. Op woensdagavond wordt er een preek uitgezonden van een predikant van de Gereformeerde Gemeente. Eén keer per maand, op donderdagavond, is het mogelijk om deel te nemen aan een gezamenlijke broodmaaltijd. De weeksluiting is op vrijdagmorgen en wordt geleid door een ouderling of een predikant. In de serre met uitzicht op de hertenweide kunt u elke vrijdagavond gezellig samenkomen voor een kopje koffie of thee. Eén keer in de zes weken is er op zaterdagavond in de grote zaal een zanguurtje met verschillende muziekinstrumenten.

11. Vrijwilligers / mantelzorgers

Informatie over vrijwilligers en mantelzorgers bij de SVRO

Eén van de uitgangspunten van de SVRO is dat u zo lang mogelijk zelf de regie over uw leven houdt, ook als dit lichamelijk of mentaal moeilijker wordt. Samen met uw mantelzorger, de verzorgenden en de welzijnswerkers, ondersteunen we u waar nodig. Binnen de woonzorgcentra van SVRO werken echter ook veel vrijwilligers. Vrijwilligers hebben meestal veel tijd voor een persoonlijk contact met u. Dit kan tijdens een aantal standaard activiteiten die zij dagelijks uitvoeren, zoals het rondbrengen van koffie en thee en het assisteren bij gezamenlijke maaltijden en andere activiteiten.

Wat doen de vrijwilligers?

Tal van vrijwilligers doen werkzaamheden die aanvullend zijn op de zorg die de vaste medewerkers bieden. Daardoor kunnen juist die dingen worden gedaan, die het voor u en de andere bewoners aangenaam maken. Door met vrijwilligers te werken, is het mogelijk om u betrokken te houden bij uw sociale, kerkelijke en maatschappelijke contacten. Werkzaamheden die vrijwilligers doen, zijn heel verschillend:

- assisteren bij allerlei activiteiten;
- chauffeursdiensten;
- koffieschenken;
- helpen bij de gezamenlijk maaltijden;
- bezoekdame/-heer;
- assisteren bij tuinwerkzaamheden;
- helpen in de winkel;
- receptie bemannen buiten kantooruren;
- gastvrouw op de verpleegafdeling.

Mantelzorgers

Ook na de verhuizing naar een zorgcentrum blijft uw familie of mantelzorger een rol spelen in uw leven. Bij het invullen van uw zorgvraag en het maken van afspraken voor in uw zorgplan, zal uw EVV-er in overleg met u kijken hoe uw familie of mantelzorger betrokken kan worden bij de zorg. Het kan fijn zijn voor u wanneer uw familie of mantelzorger een bijdrage kan leveren. Zij bieden u immers ook persoonlijke aandacht die veelal gebaseerd is op een gezamenlijk verleden. Ook wordt er bekeken of vrijwilligerszorg kan worden ingezet.

12. Veiligheid en arbeidsomstandigheden

Adviezen voor uw veiligheid en de arbeidsomstandigheden bij de SVRO

Bij de SVRO letten we op uw veiligheid. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers u zorg kunnen bieden onder veilige en goede arbeidsomstandigheden. Daarom vragen wij u te letten op het volgende.

1. Om de fysieke belasting voor de medewerkers zo veel mogelijk te beperken, maken we zo nodig gebruik van diverse hulpmiddelen, zoals douchestoelen, (plafond)tilliften en hoog-laagbedden.
2. Het is belangrijk het appartement of de kamer niet te vol in te richten. Er moet voldoende bewegingsruimte blijven voor eventueel gebruik van hulpmiddelen, zoals een rollator, een rolstoel of een tillift.
3. Als er gebruik wordt gemaakt van een tillift, is het belangrijk dat er in het appartement of de kamer een vloer ligt met een harde toplaag. Tapijt op de vloer geeft een extra fysieke belasting voor de medewerkers. Wanneer dit nodig is, kan de SVRO met u overleggen om het tapijt te verwijderen en te kiezen voor een vloer met een harde toplaag, zoals vinyl of PVC.
4. Stop uw was losjes in de waszak. De waszak mag niet te zwaar worden, gebruik liever twee waszakken.
5. Bij de aanschaf van kleding dient u erop te letten dat de kleding goed wasbaar is. Is er speciale kleding noodzakelijk in verband met een aandoening, dan kunt u hierover informatie vragen bij uw EVV-er.
6. Vloerkleden kunnen een valpartij veroorzaken. Losse vloerkleden worden daarom afgeraden.
7. Bij bedlegerige bewoners maken we gebruik van een evacuatiehoes. Een evacuatiehoes wordt gebruikt bij een calamiteit om de bewoner zo vlug mogelijk te kunnen verplaatsen.
8. Alle gangen en de vluchtroutes moeten vrij blijven van obstakels, zoals rolstoelen, tafeltjes, planten enzovoort.
9. Roken in algemene ruimtes is niet toegestaan.

Meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling

Huiselijk geweld en mishandeling vormen binnen onze maatschappij een ernstig probleem. In verband daarmee geldt sinds 1 juli 2013 de Wet Verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

SVRO werkt met deze meldcode. Bij een vermoeden van huiselijk geweld of ouderenmishandeling helpt de meldcode ons om op een zorgvuldige manier te handelen en de juiste hulp in te zetten.

13. Bereikbaarheid in geval van nood

Informatie over de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie

In noodsituaties is het landelijk alarmnummer **112**. Op uw telefoontoestel toetst u eerst een **0**.

Wat moet ik doen in geval van nood?

Komt u in een noodsituatie terecht en hebt u dringend hulp nodig, dan kunt u alarm slaan door de alarmknop op uw telefoontoestel, de zusterroep of de halszender in te drukken. De alarmmelding komt bij een medewerker van het zorgteam. Zij zullen spoedig komen om hulp te bieden.

Om een (beginnende) brand te melden slaat u de handmelder in op de gangen. De bedrijfshulpverleners en de hulpdiensten worden gealarmeerd.

Het interne noodtelefoonnummer in woonzorgcentrum Elim is **440**.

Adresgegevens

Woonzorgcentrum Elim

Vliegersvelderlaan 42

3771 VB BARNEVELD

T 0342 – 40 34 00

F 0342 – 40 34 01

E info.elim@svro.nl

14. Brand en andere calamiteiten

Informatie over wat u moet doen bij brand en andere calamiteiten

In Elim zijn alle appartementen en openbare ruimtes voorzien van rookmelders. In geval van brand en ernstige rookontwikkeling wordt de brandweer automatisch gealarmeerd. Medewerkers en bedrijfshulpverleners van de SVRO worden via piepers en telefoons gewaarschuwd. Is er een brandmelding in een ander gebouwdeel dan waar u woont? Dan zult u waarschijnlijk weinig merken van de calamiteit. Als de brandmelding in het gebouwdeel is waar u woont zult u merken dat de tussendeuren in de gangen automatisch sluiten en is het niet meer mogelijk om de liften te gebruiken.

Wat moet ik doen bij een calamiteit?

In alle gangen hangen ontruimingsplattegronden waarop de vluchtroutes staan vermeld en de locaties waar de brandblusmiddelen te vinden zijn. Hieronder staat beschreven wat u moet doen als er in uw (directe) omgeving een brand of een calamiteit is. Bij calamiteiten is het erg belangrijk dat u altijd de instructies van de hulpverleners opvolgt.

Wat gebeurt er bij een automatische brandmelding?

1. De brandweer wordt automatisch gealarmeerd en komt altijd naar de locatie.
2. De interne bedrijfshulpverleners en de medewerkers worden automatisch gealarmeerd en zijn binnen enkele minuten ter plekke.
3. De tussendeuren in de gangen sluiten automatisch.
4. De liften kunnen niet meer worden gebruikt.

Wat moet ik doen bij brand in mijn appartement of directe omgeving?

1. Blijf rustig, de medewerkers/interne hulpverleners komen spoedig.
2. Sluit ramen en deuren.
3. Breng uzelf in veiligheid en verlaat de ruimte.
4. Sla de handbrandmelder in op de gang.
5. Volg de instructies op van de hulpverleners.

Wat moet ik doen als iemand onwel wordt?

1. Verleen, indien mogelijk, eerste hulp.
2. Bel (0)112.
3. Vang de hulpdiensten op bij de ingang van het gebouwdeel.

Wat moet ik doen als de sirene van de gemeente gaat?

1. Ga zo snel mogelijk naar binnen.
2. Waarschuw mensen die de sirene niet horen (omdat ze bijvoorbeeld doof zijn).
3. Bel in **geen** geval met het nationale alarmnummer 112 of met de plaatselijke hulpdiensten.
4. Sluit ramen en deuren.
5. Zet de radio aan op een regionale zender voor informatie en nadere instructies.
6. Volg de instructies op van de hulpverlener.

15. Beschikking kamer bij vertrek of overlijden

Informatie over het aantal dagen dat de bewoner of de familie de beschikking houdt over de kamer na vertrek of overlijden van de bewoner en welke gevolgen dit heeft voor de echtgeno(o)t(e).

Wat zijn mutatiedagen?

De regeling 'mutatiedagen' bestaat uit dertien dagen. Verhuist u binnen het woonzorgcentrum of naar een ander woonzorgcentrum, dan beschikt u nog max. zeven dagen over uw appartement, valt de zevende dag op een zondag dan is dit max. zes dagen. Komt u te overlijden, dan beschikt uw familie nog max. zeven dagen over uw appartement of zes dagen als de zevende dag op een zondag valt.

De SVRO heeft vervolgens nog drie dagen voor het opknappen en opleveren van de woning aan een andere bewoner, waarna de nieuwe bewoner binnen ongeveer drie dagen kan verhuizen. De SVRO kan in overleg met de bewoner of de familie van deze termijn afwijken afhankelijk van de individuele situatie.

Wat betekent dit concreet?

Het appartement dient uiterlijk op de zevende dag na vertrek of overlijden leeg en volgens de voorschriften opgeleverd te worden aan de SVRO. Als de zevende dag op een zondag valt, dan dient het appartement uiterlijk op de zesde dag opgeleverd te worden.

De SVRO is gerechtigd om het appartement te ontruimen en de daarin aanwezige goederen maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door u of uw familie zijn verwijderd binnen de afgesproken periode van zeven dagen. Als na drie maanden of na een afgesproken termijn de goederen niet zijn opgehaald, staat de SVRO vrij hierover te beschikken. De SVRO mag voor het opslaan van de goederen en de werkzaamheden voor de ontruiming een vergoeding in rekening brengen.

Wat zijn de gevolgen bij vertrek of overlijden voor de achterblijvende echtgeno(o)t(e) indien deze in hetzelfde appartement verblijft?

Als uw man of vrouw overlijdt of vertrekt naar een andere instelling, dan kunt u in uw appartement blijven wonen als u zelf ook een zorgindicatie heeft. In het geval dat u geen zorgindicatie heeft, is het beleid 'De niet geïndiceerde partner' van de SVRO van toepassing. De cliëntadviseur zal met u de mogelijkheden bespreken die van toepassing zijn om te blijven wonen op de locatie.

16. Klachtenregeling

Informatie over hoe een klacht wordt ingediend en behandeld

De SVRO vindt het belangrijk dat er goede zorg wordt verleend. Daarom streven wij ernaar om de zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch gaan er soms dingen fout. Het kan zijn dat u niet tevreden bent en een klacht wilt indienen. Daarvoor is een klachtenregeling ontwikkeld. Het doel van de klachtenregeling is om ontevredenheid over onze zorg- en dienstverlening zo vroeg mogelijk te signaleren en samen tot een oplossing te komen en het vertrouwen te herstellen. Een klacht kan ook een belangrijk signaal zijn. Van een klacht kan veel geleerd worden. Ook kan een klacht een aanleiding zijn om zaken te veranderen. Het is van belang om klachten op een zorgvuldige wijze te behandelen. In de klachtenregeling staat hoe de klachten worden behandeld en welke procedures worden gevolgd.

Wat moet ik doen als ik een klacht heb?

Als u niet tevreden bent over de verleende zorg of dienst, kunt u dit het beste eerst bespreekbaar maken met degene die het betreft. U kunt zich ook wenden tot de teammanager Zorg. U heeft daarnaast de mogelijkheid om de cliëntenvertrouwenspersoon in te schakelen. De cliëntenvertrouwenspersoon luistert, adviseert en begeleidt bij het oplossen van klachten. Ook kan de cliëntenvertrouwenspersoon bemiddelen om tot een oplossing van uw klacht te komen. Het kan zijn dat deze gesprekken niet tot een gewenste oplossing leiden. U kunt zich dan wenden tot de klachtencommissie. U kunt uw klacht ook rechtstreeks indienen bij de klachtencommissie of de Raad van Bestuur.

Wat is een klachtencommissie?

De interne klachtencommissie van de SVRO is een onafhankelijke commissie die de klacht onderzoekt en behandelt. De klachtencommissie komt in principe binnen twee maanden met een uitspraak over de klacht.

Hoe dien ik mijn klacht in?

Het indienen van een klacht verloopt via het secretariaat van Zorggroep Sirjon, waartoe de SVRO behoort. U kunt uw klacht per brief, telefonisch of per e-mail indienen. Vermeld hierbij duidelijk aan wie de klacht moet worden voorgelegd. Ook voor meer informatie over de werkwijze van de cliëntenvertrouwenspersoon of over de klachtenregeling, kunt u terecht bij het secretariaat van Zorggroep Sirjon. Het adres is: Gieterijstraat 120, 2984 AB in Ridderkerk. Het telefoonnummer is 088-2754500. Het e-mailadres is: klachten@sirjon.nl.