

Wonen in onze zorgcentra

Wet langdurige zorg



HARTELIJK WELKOM BIJ SEVAGRAM

Ouderenzorgorganisatie Sevagram heet u van harte welkom! In deze brochure informeren wij u graag over het reilen en zeilen binnen uw zorgcentrum.

Mensgerichte, respectvolle en uitstekende zorg in een gastvrije en veilige omgeving: daar kunt u bij ons op rekenen! Met onze goede zorg, ondersteuning en behandeling maken wij het verschil tussen willen en écht doen.

Deze brochure is bedoeld voor alle mensen die op grond van een indicatie Wet langdurige zorg (Wlz) bij Sevagram komen wonen. Dat kan kortdurend zijn of langdurig. Het kan gaan om 'verblijf en zorg zonder behandeling' en 'verblijf en zorg met behandeling'.

Wij vinden het belangrijk om u goed en duidelijk te informeren. Naast deze algemene brochure heeft uw zorgcentrum ook een eigen informatiefolder. Hierin staat praktische informatie over bijvoorbeeld de openingstijden van de receptie en de Gasterie. U kunt deze folder opvragen bij het secretariaat, mocht u deze onverhoopt nog niet ontvangen hebben.

De brochures waar we verder naar verwijzen, zijn op te vragen bij het secretariaat of de receptie van uw zorgcentrum of treft u aan in één van de folderrekken bij de ingang.

Heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen? Of wilt u meer informatie over een bepaald onderwerp? Neemt u dan gerust contact op met uw eerste aanspreekpunt op de locatie. U optimaal helpen is immers onze belangrijkste zorg!

De afkortingen die u in deze brochure tegenkomt, worden op de laatste pagina verklaard.

INHOUDSOPGAVE

1) ZORG MET BEZIELING	7		
2) VOORDAT U KOMT...	7		
• Welke zorg?	7		
• De indicatie	8		
• Verblijf en zorg zonder behandeling	8		
• Verblijf en zorg met behandeling	8		
• Tijdelijk verblijf	9		
• Wie betaalt wat?	9		
• Adviesgesprek en wachtlijst	9		
• Verhuizen naar een nieuw thuis	10		
• De rol van de familie	10		
• Overeenkomst	10		
3) DE ORGANISATIE VAN UW ZORG	11		
• Het zorgleefplan en het elektronisch cliëntendossier	11		
• Overleg en evaluatiegesprekken	11		
• Medicatie	11		
• Hulpmiddelen	12		
• Incontinentiemateriaal	13		
4) ONZE DESKUNDIGEN	13		
• Verzorgende Individuele Gezondheidszorg	13		
• Huisarts	13		
• Specialist Ouderengeneeskunde	14		
• Verpleegkundig specialist	14		
• Specialisten en behandelaren	14		
• Vaktherapeut	15		
• Psycholoog	15		
• Tandarts	16		
• Pedicure	16		
• Maatschappelijk werk	16		
• Welzijnsmedewerkers	16		
• Coördinator zorg & welzijn	16		
• Geestelijke verzorgers	17		
5) UW VERBLIJF IN HET ZORGCENTRUM	17		
• Uw kamer of appartement	17		
• Receptie	18		
		• Toegang	18
		• Parkeren	18
		• De Gasterie	19
		• Telefonie, internet en TV	19
		• Media	20
		• Schoonmaak en glasbewassing	20
		• Roken	20
		• Haarverzorging en kapsalon	20
		• Schoonheidsspecialiste	20
		• Opticien en audicien	21
		• Reparaties	21
		• Brandpreventie	21
		• Huisdieren	21
		• Was	22
		• Voeding	22
		• Activiteiten en ontspanning	23
		• Sevagram Verwenzorg	23
		6) TIJDELIJKE AFWEZIGHEID	24
		• Eropuit	24
		• Vervoer	24
		• Bezoek ziekenhuis en therapeut	25
		7) BELANGRIJKE (WETTELIJKE) ZAKEN	26
		• Burgerservicenummer (BSN)	26
		• Geldig identiteitsbewijs	26
		• (Wettelijke) vertegenwoordiging	26
		• Contactpersoon	26
		• Privacy	27
		• Vrijwillige en onvrijwillige zorg	27
		• Gedragscode	28
		• Ongewenst gedrag	28
		8) VRIJWILLIGERS	28
		9) FINANCIËLE REGELINGEN EN VERZEKERINGEN	29
		• Inboedelverzekering	29
		• Wettelijke aansprakelijkheid	29
		• Zorgverzekering	29
		• Geldzaken en bewindvoering	30
		• Automatische incasso	30

• Omgaan met uw bezittingen	30
• Uitvaart en verzekering	31
10) MEEPRATEN	31
• Zorgkaart Nederland	31
• Medezeggenschap via de cliëntenraad	31
• Vertrouwenspersoon	31
• Klachten	32
11) WAT NEEMT U MEE?	33
12) BELANGRIJKE ADRESSEN EN TELEFOONNUMMERS	34
13) VERKLARING AFKORTINGEN EN BEGRIPPEN	35



1) ZORG MET BEZIELING

Planetree

Om goede zorg te verlenen werkt Sevagram nauw samen met Planetree Nederland. Planetree biedt zorgorganisaties ondersteuning om de zorg van vandaag morgen al weer beter te laten zijn. De Planetree-visie sluit naadloos aan bij datgene waar Sevagram voor staat: Zorg met Bezieling. Betere zorg in een helende omgeving, georganiseerd door een gezonde organisatie.

Kenmerkend voor onze medewerkers en vrijwilligers is dat zij altijd zoeken naar mogelijkheden en kansen en zich niet laten leiden door beperkingen. Naasten en familie betrekken wij optimaal bij onze zorg- en welzijnsactiviteiten; bij alles staat steeds de bewoner centraal. Afspraken leggen we vast in uw zogenaamde zorgleefplan dat onderdeel is van uw persoonlijke elektronische cliëntendossier (ECD).

Uitgebreide informatie over Planetree vindt u op de website van Sevagram of in de brochure *Onze visie en kernwaarden – Sevagram's Planetree visie*.

2) VOORDAT U KOMT...

Sevagram biedt zorg, ondersteuning, behandeling en welzijn aan haar bewoners in een helende omgeving. Onder een helende omgeving verstaan we bijvoorbeeld een omgeving met een vriendelijk, rustgevend en uitnodigend gebouw met een warme inrichting waarin rekening is gehouden met menswaardige technologie en waarin bewoners en naasten zich thuis voelen. Met dit idee hebben we al onze zorgcentra ingericht, zowel binnen als buiten. Zelfs op onze grote locaties streven we ernaar dat u zich veilig en geborgen voelt in een huiselijke sfeer. Onze centra zijn zo ingericht dat u een optimale vrijheid kunt genieten en zelf de regie van alledag voor een groot deel kunt bepalen, zolang dit passend/mogelijk is.

Welke zorg?

Sevagram biedt verschillende typen zorg. Zoals somatische zorg (bij lichamelijke klachten), psychogeriatrische zorg (bij met name dementie), geronto psychiatrie (ouderenpsychiatrie) en palliatieve zorg (terminale zorg). Ook bieden wij specialistische zorg voor bijvoorbeeld cliënten met Korsakov.

De indicatie

Om in een zorgcentrum te wonen, dient u te beschikken over een geldig indicatiebesluit, afgegeven door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Aan het indicatiebesluit koppelt het CIZ een zorgprofiel.

Het zorgprofiel is een omschrijving van hoeveel en welke zorg iemand nodig heeft volgens de Wet langdurige zorg. Het CIZ bepaalt wat op uw situatie van toepassing is en informeert u schriftelijk hierover.

In overleg met u of uw (wettelijke) vertegenwoordiger bekijkt Sevagram hoe uw zorgverlening het beste past bij uw persoonlijke situatie: verblijf en zorg *zonder* behandeling of verblijf en zorg *met* behandeling. Deze verblijfsvormen zijn van invloed op de vergoeding van de kosten van uw zorg op basis van de Wet langdurige zorg en de Zorgverzekeringswet.

Verblijf en zorg zonder behandeling

Verblijf en zorg zonder behandeling betekent dat u tijdens uw verblijf verzorging van Sevagram ontvangt. Heeft u bijvoorbeeld fysiotherapie of ergotherapie nodig? Dan kunt u ervoor kiezen om ook deze zorg van Sevagram te ontvangen. De huisarts blijft uw behandelend arts.

Als u recht heeft op verblijf en zorg zonder behandeling, is de vergoeding van uw gehele behandeling (bijvoorbeeld fysiotherapie) en van een deel van uw hulpmiddelen afhankelijk van uw (aanvullende) zorgverzekering. Mobiliteitshulpmiddelen, zoals een rolstoel of scootmobiel, worden vergoed vanuit de Wet langdurige zorg. De vergoeding van overige hulpmiddelen is afhankelijk van uw (aanvullende) zorgverzekering.

Verblijf en zorg met behandeling

Verblijf en zorg met behandeling betekent dat u tijdens uw verblijf verzorging én behandeling van Sevagram ontvangt. Heeft u bijvoorbeeld fysiotherapie of ergotherapie nodig? Dan wordt deze behandeling door Sevagram gegeven. De specialist ouderengeneeskunde is uw behandelend arts.

Als u een indicatie heeft voor verblijf en zorg met behandeling, worden uw behandeling (bijvoorbeeld fysiotherapie) en bepaalde hulpmiddelen - die op maat voor u gemaakt zijn of alleen door u gebruikt worden - in veel gevallen vanuit de Wet langdurige zorg vergoed. De vergoeding van een beperkt aantal zaken is

afhankelijk van uw (aanvullende) zorgverzekering.

Tijdelijk verblijf

Sevagram biedt ook mogelijkheden voor tijdelijk verblijf. Bijvoorbeeld als u na een ziekenhuisopname nog even moet herstellen, of als in de thuissituatie uw mantelzorger plotseling wegvalt. Bij een tijdelijke opname wordt er ook aandacht besteed aan de terugkeer naar uw eigen woonomgeving. We kijken dan hoe u, door te leren omgaan met uw beperking(en) en eventueel met aanpassingen in huis, het thuis weer zelfstandig kunt redden met eventuele inzet van thuiszorg. Uw naasten worden ook bij deze gesprekken betrokken.

Mocht u onverhoopt niet meer terug naar huis kunnen keren, dan adviseert de consulent van het Servicebureau u over de diverse mogelijkheden van passende vervolgzorg.

Wie betaalt wat?

Uw verblijf in het zorgcentrum wordt grotendeels betaald vanuit de Wet langdurige zorg. Daarnaast betaalt u een eigen bijdrage. De hoogte van deze eigen bijdrage is afhankelijk van uw inkomen, vermogen, indicatie en gezinssamenstelling. Het Centraal Administratiekantoor

(CAK) bepaalt hoeveel u zelf moet bijbetalen. Het kan enige tijd duren voordat uw eigen bijdrage geïnd wordt. Daarom adviseren wij u om dit bedrag, na uw verhuizing naar het zorgcentrum, maandelijks apart te zetten. De eerste 4 maanden betaalt u de zogenaamde lage eigen bijdrage. Vanaf 4 maanden na uw komst bij Sevagram betaalt u de zogenaamde hoge eigen bijdrage. Is er sprake van een thuiswonende partner, dan blijft u de lage eigen bijdrage betalen. Indien u direct vóór uw verhuizing naar een zorgcentrum in het ziekenhuis of een revalidatiekliniek opgenomen bent geweest, dan tellen ook deze dagen voor de berekening van uw verblijf mee.

Adviesgesprek en wachtlijst

Het Servicebureau is uw eerste aanspreekpunt voor al uw vragen over wonen, zorg en welzijn. Ook kunt u bij de consulent van het Servicebureau met uw vragen terecht over de inzet van producten en diensten van Sevagram, vragen over kosten en eigen bijdrage.

Een consulent van het Servicebureau komt bij u langs om een adviesgesprek te voeren met u en/of uw (wettelijke) vertegenwoordiger. Tijdens dat gesprek geeft de consulent van het

Servicebureau advies en informatie over de mogelijkheden van (tijdelijk) wonen in een van onze zorgcentra. Voor een aantal locaties bestaat een wachtlijst. De consulent zal samen met u bekijken welke locatie bij uw persoonlijke wensen en uw hulpvraag past. De door u gekozen wachtlijststatus (actief wachtend of niet-actief wachtend) en uw zorgprofiel bepalen mede de duur van de wachttijd. De consulent heeft gedurende de wachttijd regelmatig contact met u en helpt u om met de maximaal mogelijke zorginzet deze periode goed te kunnen overbruggen.

Verhuizen naar een nieuw thuis

Verhuizen is een ingrijpende gebeurtenis. Om die zo goed mogelijk te laten verlopen, neemt het Servicebureau contact met u op zodra er een kamer of appartement waarvoor u ingeschreven staat, beschikbaar is.

Vervolgens bepalen we in samenspraak de verhuisdatum en regelen we de verhuizing zo goed mogelijk waarbij we rekening houden met uw wensen. Hieraan voorafgaand komt een maatschappelijk werker van de zorglocatie bij u op bezoek om u en uw familie zo goed mogelijk te leren

kennen om vervolgens de verhuizing zo soepel mogelijk te laten verlopen.

De rol van de familie

In het zorgcentrum kunt u zoveel mogelijk uw oude leven voortzetten en uw zaken zelf blijven doen, eventueel met hulp van familie, naasten of een (wettelijke) vertegenwoordiger. Sevagram hecht veel waarde aan een goede samenwerking met uw familie om de zorg, ondersteuning en behandeling van u als bewoner zo optimaal mogelijk in te vullen (familieparticipatie). Ook uw welzijn staat hoog in ons vaandel. Door uw familie of naasten vroegtijdig te betrekken bij uw zorgproces krijgen wij waardevolle informatie om de zorg en ondersteuning aan u zo goed mogelijk te organiseren. Zij kennen u immers al langer. U geeft aan welke zorg of ondersteuning u door uw familie wenst te ontvangen. Deze afspraken worden vastgelegd in uw zorgleefplan. De familie heeft inzage in dit plan via het zogenaamde cliëntportaal.

Overeenkomst

Verhuist u naar één van onze zorgcentra? Dan sluiten wij een zorgleveringsovereenkomst met u af. Hierop zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing. Hierin staan zowel uw als onze

rechten en plichten beschreven. Bij inwoning ontvangt u de zorgleveringsovereenkomst op naam in tweevoud. Eén ondertekend exemplaar ontvangen we graag per ommegaande (via het secretariaat van uw zorgcentrum) van u retour.

3) DE ORGANISATIE VAN UW ZORG

In ieder zorgcentrum werkt een team van deskundigen aan uw zorg, behandeling en welzijn. Als u bij Sevagram komt, maakt u kennis met uw zogenaamde aanspreekpunt op de locatie. Deze kan al uw vragen beantwoorden en fungeert als klankbord. Het team wordt aangestuurd door een teammanager zorg, die erop toeziet dat alles goed verloopt. De directeur is de eindverantwoordelijke van het zorgcentrum.

Het zorgleefplan en het elektronisch cliëntendossier

Wij hechten veel waarde aan uw zelfstandigheid en vrijheid, ook al kunt u niet meer zelfstandig thuis wonen. Wij bieden u in een van onze zorgcentra de mensgerichte zorg en ondersteuning die u nodig heeft. Samen met u en eventueel uw (wettelijke) vertegenwoordiger of een

naaste, stellen we een persoonlijk zorgleefplan op. Hierin staat uw levenskwaliteit - uw behoeften, wensen en mogelijkheden - centraal. Ook worden er afspraken over zorg, behandeling en welzijn in vastgelegd en door zowel u of uw (wettelijke) vertegenwoordiger als de zorgverlener ondertekend. Het zorgleefplan maakt deel uit van uw elektronisch cliëntendossier.

Overleg en evaluatiegesprekken

Minimaal twee keer per jaar wordt uw zorgleefplan samen met u en/of uw (wettelijke) vertegenwoordiger geëvalueerd. De eerste keer is zes weken na opname. Daarna vindt dit gesprek één keer per half jaar plaats afgewisseld met een multidisciplinair overleg (MDO) of evaluatiegesprek. We praten dan met u over de geleverde zorg, ondersteuning en behandeling, uw situatie en de mate waarin u tevreden over Sevagram bent. Als u een (wettelijke) vertegenwoordiger heeft, is deze altijd aanwezig bij deze gesprekken. Alleen u of uw (wettelijke) vertegenwoordiger mag de afspraken namens u ondertekenen.

Medicatie

Voor uw veiligheid vragen wij u om een overzicht en de verpakkingen

van de medicijnen die u gebruikt mee te brengen naar Sevagram. Wij vragen u over te stappen naar de apotheek met wie Sevagram afspraken heeft.

Als u **verblijf en zorg zonder behandeling** ontvangt, en u medicijnen en verbandmiddelen op recept van uw eigen huisarts krijgt, zorgen onze medewerkers ervoor dat u deze op tijd inneemt of aanbrengt. Uw medicijnen worden betaald zoals u gewend was toen u nog zelfstandig woonde. Dat betekent meestal dat ze worden vergoed uit uw zorgverzekering. Soms dient u een eigen bijdrage te betalen.

Als u **verblijf en zorg met behandeling** geniet, schrijft de specialist ouderengeneeskunde medicijnen en verbandmiddelen voor. Deze komen voor rekening van Sevagram. De apotheek met wie Sevagram afspraken heeft, levert deze medicatie. Als extreem dure medicijnen noodzakelijk zijn, overlegt de apotheker dit met het zorgkantoor. Op moment van verhuizing moeten wel de medicijnen van uw huisapotheek worden afgezegd.

Wilt u ook alternatieve middelen gebruiken voor uw gezondheid?

Dan bent u hier natuurlijk vrij in. Wij raden u wel aan het gebruik hiervan te bespreken met uw specialist ouderengeneeskunde. Deze middelen kunnen namelijk de werking van andere medicijnen beïnvloeden. Deze middelen worden niet vergoed en u dient ook zelf te zorgen voor de aanschaf ervan.

Heeft u medicijnen nodig tijdens uw vakantie of andere afwezigheid? Dan zorgen wij daarvoor. Bespreek dit met uw eerste aanspreekpunt op de locatie.

Hulpmiddelen

Maakt u gebruik van hulpmiddelen, zoals een rolstoel? Dan krijgt u die van ons. Onze behandelaren kunnen u vertellen welke hulpmiddelen wij verstrekken en welke u zelf dient te bestellen. Wij dragen ook zorg voor hulpmiddelen die het werk voor onze medewerkers makkelijker of veiliger maken, zoals tilliften. Wanneer er een seniorenbed of hoog-laagbed nodig is, nemen wij de kosten daarvoor voor onze rekening. Persoonsgebonden hulpmiddelen worden vergoed uit de Wet langdurige zorg of door uw zorgverzekeraar (mits verzekerd). Denk aan verbandpantoffels, een beenbeugel, orthopedisch schoeisel en steunkousen. Uw therapeut kan u hierover informeren.

Incontinentiemateriaal

Gebruikt u incontinentiemateriaal? Zet de levering daarvan dan stop op het moment dat u naar het zorgcentrum verhuist. Tijdens uw verblijf ontvangt u het materiaal van Sevagram, ook tijdens vakantie of ander verlof. Mocht u tijdelijk verblijven bij Sevagram en het zorgcentrum verlaten, dan kunt u het incontinentiemateriaal in de week van vertrek weer thuis laten bezorgen.



4) ONZE DESKUNDIGEN

Sevagram heeft deskundigen in dienst die garant staan voor goede zorg, ondersteuning, behandeling en welzijn die het beste bij u passen.

Verzorgende Individuele Gezondheidszorg

Tijdens uw verblijf krijgt u een eerste aanspreekpunt toegewezen: het aanspreekpunt op de locatie, soms ook Verzorgende Individuele Gezondheidszorg genoemd. Hij/zij is het vaste aanspreekpunt voor u en uw (wettelijke) vertegenwoordiger. Ook voor een persoonlijk gesprek kunt u bij haar/hem terecht. De afspraken tussen u en uw aanspreekpunt op de locatie leggen wij vast in uw persoonlijk zorgleefplan.

Huisarts

Als u uitsluitend verblijf en zorg *zonder* behandeling krijgt, blijft uw huisarts ook in het zorgcentrum uw behandelend arts. Het kan natuurlijk voorkomen dat u een andere huisarts wilt, of dat dit nodig is vanwege de (te verre) reisafstand van de huisarts naar het zorgcentrum. Uw eerste aanspreekpunt of de teammanager zorg kan u informeren welke huisartsen betrokken zijn bij het zorgcentrum. De huisarts is

uiteraard niet bij ons in dienst. Woont u tijdelijk bij ons dan kunt u belangrijke medische gegevens doorgeven aan een vervangend huisarts.

Specialist ouderengeneeskunde

Als u verblijft en zorg met behandeling ontvangt is de specialist ouderengeneeskunde uw behandelend arts. Om voldoende op de hoogte te zijn van uw ziektegeschiedenis vraagt hij/zij gegevens op bij uw huisarts en eventueel andere organisaties waar u in behandeling bent geweest. Deze informatie is belangrijk voor uw herstel en behandeling. De specialist ouderengeneeskunde is eindverantwoordelijk voor uw zorg en behandeling.

Verpleegkundig specialist

De verpleegkundig specialist is een verpleegkundige die werkt onder toezicht van de specialist ouderengeneeskunde. Deze is onder andere verantwoordelijk voor medisch onderzoek, behandeling en begeleiding.

Specialisten en behandelaren

Het team van de paramedische dienst bestaat uit fysiotherapeuten, ergotherapeuten, diëtisten en

logopedisten. Deze specialisten gaan resultaatgericht te werk en werken allemaal samen om u zo goed mogelijk te helpen. Zij kunnen, wanneer dat nodig is, ook terugvallen op een revalidatiearts, neuroloog, orthopeed, schoenmaker en hoorspecialist (audicien) voor advies of hulp.

Als u verblijft en zorg met behandeling krijgt, kunnen wij deze therapeuten op verwijzing van de specialist ouderengeneeskunde inschakelen. Uw behandeling verloopt in nauw overleg met de behandelend arts. Als u verblijft en zorg *zonder* behandeling krijgt, bent u vrij in de keuze voor een therapeut. Natuurlijk kunt u altijd kiezen voor een specialist van Sevagram. Eventuele vergoeding daarvan is geregeld in uw zorgverzekering.

Fysiotherapeut

Onze fysiotherapeuten zijn gespecialiseerd in de zorg voor ouderen en cliënten die te maken hebben met complexe gezondheidsproblemen. De fysiotherapeut - onze specialist in beweging - biedt u hulp, begeleiding en oplossingen aan. Oefentherapie gericht op het herwinnen van of omgaan met verlies van mobiliteit en zelfstandigheid heeft de prioriteit.

Logopedist

De logopedist biedt u gespecialiseerde hulp bij problemen op het gebied van taal, kauwen en/of slikken, spraak, ademhaling of stem. De logopedist onderzoekt en observeert u om de aard en omvang van de stoornis(sen) in beeld te brengen. Naast de behandeling van uw klacht(en) of problemen wordt ook uw familie en/of mantelzorgers, geadviseerd hoe om te gaan met eventuele beperkingen

Ergotherapeut

Wanneer u activiteiten in het dagelijks leven niet meer kunt uitvoeren zoals u gewend was - denk dan aan aankleden, eten en drinken, boodschappen doen, huishoudelijk taken verrichten of een wandelingetje maken - dan kan ergotherapie een uitkomst bieden.

De ergotherapeut achterhaalt door onderzoek de oorzaak van uw problemen. De therapie is gericht op het trainen van vaardigheden en het compenseren en leren omgaan met beperkingen. Ook als u moeite heeft met het gebruiken van uw zintuigen, met liggen of zitten, als u bang bent om te vallen of behoefte heeft aan palliatieve zorg, dan staan onze gespecialiseerde ergotherapeuten voor u klaar.

Diëtist

Heeft u vragen over voeding? Dan kunt u terecht bij een van onze diëtisten. Bijvoorbeeld als er problemen zijn met eten en drinken of als uw behandeling aangepaste voeding behoeft. De diëtist maakt een afspraak met u om de maaltijden te bespreken en voorziet u graag van advies. De diëtisten werken samen met tal van andere specialisten binnen Sevagram zoals de logopedist bij slikproblemen, de fysiotherapeut bij ondervoeding en krachtverlies en bij bijvoorbeeld diabetes, nier- en longaandoeningen of darmklachten.

Vaktherapeut

Natuurlijk kunt u soms wel eens overmand worden door emoties, kan het zijn dat u moeite heeft om uw ervaringen te verwerken, zodanig dat ze uw functioneren gaan belemmeren. Dan kan de vaktherapeut u op een ontspannen en comfortabele manier helpen. De therapie is non-verbaal waarbij dans en beweging centraal staan. Vaktherapie kan ook ingezet worden om de palliatieve fase met comfort en minder spanning te doorlopen.

Psycholoog

Onze psychologen in de ouderenzorg spelen een belangrijke rol in uw zorg en behandeling. Ze

zijn specialist op het gebied van (onbegrepen) gedrag, het cognitief en psychisch functioneren van onze bewoners. Maar ze bieden ook ondersteuning en begeleiding voor uw familie en naasten en ze begeleiden onze zorgteams.

Tandarts

Ook uw mondgezondheid heeft de aandacht van Sevagram. De tandarts houdt spreekuur in één van onze zorgcentra. U kunt bij de receptie of het secretariaat vragen waar en wanneer het spreekuur plaatsvindt.

Wij stellen het op prijs als een familielid of kennis u naar de tandarts begeleidt. Kosten van het vervoer naar de tandarts in ons zorgcentrum zijn voor onze rekening.

Bij zorg en verblijf *met* behandeling wordt de tandheelkundige zorg vergoed vanuit de Wet langdurige zorg. Voor specifieke behandelingen zoals bijvoorbeeld prothesen en implantaten moet vooraf toestemming worden gevraagd aan het zorgkantoor. U kunt ook gebruik maken van een andere tandarts. Deze moet dan wel een overeenkomst hebben met het zorgkantoor en de kosten zelf declareren.

Bij zorg en verblijf *zonder* behandeling worden sommige kosten vergoed vanuit de (aanvullende) zorgverzekering. De tandarts kan u daarover informeren.

Pedicure

Sevagram is verantwoordelijk voor uw basisvoetverzorging en zorgt voor een pedicure.

Maatschappelijk werk

Het is mogelijk dat u als gevolg van een ziektebeeld psychosociale problemen krijgt. In dat geval biedt maatschappelijk werk u en uw naasten voorlichting, hulp, ondersteuning en begeleiding. Wilt u contact met een maatschappelijk werker? Dan kunt u een afspraak maken via onze Klantenservice.

Welzijnsmedewerkers

Natuurlijk bent u bij Sevagram omdat u zorg nodig heeft. Maar ook uw welbevinden heeft onze prioriteit. Elk team heeft een aantal welzijnsmedewerkers die zorgdragen voor uw welbevinden.

Coördinator zorg & welzijn

De coördinator zorg & welzijn ondersteunt de teammanager zorg en de rest van het team bij de uitvoering van de dagelijkse zorg en het welzijn van de bewoners. De coördinator is een expert en

vraagbaak op het gebied van welzijn, zorg en ondersteuning.

Geestelijke verzorgers

Iedereen heeft af en toe behoefte om te praten over wat hem of haar bezighoudt. Bijvoorbeeld over het ouder worden, het wonen in een zorgcentrum, de toenemende afhankelijkheid en de zin van het leven. Maar ook over afscheid, dood, verlies en andere ethische vragen. In al deze situaties kunt u een beroep doen op onze geestelijk verzorgers. De brochure ***Om uw eigen zingeving in het leven te zoeken of te ontdekken -Sevagram's Geestelijke Zorg*** kunt u opvragen bij het secretariaat van uw zorgcentrum.

5) UW VERBLIJF IN HET ZORGCENTRUM

Uw kamer of appartement

De kamers worden door Sevagram voorzien van een bed, matras, kast, tafel en stoel. Als er een keukentje in de kamer of het appartement is dan is deze voorzien van een kookplaat en koelkast. U kunt daarnaast uw kamer of appartement naar eigen smaak verder inrichten met eigen vertrouwde meubels als die passen in de kamer. Houd bij de keuze voor de inrichting wel rekening met de (brand)veiligheid. Ook is het van belang voldoende ruimte vrij te houden zodat wij goede zorgverlening kunnen bieden. Als de kamer te vol raakt, kunnen we u verzoeken weer een aantal spullen te verwijderen.

Als u tijdelijk bij ons verblijft, is het mogelijk om kleine persoonlijke spulletjes van thuis mee te nemen om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken.

Sevagram zorgt dat uw kamer of appartement schoon ter beschikking wordt gesteld, voorzien van alarmering, vloerbedekking, plafondverlichting en gordijnen.

Mocht uw ziekte of aandoening daar aanleiding toe geven, dan



passen wij de ruimte indien mogelijk aan. Denk aan het plaatsen van beugels of een verhoogd toilet met handgrepen.

De kosten van uw eigen inrichting komen voor uw rekening. Wilt u bijvoorbeeld een schilderij aan de muur hangen en is er geen schilderijrail aanwezig? Stem dit dan af met de teammanager facilitair of uw eerste aanspreekpunt op uw locatie.

Receptie

Onze gastvrouwen/gastheren geven u alle mogelijke informatie en verwijzen u zo nodig door. Meer informatie over de

openingstijden van de receptie vindt u in de informatiefolder van uw zorgcentrum.

Toegang

Om de veiligheid te garanderen, zijn onze buitendeuren tijdens vastgestelde tijdstippen gesloten. Mocht bezoek gedurende dat tijdsbestek op bezoek willen komen, dan kunnen zij gebruik maken van de bel. Een aanwezige medewerker zal de deur openen. Meer informatie over de openingstijden is te vinden in de informatiefolder van uw zorgcentrum.

Parkeren

Onze zorgcentra beschikken over

parkeergelegenheid. Het is voor de veiligheid en het openhouden van vluchtroutes belangrijk dat enkel in de daarvoor aangewezen parkeervakken wordt geparkeerd. Bij een aantal zorgcentra kunnen bezoekers in een besloten omgeving parkeren. Hiervoor is een parkeerpas nodig. Deze is verkrijgbaar na betaling van een borgsom. Meer informatie is verkrijgbaar bij de receptie van uw zorgcentrum.

De Gasterie

Bijna al onze zorgcentra beschikken over een Gasterie, een gezellig en sfeervol restaurant. Hier kunt u terecht voor een kopje koffie of thee, een glas wijn, een hapje of een drie-gangen-menu. U heeft hier ook de mogelijkheid om op uw gemak de krant te lezen. De openingstijden van de Gasterie staan in de informatiefolder van uw zorgcentrum.

Telefonie, internet en TV

Telefonie

Met uitzondering van de zorgcentra voor psychogeriatrische zorg, heeft iedere kamer een vaste telefoonaansluiting. Voor verhuizing van de vaste aansluiting draagt u zelf zorg.

Internet

In elk zorgcentrum is er een WiFi-verbinding. Dit netwerk is altijd toegankelijk voor bewoners en bezoekers. Het netwerk is niet geschikt voor het downloaden van grote bestanden. Diverse locaties beschikken over een internetcafé dat gedurende vaste tijden geopend is. Daarnaast is het mogelijk om voor een eigen tablet of laptop zelf een internetabonnement af te sluiten.

TV

In de meeste zorgcentra beschikt iedere kamer over een eigen tv-aansluiting. Sevagram biedt een standaardpakket aan televisiezenders, dat per locatie kan verschillen. Aanvullende diensten kunt u bij de betreffende provider afnemen. In de zorgcentra voor psychogeriatrische zorg staan televisietoestellen in de gezamenlijke ruimten.

Aansluiting en abonnementen

Uw eerste aanspreekpunt is bereikbaar voor meer informatie over aansluitingen en abonnementen voor telefonie, internet en tv. Als het kan, regelt Sevagram de tv- en telefoonaansluiting op uw kamer of appartement. U betaalt de

abonnementskosten aan Sevagram. De gesprekskosten en de aanschaf van een telefoontoestel of televisie zijn voor eigen rekening.

Media

Elk zorgcentrum maakt een eigen blad voor bewoners. Daarin wordt bijvoorbeeld teruggeblikt op gebeurtenissen of activiteiten en bevat aankondigingen voor wat er gepland staat. Vanuit Sevagram wordt u periodiek via een magazine geïnformeerd over kunst- en cultuuractiviteiten en verhalen van en over bewoners, welzijn en zorg. Op de website en de social media kanalen zoals Facebook, Instagram en LinkedIn van Sevagram vindt u veel informatie.

Sevagram brengt meerdere keren per jaar een digitale familienieuwsbrief uit. Via de website www.sevaflicts.nl kan iedereen zich abonneren op de nieuwsbrief van een betreffende locatie. In deze nieuwsbrieven wordt u (bijna) wekelijks geïnformeerd over nieuws of actuele zaken.

Schoonmaak en glasbewassing

De schoonmaak en glasbewassing van onze zorgcentra en van uw kamer of appartement is in handen van een extern bedrijf. Heeft u

vragen of opmerkingen hierover? Leg ze voor aan de teammanager facilitair. Op uw kamer vindt u een schoonmaakprogramma. Hierin staat wat u kunt verwachten.

Roken

Sevagram streeft naar rookvrije locaties. Roken in het zorgcentrum is niet toegestaan. Voor het roken van een E-sigaret hanteren wij dezelfde regels als voor het roken van een gewone sigaret.

Haarverzorging en kapsalon

Bijna elk zorgcentrum beschikt over een kapsalon. U kunt hier uw haren laten verzorgen (het wassen van uw haar hoort bij de normale verzorging door de zorgmedewerkers).

De openingstijden van de kapsalon in uw zorgcentrum vindt u in de informatiewijzer. Voor een kappersbezoek dient u eerst een afspraak te (laten) maken. Uw aanspreekpunt op de locatie kan dit ook voor u doen. Dit moet dan wel opgenomen zijn in uw zorgleefplan. De kapperskosten zijn voor eigen rekening.

Schoonheidsspecialiste

De meeste zorgcentra beschikken over een schoonheidssalon. U kunt hier terecht voor verschillende schoonheidsbehandelingen. U

kunt zelf een afspraak maken voor een behandeling. Eventueel kan uw aanspreekpunt op de locatie dit voor u doen. De kosten zijn altijd voor eigen rekening. De openingstijden van de schoonheidssalon staan in de informatiefolder van uw zorgcentrum en/of op de informatieborden.

Opticiens en audiciens

Regelmatig bezoeken opticiens en audiciens onze zorgcentra. Meer informatie ontvangt u desgewenst bij de receptie of uw eerste aanspreekpunt.

Reparaties

Reparaties in uw kamer of appartement kunt u doorgeven aan uw eerste aanspreekpunt. Dringende zaken worden met spoed behandeld. Als u uw eigen spullen gerepareerd wil hebben, dan kunt u een naaste vragen u te helpen. U kunt ook onze technische dienst hiervoor inschakelen. Dit is voor uw eigen rekening.

Brandpreventie

Onze gebouwen voldoen aan de hoogste brandveiligheidseisen. Alle kamers en appartementen hebben een automatische rookmelder. Een aantal medewerkers is opgeleid tot bedrijfshulpverlener (BHV'er). Zij komen in actie bij calamiteiten, zoals

een brand of ongeval. Het is belangrijk dat u altijd de aanwijzingen van de BHV'er opvolgt.

Huisdieren

In een aantal zorgcentra mag u onder bepaalde voorwaarden een klein huisdier houden. U dient hiervoor wel eerst toestemming te vragen aan de teammanager zorg. Afspraken die u maakt over het houden van een huisdier worden schriftelijk vastgelegd in uw zorgleefplan.

Uw bezoekers mogen een huisdier meenemen op bezoek als ze u daar een plezier mee doen. Het dier mag geen overlast veroorzaken voor uw mede-bewoners of medewerkers/vrijwilligers. Bij een tijdelijk verblijf kunt u geen huisdier meenemen; u dient dan zelf tijdelijke huisvesting te regelen voor uw huisdier.

Was

Wasverzorging

Sevagram verzorgt een gratis platgoedpakket (beddengoed, handdoeken, washandjes en theedoeken) en draagt zorg voor het wassen van dit wasgoed. U mag ook eigen platgoed gebruiken en wassen. In dat geval kunnen afspraken over een waskostenvergoeding worden gemaakt.

Persoonlijke was

De kosten voor uw persoonlijke was of kleding, zijn voor eigen rekening. U kunt uw kleding laten wassen door bijvoorbeeld een familielid of kennis, of door een wasserette. U kunt uw kleding ook door onze centrale wasserijservice laten verzorgen. Vraag uw eerste aanspreekpunt naar de mogelijkheden op uw locatie. Als uw kleding vanwege een aandoening of ziekte vaker gewassen moet worden, zijn de extra kosten voor onze rekening. U kunt hiervoor een aanvraag indienen bij de teammanager zorg.

Voeding

Broodmaaltijden

U heeft recht op twee broodmaaltijden per dag. U bepaalt

zelf wat en hoeveel u eet. Het ontbijt kunt u naar wens vóór of na de verzorging nuttigen. Afhankelijk van het zorgcentrum waar u verblijft, wordt uw broodmaaltijd volledig verzorgd of krijgt u een vergoeding waarmee u zelf de broodmaaltijd kunt verzorgen. Indien van toepassing, krijgt u het bedrag maandelijks op uw bankrekening gestort.

Boodschappen kunt u doen in het winkeltje van het zorgcentrum of in de buurtsupermarkt. Kunt u dat niet zelfstandig? Bespreek dit dan met eigen familie, de teammanager zorg of uw aanspreekpunt op de locatie.

Warme maaltijd

Naast de broodmaaltijd wordt er ook een warme maaltijd geserveerd. Dat kan in de middag of in de avond zijn. Wilt u een aangepaste maaltijd? Bespreek dit dan met de teammanager facilitair. Afhankelijk van uw wensen kan een eigen bijdrage worden gevraagd. Wij vinden het belangrijk dat familie en vrienden samen met u een maaltijd kunnen nuttigen. Daarom bieden wij hen de mogelijkheid om samen met u te eten in de Gasterie. Een gast betaalt zijn eigen maaltijd.

Medisch noodzakelijk dieet

Bij verblijf en zorg met behandeling

betaalt Sevagram een medisch noodzakelijk dieet, en als het gaat om verblijf en zorg zonder behandeling wordt dit betaald door uw zorgverzekering.

Etenswaren in koelkast

Heeft u een eigen koelkast in uw kamer? Dan dient u, uw naaste of familie deze schoon te houden en de houdbaarheid van de inhoud te controleren. Etenswaren die door uw naasten worden meegenomen, mag u niet bewaren in de algemene koelkasten. Dit is bij wet verboden. Wilt u uw medebewoner een gekoelde traktatie aanbieden? Vraag een van de Gasterie-medewerkers naar de mogelijkheden en voorwaarden. Vers gebak bijvoorbeeld kunt u natuurlijk wel aanbieden.

Voedselveiligheid

In het kader van voedselveiligheid vragen wij aan iedereen die deelneemt aan de bereiding of het verstrekken van maaltijden en dranken om de juiste voorzorgsmaatregelen te nemen. Voor meer informatie en uitleg hierover kunt u terecht bij de medewerkers van de Gasterie.

Activiteiten en ontspanning

In onze zorgcentra heeft u genoeg mogelijkheden actief te zijn of te

ontspannen om uw dag zinvol in te vullen.

Elk zorgcentrum heeft een vast en wisselend aanbod activiteiten. Het aanbod in uw zorgcentrum vindt u op de centrale publicatieborden. Vraag informatie op bij de receptie van uw locatie, uw aanspreekpunt of de activiteitenbegeleiders als u meer wilt weten over het actuele activiteitenaanbod in uw zorgcentrum.

Sevagram Verwenzorg

De goede-doelen-stichting Sevagram Verwenzorg (ANBI-stichting) maakt het leven van zowel bewoner als zorgmedewerker mooier en aangenamer. Zo verrassen we regelmatig mensen, die langdurig afhankelijk zijn van zorg met extra aandacht in de vorm van een bijzondere kunst- en cultuuractiviteiten en bijdragen. Voor meer informatie zie www.sevagram.nl/verwenzorg

6) TIJDELIJKE AFWEZIGHEID

Eropuit

Gaat u er een dagje of een weekje opuit? Dat gaat altijd in overleg. We maken afspraken met u die passen bij uw verlofwensen. Als u maar een dagje eropuit trekt, informeer dan altijd uw eerste aanspreekpunt als u het zorgcentrum verlaat. Geef ook door als u daardoor geen warme maaltijd gebruikt. Laat ook altijd even weten wanneer u ongeveer terug bent. Bij een calamiteit is het belangrijk dat Sevagram weet of u al dan niet aanwezig bent.

Als u in een zorgcentrum woont, kunt u natuurlijk gewoon op vakantie gaan. Overleg met uw behandelend arts of een vakantie raadzaam is. Het is wenselijk dat u van tevoren bij de teammanager zorg kenbaar maakt dat u plannen heeft voor een vakantie.

Voor de duur van de vakantie geldt een maximum van veertien kalenderdagen per keer zonder dat u uw kamer in het zorgcentrum kwijtraakt. Per jaar geldt een maximum van 42 dagen. Alle vakantiekosten zijn voor eigen rekening. Indien u tijdens uw vakantie zorg nodig hebt, zal Sevagram daarvoor afspraken moeten maken met een organisatie

die dat op een verantwoorde wijze kan bieden. Indien de Wet zorg en dwang op u van toepassing is, gelden er aparte regels. Voor meer informatie raadpleegt u de folder ***De wet zorg en dwang, over vrijwillige en onvrijwillige opname.***

Verlaat u het zorgcentrum enkele dagen, bijvoorbeeld omdat u met verlof of op vakantie gaat? Dan krijgt u van het zorgcentrum uw medicatie en hulpmiddelen (incontinentiemateriaal, verbandmiddelen en dergelijke) mee. Als u tijdens uw afwezigheid onverwacht medische zorg, medicijnen, verband- of hulpmiddelen nodig heeft, dient u zich eerst tot uw behandelend specialist ouderengeneeskunde te wenden. Hij adviseert u dan wat u moet doen. Indien u deze middelen tijdens uw afwezigheid zelf aanschaft zonder raadpleging van de specialist ouderengeneeskunde, dan worden deze niet vergoed.

Vervoer

Vervoer naar activiteiten, zoals een familiebezoek of een theaterbezoek, dient u zelf te regelen en is voor uw eigen rekening. Als Sevagram een activiteit organiseert, vragen we een vergoeding voor vervoer. Voor uw begeleiding doen we een beroep op uw familie, vrijwilliger of naaste.

Mogelijk wordt uw vervoer naar activiteiten binnen de regio vergoed door uw gemeente. Dat is geregeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

U kunt hiervoor een zogenoemde Wmo-vervoerspaspas aanvragen bij de gemeente waar u woont. Sociaal vervoer buiten de regio wordt mogelijk gemaakt door andere Valys (www.valys.nl).

Bezoek ziekenhuis en therapeut

Het kan zijn dat u tijdens uw verblijf opgenomen dient te worden in het ziekenhuis voor een medische of poliklinische behandeling. Samen met u bepalen we wanneer dat nodig is. In een noodsituatie kan uw behandelend arts onmiddellijk besluiten dat u moet worden opgenomen in het ziekenhuis, tenzij u hierover vooraf andere afspraken heeft gemaakt, vastgelegd in uw zorgleefplan. Tijdens uw verblijf in het ziekenhuis is uw eerste aanspreekpunt of teammanager zorg op de hoogte van uw gezondheidstoestand.

Tijdens uw ziekenhuisopname behoudt u het recht op uw kamer of appartement. Het kan zijn dat u na uw ziekenhuisopname een tijdje dient te revalideren in een

revalidatiekliniek. In dat geval bepalen we samen met u voor welke periode u uw kamer of appartement behoudt. Dit is natuurlijk afhankelijk van uw persoonlijke situatie.

Het kan ook zijn dat u het zorgcentrum wilt verlaten voor een bezoek aan uw eigen therapeut. Als de behandeling niet binnen de Wet langdurige zorg valt, is vervoer naar ziekenhuis of therapeut voor eigen rekening. In eerste instantie doen we voor het aanvragen, regelen en begeleiden van dit vervoer een nadrukkelijk beroep op uw familie of naaste. Als het nodig is, zorgt Sevagram bij hoge uitzondering voor begeleiding. De teammanager zorg beslist daarover.

Voor een (poliklinische) behandeling in het ziekenhuis heeft u een geldig identiteitsbewijs en het pasje van uw zorgverzekeraar nodig.

7) BELANGRIJKE (WETTELIJKE) ZAKEN

Burgerservicenummer (BSN)

Als zorgaanbieder zijn wij verplicht bij het uitwisselen van uw gegevens gebruik te maken van uw Burgerservicenummer (BSN). Uw BSN staat onder andere op uw paspoort, identiteitskaart en rijbewijs.

Geldig identiteitsbewijs

U dient zich bij Sevagram te kunnen legitimeren met een geldig identiteitsbewijs (Nederlands paspoort, identiteitskaart, rijbewijs of vreemdelingendocument). Wij hebben dit nodig om te kunnen vaststellen dat het Burgerservicenummer bij uw persoon hoort. Heeft u geen geldig identiteitsbewijs? U kunt dan een paspoort of een identiteitskaart aanvragen bij de gemeente waar u het laatst gewoond heeft. Bent u hier niet zelf toe in staat? Dan kan de maatschappelijk werker van Sevagram u hierbij ondersteunen. Zonder geldig identiteitsbewijs mag Sevagram geen zorg aan u verlenen.

(Wettelijke) vertegenwoordiging

Het kan voorkomen dat u wilt

dat bijvoorbeeld een familielid beslissingen betreffende zorg voor u gaat nemen ondanks dat u dat zelf ook nog kunt. In dat geval kunt u bij het eerste gesprek met Sevagram (of op een later moment) een (wettelijke) vertegenwoordiger aanwijzen om uw belangen inzake uw zorgverlening en behandeling te behartigen. De (wettelijke) vertegenwoordiger mag volgens de wet de documenten waarin afspraken opgenomen zijn over uw zorgverlening ondertekenen, zoals uw zorgleveringsovereenkomst en zorgleefplan.

Deze vertegenwoordiger is het eerste aanspreekpunt voor de (zorg) medewerkers en behandelaren en wordt geacht de overige familieleden te informeren over relevante zaken. Als u (tijdelijk) niet meer in staat bent zelf beslissingen te nemen over uw zorgverlening en behandeling zal een (wettelijke) vertegenwoordiger aangesteld moeten worden. Voor meer informatie over de (wettelijke) vertegenwoordiger of wie dit voor u kan zijn, kunt u zich wenden tot de maatschappelijk werker van Sevagram.

Contactpersoon

Tijdens uw adviesgesprek vragen wij u om de naam van uw contactpersoon en diens

bereikbaarheidsgegevens op te geven. Het is belangrijk dat wij, indien gewenst, met hem/haar contact kunnen opnemen. Zolang u over alle zaken rondom uw zorgverlening nog zelfstandig kunt beslissen, worden afspraken met u gemaakt. De contactpersoon mag geen beslissingen voor u nemen rondom uw zorgverlening en behandeling dit in tegenstelling tot uw vertegenwoordiger.

Privacy

Sevagram beschikt over een privacyreglement (volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming, AVG). Hierin staat vermeld hoe wij met uw persoonlijke gegevens dienen om te gaan. U kunt dit reglement opvragen bij het secretariaat. Alle medewerkers en vrijwilligers hebben een geheimhoudingsplicht. Dat betekent dat zij verplicht zijn te zwijgen tegenover derden over informatie die u hen heeft toevertrouwd of die zij beroepshalve hebben verkregen. Deze plicht geldt niet tegenover medebehandelaars en mag worden doorbroken als u daar toestemming voor geeft. U en uw eventuele (wettelijke) vertegenwoordiger dienen toestemming te geven om uw medische gegevens en zorggegevens te verstrekken aan

derden die niet rechtstreeks bij uw zorgverlening zijn betrokken.

U en uw eventuele (wettelijke) vertegenwoordiger hebben recht op inzage en een afschrift van uw cliëntendossier. Aanvragen daartoe dienen schriftelijk te geschieden via een aanvraagformulier. Meer informatie kunt u krijgen bij uw eerste aanspreekpunt op de locatie.

Vrijwillige en onvrijwillige zorg

Sevagram biedt uitstekende mensgerichte zorg (Planetree zorgvisie) die we met u of uw (wettelijke) vertegenwoordiger bespreken. Dit noemen we vrijwillige zorg.

Soms kan het zo zijn dat we zorg moeten inzetten die iemand niet wil, maar die wij noodzakelijk achten. Dan is er sprake van onvrijwillige zorg. Deze zorg wordt alleen toegepast als alle andere mogelijkheden zijn uitgeput. Uiteraard doen we dat weloverwogen. Dit kan betekenen dat een bewoner tijdelijk in zijn vrijheid wordt beperkt omdat het in dit specifieke geval de enige manier is om de veiligheid en de kwaliteit van leven te kunnen waarborgen.

Ook hier geldt dat dit besluit wordt genomen in samenspraak met u en

uw (wettelijke) vertegenwoordiger. Zie ook de brochure *Wet Zorg en Dwang*.

Gedragcode

Sevagram hanteert een gedragcode voor medewerkers, stagiairs en vrijwilligers. Wij verwachten dat medewerkers, stagiaires en vrijwilligers u met respect behandelen. Hiervoor hebben we de brochure Gedragcode samengesteld.

Ongewenst gedrag

Het kan gebeuren dat u zich om welke reden dan ook niet veilig voelt. Het kan zijn dat anderen (medewerkers, vrijwilligers, bewoners of familie) niet respectvol met u omgaan, u onheus bejegenen of ongewenst intiem of handtastelijk zijn. Dan kunt u bij uw eerste aanspreekpunt terecht. Ook in het geval van vermeende diefstal. Hij of zij biedt een luisterend oor en kan u (verder) helpen. Kortom, als u het gevoel heeft dat u in uw eer en geweten wordt aangetast, schroom dan niet om dit kenbaar te maken bij de medewerker die het dichtst bij u staat. We nemen dit signaal serieus en maken er werk van om uw veiligheid te waarborgen.

8) VRIJWILLIGERS

Bij Sevagram zijn veel vrijwilligers actief. Zij vormen een onmisbare aanvulling op onze professionele medewerkers. U kunt een beroep doen op onze vrijwilligers als uw familie u niet kan helpen of begeleiden. Zij kunnen bijvoorbeeld boodschappen voor u doen of u regelmatig een bezoek brengen. Om in contact te komen met een vrijwilliger, kunt u de vrijwilligerscoördinator, teammanager zorg of uw eerste aanspreekpunt op de locatie aanspreken.

Kent u iemand die enkele uren per week vrijwilligerswerk wil doen? Laat diegene contact opnemen met onze klantenservice via **0900 777 4 777**, daar helpen ze u graag verder.

Directe familieleden of vrienden kunnen geen vrijwilliger worden op de woonvorm van hun naaste. Dit om de privacy van de bewoners te garanderen en belangenverstremming te voorkomen.

Vrijwilligers sluiten een contract af met Sevagram. Daarin staan de voorwaarden vermeld over hun inzet als vrijwilliger.



9) FINANCIËLE REGELINGEN EN VERZEKERINGEN

Inboedelverzekering

Als cliënt bent u standaard verzekerd voor schade aan uw eigendom door brand, water, inbraak (met braakschade) en storm. De hoogte van het verzekerde bedrag bedraagt € 15.000. Is uw inboedel meer waard? Dan kunt u voor eigen rekening een aanvullende verzekering afsluiten.

Wettelijke aansprakelijkheid

Wij hebben een aansprakelijkheidsverzekering (WA-verzekering) afgesloten, die ook voor u geldt. Heeft u schade opgelopen en bent u van mening

dat deze ontstaan is door toedoen van één van onze medewerkers of vrijwilligers? Dan kunt u dit schriftelijk melden bij de directeur. In sommige gevallen biedt de WA-verzekering van Sevagram mogelijk geen dekking. We adviseren u dan ook uw eigen WA-verzekering niet op te zeggen.

Zorgverzekering

U bent wettelijk verplicht om een basisverzekering af te sluiten. Of het raadzaam is een aanvullende verzekering af te sluiten, is afhankelijk van uw persoonlijke situatie. De basisverzekering vergoedt de kosten voor medische zorg. Denk aan ziekenhuisopname, poliklinisch consult of behandeling en sommige hulpmiddelen. U

bent vrij in de keuze voor een zorgverzekeraar en zorgverzekering, en betaalt zelf de premie.

Geldzaken en bewindvoering

Tijdens uw verblijf in een zorgcentrum blijft u zelf uw geldzaken regelen. Wij nemen dit niet van u over. Op dit moment hebben de meeste zorgcentra geen pinautomaat. In de meeste winkeltjes kunt u wel met pin betalen. We adviseren u niet te veel contant geld in huis te hebben. Kunt u niet meer goed uw financiën beheren? Dan kunt u uw geldzaken door een naaste laten regelen. Om uw bankzaken te regelen, heeft uw naaste een machtiging nodig. Dit regelt u met uw bank.

Soms is het verstandig een bewindvoerder aan te wijzen. Dit gaat via de kantonrechter. Een bewindvoerder regelt al uw geldzaken en moet verantwoording afleggen aan u en aan de kantonrechter. U kunt een beroep doen op de maatschappelijk werker voor ondersteuning bij een aanvraag voor bewindvoering.

In uw elektronisch cliëntendossier komt te staan wie uw geldzaken regelt. Zo kunnen we uw naaste of bewindvoerder in noodgevallen om

medewerking vragen.

Automatische incasso

Als hoofdregel geldt dat bewoners (of hun wettelijk toegewezen curator of bewindvoerder) zelf verantwoordelijk zijn voor het beheer van hun financiën, tenzij de bewoner hierin ondersteuning wenst in de vorm van een maandelijks automatische incasso.

Wanneer in onderling overleg (ook met eventuele curator of bewindvoerder) is besloten dat u ondersteuning krijgt door middel van automatische incasso, dan worden deze afspraken opgenomen in het zorgleefplan.

Wanneer u naar de kapper gaat, boodschappen doet in de winkel van de locatie, zakgeld opneemt, de pedicure of telefoonrekening en dergelijke betaalt, ondertekent u een kwitantie of kassabon. Eénmaal per maand ontvangt u of uw (wettelijke) vertegenwoordiger een kostenoverzicht. De kosten worden via een automatische incasso voldaan.

Omgaan met uw bezittingen

Wij begrijpen als u uw kostbare bezittingen wilt meenemen. Toch is het aan te raden deze niet mee te nemen naar het zorgcentrum. Er bestaat altijd het risico op verlies,

vermissing of diefstal hiervan. Sevagram is niet aansprakelijk voor dit risico.

Uitvaart en verzekering

Bij het overlijden van een bewoner vervalt de zorgleverings-overeenkomst. De kosten voor schouwing en het gereedmaken voor vervoer zijn voor rekening van het zorgcentrum. De kosten voor het vervoer zelf, het opbaren en de uitvaart zijn voor rekening van de nabestaanden. Het is belangrijk dat bewoners hun naasten laten weten of ze een uitvaartverzekering hebben afgesloten. Wij willen graag van de bewoners vernemen wie bij hun overlijden optreedt als contactpersoon. U kunt dit doorgeven aan uw aanspreekpunt op de locatie. Na het overlijden van de bewoner vragen wij uw nabestaanden de kamer binnen zeven dagen leeg te maken.

10) MEEPRATEN

Zorgkaart Nederland

Sevagram stelt uw mening zeer op prijs. Niet alleen als u klachten heeft maar ook als u uw waardering wilt uitspreken. Dit kunt u bijvoorbeeld uitspreken op de website van ZorgkaartNederland. Hiermee helpt u andere bezoekers die op zoek zijn naar een zorgverlener

en geeft u zorgorganisaties en zorgverleners praktische suggesties voor het verder verbeteren van hun dienstverlening.

U kunt uw ervaring delen via www.zorgkaartnederland.nl

Medezeggenschap via de cliëntenraad

U heeft medezeggenschap over de gang van zaken bij Sevagram. Hiervoor is een cliëntenraad in het leven geroepen. Deze raad behartigt de belangen van bewoners/cliënten. Meer informatie over de cliëntenraad vindt u in de brochure Cliëntenraad. U en uw familieleden kunnen zich bij een vacature kandidaat stellen voor deelname in deze raad.

Vertrouwenspersoon

Vrijwel elk zorgcentrum heeft een eigen vertrouwenspersoon die u ondersteuning kan bieden bij eventuele vragen. Zij bieden een luisterend oor, bemiddelen en verstrekken informatie bij het zoeken naar het oplossen van een probleem of klacht.

Voor specifieke klachten over de uitvoering van onvrijwillige zorg kunt u terecht bij de externe, onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon van Adviespunt Zorgbelang.

Klachten

De kwaliteit van onze zorg, ondersteuning, behandeling en welzijn heeft altijd onze grootste aandacht. Heeft u toch een klacht? Geef dit dan altijd eerst door aan uw aanspreekpunt op de locatie, de coördinator zorg en welzijn of aan de teammanager zorg. Leidt dit niet tot een voor u bevredigende oplossing dan kunt u contact opnemen met maatschappelijk werk, de directeur van uw zorgcentrum, de cliëntenraad of de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijke bemiddelaar. Hij/zij overlegt met betrokkene(n) over uw klachten, eventueel anoniem.

Via het Klachtenloket (secretariaat van de Raad van Bestuur) kunt u een afspraak maken met de klachtenfunctionaris. Als dit niet tot een oplossing leidt, kunt u een officiële klacht indienen bij de Klachtenonderzoekscommissie van Sevagram. Meer informatie staat in de brochure Uw mening, suggestie of klacht.

Voor specifieke klachten over de uitvoering van onvrijwillige zorg kunt u terecht bij de landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg van Actiz: www.kcoz.nl. Meer informatie vindt u in de brochure Wet Zorg en Dwang.

11) WAT NEEMT U MEE?

Bij uw komst naar het zorgcentrum neemt u de volgende zaken mee:

- Een geldig legitimatiebewijs (paspoort of Nederlandse identiteitskaart). U bewaart uw legitimatiebewijs zelf.
- Het pasje van uw zorgverzekering. Ook dit bewaart u zelf.
- De medicatie die u gebruikt op het moment dat u bij ons komt wonen. Neem ook de doosjes mee en een overzicht van de medicijnen.

We adviseren u de volgende kleding mee te nemen:

- Bovenkleding: 15 kledingsets die u prettig vindt zitten (indien u dagelijks wisselt); een vest of trui en een jas. Als u tijdelijk bij ons woont, volstaat minder kleding, omdat uw naasten waarschijnlijk regelmatig uw bovenkleding vervangen.

- Ondergoed: minimaal 15 verschoningen. 3 beha's, pantybroeken en dergelijke zijn voldoende.
- Sokken: ongeveer 15 paar sokken en/of 15 paar panty's. Panty's zijn in de meeste locaties te koop.
- Nachtkleding: ongeveer 5 stuks en eventueel een kamerjas.
- Schoeisel: Ten minste 1 paar schoenen en eventueel stevige pantoffels.
- Wij adviseren u om géén kostbare sieraden mee te nemen.
- Toiletartikelen: tandenborstel, tandpasta, douchegel, kam, haarborstel, scheergerei, make-up.
- Zaken voor dagbesteding, zoals boeken, schrijfgerei en handwerk.
- Kleine aankleding en snuisterijen, eventueel kleine meubels.



12) BELANGRIJKE ADRESSEN EN TELEFOONNUMMERS

Website Sevagram

www.sevagram.nl

Hier kunt u terecht voor uitgebreide informatie over Sevagram en haar zorg- en gemaksdiensten.

Digitale Nieuwsbrieven ~ Sevaflips

www.sevaflips.nl

Hier kunt u of uw familieleden zich abonneren op de digitale nieuwsbrief van Sevagram.

Klantenservice 0900 777 4 777

Via dit nummer kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week terecht met al uw vragen.

Centraal Administratiekantoor (CAK)

(0800) 0087 (gratis), alle werkdagen van 08.30 - 17.00 u.

CAK Wet langdurige zorg

Antwoordnummer 1608

2509 VB Den Haag

(geen postzegel nodig)

www.hetcak.nl

Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)

(088) 789 10 00

www.ciz.nl

Zorginstituut Nederland

www.zorginstituutnederland.nl

CZ Zorgkantoren

Postbus 4280

5004 JG Tilburg

(076) 524 31 10

www.cz.nl/zorgkantoor/contact

www.zorgkaartnederland.nl

Deze website biedt u gelegenheid om ons te waarderen. Hiermee helpt u andere bezoekers die op zoek zijn naar een zorgorganisatie. ZorgkaartNederland biedt u een objectief en betrouwbaar referentieplatform met betrekking tot consumentenervaringen in de gezondheidszorg.

Deel uw ervaring op Zorgkaart Nederland. Wij waarderen uw mening!

www.regelhulp.nl

Hier vindt u informatie over de aanvraag van diverse ondersteunende voorzieningen.

www.kiesbeter.nl

Lees hier over gezondheid of ziekte, zoek zorgaanbieders en vergelijk ze. Hier vindt u de informatie die u helpt bij de keuzes in de zorg.

13) VERKLARING AFKORTINGEN EN BEGRIPPEN

AVG: Algemene Verordening

Gegevensbescherming

Wet die de privacy van burgers moet beschermen.

BHV: BedrijfsHulp Verlener

Werknemer die opgeleid is om bij calamiteiten eerste hulp te verlenen.

BSN: Burger Service Nummer

Dit nummer hebben wij nodig bij het uitwisselen van uw gegevens. Het nummer vindt u o.a. op uw paspoort, identiteitskaart of rijbewijs.

CAK: Centraal Administratie Kantoor

Deze instantie stelt de hoogte van uw eigen bijdrage vast.

CIZ: Centrum Indicatiestelling Zorg

Deze instantie bepaalt – aan de hand van uw zorgvraag – of u recht heeft op een zorgprofiel, waarmee u kunt wonen in een van onze zorglocaties.

MDO: Multidisciplinair overleg

Overleg waarbij meerdere deskundigen en cliënt en

(wettelijk) vertegenwoordiger zorg, behandeling en welzijn samen bespreken en waar nodig aan uw wensen aanpassen.

WA: Wettelijke Aansprakelijkheid

Wettelijke aansprakelijkheid (WA) is een term die aanduidt dat anderszins schade volgens de wet uw schuld is.

Wlz: Wet langdurige zorg

Vanuit deze wet wordt grotendeels uw verblijf in een zorgcentrum betaald.

