



Informatie voor cliënten en naasten

## Welkom

Welkom bij Zorggroep Apeldoorn! Als u bij ons komt wonen vinden we het belangrijk dat u uw manier van leven kunt voorzetten zoals u dat gewend bent. Want wij gaan voor 'ik blijf wie ik ben'. Bij ons is iedereen welkom, het maakt niet uit wat uw achtergrond is.

Deze brochure bevat handige informatie voor u en uw familie, omdat u bij ons woont of gaat wonen. Als u na het lezen van de informatie vragen heeft, dan kunt u terecht bij de medewerkers van uw zorgteam. Zij gaan graag met u in gesprek. Meer informatie over Zorggroep Apeldoorn vindt u op [www.zorggroeupapeldoorn.nl](http://www.zorggroeupapeldoorn.nl).

## Zorgen doen we samen

We willen u goed leren kennen en begrijpen wat belangrijk voor u is. Andersom vinden wij het belangrijk dat u weet wat u van ons kunt verwachten. Wij gaan daarom met u en uw naasten in gesprek volgens de stappen van samen zorgen. U blijft doen wat u zelf kunt en we bekijken welke hulpmiddelen of zorgtechnologie u kunnen helpen. Uw naasten blijven u ondersteunen en helpen. Het zorgteam biedt u zorg, ondersteuning en behandeling die u aanvullend nodig heeft. Als u geen naasten heeft of uw naasten kunnen u niet (meer) ondersteunen, dan kijken we samen naar andere mogelijkheden. Wat kunnen bijvoorbeeld vrijwilligers of anderen voor u betekenen? De afspraken die we met elkaar maken leggen we vast in uw persoonlijke cliëntplan. Zo weten we wat we van elkaar kunnen verwachten en blijft u in regie.

### 6 stappen van samen zorgen

- 1** Elkaar leren kennen en horen wat u belangrijk vindt.
- 2** Samen kijken naar wat u zelf kan, waar mogelijk met behulp van hulpmiddelen.
- 3** Afspraken maken over hoe uw naasten u blijven ondersteunen.
- 4** Afspraken maken over de aanvullende ondersteuning die u van ons nodig heeft.
- 5** Afspraken vastleggen in uw persoonlijke plan.
- 6** In gesprek blijven, evalueren en aanpassen als dat nodig is.



## Het zorgteam

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

## Eerst verantwoordelijke verzorgende

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

## Uw indicatie

Welke zorg u kunt krijgen staat in uw indicatie voor zorg en behandeling vanuit de Wet langdurige zorg. Samen met uw EVV bespreekt u wat voor zorg en ondersteuning u nodig heeft. We laten ruimte voor onverwachte situaties, want sommige dingen zijn niet planbaar of onvoorspelbaar. Ook worden andere diensten vergoed met uw indicatie zoals zorgalarmering, de nachtdienst, toezicht en maaltijden. Maar bijvoorbeeld ook kosten voor de gebouwen en gas, water en elektriciteit. Deze diensten zijn voor alle cliënten beschikbaar.

## Eigen bijdrage

Bij uw indicatie hoort dat u een wettelijke eigen bijdrage betaalt, de bijdrage hangt af van uw persoonlijke situatie en inkomen. Voor meer informatie over de eigen bijdrage, kunt u terecht op de website van het CAK: [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

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

## Zorgovereenkomst en algemene voorwaarden

Als u bij ons komt wonen tekent u een zorgovereenkomst. Hierin staan afspraken over uw zorgindicatie en algemene informatie over de zorg die wij bieden. In de overeenkomst staat ook wie uw vertegenwoordiger is.

Bij deze overeenkomst krijgt u de Algemene Voorwaarden. Zorggroep Apeldoorn e.o. maakt gebruik van de Algemene Voorwaarden van Actiz en BTN. Dit zijn schriftelijke afspraken die de rechten en plichten regelen van u als cliënt en van ons als zorgaanbieder. De voorwaarden zijn opgedeeld in twee delen: een algemeen deel voor iedere client en specifieke module(s). U kunt deze documenten ook vinden op [www.zorggroepapeldoorn.nl/publicaties](http://www.zorggroepapeldoorn.nl/publicaties).

## Uw contactpersoon / vertegenwoordiger

### Contactpersoon

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

### Vertegenwoordiger

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

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

Als u een vertegenwoordiger heeft, dan is het prettig als deze ook uw eerste contactpersoon is. Denk op tijd na over wie dit kan zijn. U kunt dit vastleggen in een volmacht of levenstestament. Meer informatie over dit onderwerp vindt u op onze website [www.zorggroepapeldoorn.nl/publicaties](http://www.zorggroepapeldoorn.nl/publicaties).

### Verschil contactpersoon en vertegenwoordiger

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

### Wat verwachten wij van een contactpersoon / vertegenwoordiger

Van de contactpersoon/vertegenwoordiger verwachten wij dat deze betrokken is bij uw zorg en behandeling. Hij of zij is betrokken bij de besprekingen van uw cliëntplan. Ook nemen wij contact op voor overleg bij onverwachte gebeurtenissen. De contactpersoon/vertegenwoordiger is verantwoordelijk voor het doorgeven van belangrijke informatie aan eventuele andere naasten en andersom, als u dat zelf niet (meer) kunt. Ook kan de contactpersoon/vertegenwoordiger helpen bij het regelen van bijvoorbeeld begeleiding en vervoer naar het ziekenhuis, wasverzorging en andere praktische zaken. De contactgegevens van de contactpersoon/vertegenwoordiger leggen wij vast in uw cliëntplan.

Naast de contactpersoon of vertegenwoordiger blijven andere naasten en familieleden natuurlijk erg belangrijk.

## Uw cliëntplan

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

## Cliëntportaal

Het cliëntportaal is een website waarin u mee kunt kijken in uw cliëntdossier. Op deze website kunt u via een computer, tablet of telefoon inloggen. Ook kunt u naast toegang tot uw cliëntportaal geven. U bepaalt zelf wie dat zijn en welke delen zij mogen inzien. De website is goed beveiligd, hierdoor zijn uw gegevens beschermd. Meer informatie over het cliëntportaal en hoe u deze kunt gebruiken vindt u op [www.zorggroepapeldoorn.nl/clientportaal](http://www.zorggroepapeldoorn.nl/clientportaal).

## Verzorging en verpleging

### Altijd zorg dichtbij

Op de woonafdelingen is er 24 uur per dag zorg in nabijheid. Dit betekent dat we afspraken maken over wat we voor u doen en wanneer we dat doen. Dit noemen we geplande zorg. Verder kunt u gebruik maken van zorgalarmering voor zorg die we niet kunnen inplannen. Denk hierbij aan het bezoek van het toilet of onverwachte gebeurtenissen zoals hulp na een val. De zorgmedewerker komt naar u toe als uw hulp nodig heeft.

### Onvrijwillige zorg (Wet Zorg en Dwang)

De zorg die wij bieden is op basis van uw wensen en dus op vrijwillige basis. Wij bespreken samen met u en uw naasten wat het beste bij u past, maar u beslist wat u wilt. In uitzonderlijke situaties kan het nodig zijn zorg te geven zonder uw instemming. Bijvoorbeeld wanneer er ernstig gevaar is voor u zelf of anderen. Dit noemen we onvrijwillige zorg. Hier zijn in Nederland strikte regels voor. Ons doel is altijd om dit te voorkomen. Onvrijwillige zorg is tijdelijk, tot we een betere oplossing vinden. Meer informatie over de Wet Zorg en Dwang vindt u op [www.zorggroepapeldoorn.nl/publicaties](http://www.zorggroepapeldoorn.nl/publicaties).

### Zorgartikelen

Wij zorgen voor zorgmaterialen zoals handschoenen, mondmaskers, weegschalen en bloeddrukmeters. Deze worden allemaal betaald vanuit uw indicatie. U zorgt zelf dat spullen voor uw persoonlijke verzorging beschikbaar zijn. Denk hierbij aan een tandenborstel, nagelschaartje, deodorant en shampoo.

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

### Er even tussenuit – vakantie of weekendje weg

Als u zorg ontvangt via de Wet Langdurige Zorg, zijn er regels voor vakantie en korte uitstapjes. In deze wet is geregeld hoelang u ergens anders mag verblijven. U heeft recht op in totaal 42 vakantiedagen per jaar, waarvan maximaal 14 dagen achter elkaar. Ook kunt u, als u dat wilt, wekelijks twee opeenvolgende dagen ergens anders zijn. Deze wekelijkse dagen kunnen niet gecombineerd worden met een vakantie van 14 dagen. Als u langer met verlof gaat dan toegestaan, kan dit u extra geld kosten. Dit komt omdat wij dan geen vergoeding krijgen voor uw verblijf en onze kosten wel doorlopen.

Als u vakantieplannen heeft of ergens anders wilt verblijven, bespreek dit dan minstens 48 uur van tevoren met uw zorgteam. Deze tijd is nodig om samen met u en uw naasten de zorg te regelen die u tijdens uw vakantie nodig heeft. Samen met u en uw naasten bekijken we uw wensen en wat haalbaar is.

## Welzijn en begeleiding

### Blijf vooral zoveel mogelijk doen wat u al deed

Als u bij ons woont, dan willen we dat u zich prettig voelt. Wij stimuleren dat u zoveel mogelijk blijft doen wat u voor uw verhuizing ook deed. Bent u lid van een club, gaat u elke woensdag naar de markt of maakt u graag een fietstochtje? Dan kijken we samen met u en uw naasten hoe u dit met ondersteuning van uw naasten of anderen kunt blijven doen. Ook kunt u bijvoorbeeld zelf met uw naasten regelen dat u uw muziek kunt luisteren waar u van houdt, boeken kunt lezen of luisteren, en films of series kunt kijken die u graag ziet.

### Wat organiseren wij

Op verschillende locaties organiseren wij zelf activiteiten, uitstapjes, amusement en er zijn verenigingen. Activiteiten worden georganiseerd door onze evenementenafdeling het UIT-bureau of door cliënten, naasten en het zorgteam. Deze activiteiten zijn vaak ook toegankelijk voor anderen. Hierdoor ontmoet u ook mensen die niet bij ons wonen. Soms vragen we voor een activiteit of uitstapje een kleine bijdrage. Bij alle activiteiten zijn naasten van harte welkom om te helpen of te ondersteunen.

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

### Ondersteuning op maat

We overleggen wanneer u specifieke ondersteuning of begeleiding nodig heeft in uw dagelijks leven of als u bepaalde activiteiten wilt ondernemen die wij niet bieden. De afspraken die we maken, zetten we in uw cliëntplan.

### Kapper en schoonheidsspecialiste

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

### Vervoer

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

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

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

# Behandeling

## Medische zorg en behandeling

Het medisch team is verantwoordelijk voor uw medische zorg. Met hen gaat u in gesprek over de medische zorg die u nodig heeft. Als het nodig is wordt een andere behandelaar betrokken zoals een fysiotherapeut, ergotherapeut, psycholoog, logopedist, diëtist, maatschappelijk werker en geestelijk verzorger.

Meestal worden de kosten van uw behandeling betaald uit uw indicatie. Als dat niet het geval is, bespreken we dit met u en kunnen we kijken of uw zorgverzekering een vergoeding biedt.

## Nadenken over medische keuzes

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

## Medicatie

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

## Tandarts

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

## Voetzorg

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

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

## Verhuizen en levensvragen

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

## Hulpmiddelen

### Persoonlijke hulpmiddelen

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

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

### Hulpmiddelen bij bewegen en verplaatsen

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

## Maaltijden

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

### Medische diëten

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

### Mee-eten bezoek

Bezoek kan in overleg mee-eten. Naasten zijn ook van harte welkom om te helpen bij de maaltijd of een keer samen te koken of een taart te bakken. Vraag het zorgteam naar de mogelijkheden.

### Verjaardag of feestje

Heeft u iets te vieren? Laat het ons weten. In overleg kunnen we kijken wat we voor elkaar kunnen betekenen. De kosten die gemaakt worden betaalt u of uw naaste(n).



# Wonen

## Samen wonen

U en uw mede-cliënten, het zorgteam en de naasten van cliënten vormen samen een gemeenschap. Dat is vaak gezellig maar natuurlijk brengt samenleven met anderen ook beperkingen met zich mee. We houden dan ook rekening met elkaar, gaan respectvol met elkaar om en waarderen ieders privacy.

## Uw kamer/appartement

Uw kamer/appartement is uw eigen plek. U kunt uw kamer/appartement inrichten naar eigen inzicht met eigen meubels en spullen. De ruimte is voorzien van basis stoffering en inrichting zoals een hoog-laagbed, kast, een wastafelmeubel, een kledingkast en gordijnen. Als u iets aan de muur wilt hangen, de muur wilt schilderen, of iets groots wilt toevoegen aan de inrichting, bespreek dit dan met het zorgteam. Zo zorgen we ervoor dat u zich thuis voelt en dat het zorgteam hun werk goed kan blijven doen. We moeten bijvoorbeeld genoeg ruimte rondom het bed houden voor zorgtaken, vooral als er een rolstoel of tillift wordt gebruikt. Voor uw hygiëne en veiligheid raden we aan geen tapijten op de vloer te leggen. Ook adviseren wij u om apparaten te gebruiken die veilig kunnen worden aangesloten en die gemakkelijk schoon te maken zijn. Uw veiligheid en comfort staan voorop.

## Internet/Wifi, telefoon en televisie

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

## Huishoudelijke zorg

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

## Uw kleding, beddengoed en wasverzorging

### Kleding

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

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

### Bed- en badgoed

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

### Kosten

Uw persoonlijke wasgoed wordt door de wasserij voorzien van label met een persoonlijke code. Alle artikelen die u maandelijks aanlevert bij de wasserij worden geregistreerd. U ontvangt per maand een factuur die u via automatisch incasso direct aan de wasserij betaald. Zijn uw kosten meer dan het vastgestelde drempelbedrag, dan zijn de meerkosten voor rekening van Zorggroep Apeldoorn e.o. Kosten voor het wassen van bed- en badgoed worden door Zorggroep Apeldoorn betaald omdat dit onderdeel is van uw indicatie. In het bedrag dat u moet betalen zijn deze bedragen al in mindering gebracht.

### Meer informatie

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

### Huisdieren

Als u denkt aan het meenemen van een huisdier, bespreek dit dan eerst met uw EVV. Niet alle huisdieren kunt u meenemen. Het is belangrijk dat anderen geen hinder ondervinden, bijvoorbeeld vanwege allergieën. U en/of uw naasten moeten zelf voor de verzorging van het dier en de netheid van de leefomgeving zorgen. Als dit niet mogelijk is, kan het huisdier niet meevertuizen. De kosten voor uw huisdier zijn voor uw eigen rekening.

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

### Post

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

Uw naam

Locatiennaam

Afdelingsnaam en nummer kamer/appartement

Adresgegevens van de locatie

### Wij zijn een rookvrije organisatie

Dit betekent dat er in huis, door bewoners, bezoekers en medewerkers, niet gerookt mag worden. Ook een elektronische sigaret (e-sigaret/vape) valt onder dit rookverbod. Alle ruimtes zijn van rookmelders voorzien. Buiten de locatie staat aangegeven waar u wel mag roken. Kunt u niet zelfstandig naar de rookplek, dan bespreken we met u hoe we hierbij kunnen helpen.

## Intern verhuizen

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

## Veiligheid

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

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

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

Geweld, bedreiging, pesten, of ander vergelijkbaar gedrag is niet toegestaan. Onze medewerkers hebben de plicht om u en anderen hier op aan te spreken. Als er sprake is van ernstig geweld of bedreiging, doen we aangifte bij de politie. We willen een veilige omgeving voor iedereen.

## Administratieve zaken

### Zorgverzekering

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

### Collectieve verzekeringen

Zorggroep Apeldoorn e.o. heeft voor alle cliënten die bij ons wonen een collectieve inboedelverzekering en aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. U bent en blijft natuurlijk wel zelf verantwoordelijk voor uw eigen handelen. Deze verzekeringen bieden tot een bepaalde hoogte dekking voor bepaalde schade. De verzekeraar bepaalt wie aansprakelijk is. De schade die door een cliënt opzettelijk wordt veroorzaakt, is niet gedekt door de aansprakelijkheidsverzekering. Zorggroep Apeldoorn e.o. is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van persoonlijke spullen door uzelf of anderen waarvoor Zorggroep Apeldoorn e.o. niet verantwoordelijk is. Schade door diefstal wordt alleen vergoed als er sporen van inbraak zijn.

Of u naast deze collectieve verzekeringen een eigen inboedel of aansprakelijkheidsverzekering aan wilt houden, is uiteraard uw eigen keuze. Of dit in uw situatie nodig is, kunt u het beste met uw eigen verzekeraar overleggen. Mocht u ook een eigen verzekering aanhouden, dan wordt bij een eventuele schade altijd eerst uw eigen verzekering aangesproken. De verzekering van de zorginstelling biedt pas dekking als dat nodig is, en dit gebeurt dan als tweede optie. Als u een thuisblijvende partner heeft, zeg dan uw privé inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering niet op. De collectief afgesloten

verzekeringen van Zorggroep Apeldoorn e.o. bieden namelijk alleen dekking voor u als client en niet voor uw partner die ergens anders woont.

Wij adviseren u geen spullen van grote waarde mee te nemen en contact op te nemen met uw verzekeraar. Deze kan u u adviseren over wat u nodig heeft op uw nieuwe woonplek.

### Kosten voor eigen rekening

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

### Adreswijziging melden bij de gemeente

Het is verplicht om veranderingen in uw woonadres door te geven aan de bevolkingsadministratie van de gemeente.

U schrijft uzelf in bij de gemeente Apeldoorn met het adres van de locatie. Dit adres wordt dan zowel uw woonadres als correspondentieadres.

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

### Beëindiging van zorgverlening

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

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

## Privacy

Privacy gaat over het recht op bescherming van uw persoonlijke leven, over wat belangrijk is om uzelf te kunnen zijn en te doen wat u wilt. Privacy betekent ook het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. De Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) is een wet die ervoor zorgt dat uw persoonlijke gegevens met zorg worden behandeld. Onze privacyverklaring legt uit hoe wij met uw gegevens omgaan. U vindt deze verklaring op [www.zorggroepapeldoorn.nl/privacy/](http://www.zorggroepapeldoorn.nl/privacy/)

Privacy gaat ook over uw eigen keuzes kunnen maken. Het maken van beeld- of geluidsopnames van anderen, zoals cliënten, medewerkers en bezoekers, zonder hun toestemming is niet toegestaan. Deze opnames mogen ook niet zonder overleg met ons openbaar worden gemaakt, bijvoorbeeld op sociale media. Wanneer u geluidsopnames wilt maken van een gesprek met één van onze medewerkers voor privégebruik, meld dit dan vooraf aan het gesprek. Deze opnames mogen alleen voor persoonlijke doeleinden worden gebruikt. We respecteren uw privacy en vragen om respect voor de privacy van anderen.

## Compliment of ontevreden

Wij vinden het belangrijk om te weten wat u van onze zorg- en dienstverlening vindt. We horen het graag als u tevreden bent en we willen het weten als u gevoelens van onvrede of klachten heeft. Bent u ontevreden, bespreek dit dan zo snel mogelijk met de betrokken medewerker. Van uw ervaringen willen we leren en zo onze zorg- en dienstverlening verbeteren.

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

Telefoon: 06 - 532 663 51

Mail: [klachtenfunctionaris@zgapeldoorn.nl](mailto:klachtenfunctionaris@zgapeldoorn.nl)

Onze website: [www.zorggroepapeldoorn.nl/organisatie/klachten](http://www.zorggroepapeldoorn.nl/organisatie/klachten)

Post: Klachtenfunctionaris Zorggroep Apeldoorn e.o. Postbus 313, 7300 AH Apeldoorn

Op onze website vindt u meer informatie over de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon voor de Wet Zorg en Dwang.

## Cliëntenraden

Zorggroep Apeldoorn e.o. heeft een Centrale Cliëntenraad die opkomt voor de belangen van cliënten die zorg van ons ontvangen. Er zijn ook Locatie Cliëntenraden, zij komen op voor de belangen van cliënten binnen een locatie. De leden van de cliëntenraden zijn zelf cliënt of betrokken naasten. Wij vinden de mening van onze cliënten belangrijk. Zij hebben een stem via de cliëntenraad. De cliëntenraden zijn voor ons waardevolle gesprekspartners. Meer informatie over de cliëntenraad vindt u op [www.zorggroepapeldoorn.nl/medezeggenschap](http://www.zorggroepapeldoorn.nl/medezeggenschap).

## Cliëntondersteuning

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

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met MEE Samen via 088 - 633 06 33 of via [info@meesamen.nl](mailto:info@meesamen.nl).



Heeft u vragen?

U kunt uw vragen altijd stellen aan uw zorgteam.

Wilt u meer weten over Zorggroep Apeldoorn e.o. kijk  
dan op [www.zorggroepapeldoorn.nl](http://www.zorggroepapeldoorn.nl)