

De Vier Dorpen

zorg met 'Volledig Pakket Thuis'

Inhoudsopgave

De Vier Dorpen.....	1
De Vier Dorpen – zorg met ‘Volledig Pakket Thuis’	3
Wonen en zorg	3
Volledig Pakket Thuis	3
Familie, mantelzorg, naasten – uw sociale netwerk	4
Uw contactpersoon	4
Verpleging en verzorging.....	4
Welzijn en begeleiding	5
Medische en paramedische zorg.....	5
Hulpmiddelen	6
Eten en drinken	7
Huishouden	7
Toegang	8
Tijdelijk afwezig	9
Vervoer	9
Inwonende partner	9
Aanleunwoningen	9
Clientvertegenwoordiging en –ondersteuning.....	10
Vrijwilligers	10
Financiën	10
Privacy	10
Niet tevreden?.....	10
Vragen?	11
Bijlage Checklist Schoonmaak De Vier Dorpen.....	12

De Vier Dorpen – zorg met ‘Volledig Pakket Thuis’

Wonen en zorg

De Vier Dorpen is in de jaren '70 ontstaan als verzorgingstehuis voor inwoners van Beekbergen, Hoenderloo, Loenen en Klarenbeek. Hier is de naam van de locatie ook op gebaseerd. In 2021 startte woningcorporatie Habion met een grootschalige renovatie van het gebouw. In de zomer van 2022 is de locatie opnieuw geopend. Met deze renovatie is De Vier Dorpen volledig getransformeerd tot woongebouw met zelfstandige toekomstbestendige appartementen met zorg in de nabijheid.

Wonen en zorg gescheiden

In De Vier Dorpen is wonen en zorg gescheiden. Dit betekent dat u zelfstandig uw appartement huurt van woningcorporatie Habion en de zorg bij u thuis ontvangt van Zorggroep Apeldoorn en omstreken (ZGA e.o.).

Habion is eigenaar van uw appartement, het gebouw en het omliggende terrein. De kosten voor het wonen betaalt u zelf. Dit staat vast in de huur- en serviceovereenkomst die u met Habion gesloten heeft. U sluit zelf een inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering af en eventuele andere verzekeringen.

ZGA e.o. is verantwoordelijk voor de zorg. Wij vinden het belangrijk dat u zelf de regie heeft en daarom maken wij samen met u afspraken over de zorg die u nodig heeft. Zo kunt u, met ondersteuning van uw naasten en onze zorgmedewerkers, het leven blijven leiden wat u graag wilt.

In deze informatiebrochure leest u hoe de zorg aan u in De Vier Dorpen is georganiseerd.

Volledig Pakket Thuis

In De Vier Dorpen ontvangt u zorg via ‘Volledig Pakket Thuis’ (vpt). Dit is een basispakket, aangevuld met zorg die u persoonlijk nodig heeft. We kijken samen met u om welke aanvullingen het gaat.

Zorgindicatie

Om zorg te ontvangen via vpt heeft u een indicatie voor de Wet langdurige zorg (Wlz) nodig. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) bepaalt op basis van uw gezondheidssituatie welke Wlz-indicatie bij u van toepassing is. Op basis van uw indicatie kijken wij met u welke en hoeveel zorg u kunt ontvangen. Het kan natuurlijk zo zijn dat u in de loop van de tijd meer zorg of begeleiding nodig heeft of dat de zorg die u nodig heeft te complex wordt. Dan gaan wij hier tijdig met u over in gesprek en kijken we samen naar de mogelijkheden die er voor u zijn. Uitgangspunt is dat u in De Vier Dorpen kan blijven wonen, tenzij de zorg die u nodig heeft niet meer veilig en verantwoord gegeven kan worden.

Vpt-pakket

Het vpt-basispakket is voor iedereen die op De Vier Dorpen woont en zorg ontvangt hetzelfde. Dit pakket bestaat uit de schoonmaak van uw appartement, de maaltijdvoorziening, nachtzorg, zorgalarmering en de personeelsinzet in ontmoetingsruimte De Deel. Daarnaast maken we afspraken over uw individuele zorg- en begeleidingsmomenten. Alle afspraken rondom uw zorg leggen wij vast in uw cliëntplan.

Eerst verantwoordelijk verzorgende en het cliëntplan

Wanneer u in De Vier Dorpen komt wonen, krijgt u een Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV) toegewezen. Deze medewerker is uw aanspreekpunt.

De EVV zorgt er onder andere voor dat uw dagelijkse zorg en begeleiding volgens afspraak uitgevoerd wordt. Twee keer per jaar evalueert u uw cliëntplan met uw EVV. Als uw zorgvraag verandert, worden de bestaande afspraken hierop aangepast en wanneer nodig en mogelijk extra zorg of een hogere indicatie aangevraagd. Met uw toestemming heeft uw EVV waar nodig ook contact met uw huisarts.

Cliëntportaal

Via het Cliëntportaal kunt u uw dossier op elk gewenst moment online inzien. Ook kunt u naast toegang tot uw Cliëntportaal geven. U bepaalt zelf wie dat zijn en welke delen zij mogen inzien. Zo houdt u zelf de regie over uw persoonlijke gegevens.

Meer informatie over het cliëntportaal en hoe u hier gebruik van kunt maken, vindt u op de website <https://zorggroepapeldoorn.nl/aanmeldformulier-clientportaal/>

Familie, mantelzorg, naasten – uw sociale netwerk

Het is belangrijk dat u de zorg, hulp en ondersteuning die u van uw familie en naasten krijgt, blijft behouden. Ook als u in De Vier Dorpen woont. Juist de samenwerking tussen u, uw eigen sociale netwerk en de zorgmedewerkers, zorgt ervoor dat u de zorg en ondersteuning ontvangt die u nodig heeft.

Wij gaan met u in gesprek over:

- Wie u bent en wat u belangrijk vindt.
- Wat u daarvoor nodig heeft.
- Hoe we dit met elkaar kunnen regelen:
 - wat doet u zelf,
 - wat kunnen uw naasten doen,
 - en wat doet het zorgteam.
- En wat spreken we hierover af.

In uw cliëntplan leggen we gemaakte afspraken vast, zo weten we van elkaar wat we kunnen verwachten.

Voordat u in De Vier Dorpen gaat wonen, tekent u een zorgverleningsovereenkomst met ZGA e.o. Op deze overeenkomst zijn algemene voorwaarden en de bijzondere module vpt van toepassing. Deze worden u uitgereikt. De algemene voorwaarden vindt u ook op de website van ZGA e.o. onder het kopje brochures.

Uw contactpersoon

U bent als cliënt natuurlijk onze eerste gesprekspartner als het gaat om de zorg die wij u geven. Daarnaast vragen wij u ook altijd om een eerste contactpersoon aan te wijzen die samen met u gesprekspartner kan zijn op momenten dat u dit wenst of wanneer dat nodig is.

Verpleging en verzorging

In De Vier Dorpen is er 24 uur per dag zorg in nabijheid. U kunt dus op elk moment van de dag en in de nacht zorg ontvangen. Vaste zorgmomenten plannen we vooraf en leggen we vast in uw cliëntplan.

Daarnaast kunt u gebruik maken van zorgalarmering voor niet planbare zorg zoals hulp na een val of hulp bij het bezoeken van het toilet. Zorgalarmering is een alarmeringssysteem met behulp van een hals-alarm. Dit systeem is gekoppeld aan de telefoons van de zorgmedewerkers.

Zorgartikelen

Benodigheden voor zorgmedewerkers om hun werk te kunnen doen, zoals wegwerphandschoenen of -mondmaskers, vallen binnen uw vpt-pakket. Deze basisbenodigheden regelen wij.

Persoonlijke verzorgingsartikelen, zoals tandpasta of shampoo, regelt u zelf. U zorgt ervoor dat de artikelen die u graag gebruikt aanwezig zijn, zodat de zorgmedewerker deze kan gebruiken. Dit geldt ook voor een thermometer en weegschaal en een bloeddruk-, saturatie- en/of bloedsuikermeter als u dit nodig heeft.

Wanneer u specifieke verpleegartikelen, zoals bij wond- of katheterzorg, nodig heeft dan schrijft de huisarts deze voor. De apotheek verzorgt de levering hiervan. Dit regelt u zelf met uw huisarts. Wanneer nodig helpen wij u hierbij. Deze kosten worden vaak vergoed vanuit het basispakket van uw zorgverzekering, maar vraag dit wel na of dit ook voor u geldt.

Welzijn en begeleiding

In De Vier Dorpen is een ontmoetingsruimte, genaamd De Deel. Deze is voor bewoners en omwonenden toegankelijk. Gedurende de dag is er een medewerker van ZGA e.o. aanwezig om te helpen en te ondersteunen. U kunt elke dag aansluiten om gezellig samen koffie en thee drinken. Ook kunt u, als u dat fijn vindt, samen met medebewoners tussen de middag uw warme maaltijd nuttigen.

Ook is er dagbesteding in De Deel. Heeft u ondersteuning of begeleiding nodig in uw dagstructuur, dan kunt u gebruik maken van de dagbesteding als onderdeel van uw vpt-pakket. Het programma met activiteiten stemmen wij af op wat de deelnemers graag doen of nodig hebben. Lukt het u niet om zelf naar de activiteiten toe te komen? Dan halen wij u op. Uiteraard brengen wij u dan ook weer thuis.

Ook anderen, zonder zorgindicatie, zijn van harte welkom om deel te nemen aan activiteiten. Wij vragen daar een kleine vergoeding voor.

Extra activiteiten

Bij bijzondere gelegenheden organiseert ZGA e.o. extra activiteiten. Denk bijvoorbeeld aan een barbecue op een zomerse dag of een uitstapje. Deelname hieraan is vrijwillig. Deze extra activiteiten zijn geen onderdeel van het vpt-pakket, maar een extra service. Iedereen die deel wenst te nemen, meldt zich hiervoor aan. De kosten zijn voor iedereen gelijk.

Medische en paramedische zorg

De huisarts blijft, zoals u gewend bent, verantwoordelijk voor uw medische zorg. Buiten kantooruren is dit de huisartsenpost. Basis medische zorg zoals de huisarts, medicijnen, tandheelkundige zorg en basis paramedische zorg zoals fysiotherapie vallen onder uw eigen zorgverzekering. Dit wordt dan ook vanuit daar bekostigd. De inhoud van het door u gekozen verzekeringspakket bepaalt of dit gedeeltelijk of geheel wordt vergoed.

Medicatie

Uw medicatie regelt en beheert u zelf. De huisarts schrijft medicatie voor en de apotheek levert medicatie. U kan uw medicatie zelf ophalen of bij u thuis laten bezorgen door de apotheek. Hierover maakt u afspraken met uw apotheker. Heeft u hulp nodig bij het beheer en het gebruik van uw medicatie? Dan helpt het zorgteam graag. Deze begeleiding is dan onderdeel van uw vpt-pakket.

Medisch ethische vraagstukken

Het is belangrijk dat u uw medische ethische keuzes kenbaar maakt aan uw EVV. Denk bijvoorbeeld aan de keuze voor het wel of niet reanimeren of een wilsverklaring. Uw keuzes leggen wij vast in uw cliëntplan zodat het zorgteam de zorg kan verlenen die u graag wenst op dat moment. Wanneer u behoefte heeft aan een deskundig gesprek over deze vraagstukken, dan kunt u bij uw huisarts terecht.

Voetzorg

De noodzakelijke voetverzorging doet u zelf of als u dit niet meer kan, wordt dit gedaan door het zorgteam. Deze voetzorg is onderdeel van het vpt-pakket. Is er sprake van een medische indicatie voor voetzorg? Dan schakelt de huisarts een medische pedicure, podotherapeut of medisch specialist in. Uw verzekeringspakket bepaalt of deze medische voetzorg gedeeltelijk of geheel vergoed wordt.

Hulpmiddelen

Noodzakelijke hulpmiddelen vallen niet in uw vpt-pakket. Dit betekent dat u verantwoordelijk bent voor uw eigen hulpmiddelen.

Persoonlijke hulpmiddelen

Persoonlijke hulpmiddelen zijn noodzakelijke hulpmiddelen zoals steunkousen, orthopedische schoenen of incontinentiemateriaal. Veel van deze hulpmiddelen zijn via de thuiszorgwinkel te bestellen en worden vaak vergoed via uw zorgverzekering.

Mobiliteitshulpmiddelen

Mobiliteitshulpmiddelen zijn hulpmiddelen die u nodig om u te verplaatsen of te bewegen. Denk aan een rollator, rolstoel of een scootmobiel. Ook deze hulpmiddelen zijn vaak bij de thuiszorgwinkel te verkrijgen via de zorgverzekeringswet (Zvw). Of kunnen aangevraagd worden bij de gemeente via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Ook vergoeding van deze hulpmiddelen is afhankelijk van uw zorgverzekering.

Roerende voorzieningen

Roerende voorzieningen zijn hulpmiddelen zoals een hoog-/laagbed, een tillift, een postoeel. Ook deze hulpmiddelen regelt u zelf, vaak via een thuiszorgwinkel. Hoe deze hulpmiddelen worden betaald, hangt af van uw situatie; bijvoorbeeld of het gebruik korter (Zvw) of langer (Wmo) dan 6 maanden is.

Wij hebben goede ervaringen met Medipoint. Zij bieden veel en doen ook een check of iets vergoed wordt of niet. Zij werken samen met de Wmo gemeente Apeldoorn. Op de website <https://www.medipoint.nl/home> vindt u informatie over de verschillende hulpmiddelen. U kunt natuurlijk ook ergens anders uw hulpmiddelen halen.

Heeft u hulp nodig bij het regelen van hulpmiddelen en komt u er samen met uw naasten niet uit? Dan helpt het zorgteam u hierbij.

Eten en drinken

Het organiseren van de maaltijd en noodzakelijke boodschappen is onderdeel van het vpt-pakket. Niet-noodzakelijke boodschappen zoals alcohol, sigaretten of snoep e.d. zijn geen onderdeel van uw pakket.

ZGA e.o. streeft ernaar om u goede keuzemogelijkheden te geven voor de warme maaltijd. Daarnaast willen we dat u al uw boodschappen, wel of niet vallend onder uw vpt-pakket, op hetzelfde moment kunt bestellen en bij u thuis kunt laten bezorgen. Via het bestel- en betalingssysteem worden de kosten voor de maaltijd horend bij uw vpt-pakket met u verrekend. Wij werken samen met een leverancier die op vaste momenten van de week langskomt voor het brengen van de maaltijden en boodschappen.

Voor de maaltijd en boodschappen is het noodzakelijk dat u een magnetron en een koelkast met een vrieslade heeft.

De broodmaaltijden eet u in principe in uw appartement. De warme maaltijd kan u tussen de middag gezamenlijk op De Deel gebruiken of zelf in uw appartement. Heeft u begeleiding nodig bij de maaltijd, dan heeft gezamenlijk warm eten op de Deel de voorkeur. Wij maken met u afspraken over begeleiding bij de maaltijden en leggen dit vast in uw cliëntplan.

Medische diëten

Medische diëten (bijvoorbeeld zoutarm of glutenvrij) voorgeschreven door de huisarts, zijn onderdeel van uw vpt-pakket. Als deze niet bij de leverancier besteld kunnen worden, wordt in overleg met u gekeken hoe dit georganiseerd kan worden. Speciale dieetvoeding of dieetpreparaten, zoals sondevoeding of drinkvoeding, vallen onder de farmaceutische zorg en niet binnen uw vpt-pakket. Medische diëten en/of preparaten worden vaak vergoed vanuit de basis- of aanvullende zorgverzekering.

Huishouden

Onderdeel van het vpt-basispakket zijn de was verzorging en de schoonmaak.

Schoonmaak

De schoonmaak van uw appartement bestaat uit het schoonmaken van:

- De woonkamer.
- De keuken.
- De slaapkamer.
- Het toilet.
- De badkamer.

Uw appartement wordt volgens afspraak gereinigd. De basiswerkzaamheden bestaan uit een wekelijkse schoonmaak waarbij onder andere de contactpunten en horizontale vlakken op reikhoogte zoals kasten en tafelblad schoongemaakt worden. Ook het schoonmaken van aanrecht, de buitenzijde van de keukenkastjes en het schoonmaken van vloeren, toilet en doucheruimte hoort daarbij. Tot de basiswerkzaamheden horen ook periodieke schoonmaakwerkzaamheden die niet wekelijks maar af en toe moeten gebeuren zoals schoonmaken van de radiator of het wassen van de ramen aan de binnenzijde. De algemene ruimtes, zoals de gangen en De Deel, en de buitenkant van de ramen worden schoongemaakt door woningcorporatie Habion.

In overleg met u worden passend binnen uw indicatie, afspraken gemaakt en vastgelegd in uw cliëntplan.

U regelt zelf de aanschaf van schoonmaakproducten en materialen. In de bijlage vindt u een checklist waarop u kunt zien wat u nodig heeft. In de checklist kunt u ook lezen wat we niet doen. Voor deze schoonmaakwerkzaamheden bent u zelf verantwoordelijk. Hierbij kunt u natuurlijk hulp vragen van uw naasten.

Afval

Het afval scheidt u zelf in uw appartement. Buiten zijn ondergrondse afvalcontainers voor restafval, GFT, PMD, papier en incontinentiemateriaal. U brengt uw afval zelf naar de containers, eventueel met hulp van uw naasten. Heeft u hulp nodig van het zorgteam? Dan maken wij daar met u afspraken over. Van de gemeente ontvangt u een pas zodat u de bakken kunt openen. Bij vragen over afvalverwerking kunt u terecht bij de gemeente.

Wasverzorging

Het wassen van bed- en badgoed is onderdeel van uw vpt-pakket. Hier hoeft u dus niet extra voor te betalen. ZGA e.o. werkt samen met een wasserij waarbij de was wordt opgehaald en geleverd op vaste momenten van de week.

Het wassen van uw eigen kleding is uw eigen verantwoordelijkheid. U kunt het wel tegen extra betaling laten wassen door de wasserij die ook het bed- en badgoed wast. U sluit daarvoor een abonnement af en uw was wordt dan gemerkt en kan dan samen met het bed- en badgoed meegegeven worden. Het is ook mogelijk om in uw appartement een wasmachine of een droger te plaatsen. De aansluiting hiervoor is aanwezig.

Toegang

Voor de veiligheid van de bewoners sluit de hoofdingang van De Vier Dorpen automatisch op een bepaald moment. U en het zorgteam hebben uiteraard altijd toegang tot het gebouw.

Toegang tot uw appartement

Omdat u zelfstandig woont, krijgt u zorg 'achter de voordeur'. Dit betekent dat het zorgteam te gast is in uw woning. Daarom is het uitgangspunt dat de zorgmedewerker vooraf altijd aanbelt zodat u zelf de deur open kan doen.

Bent u daartoe niet in staat, dan maken we voorafgaand, vanwege uw privacy, samen afspraken over het binnentreden van uw appartement door het zorgteam. Deze afspraken leggen wij vast in uw cliëntplan. Het zorgteam werkt met een sleutelsysteem waarmee zij, zoals met u overeengekomen, zelf toegang kunnen krijgen tot uw appartement.

Bij alarmering of calamiteiten waarbij uw veiligheid in gevaar komt, mogen zorgmedewerkers altijd gebruik maken van het sleutelsysteem.

In de zorgverleningsovereenkomst die u met ZGA e.o. heeft gesloten staat hoe wij omgaan met de toegang tot uw appartement via het sleutelsysteem. Wij maken alleen gebruik van het sleutelsysteem zoals vastgelegd is. Daarbuiten kan het zorgteam, of andere partij, geen gebruik maken van het sleutelsysteem.

Tijdelijk afwezig

Wanneer u tijdelijk niet aanwezig bent en dus geen zorg hoeft te ontvangen, dan horen we dat graag 24 tot 48 uur van te voren. Zo kunnen wij de planning hierop aanpassen.

Op vakantie

Omdat u zorg ontvangt vanuit de Wlz, gelden er wettelijk een maximaal aantal verlofdagen per jaar. Zo heeft u 42 dagen verlof per jaar waarvan niet meer dan 14 dagen aaneengesloten verlof. Ook kunt u weekendverlof opnemen. Dit zijn twee dagen binnen een week. Dit hoeft niet letterlijk een zaterdag en een zondag te zijn. Dit mogen ook twee doordeweekse dagen zijn.

Een weekendverlof mag niet vastgeplakt worden aan een vakantie van 14 dagen. Gaat u langer weg? Dan zijn er mogelijk kosten aan verbonden. Hierover gaan we samen in overleg.

Omdat u zorg via vpt-pakket ontvangt, kunt u tijdens uw verblijf buiten De Vier Dorpen ook zorg ontvangen als dat nodig is. Dit gaat via een aanbieder in de omgeving waar u zich dan bevindt. De kosten hiervoor worden door die zorgaanbieder rechtstreeks of via ZGA e.o. in rekening gebracht bij het zorgkantoor. Hier hoeft u zelf niets voor te doen.

Vervoer

Vervoer van en naar het ziekenhuis of een specialist valt buiten uw vpt-pakket. Afhankelijk van uw zorgverzekering en de specifieke voorwaarden die hierbij horen, wordt het vervoer mogelijk vergoed. Heeft u begeleiding nodig, dan is het fijn als uw naasten mee kunnen gaan. Lukt dat niet dan regelen wij begeleiding. Afhankelijk van de benodigde begeleiding kan dit een medewerker of een vrijwilliger van ZGA e.o. zijn.

Gaat u graag zelf op pad? Bijvoorbeeld op bezoek bij een vriendin of een kopje koffie drinken in het centrum van Apeldoorn? Dan kunt u gebruik maken van het openbaar vervoer. Bent u niet in staat om deel te nemen aan het openbaar vervoer? Dan kunt u wellicht een beroep doen op de gemeente voor 'sociaal vervoer'. Hiervoor dient u wel aan bepaalde voorwaarden te voldoen. De gemeente kan u hierover informeren.

Inwonende partner

Het vpt-pakket is samengesteld op u als cliënt van ZGA e.o. Woont u samen met uw partner in De Vier Dorpen en heeft uw partner geen indicatie? Dan kan de partner op verschillende manieren aansluiten bij wat er binnen uw indicatie valt. De schoonmaak van het appartement en het wassen van bed- en badgoed blijft hetzelfde voor u samen. Ook kan de partner deelnemen aan de maaltijd- en boodschappendienst waarbij de vpt-vergoeding voor u hetzelfde blijft.

Net als alle andere bewoners, kan de partner natuurlijk ook deelnemen aan gezamenlijke activiteiten, waarvoor hij of zij een vergoeding betaalt.

Heeft uw partner zelf ook zorg nodig? Dan kijken we of dat ook kan via uw volledig pakket thuis.

Aanleunwoningen

Woont u in een van de aanleunwoningen en heeft u een zorgindicatie, dan ontvangt u op dezelfde wijze zorg van ZGA e.o. via vpt. Heeft u geen zorgindicatie dan bent u van harte welkom in het ontmoetingscentrum en kan u, tegen een kleine vergoeding, deelnemen aan activiteiten.

Clientvertegenwoordiging en –ondersteuning

Cliëntenraad

ZGA e.o. heeft een cliëntenraad die de gemeenschappelijke belangen van cliënten behartigt. Meer informatie over de cliëntenraad vindt u op onze website onder het kopje ‘medezeggenschap’.

Cliëntondersteuning vanuit de Wlz

Iedereen die recht heeft op langdurige zorg vanuit de Wlz, kan hulp krijgen van een cliëntondersteuner. Zo kunt u hulp of advies krijgen bij het aanvragen of organiseren van uw zorg. Cliëntondersteuning is gratis en onafhankelijk. Voor meer informatie verwijzen wij u naar <https://www.ciz.nl/client/clientondersteuning>
<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/zo-werkt-wlz/clientondersteuning>

Vrijwilligers

Op De Vier Dorpen zijn vrijwilligers actief die u op verschillende momenten tegen zal komen. Vrijwilligers zijn voor u en voor ons onmisbaar. Zij brengen niet alleen gezelligheid maar ook ondersteuning bij verschillende activiteiten. Iedere vrijwilliger is welkom, we zijn uiteraard erg blij met deze ondersteuning.

Financiën

Eigen bijdrage

De Wlz betaalt de zorg voor mensen die in een zorglocatie wonen. De overheid betaalt een deel van de Wlz-kosten en cliënten betalen mee in de vorm van een eigen bijdrage. Het CAK berekent deze verplichte bijdrage op basis van uw persoonlijke situatie en inkomen. Voor meer informatie verwijzen wij u graag door naar www.hetcak.nl

Betaling

ZGA e.o. stuurt u maandelijks een factuur. Dit bedrag bevat de kosten van de voorgaande maand. Hierin zijn de kosten van uw vpt-pakket verrekend. Wij vragen uw toestemming om voor de betaling een automatische incasso te gebruiken. Dit is veilig en gemakkelijk. U kunt uw toestemming hiervoor elk moment intrekken. Heeft u een vraag over de factuur? Dan kunt u contact met ons opnemen.

Privacy

De Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) is een wet die ervoor zorgt dat er voorzichtig om wordt gegaan met uw persoonsgegevens. In de privacyverklaring kunt u lezen hoe ZGA e.o. omgaat met uw gegevens. U vindt deze verklaring op onze website <https://zorggroepapeldoorn.nl/organisatie/kwaliteit/privacy/>

Niet tevreden?

Bij ZGA e.o. gaan we voor kwaliteit van zorg. Toch zal het niet altijd goed gaan, ook al streven we daar wel naar. Wij horen graag hoe u over onze zorg- en dienstverlening denkt. Wilt u iets kwijt, heeft u opmerkingen of ideeën ter verbetering, of bent u ergens ontevreden over? Deel dit met ons. Hoe eerder u dit bespreekt, hoe sneller en beter er aan oplossingen gewerkt kan worden. U kunt dit bespreken met de medewerker die betrokken is bij uw klacht, uw EVV of met de leidinggevende.

ZGA e.o. hecht grote waarde aan een zorgvuldige wijze van omgaan met gevoelens van onvrede en klachten. Hiervan willen we leren en zo onze zorg- en dienstverlening verbeteren. Komt u er samen niet uit of heeft u hulp nodig bij een gesprek? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris.

Telefoon: 06 - 532 663 51

Mail: klachtenfunctionaris@zgapeldoorn.nl

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

Vragen?

Heeft u na het lezen van de brochure nog vragen? Dan kunt u contact opnemen met de medewerkers van het Zorgservicebureau. Zij staan voor u klaar om u verder op weg te helpen.

Telefoon: 055 – 549 52 49

Mail: zorgservicebureau@zgapeldoorn.nl

Bijlage Checklist Schoonmaak De Vier Dorpen

Uw appartement wordt door medewerkers van Zorggroep Apeldoorn en omstreken volgens afspraak schoongemaakt. De basiswerkzaamheden bestaan uit een wekelijkse schoonmaak van woonkamer, keuken, slaapkamer en sanitaire ruimte en periodieke schoonmaak werkzaamheden.

U regelt zelf de aanschaf van schoonmaakproducten en materialen.

In overleg met u worden aan de hand van het basispakket schoonmaak passende afspraken gemaakt en vastgelegd in uw cliëntplan.

Werkzaamheden die wij niet uitvoeren en waarvoor u zelf verantwoordelijk bent, zijn:

- Werkzaamheden als in de was zetten van meubels, koper/zilver poetsen of verzamelingen stofvrij houden e.d.
 - De binnenzijde van kasten opruimen of schoonmaken.
 - Het schoonmaken van apparaten, ontdooien van koelkast/vriezer e.d.
 - Een grote schoonmaak (denk aan plafonds afnemen, overgordijnen/ vitrage wassen, tapijt reinigen e.d.)
 - Werkzaamheden buiten de woning (opbergbox opruimen, auto wassen of balkonplanten verzorgen e.d.)
- Woningcorporatie Habion maakt de algemene ruimtes schoon en wast de ramen aan de buitenkant.

Omdat veiligheid en goede werkomstandigheden voor onze medewerkers belangrijk zijn, vragen wij om de volgende materialen aanwezig te hebben:

1. Microvezel reinigingsdoeken 10 stuks
2. Microvezel vloerdoek 6 stuks, te combineren met steel (zie punt 4)
3. Stofwisdoekjes (bijvoorbeeld Swiffer) (zie punt 4)
4. Steel voor natte vloerreiniging en stofwissen
5. Emmer met goede handgreep
6. Mild vloeibaar schuurmiddel
7. Wc reiniger, zonder chloor
8. Ontkalker
9. Allesreiniger PH neutraal
10. Toiletborstel/ houder
11. Trap (indien er hoge elementen zijn waar medewerker niet bij kan)
12. Ramentrekker & spons
13. Vloertrekker in badkamer, t.b.v. droogtrekken van de vloer na het douchen
14. Stoffen en blik
15. Luiwagen met harde borstel (schrobborstel met steel)
16. Advies stofzuiger, noodzaak bij aanwezigheid van vloerbedekking/kleed/ huisdier
17. Vuilniszakken

De aanwezige huishoudelijke apparaten (zoals stofzuiger, huishoudtrap) verkeren in een goede staat en zijn voorzien van een duidelijk etiket en een gebruiksaanwijzing.

Schoonmaak middelen mogen niet irriteren en spiritus, chloor en ammoniak mogen niet worden gebruikt. De middelen moeten goed doseerbaar zijn en voorzien van een goed leesbaar etiket.

Onze voorkeur gaat uit naar schoonmaken met behulp van microvezel materialen, bij deze methodiek wordt een minimum aan chemische reinigingsmiddelen toegepast en kan veilig en hygiënische worden schoongemaakt.