



# Welkom bij Zinzia

de specialist voor kwetsbare ouderen

Belangrijke informatie kortdurend verblijf  
& revalidatiezorg

## Inhoud

Goede, liefdevolle zorg.....	2
Hoe leest u deze brochure? .....	3
Contactgegevens .....	4
Verblijf.....	5
Uw verblijf .....	5
Huisafspraken .....	5
Telefoon, radio/televisie en internet.....	6
Eten en drinken.....	6
Voorzieningen .....	6
Aanvullende diensten.....	7
Activiteiten .....	7
Zorg en behandeling .....	9
Indicatie .....	9
Behandelplan .....	9
Uw team.....	9
Overige zorg en ondersteuning .....	10
Veiligheid en zorgvuldigheid.....	12
Veilig verblijf.....	12
Zorgvuldigheid .....	12
Uw stem .....	13
Eerste contactpersoon .....	13
Cliëntenraad.....	14
Klachten.....	14
Schenken en giften.....	14
Financiële zaken .....	16
Kosten voor zorg en verblijf.....	16
Verzekeringen.....	16
Kosten voor vervoer .....	16
Afkortingenlijst.....	18

## Goede, liefdevolle zorg

Waar u ook verblijft, het is belangrijk dat u zich thuis voelt. Of het nou voor langere tijd is of voor een kortdurend verblijf, wij realiseren ons goed dat het een lastige overgang is naar het verpleeghuis. Het leven met (zware) beperkingen is in het verpleeghuis toch anders dan thuis. Daarom onderzoeken onze medewerkers en vrijwilligers samen met u en uw naasten hoe uw leven in het verpleeghuis zo goed mogelijk kan aansluiten op wat u wilt. Uw eigen gewoonten, voorkeuren en naasten spelen daarin een centrale rol. Dat is voor ons de basis om radicaal mensgericht te willen werken en een aangename sfeer te willen creëren. Daartoe werken we graag samen met u en gaan we in gesprek met u en uw naaste. Wij sluiten hierop aan met liefdevolle, goede zorg en ondersteuning. Dat is geen eenvoudige ambitie, want ieder mens is verschillend, maar door oprecht benieuwd te zijn naar elkaar komen we samen heel ver. En zorgen we voor een ander, maar in een nieuw tijdelijk thuis. Van harte welkom!

### Alle informatie gebundeld

Uiteraard heeft uw tijdelijke verhuizing ook veel praktische gevolgen. In deze brochure hebben we belangrijke informatie gebundeld. U leest bijvoorbeeld wat u van Zinzia kunt verwachten op het gebied van verblijf, activiteiten en zorg, hoe u uw stem kunt laten horen en hoe de financiële zaken zijn geregeld.

### Uw eigen aanspreekpunt

Heeft u nog vragen naar aanleiding van deze brochure of heeft u andere vragen of opmerkingen over de zorg? Dan kunt u terecht bij uw eigen aanspreekpunt binnen Zinzia: uw cliëntondersteuner. Na de overgang naar het verpleeghuis zal uw cliëntondersteuner zo snel mogelijk kennis met u komen maken (zie ook pagina 4).

Heeft u overige vragen? Dan kunt u tijdens werkdagen tussen 08.30-17.00 uur terecht bij de adviseurs van het klantbureau: 0317 364 240, [klantbureau@zinzia.nl](mailto:klantbureau@zinzia.nl).

Ik wens u een goede verhuizing en hoop dat u zich snel thuis voelt!

Met vriendelijke groet,

Daniëlle Santen,  
Raad van Bestuur a.i.

mede namens alle medewerkers en vrijwilligers van Zinzia Zorggroep.

## Hoe leest u deze brochure?

Deze brochure bevat veel informatie over tijdelijk verblijven bij Zinzia. De informatie is onderverdeeld in vijf hoofdonderwerpen: Verblijf, Zorg en behandeling, Veiligheid en zorgvuldigheid, Uw stem en Financiële zaken. Elke locatie heeft ook een eigen brochure met informatie. Als u die brochure nog niet heeft, kunt u die aanvragen bij het klantbureau: 0317 364 240, [klantbureau@zinzia.nl](mailto:klantbureau@zinzia.nl).

U vindt alle belangrijke informatie ook op onze website: [www.zinzia.nl](http://www.zinzia.nl). Daar kunt u al onze folders en brochures downloaden.

### Bijlagen bij de brochure

Bij de brochure ontvangt u een aantal bijlagen:

- *Zorg- en dienstverleningsovereenkomst*  
U ontvangt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst in tweevoud. Wilt u beiden ondertekenen en één exemplaar aan ons retourneren in bijgevoegde retourenveloppe? Wij ontvangen de getekende overeenkomst graag voor of op de dag van uw verhuizing.
- *Aanvullende producten en diensten*  
Tegen vergoeding kunt u van enkele aanvullende producten en diensten gebruikmaken. U leest hier meer over onder 'Verblijf'.

## Contactgegevens

### Oranje Nassau's Oord

Kortenburg 4  
6704 AV Wageningen  
Postbus 9002  
6870 GC Renkum

**T:** 0317 - 364 200

**E:** ono@zinzia.nl



### De Rijnhof

Dorpsstraat 50  
6871 AM Renkum  
Postbus 9002  
6870 GC Renkum

**T:** 0317 - 397 697

**E:** rijnhof@zinzia.nl



### De Lingehof

Gouden Appel 122  
6681 WP Bemmelen  
Postbus 170  
6680 AD Bemmelen

**T:** 0481 - 470 700

**E:** lingehof@zinzia.nl



### Rumah Kita

Plein 15 augustus 1  
6708 AL Wageningen  
Postbus 147  
6700 AC Wageningen

**T:** 0317 - 490 900

**E:** rumahkita@zinzia.nl



Zinzia heeft vier verpleeghuizen in Wageningen, Renkum en Bemmelen:

**In geval van nood zijn onze locaties 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar via de algemene nummers.**

Elk verpleeghuis heeft een eigen karakter. Op [www.zinzia.nl](http://www.zinzia.nl) vindt u hier meer informatie over.

**Uw cliëntondersteuner is (later in te vullen door uw eigen cliëntondersteuner):**

Naam: .....

Telefoonnummer: .....

E-mailadres: .....

## Verblijf

Tijdelijk verblijven in het verpleeghuis is anders dan thuis. Met de beperkingen die er zijn wilt u er echter wel op een prettige manier uw dagelijks leven leiden. Om uw draai te vinden helpt het om rond uw kamer en woning uw eigen voorkeuren en gewoonten te kunnen naleven. Zinzia medewerkers denken graag met u mee over hoe uw woonomgeving zoveel als mogelijk op uw eigen behoefte kan aansluiten. Ieder Zinzia verpleeghuis brengt daar zijn eigen mogelijkheden met zich mee. In dit hoofdstuk leest u alvast meer over uw nieuwe tijdelijke verblijfsomgeving, over praktische zaken rond de verhuizing, over de huisafspraken en over allerlei voorzieningen, diensten en activiteiten binnen Zinzia.

Zinzia biedt ook mogelijkheden voor tijdelijke opvang voor cliënten met een WLZ-indicatie die thuis zorg ontvangen.

### Uw verblijf

#### *Uw kamer*

Zodra er plaats voor u is in het verpleeghuis krijgt u een kamer toegewezen. Bij de toewijzing houden wij rekening met uw persoonlijke situatie en wensen, maar ook met de mogelijkheden die er zijn. De kamers binnen Zinzia zijn eenpersoonskamers of soms tweepersoonskamers.

#### *Gedeelde woonkamer*

U heeft een eigen slaapkamer en deelt de woonkamer met medebewoners. Zo brengt u samen de dag door. Onze medewerkers en bewoners zorgen dat iedereen prettig samenleeft.

#### *Algemene ruimtes*

Er zijn ook algemene ruimtes, zoals een restaurant, Grand Café, kapsalon en een kapel (zie 'Voorzieningen' voor meer informatie). U kunt van al deze ruimtes gebruikmaken. Welke ruimtes er precies zijn verschilt per locatie.

#### *Persoonlijke eigendommen*

Wij raden het af om veel geld, sieraden of andere waardevolle spullen mee te nemen.

#### *Kluisje*

In sommige verpleeghuizen kunt u een kluisje huren. Dit kluisje wordt in de kast van uw slaapkamer bevestigd. Als u een kluisje wenst, kunt u uw cliëntondersteuner hiernaar vragen.

### Huisafspraken

Binnen Zinzia gelden enkele algemene afspraken, bedoeld om prettig samen te kunnen leven. Specifieke afspraken over bijvoorbeeld het huishoudpotje en eettijden, vindt u in de folder over uw woning.

#### *Bezoek*

Bezoek is uiteraard van harte welkom. Wij adviseren echter om op therapietijden, tijdens de maaltijden en tijdens rustmomenten geen bezoek te ontvangen. Huisdieren die met uw bezoek meekomen zijn welkom. Honden moeten wel aangelijnd zijn en de overige bewoners geen overlast bezorgen.

#### *Post*

Wilt u zelf post versturen? Dan kunt u die gefrankeerd afgeven bij de receptie.

### *Roken*

Er zijn speciale rookruimten waar u kunt roken. In de rest van het verpleeghuis is roken niet toegestaan.

## **Telefoon, radio/televisie en internet**

### *Telefoneren*

U kunt in het verpleeghuis uiteraard uw mobiele telefoon gebruiken. In de gemeenschappelijke huiskamer is daarnaast ook een gezamenlijke vaste telefoon. Heeft u een eigen vaste telefoon? U kunt die alleen in overleg gebruiken, omdat niet elk toestel voor het interne telefoonnet geschikt is en hierdoor storingen kunnen worden veroorzaakt.

### *Radio en televisie*

In de gemeenschappelijke huiskamer staan een tv en een radio. Daarnaast is er op veel kamers een radio- en tv-aansluiting. Daar kunt uw eigen televisie en radio op aansluiten. De kamers op de revalidatie afdeling en afdeling kortdurend verblijf zijn al voorzien tv en radio met het standaard Ziggo pakket. Zie voor de kosten het document 'Aanvullende producten en diensten'.

### *Wifi*

In elke locatie is gratis wifi beschikbaar:

Naam: Zinzia Gasten WiFi  
Wachtwoord: Eenlevenmetkleur

## **Eten en drinken**

Uw dagelijkse eten en drinken verzorgen wij. De centrale keuken bereidt de warme maaltijden voor u. Daarbij kunt u kiezen uit een Hollandse en een Indische maaltijd. Regelmatig organiseren we eetactiviteiten, zoals een barbecue, stamppotavond of aspergeavond. Tijdens feestdagen hebben de maaltijden een extra feestelijk tintje. Heeft u speciale eetwensen, zoals een dieet? Die kunt u met uw cliëntondersteuner bespreken.

### *Locatie en bezoek*

De meeste mensen eten met medebewoners, bijvoorbeeld in de gezamenlijke huiskamer of in het restaurant. Als u dat prettig vindt, kunt u ook in uw eigen kamer eten. Uw gasten zijn van harte welkom om mee te eten. Zij betalen hiervoor een vergoeding.

## **Voorzieningen**

Op allerlei manieren geeft Zinzia vorm aan de zorg voor (tijdelijke) bewoners. Dat willen we ook in welzijn en gastvrijheid zichtbaar maken. Zo is onder de naam Warm Welkom een gastvrij ontvangst bij de entree op Oranje Nassau's Oord. Het is een vertrouwde gezellige plek voor bewoners, bezoekers en medewerkers geworden.

### *Grand Café/restaurant*

In het Grand Café/restaurant kunt u in een gezellige sfeer genieten van diverse hapjes en drankjes. U kunt er ook de catering laten verzorgen, bijvoorbeeld voor uw verjaardag. Daarbij kunt u kiezen uit bijvoorbeeld koffie met gebak, een lunch, een buffet of een borrel. Wilt u weten wat de mogelijkheden zijn? Hiervoor kunt u contact opnemen met de hospitality medewerker van uw locatie (aanwezig bij de

receptie). Het Grand Café/restaurant is dagelijks geopend. De exacte openingstijden en tarieven vindt u ter plekke.

#### *Internetcafé/computerruimte*

Op de meeste locaties zijn computers beschikbaar waarop u kunt mailen, internetten of spelletjes kunt doen. Een vrijwilliger kan u daar eventueel bij helpen. U kunt ook samen met familie of vrienden gebruikmaken van de computers. Als u een computer wilt gebruiken, kunt u contact opnemen met een medewerker Welzijn die op uw woning actief is.

#### *Kapel/kerkzaal*

Alle locaties, behalve De Rijnhof, beschikken over een kapel. Iedere zondag kunt u hier een kerkdienst bijwonen. De kapel is, in overleg met de uitvaartondernemer, ook beschikbaar voor uitvaartdiensten. Hiervoor betaalt u een vergoeding. De Lingehof maakt gebruik van de kapel van verzorgingshuis Liduina.

### **Aanvullende diensten**

U kunt indien gewenst gebruikmaken van verschillende aanvullende diensten die het verblijf makkelijker, comfortabeler en aangenamer maken. Voor al deze diensten betaalt u een vergoeding. De kosten staan vermeld in de bijlage *Overeenkomst aanvullende producten en diensten* bij deze brochure. Hierbij gebruikt u uw Zinzia Servicepas (zie ook 'Kosten').

#### *Kapsalon*

De kapper komt regelmatig op bezoek op locatie. U kunt hier bijvoorbeeld terecht om uw haar te laten knippen en watergolven. De afspraken met de kapper leggen we in overleg met u vast in uw persoonlijk cliëntdossier (zie 'Zorg en behandeling').

#### *Pedicure*

Wilt u gebruiken maken van de pedicure voor het verzorgen/ lakken van uw nagels of voor bijvoorbeeld een voetmassage. Dan zijn de kosten voor eigen rekening.

#### *Wasservice*

Bewoners kunnen kiezen om hun kleding te laten wassen. Natuurlijk kunt u uw kleding ook zelf wassen. Via de wasservice is het ook mogelijk om kleding te laten stomen.

### **Activiteiten**

De kern van een kleurrijk leven zit vaak in kleine dingen: ontmoetingen, samen iets leuks doen, zoals een kopje koffie drinken in onze lobby of grand café.

#### *Activiteitsaanbod*

In het verpleeghuis worden regelmatig gezamenlijke activiteiten georganiseerd. Daarbij spelen vrijwilligers een belangrijke rol. Zo zijn er bijvoorbeeld muziekoptredens, filmvertoningen en themabijeenkomsten. Bingo en andere spelletjes zijn ook altijd populair. Daarnaast vinden regelmatig themabijeenkomsten en markten plaats. Het aanbod verschilt per locatie en wordt afgestemd op de wensen van de bewoners. Een overzicht vindt u op de posters in de gang. U bent van harte welkom om hieraan deel te nemen.



### Wens zoekt jou!

Samen kunnen we meer dan alleen. Op vele – soms kleine dingen – kunnen we bijdragen aan het leven van de bewoner. Misschien heeft u als naaste een talent waarmee u een wens kunt vervullen. Leest u graag de krant voor, of speelt u een muziekinstrument? Geef het dan door aan ons, dan kunnen wij mensen met passende wensen of interesses bij elkaar brengen. Binnen onze locaties komt u regelmatig vrijwilligers tegen. Ook zij maken belangrijke extraatjes mogelijk en zetten zich enthousiast in bij sociale activiteiten. Vrijwilligers komen bijvoorbeeld langs voor een kopje koffie, een spelletje of een wandeling. Zij zijn er speciaal voor u. Wij koppelen u dus graag aan een vrijwilliger met wie het klikt.

## Zorg en behandeling

U verblijft in een verpleeghuis omdat u tijdelijk zorg en behandeling nodig heeft. Veilige, vertrouwde zorg, die zoveel mogelijk aansluit bij wat u belangrijk vindt: daar kunt u bij Zinzia op rekenen.

### Indicatie

Welke zorg en hoeveel zorg u precies krijgt, hangt af van uw zorglegitimatie. Op basis van uw zorglegitimatie stellen we in overleg met u een behandelplan op.

#### *Als uw zorgvraag verandert*

Wij gaan ervan uit dat u na uw tijdelijk verblijf weer terugkeert naar uw vertrouwde woonomgeving. Mocht dit onverhoopt (nog) niet lukken. Dan kan het nodig zijn dat we een nieuwe zorglegitimatie aan moeten vragen. Een medewerker van Zinzia kan dit voor u doen. Uiteraard zullen wij u hiervoor om toestemming vragen. Mogelijk betekent de veranderde zorgsituatie dat wij de zorg niet meer veilig kunnen bieden in uw huidige verblijf. In dat geval gaan wij met u in gesprek over een (interne) verhuizing.

### Behandelplan

Op basis van uw indicatie en uw specifieke (behandel)behoefte stellen we samen met u een behandelplan op. Dit gebeurt in de vorm van een individueel multidisciplinair behandelplan en een zorgovereenkomst. Hierin staan schriftelijke afspraken over de zorg, behandeling en ondersteuning die u krijgt. Ook staan er afspraken in over aanvullende diensten waarvoor u kiest.

Het behandelplan wordt opgesteld door het multidisciplinaire team en is in evenwicht met uw zorglegitimatie. Als u schriftelijk met het behandelplan instemt, geeft u Zinzia toestemming om het uit te voeren.

### Uw team

U wordt dagelijks, 24 uur per dag, zeven dagen per week, ondersteund door een breed samengesteld team. Uit welke professionals uw team bestaat, hangt af van uw situatie, mogelijkheden en wensen. Ook de behandelingen zijn afgestemd op uw persoonlijke situatie. Heeft u vragen of opmerkingen over de zorg? Dan kunt u terecht bij uw cliëntondersteuner. Uw cliëntondersteuner is ook het aanspreekpunt voor de andere zorgprofessionals met wie u te maken heeft.

#### *Specialist ouderengeneeskunde*

De specialist ouderengeneeskunde (SO) neemt tijdelijk de medische zorg over van uw huisarts. Deze arts is eindverantwoordelijk voor uw medische zorg en is gespecialiseerd in zorg en behandeling voor ouderen en chronisch zieken met complexe aandoeningen.

#### *Specialistisch verpleegkundige ouderenzorg*

De specialistisch verpleegkundige ouderenzorg (SVO) is ondersteunend aan de specialist ouderengeneeskunde. De SVO verleent specialistische zorg en bewaakt de kwaliteit van het zorgproces. Op de dag van verhuizing maakt u kennis met de SVO of met uw cliëntondersteuner. Zij werken intensief samen met de zorgmedewerkers van de afdeling, SO en de afdelingsmanager.

### *Therapeuten*

In ons kennis- en behandelcentrum werken verschillende therapeuten. Op al onze locaties zijn zij actief. De fysiotherapeut helpt u als u houdings- of bewegingsproblemen heeft. De ergotherapeut ondersteunt u als alledaagse handelingen moeilijker gaan. De diëtiste is expert op het gebied van voeding. En de logopediste helpt onder meer bij communicatieproblemen. Al onze therapeuten zijn gespecialiseerd in de ondersteuning aan ouderen.

### *Verzorgenden, verpleegkundigen en helpenden*

Verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden bieden de dagelijkse zorg. Zij kunnen u wassen en aankleden (zie ook 'Overige zorg en ondersteuning'). En ze zijn er voor bijvoorbeeld wondverzorging, injecties en medicatie. De medewerkers sluiten aan bij wat u zelf kunt, en betrekken ook uw mantelzorger bij de zorg.

### *Psycholoog*

Naast zorg op het lichamelijke vlak biedt Zinzia zo nodig ook psychische ondersteuning. Dat doet de psycholoog. De psycholoog is gespecialiseerd in de psychologie van het ouder worden.

### *Afdelingsmanager*

De afdelingsmanager is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding van de woning of afdeling. U kunt de afdelingsmanager bereiken via de medewerkers van uw woning/afdeling.

### *Multidisciplinair overleg (MDO)*

De specialist ouderengeneeskunde en de therapeuten die u behandelen hebben wekelijks een multidisciplinair overleg over uw zorg. U en/of uw naaste worden hiertoe regelmatig uitgenodigd.

## **Samen met familie, u kunt helpen**

Wij geven bij Zinzia onze zorg en ondersteuning zo veel mogelijk samen met familie en vrienden van bewoners vorm. Hulp van naasten en familie is erg welkom en voegt veel toe voor een aangenaam leven. We roepen familie en naasten dan ook op om talenten of wensen kenbaar te maken. Hierover gaan we graag het gesprek aan met u. Zo kunnen we ieders talenten, betrokkenheid en inzet benutten. Zij kunnen hierdoor veelal ook iets voor andere bewoners betekenen!

## **Overige zorg en ondersteuning**

### *Lichamelijke en uiterlijke verzorging*

Verblijf op basis van revalidatie heeft de focus op terugkeer naar huis. U wordt daarom gestimuleerd en getraind door de medewerkers om zo zelfstandig mogelijk te zijn, net als thuis. Daar waar (tijdelijke) zorgondersteuning nodig is, wordt dit in afstemming met de cliënt geboden.

### *Mondzorg*

Wanneer u tijdelijk bij Zinzia komt wonen, dan houdt u uw eigen tandarts aan. Dit betekent ook dat u geen beroep kunnen doen op de spoedprocedure van Omnios (Huistandarts Zinzia).

### *Geestelijke verzorging*

Al onze medewerkers hebben aandacht voor hoe het met u gaat. Zij houden bijvoorbeeld in de gaten of u vaak ongerust bent of zich eenzaam voelt. Mocht het belangrijk zijn voor uw herstel dat u eens in gesprek gaat met een geestelijk verzorger dan zal het team voor u een gesprek aanvragen.

### *Hulpmiddelen*

Er zijn verschillende hulpmiddelen beschikbaar die u kunt gebruiken. Ook de medewerkers gebruiken hulpmiddelen om goede zorg te kunnen bieden, zoals een tillift. Uw rolstoel, rollator of ander hulpmiddel kunt u uiteraard meenemen als u verhuist. Wilt u er wel voor zorgen dat uw hulpmiddel is voorzien van uw naam? Als u een hulpmiddel op maat nodig heeft, wordt dat vergoed (vanuit de Wlz of door uw zorgverzekeraar, afhankelijk van het hulpmiddel). Vragen over hulpmiddelen kunt u altijd stellen aan onze ergotherapeuten en fysiotherapeuten.

### *Medicatiebeleid*

Binnen Zinzia Zorggroep willen wij graag samen met u ook de zorg voor uw medicatie dragen. De specialist ouderengeneeskunde schrijft uw medicatie voor. Wanneer u daar toe in staat bent, hetgeen betekent dat kunt overzien wanneer en hoe u uw medicatie moet innemen en ook de bijwerkingen en gevaren kent, zorgt u zelf voor uw medicatie beheer en inname. Wanneer dat niet (meer) gaat, ondersteunen de medewerkers van Zinzia u hierin. Vragen over uw medicatie kunt u altijd stellen aan uw cliëntondersteuner of de specialist ouderengeneeskunde.

## Veiligheid en zorgvuldigheid

Om goede, afgestemde zorg en behandeling te bieden is het belangrijk dat de basis op orde is. Onderstaande thema's spelen daarin een rol om in brede zin de zorg en behandeling veilig en vertrouwd te bieden.

### Veilig verblijf

#### *Videobewaking*

We vinden het belangrijk dat u zich bij Zinzia veilig voelt. Daarom wordt de ingang van uw verpleeghuis 24 uur per dag bewaakt met camera's. Zo willen we diefstal voorkomen. De beelden van iedereen die naar binnen en naar buiten gaat, worden geruime tijd bewaard.

#### *Brandveiligheid*

Zinzia besteedt veel aandacht aan brandveiligheid en voldoet aan alle wettelijke eisen. We hebben een interne bedrijfshulpverleningsorganisatie die ervoor zorgt dat medewerkers geschoold blijven en dat informatie actueel blijft. De vluchtroutes zijn duidelijk aangegeven. We testen elektrische apparaten (ook van bewoners) voordat ze in gebruik worden genomen op brandveiligheid. Onze medewerkers kunnen u meer vertellen over wat te doen bij brand.

#### *Voedselveiligheid*

Zinzia voldoet aan de wettelijke verplichtingen op het gebied van voedselveiligheid en hygiëne. Dit betekent bijvoorbeeld dat wij aandacht besteden aan de kwaliteit van de producten die we inkopen, de bewaartemperatuur en houdbaarheidsdatum, de persoonlijke hygiëne van medewerkers en de schoonmaak.

### Zorgvuldigheid

#### *Verblijf buiten het verpleeghuis*

Verblijft u even buiten het verpleeghuis, bijvoorbeeld vanwege een uitje of een bezoek? Dan is het goed om te weten wat de eventuele risico's zijn en welke maatregelen u kunt nemen. Onze medewerkers stellen u hier vooraf zorgvuldig van op de hoogte, overleggen met u en geven u advies.

#### *Wet Bopz en vrijheidsbeperking*

Bij Zinzia heeft u de ruimte om uw leven zelfstandig vorm te geven, tenzij er andere afwegingen te maken zijn. In sommige gevallen kunnen vrijheidsbeperkende maatregelen, zoals een bedhek, nodig zijn. Bijvoorbeeld als iemand een gevaar vormt voor andere bewoners. Over vrijheidsbeperkende maatregelen overleggen we altijd met uw cliëntvertegenwoordiger (zie 'Uw stem'). Wij passen deze maatregelen nooit zomaar toe. Uw rechten op dit vlak zijn vastgelegd in de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz). Uw specialist ouderengeneeskunde kan u meer vertellen over vrijheidsbeperkende maatregelen en de Wet Bopz.

#### *Privacy*

Bij Zinzia houden we zo veel mogelijk rekening met uw privacy en zelfstandigheid. Onze medewerkers treden niet verder in uw privésfeer dan nodig is voor de zorgverlening. Het kan zijn dat hierin dilemma's ontstaan, bijvoorbeeld als uw gezondheid in het geding is. Wij gaan daar zorgvuldig mee om. Ook met uw persoonsgegevens gaan we zorgvuldig om, zoals dat geregeld is in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Medewerkers zijn wettelijk verplicht om zaken geheim te houden waarvan zij weten of vermoeden dat ze vertrouwelijk zijn.

## Uw stem

Om aan te sluiten op uw behoefte en wat er voor u toe doet is uw stem en die van mantelzorgers van groot belang. Zo kunnen we in samenspraak goede en liefdevolle zorg bieden.

### Eerste contactpersoon

Voor uw verhuizing vragen wij u om, in overleg met uw familie, een eerste contactpersoon aan te wijzen. Vaak is dit een familielid, bijvoorbeeld uw partner of kind. De eerste contactpersoon kent u van dichtbij en is vertrouwd met uw achtergrond, levensopvatting en voorkeuren. Bij Zinzia is uw eerste contactpersoon tevens uw (wettelijk) vertegenwoordiger. Bij belangrijke gebeurtenissen nemen wij contact op met deze persoon, en als dat nodig is stemmen we de beslissingen met elkaar af. Door vooraf een formulier te ondertekenen stemt uw eerste contactpersoon in met zijn of haar rol als vertegenwoordiger.

#### *Wie kan u vertegenwoordigen?*

Volgens de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO) kunnen de volgende personen u vertegenwoordigen:

1. een door de rechter benoemde mentor of curator;
2. iemand die u zelf schriftelijk heeft gemachtigd;
3. uw echtgenoot/echtgenote of andere levensgezel;
4. uw kind, broer of zus.

Deze opsomming is in volgorde. Dat betekent dat we eerst kijken of er een curator of mentor is. Is die er niet? Dan kijken we of er een schriftelijk gemachtigde is, enzovoorts. Heeft u geen geschikte vertegenwoordiger of bent u niet in staat om een vertegenwoordiger aan te wijzen? In dat geval kan de rechter gevraagd worden een mentor of curator aan te wijzen om u te vertegenwoordigen

#### *Rol eerste contactpersoon/wettelijk vertegenwoordiger*

U geeft zo veel mogelijk zelf aan wat uw wensen en behoeften zijn. Als u zelf niet meer goed in staat bent om uw wensen kenbaar te maken, dan vertegenwoordigt uw eerste contactpersoon u. Medewerkers vragen uw contactpersoon dan om mee te denken over de zorg, en in de gaten te houden of de zorg overeenkomt met uw wensen. Ook bespreken zij het zorgleefplan of behandelplan en veranderingen in het (medisch) behandelbeleid met uw contactpersoon.

We proberen altijd om in goed overleg met uw contactpersoon afspraken te maken die in uw belang zijn. Bij een verschil van inzicht is de medewerker van Zinzia Zorggroep eindverantwoordelijk. De medewerker is dan niet verplicht om de keuze van de contactpersoon te volgen.

#### *Rechten eerste contactpersoon*

Uw contactpersoon heeft het recht op alle informatie die voor een goede vertegenwoordiging nodig is. Deze informatie kan hij of zij krijgen via de verzorgenden op de afdeling. Als u daar zelf niet meer goed toe in staat bent, mag uw contactpersoon waar nodig afspraken namens u ondertekenen.

#### *Rol mentor:*

De mentor neemt beslissingen over de verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding van iemand. Dit zijn dus allemaal beslissingen op het persoonlijke vlak. Daarbij kan het ook over feitelijke dingen gaan, zoals het inzien van een dossier. Degene die een mentor heeft, blijft handelingsbekwaam en kan in principe zelf de eigen financiële zaken behartigen. De mentor neemt beslissingen op het persoonlijke vlak en heeft bij het vervullen van die taak de plicht om de persoon zoveel mogelijk zelf te laten beslissen en om een zelfstandig optreden van zo iemand te bevorderen.

#### *Rol bewindvoerder:*

De bewindvoerder behartigt iemands financiële belangen. De bewindvoerder maakt kort na zijn benoeming een lijst met een beschrijving van alle goederen die onder het bewind vallen. Hij ontvangt hierover van de griffie bericht. Een kopie van deze boedelbeschrijving stuurt de bewindvoerder naar de rechtbank, sector kanton.

#### *Rol curator:*

De onder curatele gestelde is handelingsonbekwaam. De curator is de wettelijk vertegenwoordiger van de onder curatele gestelde, treedt voor hem op en behartigt de financiële en andere belangen van de onder curatele gestelde. Voor praktisch elke handeling en beslissing moet de curator toestemming geven. Is iemand onder curatele gesteld, dan verliest die persoon immers zijn handelingsbekwaamheid.

Voor meer informatie kunt u terecht op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)

## **Cliëntenraad**

Iedere locatie beschikt op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) over een eigen cliëntenraad. Daarnaast is er een centrale cliëntenraad voor heel Zinzia. De cliëntenraad behartigt de gezamenlijke belangen van bewoners, bijvoorbeeld door regelmatig contact te hebben met het management. Op deze manier heeft u inspraak in het beleid van Zinzia. Wilt u kennismaken met de cliëntenraadsleden, of heeft u behoefte om ervaringen te delen? Neem dan contact op met uw vertegenwoordiger in de cliëntenraad. U vindt de contactgegevens op een centrale plek in uw woning/afdeling en op [www.zinzia.nl](http://www.zinzia.nl). Ook kunt u uw cliëntondersteuner hiernaar vragen.

## **Klachten**

Is er naar uw mening iets niet goed gegaan? Wij gaan daar graag met u over in gesprek. Uw klacht is voor ons een gratis advies. U kunt uw klacht of opmerking bespreken bijvoorbeeld met de betreffende medewerker, uw cliëntondersteuner of het afdelingshoofd. Meer informatie over de afhandeling van klachten binnen Zinzia vindt u in onze klachtenregeling. Daarnaast kunt u ook een beroep doen op een onafhankelijke en externe klachtencommissie. Ook daarvoor is een klachtenregeling beschikbaar.

Onze adviseurs van het klantbureau sturen u de klachtenregelingen graag toe. Neem contact met hen op via 0317 364 240 of [klantbureau@zinzia.nl](mailto:klantbureau@zinzia.nl). U kunt de klachtenregelingen ook downloaden op onze website.

## **Schenken en giften**

Bent u blij met de zorg? Het is fijn als bewoners of hun familieleden hun dankbaarheid tonen. Een woord van waardering doet iedereen goed, maar persoonlijke giften of cadeaus mogen medewerkers en vrijwilligers van Zinzia niet accepteren. Een schenking of gift aan Zinzia is wel mogelijk. Een prachtig gebaar waar onze bewoners veel aan hebben! Er zijn twee opties:

- *Een schenking zonder voorkeursbestemming*

U kunt deze schenking overmaken op rekeningnummer NL63INGB0000826296 van C&E Bankiers o.v.v. 'schenking'.

- *Een schenking met voorkeursbestemming*

Dit kan een geldbedrag of een materiële gift zijn. In overleg met u bekijken we of de bestemming haalbaar is, of dat er eventuele alternatieven zijn. Zodra we het hierover eens zijn, maken we afspraken over het vervolg.

Heeft u vragen of opmerkingen over schenkingen aan Zinzia? Dan kunt u terecht bij uw afdelingsmanager.

### Oog voor kwaliteit

De zorg die u ontvangt is professioneel, deskundig en veilig. Wij beschouwen dat als de basis die op orde moet zijn. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) ziet erop toe dat wij deze normen goed uitvoeren. Ook vragen wij bewoners en familieleden vaak hoe zij onze zorg en dienstverlening ervaren. Regelmatig meten wij onze kwaliteit en maken we de uitkomsten openbaar. In onze kwaliteitselfportret brengen wij de kwaliteit van Zinzia in beeld, u kunt hiervoor kijken op [kwaliteitselfportret.zinzia.nl](http://kwaliteitselfportret.zinzia.nl).

Bent u benieuwd hoe anderen onze zorg beoordelen? Kijk dan op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). U kunt hier ook zelf uw ervaringen delen.



## Financiële zaken

Als u in het verpleeghuis verblijft brengt dat een verandering in de financiële sfeer met zich mee. Over een aantal belangrijke punten leest u meer in dit hoofdstuk.

### Kosten voor zorg en verblijf

Wanneer u tijdelijk verblijft in een verpleeghuis kunnen daar kosten aan verbonden zijn. Uw zorglegitimatie bepaalt hoe de financiering is geregeld. Heeft u vragen over de financiering? Dan kunt u terecht bij de medewerkers van het klantbureau, 0317-364240. Zij kunnen u uitleggen wat in uw situatie van toepassing is.

#### *Kosten die zijn inbegrepen*

Voor uw zorg en voor veel producten en diensten hoeft u niets te betalen. Dat geldt bijvoorbeeld voor:

- gas, water en licht;
- het wassen van onder meer beddengoed en handdoeken;
- eten en drinken;
- algemene producten voor uw zorg en persoonlijke hygiëne, zoals handschoenen, toiletpapier, natte doekjes en incontinentiemateriaal.

#### *Kosten die niet zijn inbegrepen*

Voor een aantal diensten en producten betaalt u zelf de kosten. Dan gaat het bijvoorbeeld om:

- aanvullende diensten zoals de kapsalon en de wasservice (zie ook 'Wonen en leven');
- extra eten en drinken, zoals versnaperingen en alcoholische dranken;
- producten voor persoonlijke verzorging, zoals zeep, scheerspullen en tandpasta.

Zie voor de kosten de bijlage *Overzicht van aanvullende producten en diensten*.

### Zinzia Servicepas

U ontvangt van ons een Zinzia Servicepas met uw naam erop. Met deze pas kunt u op een eenvoudige manier aanvullende diensten betalen. Als u met uw pas betaalt ziet u direct het bedrag en drukt op akkoord. Aan het eind van elke maand ontvangt u een overzichtelijke factuur. Voor meer informatie zie de folder 'Zinzia servicepas'.

## Verzekeringen

Het is belangrijk om uw eigen verzekeringen aan te houden. Heeft u vragen over verzekeringen? Dan kunt u contact opnemen met de afdeling Finance & control van uw locatie. U kunt deze dienst binnen kantoortijden bereiken via ons algemene nummer 0317 364 200.

### Kosten voor vervoer

#### *Vervoer naar ziekenhuis of tandarts*

- Vervoer per ambulance (liggend ziekenvervoer) wordt vergoed op basis van de zorgverzekering. Hiervoor hoeft u geen eigen bijdrage te betalen.

- Vervoer naar ziekenhuis of tandarts met auto, taxi of openbaar vervoer (zittend ziekenvervoer) wordt meestal vergoed op basis van de zorgverzekering. Daarvoor heeft u wel een machtiging van uw ziektekostenverzekering nodig, en u betaalt een eigen bijdrage.
- Kunt u voor medische zorg niet zonder begeleiding een arts of therapeut bezoeken? Dan vragen wij voor deze begeleiding de hulp van familie of andere contactpersonen.

## Afkortingenlijst

BHV	Bedrijfshulpverlening
Wet Bopz	Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen
Cao	Collectieve arbeidsovereenkomst
CAK	Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
IGZ	Inspectie voor de Gezondheidszorg
WA	Wettelijke aansprakelijkheid
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmcz	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
ZZP	Zorgzwaartepakket