



# Welkom bij Zinzia

voor een leven met kleur

Belangrijke informatie wonen met zorg

## Inhoud

Goede, liefdevolle zorg.....	2
Hoe leest u deze brochure? .....	3
Contactgegevens .....	4
Wonen en leven .....	5
Uw woonomgeving.....	5
Rond de verhuizing .....	5
Huisafspraken.....	6
Telefoon, radio/televisie en internet.....	7
Eten en drinken.....	7
Voorzieningen .....	7
Aanvullende diensten.....	8
Activiteiten en vakanties.....	9
Zorg en behandeling .....	10
Indicatie .....	10
Zorgleefplan en persoonlijk cliëntdossier.....	10
Uw team.....	11
Overige zorg en ondersteuning .....	12
Zorg in de laatste levensfase .....	13
Veiligheid en zorgvuldigheid.....	14
Veilig wonen.....	14
Zorgvuldigheid .....	14
Wet zorg en dwang.....	14
Uw stem.....	15
Eerste contactpersoon .....	15
Wilsverklaring.....	16
Cliëntenraad.....	17
Klachten.....	17
Schenken en giften.....	17
Financiële zaken .....	18
Kosten voor zorg en verblijf.....	18
Verzekeringen.....	18
Kosten voor vervoer .....	19
Kosten na overlijden.....	20
Afkortingenlijst.....	21

## Goede, liefdevolle zorg

Waar u ook woont, het is belangrijk dat u zich thuis voelt. De stap naar een verpleeghuis is voor de meeste mensen een moeilijke overgang, dat realiseren medewerkers van Zinzia zich heel goed. Het leven met (zware) beperkingen is in het verpleeghuis toch anders dan thuis. Daarom onderzoeken zij 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 nieuw thuis. Van harte welkom!

### Alle informatie gebundeld

Uiteraard heeft uw 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 wonen, 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 verhuizing 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 bureau Zorgbemiddeling, telefoon 088 311 42 00 of e-mail [zorgbemiddeling@zinzia.nl](mailto:zorgbemiddeling@zinzia.nl).

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

Met vriendelijke groet,

Hans Somer,  
Raad van Bestuur

mede namens alle medewerkers en vrijwilligers van Zinzia Zorggroep.

## Hoe leest u deze brochure?

Deze brochure bevat veel informatie over wonen bij Zinzia. De informatie is onderverdeeld in vijf hoofdonderwerpen: Wonen en leven, 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 onze adviseurs van bureau Zorgbemiddeling, telefoon 088 311 42 00 of e-mail [zorgbemiddeling@zinzia.nl](mailto:zorgbemiddeling@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 'Wonen en leven'.



## Contactgegevens

### Oranje Nassau's Oord

Kortenburg 4  
6704 AV Wageningen

**T:** 088 311 42 00

**E:** ono@zinzia.nl



### De Rijnhof

Dorpsstraat 50  
6871 AM Renkum

**T:** 088 311 42 00

**E:** rijnhof@zinzia.nl



### De Linge Hof

Gouden Appel 122  
6681 WP Bommel

**T:** 088 311 42 00

**E:** lingehof@zinzia.nl



### Rumah Kita

Plein 15 augustus 1  
6708 AL Wageningen

**T:** 088 311 42 00

**E:** rumahkita@zinzia.nl



Zinzia heeft vier verpleeghuizen in Wageningen, Renkum en Bommel:

**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: .....

## Wonen en leven

Wonen 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 woonomgeving, over praktische zaken rond de verhuizing, over de huisafspraken en over allerlei voorzieningen, diensten en activiteiten binnen Zinzia.

### Uw woonomgeving

#### *Uw appartement of kamer*

Zodra er plaats voor u is in het verpleeghuis van uw keuze krijgt u een kamer of een appartement toegewezen. Uiteraard kunt u van tevoren uw voorkeuren aangeven. Bij de toewijzing houden wij rekening met uw persoonlijke situatie en wensen, maar ook met de mogelijkheden die er zijn.

De meeste appartementen en kamers binnen Zinzia zijn eenpersoonskamers. Voor mensen met dementie zijn er op sommige locaties ook tweepersoonskamers. Heeft u een eenpersoonskamer in een woning waar ook tweepersoonskamers zijn? Dan kan het in uitzonderingsgevallen voorkomen dat u uw kamer moet verruilen voor een tweepersoonskamer. Uiteraard gebeurt dat in goed overleg.

Er zijn enige mogelijkheden voor opname van echtparen c.q. partners. Afhankelijk van de zorgvraag, uw wensen en de eventuele indicatie gaan we samen met u op zoek naar de best passende mogelijkheid.

#### *Logeermogelijkheden*

Uw naasten en/of andere betrokkenen bieden wij eventueel ook logeermogelijkheden (inclusief maaltijdvoorziening) aan. Indien mensen zonder indicatie bij ons logeren kunnen wij desgewenst tegen betaling zorg bieden.

#### *Gedeelde woonkamer*

Op sommige locaties heeft u een eigen slaapkamer en deelt u 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 en een kapel (zie 'Voorzieningen' voor meer informatie). U kunt van al deze ruimtes gebruikmaken. Welke ruimtes er precies zijn verschilt per locatie.

### Rond de verhuizing

#### *Adreswijzigingen*

Als u verhuist naar een verpleeghuis schrijven wij u in bij de gemeente. Alle andere adreswijzigingen verzorgt u zelf.

#### *Opzeggingen*

Het is belangrijk dat u voor de verhuizing uw inschrijving bij uw huisarts, apotheek en tandarts opzegt. Deze zorg nemen wij over. U kunt ook iemand anders vragen de opzeggingen voor u te regelen, bijvoorbeeld een familielid of naaste.

### *Meubels*

Naar uw nieuwe kamer of appartement kunt u uw eigen meubels meenemen. Vanwege de veiligheid en het onderhoud zijn er wel enkele voorwaarden waaraan uw meubels moeten voldoen. Dit kunt u bespreken met uw cliëntondersteuner bij Zinzia.

### *Ophangrails*

Wilt u iets ophangen in uw kamer of appartement, bijvoorbeeld een foto of een schilderij? Dan kunt u daarvoor de ophangrails gebruiken. Er zijn speciale nylonkoorden waarmee u dingen kunt ophangen. Schroeven of spijkers in de muren zijn niet toegestaan.

### *Kleding*

Wij adviseren u om ruim kleding mee te nemen. Als uw kleding in de wasserij wordt gewassen, duurt het wat langer voordat de kleding schoon terug is. Op twee vaste dagen in de week wordt de was opgehaald, dit verschilt per afdeling en locatie. Om altijd genoeg kleding voorradig te hebben, wanneer u gebruik maakt van de wasservice, is dit de suggestie: 20 setjes ondergoed, 14 setjes bovenkleding (pantalons en overhemden, rokken of lange broeken en blouses en/of jurken), 14 nachthemden en/of pyjama's, 14 paar sokken (panty's), twee paar schoenen, vesten en truien, zomer- en winterjas, bh's en broekriemen. U kunt het aantal van ieder kledingstuk ook overleggen met uw cliëntondersteuner. Mocht u bijvoorbeeld zelf uw was doen. Om te voorkomen dat uw kleding kwijtraakt, is het daarnaast raadzaam om uw kleding te laten merken. Wanneer u gebruik maakt van de wasservice, regelen wij dit voor u.

### *Persoonlijke eigendommen*

Wilt u voor uw verhuizing in sieraden, brillen, prothesen en andere eigendommen uw naam laten graveren? Als dat niet mogelijk is, is het handig om foto's te maken van uw eigendommen. Wij raden het af om veel geld, sieraden of andere waardevolle spullen mee te nemen. Voor kostbare zaken, zoals sieraden of antiek, is het verstandig een verzekering tegen diefstal, brand of verlies af te sluiten.

### *Huisdieren*

U kunt uw huisdier meenemen naar uw nieuwe kamer of appartement. Een voorwaarde is wel dat u zelf voor uw huisdier kunt zorgen. Als u een huisdier meeneemt, worden hier afspraken over gemaakt en dit wordt vastgelegd in een overeenkomst die u afsluit met Zinzia.

### *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*

U kunt op elk gewenst moment van de dag bezoek ontvangen. Ook huisdieren die met uw bezoek meekomen zijn welkom. Honden moeten wel aangeliind zijn en de overige bewoners geen overlast bezorgen.

### *Post*

Uw post wordt bezorgd bij uw woning of appartement. Wilt u zelf post versturen? Dan kunt u die gefrankeerd afgeven bij de receptie. Alleen in De Rijnhof verstuurt u uw post zelf bij het postkantoor aan de overkant van de straat.

### *Codeslot*

Bewoners met dementie leven in een beschermde woonomgeving. Daarom zijn enkele deuren voorzien van een codeslot. Bij de deur hangt de aanwijzing voor de code.

### *Zinzia rookvrij*

Het is niet toegestaan te roken in de gebouwen en op de terreinen van Zinzia Zorggroep.

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

### *Telefonie*

De mogelijkheid tot vaste telefonie wordt op iedere afdeling aangeboden. Hiervoor heeft u een abonnement nodig dat u via Zinzia kunt afsluiten.

### *Radio en televisie*

In de gemeenschappelijke huiskamer staan een tv en een radio. Daarnaast is er op elke cliëntenkamer de mogelijkheid uw eigen tv aan te sluiten. Hiervoor heeft u een abonnement nodig dat u via Zinzia kunt afsluiten.

### *Wifi*

Op elke locatie is een wifi-gastennetwerk beschikbaar, met de naam Zinzia-Gast. Deze is gratis te gebruiken voor iedere cliënt en bezoeker. U heeft hiervoor geen wachtwoord nodig.

Daarnaast kunnen cliënten gebruik maken van de Zinzia – Bewoners Wifi. Hiervoor heeft u een abonnement nodig dat u via Zinzia kunt afsluiten.

### *Abonnement afsluiten*

Zinzia biedt internet, vaste telefonie en televisie diensten centraal aan. In het document 'Aanvullende producten en diensten wonen met zorg' staat vermeld welke abonnementen Zinzia aanbiedt op het gebied van internet, vaste telefonie en televisie, inclusief de kosten. In het document 'Aanvullende producten en diensten wonen met zorg' leest u ook hoe u de abonnementen afsluit.

## **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. We verkopen ook Indische maaltijden om mee te nemen.

### *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 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.

### *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 leven 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').

### *Pedicure*

Medewerkers van Zinzia ondersteunen u waar nodig bij de noodzakelijke verzorging van uw nagels. Wanneer uw nagels specialistische zorg vragen wordt de zorg overgenomen door een pedicure. U hoeft hiervoor zelf geen vergoeding te betalen. Wilt u gebruiken maken van de pedicure voor het lakken van uw nagels of voor bijvoorbeeld een voetmassage. Dan zijn de kosten voor eigen rekening.

### *Massagesalon*

Op locatie Rumah Kita vindt u een massagesalon. U kunt zich hier laten masseren door een masseuse. Wilt u de massage liever op uw eigen kamer? Dat kan, de masseuse komt graag bij u langs.

### *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 en vakanties

De kern van een kleurrijk leven zit vaak in kleine dingen: ontmoetingen, samen iets leuks doen, zoals een fietstocht maken op onze duofiets. Bij Zinzia is daar veel aandacht voor. U deelt uw dag zo veel mogelijk zelf in, zoals u dat prettig vindt. Daarbij kunt u deelnemen aan een keur aan ontspannende activiteiten. Ook organiseren we zo nu en dan een uitstapje of een vakantie.

### *Dagprogramma*

Medewerkers bespreken regelmatig met u wat u graag wilt doen. Dat is uiteraard afhankelijk van uw wensen, interesses en mogelijkheden, en het dagprogramma verschilt dus per persoon. Veel mensen vinden het prettig om contact te hebben met familie en bekenden: zij zijn dan ook altijd welkom om de dag met u door te brengen. Heeft u speciale hobby's? Dan zoeken we een vrijwilliger die u daarbij kan begeleiden. Uw therapie en oefeningen maken natuurlijk ook deel uit van uw dagprogramma.

### *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. Ook op creatief vlak is er van alles te doen: van schilderen tot bloemschikken en van breien tot bakken. Daarnaast vinden regelmatig themabijeenkomsten plaats. Het aanbod verschilt per locatie en wordt afgestemd op de wensen van de bewoners.

### *Uitstapjes*

Zo nu en dan organiseren we een uitstapje. U kunt hierbij denken aan een bezoekje aan de dierentuin, de kerstshow van de Intratuin, lekker lunchen op een mooie locatie of mee juichen tijdens een voetbalwedstrijd. Uiteraard kiest u zelf of u meegaat. Hiervoor betaalt u soms een vergoeding.

### *Vakanties*

Af en toe organiseren we ook een vakantie. Als u dat kunt en leuk vindt, kunt u meegaan. De kosten voor reis, verblijf, eten en drinken, entree en extra begeleiding zijn voor uw eigen rekening. De gebruikelijke kosten voor eten en drinken worden in mindering gebracht op de eigen bijdrage voor het aantal dagen dat u op vakantie bent. Uiteraard kunt u ook zelf met familie of vrienden op vakantie gaan. Het zorgkantoor stelt dat u maximaal 14 dagen aaneengesloten op vakantie kunt gaan zonder dat dit gevolgen heeft voor uw plek in het verpleeghuis.

### *Huisblad*

Op enkele locaties wordt een huisblad verspreid. Met nieuwtjes over de locaties en bewoners. Hierin worden nieuwe bewoners genoemd en wie er verhuisd of overleden is.

## 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 woont in een verpleeghuis omdat u zorg nodig heeft. Veilige, vertrouwde zorg, die zoveel mogelijk aansluit bij wat u belangrijk vindt: daar kunt u bij Zinzia op rekenen. Door de tijd te nemen om u echt te leren kennen, kunnen we de zorg afstemmen op uw persoonlijke wensen. Daarbij geeft u uw leven zo veel mogelijk vorm zoals u dat gewend bent. Want zorg en een kleurrijk leven gaan zeker samen.

### Indicatie

Welke zorg en hoeveel zorg u precies krijgt, hangt af van uw indicatie in de vorm van een zorgzwaartepakket (ZZP). De indicatie wordt vastgesteld door het onafhankelijke Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Op basis van uw indicatie stellen we in overleg met u een zorgleefplan op.

#### *Als uw zorgvraag verandert*

Verandert uw zorgvraag? Dan kan het nodig zijn een nieuwe indicatie aan te vragen. Een medewerker van Zinzia kan dit voor u doen. Uiteraard zullen wij u hiervoor om toestemming vragen. Mogelijk betekent de veranderde zorgvraag dat wij de zorg niet meer veilig kunnen bieden in uw huidige woning. In dat geval gaan wij met u in gesprek over een (interne) verhuizing.

### Zorgleefplan en persoonlijk cliëntdossier

#### *Zorgleefplan*

Op basis van uw indicatie en uw specifieke (zorg)behoefte stellen we samen met u een zorgleefplan op. Dit gebeurt binnen zes weken na uw verhuizing. In het zorgleefplan staan schriftelijke afspraken over de zorg en ondersteuning die u krijgt. Ook staan er afspraken in over onder meer uw dagbesteding en aanvullende diensten waarvoor u kiest. Als u schriftelijk met het zorgleefplan instemt, geeft u Zinzia toestemming om het uit te voeren. U kunt bij de zorgleefplanbespreking een onafhankelijk cliëntondersteuner van het zorgkantoor meenemen. Het zorgkantoor kan dit voor u regelen.

#### *Persoonlijk cliëntdossier*

Het zorgleefplan is onderdeel van uw persoonlijk cliëntdossier. Alle informatie over de daadwerkelijke uitvoering van het zorgleefplan komt ook in uw persoonlijk cliëntdossier te staan. We beschrijven bijvoorbeeld hoe het met u gaat en wat er de komende tijd voor u op het programma staat.

#### *Evaluatie*

Met uw cliëntondersteuner, en eventueel met de specialist ouderengeneeskunde, bespreekt u ten minste tweemaal per jaar het zorgleefplan. Waar nodig stellen we het plan in overleg met u bij. In de evaluatiegesprekken gaat het bijvoorbeeld over de vraag hoe de zorg u bevalt en of medewerkers de afspraken met u in het algemeen goed nakomen. Wij staan open voor uw wensen en suggesties.

#### *Uw persoonlijk zorgdossier inzien*

U kunt uw persoonlijk zorgdossier, met daarin dus het zorgleefplan, altijd inzien. Ook uw eventuele vertegenwoordiger (zie 'Uw stem') heeft recht op inzage. Hierbij houden we uiteraard rekening met de privacywetgeving. Bij de inzage is vaak een zorgverlener aanwezig die uw persoonlijk cliëntdossier toelicht. U kunt uw dossier ook online inzien als u gebruikmaakt van het beveiligde platform Carenzorgt.nl. Zinzia is wettelijk verplicht uw persoonlijk cliëntdossier ten minste vijftien jaar te bewaren.

## 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) vervult de rol die uw huisarts voorheen had. Deze arts is eindverantwoordelijk voor uw medische zorg. Binnen een week na uw verhuizing maakt u kennis met de specialist ouderengeneeskunde, deze is gespecialiseerd in zorg en behandeling voor ouderen en chronisch zieken met complexe aandoeningen. Vanzelfsprekend maakt u eerder kennis met uw SO wanneer daar medische noodzaak toe is.

### *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.

### *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.

### *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.

### *Psycholoog*

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

### *Medewerker Welzijn*

Samen met de medewerker Welzijn van de woning kunt u bespreken aan welke activiteiten u kunt deelnemen. Voor elke bewoner wordt een dagbestedingsprogramma gemaakt.

### *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*

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

## Overige zorg en ondersteuning

### *Lichamelijke en uiterlijke verzorging*

De medewerkers helpen u om er schoon en verzorgd uit te zien. Zij ondersteunen u waar nodig bij bijvoorbeeld het opstaan en naar bed gaan, douchen of wassen, scheren of opmaken en uw gebits- en nagelverzorging. Daarbij houden we zo veel mogelijk rekening met uw persoonlijke wensen.

### *Mondzorg*

Wanneer u bij Zinzia komt wonen, dan regelen wij de mondzorg voor u. Daarvoor werken we samen met Omnios mondzorg, een gespecialiseerde organisatie voor ouderen. Uiteraard kunt er ook voor kiezen om uw eigen tandarts te behouden. Dat betekent wel dat u bij spoedklachten geen gebruik kunt maken van de spoedhulp van Omnios.

### *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. Het verlies van zelfstandigheid, lichamelijke of mentale vermogens kan levens- en zingevingsvragen oproepen. De geestelijk verzorger neemt daarom de tijd om naar u te luisteren. Dat kan tijdens een één-op-één of in een gespreksgroep. Dit laatste vergroot de saamhorigheid en de gesprekken kunnen een gevoel van herkenning oproepen. Ook kunt u deelnemen aan vieringen en gezamenlijke ziekenzalving. De geestelijk verzorger wordt daarnaast soms gevraagd om begeleiding te bieden bij een overlijden. Het maakt niet uit wat uw geloof is. Als u dat wilt, legt de geestelijk verzorger contact met uw eigen kerkgenootschap.

### *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, is het mogelijk dat u zelf voor uw medicatie beheer en inname zorgt. 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.

### *Griepvaccinatie*

Jaarlijks in oktober of november wordt u uitgenodigd om zich te laten vaccineren tegen griep. U ontvangt hierover vooraf een brief. Als u bezwaar heeft tegen de griepvaccinatie, kunt u dit doorgeven aan uw cliëntondersteuner.



## Zorg in de laatste levensfase

De laatste levensfase is een intensieve, moeilijke en bijzondere periode, ook voor familieleden en vrienden. Waardig kunnen sterven is belangrijk. Daarbij besteden we veel aandacht aan de naasten.

### *Behandeling en palliatieve zorg*

We kijken goed naar het nut en de effecten van de behandeling. Als een behandeling medisch zinloos blijkt, dan kan de specialist ouderengeneeskunde in goed overleg met u en/of uw naasten besluiten de behandeling te staken of achterwege te laten. We bieden dan palliatieve zorg: zorg die erop gericht is om het sterven te verlichten door hinderlijke symptomen, zoals pijn en benauwdheid, te bestrijden. Een euthanasieverzoek (meermaals en bij volledig bewustzijn gedaan) kan onder voorwaarden door een specialist ouderengeneeskunde worden ingewilligd.

### *Waakkoffer*

Het waken bij een naaste die stervende is kan soms enkele dagen duren. Op alle locaties van Zinzia is een waakkoffer beschikbaar ter ondersteuning van familieleden en andere naasten. In de koffer zitten bijvoorbeeld een deken, tijdschriften, boekjes, cd's en een cd-speler. Voor de waakkoffer kunt u terecht bij de medewerkers op de afdeling.

### *Na het overlijden*

Na het overlijden zorgen wij ervoor dat een arts komt schouwen. In overleg met de familie kunnen wij het lichaam ook verzorgen tot het moment van de begrafenis of crematie. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de nabestaanden of de uitvaartverzekering (zie 'Financiële zaken'). Voor meer informatie zie de folder 'Na het overlijden van uw dierbare'.

### *Kamer of appartement ontruimen*

Bij overlijden van de bewoner is de familie en bij vertrek is de bewoner zelf, verantwoordelijk voor het weghalen van persoonlijke bezittingen. Daar valt ook het meegebrachte meubilair onder. Wij verzoeken u de persoonlijke bezittingen uiterlijk op de zevende dag na de dag van overlijden of vertrek weg te halen. Dit betekent bijvoorbeeld dat wanneer uw vader, moeder of familielid op maandag komt te overlijden of vertrekt, het appartement uiterlijk de maandag daarna leeg moet zijn. Bij die zeven dagen zijn zon- en feestdagen inbegrepen. Als u de opleveringstermijn overschrijdt, moeten wij hiervoor helaas kosten in rekening brengen. Hierbij volgen wij de ZZP- richtlijnen. Omdat wij een zorgplicht hebben ten opzichte van een nieuwe bewoner, streven we ernaar om dit zo goed en zo snel mogelijk te laten verlopen.

### *Herdenkingsbijeenkomst*

Samen met naasten, bewoners en medewerkers herdenken wij enkele malen per jaar tijdens een herdenkingsbijeenkomst de bewoners en bezoekers van de dagbehandeling die zijn overleden. Een herdenkingsbijeenkomst heeft een niet-religieus karakter en wordt georganiseerd door medewerkers van de locatie, in samenwerking met de cliëntenraad. Naasten ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor de herdenkingsbijeenkomst.

## Veiligheid en zorgvuldigheid

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

### Veilig wonen

#### *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.

#### *Toezicht*

Voor uw veiligheid maken we gebruik van een camera bij bellen en alarm.

### Zorgvuldigheid

#### *Verblijf buiten het verpleeghuis*

Verblijft u even buiten het verpleeghuis, bijvoorbeeld vanwege een uitje, een bezoek of een vakantie? 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.

#### *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 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Medewerkers zijn wettelijk verplicht om zaken geheim te houden waarvan zij weten of vermoeden dat ze vertrouwelijk zijn.

### Wet zorg en dwang

Per 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) in werking getreden. De Wzd regelt bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname de rechten van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). De wet regelt dat cliënten zoveel mogelijk zorg krijgen op vrijwillige basis. Alleen als het echt niet anders kan, wordt onvrijwillige zorg toegepast om ernstig nadeel voor de cliënt of zijn omgeving te voorkomen. Over onvrijwillige zorg overleggen we altijd met uw cliëntvertegenwoordiger (zie "Uw stem").

### *Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang*

Wilt u advies, heeft u een vraag of een klacht over de Wet zorg en dwang? Neemt u dan contact op met de behandelend specialist ouderengeneeskunde van uw verwant. Ook de brochure “Wet zorg en dwang voor familie” geeft meer informatie. [Klik hier](#) om de brochure te openen.

De cliëntenvertrouwenspersoon van [Adviespunt Zorgbelang](#) kan u ook ondersteunen. De cliëntenvertrouwenspersoon is niet in dienst van Zinzia en is dus onafhankelijk. Denkt u bij ondersteuning aan:

- de cliëntenvertrouwenspersoon geeft informatie als u vragen heeft over uw rechten en plichten bij onvrijwillige zorg en over uw opname en verblijf in een zorginstelling.
- de cliëntenvertrouwenspersoon helpt bij het bespreekbaar maken van onvrede of een klacht bij zorgverleners. We helpen om tot een oplossing te komen.
- ondersteunt u iemand die met onvrijwillige zorg te maken heeft dan kan de cliëntenvertrouwenspersoon ook u adviseren en ondersteunen.

De cliëntenvertrouwenspersonen van het [Adviespunt Zorgbelang](#) is bereikbaar via telefoon (088) 929 40 99 (ma t/m vr van 9.00 - 17.00 uur).

## **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 op het vlak van wonen, zorg en activiteiten. 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 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, maar ook – met uw toestemming – digitaal via het cliëntportaal. 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)

## **Wilsverklaring**

Het kan gebeuren dat u op een gegeven moment niet meer goed zelf uw beslissingen kunt nemen. In een schriftelijke wilsverklaring kunt u vastleggen wat u wilt dat er in dat geval gebeurt. In een wilsverklaring kunt u bijvoorbeeld een vertegenwoordiger aanwijzen, toekomstige beslissingen over zorg en behandeling beïnvloeden, aangeven wat u wilt dat er na uw dood gebeurt of een verzoek om euthanasie of hulp bij zelfdoding kenbaar maken. De specialist ouderengeneeskunde gaat met u in gesprek om hierover afspraken te maken.

#### *Positieve wilsverklaring*

In een positieve wilsverklaring geeft u aan dat u een bepaalde behandeling wilt krijgen. Deze wilsverklaring wordt in uw persoonlijk cliëntdossier vastgelegd. De specialist ouderengeneeskunde bepaalt of aan dit verzoek kan worden voldaan. Dat kan niet als er sprake is van medisch zinloos handelen.

### *Negatieve wilsverklaring*

In een negatieve wilsverklaring geeft u aan dat u een bepaalde behandeling *niet* wilt krijgen. Ook deze wilsverklaring wordt in het persoonlijk cliëntdossier vastgelegd. De negatieve wilsverklaring wordt in principe gerespecteerd, ook als de specialist ouderengeneeskunde daarbij gewetensbezwaren heeft. Er wordt afgeweken van de negatieve wilsverklaring als het opvolgen ervan in strijd zou zijn met een optreden als goed zorgverlener (gegronde redenen) of vertegenwoordiger.

### **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. Wanneer u bij Zinzia komt wonen, worden uw contactgegevens doorgegeven zodat een lid van de cliëntenraad kennis met u kan maken.

### **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 bureau Zorgbemiddeling sturen u de klachtenregelingen graag toe. Neem contact met hen op via telefoon 088 311 42 00 of e-mail [zorgbemiddeling@zinzia.nl](mailto:zorgbemiddeling@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!

### **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. [Klik hier](#) voor het kwaliteitsplan van Zinzia. Bent benieuwd hoe anderen onze zorg beoordelen? Kijk dan op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). U kunt hier ook zelf uw ervaringen delen.



Er zijn twee opties voor schenkingen en giften:

- *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

## Financiële zaken

Als u in het verpleeghuis komt wonen 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

De meeste kosten krijgt u vergoed op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz). Wilt u meer informatie over de regels binnen de Wlz? Dan kunt u online het Wlz-kompas van Zorginstituut Nederland bekijken op [www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas](http://www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas). Heeft u na het lezen van het Wlz-kompas nog vragen? Neemt u dan contact op met de adviseurs van bureau Zorgbemiddeling, telefoon 088 311 42 00 of e-mail [zorgbemiddeling@zinzia.nl](mailto:zorgbemiddeling@zinzia.nl).

#### *Eigen bijdrage*

U betaalt een wettelijke maandelijkse bijdrage aan het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK). De hoogte daarvan is afhankelijk van uw gezinssamenstelling, inkomen, vermogen en uw indicatie. Voor meer informatie kunt u terecht bij het CAK via 0800 0087 of [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

#### *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, inclusief een medisch noodzakelijk dieet;
- 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 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*.

## Verzekeringen

Het is belangrijk om een aantal verzekeringen aan te houden. Hieronder komen de verschillende verzekeringen aan bod. Heeft u vragen over deze verzekeringen? Neemt u dan contact op met de maatschappij waar u verzekerd bent.

#### *Zorgverzekering*

Ook in een verpleeghuis moet u zich verzekeren tegen ziektekosten. Sommige medische zorg, zoals ziekenhuiszorg en medisch-specialistische zorg, is namelijk niet inbegrepen bij verpleeghuiszorg.

### *Aanvullende zorgverzekering*

De aanvullende zorgverzekering dekt kosten voor zorg die u mogelijk ook nodig heeft, zoals in bepaalde situaties fysiotherapie, of een gedeeltelijke vergoeding voor een nieuwe bril. Kosten voor de tandarts worden wel vergoed als u in een verpleeghuis woont. U hoeft uw eigen aanvullende tandartsverzekering dus niet te behouden. U bepaalt uiteraard zelf of u uw eventuele aanvullende verzekering wilt voortzetten.

### *Diefstal, brand, verlies*

Neemt u kostbare zaken mee naar het verpleeghuis, zoals sieraden of antiek? Dan is het verstandig om zelf een verzekering tegen diefstal, brand of verlies af te sluiten.

### *Aansprakelijkheidsverzekering voor Particulieren (AVP)*

Zinzia raadt u aan een eigen Aansprakelijkheidsverzekering voor Particulieren (AVP, vroeger WA-verzekering) aan te houden of af te sluiten. Zo kan schade of letsel die u aan een derde veroorzaakt via de verzekering van uzelf worden afgewikkeld. Zinzia heeft ook een voorziening voor bewoners die geen eigen AVP hebben afgesloten. Alle bewoners vallen automatisch onder deze vangnetdekking van Zinzia, ook als zij meegaan met een uitstapje, elders gaan logeren of in het ziekenhuis liggen. Zolang u bent ingeschreven als bewoner bij Zinzia is ook de verzekering van Zinzia van kracht. Als bij schade blijkt dat u geen eigen verzekering heeft, kan op de voorziening van Zinzia worden teruggevallen. U dient dan wel rekening te houden met een eigen risico van €500,- per gebeurtenis, welke bij u in rekening wordt gebracht.

### *Brand en calamiteiten*

Zinzia heeft een collectieve verzekering tegen schade door brand of andere calamiteiten.

## **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. De familie is hiertoe niet verplicht.

### *Sociaal vervoer*

- Vervoer in de regio voor mensen die slecht ter been zijn en niet met het openbaar vervoer kunnen reizen, komt voor eigen rekening en wordt uitgevoerd door de regiotaxi. Dit vervoer is de verantwoordelijkheid van de gemeente. De regelingen hiervoor verschillen dus ook per gemeente. Meestal betaalt u een tarief per kilometer.
- Voor vervoer buiten de regio kunt u op eigen kosten gebruik maken van de Valys-taxi.
- Wanneer u meegaat met een uitstapje dat georganiseerd is door Zinzia, dan maken we meestal gebruik van onze eigen rolstoelbussen. Afhankelijk van het soort activiteit kan hiervoor een eigen bijdrage gevraagd worden.
- U kunt onze rolstoelbussen ook voor privévervoer gebruiken. De kosten zijn dan voor eigen rekening.

## Kosten na overlijden

De familie of de uitvaartverzekering betaalt de laatste zorg na het overlijden, zoals wassen, afleggen en opbaren. Uw cliëntondersteuner kan u meer vertellen over de aanvullende diensten die de uitvaartondernemer u kan bieden.

### 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'.

## Afkortingenlijst

AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BHV	Bedrijfshulpverlening
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
Wzd	Wet zorg en dwang
ZZP	Zorgzwaartepakket

*Versie: 10 mei 2023*