

# Wonen in het Flevohuis

Informatiebrochure

Welkom



Zorggroep Amsterdam Oost



## Inhoudsopgave

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Contactgegevens                          | 3  |
| Bereikbaarheid en parkeren               | 3  |
| Zorg voor mensen met dementie            | 4  |
| Verhuizen naar De Open Hof               | 5  |
| Op welke zorg heeft u recht              | 6  |
| Verzorging, verpleging en behandeling    | 7  |
| Dagbesteding                             | 8  |
| Woonomgeving                             | 9  |
| Kosten                                   | 10 |
| Wasservice                               | 12 |
| Verzekeringen                            | 14 |
| Geld en waardevolle spullen              | 14 |
| Uw rechten en plichten                   | 15 |
| Onvrede of klacht                        | 16 |
| Cliëntvertrouwenspersoon                 | 16 |
| Uw mening telt                           | 16 |
| Cliëntenraad en medezeggenschap          | 16 |
| Huisregels                               | 17 |
| Brandpreventie en brandinstructie        | 18 |
| Leerbedrijf                              | 18 |
| Algemene Verordening Gegevensbescherming | 19 |



## Contactgegevens

### **Clïënt Service Bureau Zorggroep Amsterdam Oost (ZGAO)**

De zorgconsulenten van het Clïënt Service Bureau staan voor u klaar. Zij geven informatie over zaken als wachttijd, indicatie, financiering en de zorgverlening die wij bieden. Vanzelfsprekend kunt u een afspraak maken voor een rondleiding zodat u de sfeer in huis kunt proeven en direct vragen kunt stellen. U kunt de zorgconsulenten telefonisch en via e-mail bereiken:

Telefoon 020 592 54 20

E-mail: [csb@zgao.nl](mailto:csb@zgao.nl)

[www.zgao.nl](http://www.zgao.nl)

### **Locatie Flevohuis**

Kramatplantsoen 263, 1095 LD Amsterdam

Telefoon receptie 020 592 52 52

E-mail receptie: [receptie.flevohuis@zgao.nl](mailto:receptie.flevohuis@zgao.nl)



Zorggroep Amsterdam Oost



ZGAO\_zorg



ZGAO



ZGAO\_zorg

Voor contact met iemand van de afdeling belt u naar de receptie. De receptiemedewerker verbindt u door met de betreffende woning of teamleider.

## Bereikbaarheid en parkeren

### **Bereikbaarheid met de auto**

Vanaf de A1 neemt u afrit S114 Zeeburg. Bij de verkeerslichten voor de Piet Heintunnel gaat u linksaf richting Indische buurt de Amsterdamse Brug over. Na de brug gaat u rechtsaf de Zeeburgerdijk op.

Na een paar honderd meter gaat u linksaf de Kramatweg in, daarna de 1e straat links. Na 100 meter ziet u links een rotonde met een plantsoen. Aan de linkerkant is de hoofdingang van het Flevohuis. U kunt de auto parkeren in de omliggende straten.

### **Betaald parkeren**

In dit gebied is het betaald parkeren. Komt uw familie veel op bezoek dan kan het interessant zijn om een mantelzorg parkeervergunning aan te vragen. Voor een vast bedrag kan geparkeerd worden zonder aan- en afmelden. Meer hierover leest u op de site van de gemeente Amsterdam: [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl).

### **Bereikbaarheid met het openbaar vervoer**

#### **Vanaf Station Amsterdam Centraal:**

Tramlijn 4 tot aan Ceintuurbaan, overstappen op tramlijn 3 (Flevopark), uitstappen halte Insulindeweg of bus 22 tot aan halte Molukkenstraat, overstappen op tramlijn 3, uitstappen halte Insulindeweg.

#### **Vanaf Muiderpoort Station:**

Tramlijn 3 (Flevopark) of bus 37 (richting Molenwijk) uitstappen halte Insulindeweg.

#### **Vanaf Amstel Station:**

Bus 37 (station Noord) of bus 245 (Schiphol Zuid), uitstappen halte Insulindeweg.



## Zorg voor mensen met dementie

Welkom bij Zorggroep Amsterdam Oost, of kort gezegd ZGAO. Deze brochure informeert u over wonen in het Flevohuis. Waar in de tekst 'u' staat, kan ook gelezen worden 'uw naaste'.

Wanneer u komt wonen in het Flevohuis betekent dit dat u veel zorg en begeleiding nodig heeft. Dementie is een ernstige ziekte en de verandering die u doormaakt is voor u en uw familie groot. U mag erop vertrouwen dat wij binnen de mogelijkheden die wij hebben, zo goed mogelijk voor u zorgen. We realiseren ons dat verhuizen naar een verpleeghuis een hele stap is en het echte thuis niet te evenaren is. Toch is het ons streven dat bewoners en ook de familie dit huis als hun thuis gaan ervaren.

### Mantelzorgcoach

Ook voor uw familie/mantelzorger is de verhuizing naar een verpleeghuis een hele stap. Om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen, heeft ZGAO een mantelzorgcoach.

Deze mantelzorgcoach neemt contact op met uw contactpersoon wanneer u op de wachtlijst staat. Zij komt bij u thuis om in alle rust vragen te beantwoorden, uw wensen te bespreken en te vertellen wat u en uw mantelzorger mogen verwachten. Ook krijgt u van haar een informatieboekje waarin alle regelzaken op een rijtje staan.

### Uw welzijn

Naarmate het geheugen achteruit gaat, worden mensen gevoeliger voor omgevingsinvloeden. Door in kleine vaste teams te werken, beperken wij het aantal gezichten waarmee u te maken heeft.

De medewerkers ondersteunen u zoveel mogelijk en houden daarbij rekening met het leven dat u geleid heeft. Uw welzijn staat voor ons voorop. Het is prettig wanneer uw familie en vrienden een grote rol blijven spelen in uw leven. Zij zijn dan ook altijd van harte welkom.



## Verhuizen naar het Flevohuis

Om te verhuizen naar een verpleeghuis heeft u een indicatiebesluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) nodig voor beschermd wonen met intensieve zorg. Deze kunt u aanvragen bij het CIZ, te bereiken via 088 789 13 00 of [www.ciz.nl](http://www.ciz.nl). Het CIZ bepaalt op welke zorg u recht heeft. Wij bieden u een veilig huis en u bent alleen in uw vrijheid beperkt als het echt niet anders kan. Is dat aan de orde, dan wordt gezocht naar een oplossing op maat samen met u, uw naasten en de arts.

### Planning

De mantelzorgcoach blijft uw aanspreekpersoon tot en met de verhuizing. In overleg met het Cliënt Service Bureau wordt de verhuisdatum besproken. U krijgt een informatiemap met allerlei informatie.

### Uw komst

Wij heten u van harte welkom op de dag en tijd die met u is afgesproken. In het kennismakingsgesprek met uw contactverzorgende en de specialist ouderengeneeskunde leren wij u graag kennen en vertellen wij wat u kunt verwachten. Aan de hand van een uitgebreide vragenlijst bespreken we uw dagelijkse gewoontes, behoeften en specifieke wensen. Deze lijst vindt u in de informatiemap die u van ons krijgt en als u het prettig vindt, kunt u deze thuis in alle rust alvast invullen.

### Wat neemt u mee als u hier komt wonen?

- Bewijs ziektekostenverzekering en een kopie om af te geven
- De naam van uw huisarts en apotheek
- Geldig paspoort of identiteitsbewijs
- Bank- of gironummer
- Naam en adres van uw eerste contactpersoon
- Naam en adres van uw eventuele zaakwaarnemer
- Een lijst van de medicijnen die u gebruikt en een eventuele dieetlijst.

Daarnaast natuurlijk kleding (zie verderop het advies), verzorgingsproducten, bril, hoortoestel en eventuele gebitsprothese. Handdoeken, washandjes en beddengoed hoeft u **niet** mee te nemen.

Wij adviseren u dringend geen kostbare sieraden mee te nemen en dat heeft niet alleen te maken met mogelijke diefstal. Het is voor bewoners lastig om privé-eigendommen te herkennen en mede daarom raken er nogal eens spullen zoek.

### De woning en uw kamer

De woningen hebben een gezamenlijke woonkamer met keuken en u deelt de sanitaire ruimtes. U heeft een eigen kamer met persoonlijke meubelen en spullen. Deze kamer is privédomein waar in principe niemand zomaar binnenkomt. Het is belangrijk dat er voldoende ruimte is om u goed te verzorgen. Wij adviseren u het volgende mee te nemen: een kastje, een comfortabele stoel, een tafeltje, aanvullende verlichting en wat persoonlijke aankleding. Mocht u planten hebben dan vragen wij u of bijvoorbeeld uw familie om deze te verzorgen. Ook bij het schoonhouden van uw kamer is hulp bij zaken als het afstoffen van fotolijstjes zeer gewenst.

### Bevolkingsregister

Wanneer u in het Flevohuis woont, dient dit bekend te zijn bij de overheid. In de informatiemap vindt u het formulier 'Inschrijven Basisregistratie Personen', dit kunt u invullen en afgeven bij de receptie. U kunt ook bellen of mailen naar de afdeling Zorgregistratie: 020 592 52 28 of [zorgregistratie@zgao.nl](mailto:zorgregistratie@zgao.nl), dan regelen zij dit voor u. Uw contactpersoon kan de wijziging ook melden via de website [mijnoverheid.nl/inloggen](http://mijnoverheid.nl/inloggen).

## Op welke zorg heeft u recht

Wij werken volgens de zogenoemde normen voor verantwoorde zorg die de overheid heeft opgesteld.

### Waaruit bestaat uw zorg?

- Adequate gezondheidsbescherming en -bevordering, een schoon lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes.
- Respect voor en ondersteuning van uw eigen identiteit en levensinvulling.
- Aantrekkelijke mogelijkheden voor dagbesteding waarmee u invulling kunt geven aan persoonlijke interesses, hobby's en een sociaal leven waarin u contact houdt met de samenleving.

De overheid heeft niet bedoeld dat elke cliënt precies dezelfde zorgtijd en dezelfde zorg krijgt. Een gedeelte van de zorgtijd is voor zaken die alle bewoners nodig hebben. Bijvoorbeeld dat er 24 uur per dag hulpverleners in de nabijheid zijn, dat er toezicht in de nacht is en dat er goed overleg is tussen hulpverleners.

Alle verdere invulling van de zorg wordt afgestemd op uw ritme, behoeften en de eventuele ondersteuning die uw familie of kennissen kunnen bieden. Wij zijn nieuwsgierig naar wie u bent, uw gewoontes, interesses en hoe u uw leven wilt leiden. Zodat wij samen met u en uw 1e contactpersoon/vertegenwoordiger, goede afspraken kunnen maken over welke zorg, behandeling en dagbesteding wij u bieden.

### Zorgoverzicht

De gemaakte afspraken worden vastgelegd in het elektronisch cliëntdossier. Persoonlijke informatie zoals het tijdstip dat u graag opstaat en naar bed gaat, van welke muziek u houdt, welk eten u lekker vindt en uw hobby's, wordt ook opgenomen in het zorgoverzicht. Ook staat hierin hoe uw familieleden en/of uw vrienden bij uw zorg en welzijn betrokken kunnen worden. Zo is het voor iedereen duidelijk waarop u mag rekenen. Communicatie over de zorgverlening met uw naasten loopt altijd via uw 1e contactpersoon/vertegenwoordiger. Deze kan desgewenst ook thuis inloggen in uw digitale cliëntdossier.

### Zorgovereenkomst

ZGAO sluit met elke nieuwe bewoner (of diens vertegenwoordiger) een zorgovereenkomst af. Hierin staat wat beide partijen van elkaar kunnen verwachten en waarop zij kunnen rekenen. Deze overeenkomst wordt direct na de verhuizing besproken en ondertekend door de bestuurder van Zorggroep Amsterdam Oost en de bewoner of diens vertegenwoordiger.



## Verzorging, verpleging en behandeling

Uw zorg is in handen van een vast team dat wordt ondersteund door een specialist ouderengeneeskunde en andere behandelaren.

### Verzorgend en verplegend personeel

Om u de juiste zorg te bieden werken wij met medewerkers van verschillende niveaus: gastvrouwen, helpenden, verzorgenden en verpleegkundigen. Een van de verzorgende medewerkers is uw contactpersoon en het eerste aanspreekpunt, ook voor familieleden. Als u over de zorg vragen heeft, kunt deze het beste met haar of hem bespreken. Vanzelfsprekend kunt u ook een collega verzorgende of de teamleider aanspreken. Voor de veiligheid is er 24 uur per dag een verpleegkundige in huis.

### Medische behandeling

In het Flevohuis komt u onder behandeling van een arts, dit is een specialist ouderengeneeskunde. Deze kan indien nodig ook een ergotherapeut, fysiotherapeut, logopedist, diëtist, psycholoog en maatschappelijk werker uit het huis inschakelen. Door de week is er overdag altijd een arts aanwezig of oproepbaar. In de avond, weekend en nacht is een dienstdoende arts oproepbaar. De artsen zijn eindverantwoordelijk voor uw behandeling en houden telefonische spreekuren voor familieleden. De receptioniste weet de tijden en verbindt u door.

Hoewel dementie een ongeneeslijke ziekte is, betekent dit niet dat de arts u niets meer te bieden heeft. Het is onze missie om u passende medische zorg en aandacht te bieden. Maar vooral ook om medische aandacht weg te houden als deze meer schade berokkent dan dat u er beter van wordt. Zo is een ziekenhuisopname in uitzonderlijke nood een goede stap. Meestal brengt een opname in deze laatste levensfase meer ellende dan verlichting. Zo'n terughoudend en lijden verlichtend beleid kan alleen gevoerd worden als de arts erin slaagt u en de familie goed uit te leggen wat zinvol en haalbaar is bij complexe medische problemen. Rond de belangrijke vraag: "wat moeten we doen", raken arts en familie eigenlijk nooit uitgepraat. Samen met alle betrokkenen is het heel vaak mogelijk om een draaglijke route uit te stippelen.

### Multi disciplinair overleg

Voor een goede afstemming heeft het behandelend team twee keer per jaar overleg over de zorgverlening. U en uw contactpersoon worden hiervoor uitgenodigd of de uitkomsten van het overleg worden met u besproken. Daarna worden zo nodig eerder gemaakte afspraken bijgesteld. In het elektronisch cliëntdossier doen de zorgverleners dagelijks verslag. Bij dringende zaken is er dagelijks overleg tussen hen en de specialist ouderengeneeskunde.

### Medicijnen

Zorgvuldig medicijngebruik betekent een juiste en tijdige inname van de medicijnen. Uw medicijnen worden door een externe apotheek geleverd en in opdracht van de arts door de verzorging aan u verstrekt.

### Extra behandeling en dienstverlening

- Mondzorg maakt onderdeel uit van de zorgverlening die wij bieden. Aan het Flevohuis is een tandarts verbonden en deze maakt voor u een mondzorgplan. De tandarts houdt met mobiele apparatuur praktijk hier in huis.
- Twee keer per week is het laboratorium aanwezig voor o.a. bloedprikken.
- Met mobiele apparatuur kunnen in huis hartfilmpjes en röntgenfoto's gemaakt worden.
- De audicien komt op verzoek naar het Flevohuis.

## Laatste levensfase

Het levenseinde grijpt ons allemaal aan, maar hoe we ermee omgaan is voor iedereen anders. Wij vinden het belangrijk dat bewoners en hun familie de mogelijkheid hebben op hun eigen manier afscheid te nemen. Wij gaan hierover al gauw met u in gesprek zodat de verwachtingen en wensen bij ons bekend zijn.

## Geestelijke verzorging

De geestelijk verzorger staat open voor alle bewoners, ongeacht achtergrond of levensovertuiging. U kunt een beroep op de geestelijk verzorger doen voor het voeren van een vertrouwelijk gesprek. Bijvoorbeeld over het afhankelijk zijn van zorg of over wat er in uw leven is gebeurd. Bij ernstige ziekte of overlijden kan onze geestelijk verzorger op uw verzoek een speciale rol spelen.

U kunt de geestelijk verzorger bereiken via de receptie: 020 592 52 52

## Dagbesteding

Wij streven ernaar dat bewoners voldoende vertier en gezelligheid ervaren. Iemand die de grip op het leven verliest, dreigt ook zijn of haar identiteit kwijt te raken. Door het aanbieden van zinvolle activiteiten leggen we de focus meer op welbevinden dan op het niet meer werkende geheugen. Mensen worden gelukkiger als ze bewegen en wat om handen hebben. Naast huishoudelijke activiteiten als de was opvouwen, planten verzorgen en tafel dekken, is het ook belangrijk aan te sluiten bij uw hobby's en liefhebberijen. Hetzelfde geldt voor activiteiten die te maken hebben met het werkverleden. Zo zal een bewoner die vroeger tuinman was, het prettig vinden om te helpen in de tuin. In het dossier wordt opgenomen aan welke activiteiten u graag meedoet en aan welke huishoudelijke taken u plezier beleeft.

## Programma

In samenwerking met activiteitenbegeleiders, vrijwilligers en stagiaires wordt een dagprogramma ontwikkeld. Muziek, bewegen, film kijken en andere vormen van bezigheden worden aangeboden. Sinds enige tijd is het team uitgebreid met kunstenaars. Zij maken op een verrassende manier contact en bewegen mee met behoeftes van bewoners. Ook werken we samen met artiesten en muzikanten van buiten en gebruiken we moderne middelen om contact te maken. Zo hebben we een interactief schilderij waarop persoonlijke foto's, filmpjes en muziek van bewoners staan en een CRDL; een houten instrument dat aanrakingen omzet in geluiden.

Tegenover het Flevohuis is een dagcentrum van ZGAO waar buurtbewoners overdag begeleid worden. Hier vinden activiteiten plaats. Voor sommige bewoners is dit een welkome aanvulling op hun dagbesteding. U betaalt hiervoor per dagdeel een bijdrage. De zorgverleners kunnen u hierover meer informatie geven.

## Koffiecorner

De Koffiecorner op de 1e etage is een gezellige en veilige ontmoetingsplek voor bewoners, familie en vrienden. U kunt hier bijna elke middag terecht voor een drankje en veel activiteiten vinden hier plaats. Dankzij de hulp van familie en vrijwilligers is de koffiecorner ook in het weekend open.

## Vrijwilligers en familie

Gelukkig kunnen wij rekenen op de inzet van betrokken vrijwilligers. Dankzij hen wordt er buiten gewandeld en vinden er activiteiten plaats. Extra hulp van familie is meer dan welkom. Fijn als uw familie met de verzorgende en/of de activiteitenbegeleider bespreekt wat de mogelijkheden zijn. Wij staan open voor alles wat uw welzijn ten goede komt.



## Woonomgeving

Huiselijkheid en herkenbaarheid zijn belangrijke voorwaarden voor iemand met dementie om zich thuis te voelen. De omgeving, het interieur, geur, kleur, geluid en licht hebben effect op uw welzijn. In verband met de veiligheid kunnen bewoners niet alleen door het hele gebouw lopen. U kunt wel een rondgang maken langs de verschillende woningen en onderweg even rusten op een van de bankjes of in de koffiecorner. Het balkon op de 1e etage bij de koffiecorner is toegankelijk en op de begane grond hebben de woningen een eigen tuin.

### Binnentuin

De besloten binnentuin is zeker in de zomer een geliefde plek bij bewoners en bezoekers. Veel activiteiten verhuizen bij mooi weer van binnen naar buiten. In de verbouwingsperiode is een gedeelte van de tuin helaas niet toegankelijk. Goed te weten is dat het Flevopark erg dichtbij is.

### Theehuis

Het nieuwe theehuis grenst aan de binnentuin en wordt veel gebruikt voor activiteiten. Ook kunt u hier gebruik van maken als u bezoek heeft.

### Post

De persoonlijke post wordt aan u overhandigd en u wordt gevraagd zakelijke post zoveel mogelijk naar uw 1e contactpersoon te laten sturen.

### Receptie

De receptie is een centraal informatiepunt voor zowel bewoners als bezoekers. De receptionisten heten bezoekers welkom, regelen het telefoonverkeer en u kunt er terecht met vragen die niet over de zorg gaan. De receptie is geopend van 07.00 tot 21.00 uur.

Receptie: (020) 592 52 52

**In het aangrenzende dienstencentrum Flevopoort vindt u een aantal faciliteiten:**

### Kapsalon

Joke's kapsalon is geopend op maandag, woensdag en vrijdag. Voor een afspraak kunt u bellen.

Kapper: 06 - 45 13 74 73

### Kramatsalon

De Kramatsalon is een gezellige ontmoetingsplek voor buurtbewoners. Bewoners van het Flevohuis en hun familie zijn hier ook welkom voor een drankje.

### Pedicure

Pedicure: 06 - 40 87 22 91

Op afspraak kunt u terecht bij de pedicure Elena in de Flevopoort.

## Kosten

### Waar hebt u recht op?

De meeste kosten van het verblijf in het Flevohuis worden vergoed door de Wet langdurige zorg (Wlz). Dit huis is een instelling waar u woont én zorg krijgt. U betaalt maandelijks een inkomensafhankelijke eigen bijdrage aan het CAK die ook door deze instantie wordt vastgesteld. De bijdrage is afhankelijk van uw inkomen en vermogen, uw huishouden en uw indicatie. Zodra u zorg van ons ontvangt, sturen wij uw gegevens naar het CAK.

Het Flevohuis biedt u voor uw inkomensafhankelijke eigen bijdrage naast maaltijden, dranken, inwoning en verzorging, ook een aantal andere producten en diensten ('verstrekkingen'). Het is goed om te weten welke verstrekkingen bij de maandelijkse eigen bijdrage zijn inbegrepen en voor welke producten en diensten juist wél extra moet worden betaald. Onderstaande tabel geeft daarin meer duidelijkheid. Op de volgende pagina vindt u meer uitleg.

#### Toelichting bij de tabel:

Ja: dit is inbegrepen: hier kunt u zonder extra betaling gebruik van maken.

Nee: dit is niet inbegrepen, tenzij er sprake is van een bepaalde voorwaarde.

| Voeding                                        |                                                                     |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Warme maaltijd                                 | Ja                                                                  |
| Tussendoortjes                                 | Ja                                                                  |
| Persoonlijke verzorging                        |                                                                     |
| Normale handnagels knippen                     | Ja                                                                  |
| Extra verzorging i.v.m. aandoeningen           | Ja, op medische indicatie                                           |
| Waskosten                                      |                                                                     |
| Wassen ondergoed en wassen/stomen bovenkleding | Nee, tenzij kleding extra snel vuil wordt door ziekte of aandoening |
| Wassen eigen linnengoed/beddengoed             | Nee                                                                 |
| Wassen linnengoed/beddengoed van Flevohuis     | Ja                                                                  |
| Hulpmiddelen                                   |                                                                     |
| Opladen elektrische hulpmiddelen               | Ja                                                                  |
| Alarmering                                     | Ja                                                                  |
| Overig                                         |                                                                     |
| Incontinentiemateriaal                         | Ja                                                                  |
| Begeleiding ziekenhuisbezoek                   | Ja, maar alleen als familie/andere begeleiding niet lukt            |
| Noodzakelijke laatste zorg na overlijden       | Ja                                                                  |
| Tandarts (deze komt in huis)                   | Ja                                                                  |
| Administratie verleende diensten               | Ja, mits te maken met de Wet langdurige zorg                        |

Een uitgebreidere toelichting kunt u vinden op de website van Zorginstituut Nederland. [www.zorginstituutnederland.nl](http://www.zorginstituutnederland.nl).

Zie ook: [www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas/verblijf+in+een+instelling/overige+voorzieningen](http://www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas/verblijf+in+een+instelling/overige+voorzieningen).

## Eigen bijdrage aan ZGAO

Er zijn kosten die niet door de Wet langdurige zorg worden vergoed. Dit zijn bijvoorbeeld de kosten van verzorgingsproducten, ontspanningsactiviteiten en het wassen van kleding (uitgezonderd de meerkosten die het gevolg zijn van ziekte) en gebruik van televisie in uw kamer. Hiervoor vraagt ZGAO van u een individuele bijdrage. Deze bijdragen staan vermeld in het servicecontract. Naast de eigen bijdrage aan het CAK betaalt u dus ook een eigen bijdrage aan ZGAO.

## Waskosten

Het wassen van kleding van bewoners wordt niet vergoed vanuit de Wet langdurige zorg. Maakt u gebruik van de wasservice, dan betaalt u de factuur rechtstreeks aan Newasco Van Houten. U kunt er ook voor kiezen dat uw familie voor u de was verzorgd.

## Administratiekosten

Om de betalingen zo eenvoudig mogelijk te maken, verzoeken wij u gebruik te maken van een automatische incasso. Indien u niet voor automatische incasso kiest, berekenen wij hiervoor kosten.

## Televisie

In uw kamer kan uw televisie worden aangesloten. U betaalt hiervoor € 18,70 per maand. Dit bedrag is gebaseerd op de abonnementsprijs van een kabelaansluiting die de kabelexploitant het Flevohuis in rekening brengt.

## Toiletartikelen

Voor toiletartikelen als zeep, shampoo en tandpasta betaalt u een eigen bijdrage per maand van € 7,50.

## Inkomensbeheer

Verplichte schuldsanering en/of inkomensbeheer kan in voorkomende gevallen onderdeel van het zorgleefplan zijn.

# Wasservice

## Wasservice

U kunt ervoor kiezen om uw persoonlijke kleding te laten wassen en/of stomen door wasserij Newasco Van Houten. De wasserij haalt 2 keer per week het vuile wasgoed op en levert tegelijkertijd schoon wasgoed af. De andere mogelijkheid is dat uw familie de was voor u verzorgd.

Kleding die naar de wasserij gaat wordt de eerste keer voorzien van een barcodelabel. Ook wanneer familie uw kleding wast, adviseren wij om uw kleding door de wasserij te laten merken. Mocht een kledingstuk per ongeluk naar de wasserij gaan, dan wordt achterhaald van wie dit is.

Newasco heeft een handige app waarin u via een veilige omgeving direct inzage heeft in onder andere uw 'digitale kledingkast'. Uitgebreide informatie over de wasservice ontvangt u in de opnamemap die u krijgt wanneer u bij ons komt wonen. Op [www.newasco.nl](http://www.newasco.nl) vindt u ook informatie.

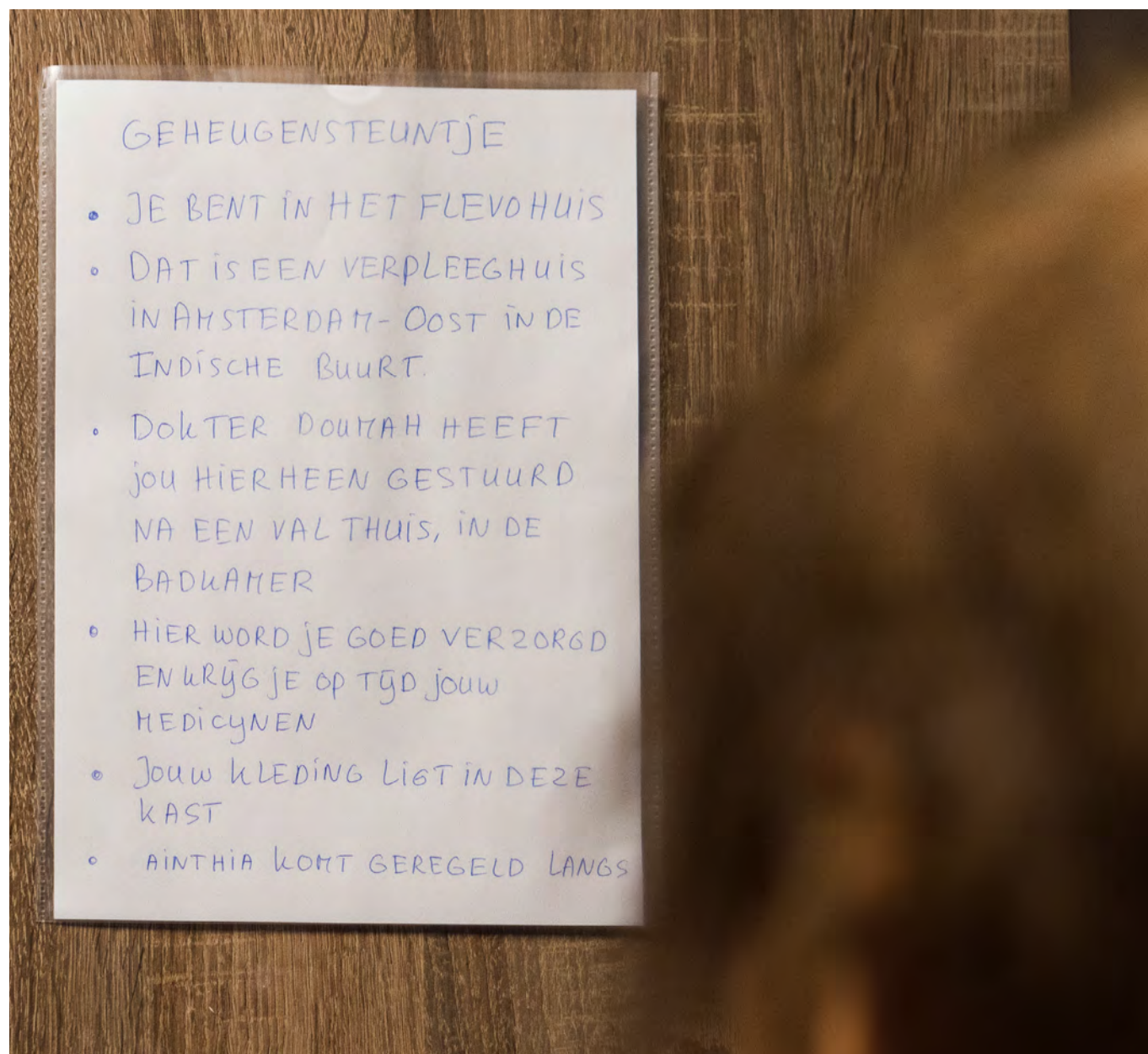
## Kosten

De factuur voor uw was ontvangt u van Newasco en de kosten worden middels een automatisch incasso rechtstreeks bij u geïncasseerd. Het plafond voor het bedrag dat u zelf betaalt is door ZGAO bepaald op maximaal € 130,- per maand. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd. Eventueel hogere kosten neemt ZGAO voor haar rekening omdat er vaak een medische reden is waardoor de waskosten hoger uitvallen. Een prijslijst vindt u in de opnamemap als u bij ons komt wonen.

## Adviesaanpak over kledingstukken

Wanneer u uw was door Newasco Van Houten laat verzorgen, heeft u niet meteen de volgende dag uw kleding terug. Onderstaand een overzicht van de aantallen die de wasserij adviseert.

| Soortkledingstuk       | Aantal |
|------------------------|--------|
| Onderbroek             | 25     |
| Onderhemd              | 25     |
| Sokken / Panty's       | 21     |
| Pyjama / Nachtkjapon   | 15     |
| T-shirt / Poloshirt    | 21     |
| Trui / Vest            | 15     |
| Overhemd / Blouse      | 15     |
| Pantalon / Broek / Rok | 15     |





## Verzekeringen

Regelmatig wordt ons gevraagd hoe men verzekerd dient te zijn. Wij adviseren om naast de verplichte ziektekosten in elk geval de volgende verzekeringen aan te houden:

- Aansprakelijkheid
- Eigendommen
- Uitvaart

### Aansprakelijkheid

Indien u schade veroorzaakt aan derden, of aan eigendommen van derden dan kunt u hiervoor aansprakelijk worden gesteld. Met een Particuliere Aansprakelijkheidsverzekering kan dit risico gedekt worden. Wij adviseren u deze verzekering in stand te houden.

### Eigendommen

Zorggroep Amsterdam Oost is niet aansprakelijk voor persoonlijke bezittingen. Eventueel kunt u besluiten om een verzekering voor kostbaarheden af te sluiten. Wij vragen u dit zelf te regelen.

Net als bij u thuis kan er bij ons brand ontstaan, ingebroken worden, enz. Wij doen er uiteraard alles aan om schade te voorkomen. Zorggroep Amsterdam Oost heeft geen verzekering voor de eigendommen van de bewoners. Veelal zal uw bestaande inboedelverzekering dekking kunnen bieden. Ook hiervoor geldt dat wij u adviseren deze verzekering in stand te houden maar wel aan te laten passen.

### Uitvaartverzekering

De kosten van een uitvaart komen niet voor rekening van Zorggroep Amsterdam Oost. Het verdient altijd de voorkeur een bestaande uitvaartverzekering voort te zetten. Opnieuw een uitvaartverzekering afsluiten is vaak veel duurder. Denkt u eraan een adreswijziging door te geven aan de verzekeraar op het moment dat u permanent in het Flevohuis komt wonen.

## Geld en waardevolle spullen

Zorggroep Amsterdam Oost kan niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies, vermissing en/of diefstal van persoonlijke eigendommen. Ondanks oplettendheid en camerabewaking kunnen wij helaas niet garanderen dat er geen mensen met verkeerde bedoelingen in het Flevohuis komen. Wij adviseren u dan ook om zo min mogelijk waardevolle spullen en geld in uw kamer te bewaren.



## Uw rechten en plichten

### Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst

Een aantal rechten van bewoners/cliënten is wettelijk geregeld, met name in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Deze wet bepaalt de relatie tussen cliënt en hulpverlener, zoals:

#### Recht op informatie

U hebt er recht op dat de hulpverleners u informeren over zaken als uw verpleging en medicijngebruik. Vraag alles wat u weten wilt. U kunt met de hulpverleners afspraken maken hoe vaak en over welke onderwerpen u geïnformeerd wilt worden.

#### Recht op inzage

Alleen uzelf of uw vertegenwoordiger en de hulpverleners die bij uw zorgverlening zijn betrokken, hebben recht uw zorgplan in te zien. Wat betreft de familie, geldt dat alleen de eerste contactpersoon, met uw toestemming, het zorgplan kan inzien.

#### Toestemming

Voor een behandeling of therapie moet de hulpverlener of behandelaar aan u of uw vertegenwoordiger toestemming vragen. Hierover beslist u dus zelf.

#### Vertegenwoordiging

Wanneer u slechts ten dele of niet in staat bent uw belangen te behartigen, kunt u een vertegenwoordiger aanwijzen. Meestal neemt een familielid deze taak op zich. Ook een rechter kan een wettelijke vertegenwoordiger benoemen.

#### Recht op privacy

U hebt recht op bescherming van uw persoonlijke gegevens. Dit ligt vast in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De besproken en administratief vastgestelde gegevens blijven geheim en worden niet aan derden verstrekt zonder uw toestemming.

#### Plichten

Wij verwachten van u dat u:

- de behandelaar duidelijke en volledige informatie geeft, zodat deze een goede diagnose kan stellen en een deskundige behandeling kan geven;
- de adviezen van de hulpverleners, binnen de grenzen van de redelijkheid, opvolgt;
- zich houdt aan de huisregels en rekening houdt met uw medebewoners.



## Onvrede of klacht

Wij zetten ons in voor de beste zorg- en dienstverlening en vinden het belangrijk dat u zich prettig voelt en tevreden bent. Voldoen wij niet aan uw verwachtingen of bent u niet tevreden, dan horen wij dit graag. U kunt uw onvrede of klacht bespreken met de betrokken medewerker of de teamleider. Als u er met de direct betrokkenen niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris en zo nodig een officiële klacht indienen. Voor de klachtenprocedure verwijzen wij u naar de folder 'Klachtenafhandeling voor cliënten en familieleden'. U vindt deze in de folderrekken.

Klachtenfunctionaris van ZGAO: (020) 592 52 44 of [klachten@zgao.nl](mailto:klachten@zgao.nl)

## Clïëntvertrouwenspersoon

Bewoners met een zorgindicatie ZGP 5 of ZGP 7 die onder de Wet zorg en dwang vallen. Volgens deze wet hebben cliënten recht op ondersteuning van een cliëntvertrouwenspersoon die niet verbonden is aan de zorgorganisatie. Deze vertrouwenspersoon helpt bij een vraag of klacht over de onvrijwillige zorg. Bewoners van het Flevohuis kunnen terecht bij de vertrouwenspersonen van Stichting Zorgstem. Deze kunt u bereiken op tel. 020 521 99 50. Meer informatie vindt u op de website: [www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl](http://www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl).

## Uw mening telt

Op de website [zorgkaartnederland.nl](http://zorgkaartnederland.nl) en in ons verpleeghuis kunt u anoniem uw mening geven over het Flevohuis en de zorgverlening. Met het publiceren van uw mening op ZorgkaartNederland helpt u mee de kwaliteit van de zorg in Nederland in kaart te brengen. Hiermee helpt u anderen in hun zoektocht naar een geschikt verpleeghuis.



## Clïëntenraad en medezeggenschap

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten die gebruik maken van de zorg- en dienstverlening van ZGAO. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar de folder 'Clïëntenraad'. U vindt deze in de folderrekken.

Regelmatig organiseren wij in het Flevohuis huiskamerbijeenkomsten voor bewoners en familieleden. Medewerkers vertellen over de ontwikkelingen en u en uw familieleden kunnen tijdens deze avond vragen stellen, ervaringen delen en suggesties doen.

## Huisregels

Om een prettige woon-, leef- en werkomgeving te bieden, gelden in het Flevohuis een aantal huisregels.

### Bezoektijden

Uw bezoek is altijd welkom. Vanwege de rust in de woningen wordt u wel vriendelijk verzocht bezoek te ontvangen na 10.00 uur 's morgens en tot 19.30 uur 's avonds. Voor de veiligheid verzoeken wij bezoekers zich te melden bij de receptie. Het Flevohuis is niet toegankelijk voor onbevoegden (o.b.v. artikel 461, wetboek van strafrecht).

### Roken

In het Flevohuis geldt een rookverbod. Roken is binnen alleen toegestaan op de terrassen op de 1e en 2e etage. Bewoners kunnen daar, zo nodig onder toezicht, roken. De afspraken hierover worden opgenomen in het zorgdossier van de bewoner.

### Fietsen

Fietsen dienen buiten, in de hiervoor bestemde rekken, te worden geplaatst. Het meenemen van fietsen naar binnen of naar de tuin is niet toegestaan.

### Fotograferen en filmen

Fotograferen en filmen is in het Flevohuis niet toegestaan, tenzij het gaat om uw eigen familielid. Het fotograferen van meerdere bewoners of anderen dan uw eigen familielid is zonder voorafgaande toestemming van de (vertegenwoordigers van) betrokkenen niet toegestaan.

### Drankgebruik en drugsgebruik

De omgeving mag geen overlast ondervinden door drankgebruik en het gebruik van drugs is niet toegestaan.

### Storend gedrag

Wij houden ons aan de normale omgangsvormen. Agressief gedrag zowel verbaal als fysiek en/of dreiging tegenover bewoners/cliënten en personeel is niet toegestaan.

### Medewerkers kunnen uw bezoek aanspreken op bovenstaande regels.

Milieu Duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen vinden wij belangrijk. Wij hebben het Bronzen kwaliteitscertificaat Milieuthermometer Zorg en dit betekent dat er aandacht is het voor milieu. Zo is er o.a. veel ledverlichting en zijn veel leidingen geïsoleerd. Glas, papier en plastic worden zoveel mogelijk gescheiden.

### Giften

Medewerkers van ZGAO mogen geen geld, goederen of diensten aannemen van u of uw familie. Wilt u toch iets doen dan attenderen wij u graag op de Stichting Vrienden van de groepswoningen in het Flevohuis. Deze stichting is opgericht door vertegenwoordigers van bewoners: echtgenoten/-tes, familie en andere betrokkenen. Doel van de stichting is gelden te verkrijgen voor gezellige activiteiten die niet of slechts gedeeltelijk bekostigd kunnen worden door ZGAO. Meer informatie hierover vindt u in de speciale flyer die in het folderrekken staat.

### Bankrekening:

Triodosbank t.n.v. Stichting Vrienden groepswoningen ZGAO Flevohuis NL51TRIO 0 33 84 91 775.



## Brandpreventie en brandinstructie

Met het oog op de veiligheid stellen de brandweer en andere toezichthouders hoge eisen aan de brandveiligheid van onze gebouwen en inventaris. Het gebouw is verdeeld in compartimenten die gescheiden worden door brandwerende deuren die automatisch sluiten bij brand. Het is belangrijk dat deze deuren niet geblokkeerd worden met rollators of andere spullen. Overal hangen brandmelders. Ons gebouw is aangesloten op de alarmcentrale van de brandweer om in geval van calamiteiten, de risico's zo klein mogelijk te houden.

24 uur per dag zijn er medewerkers in huis die zijn opgeleid tot bedrijfshulpverlener. Zij komen direct in actie als het alarm gaat en weten wat ze moeten doen. Bij een calamiteit dient u de instructies van deze bedrijfshulpverleners op te volgen.

Dit neemt niet weg dat ook u en uw bezoekers voorzichtig moeten blijven met vuur:

- elke vorm van open vuur dus ook het branden van kaarsen is verboden;
- elektrische apparatuur is in uw kamer niet toegestaan, met uitzondering van apparaten voor persoonlijke verzorging zoals scheerapparaten en tandenborstels.

### Brandinstructie

Ontdekt u zelf een brand, waarschuw direct de medewerkers of bel 112 en volg de instructies.

## Leerbedrijf

ZGAO is een erkend leerbedrijf en zeker binnen Amsterdam lopen wij voorop in het opleiden van zorgmedewerkers. Dit betekent dat er altijd leerlingen en stagiaires zijn die bij ons het vak leren. Jonge mensen en ook zij-instromers ontdekken hier hoe mooi dit vak is en vaak blijven zij na het behalen van hun diploma bij ons werken.



## Algemene Verordening Gegevensbescherming

Om uiteenlopende redenen worden regelmatig, gevraagd en ongevraagd, gegevens over u vastgelegd. Om te bevorderen dat uw persoonsgegevens zorgvuldig worden behandeld en om u in staat te stellen dat zelf te controleren, is er een speciale wet opgesteld.

### Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Deze wet geldt per 25 mei 2018 binnen de EU en geeft onder andere aan wat de rechten zijn van iemand van wie de gegevens worden gebruikt en wat de plichten zijn van de instanties en bedrijven die de gegevens gebruiken. Persoonsgegevens zijn direct of indirect herleidbaar tot u. Dat kunnen zijn uw naam, (e-mail) adres, geboortedatum, maar ook gegevens over uw beroep, uw nationaliteit, uw gezondheid. Bij ZGAO worden persoonsgegevens o.a. verwerkt in de zorgdossiers van cliënten.

### Verplichtingen van Zorggroep Amsterdam Oost

Om deze gegevens te mogen verwerken, moet De Open Hof bepalen voor welk doel dat gebeurt, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van een behandelovereenkomst of het nakomen van een wettelijke verplichting. De gegevens mogen alleen in een bestand worden opgenomen na uw toestemming.

### Rechten van betrokkene

De AVG geeft u een aantal rechten waardoor u controle kunt uitoefenen op het gebruik van uw persoonsgegevens:

#### Recht op duidelijke informatie

U moet kunnen nagaan wat er met uw gegevens gebeurt.

#### Recht op inzage

U hebt recht op inzage in uw persoonsgegevens en het gebruik daarvan. Inzage in uw dossier is gratis. U heeft ook recht op kopieën van uw medische gegevens. Wilt u meer dan één kopie van alle gegevens dan vragen we daarvoor een vergoeding.

#### Recht op verbetering en aanvulling

Nadat u de gegevens hebt ingezien, kunt u verzoeken uw persoonsgegevens te wijzigen. Dat kan alleen als deze gegevens feitelijk onjuist, onvolledig of niet ter zake dienend zijn. Ook kunt u een eigen verklaring toevoegen.

#### Recht op vergetelheid

In een aantal gevallen (in principe niet in het medisch dossier) kunt u ZGAO vragen om persoonsgegevens te wissen. Het recht om vergeten te worden, geldt alleen als de gegevens niet meer nodig zijn, als betrokkene de toestemming heeft ingetrokken of bezwaar heeft gemaakt tegen de verwerking of als de wettelijk bepaalde bewaartermijn is verlopen.

#### Recht op beperking van de verwerking

In bepaalde situaties heeft u het recht op beperking van het gebruik van uw gegevens. Dit recht geldt als de gegevens mogelijk onjuist zijn, als de verwerking onrechtmatig is, als de gegevens niet meer nodig zijn of als u bezwaar heeft gemaakt vanwege persoonlijke omstandigheden. Uw gegevens blijven dan wel bewaard, maar mogen niet verwerkt worden.

### Recht van verzet

U hebt het recht bezwaar te maken (verzet aan te tekenen) tegen het gebruik van uw gegevens. Dit recht is van toepassing als u om bijzondere persoonlijke redenen bezwaar maakt, of als de organisatie persoonsgegevens gebruikt voor marketingdoeleinden.

### Recht op dataportabiliteit

U heeft het recht om persoonsgegevens te ontvangen die ZGAO van u bewaart. Zo kunt u uw gegevens bijvoorbeeld makkelijk doorgeven aan een andere organisatie. Ook kan ZGAO uw medisch dossier overdragen aan een andere zorgverlener.

### Foto- en videomateriaal

Bij ondertekening van de zorgovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van beeldmateriaal dat – uitsluitend ten behoeve van de zorgverlening – bijdraagt aan de identificatie van de cliënt. ZGAO gebruikt foto's van cliënten ter identificatie, om de kans op fouten te verkleinen. Denk hierbij aan een pasfoto op medicijn- of dieetlijst.

### Publicatie

Als ZGAO-beeldmateriaal wil gebruiken voor externe publicatie dan wordt aan de cliënt of diens vertegenwoordiger op dat moment – met uitzondering van overzichtsfoto's waarop mensen niet of nauwelijks te herkennen zijn – apart toestemming gevraagd. Denk hierbij aan een fototentoonstelling, folder of presentatie.

### Meer informatie

De functionaris voor de gegevensbescherming van ZGAO houdt toezicht op de toepassing en naleving van de AVG binnen onze zorginstelling. Voor meer informatie kunt u contact opnemen.

Functionaris gegevensbescherming via het algemene nummer 020 - 592 52 52

