

# Wonen in De Open Hof

Informatiebrochure

Welkom



Zorggroep Amsterdam Oost

## Inhoudsopgave

Contactgegevens	3
Omgeving en bereikbaarheid	3
Prettig kennis te maken	4
Verhuizen naar De Open Hof	5
Op welke zorg heeft u recht	6
Verzorging, verpleging en behandeling	8
Activiteiten	9
Betrokkenheid mantelzorgers en vrijwilligers	9
Voorzieningen	10
Kosten	11
Aanvullend openbaar vervoer	12
Wasservice	13
Verzekeringen	14
Geld en waardevolle spullen	14
Uw rechten en plichten	15
Onvrede of klacht	16
Uw mening telt	16
Cliëntenraad en medezeggenschap	16
Huisregels	17
Brandpreventie en brandinstructie	18
De Open Hof en het milieu	18
Algemene Verordening Gegevensbescherming	19

## Contactgegevens

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

Hier kunt u terecht voor informatie over verhuizen, de afdelingen en een rondleiding. Ook kunt u informatie krijgen over indicaties, financiering en zorgprofielen.

Telefoon 020 592 54 20

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

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

### Verpleeghuis De Open Hof Nieuw-West

Louis Bouwmeesterstraat 43

1065 NL Amsterdam

Telefoon receptie 020 462 33 33

E-mail receptie: [receptie\\_openhof@zgao.nl](mailto:receptie_openhof@zgao.nl)

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



Zorggroep Amsterdam Oost



ZGAO\_zorg



ZGAO



ZGAO\_zorg

## Omgeving en bereikbaarheid

De Open Hof ligt in stadsdeel Nieuw-West. De bushalte is op zeer korte afstand en met de bus bent u binnen tien minuten bij het winkelcentrum op het Sierplein.

### Mantelzorg parkeervergunning

Wij maken u erop attent dat de omgeving van De Open Hof een ‘betaald parkeren’ gebied is. 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. Meer hierover leest u op de site van de gemeente Amsterdam: [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl).

### Bereikbaarheid met openbaar vervoer

Vanaf NS-station Lelylaan loopt u in ongeveer tien minuten naar De Open Hof Nieuw-West. U kunt ook bus 63 nemen. Uitstappen bij halte V.M. Broekmanstraat.



## Prettig kennis te maken

Het streven van Zorggroep Amsterdam Oost - kort gezegd ZGAO - is dat u, uw mantelzorgers en uw familie zich in De Open Hof thuis voelen. Dit verpleeghuis biedt een compleet aanbod onder één dak. Wonen, zorg, dienstverlening en behandeling zijn hier samengebracht. De zorgverlening die wij bieden, valt onder de Wet langdurige zorg.

Ouderen die niet meer zelfstandig kunnen wonen vanwege lichamelijke aandoeningen en/of dementie, wonen hier in een prettige en veilige omgeving met 24-uurs zorg in de nabijheid. Bewoners die moeite hebben met het invullen van de dag, worden overdag opgevangen in de gezamenlijke huiskamers. Hier wordt structuur, begeleiding en afleiding geboden. Wij bieden u bescherming met zo veel mogelijk vrijheid en dit betekent dat De Open Hof, ondanks veiligheidsmaatregelen, een open instelling is.

### Uw welzijn

Wij ondersteunen u in uw zelfredzaamheid zodat u zoveel mogelijk het leven kunt leiden dat u gewend bent. Ons motto is: Ja, dat kan. Uw welzijn staat voorop en daarom is het nodig dat uw familie en vrienden een grote rol blijven spelen in uw leven. Zij zijn dan ook altijd van harte welkom. Fijn als zij samen met u uw nieuwe woonomgeving verkennen, zodat u snel gewend bent. Maar ook daarna is de aanwezigheid van vertrouwde gezichten van grote waarde.

### Mantelzorgcoach

Verhuizen naar een verpleeghuis is een grote stap, ook voor uw mantelzorger/familie. Om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen, heeft De Open Hof een mantelzorgcoach.

Deze mantelzorgcoach neemt contact met u of uw contactpersoon op wanneer u op de wachtlijst staat. Zij bespreekt uw wensen en vertelt wat u en uw mantelzorger mogen verwachten.



## Verhuizen naar De Open Hof

### Uw komst

Wij heten u en uw familie/mantelzorger van harte welkom op de dag en tijd die met u is afgesproken. In het kennismakingsgesprek met uw contactpersoon en de specialist ouderengeneeskunde krijgt u informatie over de gang van zaken in huis.

Welke gegevens hebben wij nodig 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

### Wat neemt u mee?

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.

### Uw appartement

Vanaf de datum waarop u uw appartement betreft, krijgt u de sleutel van uw voordeur. Bewoners van de PG-afdeling krijgen de sleutel in overleg. Bij verlies kunt u dit het beste direct melden bij de teamleider of verzorgende. U krijgt dan een vervangende sleutel. Het appartement is gestoffeerd, voorzien van een hoog/laag bed, een hang-/legkast en basis verlichting. Alle woningen hebben een telefoon-/tv-aansluiting, een douche en wc. Wij vragen u om zelf een telefoonabonnement af te sluiten.

U kunt uw appartement inrichten met persoonlijke spullen. Het is belangrijk dat de zorgverleners voldoende ruimte hebben om u goed te verzorgen. Voor het ophangen van foto's en schilderijen is een speciale rails. De huismeester kan u ook helpen bij kleine zaken zoals het vervangen van een lampje.

Standaard wordt uw appartement een keer per week en uw sanitair twee keer per week schoongemaakt. Bij het schoonhouden van uw appartement is hulp zeer gewenst. Bijvoorbeeld bij het afstoffen van fotolijstjes en het afwassen van kopjes gebruikt door visite. Mocht u planten hebben dan vragen wij u of uw familie om deze te verzorgen.

### Bevolkingsregister

Wanneer u in De Open Hof woont, dient u zich bij stadsdeel Nieuw-West op dit adres in te laten inschrijven. Wij vragen u of uw familie om dit te regelen. Indien u hiertoe niet in staat bent, kunnen wij dit voor u doen. In de opnamemap vindt u een serviceovereenkomst met daarin een toestemmingsparagraaf. Wanneer u deze tekent, regelen wij de inschrijving.

## Op welke zorg heeft u recht

Om te verhuizen naar een verpleeghuis heeft u een indicatiebesluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) nodig voor beschut of beschermd wonen. Deze kunt u aanvragen bij het CIZ, te bereiken via 088 - 789 13 00 of [www.ciz.nl](http://www.ciz.nl). Ons Cliënt Service Bureau kan u hierbij helpen, 020 - 592 54 20 . Het CIZ bepaalt op welke zorg u recht heeft.

### Waaruit bestaat uw zorg?

In uw indicatiebesluit staat het zorgprofiel waarop u recht heeft. Dus welke zorg en ondersteuning u nodig heeft. Het pakket kan bestaan uit:

- De directe hulp die nodig is wat betreft begeleiding, verzorging en verpleging
- De behandeling van specialist ouderengeneeskunde, fysiotherapie, ergotherapie, etc.
- De hulp op afroep
- De maaltijdvoorziening
- Diensten zoals het schoonhouden van de vloer, het sanitair en het verschaffen van schoon linnengoed
- Ondersteuning bij persoonlijk welzijn, vrijetijdsbesteding en geestelijke zorg

### Uw indicatiebesluit bepaalt op hoeveel minuten zorg per week u recht heeft

De overheid heeft niet bedoeld dat elke cliënt precies dezelfde zorgtijd krijgt. Ook hoeft niet iedere cliënt dezelfde zorg te krijgen. Het gaat om maatwerk. Een gedeelte van de zorgtijd is voor zaken die alle cliënten 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.

Zorggroep Amsterdam Oost heeft ook een zorgplicht en dit houdt in dat wij verplicht zijn om een aantal zorgtaken te leveren, ongeacht uw wensen en privacy. Zo zijn wij verantwoordelijk voor medicatie inname, maar ook voor een schone leefomgeving.

Alle verdere invulling van de zorg wordt afgestemd op uw wensen, onze mogelijkheden 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 of uw vertegenwoordiger, goede afspraken kunnen maken over welke zorg, behandeling en dagbesteding wij u bieden.

## Zorgoverzicht

De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een 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. Hierin staat ook hoe uw familieleden en/of uw vrienden bij uw zorg en welzijn betrokken kunnen worden. Zo is het voor alle betrokkenen duidelijk waarop u mag rekenen.

Bij het maken van de afspraken kunt u aangeven wat u in het dagelijks leven belangrijk vindt. U kunt denken aan:

- Een verzorgd lichaam: hoe vaak wil en kan ik onder de douche en is er hulp bij zaken die ik zelf niet kan verrichten (haren wassen, nagels knippen)
- Smakelijke en gezonde voeding: kan ik mijn maaltijden kiezen en kan ik ze nuttigen in een gezellige omgeving?
- Een zinvolle dagbesteding: kan ik mijn hobby's uitoefenen en deelnemen aan (voldoende) activiteiten die ik leuk vind?
- Ondersteuning bij deelname in de samenleving: kan ik meedoen aan activiteiten en verenigingen binnen of buiten de instelling en is er hulp om mij zo nodig op weg te helpen?
- Het maken van eigen keuzes: kan en mag ik de dingen doen die ik zelf wil doen en hoe kan ik meebeslissen over (veranderingen in) de zorg?

## Zorgovereenkomst

Zorggroep Amsterdam Oost 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.

In deze overeenkomst vindt u ook informatie over het opleveren van het appartement na een (interne) verhuizing of overlijden.



## Verzorging, verpleging en behandeling

Uw zorg is in handen van een deskundig team met een arts, verzorgend en verplegend personeel en behandelaars.

### Verzorgend en verplegend personeel plus gastvrouwen

Om u de juiste zorg te bieden werken wij met medewerkers van verschillende niveaus: helpenden, verzorgenden en verpleegkundigen. Met vragen kunt u terecht bij uw zorgverleners en van de teamleider hoort u wie het eerste aanspreekpunt voor de familie is. Voor de veiligheid is er 24 uur per dag een verpleegkundige in huis of stand-by. In de gezamenlijke huiskamers zorgen gastvrouwen voor gezelligheid en een helpende hand bij het serveren van de maaltijden.

### Behandelaars

In De Open Hof 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 inschakelen. Deze behandelaars zijn allemaal werkzaam in De Open Hof. Op werkdagen is er altijd een specialist ouderengeneeskunde aanwezig of oproepbaar. In de avond, weekend en nacht is de dienstdoende specialist oproepbaar. De specialisten zijn eindverantwoordelijk voor de behandeling en houden telefonische spreekuren voor familieleden. Een overzicht van de tijden en telefoonnummers vindt u bij de receptie. De artsen worden ondersteund door een assistente.

### Multi disciplinair overleg

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

### Erkend leerbedrijf

ZGAO is een erkend leerbedrijf. Dit betekent dat er altijd leerlingen en stagiaires meelopen en meewerken die onder begeleiding het vak leren.

### 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 De Open Hof 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 kan een ECG gemaakt worden.
- Ook röntgenfoto's kunnen gemaakt worden met mobiele apparatuur.
- De audicien komt op verzoek naar De Open Hof.

### Laatste levensfase

Wij bieden levensbestendige zorg en dit betekent dat u tot en met uw laatste levensfase bij ons kunt wonen. Met de specialist ouderengeneeskunde kunt u bespreken wat uw wensen zijn. Ook in deze fase doen wij er alles aan om uw leven zo aangenaam mogelijk te maken. De zorgmedewerker en de specialist ouderengeneeskunde gaan hierover met u en uw familie in een vroeg stadium in gesprek.



## Afscheid

In samenspraak met uw familie en de uitvaartonderneming kunnen de mogelijkheden voor afscheid nemen in De Open Hof besproken worden.

## Geestelijke verzorging

Meerdere dagen per week is de geestelijk verzorger aanwezig. Deze 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 of een van de andere geestelijk verzorgers die bij De Open Hof betrokken zijn, op uw verzoek een speciale rol spelen. Bijvoorbeeld bij de uitvaart of de voorbereiding daarvan.

U kunt de geestelijk verzorger bereiken via de receptie: (020) 462 33 33

## Activiteiten

Wij streven ernaar dat bewoners voldoende vertier en gezelligheid ervaren. Er zijn wekelijkse activiteiten waaraan u kunt deelnemen. Het programma wordt zo goed mogelijk afgestemd op de wensen van bewoners en bewegen staat hierbij hoog in het vaandel. Zo kunt u buiten wandelen (rolstoel is geen probleem), sjoelen, handwerken, bewegen onder leiding van een fysiotherapeut, dansen, uw geheugen trainen en muziek luisteren.

De activiteiten worden gecoördineerd door activiteitenbegeleiders en veel van de activiteiten vinden plaats in de huiskamer op uw etage. Het weekprogramma wordt her en der in het huis opgehangen.

## Betrokkenheid mantelzorgers en vrijwilligers

Door een verhuizing naar De Open Hof verandert de rol van de mensen in uw directe omgeving. De ondersteuning die u thuis kreeg van uw familie en andere bekenden - ook wel mantelzorgers genoemd - wordt voor een deel overgenomen door onze medewerkers. Toch blijven mantelzorgers een belangrijke rol spelen. Zij weten alles over uw levensgeschiedenis en wij maken graag gebruik van hun kennis en ervaring. Vanzelfsprekend kunnen zij actief blijven in het ondersteunen. Door een goede samenwerking wordt de zorg zoveel mogelijk afgestemd op uw gewoontes.

Een belangrijk onderdeel van de zorg is een prettige invulling van de dag. Wij staan open voor alles wat het welzijn van de bewoners ten goede komt maar de hulp van mantelzorgers is daarbij onmisbaar.

Individuele activiteiten en uitjes buiten de deur kunnen alleen georganiseerd worden met hulp van de familie. Gelukkig zijn er naast de mantelzorger ook zeer betrokken vrijwilligers. Bespreekt u als mantelzorger met de verzorgende of de activiteitenbegeleider wat de mogelijkheden om te helpen zijn. En vooral ook wat u leuk zou vinden om te doen. Regelmatig organiseren wij workshops en informatieavonden waarin mantelzorgers en vrijwilligers hun kennis kunnen vergroten.

## Voorzieningen

### Maaltijden

De maaltijden worden door een cateringbedrijf bereid en in een speciale oven verwarmd. Wij stimuleren graag om in een gezellige sfeer samen met medebewoners te eten en te drinken. U kunt ervoor kiezen om in uw appartement te eten. Vanzelfsprekend houden wij rekening met uw dieetwensen.

Ontbijt	: 08.30 - 09.30 uur
Lunch	: 12.30 - 13.30 uur
Warme avondmaaltijd	: 17.30 - 18.30 uur

### Receptie

De receptie is een centraal informatiepunt voor zowel bewoners als bezoekers. Bij de receptionisten kunt u terecht met al uw vragen die niet over de zorg gaan. Zo kunnen zij u informeren over taxivervoer. De receptie is dagelijks geopend van 07.00 tot 19.00 uur.

Receptie: (020) 462 33 33

### Kapper

De kapper werkt op donderdag, maar de beschikbaarheid kan variëren. U kunt een afspraak maken via bovenstaand telefoonnummer van de receptie van De Open Hof.

### Pedicure

De pedicure werkt op woensdag of donderdag, maar de beschikbaarheid kan variëren. U kunt een afspraak maken via bovenstaand telefoonnummer van de receptie van De Open Hof.



## Kosten

### Waar hebt u recht op?

De meeste kosten van het verblijf in De Open Hof worden vergoed door de Wet langdurige zorg. De Open Hof 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.

De Open Hof biedt u voor uw inkomensafhankelijke eigen bijdrage naast kost, inwoning en verzorging, ook een aantal andere producten en diensten ('verstrekkingen'). Het is goed om te weten welke verstrekkingen bij de maandelijks 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.

Voeding	
Warme maaltijd	Ja
Broodmaaltijden	Ja
Persoonlijke verzorging	
Normale handnagels knippen	Ja
Pedicure	Nee
Extra verzorging i.v.m. aandoeningen	Ja, op medische indicatie
Waskosten	
Wassen ondergoed en wassen/stomen	Nee, tenzij kleding extra snel vuil wordt door ziekte of aandoening (extra waskosten worden dan vergoed)
Bovengoed	
Wassen eigen linnengoed/beddengoed	Nee
Wassen linnengoed/beddengoed van De Open Hof	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
Administratiekosten voor verleende diensten	Ja, mits de administratie te maken heeft met de Wet langdurige zorg

#### 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.

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 en telefoon in uw appartement. Hiervoor vraagt ZGAO van u een individuele bijdrage. Deze bijdragen staan vermeld op een aparte lijst. 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 'Mijn waslijn' dan betaalt u de factuur rechtstreeks aan Cleanlease. 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 alle appartementen kan een televisie worden aangesloten. Het bedrag is gebaseerd op de abonnementsprijs van een kabelaansluiting die de kabelexploitant De Open Hof in rekening brengt.

## Inkomensbeheer

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

# Aanvullend openbaar vervoer

## Begeleiding door familie

Graag wijzen wij u erop dat u met een vervoerspas voor aanvullend openbaar vervoer altijd een begeleider mee kunt nemen. Wanneer u een beschikking heeft dat een begeleider verplicht is, bijvoorbeeld omdat u in een rolstoel zit, reist deze zelfs gratis mee. Aanvragen van een vervoerspas loopt via de gemeente.



## 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 / Nachtjapon	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 De Open Hof 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 bij de receptie kunnen wij helaas niet garanderen dat er geen mensen met verkeerde bedoelingen in De Open Hof komen. Wij adviseren u dan ook om zo min mogelijk waardevolle spullen en geld in uw appartement te bewaren. Stelt u een lijst op van de waardevolle spullen die u meeneemt en als u een kluisje heeft, berg ze op in uw kluisje. Wij adviseren om de sleutel aan uw sleutelbos te hangen, zodat u deze altijd bij zich heeft en uw deur niet open te laten staan als u er niet bent.

## 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.

Komt u er niet uit met de direct betrokkenen of vindt u het lastig om iets te bespreken? Voor ondersteuning, bemiddeling en advies over een klacht kunt u terecht bij klachtenfunctionaris mevrouw Paulien Bakker. De neutrale positie van de klachtenfunctionaris waarborgt een objectieve en integere houding naar alle partijen. Zij is bereikbaar op 020 - 592 52 44 of via [klachten@zgao.nl](mailto:klachten@zgao.nl). Het is ook mogelijk om een bericht achter te laten bij de receptie van De Open Hof.

Bewoners met een indicatie ZZP5 of ZZP7 plus een besluit tot opname en verblijf (een artikel 21) vallen onder de Wet zorg en dwang. Dit betekent dat zij en hun vertegenwoordiger recht hebben op ondersteuning van een cliëntvertrouwenspersoon die niet verbonden is aan de zorgorganisatie. In dit geval kunt u voor klachten en informatie terecht bij de vertrouwenspersonen van stichting Zorgstem, 020 - 521 99 50. Meer informatie vindt u op: [www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl](http://www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl).

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

## Uw mening telt

Op de website [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) en in ons verpleeghuis kunt u anoniem uw mening geven over De Open Hof en de zorgverlening. Met het publiceren van uw mening helpt u mee de kwaliteit van de zorg in kaart te brengen. En helpt u anderen in een zoektocht naar een geschikt verpleeghuis.



## Cliëntenraad en medezeggenschap

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten die gebruik maken van de zorg- en dienstverlening van Zorggroep Amsterdam Oost. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar de folder 'Cliëntenraad'. U vindt deze op onze website of in de folderrekken.

Via nieuwsbrieven houden wij u op de hoogte van nieuws en ontwikkelingen.



## Huisregels

Om een prettige woon-, leef- en werkomgeving te bieden, gelden in De Open Hof een aantal huisregels.

### Bezoektijden

Uw bezoek is altijd welkom. Voor de veiligheid verzoeken wij bezoekers zich te melden bij de receptie. De Open Hof is niet toegankelijk voor onbevoegden (o.b.v. artikel 461, wetboek van strafrecht).

### Roken

In De Open Hof geldt een rookverbod. Roken is buiten beperkt mogelijk bij de hoofdingang en binnen alleen toegestaan op het terras op de 4e etage. Bewoners kunnen daar, zo nodig onder toezicht, roken. De afspraken hierover worden opgenomen in het zorgdossier van de bewoner.

### Huisdieren

Huisdieren kunnen in principe niet gehouden worden maar er worden uitzonderingen gemaakt. Voorwaarde is dat de familie de verzorging (zoals uitlaten, verschonen kooi of bak) op zich neemt. Heeft u een huisdier en zou u deze mee willen nemen, bespreekt u dit dan s.v.p. vooraf met een van de teamleiders. Bij overlast van ongedierte kunnen wij u verzoeken om uw huisdier elders onder te brengen. Bezoek mag huisdieren meenemen als deze aangelijnd zijn en deze geen overlast bezorgen.

### Fietsen

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

### Fotograferen en filmen

Fotograferen en filmen is in De Open Hof 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

Bewoners en bezoekers mogen geen overlast ondervinden door drankgebruik en medewerkers van De Open Hof kunnen beslissen het aantal alcoholische consumpties te beperken. Het gebruik van drugs is niet toegestaan.

### Storend gedrag

Het welzijn van bewoners en medewerkers staat altijd voorop. Men dient zich te houden aan de normale omgangsvormen. Agressief gedrag zowel verbaal als fysiek en/of dreiging tegenover bewoners/cliënten en personeel is niet toegestaan. De directie gaat in dit geval in gesprek met de betreffende persoon of personen.

### Giften

Medewerkers van ZGAO mogen geen geld, goederen of diensten aannemen van u of uw familie. Mocht u toch graag iets willen geven, dan attenderen wij u op de bewoners-/teampot. Hieruit worden traktaties en bewonersactiviteiten betaald.

## Brandpreventie en brandinstructie

Methet oogop de veiligheid stellen de brandweeren andere toezichhouders 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.

### Brandinstructie

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

## De Open Hof en het milieu

Duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen vindt ZGAO belangrijk. Wij voldoen uiteraard aan de milieuwet en -regelgeving maar willen meer doen aan milieuzorg.

De Open Hof heeft het bronzen kwaliteitscertificaat van de Milieuthermometer Zorg. Wij maken cliënten, bezoekers en medewerkers erop attent dat iedereen een steentje bij kan dragen aan een beter milieu.



# 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 (020) 592 52 52 (locatie Flevohuis)

