

Woonwijzer

praktische informatie over het wonen bij Topaz



Topaz

Het hele leven telt

Inhoud

1	Inleiding	3	9	Huisregels	15
			9.1	Alcoholische dranken en verdovende middelen	16
			9.2	Verbaal en fysiek geweld	16
			9.3	Fotografie, video en film	16
			9.4	Handelen, ruilen en lenen	17
			9.5	Huisdieren	17
			9.6	Privé-bezittingen	17
			9.7	Rookbeleid	17
			9.8	Kaarsen	17
			9.9	Toegang tot de locatie	17
			10	Algemene zaken	18
			10.1	Inschrijving gemeente	18
			10.2	Privacyverklaring	18
			10.3	Wettelijke vertegenwoordiging	18
			10.4	Vormen van vertegenwoordiging	21
			10.5	Perscontact	21
			10.6	Wetenschappelijk onderzoek	22
			10.7	Tevredenheidsonderzoeken	22
			10.8	Veiligheid	23
			10.9	Financiële zaken	23
			10.10	Ambulance- en taxivervoer	25
			10.11	Verzekeringen en schade	26
			10.12	Reanimatie	27
			10.13	Wilsverklaring	27
			10.14	Euthanasiebeleid	28
			10.15	Vrijheidsbeperkende maatregelen	28
			10.16	Psychofarmaca binnen Topaz	28
2	Zorg en activiteiten	4	11	Vrienden van Topaz	29
2.1	Het hele leven telt	4	12	Duinbus	30
2.2	Mantelzorg	4	13	Belangrijke adressen	31
2.3	Activiteiten	5			
2.4	Beleid Zorgleefplan	5			
2.5	Algemene beleid Wlz (Wet langdurige zorg) met verblijf	5			
2.6	Gewijzigde zorgvraag en herindicatie	6			
2.7	Onafhankelijke cliëntondersteuning	6			
2.8	Declaraties zorgverzekering	6			
2.9	Legitimatie	6			
2.10	Eerste contactpersoon	6			
2.11	Medicijnen	6			
2.12	Griepvaccinatie	7			
2.13	Mondzorg	7			
2.14	Zorg na overlijden	7			
3	Geestelijke verzorging	8			
4	Voorzieningen	8			
5	Dienstverlening	10			
5.1	Maaltijden	10			
5.2	Kleding- en wasverzorging	10			
5.3	Schoonmaak	10			
6	Cliëntenraad	11			
7	Informatievoorziening	12			
7.1	Nieuwsbrief	12			
7.2	Website Topaz	12			
8	Klachtenregeling en klachtenfunctionaris	13			



1. Inleiding

Voor u ligt de woonwijzer van Topaz. Met deze woonwijzer informeren wij u over die onderwerpen die van belang wanneer u bij ons komt wonen, zoals onze werkwijze en regelingen. Daarnaast vindt u in de locatiebrochures en op www.topaz.nl alles wat u wilt weten over de verschillende locaties van Topaz en onze zorgdiensten en expertise.

Van harte welkom!

Topaz biedt zorg aan kwetsbare mensen met een complexe zorgvraag die thuis niet meer zelfstandig kunnen wonen of die tijdelijk ondersteund moeten worden. Ons doel is om u uw leven voort te laten zetten, zoals u dat zelf wilt.

Onze medewerkers en vrijwilligers heten u graag welkom in een van onze locaties. Topaz heeft vijf verpleeghuizen, drie woonzorgcentra en één revalidatiehotel.

Voor u en uw vertegenwoordiger ligt een welkomstmap klaar, vol met praktische informatie, zoals handige telefoonnummers, een handig overzicht van wie u van dienst kan zijn en van welke voorzieningen u gebruik kunt maken.



2. Zorg en activiteiten

2.1 Het hele leven telt

Ons motto is: het hele leven telt. Of u nu definitief bij ons woont, tijdelijk revalideert of thuis extra ondersteuning krijgt, we kijken altijd verder dan de zorgvraag van dat moment. We zijn geïnteresseerd in uw hele verhaal; uw complete levensgeschiedenis. Alleen op deze manier, als we weten wie u

bent en waar u blij en gelukkig van wordt, kunnen we u de zorg bieden die bij u past.

2.2 Mantelzorg

De zorg of ondersteuning van uw partner en/of familieleden en vrienden is heel waardevol. Uw mantelzorger kent u goed en samen weet u uit ervaring

wat goed voor u werkt. Uw partner/familie lid/vriend kan er op verschillende manieren aan bijdragen dat u de dag als plezierig ervaart. Door bijvoorbeeld een wandeling te maken, op bezoek te komen, helpen bij de maaltijd, de krant lezen, helpen bij de dagelijkse verzorging, etc. Wij stemmen graag de ondersteuning van mantelzorgers af op onze zorg en begeleiding. Uw Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV) en andere zorgmedewerkers gaan hierover graag met u in gesprek.

2.3 Activiteiten

In al onze locaties organiseren wij vaste en eenmalige activiteiten, waar u als bewoner aan kunt deelnemen. Het aanbod is zeer divers; van bingo tot muziekovertredens, van varen met de Zuydwijkboot tot geheugentraining. Ook vieren wij nationale en regionale feestdagen/evenementen, zoals Sinterklaas en Kerst.

Elke maand ontvangt u een activiteitenoverzicht, waarin u precies kunt zien welke activiteiten er de komende maand zijn. Zorgmedewerkers, activiteitenbegeleiders en vrijwilligers begeleiden deze activiteiten.

U bepaalt zelf of u het leuk vindt om hieraan deel te nemen. Daarnaast kunnen we ook activiteiten op maat voor u organiseren. Vindt u het bijvoorbeeld leuk om naar het strand te gaan of te gaan winkelen? Geef dit aan bij de activiteitenbegeleider van uw afdeling. Familie en mantelzorgers zijn bij alle activiteiten welkom.

2.4 Beleid zorgleefplan

De afspraken over zorg en behandeling die wij met u persoonlijk maken, leggen we vast in uw zorgleefplan. Hierin registreren we ook hoe we de zorg leveren

en welke zorg specifiek voor u nodig is. Ons uitgangspunt is dat de zorg en behandeling zo goed mogelijk past bij uw persoonlijke situatie, wensen en behoeften (heeft u een indicatie Verblijf met behandeling, dan levert Topaz deze behandeling). In uw zorgleefplan maken we de zorg dus echt op maat. Wij evalueren uw zorgleefplan minimaal twee keer per jaar samen met u en/of uw wettelijk vertegenwoordiger. Als het nodig is, passen wij het aan. Bij dat gesprek is uw EVV aanwezig en kan een arts of andere deskundige op verzoek aanschuiven. De afspraken die we maken, leggen wij vast in uw zorgdossier. Uw EVV ondersteunt u bij de voorbereiding op en tijdens de bespreking.

2.5 Algemeen beleid Wlz (Wet langdurige zorg) met verblijf Rechten en plichten van u en van ons

Wanneer u zorg gaat afnemen van Topaz, ontvangt u Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op basis van uw indicatie. Hierin beschrijven we de rechten en plichten van u als bewoner en van zorgorganisatie Topaz.

Inhoud Algemene Voorwaarden

In de Algemene Voorwaarden komen de volgende onderwerpen aan de orde: zorgplan, persoonsgegevens en privacy, betalingsvoorwaarden, welke informatie u van ons en wij van u mogen verwachten, klachten en geschillen en het einde van de overeenkomst. Topaz hanteert de Algemene Voorwaarden die de brancheorganisatie Verpleging en Verzorging (Actiz) / Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN) heeft opgesteld en die zijn ingegaan op 1 januari 2019. Deze zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en de landelijke organisatie cliëntenra-

den (LOC – Zeggenschap in Zorg). Aan deze uitleg kunnen geen rechten worden ontleend. De tekst van de Algemene Voorwaarden is bindend.

2.6 Gewijzigde zorgvraag en herindicatie

Het kan zijn dat uw gezondheid verandert en dat we de zorg en/of behandeling die we aan u leveren, moeten aanpassen. Er is dan een herindicatie nodig om aan de gewenste zorgvraag te voldoen. Is hier sprake van, dan plant uw EVV een gesprek met u om dit te bespreken. Wij vragen u om de CIZ machtiging te tekenen, zodat onze zorgadviseur de aanvraag voor u kan indienen.

2.7 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Heeft u een Wlz-indicatie gekregen en vragen over de keuze voor een zorgaanbieder of zorgvorm? Of ontvangt u al zorg en heeft u vragen over de afspraken met Topaz? Als het gaat om uw recht op zorg en dienstverlening, kunt u een onafhankelijke cliëntondersteuner inschakelen. U kunt terecht bij Zorgbelang Zuid Holland (088 929 40 40); www.zorgbelang-zuidholland.nl voor informatie, advies, algemene ondersteuning en bemiddeling.

2.8 Declaraties zorgverzekering Ziektekostenverzekering

De Wlz vergoedt niet alle geneeskundige behandelingen (binnen en/of buiten Topaz), zoals bijvoorbeeld een bezoek aan een ziekenhuis, GGZ psychiater of andere specialist. Daarom dient u uw bestaande ziektekostenverzekering aan te houden. Als u een indicatie Verblijf met behandeling Wlz heeft, kunt u de kosten voor zorg, behandeling, hulpmiddelen en diensten die vallen onder de Wlz-zorg niet

declareren bij de zorgverzekeraar. Op zorgwijzer.nl van Zorginstituut Nederland kunt u nagaan om welke kosten het gaat.

2.9 Legitimatie

Topaz is wettelijk verplicht u vóór opname te vragen zich te legitimeren. U dient gedurende de looptijd van uw opname in het bezit te zijn van een geldige legitimatie.

2.10 Eerste contactpersoon

Wij vragen u om de naam en bereikbaarheidsgegevens van de persoon die gemachtigd is in uw plaats op te treden (contactpersoon). Om de communicatie goed te laten verlopen, is het verstandig slechts één sociaal contactpersoon en één financieel contactpersoon aan te wijzen. Deze contactpersonen kunnen ook één en dezelfde persoon zijn. Als gegevens wijzigingen, verzoeken wij u om dit door te geven aan uw EVV. Dit geldt ook voor tijdelijke wijzigingen, bijvoorbeeld als uw contactpersoon met vakantie is.

2.11 Medicijnen

Heeft u een indicatie Verblijf zonder behandeling, of een eerstelijnsverblijf (ELV) laagcomplex, dan gaat de huisarts over uw medicatie.

Heeft u een indicatie Verblijf met behandeling of GRZ, dan draagt de specialist ouderengeneeskunde van Topaz zorg voor uw medicatie. De kosten worden vergoed via de Wet langdurige zorg (Wlz). Het is mogelijk dat u medicijnen van een ander merk krijgt voorgeschreven dan u thuis gewend was te gebruiken, maar wel met dezelfde werking. Dit heeft te maken met de vergoeding van de kosten via de Wlz.

Verblijft u tijdelijk bij Topaz met een indicatie ELV hoogcomplex, dan draagt de specialist ouderengeneeskunde zorg voor uw medicatie. De kosten worden vergoed uit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Het kan voorkomen dat u een eigen bijdrage moet betalen.

2.12 Griepvaccinatie

We streven ernaar om alle bewoners te vaccineren tegen influenza, oftewel griep. Deze vaccinatie vindt jaarlijks in het najaar plaats. Met u of met uw contactpersoon bespreken wij of vaccinatie gewenst is. De afspraken hierover leggen wij vast in uw zorgdossier. Heeft u een indicatie Verblijf zonder behandeling, dan kunt u terecht bij uw huisarts voor een griepvaccinatie.

2.13 Mondzorg

Een goede mondgezondheid is op iedere leeftijd van belang. Naast een goede dagelijkse mondverzorging is regelmatige controle belangrijk. Dit geldt ook voor mensen met een (volledige) prothese.

Heeft u een indicatie Verblijf met behandeling? De kosten van de tandarts, mondhygiënist of tandprotheticus worden vergoed via de Wet langdurige zorg (Wlz).

In sommige Topaz locaties is op een aantal dagen een tandarts aanwezig. Topaz biedt ook mobiele tandartszorg van Novia Cura.

Heeft u een indicatie zonder behandeling? U kunt dan bij uw eigen tandarts blijven. De tandartskosten worden niet vergoed vanuit de Wlz, maar dit loopt via uw zorgverzekering.

2.14 Zorg na overlijden

In samenspraak met u als bewoner, uw wettelijk vertegenwoordiger of uw familie willen we graag tegemoet komen aan uw wensen en behoeften over de laatste zorg en de zorg na uw overlijden. In het zorgdossier leggen wij deze afspraken vast. Voor het ontruimen van een kamer na overlijden geldt de wettelijke termijn van 7 dagen. Kan het in een kortere tijd, dan stellen wij dat op prijs, met de gedachte dat wij andere mensen die thuis in nood verkeren snel aan een plaats kunnen helpen. De standaard regels rondom het ontruimen van een kamer staan in de Algemene Voorwaarden. Het kan zijn dat dit door omstandigheden voor u niet haalbaar blijkt te zijn. Wij verzoeken u vriendelijk dit te bespreken met de teamleider.



3. Geestelijke verzorging

Geestelijk verzorgers bieden mensen begeleiding bij zingeving, religie en spiritualiteit. Daarnaast zijn zij een klankbord voor levensvragen. Elke locatie heeft een geestelijk verzorger, in dienst van Topaz. Als u contact wilt hebben met een geestelijk verzorger van een ander, specifiek geloof, dan is dat mogelijk. In veel Topaz locaties organiseren we kerkdiensten en in aantal locaties is een stiltecentrum.



4. Voorzieningen

Elke Topaz locatie heeft een eigen karakter en eigen voorzieningen. Alle locaties hebben een restaurant of recreatieruimte en een receptie of administratie. Ook hebben veel locaties een winkel, bibliotheek, tuin, kapsalon, pedicure/schoonheidsspecialiste en andere voorzieningen voor bewoners en familie/mantelzorgers. In de locatie-

brochures leest u er meer over en op www.topaz.nl kunt u ook foto's en filmpjes bekijken.

Wifi

Op alle Topaz locaties is Wifi aanwezig voor bewoners en bezoekers. Het wachtwoord ontvangt u bij uw aankomst.

Elke Topaz
locatie heeft
een eigen
karakter en
eigen
voorzieningen



5. Dienstverlening

5.1 Maaltijden

Eten en drinken maken een belangrijk deel uit van de dag. Wij serveren u drie keer per dag een maaltijd, twee keer brood en één keer een warme maaltijd. Op aanvraag kunnen wij vegetarische of Halalmaaltijden serveren. Met diëten (bv. lactosebeperkt/ glutenvrij/natriumbepert/allergeenvrij) houden wij uiteraard rekening.

5.2 Kleding- en wasverzorging

U kunt uw was laten verzorgen door uw mantelzorgers of u kunt gebruik maken van 'Mijn Waslijn'. Mijn Waslijn is een wasservice van wasserij CleanLease, die speciaal is ontwikkeld voor bewoners van zorgorganisaties. Cleanlease weet als ervaren wasserij als geen ander hoe belangrijk het is om uw waardevolle kleding met de beste zorg te behandelen. Met 'Mijn Waslijn' kunt

u uw gedragen kleding direct aanbieden en neemt Cleanlease de zorg voor uw was volledig uit handen. De kosten voor het wassen brengt Cleanlease maandelijks bij u in rekening op basis van werkelijke kosten tot een maximum bedrag per maand. De waskosten per kledingstuk vindt u in de prijslijst in de 'welkomstmap'.

5.3 Schoonmaak

Wij maken uw kamer/appartement en ook de algemene ruimtes in de locatie wekelijks schoon.



6. Cliëntenraad

Elke locatie van Topaz heeft een onafhankelijke cliëntenraad, die de belangen van de cliënten behartigt. De cliëntenraad heeft twee hoofdtaken, namelijk kritisch meedenken met de raad van bestuur over de koers van de organisatie en het beleid en zorgdragen voor een goede communicatie tussen de cliënten en organisatie. Ook is de cliëntenraad een belangrijke gesprekspartner voor de raad van bestuur.

De cliëntenraad kan gevraagd en ongevraagd advies geven over allerlei onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn. Topaz heeft daarnaast een Centrale Cliënten Raad (CCR). Voor de contactgegevens van de Centrale Cliënten Raad en de cliëntenraden per locatie verwijzen wij u naar www.topaz.nl

Bewoners, familieleden van bewoners en externe leden kunnen zitting nemen in de cliëntenraad door zich kandidaat te stellen.



7. Informatievoorziening

7.1 Nieuwsbrief

Om u op de hoogte te houden van de gebeurtenissen en activiteiten ontvangt u regelmatig een nieuwsbrief van uw locatie. U of uw naaste kan de nieuwsbrief ook per e-mail ontvangen. Als u dit wenst, geef dan uw e-mailadres door aan de redactie. U kunt altijd een redactionele bijdragen inzenden.

7.2 Website Topaz

Wilt u iets weten over Topaz, de locaties van Topaz of over onze zorg- en dienstverlening, kijkt u dan op de website: www.topaz.nl. U vindt ook vergelijkende informatie over Topaz op www.zorgkaartnederland.nl, de website van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF), en op www.kiesvoorjezorg.nl

8. Klachtenregeling en klachtenfunctionaris

De algemene klachtenregeling

Wij doen ons uiterste best om uw verblijf en/of zorg en behandeling van Topaz aan te laten sluiten bij uw wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u hier niet tevreden over bent. Als dat het geval is, dan willen we dat graag weten en samen met u naar een oplossing zoeken. Daarnaast zien wij het ook als kans om onze zorg en dienstverlening verder te verbeteren.

Bent u niet tevreden?

We raden u aan om uw onvrede eerst te bespreken met de betrokken medewerker, of anders met uw eerstverantwoordelijke verzorgende (EVV). Komt u er niet uit, neemt u dan contact op met de teamleider of domeinmanager. Onze ervaring is dat de meeste zaken op deze manier goed worden opgelost.

Klachtenfunctionaris

U kunt ook terecht bij onze klachtenfunctionaris Suzanne Jansen. Zij biedt een luisterend oor, bemiddelt en ondersteunt u bij het zoeken naar een oplossing. U kunt haar bereiken via telefoonnummer 06 51753806 of e-mail klachten@topaz.nl. U kunt ook een brief sturen: klachtenfunctionaris Topaz, Mevrouw S. Jansen-Tack, p/a Aaltje Noordewierlaan 50, 2324 KS Leiden. Suzanne Jansen neemt dan zo snel mogelijk contact met u op.

Heeft u een klacht?

Heeft u een klacht over uw verblijf en/of zorg en behandeling? U kunt er zeker van zijn dat wij hier vertrouwelijk en discreet mee omgaan. Op welke wijze en bij wie u uw klacht ook kenbaar maakt.

De raad van bestuur

Als u een klacht heeft, kunt u zich richten tot de raad van bestuur van Topaz. U kunt een brief sturen naar: Topaz, raad van bestuur, Aaltje Noordewierlaan 50, 2324 KS Leiden of een e-mail sturen naar rvb@topaz.nl

Geschillencommissie

We zullen er uiteraard alles aan doen om uw klacht intern op te lossen. Als u, om welke reden dan ook, liever wilt dat uw klacht of geschil extern wordt behandeld, dan kunt u zich wenden tot de landelijke geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG). Hierover leest u meer op www.degeschillencommissie.nl

De Wzd-klachtenregeling

Er is een specifieke klachtenprocedure voor klachten die samenhangen met de Wet zorg en dwang (Wzd). De wet geeft regels over de manier waarop we onvrijwillige zorg kunnen toepassen bij mensen met dementie, maar ook bij mensen met ziektebeelden zoals Huntington, Korsakov en niet-aangeboren hersenletsel. Daarnaast regelt deze wet de onvrijwillige

opname. Klachten kunnen betrekking hebben op:

- de beslissing, dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van opname en verblijf (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);
- de beslissing om onvrijwillige zorg op te nemen in het zorgplan;
- de beslissing over het uitvoeren van het zorgplan voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillig zorg;
- de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van nood-situaties toe te passen;
- de beslissing over het bijhouden van een dossier met betrekking tot onvrijwillige zorg;
- de beslissing rond verlof of ontslag buiten de accommodatie;
- de beslissing van de Wzd-functionaris en de nakoming van zijn verplichtingen.

Waar kunt u met uw Wzd klacht terecht?

1. Intern

Ook in het geval van een klacht met betrekking tot de Wzd stellen wij het op prijs dat u een probleem eerst bespreekt met uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV) of een teamleider. Zij brengen u in contact met uw behandelend arts. Uw behandelend arts zal samen met de Wzd-functionaris van Topaz met u in gesprek gaan over uw klacht. Komt u er niet uit, dan kunt u contact opnemen met de domeinmanager, de klachtenfunctionaris of uw klacht schriftelijk indienen bij de raad van bestuur.

2. Extern

Externe cliëntvertrouwenspersoon

U heeft de mogelijkheid een beroep te doen op een externe cliëntenvertrou-

wenspersoon van stichting Zorgstem. De cliëntenvertrouwenspersoon kan u op uw verzoek adviseren bij aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met gedwongen opname en verblijf en met het doorlopen van de klachtenprocedure Wzd. U kunt de cliëntenvertrouwenspersoon bereiken via: www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl

Klachtencommissie

Lukt het niet om uw klacht op te lossen, dan kunt u de klacht schriftelijk indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) die is ingesteld door onder andere ActiZ. De KCOZ behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wet zorg en dwang wordt verleend.

U kunt de KCOZ bereiken via:

www.kcoz.nl

bereikbaar via: info@kcoz.nl

KCOZ

Postbus: 8258

3503 RG Utrecht

Over deze klachtenregeling

Deze klachtenregeling is zowel bedoeld voor bewoners die in een locatie van Topaz verblijven als cliënten van Topaz die thuis wonen. U vindt de uitgebreide klachtenregeling op onze website www.topaz.nl. Hierin vindt u meer informatie over ontvankelijkheid, termijnen en afhandeling.

Meer weten?

Wilt u meer weten over onze klachtenregeling en de verschillende procedures? Of is u niet duidelijk bij wie u terecht kunt? Neem dan contact op met onze cliëntvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris Suzanne Jansen (06-51753806).



9. Huisregels

In de Topaz locaties verblijven bewoners die verzorging nodig hebben vanwege hun lichamelijke en/of geestelijke beperkingen. Om hen een fijne woon- en leefomgeving te bieden, streeft Topaz naar respect voor ieders persoonlijke levensstijl én respect voor de gemeenschap. Om de fijne leefomgeving waar te maken, hebben wij enkele spelregels opgesteld. Deze gelden voor zowel bewoners, medewerkers en vrijwilligers als bezoekers en voor alle (gezamenlijke) ruimtes.

9.1 Alcoholische dranken en verdovende middelen

Alcohol

Als daar aanleiding toe is kunnen er afspraken worden gemaakt met betrekking tot het alcoholgebruik van een cliënt. Dit gaat in samenspraak met de cliënt en wettelijk vertegenwoordiger. Afspraken hierover leggen wij vast in het zorgleefplan. Bij overlast veroorzaakt door alcoholgebruik van bezoekers, gaat Topaz over tot het nemen van passende maatregelen.

Verdovende middelen

Het bezitten van, handelen in en gebruiken van harddrugs en andere verdovende middelen is verboden. Bezit en gebruik van softdrugs is slechts toegestaan binnen de wettelijke grenzen.

9.2 Verbaal of fysiek geweld

Verbaal geweld, zoals schelden en beledigen, en fysiek geweld, zoals slaan, spugen, vastpakken en bedreigen, door

bewoners, bezoekers, medewerkers en vrijwilligers, accepteren wij niet. Bij verbaal of fysiek geweld door bewoners houden wij uiteraard rekening met het feit dat hier een medische oorzaak aan ten grondslag kan liggen.

We vinden het belangrijk dat iedereen zich veilig voelt bij ons. Daarom vragen wij bewoners, bezoekers, medewerkers en vrijwilligers geen wapens of andere voorwerpen die gevaarlijk kunnen zijn voor anderen bij zich te dragen.

Bij bedreiging, diefstal en vandalisme nemen wij contact op met/doen aangifte bij de politie.

9.3 Fotografie, video en film

Zowel in het geval dat Topaz bewoners wil vastleggen op foto's, video of film, als ook bij verzoeken van derden, gaat Topaz hier zorgvuldig mee om en in ieder geval altijd toestemming vragen aan de cliënt of diens vertegenwoordiger.

U, of uw vertegenwoordiger, kan deze toestemming altijd intrekken. De wijze waarop staat op het toestemmingsformulier dat wij ter ondertekening aan u voorleggen. Voor het vastleggen op foto's, video of film van andere bewoners dan de eigen familie, heeft u toestemming nodig van die bewoner of diens vertegenwoordiger. Ook als toestemming is verkregen, vragen wij bezoekers en medewerkers in het belang van onze bewoners terughoudend te zijn bij het delen hiervan via social media.

Ook voor onze medewerkers geldt dat we zorgvuldigheid verwachten. We vragen bewoners en bezoekers daarom om niet ongewenst foto's te maken en niet ongewenst te verspreiden.

9.4 Handelen, ruilen en lenen

Het is medewerkers en vrijwilligers van Topaz niet toegestaan om te handelen en ruilen met, lenen aan/van of het voor persoonlijk gewin aannemen van attenties of geld van bewoners van Topaz. Handelen, ruilen en lenen tussen bewoners van Topaz onderling is wettelijk toegestaan. Wij adviseren u om hier voorzichtig mee om te gaan

9.5 Huisdieren

Over de wens tot het houden van een huisdier kunt u overleggen met de teamleider van uw afdeling. Als het op de betreffende afdeling mogelijk is, dan is het wel noodzakelijk dat u zelf voor het dier kunt zorgen en vragen wij u erop te letten dat uw medebewoners geen last hebben van het dier. Als uw dier schade aanricht, bent u zelf verantwoordelijk.

9.6 Privé-bezittingen

Uiteraard kunt u privébezittingen meenemen wanneer u bij Topaz komt wonen. Het is echter niet mogelijk om



aan Topaz waardevolle spullen in bewaring te geven. Als er sprake is van vermissingen of schade, verwijzen wij voor meer uitleg over verzekeringen naar paragraaf 10.10 'verzekeringen en schade'. We adviseren u om waardevolle bezittingen niet mee te nemen.

9.7 Rookbeleid

In de locaties van Topaz is roken alleen toegestaan in speciaal daarvoor bestemde rookruimten. Roken op een kamer of in een appartement is alleen toegestaan als dit is opgenomen in uw zorgleefplan.

9.8 Kaarsen

In verband met uw veiligheid en die van uw medebewoners en de medewerkers van Topaz is het niet toegestaan kaarsen en waxinelichtjes aan te steken in uw kamer/appartement.

9.9 Toegang tot de locatie

Gesloten voordeur

In het kader van uw veiligheid is er geen vrije toegang tot de locatie in de avond- en nachturen. Na aanbellen staat een medewerker u door een monitor te woord en kan de deur op afstand worden geopend.



10. Algemene zaken

10.1 Inschrijving gemeente

Komt u in een Topaz-locatie wonen? Geef dan zelf uw adreswijziging door aan de gemeente waar u gaat wonen (ongeacht uit welke gemeente u komt). Hierbij is een kopie van een geldig identiteitsbewijs noodzakelijk. U ontvangt van de gemeente een bevestiging dat de adreswijziging is doorgevoerd.

10.2 Privacyverklaring

Voor een goede zorgverlening is het noodzakelijk een aantal gegevens van u vast te leggen.

Topaz heeft een privacyverklaring. Daarin zijn de regels vastgelegd ten aanzien van verwerking, geheimhouding, bewaren, beveiligen, recht op inzage en vernietiging van persoonsgegevens. U kunt een exemplaar van de verklaring opvragen bij uw EVV of de privacyverklaring bekijken op de website van Topaz.

Uitgangspunten van bovengenoemde verklaring zijn dat er een beperkt aantal medewerkers van Topaz omgaat met uw persoonsgegevens en gehouden is aan een geheimhoudingsplicht. Uw gegevens zijn beveiligd en worden maximaal 20 jaar bewaard. U kunt, na het indienen van een verzoek, uw gegevens inzien. Bij de dagelijkse zorg- en dienstverlening en/of behandeling doen wij al het mogelijke om rekening te houden met uw privacy. Als dat nodig is vragen wij u toestemming voorafgaand aan de verwerking. U kunt hierbij denken aan het maken van foto's of audiovisuele opnamen voor van publicatie of aan de aanwezigheid van een stagiair bij een geneeskundige handeling of een gesprek. Met boven-

staande voldoet Topaz aan de voorwaarden zoals deze zijn gesteld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en in de Algemene Voorwaarden. Topaz bewaart alle gegevens, die met de zorgverlening te maken hebben, in het ECD.

Recht op inzage

Binnen Topaz maken we gebruik van Plurifom zorg, een Elektronische Cliënten Dossier (ECD). De informatie in het dossier is, als u dat wenst, beschikbaar voor u via een elektronisch cliëntportaal. Dit is een beveiligde website waarmee cliënten, vertegenwoordigers en/of contactpersonen op elk moment en vanaf elke plek via de computer inzage hebben in de gegevens die in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) zijn opgenomen. Het gaat daarbij om de afspraken over de zorg en behandeling van de cliënt.

Binnen Topaz Revitel en Behandelpraktijk Topaz maken wij gebruik van Ysis, een Elektronische Patiënten Dossier (ECD). De informatie in het dossier is, als u dat wenst, beschikbaar voor u. U kunt inzage krijgen in uw ECD door een afspraak te maken met uw behandelend arts om het ECD in te zien.

10.3 Wettelijke vertegenwoordiging

Onder een wettelijke vertegenwoordiger verstaan we een natuurlijk persoon of rechtspersoon die op grond van wettelijke bepalingen is aangewezen om op te treden in plaats van een cliënt die niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn financiële en/of persoonlijke belangen.





Indien er geen wettelijk vertegenwoordiger is, kan het zijn dat er een natuurlijk persoon door de cliënt persoonlijk is gemachtigd om in zijn plaats op te treden.

Voor onze medewerkers is het belangrijk om te weten wie u vertegenwoordigt. Zij weten dan wie ze waarover mogen informeren en met wie ze zaken kunnen bespreken. In het zorgdossier wordt dan ook opgeschreven wie uw vertegenwoordiger(s) is/zijn. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van de algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt. Een vertegenwoordiger dient te handelen conform uw wensen

en ideeën en moet, waar enigszins mogelijk, met u overleggen.

Er zijn verschillende vormen van vertegenwoordiging. Om te beslissen of en welke vorm van vertegenwoordiging u wilt, is het belangrijk te bedenken waarom vertegenwoordiging nodig is. Bij benoeming van een vertegenwoordiger is het uitgangspunt vaak bescherming tegen misbruik door anderen, maar ook praktische overwegingen kunnen een rol spelen bij het benoemen van een vertegenwoordiger. Ook is het bij de keuze van een vorm van vertegenwoordiging belangrijk te kijken naar de gevolgen voor uw mogelijkheden om zelf nog handelingen te verrichten of beslissingen te nemen.

10.4 Vormen van vertegenwoordiging

Niet-benoemde vertegenwoordiger

Uw familielid (echtgenoot/partner, ouder, kind, broer/zus, etc.) is veelal vanzelfsprekend uw vertegenwoordiger. Deze vertegenwoordiging loopt via de bloedlijn. Uw familie is niet verplicht om als uw vertegenwoordiger op te treden. Vanuit Topaz zullen we, in situaties waarin u hiertoe niet zelf in staat bent en geen vertegenwoordiger is benoemd, overleggen met uw niet-benoemde vertegenwoordiger.

(Vol)machtiging

U kan, mits u geestelijk goed en zelfstandig functioneert, zelf iemand machtigen als uw vertegenwoordiger in financiële en/of persoonlijke zaken. In een machtiging kunt u vaststellen in welke situaties iemand u vertegenwoordigt en kunt u aanwijzingen opnemen. U kan een machtiging laten opstellen door een notaris, maar u kunt dit ook zelf doen (denk er dan wel aan dat alles juridisch klopt). Soms, bijvoorbeeld voor uw bankzaken, is het mogelijk om voor een specifiek doel iemand te machtigen (u kunt bijvoorbeeld bij uw bank iemand machtigen om namens u betalingen te verrichten).

Bewindvoering

Als u door lichamelijke of geestelijke beperkingen tijdelijk of blijvend niet in staat bent om uw financiële belangen te behartigen kan, door u of uit uw naam, bij de rechter onderbewindstelling worden aangevraagd. Onderbewindstelling kan alle goederen/financiën betreffen, maar kan ook worden beperkt tot specifiek aangegeven goederen.

Mentorschap

Als u uw persoonlijke belangen (bijvoorbeeld beslissingen ten aanzien van verzorging, verpleging en behandeling) niet meer kan behartigen, kan, op uw verzoek of op verzoek namens u, door de rechter een mentor worden benoemd. Bewindvoering en mentorschap kan worden gecombineerd.

Curatele

Ondercuratelestelling is bedoeld voor mensen die noch hun financiële belangen noch hun persoonlijke belangen kunnen behartigen. Curatele is een vgaande vorm van vertegenwoordiging, aangezien iemand die onder curatele is gesteld zelf bijna geen rechtshandelingen meer kan verrichten of beslissingen mag nemen. De curator treedt op namens de cliënt. Een verzoek tot ondercuratelestelling moet worden gedaan door een advocaat.

10.5 Perscontact

De media schrijven regelmatig over de ouderenzorg. Het zou kunnen dat de pers u op enig moment benadert voor een interview in een krant of misschien wel op de radio of televisie. Dit is waarschijnlijk niet iets wat u dagelijks doet. Onze communicatieadviseurs hebben ervaring met de pers. Zij kunnen u hierbij helpen of begeleiden. Wordt u benaderd door de pers of wilt u zelf graag iets aan de pers kwijt, neemt u dan contact op met de afdeling communicatie van Topaz, telefonisch, 088 921 23 40 of via e-mail: communicatie@topaz.nl. Een van onze communicatieadviseurs zal u verder helpen.

10.6 Wetenschappelijk onderzoek

Topaz vindt verdere kennisontwikkeling over diverse (bij onze cliënten) voorkomende ziektebeelden en behandelingsmogelijkheden van groot belang.

Vanuit deze visie doen wij mee aan onderzoeken en voeren we zelf ook onderzoeken uit.

Topaz neemt deel aan het 'Universitair Netwerk voor de Care-sector Zuid Holland'. Aan onderzoeken van dit netwerk, aan onderzoeken die door Topaz zelf of door andere onderzoekers en/of onderzoeksinstituten, onderzoeksinstituten op ons gebied worden opgezet, willen we, daar waar mogelijk, onze medewerking verlenen.

Volgens geldende wet- en regelgeving vragen we aan deelnemers van een onderzoek altijd toestemming en verstrekken we op tijd informatie over het doel en de risico's en kunnen deelnemers zich altijd terugtrekken.

10.7 Tevredenheidsonderzoeken

U verwacht van Topaz een goede zorg- en dienstverlening. Ons doel is om u de best mogelijke zorg te bieden. Wij zijn benieuwd naar uw mening over de zorg die u bij ons ontvangt en willen graag leren van uw ervaringen. Daarom voeren we tevredenheidsonderzoeken uit.

Anoniem en strikt vertrouwelijk

Deze tevredenheidsonderzoeken worden uitgevoerd door Facit, een onafhankelijk onderzoeksbureau. Aan hen stellen we uw adres en telefoonnummer beschikbaar. De vragen gaan over uw ervaringen en waar u het meest en het minst tevreden over bent. Facit verwerkt uw antwoorden strikt anoniem.

U kunt dus altijd vrijuit uw mening geven. Topaz krijgt niet te horen wie wel en niet heeft meegewerkt en ook niet wie welke antwoorden heeft gegeven. Als u niet mee wilt doen, kunt u dat uiteraard aangeven. Dat zal op geen enkele manier van invloed zijn op de zorg die u van ons ontvangt.

10.8 Veiligheid

Bij Topaz staat de veiligheid van bewoners voorop. Daarom besteden wij veel aandacht aan een veilige woon- en leef sfeer.

Veilige zorgrelatie

Binnen Topaz gaan we uit van een veilige zorgrelatie: de bewoner voelt zich gerespecteerd door familie en vrienden of medewerkers en vrijwilligers van Topaz. Maar ook door andere bewoners.

Medewerkers worden geschoold in het signaleren en melden van grensoverschrijdend gedrag, onveilig gedrag voor de bewoner, volgens de geldende wet en regelgeving.

Valpreventie

Ouderen lopen een grotere kans op vallen. Naar schatting is 20% van de valincidenten te wijten aan externe factoren. Hieronder vallen onder andere gladde vloeren, kleedjes, het ontbreken van verlichting, stoelen, kleding (vooral schoenen), de rollator en de rolstoel. In 80% van de gevallen betreft het persoonlijke factoren, zoals duizeligheid, te weinig beweging, verstoord evenwicht, problemen met het gehoor of gezichtsvermogen, onbekendheid met de omgeving of verkeerd gebruik van medicijnen. Onze behandelaars hebben veel kennis en ervaring, dus zijn zij hier extra alert op en kunnen u een goed advies geven.

Melding Incidenten Cliënten (MIC)

In het geval er zich binnen een Topazlocatie gevaarlijke situaties of incidenten voor doen, waar bewoners bij zijn betrokken, worden deze gemeld, geregistreerd en geanalyseerd. Het kan dan gaan om zaken die het verblijf, zorg of behandeling aangaan. Daarmee wil Topaz zowel de kwaliteit van de zorg-

en dienstverlening bewaken als verder verbeteren.

Brandveiligheid

In verband met de brandveiligheid gelden de volgende instructies voor bewoners en bezoekers:

Preventie

- Meld defecten aan elektrische apparaten direct aan het personeel.
- Stel u op de hoogte van de in- en uitgangen, nooduitgangen en trappenhuisen.
- Het is nergens in het gebouw toegestaan kaarsen te branden.
- Houd de gangen vrij toegankelijk en houd de ruimte onder de blusmiddelen vrij van obstakels

Bij brand

- Meld een brand door een brandmelder in te slaan.
- Waarschuw de medewerkers.
- Gebruik de lift niet.
- Volg de aanwijzingen van de medewerkers op.

10.9 Financiële zaken

Verblijfskosten

Iedereen in Nederland is verzekerd via de Wet langdurige zorg (Wlz). De kosten van uw verblijf bij Topaz worden daaruit betaald. U betaalt vaak wel een eigen bijdrage. De hoogte van de eigen bijdrage is afhankelijk van uw belastbaar inkomen. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) is verantwoordelijk voor de berekening van de eigen bijdrage en is ook de instantie die de bijdrage incasseert. U ontvangt daarvoor een beschikking van het CAK.

Wilt u meer weten over uw eigen bijdrage en wat u wel of niet zelf moet betalen, dan verwijzen wij u naar



Het leven
is te kostbaar
om afgeraffeld
te worden.



www.hetcak.nl en de informatie op zorgwijzer.nl van Zorginstituut Nederland (voorheen CVZ). Heeft u hier vragen over, dan kunt u contact opnemen met één van de medewerkers van het Cliënt Service Bureau van Topaz, 088 921 24 00

Aanvullende diensten

Sommige kosten vergoedt de Wlz niet. Daarom biedt Topaz aanvullende diensten, die u op vrijwillige basis kunt afnemen. U ontvangt voor deze diensten een factuur. Uiteraard brengen wij geen kosten in rekening voor diensten waar u geen gebruik van maakt, bijvoorbeeld als u zelf uw toiletartikelen aanschaft. Wij leggen alle afspraken vast die we met u of uw financieel contactpersoon maken.

Voor het afzeggen van aanvullende diensten berekenen wij geen kosten, mits u zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld.

Bij overlijden

Topaz meldt het overlijden aan het zorgkantoor. Het zorgkantoor zet vervolgens de betaling van de eigen bijdrage stop. De afhandeling van lopende rekeningen binnen Topaz wordt door Topaz geregeld. Afhandeling van alle overige zaken m.b.t. het

overlijden valt onder de verantwoordelijkheid van de contactpersoon.

10.10 Ambulance- en taxivervoer

Wanneer hier een medische noodzaak toe is, vergoedt uw ziektekostenverzekeraar uiteraard ambulancevervoer. Daarnaast vergoedt uw ziektekostenverzekeraar in specifieke situaties op medische indicatie 'zittend ziekenvervoer', dat wil zeggen vervoer in een eigen auto of met een (rolstoel)taxi. Vraag hiervoor vooraf toestemming van uw verzekeraar. Mogelijk dient u jaarlijks een eigen bijdrage voor zittend rolstoelvervoer te betalen. Zowel voor ambulance- als zittend ziekenvervoer geldt dat eventuele vergoeding van de reiskosten alleen mogelijk is wanneer het vervoer te maken heeft met zorg-/medische behandeling. Voor meer informatie over vergoeding en voorwaarden van ambulance- en zittend ziekenvervoer verwijzen we u naar de polis van uw ziektekostenverzekering.

Uiteraard kunt u een taxi ook gebruiken voor bijvoorbeeld bezoek aan familie. Mogelijk komt u in aanmerking voor een taxivergoeding via de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). Meer informatie hierover kunt u vinden op bijvoorbeeld de website van de gemeente waar u staat ingeschreven.

Wanneer u gebruik wilt maken van een taxi, kan de receptioniste van de Topaz-locatie u desgewenst helpen met het bestellen van de taxi. U of uw financieel contactpersoon ontvangt de rekening.

Als het vervoer in aanmerking komt voor vergoeding door uw ziektekostenverzekering, declareert u of uw contactpersoon zelf de rekening bij uw zorgverzekeraar.

10.11 Verzekeringen en schade Collectieve verzekeringen

Topaz heeft voor alle bewoners die langdurig in een van de locaties van Topaz wonen collectieve verzekeringen afgesloten:

1. een aansprakelijkheidsverzekering
Deze verzekering vergoedt schade als een verzekerde per ongeluk iemand verwondt (letsel) of zaken van een ander beschadigt én daarvoor aansprakelijk is.
2. een inboedelverzekering.
Deze verzekering vergoedt schade aan huishoudelijke inboedel. Beide verzekeringen biedt Topaz u aan. Hiervoor brengen wij dus géén kosten in rekening.

Heeft u zelf nog een aansprakelijkheids- of inboedelverzekering, dan kunt u deze desgewenst opzeggen. Het is niet nodig deze aan te houden, omdat u al via Topaz verzekerd bent. Alleen als u aanvullend verzekerd wilt zijn of blijven, houdt u uw verzekering aan. Dit is vooral van belang als u sieraden of kostbaarheden in uw bezit heeft met een aantoonbaar financiële waarde.

Aansprakelijkheidsverzekering

De aansprakelijkheidsverzekering geldt zowel binnen als buiten de locatie van Topaz. Het verzekerd bedrag is maximaal € 2.000.000,- per gebeurtenis. Het eigen risico is voor rekening van Topaz.

Inboedelverzekering

Onder de dekking van de collectieve inboedelverzekering valt de huishoudelijke inboedel. De gebeurtenissen die zijn verzekerd zijn onder andere brand, bliksem, storm, waterschade en diefstal (na inbraak). Geld is tot een maximum van €1.000,- verzekerd. Sieraden zijn in geval van diefstal verzekerd tot maximaal € 2.500,- per gebeurtenis per bewoner.

In geval van schade ligt de bewijslast altijd bij degene die de schade claimt. Vooral bij diefstal van kostbaarheden kan het lastig zijn aan te tonen dat de kostbaarheden in uw bezit waren én wat de waarde was. In verband daarmee is het raadzaam om van kostbare zaken een taxatierapport te laten maken, aankoopnota's te bewaren, wellicht foto's te maken.

In geval u schade constateert of bij vermissing of diefstal van eigendommen, meldt u dit bij uw verzorgende of teamleider. De teamleider is vervolgens uw aanspreekpunt voor de afhandeling van de schadeclaim. Uiteraard kunt u ook aangifte doen bij de politie.

Zoekraken kleding bewoners

Bewoners kunnen gebruik maken van de mogelijkheid om hun wasgoed door Cleanlease te laten wassen, zie ook paragraaf 5.2. Als wasgoed zoekraakt, kunt u met Cleanlease contact opnemen via de klantenservice van Cleanlease: via telefoonnummer 088 400 2704 of via mail: klantenservice.zoetermeer@cleanlease.nl



10.12 Reanimatiebeleid

Als er een acute situatie ontstaat waarin reanimatie noodzakelijk is, dan wordt er gereanimeerd tenzij met de cliënt-vertegenwoordiger en de behandelend arts is besproken en vastgelegd, dat er niet wordt gereanimeerd.

Als de huisarts de behandelend arts is van de cliënt wordt de cliënt/familie geadviseerd het onderwerp te bespreken met de huisarts. Aan de huisarts wordt gevraagd de uitkomst te noteren in het dossier van de cliënt.

10.13 Wilsverklaring (schriftelijke)

De schriftelijke wilsverklaring is een document dat een cliënt opstelt of laat opstellen op het moment dat hij (nog) wilsbekwaam is. Het is bedoeld om eventuele beslissingen over medische behandeling en verzorging in de toekomst bij eventueel optredende wils-onbekwaamheid te beïnvloeden. In een schriftelijke wilsverklaring kunnen verschillende wensen opgenomen worden. Denk daarbij aan een niet-reanimatieverklaring of behandelverbod. Mocht u een schriftelijke wilsverklaring hebben, dan wil de behandelend arts hier graag kennis van nemen. Deze wilsverklaring nemen wij op in het dossier.

Een euthanasieverklaring is iets wezenlijk anders. Deze verklaring bespreken wij hierna.

10.14 Euthanasiebeleid

Binnen Topaz wordt de wens van de bewoner centraal gesteld en daarmee is ook een eventuele euthanasiewens bespreekbaar. Afhankelijk van de situatie kan een euthanasiewens gehonoreerd worden, uiteraard binnen de kaders van de wet. Wilt u hier meer over weten, neemt u dan contact op met uw behandelend arts.

10.15 Vrijheidsbeperkende maatregelen

Binnen Topaz streven we ernaar dat mensen zo veel mogelijk eigen regie en vrijheid hebben. Desondanks zijn we soms genooddaakt onvrijwillige zorg toe te passen, omdat mensen anders een gevaar vormen voor zichzelf of andere. Onvrijwillige zorg, is zorg waar de cliënt of de vertegenwoordiger niet mee instemt. Denk aan wonen op een gesloten afdeling, een plukpak of zorgdomotica.

Onvrijwillige zorg toepassen kan alleen als wij binnen de kaders van de Wet zorg en dwang blijven. Dit betekent dat wij onvrijwillige zorg enkel kunnen toepassen bij:

- bewoners met dementie of soortgelijke ziektebeelden;



Als:

- zich anders ernstig nadeel voordoet;
- er geen goed alternatief is;
- wij een zorgvuldige afweging maken die we periodiek evalueren.

Topaz betreft de vertegenwoordiger bij de keuze om onvrijwillige zorg in te zetten. Een vertegenwoordiger heeft het recht om volledig en begrijpelijk geïnformeerd te worden. Gezamenlijk proberen we tot de beste zorg te komen.

10.16 Psychofarmaca binnen Topaz

Psychofarmaca zijn medicijnen die voornamelijk worden voorgeschreven door de arts bij psychisch of psychiatrisch lijden (angst, depressie, psychose). Topaz streeft ernaar alleen psychofarmaca in te zetten volgens de richtlijnen van de beroepsgroep en alleen indien hoogst noodzakelijk, als alternatieven voor psychofarmaca geen of onvoldoende effect hebben. Alternatieven zijn voornamelijk gedragsmatige interventies waar standaard de psycholoog bij betrokken is. Daarnaast streeft Topaz ernaar de duur van het voorschrijven van psychofarmaca zo kort mogelijk te houden.



11. Vrienden van Topaz

De Stichting Vrienden van Topaz zet zich in om het leven van bewoners en vrijwilligers van Topaz aangenamer te maken. Dit doet ze door het realiseren van zaken die buiten de reguliere zorgverlening, behandeling en begeleiding vallen. Dat kunnen grote projecten zijn, zoals het prettiger aankleden van een complete ruimte, of kleine dingen, zoals nieuwe planten voor het buitenterras, nieuwe zitjes waar men bezoek kan ontvangen of het bijdragen aan spullen voor de dagbesteding zoals mobiele keukens waarop men weer zelf kan koken.

Alle locaties van Topaz kunnen een beroep doen op financiële ondersteuning door de Vrienden van Topaz voor projecten die niet door het zorgbudget vergoed worden. Voor buitengewone giften bestaat de mogelijkheid om deze

voor één locatie in het bijzonder te doneren, waarna de stichting ervoor zorgt dat deze middelen ook daadwerkelijk ten gunste van deze locatie komen. Het geld van de stichting wordt niet opgepot, maar op korte termijn geïnvesteerd in de locatie.

Wij kunnen ons werk niet doen zonder de steun van donateurs, giften en legaten. U kunt ook vriend worden door een eenmalige of een jaarlijkse bijdrage. Wij zijn u daarvoor bijzonder erkentelijk!

Wilt u meer informatie?

Stuurt u dan een e-mail naar vriendenvan@topaz.nl of kijk op www.topaz.nl/vriendenvantopaz.

U kunt ieder gewenst bedrag zelf overmaken op bankrekeningnummer: IBAN NL33 RABO 033 55 80 661.



12. Duinbus

De stichting Duinbus bestaat sinds 1979 en heeft als doel aangepaste personenbussen beschikbaar te stellen ten behoeve van cliënten van Topaz. We gebruiken de bussen voor uitjes van bewoners van Topaz en voor het vervoer van de bezoekers van de dagbehandeling.

Met uw steun..!

U kunt ons helpen door stichting Duinbus financieel te ondersteunen door middel van een gift, schenking of donatie. Wilt u of uw familie bijdragen aan het laten rijden van de duinbussen, neemt u dan contact op met de stichting Duinbus of doneer via onderstaand bankrekeningnummer.

Contactgegevens:

Stichting Duinbus
Nachtegaallaan 5,
2225 SX Katwijk
T 071 - 405 61 11
F 071 - 405 62 22
E duinbus@topaz.nl
I www.topaz.nl

Rekeningnummer:

IBAN NL49 INGB 0004455900
KvK: 41165668



13. Belangrijke adressen

CAK

Antwoordnummer 1608
2509 VB Den Haag
T 0800 - 0087 (Wlz)
T 0800 - 1925 (Wmo)
I www.hetcak.nl

Centrum Indicatiestelling Zorg

Voor de meeste diensten en producten die Topaz biedt, is een indicatie vereist van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).
CIZ
Postbus 2690
3500 GR Utrecht
T 088 - 789 10 00
E info@ciz.nl
I www.ciz.nl

Cliënt Service Bureau (CSB) Topaz

bereikbaar op werkdagen tussen
08.30 en 17.00 uur.
T 088 921 24 00
E csb@topaz.nl

Zorgkantoor

Zorgkantoor Zuid-Holland Noord
Zorg en Zekerheid
Haagse Schouwweg 12
Postbus 400
2300 AK Leiden
T 071 - 582 58 88
E klantadvieswlz@zorgenzekerheid.nl
I www.zorgkantoor-zorgenzekerheid.nl

Wilt u meer weten?

Zoekt u passende zorg voor uzelf of een familielid? Heeft u vragen of wilt u een afspraak maken om eens rond te kijken in een van onze locaties? De medewerkers van ons Cliënt Service Bureau (CSB) helpen u graag verder. Ze geven u ook inzicht in de vergoedingen en eigen bijdragen. Het CSB is op werkdagen telefonisch bereikbaar via 088 921 24 00 (van 08.30 tot 17.00 uur) of via e-mail: csb@topaz.nl



© Copyright 2020, zorgorganisatie Topaz
Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautoriseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van Topaz.

Versie 6.0
Januari 2020

Adres hoofdkantoor:
Topaz
Aaltje Noordewierlaan 50
2324 KS Leiden
www.topaz.nl

Topaz *het hele leven telt*