

WEET WAAR U WOONT

INFORMATIEBOEKJE DE BIJSTERSTEDE

Inleiding

Welkom bij De Wever | De Bijsterstede

Bij De Wever | De Bijsterstede maken we van een oude dag een nieuwe dag. Uw welzijn staat bij ons voorop. Het is belangrijk dat u zelfstandig blijft en zelf kunt kiezen hoe u uw dag invult.

Bij De Bijsterstede willen we dat u zoveel mogelijk uw eigen leven blijft leiden, zoals u dat gewend bent. Samen met u en uw netwerk bekijken we wat u nog zelf kunt doen. Als u hulp nodig heeft, staan onze medewerkers voor u klaar om met u mee te denken, advies te geven en samen de juiste ondersteuning en hulpmiddelen te vinden.

Het is fijn als uw familie, vrienden en netwerk betrokken blijven bij uw dagelijks leven. Daarom moedigen we hen aan om te helpen bij uw ondersteuning, welzijn of daginvulling. We gaan graag met u en uw netwerk in gesprek om te zien hoe zij hieraan kunnen bijdragen. Samen met uw netwerk maken we van De Bijsterstede uw nieuwe thuis.

De Schijf van 5

De Wever werkt met De Schijf van 5 om ervoor te zorgen dat u zo zelfstandig mogelijk blijft en uw naasten u hierbij kunnen ondersteunen. Dit model gebruiken we om samen met u en uw naasten in gesprek te gaan. Meer informatie over De Schijf van 5 vindt u in hoofdstuk 5.

In dit informatieboekje leest u alles over onze locatie, uw appartement en over De Wever. Dit boekje hoort bij de Algemene Voorwaarden VVT en is bedoeld om u te informeren over uw rechten en verantwoordelijkheden.



Inhoud

1. Welkom bij De Wever De Bijsterstede	5
2. Algemene ruimtes	8
3. Uw eigen appartement	10
4. Onze dienstverlening	12
5. Ondersteuning in wooncentrum De Bijsterstede	16
6. Uw privacy is belangrijk	24
7. Uw eigen inbreng	26

1 Welkom bij De Wever | De Bijsterstede

In wooncentrum De Bijsterstede zijn 109 appartementen, verdeeld over vier afdelingen. De appartementen zijn bestemd voor mensen met een indicatie voor het woonzorgcentrum en voor mensen met dementie.

De Bijsterstede ligt vlak bij het centrum, in het hart van de wijk de Besterd. Hier willen we buurtbewoners van alle leeftijden in één gebouw samenbrengen. Naast het wooncentrum bevinden zich een wijkgebouw en een basisschool. Bij De Bijsterstede hechten we veel waarde aan een huiselijke en gezellige sfeer. Samen met wijkcentrum 't Spoor en basisschool De Stappen delen we een groot plein. Er is veel betrokkenheid vanuit de buurt, wat de omgeving levendig en gezellig maakt. Het Besterdplein, de binnenstad van Tilburg en het centraal station zijn op loopafstand, dus u kunt er gemakkelijk naartoe wandelen.

Als u op De Bijsterstede woont, bent u in een vertrouwde buurt met mensen om u heen die u kunnen ondersteunen als dat nodig is. Binnen De Bijsterstede is er een grote ontmoetingsruimte waar u uw burens kunt ontmoeten, een kopje koffie of thee kunt drinken of een maaltijd kunt eten. Daarnaast is er een Bruin Café, waar u in de zomer gezellig op het terras kunt zitten.

Leefmilieus

We willen dat u zich helemaal thuis voelt in De Bijsterstede. Wanneer u in De Bijsterstede komt wonen, kijken de medewerkers, u en uw naasten samen naar wat het beste bij u past. Uw wensen worden afgestemd om de zorg en de invulling van uw dag zo goed mogelijk te laten aansluiten

op uw behoeften. Aangezien uw wensen kunnen veranderen, is het ook mogelijk om later aanpassingen te maken.

Leven in vrijheid

U wilt graag de vrijheid behouden om gezellig koffie te drinken met anderen, een wandeling te maken of eropuit te gaan, ook wat verder van uw woning. Binnen De Bijsterstede kunnen alle bewoners vrij door het hele gebouw en de binnentuin lopen. De ingang in de centrale hal staat voor iedereen standaard open. Alleen wanneer het voor iemand niet verantwoord is om zonder begeleiding naar buiten te gaan, blijft de deur gesloten. In de centrale hal is een systeem aanwezig dat ervoor zorgt dat de deur dan dicht blijft.

Toegang

Als u in De Bijsterstede komt wonen, krijgt u een sleutel voor uzelf en één voor uw naasten. Hiermee kunt u de buitendeur, de voordeur en de deur van uw appartement openen. Bezoekers die geen sleutel hebben, kunnen tussen 8.00 uur en 19.00 uur binnenlopen via de voordeur. Na 19.00 uur moet u aanbellen bij de voordeur.

Tegen betaling van een borg of vergoeding zijn er altijd extra sleutels beschikbaar voor uw naasten. U kunt deze aanvragen via e-mail bij de teamassistent zorg, e-mailadres:

teamassistent.Bijsterstede@dewever.nl

Veiligheid

Wooncentrum De Bijsterstede is een openbaar gebouw. De veiligheid van onze bewoners, bezoekers en medewerkers is erg belangrijk. Daarom hangen er camera's aan de buitenkant van

het gebouw. Sommige medewerkers hebben een speciale BHV-training gekregen en er is een plan voor noodgevallen. Er is altijd een BHV'er aanwezig om te helpen als er iets gebeurt. Deze persoon geeft belangrijke instructies die u moet volgen.

Het is ook belangrijk dat de (nood)uitgangen en liften altijd vrij zijn. Daarom mag u geen meubels of scootmobielen in de gangen zetten. Ook is het gebruik van echte kaarsen niet toegestaan.

De Wever is niet verantwoordelijk voor verloren of gestolen spullen. Hoewel we ons best doen om diefstal te voorkomen, raden we aan om geen waardevolle spullen mee te nemen.

Parkeren

Parkeren is mogelijk in de directe omgeving van De Bijsterstede. Houd er rekening mee dat het betaald parkeren is.

Roken

In de gemeenschappelijke ruimtes van De Bijsterstede is roken niet toegestaan. Dit geldt ook voor de e-sigaret. In uw eigen appartement bepaalt u zelf of er gerookt mag worden en door wie. Wel bent u dan verplicht om een afzuigsysteem voor de rooklucht te plaatsen. Als het alleen roken niet meer veilig is voor u, dan maken de medewerkers hierover afspraken met u. Wel moeten we als werkgever zorgen voor een goede werkomgeving voor onze medewerkers.

2 Algemene ruimtes

Ingang

Wanneer u via de hoofdingang van De Bijsterstede aan het Energieplein binnenkomt, kunt u rechtsaf naar de ontmoetingsruimte gaan. Daar wordt u welkom geheten door de medewerkers van de horeca. Zij zijn uw eerste aanspreekpunt als u de weg zoekt of een vraag heeft.

Stilteruimte

Op de begane grond, schuin tegenover de ingang van het Bruin Café, bevindt zich een stilte-ruimte. Deze ruimte is toegankelijk voor iedereen en kan worden gebruikt voor zingeving of een moment van bezinning.

Scootmobiel

Als u een scootmobiel gebruikt, dient u deze in de scootmobielruimte naast de fietsenstalling te parkeren. Vanwege de brandveiligheid is het niet toegestaan om scootmobielen in de gang of in appartementen te plaatsen.

Bruin Café

In het Bruin Café worden regelmatig gezellige activiteiten georganiseerd waaraan u kunt deelnemen. U kunt hier ook uw bezoek ontvangen, een feestje vieren of samenkomen voor een afscheid. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de horecamedewerkers.



3 Uw eigen appartement

Als u in De Bijsterstede komt wonen, krijgt u een appartement met een eigen badkamer. In de woon-/slaapkamer staat een volledig hoog-laagbed. Het is niet de bedoeling dat u hier een eigen matras of topper op legt. Er is ook een keukenblok met een koelkast en ruimte voor een magnetron. Als u wilt, kunt u zelf een magnetron meenemen. De appartementen hebben gordijnen, vloerbedekking en afgewerkte muren. U mag niet zelf in de muren boren. Als u iets wilt ophangen, kunt u hiervoor een afspraak maken met de huismeester via **huismeester.bijsterstede@dewever.nl**.

Oplevering appartement

Wanneer u in het appartement komt wonen, zorgen wij ervoor dat het klaar is om direct in te trekken, inclusief de genoemde spullen. Als het verblijf stopt, moeten u en/of uw naasten het appartement binnen zeven dagen weer in de oorspronkelijke staat achterlaten, zoals het was aan het begin van de huur.

Eventuele schade of ontbrekende spullen worden dan bij u in rekening gebracht.

Inrichting

U kunt uw appartement naar eigen smaak inrichten. Het is belangrijk hierbij rekening te houden met de veiligheid en het ergonomisch werken voor medewerkers. De lampen in de badkamer en het keukenblok zijn door De Bijsterstede geplaatst. Als een van deze lampen kapot is, kunt u dit doorgeven aan een medewerker van de afdeling.

Alarmvoorziening

In elk appartement is een draadloos oproepsysteem aanwezig. U ontvangt een hals- of polszender met een alarmfunctie. Wanneer u het alarm indrukt, wordt via de telefoon een zorgmedewerker gewaarschuwd. Deze medewerker ziet waar het alarm is geactiveerd en maakt een spreek-/luisterverbinding met u. Mocht u de alarmzender kwijtraken of beschadigen, kunnen er kosten in rekening worden gebracht.

Inboedel- en brandverzekeringen

U kunt een collectieve brand- en inboedelverzekering afsluiten via De Wever. Betaling gebeurt via een automatische incasso. U moet zelf een WA-verzekering afsluiten. Daarnaast dient u ook uw eigen zorgverzekering te houden, zoals u die thuis ook had.

Centrale antenne en internet

U bent zelf verantwoordelijk voor het regelen van de aansluiting voor televisie, internet en telefonie. Dit kunt u regelen via Ziggo. Zorg dat u uw huisnummer en kamernummer bij de hand heeft wanneer u contact opneemt met Ziggo. Daarnaast biedt De Bijsterstede een gratis wifi-netwerk aan voor gasten.

Huisdieren

Uw huisdier is van harte welkom in wooncentrum De Bijsterstede. Als u of uw naasten zelf voor uw hond, kat of vogel kunt zorgen, mag uw huisdier mee. Het is wel belangrijk dat andere bewoners geen last hebben van uw huisdier.

4 Onze dienstverlening

Maaltijden

De broodmaaltijden worden gegeten in de huiskamers van de afdeling. De warme maaltijd voor de verzorgingsafdelingen wordt in twee rondes geserveerd in de ontmoetingsruimte. Op de afdeling Beschermd Wonen wordt de warme maaltijd in de huiskamers geserveerd.

Welzijn

Bij De Bijsterstede staat uw welzijn voorop. We letten op verschillende dingen, zoals uw woonsituatie, leefomstandigheden, dagbesteding en hoe u zich in het algemeen voelt. Uw wensen over welzijn zijn voor ons als wooncentrum heel belangrijk. We betrekken ook uw familie en vrienden bij het uitvoeren van uw wensen. Samen zoeken we naar creatieve oplossingen. We nodigen hen uit om mee te denken over welzijn en dagbesteding en om te helpen bij activiteiten.

Daginvulling

Wij vinden het belangrijk dat u uw dag kunt invullen zoals u dat zelf wilt. Het aanbod voor de daginvulling wordt afgestemd op uw wensen. U kunt deelnemen aan activiteiten in De Bijsterstede, maar het is ook mogelijk om mee te doen aan activiteiten in wijkgebouw 't Spoor. De daginvulling wordt verzorgd door de medewerkers van De Bijsterstede.

Schoonmaken appartementen

De medewerkers van de huishoudelijke dienst zorgen in overleg met de bewoner (en naasten) voor de schoonmaak van de appartementen. Er is een schoonmaakplan per appartement,

waarin staat wat wanneer wordt schoongemaakt. Dit plan wordt samen met de teamassistent dienstverlening, de bewoner en naasten opgesteld en vastgelegd in het dossier. Heeft u extra schoonmaak nodig? Dan kunt u dit met ons bespreken, inclusief de bijkomende kosten.

Het verschonen van uw bed mag door uzelf of uw naasten worden verzorgd. Lukt dit niet dan kan het door de cliëntenondersteuner worden gedaan.

Was

U heeft verschillende mogelijkheden voor het laten doen van uw was:

- U kunt uw was laten verzorgen door de wasserij. Dit moet door uw naasten worden geregeld. Zorg ervoor dat uw kleding is voorzien van een label met uw naam. De wasserij rekent de kosten per kledingstuk rechtstreeks met u af.
- Uw naasten kunnen er ook voor kiezen de was thuis te doen.

Beddengoed en handdoeken

Om uw omgeving zo vertrouwd mogelijk te maken, kunt u uw eigen beddengoed en handdoeken meenemen naar De Bijsterstede. Als u deze niet zelf wilt wassen, kan de wasserij dit voor u doen. Dit wordt dan beschouwd als persoonlijk wasgoed. U kunt er ook voor kiezen het linnengoed van De Bijsterstede te gebruiken.

Post

Wilt u uw post in wooncentrum De Bijsterstede ontvangen? Dan is uw postadres:
Energieplein 54 - <nummer appartement>
5041 NH Tilburg

Uitbreiding dienstenpakket

Veel van onze diensten vallen onder de indicatie van het CIZ. We bespreken samen wat er mogelijk is. U kunt ook wensen of vragen hebben waarvoor u niet geïndiceerd bent. Dit kunt u met uw familie en bekenden regelen, maar u kunt ook bij De Bijsterstede terecht. Denk aan klusjes voor de huismeester of extra schoonmaakwerk. We maken hierover schriftelijke afspraken en brengen kosten in rekening. U kunt het formulier met het kostenoverzicht 'Diensten tegen betaling' krijgen bij de teamassistent of via uw zorgcoördinator.



5 Ondersteuning in wooncentrum De Bijsterstede

Wanneer u in wooncentrum De Bijsterstede komt wonen, kijken we samen naar wat u nog zelf, of met behulp van uw naasten en/of (technische) hulpmiddelen kunt.

We gaan er vanuit dat u zo veel mogelijk zelf wilt doen, als het over uw verzorging gaat. U krijgt ondersteuning daar waar het nodig is, maar: wat u zelf kunt, doet u gewoon zelf of met hulp van uw naasten. Zo blijft u zo lang mogelijk zelfstandig en behoudt u de controle over uw eigen leven.

Schijf van 5

Er zijn steeds meer ouderen die hulp nodig hebben, terwijl er steeds minder medewerkers zijn die deze hulp kunnen bieden. We willen ervoor zorgen dat ouderen die het echt nodig hebben, de juiste ondersteuning krijgen. Zelf de regie houden en actief blijven doen wat men kan vergroot het zelfvertrouwen en zorgt voor een zinvol leven. Dit vraagt om inzet van zowel u als uw naasten, ongeacht waar u woont.

Om dit samen te bereiken, werkt De Wever met 'De Schijf van 5'. Met deze Schijf van 5 bespreken we samen wie welke ondersteuning of begeleiding aan de cliënt kan bieden.

Bekijk op de volgende pagina wat er per schijf ter sprake komt.

WE DOEN HET SAMEN SCHIJF VAN 5



Indicaties

Op basis van uw indicatie (zorgzwaartepakket - ZZP) krijgt u zorg in De Bijstersteden. Welke vormen van zorg en begeleiding u krijgt, binnen de grenzen van het ZZP, bespreken we met u en eventueel uw contactpersoon. De afspraken hierover leggen we vast in uw Plan. Lees alles over uw Plan onder het kopje Elektronisch Cliëntendossier.

De ZZP-indicatie kent de variaties 'verblijf zonder behandeling' of 'verblijf met behandeling'. Als u meer zorg wil ontvangen dan uw zorgzwaartepakket toelaat, is dat in overleg mogelijk. Deze extra zorg is op maat en de kosten betaalt u zelf. Het verblijf in De Bijstersteden is niet afhankelijk van de zwaarte van uw indicatie en is dus voor iedereen hetzelfde.

Elektronisch Cliëntendossier

Elke bewoner zit in het Elektronisch Cliëntendossier. In uw persoonlijke dossier zien onze medewerkers, die betrokken zijn bij uw zorg en ondersteuning, eventuele bijzonderheden en andere informatie. Het dossier bevat ook een Plan waarin staat welke zorg u ontvangt en welke speciale dingen belangrijk voor u zijn. Samen met de zorgcoördinator beslist u wat er in dit Plan komt te staan.

Het is ook mogelijk om zaken rondom het levenseinde, zoals een niet-reanimeren verklaring, toe te voegen aan het Plan. Minimaal één keer per jaar bekijkt de zorgcoördinator met u de inhoud van het Plan. Samen passen we dingen aan, en als het nodig is, kunt u iemand uitnodigen om te assisteren bij deze gesprekken.

Behandelingen en hulpmiddelen

De behandelaren die bij De Wever werken, kunnen u ook eerstelijnsbehandeling bieden. Dit omvat bijvoorbeeld ergotherapie en psychologie.

Het voordeel hiervan is dat uw reguliere zorg goed kan worden afgestemd op andere behandelingen, omdat alles op De Bijsterstede plaatsvindt. Afspraken over eerstelijnsbehandeling van De Wever worden opgenomen in uw Plan. Bij De Wever werken ook fysiotherapeuten, muziektherapeuten, logopedisten en diëtisten.

De basisverzekering dekt deze behandelingen maar in beperkte mate. Via aanvullende pakketten kunt u zich ervoor verzekeren. Wij declareren de eerstelijnsbehandeling bij uw zorgverzekeraar, en de niet-verzekerde kosten worden bij u in rekening gebracht.

Als u gebruikmaakt van hulpmiddelen zoals een rolstoel, rollator of toiletverhoger, moet u deze zelf betalen (tenzij de WMO dit vergoedt). De ergotherapeut van De Wever kan u adviseren en begeleiden bij de aanschaf van hulpmiddelen. U en/of uw naasten zijn verantwoordelijk voor het onderhoud van deze spullen.

Huisarts, apotheek en medicijnen bij zorg zonder behandeling

Als u in De Bijsterstede komt wonen met een indicatie 'zonder behandeling', behoudt u uw eigen huisarts. Wel is het handig om een huisarts in de buurt van het wooncentrum te kiezen. Samen met uw naasten bent u verantwoordelijk voor het bestellen en beheren van uw medicatie. Indien nodig kunnen wij deze taken overnemen.

Wij werken samen met Instellingenapotheek Scalazorg. U krijgt via deze instelling dagelijks de medicijnen zoals ze door uw arts zijn voorgeschreven.

Specialist ouderengeneeskunde

Bij een indicatie voor 'zorg met behandeling' is de specialist ouderengeneeskunde van De Wever verantwoordelijk voor uw medische zorg. Hij of zij vervult de rol van uw 'huisarts', met ondersteuning van een verpleegkundig specialist. Als het nodig is schakelt de specialist ouderengeneeskunde andere experts van De Wever in voor uw behandeling.

Wij regelen ook uw medicatie: de specialist ouderengeneeskunde schrijft deze voor via de Instellingenapotheek Scalazorg. U krijgt dagelijks de voorgeschreven medicijnen en De Bijsterstede voorziet in hulpmiddelen. Sommige persoonlijke hulpmiddelen worden vergoed door uw ziektekostenverzekering. Wij zorgen ervoor dat u daar op tijd over geïnformeerd wordt.

We bespreken met u en uw naasten welke vormen van zorg en begeleiding u krijgt (binnen de grenzen van het ZZP) en wat u en uw netwerk zelf blijven doen. Deze afspraken leggen we vast in het Plan.

Geestelijke verzorging

De geestelijke verzorger helpt u en uw naasten met vragen over zingeving. De geestelijke verzorger van De Wever kan bij u op De Bijsterstede langskomen om te zorgen voor uw geestelijk welzijn, levensbeschouwelijke vragen en uw eigen religieuze ervaringen. U kunt zelf kiezen of u gebruik wilt maken van deze service. Ook kunt u mensen uit uw eigen geloofsgemeenschap inschakelen als u dat wilt.

Commissie ethiek

Binnen De Bijsterstede is er via De Wever een commissie ethiek. Deze commissie staat klaar voor bewoners, naasten, medewerkers en de organisatie als geheel. Zij biedt ondersteuning bij ethische kwesties, bij ingewikkelde zorgsituaties, beleidskeuzes en onderzoeksvragen die betrekking hebben op het welzijn van bewoners. De commissie ethiek biedt advies en denkt mee in situaties waar ethiek een rol speelt.

Uw vertegenwoordiging

Als u in wooncentrum De Bijsterstede komt wonen, vragen we u om twee contactpersonen aan te wijzen. Deze contactpersonen spelen een belangrijke rol. Het is belangrijk dat zij betrokken zijn en deze rol voor langere tijd kunnen vervullen. Zij hebben regelmatig overleg met de arts, zorgcoördinator en andere behandelaren over zaken zoals het Plan.

Bij noodgevallen neemt de zorgcoördinator als eerste contact op met contactpersoon 1, dus zorg ervoor dat de contactgegevens altijd kloppend zijn. Voor bewoners met dementie geldt dat de echtgenoot, een zelf gekozen naaste (familielid, vriend of partner) of een wettelijke vertegenwoordiger (mentor, bewindvoerder of curator) als vertegenwoordiger wordt aangesteld. Dit is opgenomen in de Wet Zorg en Dwang.

Vrijwilligers

De Bijsterstede is een gastvrij wooncentrum. Dat blijkt ook uit het aantal vrijwilligers die ons en onze bewoners graag helpen. Van het schenken van koffie en het helpen bij de maaltijden tot het begeleiden naar de kapsalon en het doen van kleine boodschappen, onze vrijwilligers staan voor u klaar!

Wet Zorg en Dwang (WZD)

Per 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang van kracht. Soms is het nodig om bij mensen met dementie maatregelen te nemen die hun vrijheid beperken. Voordat dit kan gebeuren, moet er een stappenplan worden doorlopen. Als dit nodig is, worden u en uw vertegenwoordiger hierbij betrokken.

Het uitgangspunt van De Wever is 'Leven in Vrijheid': we streven ernaar om geen middelen of maatregelen in te zetten, tenzij het echt niet anders kan.

Een ander belangrijk onderwerp in de Wet Zorg en Dwang is dat u recht heeft op ondersteuning van een onafhankelijke 'Cliëntenvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang'. Adviespunt Zorgbelang is de organisatie die deze onafhankelijke persoon voor De Wever levert.

De cliëntenvertrouwenspersoon kan u of uw vertegenwoordiger helpen met vragen over onvrijwillige zorg. Dit is zorg waar u en/of uw vertegenwoordiger niet mee instemmen. Het kan ook gaan om zorg waar uw vertegenwoordiger mee instemt, maar waar u als bewoner tegen bent.

De cliëntenvertrouwenspersoon kijkt samen met u naar een passende oplossing.



6 Uw privacy is belangrijk

De medewerkers van De Bijsterstede en De Wever gaan goed om met uw gegevens. De werkwijze is per wet geregeld: deze wet heet de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Wever heeft een functionaris gegevensbescherming die toeziet op het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. Alles hierover vindt u op: **dewever.nl/over-de-wever/overzicht-verwerking-persoonsgegevens**.

Wat betekent dat voor u?

In het kort: wij hebben de verantwoordelijkheid u te vertellen wat er met uw persoonsgegevens gebeurt. Wij geven aan welke persoonsgegevens we vragen, waar we die voor gebruiken, wie ze gebruikt en met wie we de gegevens delen.

Op het delen van de persoonsgegevens is niet alleen de AVG van toepassing. We hebben in de zorg ook te maken met de 'Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg' (Wvpz) en de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (Wgbo).

Als zorgaanbieder en als werkgever kunnen we niet om het gebruik van persoonsgegevens heen. Maar we minimaliseren het gebruik ervan en we hanteren onderstaande vuistregels:

- Zo weinig als mogelijk: om de privacy zoveel mogelijk te beschermen.
- Zoveel als noodzakelijk: omdat het onmogelijk is een goede zorgaanbieder te zijn zonder persoonsgegevens te gebruiken.
- Zo veilig als realistisch: omdat beveiligingsmaatregelen de bedrijfsvoering niet te veel mogen belemmeren.

De Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (Wgbo)

De Wgbo regelt de rechtspositie van mensen met betrekking tot verrichtingen op het gebied van geneeskunde. Denk aan het recht op informatie, het recht op inzage van het eigen dossier, de toestemmingsvereiste en het recht op goede hulpverlening (met behoud van eigen verantwoordelijkheid van de hulpverlener).

In De Wgbo is plaatsvervangende toestemming door een vertegenwoordiger geregeld. Deze toestemming gaat in als u zelf niet in staat bent om goede afwegingen te maken en/of niet weet wat u moet doen als de hulpverlener en de vertegenwoordiger het met elkaar oneens zijn. Ook de verplichting om een behandelingsovereenkomst te hebben is in deze wet geregeld.

Cliëntportaal

Via het cliëntportaal kunt u uw online dossier zelf bekijken. Dit betekent niet dat uw dossier op het internet staat; we gebruiken het internet alleen om toegang te krijgen tot de dossiers. Deze dossiers worden opgeslagen in een veilige online omgeving. U bepaalt zelf of u uw gegevens via het cliëntportaal wilt inzien. U (of uw contactpersoon) is de beheerder van het portaal en u kunt zelf bepalen wie toegang heeft tot uw dossier. Voor meer informatie kunt u terecht op de website van De Wever.

7 Uw eigen inbreng

We hopen dat u in De Bijsterstede een prettig nieuw thuis vindt en dat u de zorg krijgt waar u zich prettig bij voelt. Uw welzijn is belangrijk voor ons: net als uw mening. Vindt u dat iets beter of anders kan? Vertel het ons!

Bewoners- en naastenraad

De Bijsterstede heeft een bewoners- en naastenraad. Minimaal twee keer per jaar komen bewoners en/of hun naasten samen met de zorgmedewerkers van de afdeling. Tijdens deze bijeenkomsten worden belangrijke zaken besproken die voor de bewoners van belang zijn. De Wever heeft ook een Centrale Cliëntenraad (CCR). Van elke bijeenkomst van de bewoners-en naastenraad worden notulen gemaakt. Deze notulen houden de CCR op de hoogte van wat er speelt in De Bijsterstede. De CCR overlegt met de Raad van Bestuur.

Een klacht? Kom er gerust mee!

Bij De Bijsterstede streven we ernaar om u zo goed mogelijk te ondersteunen. Toch kan het soms voorkomen dat er iets niet helemaal goed gaat. Als dat gebeurt en u daarover wilt praten, kunt u contact opnemen met de betrokken persoon of de leidinggevende. Bespreek wat er mis is gegaan en wat u verwacht als een oplossing. Een gesprek helpt vaak om onduidelijkheden en klachten te voorkomen.

Het kan gebeuren dat u er niet in slaagt om direct tot een oplossing te komen wanneer u contact heeft. Misschien voelt u zich niet comfortabel om direct te vertellen wat u denkt over de situatie.

In dat geval, of als u denkt dat iemand anders namens u kan helpen, kunt u de hulp van de klachtenfunctionaris inschakelen. Deze persoon is onpartijdig en zal aandachtig naar u luisteren, proberen te begrijpen wat er speelt en u hierin ondersteunen.

Soms kan de klachtenfunctionaris ook helpen door te bemiddelen. Samen met u zal hij of zij bespreken welke stappen er genomen kunnen worden. Om dit goed te regelen, heeft De Wever een klachtenregeling voor alle cliënten. De folder Klachtenregeling kunt u vinden op onze website www.dewever.nl.



Energieplein 54
5041 NH Tilburg