

WEET WAAR U WOONT

INFORMATIEBOEKJE DE HEIKANT

Inleiding

Welkom bij De Wever | De Heikant

Bij De Wever | De Heikant 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 Heikant willen we dat u zoveel mogelijk uw eigen leven blijft leiden, zoals u dat gewend bent. Samen met u en uw naasten 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 naasten 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 naasten in gesprek om te zien hoe zij hieraan kunnen blijven bijdragen. Samen met uw naasten maken we van De Heikant 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 Heikant	5
2. Algemene ruimtes	10
3. Uw eigen appartement	11
4. Onze dienstverlening	15
5. Ondersteuning in wooncentrum De Heikant	18
6. Uw privacy is belangrijk	26
7. Uw eigen inbreng	29

1 Welkom bij De Wever | De Heikant

De Heikant is een wooncentrum in de wijk Tilburg-Noord. Het gebouw heeft vier verdiepingen en biedt 124 appartementen waar begeleiding en zorg wordt verleend. Daarnaast zijn er 190 aanleunwoningen, die worden verhuurd door woningcorporatie Wonen Breburg.

Voor sommige ouderen is De Heikant hun nieuwe thuis. Anderen eten er hun warme maaltijd, maken gebruik van een aantal voorzieningen of nemen deel aan activiteiten en ontmoeten op die manier buurtbewoners.

De Heikant staat midden in de wijk. Het restaurant is ook voor wijkbewoners toegankelijk. Als u bij ons komt wonen gaat het leven zoals u dat gewend bent zoveel mogelijk door. Wij bepalen dus niet hoe laat u thuis moet zijn, hoe laat u uit bed komt of hoe u uw appartement inricht. Wij willen graag dat u actief blijft en daarom deelneemt aan de verenigingen en de evenementen die we organiseren. Maar ook activiteiten buiten De Heikant blijven belangrijk.

Iedereen verdient het gezien, gehoord en gerespecteerd te worden. Dit tonen we door middel van respect, vriendelijkheid, betrokkenheid, openheid en het creëren van een veilige omgeving.

Afdelingen

Accordeon

Deze afdeling bevindt zich op een gedeelte van de begane grond, een deel van de eerste verdieping en op de tweede verdieping. Hier krijgen mensen met een lichamelijke aandoening verzorging en verpleging.

Viool

Deze afdeling ligt op een deel van de begane grond en een deel van de eerste verdieping. Dit is de verpleegafdeling voor mensen met een vorm van dementie.

Draaiorgel

Deze afdeling is te vinden op de derde en vierde verdieping. Hier verblijven mensen met een vorm van dementie.

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 Heikant 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

Wanneer u in De Heikant komt wonen, ontvangt u twee sleutels. Mocht u extra sleutels nodig hebben, dan kunnen deze op verzoek worden bijbesteld. Bij verlies van een sleutel worden de kosten aan u doorberekend. Daarnaast krijgt u een pols- of halsalarm, waarmee u gemakkelijk toegang heeft tot uw appartement. De deur opent automatisch wanneer u binnen 70 centimeter van de appartementsdeur staat. Vervolgens kunt u de deur eenvoudig openduwen. Zodra u doorloopt, sluit de deur zichzelf weer af.

Als de buitendeuren gesloten zijn, kunt u gebruikmaken van de intercom van de betreffende afdeling. De zorgmedewerkers kunnen de deur dan op afstand voor u openen.

Veiligheid

Wooncentrum De Heikant 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.

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 Heikant. Er is aan de achterkant ook een parkeerplaats.

Roken

In de gemeenschappelijke ruimtes van De Heikant 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 dient u dan zorg te dragen voor het plaatsen van een afzuigsysteem voor de rooklucht. Dit omdat we als werkgever een veilige werkomgeving moeten bieden. Als het alleen roken niet meer veilig is voor u, dan maken de medewerkers hierover afspraken met u.



2 Algemene ruimtes

Wanneer u binnenkomt via de ingang aan de Brucknerlaan of de Schubertstraat, komt u in de ontvangsthall van het wooncentrum. In de hal staat centraal een informatiezuil, waar u informatie over De Heikant en de routes binnen het gebouw kunt vinden.

Restaurant De Harmonie

De Harmonie is het restaurant van De Heikant. Hier bent u dagelijks welkom voor een drankje of een heerlijk diner. Het restaurant is geopend van 9.00 tot 19.30 uur. Er is een dagelijks wisselend dagmenu. Op de informatiezuil en de menukaart op tafel kunt u zien wat er geserveerd wordt.

Stilteruimte

Op de begane grond vindt u een stilteruimte. De dienst geestelijke verzorging organiseert in overleg met de afdelingen regelmatig vieringen voor de bewoners. Team Welzijn kan u informeren over de vieringen van de Parochie, die toegankelijk zijn voor zowel bewoners als wijkbewoners.

Kapsalon

In de kapsalon op de begane grond kunt u terecht voor wassen, knippen en föhnen. U kunt rechtstreeks een afspraak maken met de kapper.

Scootmobiel

De Heikant heeft geen aparte berging voor scootmobielen. Als u een scootmobiel heeft, moet u deze in uw eigen appartement stallen. Dit is een maatregel van de brandweer in verband met brandveiligheid.

3 Uw eigen appartement

Het appartement op zorgafdeling Draaiorgel

De appartementen op deze afdeling zijn 45 m² groot en hebben een eigen badkamer. Het woon- en slaapgedeelte zijn gescheiden. U kunt uw appartement inrichten zoals u dat wilt. Er ligt al vloerbedekking en er zijn gordijnen en vitrage aanwezig. Elk appartement heeft standaard een hoog-laag bed, dat niet verwijderd kan worden. Dit geldt ook voor de doucheruimte: u kunt deze naar wens inrichten, maar zorg ervoor dat er genoeg ruimte is voor de verzorgende om u te helpen in de douche.

Het appartement op verpleegafdeling Viool

De appartementen op deze afdeling verschillen in grootte en indeling. Er zijn enkele appartementen van 41 m² met eigen badkamer, die ook geschikt zijn voor echtparen. In het D-gedeelte zijn er kleinere appartementen van 19 m², die een gedeelde badkamer van 6,1 m² hebben. Uw eenpersoonsappartement heeft standaard vloerbedekking, gordijnen, behang en schilderwerk. Wij zorgen voor het onderhoud en, in overleg met u, de schoonmaak. U krijgt ook een bed en een afsluitbaar kastje voor de badkamer. U kunt het appartement verder naar eigen wens inrichten. Als er aanpassingen nodig zijn voor uw zorg, zal de zorgcoördinator dit met u bespreken. Heeft u een gedeelde badkamer, dan kunt u de deur sluiten als u deze ruimte gebruikt.

Appartement op verpleeg- en verzorgingsafdeling Accordeon

Op afdeling Accordeon zijn er 10 relatiekamers van 67 m² en eenpersoonsappartementen van 45 m², alle met eigen sanitair. Elk appartement is standaard uitgerust met een hoog-laag bed,

dat niet verwijderd kan worden. Ook de doucheruimte mag u naar eigen smaak inrichten, maar houd er rekening mee dat de verzorgende u moet kunnen helpen in de douche. Elke badkamer is bovendien voorzien van een douchestoel.

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 zorgcontract stopt, moeten u en/of uw naasten het appartement 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 Heikant geplaatst. Als een van deze lampen kapot is, kunt u dit doorgeven aan een medewerker van de afdeling.

Alarmvoorziening

Elk appartement in het wooncentrum heeft een draadloos oproepsysteem. Als u op de alarmknop drukt, gaat er een rood lampje branden en wordt een verzorgende via de telefoon gewaarschuwd. De verzorgende ziet meteen waar het alarm afgaat en kan met u praten en zo nodig actie ondernemen.

We hebben ook slimme sensoren die ervoor zorgen dat uw nachtrust minder wordt verstoord. De zorgmedewerker kan op de telefoon altijd zien wat er gebeurt, waardoor nachtelijke controles niet nodig zijn en u meer privacy heeft. Als u de alarmzender kwijtraakt, worden de kosten bij u in rekening gebracht.

Verzekeringen

U kunt een collectieve brand- en inboedelverzekering afsluiten via De Weaver. 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 Heikant een gratis wifi-netwerk aan voor gasten.

Huisdieren

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



4 Onze dienstverlening

Maaltijden

Woont u op de afdeling Viool? Dan eten we samen in de gezamenlijke huiskamers van deze afdelingen. Zowel bij de broodmaaltijd als de warme maaltijd is er altijd iets te kiezen naar uw smaak.

Woont u op de afdelingen Accordeon of Draaiorgel? Dan kunt u dagelijks genieten van een warme maaltijd naar keuze in ons restaurant De Harmonie. Ook is er de mogelijkheid om gezamenlijk in de huiskamer van de afdeling te eten. Onze koks houden natuurlijk rekening met uw wensen, diëten en allergieën. Het gebruik van de broodmaaltijd wordt met u persoonlijk afgestemd. Dit kan op uw eigen appartement of in de huiskamer.

Welzijn

Bij De Heikant staat uw welzijn voorop. We kijken samen naar verschillende dingen, zoals uw woonsituatie, leefomstandigheden, dagbesteding en hoe u zich in het algemeen voelt. Uw wensen over welzijn zijn voor ons heel belangrijk. We betrekken ook uw naasten 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

Binnen De Heikant zijn er veel clubs, zoals biljartclubs, een jeu de boules-club en een wandelclub. Onze bewoners doen graag mee aan het leven in de wijk en we halen ook activiteiten van buiten naar binnen. Er zijn verschillende clubs uit de wijk die gebruik maken van onze ruimtes. U bent

van harte welkom om mee te doen. U kunt het programma van alle activiteiten vinden op de borden bij de ingang, in de liften en op de gang bij De Harmonie.

Iets te vieren?

Heeft u iets te vieren? Dan kunt u met uw familie, vrienden en andere genodigden gebruikmaken van de Fanfare. Wij kunnen hapjes, drankjes en een koud/warm buffet verzorgen. Neem daarvoor contact op met de coördinator horeca en gastvrijheid.

Schoonmaken appartementen

Bij De Heikant zorgen we ervoor dat uw appartement regelmatig schoon wordt gemaakt. Wij zorgen ook voor de juiste schoonmaakartikelen. Als u bij ons komt wonen, bespreken we samen met u hoe het schoonmaakprogramma eruitziet. We kijken samen wat u en uw naasten zelf kunnen doen en wat wij voor u kunnen schoonmaken in de beschikbare tijd.

Het schoonmaken van kasten met persoonlijke spullen is iets wat u zelf met uw naasten moet doen. De gordijnen van De Heikant worden één keer per jaar gewassen. Als u uw eigen gordijnen heeft opgehangen, bent u zelf verantwoordelijk voor het wassen ervan. U kunt dit ook laten doen door onze huishoudelijke dienst, maar hier zijn kosten aan verbonden.

Was

De Heikant wast uw lakens en slopen, handdoeken en washandjes. Voor het wassen en stomen van uw kleding en overige was zijn er diverse mogelijkheden:

- Uw naasten doen de was voor u.

- U gebruikt de was- en droogmachine in de wasserette. Muntjes zijn tegen betaling verkrijgbaar bij de horeca.
- U geeft uw was mee aan de wasserij. De kleding wordt door de wasserij voorzien van een naamlabel. De kosten voor de wasserij worden rechtstreeks vanuit de wasserij aan u gefactureerd.

Post

Wilt u uw post in De Heikant ontvangen? Dan is uw postadres:

Schubertstraat 700

Dhr/mw

Appartement....

5011 CW Tilburg

De post komt centraal binnen bij De Heikant. De afdeling zorgt voor verspreiding van de post. Als u een krantenabonnement heeft, willen we u vragen dat door te geven aan de woonondersteuner op de afdeling.

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 naasten regelen, maar u kunt ook bij De Heikant 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 Heikant

Wanneer u in wooncentrum De Heikant 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

Binnen De Wever hebben we de beweging omarmd om bewoners te helpen hun zelfredzaamheid zo lang mogelijk te behouden of weer te versterken. Want hoe fijn is het om niet meer of veel minder afhankelijk te zijn van zorg en uw eigen levensritme te kunnen behouden. 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.

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

Op de volgende pagina leest u 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 Heikant. 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 Heikant is niet afhankelijk van de zwaarte van uw indicatie en is dus voor iedereen hetzelfde.

Elektronisch Cliëntendossier

Uw gegevens zijn verwerkt 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 of gewenst 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 Heikant 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 op De Heikant 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. Als het nodig is 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 Heikant voorziet in hulpmiddelen. Sommige persoonlijke hulpmiddelen vallen echter onder uw ziektekostenverzekering en hierover informeren we u op tijd.

Welke vormen van zorg en begeleiding u krijgt (binnen de grenzen van het ZZP), en wat u en uw naasten zelf blijven doen, bespreken we met u en uw naasten. 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 Heikant 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 Heikant 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 Heikant komt wonen, vragen we u om twee contactpersonen aan te wijzen. Uw contactpersonen hebben een belangrijke rol. Het is belangrijk dat zij betrokken zijn en de rol van contactpersoon voor langere tijd kunnen vervullen. Deze personen 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. Het is dus belangrijk dat de contactgegevens bijgewerkt zijn

Voor bewoners met dementie geldt dat de echtgenoot, een zelf aangewezen naaste (familielid, vriend, partner) of een wettelijke vertegenwoordiger (mentor, bewindvoerder of curator) als vertegenwoordiger wordt aangesteld. Dit is opgenomen in de Wet Zorg en Dwang.

Vrijwilligers

De Heikant 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.

Vertrouwenspersoon voor de somatische bewoners

Ook bewoners met een somatische aandoening kunnen advies krijgen van een cliëntvertrouwenspersoon. Vraag aan een van onze medewerkers hoe u deze kunt benaderen.



6 Uw privacy is belangrijk

De medewerkers van De Heikant 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. Meer informatie 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 handelingen 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 Heikant een prettig nieuw thuis vindt en dat u de zorg en ondersteuning 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!

Cliëntenraad

De Heikant heeft een cliëntenraad. Deze bestaat uit bewoners en/of naasten van bewoners. De raad behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle bewoners en heeft daarvoor wettelijk geregelde advies- en instemmingbevoegdheden en recht op informatie die nodig is om het werk goed te kunnen doen. De cliëntenraad vergadert regelmatig, ook met de clustermanager. Daarnaast kan de cliëntenraad ongevraagd advies uitbrengen over alle onderwerpen die voor bewoners van belang zijn. De Wever heeft ook een Centrale Cliëntenraad (CCR). Deze wordt gevormd door de voorzitters van de lokale cliëntenraden. De CCR overlegt met de Raad van Bestuur.

Een klacht? Kom er gerust mee!

Bij De Heikant streven we ernaar om het 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.deweever.nl.



Schubertstraat 700
5011 CW Tilburg

