



**Welkom
bij
Inovum**

Wonen bij Inovum

Informatiegids voor bewoners, familieleden en naasten.

Inovum verpleeghuislocaties

- Beukenhof
- Gooiers Erf
- Veenstaete

Inhoudsopgave

Welkom bij Inovum	4
1 Zorg en diensten van Inovum	5
1.1 Uw indicatie.....	5
1.2 Persoonlijke verzorging en verpleging	5
1.3 Woon en Leefplezier	6
1.4 (Para-)Medische zorg en behandeling	6
1.5 Geestelijke zorg	7
1.6 Vrijwillige zorg	7
1.7 Tandheelkundige zorg	8
1.8 Persoonlijke hulpmiddelen.....	8
1.9 Vervoer.....	8
2 Hoe wij werken	9
2.1 De eerste dagen	9
2.2 Uw aanspreekpunt van de zorg: de contactverzorgende	9
2.3 Uw vertegenwoordiger is voor ons de eerste contactpersoon	10
2.4 Elektronisch Cliëntdossier	11
2.5 Zorg, welzijn en behandelafspraken	11
2.6 Evaluatie van het zorgplan	12
2.7 Tijdelijke afwezigheid	12
2.8 Familieportaal Carenzorgt.....	13
3. Familie, naasten, mantelzorgers.....	13
4. Cliëntondersteuning vanuit de Wlz	14
5. Vrijwilligers.....	15
6. Wonen in het verpleeghuis.....	15
6.1 Woon- en leefruimte	15
6.2 Intern verhuizen	16
6.3 Uw partner dichtbij	16
7. Beëindiging van de zorg	16
7.1 Redenen beëindiging van de zorg	16
7.2 Oplevering bij vertrek.....	16
8. Aanvullende Diensten Inovum.....	17
9 Ethische zaken.....	17
9.1 Euthanasie	17
9.2 Reanimatie.....	17
9.3 Wilsverklaring.....	18
10. Privacy	19
11. Gedragscode	19
12. Veiligheid, calamiteiten en persoonsalarmering	20
12.1 Veiligheid	20
12.2 Calamiteiten	20
12.3 Persoonsalarmering	20
13 Praktische zaken.....	21
13.1 Betalingen.....	21
13.2 Verzekeringen en aansprakelijkheid	21
13.3 Bevolkingsadministratie	21
13.4 Roken.....	22
13.5 Huisdieren	22

14	Niet tevreden of klachten?	22
14.1	Klachtenfunctionaris	23
14.2	Klachtencommissie.....	23
15.	Klachten m.b.t. de Wet Zorg en Dwang.....	23
15.1	Cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang (Wzd).....	23
15.2	Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)	24
16	Cliëntenraad.....	24
17	Zorgkaart Nederland	25
18	Wetgeving uitgelegd	25
18.1	Wet langdurige zorg (Wlz) en zorgzwaartepakket.....	25
18.2	Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).....	26
18.3	Wet Zorg en Dwang (WZD).....	26
18.4	Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)	26
18.5	Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	27
18.6	Wet identificatieplicht.....	27
Bijlagen	28
	Gedragscode Inovum: voor mensen, door mensen	28
	Welke informatie vindt u in de informatiemap?	29
	Veel gebruikte afkortingen	29
	Websites genoemd in deze gids op een rij	30
	Belangrijke personen en telefoonnummers Inovum	31

Welkom bij Inovum

Locatie Beukenhof, Gooiers Erf en woongroepen Veenstaete

U heeft gekozen voor zorg met verblijf bij Inovum. Een juiste keuze, want het is niet alleen belangrijk dat u prettig woont en goede zorg ontvangt. Bovenal wilt u uw eigen leven leiden op een manier die u prettig vindt. Inovum heeft professionele medewerkers in dienst die uw situatie, uw verhaal centraal stellen. Vanuit ervaring, opleiding en expertise weten zij u te helpen bij wat u nodig heeft en waar u behoefte aan heeft. En als u vragen of andere wensen heeft, kunt u die altijd kenbaar maken. Wij zijn tevreden als u uw leven kunt leiden zoals u dat wenst met voldoende energie voor zaken die u zinvol en belangrijk vindt. Dit doen wij samen met u en uw familie en naasten. Liefdevol, samen en eigen regie, dat zijn de kernwaarden voor onze dienstverlening.

Inovum hanteert de Algemene Voorwaarden van ActiZ en BTN

Dit zijn de voorwaarden waar ook de cliënten en consumentenorganisaties LOC Zeggenschap in zorg, Patiëntenfederatie Nederland aan meegewerkt hebben.

De Algemene Voorwaarden zijn schriftelijke afspraken tussen u als cliënt en Inovum als zorgaanbieder en regelen de rechten en plichten van beide partijen. Het algemene deel van de voorwaarden is op iedere cliënt van toepassing die zorg ontvangt op basis van een Wlz-indicatie (wet langdurige zorg) of een zorgindicatie vallend onder de zorgverzekeringswet. De bijzondere delen zijn aanvullend van toepassing op een specifieke groep. De inhoud van de voorwaarden zijn landelijk vastgesteld en voldoet aan de huidige wet- en regelgeving.

Deze Welkomstgids, samen met de Algemene Voorwaarden, geven u de belangrijkste informatie over de zorg- en dienstverlening van Inovum. Zo weet u wat u van ons kunt verwachten, maar ook wat wij van u en uw naasten verwachten.

De Algemene Voorwaarden en de bijzondere module die op uw situatie van toepassing is, krijgt u uitgereikt. Ook kunt u de Algemene Voorwaarden en deze Welkomstgids [downloaden op onze website](#). Heeft u na het lezen van deze gids of de Algemene Voorwaarden nog vragen, aarzel dan niet om deze te stellen. Uw contactverzorgende geeft u graag uitleg of wijst u de weg.

Op www.inovum.nl vindt u ook andere informatie over Inovum.

Voor meer informatie over de langdurige zorg in het algemeen, verwijzen wij u naar de website van de overheid met [informatie over de langdurige zorg](#)

1 Zorg en diensten van Inovum

Persoonsgerichte zorg en een door u gewenste invulling van uw dag passend bij uw situatie. Dat is wat wij willen bereiken met de zorg die u ontvangt. Daarom leggen wij de nadruk op wat u kan en niet op wat u niet meer kan. Wij betrekken u zo veel mogelijk bij de dagelijkse gang van zaken. Samen met u en uw familie, naasten proberen wij weer een nieuw thuis voor u op te bouwen, waar u zichzelf kunt zijn en waar u van betekenis kunt zijn en blijven voor uzelf en voor anderen.

1.1 Uw indicatie

Om in een van onze verpleeghuislocaties te komen wonen, dient u in het bezit te zijn van een geldige indicatie. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) bepaalt op welke indicatie u recht heeft. Voor alle verpleeghuis-indicaties geldt dat u behoefte heeft aan 24-uurs zorg, een beschermde woon- leefomgeving en hulp bij het aanbrengen van structuur in de dag.

De zorg die u van ons ontvangt, hangt af van de indicatie die u heeft gekregen van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). In de indicatie staat op welke zorg u recht heeft vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Iedereen kan door ziekte of handicap afhankelijk worden van langdurige zorg. Voor die zorg hebben alle Nederlanders automatisch een verzekering: [de Wlz](#).

In de indicatie staat het zorgprofiel aangegeven dat op u van toepassing is. Het zorgprofiel geeft aan op welke zorg u recht heeft vanuit de Wlz. Hierbij kunt u denken aan persoonlijke verzorging, verpleging, welzijn en behandeling. De diensten die worden gefinancierd vanuit de Wlz hoeft u niet zelf te betalen. U betaalt wel altijd een eigen bijdrage aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK). De hoogte van deze eigen bijdrage is afhankelijk van uw persoonlijke situatie en inkomen. In de folder 'Toelichting eigen bijdragen' kunt u nalezen hoe dit geregeld is. Deze folder wordt u uitgereikt. Ook kunt u voor informatie terecht op de [website van het CAK](#).

Een indicatie wordt meestal voor langere tijd afgegeven. Staat er op uw indicatie een einddatum vermeld of voldoet uw indicatie niet langer aan uw behoefte, dan kan uw contactverzorgende in overleg met u een nieuwe indicatie-aanvraag indienen bij het CIZ.

Wilt u meer informatie over de indicatie dan verwijzen wij u graag naar de [website van het CIZ](#) of www.rijksoverheid.nl. U kunt ook terecht bij uw eigen zorgverzekeraar.

1.2 Persoonlijke verzorging en verpleging

Wanneer u in een verpleeghuis of kleinschalige woongroep van Inovum woont, ontvangt u van ons ondersteuning bij de dagelijkse verzorging. Wat u zelf kan, blijft u uiteraard zelf doen. Waar u hulp bij nodig heeft, bieden wij ondersteuning en begeleiding. U kunt denken aan hulp bij douchen, scheren, aankleden, eten, drinken, en naar het toilet gaan enz. Waar nodig ondersteunen wij u bij oefeningen en stimuleren wij uw zelfredzaamheid. Uw indicatie bepaalt hoeveel en welke verzorging u van ons kunt verwachten.

Wij reiken u informatie uit over wat u mee moet nemen naar het verpleeghuis wat betreft **kleding en persoonlijke verzorgingsartikelen**. Dit is een advies. U kunt uiteraard zelf uw keuze maken. Het zorgteam zorgt er samen met u voor dat uw persoonlijke verzorgingsartikelen zoals een tandenborstel, kam of scheerapparaat regelmatig schoongemaakt wordt. Ook uw naasten kunnen hierbij helpen. Uw naasten zorgen ervoor dat er zeep, shampoo, tandpasta e.d. aanwezig zijn.

In de [Wlz-kompas](#) legt de overheid uit welke zorg onder deze wet valt. Een handige website voor meer informatie.

1.3 Woon en Leefplezier

Wij vinden het belangrijk dat u bij Inovum prettig woont, dat u zich thuis voelt en dat u uw dag zinnig kan invullen, al dan niet samen met anderen. Inovum biedt een thuis waar aandacht is voor de veiligheid en kwaliteit van wonen en welzijn. Dit betekent niet alleen dat u over eigen ruimte kan beschikken en persoonlijke spullen mee kan nemen, maar ook dat wij samen met u kijken naar activiteiten die bij u passen. Het activiteitenprogramma is samengesteld aan de hand van wensen van de cliënten en gericht op ontspanning, creativiteit, plezier, eigen ontwikkeling en sociaal contact. Er zijn activiteiten voor alle cliënten van het verpleeghuis zoals een filmavond, een voorstelling of bijvoorbeeld een Paas- of kerstactiviteit. Andere activiteiten zijn in groepsverband zoals muziek maken, luisteren of zingen of schilderen, en een beweegactiviteit. Of individueel zoals wandelen, fietsen of het gebruik van het relaxatie bad. En tot slot kunt u deelnemen aan uitstapjes. Wanneer er extra kosten verboden zijn aan bepaalde activiteiten wordt u hier vooraf over geïnformeerd zodat u een keuze kan maken. Een medewerker welzijn kijkt samen met u hoe uw programma er uit gaat zien en legt afspraken hierover vast in uw persoonlijke dossier.

Heeft u vragen over activiteiten of andere welzijnsdiensten? Neem dan gerust contact op met uw contactverzorgende of de dagbestedingscoach.

1.4 (Para-)Medische zorg en behandeling

Uw indicatie geeft u ook recht op behandeling wanneer dat noodzakelijk is. Dit betekent dat de specialist ouderengeneeskunde (verpleeghuisarts) van Inovum verantwoordelijk is voor uw medische zorg. De arts schrijft ook uw medicatie voor. Onze zorgmedewerkers helpen u bij het beheer en gebruik van uw medicijnen. De specialist ouderengeneeskunde kan een andere behandelaar voor u inschakelen wanneer dat nodig is. Bij Inovum werken o.a. gespecialiseerde fysiotherapeuten, ergotherapeuten en psychologen. Daarnaast werken wij samen met een diëtistenpraktijk, logopedistenpraktijk en tandarts en hebben onze artsen goed contact met specialisten uit het ziekenhuis. De specialist ouderengeneeskunde legt afspraken en verloop van uw behandeling vast in uw persoonlijke dossier.

Noodzakelijke medische en paramedische zorg wordt vergoed uit de Wlz of uw eigen zorgverzekering. Meer informatie over aanvullende behandeling vindt u in de gids aanvullende particuliere diensten zorg met verblijf op de website van Inovum (www.inovum.nl).

1.5 Geestelijke zorg

Verhuizen naar een verpleeghuis is ingrijpend en kan emoties oproepen maar ook vragen. Bij Inovum is een geestelijk verzorger werkzaam. De geestelijk verzorger kan u ondersteunen bij vraagstukken op het gebied van zingeving, levensbeschouwing, spiritualiteit en ethiek. In een gesprek kunt u vragen en gevoelens van geloof en leven uiten. U kunt uiteraard ook bij uw eigen geloofsgemeenschap terecht.

Soms wordt op locatie ook een kerkdienst georganiseerd. Meer informatie hierover vindt u in het folderrek of op een aankondigingsposter. Daarnaast beschikken de Beukenhof en Gooiers Erf over een stilteruimte of familiekamer; een sfeervol ingerichte ruimte waar u zich even terug kan trekken uit de hectiek van alle dag, om na te denken of gewoon, even te genieten van de rust of voor een goed gesprek.

1.6 Vrijwillige zorg

De zorg die u ontvangt, is zorg die wij samen met u en uw vertegenwoordiger hebben afgesproken. Wat heeft u nodig en hoe kunnen wij deze zorg bieden? Het gaat om zorg die bij u past en waar u mee instemt – vrijwillige zorg.

Als wij zorg verlenen die u niet wilt, is er sprake van onvrijwillige zorg is. Volgens de [Wet Zorg en Dwang](#) is onvrijwillige zorg 'zorg waarmee de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet instemt en zorg waarmee de vertegenwoordiger heeft ingestemd maar waartegen de cliënt zich verzet.'

Uitgangspunt is dat wij geen onvrijwillige zorg verlenen, tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt zelf of anderen in zijn directe omgeving. Onvrijwillige zorg is daarbij een laatste optie, tot er een beter alternatief mogelijk is, om ernstig nadeel op dat moment te voorkomen. Meer informatie over de Wet Zorgen Dwang, onvrijwillige zorg en wat dit voor u en uw vertegenwoordiger betekent vindt u op [dementie.nl](#).

Er wordt altijd in overleg met u, de cliënt, en/of uw vertegenwoordiger, betrokken zorgverleners en de specialist ouderengeneeskunde gekeken naar de best passende oplossing. Afspraken hierover worden vastgelegd en gevolgd in het persoonlijke dossier. Bij elke evaluatie stellen wij ons de vraag is het nog nodig en zo ja of er een beter alternatief is. Hierbij hanteren wij een professioneel wegingskader. Wanneer nodig kunnen we externe deskundigen inschakelen om met ons mee te denken en te adviseren.

Wij streven er samen met u naar uw bewegingsvrijheid zo groot mogelijk te laten zijn en dat u uw leven naar eigen inzicht en wensen in kan richten. Dit betekent dat wij ons inzetten voor een veilige en aangename leefomgeving, waarin onze cliënten zo veel mogelijk zichzelf kunnen zijn en zich vrij kunnen bewegen. Bewegen wordt ook gestimuleerd.

Zo veel mogelijk autonomie en bewegingsvrijheid realiseren wij door gezamenlijke inspanning, daarvoor kunnen wij ook een beroep doen op uw naasten.

Wij voeren waar mogelijk een 'open deurenbeleid', ook voor cliënten psychogeriatric. Dit houdt in dat de cliënt binnen zijn of haar mogelijkheden zo vrij als mogelijk rond kan lopen waarbij risico's gewogen worden. Met behulp van 'leefcirkels' en waar nodig met domotica, wordt op maat gekeken hoe groot een veilige actieradius van een cliënt kan zijn, ook buiten de deuren van het verpleeghuis.

1.7 Tandheelkundige zorg

De specialist ouderengeneeskunde is verantwoordelijk voor uw tandheelkundige zorg. Dit betekent dat zij tandartsbezoek voor u organiseert, voor reguliere controle of voor speciale behandeling op medische indicatie. Op onze locaties is wanneer nodig tandartsbezoek 'aan huis' mogelijk. Hiervoor hebben wij afspraken gemaakt met een tandartspraktijk. Uw contactverzorgende regelt de afspraak met u. Is tandartsbezoek op locatie niet noodzakelijk dan organiseren wij een tandartsbezoek bij de tandartspraktijk. Wanneer u niet in staat bent om zelf uw tandarts te bezoeken, dan regelen wij begeleiding en vervoer voor u. Wanneer mogelijk zal uw familie gevraagd worden u hierbij te begeleiden.

Deze tandartsenzorg wordt vergoed uit de Wet langdurige zorg. Wilt u vaker dan gebruikelijk een controleafspraak of een behandeling die niet medisch noodzakelijk is? Dan kunt u dit zelf regelen met de tandarts. De behandeling is dan voor eigen rekening. Meer informatie over de tandartsenzorg vindt u in de gids aanvullende particuliere diensten zorg met verblijf op de website van Inovum (www.inovum.nl).

1.8 Persoonlijke hulpmiddelen

Ook al woont u in het verpleeghuis, u blijft zelf verantwoordelijk voor aanschaf, periodieke controle en onderhoud van uw persoonlijke hulpmiddelen, zoals een bril, gehoorapparaat of rollator. In overleg met u en uw vertegenwoordiger maken we afspraken hierover en deze worden vastgelegd in uw cliëntdossier. Wanneer aanpassing van uw hulpmiddelen nodig is, regelt u of uw vertegenwoordiger dit zelf, wanneer nodig via de specialist ouderengeneeskunde. Afhankelijk van uw eigen zorgverzekering krijgt u al dan niet een (gedeeltelijke) vergoeding.

Enkele mobiliteitshulpmiddelen zoals bijvoorbeeld een rolstoel die u nodig heeft in verband met een beperking of handicap, worden mogelijk vergoed vanuit de Wet langdurige zorg. In het [Wlz-Kompas](#) kunt u lezen wat vanuit de Wlz vergoed wordt.

1.9 Vervoer

Voor familiebezoek of met familie een dag op stap, regelt u of uw familie zelf het vervoer en begeleiding. Eventuele kosten hiervoor betaalt u zelf.

Het vervoer naar en van een ziekenhuis, zorgverlener of zorginstelling wordt in sommige gevallen vergoed door uw basisverzekering. Dat hangt onder meer af van de ziekte die u heeft en of u tot de uitzonderingssituatie behoort. Het vervoer kan met de (eigen) auto, taxi of openbaar vervoer plaatsvinden. Of u als verzekerde uw eigen vervoerder kan kiezen, bepaalt uw zorgverzekeraar.

Voor het gebruik van ziekenvervoer betaalt u een eigen bijdrage. Bovendien geldt het verplicht eigen risico. Het is daarom altijd verstandig dat u of uw vertegenwoordiger bij uw eigen zorgverzekeraar informeert hoe het vervoer en de vergoeding voor uw specifieke situatie geregeld is en wat u moet doen om een eventuele vergoeding te ontvangen. Dit is ook belangrijke informatie voor het zorgteam.

Soms is er een medische noodzaak om per ambulance vervoerd te worden. Bijvoorbeeld als u ernstig ziek bent of alleen liggend vervoerd kan worden. De zorgverzekeraar vergoedt alleen medisch noodzakelijk vervoer per ambulance. De arts bepaalt dan ook of u per ambulance vervoert dient te worden of niet.

2 Hoe wij werken

Vanzelfsprekend vinden wij het belangrijk dat u van ons goede zorg ontvangt en dat u die zorg krijgt op een manier die u prettig vindt. Daarom hebben wij veel aandacht voor de (werk)wijze waarop wij dienst verlenen en de verwachtingen die u van ons heeft. We maken hierover vooraf heldere afspraken, zodat iedereen weet waar hij aan toe is. De afspraken die wij met u maken, leggen we schriftelijk vast in uw cliëntdossier. U kunt te allen tijde de afspraken bespreken en zo nodig herzien.

2.1 De eerste dagen

Op de eerste dagen van uw verblijf in het verpleeghuis maakt u kennis met het zorgteam en uw medecliënten. Een zorgmedewerker heeft een gesprek met u over uw persoonlijke situatie en informeert u over het reilen en zeilen in het verpleeghuis en op de woongroep. U krijgt ook een rondleiding. Tijdens deze introductie kunt u uiteraard vragen stellen. Onze ervaring leert dat de meeste mensen het prettig vinden om op de dag van inhuizen een of twee naasten uit te nodigen zodat zij samen met u de informatie ontvangen en u kunnen helpen om in te huizen. U krijgt ook informatie op papier uitgereikt zodat u het nog rustig na kan lezen.

Omdat uw verhuizing al ingrijpend genoeg is voor u en uw naasten, geven wij u graag de ruimte om thuis te geraken in uw nieuw omgeving. Daarom zal niet alles op de eerste dag met u besproken worden maar gebruiken we de eerste week om u en uw naaste goed te informeren, de weg te wijzen en u te leren kennen. Verschillende mensen, zoals de arts, komen bij u langs om met u kennis te maken en medische zaken met u te bespreken.

2.2 Uw aanspreekpunt van de zorg: de contactverzorgende

U krijgt uw eigen contactverzorgende toegewezen. Hij of zij is uw vaste aanspreekpunt voor zaken die te maken hebben met de zorgverlening. De contactverzorgende coördineert de zorgverlening aan u. De contactgegevens van uw contactverzorgende ontvang u op de eerste dag. Achter in deze gids is ook ruimte om de gegevens te noteren. Daar staan de functionarissen genoemd die voor u van belang zijn als het gaat om de zorgverlening aan u.

2.3 Uw vertegenwoordiger is voor ons de eerste contactpersoon

U als cliënt bent voor ons uiteraard gesprekspartner als het gaat om de zorg die wij aan u verlenen. Daarnaast vragen wij u altijd om een contactpersoon aan te wijzen uit uw familie die samen met u aanspreekpunt en waar nodig gesprekspartner is over de zorgverlening aan u.

Bent u zelf niet meer goed in staat uw eigen situatie te overzien en weloverwogen besluiten te nemen, dan bent u niet meer wilsbekwaam ter zake zoals dat heet. Wilsbekwaam betekent dat iemand de informatie over zijn zorg en/of behandeling niet kan begrijpen en afwegen; niet begrijpt wat de gevolgen van zijn besluit zijn; en/of geen besluit kan nemen.

Wils(on)bekwaamheid wordt door de arts beoordeeld per situatie. Bij wilsbekwaamheid is het belangrijk dat u een wettelijk vertegenwoordiger heeft die uw belangen voor u kan behartigen.

Stel dat u zelf (tijdelijk) niet meer in staat zou zijn om bepaalde beslissingen te nemen, dan kunt u een wettelijk vertegenwoordiger aanwijzen die op zo'n moment namens u bepaalde beslissingen kan en mag nemen. In hiërarchie kunnen de volgende mensen wettelijk vertegenwoordiger zijn:

1. Een curator of mentor;
2. Een schriftelijk gemachtigde;
3. Echtgenoot, geregistreerde partner of levensgezel;
4. Een ouder / kind / broer / zus / grootouder of kleinkind.

Ook voor de Wet Zorg en Dwang is het belangrijk dat u een wettelijk vertegenwoordiger heeft. Wij streven er dan ook naar dat uw eerste contactpersoon ook uw wettelijk vertegenwoordiger is. Dan wordt u bij besluiten over uw zorg en behandeling altijd bijgestaan door dezelfde persoon.

Meer informatie over de wettelijke vormen van vertegenwoordiging, vindt u op de website van de overheid [langdurige zorg – wettelijke vertegenwoordiging](#). U kunt ook bij de specialist ouderengeneeskunde terecht of de huisarts (van uw naaste). Het regelen van een wettelijk vertegenwoordiger regelt u met uw familie. [Klik hier](#) voor meer informatie over mentorschap en het aanvragen van mentorschap. [Klik hier](#) voor meer informatie over volmacht en levenstestament en het aanvragen daarvan.

U en uw vertegenwoordiger tekenen bij inhuizing een formulier waarop de gegevens staan van uw vertegenwoordiger/1^e contactpersoon en hoe wij hem of haar kunnen bereiken. Van de vertegenwoordiger/ 1^e contactpersoon wordt o.a. verwacht dat hij betrokken is bij de evaluatie van uw zorgplan; als er sprake is van onvrijwillige zorg; en hij wordt geïnformeerd over en betrokken bij onvoorziene omstandigheden of een incident. Daarnaast is de vertegenwoordiger/1^e contactpersoon ook verantwoordelijk voor het doorgeven van relevante informatie aan eventuele andere familieleden of naasten wanneer u dat zelf niet kunt. En zal de vertegenwoordiger/1^e contactpersoon benaderd worden voor vervoer en begeleiding van u wanneer u bijvoorbeeld voor controle naar het ziekenhuis moet.

2.4 Elektronisch Cliëntdossier

Iedere cliënt die zorg ontvangt, heeft een digitaal persoonlijk cliëntdossier. In uw dossier houden de zorgverleners die bij uw zorg- en behandeling betrokken zijn, gegevens en afspraken over uw situatie bij en rapporteren over de voortgang. Het is dus een volledig geïntegreerd dossier. Dit betekent dat er geen apart medisch dossier en apart zorgdossier is. Hierdoor beschikken de zorgverleners die bij uw zorg betrokken zijn altijd over de juiste informatie.

Wat in uw cliëntdossier staat, geldt als rode draad bij de zorgverlening aan u. Het cliëntdossier is in beheer van Inovum, maar u kunt uw dossier altijd inzien via het familieportaal 'Carenzorgt'. In paragraaf 2.8 vindt u meer informatie over 'Carenzorgt'.

2.5 Zorg, welzijn en behandelafspraken

Mijn profiel – Dit ben ik

Wij kennen graag uw verhaal: waar komt u vandaan, wat deed u voor werk, wat zijn belangrijke momenten in uw leven geweest, wat vindt u belangrijk en van waarde, wat betekent geloof of religie voor u, wat vindt u leuk om te doen, waar liggen uw interesses, wat eet en drinkt u graag, welke zorg heeft u nodig, wat betekent familie voor u en wat kan familie voor u betekenen etc. Wanneer wij uw verhaal kennen, kunnen wij onze zorgverlening daar op afstemmen. U en uw familie/naasten kunnen uw verhaal het beste vertellen. Daarom vragen wij u en uw vertegenwoordiger om samen met ons uw profiel – 'Dit ben ik' in te vullen. Deze wordt u uitgereikt en uw contactverzorgende legt daarbij uit wat de bedoeling is.

Nadat u 'Mijn profiel – Dit ben ik' heeft ingevuld, organiseert uw contactverzorgende een gesprek met u en uw contactpersoon om samen uw profiel te bespreken en waar nodig nog verder aan te vullen. Bij dit gesprek is vaak ook een van onze psychologen aanwezig om mee te kijken en denken. Zij vullen uw profiel aan met de afspraken die in het gesprek met u gemaakt zijn. Hierbij is ook uw indicatie van belang. Uw profiel wordt regelmatig met u en uw vertegenwoordiger geëvalueerd en wanneer nodig bijgesteld zodat we steeds aan blijven sluiten bij uw situatie.

Cliëntprofiel medisch

De specialist ouderengeneeskunde maakt in overleg met u een persoonlijk cliëntprofiel medisch. Hierbij is uw medische achtergrond en uw indicatie het uitgangspunt. In uw medisch profiel staat o.a. uw medische diagnose(s), behandelafspraken, allergieën, eventuele wilsbeschikkingen en andere belangrijke informatie over uw fysieke en mentale gesteldheid. Ook uw medisch profiel wordt geëvalueerd en wanneer nodig aangepast of aangevuld.

Persoonlijk Zorgplan

Met behulp van beide profielen wordt in overleg met u een persoonlijk zorgplan opgesteld. In uw zorgplan staan eventuele problemen, aandachtspunten en actiepunten beschreven waar gericht (er is een doel) aan gewerkt gaat worden of wat we extra goed in de gaten moeten houden. Gewone dagelijkse zorgafspraken staan in uw profiel en zorgkaart.

U en/of uw vertegenwoordiger geven akkoord voor dit zorgplan. Met dit akkoord geeft u ook een akkoord voor 'Mijn profiel – Dit ben ik' en het 'cliëntprofiel medisch'. Met uw akkoord geeft u toestemming voor de uitvoering van de zorgverlening zoals afgesproken.

2.6 Evaluatie van het zorgplan

Uw contactverzorgende en uw behandelend specialist ouderengeneeskunde stellen bij inhuizing, in overleg met u, uw vertegenwoordiger en andere betrokken behandelaren een voorlopig cliëntprofiel medisch, 'Mijn profiel- Dit ben ik' en een zorgplan op. Binnen zes weken nadat u bij ons bent komen wonen, worden dit definitieve profielen en een definitief zorgplan.

Minimaal twee maal per jaar, en vaker wanneer nodig, vindt een evaluatie plaats van uw zorgplan en daarmee ook van beide profielen. Zorgverleners en behandelaren bespreken in het multidisciplinair overleg (MDO) de voortgang met elkaar. Voor dit overleg heeft de contactverzorgende (telefonisch) overleg met u en uw vertegenwoordiger over hoe u het vindt gaan en welke bespreekpunten u heeft voor het MDO. Na het MDO bespreekt de contactverzorgende met u en uw vertegenwoordiger wat er besproken is en wat er mogelijk in uw situatie gewijzigd wordt. Voor het gesprek na het MDO nodigt uw contactverzorgende u en uw vertegenwoordiger uit voor een gesprek. Wanneer nodig of gewenst sluit ook de arts of een andere behandelaar aan bij dit gesprek.

Aangepaste en nieuwe afspraken worden in het zorgplan en beide profielen verwerkt. Indien u een nieuwe indicatie nodig heeft, bijvoorbeeld omdat uw zorg zwaarder is geworden, dan kan uw contactverzorgende deze op uw verzoek aanvragen bij het CIZ.

Tussentijds is het belangrijk dat u, uw familie, zorgmedewerker en andere zorgverleners elkaar tijdig informeren over eventuele wijzigingen in de afspraken. Wanneer nodig wordt het zorgplan of een van de profielen ook tussentijds aangepast.

2.7 Tijdelijke afwezigheid

Wanneer u voor bepaalde tijd (bijvoorbeeld vanwege een weekendje weg) geen zorg of diensten wilt ontvangen, dan dient u dit zo snel mogelijk, bij voorkeur 48 uur van tevoren, uiterlijk 24 uur van tevoren te bespreken met uw (contact)verzorgende. Op tijd uw afwezigheid bespreken is belangrijk, omdat wij dan tijd hebben om uw afwezigheid voor te bereiden. De zorg heeft tijd nodig om bijvoorbeeld uw medicijnen klaar te maken, eventueel afspraken te maken met de thuiszorg ter plaatse, vervoer regelen etc. Dit geldt uiteraard niet als er sprake is van acute overmacht (zoals een spoedopname in het ziekenhuis).

Omdat u in een zorginstelling woont, gelden wettelijk een maximum aantal verlofdagen per jaar. Vakantieverlof betreft maximaal 42 dagen per jaar waarbij u niet meer dan 14 dagen aaneengesloten afwezig kan zijn (haal- en breng-dag tellen niet mee bij vakantieverlof).

Weekendverlof is twee dagen afwezigheid binnen een periode van zeven dagen. Dit hoeft niet persé de zaterdag of zondag te zijn, maar maximaal 2 dagen in 1 week. Weekendverlof mag niet worden 'vastgeplakt' aan vakantieverlof.

Gaat u langer met verlof dan het wettelijke vakantieverlof, dan zijn daar mogelijk kosten voor u aan verbonden. In overleg met u en uw vertegenwoordiger wordt gekeken wat de wens is en wat mogelijk is. Afspraken hierover worden vastgelegd in uw dossier.

2.8 Familieportaal Carenzorgt

Bij Inovum informeren en communiceren wij met u en uw vertegenwoordiger over uw zorg via het familieportaal Carenzorgt. Carenzorgt is gekoppeld aan u cliëntdossier waardoor u en uw vertegenwoordiger op een eenvoudige en veilige wijze via de computer, telefoon of tablet, uw cliëntdossier digitaal in kan zien.

Als cliënt van Inovum kunt u gratis gebruik maken van Carenzorgt via uw eigen Caren-account. Met uw account kunt u een veilige verbinding maken met uw dossier en daar uw afspraken zien maar bijvoorbeeld ook uw zorgplan, cliëntprofiel medisch en Mijn profiel-Dit ben ik. Via Carenzorgt beschikt u en/of uw vertegenwoordiger altijd over de meest actuele informatie en kan via Carenzorgt ook digitaal akkoord gegeven worden voor het zorgplan. Snel en eenvoudig. Ook kunt u een bericht sturen naar elkaar maar ook naar het zorgteam. En zij kunnen u een bericht terugsturen.

In een aparte informatiefolder kunt u meer lezen over hoe Carenzorgt werkt en hoe u een account kunt aanmaken. Deze folder en een brief met uw persoonlijke activatiecode wordt u uitgereikt en toegelicht. Wanneer u zelf niet in staat bent om beheerder te zijn van uw account, dan ontvangt, met uw instemming, uw vertegenwoordiger de toegangscode om namens u uw account te beheren. Wanneer informatie delen via Carenzorgt echt niet tot de mogelijkheid behoort, dan zorgen wij dat u en uw vertegenwoordiger op een andere passende wijze wordt geïnformeerd.

U en/of uw vertegenwoordiger, familie en mantelzorgers kunnen via Carenzorgt ook onderling met elkaar afspraken maken. In de folder vindt u ook over deze mogelijkheid meer informatie.

3. Familie, naasten, mantelzorgers

Niet alleen de medewerkers maar zeker ook uw familie, naasten zijn belangrijk als het gaat om de zorgverlening aan u. Wij kunnen veel voor elkaar betekenen. Onze visie is dat uw leven zoveel als mogelijk aansluit bij de manier waarop u uw leven had ingericht voor uw verhuizing. En daarvoor hebben we elkaar nodig. Een goed samenspel tussen u, uw familie en naasten (ook wel mantelzorgers genoemd) en onze medewerkers levert een positieve bijdrage aan de kwaliteit van uw leven.

Wij informeren naasten, mantelzorgers graag over Inovum, wij kunnen hen mogelijk ondersteunen en de weg wijzen naar instanties en voorzieningen. Uw naasten kunnen waar mogelijk helpen in de zorg aan u. Zij kennen u goed en weten waar u wel en geen behoefte aan heeft. Ook kan uw familie, naasten, samen met u activiteiten ondernemen zoals samen een wandeling maken, een boodschap doen, bij familie op bezoek, een uitstapje naar het museum, uit eten of ergens een kopje koffie gaan drinken etc.

Belangrijk voor alle partijen is te weten wat er van elkaar verwacht mag worden en hoe je elkaar vindt. Een goed wederzijds contact is voor ons dan ook een voorwaarde om dit partnerschap in de zorg aan u vorm te geven. Afspraken gemaakt met uw familie en naasten worden ook in uw profiel – ‘Dit ben ik’ vastgelegd.

Familiebijeenkomsten

Op de woongroep waar u verblijft worden familieavonden georganiseerd voor mantelzorgers. Vaak aan de hand van een thema. De bijeenkomsten zijn bedoeld om te informeren en om ervaringen te kunnen delen met andere mantelzorgers. Uw familie ontvangt hiervoor een uitnodiging.

Een helpende hand

Vanuit het zorgteam kan de hulp van uw familie, naasten gevraagd worden. Een helpende hand kunnen wij goed gebruiken. Bijvoorbeeld bij het begeleiden van een activiteit of uitstapje of een kookactiviteit. Het is uiteraard aan uw familie, naaste om aan te geven of zij deze helpende hand kunnen en willen bieden. Wij hopen dat uw familie, naaste deze helpende hand kan en wil bieden, samen bereiken we meer.

Sociale kaart

U heeft als cliënt en mantelzorger veelal te maken met verschillende instanties en diverse loketten. En om het nog ingewikkelder te maken, worden voorzieningen vaak ook nog verschillend gefinancierd of u als cliënt betaalt het zelf. Wij kunnen ons voorstellen dat het voor u soms lastig is de juiste weg te vinden. Inovum helpt u graag bij het zoeken naar de juiste weg. Uw contactverzorgende kan uw vragen beantwoorden of u de weg wijzen naar de persoon die u verder kan helpen.

4. Cliëntondersteuning vanuit de Wlz

Alle mensen die recht hebben op langdurige zorg vanuit de Wet Langdurige zorg, kunnen hulp krijgen van een cliëntondersteuner. Of u gebruik wilt maken van een cliëntondersteuner is een keuze die u en uw vertegenwoordiger zelf maken. De cliëntondersteuner kan met u meedenken over vragen die u en uw familie wellicht heeft over hoe de zorg die het beste bij u past georganiseerd kan worden.

De cliëntondersteuner weet hoe het gaat in de zorg en zoekt samen met u naar oplossingen. De cliëntondersteuner kan u en uw familie bijvoorbeeld ook helpen bij het evalueren van uw zorgplan.

De cliëntondersteuner is niet in dienst van Inovum. Voor een cliëntondersteuner kunt u terecht bij uw zorgkantoor of bij de organisaties [MEE](#) of [Adviespunt Zorgbelang](#). Wilt u gebruik maken van een cliëntondersteuner dan zijn daar voor u geen kosten aan verbonden.

5. Vrijwilligers

Bij Inovum zijn naast betaalde krachten ook veel niet-betaalde krachten werkzaam. Deze vrijwilligers zijn voor Inovum onmisbaar. Het werken met vrijwilligers heeft voor u en voor ons een duidelijke toegevoegde waarde. Niet alleen omdat vrijwilligers veel werk verzetten, maar ook omdat vrijwilligers zorgen voor gezelligheid en een luisterend oor. Zij slaan een natuurlijke brug naar de samenleving.

6. Wonen in het verpleeghuis

Een nieuwe omgeving met nieuwe mensen, verhuizen maakt altijd veel los in een mens. Daarom doen wij er alles aan om u binnen de bestaande mogelijkheden weer zo snel mogelijk thuis te laten voelen.

6.1 Woon- en leefruimte

De woongroepen van Inovum kenmerken zich door huiselijkheid en vertrouwdheid en zijn allen voorzien van een basisstoffering. Uw woonruimte kunt u naar persoonlijke wens inrichten, maar de kosten zijn wel voor uw rekening. Bij het inrichten geldt een aantal richtlijnen die u met uw contactverzorgende kunt bespreken. Zo dient de stoffering altijd van vlamwerend materiaal te zijn en is er een schilderijrail aanwezig om schilderijen op te hangen zodat er geen gaten in de muur geboord hoeven te worden. Elektrische apparatuur dient te zijn goedgekeurd volgens geldende normen en u dient rekening te houden met de arbeidsomstandigheden van onze medewerkers.

Heeft u vragen of opmerkingen over uw woonruimte? Dan kunt u bij uw contactverzorgende terecht. De contactverzorgende kan u adviseren of eventueel doorverwijzen.

Naast uw eigen woonruimte beschikt het verpleeghuis over algemene ruimten variërend van een gezamenlijke huiskamer en keuken op uw woongroep tot activiteitenruimten, filmtheater en een internetcorner. In de brasserie kunt u terecht voor een kopje koffie. U bent van harte welkom. De openingstijden van de verschillende voorzieningen zoals de brasserie, winkel of kapsalon staan bij de toegangsdeur aangegeven.

Tot slot beschikt het verpleeghuis over behandelruimtes, fysiotherapieruimtes maar ook een stilteruimte of snoezelruimte. En niet te vergeten de tuin, het terras, de binnentuin en de visvijver. Elke locatie is verschillend, via een poster wordt op elke locatie aangegeven wat er te beleven is.

6.2 Intern verhuizen

Indien een verhuizing binnen uw verpleeghuis noodzakelijk is als gevolg van een gewijzigde zorgbehoefte, betaalt Inovum de kosten voor overplaatsing. Ook bij een tijdelijke verhuizing als gevolg van bijvoorbeeld een verbouwing zijn deze kosten voor Inovum. Indien u uit vrije beweging verhuist, zijn de verhuiskosten voor uw rekening.

6.3 Uw partner dichtbij

Heeft u beiden een indicatie voor verpleeghuiszorg dan is het mogelijk om samen in een van onze verpleeghuizen te komen wonen. Heeft de ene partner een indicatie voor verpleeghuiszorg en de andere niet en wilt u graag dichtbij elkaar blijven wonen, dan is er bij Veenstaete in Kortenhoeve en Gooiers Erf te Hilversum de mogelijkheid om in een aangrenzende aanleunwoning of seniorenappartement te wonen. Voor meer informatie over de beschikbaarheid van deze appartementen verwijzen wij u naar de woningbouwcorporaties (BouwInvest en Woonzorg Nederland) die eigenaar zijn en de appartementen verhuren.

7. Beëindiging van de zorg

7.1 Redenen beëindiging van de zorg

Er kunnen verschillende redenen zijn om de zorgverlening te beëindigen. Uw indicatie loopt bijvoorbeeld af, u gaat verhuizen of Inovum kan de zorg niet meer bieden die u nodig heeft etc. In paragraaf 1 van de Algemene Voorwaarden wordt dieper ingegaan op het beëindigen van de zorg en dienstverleningsovereenkomst. Mocht u andere zorg nodig hebben, dan kunt u binnen Inovum gebruik maken van een uitgebreide zorgketen. Bij Inovum zijn veel verschillende vormen van zorg en diensten mogelijk die u altijd met uw contactverzorgende of arts kunt bespreken.

7.2 Oplevering bij vertrek

Het aantal woonruimtes voor mensen met een zorgbehoefte is beperkt. De vraag naar woonruimtes voor mensen die zorg nodig hebben, is echter groot. Omwille hiervan staat het zorgkantoor niet toe dat woonruimtes in een verpleeghuis langer dan 13 dagen onbewoond blijven. In deze periode van 13 dagen dienen zowel de (relaties van de) vertrekkende cliënt de woonruimte leeg te ruimen en de (relaties van de) nieuwe cliënt de ruimte opnieuw in te richten. Daarom heeft u als 'vertrekkende' cliënt maximaal 7 dagen de tijd om de woonruimte leeg en opgeruimd op te leveren. Inovum zorgt daarbij voor opgave aan het zorgkantoor. Voor tijdelijk verblijf zoals voor revalidanten, cliënten die opgenomen zijn voor herstellende zorg en cliënten voor het hospice in de Beukenhof, geldt een afwijkende opleveringstermijn van 1 dag.

Wanneer u de gestelde termijnen overschrijdt, dan zijn wij helaas genoodzaakt voor iedere dag langer dan de gestelde termijn een bedrag bij u in rekening te brengen. Uw eigendommen kunnen dan door Inovum opgeslagen worden. Ook de kosten voor deze opslag zijn voor uw rekening.

De spullen in de woonruimte die eigendom zijn van Inovum dienen achter te blijven. Eventuele kosten voor het herstel van vastgestelde gebreken die door u veroorzaakt zijn, zullen bij u in rekening worden gebracht.

8. Aanvullende Diensten Inovum

Inovum biedt een scala aan aanvullende particuliere diensten, die uw verblijf wellicht nog prettiger kunnen maken. Dit zijn aanvullende diensten waarvoor u een rekening ontvangt van Inovum en waarvoor u dus zelf betaalt. Deze diensten vallen niet onder de Wet langdurige zorg.

Inovum heeft een uitgebreid overzicht van alle aanvullende diensten voor u op een rij gezet in de [brochure 'Aanvullende Particuliere Diensten Inovum – zorg met verblijf'](#). Aanvullende diensten zijn diensten waarvoor u zelf kiest en deze diensten betaalt u ook zelf. Deze diensten worden niet vergoed uit uw indicatie. Voorbeelden van aanvullende diensten zijn de was service, de televisieaansluiting, de kapper of een bijdrage voor een uitstapje.

In de brochure vindt u meer informatie en de bijbehorende tarieven. De brochure is ook verkrijgbaar op de locatie bij de receptie of woongroep en is ook te raadplegen en te downloaden via de website van Inovum www.inovum.nl.

9 Ethische zaken

Ethiek gaat over basale vragen, waar ieder mens het antwoord op zoekt: “Wat behoort ik te doen?” en “Hoe wil ik leven?” Vragen waarmee onze cliënten en medewerkers regelmatig te maken krijgen. Antwoorden op deze vragen verschillen per persoon. Inovum staat open voor ieders mening. Voor een aantal ethische kwesties heeft Inovum haar uitgangspunten als volgt verwoord.

9.1 Euthanasie

Voor euthanasie gelden wettelijke richtlijnen en zorgvuldigheidseisen waaraan voldaan moet worden. Uw huisarts of specialist ouderengeneeskunde kan u hierover informeren. Persoonlijke ideeën kunt u in overleg met hen vastleggen in een euthanasieverklaring. Een kopie van deze verklaring kunt u in uw cliëntdossier bewaren, zodat ook de zorgmedewerkers en andere betrokken zorgverleners hiervan op de hoogte zijn.

9.2 Reanimatie

Inovum heeft haar reanimatiebeleid en de beweegredenen die geleid hebben tot dit beleid beschreven in een nota. Kort samengevat geldt het volgende.

Voor onze cliënten met een verpleeghuisindicatie hanteren wij een terughoudend reanimatiebeleid. Dit ‘nee, tenzij’ beleid blijkt een goede manier om de kwaliteit van leven van kwetsbare cliënten te bewaken. De medische uitgangssituatie en algehele conditie en vitaliteit van de cliënt in het verpleeghuis blijken van grote invloed op het al dan niet slagen van een reanimatie.

Het is uiteraard van wezenlijk belang dat u als cliënt en/of uw vertegenwoordiger en uw arts het onderwerp reanimatie met elkaar bespreken. De specialist ouderengeneeskunde geeft informatie en uitleg over het reanimatiebeleid en bespreekt de wensen van de cliënt. Wilt u wel gereanimeerd worden, dan worden in samenspraak met uw arts, afspraken hierover vastgelegd. Het is de verantwoordelijkheid van uzelf als cliënt te allen tijde uw reanimatiewens kenbaar te maken. Dit kan bijvoorbeeld door het dragen van een SOS-ketting of armband of op een andere wijze.

Inovum zal er alles aan doen in een voorkomend geval zorgvuldig te handelen in overeenstemming met de wens van de cliënt. Wij kunnen echter geen zekerheid bieden dat, wanneer iemand de wens heeft wel gereanimeerd te worden, er op het moment van een acute hartstilstand altijd iemand ter plekke is die adequaat kan reanimeren. Evenmin kan Inovum zekerheid bieden dat de wens tot wel-reanimeren altijd gerespecteerd zal worden. Het kan immers voorkomen dat de wens van de cliënt op het moment niet duidelijk zichtbaar of bekend is. In dat geval zal niet gereanimeerd worden op basis van het 'nee-tenzij' beleid.

Voor cliënten die komen revalideren of die voor een kortdurende opname bij ons verblijven geldt het uitgangspunt wel reanimeren, dus 'ja, tenzij'. Ook voor hen geldt dat zijzelf te allen tijde hun reanimatiewens kenbaar moeten maken, bijvoorbeeld door het dragen van een SOS-ketting of armband of op een andere wijze.

De locaties van Inovum hebben niet de beschikking over specialistische reanimatieapparatuur en medicatie zoals in een ziekenhuis. Wel beschikt elke locatie over een AED-apparaat dat door iedereen gebruikt kan worden wanneer nodig.

9.3 Wilsverklaring

Soms kan men, door welke oorzaak dan ook, zijn eigen wil niet meer kenbaar maken. Toch moeten belangrijke beslissingen over de medische behandeling, verpleging of verzorging worden genomen. Door middel van een schriftelijke wilsverklaring kunt u vooraf aangeven hoe in zo'n situatie, volgens u, gehandeld moet worden. Dit is niet eenvoudig, maar het is belangrijk om dit te doen wanneer u daartoe nog in staat bent. Meer informatie over de wilsverklaring kan de huisarts of specialist ouderengeneeskunde u geven.

10. Privacy

De zorgverlening van Inovum is gericht op behoud en stimulering van de zelfstandigheid en eigen geaardheid van haar cliënten. Inovum houdt zich in al haar werkzaamheden aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Privacy betekent dat men dingen kan doen zonder dat de buitenwereld daar inbreuk op maakt. Privacy is een belangrijk goed en zorgmedewerkers van Inovum realiseren zich dat als geen ander. Het gaat hier niet alleen om fysieke privacy maar ook digitaal heeft Inovum de vastgelegde persoonsgegevens op verschillende manieren beveiligd. Persoonsgegevens zijn gegevens die direct over iemand gaan of naar deze persoon te herleiden zijn. Gegevens van overleden personen of van organisaties zijn geen persoonsgegevens. De wet onderscheidt:

- algemene persoonsgegevens (zoals naam, adresgegevens, e-mailadres of telefoonnummer e.d.)
- bijzondere persoonsgegevens (zoals iemands gezondheidssituatie, politieke voorkeur of strafrechtelijk verleden e.d.).

Wij gaan zorgvuldig, volgens de geldende regels, met uw persoonsgegevens om en delen dit alleen met anderen wanneer u daar toestemming voor heeft gegeven of als wet- en regelgeving hier om vraagt.

Daarnaast geldt voor medewerkers die vanuit hun beroep met medische en zorggegevens werken het medisch beroepsgeheim. Ook kent Inovum een algemene gedragscode voor iedereen en een specifieke gedragscode voor medewerkers. Hierin wordt ook verwezen naar de geldende beroepscodes.

[Klik hier](#) voor meer informatie over hoe we bij Inovum omgaan met persoonsgegevens.

11. Gedragscode

Inovum kent een algemene gedragscode en een gedragscode specifiek voor medewerkers waarin verwoord staat wat wij van elkaar verwachten.

Een gedragscode is een hulpmiddel voor onze medewerkers, cliënten, familie en vrijwilligers om niet uit het oog te verliezen waar het om gaat: wederzijds respect, betekenis nastreven en invulling geven aan het leven. De algemene gedragscode vindt u als bijlage bij deze brochure. Cliënt en medewerker onthouden zich van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag.

12. Veiligheid, calamiteiten en persoonsalarmering

Inovum heeft afspraken gemaakt om de veiligheid van persoon, ruimte en omgeving te organiseren. Daarnaast hebben wij vastgelegd wat we moeten doen in geval van een calamiteit zodat we voorbereid zijn.

12.1 Veiligheid

Op verschillende manieren trachten wij de veiligheid binnen onze zorgcentra te garanderen. Dit lukt alleen als medewerkers, vrijwilligers, cliënten en familie zich hiervan bewust zijn en meewerken. Wij letten dan ook, samen met u, goed op de veiligheid op de woongroep en in uw woonruimte. Vermijd bijvoorbeeld zoveel mogelijk obstakels waardoor u zou kunnen vallen, gebruik alleen goedgekeurde elektrische apparaten en laat geen kaarsje branden in de buurt van het gordijn. Houd alle deuren en ramen waar mogelijk afgesloten als u er niet bent en neem bij voorkeur geen kostbaarheden mee naar het verpleeghuis.

12.2 Calamiteiten

Alle locaties van Inovum beschikken over een bedrijfsnoodplan en een bedrijfshulpverleningsplan. Hierin staat aangegeven hoe te handelen bij calamiteiten. Onderdeel van dit plan is de brandinstructie en het ontruimingsplan. Op alle locaties worden regelmatig brandoefeningen gehouden.

U vindt op alle locaties brandmelders, blusapparatuur en plattegronden waarop vluchtwegen staan aangegeven. Let goed op waar voor u de dichtstbijzijnde nooduitgang is. Vluchtroutes moeten altijd toegankelijk zijn. Daarom mogen geen rollators of rolstoelen op de gang worden geparkeerd als deze de doorgang blokkeren.

Wat moet u doen bij een calamiteit?

Volg bij een calamiteit altijd de instructies van de medewerkers en van hulpdiensten zoals de brandweer, politie en ambulance op. Zij weten wat er moet gebeuren.

Inovum heeft medewerkers opgeleid om adequaat te kunnen handelen bij calamiteiten. Mocht zich een calamiteit voordoen, dan kunnen zij u helpen en andere hulpverleners inschakelen en ondersteunen. Hierover zijn heldere afspraken gemaakt met politie, brandweer en ambulancediensten. Deze afspraken zijn bekend bij de medewerkers.

12.3 Persoonsalarmering

De woonruimtes van het verpleeghuis zijn voorzien van een alarmeringsinstallatie. Hiermee kunt u in noodgevallen snel en simpel zelf de medewerkers alarmeren of als u dit niet meer zelf kan, is het alarm zo afgesteld dat deze automatisch afgaat wanneer dat in uw situatie nodig is. De zorgmedewerker die het alarmsignaal ontvangt overlegt met u hoe te handelen of handelt naar omstandigheden.

Ook maken wij gebruik van domotica: slimme technische hulpmiddelen waarmee uw bewegingsvrijheid zo groot mogelijk kan zijn en tegelijkertijd de veiligheid van de cliënt geborgd kan worden. Er wordt een signaal afgegeven als iemand een bepaalde sensor passeert.

Het instellen van domotica is altijd op maat, afgestemd op de situatie van de cliënt, en gebeurt in overleg met u en uw vertegenwoordiger. Hierbij wordt ook uw privacy gewaarborgd.

In noodsituaties kan uw familie voor meer informatie contact opnemen met de receptie van uw verpleeghuis. Indien de receptie onbemand is, wordt u automatisch doorgeschakeld.

13 Praktische zaken

13.1 Betalingen

Omwille van de veiligheid van cliënten en medewerkers vinden geen contante betalingen plaats binnen onze verpleeghuizen. U kunt in de winkel of brasserie met uw pinpas betalen. Een aantal betalingen wordt via automatische incasso geregeld.

13.2 Verzekeringen en aansprakelijkheid

Omdat u in het verpleeghuis verblijft met een Wlz-indicatie stopt de vergoeding voor deze zorg vanuit de zorgverzekeringswet (basisverzekering). Dit betekent dat u wellicht een andere zorgverzekering nodig heeft. Niet alle zorg wordt gedekt door de Wet langdurige zorg. Het is dan ook belangrijk dat u of uw vertegenwoordiger uw zorgverzekering opnieuw bekijkt. Afhankelijk van uw situatie en wensen zal deze aanpast moeten worden.

Inovum is verzekerd tegen beschadiging of vermissing van uw eigendommen door toedoen van onze medewerkers. Wanneer hiervan sprake is, kunt u dit melden bij uw contactverzorgende of zorgmanager die het conform de afgesproken procedure zal afhandelen.

Voor schade, vermissing en/of diefstal van persoonlijke bezittingen door anderen, voor wie Inovum geen verantwoordelijkheid draagt, dient u zich te verzekeren. Wij adviseren u in elk geval de volgende verzekeringen te behouden of af te sluiten:

- Een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (de WA-verzekering).
- Een inboedelverzekering die diefstal, beschadiging, brand e.d. dekt.

Verzekeren blijft een persoonlijke zaak. De keuze is aan u. Bij twijfel kunt u hierover het beste contact opnemen met uw verzekeringsadviseur.

13.3 Bevolkingsadministratie

De gemeente houdt gegevens bij over iedere inwoner. U bent verplicht om veranderingen van woonadres te melden bij de bevolkingsadministratie. U heeft u twee mogelijkheden:

1. U laat zich inschrijven bij de bevolkingsadministratie van de gemeente Wijdmeren (Beukenhof en Veenstaete) dan wel Hilversum (Gooiers Erf) met het adres van het verpleeghuis. Dat adres wordt vervolgens uw woon- en correspondentieadres. Hiervoor heeft u bij uw informatiepakket een overschrijvingsformulier ontvangen of u kunt een overschrijvingsformulier bij de gemeente verkrijgen.

2. U kunt ook kiezen voor het houden van een ander correspondentieadres. Dit kan het adres zijn waar uw partner woont of uw vertegenwoordiger. De keuze voor een correspondentieadres elders dient schriftelijk aangegeven te worden in de gemeente van dat correspondentieadres. De houder van dit correspondentieadres dient hiervoor toestemming te geven en aan te geven waarom hij of zij als correspondentieadres optreedt. In dit geval wordt uw woonadres het adres van het verpleeghuis waar u verblijft. Het correspondentieadres is dan elders. Het houden van een ander correspondentieadres dan uw woonadres betekent wel dat gemeentelijke documenten, zoals een identiteitsbewijs, in die andere gemeente aangevraagd moeten worden.

13.4 Roken

Bij Inovum streven we naar een rookvrije zorgorganisatie en houden wij ons aan de Tabaks- en rookwarenwet. Binnen de gebouwen van Inovum, dus ook in het verpleeghuis, mag niet gerookt worden. Buiten mag wel gerookt worden op de daarvoor aangewezen plekken. U bepaalt uiteraard zelf of u wel of niet wilt roken. In overleg met uw contactverzorgende maakt u afspraken m.b.t. tot het roken die vastgelegd worden in uw cliëntdossier. Ook voor u geldt dat u bij voorkeur rookt op de daarvoor aangewezen plekken. Is dat vanwege uw (gezondheids)situatie niet mogelijk, dan worden afspraken op maat gemaakt.

13.5 Huisdieren

Wij weten hoe belangrijk huisdieren kunnen zijn. Binnen de mogelijkheden van het verpleeghuis en in overleg met uw contactverzorgende kijken we of u uw huisdier kunt meenemen of niet. Uitgangspunt is dat uw huisdier geen overlast veroorzaakt en dat u zelf voor het dier kan zorgen. Kosten verbonden aan de verzorging van uw huisdier zijn voor uw rekening.

Via huisdier-activiteiten organiseren wij waar mogelijk wel contact met huisdieren voor cliënten die dat graag willen. Dit gebeurt binnen de richtlijnen die hier voor zijn en is afhankelijk van vrijwilligers en instanties die dit kunnen organiseren.

14 Niet tevreden of klachten?

Hoewel iedereen bij Inovum zijn best doet om de zorg en begeleiding aan u goed te laten verlopen, kunnen altijd klachten ontstaan. Bent u ergens ontevreden over dan vernemen wij dat graag. Want daar kunnen en willen wij van leren. De klachtenfunctionaris van Inovum kan een bemiddelende rol spelen bij onvrede of onenigheid. Het klachtbeleid van Inovum voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en is vastgelegd in de Klachtenregeling Inovum.

14.1 Klachtenfunctionaris

Het heeft de voorkeur om een klacht te bespreken en op te lossen op de plek waar deze is ontstaan. Zo houden we de lijnen kort en wordt onvrede het snelst opgelost. Er zijn echter situaties waarin de klager geen mogelijkheid ziet het probleem te bespreken met de direct betrokkene(n) of waar reeds gevoerde gesprekken niet tot een oplossing hebben geleid. In een dergelijk geval kan de klager de kwestie voorleggen aan de zorgmanager of de locatiemanager. Cliënten en hun (wettelijk) vertegenwoordigers zoals de eerste contactpersoon of nabestaanden van de cliënt, zijn gerechtigd om een klacht in te dienen.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en niet in dienst bij Inovum. Zij kan de cliënt en/of vertegenwoordiger informeren, adviseren en ondersteunen in het klachtproces. U kunt de klachtenfunctionaris op verschillende manieren bereiken:

- Telefoonnummer 06 35 11 77 94.
- E-mail: klacht@inovum.nl.
- Schriftelijk door middel van een brief:
t.a.v. klachtenfunctionaris, Nieuw-Loosdrechtsedijk 24, 1231 KX Loosdrecht.
- Op www.inovum.nl via het [online klachtenformulier](#).

In de klachtenregeling staat beschreven wat de afspraken zijn omtrent klachtopvang en klachtbehandeling. Deze vindt u op de website van Inovum www.inovum.nl.

14.2 Klachtencommissie

Bent u niet tevreden over de klachtbehandeling van Inovum of de uitkomst, dan kunt u bij de **Regionale Klachtencommissie** terecht (telefoonnummer 06 15415815). Er is ook een **landelijke Geschillencommissie**. Voor meer informatie over deze geschillencommissie verwijzen wij u naar de website: www.degeschillencommissie.nl. De klachtenfunctionaris kan u op weg helpen en u ondersteunen in het klachtproces.

15. Klachten m.b.t. de Wet Zorg en Dwang

In paragraaf 1.6 is uitleg gegeven over de Wet Zorg en Dwang en onvrijwillige zorg. Als u klachten heeft die te maken hebben met onvrijwillige zorg in het kader van de Wet Zorg en Dwang, gelden andere regels en afspraken.

15.1 Cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang (Wzd)

Elke cliënt die onder de reikwijdte van deze wet valt, heeft recht op een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. In het verpleeghuis zijn dat voornamelijk de cliënten met dementie. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd luistert naar uw verhaal, geeft antwoord op vragen, legt uit hoe de Wet Zorg en Dwang werkt, vertelt waar u recht op heeft, zoekt samen met u of de wettelijk vertegenwoordiger naar een oplossing en kan u ondersteunen bij het schrijven van bijvoorbeeld klachtbrieven of meegaan naar gesprekken die gaan over mogelijke klachten.

De cliëntvertrouwenspersoon Wzd werkt niet voor Inovum en is onafhankelijk. Bij Inovum is Zorgstem de instantie waar u terecht kunt voor ondersteuning door de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Zij zijn bereikbaar:

- via telefoonnummer 088 678 10 00.
- info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl.
- Op de website www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl vindt u meer informatie.

15.2 Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)

In paragraaf 14 heeft u kunnen lezen dat u met onvrede of klachten in gesprek kan gaan met de klachtenfunctionaris. En wanneer nodig gebruik kan maken van een regionale en landelijke klachtencommissie. Deze klachtencommissies behandelen geen klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorg bij cliënten die vallen onder de reikwijdte van de Wet Zorg en Dwang; cliënten met dementie. Voor deze zogenaamde Wzd-klachten gaat u naar de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. Op de website www.kcoz.nl vindt u meer informatie over wat deze klachtencommissie doet en hoe u of uw wettelijk vertegenwoordiger een klacht in kan dienen.

Vinden van de juiste weg

Wij begrijpen dat het onderscheidt in klachtbehandeling van Wzd-klachten en 'gewone' klachten soms lastig te maken is. Zeker als u niet genoeg bekend bent met deze wetten. Wij adviseren u dan ook om bij onvrede of een klacht contact op te nemen met of de klachtenfunctionaris of de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Zij kunnen u altijd helpen om de juiste weg te kiezen waarbij een van beiden u kan ondersteunen.

16 Cliëntenraad

De werkwijze van de centrale cliëntenraad is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz).

Stichting Inovum, waar het verpleeghuis onderdeel van is, kent een centrale cliëntenraad. Daarnaast kent de Beukenhof een eigen lokale cliëntenraad en Gooiers Erf en Veenstaete-woongroepen psychogeriatricie een gezamenlijke lokale cliëntenraad. Vertegenwoordigers van beide lokale raden hebben zitting in de centrale cliëntenraad. Beide lokale cliëntenraden brengen gevraagd en ongevraagd advies uit aan het locatiemanagement over zaken die betrekking hebben op het algemeen belang van cliënten. De centrale cliëntenraad brengt op dezelfde wijze gevraagd en ongevraagd advies uit aan het bestuur van Inovum.

Inovum streeft er naar om de cliënten zoveel mogelijk zelf zitting te laten nemen in de cliëntenraad. Helaas is dit niet altijd mogelijk. Daarom kunnen ook vertegenwoordigers, zoals familie, zitting nemen in de lokale of centrale cliëntenraad. Heeft u of uw familie interesse? Dan kunt u een e-mailbericht sturen naar de centrale cliëntenraad: cliënt@inovum.nl.

17 Zorgkaart Nederland

Geef uw waardering of suggesties op www.zorgkaartnederland.nl. Wij horen graag wat u van onze zorg en dienstverlening vindt. Wij doen ons best, want wij ontvangen graag uw positieve waardering.

Inovum houdt zelf cliëntwaarderingsonderzoeken om zo de zorg en dienstverlening verder te verbeteren. Maar wij werken ook samen met ZorgkaartNederland. Dit is een onafhankelijke website, opgezet door Patiëntenfederatie Nederland. Op de website www.zorgkaartnederland.nl kunt u de zorg en dienstverlening van Inovum waarderen en meer informatie vinden over de kwaliteit van de zorg bij verschillende zorgaanbieders.

ZorgkaartNederland wil mensen helpen bij het vinden en kiezen van de best passende zorgaanbieder en de kwaliteit van de zorg en dienstverlening inzichtelijk maken. Met uw waardering op ZorgkaartNederland geeft u niet alleen Inovum inzicht in de kwaliteit, maar ook van de kwaliteit van zorg in Nederland.

18 Wetgeving uitgelegd

De zorg in Nederland kent veel regelgeving en wetten waaraan zij moet voldoen. Als u zorg ontvangt van Inovum, is het goed dat u zich daarvan bewust bent. Hieronder geven we kort de kern van enkele belangrijk wetten weer. Op www.overheid.nl vindt u meer informatie over deze en andere wetgeving.

18.1 Wet langdurige zorg (Wlz) en zorgzwaartepakket

Deze wet komt u regelmatig tegen in deze gids. De [Wet langdurige zorg](#) is bedoeld voor mensen die voortdurend (intensieve) zorg nodig hebben in de nabije omgeving. Denk daarbij aan chronisch zieken, kwetsbare ouderen en mensen met een ernstige geestelijke, lichamelijke beperking of aandoening.

Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) beoordeelt of iemand in aanmerking komt voor zorg vanuit de Wlz. U komt mogelijk in aanmerking als u intensieve zorg of toezicht nodig heeft. Voldoet u aan de voorwaarden, dan geeft het CIZ een zogeheten Wlz-indicatie af. Dit is een besluit waarin staat dat iemand recht heeft op langdurige zorg en welke zorg dat dan betreft: het zorgzwaartepakket.

Er zijn veel verschillende zorgzwaartepakketten. Het zorgzwaartepakket (ZZP) is eigenlijk een soort richtlijn. U kunt daarbinnen nog allerlei keuzes maken. U spreekt met uw contactverzorgende en andere betrokken zorgverleners af welke zorg u precies nodig heeft en krijgt. Deze afspraken staan in uw zorgplan. Uw zorgzwaartepakket geeft u recht op een aantal uren waarvoor u geïndiceerd bent. Op basis van deze uren wordt de hoogte van de financiering bepaald. De uren die u toebedeeld krijgt, zijn echter een gemiddelde en kunnen per week verschillen.

Soms heeft u iets meer zorg nodig en soms iets minder. Heeft u vragen over uw zorgzwaartepakket en de zorgafspraken dan kunt u deze stellen aan uw contactverzorgende.

18.2 Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)

Deze wet regelt dat hulpverleners niet zonder meer over mogen gaan tot zorg verlenen. U als cliënt moet instemmen met de zorgverlening. Het doel van de [WGBO](#) is om de rechten van de cliënt in de relatie tot de hulpverlener te versterken. Om dit te bereiken is in de wet een drietal doelen vastgelegd. De hulpverlener heeft de plicht u helder en duidelijk te informeren zodat u begrijpt wat de afspraken zijn. Deze informatie stelt u in staat om al dan niet in te stemmen met de voorgestelde zorg. De hulpverlener mag pas zorg aan u verlenen als u daarvoor toestemming heeft gegeven. Afspraken omtrent uw zorgverlening worden in overleg met u gemaakt. U geeft toestemming voor alle handelingen die met u afgesproken zijn binnen het cliëntprofiel en het zorgplan. Het zorgplan kan alleen gewijzigd worden met uw toestemming. U heeft als cliënt recht op inzage en correctie van gegevens die over uw situatie vastgelegd worden. Ook kunt u een kopie van uw gegevens vragen. Voor inzage, correctie en een kopie kunt u bij uw contactverzorgende terecht.

18.3 Wet Zorg en Dwang (WZD)

De [Wet Zorg en Dwang](#) regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). Een cliënt valt onder de Wet Zorg en Dwang als er een verklaring is van een deskundig arts waaruit blijkt dat hij in verband met een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke beperking is aangewezen op zorg en/of een persoon beschikt over een indicatie van het CIZ voor langdurige zorg met als grondslag een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke beperking. De kern van de Wet Zorg en Dwang is 'Nee, tenzij'. Het uitgangspunt van de Wet Zorg en Dwang is dat onvrijwillige zorg niet wordt toegepast, tenzij het niet anders kan. De daarbij horende besluitvormingsprocedure waarborgt een zorgvuldig onderzoek naar mogelijke alternatieven voor onvrijwillige zorg. In dit proces zijn de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger betrokken en de betrokken zorgverleners. Onvrijwillige zorg is alleen toegestaan als er sprake is van ernstig nadeel en er geen alternatieven zijn. Waarbij steeds wordt geëvalueerd of de onvrijwillige zorg nog nodig is of beëindigd kan worden of dat er een beter alternatief is. De afwegingen tot en de afspraken over onvrijwillige zorg worden vastgelegd in het zorgplan.

18.4 Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg of wat een zorgorganisatie moet doen als er incident is. Inovum voldoet aan de [Wkkgz](#) en heeft afspraken over bijvoorbeeld klachtbehandeling en incidentmelding vastgelegd in beleid en procedures. Ook Inovum wil kwalitatief goede zorg geven. Hier hebben we op verschillende manieren aandacht voor en wij laten ons ook toetsen op kwaliteit van zorg. In de eerste plaats door de cliënten zelf door middel van cliëntwaarderingsonderzoek en evaluatiegesprekken. Daarnaast zijn wij in het bezit van een kwaliteitskeurmerk (ISO-certificaat) en zijn wij daarmee opgenomen in het daarbij horende kwaliteitsregister. Dit kwaliteitskeurmerk wordt afgegeven door een onafhankelijk toetsingsbureau.

18.5 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Binnen Inovum staan op verschillende plaatsen uw persoonsgegevens geregistreerd. Om er voor te zorgen dat er zorgvuldig met deze gegevens wordt omgegaan, is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) opgesteld. Deze privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie. Dat wij persoonsgegevens van u verwerken is noodzakelijk voor verschillende doeleinden. Zo gebruikt de administratie bijvoorbeeld uw gegevens voor het voeren van een sluitende cliëntenadministratie. Hulpverleners hebben uw gegevens nodig om de door u gewenste zorg te kunnen verlenen. Ook worden bepaalde persoonsgegevens verstrekt aan andere instellingen, zoals het zorgkantoor en de gemeente, om de zorgverlening en financiering mogelijk te maken. In alle gevallen wordt zorgvuldig, conform de AVG, met uw gegevens omgegaan.

Op de [website van de Autoriteit Persoonsgegevens](#) (AP) vindt u meer informatie over de wet en uw privacy-rechten zoals het recht op inzage en correctie van uw persoonsgegevens, het recht op vernietiging en afscherming van uw persoonsgegevens en het recht op verzet tegen verwerking van persoonsgegevens. Bescherming van persoonsgegevens is een grondrecht van iedereen. De Autoriteit Persoonsgegevens is de onafhankelijke toezichthouder in Nederland die dit grondrecht bewaakt. En ervoor zorgt dat bedrijven en organisaties zich aan de privacywetgeving houden.

18.6 Wet identificatieplicht

In deze wet is vastgelegd dat iedereen vanaf 14 jaar in het bezit moet zijn van een geldig identiteitsbewijs. Deze wet geldt ook voor de zorgsector en dus ook voor cliënten wonend in het verpleeghuis. Om goede en veilige zorg te kunnen bieden, moeten wij zeker weten dat we de juiste gegevens koppelen aan de juiste persoon. Zo voorkomen we vergissingen en misbruik. Daarnaast moeten zorgverleners zoals Inovum verplicht het BSN (burger service nummer) vastleggen in hun administratie en gebruiken bij gegevensuitwisseling met andere instanties. Het BSN-nummer staat op uw ID-bewijs en omdat daar ook een foto van u op staat, is dit de manier om te controleren of het betreffende nummer ook daadwerkelijk bij u hoort. Daarom vragen wij om een geldig ID-bewijs.

U bent zelf verantwoordelijk voor het in bezit hebben van een geldig identiteitsbewijs. Dit kan zijn een paspoort, rijbewijs of Identiteitskaart. Uw contactverzorgende noteert uw ID-bewijs, documentnummer en geldigheid in uw cliëntdossier. Bij een bezoek aan het ziekenhuis of een andere instelling dient u ook een geldig identiteitsbewijs te overleggen als hierom gevraagd wordt. Als u geen geldig ID-bewijs kunt laten zien, kunnen problemen ontstaan bij het declareren van kosten bij bijvoorbeeld de zorgverzekeraar. In een uiterst geval kan het dan zijn dat de kosten bij u in rekening gebracht moeten worden.

Bijlagen

Gedragcode Inovum: voor mensen, door mensen

Kwaliteit van zorg en leven is voor elk mens anders. Kwaliteit wordt niet alleen bepaald door de mogelijkheid te kunnen beslissen over je eigen leven, over goede huisvesting of goede zorg. Het heeft nog meer te maken met de manier waarop mensen met elkaar omgaan. Daarom is binnen Inovum deze gedragscode van toepassing op iedereen die bij Inovum werkt, woont, van Inovum zorg ontvangt of Inovum bezoekt. Inovum verwacht dat deze gedragscode wordt nageleefd en dat, daar waar dit niet het geval is, wij elkaar hierop aanspreken.

Respect

Geen mens is gelijk, maar mensen zijn wel gelijkwaardig. Respect voor het anders zijn is een basisbeginsel. Met respect tegemoet treden betekent niet dat wij het met elkaar eens hoeven te zijn. Het betekent wel dat een andere mening gerespecteerd wordt. Er is wel een grens: een eigen mening hebben en uiten is goed, maar wanneer deze kwetsend is voor anderen spreken we elkaar hierop aan.

Afspraken nakomen

Een afspraak wordt gemaakt om na te komen. Dat ligt voor de hand. Soms lukt dat niet. Dan geef je dit tijdig aan en zeg je wanneer je wel de afspraak na zult komen. Soms wordt de afspraak anders nagekomen dan verwacht. Ook dat verdient uitleg. Daarom horen uitleggen en verantwoording afleggen er gewoon bij.

Verantwoordelijk zijn

Elk mens draagt verantwoordelijkheid over zijn eigen leven, keuzes en gedrag. Inovum biedt ruimte om ieder zijn eigen verantwoordelijkheid te laten dragen en verwacht dat ieder ook zijn eigen verantwoordelijkheid neemt. Een bijzonder aspect van verantwoordelijkheid in de zorg is de ander te helpen de eigen verantwoordelijkheid te dragen.

Privacy

Privacy is bescherming van persoonlijke zaken: persoonlijke gegevens, persoonlijke verhalen. Privacy is ook persoonlijke, intieme tijd. In een ruimte met jezelf of met die mensen die je op dat moment kiest. Een bijzondere vorm van respect is aandacht hebben voor die momenten. De momenten laten gebeuren en niet verstoren. De ander niet overvallen maar jezelf aankondigen. Bijvoorbeeld kloppen op de deur voordat je binnengaat. Het is zo gewoon, maar wordt zo snel vergeten.

Praten met elkaar

Kritiek, meningsverschil of verschil in verwachting leidt snel tot verwarring. Zeker als er niet met de betrokkene zelf gesproken wordt maar met een ander. Dit is de basis van veel misverstand en onbegrip. Praat daarom met elkaar en niet over elkaar en spreek elkaar aan wanneer dit niet gebeurt.

Waar het echt om gaat: de toegevoegde waarde

Een goede samenwerking staat of valt met datgene wat je zelf uitstraalt. Plezier uitstralen of een vriendelijk gebaar doet meer dan honderd afspraken op papier. Een positieve uitstraling geeft een positieve reactie, terwijl andersom een negatieve uitstraling veelal een negatieve reactie oproept.

Bijlage

Welke informatie vindt u in de informatiemap?

- Zorg en dienstverleningsovereenkomst – zorg met verblijf.
- Formulier vertegenwoordiging cliënt.
- Toestemmingsformulier uitwisseling medische informatie.
- Algemene voorwaarden en bijzondere modules.
- Folder toelichting eigen bijdrage (CAK).
- Informatiefolder Familieportaal Carenzorgt.
- Advieslijst wat neemt u mee naar het verpleeghuis.
- Overschrijvingsformulier gemeente (van de gemeente Wijdmeren; niet van de gemeente Hilversum).

Veel gebruikte afkortingen

Wlz	Wet langdurige zorg
Wzd	Wet Zorg en Dwang
ZZP	Zorgzwaartepakket
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
CIZ	Centrum Indicatie Stelling
CAK	Centraal Administratie Kantoor
ECD	Elektronisch cliëntdossier
MDO	Multidisciplinair overleg

Bijlage

Websites genoemd in deze gids op een rij

Informatie	website
Website van Inovum	www.inovum.nl
Welkomstgids en algemene voorwaarden	https://inovum.nl/over-inovum/algemene-voorwaarden/
Informatie aanvullende particuliere diensten van Inovum	https://inovum.nl/wp-content/uploads/2020/08/Particuliere-diensten-van-Inovum-zorg-met-verblijf-2020.pdf
Informatie over langdurige zorg	https://www.informatielangdurigezorg.nl/
Informatie over de Wet langdurige zorg en indicatie	https://ciz.nl/client/wat-is-de-wlz
Informatie over eigen bijdrage	https://www.hetcak.nl/
Informatie over indicatiestelling	https://www.ciz.nl/
Informatie over zorg in het algemeen	https://www.rijksoverheid.nl/
Informatie over welke zorg onder de Wlz valt	https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/wlz-kompas
Informatie over de Wet Zorg en Dwang	https://www.dwangindezorg.nl/wzd/over/wat-is-de-wzd
Informatie Wet Zorg en Dwang voor familie	https://www.dwangindezorg.nl/documenten/publicaties/implementatie/wzd/diversen/brochure-wet-zorg-en-dwang-voor-familie https://www.dementie.nl/wet-zorg-en-dwang-wzd-bij-dementie
Informatie over wettelijke vertegenwoordiging	https://www.informatielangdurigezorg.nl/onderwerpen/w/wettelijke-vertegenwoordiging
Informatie mentorschap	https://goedvertegenwoordigd.nl/maatregelen/mentorschap/procedures-en-regelgeving-bij-mentorschap/
Informatie machtiging	https://goedvertegenwoordigd.nl/maatregelen/volmacht-en-levenstestament
Informatie over de cliëntondersteuner Wlz	https://www.mee.nl/ en https://adviespuntzorgbelang.nl/cliëntondersteuning-langdurige-zorg
Informatie over de landelijke geschillen (klachten) commissie	www.degeschillencommissie.nl
Informatie vertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang	www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl
Informatie landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg (Wet Zorg en Dwang)	www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl
Informatie landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg (Wet Zorg en Dwang)	www.kcoz.nl
Website Zorgkaart Nederland	www.zorgkaartnederland.nl
Informatie over de WGBO	https://www.informatielangdurigezorg.nl/onderwerpen/w/wgbo
Informatie over de WZD	https://www.dwangindezorg.nl/wzd
Informatie over de Wkkgz	https://www.igj.nl/onderwerpen/wetten-in-ons-toezicht/wkkgz
Informatie over de AVG	https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl
Aanvullende particuliere diensten Zorg met Verblijf met tarievenlijst	https://inovum.nl/welzijn/aanvullende-particuliere-diensten/

Belangrijke personen en telefoonnummers Inovum

Uw Contactverzorgende

De naam van uw contactverzorgende is:.....

De contactverzorgende is bereikbaar:

Telefoonnummer:

Team-e-mailadres:

Uw contactverzorgende is ook bereikbaar via de afdeling/woongroep of de receptie.

Zorgmanager wooneenheid

De zorgmanager van uw wooneenheid is de leidinggevende van het team zorgmedewerkers waar u zorg van ontvangt. De zorgmanager is bereikbaar via de afdeling/woongroep of de receptie.

Arts

De specialist ouderengeneeskunde (verpleeghuisarts) is verantwoordelijk voor uw medische zorg. De arts is bereikbaar via uw contactverzorgende / zorgteam of de receptie.

Zorgbemiddeling Inovum

Zorgbemiddeling Inovum kan u informeren over het aanbod en de mogelijkheden binnen Stichting Inovum. Zij zijn bereikbaar maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur via telefoonnummer 035-58 88 387 of via e-mail zorgbemiddeling@inovum.nl

Telefoonnummer receptie: 035 588 8555