

Zorg met verblijf

bij Inovum

inovum



voor mensen
door mensen



Welkomstgids



juni 2017

Inhoudsopgave

	Welkom bij Inovum; Zorg met verblijf	4
1	Zorg en diensten van Inovum	5
1.1	Uw indicatie	5
1.2	Persoonlijke verzorging en verpleging	5
1.3	Welzijn en het welzijnspakket	6
1.4	(Para-)Medische zorg en behandeling	6
1.5	Geestelijke verzorging	6
1.6	Non-fixatiebeleid	6
1.7	Tandheelkundige zorg	7
1.8	Persoonlijke hulpmiddelen	7
2	Werkwijze van Inovum	8
2.1	De eerste dag	8
2.2	Uw aanspreekpunt van de zorg: de contactverzorgende	8
2.3	Vertegenwoordiging cliënt: de contactpersoon	8
2.4	Elektronisch Cliëntdossier	9
2.5	Zorg, welzijn en behandelafspraken	9
2.6	Evaluatie van het zorgplan	10
2.7	Tijdelijke afwezigheid	10
2.8	Familieportaal Carenzorgt	10
3	Familie – Mantelzorg	11
4	Cliëntondersteuning vanuit de Wlz	11
5	Vrijwilligers	12
6	Wonen in het verpleeghuis	12
6.1	Woon- en leefruimte	12
6.2	Intern verhuizen	12
6.3	Uw partner dichtbij	13
7	Beëindiging van de zorg	13
7.1	Reden beëindiging van de zorg	13
7.2	Oplevering bij vertrek	13
8	Aanvullende Diensten Inovum	13
8.1	Aanvullende verzorging, verpleging	13
8.2	Welzijnspakket	14
8.3	Fitness voor senioren en andere voorzieningen	14

9	Ethische zaken	15
9.1	Euthanasie	15
9.2	Reanimatie	15
9.3	Wilsverklaring	16
10	Privacy	16
11	Gedragcode	16
12	Veiligheid, calamiteiten en persoonsalarmering	16
12.1	Veiligheid	16
12.2	Calamiteiten	17
12.3	Persoonsalarmering	17
13	Praktische zaken	17
13.1	Betalingen	17
13.2	Verzekeringen	17
13.3	Bevolkingsadministratie	18
13.4	Roken	18
13.5	Huisdieren	18
14	Klachtenfunctionaris / Cliëntvertrouwenspersoon	19
15	Cliëntenraad	20
16	Zorgkaart Nederland	20
17	Wetgeving	21
17.1	Wlz: Wet langdurige zorg en zorgzwaartepakket	21
17.2	Wgbo: Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst	21
17.3	Bopz: Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen	22
17.4	Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg	22
17.5	Wbp; Wet Bescherming Persoonsgegevens	22
17.6	Wet identificatieplicht	23
17.7	Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning	23
Bijlagen		24
1.	Gedragcode Inovum: voor mensen, door mensen	24
2.	Richtlijnen oplevering woonruimte: Beukenhof, Gooiers Erf en woongroepen psychogeriatric Veenstaete	25
3.	Sociale kaart	27
Informatiefolders en websites op een rij		29
Belangrijke personen en telefoonnummers Inovum		30

Welkom bij Inovum, Zorg met verblijf

U heeft gekozen voor zorg met verblijf van Inovum. Een juiste keuze, want niet alleen is het 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 vriendelijke medewerkers in dienst. Zij weten vanuit hun ervaring en opleiding 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. Liefdevol, samen en eigen regie. Dat is het motto van onze dienstverlening.

Inovum hanteert de Algemene Voorwaarden en zorg- en dienstverleningsovereenkomst samengesteld door de koepelorganisaties in de ouderenzorg Actiz en BTN; en cliënten en consumentenorganisaties LOC Zeggenschap in zorg, Patiëntenfederatie Nederland. Dit betekent dat de afspraken die wij met u maken over de door ons te verlenen zorg vastgelegd worden in de zorg en dienstverleningsovereenkomst - zorg met verblijf. En dat u de daarbij horende algemene voorwaarden en eventuele bijzondere modules (zorg met verblijf Wlz, Geriatrische revalidatie, BOPZ of kortdurend verblijf) toe gemaild of uitgereikt krijgt.

Samen met deze welkomstgids heeft u de belangrijkste informatie over onze zorg- en dienstverlening op een rij. Zo weet u wat u van ons kunt verwachten, maar ook wat wij van u en uw naasten verwachten. Als u na het lezen van deze gids of de algemene voorwaarden nog vragen heeft, aarzel dan niet om ze te stellen. Uw contactverzorgende geeft u graag uitleg.

De algemene voorwaarden en bijzondere modules en de welkomstgids zijn ook te vinden op de website van Inovum **www.inovum.nl**. Daar vindt u ook andere informatie over Inovum.

Voor meer informatie over de zorg in het algemeen verwijzen wij u naar de website van de overheid: www.overheid.nl

1 Zorg en diensten van Inovum

Persoonlijk evenwicht en een zinvolle invulling van uw dag. Dat is wat wij willen bereiken met onze dienstverlening. 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 proberen wij weer een nieuw thuis voor u op te bouwen, waar u zichzelf kunt zijn en waar u zich kunt ontplooien. Waar u van betekenis kunt zijn 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 zorgzwaartepakket (ZZP) aangegeven dat op u van toepassing is. Het ZZP 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 www.hetcak.nl, of op www.overheid.nl.

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 www.ciz.nl of www.overheid.nl. U kunt ook terecht bij uw eigen zorgverzekeraar, bijvoorbeeld als het gaat om een indicatie voor geriatrische revalidatiezorg.

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.

1.3 Welzijn en het welzijnspakket

Wij vinden het belangrijk dat u bij Inovum prettig woont, dat u zich thuis voelt en dat u uw dag zinvol 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, persoonlijke spullen mee kan nemen maar ook dat wij een gevarieerd programma aan activiteiten bieden. Het programma is samengesteld aan de hand van wensen van onze bewoners en gericht op ontspanning, creativiteit, plezier, eigen ontwikkeling en sociaal contact. Een aantal van deze activiteiten is voor alle bewoners van het verpleeghuis, voor andere activiteiten maakt u gebruik van een abonnement voor een Welzijnspakket. Hierbij kunt u kiezen uit groepsactiviteiten, individuele activiteiten en/of uitstapjes. Algemene activiteiten worden aangekondigd op posters of nieuwsbrieven. Wat een welzijnspakket inhoudt, staat uitgelegd in een aparte folder die u wordt uitgereikt. Ook vindt u meer informatie in de gids aanvullende particuliere diensten zorg met verblijf op de website van Inovum (www.inovum.nl). Heeft u vragen over activiteiten of andere welzijnsdiensten? Neem dan gerust contact op met uw contactverzorgende of een medewerker van uw woongroep.

1.4 (Para-)Medische zorg en behandeling

In uw zorgzwaartepakket zit ook behandeling. Dit betekent dat de specialist ouderengeneeskunde (verpleeghuisarts) van Inovum verantwoordelijk is voor uw medische zorg. Zij schrijft ook uw medicatie voor. Onze zorgmedewerkers helpen u bij het beheer en gebruik van uw medicijnen. De specialist ouderengeneeskunde kan een behandelaar van het Behandel- en Adviescentrum van Inovum voor u inschakelen wanneer dat nodig is. Hier werken o.a. gespecialiseerde fysiotherapeuten, ergotherapeuten en psychologen. Daarnaast werken wij samen met een diëtistenpraktijk en logopedistenpraktijk. De specialist ouderengeneeskunde legt afspraken en verloop van uw behandeling vast in uw medisch 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 verzorging

Verhuizen naar een verpleeghuis kan emoties oproepen maar ook vragen. Bij Inovum is een geestelijk verzorger werkzaam. Zij kan u ondersteunen bij vraagstukken op het gebied van zingeving, levensbeschouwing, spiritualiteit en ethiek. In een vertrouwelijk gesprek kunt u vragen en gevoelens van geloof en leven uiten. U kunt de geestelijk verzorger bereiken via de receptie: Beukenhof 035-58 88 555 en Gooiers Erf 035-53 95 700. U kunt uiteraard ook bij uw eigen geloofsgemeenschap terecht.

In de Beukenhof wordt ook regelmatig een kerkdienst georganiseerd. Daarnaast is er op locatie een stilte centrum / 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 Non-fixatiebeleid

Inovum heeft een zogenaamd non-fixatiebeleid. Dit wil zeggen dat wij zoveel mogelijk bewegingsvrijheid willen realiseren voor onze cliënten. Uitgangspunt van Inovum is dat vrijheid beperkende maatregelen niet worden toegepast, ook niet bij cliënten psychogeriatric.

Inovum doet mee aan het programma van Innovatiekring Dementie (IDé). IDé en Inovum zetten zich in voor goede kwaliteit van leven van mensen met dementie in o.a. het verpleeghuis. 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 de naasten van onze cliënten.

Voor onze cliënten psychogeriatricie voeren wij een open deurenbeleid wat inhoudt dat de cliënt binnen de mogelijkheden van de locatie zo vrij als mogelijk rond kan lopen waarbij risico's gewogen worden. Wij gebruiken geen onrustbanden, verpleegdekens, spanlakens of andere zware vrijheid beperkende maatregelen. Met andere vormen van vrijheidsbeperking zijn wij zeer terughoudend. Ook met versuffende medicatie wordt de grootst mogelijke terughoudendheid betracht. Als voor de veiligheid van bewoners hulpmiddelen nodig zijn, dan kiezen wij hulpmiddelen die de bewegingsvrijheid zo weinig mogelijk aantasten zoals domotica.

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

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 meestal tandartsbezoek 'aan huis' mogelijk. Op vaste dagen is er een tandarts aanwezig op de locatie waarbij u op afspraak terecht kunt. Uw contactverzorgende regelt de afspraak met u. Komt er geen tandarts op locatie 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 periodieke controle en onderhoud van uw persoonlijke hulpmiddelen, zoals een bril, gehoorapparaat of rollator. Afspraken hierover worden vastgelegd in uw cliëntdossier. Wanneer aanpassing van uw hulpmiddelen nodig is, regelt u dit zelf 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 van Zorginstituut Nederland kunt u lezen wat vanuit de Wlz vergoed wordt: www.zorginstituutnederland.nl > Wlz-kompas.

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 dag

Op de eerste dag van uw verblijf in het verpleeghuis maakt u kennis met uw contactverzorgende of diens vervanger. Deze 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 de introductie kunt u uiteraard vragen stellen. Onze ervaring leert dat de meeste mensen het prettig vinden om bij dit eerste moment een familielid, vriend of kennis uit te nodigen. U krijgt ook informatie op papier uitgereikt zodat u het nog rustig na kan lezen.

2.2 Uw aanspreekpunt van de zorg: de contactverzorgende

Elke cliënt krijgt een 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 gegevens te noteren. Daar staan de functionarissen genoemd die voor u van belang zijn als het gaat om de zorgverlening.

2.3 Vertegenwoordiging cliënt: uw contactpersoon

U als cliënt bij Inovum 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 of relaties die samen met u aanspreekpunt en gesprekspartner is voor de zorgverlening. U en uw contactpersoon tekenen hiervoor een formulier waarop de gegevens staan van de contactpersoon, o.a. hoe wij hem of haar kunnen bereiken. Van de contactpersoon wordt bijvoorbeeld verwacht dat hij ook aanwezig is bij de evaluatie van het zorgplan en hij wordt gewaarschuwd bij onvoorziene omstandigheden. De contactpersoon is bijvoorbeeld ook verantwoordelijk voor het doorgeven van relevante informatie aan eventuele andere familieleden wanneer u dat zelf niet kunt. Op het formulier ‘cliëntvertegenwoordiger’ dat u en uw contactpersoon ondertekenen, staat meer informatie over wat van de contactpersoon verwacht wordt.

Stel dat u zelf (tijdelijk) niet meer in staat zou zijn om bepaalde beslissingen te nemen, dan kunt u een vertegenwoordiger aanwijzen die op zo’n moment namens u bepaalde beslissingen kan en mag nemen. Deze juridische vertegenwoordiging kan in de vorm van een gemachtigde, mentorschap, bewindvoering of curatele. Wenst u meer informatie over deze juridische vormen van vertegenwoordiging, dan kunt u bij uw huisarts of specialist ouderengeneeskunde terecht. Of kijk op de website van de overheid: www.overheid.nl.

2.4 Elektronisch Cliëntdossier

Van iedere cliënt die zorg ontvangt van Inovum is een persoonlijk cliëntdossier aanwezig. Dit is een elektronisch (digitaal) cliëntdossier (ECD), geen papieren dossier. In uw ECD 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 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 eigendom van Inovum, maar u kunt uw ECD altijd inzien. Samen met een verzorgende kunt u achter de computer uw eigen ECD inzien. Maar u kunt ook gebruik maken van het familieportaal 'Carenzorgt'. In paragraaf 2.8 vindt u meer informatie over 'Carenzorgt'.

2.5 Zorg, welzijn en behandelafspraken:

Mijn profiel – Dit ben ik, Cliëntprofiel medisch en het Zorgplan

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 zorg- en dienstverlening daar op af stemmen. U en uw familie kunnen uw verhaal het beste vertellen. Daarom vragen wij u en uw contactpersoon om de vragenlijst 'Mijn 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. Uw contactverzorgende verwerkt uw profiel in uw dossier en vult deze 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 contactpersoon geëvalueerd en wanneer nodig bijgesteld.

Cliëntprofiel medisch

De specialist ouderengeneeskunde maakt in overleg met u een persoonlijk cliëntprofiel medisch. Hierbij is 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 wanneer nodig aangepast.

Zorgplan

Met behulp van beide profielen (Mijn profiel - Dit ben ik en cliëntprofiel medisch) wordt in overleg met u een persoonlijk zorgplan opgesteld. In uw zorgplan staan eventuele problemen of aandachtspunten beschreven waar gericht (er is een doel) aan gewerkt gaat worden of wat we extra goed in de gaten moeten houden en de acties die daar bij horen. Gewone zorgafspraken staan in Mijn profiel – Dit ben ik. U en/of uw contactpersoon en uw contactverzorgende ondertekenen dit zorgplan voor akkoord waarmee u ook een akkoord geeft voor 'Mijn profiel – Dit ben ik' en het cliëntprofiel medisch. U zet dus 1 handtekening voor 3 documenten. Door ondertekening geeft u toestemming voor de uitvoering van de zorgverlening zoals afgesproken in beide profielen en het zorgplan.

2.6 Evaluatie van het zorgplan

Uw contactverzorgende en uw behandelend specialist ouderengeneeskunde stellen bij inhuizing, in overleg met u, uw contactpersoon 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 zorgplan. Uw situatie, uw verhaal en uw indicatie zijn hierbij het uitgangspunt.

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 die bij de zorg aan u betrokken zijn, bespreken in het multidisciplinair overleg (MDO) de voortgang met elkaar. Ervoor en/of erna bespreekt de contactverzorgende met u en uw contactpersoon wat er mogelijk in uw situatie gewijzigd is, danwel de uitkomsten uit het MDO. Gevraagd wordt naar hoe u het vindt gaan, wat u er van vindt, uw ervaringen en aanvullingen. Wanneer nodig sluit ook de arts aan bij het gesprek na het MDO.

Het hieruit voortkomende aangepaste zorgplan wordt vervolgens weer door u en uw contactpersoon ondertekend. Indien u een nieuwe indicatie nodig heeft, 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 hier op ook tussentijds aangepast.

2.7 Tijdelijke afwezigheid

Wanneer u voor bepaalde tijd (bijvoorbeeld vanwege een vakantie) geen zorg of diensten wilt ontvangen, dan dient u dit zo snel mogelijk, bij voorkeur 48 uur van te voren, uiterlijk 24 uur van te voren te melden bij uw (contact)verzorgende. Op tijd uw afwezigheid melden is belangrijk omdat wij dan tijd hebben om uw afwezigheid voor te bereiden. Denk hierbij aan medicijnen klaarmaken, eventueel afspraken maken met de thuiszorg, vervoer regelen etc. Dit geldt uiteraard niet als u kunt aantonen dat er sprake is van overmacht (zoals een spoedopname in het ziekenhuis). Het telefoonnummer van de woongroep en/of uw contactverzorgende wordt aan u uitgereikt.

2.8 Familieportaal Carenzorgt

Carenzorgt is bedoeld voor u als cliënt en/of uw familie en mantelzorgers om de familiezorg of mantelzorg met elkaar te organiseren en elkaar te informeren. Op een eenvoudige en veilige wijze via de computer, telefoon of tablet, gekoppeld aan uw elektronisch cliëntdossier. 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 eigen dossier en daar uw afspraken zien maar bijvoorbeeld ook uw zorgplan en beide profielen inzien. Via Carenzorgt beschikt u en/of uw contactpersoon altijd over de meest actuele informatie en u en uw contactpersoon kunnen het zorgplan digitaal ondertekenen. Snel en eenvoudig. Ook kunt u een bericht sturen naar elkaar maar ook naar het zorgteam. En zij kunnen u een bericht terug sturen. In een aparte informatiefolder kunt u meer lezen over Carenzorgt en hoe u een account kunt aanmaken. Deze folder wordt u uitgereikt en toegelicht.

3. Familie - Mantelzorg

Niet alleen onze 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.

Onze medewerkers kunnen uw mantelzorgers informeren over onze werkwijze, over Inovum, hen ondersteunen en de weg wijzen naar instanties en voorzieningen. Uw mantelzorgers 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 'Mijn 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 van uw familie, naasten 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

Om u en uw mantelzorgers een helpende hand te bieden, vindt u in bijlage 3 van deze gids informatie over voorzieningen en instanties aanwezig in de omgeving. Wat Inovum u te bieden heeft aan aanvullende voorzieningen vindt u in paragraaf 8 particuliere activiteiten Inovum.

4. Cliëntondersteuning vanuit de Wlz

Alle mensen die recht hebben op langdurige zorg vanuit de Wet Langdurige zorg, kunnen hulp krijgen van een cliëntondersteuner. De cliëntondersteuner denkt met u en uw familie mee over vragen die u 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 maken en evalueren van het zorgplan.

Voor een cliëntondersteuner kunt u terecht bij uw zorgkantoor of bij de organisaties MEE (www.mee.nl) of Adviespunt Zorgbelang (www.adviespuntzorgbelang.nl) . Wilt u gebruik maken van een

cliëntondersteuner dan zijn daar voor u geen kosten aan verbonden. Op onze website www.inovum.nl vindt u meer informatie over cliëntondersteuning.

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 ons een duidelijke toegevoegde waarde. Niet alleen omdat vrijwilligers veel werk verzetten, maar ook omdat vrijwilligers zorgen voor gezelligheid en een luisterend oor en een natuurlijke brug slaan naar de samenleving.

6 Wonen in het verpleeghuis

Een nieuwe omgeving met nieuwe mensen, verhuizen maakt altijd veel los in een mens. Daarom doen onze medewerkers en vrijwilligers 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 vertrouwdeheid en zijn alle 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. Zij kan u adviseren of eventueel doorverwijzen. Meer tips over verhuizen staan op het internet, bijvoorbeeld op www.checklistpagina.nl.

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 het restaurant of brasserie kunt u terecht voor een kopje koffie, een drankje of lunch. U bent van harte welkom. Voor openingstijden of menukaart verwijzen wij u naar het restaurant, de winkel of de receptie. Daar staan de openingstijden aangegeven.

Tot slot beschikt het verpleeghuis over behandelruimtes, fysiotherapieruimtes maar ook een stilteruimte, herinneringsmuseum of snoezelruimte. En niet te vergeten de beweegtuin, de binnentuin of 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 kunnen wij in overleg kijken wat de mogelijkheden zijn. Op twee van onze locaties is er de mogelijkheid om in een aangrenzende aanleunwoning of seniorenappartement te wonen.

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 Zorgkantoor staat niet toe, dat woonruimtes in een Wlz-zorginstelling langer dan 13 dagen onbewoond blijven. Daarom geven wij vertrekkende cliënten maximaal 7 dagen de tijd om de woonruimte leeg op te leveren zodat de volgende bewoner ook tijd heeft om in te huizen. Heeft u langer nodig dan deze 7 dagen, dan brengen wij u voor elke extra dag kosten in rekening. Voor revalidatie cliënten en palliatieve/terminale zorg (hospice) in de Beukenhof geldt een afwijkende opleveringstermijn van 1 dag. De afspraken die gelden bij oplevering van uw woonruimte vindt u in bijlage 2 van deze gids: richtlijnen oplevering woonruimte.

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’. Hierin vindt u meer informatie en de bijbehorende tarieven. De brochure is 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. In dit hoofdstuk vindt u een korte beschrijving van enkele aanvullende particuliere diensten.

8.1 Aanvullende verzorging en verpleging

Het kan natuurlijk dat u meer zorg wenst dan uw indicatie aangeeft. U kunt dan aanvullende zorg bijkopen. Het hiervoor geldende uurtarief vindt u in het tarievenoverzicht bij de brochure ‘Aanvullende particuliere Diensten Inovum –zorg met verblijf’. Afspraken over deze zorg worden vastgelegd in uw Mijn profiel – Dit ben ik’ en uw zorgplan en u ontvangt een rekening voor deze zorg.

Het betreft aanvullende zorg bovenop de zorg die wij leveren op basis van uw indicatie. Uw contactverzorgende kan u hier meer informatie over geven.

8.2 Welzijnspakket

Zoals aangegeven in paragraaf 1.3 organiseren wij activiteiten op uw woongroep en in huis voor alle bewoners van een verpleeghuis. Deze activiteiten worden vergoed vanuit uw indicatie.

Omdat een ZZP-indicatie maar beperkte mogelijkheden biedt m.b.t. het organiseren van activiteiten, hebben wij het Welzijnspakket ontwikkeld waarbij u kan kiezen uit een of meerdere abonnementen: groepsactiviteiten, individuele activiteiten en/of uitstapjes. Voor elk abonnement betaalt u maandelijks abonnementskosten via een automatische incasso. Met het aanbod in welzijnspakketten willen wij u meer keuzemogelijkheid bieden aan activiteiten, een leuke en passende invulling van uw tijd. Kiest u voor een welzijnspakket dan wordt dit vastgelegd in uw cliëntdossier. Meer informatie over de welzijnspakketten en de kosten vindt u in de folder Welzijnspakketten die u wordt uitgereikt. Ook vindt u meer informatie in de gids ‘aanvullende particuliere diensten - zorg met verblijf’ aanwezig op uw woongroep en op de website van Inovum (www.inovum.nl). Heeft u vragen over activiteiten of het welzijnspakket? Neem dan gerust contact op met uw contactverzorgende of een van onze medewerkers welzijn.

8.3 Fitness voor senioren en andere voorzieningen

Onze fysiotherapeuten en ergotherapeuten organiseren verschillende vitaliteitscursussen, bijvoorbeeld Seniorenfitness of Pilates. Fitness is voor iedereen die graag extra wil bewegen. Door fitness kan de spierkracht en conditie op peil worden gehouden. Fitness is geschikt voor bewoners en revalidanten die graag willen trainen. Dit kan ook naast reguliere fysiotherapeutische behandelingen plaatsvinden of juist als er geen indicatie is voor therapie. Ook rolstoelgebruikers kunnen gebruik maken van de fitness. Er wordt 1 keer per week getraind in kleine groepjes onder begeleiding van een fysiotherapeut. Deelname is op basis van een maanabonnement waarvoor u zelf betaalt. In de gids ‘aanvullende particuliere diensten - zorg met verblijf’ op de website van Inovum (www.inovum.nl) vindt u meer informatie over fitness en de kosten. Ook onze fysiotherapeuten informeren u graag over de mogelijkheden.

Op onze locaties vindt u echter meer voorzieningen onder één dak, zoals een kapper, een winkeltje, internetcafé, restaurant of koffiecorner, beweegtuin of herinneringsmuseum. In de informatiegids aanvullende particuliere diensten zorg met verblijf op de website van Inovum (www.inovum.nl) vindt u meer informatie over het aanbod en de kosten. Een overzicht van de aanwezige voorzieningen vindt u ook op locatie bij de entree.

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. In het verpleeghuis geeft de specialist ouderengeneeskunde informatie en uitleg over het reanimatiebeleid en bespreekt de wensen van de cliënt. Afspraken m.b.t. al dan niet reanimeren worden vastgelegd in uw cliëntdossier.

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 tijden 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 dat uitgangspunt wel reanimeren is, dus ‘ja, tenzij’. Ook voor hen geldt dat zijzelf te allen tijden 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 Wet Bescherming Persoonsgegevens en de wet m.b.t. data-beveiliging.

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 vastgelegde persoonsgegevens op verschillende manieren beveiligd. Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om en delen dit alleen met anderen wanneer u daar toestemming voor heeft gegeven of als wet- en regelgeving hier om vraagt.

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

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 bewaar kostbaarheden uit het zicht.

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 ik doen bij een calamiteit?

Volg bij een calamiteit altijd de instructies van onze 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 ambulance diensten. Deze afspraken zijn bekend bij onze medewerkers.

12.3 Persoonsalarmering

De woonruimtes van het verpleeghuis zijn voorzien van een alarmeringsinstallatie. Hiermee kunt u in noodgevallen snel en simpel de medewerkers alarmeren. In zo'n situatie overleggen zij met u hoe te handelen of handelen naar omstandigheden.

In enkele groepswoningen psychogeriatric wordt gewerkt met domotica: slimme technische hulpmiddelen waarmee de veiligheid van de cliënt in de gaten gehouden kan worden. Het instellen van domotica gebeurt in overleg met u en uw contactpersoon.

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 het restaurant met uw pinpas betalen. Een aantal betalingen worden via automatische incasso geregeld.

13.2 Verzekeringen en aansprakelijkheid

Inovum is verzekerd tegen beschadiging of vermissing van uw eigendommen door toedoen van onze medewerkers. Wanneer hiervan sprake is, kunt u het melden bij uw contactverzorgende of zorgmanager die dit 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. Wanneer u kortdurend bij Inovum verblijft, hoeft u zich niet over te schrijven. U behoudt dan uw eigen woonadres.

Als u langdurig bij Inovum verblijft dan 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 belangenbehartiger. De keuze voor een correspondentieadres elders dient schriftelijk aangegeven te worden in de gemeente van het 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 moet worden.

13.4 Roken

De Tabakswet verbiedt roken in openbare ruimtes. Dit geldt ook voor een verpleeghuis. Roken in het restaurant, de gemeenschappelijke huiskamer of de centrale hal mag dus niet. Roken is alleen toegestaan in de daarvoor aangewezen ruimten. U bepaalt in overleg met uw contactverzorgende of u in uw eigen woonruimte kan en mag roken. Dit is onder andere afhankelijk van uw persoonlijke situatie.

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. 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.

14 Klachtenfunctionaris - cliëntvertrouwenspersoon

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 klachtenbeleid van Inovum voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en is vastgelegd in de Klachtenregeling Inovum: zorg vanuit de Wet Langdurige Zorg (Wlz) en vanuit de Zorgverzekeringswet (ZvW), inclusief BOPZ-klachten.

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. Echter zijn er 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 ma intramurale zorg en behandeling. Cliënten en (wettelijk) vertegenwoordigers van cliënten, zoals de eerste contactpersoon of nabestaanden van de cliënt zijn gerechtigd om een klacht in te dienen.

Inovum beschikt ook over een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kan wanneer de cliënt dat wil, hem 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. Er is ook een folder beschikbaar waarin de klachtenregeling in een kort stappenplan is weergegeven.

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. Ook in onze klachtenregeling wordt de werkwijze van beide commissies toegelicht.

15 Cliëntenraad

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

Stichting Inovum, waar het verpleeghuis onderdeel is, kent een centrale cliëntenraad. Daarnaast kent elke verpleeghuislocatie ook een lokale cliëntenraad. Een vertegenwoordiger van de lokale cliëntenraad heeft zitting in de centrale cliëntenraad. Beide cliëntenraden brengen gevraagd en ongevraagd advies uit aan het management over zaken die betrekking hebben op het algemeen belang van cliënten. Bij bepaalde onderwerpen heeft de centrale cliëntenraad ook instemmingsrecht.

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**.

Naast de cliëntenraad werkt Inovum ook samen met partnergroepen: familie, naasten, betrokken mensen die gezamenlijk voor de bewoners van de locatie iets toe willen voegen aan het welbevinden van de bewoners.

16 Zorgkaart Nederland

Geef uw waardering of suggesties op www.zorgkaartnederland.nl

ZorgkaartNederland is een onafhankelijke website, opgezet door Patiëntenfederatie Nederland. Op de website 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. Op onze website www.inovum.nl vindt u meer informatie over ZorgkaartNederland. Meer informatie vindt u ook in de folderrekken op de verschillende locaties van Inovum of op www.zorgkaartnederland.nl.

Wij horen graag wat u van onze zorg en dienstverlening vindt en doen ons best om uw positieve waardering te mogen ontvangen.

17 Wetgeving

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. Op www.overheid.nl vindt u meer informatie over deze en andere wetgeving.

17.1 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 profielen en 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. Echter, de uren die u toebedeeld krijgt, zijn 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 dit bespreken met uw contactverzorgende.

Meer informatie over indicatiestelling en zorgzwaartepakket vindt u ook op de website www.overheid.nl.

17.2 WGBO Wet op de Geneeskundige Behandel Overeenkomst

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.

17.3 BOPZ; Wet Bijzondere Opneming in Psychiatrische Ziekenhuizen

Deze wet is onder andere van toepassing op cliënten die verblijven in de groepswoningen voor psychogeriatrische zorg. Het doel is om de rechten van cliënten te beschermen die juridisch wilsonbekwaam zijn verklaard. De wet regelt onder meer dat bij cliënten met een BOPZ-indicatie niet zomaar vrijheid beperkende maatregelen mogen worden toegepast. Uitgangspunt van Inovum is dat vrijheid beperkende hulpmiddelen en maatregelen niet worden toegepast. Inovum doet mee aan het programma van Innovatiekring Dementie (IDé) en heeft een zogenoemd non-fixatiebeleid. In paragraaf 1.7 staat beschreven wat dit beleid betekent.

Uw contactverzorgende kan u meer informatie geven over de wet BOPZ, fixatievrije-zorg en de uitvoering door Inovum. Ook kunt u voor informatie terecht op www.overheid.nl, of www.innovatiekringdementie.nl.

In- exclusiecriteria opname BOPZ-woongroep bij Inovum

Elke vraag tot opname wordt afzonderlijk bekeken. Daarbij spelen onderstaande criteria een belangrijke rol. Maar uitzonderingen zijn mogelijk. Iedere situatie is uniek en vraagt om een persoonlijke benadering en de best passende oplossing.

Criteria:

- In bezit zijn van een indicatie met als 1^e grondslag psychogeriatric ZPP 5 of ZPP 7 met BOPZ-artikel 60, Rm of Ibs.
- Behoeft aan 24 uren zorg, beschermde omgeving en hulp bij aanbrengen van structuur.
- Onrust en behoefte aan lopen is geen bezwaar.
- Bekend met dwaalgedrag / wegliepgevaar is geen bezwaar.
- Veel voorkomend / regelmatig terugkerende ernstige fysieke agressie (gericht op medebewoners, medewerkers en/of zichzelf) die niet hanteerbaar is, is wel een bezwaar.

17.4 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.

17.5 WBP Wet Bescherming Persoonsgegevens

Binnen Inovum staan op verschillende plaatsen uw persoonsgegevens geregistreerd. Om er voor te zorgen dat er zorgvuldig met deze gegevens wordt omgegaan, is de WBP opgesteld. Verwerking van uw persoonsgegevens 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 WBP, met uw gegevens omgegaan.

De wet WBP kent u ook een aantal rechten toe. Dit zijn 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. Voor deze rechten kunt u bij de uw contactverzorgende terecht.

17.6 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. Deze identificatieplicht in de zorg is o.a. ingevoerd om misbruik van zorgpassen (en dus zorgverzekeringspremie) tegen te gaan. 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 ID-kaart. 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.

17.7 De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

De gemeenten moeten er voor zorgen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. De gemeente geeft ondersteuning thuis via de WMO. De gemeente kijkt in de persoonlijke situatie van de aanvrager van ondersteuning naar wat er nodig is en kan. Dit kan zijn ondersteuning in huishoudelijke hulp, ondersteuning om mantelzorg tijdelijk te ontlasten of individuele begeleiding, dagbesteding of regelen van voorzieningen in huis etc. De gemeente kan zelf beslissen hoe ze de onderdelen uit de wet vormgeven, dit betekent dat er ook verschillen kunnen zijn tussen gemeentes.

Bijlage 1

Gedragscode 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 2

Richtlijnen oplevering woonruimte:

Beukenhof, Gooiers Erf en woongroepen psychogeriatric Veenstaete

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 Wlz-instelling langer dan 13 dagen onbewoond blijven. In deze periode van 13 dagen dienen zowel de (relaties van de) vertrekkende bewoner de woonruimte leeg te ruimen en de (relaties van de) nieuwe bewoner de ruimte opnieuw in te richten. Daarom heeft u als ‘vertrekkende’ bewoner maximaal 7 dagen de tijd om de woonruimte leeg en opgeruimd op te leveren. Inovum zorgt daarbij voor opgave aan het Zorgkantoor.

Let op!

Voor cliënten revalidatie, eerste lijnsverblijf en palliatieve/terminale zorg (hospice Beukenhof) geldt een kortere afwijkende opleveringstermijn van 1 dag: de dag na ontslag danwel overlijden wordt een volgende opname gepland.

Wij verzoeken u vriendelijk doch dringend, mee te werken aan een zo spoedig mogelijk en juiste oplevering van de woonruimte. Gebeurt dit niet binnen de gestelde termijn, dan zijn wij helaas genooddaakt voor iedere dag langer dan de gestelde termijn een bedrag van € 75, - bij u in rekening te brengen. Uw eigendommen kunnen dan door Inovum opgeslagen worden. Ook de kosten voor deze opslag zijn voor uw rekening.

Wat verwachten wij van u?

- Oplevering van een lege, opgeruimde woon- en sanitaire ruimte binnen 7 dagen na overlijden of verhuizing van de bewoner.
- Oplevering van een lege, opgeruimde woon- en sanitaire ruimte binnen 1 dag na overlijden of verhuizing van de bewoner van de doelgroepen revalidatie, eerstelijnsverblijf en palliatieve / terminale zorg.

Alle eigendommen van de bewoner zijn verhuisd, inclusief eigendommen die elders op de woongroep / afdeling, berging of in het gebouw opgeslagen zijn. De spullen in de woonruimte die eigendom zijn van Inovum dienen achter te blijven in de woonruimte. Informatie over spullen eigendom van Inovum is te vinden en te verkrijgen op de woongroep/afdeling. Op hiernavolgende pagina staat aangegeven welke spullen dat zijn. Als de woonruimte is ontruimd, dient u zich, ten behoeve van de eindcontrole te melden bij de dagoudste. Zij zal met u meelopen om de woonruimte te inspecteren volgens de eindcontrolelijst.

Eventuele vastgestelde gebreken die veroorzaakt zijn door u als laatste bewoner, zullen bij u in rekening worden gebracht. De eindcontrole en daarmee het opleveren van de woonruimte geschiedt op werkdagen tijdens kantooruren.

Denkt u ook aan:

- Het treffen van regelingen betreffende de bank- en/of girorekening.
- Het opheffen van automatische incasso bij Inovum bij overlijden of verhuizing naar elders.
- Opgave aan Gemeente Wijdmeren of Hilversum, afdeling Maatschappelijke Sociale zaken.
- Het opzeggen van de ziektekostenverzekering of het sturen van een adreswijziging.
- Het opzeggen danwel versturen van een adreswijziging naar abonnementen, telefoon etc.
- Voor retour uitleenartikelen dient u contact op te nemen met de betreffende organisatie.

Wij danken u voor uw medewerking.

Enkele tips:

- Overtollig meubilair zou u kunnen laten ophalen door een bedrijf dat inventarissen opkoopt of gratis wil afhalen. In Hilversum is de Kringloopwinkel één van de bedrijven die dit doet. Zij zijn te bereiken op 0900 899 8180. Bij de afhandeling dient u echter wel zelf aanwezig te zijn.
- Indien iemand overlijdt of verhuist dienen een groot aantal zaken afgewikkeld te worden. Op internet zijn verschillende checklisten te vinden. U kunt deze bijvoorbeeld vinden op www.checklistpagina.nl.

Bijlage 3

Sociale Kaart: helpt u met zoeken naar de juiste zorg en ondersteuning

Inovum helpt u graag met het zoeken naar de juiste zorg en ondersteuning. Het streven is dat u zo lang mogelijk zelfstandig kunt blijven wonen, waar nodig met hulp van familie, relaties of van professionele hulpverleners. Van u wordt verwacht dat u de ondersteuning en de zorg die u nodig heeft zelf regelt. Wij bij Inovum weten dat dit niet altijd eenvoudig is. U heeft als cliënt veelal te maken met verschillende instanties en diverse loketten. En om het nog ingewikkelder te maken worden voorzieningen vaak ook nog verschillend gefinancierd: uit Wmo-gelden, de Wlz of de Zorgverzekeringswet 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 met deze sociale kaart graag bij het zoeken naar de juiste weg.

Wij staan met onze locaties en teams midden in de lokale en regionale gemeenschap; we weten wat er speelt en kennen de weg naar verschillende instanties en voorzieningen. Vaak werken wij ook met hen samen zoals met huisartsen, specialisten, apothekers, gemeenten, Versa, maatschappelijk werk etc. Deze samenwerking geeft ons de mogelijkheid om onze zorg en dienstverlening nog beter af te stemmen op de behoefte van onze klanten.

Handige websites en telefoonnummers

Zoekt u iemand die samen met u kan kijken naar uw situatie en u op weg kan helpen naar de juiste voorziening, dan kunt u contact opnemen met:

- Zorgbemiddeling Inovum (verpleeghuiszorg): 035 - 5888387
Thuiszorg Inovum (verpleging/verzorging of huishoudelijke hulp thuis): 035 - 5888200
- Wonen/welzijn/zorgadviseur van Versa Welzijn Wijdmeren: 035 – 6231100.
Zij hebben kantoor op de Lindelaan 98 te Loosdrecht.
- Wonen/welzijn/zorgadviseur van Versa Welzijn Hilversum: 035 – 6231100.
Zij hebben kantoor op de Larenseweg 30 te Hilversum.
- Het zorgloket van de gemeente: telefoonnummers staan hieronder vermeld.

Bent u als cliënt of mantelzorger op zoek naar specifieke hulp of ondersteuning, zoekt u informatie over de financiering of over wat voor voorzieningen er zijn in uw omgeving, dan zijn onderstaande telefoonnummers en websites ook een goed startpunt voor meer informatie:

Inovum

www.inovum.nl

Op onze eigen website vindt u veel informatie over wat wij u kunnen bieden. Mochten wij uw vraag niet zelf kunnen beantwoorden, dan kunnen wij u de weg wijzen. Uw (wijk)verpleegkundige kan u hierbij adviseren, maar u kunt ook contact opnemen met Zorgbemiddeling Inovum (035 - 5888387) of Thuiszorg Inovum (035 - 5888200).

Inovum heeft ook **casemanagers dementie**: speciaal opgeleide wijkverpleegkundigen die ondersteuning bieden aan de thuiswonende cliënt met dementie of een vermoeden daarvan. Zij begeleidt de cliënt en de mantelzorger gedurende het gehele ziekteproces. Op onze website vindt u meer informatie over de casemanager dementie.

Ook biedt Inovum de mogelijkheid tot kortdurend logeren ter ontlasting van uw mantelzorg of kortdurende opname op medische indicatie. Meer informatie hierover vindt u ook op de website van Inovum. Ook kunt u hiervoor contact opnemen met Zorgbemiddeling Inovum (035 - 5888387).

Gemeentegids Wijdmeren

www.lokaaltotaal.nl/wijdmeren

Op deze site is informatie te vinden over de gemeente Wijdmeren en over organisaties en verenigingen in de gemeente Wijdmeren. Bij het onderdeel 'organisaties en verenigingen' vindt u meer informatie over wat er allemaal aan voorzieningen zijn in de gemeente. Op alfabetische volgorde vindt u specifieke informatie over zorg- en welzijnsvoorzieningen en over zorginstellingen en (para)medische diensten.

Gemeentehuis Wijdmeren

www.wijdmeren.nl

Als u de site opent komt u links via de knop 'inwoners' – 'loket: alle producten en diensten' in een overzicht van onderwerpen. Vult u hier een zoekterm in of klikt u op bijvoorbeeld 'zorg en gezondheid' dan vindt u informatie over hulp en welzijnsvoorzieningen van de gemeente zelf. Via de knop 'inwoners' 'actueel en contact' kunt u uw specifieke vraag digitaal stellen aan de gemeente of persoonlijk contact opnemen (telefoon 14 035).

Gemeentehuis Hilversum

www.hilversum.nl

Als u de site opent komt u via de knop 'sociaal plein' in een overzicht van onderwerpen. Klikt u op 'zorg en ondersteuning' dan vindt u informatie over hulp en welzijnsvoorzieningen van de gemeente zelf. Via de knop 'afspraak maken' of de knop 'contact' kunt u uw specifieke vraag digitaal stellen aan de gemeente of een persoonlijke afspraak maken (telefoon 14035).

Versa Welzijn

www.versawelzijn.nl

Versa Welzijn biedt een aantal ondersteunende diensten zoals een maaltijdservice, alarmeringssysteem, hulp bij uw administratie of vrijwillige thuishulp. De Wonen / welzijn / zorgadviseur kan u van dienst zijn door persoonlijk advies te bieden. Daarnaast biedt Versa een breed aanbod aan educatieve, creatieve, culturele en sportieve activiteiten en cursussen. Veel van deze zaken worden georganiseerd in lokale wijkcentra, maar ook in diverse zorgcentra, o.a. op locaties van Inovum. Klik op de site op de knop 'senioren' voor meer informatie. Onder de knop 'mantelzorgers en vrijwilligers', 'versa mantelzorgondersteuning' vindt u informatie over de mogelijkheden van mantelzorgondersteuning.

Eigen bijdrage – CAK

www.hetcak.nl

Heeft u een indicatie van het CIZ (verpleeghuisindicatie) of de gemeente dan betaalt u een eigen bijdrage. Deze is o.a. afhankelijk van uw persoonlijke situatie en inkomen. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) regelt de eigen bijdrage. In de folder 'Toelichting eigen bijdragen' kunt u nalezen hoe dit geregeld is. Deze folder vindt u op de website van het CAK **www.hetcak.nl**. Daar vindt u ook meer informatie en een telefoonnummer.

Rijksoverheid

www.rijksoverheid.nl

Bent u op zoek naar meer algemene informatie over wetten, regelgeving, zorgfinanciering dan is de site van de rijksoverheid ook interessant. Via de knop 'onderwerpen' vindt u de informatie die u zoekt.

Clïëntondersteuning vanuit de Wlz

Alle mensen die recht hebben op langdurige zorg vanuit de Wet Langdurige zorg, kunnen hulp krijgen van een cliëntondersteuner. De cliëntondersteuner denkt met u en uw familie mee over vragen die u 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 maken en evalueren van het zorgplan. 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. Op onze website **www.inovum.nl** vindt u meer informatie over cliëntondersteuning en de contactgegevens. Meer informatie vindt u ook in de folderrekken op de verschillende locaties van Inovum of op **www.adviespuntzorgbelang.nl** of **www.mee.nl**.

Informatiefolders en websites genoemd in deze gids op een rij

Informatiefolders en formulieren die u worden uitgereikt:

- Zorg en dienstverleningsovereenkomst – zorg met verblijf
- Formulier vertegenwoordiging cliënt
- Toestemmingsformulier uitwisseling medische informatie
- Algemene voorwaarden en bijzondere modules
- Folder toelichting eigen bijdrage (CAK)
- Informatiefolder Welzijnspakketten
- Informatiefolder Familieportaal Carenzorgt
- Overschrijvingsformulier gemeente (van de gemeente Wijdmeren; niet van de gemeente Hilversum)

Informatie die u kunt vinden op uw woongroep/locatie en/of de website van Inovum:

www.inovum.nl

- Aanvullende particuliere diensten Zorg met Verblijf
- Klachtenfolder
- Informatieblad Wlz Cliëntondersteuning
- Wlz kompas

Websites

www.inovum.nl

www.zorgkaartnederland.nl

www.cak.nl

www.ciz.nl

www.overheid.nl

www.zorginstituutnederland.nl (Wlz-Kompas)

www.degeschillencommissie.nl

www.lokaaltotaal.nl/wijdmeren

www.wijdmeren.nl

www.hilversum.nl

www.versawelzijn.nl

Veel gebruikte afkortingen:

Wlz – Wet Langdurige zorg

ZZP -Zorgzwaartepakket

Bopz – Wet Bijzondere opnemings psychiatrie ziekenhuizen

Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Wbp –Wet bescherming persoonsgegevens

CIZ – Centrum indicatie stelling

CAK – Centraal Administratie Kantoor

ECD – elektronisch cliëntdossier

MDO – multidisciplinair overleg

Belangrijke personen en telefoonnummers Inovum

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 van de locatie.

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 van de locatie.

Arts

De specialist ouderengeneeskunde (verpleeghuisarts) is verantwoordelijk voor uw medische zorg. Zij is bereikbaar via de contactverzorgende of de receptie van de locatie.

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

Telefoonnummers receptie

Verpleeghuis Beukenhof 035 5888555

Verpleeghuis Gooiers Erf 035 5395700