

**de waalboog**

zorg, welzijn en wonen



# Uw verblijf bij De Waalboog

## Informatiegids

De Waalboog: persoonlijk, betrokken en deskundige zorg

***Tekstversie: april 2017***

# Welkom

Graag heet ik u en uw naasten van harte welkom bij De Waalboog. Wij willen u graag een huiselijke en prettige woonomgeving bieden met de best mogelijke zorg en aandacht. Hiervoor zullen we u en uw naasten vragen wat u belangrijk vindt en hoe u in het leven staat. Wij willen graag samen de zorg dragen. We kijken wat u zelf nog kunt, wat uw netwerk nog kan betekenen en wat vrijwilligers over kunnen nemen en waar wij aan kunnen vullen. Dat is voor ons richtinggevend en daar zetten we ons, samen met de mensen die u lief zijn, graag voor in. Met elkaar kijken wij hoe u zich snel thuis kunt voelen.

## Informatiegids

Deze gids geeft informatie over De Waalboog. Onder het eerste Tabblad stellen wij onszelf voor. We geven aan wat we belangrijk vinden in het contact met u en wat onze visie op zorg is. Op deze plek stellen we ook de Cliëntenraad en de Stichting Vrienden van De Waalboog aan u voor.

Het tweede Tabblad gaat in op alle praktische zaken van uw verblijf. Met wie krijgt u te maken en hoe is de dagelijkse gang van zaken. Hoe zit het met de financiën en de verzekeringen en wat kunt u doen als het niet gaat zoals u dat wenst.

Het derde Tabblad geeft aan welke activiteiten er plaatsvinden en op welke manier u hieraan deel kunt nemen. We proberen een breed aanbod te bieden en hopen dat u het leuk vindt om hier aan deel te nemen.

Achter het vierde Tabblad kunt u belangrijke telefoonnummers en adressen noteren. Achter het vijfde tabblad vindt u formulieren om praktische zaken te regelen. Deze neemt uw zorgverantwoordelijke, de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV-er), met u door. Het Tabblad Persoonlijk is gereserveerd voor zaken die u persoonlijk aangaan, uw rechten en informatie rondom het medisch beleid. Hier kunt u ook uw zorgovereenkomst, de voorwaarden en uw correspondentie met De Waalboog bewaren.

## Bij de Koffie

U kunt deze Informatiegids gebruiken als naslagwerk en bewaarmap. Deze moet u zien in samenhang met ons cliëntenblad 'Bij de Koffie'. Deze ontvangt u vijf keer per jaar en is afgestemd op de locatie waar u woont. Hierin leest u nieuws en actualiteiten van uw locatie, maar ook over de faciliteiten die de locatie biedt en het activiteitenprogramma voor de komende twee tot drie maanden. Het blad is ook in te zien via [www.waalboog.nl](http://www.waalboog.nl). Deze Informatiegids zal vaak naar de meest recente 'Bij de Koffie' verwijzen.

Heeft u vragen, schroom dan vooral niet – nu of later nog eens - deze te stellen aan onze medewerkers. Onze medewerkers beantwoorden ze graag. Met alle medewerkers vrijwilligers en mantelzorgers hoop ik dat u zich snel thuis voelt en wens ik u en uw naasten een goede tijd toe bij De Waalboog.

Mw. drs. Toke Piket  
Bestuurder



### **Informatiemap**

Deze map is met grote zorg samengesteld. Toch kunnen zaken, naarmate u langer bij ons verblijft, veranderen. Hierdoor kunnen delen van de tekst niet meer correct zijn. De recentste tekst voor deze map treft u op internet: [www.waalboog.nl/infomap](http://www.waalboog.nl/infomap).

### **Individuele situatie**

Deze map geeft een algemene beschrijving van ons reguliere aanbod van zorg, welzijn en dienstverlening. In individuele gevallen kan op basis van uw indicatie de situatie voor u anders zijn dan hier beschreven. U kunt daarom geen rechten ontleen aan hetgeen in deze map beschreven staat.

### **Zorgkaart Nederland**

Zorgkaart Nederland is een onafhankelijke waarderingswebsite voor de zorg. Hier kunnen individuele gebruikers een waardering geven aan hun zorgaanbieder. Dat helpt zorg-zoekenden een beter beeld te krijgen van een aanbieder. De Waalboog staat ook op deze site. Wij stellen het erg op prijs, als u na verloop van tijd, een waardering zou willen geven van de locatie waar u woont op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) > zoekterm Waalboog > locaties.



### **Tot slot**

Heeft u suggesties of opmerkingen over deze informatiegids of mist u onderwerpen? Wij stellen het op prijs wanneer u ons hierover informeert. U kunt een e-mail sturen aan [info@waalboog.nl](mailto:info@waalboog.nl).

# Algemeen

## Wie zijn wij?

De Waalboog is één van de grotere Nijmeegse zorgorganisaties. Wij bieden zorg-, woon- en welzijnsfaciliteiten aan ouderen bij wie de lichamelijke of geestelijke mogelijkheden achteruit gaan én aan jongere mensen met dementie. Dat kunnen we bij u thuis doen, en voor intensievere zorg in één van onze woonzorgcentra of in ons specialistisch zorg- en behandelcentrum. De Waalboog heeft een compleet aanbod aan zorg en behandeling: naast basiszorg bieden we hoogwaardige en complexe zorg op maat. Dit doen we in een huiselijke omgeving, die varieert van een zelfstandig en individueel woonzorgappartement tot een opname op een specialistische behandelafdeling.

## Passende woonzorgvormen

De Waalboog kent in Nijmegen zes locaties en één in Asten. De verschillende locaties bieden woonzorgvormen die passen bij verschillende zorgvragen en -behoeften. Elk huis heeft zijn eigen uitstraling en faciliteiten. In totaal ontvangen op jaarbasis ruim 650 cliënten zorg en verblijf bij De Waalboog. Daarnaast zijn er zo'n 100 cliënten die dagbehandeling krijgen, en 90 cliënten die thuiszorg ontvangen. Dit doen wij met ruim 1.100 medewerkers en bijna 450 vrijwilligers.

## Onze locaties



Joachim en Anna, Zorg- en Behandelcentrum,  
Groesbeekseweg 327, Nijmegen



Bosweg 250 (verblijf jonge mensen met dementie)  
Bosweg 250, Nijmegen



Dagbehandeling Villa Villandry  
Bosweg 160, Nijmegen



Woonzorgcentrum Nijevelt  
Heyendaalseweg 117, Nijmegen



Woonzorgcentrum De Honginghoeve  
Albanystraat 7, Nijmegen



Woonzorgcentrum St. Jozefklooster  
Kerkstraat 65, Nijmegen

## **Wat vinden wij belangrijk in het contact met u?**

Wij hebben een visie en kernwaarden benoemd die aangeven wat wij voor u willen betekenen. In de visie stellen wij u centraal en samen met uw naasten, vrijwilligers en professionals leveren wij een gezamenlijk bijdragen aan uw welbevinden en de kwaliteit van leven. Van hieruit zoeken we naar de zorg die het beste past 'Zo thuis als maar kan'.

De onderstaande vijf kernwaarden vormen de basis voor ons handelen:

- Professioneel. We werken resultaatgericht. We investeren in nieuwe kennis en in elkaar. Samen zijn we erop gericht de zorg nog beter te maken.
- Respectvol. We laten u in uw waarde. We respecteren uw netwerk, vrijwilliger en medewerkers. We hebben ook voor elkaar en kijken vooral wat wel kan.
- Oprecht We zijn open en eerlijk. Wij zijn geïnteresseerd in u, wij zijn betrokken bij hoe het met u gaat, en we vragen wat we voor u kunnen betekenen. Wij zijn open en eerlijk.
- Ondernemend. Wij zoeken samen met partners naar nieuwe oplossingen, diensten en producten die aansluiten bij wat u kan en wil.
- Verbindend. Wij werken samen met anderen: met u, met uw naasten, en met zorgverleners buiten De Waalboog.

In de zorg en omgang met u houden we zo veel als mogelijk rekening met hoe u gewend bent uw leven in te richten en wat voor u belangrijk is. We nemen niet over, maar vullen aan, vanuit onze professionele expertise. Samen met mantelzorgers en vrijwilliger zorgen we er samen voor dat u in een prettige, vertrouwde woonomgeving oud kunt worden. Zoveel mogelijk zoals u dat zelf graag wilt. Zo thuis als maar kan.

U wordt met "u" aangesproken tenzij u dat anders wenst. Voel u vrij dit aan te geven in uw contacten met onze medewerkers.

## **Onze medewerkers**

Binnen De Waalboog werken mensen met verschillende achtergronden. Ze werken met bevlogenheid én met liefde voor hun vak. Zij hebben nauw contact met mantelzorgers en vrijwilligers. Hieronder staan de verschillende zorgverleners beschreven die u kunt ontmoeten.

### **Eerstverantwoordelijke verzorgende (Evv-er)**

Iedereen krijgt bij De Waalboog een persoonlijke Evv-er (Eerst verantwoordelijke verzorgende) toegewezen. Met deze persoon krijgt u veel te maken, want hij of zij is verantwoordelijk voor de planning en coördinatie van uw zorg. Bij de Evv-er kunt u met uw vragen en wensen terecht. Vanaf uw eerste dag bij De Waalboog zal uw Evv-er en de andere zorgmedewerkers u wegwijs maken.

### **Verzorgenden en verpleegkundigen**

De verzorgenden zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse verzorging. Zij helpen met opstaan, wassen, aankleden en eten, wondverzorging, medicijnverstrekking, etc. Op elke locatie is 24 uur per dag zorg beschikbaar. Verpleegkundigen en de verpleegkundig specialist bieden verpleegkundige zorg. Zij gaan hierin verder dan verzorgenden. Zij doen ook speciale wondverzorging en verpleegtechnische handelingen.

### **Specialist ouderengeneeskunde**

De specialist ouderengeneeskunde (voorheen verpleeghuisarts genaamd) neemt voor bewoners de taak van de huisarts over.

### **Zorgmanager**

De zorgmanager is verantwoordelijk voor de gang van zaken op de afdeling en is niet actief in de dagelijkse zorg.

### **Paramedische behandeling en begeleiding**

De fysiotherapeut, psycholoog, logopedist, ergotherapeut en diëtist spreken met u en uw mantelzorger. Ze observeren, onderzoeken, adviseren en begeleiden u, uw mantelzorger en de verpleging en verzorging, om klachten te verminderen en toename van klachten te voorkomen.

### **Medewerker dagbesteding**

De medewerker dagbesteding organiseert en coördineert activiteiten op de afdeling of kleinschalige woonvorm, zodat bewoners op de afdeling zowel individueel als in groepsverband een zinvolle dagbesteding krijgen.

### **Geestelijk verzorger**

Bij de geestelijk verzorger kunt u terecht wanneer u kampt met zingeving- en levensvragen. De Waalboog is van oorsprong een Rooms-Katholieke instelling, maar wij staan open voor alle gezindten.

### **Andere disciplines**

Naast de hier genoemde medewerkers, worden geregeld andere disciplines geraadpleegd. Het gaat daarbij voornamelijk om advies en/of behandeling door bijvoorbeeld een tandarts, mondhygiënist en psychiater.

### **Multidisciplinair team**

Onze medewerkers geven mét elkaar de zorg die u nodig heeft. Er vindt onderlinge afstemming en overleg plaats. Twee keer per jaar vindt een zogenaamd 'Multidisciplinair Overleg' (MDO) plaats waarbij u en uw zorg uitgebreid besproken wordt. Hierbij nodigen wij u en uw familie van harte uit.

### **Medewerkers facilitaire zaken**

Ook zijn er de medewerkers die zorgen voor de huisvesting, de interieurverzorging, de restauratieve voorzieningen/keukens, de recepties, de administratie en de automatisering. Samen zorgen zij ervoor dat alle voorzieningen voor u beschikbaar zijn.

### **Overige medewerkers**

De Waalboog heeft ook medewerkers met wie u minder direct te maken krijgt. Deze medewerkers werken wat meer achter de schermen voor personeelszaken, communicatie, kwaliteitsontwikkeling en de financiële zaken.

## **Mantelzorg**

Uw partner, familie, vrienden en anderen kunnen een grote rol in uw leven blijven spelen. De zorg die zij verlenen, wordt mantelzorg genoemd. Onze medewerkers doen hun best een goede sfeer te scheppen. De liefde en aandacht van de familie en vrienden zijn hierbij onmisbaar. Door hun aanwezigheid of door te helpen bij activiteiten zoals een uitstapje, een feestmiddag, het koken van een maaltijd of een eindje wandelen, leveren zij een zeer belangrijk bijdrage.

Mantelzorgers nemen meestal ook een aantal praktische taken op zich, zoals:

- meegaan naar het ziekenhuis;
- zorgen dat uw kleding in orde is en dat u daar voldoende van heeft;
- zorgen dat u voldoende contant geld heeft, als u dit zelf niet meer kunt regelen.

Over dit alles en meer kunt u natuurlijk advies vragen en overleggen met het verzorgend personeel of mantelzorgcoördinator.

De mantelzorgcoördinator is het aanspreekpunt voor alle mantelzorgers. De mantelzorgcoördinator luistert naar de wensen en behoeften van mantelzorgers en geeft hier gehoor aan. Daarnaast werkt deze coördinator nauw samen met de activiteiten / uit-coördinator en vrijwilligerscoördinator.

## **Vrijwilligers**

Binnen De Waalboog zijn zo'n 450 vrijwilligers actief. Zij verrichten allerlei taken om het wonen in een van onze locaties voor u zo plezierig mogelijk te maken. U zult hen dan ook zeker tegenkomen tijdens uw verblijf bij De Waalboog. Dankzij hen kunnen we aanvullende begeleiding en ondersteuning aanbieden. Zo kunnen ze u gezelschap houden, met u gaan wandelen, ondersteunen bij activiteiten, boodschappen doen of bijvoorbeeld de kapel bezoeken. Ook zijn zij actief bij bijvoorbeeld de bar en winkel in de hal en als chauffeur op de Waalboogbus.

## **De Waalboog als kennis- en opleidingsinstelling**

De Waalboog heeft een bijzondere verbinding met hoogleraar prof.dr. R. Koopmans, specialist ouderengeneeskunde en verbonden aan het Radboudumc. Onder andere daarmee laat De Waalboog zien actief bij te willen dragen aan wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en opleiding en het delen van kennis om de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van leven te verbeteren.

Daarnaast is De Waalboog een erkende stageplaats voor diverse opleidingen. Wij vinden het belangrijk om actief bij te dragen aan het opleiden van jonge mensen.

U kunt te maken krijgen met leerlingverpleegkundigen, -verzorgenden, Zij kunnen meekijken of actief meewerken. Tijdens hun leertraject wisselen zij regelmatig van afdeling om zo brede kennis op te doen van de zorg. De wisseling van personen en de door hen geboden zorg kan voor u lastig zijn.

U kunt met uw Evv-er spreken over uw ervaringen op dit terrein.

## **Cliëntenraad De Waalboog**

U kunt als bewoner of mantelzorger invloed hebben op de gang van zaken bij De Waalboog. Dat kunt u natuurlijk doen in het contact met de eerst verantwoordelijke verzorgende of met andere medewerkers. U kunt dat ook doen door contact op te nemen met de Cliëntenraad via [cliëntenraad@waalboog.nl](mailto:cliëntenraad@waalboog.nl).

De Cliëntenraad bestaat voornamelijk uit mantelzorgers en heeft verbindingen met alle locaties van De Waalboog. De raad adviseert de organisatie gevraagd en ongevraagd over de zorg, de woonsituatie, de activiteiten en het beleid van De Waalboog. De Cliëntenraad doet zijn werk door te luisteren naar ervaringen van bewoners en hun naasten. Hij neemt daarin ook de wet- en regelgeving en de ontwikkelingen in de samenleving mee. Op de website van De Waalboog ziet u informatie over de Cliëntenraad: de leden stellen zich er bijvoorbeeld voor en u kunt er vinden wie u het beste kunt benaderen met uw vraag.

Wilt u iets algemeen onder de aandacht brengen van de Cliëntenraad dan kunt u contact opnemen met de voorzitter van de Cliëntenraad ([cliëntenraad@waalboog.nl](mailto:cliëntenraad@waalboog.nl)). Als u overweegt zelf een bijdrage te leveren aan het werk van de Cliëntenraad, dan kan de voorzitter met u de mogelijkheden verkennen. De Cliëntenraad communiceert over zijn werkzaamheden via onder andere "Bij de Koffie", het blad voor bewoners en de elektronische nieuwsbrief die de naasten maandelijks krijgen toegezonden.



De Cliëntenraad is er *niet* voor individuele belangenbehartiging. Kijkt u voor individuele belangenbehartiging naar de informatie over de Cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenregeling onder tabblad Verblijf, onderdeel: 'Als het niet gaat zoals u wenst'.

## **Stichting Vrienden van De Waalboog**

De Stichting Vrienden van De Waalboog zorgt voor de financiële middelen voor extra's die het wonen bij De Waalboog net wat fijner, leuker of aangenamer maken. Het is bedoeld voor die zaken waarvoor binnen het budget dat De Waalboog van de verzekeraars en de overheid ontvangt, geen ruimte is. De afgelopen jaren heeft de Vrienden van De Waalboog onder andere gezorgd voor nieuw terrasmeubilair, een



biljarttafel, een internetcafé, een tovertafel en verschillende optredens voor bewoners en familie.

Wij attenderen u van harte op de mogelijkheid hieraan een financiële bijdrage te leveren. Dit kunt u doen door een bijdrage over te maken op rekeningnummer: **NL62RABO0188221522** ten name van Stichting Vrienden Waalboog te Nijmegen, onder vermelding van uw naam en adres. U kunt ook overwegen om een bijdrage te leveren door een legaat of een deel van een erfenis aan de Stichting toe te kennen. De Stichting is een ANBI-erkende stichting dus donatie kan fiscaal aantrekkelijk zijn. Via de website van De Waalboog ([www.waalboog.nl/StichtingVrienden](http://www.waalboog.nl/StichtingVrienden)) kunt u meer lezen over de Stichting Vrienden van De Waalboog, de bestuursleden en de werkwijze. Achter in deze map, bij het tabblad Overig, treft u nog een brochure aan van deze stichting.

## **Uw verblijf**

### **1 Wij zijn er voor u**

Achter het plastic mapje aan de binnenzijde van deze klapper is door uw Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV-er) een kaartje van de afdeling ingevoegd. Daarop staat informatie over de mensen met wie u te maken krijgt en hun contactgegevens. Alle medewerkers van De Waalboog dragen een badge met hun naam en hun functie.

#### **De receptie**

De medewerkers bij de receptie zijn het aanspreekpunt voor bewoners en hun bezoekers. Bij hen kunt u terecht met informatieve vragen en zij kunnen u helpen bij het maken van afspraken met bijvoorbeeld de kapper of pedicure. Zij vormen het meldpunt voor technische storingen of voor het doorgeven van uw afwezigheid. In de 'Bij de Koffie' ziet u wat de openingstijden van de receptie zijn.

#### **Uw vertegenwoordiger/de eerste contactpersoon**

Overleg met u en uw familie/naasten is voor ons essentieel om te weten wat u wilt. Zo kunnen we wederzijdse verwachtingen bespreken en tot goede afspraken komen over uw verblijf. Wij zullen u daarom vragen om een eerste contactpersoon te benoemen die ook, indien nodig, u kan vertegenwoordigen in het overleg met ons. Deze persoon is ook degene die de contacten en de relatie met overige familieleden onderhoudt. Hij of zij wordt, als u dat zelf niet meer kunt, om toestemming gevraagd voor behandeling en voor wijzigingen in het Zorgleefplan. Deze persoon heeft recht op de informatie die nodig is om bovenstaande taken te doen, en heeft inzagerecht in uw (elektronisch) dossier. Vanwege de privacy hebben alleen uzelf en uw vertegenwoordiger/de eerste contactpersoon dit recht.

#### **Het Zorgleefplan**

De Waalboog werkt met het Zorgleefplan. In het Zorgleefplan staan de afspraken en de aandachtspunten betreffende:

- de zorg die u ontvangt;
- uw woon- en leefomgeving, privacy en bewegingsruimte (ook buiten het gebouw);
- uw dagbesteding, uw betrokkenheid bij anderen en de betrokkenheid van uw naasten;
- uw wensen en behoeften op het terrein van persoonlijke levenskeuzes en zingeving.

Het Zorgleefplan is leidend voor de zorg die u ontvangt. Twee keer per jaar vindt een zogenaamd 'Multidisciplinair Overleg' plaats waarbij u en uw zorg uitgebreid besproken wordt. Hiervoor wordt u en/of uw vertegenwoordiger ook uitgenodigd. Wanneer er iets in uw situatie verandert, wordt het Zorgleefplan aangepast. De Waalboog werkt met een Elektronisch Cliënt Dossier (ECD), waarin het Zorgleefplan is opgenomen. Alleen medewerkers die betrokken zijn in de zorgverlening aan u hebben toegang. Ook u heeft uiteraard recht op inzage en u mag anderen het recht geven om inzage te hebben

### **Medische behandeling en begeleiding**

De specialist ouderengeneeskunde bepaalt met u de medische behandeling en begeleiding. Deze werkt nauw samen met de verzorging, de medewerkers van de paramedische dienst (fysiotherapeuten en bewegingstherapeuten, logopedisten, ergotherapeuten, diëtisten), de psychologen en de geestelijke verzorging/het pastoraal werk. De specialist ouderengeneeskunde is ook degene die geneesmiddelen voor kan schrijven. Deze worden door een apotheek waarmee De Waalboog samenwerkt, afgeleverd bij De Waalboog. U hoeft hier zelf geen actie op te ondernemen.

### **Ethische vraagstukken en moeilijke behandelbeslissingen**

Wij willen op deze plaats ook stilstaan bij vraagstukken die te maken hebben met leven en dood en bij moeilijke behandelvraagstukken. In ons (medisch) handelen staat de kwaliteit van leven altijd voorop. Wanneer een ziekte niet meer te genezen is, kijkt uw specialist ouderengeneeskunde altijd met u naar wat dit betekent voor de medische behandeling. Niemand wil dat u meer last heeft van de behandeling, dan van uw ziekte. Dat geldt ook voor een besluit tot een opname in het ziekenhuis of tot het kunstmatig geven van eten of drinken.

#### *Draaglijk en waardig*

Wanneer behandeling alleen nog maar leidt tot verlenging van het lijden, en niet meer tot verbetering van de kwaliteit van leven, wordt het bespreekbaar om de behandeling van de ziekte te stoppen. Vanaf dat moment is behandeling en verzorging alleen nog gericht op het bestrijden van klachten, het bieden van comfort en geestelijke steun. Alles is er dan op gericht om het leven en het levenseinde draaglijk en waardig te houden. Dat kan betekenen dat moet worden gekozen voor het verlagen van het bewustzijn door medicijnen toe te dienen om zo het lijden te verlichten. Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers een zo groot mogelijke deskundigheid hebben om te werken aan de kwaliteit van leven.

#### *Wel of niet reanimeren?*

Het is belangrijk dat we weten hoe u denkt over reanimatie bij een plotse hartstilstand. Bij uw opname wordt hierover met u gesproken. Mocht u dat nog niet gedaan hebben, vraagt u dan alsnog een gesprek hierover aan. Onze artsen en medewerkers weten dan wat uw wensen zijn bij een hartstilstand en kunnen hiernaar handelen.

#### *Verzoek tot euthanasie*

Bij een verzoek tot euthanasie gaan we tot ons uiterste om na te gaan wat uw nood is en wat we kunnen doen om klachten te verzachten en problemen aan te pakken. In zijn algemeenheid zien we euthanasie niet als vorm van stervenshulp. In uitzonderlijke situaties komt het voor dat het toch niet lukt om het leven draaglijk te maken. In een dergelijke situatie kunnen we, wanneer het past binnen de mogelijkheden die de wet biedt, toch tot het geven van euthanasie overgaan.

Uw arts is beschikbaar om met u in een persoonlijk gesprek verder over deze onderwerpen te praten.

Achter het tabblad Persoonlijk treft u 2 folders aan die betrekking hebben op bovenstaande onderwerpen: de folder 'Medisch ethisch beleid', en de folder 'Nadenken over reanimatie'.

## **2 De praktische gang van zaken**

### **Toegang tot het gebouw, uw afdeling of appartement**

U mag gebruik maken van alle gemeenschappelijke ruimten. Enkele afdelingen zijn toegankelijk via een codeslot voor de veiligheid van de cliënten die daar verblijven. Een medewerker van de zorg kan u de code hiervoor geven. Wilt u privacy, dan kunt u zich terugtrekken in uw eigen leefruimte. U kunt te allen tijde bezoek ontvangen. Uw bezoek is ook van harte welkom in de gezamenlijke ruimten. Voor gasten is er een open, onbeveiligd wifi, dat toegankelijk is zonder wachtwoord.

### **Eten, drinken, een feestje en het roken**

Er wordt 's middags warm gegeten. U kunt kiezen of u de warme maaltijd gebruikt in uw appartement of kamer, op uw afdeling/woning of in het restaurant. Als u gasten heeft kunnen zij tegen betaling mee-eten. U dient dat één dag van tevoren aan te geven bij de receptie. De receptie meldt dit aan de keuken. Mocht u buiten de deur eten, dan vragen wij u zich af te melden bij de receptie.

U kunt koffie en thee gebruiken in het restaurant of u kunt zelf thee of koffie zetten in uw appartement of op uw afdeling/woning.

Als u iets te vieren heeft kunt u een ruimte huren en tegen betaling bestellingen plaatsen bij de keuken. De receptie kan u hiermee verder helpen.

In de openbare ruimten wordt niet gerookt (met uitzondering van de rookruimte).

Verblijft u op een verpleegafdeling, dan is roken op uw kamer niet toegestaan. Verblijft u in een woonzorgappartement, dan bepaalt u zelf of er in uw appartement gerookt mag worden.

### **Boodschappen doen en geld opnemen**

Het winkeltje heeft een beperkt assortiment levensbehoeften. De gastvrouwen/vrijwilligers kunnen u helpen bij het boodschappen doen. De openingstijden zijn opgenomen in 'Bij de Koffie' (rubriek Faciliteiten) Betalen kan zowel contant, met een pinpas als op rekening. Achter het Tabblad Formulieren vindt u een formulier waarmee u een rekening bij De Waalboog kunt openen.

Op een aantal locaties van De Waalboog is het mogelijk contant geld op te nemen. De financiële administratie factureert het opgenomen bedrag aan u via de maandrekening. Informatie over de tijden waarop dit kan treft u aan in de 'Bij de Koffie', (rubriek Faciliteiten, onderdeel 'Postzitting').

### **Kapelvieringen**

Op iedere locatie van De Waalboog zijn Woord- en Communievieringen en/of Eucharistievieringen. In 'Bij de koffie' – onderdeel Vieringen – treft u een overzicht van de tijden en de voorgangers.

### **TV, telefoon, post, computer, en bibliotheek**

De Waalboog biedt een telefoon- en een TV-aansluiting. Een aanvraagformulier treft u aan achter het Tabblad Formulieren. U kunt uw eigen TV en telefoontoestel gebruiken. Post wordt dagelijks bezorgd. U kunt uw krant aanhouden.

U kunt uw eigen computer meenemen en aansluiten. De medewerkers van de Technische Dienst kunnen helpen bij de aansluitingen. Er is een beveiligd netwerk met een toegangscode.

Op een aantal locaties staat een boekenkast in een algemene ruimte. U kunt daar een boek pakken en weer terugbrengen. Deze boekenkast is voor alle bewoners toegankelijk.

### **Centrale communicatie**

Vijf keer per jaar ontvangen bewoners het cliëntenblad Bij de Koffie. Hierin leest u nieuws uit de organisatie, van de bestuurder, Cliëntenraad en andere wetenswaardigheden. Ook treft u hierin het overzicht van activiteiten van uw locatie. Het blad is ook online te raadplegen voor familie, via de website [www.waalboog.nl/cliëntenblad-bij-de-koffie](http://www.waalboog.nl/cliëntenblad-bij-de-koffie).

Maandelijks versturen wij een digitale nieuwsbrief aan contactpersonen en geïnteresseerden. Via onze website [www.waalboog.nl/nieuwsbrief](http://www.waalboog.nl/nieuwsbrief) kunt u zich hiervoor inschrijven.

Zo'n twee keer per jaar organiseren we familiecontactavonden per afdeling/ woning, waarbij soms aan de hand van een thema en soms aan de hand van een gezellig samen zijn zaken rondom de afdeling kunnen worden besproken. Op belangrijke momenten of bij grote veranderingen organiseren wij locatiebijeenkomsten. Bewoners en/ of contactpersonen ontvangen hiervoor dan aparte uitnodigingen.

Verder zijn we actief op verschillende social mediakanalen zoals: Facebook, Twitter en LinkedIn. Hier delen we het laatste Waalboog-nieuws. Dat is openbaar voor iedereen. Geïnteresseerden uit uw omgeving kunnen De Waalboog zo ook volgen.

Twee keer per jaar brengen wij het blad 'Waar' uit. Dat is een blad voor mensen uit Nijmegen om hen te informeren over wat De Waalboog te bieden heeft. De eerste contactpersoon ontvangt dit blad ook. Bij de recepties is het blad ook te verkrijgen.

### **Schoonmaken**

Uw kamer of appartement wordt minimaal één keer per week schoongemaakt. U kunt met de huishoudelijk medewerker overleggen over de werkzaamheden, de dag en het tijdstip. U kunt dan ook afspreken wat u zelf wil en kan blijven doen. Voor werkzaamheden die langere tijd vergen - zoals het opruimen van een kast of het ontdooien van een koelkast vragen we u dit zelf - samen met een familielid of andere naaste - te doen.

### **De was**

De Waalboog wast de handdoeken, de washandjes en het beddengoed als u deze van De Waalboog gebruikt. Voor wat betreft uw eigen goed (te weten eventueel beddengoed en kleding) kunt u kiezen of uw naasten uw was gaan doen, of dat De Waalboog deze was verzorgt. Het wassen, sorteren, registreren en merken wordt dan uitbesteed aan een externe wasserij.

Wilt u de was zelf wassen, dan adviseren wij u om de was wel te laten merken om het risico op zoekraken van uw kleding te verkleinen.

Wanneer u uw wasgoed / kleding laat verzorgen door De Waalboog, dan wordt uw kleding/wasgoed gemerkt door middel van een chip en krijgt u een wasmand op uw kamer / appartement. Wekelijks wordt volgens een vast schema uw vuile wasgoed opgehaald en meegenomen door de externe wasserij om het te laten reinigen.

De kosten worden aan u doorberekend.

Een folder met informatie over de kledingverzorging, treft u achter het tabblad Formulieren. Met het bijgevoegde formulier kunt u uw keuze voor wat betreft de was kenbaar maken.

### **Vergoeding extra waskosten door aandoening of ziekte**

Wanneer uw was vaker moet worden gewassen als het gevolg van een aandoening of ziekte, valt dit onder de Wlz-verstrekking en betaalt De Waalboog de extra waskosten. Dit is het geval als meer dan éénmaal per dag onderkleding en/of bovenkleding dagelijks moet worden gewassen, omdat de kleding daadwerkelijk is verontreinigd. Het gaat daarbij niet om eenmalige 'ongelukjes' of het in de was doen zonder dat de kleding daadwerkelijk is verontreinigd.

Dit wordt altijd met u en/of vertegenwoordiger besproken.

### **Aangepaste kleding**

Het kan voorkomen dat uw kleding moet worden aangepast vanwege uw zorgvraag. De medewerkers van de Linnendienst kunnen uw kleding aanpassen. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

### **Vermiste kleding**

Wanneer uw kleding gemerkt is zal de kans klein zijn dat uw kleding zoekraakt. Mocht u toch een kledingstuk missen, kunt u contact opnemen met een medewerker van de afdeling en/ of coördinator Linnendienst via Telefoon: (024) 382 63 49.

### **Douchen**

De medewerkers van De Waalboog streven ernaar dat u kunt douchen wanneer u dat wenst. Overlegt u met uw EVV-er over uw wensen.

### **Kapper, pedicure, schoonheidsspecialist, opticien of audicien**

Er is een kapper, pedicure en schoonheidsspecialiste verbonden aan De Waalboog. Informatie over de beschikbaarheid of openingstijden leest u in de 'Bij de Koffie', in de rubriek Faciliteiten. De kosten komen voor uw eigen rekening.

U kunt natuurlijk ook naar dienstverleners buiten De Waalboog (blijven) gaan.

### **Huisdieren**

U mag uw huisdier hebben zolang deze geen overlast bezorgt voor andere bewoners én u zelf voor uw huisdier kunt zorgen. De kosten van uw huisdier komen voor eigen rekening.

### **Technische Dienst**

De Technische Dienst kan technische klussen en onderhoudswerkzaamheden uitvoeren. Het gaat hier om onderhoud en reparatie van de eigendommen van De Waalboog. Maar ook voor het ophangen van dingen aan de muur kunt u de Technische Dienst vragen. U kunt hen inschakelen via de receptie. De Technische Dienst vervangt ook de lampen in de douche en kitchenette van de appartementen.

### **Waalboogbus**

U kunt gebruik maken van de Waalboogbus voor kortdurend vervoer (halen of brengen) om er zelf op uit te gaan of voor een bezoek aan het ziekenhuis. De Waalboogbus wordt gereden door een vrijwillige chauffeur. De Waalboogbus is ook geschikt voor rolstoelvervoer. De Waalboogbus is beschikbaar op werkdagen van 's morgens 9.30 uur tot 's avonds 21.30 uur. Begeleiding van cliënten tijdens het vervoer kan door de mantelzorger/familie of door vrijwilligers worden verzorgd.

U dient van tevoren een aanvraag in te dienen bij de coördinator busvervoer, bereikbaar op werkdagen tussen 10.00 en 12.30 uur via telefoonnummer (024) 382 64 47 of per mail: transport@waalboog.nl. De kosten voor de Waalboogbus liggen onder het commerciële tarief.

In de foldermolen vindt u een folder over de Waalboogbus en de kosten

### **3. Uw veiligheid**

#### **Het oproepsysteem**

In alle kamers, toiletten en doucheruimtes is een oproepsysteem. Als u deze inschakelt ontvangt u binnen enkele minuten een reactie van onze medewerkers. Meer informatie hierover ontvangt u van de EVV-er.

#### **Voorkom diefstal**

Het gebouw is voor veel mensen toegankelijk. Dit brengt mee dat u uw eigen ruimtes en eventueel brievenbus zo mogelijk dient af te sluiten als u niet aanwezig bent. Wij adviseren u om geen groot bedrag aan geld of waardevolle spullen en sieraden in uw kamer op te bergen.

Mocht u iets kwijt zijn, dan vragen wij u dit gelijk te melden bij de EVV-er. In geval van diefstal adviseren we om aangifte te doen bij de politie.

#### **Kluisje**

U kunt, als u dit wenst, tegen een kleine vergoeding een kluisje aanvragen voor het opbergen van kostbare bezittingen op uw kamer. Het kluisje heeft de afmeting van 25 x 35 x 25 cm en is voorzien van een elektronisch cijferslot. Het wordt meestal geplaatst in de kast op uw kamer. Een aanvraagformulier treft u achter het tabblad 'Formulieren'.

#### **Voorkom brand**

Roken in bed is niet toegestaan. Asbakken mogen niet worden geleegd in prullenbakken. Mocht u een brandgevaarlijke situatie zien, meld het aan één van de medewerkers. Keukens op de appartementen zijn ook plaatsen waar aandacht voor brandveiligheid belangrijk is. Voorkom brand of rookontwikkeling door droogkoken van een pan of koffiezetapparaat, doordat doekjes/pannenlappen op een kookplaatje liggen, of door het verkeerd gebruik van de magnetron. Blijf erbij of zet een wekker om u eraan te herinneren.

In iedere kamer en in gezamenlijke ruimtes is een brandmelder aanwezig. Als die wordt geactiveerd hoort u een doordringende toon van laag naar hoog oplopend. De interne hulpverleningsorganisatie (BHV) of de brandweer worden dan gewaarschuwd. Volgt u in dit geval de instructies van de zorgmedewerkers.

#### **Voorkom vallen**

U kunt veel doen om vallen te voorkomen. Zorg dat u goed kunt zien, dat de verlichting voldoende is, dat er voldoende loopruimte is en dat er geen spullen, losse snoeren en losse kleden of kledjes op de grond liggen. Zorg ervoor dat u de spullen die u vaak nodig heeft makkelijk kunt pakken. Ook de telefoon moet u makkelijk kunnen opnemen. De huishoudelijk medewerker plaatst waarschuwborden bij natte en daardoor gladde vloeren.

#### **Advies ergotherapeut**

Wanneer u vragen heeft over een veilige inrichting van uw kamer, kan een ergotherapeut met u meedenken. Deze weet hoe u uw woon- en leefomgeving het best kunt inrichten om zo goed en veilig mogelijk de dagelijkse activiteiten te blijven doen. Wilt u advies van de ergotherapeut, neem dan contact op met uw EVV-er. Deze kan dan contact met één van onze ergotherapeuten opnemen.

### **Zorg dat bekend is of u in huis bent**

Bij calamiteiten willen we graag weten of u aanwezig bent of niet. Dat is de reden dat we u vragen uw afwezigheid altijd vooraf te melden bij de medewerkers van de afdeling, of bij de receptie.

### **Bescherming persoonsgegevens**

Iedere bewoner dient bij opname over een geldig identiteitsbewijs te beschikken.

De Waalboog registreert persoonsgegevens van iedere bewoner. Naast uw naam, adres en woonplaats, geboortedatum en -plaats, identificatienummer, zijn dit ook administratieve en medische gegevens.

De Waalboog heeft een reglement waarin staat hoe wordt omgegaan met uw persoonsgegevens. Het beschrijft de eisen voor het verzamelen, vastleggen, doorgeven, archiveren of vernietigen van gegevens. Ze mogen alleen worden gegeven aan anderen indien dit gebeurt met uw toestemming. U heeft recht op inzage en een afschrift van de gegevens die De Waalboog van u registreert en u heeft recht om bepaalde gegevens te laten verwijderen uit het cliëntregistratiesysteem. Dit reglement is conform de Wet bescherming persoonsgegevens. U kunt dit reglement opvragen via [info@waalboog.nl](mailto:info@waalboog.nl).

### **Gebruik van foto's**

De Waalboog laat incidenteel professionele foto's maken voor publiciteitsdoeleinden. Hierbij vragen we altijd toestemming bij de bewoner of diens contactpersoon als iemand daar zelf niet meer over kan beslissen. U bent natuurlijk vrij om te bepalen of u uw medewerking verleent.

Daarnaast komt het ook voor dat er tijdens centrale activiteiten wat foto's gemaakt worden door bezoekers en/of familie van bewoners. Wij vragen familie, bezoekers en andere naasten hier voorzichtig mee om te gaan. Let bij het maken van foto's er op dat andere bewoners niet in beeld zijn, of anders niet herkenbaar. Wij willen ieders privacy binnen onze instellingen bewaken, ook bij het maken en delen van foto's.

### **Cameratoezicht**

De Waalboog past zichtbaar camera-toezicht toe ter beveiliging van personen en eigendommen. Op de meeste locaties staan die bij de hoofdingang en bij de buitendeuren die voor inbraak 'interessant' kunnen zijn. Een sticker bij de deur attendeert op de camera's. De beelden worden uiterlijk vier weken bewaard, tenzij het nodig is ze langer te bewaren om een incident af te handelen. De beelden worden alleen gebruikt voor het hierboven beschreven doel en worden indien de politie dit wenst, aan de politie ter beschikking gesteld.

## **4. Financiën en verzekeringen**

### **Eigen bijdrage**

Binnen De Waalboog wonen mensen met verschillende zorgvragen en dus ook met verschillende financiële regelingen.

#### **1. Zorg met verblijf**

Voor zorg met verblijf valt onder de Wet langdurige zorg (Wlz) en hierbij is wettelijk een eigen bijdrage bepaald. De hoogte hangt af van uw inkomen en vermogen, uw leeftijd, uw gezinssituatie en uw indicatie van het CIZ. Het CAK berekent de eigen bijdrage en zendt u een beschikking en een factuur. Heeft u een uitkering zoals bijv. AOW, Wajong of WIA dan kan besloten worden de eigen bijdrage op uw uitkering in te houden. Als u hier meer over wilt weten, kunt u bij het CAK de folder 'Eigen bijdrage Zorg met Verblijf' opvragen. U kunt voor informatie ook telefonisch contact opnemen met het CAK: T 0800-0087, of kijken op de website [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

#### **2. Eerstelijnsverblijf en logeren**

Eerstelijns verblijf valt onder de Zorgverzekeringswet (Zvw) waardoor aanspraak wordt gemaakt op uw eigen risico. Daardoor worden bij bewoner het eigen risico tot maximaal € 385,- (2017). Maakt u daarnaast gebruik van onze aanvullende diensten, dan zitten hier ook kosten aan verbonden.

#### **3. Logeerarrangement en pensionarrangement**

Heeft u geen toewijzing, maar wilt u wel tijdelijk gebruik maken van ons logeerarrangement dan worden de kosten voor verblijf aan u doorberekend. De kosten hiervoor bedragen € 35,- per dag. De zorg ontvang u op basis van thuiszorgregeling.

### **Ziektekostenverzekering**

U dient de ziektekostenverzekering aan te houden. Het is wel zinvol om heel kritisch te onderzoeken of een aanvullend pakket noodzakelijk is.

### **Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering (WA)**

Voor alle bewoners is een collectieve WA-verzekering gesloten. Deze verzekering geldt niet alleen binnen het woonzorgcentrum, maar ook wanneer u buitenshuis verblijft. U kunt de WA-verzekering die u voorheen had opzeggen.

### **Inboedelverzekering**

Als u in het woonzorgcentrum woont zijn uw eigendommen verzekerd tegen brand, storm, inbraak en dergelijke. Hiervan zijn uitgezonderd geld, sieraden en andere kostbaarheden. Als u deze verzekerd wilt hebben, dient u deze apart te verzekeren. Als u aansprakelijk wordt gesteld of als u denkt dat u schade hebt geleden die u kunt verhalen op deze verzekeringen, kunt u contact opnemen met de financiële administratie via telefoonnummer (024) 382 63 25. Bij inbraak wordt u verzocht aangifte te doen bij de politie.

### **Machtiging automatisch incasso**

U kunt voor betalingen aan De Waalboog een machtiging tot automatisch incasso afgeven. U dient hiervoor de groen gemarkeerde machtigingskaart in te vullen die u aantreft achter het tabblad 'Formulieren'. De facturen van De Waalboog zullen dan automatisch van uw rekening worden afgeschreven. Als u het niet eens bent met de



afschrijving, heeft u een maand de tijd om uw bank opdracht te geven het bedrag terug te boeken. U gebruikt hiervoor de geel gemarkeerde kaart. Indien u de machtiging wilt intrekken, vult u de rood gemarkeerde kaart in en stuurt u deze op. Houdt u bij de inzending rekening met enige tijd voor verwerking. Bij gebruikmaking van de machtiging dan wel intrekking van de machtiging kunt u deze zenden naar: Stichting De Waalboog, t.a.v. Debiteurenadministratie, Postbus 31071, 6503 CB Nijmegen.

### **Betalen in winkel en restaurant van De Waalboog**

Als u graag op rekening betaalt, kunt u een rekening openen bij De Waalboog. Achter het tabblad Formulieren treft u een aanvraagformulier aan. Indien u nog niet automatisch betaalt, wordt u verzocht een machtiging voor automatische incasso af te geven. De uitgaven die u in de winkel en het restaurant doet, worden door de financiële administratie van De Waalboog aan u gefactureerd via de maandelijkse rekening.

### **Betalen van extra diensten**

Als u gebruik maakt van de diensten van bijvoorbeeld de kapsalon of de pedicure betaalt u de rekening rechtstreeks aan hen. Indien u een automatische incasso hebt afgegeven aan De Waalboog, kunt u ook via de maandfactuur betalen.

### **Betalen Televisie- en telefoonabonnement**

U kunt een televisie- en telefoonabonnement afsluiten. De kosten worden maandelijks door de financiële administratie van De Waalboog aan u doorberekend.

### **Actuele prijslijst**

Op [www.waalboog.nl/kostenwonenenzorg](http://www.waalboog.nl/kostenwonenenzorg) vindt u een actuele prijslijst.

### **Overschrijving bij gemeente Nijmegen**

Als er sprake is van een definitieve verhuizing, dient dit kenbaar gemaakt te worden bij de gemeente Nijmegen. De Waalboog biedt aan om de overschrijving bij de gemeente Nijmegen te regelen. U kunt dit aanvragen via het Cliëntbureau, T (024) 382 64 28. Indien u van dit aanbod geen gebruik maakt, vragen wij u vriendelijk uw verhuizing zelf door te geven aan de gemeente Nijmegen.

### **Heeft u vragen over financiën en verzekeringen?**

Als u meer informatie wilt of vragen hebt over financiën en verzekeringen kunt u telefonisch contact opnemen met de financiële administratie van De Waalboog via T (024) 382 63 25.

## **5 Als het niet gaat zoals u wenst**

Wanneer u niet tevreden bent over de wijze waarop u wordt bejegend, of wanneer u niet tevreden bent over de zorg- en dienstverlening, stellen wij het op prijs als u uw klacht bespreekt met de betrokken medewerker of diens leidinggevende.

Wanneer u er samen niet uitkomt, of wanneer u het moeilijk vindt om erover te praten, kunt u contact opnemen met de cliëntenvertrouwenspersoon Karen van Kordelaar. Zij kan u advies geven en u helpen uw klacht bespreekbaar te maken. Zij kan ook op uw verzoek bemiddelen of u helpen bij het nemen van verdere stappen. Zij heeft een onafhankelijke positie en een geheimhoudingsplicht.

Contact met de cliëntenvertrouwenspersoon kan als volgt:

- Per e-mail: K.vanKordelaar@waalboog.nl
- Telefonisch via het nummer 06 – 109 52 533
- Per post via het postadres:  
Stichting De Waalboog  
t.a.v. Cliëntenvertrouwenspersoon  
Postbus 31071  
6503 CB Nijmegen

Karen is aanwezig op woensdag, donderdag en vrijdag. In deze map is ook een brochure opgenomen over de klachtenregeling van De Waalboog met een klachtenformulier. Deze treft u aan achter het tabblad Formulieren.

## **6. Rondom levenseinde en uitvaart**

Wanneer u uw naasten wilt informeren over uw wensen over de rituelen rondom uw levenseinde en de organisatie van uw uitvaart kunt u het formulier 'Mijn wensen rondom mijn levenseinde en uitvaart' gebruiken (zie tabblad Formulieren).

De Waalboog biedt de mogelijkheid tot het verzorgen van de overledene en het opbaren op de eigen kamer. De geestelijk verzorgers kunnen voorgaan bij de uitvaartdienst of de plichtigheid op de begraafplaats of crematorium. U kunt gebruik maken van de kapel in of gekoppeld aan de Waalbooglocatie.

Via de EVV-er is nadere informatie en een folder te verkrijgen over de mogelijkheden die er zijn binnen De Waalboog en de bijkomende kosten.

Uiterlijk 7 dagen na het overlijden dient de kamer van de overledene te zijn ontruimd.

## Activiteiten georganiseerd door De Waalboog

### Dagbesteding

Naast wonen en zorg hecht de Waalboog aan welzijn voor haar bewoners. Op alle locaties zetten medewerkers dagbesteding zich in voor met name de organisatie van dagbestedingsactiviteiten. Zo kunnen ze beter inspelen op de wensen die bij u of uw naaste leven. De activiteiten die vanuit de locatie worden georganiseerd vallen binnen de zorg en zijn gratis voor alle bewoners. Voor enkele activiteiten zal een bijdrage gevraagd worden zoals bijvoorbeeld het zwemmen, bowlen of een uitstapje.

### Centrale activiteiten; UIT programma

We bieden op de locatie een UIT-programma. Deze centrale activiteiten kunt u terug vinden in het huisblad "Bij de koffie". Dit UIT-programma is voor iedereen toegankelijk, op alle locaties vrij te bezoeken en bestaat gemiddeld uit drie centrale activiteiten per week. Bij de centrale activiteiten krijgen bewoners gratis koffie, thee en aanmaaklimonade met zo nu en dan iets lekkers erbij. Omdat de centrale activiteiten zoals de dansochtenden, optredens en proeverijen niet onder de reguliere zorg vallen, hebben we hiervoor extra financiële middelen nodig. Om het UIT-programma aan te kunnen blijven bieden vragen wij een vrijwillige bijdrage.

### Vrijwillige bijdrage

Bij opname krijgt u een formulier overhandigd waarmee u een machtiging af kunt geven voor uw maandelijkse vrijwillige bijdrage. Om de verwerking van de bijdragen werkbaar te houden is gekozen voor een keuzemenu. Om u een indicatie te geven: voor een gemiddeld bezoek aan activiteiten is een bijdrage nodig van € 25,- per bewoner per maand. Fijn als u bij uw overweging meeneemt, dat er ook bewoners zijn die er niet aan (kunnen) bijdragen.

### Tot slot

Familieleden en andere naasten zijn altijd welkom om samen met de bewoners deel te nemen aan activiteiten, maar ook om mee te helpen met de organisatie of ideeën aan te dragen. Want: zorgen voor een fijne dag, dat doen we **samen**. De Waalboog, zo thuis als maar kan! Wij hopen, voor het vergroten van het welzijn van de bewoners, op uw bijdrage te mogen rekenen.

Heeft u nog vragen dan kunt u die sturen naar [dagbesteding@waalboog.nl](mailto:dagbesteding@waalboog.nl)

## **Uw rechten wanneer u verblijft bij De Waalboog**

In dit onderdeel van de Informatiegids vindt u in paragraaf 1 informatie over de wet die uw recht op privacy beschermt: de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Paragraaf 2 gaat over uw rechten wanneer u specialistische zorg en behandeling ontvangt. Het gaat hier over de Wet op de geneeskundige behandelings overeenkomst (Wgbo) en de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz). Paragraaf 3 gaat over de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector.

De Waalboog leeft de wet na. Wanneer De Waalboog specifieke invulling heeft gegeven aan wettelijke kaders wordt dat hieronder aangegeven.

### **1. Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)**

De Wbp stelt eisen aan de manier waarop (zorg)organisaties omgaan met persoonsgegevens zoals naam, adres en woonplaats, geboortedatum en -plaats en de administratieve en medische gegevens.

#### **Eisen aan de zorgvuldigheid en gegevensverstrekking**

Voor alle handelingen gelden de volgende zorgvuldigheidseisen:

- u dient op de hoogte te zijn van het feit dat uw gegevens worden vastgelegd;
- gegevens mogen alleen worden gebruikt voor het doel waarvoor ze verkregen zijn;
- gegevens mogen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk.

Persoonsgegevens mogen alleen aan anderen worden doorgegeven indien dit gebeurt:

- met instemming van de betrokken persoon;
- voor het uitvoeren van een overeenkomst met betrokken personen;
- voor het uitvoeren van wettelijke bepalingen, of
- indien daartoe dringende medische noodzaak bestaat.

Omdat er tussen u en De Waalboog een zorgovereenkomst bestaat, gaan we ervan uit dat u ermee instemt dat de afdelingen, artsen, fysiotherapeuten, activiteitenbegeleiders en andere functionarissen (medische) gegevens uitwisselen.

#### **Rechten van cliënten**

De Wbp geeft u de volgende rechten:

- U heeft recht op inzage en een afschrift van uw dossier en op een overzicht van uw persoonsgegevens in het cliëntregistratiesysteem. Uw (wettelijk) vertegenwoordiger heeft eveneens recht op inzage in uw dossier.
- U kunt verzoeken om bepaalde gegevens te laten verwijderen uit uw dossier en/of uit het cliëntregistratiesysteem of om ze te corrigeren.

Wanneer u gebruik wilt maken van deze rechten kunt u het verzoek neerleggen bij de EVV-er. De Waalboog heeft een reglement opgesteld op basis van de Wbp. U kunt dit reglement opvragen via [info@waalboog.nl](mailto:info@waalboog.nl).

## 2. Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst - Wgbo

De Wgbo beschrijft uw rechten wanneer u specialistische zorg en behandeling ontvangt. De Wgbo kent rechten toe met betrekking tot het besluiten over uw behandeling en regelt uw vertegenwoordiging op het moment dat u zelf niet meer in staat bent over uw behandeling te beslissen.

- **Recht op informatie**  
De hulpverlener heeft de plicht u als cliënt, tenzij u dat niet wenst, in begrijpelijke taal volledig te informeren over de aandoening, de onderzoek- en behandelmogelijkheden en de gevolgen van eventuele behandelingen
- **Toestemmingvereiste en het recht behandeling te weigeren**  
Voor onderzoek of behandeling is uw toestemming vereist. Aan de hand van informatie die u vooraf van de hulpverlener krijgt, beslist u of u een bepaalde behandeling wilt ondergaan. U heeft het recht een behandeling te weigeren. De hulpverlener moet uw keuze respecteren. U kunt niet een bepaalde behandeling eisen. De hulpverlener beslist of hij een bepaalde behandeling toepast. Het uitgangspunt is altijd: goede hulpverlening en zorgvuldig medisch handelen. In acute ernstige situaties mag de hulpverlener u behandelen zonder uw toestemming.
- **Recht op inzage en afschrift van het dossier**  
De hulpverlener legt alle gegevens over uw behandeling vast in een dossier. Als cliënt heeft u recht op inzage en een afschrift van uw dossier. Uw vertegenwoordiger heeft eveneens recht op inzage in uw dossier. Bij opname leggen we vast wie u als vertegenwoordiger benoemt of wie als vertegenwoordiger voor u op gaat treden.
- **Recht op privacy en geheimhouding**  
Wat u met uw hulpverlener bespreekt blijft geheim. Alleen de hulpverleners die bij de behandeling betrokken zijn, zijn op de hoogte. Met uw toestemming mag de hulpverlener wel informatie doorgeven aan anderen.
- **De (wettelijke) vertegenwoordiging bij wilsonbekwaamheid**  
Als u zelf niet meer kunt beslissen, beslist uw vertegenwoordiger namens u. Een (wettelijk) vertegenwoordiger is iemand die voor u mag optreden en beslissen. De vertegenwoordiger moet u hierbij wel zo veel mogelijk betrekken. Ook de arts moet u zo veel mogelijk blijven betrekken. Als u in een eerder stadium een schriftelijke wilsverklaring heeft opgesteld met daarin beschreven hoe naar uw mening in bepaalde gevallen gehandeld moet worden, dan wordt dit bij het nemen van beslissingen betrokken.

Volgens de Wgbo kunnen de volgende personen vertegenwoordiger zijn:

1. Een curator of mentor, deze wordt benoemd door de rechter;
2. de schriftelijk gemachtigde = aangewezen/benoemd door de cliënt zelf in een schriftelijke verklaring;
3. de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt = niet benoemd, vrijwillig;
4. een ouder / kind / broer / zus = niet benoemd, vrijwillig.

Deze opsomming is in volgorde. Dus eerst moet de arts kijken of er een mentor of curator is. Is deze er niet? Dan kijkt hij of er een schriftelijke gemachtigde is, etc.

### **3. Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz)**

De Wet Bopz beschermt de rechten van mensen die niet meer zelf de consequenties van hun opname of gedrag kunnen overzien. Deze wet gaat niet alleen over opnemingen in het psychiatrisch ziekenhuis, maar ook over opnemingen in het psychogeriatrisch verpleeghuis.

#### **Zorgvuldig genomen besluit tot opname**

De Wet bepaalt dat voor opname op een psychogeriatrische afdeling een Indicatie-Commissie onderzoekt en bepaalt of verpleeghuisopname in het belang van de betrokken cliënt is. In Nijmegen vervult het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) deze rol.

Maakt een cliënt uitdrukkelijk bezwaar tegen verpleeghuisopname, dan kan deze alleen gedwongen worden opgenomen met een rechterlijke machtiging (RM). De rechter geeft deze RM alleen af als er voor de cliënt of zijn omgeving gevaar dreigt. Is de dreiging acuut en moet de cliënt met spoed opgenomen worden, wordt met instemming van de burgemeester een inbewaringstelling (IBS) geregeld.

Opstellen van een behandelplan

Zo snel mogelijk na de opname stelt de behandelend arts een behandelplan op in overleg met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger. Hierin staan onder meer de afspraken over bepaalde behandelingen of maatregelen die nodig zijn om ernstig gevaar voor de cliënt en/of zijn omgeving te voorkomen.

#### **Dwangbehandeling alleen in noodsituatie**

Als een cliënt en/of zijn vertegenwoordiger het niet eens zijn met het behandelplan mag de behandelend arts dit alleen uitvoeren indien het noodzakelijk is om ernstig gevaar voor cliënt of zijn/haar omgeving te voorkomen. Er is dan sprake van een dwangbehandeling. De arts moet dit bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg melden.

Een acute noodsituatie kan een behandelend arts noodzaken om tijdelijk maatregelen toe te passen zonder overleg met de betrokkene en/of de vertegenwoordiger. Ook dit moet de arts direct melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (in principe binnen 24 uur).

#### **Bij toepassing van vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen (M&M)**

De wet onderscheidt vier middelen en maatregelen:

- Fixatie: het beperken van de cliënt in zijn directe bewegingsvrijheid (bijvoorbeeld Zweedse band of tafelblad aan stoel bevestigd);
- Toedienen van medicijnen onder dwang;
- Toedienen van vocht en voeding onder dwang;
- Afzondering: het voor behandeling, verpleging en verzorging insluiten van een cliënt in een daarvoor bestemde eenpersoonskamer.

Als een cliënt nadrukkelijk zelf vraagt om een middel of maatregel valt dit niet als middel en maatregel onder de wet BOPZ.

De medewerkers en de arts zullen altijd met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger tot overeenstemming proberen te komen. In het geval dat middelen en maatregelen – ondanks terughoudend beleid – toch noodzakelijk geacht worden, wordt gekozen voor

maatregelen met zo min mogelijk vrijheidsbeperkende effecten en dient de cliënt en/of vertegenwoordiger akkoord te gaan met de toepassing ervan.

De specialist ouderengeneeskunde is eindverantwoordelijk voor het besluit tot het toepassen van alle middelen en maatregelen. De toepassing van middelen en maatregelen wordt altijd besproken in het multidisciplinair overleg. Daar wordt de toepassing geëvalueerd en indien mogelijk gestaakt of vervangen door minder vrijheidsbeperkende maatregelen. Dit alles uiteraard in goed overleg met de cliënt of diens vertegenwoordiger.

In noodgevallen is de specialist ouderengeneeskunde bevoegd fixatie toe te passen zonder instemming. Dit kan echter slechts voor maximaal 7 dagen en dient gemeld te worden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg

Als de cliënt zich verzet tegen de toepassing van middelen en maatregelen in een situatie die van te voren in het zorgplan is vastgelegd dan is er sprake van dwangbehandeling. Dit dient te worden gemeld aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Het beleid van De Waalboog is zo min mogelijk middelen en maatregelen toe te passen.

#### **4. Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen**

##### *Wet Klachtrecht*

Het doel van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is tweeledig: enerzijds het bieden van een laagdrempelige klachtmogelijkheid, anderzijds de mogelijkheid voor de zorgaanbieders om te leren van klachten en daarmee de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren. De wet verplicht elke zorgaanbieder een klachtenregeling op te stellen. De klachtenregeling moet erin voorzien dat de klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie. De zorgaanbieder is verplicht cliënten op de hoogte te stellen van deze regeling. De cliënt kan zelf een klacht indienen of iemand machtigen om dit namens hem te doen. Ook nabestaanden kunnen een klacht indienen.

De Waalboog is aangesloten bij de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen, die een onafhankelijke klachtenbehandeling biedt. De Waalboog werkt ook met een Cliëntvertrouwenspersoon. Haar taak is het geven van advies om een klacht bespreekbaar te maken en het bieden van ondersteuning hierbij. Zij kan ook behulpzaam zijn bij het indienen van een klacht bij bovengenoemde klachtenregeling. Achter tabblad Verblijf leest u meer over hoe u met onze cliëntenvertrouwenspersoon in contact kunt komen. Tevens is achter tabblad Formulieren een klachtenformulier opgenomen van zowel De Waalboog als van de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen.

##### *Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen*

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) zorgt ervoor dat iedere zorginstelling een Cliëntenraad heeft ingericht om de gemeenschappelijke belangen van cliënten te behartigen. Het bestuur van een zorginstelling moet bij beslissingen rekening houden met het advies van de Cliëntenraad. De rechten van de Cliëntenraad zijn:

- recht op informatie: de zorginstelling moet de Cliëntenraad alle informatie geven die deze voor zijn taak nodig heeft.

- recht op overleg: de Cliëntenraad overlegt regelmatig met de directie over het beleid van de instelling.
- recht om te adviseren: de Cliëntenraad mag gevraagd en ongevraagd de directie adviseren.
- bindende voordracht van één lid Raad van Toezicht.

Achter tabblad Algemeen leest u meer over de Cliëntenraad van De Waalboog. Tevens is meer informatie te vinden op onze website: [www.waalboog.nl/clientenraad](http://www.waalboog.nl/clientenraad).