



**Informatie en Huisregels
voor cliënten met een in bewaringstelling (IBS) of
een rechterlijke machtiging (RM)**

Hartelijk welkom bij Zorggroep Solis

1 Informatieverstrekking

Als u op basis van een indicatie op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd) zorg ontvangt, verstrekken wij u zo snel mogelijk na uw opname informatie over ons beleid ten aanzien van onvrijwillige zorg, over de rechten die u op grond van de Wzd heeft en op welk adres ons bestuur bereikbaar is voor klachten over uitvoering van een behandeling waar u het niet mee eens bent, of over beslissingen over het gebruik van vrijheidsbeperkende middelen of maatregelen.

2 Uw zorgarrangement

Uw zorgarrangement is op basis van de door het CIZ afgegeven indicatie. De wijze waarop en de mate waarin wij zorg verlenen wordt samen met u vastgelegd in het zorgplan.

3 Zorgplan (niet van toepassing in geval van crisiszorg)

Wat is een zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het zorgplan is een document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met u en/of uw wettelijk vertegenwoordiger wordt opgesteld. In het zorgplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking vastgelegd. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

Tijdens de zorgplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u en/of uw wettelijk vertegenwoordiger het zorgplan en bespreken wij hoe de zorg- en dienstverlening verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan bovendien:

- de wijze waarop u uw leven wenst in te richten en welke ondersteuning u daarbij van ons wilt ontvangen;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u proberen te bereiken;
- de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- welke familieleden of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en op welke manier wij dat doen;
- hoe vaak en waarom het zorgplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd. Na een evaluatie en actualisatie van het zorgplan, zorgen wij er steeds, binnen uiterlijk 6 weken, voor dat de uitkomsten in het zorgplan worden opgenomen en dat u inzag hierin krijgt.

Als u op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) een indicatie heeft dan kunt u bij de zorgplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het zorgkantoor regelt dit voor u. Voordat de eerste zorgplanbespreking plaatsvindt, wijzen wij u op deze mogelijkheid.

Hoe vaak wordt het zorgplan aangepast?

Binnen uiterlijk zes weken na aanvang van de zorg wordt het zorgplan opgesteld. Vervolgens wordt het zorgplan in ieder geval tweemaal per jaar met u geëvalueerd en geactualiseerd. Na een evaluatie zullen wij er steeds binnen uiterlijk zes weken voor zorgen dat de uitkomsten in het zorgplan worden opgenomen. U krijgt een kopie van het zorgplan.

Wat als u niet kunt of wilt overleggen over het zorgplan?

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de zorgverlening, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Wij houden dan bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het zorgplan zoveel mogelijk rekening met uw mogelijkheden en beperkingen.

4 Het zorgdossier

De wet verplicht ons om een dossier bij te houden in verband met de goede zorgverlening aan u. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals medische gegevens. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier. Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier.

Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van uw zorgdossier?

Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van 15 jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is;
- wij kunnen zonder uw toestemming uw persoonsgegevens verwerken wanneer er sprake is van intern gemelde incidenten en indien dat noodzakelijk is voor het onderzoek van het incident. Wij handelen conform wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens.

Omdat u op basis van een indicatie op grond van de Wzd zorg ontvangt nemen wij in het zorgdossier ook op:

- het behandelingsplan (dat op grond van de Wzd zo snel mogelijk na uw opname wordt opgesteld) dat onderdeel is van het zorgplan;
- de voortgang van het behandelingsplan per maand en uw medewerking aan de uitvoering van dit plan;
- informatie (inclusief afschriften van beslissingen) over uw opname, eventuele toepassing van dwangbehandeling of vrijheidsbeperkende middelen of maatregelen en de redenen die hiertoe hebben geleid.

Als u het niet eens bent met het voorgestelde behandelingsplan, dan kunnen wij het behandelingsplan alleen toepassen als dat volstrekt noodzakelijk is om gevaar voor u of anderen af te wenden.

Waarvoor wordt uw zorgdossier gebruikt en wie hebben inzage?

Zonder uw uitdrukkelijke toestemming geven wij aan anderen geen inzage in het zorgdossier, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer inzage door de Inspectie voor de Gezondheidszorg noodzakelijk is.

Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw (wettelijke) vertegenwoordiger (als u die heeft), voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar taak.

Wij gebruiken uw zorgdossier bij de zorgverlening uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- de goede zorgverlening en behandeling aan u;
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie en supervisie;
- calamiteiten- en incidentenonderzoek.

Kunt u een verzoek doen tot het wijzigen of vernietigen van uw zorgdossiergegevens?

Als u een vernietigingsverzoek schriftelijk doet, dan vernietigen wij uw zorgdossier. Wij vernietigen uw zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen uw zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om uw dossier te vernietigen, laten wij u schriftelijk weten of wij dat gedaan hebben. Deze termijn kunnen wij zo nodig met 2 maanden verlengen. Als wij uw

verzoek om uw zorgdossier te vernietigen afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze schriftelijke reactie op uw verzoek.

Zolang u bij ons in zorg bent, kunnen wij niet zonder zorgdossier werken. Wel kunnen we op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of verwijderen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.

Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?

Ja, indien mogelijk kunt u uw dossier digitaal inzien met een eigen inlogcode. Als dit niet mogelijk is, kunt u vragen om uw zorgdossier in te zien. U mag ook om een kopie/print vragen van uw zorgdossier.

Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de zorgverlening?

Ook na beëindiging van de zorgverlening bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. U kunt een kopie van het zorgdossier krijgen als u dat wenst. U kunt ook inzage krijgen als u dat wilt, tenzij er sprake is van een van de uitzonderingssituatie zoals hieronder benoemd:

Mogen nabestaanden het zorgdossier inzien?

Als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld volgens de daarvoor geldende richtlijnen van de KNMG, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek inzage in het zorgdossier. Als duidelijk of aannemelijk is dat u dat juist niet had gewild, dan verlenen wij geen inzage aan nabestaanden.

Hoe gaan wij om met wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van medewerking daaraan. Alleen als u daarvoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken, of uw gegevens ter beschikking stellen of gebruiken.

Als het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost, kan de gegevensverwerking met het oog op wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden uitgevoerd als:

- het onderzoek een algemeen belang dient en
- bij de uitvoering is voorzien in het zodanig waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad.

Wij kunnen ook volledig anoniem en niet meer tot u te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken, zonder uw toestemming.

5 Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?

Als wij een medische handeling uitvoeren, zorgen wij ervoor dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- de zorgverlener die de handeling verricht en degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is;
- uw vertegenwoordiger, tenzij de zorgverlener vindt dat de aanwezigheid van de vertegenwoordiger niet past bij goede zorgverlening.

Wanneer wij van plan zijn om bij een medische handeling of een gesprek een stagiaire aanwezig te laten zijn, dan vragen wij u daarvoor voorafgaand toestemming.

6 Verplichtingen

Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- wij werken met u samen om de zorgverlening af te stemmen op uw wensen en behoeften;
- wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn;
- als er een incident in de zorgverlening is geweest, waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om uw kamer?

Wij zorgen ervoor dat:

- uw kamer en de eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer alsmede aan u toebehorende (grote) roerende zaken goed worden onderhouden en schoongemaakt en dat zorgvuldig met uw eigendommen wordt omgegaan;
- schade aan of vermissing van uw eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- een calamiteitenplan aanwezig is en medewerkers en u weten wat te doen bij brand en andere calamiteiten.
- Wij zijn verantwoordelijk voor het onderhoud van uw kamer. Als wij dat niet doen, kunt u ons daar op wijzen met een brief of email. Wij houden bij het onderhoud zoveel mogelijk rekening met uw wensen.
- Wij waarborgen uw persoonlijke levenssfeer en die van eventuele bezoekers. Wij gaan uw kamer niet binnen zonder uw toestemming, behalve als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

Welke verplichtingen heeft u?

U heeft de volgende verplichtingen:

- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de zorgverlening;
- u stelt ons in staat om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorgplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- u meldt ons zo snel mogelijk als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- u onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- u mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.
- U houdt zich aan de huisregels.
- U draagt zorg dat uw bezoekers zich houden aan de huisregels.
- U werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- U geeft ons de gelegenheid voor het onderhoud van de kamer.
- U vergoedt ons de schade aan de kamer en de eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer of onze eigendommen (zoals meubels) als u de schade heeft veroorzaakt.
- U gebruikt de kamer alleen voor het doel waarvoor deze u ter beschikking is gesteld en u geeft de kamer niet in gebruik aan een ander.
- U brengt aan de kamer geen (ingrijpende) veranderingen aan.

7 Welke regels gelden er bij verhuizing (niet van toepassing in geval van crisiszorg)?

Als wij het voornemen hebben u te verhuizen binnen of buiten de organisatie, gaan wij daar heel zorgvuldig mee om. Wij informeren u op tijd waarom de verhuizing nodig is. Ook informeren wij u over de procedure die daarvoor geldt. Wij betalen de kosten van de verhuizing. Als u er zelf voor kiest om te verhuizen, werken wij daar binnen onze mogelijkheden aan mee. De kosten van de verhuizing betaalt u dan zelf.

8 Welke afspraken gelden bij vertrek?

Als u vertrekt laat u de kamer of het appartement en onze daarin aanwezige eigendommen in goede staat achter. U verwijdt uw eigendommen uit de kamer of het appartement binnen 7 dagen na vertrek (in geval van crisiszorg binnen 24 uur). Als u uw eigendommen niet op tijd verwijdt, kunnen wij deze 3 maanden ergens opslaan. Als uw eigendommen na 3 maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat wij met uw eigendommen doen.

Wij mogen u een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van uw eigendommen. De hoogte van die vergoeding staat op onze website en/of op papier.

9 Welke afspraken gelden bij overlijden?

- Wij zorgen voor de noodzakelijke laatste zorg bij overlijden, tenzij uw nabestaanden dat niet willen. Uw nabestaanden moeten dan binnen 3 uur na melding van het overlijden, iets anders regelen.
- Uw nabestaanden krijgen na het overlijden 7 dagen de tijd om de kamer of appartement leeg te maken (in geval van crisiszorg 24 uur). Als dat niet gebeurt, kunnen wij de kamer of appartement ontruimen en de daarin aanwezige eigendommen 3 maanden opslaan.
- Wij kunnen uw erfgenamen een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de eigendommen. De hoogte van die vergoeding staat op onze website en/of op papier.
- Als er geen erfgenamen (bekend) zijn, melden wij dit aan een notaris of aan het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) dat namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

10 Persoonsgegevens en privacy

Privacyverklaring

Wij hebben een privacyverklaring waarin staat hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan. Deze is te vinden op www.zorggroepsolis.nl. Desgewenst kunt u een exemplaar van dit reglement opvragen of dit inzien bij de kwaliteitsfunctionaris.

11 Betaling

Uw zorg wordt vergoed op grond van een wet. Het is mogelijk dat u wel een wettelijk verplichte eigen bijdrage moet betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) bepaalt hoe hoog deze eigen bijdrage is. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt.

12 Klachten en geschillen

Wanneer u tevreden bent met de door ons geleverde zorg, dan kunt u dat aan ons laten weten.

Wat kunt u doen met een klacht over ons?

- Als u niet tevreden bent over de werkzaamheden, die voor u worden verricht, kunt u daarover een klacht indienen bij de medewerker die het betreft of diens leidinggevende.
- Wij hebben een functionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze klachtenfunctionaris is gratis voor u en kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. Ook als deze functionaris bij ons in dienst is, gaat deze volledig onafhankelijk te werk.
- U kunt een klacht indienen bij de externe Klachtencommissie waar Solis bij is aangesloten.
- Wij hebben een klachtenregeling die u kunt raadplegen op onze website. Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook van ons op papier krijgen.

13 Huisregels

Wij maken het verblijf in onze zorginstelling graag zo aangenaam mogelijk. Daarom hanteren wij duidelijke algemene huisregels die, bij betreding van de locaties, gebouwen en (parkeer-) terreinen van Solis, voor iedereen gelden.

Respect

Bij Zorggroep Solis gaan wij respectvol met elkaar om. Veiligheid voor ons allen staat hierbij voorop. Daarom is het niet toegestaan om:

- Overlast voor anderen te veroorzaken;
- Geweld in woord of daad te gebruiken;
- Iemand te bedreigen, intimideren, pesten of discrimineren;
- Goederen te stelen of te vernielen;
- Drugs in bezit te hebben of te gebruiken;
- Overmatig alcohol te gebruiken.

Identificatieplicht

Medewerkers van Zorggroep Solis kunnen u vragen naar uw identiteitsbewijs.

Aanwijzingen

Volg aanwijzingen van onze medewerkers stipt op in het belang van de veiligheid en goede orde. Bij calamiteiten bent u tevens verplicht de aanwijzingen van politie en brandweer op te volgen.

Rust

U respecteert de noodzakelijke rust voor onze cliënten.

Rookverbod

Binnen Zorggroep Solis geldt een rookverbod.

Collecteren, handeldrijven, enquêteren en posters verspreiden

Het is verboden om te collecteren, handel te drijven, te enquêteren en posters te verspreiden, tenzij u schriftelijke toestemming heeft van de regiomanager.

Afval

Houd onze zorginstelling schoon en deponeer afval in de afvalbak.

Foto- en/of filmopnamen

Respecteer de privacy van cliënten en medewerkers. Voor het maken van foto- en/of filmopnamen vraagt u vooraf toestemming aan de leidinggevende en betrokkene(n).

Handhaving

Bij strafbare feiten doen wij aangifte bij de politie.

Bij het niet naleven van onze huisregels kan de Raad van Bestuur u de toegang tot onze gebouwen en/of (parkeer) terreinen ontzeggen.

Camerabewaking

Onze locaties zijn beveiligd met videocamera's. De beelden kunnen ook gebruikt worden om strafbare feiten op te sporen.

Aansprakelijkheid

Zorggroep Solis is niet aansprakelijk bij schade, verlies of diefstal van eigendommen van medewerkers, vrijwilligers, stagiaires, cliënten, bezoekers, leveranciers of derden.