

# Uw tijdelijk verblijf in het Centrum voor Revalidatie & Herstel

Informatiebrochure

Welkom



## Inhoudsopgave

Welkom	3
Contactgegevens	3
Wat u mag verwachten	4
Revalidatiezorg en overbruggen in het Flevohuis	4
Gang van zaken in het Centrum voor Revalidatie & Herstel	5
Dag van aankomst	6
Het team	7
Faciliteiten	10
Uw mening telt	11
Onvrede of klacht	11
Cliëntenraad en medezeggenschap	11
Huisregels	11
Geld en waardevolle spullen	12
Verzekeringen	12
Brandpreventie	12
Uw rechten en plichten	13
Algemene Verordening Gegevensbescherming	14

## Welkom in het Centrum voor Revalidatie & Herstel

Wij kunnen ons voorstellen dat u veel vragen heeft. In deze brochure vindt u informatie over wat u kunt verwachten. Wat is revalidatiezorg, hoe ziet de dag eruit op de afdeling en wie ondersteunt u tijdens uw verblijf. Deze informatie is belangrijk om te weten voorafgaand aan uw verblijf of als u net bij ons bent.

Als u nog vragen heeft naar aanleiding van deze informatie of als u iets niet kunt vinden, kunt u altijd contact opnemen met de zorgmedewerkers op uw afdeling. U kunt ook bellen naar een van de telefoonnummers die in deze brochure staan.

Wij doen er alles aan uw verblijf zo prettig en kort als mogelijk te houden en wensen u een voorspoedig verblijf.

Vriendelijke groet namens het Revalidatie & Herstel team

## Contactgegevens

**Zorggroep Amsterdam Oost (ZGAO)**  
**Locatie Flevohuis**  
**Centrum voor Revalidatie & Herstel**

Kramatplantsoen 263  
1095 LD Amsterdam

Telefoon receptie: 020 592 52 52  
E-mail Cliënt Service Bureau: [csb@zgao.nl](mailto:csb@zgao.nl)  
Website: [www.zgao.nl](http://www.zgao.nl)

Het Centrum voor Revalidatie & Herstel belt u via de receptie. De receptiemedewerker verbindt u dan door.



## Bereikbaarheid Flevohuis

### Bereikbaarheid met de auto

Alle toevoerwegen komen uit op de Ringweg (A10) van Amsterdam.

Vanaf de A1 houdt u ringweg Noord aan en vanaf de A2 houdt u ringweg Oost aan. U neemt de afrit S114 Zeeburg. Aan het einde van de afrit linksaf.

Bij de verkeerslichten voor de Piet Heintunnel gaat u linksaf richting Indische Buurt Amsterdamse Brug over. Na de brug gaat u rechtsaf de Zeeburgerdijk op.

Na een paar honderd meter gaat u links de Kramatweg in, daarna gaat u de eerste straat links. Na 100 meter ziet u links van u de rotonde met links de hoofdingang. U kunt uw auto op een van de parkeerplekken parkeren. Let op: het is een “betaald parkeren” gebied.

### Bereikbaarheid met Openbaar Vervoer

#### Vanaf Amsterdam Centraal:

Tramlijn 14 (Flevopark), uitstappen halte Insulindeweg.

Bus 22 (Muiderpoortstation), uitstappen halte Molukkenstraat, overstappen op tram 3 (Flevopark), tram 14 (Flevopark) of bus 37 (Station Noord).

#### Vanaf het Amstel Station:

Bus 37 (Station Noord), uitstappen halte Insulindeweg.

#### Vanaf Amsterdam Muiderpoortstation:

Tram 3 (Flevopark) of bus 37 (Station Noord), uitstappen halte Insulindeweg.

## Revalidatiezorg en overbruggen in het Flevohuis

Ons streven is dat u zich zoveel mogelijk thuis en ondersteund voelt. Onze medewerkers bieden professionele zorg die is afgestemd op uw wensen, behoeften en zorgvraag.

Dit mag u verwachten tijdens uw verblijf:

- Uw leven en zorgvraag staan voor ons centraal;
- Ons uitgangspunt is “ja, dat kan!”;
- U voelt zich bij ons veilig en ondersteund;
- U geeft richting aan onze zorg- en dienstverlening;
- U wordt open, transparant en professioneel benaderd en begeleid.

Revalidatiezorg is de zorg en behandeling die u ontvangt wanneer u na een ziekenhuisopname moet herstellen. Ook kan het zijn dat u vanuit huis bij ons komt om te herstellen. U kunt rekenen op een team van deskundigen dat u ondersteunt bij uw revalidatie.

De revalidatie heeft als doel om weer zelfstandig thuis te kunnen wonen. Via kleine stappen zoals bijvoorbeeld zelfstandig wassen, aankleden, koffiezetten en naar het toilet gaan, komt u bij uw hoofddoel of het best haalbare resultaat. Zelfstandig wonen zal helaas niet voor iedereen haalbaar zijn.

Tijdens de revalidatie worden uw vorderingen goed in de gaten gehouden. Het behandelteam overlegt op vaste tijden en in het zorgdossier wordt hiervan verslag gedaan.

## Waaruit bestaat de revalidatie?

Goed om te weten is dat alles wat u zelf doet, onderdeel is van uw revalidatieproces. U wordt daarom aangespoord om vooral zoveel mogelijk zelf te doen. De behandeling wordt gegeven door de specialist ouderengeneeskunde en de fysiotherapeut. Als het nodig is, wordt u ook ondersteund door een ergotherapeut, diëtist, logopedist, psycholoog of maatschappelijk werker. Hoe vaak en hoe lang u onder begeleiding oefent, wordt met u besproken. Alle afspraken worden bijgehouden in uw zorgdossier. De specialist ouderengeneeskunde zal, samen met u, uw voortgang heel goed in de gaten houden. De specialist is eindverantwoordelijk voor uw behandeling.

## Revalideren = zelf oefenen

Uw behandelaars zullen met u oefenen (één op één of in groepsverband). Daarnaast wordt u vooral gestimuleerd om veel zelf te oefenen. Hierdoor worden handelingen weer vertrouwd en groeit het geloof in uw eigen kunnen. Oefenen kan in het bijzijn van een zorgmedewerker. Ook familie en kennissen kunnen u ondersteunen. De behandelaars kunnen hen instrueren over de manier waarop zij u het beste kunnen helpen.

## Terug naar huis

De revalidatieperiode heeft een beperkte duur. Uw verblijf duurt maximaal drie maanden. Uw ontslag naar huis wordt dan ook al kort na opname gepland. Wij bespreken met u de verwachte ontslagdatum, zodat u en uw familie zich daarop kunnen voorbereiden. Halverwege uw opname wordt de ontslagdatum opnieuw besproken.

Het kan zijn dat na de revalidatie een verblijf in een zorgcentrum of verpleeghuis voor u de juiste plek is. U kunt uw voorkeur voor een huis of organisatie aangeven. De voorbereidingen hiervoor zullen tijdig gestart worden.

## Overbruggen in het Flevohuis is mogelijk

Kunt u niet meteen terecht op de woonplek die u wenst? Geen nood, u kunt ter overbrugging in het Flevohuis verblijven. U verhuist dan tijdelijk naar de afdeling Kortverblijf.

# Gang van zaken in het Centrum voor Revalidatie & Herstel

Vanaf de start van uw opname wordt de voortgang van uw revalidatie bijgehouden in een behandelplan. Dit plan wordt met u opgesteld en besproken. Zo stippelen we samen een passend traject voor u uit. Behandelaars staan klaar om u te begeleiden en iemand uit het zorgteam is uw revalidatiecoach. Deze coach is uw eerste aanspreekpunt en ook contactpersoon voor uw naasten over het te realiseren einddoel.

Dit einddoel kan zijn:

- terugkeer naar huis;
- terugkeer naar huis met thuiszorg;
- verblijf in een instelling voor langdurige zorg.

Wij richten de revalidatie met u zo in dat het gestelde doel voor u haalbaar is.

U verblijft in een één- of tweepersoonskamer. In een éénpersoonskamer deelt u de badkamer met een andere cliënt. Extra zorg of andere bijzondere omstandigheden kunnen redenen zijn dat u in een éénpersoonskamer verblijft. Is dit het geval, dan is het mogelijk dat u later wordt overgeplaatst naar een tweepersoonskamer. De kamer is dan nodig voor een patiënt die extra zorg nodig heeft.

## Hoe ziet een dag eruit?

Het ontbijtbuffet wordt tussen 8.00 en 10.00 uur aangeboden in de gezamenlijke eetkamer. Het idee achter een buffet is dat u hiermee aangemoedigd wordt om zelf uw ontbijt klaar te maken. Als u liever op uw kamer eet dan kan dat natuurlijk ook. U kunt uw eten en drinken dan meenemen naar uw kamer.

De lunch wordt om 12.30 uur geserveerd. Deze bestaat uit een broodmaaltijd en huisgemaakte soep.

De avondmaaltijd wordt om 17.30 uur geserveerd. U kunt kiezen uit twee menu's. De maaltijden worden gemaakt door een cateringbedrijf.

Meerdere malen per dag wordt er koffie en thee gezet. Vriendelijk verzoek aan uw bezoekers om € 0,50 in de spaarpot te stoppen voor koffie en thee. Van dit geld wordt bij gelegenheid iets lekkers voor cliënten gekocht, bijvoorbeeld ijsjes in de zomer. Op de begane grond is een koffieautomaat.

Wanneer u 'versneld' revalideert (binnen zes weken ontslag), krijgt u soms twee keer per dag fysiotherapie. Anders heeft u vier keer per week fysiotherapie. U mag op aanwijzing van de fysiotherapeut gebruikmaken van de oefenruimte op de afdeling.

## Bezoek

Bezoekers zijn van harte welkom en wij hanteren geen vaste bezoektijden, maar in de avond is bezoek tot 20.30 uur toegestaan. Wilt u graag rekening houden met overige cliënten dan is het handig om niet rondom de maaltijden te komen.

Voorkeursbezoektijden zijn:

10.30 - 12.00 uur

13.00 - 17.30 uur

18.30 - 20.30 uur

Vriendelijk dank voor uw medewerking.

## Dag van aankomst

De dag van aankomst en het tijdstip worden van tevoren afgesproken. Het is prettig als u vergezeld kunt worden door een familielid of bekende. In het kennismakingsgesprek met de medewerker van de afdeling krijgt u informatie en maakt u kennis met het zorgteam.

## Zorgovereenkomst/servicecontract

ZGAO sluit met elke cliënt een zorgovereenkomst af. Hierin staat wat beide partijen van elkaar kunnen verwachten en waarop zij mogen rekenen. Deze overeenkomst wordt direct bij opname besproken en ondertekend door beide partijen.

## Wat dient u mee te nemen op de dag van opname

- geldig identiteitsbewijs of kopie hiervan;
- bewijs ziektekostenverzekering (zorgpas);
- bankrekeningnummer;
- naam en adres contactpersoon;
- naam en adres van uw eventuele zaakwaarnemer;
- goede schoenen en voldoende makkelijk zittende kleding.

Ook ontvangen wij graag een **actuele lijst van de medicijnen** die u gebruikt en indien van toepassing een dieetlijst. Uiteraard raden wij u aan voldoende kleding mee te nemen en indien van toepassing uw bril, hoortoestel en gebitsprothese. Voorzie deze hulpmiddelen van uw naam. Dat voorkomt dat ze zoekraken. De opticien, audicien en tandtechnicus kunnen u hierbij helpen.

**Neem liever geen waardevolle spullen mee!**



## Het team

Het team van het Centrum voor Revalidatie & Herstel bestaat uit een zorgteam en een behandelteam. Afhankelijk van uw situatie krijgt u te maken met verschillende behandelaars.

### De specialist ouderengeneeskunde en basisarts

De specialist ouderengeneeskunde is verantwoordelijk voor uw medische behandeling en samen met u eindverantwoordelijk voor uw behandelplan. De specialist ouderengeneeskunde of basisarts komt wekelijks bij u voor een visite om de voortgang van de behandeldoelen te bespreken. Vanzelfsprekend kunt u dan ook uw vragen stellen. De voortgang is vooraf besproken in het zogenoemde multidisciplinair teamoverleg.

Als u of uw familie met de specialist ouderengeneeskunde een apart gesprek wil over de voortgang of over medische problemen, kunt u via de medisch secretaresse/doktersassistente of de zorgmedewerker een afspraak maken.

### Het zorgteam

Het zorgteam bestaat uit verpleegkundigen, verzorgenden IG (Individuele Gezondheidszorg) en helpenden. De teamleider is verantwoordelijk voor de organisatie op de afdeling.

Op de opnamedag heeft u een gesprek met een zorgmedewerker waarin uw behandeldoelen in uw dossier worden vastgelegd. Het zorgteam richt zich op de begeleiding en ondersteuning om het proces tijdens uw revalidatie goed en veilig te laten verlopen. De nadruk zal op zelfzorg liggen; wat kunt u zelf en waarbij kunnen wij u ondersteunen. Op deze manier werkt u zelf op een veilige manier naar uw ontslag toe en krijgt u weer vertrouwen in uw eigen kunnen.

### Het behandelteam

Afhankelijk van uw situatie zijn er een of meerdere behandelaars betrokken bij uw revalidatie.

### Fysiotherapie

De fysiotherapeut is altijd betrokken bij uw herstel. Na een ziekenhuisopname of terugval in uw gezondheid, is makkelijk bewegen lang niet altijd vanzelfsprekend meer. De fysiotherapeut kan u hierbij helpen. Afhankelijk van uw belastbaarheid wordt met u bepaald hoe vaak u fysiotherapie krijgt. De oefenmomenten proberen wij zo goed mogelijk met u en de zorg af te stemmen.

Door middel van (zelf)oefeningen, looptraining, spierkracht- en conditietraining proberen wij u weer zo goed mogelijk naar huis te begeleiden.

Daarnaast kunnen wij u o.a. helpen met:

- verbetering van de mobiliteit en spierfunctie, houdings- en bewegingscoördinaties;
- verbetering van het uithoudingsvermogen;
- vermindering van pijn;
- training van vaardigheden die nodig zijn in het dagelijks leven, zoals traplopen;
- leren omgaan met beperkingen.

In uw behandelplan kan hiervan worden afgeweken.

Fysiotherapie wordt individueel gegeven.

We zijn van maandag t/m vrijdag bereikbaar tussen 8.30 en 17.00 uur via telefoonnummer 020 592 52 52 of via e-mail [revalidatie.fysiotherapie@zgao.nl](mailto:revalidatie.fysiotherapie@zgao.nl).

## Ergotherapie

De ergotherapeut komt op afspraak bij u langs. Ons doel is om u zo zelfstandig en prettig mogelijk te laten functioneren in het dagelijks leven. Tijdens een gesprek en door goed te kijken en te onderzoeken, gaat de ergotherapeut na welke problemen u heeft. Daarna wordt, samen met u, bekeken op welke manier de problemen verminderd of verholpen kunnen worden.

In het Centrum voor Revalidatie & Herstel kunt u bij de ergotherapeut terecht indien u problemen heeft:

- op het gebied van het mobiliseren in de rolstoel;
- bij het vinden van een prettige zit – of lighouding;
- op het gebied van zelfverzorging;
- bij het uitvoeren van huishoudelijke taken;
- bij het teruggaan naar eigen woning;
- bij vrijetijdsbesteding.

Heeft u na uw verblijf ondersteuning thuis nodig, dan verwijzen wij u door naar een van onze teams die zorg aan huis bieden. We zijn van maandag t/m vrijdag tussen 8.30 en 17.00 uur bereikbaar via telefoonnummer 020 592 52 52 of via e-mail [revalidatie.ergotherapie@zgao.nl](mailto:revalidatie.ergotherapie@zgao.nl).

## Maatschappelijk werk

De maatschappelijk werker adviseert en begeleidt u bij materiële en psychosociale problemen. Ook uw netwerk wordt hierbij betrokken. Ook ons doel is dat u weer zo zelfstandig mogelijk kunt functioneren.

U kunt bij maatschappelijk werk terecht voor:

- hulpvragen op het gebied van participatie;
- begeleiding naar andere huisvesting;
- vragen over financiën;
- verwijzen naar instanties;
- ondersteuning van mantelzorgers.

Voor hulpvragen die niet in verband staan met de opname, bijvoorbeeld bestaande financiële problemen, wordt u verwezen naar maatschappelijk werk in uw wijk.

Wij zijn van maandag t/m vrijdag bereikbaar tussen 8.30 en 16.30 uur. U kunt contact opnemen via telefoonnummer 020 592 52 52.

## Psychologie

Betrokkenheid van de psycholoog zal lang niet altijd nodig zijn. Het komt wel voor dat deze, op verzoek van de cliënt of van de arts, ingeschakeld wordt. Hierbij kunt u denken aan ondersteuning en begeleiding bij emotionele problemen die uw revalidatie in de weg kunnen staan. Bijvoorbeeld depressieve klachten, angstklachten, rouwverwerking of acceptatieproblemen. Ook kan de arts de psycholoog inschakelen voor het doen van (neuro)psychologisch onderzoek.

Wij zijn bereikbaar tussen 8.30 en 17.00 uur. U kunt contact opnemen via telefoonnummer 020 592 52 52.

## Geestelijke verzorging

In het Flevohuis is een geestelijk verzorger aanwezig. U kunt een gesprek aanvragen, ongeacht uw achtergrond of levensovertuiging. Vraag uw arts gerust naar de mogelijkheden.





## Faciliteiten

### Binnentuin

Het Flevohuis heeft een ruime binnentuin. Deze is voorzien van bankjes en zitjes en wordt veel gebruikt, ook voor activiteiten.

### Theehuis

Het theehuis grenst aan de binnentuin en hier kunt u op vaste tijden terecht voor een drankje. De bediening wordt door vrijwilligers verzorgd.

### Post

Voldoende gefrankeerde post kunt u bij de receptie afgeven of zelf posten in de brievenbus aan het Kramatplantsoen.

### Wifi

Het Flevohuis heeft een open KPN wifiverbinding.

### Flevopoort

Dienstencentrum Flevopoort grenst aan het Flevohuis en is binnendoor bereikbaar.

### Horecagelegenheid

Direct bij binnenkomst vindt u in de Flevopoort een horecagelegenheid waar u een drankje kunt drinken.

### Kapsalon

Joke's kapsalon vindt u ook in de Flevopoort en is open op maandag, woensdag en vrijdag.  
Tel. 020 592 53 72 of 06 45 13 74 73.

### Pedicure

Op afspraak kunt u terecht bij pedicure Elena Apostolov in de Flevopoort. Zij is gespecialiseerd in het behandelen van diabetes- en reumapatiënten. Tel. 020 626 40 93 of 06 40 87 22 91.

### Tandarts

In noodgevallen kan de tandarts aan de overkant van het Flevohuis gebeld worden. Tandartsenpraktijk Batavia, Zeeburgerdijk 301, 1095 AD Amsterdam tel. 020 665 85 88.

### Flevohuis en milieu

Duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen vindt ZGAO belangrijk. Wij voldoen aan de milieuwet en de milieuregelgeving en hebben het certificaat Brons van Milieuthermometer Zorg. Dit betekent dat wij afval meer en beter scheiden.

## Uw mening telt

Op de website [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) en via de enquêtezuil op de afdeling of bij de receptie kunt u anoniem uw mening geven over het Centrum voor Revalidatie & Herstel Flevohuis en de zorgverlening.

Met het publiceren van uw mening helpt u mee de kwaliteit van de zorg

in kaart te brengen. En helpt u anderen in een zoektocht naar een geschikte plaats om te revalideren.

Wij zetten ons in voor de beste zorg en behandeling en vinden het belangrijk dat u tevreden bent. Voldoen wij niet aan uw verwachtingen of bent u niet tevreden, dan horen wij dit graag.



## Onvrede of klacht

Graag horen wij meteen als er zaken zijn die u anders zou willen. U kunt uw onvrede of klacht bespreken met de betrokken medewerker of de teamleider. Als u er met de direct betrokkenen niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon en zo nodig een officiële klacht indienen. Voor de klachtenprocedure verwijzen wij u naar de folder 'Klachtenafhandeling voor cliënten en familieleden'. U vindt deze in het folderrek en op de website [www.zgao.nl](http://www.zgao.nl).

## Cliëntenraad en medezeggenschap

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten die gebruik maken van de zorg- en dienstverlening van Zorggroep Amsterdam Oost. Meer informatie vindt u in de aparte folder in de folderrekken en op de website [www.zgao.nl](http://www.zgao.nl).

## Huisregels

Een leef- en woonomgeving zoals het Flevohuis kan niet zonder huisregels. Als iedereen zich aan deze regels houdt, blijft dit huis een aangename plek om te verblijven en te werken.

### Alcohol

De omgeving mag geen overlast ondervinden door drankgebruik.

### Roken

In het Flevohuis geldt een rookverbod. Roken is alleen toegestaan op de terrassen op de 1e en 2e etage.

### Drugs

Gebruik van drugs is niet toegestaan. Bij misbruik geven wij één keer een waarschuwing. Bij een tweede keer plaatsen wij u over naar een andere organisatie.

### Huisdieren

I.v.m. infectiegevaar zijn huisdieren niet toegestaan. Bezoek mag huisdieren aangelijnd meenemen in de hal beneden als deze geen overlast veroorzaken.

## Fietsen

Fietsen dienen buiten in de hiervoor bestemde rekken te worden geplaatst. Meenemen naar binnen is niet toegestaan.

## Scotmobiels

Vanwege de (brand)veiligheid is het niet toegestaan om een scootmobiel inpandig te stallen.

## Fotograferen en filmen

Fotograferen en filmen van anderen dan uzelf of uw bezoekers, is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van de betrokkenen en de leidinggevende.

## Storend gedrag

Wij houden ons aan de normale omgangsvormen. Agressief gedrag, zowel verbaal als fysiek, en dreiging tegenover cliënten en medewerkers is niet toegestaan.

Medewerkers kunnen u en uw bezoek aanspreken op bovenstaande regels.

## Geld en waardevolle spullen

ZGAO kan niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies, vermissing en/of diefstal van uw persoonlijke eigendommen. Ondanks oplettendheid en camerabewaking kunnen wij helaas niet garanderen dat er geen mensen met verkeerde bedoelingen in het Flevohuis komen. Wij adviseren u dan ook om zo min mogelijk geld en waardevolle spullen op uw kamer te bewaren.

## Verzekeringen

Indien u schade veroorzaakt aan derden, of aan eigendommen van derden, dan kunt u daarvoor aansprakelijk worden gesteld. Uiteindelijk kunt u hiervoor een rekening ontvangen. Met een particuliere aansprakelijkheidsverzekering kan dit risico gedekt worden. Deze verzekering wordt vaak afgekort, u komt afkortingen tegen als WAP, AVP en dergelijke.

## Brandpreventie

Met het oog op de veiligheid stellen de brandweer en andere toezicht houdende instanties hoge eisen aan de brandveiligheid van onze gebouwen en inventaris. Dit gebouw is aangesloten op de alarmcentrale van de brandweer om in geval van calamiteiten de risico's zo klein mogelijk te houden.

Er zijn 24 uur per dag bedrijfshulpverleners in huis, die weten wat ze moeten doen. Bij een calamiteit dient u de instructies van deze bedrijfshulpverleners op te volgen. Dit neemt niet weg dat u en uw bezoekers voorzichtig moeten zijn met vuur. Het branden van kaarsen is daarom verboden.

## Brandinstructie

Ontdekt u zelf een brand. Waarschuw direct een medewerker of **bel 112** en volg de instructies.

## Uw rechten en plichten

### Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO)

Een aantal rechten van cliënten is wettelijk geregeld, met name in de WGBO. Deze wet bepaalt de relatie tussen cliënt en hulpverlener, zoals:

#### Recht op informatie

U hebt er recht op dat hulpverleners u informeren over zaken als uw verpleging en medicijngebruik. Vraag alles wat u weten wilt. U kunt met de hulpverleners afspreken hoe vaak en over welke onderwerpen u geïnformeerd wilt worden.

#### Recht op inzage

Alleen u of uw vertegenwoordiger en de hulpverleners die bij uw zorgverlening zijn betrokken, hebben recht uw behandelplan in te zien. Wat betreft de familie geldt in het algemeen dat de eerste contactpersoon, met uw toestemming, het behandelplan kan inzien.

#### Toestemming

Voor een behandeling of therapie moet de hulpverlener of behandelaar uw toestemming vragen. Hierover beslist u dus zelf.

#### Vertegenwoordiging

Wanneer u slechts ten dele of niet in staat bent uw belangen te behartigen, kunt u een vertegenwoordiger aanwijzen. Meestal neemt een familielid deze taak op zich. Ook een rechter kan een wettelijke vertegenwoordiger benoemen.

#### Recht op privacy

U hebt recht op bescherming van uw persoonlijke gegevens. Dit ligt vast in de algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Een uitgebreide toelichting hierop volgt in het aparte hoofdstuk hierover op pagina 14.

#### Plichten

Wij verwachten van u dat u:

- De behandelaar duidelijke en volledige informatie geeft, zodat deze een goed diagnose kan stellen en een deskundige behandeling kan geven;
- De adviezen van de hulpverleners, binnen de grenzen van de redelijkheid, opvolgt;
- Zich houdt aan de huisregels en rekening houdt met mederevalidanten.

## Algemene Verordening Gegevensbescherming

Om uiteenlopende redenen worden regelmatig, gevraagd en ongevraagd, gegevens over u vastgelegd. Om te bevorderen dat uw persoonsgegevens zorgvuldig worden behandeld en om u in staat te stellen dat zelf te controleren, is er een speciale wet opgesteld.

### Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Deze wet geldt per 25 mei 2018 binnen de EU en geeft onder andere aan wat de rechten zijn van iemand van wie de gegevens worden gebruikt en wat de plichten zijn van de instanties en bedrijven die de gegevens gebruiken. Persoonsgegevens zijn direct of indirect herleidbaar tot u. Dat kunnen zijn uw naam, (e-mail) adres, geboortedatum, maar ook gegevens over uw beroep, uw nationaliteit, uw gezondheid. Bij ZGAO worden persoonsgegevens o.a. verwerkt in de zorgdossiers van cliënten.

### Verplichtingen van Zorggroep Amsterdam Oost

Om deze gegevens te mogen verwerken, moet ZGAO bepalen voor welk doel dat gebeurt, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van een behandelovereenkomst of het nakomen van een wettelijke verplichting. De gegevens mogen alleen in een bestand worden opgenomen na uw toestemming.

### Rechten van betrokkene

De AVG geeft u een aantal rechten waardoor u controle kunt uitoefenen op het gebruik van uw persoonsgegevens:

#### Recht op duidelijke informatie

U moet kunnen nagaan wat er met uw gegevens gebeurt.

#### Recht op inzage

U hebt recht op inzage in uw persoonsgegevens en het gebruik daarvan. Inzage in uw dossier is gratis. U heeft ook recht op kopieën van uw medische gegevens. Wilt u meer dan één kopie van alle gegevens dan vragen we daarvoor een vergoeding.

#### Recht op verbetering en aanvulling

Nadat u de gegevens hebt ingezien, kunt u verzoeken uw persoonsgegevens te wijzigen. Dat kan alleen als deze gegevens feitelijk onjuist, onvolledig of niet ter zake dienend zijn. Ook kunt u een eigen verklaring toevoegen.

#### Recht op vergetelheid

In een aantal gevallen (in principe niet in het medisch dossier) kunt u ZGAO vragen om persoonsgegevens te wissen. Het recht om vergeten te worden, geldt alleen als de gegevens niet meer nodig zijn, als betrokkene de toestemming heeft ingetrokken of bezwaar heeft gemaakt tegen de verwerking of als de wettelijk bepaalde bewaartermijn is verlopen.

#### Recht op beperking van de verwerking

In bepaalde situaties heeft u het recht op beperking van het gebruik van uw gegevens. Dit recht geldt als de gegevens mogelijk onjuist zijn, als de verwerking onrechtmatig is, als de gegevens niet meer nodig zijn of als u bezwaar heeft gemaakt vanwege persoonlijke omstandigheden. Uw gegevens blijven dan wel bewaard, maar mogen niet verwerkt worden.



### **Recht van verzet**

U hebt het recht bezwaar te maken (verzet aan te tekenen) tegen het gebruik van uw gegevens. Dit recht is van toepassing als u om bijzondere persoonlijke redenen bezwaar maakt, of als de organisatie persoonsgegevens gebruikt voor marketingdoeleinden.

### **Recht op dataportabiliteit**

U heeft het recht om persoonsgegevens te ontvangen die ZGAO van u bewaart. Zo kunt u uw gegevens bijvoorbeeld makkelijk doorgeven aan een andere organisatie. Ook kan ZGAO uw medisch dossier overdragen aan een andere zorgverlener.

### **Foto- en videomateriaal**

Bij ondertekening van de zorgovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van beeldmateriaal dat - uitsluitend ten behoeve van de zorgverlening - bijdraagt aan de identificatie van de cliënt. ZGAO gebruikt foto's van cliënten ter identificatie, om de kans op fouten te verkleinen. Denk hierbij aan een pasfoto op medicijn- of dieetlijst.

### **Publicatie**

Als ZGAO beeldmateriaal wil gebruiken voor externe publicatie dan wordt aan de cliënt of diens vertegenwoordiger op dat moment - met uitzondering van overzichtsfoto's waarop mensen niet of nauwelijks te herkennen zijn - apart toestemming gevraagd. Denk hierbij aan een fototentoonstelling, folder of presentatie.

### **Meer informatie**

De functionaris voor de gegevensbescherming van ZGAO houdt toezicht op de toepassing en naleving van de AVG binnen onze zorginstelling. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de functionaris via de receptie 020 592 52 52.

