Riwis ZORG & WELZIJN

ALGEMEEN

Zorg en begeleiding bij Riwis Zorg & Welzijn

ACADEMY

Inhoudsopgave

Over Riwis Zorg & Welzijn	5
Wat biedt Riwis Zorg & Welzijn voor zorg?	6
Cliëntenraad	7
Naastbetrokkenenraad	8
Vertrouwenspersoon naastbetrokkenen	10
Cliëntvertrouwenspersoon en Klachten	11
Caren	12
Zorgservice en aanmelden	14
Privacy	15

Woonbegeleider 24-uurs jeugdlocatie: “Het contact met de cliënten is voor mij zonder twijfel het belangrijkste aan dit werk. Dit dragen wij ook uit naar de cliënten: In contact blijven, hoe slecht of goed het ook gaat. Alleen dan kunnen we elkaar van dienst zijn. Een mooi moment is als je een cliënt, nadat hij naar een vervolgplek is gegaan, weer tegenkomt en hij je dan trots verteld dat het zo goed gaat.”

Riwis Zorg & Welzijn - geloof in eigen kunnen

Over Riwis Zorg & Welzijn

Riwis Zorg & Welzijn is er voor iedereen die hulp nodig heeft om zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk te kunnen leven.
Wij ondersteunen mensen met psychische, of lichamelijke hulpvragen waarbij geloof in eigen kunnen voorop staat. Samen werken we aan een gezond leven waarbij je prettig voelen, veilig en plezierig wonen en meedoen aan de samenleving belangrijke uitgangspunten zijn.

In de driehoek Apeldoorn, Hattem en Doetinchem biedt Riwis Zorg & Welzijn ambulante begeleiding en beschermd wonen aan zo'n 1320 cliënten met psychische en of lichamelijke hulpvragen. In Brummen en Eerbeek bieden we verzorging, verpleging en thuiszorg aan zo'n 250 bewoners en cliënten waarbij wij gespecialiseerd zijn in dementie en intensieve langdurige zorg voor ouderen.

Visie Riwis Zorg & Welzijn

Ieder mens kan in een situatie komen dat hulp van Riwis noodzakelijk is. We bieden mensen ondersteuning die we zelf zouden willen krijgen als we in dezelfde kwetsbare omstandigheden zouden verkeren. We werken op basis van gelijkwaardigheid. Dat betekent dat we er met volle aandacht en onvoorwaardelijk voor mensen zijn en ze tegelijkertijd aanspreken op hun eigen verantwoordelijkheid.

Bij Riwis kijken we zowel naar wat mensen wel kunnen als naar wat ze niet kunnen. Ons doel is mensen bij hun eigen kracht te brengen. Hun geloof in eigen kunnen te versterken. We maken mensen bewust wat daar voor nodig is en helpen ze dat te bereiken. Daarbij richten we ons op vier levensgebieden: psychisch welbevinden (je prettig voelen), lichamelijk welbevinden (gezond zijn), participatie (meedoen in en bijdragen aan de samenleving) en woon- en leefomstandigheden (prettig en veilig wonen).

Cliëntbelofte

"Riwis begeleidt mensen met psychische of lichamelijke hulpvragen en kwetsbare ouderen op de levensgebieden die voor hen van belang zijn. We luisteren, ordenen en activeren. We begeleiden mensen vanuit hun eigen geschiedenis, eigen doelen, in hun eigen omgeving en sociale contacten binnen hun eigen mogelijkheden. Wij zijn makkelijk bereikbaar en snel beschikbaar voor mensen die grip op hun leven willen houden en hervinden."

Wat biedt Riwis Zorg & Welzijn voor zorg?

Voor jongeren van 16 tot 23 jaar

- Ambulante begeleiding thuis voor de jongere en/of de ouders
- Beschermd wonen in een groep: begeleiding in een jongerenwoning van Riwis Zorg & Welzijn
- Begeleiding naar zelfredzaamheid bij wonen, leren, werken en het onderhouden van sociale contacten

Voor volwassenen

- Ambulante begeleiding thuis
- Beschermd wonen: begeleiding in een (groeps)woning van Riwis Zorg & Welzijn
- Begeleiding naar zelfredzaamheid bij wonen, leren, werken en het onderhouden van sociale contacten

Voor ouders en gezinnen

- Ambulante begeleiding thuis
- Beschermd wonen voor moeder en kind: begeleiding in een woning van Riwis Zorg & Welzijn.

Voor ouderen in Brummen en Eerbeek

- Wonen met zorg
- Thuiszorg
- Dagbesteding
- Specialismen dementie en palliatieve zorg
- Vervangende zorg
- Medicatiebewaking en personenalarmering

Voor specifieke informatie over geestelijke gezondheidszorg (GGZ) of verzorging, verpleging en thuiszorg (VVT), zie de brochures: *Als je het zelfstandig even niet meer redt (GGZ)* of *Plezierig en veilig ouder worden (VVT)* en kijk op onze website www.riwis.nl.

Cliëntenraad

Riwis Zorg & Welzijn heeft veel verschillende soorten cliënten: jongeren, volwassenen en ouderen met psychische of sociaal-maatschappelijke hulpvragen, maar ook ouderen die thuiszorg of verzorging en/of verpleging nodig hebben.

De Cliëntenraad komt op voor de belangen van deze cliënten. Daarvoor signaleert hij wat er speelt en controleert hij het werk van de organisatie. Hij adviseert het management van Riwis Zorg & Welzijn over wat cliënten nodig hebben voor goede begeleiding.

Taken Cliëntenraad

De belangrijkste taak van de Cliëntenraad is het geven van advies over onderwerpen en besluiten die de cliënt direct aangaan. Denk daarbij aan besluiten over gezondheid, voedingsgeld, nieuwe locaties, de begroting van Riwis, haar visie, noem maar op. Het gaat dus om kwesties die meerdere cliënten betreffen, niet om individuele situaties of klachten.

Daarvoor vergadert de raad met de directie en de teamleiders, maar spreekt hij ook met andere medewerkers en cliënten. Ook kan hij ongevraagd adviseren over wat hij zelf ziet gebeuren. Kortom, de Cliëntenraad heeft veel invloed.

In contact

Misschien wil je als cliënt de Cliëntenraad helpen om zijn werk nog beter te doen? Mail of schrijf ons dan via onderstaand adres. Een vertegenwoordiger uit jouw regioraad neemt dan zo snel mogelijk contact met je op. Ook als je meer wilt weten over de Cliëntenraad zelf dan kun je hun mailen of schrijven.

Cliëntenraad Riwis Zorg & Welzijn

De Bovenkruier 47 | 7323 AJ Apeldoorn
cliëntenraad@riwis.nl

Centrale raad en regioraden

Er is een centrale raad en er zijn acht regioraden. De centrale raad vergadert met de directie, de regioraden met de teamleiders. De acht regioraden zijn:

- Regio Apeldoorn-Noord
- Regio Apeldoorn-Zuid
- Regio Brummen-Eerbeek
- Regio Doetinchem-Achterhoek
- Regio Epe-Vaassen
- Regio Twello-Voorst
- VVT Brummen (ouderenzorg)
- VVT Eerbeek (ouderenzorg)

Naastbetrokkenenraad

Je zoon, dochter, partner, ouder, vriend of goede buur wordt begeleid door Riwis Zorg & Welzijn. Als naastbetrokkene ben je een belangrijk persoon in hun leven. De Naastbetrokkenenraad bestaat uit naasten van cliënten van Riwis Zorg & Welzijn en komt op voor de belangen van familieleden en andere naastbetrokkenen van cliënten en potentiële cliënten.

Wat doet de Naastbetrokkenenraad?

De Naastbetrokkenenraad:

- Komt op voor de belangen van de naastbetrokkenen van cliënten van Riwis Zorg & Welzijn
- Stimuleert de betrokkenheid van naastbetrokkenen bij de begeleiding
- Adviseert de raad van bestuur van Riwis Zorg & Welzijn
- Levert een bijdrage aan goede informatie voorziening
- Organiseert bijeenkomsten voor naastbetrokkenen

Overleg met raad van bestuur

Een aantal keren per jaar is er overleg tussen de Naastbetrokkenenraad en de raad van bestuur van Riwis. De Naastbetrokkenenraad adviseert tijdens dat overleg over zaken zoals het naastbetrokkenenbeleid, de kwaliteit van zorg en de leef- en woonomgeving van cliënten.

Thema-avond

De Naastbetrokkenenraad organiseert elk jaar een thema-avond. Tijdens deze avond staat een actueel thema centraal en is er gelegenheid contact te leggen met andere naastbetrokkenen en ervaringen uit te wisselen. De Naastbetrokkenenraad organiseerde onder andere thema-avonden over de veranderingen in de zorg, dagbesteding, het zorgzwaartepakket en over gezonde voeding.

Wil je als naaste meedenken of meehelpen?

Om het werk goed te kunnen doen is de inbreng van naasten hard nodig. De Naastbetrokkenenraad hoort graag wat je van de zorg en begeleiding vindt, zodat zij de belangen van naastbetrokkenen goed kunnen behartigen. De Naastbetrokkenenraad wil graag, zeker gezien alle ontwikkelingen in de zorg, dat meer naastbetrokkenen actief hun stem laten horen. Ben je een aantal uren per maand beschikbaar om met hen mee te denken? Of wil je voor een korte periode meehelpen om bijvoorbeeld de thema-avond te organiseren? Zij gaan hierover graag met je in gesprek.

Secretariaat Naastbetrokkenenraad

T 055 – 539 45 05
E naastbetrokkenenraad@riwis.nl

Mijn oma zei eens: “Bejaardentehuizen zijn er zodat egoïstische kinderen hun hulpbehoevende ouders weg kunnen stoppen en daar geen zorgen over hoeven te hebben”
Mijn oma is zelf ook in een verzorgingstehuis terechtgekomen.

Ik kwam op bezoek bij een woonvorm voor ouderen bij Riwis Zorg & Welzijn. Opvallend en van belang zijn de gemeenschappelijke ruimtes. Ze zijn groot en ook huiselijk aangekleed. Ook wordt er één en ander georganiseerd. Daarmee wordt een groot stuk eenzaamheid opgeheven. Want veel ouderen krijgen weinig bezoek.

Toen mijn oma eenmaal in het verzorgingshuis gewend was, zei ze: “Was ik maar eerder gekomen”

Post Jeff Wadt, cliënt en vaste blogger van Riwis Zorg en Welzijn, die schrijft over zijn gedachten en ervaringen.

Vertrouwenspersoon naastbetrokkenen

Als naastbetrokkene kun je vragen hebben over de begeleiding van jouw partner, ouder, vriend of familielid. Normaliter kun je daarmee terecht bij de persoonlijk begeleider van jouw naaste. Soms zijn er vragen of problemen die je niet met de persoonlijk begeleider kunt of wilt bespreken. Dan biedt de vertrouwenspersoon naastbetrokkenen een luisterend oor.

Wat kan de vertrouwenspersoon naastbetrokkenen voor jou betekenen?

De vertrouwenspersoon luistert en geeft informatie. Ook kan hij je ondersteunen in gesprekken en je belangen behartigen in gesprekken. Hij kan bemiddelen bij een verschil van mening of conflict en als je een klacht wilt indienen, dan kan hij je adviseren. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en heeft een geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat hij jouw vraag of klacht alleen na jouw toestemming met anderen bespreekt.

Meer informatie over de vertrouwenspersoon naastbetrokkenen vind je op riwis.nl onder het kopje Naastbetrokkenen.

Cliëntvertrouwenspersonen

De cliëntvertrouwenspersoon is er voor de cliënt. Je kunt contact opnemen met deze vertrouwenspersoon als je iets wilt delen wat je niet met je begeleider(s) kan of wil bespreken of wanneer je niet weet wat je met een bepaalde situatie aan moet. Een cliëntvertrouwenspersoon kan ook bemiddelen bij een conflict of problemen tussen cliënten onderling of tussen cliënt en begeleiding.

Meer informatie over de cliëntvertrouwenspersoon vind je op riwis.nl onder het kopje Cliënten.

Klachten

Riwis Zorg & Welzijn probeert zorg van goede kwaliteit te leveren. Helaas gaat er soms wel iets mis of lopen de zaken niet zoals je dat verwacht. Het kan dan zo zijn, dat er een klacht ontstaat. Hieronder geven we antwoord op de meest gestelde vragen.

Wat is een klacht?

Een klacht wordt vaak gezien als een groot en langdurig conflict. Dit willen wij juist voorkomen. Graag horen wij vroegtijdig van je waarvan je vindt dat Riwis Zorg & Welzijn het niet goed doet. Juist als je klacht nog 'klein' is, hopen we dat je naar ons toekomt om het met ons te bespreken. Dan kan direct gezocht worden naar een oplossing en hoeven klachten niet opgekropt te worden of over te gaan in een conflictsituatie. Hier kun je ook een vertrouwenspersoon bij inschakelen.

Wat is de klachtenprocedure?

Indien een gesprek met de aangeklaagde of vertrouwenspersoon niet tot de gewenste oplossing leidt of je een formeler oordeel wil hebben over de klacht, dan kun je je klacht laten beoordelen door een onafhankelijke klachtencommissie. Riwis is aangesloten bij CBKZ (Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de Zorg). Het CBKZ stellen een onafhankelijke klachtencommissie samen om de klacht te behandelen. Indien je de klacht via de formele route wilt behandelen kun je de klacht schriftelijk sturen naar de klachtencoördinator van Riwis Zorg & Welzijn. Is de klacht al ingediend en er is verder niets veranderd, dan kan een bevestiging van de klacht voldoende zijn. De klachtencoördinator stuurt de klacht door naar het CKBZ. De onafhankelijke klachtencommissie neemt de verdere afhandeling over.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen kan een klacht indienen. Uiteraard zijn dit de cliënten en de medewerkers, maar ook naastbetrokkenen, stagiaires, vrijwilligers en omwonenden.

Hoe kan ik een klacht indienen?

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de coördinator klachtenafhandeling (klachtenbehandeling@riwis.nl) of bij één van de cliëntvertrouwenspersonen. Wil je jouw klacht bespreken, dan kun je ook bellen op telefoonnummer 06-549 132 51.

Caren - cliëntportaal

Riwis Zorg & Welzijn werkt met het cliëntportaal Caren. Via Caren is het eenvoudig om zorg te organiseren en informatie te delen. Daarnaast kun je jouw zorgdossier bekijken. Zo weet je bijvoorbeeld wanneer de thuiszorg of woonbegeleider langskomt of lees je rapportages. Of je nu cliënt, naastbetrokkene of mantelzorger bent. Je moet je dan wel aanmelden via Caren.nl. Op deze website vind je ook alle informatie die je moet weten. Riwis is hier geen aanspreekpunt voor.

Voordelen nieuw cliëntportaal Caren

- Een veilig eigen zorg netwerk
- Houd elkaar op de hoogte
- Verbind Caren met je zorgaanbieder

Hoe aanmelden bij Caren?

Je kunt je aanmelden op Caren.nl met een eigen emailadres en wachtwoord.
Ook een naaste kan dit voor iemand doen. Caren stuurt een mail met hierin een link waarop je moet klikken om de aanmelding te bevestigen.

Als de aanmelding is bevestigd kun je:

- Je zorgpagina koppelen met het zorgdossier van Riwis Zorg & Welzijn. Je ontvangt dan een code per brief. Opvragen van de code kan eventueel ook via de begeleider of verzorgende. Na het invoeren van deze code heb je inzicht in je dossier.
- Anderen uitnodigen voor de zorgpagina
- Afspraken inplannen
- Profielen aanpassen

Veiligheid

Veiligheid staat voorop bij Caren. Ze slaan bijvoorbeeld gegevens alleen op in Nederland, op servers die ze zelf beheren. Ook de verbinding van de server naar je computer is beveiligd. Ze verkopen nooit je gegevens en delen ze alleen met de zorg als je hiervoor toestemming geeft. Hun helpdesk heeft geen toegang tot je medische gegevens.

Meer weten over Caren?

Meer weten over het aanmelden of andere vragen hierover? Kijk op Caren.nl, scroll naar onderin het scherm en klik op veelgestelde vragen of neem contact op met de helpdesk via info@Caren.nl.

Velen denken dat mensen in de psychiatrie anders zijn. Maar zij zijn net zo als ieder ander. Alleen zij hebben andere, vaak nare dingen, meegemaakt. Of zonder eigen willen aanleg voor psychische klachten. Nuchter bezien zijn zij helemal niet bijzonder. In de psychiatrische patiënt zie je terug wie jij had kunnen zijn als er een 'kleinigheidje' fout was gegaan. Zoals jou kan overkomen dat je een been moet missen, zo kun je ook psychiatrische klant worden. Dat geldt ook voor mensen die om allerlei redenen niets met psychiatrische patiënten van doen willen hebben. Bewustwording blijft daarom noodzakelijk.

Post Jeff Wadt, cliënt en vaste blogger van Riwis Zorg en Welzijn, die schrijft over zijn gedachten en ervaringen.

Zorgservice en aanmelden

Onze Zorgservice behandelt alle aanvragen voor zorg, begeleiding en andere diensten aan cliënten. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de organisatie.
De medewerkers zijn op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur bereikbaar en geven informatie en voorlichting aan cliënten, verwijzers, organisaties en andere doelgroepen. Voor vragen rondom zorg zijn zij het centrale aanspreekpunt.

Bij Riwis Zorg & Welzijn kun je je aanmelden voor:

- Psychische en sociaal-maatschappelijke begeleiding (GGZ)
- Verzorging en verpleging bij De Beekwal in Eerbeek of Tolzicht in Brummen (VVT)
- Thuiszorg Eerbeek (VVT)
- Thuiszorg Brummen (VVT)

Na aanmelding neemt één van onze functionarissen zorgtoeleiding contact op voor een oriënterend gesprek of een intakegesprek. Zij zijn verantwoordelijk voor de zorgtoeleiding van de cliënt, van het moment van aanmelding tot de inzorgname. Zij beheren ook de wachtlijst.

De functionaris zorgtoeleiding beoordeelt of Riwis de juiste begeleiding of zorg kan leveren. Is dit niet het geval, dan zullen we dat direct aangeven.

Om zorg van Riwis te kunnen ontvangen heb je een Wmo-beschikking of Wlz-indicatie nodig. Is dit niet het geval, dan zullen we dat direct aangeven. Zie voor meer informatie gericht op de begeleiding of zorg die je nodig hebt, de brochure voor de GGZ: *Als je het zelfstandig even niet meer redt* of de VVT: *Plezierig en veilig ouder worden* en kijk op onze website www.riwis.nl. Zorgservice is dagelijks bereikbaar tussen 08.30 en 17.00 uur op telefoonnummer 0900 242 42 41 (lokaal tarief).

Privacy

Om zorg en ondersteuning aan onze cliënten te bieden en deze te verbeteren, hebben we informatie nodig, waaronder persoonsgegevens. Riwis hecht veel waarde aan privacy. We zien het als onze taak om de gegevens van onze cliënten, medewerkers, naastbetrokkenen en anderen zo goed mogelijk te beschermen, dat is onderdeel van ons dagelijks werk. We verzamelen alleen die persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om goede zorg te kunnen leveren en bewaren deze gegevens niet langer dan nodig is.

Verantwoording afleggen

Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de wettelijke bepalingen zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) en andere wet- en regelgeving. In onze Verklaring van Verantwoording 2019 leggen we verantwoording af over het voldoen aan de vereisten rondom privacy en informatiebeveiliging en leest je wat er op het gebied van privacy en informatiebeveiliging is gerealiseerd en wat we willen gaan doen. Heb je vragen over privacy? Stuur dan een mail naar privacy@riwis.nl of fg@riwis.nl.

In de driehoek Apeldoorn, Hattem en Doetinchem biedt Riwis Zorg & Welzijn ambulante begeleiding en beschermd wonen aan zo'n 1320 cliënten met psychische of lichamelijke hulpvragen. In Brummen en Eerbeek bieden we verzorging, verpleging en thuiszorg aan zo'n 250 bewoners en cliënten waarbij wij gespecialiseerd zijn in dementie en intensieve langdurige zorg voor ouderen.

Riwis Zorg & Welzijn is er voor iedereen die hulp nodig heeft om zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk te kunnen leven.

Meer informatie
Voor vragen over zorg en begeleiding is onze Zorgservice dagelijks bereikbaar tussen 8.30 –17.00 uur
T 0900-242 42 41
E zorgservice@riwis.nl

Kantoor
Riwis Zorg & Welzijn
postbus 10230
7301 GE Apeldoorn
T 055-539 45 00
E info@riwis.nl
W www.riwis.nl

RZW-ALG- 20/7/2022