



► Belangrijke informatie over wonen in Torendael

Wij verzoeken u om deze brochure zorgvuldig door te lezen. In deze brochure geven wij u belangrijke informatie over wonen en leven in Torendael en over onze kijk op de zorg voor mensen met dementie.

Vivium helpt u verder

Inhoudsopgave

<i>Uw nieuwe omgeving</i>	3	
Uw woning		3
Bezoek		3
Eten en drinken		3
Activiteiten		4
Beweging		4
Muziek		4
Kapper en pedicure		4
Medewerkers		4
Vrijwilligers		4
Een schone slaapkamer		5
Kleding en persoonlijke bezittingen		5
<i>Belangrijk om te weten</i>	5	
Zorgindicatie		5
Persoonsbeeld en zorgafspraken		5
Zorg voor vrijheid		5
Wet Langdurige Zorg (WLZ)		6
Informatie naar gemeente en huisarts		6
Aanvullende diensten en producten		6
Tandarts		6
Wilsverklaring		7
Eerste contactpersoon en zaakwaarnemer		7
Cliëntportaal – PUUR. van jou		7
Verzekeringen		7
Geldig identiteitsbewijs		8
Vermissing of diefstal van kostbaarheden		8
Huisregels		8
Persoonsgegevens en uw privacy		8
Persoonsgegevens eerste contactpersoon		8
Zorg rond het levenseinde		8
Herdenkingsbijeenkomsten		9
Eindoplevering kamer of appartement		9
Heeft u een klacht of opmerking?		9
Participatie en medezeggenschap zijn belangrijk		9
Vrienden van		9
Wij houden u graag op de hoogte!		9

Welkom in Vivium Torendael!

U komt binnenkort te wonen in Vivium Torendael en we begrijpen dat dit een ingrijpende verandering voor u is. Er komt erg veel op u en uw familie af. Daarom zetten we alle informatie voor u op een rijtje.

Bij ieder onderwerp vindt u een link naar www.vivium.nl, waar u op het internet verder kunt lezen over dit onderwerp. Heeft u hierna nog vragen? Neemt u dan gerust contact op met de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV) van uw woning, telefonisch kan dit via de receptie.

Uw nieuwe omgeving

Uw woning

U woont in een 1-persoonskamer met eigen sanitair. Naast uw eigen kamer of appartement, is er ook een gezamenlijke woonkamer of Buurtkamer en keuken beschikbaar. In de woonkamer en Buurtkamer worden dagelijks verse maaltijden bereid. Er is altijd een zorgmedewerker in de buurt die eventueel kan helpen waar nodig.

Kiest u voor het Buurtwonen, dan brengt u voornamelijk de dag door in uw eigen omgeving. In de nabijheid van uw woning is er een Buurtkamer waar, met ondersteuning van een medewerker, samen gekookt en gegeten kan worden en na de maaltijd gaat ieder weer zijn eigen weg. Er worden geen activiteiten in de Buurtkamer georganiseerd. Vertier zoekt u in het eigen appartement, of bij de verenigingen. Natuurlijk zijn er deskundige medewerkers die u verzorgen. Deze zijn op momenten aanwezig die we samen met u afspreken. Omdat de woning ruimer bemeten is, wordt een grotere inzet van familie verwacht. Wij dragen zorg voor het schoonhouden van de meest essentiële dingen zoals bed, bad, vloer en aanrecht, de rest wordt door de familie verzorgd.

In uw slaapkamer is een aantal zaken standaard aanwezig, zoals gordijnen, een vaste kledingkast, automatische zonwering, verlichting en een verstelbaar bed. Eventuele aankleding van de kamer met persoonlijke spullen is mogelijk, indien dit past binnen de richtlijnen voor veiligheid en hygiëne én dit door u of uw familie wordt onderhouden.

U kunt een eigen TV meenemen. Torendael ontvangt alleen TV via Ziggo. Controleer of uw TV digitale kabel TV kan ontvangen via de volgende link: <https://www.ziggo.nl/televisie/kabel-tv/kabel-tv-zonder-kastje>. Vul de postcode (1079 PX) en het huisnummer (21) in en klik op check. Voldoet de TV niet, dan heeft u het volgende kastje nodig: Humax iRHD0-5300C – HDTV. U kunt dit kastje lenen van Torendael. U kunt hiervoor contact opnemen met de technische dienst.

Het verzoek is om kritisch te kijken welke scherpe voorwerpen mee verhuizen naar onze locatie. Denk hierbij aan bestek zoals vleesmesses, aardappelschilmesjes maar ook gereedschap zoals schroevendraaiers. Dit kan onveilige situaties creëren bij onjuist gebruik, door uw naaste of een medebewoner. Maakt uw naaste echter actief gebruik van een scherp voorwerp, bijvoorbeeld om zelfstandig een appeltje te schillen op het appartement? Dan wordt samen met de arts en sociaal agoog gekeken of het veilig is om dit mee te verhuizen.

Tenslotte is het nog goed om te weten dat Torendael in principe rookvrij is.

Bezoek

Wanneer u in Torendael komt wonen blijft het mogelijk dat uw familie op bezoek komt en de dingen doet die u voor de verhuizing ook altijd samen deed. Bezoek is welkom om mee te doen in het huishouden en bij de diverse activiteiten die we organiseren. Helpen met koken, samen puzzelen of genieten van muziek? Wij maken hier graag afspraken voor.

Een prettige en veilige woonomgeving staat bij Vivium voorop. Voor extra gezelligheid en sfeer, zoals in de middag een spelletje of een wandeling, doen we graag een beroep op familie, vrienden en vrijwilligers.

Eten en drinken

De maaltijden worden gezamenlijk genuttigd aan tafel in de woon- of Buurtkamer. Er wordt iedere avond vers gekookt in de gezamenlijke woonkamer en waar mogelijk gebruik gemaakt van seizoensgebonden producten. Als u wilt kunt u hierbij helpen.

Wilt u een keer lunchen met familie of vrienden? Dat kan in ons restaurant. Dagelijks kunt u hier terecht voor koffie, een borrel of lunch.

Als u een keer een feestje wilt vieren met familie en vrienden, kunt u bij ons terecht voor ruimten en catering. Vraag naar de mogelijkheden bij het restaurant. En kijk op [vivium.nl](http://www.vivium.nl) voor meer informatie en de openingstijden.

- www.vivium.nl/torendael-amsterdam-zuid-restaurant

Activiteiten

Het Uitbureau biedt een uitgebreid aanbod aan activiteiten met een gevarieerd programma, zoals diverse muziekactiviteiten, wandelclub, schilderclub, de spellenmiddag en de 'Geef mij maar Amsterdam'. Verder worden er ook verschillende uitstapjes en evenementen georganiseerd. In overleg kunt u kiezen voor een pakket. Bekijk via onderstaande link het actuele verenigingsaanbod. Bij alle verenigingen geldt uiteraard dat wij u hieraan helpen herinneren en dat vrijwilligers of medewerkers u op tijd naar de juiste vereniging brengen. De medewerkers van het Uitbureau helpen u graag verder.

- www.vivium.nl/torendael-activiteiten-en-verenigingen

Beweging

Beweging is iets wat veel aandacht bij ons krijgt, zowel binnen als buiten. Er is volop buitenruimte waar u met familie kunt wandelen. We kijken hierbij, in samenwerking met onze fysiotherapeut, naar welke vormen van beweging het beste bij u passen. Tenslotte kunt u ook bewegen in verenigingsverband of een ritje maken op de duo fiets met uw naaste.

Muziek

De feestdagen vieren, afwisselende activiteiten, een gezellige markt: familie is hierbij van harte welkom! Veel van deze activiteiten zijn met muzikale omlijsting, want muziek kan mooie herinneringen ophalen. Ook organiseren we regelmatig klassieke concerten van kleine ensembles.

Kapper en pedicure

Naast het restaurant kunt u gebruikmaken van de kapper. Zowel heren als dames kunnen hier terecht. Eventuele kosten voor de kapper worden maandelijks in rekening gebracht.

Torendael heeft een vaste pedicure die regelmatig langskomt voor de verzorging van uw voeten. Als het bezoek aan de pedicure geen medische grondslag heeft, dan zullen ook deze kosten maandelijks in rekening worden gebracht.

- www.vivium.nl/torendael-amsterdam-zuid-faciliteiten

Medewerkers

In de gezamenlijke woonkamer werken we zoveel mogelijk met een klein team van vaste medewerkers. Deze vaste professionals kunnen u helpen en ondersteunen, zij bieden begeleiding, verzorging en verpleging waar nodig. Zij maken de woonomgeving zo prettig mogelijk en verrichten de dagelijkse huishoudelijke bezigheden, zoals koken, boodschappen doen en schoonmaken. Bewoners kunnen hierbij helpen als zij dat willen. Persoonlijke spullen in de slaapkamer vallen niet onder de schoonmaakwerkzaamheden van medewerkers.

Het team wordt ondersteund door een behandelteam, bestaande uit een specialist ouderengeneeskunde (arts), praktijkverpleegkundige, sociaal agoog, psycholoog en fysiotherapeut. Heeft u vragen, problemen, of behoefte aan overleg of advies? Neem gerust contact op met de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV), hij/zij is het eerste aanspreekpunt.

Vrijwilligers

Wij organiseren activiteiten en evenementen met behulp van grote groep vrijwilligers die ons helpen en ondersteunen. Ze zijn behulpzaam in de woning, gaan mee naar activiteiten en helpen bij verenigingen. Ook familie is van harte welkom om hierbij mee te helpen. Misschien kent u iemand die af en toe wil helpen bij onze activiteiten, een keer wil koken, de krant wil voorlezen, of wandelen? Alle hulp is welkom.

- www.vivium.nl/vrijwilligerswerk

Een schone slaapkamer

Het schoonhouden van de slaapkamer is een gezamenlijke taak van onze medewerkers én familie. Wij zorgen voor het schoonmaken van de vloer, het bed, de linnenkast, de vensterbank en het sanitair. Voor het schoonhouden en afstoffen van persoonlijke accessoires, zoals lijstjes en beeldjes, is de familie verantwoordelijk. Kasten en vensterbanken die vol staan zijn voor ons lastig schoon te maken en te houden. Wilt u zo vriendelijk zijn om hier rekening mee te houden?

Kleding en persoonlijke bezittingen

Het wassen van bedden- en linnengoed wordt betaald vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en dit wordt door ons verzorgd. U kunt gewoon uw eigen handdoeken van thuis meenemen.

Het wassen van uw kleding kan tegen vergoeding door ons worden verzorgd. Wij vragen u dan om kleding te dragen die in de wasmachine gewassen mag worden. Het is ook mogelijk om uw kleding door uw familie te laten wassen. Zorgt u dan wel voor een goed afsluitbare wasmand, die in uw kamer kan staan.

Al uw kledingstukken worden door ons tegen vergoeding voorzien van een merkje, zodat we bij het sorteren van was eenvoudig kunnen zien wat bij u hoort. Dit geldt ook wanneer uw familie de was doet. De kosten voor het merken van (nieuwe) kleding en voor het wassen van uw kleding belasten wij maandelijks aan u door. Wij adviseren u verder om voor de verhuizing ook in bijvoorbeeld brillen of hoortoestellen uw naam te laten graveren.

Persoonsgebonden hulpmiddelen

Heeft u een persoonsgebonden hulpmiddel nodig zoals een rollator, dan dient u deze zelf aan te schaffen en het onderhoud te regelen. Deze hulpmiddelen vallen niet onder de WLZ.

Bij overlijden vragen we uw familie de rollator mee te nemen en niet achter te laten op de locatie. Wij waarderen het gebaar, maar op deze manier ontstaat een onveilige situatie omdat wij geen zicht hebben op de ouderdom en/of het onderhoud.

Stilteruimte

Op de benedenverdieping bevindt zich een kleine ruimte voor stilte en bezinning. Een plek voor bewoners, bezoekers en personeel om even in stilte te zijn, een gedicht te lezen of gedachte op te schrijven, een kaarsje aan te steken, te bidden of mediteren. De stilteruimte is voor iedereen vrij toegankelijk.

Belangrijk om te weten

Zorgindicatie

Volgens de WLZ heeft u voor de verhuizing een zorgprofiel (voorheen ZZP) ontvangen. Voor verhuizing naar Torendael is een indicatie nodig van VV5 of VV7. In deze indicatie staat beschreven op welke zorg en dienstverlening u recht heeft.

Binnen zes weken na uw verhuizing bespreken wij met u en uw naaste het persoonsbeeld en de gemaakte zorgafspraken.

➤ www.vivium.nl/informatie-en-brochures

Persoonsbeeld en zorgafspraken

Natuurlijk kunnen uw omstandigheden wijzigen, of kan blijken dat sommige zorgafspraken minder goed bevallen in de praktijk. In deze gevallen passen we het aan. Het kan voorkomen dat een zorgprofiel hierbij wordt aangepast.

Twee keer per jaar vindt er een Multi Disciplinair Overleg (MDO) plaats. Dit overleg gaat over de zorg die u ontvangt, hoe het met u gaat en hoe tevreden u bent. Tijdens dit overleg zijn vertegenwoordigers van het behandelteam en de verzorging aanwezig. Uiteraard vragen we hierbij ook naar de ervaringen van u en uw naasten. We nodigen uw eerste contactpersoon uit om hierbij aanwezig te zijn.

Zorg voor vrijheid

“Ouderdom komt met gebreken”, zeggen ze weleens en veel dingen kunnen lastiger worden naarmate u ouder wordt. Het is soms moeilijk om goed de risico's in te kunnen schatten van bepaalde activiteiten. Daarom zoeken wij voor iedereen naar een goede balans tussen bewegingsvrijheid, veiligheid en plezierig leven. Wij zijn zeer terughoudend met maatregelen die uw vrijheid beperken, zoals het voorschrijven van medicijnen die uw gedrag beïnvloeden of het gebruik van vrijheid beperkende hulpmiddelen. We zullen altijd eerst naar alternatieven kijken.

In de 'Wet Zorg en Dwang' zijn uw rechten vastgelegd. Op de website leest u hoe wij hier mee omgaan in Torendael. Hier vindt u ook meer informatie over de Clientvertrouwenspersoon.

- www.vivium.nl/wet-zorg-en-dwang

Wet Langdurige Zorg (WLZ)

In Torendael worden zorg, verblijf en behandeling vergoed via de WLZ. Hieronder vallen ook verschillende diensten en producten. Wettelijk is vastgelegd waar u recht op heeft als bewoner. Meer informatie hierover kunt u ook terugvinden in het 'WLZ-Kompas'. Voor de producten en diensten die worden vergoed via de WLZ, betaalt u een eigen bijdrage. Informatie over de verplichte eigen bijdrage WLZ is verkrijgbaar via het Centraal Administratie Kantoor (CAK). U vindt een link naar het WLZ-Kompas en naar het CAK op vivium.nl, via onderstaande link.

- www.vivium.nl/informatie-en-brochures

Informatie naar gemeente en huisarts

De voormalige huisarts en apotheker worden op de hoogte gebracht van de verhuizing en relevante medische gegevens worden opgevraagd. Vanaf het moment dat u in Torendael woont, valt u onder de specialist ouderengeneeskunde en niet meer onder de huisarts. De medewerker Klantcontact PG zal uw relatie inschrijven in de gemeente (uitschrijving "oude" gemeente wordt dan ook geregeld) of een adreswijziging doorgeven aan Burgerzaken van de gemeente.

Vergeet niet om belangrijke instanties, zoals bijvoorbeeld de Belastingdienst, het pensioenfonds, de sociale verzekeringsbank, CAK, zorgverzekering, de bank, te benaderen om een gewijzigd postadres door te geven.

Wilt u dat uw naaste uw post blijft ontvangen op uw oude adres of op een ander adres? Dat kan. Hiervoor kunt u bij de gemeente aangeven dat uw briefadres het adres wordt van uw naaste. De gemeente past het briefadres aan en uw naaste ontvangt uw post thuis. Bezoek de website van uw gemeente voor de juiste informatie over het aanvragen van een briefadres. Heeft u een schriftelijke bevestiging nodig om te laten zien dat u bij ons verblijft? Deze kan aangevraagd worden bij de medewerker klantcontact van Torendael.

Aanvullende diensten en producten

Naast de producten en diensten die vergoed worden vanuit de WLZ, kunt u bij Torendael ook kiezen uit diverse aanvullingen hierop. Bijvoorbeeld het inhuren van de Technische Dienst voor het inrichten van uw kamer, deelname aan verenigingen, het wassen van kleding of extra schoonmaakwerkzaamheden. Kleding wordt verplicht gemerkt door het huis, zodat merkjes goed blijven zitten. De kosten hiervan vindt u terug op de prijslijst. U ontvangt periodiek een factuur. Het heeft onze voorkeur dat u deze via een eenmalige machtiging per incasso voldoet.

Vanuit de WLZ krijgen wij geen vergoeding voor extra's voor onze bewoners. Hiervoor heeft Vivium het pluspakket in het leven geroepen. Iedere woning heeft een eigen 'Pluspakket' waar u maandelijks een verplichte bijdrage voor betaalt. Uit dit pakket worden leuke extra's gekocht, om het wonen net even iets aangenamer te maken. De invulling is voor iedere woning anders en hangt mede af van de voorkeuren van de bewoners. U kunt hierbij denken aan wijn bij het eten, een keer luxebroodjes of verse bloemen op tafel. Bent u benieuwd naar de invulling van het pluspakket in uw woning, of heeft u hier vragen of opmerkingen over? Neem dan contact op met uw EVV.

Bezoek specialist

Torendael is niet verantwoordelijk voor de kosten voor het vervoer naar een specialist in het ziekenhuis. In het geval dat u regelmatig naar een specialist moet, kunt u bij uw verzekeraar navragen of er een vergoeding voor vervoer bestaat en wat daar de regels voor zijn (regeling zittend ziekenvervoer). Indien het zorg is die onder de WLZ valt, zullen wij het vervoer en de begeleiding naar het ziekenhuis regelen.

Tandarts

Tandheelkundige hulp wordt door de WLZ vergoed, mits behandeld door een gecontracteerde 'WLZ-tandarts'. U kunt gebruik maken van de tandarts die naar Torendael komt, maar u kunt ook bij uw eigen tandarts blijven. Dan bent u zelf verantwoordelijk voor het vervoer.

Soms kan een behandeling niet op locatie plaats vinden en moet u naar een beter ingerichte behandelkamer. Het

vervoer daar naartoe wordt door de WLZ vergoed en geregeld door Torendael. Bij vragen kunt u overleggen met de EVV. In het 'WLZ-Kompas', kunt u precies terugvinden welke kosten voor uw eigen rekening komen.

- www.vivium.nl/informatie-en-brochures

Wilsverklaring

In een wilsverklaring kunt u vastleggen hoe u wilt dat er wordt gehandeld als u in een situatie komt waarin u niet meer zelf kunt beslissen. Dit kan bijvoorbeeld zijn in het geval van een bepaalde ziekte of behandelvraag, maar ook hoe te handelen in de stervensfase. Heeft u een wilsverklaring? Dan is het erg belangrijk dat uw familie, de verzorging en de behandelend arts hiervan op de hoogte zijn.

Wilt u graag informatie over de mogelijkheid om een nieuwe wilsverklaring op te stellen? Neem dan contact op met uw behandelend arts. Vivium Zorggroep voert een individueel reanimatiebeleid. Dat wil zeggen dat we hierin uitgaan van uw wensen. Uiteraard kunnen onze collega's u hierover informeren en bij adviseren. Het afgesproken reanimeerbeleid wordt vastgelegd in uw dossier. Meer informatie over wilsonbekwaamheid kunt u vinden op www.dwangindegzorg.nl/wzd/clienten.

Eerste contactpersoon en zaakwaarnemer

Bij verhuizing naar Torendael, vragen wij uw familie om een eerste contactpersoon aan te stellen als aanspreekpunt voor ons. Hij of zij kan uw belangen behartigen en waar nodig belangrijke beslissingen nemen namens u, op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Als u al een wettelijk vertegenwoordiger heeft aangesteld, is dat automatisch uw eerste contactpersoon. De EVV onderhoudt contact met de eerste contactpersoon. De eerste contactpersoon kan desgewenst de informatie doorspelen aan familie en andere bekenden. In overleg maken we graag verdere afspraken over de rol van de contactpersoon.

Wij vragen u ook om een zaakwaarnemer aan te stellen voor het regelen van de financiële zaken. Dit mag natuurlijk ook de eerste contactpersoon zijn. Het is ook mogelijk om een bewindvoerder door de rechter te laten aanwijzen. Meer informatie hierover vindt u op www.rechtspraak.nl/Onderwerpen/Bewind.

Financiële/zakelijke post wordt ongeopend doorgestuurd naar de zaakwaarnemer. Overige post wordt in het postvak van de woning gedeponeerd en aan u overhandigd. Tenzij uw briefadres is gewijzigd naar dat van uw partner. Dan ontvangt hij/zij alle post thuis.

Cliëntportaal – PUUR. van jou

Uw eerste contactpersoon of (wettelijk) vertegenwoordiger kan toegang krijgen tot uw dossier via het cliëntportaal PUUR. van jou. Ze kunnen zo makkelijk en snel actuele gegevens raadplegen. Vivium verleent een account uitsluitend aan personen die officieel als eerste contactpersoon of (wettelijk) vertegenwoordiger bij ons geregistreerd staan. Optioneel kan ook een tweede en derde contactpersoon toegang krijgen tot PUUR. van jou. Hier is wel toestemming voor nodig. Meer informatie over PUUR. van jou kunt u vinden op onze website.

- www.vivium.nl/clientportaal-dementie

Verzekeringen

Via Vivium Zorggroep heeft u een collectieve Wettelijke Aansprakelijkheid (WA)- en inboedelverzekering, ten behoeve van de inboedels en aansprakelijkheid van zelfstandig wonende en inwonende bewoners. Hiermee is uw inboedel en aansprakelijkheid voldoende verzekerd, een aanvullende verzekering is hierbij niet meer noodzakelijk. Klik op onderstaande link om naar de toelichting op bewonersverzekeringen te gaan. Vermissing van goederen valt niet onder de WA- en inboedelverzekering.

- www.vivium.nl/informatie-en-brochures

Uw (basis)ziektekostenverzekering dient te worden aangehouden, deze is verplicht. Wij adviseren om bij uw zorgverzekeraar na te vragen of het zinvol is om een aanvullende verzekering aan te houden. Torendael is een WLZ erkende instelling, hierdoor het niet altijd mogelijk om gebruik te maken van de aanvullende verzekering.

Geldig identiteitsbewijs

Het is wettelijk verplicht om een geldig identiteitsbewijs te hebben, ook voor bewoners van een verpleeghuis. Ook als zij bedlegerig zijn en helemaal niet meer buiten komen. Het kan gebeuren dat u plotseling naar het ziekenhuis moet: bijvoorbeeld bij een longontsteking, gebroken heup of onderzoek door een specialist. Dan moet u zich kunnen identificeren, desnoods achteraf. Dus als uw identiteitsbewijs verloopt, dan moet u een nieuwe aanvragen bij de gemeente. Veel gemeenten bieden een service waarbij een medewerker naar u toekomt om de aanvraag te regelen. Als u geen handtekening kan zetten, tekent de ambtenaar dat aan op het identiteitsbewijs.

Vermissing of diefstal van kostbaarheden

Bent u iets kwijt, meldt u dit dan bij de EVV. Gevonden voorwerpen kunt u afgeven bij de receptie. Bij vermoeden van diefstal, vragen wij u om altijd aangifte te doen. Wij kunnen eventuele verloren of gestolen goederen helaas niet vergoeden en zijn alleen aansprakelijk als aantoonbaar is dat er sprake is van grove nalatigheid van ons. Wij adviseren u dan ook met klem om zo min mogelijk spullen met een grote financiële of emotionele waarde mee te nemen en waar mogelijk kostbaarheden in een kluisje of elders te bewaren. Als u ervoor kiest om kostbaarheden/spullen met grote financiële waarde mee te nemen, adviseren wij u om zelf een aanvullende verzekering of all-risk verzekering af te sluiten.

Huisregels

Om iedereen een veilige en prettige woon- en werkomgeving te kunnen bieden, hebben we een aantal huisregels opgesteld. Deze vindt u op onze website.

➤ www.vivium.nl/informatie-en-brochures

Persoonsgegevens en uw privacy

Bij Vivium Toredael verwerken we allerlei bewonersgegevens. In de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn regels opgesteld ter bescherming van uw privacy. Wij gebruiken uw persoonlijke gegevens alleen om ons werk te kunnen doen. Uiteraard zorgen wij ervoor dat uw gegevens veilig bewaard worden en dat de computers waarmee we werken beveiligd zijn. Heeft u vragen over dit onderwerp? Neemt u dan contact op met uw EVV.

Persoonsgegevens eerste contactpersoon

Welke gegevens verwerken wij van u en waarom?

Wij hebben de contactgegevens van uw eerste contactpersoon nodig om informatie over u te delen en de eerste contactpersoon op de hoogte te houden van ontwikkelingen en activiteiten bij Vivium.

De persoonsgegevens gebruiken wij om de identiteit van de contactpersoon te bevestigen. Dit kan noodzakelijk zijn als wij medische gegevens gaan delen of voor inzage in het medisch dossier.

Daarnaast worden uw contactgegevens van de eerste contactpersoon eenmalig gebruikt door onze medewerker fondsenwerving. Ondersteuning door donateurs stelt ons in staat om het welbevinden van onze cliënten te verhogen. Zie voor meer informatie bladzijde 9 'Vrienden van'.

Gegevens inzien, wijzigen, verwijderen of bezwaar maken.

Wij bieden de mogelijkheid tot het inzien van de gegevens die wij van de eerste contactpersoon verwerken. Ook kunnen deze gegevens aangepast of verwijderd worden. Dit kan van toepassing zijn als omstandigheden wijzigen. Neem hiervoor contact op met de afdeling klantcontact via klantcontactpg@vivium.nl.

Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens bij Vivium vindt u in onze privacy statement op onze website.

➤ [Privacy statement : Vivium Zorggroep](#)

Zorg rond het levenseinde

De zorg rondom het levenseinde wordt gegeven in overleg met u, uw familie, de arts en verzorging. Ook kan de geestelijk verzorger, indien gewenst, begeleiden in deze laatste fase. Dat gaan om het verzorgen van een afscheidsritueel op maat, begeleiding bij momenten van afscheid en slechtnieuwsgesprekken. Ook bij ziekte en afscheid nemen is ons uitgangspunt dat u zoveel mogelijk uw eigen keuzes kunt maken, samen met uw familie. Wij adviseren u dan ook om, samen met uw familie, wensen vast te leggen, zodat wij hier rekening mee kunnen houden. Voor meer informatie over dit onderwerp, is het informatieboekje 'zorg rond het levenseinde' uitgebracht door het

EMGO-instituut. Hierin staat beschreven wat u kunt verwachten in de laatste fase van dementie, hoe de symptomen verlicht kunnen worden en hoe de beslissingen rond het levenseinde genomen worden. Uiteraard zullen onze collega's u hier in deze moeilijke periode verder over informeren en bij begeleiden.

- www.vivium.nl/informatie-en-brochures

Herdenkingsbijeenkomsten

Twee keer per jaar herdenken we alle mensen van Torendael die in de voorafgaande periode zijn overleden, via een herdenkeningsbijeenkomst. Familieleden en andere naasten worden uitgenodigd voor deze bijeenkomst, waarin we de namen noemen van alle overledenen, en voor ieder een kaarsje wordt aangestoken. Er is mooie muziek, gedichten en troostende woorden. En gelegenheid voor de familieleden, vrienden en personeel van Torendael om na afloop na te praten.

Eindoplevering kamer of appartement

Voor de eindoplevering van uw kamer of appartement hanteren wij een termijn van 7 kalenderdagen. In overleg met de locatiemanager kan deze periode, tegen betaling, verlengd worden. Uw kamer of appartement moet leeg worden opgeleverd. Mocht het nodig zijn dan kunnen wij uw familie hierbij ondersteunen. Hier vragen wij een vergoeding voor.

Heeft u een klacht of opmerking?

Onze collega's doen hun uiterste best om wonen, zorg en welzijn zo prettig mogelijk in te richten voor u. Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft of uw ongenoegen wilt uiten over de zorg en/of dienstverlening. Dit kunt u doen bij de medewerkers of leidinggevende. Het is voor ons een mogelijkheid om verbeteringen aan te brengen en samen met u tot een oplossing te komen.

Mocht u er met de medewerker of leidinggevende niet uit komen, dan kunt u contact opnemen met onze klachtenbemiddelaar. Op Vivium.nl kunt u terecht voor meer informatie over onze klachtenprocedure en een overzicht van de klachtenbemiddelaars.

- www.vivium.nl/klachten

Participatie en medezeggenschap zijn belangrijk

De belangenbehartiging van de bewoners is formeel geregeld in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Elke zorginstelling heeft een cliëntenraad die de gezamenlijke belangen van u en de andere bewoners van de locatie behartigt. Deze cliëntenraad is samengesteld uit betrokken familieleden en contactpersonen van bewoners van de locatie. De locatiemanager heeft regelmatig overleg met hen over wonen, zorg en welzijn. Een representatieve vertegenwoordiging is daarvoor essentieel. Ziet u iets wat beter zou kunnen? Of heeft u een goed idee? Laat het de cliëntenraad weten!

Mocht u interesse hebben, nieuwe cliëntvertegenwoordigers zijn altijd welkom.

- [De cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten : Vivium Zorggroep](#)

Vrienden van

De Vriendenstichting zet zich in om het leven van de bewoners prettiger te maken. Genieten van een prachtig concert, een dagje uit of een gezellige middag met een hapje en drankje. Maar ook bijvoorbeeld door een bijdrage voor de duofiets. Dankzij bijdragen van particulieren, zoals bewoners en familie, en bedrijven kunnen deze extra voorzieningen worden gefinancierd. Wilt u donateur worden? Kijk dan op vivium.nl voor meer informatie.

- [Steun ons en word Vriend : Vivium Zorggroep](#)

Wij houden u graag op de hoogte!

Via onze website vivium.nl kunt u op de hoogte blijven van het laatste nieuws van Vivium. Daarnaast ontvangt uw eerste contactpersoon via e-mail een nieuwsbrief met nieuws en activiteiten van Vivium Torendael.

Heeft u nog vragen?

Neem dan via onze receptie contact op met uw EVV. Dit kan telefonisch via ons algemene telefoonnummer (020) 546 1600, of per e-mail via torendael@vivium.nl.

Wij hopen dat u zich snel thuis voelt in Torendael!

Meer informatie

020 546 1600

Torendael@vivium.nl

Veluwelaan 21

1079 PX Amsterdam