

# Wij heten u van harte welkom!

Welkom in ons mooie verpleeghuis Waerthove. Gelegen in een landelijke omgeving van de Alblasserwaard, in Sliedrecht. De locatie is één van de 17 woonlocaties van Rivas Zorggroep en is een grote locatie.

Verpleeghuis Waerthove bestaat uit 56 appartementen voor bewoners met lichamelijke klachten. Daarvan zijn er drie voor bewoners die palliatieve zorg nodig hebben. Waerthove heeft ook 56 plaatsen voor bewoners met dementie. Zij wonen verdeeld over zeven woongroepen waarvan er één is gereserveerd voor crisisopvang en observatie. Verdeeld over vier woongroepen is Waerthove tevens een thuis voor 32 bewoners met psychiatrische klachten daarnaast is er één woongroep voor bewoners met lichamelijke klachten. Ook biedt Waerthove nog 30 tijdelijke revalidatie- en herstelplekken en is er een dagelijkse zorgopvang voor 20 ouderen met dementie. Waerthove ligt in een mooie omgeving aan de rand van het centrum van Sliedrecht en grenst aan een park. De rivier en de winkelstraat van Sliedrecht zijn op loopafstand.

Wij bieden vele faciliteiten en activiteiten voor onze bewoners. Zowel in groepsverband als individueel. We hebben zelf artsen, gespecialiseerde verpleegkundigen, fysiotherapeuten en andere behandelaren in huis. Daarnaast beschikken we onder meer over een stiltecentrum, een restaurant, een grote zaal voor kerkdiensten en optredens en een welzijnsplein voor de dagbesteding, een kappersbezoek of een aromatherapie. In de woongroepen voor mensen met dementie worden zoveel mogelijk de sfeer en de activiteiten van een eigen huishouden nagebootst. Welzijnsmedewerkers zorgen voor veel mooie, leuke en gezellige momenten op de dag. Zo proberen we elke dag uw welzijn en welbevinden te vergroten.

De locatie wordt aangestuurd door drie locatieleiders. Zij geven ieder leiding aan een eigen woontoren en worden ondersteund door management assistenten en planners. Ook kunt u de leercoach, voor de begeleiding van leerlingen en stagiaires, tegenkomen. Voor al onze bewonersgroepen maken wij gebruik van kleine en vaste zorgteams. Dat betekent dat u als bewoner altijd kunt rekenen op bekende en vertrouwde gezichten. Onze mensen weten wie u bent, hoe u in elkaar zit, wat u graag wilt en wat u nodig heeft. De zorgteams leveren alle zorg en welzijn in samenwerking met familie en vrijwilligers. De zorg die wij u bieden is maatwerk en sluit zo optimaal mogelijk aan op uw behoeften, wensen en gewoonten.

Wij heten u en uw dierbare van harte welkom en hopen dat u zich snel thuis voelt. Heeft u vragen, stel ze gerust, wij helpen u graag!

Met vriendelijke groet,

Monique van Gemeren, Jacoline Koster en Heidi Ruis  
Locatieleiders Waerthove



# Inhoudsopgave

1. Rondom uw verhuizing	3
2. Zorg binnen Rivas	5
3. Informatie over Waerthove	8
4. Inspraak, kwaliteit en medezeggenschap	16
5. Huisregels t.b.v. prettig en veilig wonen	18



# 1. Rondom uw verhuizing

*Een verhuizing is altijd een hectische periode. Om u hierbij te helpen, hebben we onderstaand punten opgenoemd waarbij we u kunnen ondersteunen.*

**Adres:** Kerkbuurt 200  
3361 BM Sliedrecht  
Tel.nr.: 0900-8440

## Adreswijziging

Wij raden u aan om binnen vijf dagen na uw verhuizing de gemeente te informeren over uw adreswijziging. U heeft hiervoor uw nieuwe adres en de zorgovereenkomst met Rivas nodig. Vraag uw zorgregisseur om hulp bij het invullen en versturen.

## Bewonersbijdrage

Als u bij ons woont, vragen wij maandelijks een vrijwillige bewonersbijdrage. Met deze bijdrage kunnen we extra activiteiten organiseren die niet via de Wet langdurige zorg worden vergoed, zoals hapjes en drankjes tijdens speciale gelegenheden als vrijdagmiddagborrels, in weekenden, voor verjaardagen en feestdagen, maar ook een barbecue of een themamiddag en iets extra's op de verjaardag van de bewoner. De hoogte van deze bijdrage is in overleg met de cliëntenraad vastgesteld en wordt jaarlijks geïndexeerd. Wij vragen u om dit via een automatische incasso te regelen. De zorgregisseur kan u hierbij helpen.

## Contactpersoon

Afspraken over hoe we de zorg regelen, privé zaken en andere onderwerpen die u aangaan, worden natuurlijk met u besproken. Daarnaast vragen wij u, zo mogelijk, om één contactpersoon. Meestal is dit een familielid/ naaste die de schakel is tussen u, uw familie en Rivas. De zorgregisseur kan uitleggen wat de rol van een contactpersoon is.

**Eigen bijdrage (CAK)** Als u bij ons woont, betaalt u een inkomens-afhankelijke eigen bijdrage. Het CAK (Centraal Administratie Kantoor) stelt vast hoe hoog uw eigen bijdrage is. Hierbij volgt ze de regels van de Wet langdurige zorg. Voor uw eigen bijdrage ontvangt u een rekening van het CAK. Meer informatie vindt u op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

## Krant

Wekelijks worden er bij uw woonzorglocatie enkele lokale kranten bezorgd. Uw eigen krant kunt u uiteraard ook gewoon laten bezorgen. Geeft u hiervoor s.v.p. uw nieuwe adres door aan uw dagblad. De kosten van het abonnement zijn voor uw eigen rekening.

## Post

Uiteraard kunt u post ontvangen op uw nieuwe adres. Voor de juiste adresgegevens kunt u terecht bij uw zorgregisseur. Wij verzoeken u post bestemd voor uw contactpersonen en/of financieel waarnemer direct naar het postadres van uw contactpersoon te laten sturen.

## Rivas post per email

Bij voorkeur ontvangen wij uw e-mailadres of het e-mailadres van uw contactpersoon, zodat wij activiteiteninformatie en andere Rivas post via email kunnen versturen.

## Telefoon

Om goed bereikbaar te zijn voor uw familie en naasten, kunt u gebruik maken van een telefoon die u kunt aansluiten op de vaste telefoonaansluiting die in iedere zit/slaapkamer en in ieder appartement aanwezig is. U kunt hiervoor zelf een abonnement afsluiten bij een provider. Uiteraard kunt u ook gebruik maken van een mobiele telefoon of van de vaste telefoon van de woonzorglocatie. Ook de kosten van een mobiel abonnement zijn voor uzelf.

## Verzekeringen

Hieronder vindt u onze opmerkingen rond de verschillende soorten verzekeringen.

### *Inboedelverzekering*

Binnen de woonzorglocaties van Rivas Zorggroep is geen verzekering afgesloten voor privé-bezittingen. Indien u veel of waardevolle privébezittingen heeft meegenomen, raden wij u aan een brand- en inboedelverzekering af te sluiten.

### *Schadeverzekering*

Rivas Zorggroep heeft een WA-verzekering afgesloten. Hier valt ook de schade onder die u kan toebrengen aan een andere persoon of diens bezittingen. Niet alle schade is gedekt. Zo geldt er een eigen risico van € 1.250,- voor zaakschade (spullen). Ook is de schade die u toebrengt aan bezittingen van Rivas uitgesloten van dekking. Wij adviseren u daarom om uw WA-verzekering aan te houden bij verhuizing naar een woonzorglocatie van Rivas Zorggroep.

### *Ziektekostenverzekering*

De Wet langdurige zorg (WLZ) dekt een groot aantal ziektekosten. Wanneer u verhuist naar een woonzorglocatie van Rivas Zorggroep is het verstandig om te overleggen of aanvullende polissen op uw basisverzekering nog nodig zijn. De basisverzekering is vereist.

## 2. Zorg binnen Rivas

*In dit hoofdstuk vindt u informatie over hoe wij onze zorg aan u organiseren. Wij vertellen u graag eerst iets over onze visie op zorg in het algemeen en daarna over de organisatie van de dagelijkse zorg. Het aanbod aan welzijnsactiviteiten wordt besproken in hoofdstuk 3.*

### Planetree

Planetree is een wereldwijde visie op zorg die gaat over mensen die elkaar helpen, echt contact maken, aandacht geven en luisteren naar wat nodig is. Cliënten, hun naasten en medewerkers voelen zich in deze visie welkom en serieus genomen. Werken volgens de principes van Planetree helpt ons om mensgerichte zorg centraal te stellen. Onder het volgende kopje tekst leggen we uit wat we hiermee bedoelen. Op verschillende momenten gaan wij graag met u in gesprek over kwaliteit van zorg. Meer informatie hierover vindt u op [www.rivas.nl](http://www.rivas.nl).

### Kleinschalige zorg

Bij de zorg voor bewoners met dementie werken wij vanuit onze visie op mensgerichte zorg zoveel mogelijk vanuit het concept van kleinschalige zorg: in onze woongroepen van acht bewoners vormen de bewoners met elkaar een zo gewoon mogelijk huishouden. Het alledaagse is daarbij leidraad. U krijgt alle ruimte om het leven te leiden dat u wenst.

### Dagelijkse zorg

Graag ondersteunen wij u met zorg, zoals u tijdens het intakegesprek heeft afgesproken met uw arts en/of zorgregisseur. Aarzelt u niet om aan te geven wat u fijn vindt. Vertelt u ons wat u gewend was te doen en wat u graag zo wilt behouden. Wij spelen hier zoveel mogelijk op in.

De afspraken rond uw zorgvragen leggen wij vast in een zogenaamd Zorgleefplan. Twee keer per jaar vindt hiervan een evaluatie plaats. Wij nodigen één of meerdere contactpersonen uit bij deze gesprekken aanwezig te zijn. Het is uiteraard ook mogelijk om tussendoor in gesprek te gaan met uw zorgregisseur als u dit wenst.

### Externe ondersteuning

Voor advies en begeleiding bij uw verblijf bij ons kunt u terecht bij de medewerkers. Als u behoefte heeft aan advies van een onafhankelijke organisatie kunt u contact opnemen met het zorgkantoor, MEE of het adviespunt Zorgbelang. U kunt deze contactgegevens opvragen bij Rivas Zorgadvies of de Zorglijn 0900 8440.

### Geestelijke verzorging

U kunt een beroep doen op de geestelijk verzorger voor een persoonlijk gesprek over zaken die u belangrijk vindt. Wanneer u behoefte heeft aan een gesprek met een geestelijk verzorger kan uw zorgregisseur u hierbij helpen.

### Huisarts

Wanneer u met behandeling bij ons woont, neemt de specialist ouderengeneeskunde de medische verantwoordelijkheid over van uw huisarts.

### Medicatie

Wanneer u met behandeling bij ons woont, ontvangt u medicijnen van onze ziekenhuis-apotheek. Het kan voorkomen dat u medicijnen gebruikt, die niet standaard worden geleverd door de ziekenhuisapotheek. Als dit het geval is, dan bespreekt de arts of verpleegkundige dat met u. De ziekenhuisapotheek levert uw medicijnen veelal zonder bijsluiter. U kunt uw arts vragen om informatie over uw medicijnen. U kunt ook kijken op [www.apotheek.nl](http://www.apotheek.nl).

### Omgevingszorg

Op de Alblas en de Giessen wordt gewerkt volgens het zorgprogramma Omgevingszorg voor Psychogeriatric en Gerontopsychiatrie. Een rustige omgeving is een belangrijk onderdeel van omgevingszorg. Uw woongroep is zo ingericht dat het voor u een fijne plek is om te wonen en leven. Daarom wordt bijvoorbeeld tijdens en na de maaltijd en tijdens het rustuurtje de deur van de woongroep gesloten. De medewerkers proberen op deze manier een plek te creëren waar u zich op uw gemak en veilig voelt.

### Paramedici

Wanneer u met behandeling bij ons woont, is de specialist ouderengeneeskunde verantwoordelijk voor de juiste ondersteuning en behandeling door paramedici zoals diëtist, ergotherapeut, fysiotherapeut, logopedist en psycholoog. Hierbij wordt natuurlijk gekeken naar de afspraken die met u zijn gemaakt over de zorg.

### Pedicure

Wanneer u met behandeling bij ons woont, valt voetverzorging onder de persoonlijke verzorging en wordt deze door ons geregeld. Wanneer een specialist ouderengeneeskunde en/of een zorgregisseur bepaalt dat er extra deskundigheid nodig is (bijvoorbeeld bij complexere voetproblemen of in geval van voetverzorging bij diabetes), dan regelt de zorgregisseur hiervoor een pedicure en wordt dit door ons betaald.

Heeft u echter een voorkeur voor een andere pedicure, dan is dit uiteraard mogelijk, maar worden de kosten daarvan niet door ons vergoed. In dat geval zal uw eigen pedicure een rekening aan u sturen.

### Tandarts

Wanneer u bij ons komt wonen met behandeling en zorg krijgt via de specialist ouderengeneeskunde, kunt u gebruik maken van Mondzorgplus, dat hiervoor op de locatie langs komt. De zorgregisseur kan u helpen met de aanmelding. In dat geval kunt u uw eigen tandarts opzeggen. In principe worden alle behandelingen door de mondzorgorganisatie bij een indicatie met behandeling vergoed, dus ook extracties, vullingen, tandsteenbehandelingen, volledige protheses, reparaties aan protheses etc.

Mochten er ernstigere zaken aan de hand zijn in de mond, dan wordt er eerst toestemming gevraagd aan het zorgkantoor voor verdere behandeling.

### Na overlijden

Na het overlijden van een dierbare zijn er veel zaken die geregeld moeten worden. Wij gaan op een geschikt moment graag met u in gesprek om te horen wat de wensen zijn van u en uw naasten om in de toekomst tot een waardig afscheid te kunnen komen.

### 3. Informatie over Waerthove

*In dit hoofdstuk vindt u informatie over alle zaken die specifiek zijn voor Waerthove. De onderwerpen staan op alfabetische volgorde gerangschikt.*

#### Activiteiten

U kunt deelnemen aan een divers aanbod van activiteiten, die we zoveel mogelijk laten aansluiten op uw wensen en behoeften. De medewerkers kunnen u meer vertellen over de activiteiten, die kleinschalig en in huiselijke sfeer worden gehouden. Daarnaast zijn er grotere activiteiten in Grand Café De Biesbosch. Voor een enkele activiteit wordt alleen een kleine bijdrage gevraagd. De activiteiten worden bekendgemaakt via informatieborden op de begane grond van de afdelingen Alblas, Giessen en Noorderwaert en het televisiescherm in de centrale hal.

Als u op eigen gelegenheid naar een activiteit buiten het Waerthove gaat, vragen wij u dit door te geven aan een medewerker.

#### Alarmering

Uw appartement/zit-slaapkamer is voorzien van een wandbediening met bijbehorende halszender, waarmee u in noodsituaties de hulp van een zorgverlener kunt inschakelen. U kunt eventueel een polszender krijgen.

#### Aromatherapie of massage

U kunt gebruikmaken van aromatherapie of massage, waarbij geur, aanraking en ontspanning centraal staan. Door de geur van etherische oliën of een massage kan het gevoel van lichamelijk en geestelijk welzijn toenemen en ontspanning, pijnverlichting en een gevoel van veiligheid en geborgenheid ontstaan. Deze zorg kan worden voorgeschreven door de arts, maar u kunt het ook op eigen kosten doen. Voor meer informatie kunt u terecht bij de zorgregisseur.

#### Bezoek

*Dit geldt niet voor de ontmoetingsruimten van de 4 woongroepen van de gerontopsychiatrie.*

Uw bezoek is altijd van harte welkom. Wel vragen wij u om uw bezoek te vragen rekening te houden met de eet- en rusttijden van u en uw medebewoners. Krijgt u meer dan één bezoeker per keer, dan is ons verzoek om hen op uw eigen kamer of in het Grand Café te ontvangen.

Voor de woongroepen met een huiskamer: hebt u één bezoeker, dan kunt u deze in de huiskamer ontvangen. Mocht het op enig tijdstip vanwege het aantal bezoekers te onrustig worden in de huiskamer, dan kunnen de medewerkers u vragen om alsnog naar uw eigen kamer te gaan. Wij vragen hiervoor uw begrip.



## **Boodschappen**

Op de Noorderwaert kunt u wekelijks een keuze maken uit voedingsmiddelen zoals brood, beleg, melk, fruit, sap, frisdrank en yoghurt voor eigen gebruik. Een aantal keer per week worden uw boodschappen in uw appartement bezorgd. U kunt uw voorkeuren aangeven bij de zorgregisseur.

Op de Giessen en de Alblas worden geen boodschappen in uw zit-slaapkamer bezorgd. Wel kunt u bij de zorgregisseur aangeven wat uw wensen zijn wat uw eten en drinken betreft. Hier zal zo goed mogelijk rekening mee worden gehouden.

## **Brandveiligheid**

Vanwege de veiligheid is het branden van kaarsen niet toegestaan. Bij een calamiteit is het belangrijk dat u de instructies van de medewerkers, brandweer en politie opvolgt.

In de appartementen van de Noorderwaert hangt de instructiekaart 'Wat te doen bij brand'. Lees deze instructie zorgvuldig door.

Er mogen geen elektrische apparaten geplaatst worden op de inpandige balkons van de Noorderwaert, omdat daar geen brandmelder aanwezig is.

## **Dagbesteding De Kil:**

Activiteitenbegeleiders geassisteerd door woonassistenten zorg & welzijn zorgen voor de invulling van de activiteiten binnen dagbesteding De Kil en richten zich op het in stand houden van de zelfredzaamheid bij de bewoners die wonen op de woongroepen voor Gerontopsychiatrie (woontoren de Giessen).

De cliënten bezoeken dagbesteding De Kil in principe drie dagdelen per week. Voorbeelden van activiteiten zijn: opknappen van meubels, naaiatelier, yoga, creatief atelier, schilderen, bewegen, tuinkas, praatgroep, houtbewerking, helpen in de winkel bij verkoop van de spullen die wij maken.

De drie dagdelen hebben een verplichtend karakter. Alle medewerkers zetten zich in om de cliënten aan alle activiteiten deel te laten nemen. Mochten de activiteiten toch niet passend zijn, dan wordt er gezocht naar een alternatief in samenwerking met alle disciplines buiten de locatie.

Naast de dagbesteding loopt er ook een programma op de woongroepen, dat wordt uitgeoefend door de woonassistenten onder coaching van één van de activiteitenbegeleiders. Deze activiteiten worden aangegeven via de activiteitenkalender in het dossier van de bewoner. Dit kunnen individuele activiteiten of kleine groepsactiviteiten in de woonkamer of atelier zijn.

### Entree

Alle gebouwen hebben een eigen entree. De gebouwen zijn overdag vrij toegankelijk. 's Avonds kan uw bezoek gebruik maken van de deurbel aan de buitenkant van het gebouw en wordt de deur open gedaan.

### Grand Café

In Grand Café "De Biesbosch" bent u van harte welkom voor een kopje koffie/thee, lunch en maaltijd. Het gebruik van koffie en thee in het Grand Café en de maaltijden vallen voor de bewoners onder het zorgpakket. Voor overige consumpties hangt er een prijslijst bij de counter.

### Herdenkingsdienst

Wij houden vier keer per jaar een herdenkingsbijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst staan we stil bij de bewoners die in de achterliggende periode zijn overleden. Bij deze korte plechtigheid (geen kerkdienst) nemen eigen herinneringen en muziek een belangrijke plaats in en worden de namen van overleden bewoners genoemd.

### Huisdieren

Huisdieren mogen op bezoek komen als zij geen overlast veroorzaken voor andere bewoners en medewerkers en aangeliend zijn. Als u zelf een huisdier heeft, bekijken we in overleg met u of uw huisdier bij u kan blijven wonen. U en uw familie zijn verantwoordelijk voor de verzorging van uw huisdier.

### Hulpmiddelen

Eventuele loophulpmiddelen neemt u mee naar Waerthove. Naast loophulpmiddelen en kleding adviseren wij u om brillen, gebitsprothesen en gehoorapparaten te merken. Het merken van gehoorapparaten en brillen kan via de opticiën worden gedaan. De gebitsprothese kan door uw tandtechnicus gemerkt worden.

### Inrichting

In uw appartement/zit-slaapkamer zijn een bed, linnenkast en gordijnen aanwezig, alles van brandwerend materiaal. Deze dient u in te laten staan/hangen. Verder kunt u uw eigen meubels gebruiken voor de inrichting, maar wij vragen u geen kleed op de vloer te leggen in verband met de veiligheid. Houd ook rekening met voldoende bewegingsruimte voor uzelf met eventuele hulpmiddelen, uw bezoek en de medewerkers. Aan de speciale rails (Arti rails) kunt u een mooi schilderij of een fotolijst ophangen. Er mag helaas niet in de muur geboord worden in verband met elektrische kabels die daar doorheen lopen.

### Internet/WIFI

U kunt gebruikmaken van het Rivas gastnetwerk. Hiervoor is geen wachtwoord nodig. Het staat u vrij om zelf een abonnement af te sluiten bij een provider naar keuze. De kosten hiervoor zijn voor uzelf.

### Kapper

U bent van harte welkom bij de kapper van Waerthove. Uw zorgregisseur kan u helpen om een afspraak te maken. De kosten hiervoor zijn voor uzelf. Natuurlijk kunt u gebruik blijven maken van uw eigen kapper of uw kapper naar u toe laten komen. Het regelen van die afspraken en het betalen van die rekening gebeurt door u zelf.

### Kerkdiensten

Iedere zondagochtend is er een kerkdienst in de Biesboschzaal. Vrijwilligers brengen u, als u dat wilt, naar de dienst en na afloop terug naar uw appartement of woongroep. Familieleden of naasten zijn ook van harte welkom bij de kerkdiensten.

### Koffie/thee

Uw bezoek kan een kopje meedrinken in het eigen appartement/zit-slaapkamer of in Grand Café “De Biesbosch”. De koffie/thee voor bewoners is gratis. In het Grand Café betalen bezoekers een bijdrage.

Bewoners van de Alblas en de Giessen kunnen koffie en thee drinken in de huiskamer van de woongroep of op de eigen kamer.

Bewoners van de Noorderwaert kunnen meerdere keren per dag koffie en thee drinken op het Binnenplein van de Noorderwaert of in Grand Café de Biesbosch.

### Kostbaarheden/geld

Onze woonzorglocaties zijn openbare gebouwen. Wij raden u aan om uw appartement af te sluiten als u weggaat en geen kostbaarheden/geld achter te laten. Uw kostbaarheden en geld kunt u op een veilige plek opbergen.

## Maaltijden

Op de Noorderwaert kunt u de broodmaaltijd nuttigen in uw eigen appartement. De warme maaltijd wordt in Grand Café de Biesbosch geserveerd. U kunt kiezen om 's middags of 's avonds warm te eten. Als u dat wilt, kunt u ook in uw appartement eten. De medewerkers kunnen u bij de maaltijd ondersteunen als u dat wenst, maar uw familie kan u daarbij ook helpen. U kunt dit aangeven bij uw zorgregisseur.

Op de Alblas worden de warme maaltijden samen bereid op de woongroep. Alle maaltijden worden genuttigd in de huiskamer van de woongroep. Eventueel kunt u ervoor kiezen om in uw eigen kamer te eten.

Op afdeling de Giessen wordt op woongroep de Valkhof de maaltijd samen bereid. Op de andere vier woongroepen wordt niet gekookt, maar worden de warme maaltijden geserveerd door het restaurant. De bewoners hebben de keuze om te eten op de woongroep of in het restaurant.

## Muziektherapie

Muziek heeft invloed op hoe we ons voelen. Het horen van bepaalde muziek kan specifieke gevoelens en herinneringen oproepen. Daarom wordt muziektherapie aangeboden. Er wordt gewerkt met verschillende muziekinstrumenten, zoals blaas- en snaar- en slaginstrumenten. Individueel en/of in groepsverband wordt bekeken welke muziek bij u past.

Daarnaast is het mogelijk om mee te doen met het koor dat elke maandagochtend oefent. Ook kunt u naar bijeenkomsten over klassieke muziek. U luistert samen met andere bewoners naar muziek en komt meer te weten over de componist. Voor meer informatie kunt u terecht bij de zorgregisseur.

## Netwerkparticipatie

De bijdrage van uw familie en vrienden aan de huiselijke omgeving is belangrijk, zo niet onmisbaar. Uw familie en vrienden zijn van harte welkom. Het is fijn en belangrijk als zij een deel van de welzijnsactiviteiten op zich nemen. Dat kan bijvoorbeeld door te helpen bij verschillende activiteiten, een boodschap te doen, u te begeleiden bij een kappersbezoek of samen een wandeling te maken.

## Openbaar vervoer

De dichtstbijzijnde bushalte bevindt zich op loopafstand van de hoofdingang aan de Kerkbuurt. U vindt hier bussen richting Gorinchem via station Sliedrecht. Lijndiensten in andere richtingen vertrekken vanaf het Winklerplein of de Deltalaan in Sliedrecht.

### Oppompen banden

Op de begane grond van het hoofdgebouw is een pompstation gerealiseerd om met een compressor de banden van uw rolstoel op te pompen. De uitleg van de compressor kunt u vinden bij het pompstation, maar u kunt altijd informatie vragen aan de medewerkers.

### Parkeren

Op het terrein van Waerthove is voldoende gratis parkeer-gelegenheid. Als iemand u wilt afzetten of ophalen, is het mogelijk om naar de ingang van het betreffende gebouw te rijden.

### Roken

Rivas is een rookvrije organisatie. Voor bewoners die roken wordt een faciliteit gecreëerd. Op alle andere plaatsen is roken niet toegestaan.

### Rolstoelauto

Voor een uitstapje met een familielid of naaste kunt u de rolstoelauto reserveren. De prijs van het huren van deze rolstoelauto wordt berekend aan de hand van het aantal gereden kilometers. Voor meer informatie of een reservering kunt u contact opnemen met het Servicepunt via telefoonnummer 0184-432249.

### Schoonmaak

Uw appartement wordt voor u schoongemaakt volgens de microvezelmethode. De medewerker van de huishouding zorgt standaard voor het reinigen van het sanitair, de vloer en het interieur, maar zal geen spullen optillen of verplaatsen. Eventuele hulpmiddelen die wij gebruiken voor uw verzorging, zoals een tillift en een rolstoel, worden ook door de ons schoongemaakt.

Wij gaan ervan uit, dat u uw persoonlijke eigendommen zelf schoon maakt, evenals (indien aanwezig) uw koelkast, keukenkastjes en eventuele andere hulpmiddelen zoals uw rollator. Uiteraard kunt u hiervoor zelf extra huishoudelijke hulp regelen, deze kosten zijn voor uzelf.

### Servicepunt

In het hoofdgebouw vindt u het Servicepunt waar u terecht kunt voor meer informatie over activiteiten, reserveringen, services en diensten zoals persoonsgebonden wasgoed, sleuteluitgifte, kapsalon, verblijfplaats van bewoners, het reserveren van de rolstoelauto, horeca, het bespreken van verjaardagen en partijen en het inschrijven voor themamaaltijden. De medewerker helpt u graag van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00-12.30 uur en tussen 13.00-16.30 uur. In het weekend is het Servicepunt gesloten.

### Sleutels

Op de Noorderwaert ontvangt de bewoner twee tags behorend bij het appartement: één tag is voor de bewoner, de andere tag is voor de naaste. Deuren worden ontgrendeld door een tag tegen het plaatje naast de deur te houden. Wanneer de deur sluit, valt hij automatisch in het slot.

Op de Alblas kunt u aanbellen aan de voordeur van de desbetreffende woongroep.

Op de Giessen zijn de voordeuren van de woongroepen geopend.

### Stilteruimte

Op de eerste verdieping van het hoofdgebouw is een stilteruimte ingericht. U kunt zich hier alleen of met een familielid terugtrekken.

### Technische dienst

Storing aan technische middelen kunt u melden bij een van de medewerkers, die dit doorgeeft aan de technische dienst. U wordt dan zo snel mogelijk geholpen. Voor persoonlijke eigendommen bent u zelf verantwoordelijk.

### Televisie

In de gezamenlijke huiskamers van de Alblas en de Giessen staat een televisie. Op de Noorderwaert kunt u televisiekijken op het Binnenplein en in de Serre. In uw appartement/ zit slaapkamer is ook een aansluiting aanwezig voor een eigen televisie en radio.

Rivas stelt een basispakket met zenders aan u beschikbaar via de schotel die op het dak staat. Voor een uitgebreid zenderpakket kunt u zelf voor eigen rekening een abonnement afsluiten bij providers KPN of Ziggo. Om televisie te kunnen kijken zonder KPN of Ziggo, heeft u een televisie nodig die DVB-C geschikt is en een Coaxkabel. De zorgregisseur kan u daarbij helpen.

### Therapiehond

U kunt baat hebben bij een behandeling m.b.v. een therapiehond. De therapiehond bezoekt met regelmaat onze locatie. Onder begeleiding van een medewerker onderneemt u een activiteit met de hond, zoals wandelen, eten geven en spelen. Mocht u hier belangstelling voor hebben, bespreekt u dit dan met uw zorgregisseur.

### Uit eten in eigen huis

Regelmatig vindt in Grand Café de Biesbosch “Uit eten in eigen huis” plaats. U kunt samen met uw naasten genieten van een heerlijke maaltijd. Met minimaal één betalende gast is de maaltijd voor u gratis.

### Verjaardag

U bent van harte welkom uw verjaardag, trouwdag en andere feestelijkheden te vieren in Waerthove. Als u met een klein gezelschap bent, vragen we u dit in uw eigen appartement/ zit- slaapkamer te vieren. Indien u uw verjaardag met een groter gezelschap wilt vieren, kunt u hiervoor terecht bij uw zorgregisseur of het Servicepunt. Zij zoeken voor u een passende ruimte op onze locatie en zijn behulpzaam bij de keuze van drankjes en traktaties. Zij zullen u ook informeren over de kosten hiervan.

### Vrienden van Waerthove

De Stichting Vrienden van Waerthove zet zich in om extra faciliteiten voor u en uw medebewoners te organiseren. Met de bijdragen van donateurs worden jaarlijks verschillende wensen van bewoners vervuld.

### Vrijwilligers

In Waerthove is een groot aantal vrijwilligers actief. Zij helpen bij de grote activiteiten en kunnen worden ingezet bij individuele vragen van bewoner. Onze vrijwilligers zijn onmisbaar. Er is een coördinator werkzaam die alle zaken rondom vrijwilligerswerk regelt.

### Was

Het wassen van uw kleding kunt u laten verzorgen door CleanLease, de wasserij. Het wassen van beddengoed en handdoeken wordt via ons geregeld. U kunt CleanLease met een automatische incasso machtigen om de kosten periodiek af te laten schrijven van uw rekening. De facturen kunnen digitaal naar u verzonden worden. De zorgregisseur bespreekt uw wensen tijdens het opnamegesprek. Uw was kan ook verzorgd worden door familie en naasten. Wanneer zij op een later moment toch besluiten gebruik te maken van de wasserij, dan is dit te regelen via de zorgregisseur.

In de appartementen van de Noorderwaert zit een aansluiting voor een wasmachine zodat u zelf kunt wassen.

### Wensmuur

Met behulp van de Vrienden van Waerthove kunnen kleine wensen van bewoners worden vervuld. Iedere bewoner mag één keer per jaar een wens indienen.

### Winkels

Op ongeveer 400 meter vindt u het dichtstbijzijnde winkelcentrum. Hier zijn diverse winkels gevestigd.

## 4. Inspraak, kwaliteit en medezeggenschap

### Cliëntenmedezeggenschap

Er zijn verschillende cliëntenraden die de belangen van cliënten behartigen. De Centrale Cliëntenraad behartigt de belangen van al onze cliënten en bewoners. De Cliëntenraad Langdurige Zorg denkt mee over allerlei onderwerpen die te maken hebben met het cliëntenbelang van bewoners binnen de langdurige Zorg. De Cliëntenraad Langdurige zorg geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de directeur langdurige zorg. Ook in uw woonzorglocatie behartigen de leden van het cliëntenoverleg uw belangen en daarvoor is de locatieleider de gesprekspartner. Meer informatie vindt u op [www.rivas.nl/clientenraad](http://www.rivas.nl/clientenraad).

### Klachten

Veilige, mensgerichte zorg staat bij ons voorop. Toch kan er iets gebeuren dat u als onjuist of onterecht ervaart. Dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van Rivas. U vindt de regeling op onze website of kunt deze opvragen bij de klachtenfunctionaris. Wij zien graag dat u uw opmerking, suggestie of klacht eerst bespreekt met de betreffende medewerker, uw zorgregisseur en/of de locatieleider. Als u niet tevreden bent met de uitkomst van het gesprek of als u het moeilijk vindt om zo'n gesprek te voeren, kunt u contact opnemen met een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt uw klacht in ontvangst, informeert u over de klachtenregeling en bemiddelt bij de afwikkeling van uw klacht. U kunt de klachtenfunctionarissen Liesbeth Schagen en Esther Verlinde bereiken via telefoonnummer 0183-64 43 97 of per email op [klachtenfunctionaris@rivas.nl](mailto:klachtenfunctionaris@rivas.nl).

Komt u er niet uit? Dan kan de klachtenfunctionaris uw klacht aan de Raad van Bestuur overdragen met het verzoek om een reactie te geven op uw klacht. De Raad van Bestuur kan eerst de Onderzoek Advies Commissie vragen uw klacht te onderzoeken en advies uit te brengen.

Heeft uw klacht betrekking op een beslissing over of de uitvoering van onvrijwillige zorg (artikel 55 van de Wet zorg en dwang), dan zal de Raad van Bestuur de klacht voorleggen aan de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Voor meer informatie over het indienen van een klacht en de klachtenprocedure kijkt u op [www.rivas.nl/klacht](http://www.rivas.nl/klacht).



## Kwaliteit

Wij vinden het belangrijk dat de kwaliteit van onze zorg – en dienstverlening goed is en zich continu blijft ontwikkelen. Binnen Rivas spreken we over “goede zorg” en hanteren we hierbij Planetree als uitgangspunt. U als bewoner/cliënt staat centraal; u bent ons uitgangspunt, uw gewoonten en uw wensen. Om inzicht te krijgen in “hoe het gaat” voeren wij regelmatig verschillende soorten onderzoeken uit. De bevindingen uit zo’n onderzoek geven ons inzicht in waar het goed gaat en waar het (nog) beter/anders moet.

## Privacy

Om u goed van dienst te kunnen zijn, leggen wij gegevens over u vast. De verwerking van deze gegevens wordt gedaan volgens de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Uw hulpverlener moet vertrouwelijk omgaan met uw gegevens. De regels die hiertoe worden gehanteerd, zijn opgenomen in het privacyreglement. U heeft het recht kennis te nemen van uw persoonlijke gegevens. U kunt bijvoorbeeld inzage vragen van de gegevens die zijn opgenomen in uw dossier. Voor mailverkeer gebruikt Rivas Zivver. U krijgt dan een persoonlijke code van de zorgregisseur. Meer informatie over privacy vindt u op [www.rivas.nl/privacy](http://www.rivas.nl/privacy).

## 5. Huisregels t.b.v. prettig en veilig wonen

*Wij vinden het belangrijk dat iedereen die binnen onze woonzorglocaties verblijft - of dit nu kort of lang is- zich prettig en veilig voelt. Om ervoor te kunnen zorgen dat uw verblijf en dat van anderen ook veilig en prettig blijft, zijn er regels die voor iedereen binnen de locatie gelden, bijvoorbeeld cliënten, bezoekers en vrijwilligers. Deze regels noemen wij onze huisregels.*

### Algemene huisregels

Wat mogen we van elkaar verwachten?

#### *Respect*

We gaan op een respectvolle en vriendelijke wijze met elkaar om.

#### *Eigendom*

We respecteren andermans eigendommen en die van de locatie.

#### *Rust*

We houden rekening met elkaar en met andermans rust. Dit geldt zeker tijdens slaap- en rusttijden.

#### *Bezoek*

Bezoek is van harte welkom. Bezoek kan ontvangen worden in de daarvoor bestemde ruimten. Het aantal bezoekers kan op aangeven van medewerkers worden beperkt.

#### *Schoon*

We zorgen ervoor dat onze leefruimten schoon en netjes blijven.

#### *Veiligheid*

We zorgen gezamenlijk voor een veilige woonomgeving. We volgen de maatregelen die nodig zijn om te voorkomen dat een infectieziekte zich verspreidt.

#### *Roken*

Rivas is een rookvrije organisatie. Voor bewoners die roken wordt een faciliteit gecreëerd. Op alle andere plaatsen is roken niet toegestaan.

#### *Huisdieren*

Huisdieren zijn welkom, mits zij geen overlast veroorzaken voor andere bewoners en medewerkers. Honden dienen aangelijnd te zijn. In overleg met medewerkers wordt bekeken of u een huisdier kunt houden. In dat geval verwachten wij dat u zelf voor uw huisdier zorgt en voorkomt dat uw huisdier overlast geeft.

### *Privacy*

Wilt u van anderen een foto maken of filmen voor privégebruik? Zorg dat u eerst toestemming vraagt aan de zorgmedewerkers en betrokken aanwezigen. Wilt u het foto en/ filmmateriaal ook online publiceren, vraagt u daar dan opnieuw toestemming voor.

### *Wat willen we niet?*

- Overlast of gevaar in welke vorm dan ook, bijvoorbeeld geluidsoverlast, agressie en geweld, dronkenschap.
- Overmatig alcoholgebruik of het gebruik en/of handel in drugs.
- Vernieling of diefstal van andermans eigendommen.
- Open vuur (zoals het branden van kaarsen).
- Gokken. Binnen onze locaties wordt niet gespeeld om geld.
- We verkopen onderling niets en lenen of ruilen onderling niets. Het (uit-)lenen van geld en/of voorwerpen van en aan cliënten/medewerkers is niet toegestaan.

### *Maatregelen*

We willen te allen tijde samen voorkomen dat het nodig is maatregelen op te leggen. Als u overlast veroorzaakt, dan gaan wij eerst met elkaar in gesprek en vragen wij u om het ongewenste gedrag te stoppen. Stopt het niet, dan kunnen wij in het uiterste geval een waarschuwing geven en/of andere gepaste maatregelen nemen, bijvoorbeeld een verbod iets te doen of (in geval van bezoekers) een toegangsverbod.

---

**Voor bewoners die vallen onder de Wet zorg en dwang gelden in aanvulling op de algemene huisregels de volgende regels:**

### *Telefoon en internet*

U mag telefoneren en gebruik maken van Rivas wifi, tenzij dit anders is vastgelegd in uw zorgleefplan.

### *Toegang ruimten*

U heeft toegang tot alle openbare ruimten, behalve de ruimten welke bestemd zijn voor medewerkers. Als het nodig is om ernstig nadeel te voorkomen, kan de toegang tot een bepaalde (gezamenlijke) ruimte worden ontzegd.

### *Verlaten van de woongroep*

U bent in principe vrij om te gaan en staan waar u dat wilt. Soms kan het nodig zijn, in het kader van uw veiligheid of die van anderen, dat we hierover nadere afspraken met elkaar (moeten) maken. De afspraken worden altijd in samenspraak met u of uw wettelijk vertegenwoordiger, gemaakt en vastgelegd in het zorgleefplan. De afspraken worden minimaal tijdens de zorgleefplanbespreking geëvalueerd en zo nodig vaker.

### *Sluiten deuren*

Bij het verlaten van het pand vragen wij u de deur goed te sluiten en erop te letten dat er geen bewoners mee naar buiten gaan.