

Wij heten u van harte welkom!

Namens alle medewerkers van team welzijn, wonen en zorg heet ik u van harte welkom in woonzorgcentrum Bannehof. Deze locatie is één van de 17 woonlocaties van Rivas Zorggroep. Bannehof heeft 61 appartementen verdeeld over negen woonlagen. In totaal hebben wij 66 bewoners, waaronder een aantal echtparen, die zorg krijgen waar nodig. Onze bewoners zijn zowel mensen met dementie als mensen met lichamelijke klachten, in een beginnend of meer gevorderd stadium. Dit bepaalt ook de mate van zelfstandigheid en de zorgvraag van onze bewoners. Wij passen ons daar zo goed mogelijk op aan.

Bannehof ligt in een rustige straat vlakbij het Piazza centrum met vele winkels. Om de hoek is een klein park met een vijver, lekker om even te wandelen of te zitten. Bannehof heeft zelf een groot terras waar u van het zonnetje kunt genieten. De hoger gelegen appartementen bieden een prachtig uitzicht over Gorinchem.

In Bannehof werken we met kleine vaste zorgteams en een zorgregisseur. Dat betekent dat u te maken heeft met vertrouwde gezichten van mensen die u kennen, weten wat u graag wilt en nodig heeft. De zorg die wij u bieden is zoveel mogelijk maatwerk. De afspraken die we hierover met u en/of uw naasten maken, komen in een zorgleefplan te staan. De zorgteams leveren alle zorg en welzijn in samenwerking met vrijwilligers, naasten en familie. De locatie wordt aangestuurd door de locatieleider, die hierbij ondersteund wordt door een facilitair teamleider, managementassistent en een planner.

Meerdere keren per jaar vindt het cliëntenoverleg met o.a. de locatieleider plaats. Zij beschikken over alle informatie die nodig is om de belangen van u als bewoner te behartigen. De leden van het cliëntenoverleg geven gevraagd en ongevraagd advies om het wonen in Bannehof nóg aangenamer te maken.

Wij leren u graag beter kennen. We gaan daarom met u in gesprek over uw gewoonten, leefstijl en wat u het liefst doet op een dag. Aan de hand van deze informatie kunnen wij de zorg en ondersteuning nog beter aan laten sluiten op uw wensen en behoeften.

Een verhuizing is vaak een ingrijpende gebeurtenis. U moet wennen aan een nieuwe omgeving en aan nieuwe mensen om u heen. De medewerkers van Bannehof helpen u de komende tijd wegwijs te worden. Heeft u vragen, opmerkingen, complimenten of tips dan kunt u altijd bij ons terecht. Wij zijn er voor u.

Met vriendelijke groet,

Jannie van Gemeren
Locatieleider de Bannehof



Inhoudsopgave

1. Rondom uw verhuizing	3
2. Zorg binnen Rivas	5
3. Informatie over Bannehof	8
4. Inspraak, kwaliteit en medezeggenschap	13
5. Huisregels – Prettig en veilig wonen	15



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: Bannehof
Voermanstraat 169
4204 RH Gorinchem
Tel.nr.: 0183-655353

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. Het nummer van uw appartement is uw huisnummer. 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 en 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.

Krant

Wekelijks worden er voor algemeen gebruik 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. Geeft u ook aan de gastvrouw door dat u een krant ontvangt.

Post

Uiteraard kunt u post ontvangen op uw nieuwe adres. 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 adviseren wij u om gebruik te maken van een mobiele telefoon of van de vaste telefoonlijn in het appartement. De kosten van het abonnement zijn voor uzelf (zowel voor een mobiel abonnement als voor de vaste lijn).

Verzekeringen

Hieronder vindt u onze opmerkingen rond de verschillende soorten verzekeringen.

Inboedelverzekering

Binnen onze woonzorglocatie van Rivas Zorggroep is een verzekering afgesloten voor privé-bezittingen ter hoogte van maximaal € 2.500,- . 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.

Dagelijkse zorg

De Bannehof is een woonzorgcentrum waar u kunt rekenen op de zorg en aandacht die u nodig heeft en waar u behoefte aan heeft.

Wij ondersteunen 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 in de Bannehof woont met behandeling dan neemt de specialist ouderengeneeskunde de medische verantwoordelijkheid over van uw huisarts.

Wanneer u in de Bannehof woont zonder behandeling dan blijft een huisarts medisch verantwoordelijk. Voor meer informatie over de huisartsen die in de Bannehof werkzaam zijn, kunt u terecht bij de zorgregisseur. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om uw eigen huisarts aan te houden, mits dit een huisarts in Gorinchem is.

Medicatie

Tijdens het wonen met behandeling dan 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 zorgregisseur dat met u. De ziekenhuisapotheek levert uw medicijnen veelal in een baxterrol, waarbij geen bijsluiter wordt verstrekt. U kunt uw arts altijd vragen om informatie over uw medicijnen. U kunt ook kijken op www.apotheek.nl

Als u zonder behandeling bij ons woont, dan ontvangt u medicijnen van uw eigen apotheek.

Paramedici

Bij wonen met behandeling 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.

Bij wonen zonder behandeling kunt u de benodigde ondersteuning en behandeling door paramedici aanvragen via uw huisarts.

Pedicure

Voetverzorging valt onder persoonlijke verzorging en wordt door ons verzorgd. Indien nodig schakelen we hiervoor een pedicure in.

Heeft u echter een voorkeur voor een andere pedicure of wilt u een uitgebreidere behandeling, dan is dit uiteraard mogelijk. In dat geval zal de pedicure u een rekening sturen en wordt deze door u zelf betaald.

Als u zonder behandeling bij ons woont: als de huisarts op medische indicatie de pedicure inschakelt (bijv. diabeteszorg) dan wordt de pedicure betaald via uw zorgverzekering.

Tandarts

Als u bij ons komt wonen zonder behandeling, kunt u uw eigen tandarts aanhouden. Wij raden u aan om uw verhuizing met uw tandarts te bespreken en door te geven aan uw zorgverzekeraar. Wanneer het niet meer mogelijk is om uw tandarts te bezoeken, kunt u gebruik maken van Mondzorgplus. Deze organisatie biedt tandheelkundige hulp en mondverzorging aan bewoners van zorginstellingen. Dat houdt in dat tanden of prothese goed verzorgd worden.

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 de Bannehof

In dit hoofdstuk vindt u informatie over alle zaken die specifiek zijn voor de Bannehof. 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 worden gehouden. Voor een enkele activiteit wordt alleen een kleine bijdrage gevraagd van familie/naasten. De activiteiten worden bekendgemaakt via informatieborden op de afdeling en het televisiescherm in de centrale hal.

Als u op eigen gelegenheid naar een activiteit buiten het woonzorgcentrum gaat, vragen wij u dit door te geven aan een medewerker, zodat wij rekening kunnen houden met uw medicatie en weten wanneer u afwezig bent.

Afval

Uw restafval en papier kunt u in de ondergrondse container aan de voorzijde van de Bannehof deponeren. Voor glaswerk staat er in de containerruimte op de begane grond een glasbak.

Alarmering

Uw kamer is voorzien van een wandbediening met bijbehorende halszender, waarmee u in noodsituaties de hulp van een zorgverlener kunt inschakelen. Indien nodig kunt u eventueel een polszender krijgen, zodat u op elk moment hulp kunt inschakelen.

Bezoek

Uw bezoek is altijd van harte welkom! Wij verzoeken u om uw bezoek te ontvangen in uw eigen appartement of in het Grand Café.

Brandveiligheid

In uw kamer hangt de instructiekaart 'Wat te doen bij brand'. Lees deze instructie zorgvuldig door. Vanwege de veiligheid is het branden van kaarsen niet toegestaan en er mogen geen elektrische apparaten geplaatst worden op de inpandige balkons, omdat daar geen brandmelder aanwezig is. Bij een calamiteit is het belangrijk dat u de instructies van de medewerkers, brandweer en politie opvolgt.

Duofiets

Met de duofiets kunt u onder begeleiding vanuit de Bannehof een heerlijk fietstochtje maken. U zit naast de bestuurder (een medewerker of vrijwilliger). Daarnaast is er een mogelijkheid om na een korte instructie en proefrit met familie of een kennis samen op pad te gaan. Vanwege het grote animo voor de duofiets, is het aan te raden tijdig te reserveren bij team Welzijn. Ook voor de instructie en proefrit kunt u bij hen terecht.

Entree

De Bannehof heeft een eigen entree met een deurbel op het bellenpaneel. U kunt hier eventueel ook de chip activeren om het appartement te betreden. Het gebouw is overdag vrij toegankelijk tot 17.00 uur, daarna kan uw bezoek gebruik maken van de deurbel en doet de dienstdoende medewerker de deur voor u open.

Gastvrouw

De gastvrouw is van maandag tot en met vrijdag aanwezig van 8.30 tot 18.00 uur en in het weekend van 10.30 tot 18.00 uur.

Grand Café

In het Grand café wordt meerdere keren per dag koffie en thee geschonken. De koffie/thee is voor u gratis. Van het bezoek vragen wij hiervoor een kleine bijdrage.

Herdenkingsdienst

Wij houden één 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 nemen eigen herinneringen en muziek een belangrijke plaats in en worden de namen van overleden bewoners genoemd.

Huisdieren

Huisdieren mogen op bezoek te komen als zij aangelijnd zijn en geen overlast veroorzaken voor andere bewoners en medewerkers. 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.

Inrichting

Als u bij ons komt wonen met behandeling is er in uw appartement een bed, linnenkast en gordijnen aanwezig, allen van brandwerend materiaal. Bij wonen zonder behandeling zijn er alleen gordijnen aanwezig. Al het meubilair en de gordijnen van Rivas dienen in uw appartement te blijven staan/ laten hangen. Verder kunt u uw eigen meubelen gebruiken voor de inrichting, maar wij verzoeken u geen kleed op de vloer te leggen in verband met uw 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.

Internet/WIFI

Binnen de Bannehof is er (nog) geen Wifi netwerk aanwezig. 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 de Bannehof. De kosten hiervoor zijn voor uzelf. U kunt zelf een afspraak met de kapper maken. Natuurlijk kunt u ook uw eigen kapper blijven bezoeken of uw kapper naar u toe laten komen.

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.

Leenrolstoel

Als u korte tijd gebruik wil maken van een leenrolstoel kunt u dit aangeven bij de gastvrouw. Wanneer u de rolstoel langere tijd nodig heeft moet deze in overleg met uw zorgregisseur aangevraagd worden. Uiteraard kunt u ook zelf een rolstoel aanschaffen.

Maaltijden

U heeft de keuze om uw warme maaltijd om 12.00 uur of om 17.00 uur te nuttigen. Daarnaast kunt u kiezen om deze maaltijd in uw appartement of in het restaurant te gebruiken. De broodmaaltijd eet u in uw appartement. Heeft u ondersteuning nodig bij het klaarmaken van uw broodmaaltijd, dan is er een medewerker aanwezig om u hierbij te helpen, maar dit kan natuurlijk ook door uw naasten gedaan worden. Voor de broodmaaltijd komt de broodbuffetwagen langs bij uw appartement op maandag- en vrijdagochtend. Op woensdag komen we nog een keer met vers brood bij u langs.

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 ziekenhuis- of kappersbezoek of samen een wandeling te maken.

Openbaar vervoer

De dichtstbijzijnde bushalte bevindt zich op loopafstand van de hoofdingang aan de Twijnderstraat.

Parkeren

Rondom het terrein van de Bannehof is voldoende gratis parkeermogelijkheid. Als iemand u alleen wilt afzetten of ophalen, is het mogelijk om naar de ingang van het gebouw te rijden. De ingang altijd vrijhouden voor hulpdiensten.

Roken

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

Rijdende winkel

De rijdende winkel (SRV Springer & van den Brink) komt iedere week langs. Actuele informatie kunt u vinden in “de Bijblijver”.

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 uw koelkast, keukenkastjes en eventuele andere hulpmiddelen zoals uw rollator. Uiteraard kunt u hiervoor zelf extra huishoudelijke hulp regelen, deze kosten zijn voor uzelf.

Technische dienst

Bij storing aan technische middelen kunt u dit melden bij de gastvrouw, die dit doorgeeft aan de technische dienst. U wordt dan zo snel mogelijk geholpen. Voor persoonlijke eigendommen bent u zelf verantwoordelijk.

Televisie

In uw appartement is een aansluiting aanwezig voor een eigen televisie en radio. Wij stellen een basispakket met zenders aan u beschikbaar. Voor een uitgebreid zenderpakket kunt u een abonnement afsluiten bij provider Ziggo of KPN. De kosten hiervan zijn voor uzelf. U kunt uitsluitend televisies gebruiken waarmee een digitaal signaal ontvangen kan worden.

Verjaardag

U bent van harte welkom uw verjaardag, trouwdag en andere feestelijkheden te vieren in het Grand Café. Voor meer informatie kunt u terecht bij een medewerker van de catering.

Vrienden van de Bannehof

De Stichting Vrienden van de Bannehof 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 De Bannehof is een groot aantal vrijwilligers actief. Zij helpen bij de grote activiteiten en kunnen worden ingezet bij individuele vragen van cliënten. 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.

Weeksluiting

Elke vrijdagavond vindt er een weeksluiting plaats waarin voorgangers van verschillende kerken voor gaan. Vrijwilligers brengen u, als u dat wilt, naar de dienst en na afloop terug naar uw appartement. Familieleden of naasten zijn ook van harte welkom bij de weeksluiting.

Winkels

Op ongeveer 600 meter vindt u het dichtstbijzijnde winkelcentrum, het Piazza Centrum. 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.

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.

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.

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.

5. Huisregels - 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.