

Wij heten u van harte welkom!

De Alblashof in Alblasserdam is één van de middelgrote woonlocaties van Rivas. U kunt bij ons terecht voor wonen met zorg.

Wanneer u niet langer zelfstandig thuis kunt wonen, vindt u bij ons een nieuw thuis. De Alblashof is verdeeld in zes woongroepen met acht bewoners. Hiervan zijn vijf woongroepen voor bewoners met dementie en is één woongroep voor bewoners met lichamelijke beperkingen. Bewoners hebben een eigen kamer en een ruime gezamenlijke huiskamer met balkon. Op elke verdieping heeft u de mogelijkheid om koffie te drinken op één van de binnenbalkons of in de ruime binnentuin. In de binnentuin worden regelmatig optredens gegeven. Daarbij hebben we ook buiten een ruime tuin waar u gebruik van kunt maken.

De coördinatie van de zorgverlening ligt in handen van één zorgregisseur per woongroep. Mocht u vragen hebben over de zorg dan kunt u deze altijd aan haar stellen. Per woongroep hebben we vaste zorgverleners en welzijnsmedewerkers die u helpen uw leven zo gewoon mogelijk te laten verlopen. Het welzijn van u als bewoner vinden we namelijk heel belangrijk. Daarom proberen we rekening te houden met uw normen, waarden, gewoonten en rituelen en bieden we zoveel mogelijk activiteiten of bezigheden op maat aan. Ook aanvullende welzijnsactiviteiten zoals handmassage, hondentherapie, aroma- en muziektherapie behoren tot de mogelijkheden.

Vanuit partnerschap werken we op de locatie samen met diverse artsen, psychologen, fysiotherapeuten, logo- en ergotherapeuten. De locatie wordt aangestuurd door de locatieleider, die hierbij ondersteund wordt door een management assistent en een planner.

Wij heten u en uw dierbare van harte welkom en hopen dat u zich snel thuis voelt.

Met vriendelijke groet,

Monique Meershoek,
Locatieleider De Alblashof



Inhoudsopgave

1. Rondom uw verhuizing	3
2. Zorg binnen Rivas	5
3. Informatie over De Alblashof	8
4. Inspraak, kwaliteit en medezeggenschap	14
5. Huisregels - Prettig en veilig wonen	16



1. Rondom uw verhuizing

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

Adres: Verpleeghuis De Alblashof
De Alblashof 1A
2951XR Alblasserdam
Telefoonnummer: 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 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 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 adviseren wij u om gebruik te maken van een mobiele telefoon of de vaste telefoon van uw woonzorglocatie. 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 privébezittingen. 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.

Kleinschalige zorg

Bij de zorg voor bewoners 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.

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 een Wlz indicatie 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, die 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 Alblashof

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

Activiteiten

Wij hebben een activiteitenbegeleider die bij uw binnenkomst met u bespreekt aan welke vaste activiteiten binnen onze locatie u zou kunnen en willen meedoen. Er zijn activiteiten in groepsverband, zoals zingen, bewegen, tuinieren, euritmie en bloemschikken. Verder zijn er regelmatig concerten in de binnentuin, waar u als bewoner voor wordt uitgenodigd.

Ook wordt gekeken naar uw andere interesses, waarbij onze assistenten wonen en welzijn u kunnen ondersteunen. We proberen zoveel mogelijk activiteiten te organiseren die aansluiten op uw eigen hobby's, wensen en behoeften door een divers aanbod aan te bieden.

De grotere activiteiten worden via de informatieborden aan u bekendgemaakt.

Voor een door ons georganiseerd uitje buitenshuis wordt mogelijk een eigen bijdrage gevraagd.

Als u op eigen gelegenheid naar een activiteit buiten onze locatie 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.

Atelier

Op de eerste en tweede verdieping hebben wij een atelier ingericht. Deze ruimte wordt onder andere gebruikt voor kleine (groeps)-activiteiten. Op de eerste verdieping staat ook de tovertafel, waar u, al of niet met behulp van een familielid of vrijwilliger, gebruik van kunt maken. Dit kunt u afstemmen met de medewerkers.

Alarmering

Uw kamer is voorzien van een wandalarmerings-bediening, waarmee u in noodsituaties de hulp van een zorgverlener kunt inschakelen door de rode knop in te drukken. U kunt eventueel een hals- of polszender krijgen, zodat u op elk moment hulp kunt inschakelen.

Bezoek

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 de binnentuin, - balkon of tussentuin te ontvangen. 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.

Brandveiligheid

In deze locatiemap vindt u de instructiekaart 'Wat te doen bij brand'. Lees deze instructie zorgvuldig door. 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.

Complementaire zorg

U kunt bij ons gebruik maken van aanvullende zorg zoals aromatherapie, massage, muziektherapie en reiki. Bij deze behandelingen staan geur, aanraking en ontspanning centraal. Door de geur van etherische oliën of door een massage kan het gevoel van lichamelijke en geestelijk welzijn toenemen en kan ontspanning ontstaan. Het kan ook eventuele pijn verlichten. Goed gekozen geuren kunnen geruststellen bij dementie en een gevoel van veiligheid en geborgenheid geven.

Complementaire zorg kan worden voorgeschreven door de arts. Ook kunt u hiervan gebruik maken op eigen kosten. Voor meer informatie, waaronder de extra kosten, kunt u terecht bij de zorgregisseur.

Entree

De Alblashof heeft een eigen entree. Het gebouw is tussen 10.00u en 12.00u en 15.00-17.00u vrij toegankelijk. Daarbuiten bent u ook welkom, rekening houdend met de tijden van ochtendzorg, rusttijden en tijdstippen van de maaltijden. Bezoek kan dan gebruik maken van de deurbel waarna een dienstdoende medewerker de deur voor u kan openen.

Herdenkingsbijeenkomst

Wij houden één keer per jaar een herdenkingsbijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst staan we stil bij de bewoners die 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 de overleden bewoners genoemd.

Huisdieren

Huisdieren zijn toegestaan, mits zij geen overlast veroorzaken voor andere bewoners en medewerkers en zij zijn aangeliind. U en uw familie zijn verantwoordelijk voor de verzorging van uw huisdier.

Inrichting

Uw kamer kunt u inrichten met eigen meubelen, het bed wordt door ons ter beschikking gesteld. Het is wel belangrijk dat u rekening houdt met voldoende bewegingsruimte voor uzelf, uw bezoek en voor de medewerkers om u te kunnen helpen met uw verzorging. Wij verzoeken u geen kleed op de vloer te leggen in verband met uw veiligheid. Natuurlijk kunt u een mooi schilderij of een fotolijst ophangen aan de muur. Hiervoor kunt gebruik maken van de rails die aan het plafond is bevestigd. Uw zorgregisseur of de medewerkers helpen u hier graag mee.

Internet

U kunt gebruik maken van het Rivas Gastnetwerk. Het staat u ook vrij om zelf een abonnement af te sluiten bij een provider naar keuze. De kosten hiervoor zijn voor uzelf.

Kapsalon

Elke dinsdag komt er een kapster in De Alblashof. U kunt van haar diensten gebruik maken. De kosten hiervoor zijn voor uzelf. Natuurlijk kunt u ook uw eigen kapper blijven bezoeken of kan uw kapper naar u toekomen.

Kerkdiensten

Maandelijks houden wij een kleine dienst, verzorgd door onze geestelijk verzorger. Uiteraard kunt u ook gewoon uw eigen kerk bezoeken.

Koffie/thee Uw bezoek kan natuurlijk een kopje koffie of thee meedrinken op uw kamer of in de binnentuin. De koffie of thee voor bewoners is gratis, van het bezoek vragen wij hiervoor een kleine bijdrage.

Kostbaarheden/geld

Onze locatie is een openbare gebouw. Wij adviseren u uw kostbaarheden/geld op een veilige plek op te bergen of elders te bewaren.

Maaltijden

In de gezamenlijke huiskamer wordt samen met u de maaltijd bereid en genuttigd. We proberen een menu samen te stellen van maaltijden met voorkeuren van u en uw medebewoners. Daarbij letten we op een gezond en veelzijdig weekmenu. Als u dat wilt, kunt u ook op de kamer eten. De medewerkers kunnen u bij de maaltijd ondersteunen als u dat wenst. Wanneer familie u helpt bij het eten kan dit op uw eigen kamer.

Muziektherapie

Muziek heeft invloed op hoe we ons voelen. Individueel en/of in groepsverband wordt bekeken welke muziek bij u past. 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.

Wij nodigen hen van harte uit hierbij betrokken te blijven, zoals ook bij u thuis al gebeurde.

Omgevingszorg

Uw woongroep is zo ingericht waardoor het voor u een fijne plek is om te wonen en te leven. De medewerkers proberen op deze manier een plek te creëren waar u zich op uw gemak en veilig voelt. Een rustige omgeving is een belangrijk onderdeel van omgevingszorg. Daarom wordt bijvoorbeeld tijdens en na de maaltijd de deur van de woongroep gesloten. We vragen bezoekers pas binnen te komen wanneer de maaltijd is afgelopen. Dat geldt ook voor het rustuurtje aan het begin van de middag. Onze medewerkers vertellen u hier graag meer over.

Openbaar vervoer

De dichtstbijzijnde bushalte bevindt zich op 200 meter van de hoofdingang van De Alblashof.

Parkeren

Rondom onze locatie is voldoende gratis parkeermogelijkheid. Als iemand u alleen wilt afzetten/ophalen is het mogelijk om voor de ingang van het gebouw te stoppen.

Roken

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

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

Technische dienst

Als u storing heeft aan technische middelen, kunt u dit melden bij één van de medewerkers. Zij kunnen de storing voor u melden bij de technische dienst. U zult zo spoedig mogelijk geholpen worden. Voor persoonlijke eigendommen bent u zelf verantwoordelijk.

Televisie

In de gezamenlijke huiskamer staat een televisie. U kunt ook een televisie op uw kamer plaatsen. Een aansluiting is aanwezig. De zorgregisseurs kunnen u hierbij helpen.

Therapiehond

Sommige bewoners van De Alblashof hebben baat bij behandeling met behulp van een therapiehond. De therapiehond bezoekt ons regelmatig. Onder begeleiding van een medewerker wordt met een bewoner een activiteit ondernomen met de hond, zoals wandelen, borstelen, eten geven en spelen. Mocht u hier belangstelling voor hebben, bespreekt u dit dan met uw zorgregisseur.

Tuin

Naast buitenbalkons bij iedere woning beschikt De Alblashof over een tuin, waar u met uw bezoek kunt gaan zitten.

Verjaardag

Uw verjaardag, trouwdag en andere feestelijkheden kunt u vieren in De Alblashof. Wanneer uw kamer hiervoor te klein is, dan kunt u gebruik maken van de binnentuin, één van de balkons of de tussentuin. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij één van onze medewerkers.

Vrijwilligers

In De Alblashof 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. In De Alblashof 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.

Winkels

Op ongeveer 800 meter van De Alblashof vindt u het dichtstbijzijnde winkelcentrum. Hier zijn diverse winkels gevestigd. Op ongeveer 200 meter van De Alblashof vindt u een supermarkt.

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 De Alblashof behartigen de leden van het cliëntenoverleg uw belangen en daarvoor is de locatielider de gesprekspartner. Meer informatie vindt u op www.rivas.nl/clientenraad en in de folder elders in deze locatiemap.

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 locatielider. 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.

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.