

Welkom in De Merlinge!

De Merlinge betekent vertrouwd, huiselijk en zeer kleinschalig wonen. Wij zijn de kleinste woonlocatie van Rivas. Daarom is het bij ons net alsof je thuis woont. De sfeer is dorps, knus en landelijk en sluit daarmee goed aan op de sfeer en het karakter van Arkel. Een kleine plaats waar mensen elkaar kennen en met elkaar begaan zijn. Net als bij ons. Onze medewerkers kennen alle bewoners van haver tot gort. Ze weten alles over hun gewoontes, voorkeuren en wensen. Dat geeft vertrouwen en scheidt een band. Het zorgt er ook voor dat we elke bewoner de meest optimale zorg kunnen bieden. De zorg waar u behoefte aan heeft. En dat doen we met veel liefde en toewijding.

De Merlinge is een kleinschalig verpleeghuis op de begane grond van gebouw de Peperhof in Arkel en biedt zorg en onderdak aan 14 bewoners met dementie. De bewoners wonen verdeeld over twee woongroepen.

De sfeer en inrichting in De Merlinge stralen rust en vertrouwdheid uit en zijn daarmee goed herkenbaar voor onze bewoners. Samen met de kleinschaligheid zorgt dat ervoor dat De Merlinge voor onze bewoners als thuis voelt. Wekelijks worden er verschillende activiteiten gedaan met de bewoners.

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 dierbaren van harte welkom en hopen dat u zich snel thuis voelt.

Met vriendelijke groet,

Team De Merlinge



Inhoudsopgave

1. Rondom uw verhuizing	3
2. Zorg binnen Rivas	5
3. Informatie over De Merlinge	10
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 punten opgenoemd waarbij we u kunnen ondersteunen.

Adres De Merlinge
Dr. H. de Vriesplein 6-7
4241BW Arkel
Tel.nr.: 0183-569260

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, 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 onze woonzorglocatie 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 met dementie werken wij vanuit onze visie op mensgerichte zorg zoveel mogelijk vanuit het concept van kleinschalige zorg: in onze woongroepen van zeven 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.

MijnRivas

MijnRivas is het digitale cliëntportaal van Rivas Zorggroep. Na het inloggen krijgt u via dit portaal toegang tot uw persoonlijke online zorgdossier.

Het inloggen op MijnRivas doet u aan de hand van uw DigiD of via DigiD Machtigen (als u gemachtigd bent voor uw naaste). Op onze website [Rivas.nl/MijnRivas](https://www.rivas.nl/MijnRivas) vindt u hier meer informatie over. Ook kunt u hier een instructievideo bekijken over het inloggen en de “Veelgestelde vragen” vinden.

Mocht u alsnog hulp nodig hebben bij het gebruik van MijnRivas, dan kunt u een email sturen naar clientportaal@rivas.nl of bellen naar de Rivas Zorglijn via 0900-8440.

Op deze manier blijft de tijd van de zorgmedewerkers beschikbaar voor de zorg aan u of uw naaste.

Partners in zorg en welzijn

We willen dat de bewoners waardig ouder kunnen worden in de verpleeghuizen en woonzorgcentra van Rivas. Hiervoor is het heel belangrijk dat u en de andere bewoners het leven 'zo thuis als mogelijk' voort kunnen zetten. Waarbij Rivas uiteraard aanvult waar dat nodig is.

Bij 'zo thuis als mogelijk' staat verbinding houden met uw naasten en anderen uit uw sociale netwerk voorop. Voor het welzijn en de gezondheid is het belangrijk dat naasten betrokken blijven. Dat we in zorg en welzijn samen optrekken met u en uw naasten, als partners. Op een manier die past bij de wensen, behoeften en (on)mogelijkheden van alle partijen. Daarnaast zien we, net als in heel Nederland, de zorgvraag toenemen en het aantal mensen dat in de zorg werkt langzaam afnemen. Dit alles maakt gelijkwaardig samenwerken, oftewel optrekken als partners in zorg en welzijn, steeds belangrijker.

Op de woonlocatie bespreken we graag met u hoe we dit concreet samen kunnen doen. Maar enkele voorbeelden die we zien zijn helpen bij verschillende activiteiten, door te koken, u te begeleiden bij een kappersbezoek of samen een wandeling te maken.

Deuren van het slot voor bewoners met dementie - Leven in Vrijheid

Binnen Rivas doen we niet langer automatisch en altijd de deuren van woongroepen met bewoners met dementie op slot. We willen namelijk dat bewoners van onze woonlocaties het leven zoveel als mogelijk voort kunnen zetten zoals ze dat gewend zijn. Ook wanneer ze de ziekte dementie hebben.

Dat is niet alleen onze visie maar dit is ook wat vanuit de overheid gevraagd is om te doen in de wet Zorg en Dwang. Dit betekent dat we per woongroep en per woonlocatie kijken wat de mogelijkheden zijn als het gaat om het van het slot houden van de deuren. Dit kan per woonlocatie en per periode verschillen, afhankelijk van de bewoners die wonen op de woonlocatie.

Wilt u weten wat de actuele afspraken zijn op de woonlocatie van uw naaste of heeft u vragen over ons beleid? Dan kunt u altijd terecht bij de medewerkers van de locatie.

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.

Omgevingszorg

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. We vragen bezoekers pas binnen te komen als de maaltijd is afgelopen. De medewerkers proberen op deze manier een plek te creëren waar u zich op uw gemak en veilig voelt. De medewerkers vertellen u graag meer over het omgevingszorgprogramma.

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.

Na het overlijden van een bewoner vragen wij u om zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 7 dagen alle persoonlijke eigendommen uit de kamer/het appartement te verwijderen.

3. Informatie over De Merlinge

In dit hoofdstuk vindt u informatie over alle zaken die specifiek zijn voor de Merlinge. 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. De activiteiten worden bekendgemaakt via het informatiebord en mail aan de eerste contactpersoon.

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.

Alarmering

Uw appartement is voorzien van een wandbediening waarmee u in noodsituaties de hulp van een zorgverlener 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, als die er zijn, in één van de openbare ruimtes 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 uw locatiemap zit informatie 'Wat te doen bij brand'. Lees deze informatie 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.

Entree

Verpleeghuis De Merlinge heeft een eigen entree met een brievenbus en een deurbel. Bezoek kan gebruik maken van de deurbel. De dienstdoende medewerker zal de deur openen voor u of uw bezoek.

Huisdieren

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

Inrichting

In uw appartement zijn een bed, linnenkast en gordijnen aanwezig, allen van brandwerend materiaal. Deze dient u in uw kamer te laten staan/ hangen. Verder kunt u uw eigen meubelen gebruiken voor de inrichting. Houd ook rekening met voldoende bewegingsruimte voor uzelf met eventuele hulpmiddelen, uw bezoek en de medewerkers.

Aan de speciale rails kunt u een mooi schilderij of een fotolijst ophangen. Als er andere spullen opgehangen moeten worden kan de technische dienst dit voor u doen. Er mag niet in de muur geboord worden in verband met elektrische kabels die daar doorheen lopen. Uw zorgregisseur zorgt ervoor dat de technische dienst bij u langs komt.

Internet/WIFI

U kunt gebruikmaken van het Rivas gastnetwerk. Hiervoor is geen wachtwoord nodig.

Kapper

Tijdens uw verblijf in verpleeghuis De Merlinge kunt u natuurlijk uw eigen kapper blijven bezoeken of uw kapper komt naar u toe. U kunt ook gebruik maken van de kapper in verpleeghuis De Merlinge. De medewerkers helpen u graag bij het maken van een afspraak. De kosten hiervoor zijn voor u eigen rekening.

Kerk/Bijbelkring

Eén keer in de twee weken op woensdag wordt een bijbelkring gehouden. Uw familie kan u uiteraard meenemen voor een bezoek aan de kerk.

Koffie/thee

In de gezamenlijke huiskamer wordt meerdere keren per dag koffie en thee geschonken met alle bewoners. Als u meer dan één bezoeker heeft, verzoeken wij u om op uw kamer koffie of thee te drinken. Hiervoor vragen wij u zelf een koffiezetapparaat of waterkoker aan te schaffen.

Kostbaarheden/geld

Wij adviseren u uw kostbaarheden/geld/sieraden bij voorkeur niet te bewaren binnen verpleeghuis De Merlinge. Mocht u toch sieraden willen dragen, dan kunnen wij bij vermissing niet aansprakelijk gesteld worden.

Maaltijden

De maaltijden kunt u nuttigen in de huiskamer of uw appartement. De warme maaltijd wordt dagelijks vers gekookt door onze medewerkers en rond 17.00 uur gaan wij aan tafel.

Openbaar vervoer

De dichtstbijzijnde bushalte bevindt zich op loopafstand van De Merlinge. U vindt hier bussen richting Gorinchem, Leerdam, Dordrecht en Utrecht.

Oppompen banden

De banden van uw rolstoel kunnen wij op locatie oppompen door middel van een aanwezige bandenpomp.

Parkeren

Rondom De Merlinge is voldoende gratis parkeermogelijkheid. Let op! Bij sommige plekken dient u een parkeerschijf te gebruiken. Als iemand u alleen wil afzetten of ophalen is het mogelijk om naar de ingang van het 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.

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 verzorgende, 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 huiskamer staat een televisie. In uw appartement is ook een aansluiting aanwezig voor een eigen televisie en radio. Wij stellen een basispakket met zenders aan u beschikbaar. Voor een uitgebreid zenderpakket kunt u zelf een abonnement afsluiten bij provider Ziggo. U kunt uitsluitend televisies gebruiken waarmee een digitaal signaal ontvangen kan worden.

Verjaardag

Uw verjaardag, trouwdag en andere feestelijkheden kunt u vieren in De Merlinge. Als u het klein wilt houden vragen we u dit niet in de huiskamer te vieren, maar in uw eigen appartement. Bezoek in de huiskamer geeft teveel prikkels voor de medebewoners, wat onrust veroorzaakt. Mocht uw appartement daarvoor onvoldoende ruimte bieden, dan kan in overleg met de zorgregisseur een ruimte gehuurd worden in het naastgelegen gebouw (de Peperhof). Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij uw zorgregisseur of één van onze medewerkers.

Vrijwilligers

In De Merlinge zijn een 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.

Winkels

Op ongeveer 200 meter van verpleeghuis De Merlinge vindt u winkels als een supermarkt en een bakkerij.

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 verpleeghuis 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 een persoonlijke code om de beveiligde e-mail in te kunnen zien. 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 altijd 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.

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.