

ABC Rivas Wijkverpleging

Wij heten u van harte welkom bij Rivas Zorggroep. Bedankt voor uw keuze voor en vertrouwen in de wijkverpleging van Rivas. In dit ABC vindt u alle informatie die nodig is om de zorg goed te laten verlopen. De wijkverpleegkundige, uw contactpersoon bij Rivas, beantwoordt graag uw aanvullende vragen. Natuurlijk kunt u ook altijd bellen met Rivas Zorglijn via 0900-8440 (24 uur per dag, 7 dagen per week).

Inhoudsopgave

Praktische zaken

Arbeidsomstandigheden	2
Cliëntendossier	2
Cliëntenvertegenwoordiging	2
Contactpersoon	2
Intakegesprek	2
Inspraak en beslisrecht	2
Rivas Zorglijn (0900-8440)	2
Sleutelbeheer	3
Wettelijk vertegenwoordiger	3
Zorgleefplan	3

Meer over uw zorg

Algemene voorwaarden	4
Cliënttevredenheidsonderzoek	4
Cliëntenvertrouwenspersoon	4
Complimenten en tips	4
Klachten	4
Kwaliteit	5
Planetree	5
Privacy	5
Wet zorg en dwang (Wzd)	5
Wilsverklaring	5
Zorgverzekering	5

Aanvullende zorg en diensten

Huurappartementen met zorg	6
Medido	6
Personenalarmering	6
Rivas-pension	6
Zorg in het verpleeghuis	7

Praktische zaken

Arbeidsomstandigheden

Rivas wil haar medewerkers een veilige werkomgeving bieden. Daarom stellen wij in de zorgovereenkomst eisen aan uw woonomgeving. De wijkverpleegkundige zal deze met u bespreken tijdens het intakegesprek aan de hand van de Arbocheck.

Cliëntendossier

Het cliëntdossier is de volledige verzameling van documentatie van de zorg die u van Rivas Wijkverpleging ontvangt. Hierin staan bijvoorbeeld de afspraken rondom uw zorg (zorgleefplan), uw zorgovereenkomst, medicatie-aftekenlijsten, de zorgplanning en registratie. Uw cliëntdossier wordt bijgehouden in ons Elektronisch Patiëntendossier (EPD). In sommige gevallen wordt daarnaast een papieren dossier bijgehouden.

Cliëntenvertegenwoordiging

Rivas Wijkverpleging heeft een eigen cliëntenraad bestaande uit vrijwilligers met deskundigheid op het gebied van de (thuis)zorg. De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten. Hij denkt en besluit mee over onderwerpen die voor u van belang zijn en is gesprekspartner van de directie. De voorzitter en een afgevaardigde zijn tevens deelnemer aan de Centrale Cliëntenraad van Rivas. Voor meer informatie over de cliëntenraad bezoekt u www.rivas.nl/cliëntenraad

Contactpersoon

Uw welzijn en zorg, privé zaken en andere onderwerpen die u aangaan worden natuurlijk eerst met u besproken. Daarnaast vraagt Rivas u om een contactpersoon aan te wijzen. Meestal is dit een familielid of naaste die namens u de schakel is tussen uw familie en Rivas. Wanneer dat noodzakelijk is, bijvoorbeeld in onverwachte situaties, wordt deze contactpersoon als eerste geïnformeerd.

Intakegesprek

Het intakegesprek is het gesprek dat u voor aanvang van de zorgverlening heeft met uw wijkverpleegkundige. Samen bespreekt u uw zorgvraag en wat u daarbij zelf kunt doen, waarbij mensen uit uw omgeving u kunnen helpen en waarbij u hulp van professionele zorgmedewerkers nodig heeft. De afspraken hierover worden vastgelegd in het zorgleefplan. Daarnaast komen in dit gesprek de kwaliteit en continuïteit van de zorg, de effecten van de zorg en eventuele extra kosten, hygiëne en veiligheid en de arbeidsomstandigheden voor de zorgverlener aan de orde.

Inspraak en beslisrecht

De wijkverpleegkundige heeft regelmatig contact met u over welke zorg u ontvangt. Daarnaast nodigen wij u van harte uit te allen tijde uw wensen en behoeften met betrekking tot de aan u verleende zorg aan onze medewerkers kenbaar te maken.

Rivas Zorglijn (0900-8440)

(Toekomstige) cliënten kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week bij Rivas Zorglijn terecht met vragen over alle zorg en diensten van Rivas. Voor bellen met Rivas Zorglijn geldt een opstarttarief van 4,5 cent en vervolgens 3 cent per minuut.

Sleutelbeheer

Wanneer u niet in staat bent om zelfstandig de deur voor onze medewerkers te openen en er niemand in huis is die dit voor u kan doen, zullen wij u adviseren over een veilige en werkbare oplossing hiervoor. Dit zullen wij in goed overleg met u bespreken en vastleggen.

Wettelijk vertegenwoordiger

Als u ondersteuning wilt of uzelf niet in staat acht om de reikwijdte van besluiten te overzien, kunt ook een wettelijk vertegenwoordiger aanwijzen die uw belangen behartigt. Het aanstellen van een wettelijk vertegenwoordiger wordt formeel vastgelegd bij de notaris. Een vertegenwoordiger heeft in principe recht op informatie en inzage in het dossier of een kopie van het dossier. De vertegenwoordiger krijgt alleen de informatie die nodig is om beslissingen te kunnen nemen. De Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) beschrijft de rechten en plichten van contactpersonen en de wettelijk vertegenwoordiger.

Zorgleefplan

Tijdens het intakegesprek maakt u met uw wijkverpleegkundige afspraken over het soort en de hoeveelheid zorg die u van Rivas ontvangt. Deze afspraken worden nauwkeurig vastgelegd in uw persoonlijke zorgleefplan. Het zorgleefplan heeft tot doel uw kwaliteit van leven te ondersteunen, doelen te stellen en keuzes te maken. Het sluit dan ook zoveel mogelijk aan op uw wensen en mogelijkheden. Het zorgleefplan wordt opgesteld conform de algemene voorwaarden zoals die worden genoemd in de zorgovereenkomst. Zowel de zorgovereenkomst als het zorgleefplan worden door u en Rivas ondertekend.

Meer over uw zorg

Algemene voorwaarden

Rivas Zorggroep hanteert de algemene voorwaarden van Actiz, de brancheorganisatie van zorgverleners. Deze algemene voorwaarden hebben onder andere betrekking op de manier waarop Rivas Zorggroep u informeert, de zorgovereenkomst, privacy, kwaliteit en veiligheid en de rechten en verplichtingen van u als cliënt. Ze maken deel uit van de zogeheten zorgovereenkomst. U leest de algemene voorwaarden via www.actiz.nl/algemene-voorwaarden

Cliënttevredenheidsonderzoek

Tijdens tussentijdse besprekingen over uw zorg en het afronden van de zorg zal uw zorgverlener uw ervaringen met u bespreken. Jaarlijks wordt in het najaar een cliëntervaringsonderzoek (PREM) uitgevoerd. Het kan dus zijn dat u hiervoor een vragenlijst ontvangt. Daarin wordt u gevraagd hoe u de zorg heeft ervaren of wat er wellicht anders of beter zou kunnen. Ook wordt u gevraagd of u Rivas Wijkverpleging zou aanbevelen bij familie en vrienden. De uitkomst wordt gepubliceerd op de website van Rivas. Uw deelname hierin is waardevol. Zo kunnen wij blijvend aan de verbetering van zorg werken.

Cliëntenvertrouwenspersoon

De klachtenbemiddelaar heet bij Rivas de cliëntenvertrouwenspersoon. Hij of zij kan met u in gesprek gaan als u ontevreden bent over de zorg die u van Rivas ontvangt en u dit niet wilt bespreken met de medewerker of teammanager. Ook rondom de Wet zorg en dwang (Wzd) is de cliëntvertrouwenspersoon voor u beschikbaar. U vindt meer informatie hierover op www.rivas.nl/klacht

Complimenten en tips

Heeft u complimenten of tips over onze zorgverlening? Deze zijn bij ons van harte welkom! U kunt daarvoor het [suggestie/complimentenformulier](http://www.rivas.nl) invullen op www.rivas.nl.

Klachten

Veilige, mensgerichte zorg staat bij Rivas voorop. Toch kan er iets gebeuren dat u als onjuist of onterecht ervaart. Wij zien graag dat u uw opmerking, suggestie of klacht in eerste instantie bespreekt met de betreffende medewerker, uw wijkverpleegkundige of de teammanager. 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 bereiken via telefoonnummer 0183-644397 of per email via klachtenfunctionaris@rivas.nl.

Heeft uw klacht betrekking op een beslissing 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 kijkt u op www.rivas.nl/klacht

Kwaliteit	Rivas hecht veel waarde aan goede kwaliteit van zorg. Binnen Rivas werken we daarom volgens de richtlijnen het kwaliteitskader Wijkverpleging. Het kwaliteitskader Wijkverpleging is een door de overheid bepaald kader van veiligheid- en kwaliteitseisen waaraan alle zorgverleners van wijkverpleging aan moeten voldoen. De publieksversie van dit kwaliteitskader is te vinden in uw cliëntmap. Doel is de kwaliteit en veiligheid bij Rivas - waarbij u centraal staat - steeds verder te verbeteren.
Planetree	Werken volgens de principes van Planetree helpt Rivas om mensgerichte zorg centraal te stellen. Dat betekent dat we continu werken aan de verbetering van uw zorg en welzijn. Medewerkers laten zich iedere dag opnieuw inspireren door wat u nodig heeft en graag zou willen. We geven dit onder andere vorm in zogeheten focusgroepen, waarin met u en uw familie de kwaliteit van de zorg wordt besproken. Meer hierover vindt u op www.rivas.nl
Privacy	Om u goed van dienst te kunnen zijn worden binnen Rivas Zorggroep gegevens over u vastgelegd. De verwerking van deze gegevens wordt gedaan volgens de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Uw hulpverlener moet vertrouwelijk omgaan met uw gegevens en volgt een geheimhoudingsplicht. 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. Meer informatie over privacy vindt u op www.rivas.nl/privacy .
Wet zorg en dwang (Wzd)	Onze zorg draait om u als cliënt. Daarom willen wij altijd zorg verlenen die bij u past en waarbij u zich veilig en comfortabel voelt. Wij leggen u altijd uit waarom bepaalde zorg nodig is. Als de unieke situatie ontstaat waarin u het niet eens bent met de zorgverlening, dan volgt Rivas de Wet zorg en dwang (Wzd). U leest meer informatie op www.dwangindezorg.nl U kunt daarbij hulp krijgen van cliëntvertrouwenspersonen Wzd (zie 'cliëntvertrouwenspersoon').
Wilsverklaring	Het is mogelijk een wilsverklaring op te stellen, waarin u kenbaar maakt hoe u wilt dat wordt gehandeld in een situatie waarin u zelf niet meer kunt beslissen. Rivas zal in overleg met uw naasten of uw vertegenwoordiger uw wensen zoveel als mogelijk honoreren. Wij verzoeken u bij een eventuele beslissing ten aanzien van reanimatie dit kenbaar te maken bij uw huisarts. Zij/hij zal dan zorgen dat hiervoor een door u ondertekende verklaring in uw dossier komt.
Zorgverzekering	De verpleging en persoonlijke verzorging vallen onder de Zorgverzekeringswet (Zvw). Dat betekent dat de kosten hiervan worden vergoed vanuit uw basisverzekering. Hiervoor geldt géén eigen risico en géén eigen bijdrage. U betaalt dus niets extra wanneer u thuis verpleging of verzorging van Rivas ontvangt. Alleen als u naar het verpleeghuis gaat verhuizen (WLZ) wordt een eigen bijdrage verwacht.

Aanvullende zorg en diensten

Huurappartementen met zorg

Als u nog zelfstandig kunt wonen, maar wel op zoek bent naar de gezelligheid en vertrouwdheid van een woonzorgcentrum dan kan een huurappartement met zorg een oplossing zijn. Met deze vorm van huren combineert Rivas wonen, zorg, welzijn en service. U heeft uw eigen appartement waar u wijkverpleging ontvangt en kunt daarnaast gebruikmaken van de aanvullende diensten en aanwezige faciliteiten. Voor meer informatie belt u Rivas Zorglijn of bezoekt u www.rivas.nl/wonen-met-zorg.

Medido

Het kan soms lastig zijn om te onthouden welke medicatie u moet slikken, in welke doses en op welk moment. Zeker als u meerdere medicijnen gebruikt. Medido is daarbij een hulpmiddel. Medido is een automatisch medicijnkastje dat u helpt bij het innemen van uw medicijnen. Bespreek met uw wijkverpleegkundige of Medido voor u geschikt is.

Personenalarmering

U kunt bij Rivas gebruik maken van personenalarmering voor een situatie waarin u in nood verkeert. De personenalarmering bestaat uit een alarmeringskastje en een zender met een alarmknop. Deze zender draagt u aan uw pols, om uw hals of aan de rand van uw rok of broek. Met één druk op knop schakelt u direct hulp in en kunt u spreken met een medewerker van Rivas. Onze medewerkers zorgen er 24 uur per dag, 7 dagen per week voor dat uw oproep wordt beantwoord en hulp wordt ingeschakeld. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de wijkverpleegkundige of met Rivas Zorglijn.

Rivas-pension

Wilt u na bijvoorbeeld een ziekenhuisopname of tijdens de vakantie van uw mantelzorger verzekerd zijn van zorg in de buurt? Vraag dan naar de mogelijkheden van het Rivas-pension. Tijdens het tijdelijk verblijf in één van de gemeubileerde pensions ontvangt u van Rivas de zorg die u nodig heeft. Voor meer informatie belt u Rivas Zorglijn of bezoekt u www.rivas.nl/wonen-met-zorg.

Zorg in het verpleeghuis

Als u niet meer zelfstandig thuis kunt wonen, dan kan het nodig zijn om (voor een korte periode of definitief) naar een verpleeghuis te verhuizen. Uiteraard neemt u daarover zelf het besluit. U krijgt hier ondersteuning, zorg en aandacht van deskundige Rivas-medewerkers die 24 uur per dag voor u klaarstaan. De zorg die u krijgt in het verpleeghuis hangt af van uw behoeften. In het verpleeghuis kunt u terecht voor:

- zorg bij (beginnende) dementie;
- zorg bij een lichamelijke beperking;
- palliatieve zorg in de laatste levensfase;
- tijdelijke zorg, bijvoorbeeld revalidatie (na een ziekenhuisopname), om de mensen die thuis voor u zorgen te ontzien of om de periode voor een definitieve verhuizing naar een ander verpleeghuis of (woon)zorgcentrum te overbruggen.

Wij kunnen ons goed voorstellen dat u zich goed wilt laten informeren over de zorg in onze verpleeghuizen. U kunt meer informatie vinden over de verpleeghuiszorg van Rivas via www.rivas.nl/wonen-met-zorg of via Rivas Zorglijn.