

Wij heten u van harte welkom!

Graag verwelkomen wij u in onze mooie locatie De Waalburcht, één van de 17 woonzorglocaties van Rivas Zorggroep.

De Waalburcht biedt een thuis aan 30 bewoners met lichamelijke aandoeningen en 46 bewoners met dementie. Zij wonen in 5 woongroepen bestaande uit 14 - 16 bewoners. Onze locatie ligt aan de rand van het centrum met een groot winkelcentrum om de hoek en vlak achter de dijk bij het water. De Waalburcht heeft een ruim opgezette entree met een receptie en een eigen restaurant. Wij zijn gehuisvest op de begane grond en de eerste verdieping van een gebouw met 7 etages. Op de etages 2 t/m 7 bevinden zich huur- en koopwoningen.

Samen met u

U, uw naasten en uw zorgverleners bekijken steeds weer wat u nodig heeft en hebben aandacht voor uw wensen en behoeften. Niet alleen over de zorg die u krijgt maar ook over de manier waarop dit gebeurt. Uw familie en de mensen uit uw omgeving spelen een belangrijke rol bij het realiseren van een huiselijke en vertrouwde omgeving. Afspraken leggen we vast in een zorgleefplan.

Heeft u op enig moment vragen? Stel ze gerust aan één van de medewerkers. Uw ideeën en suggesties voor deze locatiemap of voor andere zaken, zijn van harte welkom.

Wij wensen u alle goeds en een fijn thuis bij ons in de Waalburcht.

Met vriendelijke groet,

Team De Waalburcht



Inhoudsopgave

1. Rondom uw verhuizing	3
2. Zorg binnen Rivas	5
3. Informatie over De Waalburcht	9
4. Inspraak, kwaliteit en medezeggenschap	15
5. Huisregels t.b.v. prettig en veilig wonen	17



1. Rondom uw verhuizing

Een verhuizing naar een zorginstelling is altijd een hectische periode. Uw dagelijks leven verandert maar ook op administratief en financieel gebied gebeurt er van alles. Wij hebben een aantal zaken voor u op een rijtje gezet. Mocht u hierover vragen hebben, dan kunt u deze stellen aan uw zorgregisseur of aan één van onze zorgmedewerkers.

Adres: De Waalburcht
Kleine Waal 6
3353 BT Papendrecht

Adreswijziging

Wij raden u aan om binnen vijf dagen na uw verhuizing de gemeente Papendrecht te informeren over uw adreswijziging. U heeft hiervoor uw nieuwe adres en de zorgovereenkomst met Rivas nodig.

Bewonersbijdrage

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

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 om één contactpersoon aan te stellen. 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 (inclusief uw woongroep en kamernummer) door aan uw dagblad. De kosten van het abonnement zijn voor uw eigen rekening.

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. U moet hiervoor bij uw eigen gemeente aangeven dat uw briefadres wijzigt. Hiervoor moet u een schriftelijke bevestiging van Rivas hebben waaruit blijkt dat u in een zorginstelling woont. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met uw eigen gemeente.

Rivas post per e-mail

Bij voorkeur ontvangen wij uw e-mailadres of het e-mailadres van uw contactpersoon. Via de mail kunnen wij op een snelle manier communiceren over diverse zaken.

Telefoon

Om goed bereikbaar te zijn voor uw familie en naasten adviseren wij u om gebruik te maken van een mobiele telefoon. De kosten van een mobiel abonnement zijn voor uzelf.

Verzekeringen

Hieronder vindt u onze opmerkingen over de verschillende soorten verzekeringen.

Inboedelverzekering

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

Schadeverzekering

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

Ziektekostenverzekering

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

2. Zorg binnen Rivas

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

Planetree

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

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 14-16 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.

De afspraken rond uw zorgvragen leggen wij vast in een zorgleefplan. Twee keer per jaar vindt hiervan een evaluatie plaats. Wij nodigen één of meerdere contactpersonen uit bij deze gesprekken aanwezig te zijn. Aan onze bewoners met een lichamelijke aandoening vragen wij toestemming of er een contactpersoon aanwezig mag 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 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.

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.

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, bijvoorbeeld een appeltaart of cake te bakken, u te begeleiden bij een kappersbezoek of samen een wandeling te maken.

Externe ondersteuning

Voor advies en begeleiding tijdens 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

De specialist ouderengeneeskunde neemt de medische verantwoordelijkheid over van uw huisarts.

Medicatie

Uw medicijnen ontvangt u van onze ziekenhuisapotheek. 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 een zorgmedewerker 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

De specialist ouderengeneeskunde is tevens 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

Voetverzorging valt 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

Via de zorgregisseur 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 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 woning te verwijderen.

3. Informatie over De Waalburcht

In dit hoofdstuk vindt u informatie over alle zaken die specifiek zijn voor De Waalburcht. 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. Voor een enkele activiteit wordt een kleine bijdrage gevraagd van u of uw familie/naasten. De activiteiten worden bekendgemaakt via informatieborden op de afdeling en via de mail die maandelijks naar uw contactpersoon wordt gestuurd.

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

Alarmering

Uw woning is voorzien van een wandbediening met bijbehorende halszender, waarmee u in noodsituaties de hulp van een zorgverlener kunt inschakelen.

Aromatherapie of massage

U kunt gebruikmaken van aromatherapie of massage, waarbij geur, aanraking en ontspanning centraal staan. Door de geur van etherische oliën of een massage kan het gevoel van lichamelijk en geestelijk welzijn toenemen en ontspanning, pijnverlichting en een gevoel van veiligheid en geborgenheid ontstaan. Deze zorg kan worden voorgeschreven door de arts.

Bezoek

Uw bezoek is **altijd** van harte welkom. Wel vragen wij u uw bezoek rekening te houden met de eet- en rusttijden van u en uw medebewoners. Mocht het op enig tijdstip te onrustig worden in de huiskamer, dan kunnen de medewerkers u vragen om naar uw eigen kamer, het restaurant of naar een algemene ruimte te gaan. Wij vragen hiervoor uw begrip.

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. Bij een calamiteit is het belangrijk dat u de instructies van de medewerkers, brandweer en politie opvolgt.

Cliëntenoverleg

In de Waalburcht is een cliëntenoverleg actief. De leden van het cliëntenoverleg zijn bewoners, vrijwilligers, familieleden/contactpersonen. Zij hebben regelmatig overleg met de locatieleiders over de verschillende woongroepen. Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.rivas.nl/over-rivas/organisatie/clientenraad/clientenraad-langdurigezorg.

Entree

Het gebouw is overdag vrij toegankelijk van 8.00 tot 20.00 uur. In de winterperiode gaat de voordeur om 16.30 uur dicht. Buiten deze tijden kunt u met de toeganspas het gebouw via de zij-ingang betreden. Deze zij-ingang ziet u als u vanaf de buitenkant links om het gebouw heen loopt.

Financiering

Op www.rivas.nl/kosten vindt u uitgebreide informatie over wat er wel en niet vergoed wordt bij een verblijf in het verpleeghuis.

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

Huisdieren

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

Inrichting

In uw kamer 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. 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. Per kamer zijn hiervoor 5 ophangkoorden beschikbaar. Onze technische dienst hangt dit voor u op. Er mag niet in de muur geboord worden. Uw zorgregisseur zorgt ervoor dat de technische dienst bij u langskomt.

Internet/WIFI

U kunt gebruikmaken van het Rivas gastnetwerk. Hiervoor is geen wachtwoord nodig. Het staat u vrij om zelf een abonnement af te sluiten bij internetprovider Ziggo. De kosten hiervoor zijn voor eigen rekening.

Kapper

U kunt gebruikmaken van een eigen kapper of vraag naar de mogelijkheden bij de zorgregisseur of bij de receptie/servicepunt voor een ambulante kapper op de locatie. Het regelen van de afspraken en het betalen van de rekening gebeurt door u zelf.

Kerkdiensten

Één keer in de 2 weken is er op zondag een kerkdienst. Dit staat ook vermeld op het activiteitenrooster. De dienst vindt plaats op zondagmiddag van 15.00 - 16.00 uur in de Ridderzaal. De vieringen worden geleid door voorgangers/dominees en organisten van verschillende kerken in Papendrecht. Vrijwilligers brengen u, indien wenselijk, naar de dienst en na afloop terug naar uw woning of woongroep.

Familieleden of naasten zijn ook van harte welkom bij de kerkdiensten.

Koffie/thee

Op de woongroepen met bewoners met dementie wordt in de gezamenlijke huiskamer meerdere keren per dag koffie en thee geschonken voor de bewoners. Op de woongroepen met bewoners met een lichamelijke aandoening staat een koffiezetapparaat op de afdeling waaruit men zelf koffie en thee kan halen. Aan de bewoners die niet in staat zijn dit zelf te doen, wordt koffie en thee aangeboden. Bezoek kan koffie drinken in de kamer van de bewoner, in het restaurant (de Ridderzaal) of u kunt plaats nemen in de diverse zitjes binnen het gebouw.

Kostbaarheden/geld

De Rivas woonzorglocaties zijn openbare gebouwen. Wij adviseren u om uw woning af te sluiten als u weggaat en geen kostbaarheden/geld achter te laten.

Maaltijden

Op alle woongroepen vindt het ontbijt en de broodmaaltijd in de middag plaats in de huiskamer. Indien dit niet voor u mogelijk of wenselijk is, krijgt u ontbijt en lunch op uw woning. Op de 3 afdelingen met bewoners met dementie wordt om ± 17.15 uur de warme maaltijd genuttigd in de huiskamers. Op de 2 woongroepen met bewoners met lichamelijke aandoeningen wordt de warme maaltijd om ± 17.00 uur in het restaurant geserveerd. Indien dit niet wenselijk is, krijgt u de warme maaltijd in uw woning. De medewerkers kunnen u bij de maaltijd ondersteunen als u dat nodig heeft, maar uw familie of eigen netwerk kan u daar ook mee helpen.

Openbaar vervoer

De dichtsbijzijnde bushalte is bushalte “Winkelcentrum De Meent”. Vanaf busstation Papendrecht neemt u Qbuzz Stadsbuzz Bus 14 (richting Dordrecht).

Vanaf busstation Centraal station Dordrecht neemt u Qbuzz Stadsbuzz Bus 4 (richting Papendrecht).

Oppompen banden (van rolstoel, fiets e.d.)

In de Waalburcht is er een mogelijkheid om banden van rolstoel of fiets op te pompen. Stel uw vraag bij de receptie/servicepunt, daar helpen ze u graag verder.

Parkeren

Rondom De Waalburcht is gratis parkeergelegenheid. In de blauwe zone kunt u maximaal één uur parkeren. Op het parkeerdek kunt u onbeperkt staan. Als iemand u alleen wil afzetten of ophalen, is het mogelijk om naar de ingang van het gebouw te rijden. Tegenover de hoofdingang en voor de vuilcontainers rechts aan de stoeprand is parkeren verboden.

Receptie /Servicepunt

De receptie/servicepunt is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.00 - 16.30 uur.

Restaurant

In het restaurant De Ridderzaal bent u van harte welkom voor een kopje koffie en/of thee. Ook voor een lunch of warme maaltijd kunt u terecht in het restaurant. Het restaurant is open van 11.30 - 18.30 uur. Mocht u met een groep willen komen eten, dan verzoeken wij u dit 3 dagen van te voren door te geven aan onze medewerkers van het restaurant.

Roken

Rivas is een rookvrije organisatie. Bewoners die roken kunnen dit doen op het balkon bij de Hooizolder (1e verdieping) of op het terras naast het trappenhuis (begane grond).

Op alle andere plaatsen is roken niet toegestaan.

Rolstoelauto

Voor een uitstapje met een familielid of naaste kunt u de rolstoelauto reserveren.

Hier zijn wel kosten aan verbonden. Voor meer informatie of voor het maken van een reservering kunt u terecht bij de receptie/servicepunt.

Schoonmaak

Uw woning 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.

Uw persoonlijke eigendommen moet u zelf schoon maken, 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.

Servicepunt

Het servicepunt bevindt zich in de hal. De medewerkers van het servicepunt zijn aanwezig van maandag tot en met vrijdag van 8.00 – 16.30 uur. In het weekend is het servicepunt gesloten. U kunt ook bij het servicepunt terecht voor meer informatie over activiteiten, reserveringen, services en openingstijden van diensten.

Sleutels

Bij uw inhuizing ontvangt u 1 toegangspas waarmee u het pand kunt betreden via de zij-ingang. Deze zij-ingang vindt u als u vanaf de buitenkant links om het gebouw heen loopt. Voor deze toegangspas moet u een borgbedrag van € 25,- betalen. Dit kunt u contant voldoen bij de receptie/servicepunt.

Stilteruimte

Op de eerste verdieping, nabij het trappenhuis, is een stilteruimte ingericht. U kunt zich hier alleen of met een familielid terugtrekken.

Technische dienst

Een storing aan technische middelen kunt u melden bij de receptie/servicepunt of anderszins bij een zorgmedewerker. Zij geven dit dan door aan de technische dienst. Voor persoonlijke eigendommen bent u zelf verantwoordelijk.

Televisie

In de gezamenlijke huiskamers staat een televisie. U kunt ook een televisie in uw woning plaatsen. Een aansluiting is aanwezig. Wij stellen een basispakket met zenders aan u beschikbaar (via Ziggo). Mocht u meer zenders willen hebben dan kunt u zelf hiervoor een abonnement aanvragen. U kunt uitsluitend televisies gebruiken waarmee een digitaal signaal ontvangen kan worden. De Ziggo-kastjes en afstandsbedieningen zijn eigendom van Rivas, dit kunt u zien aan de blauwe sticker. Het instellen van de tv dient u of uw naaste zelf te doen. Bij het gebruik van een smart tv is het gebruik van een Ziggo-kastje niet nodig. Wilt u ESPN ontvangen dan dient u contact op te nemen met KPN en vragen naar digitenne voor ESPN.

Verjaardag

U bent van harte welkom uw verjaardag, trouwdag en andere feestelijkheden te vieren in de algemene ruimte of een aparte zaal. In overleg met de zorgregisseur of één van onze zorgmedewerkers kan dit gevierd worden in de huiskamer of een algemene ruimte. Zij kunnen u hiervoor in contact brengen met een juiste persoon die u hier meer over kan informeren.

Vrijwilligers

In De Waalburcht is een groot aantal vrijwilligers actief. Zij helpen bij diverse activiteiten en kunnen worden ingezet op een woongroep of bij individuele vragen van bewoners. Onze vrijwilligers zijn onmisbaar. Het netwerk van onze bewoners dat wil helpen is ook van harte welkom. Er is een coördinator werkzaam die alle zaken rondom vrijwilligerswerk regelt.

Was

Het wasen van beddengoed en handdoeken wordt via ons geregeld.

Voor het wassen van uw eigen kleding heeft u 2 mogelijkheden te weten:

1. Uw wasgoed wordt gereinigd door familie en/of uw netwerk.
2. Uw wasgoed laat u door CleanLease wassen. Deze kosten zijn voor uw eigen rekening.

Tijdens uw verhuizing ontvangt u hiervoor een informatie- en aanmeldformulier.

Winkels

In de directe omgeving van de Waalburcht ligt winkelcentrum “De Meent” met een divers aanbod van winkels, supermarkten en horeca.

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. 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). 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 het delen van privacy gevoelige informatie via e-mail 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 t.b.v. prettig en veilig wonen

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

Algemene huisregels

Wat mogen we van elkaar verwachten?

Respect

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

Eigendom

We respecteren andermans eigendommen en die van de locatie.

Rust

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

Bezoek

Bezoek is van harte welkom.

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 aangeliend 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.