

## **Informatie ABC over De Markt**

In dit ABC vindt u relevante informatie voor bewoners van Locatie De Markt.

Mocht de informatie die u zoekt hier niet tussen staan, dan kunt u uiteraard navraag doen bij de medewerkers.

- Activiteiten en faciliteiten Woonzorgcentrum De Markt      Pagina 2 en 3
- (Aanvullende) zorg en diensten      Pagina 4
- Praktische informatie      Pagina 5 en 6
- Wat moet ik regelen?      Pagina 7 en 8
- Inspraak en communicatie      Pagina 9 en 10
- Algemene informatie over Rivas      Pagina 11

## **Activiteiten en faciliteiten Woonzorgcentrum De Markt**

### **Activiteiten**

Er wordt in het woonzorgcentrum een groot aantal activiteiten georganiseerd waar u aan deel kunt nemen. Deze activiteiten worden via ons weekoverzicht schriftelijk aan u aangeboden. De activiteiten kondigen we ook aan via de memoborden in de lift. Ook vindt u een overzicht op de beeldkrant.

We proberen zoveel mogelijk activiteiten te organiseren die aansluiten bij uw behoeften en wensen. Er kan wel een bijdrage per aangeboden activiteit worden gevraagd. Dit geldt voornamelijk voor de uitjes die buiten de deur worden georganiseerd. Mocht u hierover meer willen weten, wendt u zich dan tot de activiteitenbegeleiding, gastvrouw, of medewerkers op de afdeling.

Gaat u op eigen gelegenheid naar een activiteit buiten het woonzorgcentrum dan verzoeken wij u dit door te geven aan de zorg of aan de gastvrouw i.v.m. medicatie, dan weten wij van uw afwezigheid af.

### **Beeldkrant**

Bij binnenkomst in De Markt vindt u in de Marktzaal een beeldkrant. Hierop vindt u informatie over de activiteiten in De Markt, foto's en informatie uit de omgeving.

### **Bijdrage activiteiten**

Tijdens uw verblijf vragen wij een vrijwillige bewonersbijdrage. De hoogte van deze bijdrage is in overleg met de cliëntenraad vastgesteld. Met deze bijdrage betalen we verschillende zaken die niet via de WLZ (Wet Langdurige Zorg) worden vergoed, zoals diverse thema-activiteiten, uitstapjes, cadeautjes voor de jarigen, enzovoort.

### **Gastvrouw/heer**

In de hal van De Markt op de begane grond vindt u de gastvrouw/heer. Zij kan u helpen/doorverwijzen bij alle vragen die u heeft. De gastvrouw/heer is aanwezig van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 uur en 20.00 uur. In het weekend tussen 10.30 uur en 19.00 uur

### **Kapsalon**

De kapsalon van De Markt is op woensdag, donderdag en vrijdag geopend. Voor de actuele openingstijden verwijzen wij u naar de gastvrouw/heer of het bordje bij de ingang van de kapsalon. U

kunt bij de kapster en/of via de gastvrouw/heer een afspraak maken.

**Koffie / Thee**

Uw bezoek kan natuurlijk een kopje koffie of thee meedrinken in uw eigen appartement of in het restaurant. Hier is de koffie of thee voor bewoners gratis, uw bezoek betaalt een kleine bijdrage via een strippenkaart, te koop bij de gastheer/gastvrouw.

**Openbaar vervoer**

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

**Parkeren**

Woonzorgcentrum De Markt ligt midden in het centrum van Papendrecht, hier geldt een blauwe zone van maximaal 1 uur  
Voor parkeeradvies verwijzen wij u naar  
<https://www.centrumparkeren.nl/papendrecht>

**Verjaardag**

Wanneer u uw verjaardag met uw familie wilt vieren en uw appartement biedt hiervoor onvoldoende ruimte, dan helpt de gastvrouw/heer u graag verder. Zij zoeken voor u een passende ruimte op onze locatie en is behulpzaam bij de keuze van drankjes en traktaties. Zij zullen u ook informeren over de kosten hiervan.

**Vrijwilligers**

In De Markt is een groot aantal vrijwilligers actief. Zij helpen bij de grote activiteiten en kunnen worden ingezet bij individuele vragen van cliënten. U en uw familie kunnen dat bespreken met uw zorgregisseur. In De Markt is een coördinator werkzaam die alle zaken rondom vrijwilligerswerk regelt.

**Winkels**

In de directe omgeving van het woonzorgcentrum ligt winkelcentrum de Meent met een divers aanbod van winkels, supermarkten en horeca.

## **Aanvullende zorg en diensten**

### **Huisarts**

Wat betreft uw huisarts verandert er bij een verhuizing naar De Markt niets. Vanzelfsprekend dient u uw verhuizing wel met uw huisarts te bespreken en door te geven aan uw zorgverzekeraar. Wanneer u vóór uw verhuizing naar De Markt niet woonachtig was in Papendrecht, moet u zelf een huisarts in Papendrecht zoeken.

### **Medicatie**

Als u in De Markt komt wonen is het van belang dat er een actueel overzicht is van uw eventuele medicijngebruik. Dit kunt u opvragen bij uw apotheek. Het verstrekken, aanreiken of bestellen van de medicatie kan door de zorg uitgevoerd worden indien nodig. Dit komt aan de orde tijdens het opnamegesprek.

### **Schoonmaak**

Uw appartement wordt voor u schoongemaakt. De medewerker van de huishouding voert standaard de volgende werkzaamheden uit: stoffen, stofzuigen, dweilen en het sanitair schoonmaken. U draagt zelf zorg voor de persoonlijke eigendommen in uw appartement. De schoonmaak wordt gedaan volgens de microvezelmethode. Het staat u ook vrij om zo nodig zelf extra huishoudelijke hulp in te regelen.

### **Tandarts**

Na de verhuizing kunt u uw eigen tandarts aanhouden. Wij raden u aan om uw verhuizing met uw tandarts te bespreken en door te geven aan uw zorgverzekeraar. De behandelingen die normaal onder het basispakket vallen worden vergoed, andere kosten zijn voor eigen rekening.

### **Technische dienst**

Als u storing heeft aan technische middelen, kunt u dit melden bij een van de medewerkers of de gastheer/gastvrouw. Zij kunnen de storing voor u melden bij de technische dienst. U zult zo spoedig mogelijk geholpen worden.

## **Praktische informatie**

### **Alarmering**

Uw appartement is voorzien van een wandbediening waarmee u in noodsituaties de hulp van een zorgverlener kunt inschakelen. Ook kunt u een hals zender of een armband krijgen zodat u te allen tijde hulp kunt inschakelen. Het alarm wordt iedere maand gecontroleerd door het zorgteam.

### **Bewonersbijdrage**

Tijdens uw verblijf vragen wij maandelijks een vrijwillige bewonersbijdrage. Met deze bijdrage kunnen we extra activiteiten organiseren die niet via de Wet langdurige zorg worden vergoed, zoals versnaperingen 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. Wij vragen u om dit via een automatische incasso te regelen.

### **Bezoek / Entree**

Bezoek is de hele dag welkom in het woonzorgcentrum. De deuren zijn van 08.30 uur tot 20.00 uur open.

Buiten deze uren kunt u gebruik maken van de buitenbel bij de ingang. Nadat u gebeld heeft vragen wij u heel even te wachten omdat het belsignaal een kleine vertraging heeft voor deze bij de zorg op de pieper overgaat. Het bezoek krijgt dan contact met de verzorging die de deur voor uw bezoek zal openen.

Als u vragen heeft kunt u zich wenden tot de gastvrouw/heer.

De gastvrouw/heer bevindt zich op de begane grond.

Mocht hij/zij op dat moment even niet aanwezig zijn dan kunt u op de bel drukken die u vindt op de balie van de gastvrouw/heer in het midden van de benedenzaal.

### **Boodschappen**

De benodigdheden voor uw broodmaaltijd kunt u vinden in onze winkel op de begane grond. De winkel is open van maandag tot vrijdag van 10-12 uur.

### **Cliëntondersteuning**

Voor advies en begeleiding bij uw verblijf in een woonlocatie van Rivas kunt u terecht bij de medewerkers van Rivas. Wilt u liever het advies van een onafhankelijke organisatie, dan is dat

mogelijk. Hiervoor kunt u contact opnemen met Zorgkantoor, MEE of kunt u terecht bij Adviespunt Zorgbelang. U kunt de contactgegevens opvragen bij de zorgregisseur.

#### **Huisdieren**

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

#### **Inrichten appartement**

Uw appartement kunt u inrichten met eigen meubelen, rekening houdend met voldoende bewegingsruimte voor uzelf en uw bezoek. Mochten er spullen opgehangen moeten worden (tv, kastjes, schilderijen, en dergelijke) dan zal de technische dienst dit voor u doen. Er mag niet in de muur geboord worden in verband met elektrische kabels die daar doorheen lopen.

U zet een kruisje op de muur of plakt een /post-it memoblaadje op de muur daar waar u het opgehangen wilt hebben. U kunt dit aangeven bij de gastvrouw/heer die zal ervoor zorgen dat de technische dienst bij u langs komt.

#### **Kostbaarheden/geld**

Wij adviseren u uw kostbaarheden/geld op een voor u veilige plek op te bergen en uw appartement af te sluiten als u weggaat. De locatie is een openbaar gebouw.

#### **Maaltijden**

In onze appartementen kunt u niet koken.

In het restaurant van De Markt nuttigt u tussen de middag de warme maaltijd vanaf 12.00 uur. Familie en bezoekers van buitenaf kunnen hier tegen een vergoeding eten.

Elke avond is er vanaf 17 uur de mogelijkheid om deel te nemen aan een broodbuffet voor onze bewoners. U eet dan samen met de andere bewoners. Mocht u hier niet aan willen deelnemen dan kunt u zelf voorzien in uw broodmaaltijd in uw eigen appartement. De benodigdheden voor uw broodmaaltijd kunt u vinden in onze winkel op de begane grond. De winkel is open van maandag tot vrijdag van 10-12 uur.

#### **Roken en brandveiligheid**

In uw appartement hangt de instructiekaart 'Wat te doen bij brand'. Lees deze instructie zorgvuldig door. U woont in een rookvrij gebouw. Dit betekent dat het voor bezoekers en personeel niet is toegestaan **binnen** te roken van sigaretten, pijp, sigaren. Ook is het **niet** toegestaan te roken in uw appartement. U mag wel roken buiten op het terras op de aangegeven plaatsen.

Indien u wel rookt in uw appartement zullen wij met u in gesprek gaan. Het branden van kaarsen, theelichtjes e.d. is niet toegestaan in uw appartement

## **Sleutels**

Als u in De Markt komt wonen, krijgt u standaard drie sleutels. Eén daarvan is voor uzelf en de andere sleutels kunt u aan uw naasten geven. Hebt u meer sleutels nodig dan is dat mogelijk en kunt u deze via de gastvrouw/heer aanvragen.

Voor de sleutels vragen wij een borg.

Deze ontvangt u of uw naasten weer terug bij het inleveren van de sleutels. Bij verlies van de sleutels innen wij de borg.

## **Wat kan ik regelen?**

### **Adreswijziging**

Wij raden u aan om binnen vijf dagen na uw verhuizing de gemeente te informeren over uw adreswijziging.

### **Eigen bijdrage (CAK)**

Voor degene die verblijven op basis van een Zorg Zwaarte Pakket (ZZP) betaalt u een inkomensafhankelijke eigen bijdrage. Het CAK (Centraal Administratie Kantoor) stelt vast hoe hoog uw eigen bijdrage is. Hierbij volgt ze de regels van de WLZ (Wet Langdurige Zorg). Voor uw eigen bijdrage ontvangt u een rekening van het CAK. Meer informatie vindt u op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

### **Krant**

Wanneer u zelf een abonnement wilt afsluiten op een dagblad, dan wordt de krant op uw adres bezorgd.

### **Post**

U kunt uw post laten bezorgen op uw adres. Voor de juiste gegevens 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.

### **Telefoon**

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

### **TV / internet**

Binnen De Markt heeft u een standaard telefoon en TV aansluiting. U heeft de mogelijkheid om zelf een telefoon-internet aansluiting te regelen via een Telecom bedrijf of deze mee te verhuizen vanuit uw oude woonadres. Hier dient uw zelf zorg voor te dragen. Eventuele storingen en instellingen aan uw apparaat is uw eigen verantwoordelijkheid. U dient zelf contact te zoeken met uw provider of leverancier van uw apparaat.



## **Verzekeringen**

Rivas Zorggroep heeft een WA-verzekering afgesloten. Hier valt ook de schade onder die een bewoner kan toebrengen aan een andere persoon of diens bezittingen. Hierop zijn twee uitzonderingen:

1. Het eigen risico van € 1.250, - voor zaagschade (spullen) en € 5.000, - voor personenschade (letsel) is niet gedekt en de schade die een bewoner toebrengt aan bezittingen van Rivas zijn uitgesloten van dekking. Wij adviseren u dan ook om uw WA-verzekering aan te houden bij verhuizing naar De Markt.
2. De Wet Langdurige Zorg (WLZ) dekt een groot aantal ziektekosten. Wanneer u verhuist naar De Markt is het verstandig om te overleggen of aanvullende polissen op uw basisverzekering nog nodig zijn. De basisverzekering is vereist.

Voor de bewoners van De Markt is geen verzekering afgesloten voor privébezittingen. Indien u veel privébezittingen heeft meegenomen, dan raden wij u aan een brand- en inboedelverzekering af te sluiten.

## **Was**

Uw was kunt u laten verzorgen door de wasserij van De Markt. U kunt Rivas met een automatische incasso machtigen om de kosten hiervoor eens in de vier weken af te laten schrijven van uw rekening. Uw familie en naasten kunnen ook besluiten om uw was te verzorgen. Uw kleding dient gemerkt te zijn.

## Inspraak en communicatie

- Cliëntenmedezeggenschap** Bij Rivas zijn er verschillende cliëntenraden die de belangen behartigen van alle bewoners. De Cliëntenraad Langdurige Zorg denkt mee over allerlei onderwerpen die te maken hebben met het cliëntenbelang en geeft gevraagd of ongevraagd adviezen. De domeindirecteur is gesprekspartner. In de locatie behartigen de leden van het Cliëntenoverleg uw belangen en daarvoor is de locatieleider de gesprekspartner. Meer informatie vindt u op [www.rivas.nl/cliëntenraad](http://www.rivas.nl/cliëntenraad).
- Contactpersoon** Afspraken over hoe we de zorg regelen, privé zaken en andere onderwerpen die u aangaan, worden natuurlijk met u besproken. Daarnaast vraagt Rivas om een contactpersoon. Meestal is dit een familielid/naaste die de schakel is tussen u, uw familie en Rivas. Wanneer het noodzakelijk is, wordt contact opgenomen met uw contactpersoon.
- Interne post per mail** Bij voorkeur vragen wij of u of uw contactpersoon een e-mailadres kan doorgeven, zodat wij activiteiteninformatie en andere algemene interne post via de mail kunnen versturen.
- Opbaren** Wij begrijpen dat u familie en naasten de kans wilt geven waardig afscheid te nemen. Daarom nodigen wij u uit om in gesprek te gaan met uw zorgregisseur. Hij of zij bespreekt uw wensen en zal samen met u en uw familieleden de mogelijkheden voor het opbaren verkennen.
- 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 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 kan bemiddelen bij de afwikkeling van uw klacht. Voor meer informatie kijkt u op [www.rivas.nl/klachten](http://www.rivas.nl/klachten).
- 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). U heeft het recht kennis te nemen van de persoonlijke gegevens die op u betrekking hebben. U kunt bijvoorbeeld inzage en/of een afschrift vragen van de gegevens die zijn opgenomen in uw dossier. Uw hulpverlener moet vertrouwelijk omgaan met uw gegevens. De regels die hiertoe worden gehanteerd, zijn opgenomen in het privacyreglement. Meer informatie over privacy vindt u op [www.rivas.nl/privacy](http://www.rivas.nl/privacy).

### **Zorgleefplan**

Op de dag dat komt wonen bij Rivas vindt er een intakegesprek plaats waar u uw zorgvragen kunt bespreken en wordt uw zorgleefplan opgesteld. Er vindt twee keer per jaar een evaluatie van uw zorgleefplan plaats. Een of meerdere contactpersonen worden bij deze gesprekken uitgenodigd. Het is ook mogelijk om tussendoor in gesprek te gaan met uw zorgregisseur/contactverzorgende als u dit wenst.

## **Algemene informatie over Rivas Zorggroep**

- Kwaliteit** Rivas hecht veel waarde aan goede kwaliteit van zorg. Binnen Rivas werken we daarom volgens de richtlijnen van Joint Commission International (JCI). Hiervoor worden we regelmatig getoetst. Met dit kwaliteitssysteem wordt gewerkt volgens internationaal opgestelde normen voor kwaliteit en veiligheid van patiëntenzorg. Doel is de kwaliteit en veiligheid bij Rivas - waarbij de cliënt centraal staat - steeds verder te verbeteren.
- 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 als zij een deel van de welzijnsactiviteiten op zich nemen. Dat kan bijvoorbeeld door te helpen bij verschillende activiteiten, een boodschap doen, koken, begeleiden bij een kappersbezoek of samen een wandeling maken.
- Planetree** Planetree helpt Rivas om mensgerichte zorg centraal te stellen. Dat doen we aan de hand van twaalf componenten. We geven hier onder andere vorm aan met zogeheten focusgroepen met cliënten en familie waarin de kwaliteit van de zorg wordt besproken. Zie [www.rivas.nl](http://www.rivas.nl)
- Vrienden van Stolpehove** De Stichting Vrienden van Stolpehove zet zich in om extra faciliteiten voor u en uw medebewoners te organiseren. Met de bijdragen van donateurs worden jaarlijks wensen van de bewoners vervuld. Meer informatie over de Vrienden van Stolpehove leest u op de Website van Rivas. [www.rivas.nl](http://www.rivas.nl)