

Ravestein



| Thuis in Rivierenland

Wonen met zorg
Dementiezorg
Dagvoorzieningen

SZR

→ www.szr.nl/ravestein



THUIS IN RAVESTEIN

VOORWOORD

Beste bewoner,

Van harte welkom in uw nieuwe woning in Ravestein!

Een nieuwe woonruimte, dat is misschien even wennen voor u. Daarom helpen wij u graag om van uw kamer een thuis te maken. Met goede, professionele zorg en een goede begeleiding.

In deze brochure maken wij u wegwijs in ons zorgcentrum. U leest wat wij voor u kunnen betekenen en van welke faciliteiten en diensten u gebruik kunt maken. Hebt u na het doorlezen van deze brochure nog vragen, laat het ons dan weten. Ik wens u een fijne tijd toe in Ravestein en ik hoop dat u snel kunt zeggen: Ravestein, daar ben ik thuis!

Een hartelijke groet namens,

Alle bewoners, medewerkers en vrijwilligers van Ravestein

THUIS IN RAVESTEIN

Wist u dat u in Ravestein verschillende vormen van zorg kunt krijgen? Variërend van enkele keren per dag lichte hulp tot 24 uur per dag zeer intensieve zorg. Ravestein maakt deel uit van SZR (Zorgcentra Rivierenland) met locaties in Tiel, Geldermalsen en Beesd. Verspreid over ons pand liggen de afdelingen de Kom, de Horst en Steenvliet.

'Kijkt' u even mee tijdens een korte rondleiding door Ravestein?

Receptie

U komt binnen in de centrale ontvangstruimte, waar een receptioniste u welkom heet. Van 08.15 uur - 16.45 uur is de receptioniste aanwezig en is de voordeur geopend. Na 19.00 uur is de voordeur gesloten vanwege de veiligheid, maar bezoek is altijd welkom. In de zomer is de voordeur langer open. Als bezoek op de bel drukt, opent een medewerker de deur. Tegenover de receptie bevindt zich een leestafel en een gezellige ruimte waar u kunt biljarten, een kaartje kunt leggen of een tijdschrift kunt lezen.

“Na 19.00 is de voordeur gesloten vanwege de veiligheid, maar bezoek is altijd welkom.”

Restaurant

Achter de receptie bevindt zich een grote multifunctionele ruimte. Deze ruimte wordt gebruikt als restaurant en bij activiteiten, zoals muzikale avonden, filmavonden en de bingo. U kunt hier ook terecht voor een kop koffie/thee en/of een praatje met een bewoner.

Harmonie

Naast de receptie bevindt zich de Harmonie. In deze ruimte bevindt zich het Ontmoetingscentrum voor bewoners uit Geldermalsen en omstreken.

De winkel

In de winkel kunt u terecht voor uw dagelijkse boodschappen, zoals koffie, thee, brood, beleg en koek. De winkel is geopend van maandag tot en met zaterdag. Als u bepaalde wensen heeft over het assortiment, dan kunt u dit doorgeven.

“In de winkel kunt u terecht voor uw kleine dagelijkse boodschappen zoals koffie, thee, brood, beleg en koek.”

Infotheek

Ravestein beschikt over een infotheek. Als bewoner van Ravestein kunt u gebruik maken van een computer, de leestafel en de bibliotheek.

Kapsalon, schoonheidsspecialiste en pedicure

Met uw schoonheidsspecialiste, kapper en pedicure kunt u zelf een afspraak maken.

Audicien

Een gehoorspecialist houdt eenmaal per maand spreekuur in Ravestein.

Belevingstuinen

Ravestein heeft twee prachtige belevingstuinen, geschonken door de Vrienden van Ravestein.

MOGELIJKHEDEN VOOR ZORG, BEHANDELING EN BEGELEIDING IN RAVESTEIN

Ontmoetingscentrum

Het ontmoetingscentrum is een dagvoorziening, gevestigd in Ravestein. Wij bieden hier ondersteuning, specifiek gericht op mensen met geheugenproblemen of beginnende dementie en hun mantelzorgers.

De Kom

Op de Kom verblijven mensen met een tijdelijke indicatie. Er wonen mensen met een Wlz-indicatie met een lichamelijke beperking. En er is intensieve zorg gericht op ouderen met een Wlz-indicatie dementie.

Steevliet

Afdeling Steenvliet is een afdeling voor intensieve zorg.

De Horst

Afdeling de Horst is een afdeling voor intensieve zorg, gericht op ouderen met dementie.

THUIS OP AFDELING DE HORST

Wij gaan er alles aan doen om u hier een aangenaam verblijf te geven. In deze brochure maken we u graag alvast een beetje wegwijs.

Afdeling De Horst bevindt zich op de begane grond en heeft naast eenpersoonskamers nog enkele tweepersoonskamers. Op afdeling De Horst ontvangt u intensieve zorg. Er is 24 uur per dag hulp en toezicht op deze gesloten afdeling. Meestal brengt u de dag door in onze gezamenlijke huiskamer. Daar vult u onder begeleiding, samen met de andere bewoners, de dag in met het gebruik van de maaltijden, koffiedrinken, een boodschap doen, activiteiten en gesprekken. In de huiskamer is altijd een medewerker van ons aanwezig.

“Natuurlijk kunt u uw kamer een persoonlijk tintje geven met uw eigen meubilair of persoonlijke spulletjes.”

Uw kamer

De meeste kamers op afdeling De Horst zijn eenpersoonskamers. Wij hebben uw kamer voor u ingericht met gordijnen, vloerbedekking, een hoog/laag-bed, een nachtkastje en een vaste hang-legkast voor uw kleding. Natuurlijk kunt u uw kamer een persoonlijk tintje geven met uw eigen meubilair of persoonlijke spulletjes. Wilt u met het inrichten wel zorgen voor voldoende werkruimte voor de verzorgenden? Denk hierbij bijvoorbeeld aan het gebruik van een rolstoel of tillift.

Schoonmaak van uw kamer

Wij houden uw kamer voor u schoon. Het is aan uw familie of mantelzorgers om uw persoonlijke spullen zoals kastjes, foto's en decoraties schoon te houden. U kunt dit ook door de interieurverzorgers laten uitvoeren tegen bijbetaling. Bij interesse kunt u hiernaar informeren bij uw contactpersoon. Verder willen we graag met u afstemmen wat wij voor elkaar kunnen betekenen.

Broodmaaltijd en warme maaltijd

U kunt kiezen of u de maaltijden gezamenlijk met de andere bewoners van uw afdeling in de huiskamer gebruikt of liever op uw eigen kamer.

Koffie en thee

Hebt u zin om samen met uw familie of ander bezoek een kop koffie of thee te drinken? Dit kunt u doen in het restaurant of in de huiskamer van uw afdeling.





THUIS OP AFDELING DE KOM

Wij gaan er alles aan doen om u hier een aangenaam verblijf te geven. Graag maken we u in deze brochure alvast een beetje wegwijs op uw nieuwe afdeling.

Zorg

U kunt bij ons 24 uur per dag een beroep doen op geplande en ongeplande zorg; via een intern oproepsysteem kunt u dag en nacht een verzorgende van Ravestein spreken.

Toegang tot Ravestein

U krijgt een sleutel van uw appartement en van de voordeur. Van 08.15 uur - 16.45 uur is een receptioniste aanwezig en is de voordeur geopend (in het weekend is er geen receptioniste aanwezig). Na 19.00 uur is de voordeur gesloten vanwege de veiligheid en kunt u met de sleutel de deur openen. Bezoekers kunnen gebruik maken van de voordeurbel. In de zomer is de voordeur langer open.

“U woont bij ons geheel zelfstandig, al is het in een beschermde omgeving. U kunt dus zo veel en zo vaak bezoek ontvangen als u wilt.”

Bezoek is altijd welkom

U woont bij ons geheel zelfstandig, al is het in een beschermde omgeving. U kunt dus zo veel en zo vaak bezoek ontvangen als u wilt. Als u een dag of een paar dagen weggaat, dan vragen wij u dit door te geven aan de verzorgende.

Leefcirkel

Op afdeling De Kom hebben bewoners met dementie maximale vrijheid door de Leefcirkel. Een Leefcirkel is een afgebakend gebied waar bewoners met dementie zich veilig en vrij kunnen bewegen.

“Om van uw appartement uw thuis te maken, kunt u deze naar eigen smaak inrichten met meubels, vloerbedekking en gordijnen.”

Uw appartement

Als u in het appartement komt wonen met een intramurale verwijzing, dan leveren wij het appartement netjes op. Uw appartement heeft een woonkamer met een keukenblok, een slaapkamer en een sanitaire ruimte met douche en toilet. Een hoog-laag bed is aanwezig voor mensen met een verpleeghuisindicatie. Hebt u een indicatie voor verzorgingshuis? Dan zorgt u zelf voor een bed. Het is voor ons prettig als dat een hoog-laag bed is. Het appartement heeft standaard verlichting in de douche-/toiletruimte. Om van uw appartement uw thuis te maken, kunt u deze naar eigen smaak inrichten met meubels, vloerbedekking (lieft een harde vloerbedekking) en gordijnen. Hebt u een verpleeghuisindicatie dan zorgen wij voor de stoffering. Eindigt de zorgleveringsovereenkomst, dan vragen wij u of uw familieleden om het appartement in dezelfde staat achter te laten als toen u er kwam wonen. Eventuele beschadigingen aan het appartement of aan de inventaris brengen wij u in rekening.

Telefoon

In uw appartement is een aansluiting voor de vaste telefoon aanwezig. U dient zelf uw telefoonabonnement te activeren.

Televisie

U ontvangt in uw kamer een tv-sigitaal. De kosten van een tv-abonnement zijn afhankelijk van uw indicatie. Meer informatie kunt u krijgen bij de receptie of bij ons Zorg Adviespunt.

Schoonmaak van uw appartement

Voor bewoners met een intramurale verwijzing houden wij het appartement schoon zoals afgesproken is. De interieurverzorgers maken ook de persoonlijke eigendommen die in het zicht staan schoon. Het is aan uw familie of mantelzorger om de binnenkant van de kasten, de koelkast en loophulpmiddelen schoon te houden. U kunt dit ook door de interieurverzorgers laten uitvoeren tegen betaling. Bij interesse kunt u hiernaar informeren bij uw contactpersoon. Verder willen we graag met u afstemmen wat wij voor elkaar kunnen betekenen.

“Wij vinden het fijn als u in het restaurant komt eten, want dan ontmoet u andere bewoners of mensen uit de buurt. ”

Warme maaltijd

Uw warme maaltijd serveren wij in de gezamenlijke huiskamer. U maakt zelf uw keuze in soep, een hoofdgerecht en een nagerecht. U kunt ook kiezen voor een halve portie. Onze gastvrouwen serveren de maaltijd aan tafel. Wij vinden het fijn als u in het restaurant komt eten, want dan ontmoet u andere bewoners of mensen uit de buurt. Wilt u toch liever in uw eigen appartement eten? Dat is mogelijk!

Koffie en thee

Hebt u zin in een kopje koffie of thee, dan kunt u dit gebruiken in het restaurant of in de huiskamer.

Meer informatie

Huurt u een appartement? Dan verwijzen wij u voor meer informatie naar de huurovereenkomst.

THUIS OP AFDELING STEENVLIET

Wij gaan er alles aan doen om u hier een aangenaam verblijf te geven. Graag maken we u in deze brochure alvast een beetje wegwijs op uw nieuwe afdeling.

Op de afdeling Steenvliet ontvangt u intensieve lichamelijke zorg. Er is 24 uur per dag hulp en toezicht. Net als de andere bewoners van deze afdeling hebt u een eigen kamer, maar meestal brengt u de dag door in onze gezamenlijke huiskamer. Daar vult u onder begeleiding, samen met de andere bewoners, de dag in met het gebruik van de maaltijden, koffiedrinken, een boodschap doen, activiteiten en gesprekken.

Uw kamer

De kamers op afdeling Steenvliet zijn eenpersoonskamers. SZR heeft de kamers ingericht met gordijnen, vloerbedekking, een hoog/laag-bed, een nachtkastje en een vaste hang-/legkast voor uw kleding. Als u in uw kamer komt wonen, leveren we die netjes op. U kunt uw kamer een persoonlijk tintje geven met een eigen stoel, foto's en andere kleine persoonlijke bezittingen. Wij vragen u uw kamer zo in te richten dat er voldoende werkruimte over blijft voor de verzorgenden (denk hierbij

bijvoorbeeld aan het gebruik van een rolstoel dan wel tillift).

Telefoon

In uw kamer is een aansluiting voor de vaste telefoon aanwezig. U dient zelf uw telefoonabonnement te activeren.

Televisie

U ontvangt in uw kamer een tv-sigitaal. De kosten van een tv-abonnement zijn afhankelijk van uw indicatie. Meer informatie kunt u krijgen bij de receptie of bij ons Zorg Adviespunt.

“U kunt uw kamer een persoonlijk tintje geven met een eigen stoel, foto's en andere kleine persoonlijke bezittingen.”

Schoonmaak van uw kamer

Wij houden uw kamer voor u schoon. De interieurverzorgers maken ook de persoonlijke eigendommen die in het zicht staan schoon. Het is aan uw familie of mantelzorgers om de binnenkant van de kasten schoon te houden. U kunt dit ook door de interieurverzorgers laten uitvoeren tegen betaling. Bij interesse kunt u hiernaar informeren bij uw contactpersoon. Verder willen we graag met u afstemmen wat wij voor elkaar kunnen betekenen.

Broodmaaltijd en warme maaltijd

U kunt kiezen of u de maaltijden gezamenlijk met de andere bewoners van uw afdeling in de huiskamers gebruikt of liever op uw eigen kamer. Het is ook mogelijk in het restaurant te eten.



Koffie en thee

Hebt u zin in een kopje koffie of thee, dan kunt u deze gebruiken in het restaurant of in de huiskamer.

ZORG- EN DIENSTVERLENING

Op de dag dat u bij ons komt, wordt u verwelkomd door een medewerker, vaak uw contactpersoon. Hij of zij is het eerste aanspreekpunt voor u en uw vertegenwoordiger/mantelzorger. Uw contactpersoon coördineert de met u gemaakte afspraken naar de overige teamleden en betrokken hulpverleners. Hierbij hebben wij ook aandacht voor de manier waarop u de zorg graag wilt ontvangen. De contactpersoon begeleidt u tijdens de eerste vier weken, zodat u stapsgewijs kennismaakt met uw nieuwe woonomgeving.

Zorgdossier

U bespreekt samen met uw contactpersoon welke zorg u nodig hebt en maakt daarover met elkaar afspraken. Daarbij kijken we eerst naar wat u zelf nog kunt. De hoogte van uw zorgbehoefte bepaalt op welke zorg u recht hebt. Afspraken hierover leggen we vast in uw zorgdossier. Twee keer per jaar stemmen we op een vast moment de geleverde zorg en uw wensen op elkaar af, wij noemen dit een cliëntbespreking. Als uw situatie tussentijds wijzigt, dan kunnen de afspraken uiteraard aangepast worden.

Vertegenwoordiging van de bewoner

Als u bij ons komt wonen, dan vragen wij u minimaal één vertegenwoordiger op te geven. Dit kan uw echtgeno(o)t(e) of levenspartner zijn, een wettelijk vertegenwoordiger (hiermee bedoelen we een mentor, bewindvoerder of curator) of iemand van uw naaste familie. In geval van nood

is deze persoon ons aanspreekpunt. Als dat nodig is, informeren we de vertegenwoordiger en bespreken we zaken met hem of haar. Verandert uw vertegenwoordiger? Geef dit dan door aan uw contactpersoon.

Mantelzorg

Met mantelzorg bedoelen wij dat uw familie, vrienden en kennissen u op vrijwillige basis ondersteuning bieden. Van huishoudelijk werk tot persoonlijke verzorging, de was of gezellige dingen doen, zoals bijvoorbeeld een bezoek aan het dorp. Vaak ontving u deze ondersteuning ook in uw thuissituatie. Wij vinden het belangrijk dat mantelzorg gewoon doorgaat, ook als u in Ravestein woont. De mantelzorger is een vertrouwd persoon voor u, die u kan helpen om u hier sneller thuis te voelen. Daarnaast kan de mantelzorger uw verzorgenden adviseren over hoe u graag zorg ontvangt.

Medische zorg

Afhankelijk van uw zorgbehoefte is de huisarts of de specialist ouderengeneeskunde verantwoordelijk voor uw medische zorg. Is de huisarts verantwoordelijk, dan maakt u of de contactpersoon een afspraak voor het spreekuur of voor een bezoek aan huis. De huisarts houdt wekelijks een spreekuur op Ravestein. Is de specialist ouderengeneeskunde verantwoordelijk, dan regelt hij/zij uw medische zorg. Hierbij werkt de specialist ouderengeneeskunde intensief samen met uw contactpersoon en de medewerkers van het Behandelcentrum.

Behandelteams

Het behandelteam van SZR bestaat uit specialisten ouderengeneeskunde, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, diëtisten, logopedisten, psychologen en maatschappelijk werkers. Zij hebben een brede kennis en ruime ervaring op het gebied van behandeling en/of begeleiding van ouderen met complexe aandoeningen. Omdat de behandelaars gezamenlijk vanuit het

Behandelcentrum werken maken zij gebruik van elkaars deskundigheid. Afhankelijk van uw hulpvraag kan deze zowel per behandelaar als in teamverband beantwoord worden.

Mondzorg

SZR is verantwoordelijk voor het bieden van mondzorg. Omdat een goed onderhouden mond een belangrijke rol speelt bij de door de bewoner ervaren kwaliteit van leven, is mondverzorging een belangrijk aandachtspunt bij de dagelijkse verzorging. Op alle zorgafdelingen van SZR zijn 1 á 2 medewerkers geschoold tot mondzorgcoördinator. De mondzorgcoördinatoren hebben een duidelijke taak in het bevorderen van een goede mondverzorging bij de bewoner.

“Het behandelteam van SZR bestaat uit specialisten ouderengeneeskunde, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, diëtisten, logopedisten, psychologen en maatschappelijk werkers.”

Tandarts

Wanneer u op de Afdeling De Kom komt wonen behoudt u uw eigen tandarts. Hebt u een Wlz-indicatie (ZZP 5 en 6 met behandeling) dan is een tandarts beschikbaar die op afspraak naar de afdeling komt. Dit geldt ook als u op de afdelingen De Horst en Steenvliet komt wonen.

Geestelijke verzorging

Wij vinden het belangrijk dat er aandacht is voor wat u overkomt en wat dit voor u betekent. De geestelijk verzorger is er om hier met u bij stil te staan. Hij of zij voert individuele gesprekken en organiseert activiteiten op het gebied van levensvragen en zingeving. Geestelijke verzorging sluit aan bij



uw eigen beleving en levensovertuiging. Wij zijn bereikbaar via de verzorging of via geestelijkeverzorging@szr.nl. Voor wie een kerkdienst wil bijwonen is er om de veertien dagen op donderdag om 15.00 uur kerkdienst in de grote zaal. De andere week is er om 15.00 uur een viering waar het samen zingen centraal staat. Dit kan zowel in de grote zaal zijn als op afdeling De Horst. Op woensdagmorgen om 10.00 uur is er eens per twee maanden is een R-K Woord- en Communieviering in de vergaderkamer op de eerste verdieping van De Kom. Alle gegevens staan vermeld in het maandelijks informatiebulletin.

“Ook als u in Ravestein woont, is het belangrijk om de band met uw eigen kerkgemeente te behouden.”

Wettelijke regels

De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). Wat deze wet precies inhoudt, leest u op de website van de overheid (www.rijksoverheid.nl). Onze medewerkers van het Zorg Adviespunt (SZR) geven u ook graag meer uitleg over deze wet.

Zorgleveringsovereenkomst

Voor informatie over de leveringsvoorwaarden, eigen bijdrage en tarieven verwijzen we u naar onze website www.szs.nl. Heeft u geen toegang tot internet, dan kunt u de informatie bij het Zorg Adviespunt ophalen of aanvragen. Het Zorg Adviespunt helpt u graag en kan al uw vragen over de zorgleveringsovereenkomst en uw rechten en plichten beantwoorden.

ALGEMEEN

Alarmvoorziening

In elk kamer en in de badkamer/het toilet is een draadloos oproepsysteem waarmee u hulp kunt oproepen. Daarnaast kunt u ook gebruik maken van een halszender (niet aanwezig op afdeling de Horst). Er is altijd een verzorgende van Ravestein op de afdeling aanwezig zodat hulp dichtbij is.

Activiteiten

Samen met vrijwilligers organiseren onze medewerkers Welzijn regelmatig ontspanningsactiviteiten. Zo kunt u komen kijken naar een film of naar optredens van koren en artiesten, meedoen aan de bingo of aan een van de spelmiddagen. We organiseren ook individuele activiteiten en activiteiten voor kleinere groepen. Voor sommige activiteiten vragen wij een kleine eigen bijdrage, dit hoort u vooraf van ons.

Huismeester

De huismeester helpt u bij allerlei klussen in huis. Is er een mankement in uw appartement, dan meldt u dit bij een medewerker of bij de receptie. De huismeester repareert zelf het mankement voor u of schakelt een

“Samen met vrijwilligers organiseren onze medewerkers Welzijn regelmatig ontspanningsactiviteiten.”

deskundige in. In principe repareert hij geen persoonlijke spullen, maar kleine reparaties kan hij in overleg tegen betaling uitvoeren. Het is niet toegestaan zelf gaten in de muren te maken. Wilt u iets ophangen aan de muur, vraag dan de huismeester om dit voor u te doen.

Wasgoed

Voor bewoners met een intramurale verwijzing laten wij op onze kosten bij een extern bedrijf uw lakens en slopen, handdoeken en washandjes wassen. Voor bewoners met een intramurale verwijzing zijn er voor het wassen van uw kleding twee mogelijkheden:

- U zorgt zelf voor het wassen van de kleding of laat het door anderen doen.
- U laat de was door een extern bedrijf wassen, waarmee u zelf een overeenkomst sluit. Uw kleding moet dan wel gemerkt zijn en is ruim een week weg. U betaalt rechtstreeks aan de wasserij.

Wij adviseren u dringend om uw kleding te merken, ook als u zelf zorgt voor het wassen. Tegen betaling kunt u uw kleding laten merken door SZR. Voor meer informatie verwijzen wij u naar ons Zorg Adviespunt.

“Onze vrijwilligers helpen u graag. Zij schenken koffie en thee en begeleiden bij de maaltijden. Daarnaast ondersteunen ze u bij activiteiten.”

Vrijwilligers

Onze vrijwilligers helpen u graag. Zij schenken koffie en thee en begeleiden bij de maaltijden. Daarnaast ondersteunen ze u bij activiteiten.

Clëntenraad

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de bewoners van Ravestein en vergadert ongeveer zes keer per jaar. De raad bestaat uit bewoners en familieleden van bewoners. Voor de directie en de zorgmanager is de cliëntenraad een serieuze gesprekspartner, waarvan de advies- en instemmingsbevoegdheden wettelijk bepaald zijn.

De cliëntenraad kan bijvoorbeeld gevraagd en ongevraagd een advies uitbrengen over onderwerpen die voor cliënten (bewoners) van belang zijn.

Heeft u of een familielid interesse om deel te nemen aan de cliëntenraad of wilt u informatie? Neem dan contact op met Elly van Kampen, ondersteuner cliëntenraden SZR, via ekampen@szr.nl.

Stichting Vrienden van Ravestein

De Stichting Vrienden van Ravestein is een stichting die fondsen en donateurs werft voor projecten die het verblijf voor de bewoners in Ravestein veraangamen. Dit onder het motto: 'Gelukkig oud worden... en zijn'. Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.vriendenvanravestein.nl.

Verzekering

Uw persoonlijke en waardevolle spullen verzekert u zelf met een inboedelverzekering. Ook zorgt u zelf voor een aansprakelijkheidsverzekering. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de algemene leveringsvoorwaarden van uw verzekeraar.

Brandveiligheid/preventie

SZR besteedt veel aandacht aan brandveiligheid en brandpreventie. Zo zijn diverse maatregelen genomen om de gebouwen brandveilig te maken. Verder vinden er jaarlijks ontruimingsoefeningen plaats en heeft SZR geschoolde bedrijfshulpverleners. In alle gangen, woon- en slaapvertrekken zijn rookmelders aangebracht. Op alle afdelingen zijn blusmiddelen aanwezig. Voor meer informatie over brandveiligheid en preventie binnen SZR verwijzen wij u naar www.szr.nl/overons.

Klachtenregeling

We doen ons best om u zo goed mogelijk te verzorgen. Hebt u toch een klacht? Neem dan gerust contact op met de direct betrokkene(n) om te bespreken wat mis is gegaan en wat uw verwachtingen zijn. U kunt dan samen overleggen hoe het beter kan, zodat verdere onduidelijkheden en

klachten worden voorkomen.

Komt u er samen niet uit? Neem dan contact op met uw contactpersoon of de zorgmanager. Lukt het ook dan niet om tot een oplossing te komen, dan heeft SZR een klachtenprocedure. Deze vindt u op onze website. SZR heeft ook een klachtenfunctionaris in dienst. De klachtenfunctionaris is te bereiken via **T: 0344-671305** of **06-46169713** of **E: klachtenfunctionaris@szr.nl**

Tot slot

Heeft u nog vragen naar aanleiding van deze brochure, dan kunt u zich wenden tot de medewerkers van de afdeling. Zij zijn graag bereid uw vragen te beantwoorden.



SZR

Zorgvraag?
bel gratis voor
vrijblijvend advies:
0800 0588



Stichting Zorgcentra Rivierenland

Burgemeester Meslaan 49

Postbus 94, 4000 AB TIEL

T 0344 - 67 13 11

E info@szr.nl

→ www.szs.nl

Ravestein

De Wieken 11

Postbus 94, 4191 TS GELDERMALSEN

T 0345 - 58 87 77
