

Van harte welkom op onze locatie in Etten-Leur!

Voor deskundige en professionele revalidatie bent u bij De MARQ op het juiste adres. Wij zullen er alles aan doen om uw revalidatie- en hersteltraject zo goed mogelijk te laten verlopen en wensen u alvast veel succes. Wat kunt u verwachten bij De MARQ? Daarover informeren wij u graag in deze informatiemap.

Allereerst enkele praktische gegevens:

Bezoek adres

De MARQ
Locatie Etten-Leur
Nassaulaan 1
4872 CW Etten-Leur

U revalideert op de 4^e etage.

Telefoonnummer

U kunt de afdeling telefonisch bereiken via verschillende nummers. Afhankelijk van het tijdstip is er een ander telefoonnummer in gebruik.

Tussen 07:00 – 23:00 uur: 088 – 171 00 48

Tussen 23:00 – 07:00 uur: 088 – 171 00 42

Bezoektijden

Dagelijks 10:30 – 20:00 uur

Met uitzondering van de maaltijden en rusttijden.

De maaltijden zijn tussen:

Ontbijt 08:00 uur en 10:30 uur

Middageten 12:00 uur en 13:00 uur

Avondeten 17:00 uur en 18:00 uur

Maak uw naasten a.u.b. attent op de tijden dat u rust, therapie heeft en uw maaltijden geniet. Dat gaat namelijk in principe altijd voor op visite. Om de rust op de afdeling te bewaren vragen we om met niet meer dan 2 personen tegelijkertijd op bezoek te komen. Alvast bedankt.

Inhoud

1. De werkwijze van De MARQ.....	3
Alles draait om ú en uw naasten!	3
Therapeutisch klimaat	4
Multidisciplinair team.....	5
Overlegmomenten tijdens uw revalidatietraject.....	8
Weer naar huis	9
2. Praktische zaken	10
Internet / WiFi	10
Manager Geriatrische Revalidatie	10
Medisch secretariaat en behandelaren	10
Bellen naar uw afdeling	10
Bezoekregeling en bezoeksregels	10
Restaurant.....	10
Voorzieningen	11
Omgeving	11
Medicatie	11
Hulpmiddelen.....	11
Ontslag en uw kamer.....	11
Broodmaaltijd, fruit en warme maaltijd	11
Bedlinnen, handdoeken en wasgoed.....	12
Privébezittingen	12
Vervoer.....	12
Parkeren	12
Rookbeleid.....	12
3. Privacy.....	13
4. Klanttevredenheid.....	13
5. Klachten	13
6. Cliëntenraad	14
Bijlage 1: Klachtenreglement De MARQ	15
Bijlage 2: Informatie over WMO (zorg en welzijn).....	16
Bijlage 3: Overzicht aanbieders wijkverpleging	17
Persoonlijke alarmering.....	19
Bijlage 4: Uitleen en aanschaf van hulpmiddelen.....	21
Veel voorkomende aanpassingen.....	21
Bijlage 5: Maaltijdvoorziening aan huis	23

1. De werkwijze van De MARQ

Alles draait om ú en uw naasten!

Uw medische achtergrond, mogelijkheden en persoonlijke doelstellingen vormen het uitgangspunt voor uw revalidatie.

Stel; het traplopen na een ziekenhuisopname gaat nog moeizaam en u heeft in huis een trap om naar binnen te gaan met vijf treden. Dan zal vijf-treden-traplopen één van de revalidatiedoelen zijn.

Ook uw naasten zullen bij de revalidatie betrokken worden. Zij worden op de hoogte gebracht van de voortgang van uw doelen en de bijbehorende oefenactiviteiten. Samen met u en ons team kunnen zij dan werken aan gerichte therapie, zowel tijdens uw opname bij De MARQ als thuis.



Therapeutisch klimaat

Alles is therapie bij De MARQ! We bedoelen hiermee dat oefeningen die u samen met de behandelaar heeft gedaan ook zoveel mogelijk tijdens de dagelijkse handelingen worden toegepast. Waar nodig is de verpleging op de afdeling graag bereid om u daarbij te helpen.

U kunt veel van uw oefeningen vinden op de **oefenkaart**. Deze kaart wordt speciaal voor u gemaakt door het multidisciplinair team. De oefeningen en adviezen op de oefenkaart zijn precies afgestemd op uw eigen behandelplan.

Op de oefenkaart vindt u:

- Behandel- en transfer (mobiliteit) adviezen,
- Oefeningen en taken die u zelf, samen met uw naasten of anderen kunt doen.

De therapieën worden op één of meerdere momenten van de dag gepland tussen 8:00 en 17:00 uur.

Therapie wordt zowel individueel als in groepsverband aangeboden. Een voorbeeld hiervan is B&B. B&B staat voor Bewegen en Bespreken. Het is een activiteit die bestaat uit een deel bewegen en een deel waarin verschillende onderwerpen worden besproken. Die hebben te maken met zaken die voor elke revalidant belangrijk kunnen zijn.

Meestal komt de behandelaar naar u toe op de afdeling, soms wordt er ook gebruik gemaakt van een behandelruimte. In overleg met de behandelaar kunt u daar zelfstandig naar toe gaan of wordt u opgehaald door een begeleider.

Voor het geval u bezoek heeft, gaat therapie natuurlijk altijd voor. Uw bezoek kan bij de therapie aanwezig zijn, mits u dat prettig vindt en als de aard van de therapie dat toelaat. Bespreek dit vooraf met uw behandelaar.





Multidisciplinair team

Bij uw revalidatietraject zijn diverse collega's van De MARQ betrokken, zoals:

Een verpleegkundige/verzorgende

De verpleegkundige/verzorgende is het eerste aanspreekpunt voor u en uw naasten. Ook voert zij/hij als dat nodig is medisch voorbehouden handelingen uit. Alle dagelijkse handelingen die de verpleegkundige/verzorgende met u oefent hebben een therapeutisch karakter. Voorbeelden hiervan zijn het wassen en aankleden, het oefenen met het in en uit bed komen en het lopen.

Bij De MARQ leiden we ook toekomstige verzorgenden en verpleegkundigen op. Deze stagiaires en leerlingen werken altijd onder verantwoordelijkheid van een gediplomeerd verpleegkundige.

Een specialist ouderengeneeskunde (SO)

Een specialist ouderengeneeskunde is een arts die gespecialiseerd is in de zorg en behandeling van kwetsbare ouderen en chronisch zieken met verschillende gezondheidsproblemen. De SO kijkt niet alleen naar de ziekte(n) maar óók naar de gevolgen hiervan voor het dagelijks leven van u en uw naasten. Bij De MARQ zijn enkele SO's ook kaderarts Geriatrische Revalidatie. Zij zijn expert op het gebied van revalidatie voor kwetsbare revalidanten.

Een verpleegkundig specialist (VS)

De verpleegkundig specialist ondersteunt de specialist ouderengeneeskunde. Samen met de specialist ouderengeneeskunde, behandelaren en het verpleegkundig team is zij/hij verantwoordelijk voor een optimaal revalidatieproces. Tijdens uw verblijf en revalidatie heeft de VP nauw overleg met de specialist ouderengeneeskunde. Zij/hij schrijft medicatie voor, coördineert de behandelingen en is aanwezig bij overlegmomenten. Samen met u en uw naasten bespreekt zij/hij de revalidatiedoelen en worden de lijnen voor het behandelplan uitgezet.

Een fysiotherapeut

De fysiotherapeut brengt het lichamelijke functioneren in kaart. Daarnaast geeft de fysiotherapeut adviezen ten aanzien van verplaatsingen/transfers, houding en beweging. Hierbij kunt u denken aan het veilig binnen- en buitenshuis verplaatsen, het in- en uit bed gaan en zelfstandig naar het toilet gaan. Wanneer hierin problemen optreden gaat de fysiotherapeut samen met u aan de slag met oefeningen en functioneel trainen. Dit gebeurt op basis van het behandelplan. Er wordt hierbij gekeken wat u voorheen kon en wat u weer zou willen of moeten kunnen, om terug naar huis te kunnen gaan. Denk daarbij aan weer veilig kunnen lopen, traplopen of het voorkomen van vallen.

Een diëtiste

De diëtist wordt ingeschakeld bij voeding gerelateerde vragen of problemen. De diëtist geeft u advies en informatie over het voedingspatroon. Door een passend voedingspatroon kunnen klachten tijdens het revalidatieproces verminderen zoals: overgewicht en ondervoeding. Daarnaast kunnen diëtisten adviseren over voeding bij: sondevoeding, diabetes mellitus, COPD, hart- en vaatziekten, maag-en darmproblemen.

Een ergotherapeut

De ergotherapeut kijkt samen met u hoe het leven er voor de opname uitzag, hoe het er momenteel uitziet en wat er nodig is om weer terug naar huis te gaan. De ergotherapeut traint, begeleidt en adviseert u bij activiteiten die u gewend was om te doen vóór u bij ons op de revalidatie afdeling kwam. Verder adviseert de ergotherapeut u over het aanpassen van uw woning, als dat nodig is. Er wordt daarbij gekeken naar de veiligheid en naar hoe u daar weer zelfstandig kunt functioneren.

Een logopedist

De logopedist onderzoekt, behandelt en begeleidt u in geval er sprake is van:

- **taalproblemen (afasie).** Dit kunnen problemen zijn in het begrijpen van gesproken taal, het vinden van de juiste woorden of het maken van goede zinnen. Ook kan het zijn dat het lezen en schrijven niet goed meer gaat.
- **een cognitieve taalstoornis.** Dit is een stoornis in het taalgebruik (verkeerde dingen meedelen op het verkeerde moment tegen de verkeerde persoon; mededelingen verkeerd opvatten) en /of een stoornis in het produceren en opvangen van de zinsmelodie (bijv. een vraag, emotie).
- **spraakproblemen (dysartrie).** Dit is een stoornis die het gevolg is van een aandoening in het zenuwstelsel, waardoor de spieren voor het spreken minder goed functioneren. Hierdoor ontstaat een onduidelijke uitspraak, een te zachte of hese stem, eentonig of nasaal (door de neus) spreken of een combinatie hiervan.
- **Slikproblemen.** De logopedist doet onderzoek, adviseert en behandelt ook wanneer het slikken minder goed gaat. Dat kan zijn als gevolg van een beroerte, COPD, Corona of Parkinson.

Een activiteitentherapeut

De activiteitentherapeut biedt begeleiding en advies bij het (her)opstarten van dagelijkse activiteiten die passen in het therapeutisch klimaat en gericht zijn op het herstellen of het (aangepast) verder leven na opname. Hij of zij ondersteunt u middels gesprekken. In een nauwe samenwerking met de andere behandelaren en vrijwilligers biedt zij activiteiten aan ter bevordering van uw revalidatieproces. Zodra uw revalidatietraject zijn einde nadert gaat hij of zij, waar nodig, met u in gesprek over hulp in huis. U kunt hierbij denken aan duidelijkheid omtrent ambulante revalidatie en het inschakelen van vrijwilligers in de thuissituatie. Maar ook advisering m.b.t. het bezoeken van dagopvang en het vergroten van activiteiten in uw sociale netwerk worden door de activiteitentherapeut uitgevoerd.

Een psycholoog

De (neuro)psycholoog van De MARQ helpt het behandelteam om te zoeken naar de meest optimale training voor u. Het in kaart brengen van geheugen, aandacht en concentratie, waarneming en planmatig en doelgericht handelen kan daarbij nodig zijn. Op basis van het onderzoek en de observaties wordt samen met de behandelaren het leerplan opgesteld. De psycholoog helpt daarnaast ook bij verwerkingsproblemen, sombere stemming of andere psychische problematiek.

Een maatschappelijk werker

Een gesprek met de maatschappelijk werker kan u helpen om de zaken op een rij te zetten. Daarnaast kan hij of zij u helpen te zoeken naar mogelijkheden om met de gevolgen van uw ziekte of aandoening om te leren gaan.

Een manager

De manager is verantwoordelijk voor een goede samenwerking tussen alle disciplines, u en uw naasten.

Een zorgconsulent

De zorgconsulent heeft u mogelijk al gesproken of gezien voordat u opgenomen wordt. Soms zijn ze in het ziekenhuis al bij u op bezoek geweest om te kijken of revalidatie mogelijk is. Ook kunnen zij tijdens uw opname worden ingeschakeld wanneer het bijvoorbeeld niet meer mogelijk blijkt om naar huis terug te keren. Zij zal u en uw naasten begeleiden naar een juiste woonomgeving.

Stagiaires

Op de revalidatieafdeling werken verschillende stagiaires. Niet alleen bij de verpleging zult u deze regelmatig tegenkomen, maar ook bij het behandelteam. Zij worden allen begeleid door ervaren opleiders.

Overlegmomenten tijdens uw revalidatietraject

Multidisciplinair overleg (MDO)

Het multidisciplinair team wordt gevormd door de arts, de verpleegkundig specialist, uw behandelaren en de verpleging. Tijdens het MDO wordt, in aanwezigheid van één of meerdere leden van het multidisciplinair team, samen met u en uw naasten de voortgang van uw revalidatie besproken. In de meeste gevallen kan er dan al een voorlopige ontslagdatum met u worden afgesproken.

Multidisciplinair teamoverleg (MDTO)

Het MDTO is er vooral om de frequentie en intensiteit van uw behandeling binnen het team goed op elkaar af te stemmen. In het MDTO wordt door het multidisciplinair team de behandeling besproken. Uw behandelplan en voortgang van de revalidatie staan hierbij centraal. Het multidisciplinair team bestaat uit therapeuten, arts, verpleging en anderen die bij uw behandeling betrokken zijn, zij bespreken met elkaar wie wat, wanneer en hoe doet.

Familiegesprek

Soms is er behoefte aan een extra overlegmoment met de arts, verpleegkundig specialist of verpleging. Bijvoorbeeld omdat er onduidelijkheden zijn of omdat er grote veranderingen in uw functioneren hebben plaatsgevonden. Dit kunt u altijd aangeven bij de verpleging, zij regelen dan een gesprek.



Weer naar huis

Uw verblijf op de revalidatieafdeling is slechts het begin van uw revalidatietraject. Zo snel als het mogelijk is, gaat u weer terug naar huis om daar uw revalidatie voort te zetten.

Revalidatie en herstel thuis kan door ambulante revalidatie, 1^e lijns-therapeuten en uw naasten verder ondersteund worden.

Wanneer u uw revalidatiedoelen op de afdeling hebt behaald, wordt er samen met u en uw naasten besproken wat er thuis nodig is. Hierin speelt u natuurlijk zelf een belangrijke rol.

Het multidisciplinaire team geeft u adviezen over eventuele aanpassingen en extra ondersteuning thuis. Wij vragen u deze aanpassingen aan uw woning, of de aanschaf van hulpmiddelen, samen met uw naasten te regelen. Met het aanvragen van thuiszorg helpt het team u graag op weg.

Soms is het niet meer mogelijk om terug naar huis te gaan. Dan wordt er samen met u gezocht naar alternatieve mogelijkheden. Dit met het doel om toch zo zelfstandig mogelijk te kunnen wonen. Mocht er een indicatie voor verblijf in een instelling nodig zijn, dan verzorgt de arts of verpleegkundig specialist en verpleging voor u de indicatieaanvraag.

De zorgconsulent zal u en uw naasten begeleiden naar een voor u geschikte andere (zorg)woonomgeving. Als er niet direct plaats is op de 1^e voorkeurslocatie wordt er gezocht naar een juiste overbruggingsplaats. Het is niet mogelijk om bij De MARQ te blijven.



2. Praktische zaken

Er heerst een gezellige sfeer op locatie De MARQ in Etten-Leur. In de centrale huiskamer wordt er gezamenlijk gegeten en is er ruimte voor een goed gesprek en ontspanning. De ruime een- of tweepersoonskamers, allen gelegen op de vierde verdieping zijn comfortabel en bieden een mooi uitzicht.

Locatie Etten-Leur beschikt over een huiskamer, keuken, en 21 bedden verdeeld over één- en tweepersoonskamers. Er zijn gezamenlijke badkamers. Elke kamer beschikt over één of twee hoogwaardige verstelbare bedden en is voorzien van de mogelijkheid om TV te kijken.

Internet / WiFi

Er is gratis WiFi beschikbaar om van het internet gebruik te maken. De naam hiervan is: Avoord Open. Dit is een openbaar WiFi netwerk waar u geen wachtwoord voor nodig heeft.

Manager Geriatrische Revalidatie

De manager van de afdeling is Madeline Dielissen. Zij is via de afdeling te bereiken en haar werkdagen zijn maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag.

Medisch secretariaat en behandelaren

Het medisch secretariaat is op werkdagen van 8:30 tot 17:00 uur bereikbaar op:
Telefoonnummer: 088-171 01 36 en e-mail: medischsecretariaat@deMARQ.nl

Uw behandelaren kunt u bereiken via het centrale telefoonnummer: 088-171 00 00.

Bellen naar uw afdeling

U heeft zelf geen vaste telefoon op uw kamer. U kunt zelf alleen bellen via uw mobiele telefoon.

Uw naasten kunnen naar uw afdeling bellen via de volgende telefoonnummers:

Dag	(tussen 07:00 – 23:00 uur)	088 – 171 00 48
Nacht	(tussen 23:00 – 07:00 uur)	088 – 171 00 42

Bezoekregeling en bezoekregels

Uw bezoek is dagelijks welkom **tussen 10.30-20.00 uur**. Er gelden de volgende bezoekregels:

- Bezoek is fijn en belangrijk. Dat geldt ook voor rust. Daarom vragen we u om niet meer dan twee bezoekers tegelijk te ontvangen en niet tijdens de maaltijden.
- Het revalidatieproces (verpleging en behandeling) gaat altijd voor bezoek. De verpleging en/of de behandelaar kan uw visite vragen de kamer of behandelruimte te verlaten en/of later terug te komen. Dit kan ook het geval zijn als er bijv. een artsensite is of als de rust voor een andere revalidant in het geding is. Soms kunnen verpleging en/of behandelaren aan uw naasten vragen om juist bij de behandeling te blijven.
- De maaltijden vormen een onderdeel van de therapie. Daarom kunnen uw naasten niet aanschuiven bij de maaltijden, tenzij op individuele basis anders is afgesproken.
- Ten slotte verstrekken wij alleen informatie over revalidanten aan de revalidant zelf en aan de 1e contactpersoon.

Restaurant

U kunt met uw bezoek op de begane grond in restaurant 'T Warm Hart, terecht voor een kopje koffie, een lunch of een warme maaltijd. Dit restaurant is iedere dag geopend van 10:00 uur tot 17:00 uur en biedt een uitgebreide menukaart. Ook kunt u er een kleine ruimte reserveren voor een verjaardag of ander feestje. Voor vragen en reserveringen kunt u even langsgaan tijdens de openingstijden.

Voorzieningen

In het Anbarg is een winkeltje om wat kleine boodschappen te doen. Niet alleen diverse etenswaren, maar ook cadeautjes en wenskaarten. Verder is er in het Anbarg een kapper, wasserette en stiltecentrum aanwezig.

Omgeving

Als u even de afdeling wilt verlaten, kunt u ook buiten een ommetje maken buiten. Achter het Anbarg ligt een mooi parkje.

Medicatie

Gebruikt u medicatie dan wordt dit aan de hand van de overdracht van het ziekenhuis door de specialist ouderengeneeskunde of de verpleegkundig specialist voorgeschreven. De MARQ is verantwoordelijk voor het gebruik en het bestellen van de medicijnen. Dat doen we bij FarmaZorg Apotheek Breda. De medicatie wordt geleverd in Baxterrollen. De Baxterrollen blijven eigendom van De MARQ.

Hulpmiddelen

De MARQ zorgt dat de benodigde hulpmiddelen aanwezig zijn om het revalidatietraject goed en veilig te laten verlopen. Bij hulpmiddelen kunt u denken aan tilliften, een douchestoel en bijvoorbeeld douchebeugels. Het kan zo zijn dat u vanwege uw aandoening of ziekte speciale hulpmiddelen nodig heeft die alleen door u gebruikt kunnen worden. De hulpmiddelen die tijdens de revalidatie door u gebruikt worden blijven eigendom van De MARQ, tenzij ze speciaal voor u op maat gemaakt zijn. Bij uw vertrek mogen de hulpmiddelen die aan u in gebruik zijn gegeven op de kamer achtergelaten worden.

Ontslag en uw kamer

Bij vertrek naar huis vragen wij u om de kamer voor 10:00 uur leeg te ruimen. Wordt u ingestuurd naar het ziekenhuis, dan wordt uw bed na 24 uur vrijgegeven voor een andere revalidant. U dient uw persoonlijke spullen dan meegenomen te hebben. Denk eraan om ook uw koelkast en uw kluisje leeg te ruimen.

Broodmaaltijd, fruit en warme maaltijd

U kunt bij ons eten op uw kamer en in de huiskamer. Uw **voedingsplan** wordt opgesteld in samenspraak met de diëtisten, logopedisten en voedingsmedewerkers. U kunt erop rekenen dat het eten volwaardig en gezond is. Smaken verschillen en daarom heeft u dagelijks de keuze uit verschillende menu's. Als er dieetwensen zijn kunt u dat bij ons aangeven (bijvoorbeeld natrium arm, halal, lactose-, gluten vrij etc.). Zo zorgen we ervoor dat de maaltijden zoveel mogelijk zijn afgestemd op uw wensen en behoeften. Eventuele extraatjes zoals een hapje en drankje in de avond, of iets extra's bij de koffie, zijn voor eigen rekening.

De MARQ biedt tijdens het eten en drinken ondersteuning waar nodig, bijvoorbeeld voor mensen met slikproblemen. Tegelijkertijd krijgt u, als het kan, de ruimte om het zelf te doen en zelf te kiezen wat u wilt eten en drinken gedurende de dag.

Als u bij ons verblijft, verzorgt De MARQ uw broodmaaltijd, fruit en warme maaltijd. De tijdstippen van maaltijden en drinken zijn verdeeld over de gehele dag. Er zijn drie eetmomenten: ontbijt, lunch en een warme avondmaaltijd. De warme maaltijden worden bereid in de grote huiskamer en dat zijn tegelijk ook prettige en ontspannen momenten om even samen te komen met de andere revalidanten.

De tijden waarop gegeten wordt zijn:

Ontbijt	Tussen 08:00 uur en 10:30 uur
Middageten	Tussen 12:00 uur en 13:00 uur
Avondeten	Tussen 17:00 uur en 18:00 uur

Alles is therapie bij ons. Dus ons uitgangspunt is dat u, als u dat kunt, zelf zoveel mogelijk zelf de behoeften haalt, zelf uw bordje opschept, zelf uw brood belegd en zelf afruimt. Dit is allemaal onderdeel van uw revalidatieproces en zo oefent u alvast om dit straks thuis ook weer zelfstandig te kunnen doen.

Bedlinnen, handdoeken en wasgoed

De MARQ zorgt voor bedlinnen en handdoeken en zorgt dat deze gewassen, gedroogd en gestreken zijn. U bent samen met uw naasten verantwoordelijk voor het wassen van uw eigen kleding.

Privébezittingen

Ons advies is om geen waardevolle bezittingen mee te nemen. Eventuele waardevolle bezittingen kunt u veilig opbergen in een kluisje in de kast op uw kamer. De MARQ is niet verantwoordelijk voor vermissingen of diefstal van kleding/materialen of andere privébezittingen.

Vervoer

Vervoer met de ambulance regelt De MARQ voor u. Voor afspraken buiten De MARQ, bijvoorbeeld voor een controle afspraak in het ziekenhuis of een huisbezoek samen met uw therapeut vragen wij u zelf het vervoer te regelen.

Parkeren

Uw bezoek kan aan de voorkant van het gebouw gratis parkeren of de fiets stallen. Er is ook een bushalte en treinstation op een paar minuten loopafstand van deze locatie.

Rookbeleid

Op de afdelingen van De MARQ geldt een volledig rookverbod voor iedereen. Ons rookbeleid geldt in alle vertrekken. Dit verbod heeft betrekking op alle vormen van roken: sigaretten, sigaren, pijptabak, e-sigaret en rookvrije sigaretten zoals iQos en Heets. Onze afdeling is dus een rookvrije plek.

Wij huren onze afdeling in het Anbarg van Avoord. In hun gebouw geldt ook een volledig rookverbod. Buiten is er een plek waar men kan roken. Daar moet u zelfstandig naartoe (er gaat geen verpleging met u mee).

Stoppen met roken is beter voor uw gezondheid en die van de mensen om u heen. Kijk op <https://www.ikstopnu.nl> voor betrouwbare informatie en advies hoe u zelf of met hulp kunt stoppen.

3. Privacy

Uiteraard wordt er zorgvuldig met uw privacy omgegaan. Voor nadere informatie kunt u kijken op onze website www.deMARQ.nl of op de afdeling vragen of onze collega's het privacyreglement voor u willen printen.

4. Klanttevredenheid

Wij zijn pas tevreden als u dat bent en uw doelen gehaald zijn. Gemiddeld krijgen wij een rapportcijfer 8 of hoger van onze revalidanten. Daar doen we het voor, want alles draait om u en uw naasten.

Revalideren gaat soms echter met ups en downs, het loopt niet altijd zoals verwacht of het kan wat tegenzitten. In dat geval vinden we het belangrijk dat u dit met ons bespreekt. Dat kan met de verpleging of behandelaren. Als u dat niet wilt of u komt er samen niet uit, kan het ook met de manager.

We vinden het belangrijk om te weten hoe u uw revalidatie ervaart, zodat we tijdens uw verblijf zo goed mogelijk aansluiten op uw wensen en behoeften. Om te weten hoe u ten slotte bij vertrek terugkijkt op uw tijd bij ons, ontvangt u een paar dagen voor u naar huis gaat een enquêteformulier. Uiteraard stellen we het zeer op prijs als u deze voor ons zou willen invullen. Uw ervaring zorgt ervoor dat wij nog meer inzicht krijgen in onze zorg-, behandel- en dienstverlening en deze waar nodig kunnen verbeteren.

Om toekomstige revalidanten te helpen een goede keuze te maken kunt u uw ervaring ook delen op de website van Zorgkaart Nederland (www.zorgkaartnederland.nl). Zie ook de folder in de bijlage bij deze map.

5. Klachten

Na een ziekenhuisopname of operatie weer zo zelfstandig mogelijk thuis functioneren en weer deelnemen aan de eigen sociale omgeving, dat is waar De MARQ voor staat. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over het revalidatietraject. Maar soms gaat iets niet zoals u verwacht. Op onze website www.deMARQ.nl treft u onze volledige klachtenregeling aan. Kijk in de bijlagen voor een ingekorte versie hiervan en de gegevens van onze klachtenfunctionaris.

Wat te doen als u ontevreden bent?

U kunt dit zowel mondeling als schriftelijk laten weten bij de betrokken medewerker(s) of de manager. Als u dit lastig vindt of indien dit niet tot een oplossing heeft geleid, kunt u dit met de klachtenfunctionaris bespreken. De klachtenfunctionaris biedt een luisterend oor en kan op uw verzoek bemiddelen.

U kunt onze klachtenfunctionaris, Marijke Jansen-van Beckhoven, van maandag t/m vrijdag tijdens kantooruren bereiken via:

Telefoon: 088 – 171 00 26

E-mail: klachtenfunctionaris@deMARQ.nl

Heeft dit niet tot het gewenste resultaat geleid? Dan is het mogelijk een officiële klacht in te dienen. Op onze website www.DeMARQ.nl treft u onze volledige klachtenregeling aan. Indien gewenst printen wij deze graag voor u uit.

6. Cliëntenraad

De mening van onze revalidanten stellen wij zeer op prijs. Als u het leuk vindt deze te vertegenwoordigen in de cliëntenraad bent u meer dan welkom! Kijk voor de mogelijkheden om toe te treden tot de cliëntenraad op de bijgevoegde folder. U kunt deelnemen hieraan tijdens én ook na uw revalidatie bij ons. Wij zien uw aanmelding met belangstelling tegemoet.

Bijlage 1: Klachtenreglement De MARQ

Na een ziekenhuisopname of operatie weer zo zelfstandig mogelijk thuis functioneren en weer deelnemen aan de eigen sociale omgeving, dat is waar De MARQ voor staat. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over het revalidatietraject. Maar er kunnen zich soms situaties voordoen waarin niet alles gaat zoals u verwacht. Uw onvrede onder woorden brengen lijkt negatief, maar niets is minder waar. Dit lukt niet alleen op, maar geeft ons de kans te verbeteren en het eventueel beschadigde vertrouwen te herstellen.

Klachtenregeling

Omdat wij het belangrijk vinden dat u uw wensen en onvrede kunt uiten geldt er voor De MARQ een klachtenregeling, waarover we u hier graag nader informeren. Op de website vindt u de gehele regeling.

Wat is een klacht?

U kunt ontevreden zijn over een gedraging binnen De MARQ of over een medewerker van De MARQ die betrokken is bij uw behandeling. Onvrede kan betrekking hebben op de behandeling maar ook op de manier waarop u bejegend bent. Wat te doen als u ontevreden bent? U kunt dit zowel mondeling als schriftelijk kenbaar maken. U kunt de onvrede rechtstreeks melden bij de betrokken medewerker(s) of de manager. Indien u dit lastig vindt of indien dit niet tot een oplossing heeft geleid, kunt u dit met de klachtenfunctionaris van De MARQ bespreken. De klachtenfunctionaris biedt een luisterend oor en kan op uw verzoek bemiddelen. Heeft dit niet tot het gewenste resultaat geleid? Dan is het mogelijk een officiële klacht in te dienen. Hiervoor verwijzen wij u door naar de klachtenregeling.

Tips voor het bespreken van uw onvrede of klacht:

- Reageer zo snel mogelijk na de gebeurtenis. Alleen wanneer u erg emotioneel bent kunt u de gebeurtenis beter even laten bezinken.
- Maak een aparte afspraak als de kwestie niet snel kan worden besproken. Geef daarbij kort aan waarover u wilt praten.
- Schrijf van tevoren voor uzelf op waarover u wilt praten en denk na over het doel van het gesprek.
- Benoem tijdens het gesprek voornamelijk de feitelijke gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden. U mag wel laten weten welke gevoelens de gebeurtenis bij u heeft opgeroepen.
- Bent u bang voor een negatieve reactie van de medewerker? Zeg dat dan tegen hem of haar.
- Neem iemand mee ter ondersteuning. Laat dat wel van tevoren weten aan degene met wie u een gesprek heeft. Zorg ervoor dat degene die u meeneemt rustig is.
- Denk alvast na over een eventuele oplossing en wees bereid om samen tot die oplossing te komen. Wanneer u het gesprek aangaat betekent dat dat u open staat voor de uitleg van de ander.
- Geef de betreffende medewerker de kans zaken te herstellen en eventueel op te lossen.
- Behandel de medewerker met respect. U verwacht dat wederzijds ook.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van De MARQ is verantwoordelijk voor:

- Het bieden van ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing
- Het informeren over de klachtenregeling
- De bemiddeling en centrale registratie van klachten
- Het signaleren van mogelijke tekortkomingen

Contactgegevens

U kunt onze klachtenfunctionaris, Marijke Jansen–van Beckhoven, van maandag t/m vrijdag tijdens kantooruren bereiken via telefoonnummer 088 – 171 00 26 / 06 – 82 14 49 70 en

klachtenfunctionaris@deMARQ.nl.

Bijlage 2: Informatie over WMO (zorg en welzijn)

WMO Gemeente Etten-Leur

Wmo-loket elz is het startpunt voor welzijn, zorg en wonen. De dienstverlening is gericht op het ondersteunen en bevorderen van zelfredzaamheid en het kunnen meedoen in de maatschappij. Het uitgangspunt hierbij is maatwerk. Bij Wmo-loket elz kunt u onder andere terecht voor huishoudelijke ondersteuning, begeleiding, hulpmiddelen zoals een rolstoel of scootmobiel, woningaanpassingen en gehandicaptenparkeerkaarten. Ook kunt u een melding doen voor Beschermd Wonen bij Wmo-loket elz.

U kunt Wmo-loket elz bellen van maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 12:00 uur op telefoonnummer: 076 – 502 40 25.

Website: www.etten-leur.nl/product/wmo-loket-elz

Zorg en ondersteuning aanvragen (landelijk) bij het CAK

Zorg en ondersteuning aanvragen is gratis. Bij ondersteuning via de Wmo betaalt u vanaf 18 jaar een eigen bijdrage. Bijvoorbeeld bij huishoudelijke verzorging, een scootmobiel, woningaanpassing of een aangepaste fiets. Vanaf 1 januari 2020 is de eigen bijdrage € 19,= per maand, ongeacht de hoogte van uw inkomen en vermogen. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) regelt de inning van de eigen bijdrage. U krijgt van het CAK bericht over het bedrag en de manier van betalen.

Website: www.hetCAK.nl

Bijlage 3: Overzicht aanbieders wijkverpleging

Overzicht aanbieders wijkverpleging			
Plaats	Aanbieder	Telefoon	meer info
Breda	Actiefzorg	088-7508240	www.actiefzorg.nl
	contactpersoon Breda:	06-40421928	Mirthe Bisschop
	Buurtzorg		www.buurtzorgnederland.com
	Dunya zorg en welzijn	076-5712430	
	Thuiszorg Groot Brabant	0161-437554	
	Hayat	076-5323893	
	Leystroom	076-5233900	
	Noord	06-22175469	
	Egala Zorg (voorheen Raffy)	076 522 51 50	
	Thebe (Ruitersbos)	076-5657150	
	Surplus thuiszorg	076-2082800	
		0168 - 331826	www.surpluszorg.nl
	Thebe	088-1177430	www.thebe.nl
	Thuiszorg Mathilde Breda	076-8882842	
TWB	088 - 5602087	www.tbw.nl	
Achtmaal	Surplus	0168 - 331826	www.surplusgroep.nl
	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
	TWB	088 - 5602087	www.tbw.nl
Alphen-Chaam	Careyn	088 - 1239975	www.careyn.nl
	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
Baarle-Nassau	Careyn	088 - 1239975	www.careyn.nl
	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
Bavel	Careyn	088 - 1239975	www.careyn.nl
	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
	TWB	088 - 5602087	www.tbw.nl
Bergen op Zoom	tante Louise	0900 - 9004444	www.tantelouisevivensis.nl
	Suplus	0168 - 331826	www.surplusgroep.nl
	TWB	088 - 5602087	www.tbw.nl
Dongen	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
	Mijzo	0416 – 671200	www.mijzo.nl
	Surplus	0168 - 331826	www.surpluszorg.nl
Dorst	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
Drimmelen	Surplus	0168 - 331826	www.surpluszorg.nl

Etten-Leur	Avoord aan huis	076 - 5998215	www.avoord.nl
	Hayat	076 - 5323893	www.hayat.nl
	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
	TWB	088 - 5602087	www.twb.nl
Dordrecht	Feyza Care (thuiszorg)	078-7856092	www.feyzacare.nl
Fijnaart	TWB	088 - 5602087	www.twb.nl
Galder	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
Geertruidenberg	Riethorst Stromenland	0183 - 302278	www.deriethorststromenland.nl
	Rivas	0900 - 8440	www.rivas.nl
	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
Gilze	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
	Zorgcentrum St. Franciscus	0161 - 458010	www.stfranciscus.nl
Goirle	Surplus	0168 - 331826	www.surpluszorg.nl
Kaatsheuvel	Maasduinen	0416 - 530608	www.maasduinenzorg.nl
Klundert	Actief zorg	088-7508200	www.actiefzorg.nl
	TWB	088 - 5602087	www.twb.nl
Langeweg	Actief zorg	088-7508200	www.actiefzorg.nl
Loon op Zand	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
Moerdijk	Surplus	0168 - 331826	www.surpluszorg.nl
	TWB	088 - 5602087	www.twb.nl
Rijen	Maasduinen	0416 - 530608	www.maasduinenzorg.nl
	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
Rijsbergen	Avoord aan huis	076 - 5998215	www.avoord.nl
	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
	Surplus	0168 - 331826	www.surpluszorg.nl
	TWB	088 - 5602087	www.twb.nl
Roosendaal	Dat	0165 - 397854	www.thuiszorgdat.nl
	Groenhuysen	0165 - 574000	www.groenhuysen.nl
	Surplus	0168 - 331826	www.surpluszorg.nl
	TWB	088 - 5602087	www.twb.nl
Rucphen	Groenhuysen	0165 - 574000	www.groenhuysen.nl
	Surplus	0168 - 331826	www.surpluszorg.nl
	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
	TWB	088 - 5602087	www.twb.nl
Steenbergen	Tante Louise	0900 - 9004444	www.tantelouisevivensis.nl
	TWB	088 - 5602087	www.twb.nl
Strijbeek	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl

Teteringen	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
	Surplus	0168 - 331826	www.surpluszorg.nl
	TWB	088 - 5602087	www.twb.nl
Ulvenhout	De Gezellin	06-24281578	www.degezellin.nl
	Vivent zorgt	088-1637000	www.vivent.nl
	Zuster Jansen	020-6366837	www.zusterjansen.nl
	TWB	088 - 5602087	www.twb.nl
Woensdrecht	Tante Louise	0900 - 9004444	www.tantelouisevivensis.nl
	TWB	088 - 5602087	www.twb.nl
Wijk en Aalburg	Altenastaete	0183 - 445070	www.altenastaete.nl
	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
Woudrichem	Altenastaete	0183 - 445070	www.altenastaete.nl
	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
	Rivas	0900 - 8440	www.rivas.nl
	Buurtzorg Almkerk	0900 - 6906906	www.buurtzorgnederland.com
	Mijzo	0416 – 671200	mijzo.nl
Zevenbergen	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
	TWB	088 - 5602087	www.twb.nl
Zundert	Avoord aan huis	076 - 5998215	www.avoord.nl
	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
	Surplus	0168 - 331826	www.surpluszorg.nl
	TWB	088 - 5602087	www.twb.nl
Particuliere thuiszorg			
	Arian thuiszorg Breda	085 0670007	www.avianthuiszorg.nl
	Happy nurse thuiszorg, Postcodes: 4811-4812-4813-4814-4819- 4818-48-19-4835-4836- 4837-4838-4839	076 3030760	www.happynurse.nl
	Mens on care thuiszorg	088 5019800	
	Zorg Mien	076 7820525	
	Particuliere thuiszorg	085 2011242	
	Saar aan huis	085 9025807	

Persoonlijke alarmering

Indien u thuis gebruik wenst te maken van personen alarmering kunt u dit zelf aanvragen. Er zijn meerdere organisaties die dit aanbieden:

Personen alarmering via Avoord

Cliënten Service Bureau

Tel.: 076 - 532 50 00

Website: <http://www.atapersonenalarmering.nl/>

E-mail: csb@avoord.nl

Surplus personen alarmering

Loket Surplus

Postbus 18

4760 AA ZEVENBERGEN

Tel: [076 – 208 22 00](tel:076-2082200) (op werkdagen van 08.30 – 17.00)

Website: <https://www.surplus.nl/bij-u-thuis/personenalarmering-en-sleutelkluis/>

E-mail: klantenservice@surplus.nl

Thebe

Tel: 0900-8122 (7 dagen per week, 24 uur per dag)

Website: <https://www.thebe.nl/zorg-thuis/personenalarmering/>

Bijlage 4: Uitleen en aanschaf van hulpmiddelen

Er zijn in de regio verschillende uitleenpunten aanwezig voor uitleen en aanschaf van hulpmiddelen (bijvoorbeeld lenen van douchestoel, drempelhulp, toiletverhoger of aanschaf van beugels). Bij onderstaande uitleenpunten is een geselecteerd assortiment hulpmiddelen aanwezig. Er is een maximale uitleentermijn van 26 weken. Het kan zijn dat er bij enkele producten een (telefonische) indicatie wordt gevraagd alvorens dat u het product definitief kunt lenen.

Na de maximale uitleentermijn van 26 weken, kunt u de hulpmiddelen gaan huren of aanschaffen.

Breda

Medipoint

Heksenkruid 1-5
4823 JL Breda
088-1020100
www.medipoint.nl

Breda

MediPlus Hulpmiddelen

Ettensebaan 27
4813 AH Breda
076 - 711 51 00
www.mediplus.nl

Prinsenbeek

Medipoint Uitleenpunt | Boots Prinsenbeek

Middenweg 36
Prinsenbeek 4841RR
076-541 2344
www.medipoint.nl

Etten-Leur

Medipoint Uitleenpunt | Boots Apotheek Nuiten

Concordialaan 233
Etten-Leur 4871 ZB
088-1020100
www.medipoint.nl

Oosterhout

Medipoint Uitleenpunt | Zorgwinkel Thebe

Heuvelstraat 1B
4901 XD Oosterhout
088-102 0100
www.medipoint.nl

Zevenbergen

Medipoint Uitleenpunt | Trefpunt Zevenbergen

Kristallaan 25c
Zevenbergen 4761 ZC
0168-325 714
www.medipoint.nl

Veel voorkomende aanpassingen



Drempel hulpen

Om drempels makkelijker te kunnen nemen, kunt u drempel hulpen plaatsen. Het KIT systeem is een kant en klare drempel hulp kit van Excellent Systems: ramp kit (binnenshuis). Deze zijn in verschillende hoogtes te verkrijgen en maken. Belangrijk is om de hoogte van de drempels exact op te meten.

Verkrijgbaar bij verschillende thuiszorgwinkels als Vegro, Medipoint, Mediplus en Welzorg. Hier kunt u ook drempel hulpen lenen voor oplossingen buitenshuis.

Er zijn ook drempelhulpen te koop bij doe- het- zelf zaken. Daarnaast kunt u eventueel voor binnenshuis onderstaande drempelhulpen plaatsen.

Meer informatie kunt u vinden op o.a. www.drempelhulp.nl



Toiletbeugel

U kunt overwegen om bij het toilet handvatten te plaatsen. Deze zijn verkrijgbaar bij thuiszorgwinkels.

Een alternatief is een toiletbril met arMLEUNINGEN.



Overzettoilet

Te leen via de thuiszorgwinkel.

Bedbeugel

Te leen via de thuiszorgwinkel.

Bijlage 5: Maaltijdvoorziening aan huis

Bij veel zorginstellingen kunt u een maaltijd gebruiken op de locatie zelf. U kunt ook gebruik maken van maaltijdvoorzieningen aan huis. Als u hier gebruik van wilt maken, kunt u dit zelf regelen.

B&B maaltijden

Levering: Breda, Bavel, Ulvenhout
 Maaltijd: Avondeten, warm bezorgd.
 Bestellen: Uiterlijk 10:00 uur dezelfde dag.
 Bezorgtijden: Maandag t/m vrijdag.
 Informatie: 076-5140686 | www.benbmaaltijden.nl



Park Zuiderhout

Levering: Teteringen, Breda en Oosterhout.
 Maaltijd: Avondeten, warm bezorgd.
 Bestellen: Zelf te bepalen.
 Bezorgtijden: Maandag t/m vrijdag tussen 16:30 en 17:30 uur.
 Informatie: 076-5784000 | www.parkzuiderhout.nl



Menu Surplus

Maaltijd: Avondeten, koelvers. Bereiden in magnetron of oven.
 Bestellen: Wekelijks.
 Bezorgtijden: Tweemaal per week.
 Informatie: 076-2082200 | <https://surplus.nl/bij-u-thuis/maaltijdservice/>



Apetito

Levering: In heel Nederland.
 Maaltijd: Avondeten, vriesvers. Bereiden in oven of magnetron.
 Bestellen: Zelf te bepalen, minimaal 7 maaltijden.
 Bezorgtijden: Wekelijks.
 Informatie: 088-2012123 | www.apetito.nl



Vers aan Tafel (Thebe Extra)

Levering: In heel Nederland.
 Maaltijd: Avondeten, koelvers. Bereiden in magnetron of oven.
 Bestellen: Zelf te bepalen, minimaal 6 maaltijden.
 Bezorgtijden: Op een vaste dag.
 Informatie: 085-4016444 | www.versaantafel.nl



Maaltijd Thuis (AH)

Levering: In heel Nederland.
 Maaltijd: Avondeten, vriesvers of koelvers. Bereiden in oven of magnetron.
 Bestellen: Wekelijks.
 Bezorgtijden: Eenmaal per week, op een vaste dag.
 Informatie: 0888-101010 | www.maaltijdthuis.nl

