

Van harte welkom op onze locatie in Zevenbergen

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:

Postadres

De MARQ Zevenbergen
Kasteelweg 1
4761 BN Zevenbergen

Telefonische bereikbaarheid

Onze locatie in Zevenbergen bevindt zich in woonzorgcentrum De Zeven Schakels. Op deze prachtige, moderne locatie zijn de woonvoorzieningen en activiteiten van De MARQ gegroepeerd in 'huisjes'.

Deze huisjes zijn op de volgende telefoonnummers te bereiken:

Huisje 263:

Tussen 07:00 – 15:30 uur: 088 – 171 00 70

Tussen 15:30 – 23:00 uur: 088 – 171 00 71

Huisje 265:

Tussen 07:00 – 15:30 uur: 088 – 171 00 72

Tussen 15:30 – 23:00 uur: 088 – 171 00 73

Huisje 267:

Tussen 07:00 – 15:30 uur: 088 – 171 00 74

Tussen 15:30 – 23:00 uur: 088 – 171 00 75

Tussen 23:00 – 07:00 uur: 088 – 171 00 76



Onze bezoektijden zijn:

Maandag t/m vrijdag: tussen 14:00 en 17:00 uur.

Tussen 18:30 en 20:00 uur.

Zaterdag en zondag: tussen 10:30 en 20:00 uur (behalve tijdens de maaltijden)

We vragen uw visite om rekening te houden met de eet-, rust- en therapietijden. Die gaan in principe altijd voor. En om de rust voor alle revalidanten te bewaren vragen we u om met maximaal 2 personen tegelijkertijd op visite te komen tijdens onze bezoektijden. Lees hierover meer bij bezoektijden en bezoekregels.

De maaltijden zijn:

Ontbijt Tussen 8:00 en 9:00 uur

Middageten Tussen 12:15 en 13:00 uur

Avondeten Tussen 17:30 en 18:15 uur

Inhoudsopgave

1. De werkwijze van De MARQ	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	10
Bezoektijden	10
Medicatie	10
Hulpmiddelen	10
Broodmaaltijd, fruit en warme maaltijd	11
Ontslag en uw kamer	11
Bedlinnen, handdoeken en dergelijke	11
Privébezittingen	11
Vervoer	11
Rookbeleid	12
Faciliteiten De Zeven Schakels	12
Openingstijden:	12
3. Privacy	12
4. Klanttevredenheid	13
5. Klachten	13
6. Cliëntenraad	13
7. Ontslag en uw kamer	13
Bijlage 3: Klachtenreglement De MARQ	14
Bijlage 4: Informatie over WMO (zorg en welzijn)	15
Bijlage 5: Overzicht aanbieders wijkverpleging	16
Bijlage 6: Uitleen en aanschaf van hulpmiddelen	19
Hulpmiddelen tijdelijk lenen: gratis	19
Hulpmiddelen huren	19
Hulpmiddelen aanschaffen	19
Veel voorkomende aanpassingen	20
Bijlage 7: Personenalarmering	21
Bijlage 8: Maaltijdvoorziening aan huis	22
Bijlage 9: Informatie Baxter medicijnrol	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 de B&B. B&B staat voor Bewegen en Bespreken. Het is een cursus die bestaat uit groepsbijeenkomsten waarbij verschillende onderwerpen worden besproken. Die hebben te maken met zaken die voor elke revalidant belangrijk kunnen zijn. Ook komen we samen in beweging.

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 lichamelijk 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 uit ziet 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

Locatie Zevenbergen van De MARQ beschikt over 24 éénpersoonskamers en drie huiskamers, verdeeld over drie 'huisjes'. Elke kamer beschikt over een hoogwaardig verstelbaar bed, in een aantal gevallen is deze kamer voorzien van een eigen keuken.

Internet / wifi

Alle kamers zijn voorzien van gratis wifi. Kies hiervoor Surplus Hotspot. Dit is een openbaar netwerk. U hoeft geen wachtwoord in te voeren.

Manager Geriatrische Revalidatie

De manager van de afdeling is Maria Pals. Zij is via de afdeling te bereiken en haar werkdagen zijn maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag.

Medisch secretariaat

Via het medisch secretariaat kunt u contact opnemen met uw behandelaren.

Het medisch secretariaat is op werkdagen van 08:30 tot 17:00 uur bereikbaar op:

Telefoonnummer: 088 – 171 01 36 en email: medischsecretariaat@DeMARQ.nl

Bezoektijden

Maandag t/m vrijdag: tussen 14:00 en 17:00 uur.

Tussen 18:30 en 20:00 uur.

Zaterdag en zondag: tussen 10:30 en 20:00 uur (behalve tijdens de maaltijden)

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.
- 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.
- Eet u in de gezamenlijke huiskamer of ontmoetingsruimte? Dan vragen wij uw naaste/familie of vrienden bij het plannen van het tijdstip van bezoek rekening te houden met de rust tijdens de maaltijden.
- Ten slotte verstrekken wij alleen informatie over revalidanten aan de revalidant zelf en aan de 1e contactpersoon.

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 apotheek FarmaZorg Breda. De medicatie wordt geleverd in Baxterrollen. 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 bijv. 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.

Broodmaaltijd, fruit en warme maaltijd

U kunt bij ons eten op uw kamer en in de gezamenlijke 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 (bij voorbeeld natrium arm, halal, lactose-, glutenvrij 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 8:00 en 9:00 uur
Middageten	Tussen 12:15 en 13:00 uur
Avondeten	Tussen 17:30 en 18:15 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.

Ontslag en uw kamer

Bij vertrek naar huis vragen wij u om de kamer voor 10:00 uur leeg te ruimen. Word 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.

Bedlinnen, handdoeken en dergelijke

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

Eventuele waardevolle bezittingen kunt u in de kast op uw eigen kamer opbergen. 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.

Rookbeleid

Op de afdelingen van De MARQ, geldt een **volledig rookverbod** voor iedereen. Ons rookbeleid geldt ook op het balkon. Dit verbod heeft betrekking op alle vormen van roken: sigaretten, sigaren, pijptabak, e-sigaret en rookvrije sigaretten zoals iQos en Heets.

Wij huren onze afdeling in De Zeven Schakels van Surplus. Buiten de afdeling gelden hun regels en ook daar is sprake van een volledig rookverbod. Wanneer u of uw naasten toch graag willen roken, dan kan dit alleen buiten (voor de entree van het gebouw De Zeven Schakels).

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.

Faciliteiten De Zeven Schakels

Woonzorgcentrum Zevenbergen beschikt over diverse voorzieningen zoals een kapsalon, een stiltecentrum, een restaurant en bibliotheek. Er is een internetcafé en ook **gratis wifi** (naam: Surplus-hotspot). U kunt die aanklikken en dan wordt er automatisch verbinding gemaakt.

U kunt uw **krant** laten omzetten zodat hij aankomt in de Zeven Schakels in plaats van bij u thuis. De krant komt bij de receptie aan en de zorgmedewerkers brengen die naar de afdeling. Ter inzage liggen er 2 kranten op de afdeling van De MARQ.

Openingstijden:

- **Het restaurant** is open van 10:00 tot 12:15 uur, van 13:30 tot 16:45 uur en van 18:00 uur tot 19.30 uur.
- **De bibliotheek** is open op maandag van 13:00 tot 17:00 uur, dinsdag gesloten, woensdag van 11:00 tot 17:00 uur, donderdag van 11:00 tot 17:00 uur, op vrijdag van 11:00 tot 19:00 uur, zaterdag van 11:00 tot 14:00 uur.
- **De kapsalon** is geopend van dinsdag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur, zowel voor bewoners van De Zeven Schakels als ook voor u als revalidant. Voor een afspraak belt u naar Anja via 06 – 10 74 86 76 of naar Melissa via 06 – 42 98 61 25.

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.

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. Wij zien uw aanmelding met belangstelling tegemoet.

7. Ontslag en uw kamer

Bij vertrek naar huis vragen wij u om de kamer voor 9:30 uur leeg te ruimen. Als u overgebracht wordt naar het ziekenhuis, dan wordt uw bed na 24 uur vrijgegeven voor een andere revalidant. U dient uw persoonlijke spullen dan meegenomen te hebben.

Bij ontslag krijgt u een aantal overdrachtspapieren mee; zoals bijvoorbeeld de overdracht voor uw huisarts, therapeut(en) en thuiszorg. Deze worden tevens door ons aan de betreffende disciplines elektronisch verzonden. Uw ontslagrecept dient u zelf naar de apotheek te brengen.

Hebt u een afspraak voor ambulante revalidatie, dan krijgt u ook de data van de hierbij horende afspraken mee naar huis.

Bijlage 3: 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 4: Informatie over WMO (zorg en welzijn)

WMO Gemeente Moerdijk (Zevenbergen)

WMO is gericht op het ondersteunen en bevorderen van zelfredzaamheid en het kunnen meedoen in de maatschappij. Het uitgangspunt hierbij is maatwerk.

Het Wmo-loket van gemeente Moerdijk helpt en adviseert jong en oud. Het doel is om u zo te helpen dat u weer zelfstandig verder gaat. U bespreekt uw vraag met de medewerkers. Soms is zo'n gesprek genoeg om zelf verder te gaan. Zo niet, dan zoeken zij samen met u naar oplossingen. Zodat u zelfstandig blijft wonen en u meedoet aan dagelijkse activiteiten.

Bij dit loket kunt u onder andere terecht voor huishoudelijke ondersteuning, begeleiding, hulpmiddelen zoals een rolstoel of scootmobiel, woningaanpassingen en gehandicaptenparkeerkaarten.

Neem hiervoor contact op. U kunt bellen naar 14 0168, mailen naar WMO-loket@moerdijk.nl of het loket aan de Pastoor van Kessellaan 15 in Zevenbergen bezoeken.

De openingstijden zijn:

Maandag tot en met donderdag	08:30 – 17:00 uur
Donderdag avond:	18:00 – 20:00 uur
Vrijdag:	08:30 – 12:00 uur

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 5: Overzicht aanbieders wijkverpleging

Overzicht aanbieders wijkverpleging			
Plaats	Aanbieder	Telefoon	meer info
West-Brabant	Thuiszorg West-Brabant (TWB)	088 - 5602000	www.tbw.nl
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	
Achtmaal	Surplus	0168 - 331826	www.surplusgroep.nl
	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.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
Bergen op Zoom	tante Louise	0900 - 9004444	www.tantelouisevivensis.nl
	Suplus	0168 - 331826	www.surplusgroep.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
Dordrecht	Feyza Care (thuiszorg)	078-7856092	www.feyzacare.nl
Galder	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
Geertruidenberg	Riethorst Stroomland	0183 - 302278	www.deriethorststroomland.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
Langeweg	Actief zorg	088-7508200	www.actiefzorg.nl
Loon op Zand	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
Moerdijk	Surplus	0168 - 331826	www.surpluszorg.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
Roosendaal	Dat	0165 - 397854	www.thuiszorgdat.nl
	Groenhuysen	0165 - 574000	www.groenhuysen.nl
	Surplus	0168 - 331826	www.surpluszorg.nl
Rucphen	Groenhuysen	0165 - 574000	www.groenhuysen.nl
	Surplus	0168 - 331826	www.surpluszorg.nl
	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
Steenbergen	Tante Louise	0900 - 9004444	www.tantelouisevivensis.nl
Strijbeek	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
Teteringen	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
	Surplus	0168 - 331826	www.surpluszorg.nl
Ulvenhout	De Gezellin	06-24281578	www.degezellin.nl
	Vivent zorgt	088-1637000	www.vivent.nl
	Zuster Jansen	020-6366837	www.zusterjansen.nl

Woensdrecht	Tante Louise	0900 - 9004444	www.tantelouisevivensis.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
Zundert	Avoord aan huis	076 - 5998215	www.avoord.nl
	Thebe	088 - 1178602	www.thebe.nl
	Surplus	0168 - 331826	www.surpluszorg.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	

Bijlage 6: Uitleen en aanschaf van hulpmiddelen

Het kan zijn dat u (tijdelijk) hulpmiddelen nodig heeft, bijvoorbeeld een douchestoel, drempelhulp of toiletverhoger.

Hulpmiddelen tijdelijk lenen: gratis

Het tijdelijk lenen is gratis. Dat is contractueel afgesproken met alle Nederlandse zorgverzekeraars.

U kunt hulpmiddelen (laten) ophalen op verschillende locaties, of kosteloos laten bezorgen.

De maximale uitleenperiode is 26 weken. Na 26 weken kunt u de hulpmiddelen betaald huren of kopen.

Hulpmiddelen huren

Het kan zijn dat er bij enkele producten een (telefonische) indicatie wordt gevraagd alvorens dat u het product definitief kunt lenen.

Hulpmiddelen aanschaffen

De aanschaf van hulpmiddelen kan bij verschillende winkels en online.

Breda

Medipoint: Heksenkruid 1-5 | 088 – 102 01 00 | www.medipoint.nl

Medicura: Ettensebaan 27 | 076 – 711 51 00 | www.medicura.nl

Etten-Leur

Medipoint Uitleenpunt Concordialaan 233 088 – 102 01 00 | www.medipoint.nl

Oosterhout

Medipoint Uitleenpunt Heuvelstraat 1B 088 – 102 01 00 | www.medipoint.nl

Prinsenbeek

Medipoint Uitleenpunt Middenweg 36 088 – 102 01 00 | www.medipoint.nl

Zevenbergen

Medipoint Uitleenpunt Kristallaan 25 C 088 – 102 01 00 | www.medipoint.nl

Veel voorkomende aanpassingen

Drempelhulpen



Om drempels makkelijker te kunnen nemen, kunt u drempelhulpen plaatsen. Deze zijn er voor binnen en voor buiten.

Drempelhulpen zijn verkrijgbaar bij verschillende thuiszorgwinkels (om te lenen, huren of kopen). Er zijn ook drempelhulpen te koop bij doe- het- zelf zaken. Meer informatie kunt u vinden op o.a. www.drempelhulp.nl

Hulpmiddelen toilet



Toiletbeugel

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



Toiletbril met armleuningen

Een alternatief is een toiletbril met armleuningen.



Overzettoilet

Te leen via de thuiszorgwinkel.

Bedbeugel

Te leen via de thuiszorgwinkel.

Bijlage 7: Personenalarmering

Met personenalarmering kunt u snel hulp oproepen. Via de alarmering bereikt u een meldpost, die uw contactpersoon of een hulpverlener naar u toestuurt.

Er zijn verschillende soorten personenalarmering, zoals een knop in huis of een knop die u om uw nek of pols draagt.



Sleutelkluis

Vaak wordt naast een abonnement op personenalarmering ook een sleutelkluis aangeboden. Hiermee kunnen zorgprofessionals op een veilige manier toegang krijgen tot de sleutels van uw woning en dus snel bij u binnen komen.

De kosten voor personenalarmering en een sleutelkluis bestaan uit eenmalige aansluitkosten en een abonnement met maandelijkse kosten.

Surplus personenalarmering

076 – 208 22 00 (op werkdagen van 08.30 – 17.00)

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

Abonnementen variëren in prijs van € 26,05 tot € 32,55 per maand.

Thebe personenalarmering

0900 – 8122 (altijd bereikbaar)

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

Abonnementen variëren in prijs van € 28,75 tot € 62,55 per maand.

Bijlage 8: 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.

Stichting Social Catering (was B&B maaltijden)

Levering: Gemeente Altena, Breda, Dongen, Geertruidenberg, Made, Oosterhout, Rijen en Waspik.
 Maaltijd: Avondeten, koelvers. Opwarmen in magnetron.
 Bestellen: Twee weken van tevoren.
 Bezorgtijden: Maandag, woensdag en vrijdag (9:00 - 12:00 uur).
 Informatie: 0162-462691 | www.stichtingsocialcatering.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



Bijlage 9: Informatie Baxter medicijnrol

Wat is de medicijnrol?

Medicijnrollen bestaan uit een rij aan elkaar zittende zakjes met pillen en tabletten in de goede samenstelling en dosering. U pakt of scheurt een zakje af op het moment van innemen. Medicijnrollen heten ook wel Baxterrollen. Alle zakjes zitten op een rol voor een periode van één week of twee weken. De medicatierol wordt bij De MARQ in principe altijd op een vaste dag geleverd voor een hele week. Omdat de apotheker samenwerkt met een andere medicatieleverancier, kan het zijn dat uw medicijnen er qua vorm, kleur en opdruk anders er uit zien. Dat is niets om u zorgen over te maken, aan de inhoud van de medicatie zelf is niets gewijzigd. De houder van de medicijnrol is eigendom van De MARQ en moet weer ingeleverd worden aan het einde van uw revalidatie bij ons.

Bij aanpassingen in uw medicatie

Wat vandaag het beste voor u is, kan morgen anders zijn. Uw situatie kan veranderen of u krijgt nieuwe medicijnen. Ook als u de medicijnrol gebruikt, houdt uw apotheek uw medicijngebruik goed in de gaten. Zijn er verbeteringen voor u of stelt uw arts een verandering voor? Dan worden de nieuwe medicijnen eerst los geleverd in een doosje. Bij een blijvende aanpassing past de apotheker uw medicijnrol aan en dat geven we dan aan u door.

Zo werkt het:

1. Controleer de zakjes

Bekijk uw medicijnzakje goed. Op ieder zakje staat de dag, de datum en het tijdstip van inname, welke medicijnen erin zitten en hoe deze medicijnen er uit zien (kleur, vorm en opdruk). Controleer ook of uw naam op het zakje staat. Let goed op want soms zijn uw medicijnen voor één inname-moment over meerdere zakjes verdeeld.

2. Medicijnzakje losscheuren

Plaats uw duim en wijsvinger van elke hand aan weerszijde van de scheurlijn. Trek het medicijnzakje van links naar rechts in één beweging los van de rol.

3. Zakjes open maken

Het openen van de zakjes gaat het beste van boven naar beneden. Als u problemen heeft met het scheuren, knip de zakjes dan open of vraag hulp aan een van onze collega's. Wanneer u de zakjes boven een bord of een dienblad opent kunnen de tabletten niet op de grond vallen.

4. Neem de medicatie in.

Als u nog niet in staat bent om zelf de medicatie in te nemen, wordt uw medicatie door de verpleging aan u gegeven.

5. Vragen staat vrij

Als u bij gebruik vragen heeft over uw medicijnen of over het gebruik van de medicijnrol, vraag het dan op de afdeling of rechtstreeks aan uw arts. Zo nodig neemt De MARQ dan contact op met de apotheker.