Zorgcentrum
Huize Rosa

Wonen in Huize Rosa

Informatiebrochure

Inhoud

Welkom 5
1.Huize Rosa in vogelvlucht 7
1.1 Kleinschalige zorgaanbieder 7
1.2 Visie en kernwaarden 7
1.3 Organisatie 7
1.4 Het gebouw 8
2. Wonen in de woontoren 9
2.1 Appartementen 9
2.2 Zorg met verblijf inclusief behandeling 9
2.3 Zorg met verblijf exclusief behandeling 9
2.4 Huiskamers 10
2.5 Belangenbehartiging en vertegenwoordiging 10
2.6 Financiën en uw zorgverzekering 10
3. Wonen in de woongroepen 11
3.1 Appartementen 11
3.2 Zorg met verblijf inclusief behandeling 11
3.3 Belangenbehartiging en vertegenwoordiging 11
3.4 Financiën en uw zorgverzekering 12
4. Tijdelijk verblijf 13
5. Welzijn 14
5.1 Dagbesteding 14
5.2 Pastoraat 14
6. Kwaliteit en inspraak 15
6.1 Kwaliteitsjaarplan en kwaliteitsjaarverslag 15
6.2 Cliëntenraad 15
6.3 Klacht of compliment 15
7. Het ABC van Huize Rosa – zoeken op alfabet 16
Afval 16
Afwezigheid 16
Alarmsysteem 16
Betalen 16
Bezoek 16
Bibliotheek 16

Brandveiligheid 17
Broodmaaltijden 17
Communicatie 17
Dominicuskapel 17
Domotica 18
ECD – Elektronisch Cliënten Dossier 18
Evv-er 18
Kapper en pedicure 18
Klussendienst / technische dienst 18
Maaltijdservice: de warme maaltijd 18
MDO - Multi Disciplinair Overleg 19
Naai- en verstelwerk 19
Post 19
Receptie 19
Rookbeleid 20
Rosabus 20
Rosarium 20
Schoonmaak 20
Sleutels 20
Tarieven 20
Telefoon 20
Verjaardag 21
Verzekeringen 21
Wasgoed 21
Winkelservice 21
Zorgovereenkomst 21
8. Contactinformatie 22
8.1 Openingstijden en externe telefoonnummers 22
8.2. Belangrijke interne telefoonnummers op alfabet 22

Welkom

Een verhuizing naar Huize Rosa brengt veel veranderingen met zich mee. Een nieuwe woonruimte, nieuwe omgeving, nieuwe indeling van uw dag en veel nieuwe gezichten. Deze brochure is bedoeld als houvast en geeft veel praktische informatie over het reilen en zeilen bij Huize Rosa.

Natuurlijk kunnen we niet alle informatie in een brochure samenvatten. Ervaring leert dat veel zaken zichzelf wijzen en onze medewerkers staan u met raad en daad bij. Weet u niet aan wie u uw vraag kunt stellen? Begin dan bij de medewerkers van de receptie, zij helpen u graag op weg.

Huize Rosa vroeger

Het waren de zusters van de Congregatie van de Dominicanessen van Neerbosch die in 1848 naar de Dennenstraat in Nijmegen kwamen om er onderwijs te gaan geven. Hun goede werk groeide uit. Vanuit het Moederhuis werd vele jaren verpleging, opvoeding en onderwijs geboden en missiewerk georganiseerd. Het aantal kloosterlingen groeide, de Rosastichting werd opgericht en in 1912 werd een groter Moederhuis met de naam Rosastichting opgeleverd.

Een lange periode van bloei maar ook enkele tegenslagen brak aan. In het midden van de jaren zestig ontstaat een kentering. Met het steeds ouder worden van de leden van de Congregatie en nauwelijks aanwas door nieuwe toetredingen ontstond de noodzaak tot veranderingen. De Rosastichting werd grondig gerenoveerd en omgevormd tot een kloosterverzorgingsoord en in 1975 werd de verantwoordelijkheid voor de exploitatie van zorgverlening ondergebracht bij een externe stichting, de Van Zeelandstichting. In de tachtiger jaren van de vorige eeuw bleek nieuwbouw nodig.

De Rosastichting werd gesloopt en het nieuw gebouwde verzorgingshuis met de naam Huize Rosa werd in 1989 in gebruik genomen. In de jaren daarna werd het huis ook een plek voor oudere religieuzen van andere congregaties en voor ouderen die zich thuis voelen in een religieuze omgeving.

In 2010 bleek opnieuw dat nieuwbouw nodig was om aan de eisen op het gebied van wonen en zorg te kunnen voldoen. Dit keer werd bij de bouw al rekening gehouden met eventuele toekomstig noodzakelijke aanpassingen voor een andere doelgroep dan de huidige bewoners. Een concrete stap naar een toekomstbestendig Huize Rosa. Tijdens de uitvoering van de nieuwbouw namen de Van Zeelandstichting en de Congregatie gezamenlijk nog een belangrijk besluit: het bestuur van de Stichting zou overgaan naar een Raad-van-Toezicht model en de bestuurlijke verantwoordelijkheid voor het beheer van het zorgcentrum volledig op zich nemen, zodat de Congregatie zich kon terugtrekken. En zo werd Stichting Zorgcentrum Huize Rosa op 1 januari 2014 opgericht. Het moderne, lichte en ruime gebouw werd opgeleverd in maart 2015 en draagt nog steeds de naam Huize Rosa.

1.Huize Rosa in vogelvlucht

1.1 Kleinschalige zorgaanbieder

Huize Rosa is een kleinschalig zorgcentrum met een breed aanbod. We bieden wonen met zorg en verpleging, thuiszorg, welzijnsdiensten, huishoudelijke ondersteuning, maaltijdservice, noodhulp en zorgbemiddeling. Het is een modern zorgcentrum, waar niettemin de verbinding met het religieuze verleden duidelijk merkbaar is. Waarden als zorg en aandacht voor de medemens, rust, ruimte en tijd voor bezinning horen bij Huize Rosa.

Huize Rosa heeft 95 appartementen voor zorg met verblijf: 54 in de woontoren, 39 in de woongroepen en 2 voor tijdelijk verblijf. In de woontoren wonen ouderen met vooral lichamelijke beperkingen. In de woongroepen wordt zorg geleverd aan bewoners met dementie.
Daarnaast zijn er twee appartementen voor tijdelijk verblijf, ook wel eerstelijnsverblijf genoemd.

1.2 Visie en kernwaarden

Waardevol, Uniek en Persoonlijk. Deze drie woorden vormen het hart van de missie van Huize Rosa. En met reden. Huize Rosa wil waardevolle zorg leveren aan ouderen, in een unieke, persoonlijke relatie. Waardevol omdat in de zorg tot uitdrukking komt dat iedereen er mag zijn en waarin bevestigd wordt hoezeer we voor elkaar van waarde zijn. Uniek vanwege de katholieke achtergrond, met respect voor oude waarden als verbondenheid, betrokkenheid, naastenliefde en gelijkwaardigheid. Persoonlijk betekent met alle aandacht voor de eigen gewoontes, ervaringen, behoeften en keuzes van de cliënt.
De drie woorden geven richting aan het denken en handelen van de medewerkers van Huize Rosa. Ze krijgen betekenis omdat ze doorklinken in de zorg die geboden wordt.

1.3 Organisatie

Huize Rosa staat onder beheer van de Stichting Zorgcentrum Huize Rosa. Bij het zorgcentrum werken ruim 220 medewerkers. Een groep van ongeveer 60 vrijwilligers helpt hen bij allerlei taken. De organisatie bestaat uit verschillende zorgteams, activiteitenbegeleiding, een technische dienst, een huishoudelijke dienst, eigen keuken, een kapper, pedicure, receptie en een kleine staf. Huize Rosa is een officieel erkend leerbedrijf en we bieden leerlingplaatsen en stageplekken aan nieuw talent. De Raad van Toezicht ziet erop toe dat de organisatie naar behoren haar doel verwezenlijkt: het leveren van kwalitatief goede zorg aan ouderen. De bestuurder is eindverantwoordelijk en geeft – samen met het managementteam – leiding aan de organisatie.

1.4 Het gebouw

Huize Rosa ligt aan de Rosa de Limastraat nummer 10 in Nijmegen. Op hetzelfde terrein - maar met een aparte ingang aan de Dennenstraat - ligt het bestuursgebouw van de Zusters Dominicanessen van Neerbosch. Aan de andere kant van Huize Rosa – op de hoek met de Neerbosscheweg – liggen de appartementengebouwen Catharinahof, Tristan en Isolde. Aan de achterkant van Huize Rosa ligt de mooie tuin van de Zusters Dominicanessen, waar bewoners en medewerkers gebruik van kunnen maken.

Het huidige gebouw van Huize Rosa is in 2015 opgeleverd. Het bestaat uit drie delen:

1. Een centrale hal met receptie, winkeltje, kapper, pedicure en restaurant het Rosarium
2. Een drie verdiepingen tellende vleugel aan linkerzijde (de zogenaamde woongroepen), waarin zes woongroepen, een kapel, activiteitenruimte en kantoren zijn.
3. Een zes verdiepingen tellende vleugel aan rechterzijde (de zogenaamde woontoren), waarin 54 appartementen, twee huiskamers, een oefenruimte, logeerkamer, bibliotheek, stilteruimte, technische dienst, keuken en wasserij zijn.

2. Wonen in de woontoren

2.1 Appartementen

De appartementen in de woontoren zijn verdeeld over 6 verdiepingen en bestaan uit een royale woonkamer van 24m², een slaapkamer van 13 m² en een ruime badkamer van 7,2m². De appartementen op de tweede en derde etage worden bewoond door religieuzen, op de andere verdiepingen wonen veelal ouderen uit de omliggende wijken.
Als bewoner krijgt u de nodige zorg en hulp in uw appartement. Binnen het zorgcentrum kunt u medebewoners en anderen ontmoeten door bijvoorbeeld in het restaurant de maaltijd te gebruiken of er wat te drinken. En u heeft de keus om mee te doen aan allerlei activiteiten en vieringen.

2.2 Zorg met verblijf inclusief behandeling

Iedere bewoner in de woontoren met een indicatie Zorg Zwaarte Pakket 4 (ZZP4) of hoger ontvangt zorg met behandeling. Dat betekent dat we met een multidisciplinair team vanuit één dossier complete zorg bieden. Huize Rosa werkt hiervoor samen met Novicare. Zij leveren een team bestaande uit een specialist ouderengeneeskunde, een verpleegkundig specialist, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, diëtist en natuurlijk zorgmedewerkers. Mondzorg wordt geboden door NoviaCura en voor medicatie en hulpmiddelen werkt Huize Rosa samen met vaste partijen. Zij kennen onze werkwijze en de lijntjes zijn kort. Een vaste eerst verantwoordelijk verzorgende (evv-er) bespreekt samen met u wat er nodig is om u te ondersteunen bij het leiden van het leven zoals u dat wilt en legt afspraken hierover vast in een digitaal zorgdossier. Tweemaal per jaar vindt een Multi Disciplinair Overleg (MDO) plaats waarbij de zorgverlening met u en uw mantelzorgers wordt geëvalueerd en afgestemd; relevante disciplines, zoals de specialist ouderengeneeskunde of psycholoog, zijn hierbij aanwezig. De meeste bewoners van de woontoren ontvangen zorg met behandeling. Dit heet ook wel verpleeghuiszorg.

2.3 Zorg met verblijf exclusief behandeling

Een klein aantal bewoners van de woontoren met een indicatie ZZP3 of Volledig Pakket Thuis (VPT) ontvangt zorg zonder behandeling, ook wel verzorgingshuiszorg genoemd. Deze bewoners ontvangen de dagelijkse zorg van Huize Rosa en houden daarnaast hun eigen huisarts, apotheek, tandarts en

paramedici (zoals fysiotherapeut en ergotherapeut). Mocht dat – bijvoorbeeld door de verhuizing - niet mogelijk zijn, dan kunnen wij contactgegevens van partijen in de nabije omgeving verstrekken. U kiest zelf of u de medicijnen in eigen beheer wilt hebben of door de verzorging wil laten verstrekken. Dit wordt geregeld met een machtiging. De medicijnen worden in een medicijnkastje op het appartement bewaard.
Een vaste eerst verantwoordelijk verzorgende (evv-er) bespreekt samen met u wat er nodig is om u te ondersteunen bij het leiden van het

leven zoals u dat wilt. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een digitaal zorgdossier en regelmatig met u en uw mantelzorgers geëvalueerd.

2.4 Huiskamers

Op de begane grond van de woontoren is een huiskamer aanwezig voor bewoners die wat extra aandacht en begeleiding nodig hebben. In overleg tussen u en uw evv-er kunt u afspraken maken over het bezoeken van deze huiskamer. In de huiskamer is altijd een medewerker aanwezig en de activiteitenbegeleiders komen regelmatig langs voor een kleine activiteit.
Op de vierde verdieping van de woontoren is ook een huiskamer aanwezig. Deze is voor bewoners van de 4^{e} en 5^{e} etage. Zij kunnen elkaar hier ontmoeten, de maaltijd gebruiken, een spelletje doen, televisie kijken of gewoon ontspannen.

2.5 Belangenbehartiging en vertegenwoordiging

Elke bewoner van Huize Rosa heeft een eerste vertegenwoordiger. Deze vertegenwoordiger kan een partner, medezuster of -broeder zijn, een familielid, een vriend(in) of een vrijwilliger. De vertegenwoordiger volgt van dichtbij hoe het met u gaat en helpt u bij een aantal praktische zaken, zoals bijvoorbeeld winkelen en ziekenhuisbezoek. De vertegenwoordiger kan aanspreekpunt zijn voor de medewerkers en - indien nodig of gewenst - optreden als spreekbuis en bij gesprekken aanwezig zijn. De bevoegdheid voor het nemen van beslissingen blijft echter steeds bij u zelf.
In het geval dat u in een situatie komt of bent dat wensen onvoldoende duidelijk gemaakt kunnen worden, dan kunt u een ander machtigen tot vertegenwoordiging en dit met behulp van een formulier schriftelijk vastleggen.

2.6 Financiën en uw zorgverzekering

Alle appartementen in de woontoren van Huize Rosa zijn bestemd voor ouderen met een indicatie voor zorg met behandeling en verblijf (veelal ZZP 4, 6 en 8), zoals beschreven in de Wet Langdurige Zorg. Hiervoor betaalt u een wettelijk verplichte eigen bijdrage. De hoogte van de bijdrage wordt berekend en geïnd door het CAK.

Daarnaast is iedereen die in Nederland woont of werkt verplicht om een zorgverzekering af te sluiten bij een zorgverzekeraar. Dat verandert niet door een verhuizing naar Huize Rosa. Wel is het verstandig om met uw verzekeraar te overleggen over uw aanvullende verzekering. Sommige kosten, zoals verpleeg- en hulpmiddelen, zijn voor rekening van Huize Rosa. Andere kosten - denk aan persoonlijk op maat gemaakte hulpmiddelen zoals brillen en gehoorapparaten - zijn voor uw rekening.

3. Wonen in de woongroepen

3.1 Appartementen

Huize Rosa heeft 6 woongroepen verdeeld over 3 verdiepingen. Iedere woongroep bestaat uit een huiskamer voor gemeenschappelijk gebruik met daarbij 6 of 7 zit-slaapkamers. Iedere zit-slaapkamer is 17,5m² en heeft een eigen badkamer met toilet. Iedere woongroep heeft een ruim balkon en kijkt uit op de tuin. De 2 woongroepen op de begane grond worden bewoond door religieuzen van verschillende congregaties, in de overige 4 woongroepen wonen veelal ouderen uit de omliggende wijken.
Als bewoner krijgt u in de woongroepen 7 dagen per week van 's ochtends vroeg tot in de avond extra aandacht en begeleiding in een beschermde omgeving en huiselijke sfeer. U eet in principe gezamenlijk in de huiskamer en kunt meedoen aan activiteiten in de groep, in huis of er wordt individueel iets met u ondernomen. Bezoek van familie en vrienden is van harte welkom.
In het gebouw wordt op verschillende manieren gebruik gemaakt van slimme elektronica (domotica, zie ook het ABC). Zo zijn er leefcirkels die enerzijds maximale bewegingsvrijheid bieden terwijl ze anderzijds beschermend ingezet kunnen worden. Ook worden bewegingsmelders en elektronische sleutels (tags) gebruikt.

3.2 Zorg met verblijf inclusief behandeling

In de woongroepen wordt verpleeghuiszorg geboden, dat wil zeggen dat we zorg met behandeling door professionals bieden. De zorgteams van Huize Rosa werken hiervoor nauw samen met een behandelteam van Novicare. Alles draait om veiligheid en geborgenheid. In kleine, vaste teams bieden onze medewerkers professionele zorg en ondersteuning op maat. De huiskamer vormt de basis; hier hangt een prettige sfeer en zijn van vroeg tot laat medewerkers aanwezig. Een eerst verantwoordelijke verzorgende (evv-er) maakt samen met u en uw familie afspraken over de zorg- en dienstverlening. Deze afspraken worden vastgelegd in een zorgdossier. De evv-er is uw vaste aanspreekpunt en coördineert en evalueert alle zorg regelmatig met u. Een specialist ouderengeneeskunde en ouderenpsycholoog adviseren over de begeleiding en behandeling en schakelen zo nodig de vaste fysiotherapeut, ergotherapeut of diëtist in. Bewoners krijgen mondzorg van NoviaCura en voor medicatie en hulpmiddelen werkt Huize Rosa samen met vaste partijen. Zij kennen onze werkwijze en de lijntjes zijn kort.

3.3 Belangenbehartiging en vertegenwoordiging

Elke bewoner van Huize Rosa heeft een eerste vertegenwoordiger. Deze vertegenwoordiger kan een partner, medezuster of -broeder zijn, een familielid, een vriend(in) of een vrijwilliger. De

vertegenwoordiger volgt van dichtbij hoe het met u gaat en helpt u bij een aantal praktische zaken, zoals bijvoorbeeld winkelen en ziekenhuisbezoek. De vertegenwoordiger kan aanspreekpunt zijn voor de medewerkers en indien nodig of gewenst optreden als spreekbuis en bij gesprekken aanwezig zijn. De bevoegdheid voor het nemen van beslissingen blijft echter steeds bij u zelf.
In het geval dat u in een situatie komt of bent dat wensen onvoldoende duidelijk gemaakt kunnen worden, dan kunt u een ander machtigen tot vertegenwoordiging en dit met behulp van een standaardformulier schriftelijk vastleggen.

3.4 Financiën en uw zorgverzekering

Alle appartementen in de woongroepen van Huize Rosa zijn bestemd voor ouderen met een indicatie (ZZP5 of 7) voor zorg met behandeling en verblijf. Hiervoor betaalt u een wettelijk verplichte eigen bijdrage. De hoogte van de bijdrage wordt berekend en geïnd door het CAK.

Daarnaast is iedereen die in Nederland woont of werkt verplicht om een zorgverzekering af te sluiten bij een zorgverzekeraar. Dat verandert niet door een verhuizing naar Huize Rosa. Wel is het verstandig om met uw verzekeraar te overleggen over uw aanvullende verzekering. Sommige kosten, zoals verpleeg- en hulpmiddelen, zijn voor rekening van Huize Rosa. Andere kosten - denk aan persoonlijk op maat gemaakte hulpmiddelen zoals brillen en gehoorapparaten - zijn voor uw rekening.

4. Tijdelijk verblijf

Huize Rosa heeft twee comfortabel ingerichte appartementen die op twee manieren worden ingezet. Allereerst voor tijdelijk verblijf. Bijvoorbeeld als u moet herstellen na een ziekenhuisopname of als u door omstandigheden even niet thuis kunt wonen. Tijdens uw verblijf kunt u gebruik maken van alle diensten die Huize Rosa biedt. Tijdelijk verblijf is op basis van een indicatie voor maximaal 6 weken; deze periode kan éénmaal verlengd worden met 6 weken. U houdt uw eigen huisarts en apotheek en betaalt geen eigen bijdrage.

De appartementen worden ook ingezet als uw situatie zeer urgent is geworden en opname in een zorgcentrum niet langer kan wachten. Voorwaarde is dat u met een Wlz-indicatie op de wachtlijst staat. Tijdelijk verblijf wordt zo ingezet in afwachting van permanente plaatsing in een appartement. U kunt met tijdelijk verblijf direct gebruik maken van alle diensten die Huize Rosa biedt.

5. Welzijn

5.1 Dagbesteding

Enkele weken nadat u bij Huize Rosa bent komen wonen komt een medewerker van het activiteitenteam kennis met u maken om uw wensen rondom activiteiten te inventariseren.

U heeft in Huize Rosa de mogelijkheid om mee te doen aan allerlei activiteiten, zoals clubjes, muziekmiddagen, toertochten, uitstapjes en vieringen. Deelname aan de meer algemene activiteiten is gratis, andere activiteiten zijn alleen voor abonnementhouders of tegen betaling toegankelijk. Het activiteitenaanbod wordt steeds via verschillende kanalen bekend gemaakt, zoals via het bewonersblad, de agenda op de website, affiches op prikborden en op de kabelkrant. Bij activiteiten worden naast beroepskrachten ook vrijwilligers ingezet. Naar behoefte en mogelijkheden komen zij bij u op bezoek om samen wat te ondernemen, zoals wandelen, boodschapjes of een spelletje doen. Heeft u wensen of ideeën over activiteiten, dan kunt u daarmee altijd terecht bij de medewerkers van de activiteitenbegeleiding.

5.2 Pastoraat

In Huize Rosa zijn twee pastoraal werkers actief. Zij zijn in dienst van de Congregatie van de Zusters Dominicanessen. Vanuit deze functie zetten zij zich in voor alle bewoners van het zorgcentrum. Zij zijn actief op verschillende terreinen, onder andere op het gebied van de liturgie. Zo vindt dagelijks om

17.00 uur het avondgebed plaats in de Dominicuskapel van de congregatie en is er meerdere keren per week een Eucharistie- of andersoortige viering. De medewerkers van het pastoraat verzorgen naast vieringen ook kleine en grotere bijeenkomsten rond thema's van levensbeschouwelijke aard, vaak samen met de activiteitenbegeleiding. En u kunt individueel een beroep doen op het pastoraat, bijvoorbeeld voor een goed gesprek over levensvragen. Wanneer u enige tijd in Huize Rosa woont komt een pastoraal werker kennis met u maken, ongeacht uw (geloofs-) achtergrond. U kunt dan samen bespreken wat uw gedachten en wensen zijn op het gebied van geloofsbeleving en wat de pastoraal werker eventueel voor u zou kunnen betekenen.
U kunt altijd zelf contact telefonisch opnemen met het pastoraat. Gezien de aard van hun werkzaamheden zijn zij niet op elk moment te bereiken; in dat geval kunt u de zorgmedewerker of receptie vragen een bericht voor hen achter te laten.

6. Kwaliteit en inspraak

Huize Rosa streeft naar een hoge kwaliteit van zorg en dienstverlening om bij te dragen aan een zinvol en prettig leven voor ouderen. Met behulp van het kwaliteitssysteem PREZO bewaken en verbeteren we de kwaliteit van onze zorg en diensten voortdurend en we hechten veel waarde aan de inbreng van cliënten en mantelzorgers. Jaarlijks vinden er interne en externe onderzoeken plaats, waarmee we meten hoe cliënten de zorg ervaren en wat de kwaliteit van onze dienstverlening is in vergelijking met andere organisaties. Huize Rosa is in het bezit van het gouden PREZO Keurmerk Verpleging en Verzorging. Dit Keurmerk bevestigt een goede kwaliteit van zorg die voldoet aan de landelijke normen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

6.1 Kwaliteitsjaarplan en kwaliteitsjaarverslag

Iedere zorgorganisatie moet voor aanvang van een kalenderjaar een kwaliteitsjaarplan opstellen waarin duidelijk staat beschreven wat de plannen voor het komende jaar zijn. Na afloop van een jaar moet hierover gerapporteerd worden middels een kwaliteitsjaarverslag. Dit kwaliteitsjaarverslag kunt u inzien via onze website onder het tabblad Kwaliteit.

6.2 Cliëntenraad

Huize Rosa heeft een cliëntenraad die de gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt en als vertegenwoordiger van de cliënten meedenkt over de algemene gang van zaken in Huize Rosa. De cliëntenraad praat mee over bepaalde (beleids-)zaken en brengt op verzoek van de bestuurder advies uit over een aantal aspecten die het welzijn van de cliënten betreffen of verband houden met organisatorische veranderingen. De raad kan ook ongevraagd advies uitbrengen over zaken die zij belangrijk vindt. De cliëntenraad vergadert één keer per maand. Gewoonlijk is daarbij een gedeelte van de vergadering ingeruimd voor overleg met de bestuurder. De cliëntenraad hoort altijd graag wat er leeft onder de bewoners om daarmee hun gemeenschappelijke belangen goed of beter te kunnen behartigen. Daarom zoekt zij regelmatig contact met bewoners via een thee-uurtje en kennismakingsbezoekjes. Bewoners kunnen altijd via de receptie, via een brievenbus in het Rosarium of via CR@zorgcentrum-huizerosa.nl een bericht voor de cliëntenraad afgeven.

6.3 Klacht of compliment

Wij stellen het op prijs als u uw ervaringen met de dienstverlening van Huize Rosa met ons deelt, of het nu gaat om een positieve of minder plezierige ervaring. Op verschillende manieren en momenten vragen wij cliënten en hun naasten naar hun ervaringen met Huize Rosa. Daarnaast kunt u altijd uw ervaringen achterlaten op Zorgkaart Nederland (www.zorgkaartnederland.nl). Natuurlijk kunt u uw ervaringen altijd bespreken met de eerst verantwoordelijke verzorgende. Mocht u ondanks onze inspanningen toch een keer minder tevreden zijn, dan is er onze klachtenregeling om dit uit de wereld te helpen. Op de website en in een folder ‘Klachtenregeling’ vindt u hierover meer informatie.

7. Het ABC van Huize Rosa – zoeken op alfabet

Dit ABC dient als wegwijzer bij het zoeken naar de juiste informatie of contactpersoon. Mocht u hier het antwoord op uw vraag niet vinden, dan kunt u altijd de receptie bellen op telefoonnummer 9.

Afval

In ieder appartement is een afvalemmer aanwezig. De huishoudelijk medewerkers zorgen voor de afvoer van uw afval. Als u uw afval gescheiden aanbiedt, dan wordt deze ook gescheiden afgevoerd.

Afwezigheid

Als bewoner van Huize Rosa leeft u zo veel mogelijk uw eigen leven en onze medewerkers ondersteunen u daarbij. U kunt komen en gaan zoals u wilt. Mocht u de deur uit gaan en daardoor tijdelijk geen zorg, maaltijden, huishoudelijke hulp of anderszins ondersteuning nodig hebben, dan stellen wij het op prijs als u dit tijdig via de zorg laat weten i.v.m. onze planningen.

Alarmsysteem

Binnen Huize Rosa maken we gebruik van zorgalarmering. Dit betekent dat u – naast de geplande zorgmomenten – altijd een zorgmedewerker kunt bereiken als u dringend zorg nodig heeft. U krijgt hiervoor een draagbaar alarm; u kunt kiezen voor een halsalarm of een polsalarm. Wanneer u op uw appartement bent en een medewerker nodig heeft, kunt u hiervoor het alarm gebruiken. Via de intercom krijgt u direct contact met een zorgmedewerker. Buiten uw appartement is er geen mogelijkheid om te spreken via de intercom, u kunt dan het beste een (zorg-) medewerker aanspreken. Zij helpen u graag verder.

Betalen

In Huize Rosa wordt geen gebruik gemaakt van cash geld om te betalen bij de kapper en pedicure en in het Rosarium. U kunt betalen met uw pinpas of met uw tag. Dat is dezelfde tag als waarmee u de deur kunt openen en sluiten. De receptie kan uw tag geschikt maken voor het doen van betalingen en uitleggen hoe het precies in zijn werk gaat. Betalen met pinpas kan zowel met pincode als contactloos.

Bezoek

Bezoek is altijd welkom. Op werkdagen tussen 8.30 en 19.00 uur en in de weekenden tussen 10.00 en 19.00 uur worden zij door de receptie ontvangen en zo nodig de weg gewezen naar het appartement. Buiten deze openingstijden is de hoofdingang gesloten, deze is te openen met een tag. Bezoekers zonder tag kunnen de deurbel op de zuil in de sluis tussen de toegangsdeuren gebruiken. De deur wordt dan voor hen open gemaakt.

Bibliotheek

Op de eerste verdieping van de woontoren bevindt zich een bibliotheek. Deze is op maandag- en vrijdagochtend van 9.00 tot 11.30 uur geopend. Een vrijwilligster is aanwezig, ook voor een praatje. Op maandag kunnen boeken bij u op het appartement gebracht worden. De bibliotheek heeft (streek-) romans, thrillers, bezinnings- en kunstboeken en een aantal grootletterboeken.

Brandveiligheid

Het gebouw van Huize Rosa is modern en voorzien van verschillende maatregelen om de brandveiligheid te verhogen, zoals brandvertragende deuren en het gebruik van speciale materialen voor de stoffering. Er is een uitgebreide brandmeldinstallatie, er hangen automatische melders in het gebouw en in alle appartementen en er zijn altijd geschoolde BedrijfsHulpVerleners (BHV-ers) in huis die weten hoe te handelen in geval van een calamiteit.
Om brand te voorkómen gelden in Huize Rosa enkele afspraken, waarmee we gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor een zo veilig mogelijke leefomgeving dragen:

- De (brandwerende) voordeur van ieder appartement dient gesloten te blijven; het openhouden van de deur met doeken, drangers en dergelijke is niet toegestaan
- In de badkamer hangt geen brandmelder; daarom mag hier geen opslag van materialen plaatsvinden, anders dan spullen die nodig zijn bij de dagelijkse verzorging zoals handdoeken, zeep, borstels enzovoorts
- Wees uitermate voorzichtig met het aansteken van kaarsen. Beter is het om kaarsen en waxinelichtjes op batterijen te gebruiken. Deze zijn een stuk veiliger.

Broodmaaltijden

Op de woongroepen verzorgen medewerkers samen met u de broodmaaltijd.
In de woontoren ligt het wat anders. Als u zorg met verblijf heeft, komt de broodwagen drie keer in de week bij u langs om naar wens brood, hartig beleg en zoetwaren te brengen. Dit is op maandag, woensdag en vrijdag; u hoeft hier niet thuis voor te blijven. U kunt er ook voor kiezen om de broodmaaltijd in een van de huiskamers van de woontoren of in het Rosarium (alleen avond) te gebruiken. Als u in de woontoren een appartement huurt, verzorgt u zelf uw broodmaaltijd. U kunt hiervoor brood, hartig beleg en zoetwaren kopen bij het winkeltje in het Rosarium.

Communicatie

Rond de 20e van iedere maand verschijnt bewonersblad De Fakkel. Dit boekje verschijnt alleen op papier en wordt verspreid via de brievenbussen van alle bewoners en in de verschillende huiskamers.

In de Fakkel staan, naast een uitgebreide activiteitenkalender, nieuws en mededelingen van huishoudelijke of feestelijke aard en nieuws van het pastoraat.
Binnen Huize Rosa draait een kabelkrant op televisiekanaal 985; op de kabelkrant vindt u o.a. de liturgische kalender, welkom van nieuwe bewoners en afscheid van overleden bewoners, activiteiten, de soep van de dag, feestdagen, openingstijden, restaurantprijzen en nog veel meer.
Daarnaast verschijnt tweemaandelijks een digitale nieuwsbrief voor iedereen die geïnteresseerd is in Huize Rosa. U kunt zich via de website, op de pagina Nieuws, aanmelden voor deze nieuwsbrief.

Dominicuskapel

Op de begane grond van de woongroepen bevindt zich de Dominicuskapel. Deze kapel is van de Zusters Dominicanessen van Neerbosch. U kunt hier dagelijks naar vieringen toe. Via prikborden en kabelkrant worden de vieringen bekend gemaakt. Desgewenst kunt u een viering via de kabelkrant op de televisie in uw appartement volgen.

Domotica

Huize Rosa is een open huis zonder gesloten afdelingen. Als het nodig is om de veiligheid van kwetsbare bewoners in het oog te houden en tegelijkertijd hun leefruimte zo groot mogelijk te houden, dan kunnen we slimme elektronica gebruiken. In de vloer zitten onzichtbare lussen waarmee we 'leefcirkels' kunnen instellen. Wanneer een bewoner deze cirkel overschrijdt verschijnt een melding op de telefoon van de zorg. Leefcirkels worden uitsluitend ingezet na zorgvuldige afweging en overleg met de betrokkenen.

ECD – Elektronisch Cliënten Dossier

De afspraken die wij met u maken over de zorg die u wilt ontvangen, worden vastgelegd in een elektronisch cliënten dossier (ECD). Zorgverleners rapporteren over de zorgverlening in het dossier. U – en als u dat wenst ook uw naaste(n) – hebben te allen tijde inzage in dit dossier via een beveiligd inlogaccount. Uw evv-er kan u hier meer over vertellen.

Evv-er

Als u in Huize Rosa komt wonen maakt u de eerste afspraken met de zorgbemiddelaar. Deze afspraken geeft hij of zij door aan een zorgmedewerker die uw speciale contactpersoon is: uw eerst-verantwoordelijke-verzorgende (evv-er). Met uw evv-er praat u verder over uw zorg en wensen. Daarbij gaat het om uw hele welzijn. Om gewoonten en wensen op het gebied van lichamelijke zorg, bezigheden, contacten, uw omgeving en hoe u zich voelt. U maakt samen met de evv-er afspraken over hoe u in Huize Rosa wilt wonen en welke zorg en diensten u krijgt.

Kapper en pedicure

U kunt tegen betaling gebruik maken van de diensten van een kapper en een medisch pedicure. De salons bevinden zich op de begane grond van het zorgcentrum, vlak bij de receptie.

Klussendienst / technische dienst

Uw appartement wordt opgeleverd met vloerbedekking, raambekleding en wanden die zijn gesausd. Afhankelijk van uw indicatie behoort deze stoffering kosteloos tot het pakket of moet er maandelijks een kleine vergoeding voor betaald worden. Het is niet de bedoeling dat u (of uw naasten) zelf gaten boren of spijkers in de muren slaan. Medewerkers van de technische dienst zullen dit op zich nemen. Zo helpen zij bij het ophangen van spulletjes en desgewenst bij het verplaatsen van meubilair. Wanneer u de medewerker andere werkzaamheden wil laten verrichten, dan zijn de uren en de gebruikte materialen (bijvoorbeeld lampen en batterijen) voor uw rekening. U kunt de technische dienst inschakelen door een reparatiebon bij de receptie in te dienen.

Maaltijdservice: de warme maaltijd

In Huize Rosa wordt iedere dag gekookt. Per dag is er de keuze uit twee verschillende menu's en de warme maaltijd kan gebruikt worden in het Rosarium, in de huiskamers van de woongroepen of woontoren, of bezorgd worden in het eigen appartement. Uiteraard kan de keuken rekening houden met dieetwensen en allergieën.

In het Rosarium wordt de warme maaltijd tussen 12.00 en 13.30 uur geserveerd en vanaf 17.00 uur kan er een broodmaaltijd gebruikt worden. Daarbij is er een kleine kaart. Mits vóór 11.00 uur 's ochtends aangegeven, kan tijdens de avondopenstelling ook de warme maaltijd gebruikt worden. Gasten zijn van harte welkom en kunnen tegen betaling de maaltijd gebruiken.
Als het voor u niet mogelijk is om binnen de aangegeven tijden te dineren dan kunt u via een boodschap aan de receptie uw maaltijd gekoeld laten bewaren. De maaltijd kan voor u op een later tijdstip opgewarmd worden.

MDO - Multi Disciplinair Overleg

Het is belangrijk dat medewerkers goed weten wat er is afgesproken over uw zorg. Zij bespreken dit met elkaar in een zogenaamde cliëntbespreking. De zorg van bewoners die meer complexe zorg krijgen (vanaf een indicatie ZZP4) wordt besproken in een multidisciplinair overleg (MDO). Aan het MDO nemen ook de specialist ouderengeneeskunde en een psycholoog deel. Het kan zijn dat er in de cliëntbespreking of in het MDO voorstellen gedaan worden over uw zorg. De Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (evv-er) zal deze met u bespreken en uw zorgleefplan – in overleg met u – daarop aanpassen. U wordt uitgenodigd om bij de cliëntbespreking of het MDO aanwezig te zijn. Ook uw eerste vertegenwoordiger is daarbij van harte welkom.

Naai- en verstelwerk

Voor het repareren, aanpassen of maken van kleding kunt u gebruik maken van de diensten van een coupeuse. U kunt een verzoek hiervoor indienen bij de receptie. De coupeuse informeert u dan vooraf over de kosten.

Post

De receptiemedewerkers verspreiden dagelijks alle binnengekomen post over de brievenbussen. Als u post wilt verzenden, dan kunt u deze in de brievenbus net buiten de hoofdingang doen. Postzegels zijn te koop bij de receptie.

Receptie

De receptie is zeven dagen in de week geopend en telefonisch te bereiken op telefoonnummer 9.
U kunt bij de receptie terecht voor aanmeldingen voor activiteiten, boodschapjes in het winkeltje, postzegels en fotokopieën, het bestellen van fruit, reserveren van de Rosabus en verder met alle vragen die niet met zorg te maken hebben. Zorgvragen kunt u het beste met uw evv-er bespreken.
De openingstijden van de receptie zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 16.00 uur en op zaterdag en zonder van 10.00 tot 16.00 uur. Tijdens de lunchpauze van 12.30 tot 13.00 uur is de receptie even gesloten.

Rookbeleid

In algemene ruimtes van Huize Rosa wordt niet gerookt. U kunt op uw appartement roken als u een luchtreiniger plaatst, zodat het woon- en werkklimaat zoveel mogelijk rookvrij is. De benodigde apparatuur inclusief filters worden op uw verzoek tegen betaling op uw appartement geplaatst én onderhouden door de technische dienst van Huize Rosa.

Rosabus

Huize Rosa beschikt over een personenbus, die geschikt is voor rolstoelvervoer. De Rosabus wordt veelvuldig ingezet voor uitstapjes en toertochten. Als bewoner kunt u gebruik maken van de Rosabus voor privé-ritjes. U betaalt voor ritjes binnen Nijmegen een vast bedrag; buiten Nijmegen komt bovenop dit bedrag nog een kilometervergoeding. U kunt een verzoek indienen via de receptie.

Rosarium

Restaurant het Rosarium is dé ontmoetingsplek van Huize Rosa en er vinden hier regelmatig activiteiten plaats. Iedereen - bewoners en bezoekers - kan hier terecht voor een kopje koffie of thee, gebak of een ijsje en later op de dag voor een warme snack. Ook medewerkers zoeken het Rosarium op voor een kop koffie of de lunchpauze. Het Rosarium ligt aan de tuin en heeft een groot terras. De openingstijden zijn zeven dagen per week van 9.00 tot 20.00 uur.

Schoonmaak

Uw appartement wordt wekelijks schoongemaakt door de huishouding. Dit wordt zoveel mogelijk in overleg met u gepland. Zelf een handje helpen is uiteraard mogelijk. Met enige regelmaat doen de medewerkers iets extra's, zoals het wassen van de binnenkant van de ramen. De buitenkant wordt door een glazenwassersbedrijf gedaan.

Sleutels

Als u in Huize Rosa komt wonen krijgt u een elektronische sleutel (tag) van de voordeur van uw appartement en een brievenbussleutel. De tag geeft meteen ook toegang tot de hoofdingang van Huize Rosa én u kunt ermee betalen in het Rosarium, winkeltje, bij de kapper en pedicure. Bij verlies van uw tag kunt u tegen vergoeding van kosten een nieuwe sleutel krijgen.

Tarieven

Jaarlijks worden per 1 januari de tarieven van de verschillende diensten vastgesteld. De nieuwe tarieven worden bekend gemaakt via het bewonersblad, op de website en zijn via de receptie op te vragen.

Telefoon

In ieder appartement is een telefoonaansluiting aanwezig. Indien u een aansluiting wenst, bent u hiervoor een kleine maandelijkse vergoeding verschuldigd. U kunt van buitenaf rechtstreeks op uw eigen nummer gebeld worden, dit hoeft niet via het algemene nummer van de receptie. Als u naar buiten wilt bellen, moet u eerst een '0' kiezen; voor interne nummers is dat niet nodig.

Verjaardag

Iedere maand zetten we de jarige bewoners die dat op prijs stellen in het zonnetje tijdens een gezellige verjaardagsviering in het Rosarium. De activiteitenbegeleiding organiseert dit en overlegt met de jarigen. De datum van de vieringen worden bekend gemaakt in het bewonersblad en op de kabelkrant. Wanneer u uw verjaardag in eigen kring viert, kunnen we desgewenst ondersteuning bieden. De keuken kan gebak en volledige catering voor u verzorgen en er zijn mogelijkheden om gebruik te maken van gemeenschappelijke ruimtes, zoals de activiteitenruimte.

Verzekeringen

U bent zelf aansprakelijk voor schade aan derden. Wij adviseren u daarom uw eigen Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering (WA-verzekering) aan te houden of af te sluiten.
Huize Rosa heeft een uitgebreide inboedelverzekering voor de inboedel van alle appartementen en kasten. Dit is voor rekening van Huize Rosa. Voor sieraden of andere waardevolle spullen dient u een eigen kostbaarhedenverzekering af te sluiten.
Als u een appartement huurt in de woontoren, dient u al uw verzekeringen zelf af te sluiten.

Wasgoed

Huize Rosa stelt lakens, slopen, handdoeken et cetera - inclusief bewassing - gratis ter beschikking van de bewoners van het zorgcentrum. In principe zorgen bewoners zelf voor het wassen van bovenkleding en lijfgoed. Een mogelijkheid is dat een familielid of kennis de was verzorgt. Of de was kan tegen betaling door een externe wasserij gedaan worden; dit kan via de huishouding van Huize Rosa geregeld worden.

Winkelservice

Zeven dagen in de week is in het Rosarium een winkeltje geopend voor kleine boodschappen zoals frisdrank, koekjes, broodbeleg en drogisterijartikelen. Er is ook een mogelijkheid om artikelen te bestellen; zodra deze binnen zijn geeft de receptie een seintje. Drie keer in de week wordt er vers fruit op bestelling geleverd. Het winkeltje is open van maandag tot en met vrijdag van 8.45 tot 15.45 uur en op zaterdag en zondag van 10.15 tot 15.45 uur.

Zorgovereenkomst

Wanneer u in Huize Rosa komt wonen, sluiten we een zorgovereenkomst met u af. Hierin staat welke zorg Huize Rosa biedt en welke leveringsvoorwaarden daarvoor gelden. Nadat u verhuisd bent worden meer gedetailleerde en persoonlijke afspraken met u gemaakt over welke zorg u wilt ontvangen. Deze leggen wij vast in uw zorgdossier. (zie ook ECD)

8. Contactinformatie

8.1 Openingstijden en externe telefoonnummers

Huize Rosa is zeven dagen in de week geopend. U kunt Huize Rosa als volgt telefonisch bereiken:

Maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 16.00 uur	t. 024 – 3710 300
Zaterdag en zondag van 10.00 tot 16.00 uur	t. 024 – 3710 300

Buiten genoemde tijden kunt u in geval van nood de volgende nummers gebruiken:

Noodgeval woontoren	t. 024 - 3710 390
Noodgeval woongroepen	t. 024 - 3719 499
Noodgeval thuiszorg	t. 024 - 3710 389

Bewoners kunt u op hun eigen telefoonnummer bereiken.

8.2. Belangrijke interne telefoonnummers op alfabet

Wie?	**Intern telefoonnummer**
Bestuurder	299
Dagbestedingscoaches	420
Coördinatrices van de Dominicanessen	194
Facilitair manager	175
Huishouding	853
Kapper	1110
Keuken	197
Pastoraat	122
Pedicure	100
Receptie	9
Rosarium	859
Teamcoördinator woongroepen	1114
Teamcoördinator woontoren: - begane grond en 1ste verdieping - 2e t/m 5e verdieping	 1104 180
Technische dienst	189 en 196
Zorgmanager	150

Zorgcentrum Huize Rosa
Rosa de Limastraat 10
6543 JG Nijmegen
024 – 371 03 00
info@zorgcentrum-huizerosa.nl
www.zorgcentrum-huizerosa.nl

2019-008
april 2020