

INFORMATIE VOOR BEWONERS EN FAMILIE



Welkom in Careyn Rosendael



Samen nabij

Inhoud

1. Welkom in Careyn Rosendael	7	Fysiotherapie en bewegingsagogie	13
Uw Careyn contactpersoon	7	Ergotherapeut	13
Receptie	7	Logopedist	13
Zorgcentrum Rosendael	7	Diëtist	13
Indeling	8	Tandarts	14
Uw kamer of appartement	9	Medicijnen en apotheek	14
Personenalarmering	9	Geestelijke zorg	14
Telefoonaansluiting	9		
TV en radio	9	3. Diensten en voorzieningen	15
Elektrische apparatuur	9	Restaurant	15
Boren in muren	9	Huiskamer	15
Huismeester	9	Maaltijden	15
Post	9	Winkeltje	16
Huisvuil	9	Kapper	16
Adreswijziging	10	Pedicure	16
Roken	10	Audicien en opticien	16
Kluisje voor waardevolle eigendommen	10	Schoonmaak	16
		Linnenpakket	16
		Kleding wassen	16
2. Zorg, waar mag u op rekenen?	11	Vervoer	17
Zorg in Rosendael	11	Internetcafé	17
Verpleegthuiszorg (WLZ)	11	Bibliotheek	17
Zorg rond het levenseinde	11	Informatievoorziening	17
Regie over uw eigen leven	11		
Zorgovereenkomst	12	4. Activiteiten	18
Clïëntdossier en Zorgleefplan	12	Recreatieve activiteiten	18
Clïëntportaal	12	Kapel / Stilteruimte	18
Zorgleefplan	12	Kerkdiensten	18
Inzage en privacy	12	Vrijwilligers	19
Zorg en behandeling	12	Stichting Vrienden van Rosendael	19
Specialist ouderengeneeskunde	12		
(Gespecialiseerd) verpleegkundige	13		
Kwaliteitsverpleegkundige	13		
Psycholoog	13		

5. Familie en mantelzorgers	20
Contactpersoon vanuit de familie	20
Bezoek	20
Maaltijd voor gasten	20
Logés	20
6. Uw mening telt	21
Medezeggenschap bewoners	21
Uw mening, opmerking of klacht	21
Zorgkaart Nederland	22
Klachtenregeling	22
Onderzoek cliënttevredenheid	22



Overige informatie

1.	Careyn Algemeen	24
1.1.	Over Careyn	24
1.1.1.	Onze missie	24
1.1.2.	Onze Kernwaarden	24
1.2.	Onze visie op zorg	24
1.2.1.	Kwaliteit en welbevinden	24
1.2.2.	De gehele mens zien	24
1.2.3.	Liefdevolle zorg	24
1.3.	Algemene voorwaarden	24
1.4.	Criteria voor plaatsing	25
1.5.	Aanvullende verblijfscriteria	25
1.6.	Overplaatsing	25
1.7.	Voorkomen van dubbele verstrekking in de verpleeghuizen	25
1.8.	Giften aan Vriendenstichting of Zorgfonds	25
2.	Kwaliteit	26
2.1.	KIWA Keurmerk	26
2.2.	Meldingen Onvoorziene gebeurtenissen in de Zorg (MOZ)	26
2.3.	Klachtenprocedure	26
3.	Veiligheid	27
3.1.	Veilig werken	27
3.1.1.	Hulpmiddelen voor gezonde arbeidsomstandigheden	27
3.2.	Uw veiligheid	27
3.2.1.	Alarmering en hulpoproep	27
3.2.1.1.	Optiscan	27
3.2.1.2.	Halsalarm	27
3.2.1.3.	Valpreventie	27
3.2.2.	Bedrijfshulpverleners	27
3.2.3.	Brandpreventie	27
3.2.4.	Voorkomen van infecties	27
3.2.4.1.	Legionella	27
3.2.5.	Preventie ouderen mishandeling	28
3.2.6.	Nachtelijk toezicht	28
3.3.	Onvrijwillige zorg	28
3.3.1.	Verlaten van de veilige wooneenheid (alleen voor PG-afdelingen)	28
3.3.2.	Wegnemen van gevaar in de directe woonomgeving	28

4.	Praktische regelingen	29
4.1.	Wanneer u wat langer van huis bent	29
4.2.	Huisdieren	29
4.3.	Roken	29
4.4.	Iets te vieren?	29
4.5.	Identiteitsbewijs en zorgverzekeringspas	29
4.6.	Verzekeringen	29
4.7.	Parkeren	29
4.8.	Persoonlijke bezittingen	29
4.9.	Verhuizing of overlijden	29
4.9.1.	Intern verhuizen	29
4.9.2.	Ontzegging verblijf	29
4.9.3.	Tijdelijk verblijf elders	29
4.9.4.	Oplevering woonruimte na vertrek of overlijden	30
5.	Wettelijke regelingen	30
5.1.	Wet langdurige zorg: indicatie en zorgprofiel	30
5.1.1.	Verandering in uw indicatie	30
5.1.2.	Eigen bijdrage	30
5.1.3.	Wlz vergoedt niet alles	30
5.1.4.	Bewindvoering, curatele en mentorschap	30
5.1.5.	Overige wettelijke regelingen	31

1. Welkom in Careyn Rosendael



Van harte welkom bij Careyn Rosendael. Een verhuizing is vaak een ingrijpende gebeurtenis met veel veranderingen. Om u en uw familie met ons zorgcentrum Rosendael vertrouwd te maken, hebben wij een uitgebreide informatiebrochure voor u samengesteld. Wij hopen dat u samen met uw familie, vrienden en bekenden zich snel thuis voelt. Wij helpen u daar graag bij.

Uw Careyn contactpersoon

U krijgt vanuit Careyn een contactpersoon toegewezen ook wel EVV-er (Eerst Verantwoordelijke Verzorgende) genoemd. Dit is een verzorgende of verpleegkundige. U kunt bij haar/hem terecht met al uw vragen rondom zorg- en dienstverlening.

Uw EVV-er maakt u wegwijs in uw nieuwe woonomgeving en leert u graag kennen. Wij willen weten wat u belangrijk vindt. Hoe kunnen we u het beste helpen om een zo fijn mogelijk leven te hebben in ons zorgcentrum. Afspraken over de zorg en over uw manier van leven komen in uw zorgleefplan. Uw EVV-er checkt met regelmaat of deze afspraken nog passen bij uw behoeften. Ook houdt zij/hij u op de hoogte van veranderingen in medicatie en is ze contactpersoon voor uw familie. Regelmatig informeert uw EVV-er bij u naar uw behoefte aan ondersteuning en regelt eventuele veranderingen.

Adres

Careyn Rosendael
Indusdreef 5
3564 GV Utrecht
Tel: 030 - 2588788
www.careyn.nl

Receptie

De receptie is dagelijks geopend van 07.00 - 19.30 uur (openingstijden onder voorbehoud).
Telefoon 030 - 2588788
Komt u buiten de openingstijden van de receptie thuis of ontvangt u bezoek buiten de openingstijden van de receptie, dan kunt u aanbellen aan de voordeur, een zorgmedewerker doet de deur voor u of uw gasten open.

Zorgcentrum Rosendael



Careyn Rosendael ligt midden in de wijk Overvecht aan de rand van Utrecht. Het zorgcentrum is vernoemd naar een van de hofsteden die aan de rivier de Vecht heeft gelegen en al in 1539 op een oude kaart te vinden is. Rond 1670 werd een 'buitenplaats' aan de Vecht gebouwd dat de naam Rosendael erft van de hofstede. Als u vanaf Rosendael in westelijke richting naar de Vecht loopt, dan treft u aan de rivier nog de toegangspoort tot deze verdwenen buitenplaats aan. Rosendael beschikt over twee mooie binnentuinen en in de zomer is er buiten een terras. Verder is er een grote fysiotherapieruimte, een restaurant, een winkeltje en een kapsalon.

Uitgave: Careyn Rosendael - 2022

Deze informatiebrochure is met zorg samengesteld. Toch is het mogelijk dat de informatie op onderdelen onvolledig, onjuist of niet meer actueel is door wettelijke wijzigingen of door organisatorische veranderingen. Aan de inhoud van deze brochure kunnen daarom geen rechten worden ontleend. De medewerkers van Careyn Rosendael geven u graag de laatste actuele informatie.

Op vijf minuten loopafstand bevinden zich een aantal buurtwinkels. Het mooie park “De Gagel” met dierenweide ligt eveneens op loopafstand. Rosendael is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Lijn 3 stopt om de hoek, halte Ammandreef. In Rosendael is plaats voor ca. 130 mensen, allen in éénpersoons kamers.

Indeling

- Op de begane grond bevinden zich de algemene en gezamenlijke ruimtes zoals:
- hal met receptie
- winkeltje
- restaurant, terras en binnentuin
- (rolstoel)toilet, trappenhuis, lift
- kapsalon
- behandelruimten voor artsen, psychologen en paramedici
- dagactiviteitscentrum
- kantoren
- kapel/stilte ruimte

Er zijn 7 zorgafdelingen met huiskamers. De namen van de zorgafdelingen slaan ook terug op buitenplaatsen aan de Vecht, van vroeger en nu:

Afdelingen psychogeriatric (pg)

Begane grond	Groenhoven
1e etage	Soetendael
2e etage	Queekhoven

Afdelingen somatiek

Begane grond	Dagactiviteiten-centrum
1e etage	Vechtstein
2e etage	Goudestein

Afdeling Somatiek met islamitische achtergrond

2e etage	Amana
----------	-------

Afdeling dubbelproblematiek

(Somatiek en psychiatrie)	
Begane grond	Harteveld



Uw kamer of appartement

Inrichting

U mag naar uw nieuwe kamer persoonlijke bezittingen en eventueel eigen meubilair meenemen. Wat betreft meubilair, is dit afhankelijk van de grootte van de kamer. Dit kan u helpen om u snel thuis te voelen. Wij verzorgen een bed (inclusief bedden goed), linnenkast en nachtkastje. Maak het uw thuis. Wij vragen u er wel rekening mee te houden dat er voldoende bewegingsruimte in de kamer blijft, voor uzelf, voor onze zorgmedewerkers en eventuele hulpmiddelen zoals een tillift. Omdat valpreventie een belangrijk onderwerp is binnen goede zorg, zijn vloerkleden niet toegestaan.

Personenalarmering

Op locatie Rosendael is in elke ruimte personenalarmering aanwezig. Hiermee kunt u op het moment dat het nodig is om hulp van een van de zorgmedewerkers vragen.

Telefoonaansluiting

Op de somatiek afdelingen is er per kamer een telefoonaansluiting. Indien u hier gebruik van wilt maken, dient u dit zelf aan te vragen bij een telefoonprovider. Een andere mogelijkheid is om gebruik te maken van een mobiele telefoon. Eventuele aansluit-, abonnements- en belkosten zijn voor eigen rekening.

TV en radio

Iedere kamer heeft een kabelaansluiting voor een eigen TV. U kunt gebruikt maken van een beperkt aantal basis zenders. In de gemeenschappelijke huiskamers staan televisies en geluidsinstallaties.

Elektrische apparatuur

Onze huismeester helpt u graag bij het veilig aansluiten van elektrische apparatuur. Is uw apparaat ongeschikt of onveilig en is vervanging nodig, dan overleggen zij met u over de te nemen stappen en kosten.

Boren in muren

Zelf boren in muren of houtwerk is niet toegestaan. De huismeester assisteert u graag als u een klok of iets anders wilt ophangen.

Huismeester

De huismeester is verantwoordelijk voor onderhoud en reparaties. U kunt uw vragen voor de huismeester doorgeven via de receptie.



Verwarming

Bijna elk appartement heeft een eigen thermostatische radiatorkraan. Daarmee bepaalt u zelf hoe warm u erbij wilt zitten. 's Avonds laag zetten en 's ochtends weer opendraaien is NIET nodig! Na middernacht gaat automatisch de nachtregeling in. Hierdoor daalt de kamertemperatuur in de loop van de nacht. Om 06.30 uur gaat de verwarming weer op de dagstand.

Post

Inkomende post

Om zoekraken van post te voorkomen is het noodzakelijk dat de afdeling waar u verblijft bij het adres vermeld wordt.

Uitgaande post

Buiten voor de centrale hal is een brievenbus van PostNL. Deze bus wordt op de aangegeven tijden gelicht.

Huisvuil

Het huisvuil wordt dagelijks opgehaald door de medewerker logistiek. Op iedere afdeling staan ook bakken voor oud papier, glas e.d.

Adreswijziging

U moet zelf uw adreswijziging aan alle instanties en familie doorgeven. Het nieuwe adres kunt u als volgt opgeven:

Careyn Rosendael

Afdeling [naam afdeling]
T.a.v. [uw naam]
Appartement [uw appartementnr.]
Indusdreef 5
3564 GV Utrecht

Roken

Locatie Rosendael is geheel Rookvrij, in de binnentuin en op de balkons van de diverse afdelingen is een plek waar u buiten (overdekt) kunt roken.

Kluisje voor waardevolle eigendommen

Wees voorzichtig met het bewaren van waardevolle spullen in uw kamer. Tip: u kunt deze spullen voorzien van een stickertje met naam en kamernummer.

Wilt u persoonlijke eigendommen verzekeren, dan moet u daar zelf voor zorgen. Deze zijn niet verzekerd door Careyn Rosendael.

In de kledingkast van de bewonersappartementen op somatiek is standaard een afsluitbare lade aanwezig.



2. Zorg, waar mag u op rekenen?

Ouderdom en ziekte kunnen mensen kwetsbaar maken. Dan is één ding echt belangrijk: een veilige plek, een omgeving waar u zich op uw gemak voelt. Zorgcentrum Rosendael biedt een omgeving waar geborgenheid centraal staat. Wij bieden verzorging, verpleging en behandeling. Voor deze zorg is altijd een indicatie nodig.

Zorg in Rosendael

Verpleegthuiszorg (WLZ)

Dit betekent wonen in ons zorgcentrum en continu zorg ontvangen. Dat varieert van hulp bij persoonlijke verzorging tot intensieve verpleging en medische behandeling.

Er zijn afdelingen voor *somatische zorg*, *psychogeriatrische zorg* en een afdeling voor *dubbel problematiek*. De psychogeriatrische afdelingen zijn gesloten afdelingen. De afdeling dubbel problematiek is voor bewoners die zowel somatische als psychiatrische zorg nodig hebben. Dit is een open afdeling.

Eén zorgafdeling, Amana, is speciaal voor bewoners met een islamitische achtergrond in plaats van voor bewoners van Marokkaanse of Turkse komaf. Op pagina 30 in paragraaf 5.1 leest u meer over de Wet langdurige zorg (WLZ).

Zorg rond het levenseinde

We bieden zorg en ondersteuning om de laatste levensfase comfortabel te laten verlopen. Onze geestelijke verzorgers zijn er voor u en uw familie in deze moeilijke periode.

Regie over uw eigen leven



Uvoelt zelf vaak goed aan welke zorg u het prettigst vindt. (Als u niet meer in staat bent dit zelf te vertellen, dan kunnen uw familieleden of contactpersoon/wettelijk vertegenwoordiger dit het beste aangeven). U weet ook het beste hoe u wilt dat die zorg geboden wordt. Dat geldt voor veel alledaagse dingen: hulp bij het wassen, naar bed gaan, aankleden en eten. Staat u graag vroeg op? Stelt u er prijs op aangesproken te worden met de voornaam?

U bent de deskundige als het gaat om het ervaren van uw ziekte of beperkingen en hoe u uw leven en wonen in het zorgcentrum wilt invullen. Om u, of uw familielid/bekende, zoveel mogelijk zich thuis te (laten) voelen, is het belangrijk dat u zelf zoveel mogelijk de touwtjes in handen houdt en beslissingen blijft nemen. Wanneer iets niet tot de mogelijkheden behoort, zoeken we samen alternatieven. U hebt recht op inspraak en zeggenschap in de zorgverlening. Als u dat zelf niet meer kan, heeft uw vertegenwoordiger dat recht. Zie folder 'Wie beslist' van Patiëntenfederatie Nederland (Npcf)

- Rosendael biedt zorg voor bewoners met de zorgprofielen verpleging en verzorging: 5, 6, 7 en 8
- 5: beschermd wonen met intensieve dementiezorg
 - 6: beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging
 - 7: beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke aandoeningen, met de nadruk op begeleiding
 - 8: beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke aandoeningen, met de nadruk op verzorging / verpleging

Voor afdeling Amana geldt een aanvullend verblijfs criterium namelijk dat de bewoner een islamitische achtergrond heeft en voor de afdeling Groenhoven geldt dat de bewoner in staat is om te participeren in het groepsproces. Op onze website vindt u het totale overzicht van de verblijfs criteria van alle locaties.

Zorgovereenkomst

Careyn maakt met u een schriftelijke overeenkomst over het leveren van zorg, welzijn en diensten aan u. De overeenkomst bevat de afspraken over uw rechten en plichten, het leveren van overige diensten en de voorwaarden waaronder deze levering plaatsvindt. De zorgleveringsovereenkomst wordt op de dag van uw verhuizing ondertekend door u of uw eerste contactpersoon. De bijhorende algemene voorwaarden zijn terug te vinden op de website van Careyn.

Cliëntdossier en Zorgleefplan

We maken voor u een elektronisch cliëntdossier (ECD). Hierin kan iedereen die bij uw zorg, behandeling en ondersteuning betrokken is, rapporteren en met elkaar communiceren. Een belangrijk onderdeel van het cliëntdossier is uw zorgleefplan.

Cliëntportaal

U kunt gebruik maken van ons cliëntportaal.

Zorgleefplan

In het zorgleefplan beschrijven we de afspraken die we samen maken over uw dagelijks leven, de zorg en de dienstverlening. Uw EVV-er stelt

het plan samen met u op. Ook afspraken met uw mantelzorgers kunnen in het zorgleefplan worden opgenomen. Twee keer per jaar bespreken wij samen met u en/of uw vertegenwoordiger of deze afspraken nog kloppen en naar wens zijn.

Inzage en privacy

Uw gegevens worden bij ons opgeslagen volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze wet heeft als doel om uw privacy te beschermen. U of uw vertegenwoordiger mag altijd het zorgleefplan en cliëntdossier inzien. Andere personen of organisaties mogen alleen met uw toestemming het zorgleefplan en digitaal cliëntdossier inzien. U mag ook een afschrift van het dossier aanvragen.

Zorg en behandeling



Op allerlei manieren zorgen onze medewerkers voor uw gezondheid. Dat gebeurt allereerst door onze verzorgenden. Verder werken binnen Careyn veel andere deskundigen zoals artsen, psychologen en paramedici: fysiotherapeuten, ergotherapeuten, diëtisten, logopedisten, beweegagogen, welzijnmedewerkers en geestelijk verzorgers, (gespecialiseerd) verpleegkundigen en kwaliteitsverpleegkundigen. Al onze behandelaren en zorgverleners van de verschillende disciplines werken samen en hebben gezamenlijk overleg over uw behandeling en verzorging.

Specialist ouderengeneeskunde

De specialist ouderengeneeskunde

(verpleeghuisarts) is helemaal thuis in zorg voor ouderen en chronisch zieken met verschillende gezondheidsproblemen. Hij of zij werkt samen met en verwijst naar de andere behandelaren in het multidisciplinair behandelteam. Deze arts kijkt niet alleen naar ziektes, maar ook naar de gevolgen daarvan voor uw dagelijks leven en het leven van familie, bekenden en mantelzorgers. Daarnaast bespreekt de specialist ouderengeneeskunde met u zaken als wel/niet reanimeren en uw wilsverklaring. U kunt altijd opnieuw in gesprek gaan hierover als u hier behoefte aan heeft.

(Gespecialiseerd) verpleegkundige

Een verpleegkundige mag zelfstandig bepaalde medische handelingen uitvoeren. Soms hebben zij zich gespecialiseerd op een bepaald terrein zoals Parkinson of wondzorg. Zij kunnen u dan intensief begeleiden en ondersteunen op dit gebied.

Kwaliteitsverpleegkundige

Onze kwaliteitsverpleegkundige is de verpleegkundig expert van de werkvloer. Ze is verantwoordelijk voor het bevorderen en realiseren van kwaliteit van zorg. Hij/zij verricht verpleegkundig technische handelingen, onderhoudt contact met de artsen en andere disciplines en regisseert de kennisontwikkeling van het team. Integrale, bewonergerichte zorg staat daarbij centraal; zorg die leidt tot een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven van de bewoner.

Psycholoog

Een psycholoog kan helpen bij klachten als somberheid, geheugen- of concentratieproblemen, angst, rouw of problemen in de omgang met een partner of familielid. De psycholoog kan in persoonlijke gesprekken adviezen geven over wat u zou kunnen doen om de problemen op te lossen of draaglijker te maken.

Fysiotherapie en bewegingsagogie

De fysiotherapeut houdt zich bezig met lichamelijke klachten op het gebied van houding en beweging.

Bij opname worden uw fysieke mogelijkheden en het risico op vallen in kaart gebracht. (Zie ook onder veiligheid, elders in deze brochure). U krijgt advies over hoe u zich kunt verplaatsen en zo nodig over de inzet van hulpmiddelen, zoals rollator, schoenen, steunkousen. Daarnaast kijkt



de fysiotherapeut met u naar de mogelijkheden en uw wensen op het gebied van bewegen. Bij Careyn wordt een actieve levensstijl ondersteund; bewegen wordt als een belangrijk onderdeel van het dagprogramma gezien. In samenwerking met u, de bewegingsagoog, de zorg en de welzijnsmedewerker zal er dan ook een persoonlijk beweegplan worden opgesteld. Individuele fysiotherapeutische behandeling kan plaatsvinden na beoordeling van de fysiotherapeut en/of verwijzing van de behandelend arts. De bewegingsagoog houdt zich specifiek bezig met het stimuleren van beweging. Dit gebeurt o.a. middels het geven van beweegactiviteiten in groepsverband. Ook stimuleert de bewegingsagoog samen met de zorg- en welzijnsmedewerkers u om zoveel mogelijk zelfstandigheid te behouden.

Ergotherapeut

Lichamelijke achteruitgang en een verminderd geheugen kunnen in het dagelijks leven tot praktische problemen leiden, bijvoorbeeld bij zelfstandig verplaatsen, aankleden, eten of hobby's. De ergotherapeut zoekt samen met u naar een oplossing. Zij kan bijvoorbeeld met u oefenen, instructie geven en adviseren over hulpmiddelen zoals rolstoelen, aangepast bestek/servies, etc.

Logopedist

Heeft u een probleem met uw stem of spraak, of problemen met slikken dan kan onze logopedist helpen. Een behandeling kan bestaan uit stem-, spraak- of taal oefeningen, of aanpassingen van eten en drinken.

Diëtist

Onze diëtist is de specialist op het gebied van eten en drinken. Hij/zij geeft persoonlijk en praktisch advies, bijvoorbeeld bij ondervoeding, slikstoornissen, ziekte van Parkinson, decubitus, overgewicht of diabetes. Samen met u kijkt de

diëtist naar mogelijkheden voor de juiste voeding op maat.

Tandarts

De tandarts komt aan huis en bezoekt u voor behandeling op uw kamer. Mocht u problemen als pijn of ongemak in uw mond en/of aan uw gebit ervaren, dan kunt u dit doorgeven aan de EVV of andere zorgmedewerker. Hij/zij zorgt ervoor dat uw klacht bij de tandarts terecht komt. De tandarts zal vervolgens voor een afspraak zorgen die naar de afdeling wordt teruggekoppeld.

Medicijnen en apotheek

In Rosendael verzorgt Apotheek Koert de medicatie van bewoners op aanwijzing van de artsen. Uw medicijnen worden per week, per dag of per keer door de zorgmedewerkers aan u verstrekt. Dit is afhankelijk van uw persoonlijke wensen en situatie.

Geestelijke zorg



Aan Rosendael zijn geestelijk verzorgers verbonden. Zij hebben een katholieke, protestantse en islamitische achtergrond maar richten hun aandacht op alle bewoners, ongeacht kerkelijke of levensbeschouwelijke achtergrond. De geestelijk verzorger biedt ondersteuning bij vragen over leven en zingeving. Hier kunnen u en uw dierbaren terecht voor een gesprek over gezondheid, ziekte, levensvragen, rouwverwerking, eenzaamheid of andere levensthema's. Bij de geestelijk verzorger treft u een luisterend oor en kunt u in alle rust uw verhaal doen. De geestelijk verzorger organiseert ook vieringen en gespreksgroepen voor bewoners. De geestelijk verzorgers zijn regelmatig op de afdeling aanwezig. U kunt daar een beroep op hen doen of om contact vragen via uw contactpersoon, medewerker welzijn of via de receptie.



3. Diensten en voorzieningen

In Rosendael vindt u allerlei diensten en voorzieningen. Ze maken het leven van alledag voor u zo aangenaam mogelijk. Ook mensen uit de wijk maken gebruik van deze diensten en voorzieningen.

Restaurant



Ons restaurant 'Nummer 5' is gevestigd op de begane grond en is dagelijks geopend. Het restaurant is toegankelijk voor bewoners, bezoekers en medewerkers. Ook bewoners uit de wijk zijn van harte welkom in ons restaurant. U kunt er op eigen kosten terecht voor een kopje koffie, thee of andere drankjes en lekkers voor bij de koffie of warme snacks voor bij de borrel. Regelmatig worden er 'Uit eten in eigen huis' diner avonden georganiseerd. Het menu bestaat uit een voor-, hoofd-, en nagerecht met een kopje koffie. Iedere keer met een ander thema. Voor bewoners is deelname gratis, gasten betalen een eigen bijdrage. Vraag naar de folder bij de receptie of kijk in het activiteitenblad.
Openingstijden: 09.00 - 16.00 uur

Huiskamer

De huiskamers zijn voor u, maar ook voor uw bezoek. Alle afdelingen hebben 1 of meerdere huiskamers. Hier worden de tafels gedekt voor de gezamenlijke maaltijden. Verder organiseert onze medewerker zorg & welzijn hier diverse activiteiten.

Maaltijden

Wij verzorgen alle maaltijden, zowel de broodmaaltijden als de warme maaltijd. Dit geldt ook voor koffie, thee, melk, fruit en fris. De afdelingen regelen zelf lekkere versnaperingen en snacks. Voor een extra maaltijd voor een gast wordt een vergoeding berekend in het restaurant en daar contant verrekend (pinnen mag). Aan een medewerker op uw etage kunt u al uw vragen omtrent het eten en drinken stellen.

Warme maaltijd

Bewoners van een afdeling stellen samen met de (zorg)medewerker een weekmenu samen. Op alle dagen kunt u uw maaltijd gebruiken in de huiskamer op de afdeling. Als u wilt kan dit ook in het restaurant of in uw eigen kamer. U kunt dit van tevoren aan ons doorgeven.

Ondersteuning bij de maaltijd

Indien u hulp nodig heeft bij de maaltijd kunt u dit aangeven bij de zorgmedewerkers.

Wijzigingen doorgeven

Afmelden voor de maaltijd, een extra maaltijd bestellen voor een gast, het kan allemaal. Geef dat ruim op tijd aan. De maaltijden worden een week eerder besteld.

Winkeltje



Op de begane grond nabij het restaurant is het winkeltje. Een zelfbedieningszaak met een ruime keuze aan artikelen zoals levensmiddelen, wenskaarten en diverse aanbiedingen. Het winkeltje is dagelijks geopend van 09.00 - 16.00 uur

Andere verkoopactiviteiten

Kleding: jaarlijks is er een modeshow en verkoop.
Schoenen: jaarlijks is er verkoop in de Rode Zaal.

Kapper

De kapper is twee dagen per week in huis. De kapper werkt op afspraak. U of uw mantelzorgert maakt zelf een afspraak met de medewerkers van de kapsalon. De kosten zijn voor eigen rekening.

Pedicure

Er is een pedicure aanwezig, zij kan op afspraak bij u langs komen op de kamer. Alle voetverzorging wordt door Careyn betaald. Wilt u dat de handverzorging door de pedicure gedaan wordt, dan betaalt u deze zelf. Een afspraak maken kan direct met de pedicure of vraag het uw EVV-er.

Audicien en opticien

Heeft u contact met een audicien of opticien dan kunt u deze blijven bezoeken. Is de afstand een probleem geworden, dan kan uw EVV-er helpen bij het vinden van een audicien /opticien in de buurt.

Schoonmaak



Asito zorgt voor de schoonmaak van uw appartement. Het schoonhouden van uw persoonlijke eigendommen valt hier niet onder. Kijk voor meer informatie op www.careyn.nl

Linnenpakket

U wordt voorzien van linnengoed, als beddengoed, handdoeken en washandjes. Dit wordt door de wasserij gewassen en hoeft u niet naar om te zien. De kosten hiervan zijn voor rekening van Careyn.

Kleding wassen

U kunt uw persoonlijke was geheel of gedeeltelijk laten verzorgen. Wij raden u dan aan - om zoekraken van kleding te voorkomen - om alle kledingstukken te laten merken. Het merken van uw kleding kan verzorgd worden door de wasserij. Meer informatie: vraag het uw EVV-er. De waskosten van persoonlijke kleding zijn voor eigen rekening. De kosten voor merken en wassen staan vermeld in de wasovereenkomst. Meer informatie over de wasregeling, prijslijsten en contactgegevens vindt u op www.careyn.nl/bewonersinformatie



Er is een folder met tips voor kledingaanschaf (wasvoorschriften, geschikte materialen etc.), de folder 'Zorg voor uw kleding, kledingtips voor cliënten van instellingen'. Vraag ernaar bij uw EVV-er.

Wissewasjes

Wissewasjes is de wasruimte in Rosendaal met twee wasmachines en twee wasdrogers waar bewoners of hun familie tegen betaling gebruik van kunnen maken. Munten zijn bij de receptie te koop.

Vervoer

Rolstoelvervoer

Als u rolstoelvervoer nodig heeft voor bijvoorbeeld een familiebezoek, kunt u dit regelen met regiovervoer. Bij Regiotaxi Utrecht krijgt u alle informatie, ook over kosten. Voor rolstoelvervoer op medische gronden, bijvoorbeeld van en naar het ziekenhuis of de tandarts is een verwijzing van de arts noodzakelijk. Afhankelijk van uw indicatie wordt dit dan mogelijk vergoed.

Rolstoelbus bij uitstapjes

Bij uitstapjes georganiseerd door de medewerkers welzijn van Rosendaal wordt de rolstoelbus van Rosendaal gebruikt. Onze medewerkers zullen u hierbij begeleiden.

Duofiets

Rosendaal heeft een duofiets en een rolstoelfiets. Daarop is naast de bewoner ook nog een plek voor een begeleider. Mocht u vragen hebben over het gebruik van de fiets, dan kan dit in overleg met de bewegingsagoog van de locatie en/of de fysiotherapeut van de afdeling. De duofiets staat in de centrale hal bij de receptie. Daar kunt u ook de sleutel krijgen.



Internetcafé

Het internetcafé heeft twee aansluitingen, deze vindt u in Restaurant nummer 5. Graag eerst even aanmelden bij de receptie zodat de receptiemedewerker de computer kan aanzetten. Als u dit wenst, kunt u hierbij ondersteuning krijgen via de medewerkers welzijn.

Bibliotheek

Eén keer per week komt de bibliotheek langs op de afdelingen somatiek. In ons restaurant Nr. 5 is een kleine 'bibliotheek/leeshoek' waar u boeken kunt lezen. Ook bij de speltheek op het Rosenplein kunt u terecht.

Informatievoorziening

Mededelingenbord

Door het hele gebouw zijn mededelingenborden aanwezig met actuele informatie; op de begane grond, bij de liften en bij de ingang van het restaurant. U kunt ook zelf een bericht op het bord hangen. Meld het wel eerst even bij de receptie.

Activiteitenkrant

De activiteitenkrant is een tweemaandelijks nieuwskrant rondom alle zaken die te maken hebben met welzijn en activiteiten. Deze krant wordt onder alle bewoners verspreid en de contactpersonen krijgen de krant via de mail.

4. Activiteiten

Rosendael biedt een kleurrijk palet aan activiteiten.

U vindt altijd wel iets van uw gading. Of wie weet heeft u zelf nog leuke ideeën?

Recreatieve activiteiten



Binnen het activiteitscentrum kunt u een keuze maken uit diverse activiteiten die geboden worden. Er vinden zowel kleinschalige als grootschalige activiteiten plaats. Onze welzijnsmedewerkers vertellen u er graag meer over. Samen kunt u kijken welke activiteiten bij uw persoonlijke interesse passen. De medewerkers Welzijn zijn bereikbaar onder telefoonnummer: 030 - 2588 788. Aan deelname zijn kosten verbonden.

Kapel / Stilteruimte

We hebben een mooie Kapel / stilteruimte. Als u een rustig plekje zoekt om even rust en stilte te ervaren of om te bidden, te mediteren, een kaarsje te branden, een gedachte of een gebed op te schrijven dan kunt u daar de hele dag terecht. Er klinkt zachte muziek en er is een leestafel. Regelmatig zijn er kleine exposities. De kapel is te gebruiken voor persoonlijke vieringen. Er kunnen uitvaartdiensten gehouden worden voor kleine groepen (max 20-25 personen). Hierover graag contact opnemen met de geestelijk verzorgers.

Kerkdiensten



In de activiteitenkrant vindt u de data van de kerkdiensten. De kerkdiensten vinden plaats in de Rode Zaal, en hebben een oecumenisch en open karakter. De diensten duren ongeveer 45 minuten. Er zijn vrijwilligers die u kunnen ophalen van de afdeling en die u weer terug brengen. Ook familieleden zijn van harte welkom. De geestelijk verzorger en de medewerkers welzijn kunnen u meer vertellen op welke dagen deze diensten plaatsvinden.

Vrijwilligers

In Rosendael is een groot team van vrijwilligers actief. Zij zijn een onmisbare schakel in de zorg en het welzijn van onze bewoners. Vrijwilligers doen uitsluitend aanvullend werk, dat niet behoort tot de taken van onze professionele medewerkers. Zij bieden gezelschap en helpen bij activiteiten. Ze maken een wandeling met u of met een groepje bewoners; ze schenken koffie of helpen bij de maaltijd. En soms doen ze allerlei praktische klussen. Wilt u de ondersteuning van een vrijwilliger, bijvoorbeeld voor een wandeling, kleding kopen of samen boodschappen doen, dan kunt u dit aangeven bij uw EVV-er of de contactpersoon vrijwilligers binnen Rosendael, te bereiken via telefoonnummer: 030 - 2588 788. En misschien heeft iemand in uw familie belangstelling om vrijwilliger te worden? Vraag dan naar onze informatiefolder over vrijwilligerswerk. www.careyn.nl/folders

Stichting Vrienden van Rosendael

Sinds 1984 is de Stichting 'Vrienden van Rosendael' actief. Dankzij giften en schenkingen van bewoners of familie kan de vriendenstichting activiteiten ondersteunen die niet uit de reguliere middelen betaald kunnen worden. Al deze activiteiten dragen bij aan het welzijn en woongenot van onze bewoners. Meer weten of overweegt u een gift? Vraag naar onze informatiefolder over de Stichting 'Vrienden van Rosendael'.



5. Familie en mantelzorgers

Alle bewoners vinden het fijn als familieleden en mantelzorgers betrokken blijven bij hun leven. Ook in de nieuwe situatie gaat Careyn ervan uit dat familie/bekenden een rol blijven spelen. Careyn heeft een boekje uitgegeven met allerlei suggesties voor uw familie om een actieve rol te blijven spelen en over de samenwerking met onze medewerkers. Vraag ernaar bij uw EVV-er.

Contactpersoon vanuit de familie

Het is belangrijk om bij incidenten uw familie of een andere bekende te kunnen waarschuwen. We nemen dan contact op met de 'eerste contactpersoon'. Wij verwachten dat deze dan andere familieleden en/of vrienden informeert. Op de dag van uw verhuizing leggen we meteen de naam, postadres, het telefoonnummer en e-mailadres vast van de eerste contactpersoon van uw familie. We maken afspraken wanneer die gebeld wordt. Kijk zelf binnen uw familie wie de eerste contactpersoon wordt. We willen graag dat u meerdere contactpersonen opgeeft. Niet iedereen is namelijk altijd bereikbaar. En verandert er iets in de gegevens, geeft u dat dan meteen door aan ons.

Bezoek



Uw gasten zijn natuurlijk van harte welkom in Rosendael. U kunt uw bezoek ontvangen in uw kamer of in de huiskamer van de afdeling waar u verblijft.

Op de afdeling mag familie koffie/thee pakken. Koffie in het restaurant is gratis voor bewoners maar niet voor familie.

U kunt uw bezoek ook meenemen naar het restaurant. De consumpties in het restaurant zijn voor eigen rekening. We kennen geen bezoektijden

maar vragen u vriendelijk rekening te houden met minder geschikte momenten zoals tijdens de middagmaaltijd en eventuele middagrust. Twijfelt u aan het geschikte tijdstip, neem dan gerust contact op met de zorgmedewerkers.

Honden aangelijnd

Bezoek mag honden - mits aangelijnd - meenemen. Hierbij gaan we ervan uit dat uw bezoek nagaat of medebewoners en/of medewerkers hiervan geen hinder ondervinden. Mocht dit wel het geval zijn, dan verwachten we dat uw bezoek het dier thuis laat.

Maaltijd voor gasten

Om met uw gasten samen te eten zijn er 2 mogelijkheden:

- U kunt uw gast uitnodigen om mee te eten in de gemeenschappelijke huiskamer of in uw eigen kamer. Dit dient u een week van te voren te melden bij een medewerker van de afdeling. Hiervoor worden kosten in rekening gebracht.
- Ook kunt u er voor kiezen om met uw gast een maaltijd in het restaurant te nuttigen. Geeft u dit dan wel door aan een medewerker van de etage. Indien u met meer dan 6 gasten naar het restaurant komt voor een warme maaltijd vragen wij u in het restaurant hiervoor een tafel te reserveren.

Logés

Logeverzoeken kunt u overleggen met uw contactpersoon. We bekijken wat er mogelijk is.

6. Uw mening telt

Careyn vindt het belangrijk dat haar bewoners meedenken, meepraten en ook meebeslissen over zaken die voor hen belangrijk zijn. En heeft u een opmerking of klacht, dan horen wij dat graag. Wij kunnen daarvan leren en onze zorg nog verder verbeteren.

Medezeggenschap bewoners



Clëntenraad Rosendael vertegenwoordigt de bewoners en komt op voor hun belangen. Dat gaat bijvoorbeeld over de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van de maaltijden maar ook het volgen van nieuwbouwprojecten. Er is ook een Centrale cliëntenraad, deze overlegt met de raad van bestuur over onderwerpen die heel Careyn aangaan.

Wilt u meer weten over de bewoners medezeggenschap in Rosendael kijk dan op www.careyn.nl en download de informatie. Of vraag ernaar bij uw contactpersoon. Heeft u een idee in het belang van de bewoners? Of denkt u erover om lid te worden? U kunt de cliëntenraden bereiken via het secretariaat cliëntenraden Careyn, telefoon: 030 2 588 242 of per e-mail: clintenraden@careyn.nl.

Uw mening, opmerking of klacht

Tevreden of ontevreden? Laat het weten! Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de zorg die u krijgt. Wij horen dan ook graag uw mening, tips of suggesties.

Wilt u een pluim uitdelen?

- We vinden het heel fijn als u een waardering geeft op Zorgkaart Nederland (*meer informatie hieronder*). Daarmee helpt u toekomstige bewoners bij het maken van een keuze voor een zorgaanbieder.
- U kunt uw compliment ook op onze website kwijt. We sturen die dan direct door naar het team. Kijk op www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht.
- Maar u kunt natuurlijk ook het 'Formulier compliment of klacht' gebruiken. Deze vindt u ook op www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht. Of vraag ernaar bij uw contactpersoon.



Hoe tevreden bent u over onze zorg?



Geef uw waardering op  **Zorgkaart Nederland**
Patiëntenfederatie Nederland

U kunt uw waardering voor ons zorgcentrum plaatsen op de landelijke website Zorgkaart Nederland. Geef uw cijfer en deel zo uw mening over Rosendael. Wij stellen het zeer op prijs! Hoe plaatst u een waardering?

1. Ga naar www.zorgkaartnederland.nl;
2. Druk bij de rode informatiebalk op "Schrijf een waardering";
3. Klik op "Waarderen zorginstelling";
4. Bij "Vind uw zorginstelling", voer in: Careyn Rosendael, en selecteer deze;
5. Ga verder naar "Schrijf een waardering";
6. Plaats een waardering;
7. Verstuur uw waardering.

Klachtenregeling

Overal, ook bij ons, gaat er wel eens iets fout. Heeft u een klacht, dan kunt u deze op drie manieren kenbaar maken.

1- In gesprek met de betrokken medewerker

U kunt uw klacht rechtstreeks bespreken met de medewerker over wie de klacht gaat. De medewerker kan dan zo snel mogelijk voor een oplossing zorgen. Lukt dit niet, dan kunt u zich wenden tot zijn of haar leidinggevende. Vraag hiernaar bij het team.

2- Klachtenfunctionaris inschakelen

Onze klachtenfunctionaris kan u helpen om uw klacht kenbaar te maken in de organisatie en bemiddelt tussen u en de medewerker als u dat wilt. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk. U kunt de klachtenfunctionaris bellen op 06 239 46 747 of mailen naar klachten@careyn.nl. U kunt ook het webformulier invullen op www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht, maar u kunt ook een brief schrijven naar Klachtenfunctionaris Careyn; Antwoordnummer 27 3100 VB Schiedam. Een postzegel is niet nodig!

3- Klacht indienen bij de klachtencommissie

Als u geen bemiddeling wilt, maar een uitspraak over of uw klacht gegrond is, kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Zie hiervoor de folder 'Niet tevreden over Careyn? Wij horen het graag! '.

Careyn werkt samen met onafhankelijke klachten- en geschillencommissies, en volgt de klachtenprocedure van het KVVU. Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u in onze folder 'Niet tevreden over Careyn? We horen het graag!' Deze folder is te downloaden via www.careyn.nl/klachten of vraag de folder aan een zorgmedewerker.

Onderzoek cliënttevredenheid

Careyn neemt deel aan landelijk uitgezette cliënttevredenheidsonderzoeken. Dat gebeurt met een vragenlijst. U kunt gevraagd worden om hieraan mee te werken, deelname is anoniem. De resultaten worden onder meer met de cliëntenraad besproken en kunnen leiden tot verdere verbetering van onze zorg.



OVERIGE INFORMATIE

1. Careyn Algemeen

1.1. Over Careyn

Careyn biedt een zo compleet mogelijk aanbod van diensten op het terrein van zorg, welzijn en wonen. Bijvoorbeeld: thuiszorg, verpleeghuis- en verzorgingshuiszorg, dieetadvisering, welzijns- en gemaksdiensten.

Kenmerken van Careyn zorgcentra zijn kleinschaligheid, eigentijdse zorg, een prettig leefklimaat, maximale betrokkenheid van bewoners en hun familie en aandacht voor het individu. Onze wijkteams en zorgcentra zijn altijd lokaal verankerd. De meeste zorgcentra staan midden in de wijk. Daardoor kunnen wijkbewoners, vaak de ouderen, ook gebruikmaken van onze faciliteiten en voorzieningen.

Meer informatie over Careyn vindt u op onze website: www.careyn.nl

1.1.1. Onze missie

In 2025 zijn wij één van de meest gewaardeerde partners in het optimaliseren van de ervaren kwaliteit van leven van ieder mens; altijd in de nabijheid en zo veel mogelijk op de wijze én plek die de mens zelf verkiest.

1.1.2. Onze Kernwaarden

Onze kernwaarden vormen de belangrijkste waarden om onze missie te kunnen realiseren, Binnen Careyn handelen wij volgens de kernwaarden; nabij, nieuwsgierig, geborgen en bewust.

1.2. Onze visie op zorg

Wij willen samen met anderen bijdragen aan een inclusieve, solidaire en duurzame samenleving, door verbindingen te leggen en ondersteuning te bieden, voor ieder die op enig moment in het leven - tijdelijk - een verminderd vermogen ervaart om 'een thuis te creëren'.

1.2.1. Kwaliteit en welbevinden

Wij willen kwaliteit van leven en het welbevinden van onze cliënten leidend maken en daarbij uitgaan van hun kracht en talenten, hun overtuigingen en verlangens. Ongeacht leeftijd en beperkingen is het aan onze cliënten zelf keuzes te maken en zelf de regie te voeren met participatie en betrokkenheid van familie, mantelzorgers en zorgprofessionals

1.2.2. De gehele mens zien

Wij willen gezondheid benaderen als een dynamisch fenomeen. Het gaat om het vermogen van mensen zich aan te passen aan veranderende omstandigheden en regie te voeren. Dat betekent dat we mensen als 'hele mens' benaderen en niet als 'zieke'. We spreken mensen aan op wat ze kunnen en willen, niet op wat ze mankeren.

1.2.3. Liefdevolle zorg

Ouder worden hoort bij het leven. Eenzaamheid, verveling, gevoelens van onveiligheid en er niet meer toe doen, niet. Mensen willen onafhankelijk zijn, betekenis hebben voor anderen en zich gewaardeerd voelen. Hier hebben wij een rol in te vervullen.

1.3. Algemene voorwaarden

Careyn levert zorg en behandeling volgens de Algemene Voorwaarden voor zorg en verblijf van Actiz (belangenorganisatie Zorgondernemers) en BTN (Branchebelang Thuiszorg). Deze voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en het LOC Zeggenschap in de zorg. Meer informatie vindt u in de brochure 'Algemene Voorwaarden bij levering van Wlz-zorg in natura'. Vraag ernaar bij uw EVV-er of download de brochure op onze website.

1.4. Criteria voor plaatsing

Niet iedereen met een Wlz-indicatie (Wet langdurige zorg) heeft dezelfde soort en hoeveelheid zorg nodig. Daarom zijn er zogeheten 'zorgprofielen'. Een zorgprofiel geeft aan welke zorg iemand nodig heeft.

Careyn heeft voor haar locaties criteria vastgesteld voor het toetsen van aanvragen voor opname in de zorgcentra of overplaatsing naar een andere voorziening voor zorg en wonen.

Op basis van deze verblijfscriteria besluit de specialist ouderengeneeskunde in overleg met de kwaliteitsverpleegkundige/psycholoog en medewerkers van de afdeling tot toelating of afwijzing. Op locaties zonder behandeling gebeurt dat door de EVV-er (eerstverantwoordelijk verpleegkundige).

Op onze website vindt u het totale overzicht van de verblijfscriteria van alle locaties.

1.5. Aanvullende verblijfscriteria

Een geldige indicatie van het CIZ geldt als belangrijkste verblijfs criterium. Daarnaast kunnen per locatie aanvullende verblijfscriteria gelden. Voor sommige cliënten kan het zijn dat uw Careyn locatie niet over de juiste voorzieningen of deskundigheid beschikt om de noodzakelijke zorg te bieden. Denk aan cliënten die een gevaar vormen voor zichzelf of mensen in hun omgeving. Of cliënten die continu langdurige systematische en multidisciplinaire zorg en/of toezicht nodig hebben. De specialist ouderengeneeskunde op de locatie (op locaties zonder behandeling de EVV-er in overleg met de manager zorg) beoordeelt aan de hand van een set afwijzingscriteria of hiervan sprake is. Zo nodig vindt overleg plaats met andere zorgverleners en/of specialisten. U en uw bekenden worden hierover uitgebreid geïnformeerd in een persoonlijk gesprek.

1.6. Overplaatsing

Het kan gebeuren, dat de situatie van een cliënt zodanig verandert, dat overplaatsing naar een andere afdeling binnen de locatie nodig is om de noodzakelijke zorg te kunnen blijven bieden. In een enkel geval kan door de toegenomen zorgzwaarte van de cliënt overplaatsing naar een andere locatie noodzakelijk zijn. Dit gebeurt alleen na zorgvuldige afweging door de specialist ouderengeneeskunde (op locaties zonder behandeling door de EVV-er), behandelaars,

zorgmedewerkers en na persoonlijk overleg met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger(s). Uitgangspunt is dat Careyn alles in het werk stelt om een zo breed mogelijk pakket van zorg aan te bieden.

1.7. Voorkomen van dubbele verstrekking in de verpleeghuizen

Verpleeghuiszorg in onze locaties met behandeling wordt betaald uit de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Dat houdt in dat alle zorg, inclusief behandeling, medicatie, incontinentiemateriaal, voeding, etc. door Careyn worden bekostigd. Uw zorgverzekering vergoedt alleen nog specialistische hulp in het ziekenhuis of de polikliniek.

Careyn levert u dus het complete pakket. Wilt u toch uw 'eigen' fysiotherapeut of apotheek aanhouden, dan wordt dit niet door de ziektekostenverzekering vergoed. Deze kosten worden dan alsnog verhaald op Careyn. Wij krijgen daarvoor geen vergoeding, daarom hebben we geen andere keuze dan deze kosten aan u door te belasten. Dit willen we graag voorkomen. Daarom vragen wij u:

- Aan uw eigen apotheek door te geven dat zij geen medicijnen meer moeten leveren;
- Incontinentie- en andere materialen niet langer bij de apotheek halen.

1.8. Giften aan Vriendenstichting of Zorgfonds

In verschillende zorgcentra van Careyn zijn Vriendenstichtingen actief. Dankzij giften en schenkingen van bewoners of familie kan de Vriendenstichting activiteiten ondersteunen die niet uit de reguliere middelen betaald kunnen worden. Al deze activiteiten dragen bij aan het welzijn en woongenot van onze bewoners. Wilt u weten of er een Vriendenstichting op uw zorglocatie actief is en een gift overmaken, kijk dan in het eerste deel van deze informatiegids (hoofdstuk 4 'Activiteiten'). Voor alle cliënten van Careyn is er nog het Careyn Zorgfonds. Dit fonds helpt individuele cliënten wanneer de reguliere zorg niet toereikend is. Soms is er echt geen geld voor bijvoorbeeld een extra behandeling of een nieuw gehoorapparaat. Allemaal noodzakelijke aanvullingen om te komen tot humane zorg, maar die via de reguliere regelingen onmogelijk gefinancierd kunnen worden. En die mensen soms echt niet zelf kunnen betalen en waarvoor zij ook geen beroep kunnen doen op

eigen familiekring. Het Careyn Zorgfonds kan dan bijspringen.

Meer informatie, ook over de mogelijkheid van giften, vindt u op www.careynzorgfonds.nl/

2. Kwaliteit

2.1. KIWA Keurmerk

De cliënt die bepaalt hoe wij als zorgverleners zo optimaal en liefdevol mogelijk kunnen bijdragen aan de kwaliteit van hun leven. Het is aan Careyn om de zorg hierop af te stemmen passend bij de behoefte en het persoonlijke leven. In ons kwaliteitsbeleid is dat het vertrekpunt van ons handelen, we maken daarin inzichtelijk hoe we hieraan werken en leren en ons blijven verbeteren. Samen met Kiwa Nederland werken we aan de certificatie van ons kwaliteitsmanagementsysteem volgens de ISO 9001 norm. Het ISO 9001 certificaat geeft garantie dat de gecertificeerde instelling het werk zodanig georganiseerd heeft, dat aan alle voorwaarden is voldaan om optimale zorg te kunnen leveren. Het perspectief van de bewoner of cliënt is daarbij altijd het vertrekpunt.

2.2. Meldingen Onvoorziene gebeurtenissen in de Zorg (MOZ)

Careyn werkt met een procedure Meldingen Onvoorziene gebeurtenissen in de Zorg; ook wel de MOZ-meldingen genoemd. Overal waar mensen werken gaat er wel eens (bijna) iets mis, dit wordt geregistreerd, bijvoorbeeld wanneer een bewoner gevallen is. Ook gevaarlijke situaties worden geregistreerd, zoals een gladde vloer. Het melden van deze situaties is belangrijk omdat er dan maatregelen getroffen kunnen worden om deze in de toekomst te voorkomen. Deze procedure is een belangrijk instrument om de kwaliteit van onze zorgverlening te verbeteren.

2.3. Klachtenprocedure

U heeft een klacht wat nu?

We zien graag dat u een klacht eerst met een medewerker of leidinggevende bespreekt. Veelal kunnen we dan direct iets aan de situatie doen. Komt u er niet uit of wilt u dit niet, dan kunt u terecht bij onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris zal uw klacht vertrouwelijk en zorgvuldig behandelen. U kunt onze klachtenfunctionaris bellen of mailen:

T: 06-23946747

M: klachten@careyn.nl (of gebruik het klachtenformulier)

Een brief schrijven kan natuurlijk ook.

Stuur deze naar:

Klachtenfunctionaris Careyn
Antwoordnummer 27
3100 VB Schiedam

Careyn werkt samen met onafhankelijke klachten- en geschillencommissies, en volgt de klachtenprocedure van het KVVU. Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u in onze folder *'Niet tevreden over Careyn? We horen het graag!'* Deze folder is te downloaden via www.careyn.nl/klachten of vraag de folder aan een zorgmedewerker.

3. Veiligheid

3.1. Veilig werken

3.1.1. Hulpmiddelen voor gezonde arbeidsomstandigheden

Soms is het noodzakelijk hulpmiddelen te gebruiken tijdens de zorgverlening in verband met gezonde arbeidsomstandigheden van onze zorgmedewerkers. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van een tillift om de fysieke belasting van de verzorgenden zoveel mogelijk te beperken. Als dit nodig is in uw situatie maken we dit bespreekbaar, uw medewerking is belangrijk.

3.2. Uw veiligheid

3.2.1. Alarmering en hulpoproep

Iedere kamer is voorzien van een alarmerings-systeem waarmee u een hulp oproep kunt doen of om assistentie kunt vragen.

3.2.1.1. Optiscan

Er is een mogelijkheid om in het appartement een valdetectiesysteem (de Optiscan genaamd) te plaatsen. De Optiscan is gekoppeld aan het hulpoproepsysteem en signaleert beweging, bijvoorbeeld als u 's nachts uit bed stapt. Inzet van een bewegingsmelder gaat altijd in overleg met de specialist ouderengeneeskunde.

3.2.1.2. Halsalarm

Misschien is er ook nog een draagbaar alarm nodig dat u om uw nek kunt hangen. Met dit halsalarm kunt u een alarmering maken op iedere plek in ons gebouw. Halsalarm aanvragen of voor meer informatie? Bespreek het met uw zorgmedewerker.

3.2.1.3. Valpreventie

Naarmate u ouder wordt, verandert uw lichamelijke conditie. Bewegingen en reacties worden trager. U herkent risico's minder snel en u reageert er ook trager op. Dit maakt dat u een hoger risico heeft om te vallen. Vallen bij ouderen is een ernstig probleem. Binnen Careyn speelt valpreventie een belangrijke rol in de zorg en is een vast punt van aandacht.

3.2.2. Bedrijfshulpverleners

Careyn kent bedrijfshulpverleners (BHV-ers). Dit zijn medewerkers, die opgeleid zijn om bij calamiteiten adequaat te handelen. Er zijn altijd meerdere BHV-ers aanwezig. Zij ondernemen actie bij een calamiteit, zoals brandalarm, wateroverlast, stormschade, elektriciteitsstoring etc. De BHV-ers geven bewoners en bezoekers instructies hoe te handelen, totdat de externe hulpverleners zijn gearriveerd. Volg de aanwijzingen van de BHV-er altijd op en onderneem zelf geen andere actie. U herkent hen aan hun felgekleurde hesjes.

3.2.3. Brandpreventie

Iedere locatie van Careyn heeft brandmelders, automatische rookdetectors en diverse brandblusmiddelen. Daarnaast organiseren we regelmatig brandoefeningen en worden er controles uitgevoerd of alle materialen in orde zijn. Onze bewoners kunnen bijdragen aan brandveiligheid door geen gevaarlijke en ondeugdelijke apparatuur te gebruiken. En ook door andere riskante handelingen te vermijden: niet roken in bed; geen brandende kaarsen; opletten met legen van asbakken in prullenmanden; geen ontvlambare stoffen in het appartement.

3.2.4. Voorkomen van infecties

Hygiënisch werken verlaagt de kans op infecties. Onze medewerkers dragen zorg voor een goede handhygiëne.

Wanneer op een afdeling een virusinfectie heerst wordt dit bekend gemaakt en gaan de hiervoor ontwikkelde protocollen in werking. Bezoek krijgt te maken met maatregelen om verdere verspreiding van het virus te voorkomen.

3.2.4.1. Legionella

Careyn voert een actief beleid op het voorkomen van legionella. Dat betekent dat waterleidingen conform wet- en regelgeving worden doorgespoeld volgens een strak protocol.

3.2.5. Preventie ouderen mishandeling

Mishandeling van ouderen mag in onze zorglocaties niet voorkomen. Daarom is er een vertrouwenspersoon en geven wij voorlichting aan onze bewoners en familie en trainen wij onze zorgprofessionals om signalen van ouderen mishandeling te herkennen. In de brochure 'Ouderen in veilige handen' vindt u meer informatie en contactgegevens van onze vertrouwenspersonen. De folder is te downloaden via de site van Careyn of op te vragen via uw EVV-er.

3.2.6. Nachtelijk toezicht

In de nacht zijn er verzorgenden aanwezig die toezicht houden.

3.3. Onvrijwillige zorg

De Wet Zorg en Dwang (WZD) is per 1-1-2020 van kracht. Deze wet beschermt cliënten tegen verschillende vormen van onvrijwillige zorg en heeft als uitgangspunt dat u alleen vrijwillige zorg ontvangt. Deze wet regelt tevens u rechten als het gaat om onvrijwillige zorg. Zorg waar u of uw vertegenwoordiger niet mee instemt noemen we onvrijwillige zorg.

Onvrijwillige zorg kan zijn dat u dingen niet wilt of niet mag, maar het wel noodzakelijk is om deze (zorg) te krijgen, denk bv. aan medicatie die u niet wilt maar wel noodzakelijk is. Onvrijwillige zorg is altijd het laatste middel, dit mag alleen om ernstig nadeel te voorkomen en er echt geen minder ingrijpende maatregel meer nodig beschikbaar / passend is.

De wet regelt daarom wanneer, waarom en hoe u onvrijwillige zorg krijgt maar ook dat deze onvrijwillige zorg zo snel mogelijk stopt. De wet kent een verplicht multidisciplinair stappenplan. Altijd geldt dat er een zorgvuldige, gemotiveerde afweging gemaakt wordt. Dit vindt plaats in overleg met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger.

Denk hierbij aan verpleging, specialist ouderen geneeskunde, psycholoog, ergotherapeut. Wij zijn terughoudend met het toepassen van onvrijwillige zorg, er geldt 'Nee tenzij', omdat wij uit ervaring en onderzoek weten dat het ingrijpend is voor mensen met dementie om beperkt te worden. De WZD kent een cliëntvertrouwenspersoon, een functionaris die u kan ondersteunen bij vragen of ontevredenheid over onvrijwillige zorg. Er is een brochure voor beschikbaar of kijk op www.hetlsr.nl

3.3.1. Verlaten van de veilige wooneenheid (alleen voor PG-afdelingen)

De Specialist Ouderengeneeskunde besluit in overleg met het zorg/behandelteam of de bewoner zonder begeleiding de wooneenheid mag verlaten. Kan dit tot gevaar of andere ernstige problemen leiden, dan wordt in overleg met het zorg- en behandelteam besloten deze mogelijkheid te beperken. In het algemeen geldt de regel dat een bewoner met begeleiding wel altijd de wooneenheid mag verlaten.

Op de deuren van de veilige wooneenheden is een codeslot aangebracht. Bezoekers kunnen deze wooneenheden met de code verlaten. Bewoners die de veilige wooneenheid mogen verlaten krijgen ook de code of een andere mogelijkheid langs de code-deur te komen. Er zijn ook locaties waar gebruik wordt gemaakt van domotica. Bewoners dragen dan bijvoorbeeld een polsbandje.

3.3.2. Wegnemen van gevaar in de directe woonomgeving

Careyn is verplicht om mensen met problemen in het denken, bijvoorbeeld t.g.v. hun dementie te beschermen tegen onjuist gebruik van gebruiksvoorwerpen die gevaar kunnen opleveren. Daarom worden scherpe voorwerpen zoals messen (bestek) en scharen, maar ook schoonmaakmiddelen achter een gesloten deur bewaard.

4. Praktische regelingen

4.1. Wanneer u wat langer van huis bent

Gaat u een hele of halve dag of langer weg? Geeft u dit dan altijd door aan de zorgmedewerker. De zorgmedewerker kan uw maaltijd afbestellen en eventueel bezoek informeren.

4.2. Huisdieren

Het houden van huisdieren is toegestaan onder bepaalde voorwaarden. U blijft altijd zelf verantwoordelijk voor de verzorging van uw huisdier en het huisdier mag geen overlast of gezondheidsrisico voor andere bewoners en medewerkers veroorzaken. Wij maken hierover afspraken met u. Buiten uw appartement moeten honden altijd aan de lijn.

4.3. Roken

Al onze locaties hebben regels en richtlijnen omtrent het roken. Over het algemeen geldt; openbare ruimtes zijn rookvrij en roken is mogelijk in de daartoe bestemde rookruimtes. Voor meer informatie over de rook afspraken en richtlijnen in uw locatie, vraag het uw zorgmedewerker.

4.4. Iets te vieren?

Hebt u iets te vieren, bijvoorbeeld een verjaardag of jubileum, dan is het mogelijk om gebruik te maken van de ontmoetingsruimte. Het eventueel bestellen van gebak en het regelen van hapjes en drankjes organiseert u of uw familie zelf. In overleg kunt u de ontmoetingsruimte reserveren voor een receptie of feest.

4.5. Identiteitsbewijs en zorgverzekeringspas

Zorg ervoor dat u altijd een geldig identiteitsbewijs heeft en een bewijs dat u verzekerd bent (de zorgverzekeringspas).

4.6. Verzekeringen

De glas- en opstalverzekering komt voor rekening van Careyn. WA- en inboedelverzekering is voor uw rekening. U kunt gebruikmaken van de collectieve WA- en inboedelverzekering van Careyn. U betaalt hiervoor dan een bedrag per jaar. Uw zorgverzekering blijft gewoon bestaan.

4.7. Parkeren

Rondom onze zorglocatie is een ruime parkeerplaats voor bewoners, medewerkers en bezoekers.

4.8. Persoonlijke bezittingen

U beschikt volledig over uw persoonlijke bezittingen en u bent daar ook verantwoordelijk voor. Wel treft Careyn maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade en vermissing van uw eigendommen te voorkomen. Medewerkers weten hoe om te gaan met uw eigendommen. Mocht er onverhoopt schade zijn ontstaan dan is er een schaderegeling die uitgaat van de dagprijs.

4.9. Verhuizing of overlijden

4.9.1. Intern verhuizen

Binnen Careyn bestaat er geen 'recht' op een vast appartement. In uitzonderlijke situaties kan verhuizing naar een ander appartement of zelfs afdeling noodzakelijk zijn. Denk bijvoorbeeld aan situaties waarbij sprake is van extreme overlast of infectiegevaar.

4.9.2. Ontzegging verblijf

Wanneer iemand ondanks herhaalde waarschuwingen ernstige overlast blijft veroorzaken of wangedrag blijft vertonen kan het verdere verblijf in ons zorgcentrum ontzegd worden. Zie Algemene Voorwaarde voor zorg met verblijf Actiz BTN artikel 36 www.careyn.nl/bewonersinformatie.

4.9.3. Tijdelijk verblijf elders

Het kan gebeuren dat u tijdelijk naar een beter passende instelling moet (ziekenhuis, revalidatiecentrum). Uw appartement blijft dan voor u beschikbaar tot is vastgesteld dat terugkeren niet meer mogelijk is.

4.9.4. Oplevering woonruimte na vertrek of overlijden

Bij vertrek uit het woonzorgcentrum heeft u maximaal 7 dagen de tijd voor het leeg opleveren van de woonruimte. In overleg kan deze periode verlengd worden, wanneer er geen wachtlijst is met personen die dringend op een opname wachten. Voor deze verlenging kunnen kosten per dag in rekening gebracht. Deze regeling geldt ook voor nabestaanden na overlijden.

Wanneer een locatie beschikt over tweepersoons appartementen, bedoeld voor bewoning met twee personen, dan geldt bij overlijden of vertrek van uw partner, dat u binnen een maand moet verhuizen naar een eenpersoons appartement binnen ons zorgcentrum. Uiteraard op voorwaarde dat er passende woonruimte beschikbaar is.

5.1.5. Overige wettelijke regelingen

Er zijn nog meer wetten die regelen dat de zorg die u ontvangt overeenkomt met wat in Nederland is afgesproken. Het gaat om:

- Wet op de Geneeskundige Behandelings Overeenkomst (WGBO)
- Wet Zorg en Dwang (WZD)
- Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg (BIG)
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (wkggz)
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV)
- Identificatieplicht / BurgerServiceNummer (BSN)

5. Wettelijke regelingen

5.1. Wet langdurige zorg: indicatie en zorgprofiel

Iedereen die in Nederland langdurige zorg nodig heeft, kan een beroep doen op zorg die wordt betaald uit de Wet langdurige zorg, de Wlz. De Wlz is er voor mensen die de hele dag intensieve zorg en toezicht dichtbij nodig hebben. Het gaat dan bijvoorbeeld om ouderen met dementie en om mensen met een chronische lichamelijke beperking. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) onderzoekt of en welke zorg u nodig heeft die vergoed wordt vanuit de Wlz en geeft u hiervoor een zorgprofiel. In het zorgprofiel staat omschreven welke zorg en ondersteuning u nodig heeft en vergoed krijgt.

5.1.1. Verandering in uw indicatie

Een indicatie geldt voor een bepaalde periode. Verandert de zwaarte van de zorg dan wordt een nieuwe indicatie (herindicatie) aangevraagd. Soms betekent dit dat het verblijf bij Careyn wordt beëindigd voordat de geldigheidsperiode van de indicatie is verlopen. Bijvoorbeeld wanneer de zorg die hoort bij de nieuwe indicatie niet geleverd kan worden op de locatie waar u op dat moment verblijft. Het zal dan nodig zijn om te verhuizen naar een andere zorglocatie.

Als het aanvragen van een herindicatie nodig is, bespreekt uw EVV-er dit eerst met u. Bent u onder behandeling van uw huisarts, dan wordt eerst met uw huisarts overlegd. Bent u onder behandeling bij de Specialist Ouderengeneeskunde dan overlegt hij met het zorgteam en alle betrokken behandelaars over de eventuele noodzaak tot aanvraag van een herindicatie. De aanvraag voor een herindicatie wordt door uw EVV-er gedaan.

5.1.2. Eigen bijdrage

Afhankelijk van uw inkomen en vermogen, uw huishouden en uw zorgprofiel betaalt u een eigen bijdrage. De hoogte hiervan is wettelijk vastgesteld. De vaststelling van de eigen bijdrage en de maandelijkse inning ervan gebeuren door het CAK-BZ, het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten. Met de eigen bijdrage betaalt u een deel van de kosten van de zorg.

5.1.3. Wlz vergoedt niet alles

Met een Wlz-indicatie wordt de langdurige zorg waar u recht op heeft vergoed. Voorzieningen en activiteiten, zoals de kapper, wasservice, uitstapjes en activiteiten, worden niet vanuit de Wlz vergoed. Indien u hiervan gebruik wilt maken, dan zijn hieraan kosten verbonden.

5.1.4. Bewindvoering, curatele en mentorschap

Bent u niet in staat zelfstandig beslissingen te nemen, dan is een zaakwaarnemer nodig. Voor financiële zaken kan een curator of bewindvoerder worden aangewezen en voor zaken rond verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding een mentor/wettelijk vertegenwoordiger. Uitgebreide informatie vindt u in de folder van de Patiëntenfederatie Nederland (NPCF) 'Wie Beslist'. U kunt deze opvragen bij uw EVV-er. Voor meer informatie over bewindvoering, curatele en mentorschap kunt u terecht op www.rijksoverheid.nl en www.rechtspraak.nl.

Careyn Rosendael
Indusdreef 5
3564 GV Utrecht
Tel: 030 - 2588788



Samen nabij