



**BrabantZorg**  
**Nieuwehagen**  
Gervenstraat 2  
5211 PD Den Bosch

Telefoon (073) 54 81 600  
Fax (073) 54 81 700

[www.brabantzorg.eu](http://www.brabantzorg.eu)

## **Informatiebrochure** **Wonen in Nieuwehagen**

RABO 0131 9041 08  
KvK Oost-Brabant 17225125



## Inhoudsopgave

<b>Inleiding .....</b>	<b>2</b>
1.1. Uw appartement in Nieuwehagen .....	4
1.1.1. Indeling.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1.1.2. Inrichting .....	4
1.1.3. Sleutel .....	4
1.1.4. Schoonmaak .....	4
1.1.5. Alarm voor noodoproepen.....	4
1.1.6. Hoog/laag bed.....	4
1.2. Zorg en Welzijn.....	5
1.2.1. Cliëntcontactpersoon (ccp) .....	5
1.2.2. Zelfstandig .....	5
1.2.3. Mantelzorg.....	6
1.2.4. Maaltijden.....	6
1.2.5. Wasgoed .....	7
1.2.6. Rookbeleid.....	7
1.2.7. Huisdieren .....	7
1.2.8. Activiteiten .....	7
1.2.9. Huisarts/ tandarts.....	7
1.2.10. Paramedische behandeling.....	8
1.2.11. Pastorale- en levensbeschouwelijke zorg .....	8
1.2.12. Cliëntenvertrouwenspersoon .....	8
1.3. Zorglevering en financiële zaken .....	8
1.3.1. Zorgovereenkomst.....	8
1.3.2. Zorgzwaartepakket (ZZP) .....	8
1.3.3. Het digitale cliëntportaal mijnBrabantZorg.eu.....	9
1.3.4. Aanvullende zorg of dienstverlening .....	9
1.3.5. Financiële zaken .....	9
1.3.6. Verzekeringen .....	9
1.4. Praktische informatie .....	10
1.4.1. Toegangssysteem .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1.4.2. Brandmeldinstallatie .....	10
1.4.3. Receptie .....	10
1.4.4. Huismeester/ Technische dienst .....	10
1.4.5. Kapper .....	10
1.4.6. Huiswinkel .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1.4.7. Telefoon en alarmering.....	11
1.4.8. Bibliotheek.....	11
1.4.9. "Restaurant De Parade" .....	11
1.4.10. Post .....	11
1.4.11. Informatie .....	11
1.4.12. Feestje? .....	11
1.4.13. Vrijwilligers.....	12
1.5. Privacy, klachten of opmerkingen .....	12
1.5.1. Privacy .....	12
1.5.2. Cliëntenraad .....	12
1.5.3. Klachten - en geschillencommissie .....	12

1.5.4.	Wens- en ongenoegenformulier .....	12
1.6.	Reanimatie, euthanasie en overlijden .....	12
1.6.1.	Reanimatiebeleid .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1.7.	BrabantZorg en Nieuwehagen .....	12

## **Inleiding**

In deze brochure vindt u diverse praktische informatie over locatie Nieuwehagen nu u hier komt wonen. Nieuwehagen is een sfeervol gebouw aan de rand van de Bossche binnenstad. In Nieuwehagen wonen ouderen die willen blijven genieten van het leven. Mensen kiezen voor Nieuwehagen als zelfstandig wonen thuis niet langer mogelijk is. In deze omgeving bieden we ook de mogelijkheid tot zorgwonen: wonen waarbij je zelf bepaalt of en in welke mate zorg nodig is.

## **Wie wonen er**

De begane grond is ingericht voor kleinschalig wonen door bewoners met dementie. Een volwaardig onderdeel van het huis, zowel in sfeer, materiaalgebruik als de wijze van inrichting. Mensen nodigen we uit zoveel mogelijk mee te blijven doen. Op de eerste drie etages bevinden zich grote appartementen. Er zijn huiskamers waar bewoners elkaar kunnen treffen en er is mogelijkheid tot gezamenlijke activiteiten en eten. Verdieping 4 tot en met ....huisvest huurders die zelfstandig wonen met de mogelijkheid tot zorgafname in luxe seniorenappartementen. Vanuit Nieuwehagen wordt ook thuiszorg geboden aan mensen die thuis wonen in Den Bosch. Nieuwehagen is een huis dat gastvrij is én een locatie waar alle vormen van zorg wordt geboden.

## **Revalidatie en tijdelijke zorg**

Nieuwehagen biedt ook ruimte voor revalidatie en tijdelijke zorg. Hier kunnen mensen na bijvoorbeeld een ziekenhuisopname onder deskundige begeleiding werken aan een terugkeer naar de eigen woonomgeving. In Nieuwehagen is bovendien BrabantZorg Fit te vinden, onderdeel van de fysiotherapeutische behandeling door een professioneel behandel- en begeleidingsteam.

## **Warm en huiselijk**

Wij kijken vooral naar wat er wél mogelijk is en richten ons minder op wat er niet kan. Dat zie je terug in de zorg, die afgestemd is op de behoeften van iedere individuele bewoner. Ieder mag zijn wie hij wil; de bewonersgroep is een gevarieerd gezelschap waarbij iedereen zijn of haar eigen levensverhaal heeft. Daar sluiten we zoveel mogelijk op aan, open en eerlijk. De regie blijft bij de bewoner en zijn netwerk en zo kan iedereen zijn of haar vertrouwde levensritme zoveel mogelijk voortzetten. Wij stimuleren de betrokkenheid van familie en vrijwilligers.

## **Samenleving naar binnen**

Veel bewoners komen van oorsprong uit 's-Hertogenbosch. Zij kiezen bewust voor Nieuwehagen omdat ze het prettig vinden om pal tegen de levendige binnenstad aan te wonen. Tientallen vrijwilligers helpen bij de organisatie van activiteiten waaraan iedereen, ook mensen van 'buiten', mee kan doen. We bieden ook dagbehandeling aan mensen die thuis wonen. Zo halen we de samenleving naar binnen.

## **Ontmoetingsplek**

Er is veel contact met de wijk. Een mooi voorbeeld is de met sponsorgelden aangelegde jeu de boulesbaan in de binnentuin, die een heuse ontmoetingsplek is geworden. Of de biljartclub, gevormd door bewoners, omwonenden en vrijwilligers. Zij halen bewoners zelf van de afdeling op en laten hen meegenieten met de competitie die ze spelen.

### **Levendigheid**

Bij binnenkomst staan bezoekers direct midden in de levendigheid van restaurant De Parade. Twee keer per dag wordt er vers gekookt. Rond Nieuwehagen zijn veel aanleunwoningen te vinden. Bewoners van de aanleunwoningen komen graag bij ons langs, bijvoorbeeld om te eten in het restaurant. Doorstroom vanuit deze omliggende huizen is een heel natuurlijk proces. Nieuwehagen is een levendig huis, waar mensen onder eigen regie of soms liever juist in beschutting wonen en waarbij zorg nooit ver weg is. En we zijn er voor iedereen, daarvoor heeft Nieuwehagen onlangs nog het certificaat de Roze Loper in ontvangst mogen nemen. De Roze loper staat voor acceptatie van diversiteit.



## **1.1. Uw appartement in Nieuwehagen**

### **1.1.1. Eigen appartement**

Alle bewoners hebben een eigen appartement dat u zelf kunt inrichten. Er zijn verschillende types appartementen afhankelijk van uw zorgvraag. Sommige appartementen zijn voorzien van een bed en kledingkast. Als u liever uw eigen spullen meebrengt, dan kan dat.

### **1.1.2. Inrichting**

De appartementen worden schoon en leeg opgeleverd. De inrichting en stoffering kunt u zelf bepalen. In ieder appartement bevinden zich rails voor gordijnen en vitrage. Vloerbedekking, glas- en overgordijnen dienen te voldoen aan de brandnorm B1. Soms kunnen spullen of meubels worden overgenomen van de eerdere huurder. Dit kunt u zelf regelen.

### **1.1.3. Sleutel**

Het appartement is uw eigen woonomgeving waarin u zelfstandig woont. U ontvangt een elektronische sleutel, zodat u in en uit huis kunt gaan wanneer u dat wilt.

### **1.1.4. Schoonmaak**

Het schoonmaken en onderhouden van uw appartement verzorgt u zoveel mogelijk zelf. Als u of uw familie/mantelzorger de schoonmaak niet meer zelf kunnen regelen dan kunt u gebruik maken van de diensten van de huishoudelijke dienst. Zij kijken samen met u naar wat er nodig is. U hebt recht op 40 minuten huishoudelijke hulp per week. Tegen betaling kunt u meer huishoudelijke hulp inkopen.

### **1.1.5. Alarm voor noodoproepen**

Het appartement is voorzien van een oproepsysteem voor alarmoproepen. U kunt ook gebruik maken van een halsalarm waarmee u een oproep kunt plaatsen. Na uw melding is er een spreek-luisterverbinding met een medewerker die met u overlegt wat er aan de hand is.

### **1.1.6. Hoog/laag bed**

Iedereen is vrij een bed te kiezen naar zijn of haar keuze. Wij adviseren u rekening te houden met een mogelijke zorgsituatie in de toekomst waarin een hoog/laag bed nodig is om optimale zorg te verlenen.

Nieuwehagen adviseert een hoog/laag bed dat voldoet aan de volgende eisen:

- Eenpersoons bed, maximaal standaardbreedte matras 90 cm, lengte naar wens.
- In hoogte verstelbaar.
- Verrijdbaar op vier wieltjes waarvan minimaal twee geremd.
- Mogelijkheid tot plaatsen onrusthekken.
- Mogelijkheid tot plaatsen papegaai (optrekbeugel).
- Verstelbare rugsteun.
- Verstelbare voetensteun.



## 1.2. Zorg en Welzijn

### 1.2.1. Cliëntcontactpersoon (CCP)

U maakt kennis met uw cliëntcontactpersoon zodra u in Nieuwehagen komt wonen. Deze medewerker regelt en coördineert uw zorgvraag en is uw eerste aanspreekpunt. Daarnaast kunt u met praktische vragen terecht bij de receptie.

### 1.2.2. Zelfstandig

In Nieuwehagen leidt u een zo zelfstandig mogelijk leven. U bepaalt zelf hoe u uw dag doorbrengt. Het is belangrijk dat u na de verhuizing uw vaste dagritme en activiteiten blijft voortzetten. Zoals u het gewend was thuis, met de ondersteuning van de mensen die u het meest vertrouwd zijn.

Vanzelfsprekend bent u vrij om te komen en gaan en bezoekers te ontvangen wanneer u dat wenst. Het wordt wel op prijs gesteld als u bij de verzorging even meldt wanneer u een nacht of langer afwezig bent.

### 1.2.3. Mantelzorg

Het streven is dat de zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk aansluit op wat u en uw mantelzorgers zelf kunnen. Samen met u en uw familie kijken we hoe we het wonen binnen Nieuwehagen zo aangenaam mogelijk kunnen maken. Een actieve betrokkenheid van mantelzorgers of familie is prettig en noodzakelijk. Bij inhuizing leggen we vast wat uw familie/mantelzorger voor u doet. Een aantal zaken wordt niet door de medewerkers geregeld; we verwachten dat familieleden/mantelzorgers dit zelf regelen:

- begeleiding naar ziekenhuis, huisarts, kapper, pedicure enz.
- persoonlijke post en financiën
- boodschappen
- kleding kopen en herstellen
- bed verschoneren
- medicatie halen
- was in de kast leggen
- schoonmaken van kasten, koelkast, rollator en rolstoel

Als u aansluit bij activiteiten in de huiskamer dan is ook actieve betrokkenheid van familieleden gewenst. Familieleden kunnen een handje helpen met koffie zetten, een maaltijd bereiden, opruimen, helpen bij tuinonderhoud, etc.

### 1.2.4. Maaltijden

Nieuwehagen verzorgt voor u de warme maaltijd. U kunt zelf een keuze maken waar u het diner wilt gebruiken: in uw appartement, de huiskamer of het restaurant.

Als u ervoor kiest om in uw appartement te eten, komt er een serveerwagen bij u langs zodat u ter plekke een keuze kunt maken. We vragen u zelf voor een soepkop en een bord met deksel te zorgen. U kunt er ook voor kiezen met een kleine groep bewoners samen te dineren in de huiskamer van de afdeling. De derde optie is naar het restaurant te gaan waar u gezamenlijk dineert. Bij de receptie kunt u doorgeven als u een of meerdere dagen geen gebruik wilt maken van de warme maaltijd.



### Broodmaaltijd

Afhankelijk van uw woonsituatie krijgt u of een maandbudget voor de broodmaaltijden of u sluit aan bij eetmomenten in de huiskamer. De benodigdheden voor de broodmaaltijd kunt u kopen in de huiswinkel van Nieuwehagen. De huiswinkel bevindt zich op de begane grond. U kunt uw boodschappen ook elders doen.



### **Veiligheidsadvies rondom voeding**

De warme maaltijd wordt geserveerd op een temperatuur boven de 60 °C en de koude gerechten beneden de 7° C. In verband met voedselveiligheid is het belangrijk dat u de maaltijd direct na het serveren nuttigt. De temperatuur van uw koelkast behoort beneden de 7° C te zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor de producten in uw koelkast en het schoonhouden van de koelkast.

#### **1.2.5. Wasgoed**

Het verzorgen van wasgoed kunt u zelf regelen of laten doen door familieleden. In Nieuwehagen staat in de kelder een wasmachine. Als u de was niet zelf kunt verzorgen is er de mogelijkheid gebruik te maken van de linnendienst. Het wassen van persoonsgebonden was (boven- en onderkleding) komt voor eigen rekening. Bed, bad -en keukenlinnen van de cliënt zelf wordt ook rekening gebracht. Wanneer u uw persoonsgebonden was door BrabantZorg laat verzorgen, worden de kosten maandelijks in rekening gebracht.

#### **1.2.6. Rookbeleid**

In Nieuwehagen geldt een rookverbod voor alle algemene ruimten. Bewoners die roken in hun appartement worden dringend geadviseerd een vlamdovende prullenbak te gebruiken.

#### **1.2.7. Huisdieren**

Huisdieren zijn natuurlijk welkom. Het uitlaten of verzorgen van uw huisdier regelt u zelf. Er mag geen overlast zijn voor andere bewoners.

#### **1.2.8. Welzijn**

In een van de eerste weken na de verhuizing komt iemand van het welzijnsteam bij u langs om u te informeren over alle activiteiten binnen Nieuwehagen. U kunt deelnemen aan een veelheid aan activiteiten binnen Nieuwehagen, afhankelijk van uw wens of hobby. Zowel bewoners van Nieuwehagen als externe senioren kunnen lid worden. U kunt kiezen voor een vast abonnement of een betaalkaart.

#### **1.2.9. Huisarts/tandarts**

U houdt uw eigen huisarts als u al in Den Bosch woont. Komt u van elders, dan kunt u een nieuwe huisarts in Den Bosch benaderen. In principe gaat u zelf naar uw huisarts toe of vraagt u de huisarts bij u langs te komen, eventueel in overleg met de verzorging.

Wanneer u een indicatie 'verblijf met behandeling' hebt gekregen (verpleeghuiszorg) wordt de specialist ouderengeneeskunde de hoofdbehandelaar. Uw gegevens worden dan, na goedkeuring, opgevraagd bij uw huisarts.

Bewoners van Nieuwehagen kunnen gebruik blijven maken van hun eigen tandarts. Nieuwehagen heeft samenwerkingsafspraken met een tandarts van 'Centrum voor tandzorg' aan huis, zie de website voor verdere informatie. De tandarts/mondhygiëniste komt dan in uw eigen appartement voor gebitscontrole of u gaat naar de tandarts bus die op afgesproken tijdstippen langskomt.

### **1.2.10. Paramedische behandeling**

Als u paramedische behandeling nodig hebt, bijvoorbeeld van een fysiotherapeut, diëtiste, ergotherapeut of logopediste, maakt u zelf de keuze door wie u zich wil laten behandelen. Bij BrabantZorg zijn behandelaars in dienst die u kunnen helpen, maar het staat u vrij iemand anders te kiezen. Bewoners met een behandelingsindicatie krijgen hun behandeling van het Behandel- en Kennis Centrum van BrabantZorg.

### **1.2.11. Pastorale- en levensbeschouwelijke zorg**

In Nieuwehagen vindt wekelijks een kerkelijke viering plaats. Deze wordt gehouden op vrijdagochtend om 10.45 uur in de Orangerie op de 3e etage. De viering wordt voorgedaan door een Pastor – Dominee of Pastoraal medewerker. Er zijn naast deze viering meerdere bijeenkomsten waarin zingeving aan bod komt.

Verder is er een **stilteruimte**. Deze is altijd toegankelijk en bevindt zich op de 3<sup>e</sup> etage, uit de lift rechts en dan rechtdoor aan de rechterkant. U kunt deze ruimte gebruiken om u even terug te trekken of een kaars aan te steken.

### **1.2.12. Cliëntenvertrouwenspersoon**

Als bewoner of familielid kunt u bij Dhr Sietse Bouwer (Cliëntenvertrouwenspersoon) terecht met dingen die u vertrouwelijk wilt bespreken. Bijvoorbeeld als u zich niet gehoord voelt. Als u anderen niet wilt belasten met uw verhaal, u het gevoel heeft nergens heen te kunnen, of als u het moeilijk vindt iets te vertellen dat u toch graag kwijt wilt. Dingen die u onrust of onvrede brengen zijn vaak op te lossen. Soms ook niet, maar ook dan kan het goed zijn om erover te praten. Alles wat u hem vertelt blijft vertrouwelijk omdat hij zich houdt aan de geheimhoudingsplicht. Alleen als u dat zelf wil, kan hij proberen samen met anderen een oplossing te vinden. Daarbij staat hij altijd aan uw kant. U kunt hem bellen of mailen voor een afspraak; 06 19 28 60 92 of [bouwerbv@hotmail.com](mailto:bouwerbv@hotmail.com).

## **1.3. Zorglevering en financiële zaken**

### **1.3.1. Zorgovereenkomst**

Met iedere bewoner wordt een zorgovereenkomst aangegaan waarin uitgebreid de wederzijdse verantwoordelijkheden, rechten en plichten aan de orde komen. De overeenkomst moet getekend zijn voordat u in Nieuwehagen komt wonen.

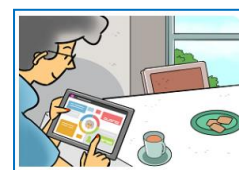
### **1.3.2. Zorgzwaartepakket (ZZP)**

Het CIZ (Centrum Indicatie Zorg) indiceert in welk zorgzwaartepakket (ZZP) u komt. Afhankelijk van de zorgvraag krijgt u een indicatie. In een ZZP staat waar hulp bij nodig is, bijvoorbeeld wassen en aankleden. Er staat ook in hoeveel uren per week u zorg krijgt. Een deel van de uren wordt gereserveerd voor collectieve diensten als de nachtdienst, verpleegkundigen en activiteitenbegeleiding. In elk ZZP-pakket zit ook niet-directe cliëntentijd, bijvoorbeeld voor de overdracht, rapportage of een familiegesprek. Op maat worden met u afspraken gemaakt over directe zorgverlening.

U maakt met de cliëntcontactpersoon afspraken. Deze worden vastgelegd in het leefzorgplan en ondertekend door u of uw vertegenwoordiger. Minimaal één keer per jaar, of vaker indien nodig, wordt het leefzorgplan besproken. Als de ZZP niet meer toereikend is, kan er een herindicatie worden aangevraagd. Het is mogelijk bij het CIZ een bezwaar in te dienen als deze niet gehonoreerd wordt.

### **1.3.3. Het digitale cliëntportaal mijnBrabantZorg.eu**

Cliënten en bewoners bij BrabantZorg hebben de mogelijkheid gebruik te maken van het digitale cliëntportaal op mijnBrabantZorg.eu. Uw cliëntcontactpersoon kan u nader informeren over de mogelijkheden en voordelen van het digitale cliëntportaal. Het cliëntportaal is beschikbaar via mijnBrabantZorg.eu. Hier kunt u inloggen en de rapportage lezen. De bewoner bepaalt zelf wie er mee mag lezen.



### **1.3.4. Aanvullende zorg of dienstverlening**

Het is mogelijk afspraken te maken over aanvullende zorg of dienstverlening tegen betaling. Als u gebruik wilt maken van andere diensten die buiten uw zorgpakket vallen (bijvoorbeeld begeleiding naar theater, de stad of een diner) kunt u een offerte opvragen bij de teammanager. Ook de cliëntcontactpersoon kan u hierover informeren.

### **1.3.5. Financiële zaken**

De vergoeding die u betaalt voor het wonen in Nieuwehagen ('eigen bijdrage' genoemd), is afhankelijk van uw inkomen en wordt door het Zorgkantoor vastgesteld. Wanneer u in Nieuwehagen komt wonen, geven wij dit door aan het Zorgkantoor Noordoost Brabant in Eindhoven. Het Zorgkantoor stuurt u formulieren toe om in te vullen. Aan de hand van deze gegevens wordt uw eigen bijdrage vastgesteld. Deze bijdrage wordt geïnd door het CAK-BZ bv te 's-Gravenhage. In de folder 'Eigen bijdrage 2016 - Wlz en beschermd wonen', te vinden op onze website, kunt u lezen hoe de bijdrage wordt berekend. Informatie over uw financiële zaken en eigen bijdrage zijn niet voor Nieuwehagen inzichtelijk.

### **1.3.6. Verzekeringen**

BrabantZorg heeft voor bewoners de volgende collectieve verzekeringen afgesloten:

#### **Aansprakelijkheid Particulieren**

Voor deze aansprakelijkheidsverzekering geldt een verzekerd bedrag van € 5.000.000,00 per aanspraak voor zaak- en personenschade met inbegrip van de daaruit voortvloeiende gevolgschade. Niet verzekerd zijn aanspraken die verband houden met het gebruiken en besturen van een motorrijtuig, denk daarbij ook aan een scootmobiel of een ander voertuig waarop een verzekeringsplicht rust. Er is geen eigen risico op deze polis van toepassing.

#### **Inboedel**

Het verzekerd bedrag voor de inboedelverzekering is € 10.000,- per bewoner/ appartement. Wanneer uw inboedel meer waarde heeft, dan kunt u zelf een aanvullende verzekering afsluiten. Bij schade aan eigendommen van cliënten is er een eigen risico van € 250,00 per gebeurtenis. Daarvan komt € 50,00 voor rekening van de cliënt. Het resterende eigen risico komt voor rekening

van BrabantZorg. In geval van diefstal is uw eigendom alleen verzekerd indien er sporen zijn van inbraak.

Hebt u hierover nog vragen, neem dan contact op met het Bureau Horeca & Facilitair van BrabantZorg, ☎ (0412) 67 23 84.

## **1.4. Praktische informatie**

### **1.4.1. Sleutel appartement**

U krijgt een sleutel van uw appartement. U bepaalt zelf wie u toegang wilt geven tot uw appartement. Dit wordt vastgelegd door de systeembeheerder. De medewerker van de verzorging kan in geval van calamiteiten altijd uw appartement betreden.

Een extra sleutel is op voorwaarden en tegen betaling aan te vragen via de receptie. Deze sleutel geeft alleen toegang tot het appartement.

### **1.4.2. Brandmeldinstallatie**

Het hele gebouw voldoet aan alle strenge eisen van brandveiligheid. In uw appartement bevinden zich rookmelders. Deze zijn aangesloten op het brandmeldsysteem. Er zijn altijd bedrijfshulpverleners aanwezig die weten wat ze moeten doen in geval van brand of een andere calamiteit. In uw appartement hangt een instructie hoe te handelen in geval van een brandmelding. Het is goed de instructies te lezen.

### **1.4.3. Receptie**



Bij de medewerkers van de receptie kunt u terecht voor informatie van algemene aard.

De receptie is doordeweeks geopend van 08:00-18:30 uur.

Op zaterdag is de receptie geopend van 09.00 -14.00 uur, op zondag is de receptie gesloten.

### **1.4.4. Huismeester/ Technische dienst**

Voor reparatie of onderhoud van nagelvaste zaken in het appartement kunt u terecht bij de huismeester/ technische dienst van Nieuwehagen. De kosten zijn voor Nieuwehagen. Als u hulp wilt bij een klus kunt u ook bij hen terecht tegen een vaste vergoeding per uur. Vraag bij de receptie naar de mogelijkheden.

### **1.4.5. Kapper**

Op de 1<sup>e</sup> etage is een kapsalon. De kosten zijn voor eigen rekening.

#### **1.4.6. Winkelassortiment**

In Nieuwehagen kunt u bij de horeca counter (keuken) alles voor uw broodmaaltijden kopen. Daarnaast zijn er versnaperingen, Ansichtkaarten, frisdrank e.d. te koop. Naast een basisassortiment zal er een assortiment beschikbaar zijn op bestelling. Hierbij kunt u denken aan verzorgingsproducten of rookwaren. Uw bestelde producten zullen dan, mits voorradig bij onze leverancier, met twee dagen in huis zijn. De keuken is dagelijks open van 10.00 – 18.00 uur.

#### **1.4.7. Telefoon en alarmering**

Als u een telefoon- en internet aansluiting wilt, kunt u deze zelf aanvragen via uw zorgovereenkomst. De kosten van de telefoon en internet zijn voor eigen rekening. Beschikt u al over een eigen aansluiting binnen het telefoondistrict, dan kunt u zelf met uw telefoonaanbieder regelen dat uw telefoonnummer wilt behouden.

#### **1.4.8. Bibliotheek**

Op de begane grond in Nieuwehagen is een bibliotheek. Vrijwilligers van de bibliotheek komen indien gewenst bij u aan huis. U kunt boeken lenen met gewone en met grootletterdruk. Ook kan men u adviseren over of helpen met het aanvragen van gesproken literatuur.

#### **1.4.9. "Restaurant De Parade"**

In De Parade kunt u andere bewoners treffen en desgewenst bezoek ontvangen. De openingstijden zijn van 09.00 tot 18.00 uur. Als bewoner krijgt u gratis koffie/thee in De Parade. Hier kunt u ook de warme maaltijd gebruiken.

#### **1.4.10. Post**

De post wordt dagelijks in uw eigen brievenbus bezorgd. Uw uitgaande post kunt u bij de receptie afgeven, zij zorgen verder voor verzending.

#### **1.4.11. Informatie**

Twee maandelijks verschijnt **Het Lieve Gerritje**, een nieuwsblad met actuele informatie over de locaties. U ontvangt dit nieuwsblad in uw postbus. Het Lieve Gerritje wordt ook per mail verstuurd naar uw eerste contactpersoon als het e-mailadres bekend is bij de teammanager.

Er is een interne **TV-krant** in Nieuwehagen met dagelijkse activiteiten en mededelingen. De TV-krant kan op uw televisie worden ingesteld op kanaal 5 = frequentie 176 hz.

#### **1.4.12. Feestje?**

Voor bewoners bestaat de mogelijkheid een ruimte te huren voor bijvoorbeeld het vieren van een feestje. Via een cateringlijst kunt u drankjes, gebak, hapjes en warme en koude buffetten bestellen. Voor reserveringen kunt u contact opnemen met de receptie.

#### **1.4.13. Vrijwilligers**

Nieuwehagen beschikt over een grote groep enthousiaste vrijwilligers die zich inzetten voor allerlei ontspanningsactiviteiten. Wij zijn erg blij dat zij zich met Nieuwehagen verbonden voelen en dat zij zich inspanssen om het wonen hier zo aangenaam mogelijk te maken. Nieuwe vrijwilligers zijn altijd welkom. Informatie over vrijwilligers en mogelijkheden kunt u vragen aan de coördinator vrijwilligers.

### **1.5. Privacy, klachten of opmerkingen**

#### **1.5.1. Privacy**

Om goede zorgverlening aan bewoners te kunnen geven, is het van belang uw gegevens vast te leggen. Vaak worden belangen van cliënten behartigd door een contactpersoon. Ook zijn of haar gegevens, zoals naam, adres etc., worden bijgehouden.

De organisatie gaat zorgvuldig om met deze gegevens. De regels die hierbij worden gehanteerd, zijn opgenomen in een privacyreglement. Een exemplaar van het privacyreglement vindt u op de website.

#### **1.5.2. Cliëntenraad**

Wanneer u suggesties of opmerkingen heeft over de gang van zaken in Nieuwehagen, kunt u terecht bij de Cliëntenraad. De leden van de raad behartigen de belangen van alle cliënten uit Nieuwehagen en de aanleunwoningen. De Cliëntenraad heeft regelmatig overleg met de regiomanager.

#### **1.5.3. Klachten - en geschillencommissie**

BrabantZorg, waarvan Nieuwehagen onderdeel uitmaakt, heeft een Klachten- en geschillencommissie. Informatie over deze commissie en haar werkwijze vindt u op de website van BrabantZorg.

#### **1.5.4. Wens- en ongenoegenformulier**

Buiten de klachtenregeling bestaat binnen de locaties van BrabantZorg een regeling om uw wensen en ongenoegens te uiten. Dit formulier kunt u op elke afdeling en bij de receptie verkrijgen. Het wordt behandeld door de teammanager van de afdeling. U krijgt snel en adequaat antwoord.

### **1.6. Reanimatiebeleid**

Als u een wens heeft met betrekking tot euthanasie en (niet)-reanimeren dan kunt u dit bespreken met uw eigen huisarts. Het is belangrijk dat de medewerkers van Nieuwehagen uw wensen rondom (niet)-reanimeren kennen. Alle cliënten worden gereanimeerd indien nodig. Mocht u niet gereanimeerd willen worden, dan moet dit duidelijk kenbaar zijn middels een SOS ketting. Alle cliënten zijn zelf verantwoordelijk voor het duidelijk dragen van deze ketting.

### **1.7. BrabantZorg en Nieuwehagen**

Nieuwehagen maakt deel uit van BrabantZorg. BrabantZorg biedt een uitgebreid aanbod van producten en diensten vanuit zorg- en verpleegcentra in de regio Oss, Uden, Veghel, Den Bosch,



Den Bosch en Bommelerwaard.

Op de websites <https://www.brabantzorg.eu/Paginas/home.aspx> en <https://www.brabantzorg.eu/huizen/Paginas/nieuwehagen-shertogenbosch.aspx> vindt u uitgebreide informatie over de dienstverlening van BrabantZorg en Nieuwehagen.

Binnen de zorgvisie van BrabantZorg en Nieuwehagen gaan we ervan uit dat ieder mens uniek is en ook specifieke (zorg)wensen heeft. BrabantZorg streeft ernaar de zorg en dienstverlening zoveel mogelijk af te stemmen op uw wensen en behoeften. BrabantZorg hecht veel belang aan een huiselijke en veilige woonomgeving waarin uw welzijn het allerbelangrijkste is.