

## **Welkom bij Aafje Hoppesteyn, fijn dat u er bent.**

Hartelijk welkom in Hoppesteyn. We vinden het fijn dat u en uw familieleden, vrienden en bekenden er zijn.

Wij doen er alles aan om uw verblijf zo prettig mogelijk te maken. In deze Wegwijzer vindt u informatie over de zorg, faciliteiten en de huisregels bij Aafje Hoppesteyn. Bij de receptie is altijd een actuele versie beschikbaar.

Deze Wegwijzer kunt u toevoegen aan de informatiemap die u heeft ontvangen zodat u alles bij elkaar heeft. De map bevat daarnaast actuele informatie over onder andere de klachtenregeling en het privacyreglement van Aafje, evenals de rechten, plichten en kosten die het wonen of tijdelijk verblijven bij Aafje met zich mee brengen. Deze informatie staat eveneens op onze website [www.aafje.nl/kwaliteit](http://www.aafje.nl/kwaliteit).

Voor bepaalde zorgarrangementen gelden specifieke landelijke voorwaarden. Wanneer deze voor u van toepassing zijn, krijgt u hiervoor een zorg- en dienstverleningsovereenkomst met één of meerdere aanvullende modules. Deze modules bevatten de algemene voorwaarden die in uw situatie gelden. Ook deze kunt u dan toevoegen aan de informatiemap.

Achterin de Wegwijzer is een trefwoordenregister opgenomen, waarmee u snel ziet waar u informatie over een bepaald onderwerp kunt vinden. Kunt u het antwoord op uw vraag niet vinden of is iets niet duidelijk? Stel uw vraag dan aan uw eerstverantwoordelijke verzorgende (EVV) of aan de receptie. Zij helpen u graag!

## 1. Hoppesteyn

Aafje locatie Hoppesteyn ligt op de grens tussen Kralingen en Crooswijk.

Met zijn 13 verdiepingen biedt het een prachtig uitzicht over Rotterdam en omgeving. Het ligt op loopafstand van het Kralingse bos en met de tram (tramhalte voor de deur) bent u zo in het centrum.

Hoppesteyn biedt huisvesting, welzijn, services, informatie, advies en zorg op maat aan senioren in de buurt. En is dé ontmoetingsplek voor buurtbewoners.

## 2. Uw contactpersonen bij Aafje Hoppesteyn

Weten met welke vragen u bij wie terecht kunt, is wel zo prettig.

Zorg : uw Eerstverantwoordelijke verzorgende

Zorg krijgen is iets heel persoonlijks. Dat realiseren wij ons bij Aafje. Daarom is de eerstverantwoordelijke verzorgende (EVV) uw persoonlijke aanspreekpunt. Samen met het team biedt de EVV u zorg, heeft direct contact en aandacht voor u en kent uw zorgbehoefte en uw wensen. Ook uw familie kan contact met uw EVV opnemen. De EVV heeft contact met collega's van Aafje die u zorg verlenen en werkt waar nodig samen met anderen in uw zorgomgeving, zoals uw (huis-)arts, fysiotherapeut en mantelzorgers.

U bereikt de EVV telefonisch via de receptie. Wilt u na 11.00 uur bellen zodat de zorg voor bewoners zo min mogelijk wordt verstoord?

Overige vragen

Met al uw andere vragen kunt u terecht bij de receptie van uw locatie, die zorgt dat uw vraag bij de juiste persoon terecht komt. Ook uw familie, vrienden en mantelzorger staan we graag te woord.

## 3. Uw familie, vrienden en bekenden

Uw naasten zijn uiteraard van harte welkom om u te bezoeken.

Bezoek

Uw bezoek is natuurlijk welkom. We vragen u en uw bezoek er rekening mee te houden dat in gezamenlijke huiskamers de rust en sfeer voor alle bewoners voorop staan. Komt u tijdens de maaltijd of een activiteit op bezoek? In overleg met uw EVV kunnen mantelzorgers ondersteunen bij activiteiten of maaltijden. U kunt ook met uw bezoek naar uw appartement of het restaurant gaan.

In het belang van uw gezondheid gaan afspraken met een arts of paramedicus altijd door, zodat het behandelplan/zorgplan kan worden uitgevoerd. We vragen u en uw bezoek om rekening te houden met deze afspraken.

## Hulp en ondersteuning aan mantelzorgers

Wij ondersteunen mantelzorgers graag en zorgen dat zij betrokken worden bij uw zorg en welzijn. Hulp van uw naasten bij uw (zelf-)zorg of andere activiteiten is altijd mogelijk en zeer welkom. Wellicht dat in uw thuissituatie familieleden, vrienden of andere bekenden voor u zorgden. We hechten veel belang aan deze mantelzorg en gaan ervan uit dat uw mantelzorgers ook na uw verhuizing een rol blijven spelen. Uw naasten kunnen op allerlei manieren deelnemen aan de zorg voor u. Bijvoorbeeld door begeleiding bij ziekenhuisbezoek, ondersteuning bij de maaltijden, activiteiten of dagelijkse verzorging en schoonmaak. Belangrijk is dat u en uw mantelzorger zich goed voelen bij de afspraken die we hier over maken. Deze afspraken worden opgenomen in uw zorgplan.

Aafje biedt waar gewenst ondersteuning aan de mantelzorger. Uitgebreide informatie hierover vindt u op [www.aafje.nl/mantelzorg](http://www.aafje.nl/mantelzorg).

## Logeren

Er kunnen omstandigheden zijn, waardoor uw naaste(n) tijdelijk in uw buurt willen zijn. Dat is mogelijk, in overleg met het management zoeken we een oplossing. Soms is het mogelijk om in uw appartement te logeren of er is een logeerkamer beschikbaar. Over de eventuele kosten maken we vooraf afspraken.

## Vertegenwoordiging

Het is verstandig om tijdig na te denken over uw wensen rondom vertegenwoordiging, als het gaat om zorg en financiën en deze vast te leggen. Bij belangrijke besluiten over uw zorg is het prettig als iemand die u vertrouwt met u meedenkt, bijvoorbeeld uw partner of dochter/zoan. Ook voor het regelen van uw financiële zaken, raden wij u aan iemand te vragen met u mee te kijken en denken en uw belangen te behartigen. Zeker wanneer uw persoonlijke situatie dit vraagt. In geval van dementie is een wettelijk vertegenwoordiger in veel gevallen noodzakelijk.

Voor uw zorg en financiën kunt u iemand als vertegenwoordiger aanwijzen, machtigen. Heeft u iemand gemachtigd om uw belangen te behartigen dan is deze onze contactpersoon. Dat geldt ook als de rechter een curator of mentor heeft aangesteld. Wij geven alleen persoonlijke informatie aan uw contactpersoon of vertegenwoordiger. Voor het vastleggen van uw wensen en afspraken zijn verschillende juridische documenten beschikbaar, zoals een levenstestament, volmacht of wilsbeschikking. Op de website [www.goedvertegenwoordigd.nl](http://www.goedvertegenwoordigd.nl) vinden u en uw familie alle belangrijke informatie over de mogelijkheden, actuele wetten en regels en handvatten om vertegenwoordiging te organiseren.

Wij geven alleen persoonlijke informatie aan uw contactpersoon of vertegenwoordiger.

In bijzondere situaties is het van belang dat we uw contactpersoon snel kunnen bereiken. Verandert het adres van uw contactpersoon, uw zorginhoudelijk- of financieel vertegenwoordiger? Geef dit dan door aan uw EVV, ook als het tijdelijke veranderingen betreft, bijvoorbeeld tijdens een vakantie.

## 4. Prettig Wonen

De sfeer in huis is bepalend voor een prettige woonomgeving.

### 4.1. Fijne sfeer

Een vriendelijk woord, een glimlach en extra aandacht voor iemand die nieuw en nog niet bekend is binnen het huis doet wonderen. Ook respect van en naar iedere bewoner, medewerker, vrijwilliger of familielid hoort hierbij. Met zijn allen zorgen wij voor een goede sfeer in huis.

### 4.2. Bereikbaarheid, toegang en postadres

Openbaar vervoer

Hoppesteijn is goed bereikbaar met het openbaar vervoer: tram 7 (vanaf Centraal Station) richting Kralingen/Woudesteyn. Halte Boezemsingel vindt u voor Hoppesteijn.

Met de metro: halte Oostplein (op 1 km loopafstand).

Op [www.9292ov.nl](http://www.9292ov.nl) kunt u uw reis laten plannen of u kunt bellen met 0900-9292.

Parkeren

U/uw bezoek kan in de directe omgeving betaald parkeren. Heeft u een Wlz-indicatie of Wmo-beschikking, dan kan uw naaste bij de gemeente Rotterdam een mantelzorgparkeervergunning aanvragen. Hiermee kan uw mantelzorger gratis parkeren bij u in de buurt. Bij andere gemeenten bestaat deze regeling, voor zover Aafje weet, momenteel niet.

Post

Vermeld bij uw adres altijd het nummer van uw kamer. Uw post wordt bezorgd bij de receptie.

Toegang

Van 07.00 uur tot 23.00 uur is de hoofdingang geopend. Na 23.00 uur is de hoofdingang gesloten. U kunt aanbellen als de ingang dicht is. Een medewerker doet voor u open.

Medewerkers van Aafje bellen of kloppen als ze bij u langskomen. Ze hebben een looper om de deur te kunnen openen in geval van nood of als u slecht ter been bent.

Heeft u een sleutel, sleutelkaart, 'druppelsleutel' of tag van ons ontvangen, dan betaalt u hier een borg voor. Bij vertrek levert u alles weer in. De borg krijgt u na het inleveren terug.

## 4.3. Telefoon, televisie en internet

U kunt radio en/of televisie, telefonie en internet ontvangen.

Mediadiensten zoals telefonie, televisie en internet zijn geen onderdeel van het ZZP-pakket. Er is een aansluitpunt voor telefoon, kabeltelevisie en internet. U kiest zelf voor een pakket dat aansluit op uw wensen. U neemt een abonnement bij een aanbieder (provider) naar keuze.

Aafje heeft een draadloos internet-netwerk (wifi). U kunt dit kosteloos gebruiken voor licht internet gebruik. Bijvoorbeeld om af en toe een e-mail te sturen. De bandbreedte van deze aansluiting en de ontvangst is wisselend. Daardoor geeft Aafje geen garantie voor de beschikbaarheid van het netwerk. Voor regulier internetgebruik neemt u zelf een abonnement via een provider. Eventueel kunt u dit combineren met een telefoon en/of televisie abonnement. We vragen u rekening te houden met uw burens door het geluid van uw apparatuur niet te hard te zetten. Zo nodig kunt u een hoofdtelefoon gebruiken.

## 4.4. Eten, drinken en boodschappen

Uw maaltijden zijn onderdeel van onze zorg- en dienstverlening. U ontvangt een gezonde, smakelijke en gevarieerde maaltijd. Ook koffie en thee zijn voor bewoners kosteloos.

Iedere dag kunt u kiezen uit twee menu's. Het is mogelijk om gebruik te maken van de warme maaltijd in de middag of in de avond in het restaurant.

U ontvangt iedere maand een bedrag waarvan u zelf de broodmaaltijd verzorgt.

### Restaurant/Brasserie/Ontmoetingsruimte

U kunt hier met medebewoners, familie en/of naasten genieten van de warme maaltijd en een gesprek. Op de woongroepen wordt met elkaar de warme maaltijd genuttigd. Indien u graag in het restaurant wilt eten, is dit ook mogelijk. U kunt het menu en de openingstijden bij de brasserie navragen.

### Feestelijkheden

Ontvangt u weleens veel visite, bijvoorbeeld met uw verjaardag? Voor gebruik van een aparte ruimte, eventueel met catering, kunt u contact opnemen met shiftleader. Samen bespreekt u de mogelijkheden en kosten. U kunt de shiftleader bereiken via de receptie.

### Winkel

Op Hoppesteijn is een winkel met een klein assortiment aan onder andere levensmiddelen en cadeau-artikelen. De actuele openingstijden zijn beschikbaar bij de receptie.

## 4.5. Linnengoed en het wassen van uw kleding

U kunt kosteloos gebruikmaken van linnengoed en beddengoed. Dit wordt door Aafje verstrekt, gewassen en onderhouden. Gebruikt u liever uw eigen linnengoed en beddengoed, dan kan dit ook. Uw beddengoed en linnengoed wordt door ons kosteloos gewassen als het gemerkt is.

Bij Aafje organiseren wij graag het wassen van uw kleding. Voor een vast bedrag per maand wordt uw bovenkleding en onderkleding gewassen, gestreken, gevouwen en teruggebracht naar appartement. Kleine reparaties zijn hierbij inbegrepen. Ook zorgen wij voor het stomen van uw kleding die niet gewassen mag worden. Het duurt enkele dagen voordat de kleding weer bij u terug is. Daarom is het belangrijk dat u voldoende kleding in huis heeft.

Wij bieden u ook de mogelijkheid om zelf te wassen. Tegen een kleine vergoeding kunt u gebruikmaken van onze wasmachine en droger.

We raden u aan om uw kleding, beddengoed en linnengoed te laten voorzien van uw naam. Dit helpt om vermissing of vergissing te voorkomen. Aan het merken zijn kosten verbonden. Ook als familie uw was verzorgt, adviseren wij u dit te laten doen. Staan uw gegevens niet in uw kleding, beddengoed of linnengoed, dan kan Aafje niet aansprakelijk worden gesteld als iets zoek raakt.

## 4.6. Inrichting en schoonmaak

Uw appartement is voorzien van een beperkte standaard inventaris. Verder richt u naar eigen smaak uw appartement in. Bij het verpleeghuis (etage 2) verzorgt Aafje het naamplaatje bij uw deur. Ook helpen we u om een foto in de houder bij uw voordeur te plaatsen. Bij het verzorgingshuis is dit niet van toepassing.

Voor verantwoorde zorg is toegankelijkheid van uw appartement voor hulpmiddelen, zoals een tillift, noodzakelijk.

In verband met uw veiligheid (voorkomen dat u valt) adviseren wij u te zorgen voor voldoende beweeg- en doorloopruimte en goede verlichting. Vermijd losse kleedjes en kleden (ook in de badkamer) en losliggende snoeren van bijvoorbeeld televisie, telefoon of lampen.

Ook voor de zorgmedewerkers zijn voldoende ruimte en goede werkomstandigheden nodig. Als u regelmatig verzorging op bed nodig heeft, of als medewerkers van Aafje uw bed verschonen, dan is een seniorenbed, hoog-laagbed of bijvoorbeeld een bed op klossen nodig. Bij een indicatie zonder 'Behandeling' zorgt u zelf voor een geschikt bed.

De technische dienst hangt uw foto's, schilderijen of lampen voor u op. Zelf boren is niet mogelijk vanwege geluidsoverlast en het risico om leidingen te raken. We attenderen u op het gebruik van veilige stekkers en apparatuur.

U kunt geen spullen buiten uw appartement plaatsen of ophangen.

Aafje zorgt voor het schoon en leefbaar houden van uw appartement, ongeacht uw zorgarrangement. We maken uw badkamer, toilet en eventueel de keuken schoon. We gaan er vanuit dat u en/of uw naasten zorgen voor het schoonmaken van de eigen spullen, zoals beeldjes

en fotolijstjes, verzorging van uw planten en bloemen, uw afwas en uw koelkast. Ook voor het schoonmaken van de binnenkant van kasten en laden en het bijhouden van uw kleding doen we een beroep op u of uw familie. Aan bezoek vragen we zelf de afwas te doen, het aanrecht schoon te houden en waar nodig op te ruimen.

Bent u langere tijd afwezig, bijvoorbeeld door verblijf in een ziekenhuis, onderhouden wij in overleg met u of de teammanager uw appartement.

Als dit voor u van toepassing is dan heeft u, bij uw zorg- en dienstverleningsovereenkomst, algemene of bijzondere module(s) ontvangen waarin onder andere informatie over de accommodatie en het onderhoud zijn opgenomen.

#### 4.7. Alarmering

U kunt gebruik maken van personenalarmering. We informeren u over de mogelijkheden in uw appartement. Als er iets gebeurt, kunt u met één druk op de knop contact opnemen met een medewerker van de zorg. In uw badkamer kunt u het alarm inschakelen door aan het bevestigde koordje te trekken. Is het voor uw veiligheid belangrijk, dan wordt in overleg een infraroodsensor of ander hulpmiddel gebruikt.

In het verpleeghuis (de Boezemhof) krijgt u een halszender die u altijd bij u kunt dragen.

#### 4.8. Huisvuil

In de gang staan containers waarin uw afval gedeponeed kan worden.

#### 4.9. Huisdieren

Huisdieren kunnen gezelligheid geven. Het houden van sommige huisdieren is mogelijk mits dit geen overlast veroorzaakt en u (of uw mantelzorger) er zelf voor zorgt. Wenst/heeft u een huisdier, dan kunt u de mogelijkheden bespreken met de shiftleader (bereikbaar via de receptie). In de locatie geldt, ook voor uw bezoek, de verplichting honden aangelijnd te houden (korte lijn).

#### 4.10. Veiligheid

##### Brandveiligheid

Een ongeluk zit in een klein hoekje. In de locaties zijn in het kader van brandveiligheid maatregelen genomen. Op diverse plaatsen hangen instructies en zijn vluchtroutes uitgezet (groen verlichte bordjes boven deuren) om in geval van brand of een andere calamiteit het pand te verlaten.

Voelt u zich niet zeker bij het goed en snel vinden van de juiste weg in geval van brand, geef dit dan gerust aan bij het personeel. Een van de bedrijfshulpverleners (BHV) kan de route een keer met u oefenen. Wanneer u brand ontdekt, meldt dit dan direct door een brandmelder in te slaan, uw alarmknop te gebruiken of het personeel te waarschuwen.

Om de kans op brand zo klein mogelijk te houden is het belangrijk de volgende regels en voorschriften in acht te nemen.

- Geef defecten aan installaties direct door aan het personeel.
- Zorg voor elektrische apparaten met goedgekeurde stekkers en onbeschadigde bedrading.
- Zet uw radio en TV niet op stand-by, maar schakel ze volledig uit als u ze niet gebruikt.
- Gooi geen papier in asbakken en leeg asbakken niet in prullenbakken.
- Het branden van kaarsen en waxinelichtjes is niet toegestaan.

## Roken

Over roken in uw appartement maakt u afspraken met uw EVV die in uw zorgdossier worden genoteerd. Gedurende uw verblijf kunnen deze afspraken worden aangepast in verband met veiligheid. Het is niet toegestaan om in bed te roken. Sommige bewoners gebruiken zuurstof. In de buurt van de zuurstofflessen mag niet gerookt worden vanwege de kans op steekvlammen en ontploffing. Gebruikt u zelf zuurstof dan maken we afspraken waar en wanneer u, in aanwezigheid van anderen, kunt roken. Roken is daarnaast alleen in de daarvoor aangegeven ruimten toegestaan.

## Uw eigendommen en verzekeringen

We vragen aandacht voor uw kleine persoonlijke eigendommen zoals brillen, juwelen, gebitsprotheses en geld. Mede door het ziektebeeld van sommige bewoners komt het helaas voor dat deze eigendommen verdwijnen, of bewoners niet meer weten waar ze ze hebben achtergelaten. Wij adviseren u daarom om brillen en gebitsprotheses te laten merken bij de specialist. Zo kunnen we verloren spullen makkelijker teruggeven.

We adviseren om uw appartement altijd af te sluiten en om geld en andere waardevolle spullen door een familielid of goede kennis te laten bewaren. Ook is het belangrijk geen onbekenden in uw appartement binnen te laten en altijd een medewerker te informeren als u iets verdachts ziet.

Medewerkers van Aafje gaan altijd zorgvuldig om met persoonlijke eigendommen en doen hun uiterste best zoekgeraakte spullen terug te vinden. Aafje kan niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies van geld, sieraden en andere persoonlijke eigendommen. Mocht u onverhoopt te maken krijgen met vermissing, meld dit dan bij uw EVV en doe aangifte bij de politie.

We adviseren u een verzekering voor uw inboedel en aansprakelijkheid af te sluiten. Dit kan via Aafje. Wij helpen u bij het opzeggen van een eventueel bestaande inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering. Een aparte toelichting op de verzekering is beschikbaar.

## Scootmobiel of elektrische rolstoel

Maakt u in huis gebruik van een scootmobiel of elektrische rolstoel, verzoeken wij u deze in de laagste stand te zetten en stapvoets te rijden. Uw scootmobiel parkeert u op de daarvoor aangewezen plaatsen. Op medische gronden en in overleg met de teammanager kan hiervan worden afgeweken. De scootmobiel parkeert u dan in uw appartement. Iedere etage heeft ook een aparte ruimte voor de stalling van scootmobielen.



Opladen van uw scootmobiel of elektrische rolstoel kan in deze aparte ruimte. Bij de technische dienst is een pomp om de banden van een rolstoel of scootmobiel op te (laten) pompen.

## 5. Welzijn en activiteiten

Aafje ondersteunt u om zoveel als mogelijk uw leven voort te zetten met de dingen die u graag onderneemt. Met verenigingsleven, ontmoetingspleinen, workshops en/of andere thematische of informatieve bijeenkomsten bieden wij u diverse mogelijkheden om ergens aan deel te nemen. Iedere dag van de week is er wel iets te doen. Het levendige en veelzijdige aanbod is met de hulp en inbreng van bewoners, stagiaires, vrijwilligers, mantelzorgers en externe partijen vormgegeven.

### Activiteiten

Het activiteitenprogramma en de aandacht voor sfeer en beleving in de gezamenlijke ruimten van de locatie is gevarieerd, veelzijdig en persoonsgericht. Dit betekent dat de activiteiten steeds worden afgestemd op uw wensen en behoeften.

De financiering die Aafje hiervoor ontvangt komt deels vanuit de overheid en voor een deel via de eigen bijdrage van bewoners. Om dit programma en de aandacht voor sfeer en beleving aantrekkelijk voor alle bewoners te houden, brengt Aafje bij u kosten in rekening. Dit gaat via de aanvullende, collectieve, eigen bijdrage welzijn, door middel van automatische incasso of via de Activiteitenstrippenkaart.

Regelmatig ontvangt u een programma met alle dagelijkse en incidentele activiteiten. Ook vindt u het programma op informatieborden en bij de receptie. Heeft u de beschikking over internet, dan kunt u terecht op de website van Aafje waar u de activiteitenkalender van alle locaties vindt ([www.aafje.nl/activiteiten](http://www.aafje.nl/activiteiten)).

### Internetcafé

Op de begane grond is een computer met internet beschikbaar die alle bewoners kunnen gebruiken.

### Bibliotheek

Houdt u van lezen? Er is een bibliotheek met gewone en grote letterboeken bij de Brasserie. De boeken kunt u kosteloos lenen. Heeft u hulp nodig om naar de bibliotheek te gaan, geef dit dan aan bij uw EVV, om een vrijwilliger voor u aan te vragen.

## Alzheimer café

Het Alzheimer café is hét trefpunt voor mensen met vragen over dementie. U, en uw naast(en), kunnen in een gemoedelijke sfeer, onder begeleiding van een gastspreker, praten over dingen die u meemaakt, die u bezighouden en waar u informatie over zoekt. Het Alzheimer café vindt één keer per maand op maandagavond plaats. Toegang is gratis.

## Dagbesteding/Dagbestedingscoach

In Hoppesteyn werken meerdere dagbestedingscoaches. Zij verzorgen een zinvolle dagbesteding voor u en uw medebewoners, zoals activiteiten in de huiskamers en in het restaurant.

U wordt bezocht door één van de dagbestedingscoaches om te kijken wat zij voor u kunnen betekenen rondom dagbesteding. Zij vragen naar uw wensen en kijken of er al activiteiten zijn waar uw belangstelling naar uit gaat. Het uitgangspunt is u activiteiten te bieden die aansluiten bij uw hobby's en interesses.

Heeft u vragen over activiteiten? Dan kunt u terecht bij de dagbestedingscoaches. U bereikt hen via de receptie of per e-mail: [DL\\_DagbestedingscoachesHOP@aafje.nl](mailto:DL_DagbestedingscoachesHOP@aafje.nl).

## Participatiecoördinator vrijwilligers en mantelzorg

Ons streven is om bewoners, ondanks (toenemende) afhankelijkheid of achteruitgang, een zo normaal mogelijk leven te laten leiden.

Vrijwilligers ondersteunen bij activiteiten en helpen op de huiskamers, met koffie inschenken of tijdens maaltijden. Ook kunnen zij iets als maatje betekenen, een praatje maken, wandelen of samen boodschappen doen.

Ook mantelzorgers zijn een onmisbare aanvulling op de professionele zorg. Hiervoor is goede afstemming uitermate belangrijk.

Heeft u als mantelzorger een vraag dan kunt u zich richten tot de participatie coördinator. Het is zijn of haar functie om u bij te staan, informatie te geven, lotgenotencontacten te leggen en/of themabijeenkomsten te organiseren. Kortom begeleiden, bemiddelen en coachen om de samenwerking tussen mantelzorgers en professionals zo optimaal mogelijk te maken.

## Buiten

U kunt lekker buiten zitten, genieten van mooi weer en van de bloemen en planten. Hoppesteyn heeft een sfeervol terras gelegen de achterzijde van het gebouw.

## Vervoer

Bij bezoek aan familie, vrienden of het ziekenhuis zorgt u zelf voor vervoer en zijn de kosten hiervan voor uw rekening. De administratief adviseur kan u helpen vervoer aan te vragen. Senioren kunnen de Vervoer op Maat Pas aanvragen. Met deze pas kunt u voordelig reizen in Rotterdam. Naar familie of vrienden bijvoorbeeld. U kunt deze pas ook aanvragen voor uw partner of naaste. Hiermee kan deze ook voordeliger deelnemen aan uitstapjes die door de

dagbestedingscoaches worden georganiseerd. In het folderrek bij de hoofdingang vindt u folders hierover.

Rotterdam pas

Voor een klein bedrag kunt u de Rotterdam pas aanschaffen ([www.rotterdampas.nl](http://www.rotterdampas.nl)). Deze pas geeft u korting op allerlei uitjes. U kunt deze pas ook aanvragen voor uw partner of naaste. Hiermee kan uw partner of naaste voordeliger deelnemen aan uitstapjes die door de dagbestedingscoaches worden georganiseerd. In het folderrek bij de hoofdingang vindt u folders hierover.

Kapsalon

In Hoppesteijn is een kapsalon aanwezig. Wilt u een afspraak maken, dan doet u dit in de kapsalon. De openingstijden staan op het bordje bij de salon. Indien nodig kan een vrijwilliger of medewerker van Aafje u brengen en ophalen. Dit kunt u overleggen met uw EVV. De kosten zijn voor eigen rekening. Uiteraard kunt u ook naar een andere kapper.

## 6. Goede zorg en behandeling

De zorg die wij geven is gebaseerd op uw indicatie en wordt betaald vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ), Zorgverzekeringswet of Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Zorg

Op basis van uw indicatie ontvangt u hulp en zorg. Het grootste deel van de tijd besteden wij aan direct contact met u. Een ander deel is nodig om de zorg aan u te coördineren en om 24 uur per dag bij u in de buurt te zijn. Zo kunnen wij u ook in onverwachte situaties iets voor u betekenen.

Het kan gebeuren dat uw zorgvraag verandert, waardoor wij geen verantwoorde zorg meer kunnen leveren binnen uw indicatie. Het is dan belangrijk dat uw indicatie snel wordt bijgesteld. Wij kijken dan of uw woonsituatie nog passend is bij uw indicatie.

De afspraken die we met u maken over uw zorg nemen we in een zorgplan op. Dit plan is onderdeel van uw digitale zorgdossier (ECD, elektronisch cliënt dossier). Het ECD bevat allerlei relevante gegevens, informatie en rapportages van de bij u betrokken disciplines. U kunt een handleiding van CarenZorgt in uw informatiemap vinden, waarmee u zelf een account kunt aanmaken. Als u het prettig vindt dan kunt u uw mantelzorger ook inzage geven.

In uw woon- en leefomgeving zijn regelmatig andere bewoners, bezoekers en medewerkers van Aafje. Met elkaar zorgen we voor goede werkomstandigheden en een veilige, prettige leefomgeving. Bijvoorbeeld door te voldoen aan voorwaarden, zoals het gebruik van tilhulpmiddelen wanneer deze noodzakelijk zijn. Zie ook hoofdstuk 4.6.

## Bezoek aan een arts of ziekenhuis

Heeft u begeleiding nodig bij een bezoek aan een arts, ziekenhuis of andere instelling? Dan is het fijn als een familielid of bekende mee kan gaan. Is dat niet mogelijk dan staan vrijwilligers voor u klaar. We vragen u tijdig een vrijwilliger aan te vragen.

## Vakantie

Natuurlijk kan iedereen die bij Aafje woont gewoon op vakantie of ergens logeren. U bespreekt met uw (huis-)arts of dit medisch verantwoord is. Het zorgkantoor stelt een maximum aan de financiering van uw appartement bij afwezigheid. Wilt u langer dan deze periode weg, dan kan dat als u zelf de kosten van uw appartement betaalt. Samen met uw EVV kunt u bekijken wat er voor uw situatie geldt. Uw eigen bijdrage via het CAK loopt door tijdens uw afwezigheid. Wilt u gebruikmaken van thuiszorg, dan kunt u dit zelf regelen of u kunt de hulp van uw EVV inschakelen. Heeft u tijdens uw afwezigheid medische hulp nodig gehad, meld dit dan bij terugkomst direct bij de Teammanager.

## Wensen rondom het levenseinde en reanimatie

Wensen rondom uw levenseinde, zoals reanimatie en medische behandelingen bij complicaties, kunt u met uw (huis-)arts bespreken. Uw wensen noteren we in het zorgdossier.

Aafje volgt de landelijke richtlijnen voor reanimatie. Dit betekent dat in verzorgingshuizen en verpleeghuizen gereanimeerd wordt, tenzij uw wens om niet te worden gereanimeerd duidelijk is. Daarom is het van belang dat u, als u niet gereanimeerd wilt worden, een medaillon heeft zodat uw wens direct zichtbaar is. Aafje adviseert om een officiële 'Niet reanimeren penning' aan te schaffen. Deze penning wordt landelijk door de hulpdiensten erkend en is onder andere aan te vragen bij Patiëntenfederatie Nederland. Het is niet mogelijk om de penning te bestellen voor iemand die wilsonbekwaam is.

## Geestelijke verzorging

Wij houden rekening met de verschillende geloofsovertuigingen en staan open voor iedereen. U bent vrij in het bezoeken en ontvangen van medewerkers van uw eigen geloofsgemeenschap. Er worden ook verschillende kerkdiensten georganiseerd die u kunt bezoeken.

Als u afhankelijk wordt van de zorg van anderen, kunt u behoefte hebben aan een vertrouwelijk gesprek over het leven en de zin daarvan. Er is een geestelijk verzorger (vrijwilliger) die u kan ondersteunen bij uw levensvragen en het onder woorden brengen van uw eigen vragen en gedachten.

## Medische zorg

In Verzorgingshuis VPT (etage 3 t/m 13) blijft u onder behandeling van uw (zo mogelijk eigen) huisarts. U kunt gebruik maken van andere disciplines, zoals een fysiotherapeut, psycholoog of diëtist, op verwijzing van uw huisarts.

In Verpleeghuis de Boezemhof (etage 2) wordt een specialist ouderengeneeskunde van Aafje uw behandelend arts. Door de specialist ouderengeneeskunde kunnen ook andere behandelaars

worden ingezet, zoals een fysiotherapeut, psycholoog of diëtist. Indien u medicatie voorgeschreven krijgt, is het wenselijk dat u gebruikmaakt van onze apotheek.

## Mondzorg

Door goede mondzorg treden in de mond minder pijnklachten op, gaat het eten en drinken beter en maakt het uiterlijk een meer verzorgde indruk. Bovendien wordt steeds meer duidelijk dat een goed verzorgde mond een positief effect heeft op de algehele gezondheid. Dit geldt ook als u een gebitsprothese heeft. We ondersteunen bij de dagelijkse zorg voor uw gebit als u dat zelf niet meer kunt.

Als u van Aafje de medische zorg krijgt (u heeft dan een indicatie ‘met behandeling’), dan kunt u via Aafje een tandarts bezoeken. Wij werken samen met een tandartspraktijk die is gespecialiseerd in tandzorg voor bewoners van een verpleeghuis. Heeft u vragen over mondzorg stel deze aan uw EVV.

## Pedicure

De verzorging van uw voeten is belangrijk. Soms is het gewenst of noodzakelijk dat u een pedicure bezoekt. Ook kan er een medische indicatie zijn voor gespecialiseerde voetverzorging. In zowel het verpleeghuis als het verzorgingshuis wordt door Aafje een pedicure ingezet. We informeren u graag op welke manier wij uw voetverzorging ondersteunen en wat de kosten hiervan zijn.

## Vrijheid beperkende maatregelen en de wet

Vrijheid is heel belangrijk. In principe beperken wij de vrijheid van bewoners niet, tenzij dit nodig is om de veiligheid van uzelf of een medebewoner te garanderen. Alleen in bijzondere situaties, waarbij andere oplossingen niet helpen, passen we een vrijheid beperkende maatregel toe. Natuurlijk altijd in overleg met u of uw zorginhoudelijke vertegenwoordiger. Hierbij houden wij ons strikt aan de geldende wet- en regelgeving en evalueren we regelmatig of het gebruik van dit middel of deze maatregel kan worden beëindigd.

Is de wet BOPZ (Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen) voor u van toepassing, dan heeft u een folder over deze wet ontvangen. Per 1 januari 2020 wordt de BOPZ vervangen door de Wet Zorg en Dwang.

## 7. Diversen

### Kosten, betalen en administratie

Als u en Aafje zorg en/of diensten overeenkomen die niet bij uw indicatie horen, dan betaalt u deze zelf. Voor deze aanvullende diensten vragen we uw toestemming voor maandelijkse automatische incasso.

Ieder jaar worden de prijzen aangepast aan de inflatie. De actuele prijzen voor deze 'Aanvullende diensten' vindt u bij de receptie en op onze website [www.aafje.nl/over-aafje/praktische-informatie/aanvullende-diensten](http://www.aafje.nl/over-aafje/praktische-informatie/aanvullende-diensten).

Voor het betalen van diverse zaken in de locatie, zoals eten en drinken in de brasserie, ontvangt u een zogenaamde kassapas. Zo heeft u geen contant geld nodig, wel zo veilig en makkelijk.

Heeft u hulp nodig bij uw administratie of het behartigen van uw zakelijke belangen? Aafje heeft een adviseur die u hierbij kan ondersteunen. Uw EVV vertelt u graag bij wie u hiervoor terecht kunt.

#### Beeindiging van uw verblijf

Bij verhuizing of overlijden wordt een aantal zaken afgehandeld, u of uw zaakwaarnemer ontvangt hierover schriftelijk informatie. Is er sprake van een automatische incasso door Aafje? Dan beëindigen wij deze en storten teveel betaalde bedragen aan u terug. De inning van uw eigen bijdrage aan het CAK stopt automatisch. De overige periodieke betalingen/verplichtingen worden door u of uw vertegenwoordiger stopgezet.

De termijn voor het leeg opleveren van uw appartement door u of uw naasten, is afhankelijk van uw indicatie. Dit kan 24 uur of 7 dagen zijn. Voor het VPT geldt voor leeg oplevering een termijn van één maand. Het is de maximale periode die verzorgings- en verpleeghuizen in Nederland krijgen doorbetaald. Er zijn situaties waarin het wenselijk is de appartement langer te gebruiken. U kunt aan manager Diensten en Welzijn of de shiftleader vragen of het mogelijk is om, tegen betaling, enkele dagen langer het appartement te gebruiken.

U kunt er ook voor kiezen dat Aafje het appartement voor u ontruimt. Voor meer informatie neemt u contact op met de shiftleader. U krijgt een factuur om de kosten te voldoen.

Bij oplevering zorgt u dat het appartement in oorspronkelijke staat is. Als bij de eindinspectie herstelwerkzaamheden nodig blijken, brengen wij hiervoor kosten in rekening.

#### Legitimeren

We attenderen u erop dat een geldig ID-bewijs voor iedereen in Nederland noodzakelijk is.

Vooraf ziekenhuizen vragen er altijd om bij opname of bezoek aan de polikliniek. Het is dus zaak dat u zorgt voor een geldig ID-bewijs (of paspoort).

#### Wensen en ongenoegens

Bent u niet tevreden over de zorg- of dienstverlening of heeft u de indruk dat afspraken niet worden nagekomen? Wij horen dit graag van u. Het is goed om een vervelende ervaring direct met uw EVV of een leidinggevende te bespreken. Maar we kunnen ons voorstellen dat u dat moeilijk vindt, dat het gevoelig ligt of dat u er samen niet uitkomt. Dan kunt u bij de klachtenfunctionaris terecht. U kunt tijdens kantooruren gratis bellen 0800 66 28 378 of mailen naar de [klachtenfunctionaris@aafje.nl](mailto:klachtenfunctionaris@aafje.nl).

Ook kunt u bij Aafje een klacht indienen. Hiervoor hebben wij een klachtenregeling. De klachtenfunctionaris kan u hierbij helpen. Op onze website vindt u meer informatie: [www.aafje.nl/kwaliteit](http://www.aafje.nl/kwaliteit)

## Cliëntenraad

Aafje wil echt iets voor u betekenen. Daarom is het belangrijk te weten wat uw wensen zijn. De cliëntenraad helpt daarbij. Iedere locatie van Aafje heeft een cliëntenraad. Deze is volledig zelfstandig en onafhankelijk. De cliëntenraad bestaat uit bewoners van Aafje, familieleden en mantelzorgers van bewoners en vrijwilligers. Zij behartigen de belangen van u en uw medebewoners/-klanten.

Bij de receptie is een postvak waarin u post voor de cliëntenraad kunt achterlaten. Ook kunt u hen per e-mail bereiken via [DL\\_ClientenraadHOP@aafje.nl](mailto:DL_ClientenraadHOP@aafje.nl) of bij de receptie hun telefoonnummer opvragen.

Hoe de cliëntenraden zijn georganiseerd en hoe zij betrokken zijn binnen Aafje is vastgelegd in de notitie Medezeggenschap Cliëntenraden. U vindt deze notitie op onze website onder [www.aafje.nl/clientenraad](http://www.aafje.nl/clientenraad).

## Vrienden van Aafje

De Stichting Vrienden van Aafje zet zich belangeloos in voor leuke en bijzondere extra's voor de klanten. Zij maken wensen waar voor de mensen in en rond de huizen, thuiszorg en zorghotels van Aafje en geven een gouden randje aan hun dag. Meer informatie over de vrienden van Aafje kunt u vinden op [www.vriendenvanaafje.nl](http://www.vriendenvanaafje.nl).

## Zorgkaart Nederland

Bent u tevreden met de zorg van Aafje? Geef dan uw waardering op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). ZorgkaartNederland is het meest complete en onafhankelijke overzicht van het zorgaanbod in Nederland. Alles staat op één plek. Hoe meer waarderingen en meningen, hoe meer ervaringen u deelt met anderen, hoe meer de zorg in kaart wordt gebracht. U geeft ons inzicht in onze prestaties. Uw waardering geeft ons praktische suggesties voor het verder verbeteren van onze dienstverlening. En wij kunnen onze zorg beter afstemmen op uw wensen.

*Deze wegwijzer is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Aafje doet er alles aan om de informatie kloppend en actueel te houden. Toch kan het voorkomen dat er informatie in staat die niet (meer) juist is. Aafje aanvaardt hier geen enkele aansprakelijkheid voor. Staat er onjuiste informatie in deze wegwijzer, mist u informatie of heeft u aanvullende vragen? Aarzel dan niet om u dit met uw Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV) te bespreken. Hij of zij helpt u graag verder. De wegwijzer is eigendom van Aafje. Graag ontvangen wij deze terug als u geen zorg meer van ons krijgt.*

aansprakelijkheid .....	8	linnengoed .....	6
aanvullende diensten .....	13	logeren .....	3, 12
activiteiten .....	10	maaltijden .....	5
administratie .....	14	mantelzorgers .....	3
afwezigheid .....	12	mediadiensten .....	5
alarm .....	7	opladen .....	9
algemene voorwaarden .....	1	overlijden .....	14
Alzheimer café .....	10	parkeren .....	4
arts .....	12	persoonlijke eigendommen .....	8
automatische incasso .....	13	privacyreglement .....	1
beddengoed .....	6	radio .....	5
bezoek .....	2	reanimatie .....	12
bibliotheek .....	9	roken .....	8
brand .....	8	rolstoel .....	8
buiten .....	10	Rotterdam pas .....	11
cliëntenraad .....	15	schoonmaken .....	6
dagbesteding .....	10	scootmobiel .....	8
dagbestedingscoaches .....	10	Stichting Vrienden van Aafje .....	15
draadloos internet .....	5	stomen .....	6
eerstverantwoordelijke .....	1	technische dienst .....	6
eerstverantwoordelijke verzorgende .....	2	televisie, telefonie en internet .....	5
elektronisch cliënt dossier .....	11	vakantie .....	12
EVV .....	2	veiligheid .....	6, 7
geloofsovertuiging .....	12	verhuizing .....	14
huisdieren .....	7	vervoer .....	10
ID-bewijs .....	14	verzekering .....	8
inboedel .....	8	visite .....	5
indicatie .....	11	vrijheid .....	13
informatiemap .....	1	vrijheid beperkende maatregel .....	13
internet .....	9	vrijwilligers .....	10, 12
inventaris .....	6	wassen .....	6
kapsalon .....	11	wet BOPZ .....	13
kassapas .....	14	winkel .....	5
kerkdiensten .....	12	ziekenhuis .....	12
klachtenfunctionaris .....	15	ziekenhuisbezoek .....	3
klachtenregeling .....	1	ZorgkaartNederland .....	15
kleding .....	6	zorgplan .....	11
levenseinde .....	12	zorgvraag .....	11