

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

Hartelijk welkom in Varenoord. 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 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 een of meerdere aanvullende modules. Deze modules bevatten de algemene voorwaarden die in uw situatie gelden. Ook deze kunt u toevoegen aan de informatiemap.

Achterin de wegwijzer is een trefwoordenregister opgenomen, waarmee u gemakkelijk 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). Uw EVV helpt u graag!

## 1. Varenoord

Verpleegd Wonen in Varenoord in deelgemeente Ommoord Rotterdam. Wonen zoals thuis waar u en/of uw mantelzorger, zoveel mogelijk zelf doet. De zorg wordt verleend vanuit het principe van kleinschalig wonen; waarbij alle zorg zoveel mogelijk als thuis wordt georganiseerd. Een woonomgeving waar naar u omgekeken wordt.

## 2. Uw contactpersonen bij Aafje Varenoord

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 van De Vijf Havens (T 088 823 1013). 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 teammanager van Varenoord, die zorgt dat uw vraag bij de juiste persoon terecht komt. U bereikt de teammanager telefonisch via de receptie van De Vijf Havens (T 088 823 1013). 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 uw naaste 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 studio of naar de ontmoetingsruimte gaan.

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

## Mantelzorgers

Wij ondersteunen mantelzorgers graag en zorgen dat zij betrokken worden bij uw zorg en welzijn. 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. Hulp van uw naasten bij uw (zelf-)zorg of andere activiteiten is altijd mogelijk en zeer welkom. 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 hierover 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 studio te logeren. Over de eventuele kosten maken we vooraf afspraken.

## Vertegenwoordiger

Bij belangrijke besluiten over uw zorg is het prettig als iemand die u vertrouwt met u meedenkt, bijvoorbeeld uw partner of dochter/zoon, en u kan vertegenwoordigen als dat nodig is. 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. 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

Varenoord is goed bereikbaar met het openbaar vervoer: bus 35 stopt dichtbij. Op [www.9292.nl](http://www.9292.nl) kunt u uw reis laten plannen of u kunt bellen met 0900-9292.

### Parkeren

U en/of uw bezoek kan in de directe omgeving gratis parkeren.

### Post

Het adres van is Varenhof 515, 3069 KJ Rotterdam. Vermeld bij uw adres altijd de woongroep en het nummer van uw studio.

### Toegang

U komt de hoofdingang van het complex binnen met een tag. Bezoekers die niet een tag bezitten kunnen aanbellen. De deur wordt opgedaan door een medewerker van de woongroep.

Heeft u een 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.

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

## 4.3. Telefoon, televisie en internet

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

U gebruikt het basis TV- (en radio-) pakket via Aafje als aanvullende dienst waarvoor u maandelijks betaalt.

Wilt u ook vaste telefonie, meer TV-zenders, internet of andere diensten van Ziggo? Dat kan als u het basis TV-pakket via Aafje betaalt. U kunt extra diensten afsluiten via de Ziggo Zorgdesk T 0800 - 780 02 34. Noem altijd uw volledige adres, met de code voor uw kamer (deze kunt u bij ons opvragen). De consumentenafdeling van Ziggo kan u niet helpen.

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 in de woongroepen kosteloos. De maaltijden worden in de huiskamer bereid waarbij u mee kunt helpen, dit doet u in overleg met de zorg.

#### Feestelijkheden

Ontvangt u weleens veel visite, bijvoorbeeld met uw verjaardag? Voor gebruik van een aparte ruimte, eventueel met catering, kunt u contact opnemen met de shiftleader (telefonisch via de receptie van De Vijf Havens T 088 823 1013). Samen bespreekt u de mogelijkheden en kosten.

#### 4.5. Linnengoed en het wassen van uw kleding

U kunt kosteloos gebruikmaken van linnengoed (bed- en badtextiel). Dit wordt door Aafje verstrekt, gewassen en onderhouden. Gebruikt u liever uw eigen linnengoed, dan kan dit ook. Uw 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 uw studio/appartement. Kleine reparaties zijn hierbij inbegrepen. Ook zorgen wij voor het stomen van uw kleding die niet gewassen mag worden, hiervoor wordt per kledingstuk een bedrag in rekening gebracht. Het duurt enkele dagen voordat de kleding weer bij u terug is. Daarom is het belangrijk dat u voldoende kleding in huis heeft.

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 zoekraakt.

#### 4.6. Inrichting en schoonmaak

Uw studio binnen de woongroep is voorzien van een beperkte standaard inventaris en bestaat uit gordijnen, vloerbedekking, een hoog- laag bed, nachtkastje en een kledingkast. Verder richt u naar eigen smaak uw appartement in.

Aafje verzorgt het naamplaatje bij uw deur.

Voor verantwoorde zorg is toegankelijkheid van uw appartement/studio 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 senioren bed, hoog-laagbed of bijvoorbeeld een bed op klossen nodig. Aafje verzorgt een geschikt bed met toebehoren.

De technische dienst hangt uw foto's, schilderijen of lampen voor u op. 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 studio plaatsen of ophangen.

Aafje zorgt voor het schoon en leefbaar houden van uw appartement/studio, ongeacht uw zorgarrangement. We maken uw woonruimte, badkamer, toilet en eventueel de keuken schoon. We gaan ervan uit 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/studio.

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/studio. Als er iets gebeurt, kunt u met één druk op de knop contact opnemen met een medewerker van de zorg. Binnen Varenoord gebruikt u een zender die u altijd bij u kunt dragen, bijvoorbeeld om uw hals of pols.

Is het voor uw veiligheid belangrijk, dan wordt in overleg een infraroodsensor of ander hulpmiddel gebruikt.

#### 4.8. Huisvuil

Dagelijks wordt het huisvuil door een medewerker naar de daarvoor bestemde ruimte gebracht.

#### 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. In ons huisdierenreglement is dit uitgewerkt. Wenst/heeft u een huisdier, dan kunt u de mogelijkheden bespreken met de shiftleader (telefonisch bereikbaar via de receptie van De Vijf Havens T 088 823 1013).

In de locatie geldt, ook voor uw bezoek, de verplichting honden aangelijnd te houden (korte lijn).

## 4.10. Partnerverblijf

Bij partnerverblijf (uw partner, broer, zus of andere relatie woont met u in hetzelfde appartement) geldt dat bij overlijden of vertrek van een van u beiden, de overblijvende partner – zodra passende woonruimte beschikbaar komt – verhuist naar een ander appartement bij Aafje. U kunt één keer aangeboden woonruimte weigeren.

In alle situaties bespreken we welke mogelijkheden er zijn en begeleiden naar de nieuwe situatie zodra een passende plaats beschikbaar is.

## 4.11. 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.
- Het is niet toegestaan om de badkamer, of een andere ruimte, te gebruiken voor opslag.

### Roken

De visie van Aafje is dat er in locaties van Aafje niet gerookt wordt, niet door bewoners en niet door medewerkers. Samen met de lokale cliëntenraad zijn rookzones buiten het gebouw gekozen waar roken is toegestaan. Dit is op de balkons die gesitueerd zijn aan de huiskamer van de woongroep en op het terras bij de Ontmoetingsruimte.

### Uw eigendommen en verzekeringen

We vragen aandacht voor uw kleine persoonlijke eigendommen zoals brillen, juwelen, gebitsprothesen 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 studio altijd af te sluiten en om geld en andere waardevolle spullen door een familielid/naaste te bewaren of in het kluisje in studio. Ook is het belangrijk geen onbekenden in uw studio 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, dan verzoeken wij u deze in de laagste stand te zetten en stapvoets te rijden.

Opladen van uw scootmobiel of elektrische rolstoel kan in uw studio.

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 huiskamers en in de ontmoetingsruimte 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.



Regelmatig ontvangt u een programma met alle dagelijkse en incidentele activiteiten. Ook vindt u het programma op informatieborden in de huiskamers. 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)).

## Ontmoetingsruimte

In de ontmoetingsruimte worden diverse activiteiten georganiseerd, bijvoorbeeld: schilderen, bingo, optredens, etc.

## Dagbesteding/Dagbestedingscoach

In Varenoord werkt een dagbestedingscoach. Samen met welzijnsgastvrouwen verzorgen zij een zinvolle dagbesteding voor u en uw medebewoners, zoals activiteiten in de huiskamers en de ontmoetingsruimte.

U wordt bezocht door de dagbestedingscoach 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 dagbestedingscoach. Deze bereikt u per e-mail [dvhwelzijn@aafje.nl](mailto:dvhwelzijn@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 uw mantelzorger een vraag dan kan deze 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. De Varenoord heeft een mooie 'zonnige' tuin waar u en u naaste kunnen zitten. Varenoord ligt aan de Rotte dus een gezellig mooie wandeling kan snel gemaakt worden.

## Vervoer

Bij bezoek aan familie, vrienden of het ziekenhuis zorgt u zelf voor vervoer en zijn de kosten hiervan voor uw rekening. Een medewerker kan u helpen vervoer aan te vragen.

Rotterdam: Senioren kunnen de Vervoer op Maat Pas aanvragen bij de gemeente Rotterdam. 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.

## 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.

## Kapsalon

In Varenoord is eens regelmatig een kapster aanwezig. Wilt u een afspraak maken, dan kunt u contact opnemen met kapster Bep de Zoete 06-22173053. Verdere gegevens over de kapsalon en een folder met prijzen is verkrijgbaar op de afdelingen. De kosten zijn voor eigen rekening. Indien nodig kan een vrijwilliger of medewerker van Aafje u brengen en ophalen. Dit kunt u overleggen met uw EVV.

## 6. Goede zorg en behandeling

Aafje ondersteunt u om uw leven op uw eigen manier in te vullen. In overleg met u wordt de zorg en behandeling gekozen die aansluit bij uw wensen en behoeften en die van uw naasten.

## Zorg

Met aandacht voor u en vanuit ons vakmanschap geven we de zorg die we met u afspreken. Deze afspraken 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 maakt een account aan voor het zorgportaal Caren waarmee u zelf inzage heeft (<https://www.carenzorgt.nl/signup-wizard/steps/introduction>). Als u het prettig vindt dan kunt u uw mantelzorger ook inzage geven.

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 op dat moment of uw woonsituatie nog passend is bij uw indicatie.

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 studio bij afwezigheid. Wilt u langer dan deze periode weg, dan kan dat als u zelf de kosten van uw studio 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 op uw tijdelijke adres, 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. We staan open voor al uw vragen en het bespreken van uw afwegingen. 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 de 'Niet reanimeren penning' van de Patiënten federatie Nederland aan te schaffen. Dit is niet mogelijk bij wilsonbekwaamheid. Deze penning wordt landelijk door alle hulpdiensten erkend.

**Geestelijke verzorging**

Wij houden rekening met de verschillende geloofsovertuigingen en staan open voor alle overtuigingen en culturen. U bent vrij in het bezoeken en ontvangen van medewerkers van uw eigen geloofsgemeenschap.

Als u afhankelijk wordt van de zorg van anderen, kunt u behoefte hebben aan een vertrouwelijk gesprek. Daar waar het leven anders loopt dan gedacht, een nieuwe levensfase nieuwe vragen oproept of er sprake is van verlies, bieden ze een vertrouwelijk luisterend oor. In een open houding sluiten ze aan bij wat voor u belangrijk is, geven ruimte en stellen vragen. In gesprekken gaan ze op zoek naar wat voor u en/of uw naasten belangrijk is en helpen te reflecteren op het leven.

Aan Varenoord is een geestelijk verzorger van Aafje verbonden die u kan ondersteunen bij uw levensvragen en het onder woorden brengen van uw eigen vragen en gedachten.

## Medische zorg

In Varenoord is een specialist ouderengeneeskunde van Aafje uw behandelend arts. Door de specialist ouderengeneeskunde kunnen ook andere behandelaars worden ingezet, zoals een fysiotherapeut, psycholoog of diëtist.

## 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. We informeren u graag op welke manier wij uw voetverzorging ondersteunen en wat de kosten hiervan zijn.

## Onvrijwillige zorg 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, wordt onvrijwillige zorg toegepast. 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 zorg en dwang (Wzd) voor u van toepassing, dan heeft u een folder over deze wet ontvangen.

## 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).

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.

## Beëindiging 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 te veel 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 studio door u of uw naasten, is afhankelijk van uw indicatie. Dit kan 24 uur of 7 dagen zijn. Het is de maximale periode die verzorgings- en verpleeghuizen in Nederland krijgen doorbetaald. Er zijn situaties waarin het wenselijk is de studio langer te gebruiken. U kunt aan de klantadviseur vragen of het mogelijk is om, tegen betaling, enkele dagen langer de appartement/studio te gebruiken.

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

Bij oplevering zorgt u dat de studio 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. Vooral 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 [clienentraaddvh@aafje.nl](mailto:clienentraaddvh@aafje.nl)

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/cliëntenraad](http://www.aafje.nl/cliëntenraad).

## 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.*

activiteiten .....	9	logeren .....	3
administratie .....	13	maaltijd .....	5
adres .....	4	mantelzorger .....	3, 10
afwezig .....	6	onvrijwillige zorg .....	13
bed .....	6	openbaar vervoer .....	4
bed- en badtextiel.....	5	parkeren .....	4
bezoek .....	2	partnerverblijf.....	7
bezoek aan een arts .....	11	pedicure .....	13
brandveiligheid .....	7	persoonlijke eigendommen .....	8
Caren.....	11	pomp .....	8
cliëntenraad.....	14	prijzen .....	13
contactpersoon .....	3	reanimatie .....	12
dagbesteding .....	9	roken .....	8
eerstverantwoordelijke verzorgende .....	2	schilderijen .....	6
eigen bijdrage welzijn.....	9	schoonmaken .....	6
elektrische apparaten.....	7	scootmobiel.....	8
elektrische rolstoel .....	8	specialist ouderengeneeskunde .....	12
gebit .....	12	tandarts .....	12
geestelijk verzorger .....	12	televisie, telefonie .....	4
geloofsovertuigingen.....	12	vakantie.....	11
hoofdingang.....	4	verhuizing .....	13
huisdier .....	7	vertegenwoordiger.....	3
huisvuil .....	6	vervoer .....	10
ID-bewijs .....	14	verzekering.....	8
incasso .....	13	visite .....	5
internet .....	4	Vrienden van Aafje .....	14
inventaris.....	5	vrijheid .....	13
kaarsen .....	7	waardering .....	15
kapsalon.....	10	wassen van uw kleding .....	5
klachtenfunctionaris .....	14	zorgdossier .....	11
lampen .....	6	ZorgkaartNederland .....	15
levenseinde .....	12	zorgplan .....	11
linnengoed.....	5		