



## Wegwijzer Aafje Endeldijk, fijn dat u er bent

Hartelijk welkom bij Aafje Endeldijk. 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, welzijn, faciliteiten en de huisregels.

U ontvangt een informatiemap met onder andere het privacyreglement van Aafje, evenals de rechten, plichten en kosten die het wonen of tijdelijk verblijven bij Aafje met zich mee brengen.

Voor de meeste zorgarrangementen gelden landelijke voorwaarden. U krijgt een zorg- en dienstverleningsovereenkomst met één of meerdere aanvullende modules. Deze modules bevatten de algemene voorwaarden<sup>1</sup> die in uw situatie gelden.

U kunt bij de klantadviseur altijd de actuele versie van deze Wegwijzer en van de Algemene en Bijzondere module(s) opvragen. Deze informatie vindt u ook op onze website via [www.aafje.nl/over-aafje/kwaliteit-en-klantbeleving](http://www.aafje.nl/over-aafje/kwaliteit-en-klantbeleving).

Kunt u het antwoord op uw vraag niet vinden of is iets niet duidelijk? Stel uw vraag dan aan uw Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV). Zij helpen u graag!

---

<sup>1</sup> De algemene voorwaarden worden indien nodig aangepast. De meest recente versie is van toepassing.

**Inhoudsopgave:**

<b>1. Endelijk</b>	<b>5</b>
<b>2. Uw contactpersonen bij Aafje Endelijk</b>	<b>5</b>
Zorg: uw Eerst Verantwoordelijke Verzorgende	5
Overige vragen	5
<b>3. Uw familie, vrienden en bekenden</b>	<b>5</b>
Bezoek	5
Mantelzorgers	6
Logeren	6
Vertegenwoordiger	6
<b>4. Prettig Wonen</b>	<b>7</b>
4.1 Fijne sfeer	7
4.2 Bereikbaarheid, toegang en postadres	7
Openbaar vervoer	7
Parkeren	7
Adres en Post	7
Toegang	7
4.3 Telefoon, televisie en internet	7
4.4 Eten, drinken en boodschappen	8
4.5 Linnengoed en het wassen van uw kleding	8
4.6 Inrichting en schoonmaak	9
4.7 Alarmering	9
4.8 Afval	10
4.9 Huisdieren	10
4.10 Veiligheid	10
Brandveiligheid	10
Roken	10
Uw eigendommen en verzekeringen	11
Scootmobiel of elektrische rolstoel	11

<b>5. Welzijn en activiteiten</b>	<b>11</b>
Activiteiten	11
ShareCare	12
Aafje op stap	12
Dagbesteding	12
Participatiecoördinator vrijwilligers en mantelzorg	12
Buiten	13
Vervoer	13
Kapsalon	13
<b>6. Goede zorg en behandeling</b>	<b>13</b>
Zorg	13
Vakantie	14
Wensen rondom het levenseinde en reanimatie	14
Geestelijke verzorging	14
Medische zorg	15
Mondzorg	15
Pedicure	15
Onvrijwillige zorg en de wet	15
<b>7. Diversen</b>	<b>16</b>
Kosten, betalen en administratie	16
Beëindiging van uw verblijf	16
Legitimeren	16
Wensen en ongenoegens	16
Cliëntenraad	17
Vrienden van Aafje	17
Zorgkaart Nederland	17



## 1. Endeldijk

In Endeldijk woont u bij Aafje zelfstandig en kunt u uw dagelijkse dingen doen. We bieden begeleiding bij dementie en een woning in een veilige omgeving. In het comfortabele laagbouwcomplex van Endeldijk heeft u een eigen zit-/slaapkamer, toilet en badkamer. In de gezamenlijke woonkamer van hun groep is het altijd gezellig. Daar wordt met elkaar gekookt en gegeten of een spelletje gedaan en televisie gekeken.

## 2. Uw contactpersonen bij Aafje Endeldijk

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

Zorg: uw Eerst Verantwoordelijke Verzorgende

Zorg krijgen is iets heel persoonlijks. Dat realiseren wij ons bij Aafje. Daarom is de Eerst Verantwoordelijke 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 het telefoonnummer dat vermeld staat op de informatiemap. Wilt u na 11.00 uur bellen zodat de zorg voor bewoners zo min mogelijk wordt verstoord?

Overige vragen

Ook met al uw andere vragen is uw EVV bereikbaar via het telefoonnummer dat vermeld staat op de informatiemap. U kunt ook bellen naar T 088 823 1740. Ook uw familie, vrienden en mantelzorger staan we graag te woord.

## 3. Uw familie, vrienden en bekenden

*Uw naasten zijn uiteraard van harte welkom.*

Bezoek

Uw bezoek is natuurlijk welkom. U kunt met uw bezoek naar uw studio of de gezamenlijke huiskamer gaan.

Hierbij gelden enkele spelregels.

We vragen u en uw bezoek er rekening mee te houden dat in gezamenlijke huiskamers de rust en sfeer voor alle bewoners voorop staan.

In het belang van uw gezondheid gaan afspraken met een arts of paramedicus altijd door, zodat het behandelplan kan worden uitgevoerd.

Tussen 08.00 en 09.30 uur wordt zorg gegeven en is bezoek niet mogelijk. We vragen u en uw bezoek om rekening te houden met deze afspraken.

Tijdens de maaltijden is bezoek mogelijk als we hebben afgesproken dat uw bezoek u helpt bij het eten. Daarbij houden we in de gaten hoe uw tafelgenoten dit ervaren.

Natuurlijk zijn in de laatste levensfase uw naasten te allen tijde welkom.

Als er een besmettelijk virus heerst zijn we soms genoodzaakt extra maatregelen te nemen en de mogelijkheden voor bezoek aan te passen.

### 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 zorgen. 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. In Hoofdstuk 5 leest u over de ondersteuning van de Participatiecoördinator voor uw mantelzorger.

Uitgebreide informatie hierover vindt u op [www.aafje.nl/mantelzorgers](http://www.aafje.nl/mantelzorgers).

### 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. U geeft ons een kopie van de machtiging om te bewaren in uw zorgdossier (ECD). 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 persoonlijke informatie alleen aan uw contactpersoon of wettelijk 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. Ongeacht afkomst, geloof of geaardheid. Met zijn allen zorgen wij voor een goede sfeer in huis.

### **4.2 Bereikbaarheid, toegang en postadres**

Openbaar vervoer

Endeldijk is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Vlak bij Endeldijk bevindt zich een bushalte en tramlijn 2.

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

Parkeren

Heeft u een eigen auto dan kunt u parkeren op de Endeldijk, het is daar gratis parkeren.

Adres en Post

Vermeld bij uw adres (Endeldijk 120, 3079 VD Rotterdam) altijd het nummer van uw studio. Als u wilt dat uw zakelijke post naar uw contactpersoon wordt gestuurd dan kunt u de betreffende instellingen een adreswijziging sturen. We raden dit aan.

Uw adres geeft u door aan de gemeente (BRP Basisregistratie Personen).

Toegang

Om toegang te krijgen belt u aan bij de hoofdingang. Een medewerker doet voor u open.

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.

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. 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? Bijvoorbeeld televisie kijken in een taal die u gewend bent, een abonnement op Netflix gebruiken of met uw Playstation gamen. 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 uw afdeling en het nummer van uw studio. 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 kosteloos. Iedere dag kunt u kiezen uit twee maaltijden en uit twee menu's. Het is mogelijk om gebruik te maken van de warme maaltijd 's middags in de huiskamer van uw afdeling of in uw studio.

#### **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. 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, eigen 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 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. Op enkele afdelingen hangt er ook een foto bij de voordeur.

Voor verantwoorde zorg is toegankelijkheid van uw 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. In Endeldijk verzorgt Aafje een 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 studio, ongeacht uw zorgarrangement. We maken uw woonruimte, badkamer en toilet 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. 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.

Bent u langere tijd afwezig, bijvoorbeeld door verblijf in een ziekenhuis, onderhouden wij in overleg met u of de teammanager uw 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 studio. Als er iets gebeurt, kunt u met één druk op de knop contact opnemen met een medewerker van de zorg. Binnen de locatie gebruikt u een zender die u altijd bij u kunt dragen, bijvoorbeeld om uw hals of pols.

In uw badkamer kunt u het alarm inschakelen door aan het bevestigde koord te trekken. Is het voor uw veiligheid belangrijk, dan wordt in overleg een infraroodsensor of ander hulpmiddel gebruikt.

## 4.8 Afval

In de gezamenlijke huiskamer staat een afvalbak voor uw huisvuil.

## 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. Als u een huisdier wilt dan kunt u de mogelijkheden bespreken met uw EVV.

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 locatie 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, meld 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.
- Gooi geen papier in asbakken en leeg asbakken niet in prullenbakken in de rookruimtes.
- 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

Aafje volgt het landelijk beleid dat in de Tabakswet is vastgelegd. In locaties van Aafje wordt niet gerookt, niet door bewoners en niet door medewerkers. Samen met de lokale cliëntenraad is een rookzone buiten het gebouw gekozen waar roken is 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 studio altijd af te sluiten en om geld en andere waardevolle spullen door een familielid/naaste te laten bewaren of in het kluisje in uw 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.

Een aansprakelijkheidsverzekering is noodzakelijk. We adviseren u om ook een verzekering voor uw inboedel af te sluiten. Dit kan via Aafje. 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. Uw scootmobiel parkeert u uitsluitend 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 studio.

Opladen van uw scootmobiel of elektrische rolstoel kan op de afdeling. In Endeldijk 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 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. Met elkaar geven we invulling aan een levendig en gevarieerd aanbod.*

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.

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

#### ShareCare

Om uw uw naasten te betrekken bij het dagelijkse leven op de afdeling, maken wij gebruik van de website ShareCare (<https://zorgsite.nl/member/login>). Hier staan nieuwsberichten, de weekagenda en foto's van de diverse activiteiten/gebeurtenissen op de afdeling. Het komt regelmatig voor dat wij wat extra hulp op de afdeling kunnen gebruiken. Op ShareCare staat dan waarbij uw naasten kunnen ondersteunen.

ShareCare is alleen toegankelijk voor direct betrokkenen bij de afdeling (bewoners, mantelzorgers en medewerkers). Deelname aan ShareCare is gratis. U (of uw naaste) geeft aan of hij/zij het goed vindt dat wij foto's waar hij/zij op staat, plaatsen op ShareCare. Als dit akkoord is, dan krijgt u uw eigen inloggegevens voor de website, waarop u alles kunt inzien en kunt reageren op de berichten.

#### Aafje op stap

'Allemaal Aafje' verbindt mensen met elkaar, voor gezellige contacten en aantrekkelijke voordelen. Voor u als Aafje bewoner bieden wij gezellige dagtochten en activiteiten die tot in de puntjes geregeld zijn. Samen met vrijwilligers, mantelzorgers, zorgmedewerkers en dagbestedingscoaches kunt u gezellig op stap of deelnemen aan een mooie activiteit. Het aanbod is erg gevarieerd en voor iedereen.

#### Dagbesteding

In Endelijk werken een dagbestedingscoach en welzijnsgastvrouwen en -gastheren. Zij verzorgen een zinvolle dagbesteding voor u en uw medebewoners, zoals activiteiten in de huiskamer en uitstapjes.

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 uitgaat. 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 Dan kunt u terecht bij uw EVV of de dagbestedingscoach. U bereikt hen via T 088-8231740 of per e-mail [dl\\_dagbestedingscoachesMRWintra@aafje.nl](mailto:dl_dagbestedingscoachesMRWintra@aafje.nl).

#### Participatiecoördinator vrijwilligers en mantelzorg

Ons streven is om u, 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 uw mantelzorger 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. Eindelijk heeft een sfeervolle tuin gelegen aan de achterzijde.

Vervoer

Bij bezoek aan familie of bekenden, 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.

De gemeente Rotterdam werkt samen met Trevvel voor vervoer op maat. Voor meer informatie en het aanvragen van een pas kunt u bellen met de Vraagwijzer T 14010 of vult online het contactformulier van de gemeente Rotterdam in.

Daarnaast is er een collectief abonnement voor de Wijkbus waardoor u voor een aantrekkelijke prijs in IJsselmonde kunt reizen. Voor meer informatie kunt u terecht bij de coördinatoren.

Kapsalon

Er is een kapper de locatie. Deze is bereikbaar via de coördinatoren.

## 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.

We bespreken regelmatig met u of het zorgplan nog past bij uw behoefte. 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 in die situatie of uw woonsituatie nog passend is bij uw indicatie.

In uw woon- en leefomgeving zijn regelmatig andere bewoners, bezoekers en medewerkers van Aafje aanwezig. Met elkaar zorgen we voor goede werkomstandigheden en een veilige, prettige leefomgeving. Bijvoorbeeld door te voldoen aan voorwaarden, zoals het gebruik van hulpmiddelen 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.

**Vakantie**

Als u op vakantie wilt of ergens wilt logeren dan bespreekt u met uw arts (huisarts of specialist ouderengeneeskunde van het verpleeghuis) of dit medisch verantwoord is. Het zorgkantoor stelt een maximum aan de financiering van uw appartement/studio bij afwezigheid. Wilt u langer dan deze periode weg, dan kan dat als u zelf de kosten van uw appartement/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. 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. De afspraken die we maken 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 of uw arts hierover een uitspraak heeft gedaan.

Ook in de laatste levensfase kunt u veelal in uw studio blijven. Samen met u en uw naasten maken we een plan hoe we de zorg geven. Met elkaar geven we u warme zorg. Verblijf in een hospice is niet nodig. Bovendien is bij verblijf in een hospice de financiering door de overheid zo geregeld dat u uw studio helaas niet kunt aanhouden. Ook zou inschrijving bij de gemeente (BRP) op een ander adres noodzakelijk zijn.

**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 Endeldijk 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 Endeldijk is een specialist ouderengeneeskunde van Aafje uw behandelend arts. Door de specialist ouderengeneeskunde kunnen ook andere behandelaars van Aafje 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. U zorgt zelf voor een tandenborstel, tandpasta en andere benodigdheden.

U kunt 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 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 (Wet zorg en dwang) en evalueren we regelmatig of het gebruik van dit middel of deze maatregel kan worden beëindigd.

Als een uitspraak van de rechter van kracht is (IBS of RM) dan zijn de landelijke algemene voorwaarden gedurende deze periode niet van toepassing.

## 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

<https://www.aafje.nl/over-aafje/praktische-informatie/aanvullende-diensten>.

Heeft u hulp nodig bij uw administratie of het behartigen van uw zakelijke belangen? De maatschappelijk werkende ondersteunt u om hulp te vinden.

### Beëindiging van uw verblijf

Als de zorg die u nodig heeft niet geboden kan worden in de locatie dan is een verhuizing nodig. De kosten hiervan komen voor uw rekening.

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 tot maximaal 7 dagen zijn. Het is de maximale periode die verzorgings- en verpleeghuizen in Nederland krijgen betaald. 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 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 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 [gp\\_klachtenfunctionaris@aafje.nl](mailto:gp_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/over-aafje/kwaliteit-en-klantbeleving](http://www.aafje.nl/over-aafje/kwaliteit-en-klantbeleving).

#### 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.

U kunt hen via de receptie van Meerweide (T 088 823 1016) of per e-mail via ([dl\\_clientenraadMRW@aafje.nl](mailto:dl_clientenraadMRW@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/over-aafje/clientenraad](http://www.aafje.nl/over-aafje/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

Wilt u uw ervaring met Aafje met anderen delen? 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.*