



## Wegwijzer Aafje Reyerheem, fijn dat u er bent

Hartelijk welkom in Reyerheem. 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 eerstverantwoordelijke verzorgende (EVV) of aan de receptie. Zij helpen u graag!

---

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

## Inhoudsopgave:

<b>1. Reyerheem</b>	<b>4</b>
<b>2. Uw contactpersonen bij Aafje Reyerheem</b>	<b>4</b>
Zorg: uw Eerstverantwoordelijke verzorgende	4
Overige vragen	4
<b>3. Uw familie, vrienden en bekenden</b>	<b>4</b>
Bezoek	4
Mantelzorgers	5
Logeren	5
Vertegenwoordiger	5
<b>4. Prettig Wonen</b>	<b>6</b>
4.1 Fijne sfeer	6
4.2 Bereikbaarheid, toegang en postadres	6
Openbaar vervoer	6
Parkeren	6
Adres en post	6
Toegang	6
4.3 Telefoon, televisie en internet	7
4.4 Eten, drinken en boodschappen	7
Restaurant/ontmoetingsruimte	7
Feestelijkheden	7
Winkeltje	7
4.5 Linnengoed en het wassen van uw kleding	8
4.6 Inrichting en schoonmaak	8
4.7 Alarmering	9
4.8 Afval	9
4.9 Huisdieren	9
4.10 Partnerverblijf	9

4.11 Veiligheid	10
Brandveiligheid	10
Roken	10
Uw eigendommen en verzekeringen	10
Scootmobiel of elektrische rolstoel	11
<b>5. Welzijn en activiteiten</b>	<b>11</b>
Activiteiten	11
Aafje op stap	11
Ontmoetingsplein	12
Bibliotheek	12
Dagbesteding	12
Participatiecoördinator vrijwilligers en mantelzorg	12
Buiten	12
Vervoer	13
Kapsalon	13
<b>6. Goede zorg en behandeling</b>	<b>13</b>
Zorg	13
Bezoek aan een arts of ziekenhuis	13
Vakantie	14
Wensen rondom het levenseinde en reanimatie	14
Geestelijke verzorging	14
Medische zorg	15
Mondzorg	15
Pedicure	15
<b>7. Diversen</b>	<b>15</b>
Kosten, betalen en administratie	15
Beëindiging van uw verblijf	15
Legitimeren	16
Wensen en ongenoegens	16
Cliëntenraad	16
Vrienden van Aafje	17
Zorgkaart Nederland	17



## 1. Reyerheem

In Ridderkerk ligt het gastvriendelijke Reyerheem. Hier kunnen ouderen terecht voor allerlei vormen van zorg- en dienstverlening; van lichte ondersteuning tot intensieve zorg. Ruim 95% van de medewerkers komt uit Ridderkerk. Hun betrokkenheid is zo groot dat zij ook in hun vrije tijd op bezoek komen of iets leuks doen met de bewoners. Dát maakt Reyerheem uniek! Reyerheem is gerenoveerd tot woon- en zorgcentrum. Iedere bewoner heeft een mooie tweekamerwoning; met een aparte woon- en slaapruiimte.

In deze locatie levert Aafje verschillende vormen van zorg. Als uw zorgbehoefte of indicatie verandert is het vaak mogelijk om binnen Reijerheem naar een andere afdeling te verhuizen. Voor sommige vormen van zorg en behandeling is een verhuizing naar een andere locatie onvermijdelijk. We bespreken dit tijdig met u.

## 2. Uw contactpersonen bij Aafje Reyerheem

*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 op telefoonnummer 088 823 1017. 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 (T 088 823 1017), 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.*

Bezoek

Uw bezoek is natuurlijk welkom. U kunt uw bezoek in uw appartement ontvangen, of naar het restaurant/ de ontmoetingsruimte gaan.

Hierbij gelden enkele spelregels.

Probeer u rekening te houden met uw bezoek op de momenten dat er zorg wordt verleend. Dit is tussen 8.00 en 9.30 uur.

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

Natuurlijk zijn in de laatste levensfase uw naasten ten alle tijden 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. 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 appartement 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

Reyerheem is goed bereikbaar met het openbaar vervoer:

- Bus 143 (vanaf Rotterdam Zuidplein) en bus 145 (vanaf Kralingse Zoom) richting Ridderkerk en stapt uit bij Halte Paltrokmolen (achterkant Reyerheem)
- Bus 244 (vanaf Dordrecht Centraal Station) richting Zuidplein (vice versa) en stapt uit bij halte Sporthal Drievliet (±150 meter lopen).

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.

Adres en post

Het adres van Reyerheem is Torenmolen 1, 2986 GB Ridderkerk. Vermeld bij uw adres altijd de afdeling en het nummer van uw appartement. Uw post wordt bezorgd in het postvakje bij de deur van uw appartement.

Als u wilt dat uw zakelijke post naar uw contactpersoon wordt gestuurd dan kunt u de betreffende instellingen een adreswijziging sturen. Voor het verpleeghuis raden we dit aan.

Uw adres geeft u door aan de gemeente (BRP Basisregistratie Personen) tenzij u tijdelijk bij Aafje Reijerheem verblijft.

Toegang

Van 07.00 uur tot 17.00 uur is de hoofdingang geopend. In het weekend is de hoofdingang geopend tussen 07.00 en 16.30 uur. Buiten deze tijden kunt u aanbellen. 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 hiermee een borg voor. Bij vertrek levert u alles weer in. De borg krijgt u na het inleveren terug.

### **4.3 Telefoon, televisie en internet**

Er is een aansluitpunt voor telefoon, kabeltelevisie en internet. U neemt een abonnement bij een aanbieder (provider) naar keuze. U kiest zelf voor een pakket dat aansluit op uw wensen.

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 in de middag in het restaurant of in uw appartement. Naast de warme maaltijd die tussen de middag in het restaurant gebruikt kan worden, kan ook de tweede broodmaaltijd in de avond in het restaurant gebruikt worden.

Restaurant/ontmoetingsruimte

U kunt hier met medebewoners, familie en/of naasten genieten van de warme maaltijd en een gesprek.

Indien u graag in het restaurant wilt eten, kunt u dit laten weten aan de EVV-er.

U kunt het menu en de openingstijden bij de receptie 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 de teammanager diensten.

Samen bespreekt u de mogelijkheden en kosten.

Winkeltje

In Reyerheem is een winkeltje met een klein assortiment aan onder andere levensmiddelen, enkele tijdschriften 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 (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 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 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 appartement wordt leeg aangeboden. Er is geen standaard inventaris. U kunt uw appartement naar eigen smaak inrichten. Als u andere vloerbedekking, gordijnen of behang wilt dan kunt u dat overleggen met de teammanager diensten. Aafje verzorgt het naamplaatje bij uw deur.

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. U zorgt zelf voor een geschikt bed.

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 appartement plaatsen of ophangen.

Aafje zorgt voor het schoon en leefbaar houden van uw appartement, 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.

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. 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 gang staan containers waarin u uw afval kunt weggooien.

#### **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 de teammanager diensten.

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 – in hetzelfde appartement kan blijven wonen. U hoeft niet te verhuizen.

## 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, 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 de locaties van Aafje wordt niet gerookt, niet door bewoners en niet door medewerkers. Samen met de lokale cliëntenraad zijn rookzones buiten het gebouw gekozen waar roken is toegestaan. Dit kan een balkon of (deel van een) terras zijn.

### 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 gebitsprothesen 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/naaste te laten bewaren of in het kluisje in uw appartement. 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.

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 in uw appartement.

Het opladen van uw scootmobiel of elektrische rolstoel kan in uw appartement.

Bij de 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. Met elkaar geven we vorm en 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 en bij de receptie.

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.

### Ontmoetingsplein

Er zijn ontmoetingspleinen voor diverse activiteiten, bijvoorbeeld: schilderen, koffieochtend, bingo, optredens, en dergelijke. Hier kunt u als bewoner, evenals de wijkbewoners, aan deelnemen. Op deze manier komt u op een ongedwongen manier met elkaar in contact. Loop gerust eens binnen om naar het programma te vragen.

### Bibliotheek

Houdt u van lezen? Er is een bibliotheek met gewone en groteletterboeken in de ontmoetingsruimte. De boeken kunt u kosteloos lenen. Heeft u hulp nodig om naar de bibliotheek te gaan, geef dit dan aan bij uw EVV, dan zoeken we een oplossing.

### Dagbesteding

In Reyerheem werken dagbestedingscoaches en welzijnsgastvrouwen en -gastheren. Zij verzorgen een zinvolle dagbesteding voor u en uw medebewoners, zoals activiteiten in de ontmoetingsruimte 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 de dagbestedingscoaches. U bereikt hen via telefoonnummer 088-8231017.

### 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 participatiecoördinator. 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. Reyerheem heeft een mooie tuin met een sfeervol terras, gelegen aan de ontmoetingsruimte.

### 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.

In Ridderkerk is een Regiotaxi die u eventueel kunt gebruiken voor bezoek aan familie of vrienden bijvoorbeeld. Voor deelname aan dit Wmo-vervoer hebt u een vervoerspas nodig. U kunt een aanvraagformulier voor een vervoerspas opvragen bij de gemeente Ridderkerk. Voor vragen over het Wmo-vervoer (Regiotaxi BAR) kunt u contact opnemen met de klantenservice van de Vervoerscentrale BAR (T 0900 – 440 4400, E-mail [regiotaxi@vervoerscentralebar.nl](mailto:regiotaxi@vervoerscentralebar.nl))

### Kapsalon

Wilt u een afspraak maken bij de kapper? Dit doet u in de kapsalon. De openingstijden staan op het bordje bij de salon. De kosten zijn voor eigen rekening.

Indien nodig kijken we of een vrijwilliger of medewerker beschikbaar is om u te brengen en op te halen. 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.

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 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.

### 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 appartement 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 appartement 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. 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. 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.

In Reyerheem kunt u via het Centrum voor Levensvragen in contact komen met een geestelijk verzorger die bij uw achtergrond past. Meer informatie vindt u op <https://www.centrumlevensvragenrotterdam.nl/Vind-een-geestelijk-verzorger>.

### Medische zorg

In Reyerheem 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.

### 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.

### 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.

## 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 maandelijks 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/wonen-bij-aafje/zorg-hoe-regel-ik-dat-wonen-bij-aafje/aanvullende-diensten](http://www.aafje.nl/wonen-bij-aafje/zorg-hoe-regel-ik-dat-wonen-bij-aafje/aanvullende-diensten).

Voor het betalen van diverse zaken in de locatie, zoals eten en drinken in het restaurant, kunt u een zogenaamde kassapas ontvangen. 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? De maatschappelijk werkende ondersteunt u om hulp te vinden.

### Beëindiging van uw verblijf

Als de zorg die u nodig heeft niet wordt geboden 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 appartement 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 het appartement langer te gebruiken. U kunt 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 teammanager diensten. U krijgt een factuur om de kosten te voldoen.

Bij oplevering zorgt u dat 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. 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/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.

Bij de receptie is een postvak waarin u post voor de cliëntenraad kunt achterlaten. Ook kunt u hen per e-mail bereiken via [ClientenraadREYenTRS@aafje.nl](mailto:ClientenraadREYenTRS@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.*