

## Wegwijzer Aafje Meerweide, fijn dat u er bent

Hartelijk welkom in Meerweide. 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) 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. Meerweide</b>	<b>4</b>
<b>2. Uw contactpersonen bij Aafje Meerweide</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	7
4.3 Telefoon, televisie en internet	7
4.4 Eten, drinken en boodschappen	8
Restaurant/Ontmoetingsruimte	8
Feestelijkheden	8
Winkel	8
4.5 Linnengoed en het wassen van uw kleding	8
4.6 Inrichting en schoonmaak	9
4.7 Alarmering	10
4.8 Afval	10
4.9 Huisdieren	10
4.10 Partnerverblijf	10
4.11 Veiligheid	11
Brandveiligheid	11
Roken	11
Uw eigendommen en verzekeringen	11

Scootmobiel of elektrische rolstoel	12
<b>5. Welzijn en activiteiten</b>	<b>12</b>
Activiteiten	12
ShareCare	13
Aafje op stap	13
Ontmoetingsplein	13
Internetcafé	13
Bibliotheek	13
Dagbesteding	13
Participatiecoördinator vrijwilligers en mantelzorg	14
Buiten	14
Vervoer	14
Kapsalon	14
<b>6. Goede zorg en behandeling</b>	<b>15</b>
Zorg	15
Bezoek aan een arts of ziekenhuis	15
Vakantie	15
Wensen rondom het levenseinde en reanimatie	15
Geestelijke verzorging	16
Medische zorg	16
Mondzorg	16
Pedicure	17
Onvrijwillige zorg en de wet	17
<b>7. Diversen</b>	<b>17</b>
Kosten, betalen en administratie	17
Beëindiging van uw verblijf	18
Legitimeren	18
Wensen en ongenoegens	18
Cliëntenraad	19
Vrienden van Aafje	19
Zorgkaart Nederland	19

## 1. Meerweide

Meerweide ligt in het hart van de Rotterdamse wijk IJsselmonde, vlak naast winkelcentrum Keizerswaard en op donderdag is er markt op het plein aan de Heerenwaard. In de buurt zijn diverse serviceflats, waardoor ook wijkbewoners graag op bezoek komen in deze Aafje locatie. Er is immers altijd iets te doen, want het welzijnsteam draait hier op volle toeren. Dat maakt deze locatie erg geliefd.

Ook is Meerweide aantrekkelijk door de grote diversiteit aan bewoners en bezoekers, waardoor iedereen zich thuis voelt. Met diverse activiteiten legt Meerweide verbinding tussen culturen en generaties. Hierdoor neemt het huis een prominente plaats in de wijk in.

## 2. Uw contactpersonen bij Aafje Meerweide

*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 (T 088 823 1016). 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 1016), 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 met uw bezoek naar uw studio/ appartement, het restaurant of de tuin 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 observeren we 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/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

Meerweide is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Voor de deur van Meerweide is een halte van twee busdiensten (halte Grote Hagen). Ook stoppen er diverse streekbussen en trams tegenover winkelcentrum Keizerswaard.

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

Parkeren

Er is betaald parkeren van toepassing. Heeft u een Wlz-indicatie of Wmo-beschikking, dan kunt u voor uw naaste bij de gemeente Rotterdam een mantelzorgparkeervergunning aanvragen op uw naam. Hiermee kan uw mantelzorger gratis parkeren bij u in de buurt.

Aanmelden kan online of met gebruik van de app 'Bezoekers parkeren Rotterdam'.

In de wijde omgeving is het merendeels betaald parkeren. Op ons eigen terrein is het voor bezoek alleen toegestaan om te parkeren van maandag tot en met vrijdag na 16.00 uur en in het weekend.

Adres en post

Voor het verpleeghuis vermeld u bij uw adres (Grote Hagen 98, 3078 RC Rotterdam) altijd het nummer van uw studio. Uw post wordt bezorgd via de afdeling.

Voor de appartementen in de verzorging geldt dat het nummer van uw appartement ook uw huisnummer is.

- appartement 100 t/m 118: uw adres is Grote Hagen gevolgd door het nummer van uw appartement, postcode 3078 RC Rotterdam.
- appartement 120 t/m 554: uw adres is Grote Hagen gevolgd door het nummer van uw appartement, postcode 3078 RD Rotterdam.

Uw post wordt in uw eigen brievenbus op de etage bezorgd.

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 verblijft.

#### Toegang

Van 7.00 tot 19.00 uur is de hoofdingang geopend. Daarna kunt u aanbellen, een medewerker doet voor u open.

Medewerkers van Aafje bellen of kloppen als ze bij u langskomen. Vaak hebben ze een loper 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.

- Verzorgingshuis: U heeft een abonnement bij een aanbieder (provider) naar keuze nodig. U kiest zelf voor een pakket dat aansluit op uw wensen. Zowel KPN als Ziggo hebben een aanbod voor de ouderenzorg. U bereikt KPN via T 0800-0776 en Ziggo via T 0800 - 780 02 34.
- Verpleeghuis: 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 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 appartement. Indien u 's avonds de warme maaltijd wenst te gebruiken kan dit in uw appartement of in de huiskamer van uw afdeling. U kunt dit kenbaar maken bij uw EVV. Indien u zelf, in uw appartement, uw broodmaaltijd verzorgt dan ontvangt u iedere maand een vergoeding waarvan u zelf uw brood en beleg koopt.

Restaurant/Ontmoetingsruimte

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

Op de afdelingen wordt met elkaar de warme maaltijd genuttigd. 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 teammanager Diensten, via de receptie (T 088 823 1016). Samen bespreekt u de mogelijkheden en kosten.

Winkel

In Meerweide is in het restaurant een winkel met een klein assortiment aan onder andere levensmiddelen, enkele tijdschriften en cadeau-artikelen. De openingstijden zijn gelijk aan die van het restaurant.

#### **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, 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 in het verpleeghuis is voorzien van een beperkte standaard inventaris en bestaat uit gordijnen, vloerbedekking, een hoog- laag bed, nachtkastje en een kledingkast. Verder verzorgt u de inrichting naar eigen smaak.

Uw appartement in het verzorgingshuis is voorzien van een kledingkast en kitchenette. Verder richt u naar eigen smaak uw appartement zelf in.

Aafje verzorgt het naamplaatje bij uw deur.

Voor verantwoorde zorg is toegankelijkheid van uw studio/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. Als u in het verzorgingshuis een hoog-laagbed nodig heeft dan verzorgt Aafje dit. In het verpleeghuis heeft u een geschikt bed met toebehoren van Aafje.

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/studio plaatsen of ophangen.

Aafje zorgt voor het schoon en leefbaar houden van uw studio/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 en in het verzorgingshuis ook uw afwas en 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.

Bent u langere tijd afwezig, bijvoorbeeld door verblijf in een ziekenhuis, dan onderhouden wij in overleg met u of de teammanager uw studio/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 studio/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**

Op de afdelingen 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 (bereikbaar via de receptie T 088 823 1016).

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 andere studio/appartement.

In alle situaties bespreken we met u welke mogelijkheden er zijn en begeleiden u naar een passende woonomgeving.

#### **4.11 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 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 studio/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 studio/appartement. Ook is het belangrijk geen onbekenden in uw studio/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 uitsluitend op de daarvoor aangewezen plaats waar ook de accu kan worden opgeladen. Op medische gronden en in overleg met de teammanager kan hiervan worden afgeweken. De scootmobiel parkeert u dan in uw studio/appartement.

Bij de receptie 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 en bij de receptie.

### ShareCare

Om uw naasten te betrekken bij het dagelijkse leven op de afdelingen Spits A en Spits B, 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. Nadat u (of uw naaste namens u) akkoord heeft gegeven dat wij foto's waar u op staat, plaatsen op ShareCare, krijgen u en uw naaste eigen inloggegevens.

### 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 ga zo maar door. 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.

### Internetcafé

In Meerweide is in het restaurant een computer met internet beschikbaar die alle bewoners kunnen gebruiken.

### Bibliotheek

Houdt u van lezen? Er is een bibliotheek met gewone en grote letterboeken op de eerste etage. 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 Meerweide werken dagbestedingscoaches, welzijnsgastvrouwen en -gastheren. Zij verzorgen een zinvolle dagbesteding voor u en uw medebewoners, zoals activiteiten in de huiskamers, in het restaurant/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 uit gaat. Het uitgangspunt is u activiteiten te bieden die aansluiten bij uw hobby's en interesses.

Heeft u vragen over activiteiten? Dan kunt u terecht bij de dagbestedingscoaches. U bereikt hen via de receptie (T 088 823 1016).

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. Meerweide heeft een sfeervolle tuin gelegen aan de achterzijde naast het restaurant.

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. Meer informatie bij de receptie.

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 studio/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 studio/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 in het verpleeghuis behoefte heeft aan een stillerimte of gebedsruimte dan kunt u dat bespreken met de geestelijk verzorger zodat we mogelijkheden kunnen zoeken.

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 het verpleeghuis 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. In het verzorgingshuis 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 het verzorgingshuis (2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup> en 5<sup>e</sup> etage) blijft u onder behandeling van uw (zo mogelijk eigen) huisarts. U kunt gebruik maken van andere disciplines, zoals een fysiotherapeut, psycholoog of diëtist, op verwijzing van uw huisarts.

In het verpleeghuis 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.

Als u van Aafje de medische zorg krijgt (u heeft dan een indicatie 'met behandeling, maar u verblijft niet op een revalidatieafdeling), 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 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

[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 de brasserie, 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 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. In het verzorgingshuis krijgen u of uw zaakwaarnemer 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/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 doorbetaald. Er zijn situaties waarin het wenselijk is de studio/het appartement te gebruiken. U kunt aan de klantadviseur vragen of het mogelijk is om, tegen betaling, enkele dagen langer de studio of het appartement te gebruiken.

U kunt er ook voor kiezen dat Aafje de studio of het appartement voor u ontruimt. Voor meer informatie neemt u contact op met afdeling diensten via de receptie (T 088 823 1016). U krijgt een factuur om de kosten te voldoen.

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

### Legitimeren

We attenderen u erop dat een geldig ID-bewijs voor iedereen in Nederland noodzakelijk is. 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 T 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. U kunt ook een e-mail sturen naar [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.*