



## Wegwijzer Aafje Ben Oude Nijhuis, fijn dat u er bent

Hartelijk welkom in Aafje Ben Oude Nijhuis. 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. Ook informeren we u over uw rechten en plichten en de huisregels.

In uw welkomstbrief ziet u welke algemene voorwaarden (algemene module en één of meerdere aanvullende modules) in uw situatie gelden. Deze kunt u vinden via [www.aafje.nl/voorwaarden](http://www.aafje.nl/voorwaarden). Met het ontvangen van zorg door Aafje stemt u in met deze voorwaarden.

De privacyverklaring van Aafje vindt u via <https://www.aafje.nl/privacyverklaring/>. Is het voor u niet mogelijk om de documenten digitaal te bekijken? Neem dan contact op met de klantenservice via T 088 8 233 233 of mail naar [info@aafje.nl](mailto:info@aafje.nl). U ontvangt deze dan op papier.

U kunt bij de klantadviseur altijd de actuele versie van deze Wegwijzer en van de Algemene en Bijzondere module(s) opvragen.

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 via de receptie Aafje Schiehoven (T 088 823 1018). Zij helpen u graag!

## Inhoudsopgave:

<b>1. Aafje Ben Oude Nijhuis</b>	<b>4</b>
<b>2. Uw contactpersonen bij Aafje Ben Oude Nijhuis</b>	<b>4</b>
<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>
Bereikbaarheid, toegang en postadres	6
Openbaar vervoer	6
Parkeren	6
Adres en post	6
Toegang	6
Telefoon, televisie en internet	7
Eten en drinken	7
Meenemen en bewaren van eten en drinken	7
Trakteren	7
Linnengoed en het wassen van uw kleding	7
Inrichting en schoonmaak	8
Alarmering	9
Afval	9
Huisdieren	9
Veiligheid	9
Brandveiligheid	9
Roken	10
Cameragebruik	10
Uw eigendommen en verzekeringen	10
Scootmobiel of elektrische rolstoel	10
<b>5. Welzijn en activiteiten</b>	<b>11</b>
Activiteiten	11
ShareCare	11
Aafje op stap	11
Dagbesteding	11

Coördinator Informele Zorg, vrijwilligers en mantelzorg	12
Buiten	12
Vervoer	12
Kapsalon	12
<b>6. Goede zorg en behandeling</b>	<b>13</b>
Zorg, zorgplan en Caren	13
Bezoek aan een arts of ziekenhuis	13
Vakantie	13
Wensen rondom het levenseinde en reanimatie	13
Geestelijke verzorging	14
Medische zorg	14
Mondzorg	14
Pedicure	14
Onvrijwillige zorg en de wet	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. Aafje Ben Oude Nijhuis

Aafje Ben Oude Nijhuis, ofwel BON genaamd, is gevestigd in een voormalig klooster in Rotterdam-Overschie.

Er is altijd iets te doen voor de bewoners, dat zorgt voor een gezellige sfeer. Ook kunt u genieten van de grote sfeervolle kloostertuin.

Aafje Ben Oude Nijhuis is een kleinschalig wooncomplex voor ouderen met dementie en een lichte zorgvraag. Als uw zorgbehoefte of indicatie verandert is voor sommige vormen van zorg en behandeling een verhuizing naar een andere locatie onvermijdelijk. We bespreken dit tijdig met u.

## 2. Uw contactpersonen bij Aafje Ben Oude Nijhuis

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 samen met anderen in uw zorgomgeving, zoals uw (huis)arts, fysiotherapeut en mantelzorgers.

U bereikt de EVV telefonisch via de receptie Aafje Schiehoven (T 088 823 1018). 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 Aafje Schiehoven (T 088 823 1018), 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 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.

In de ochtend worden bewoners ondersteund bij hun persoonlijke verzorging en het aankleden. Dan is bezoek niet mogelijk. Dit duurt vaak tot circa 11:00 uur.

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. 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 Coördinator Informele Zorg 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.

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 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.

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.

#### Bereikbaarheid, toegang en postadres

##### Openbaar vervoer

Aafje Ben Oude Nijhuis is goed bereikbaar met het openbaar vervoer: bus 33, uitstappen bij halte Van der Sasstraat.

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

##### Parkeren

Het parkeren in de directe omgeving is gratis.

##### Adres en post

Het adres van Ben Oude Nijhuis is Pieter Postlaan 6. Vermeld bij uw adres altijd de etage en het nummer van uw appartement. Uw post wordt in het postvakje bij het secretariaat gedaan of naar u gebracht.

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.

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

##### Toegang

Voor uw toegang tot de hoofdingang kunt u of uw naaste zelf de hoofdingang openen.

Anderen kunnen aanbellen waarna een medewerker komt om de deur te openen zodra het werk dat toelaat.

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

## Telefoon, televisie en internet

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

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 internetgebruik. 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.

## Eten en drinken

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. De maaltijden worden in de huiskamer vers bereid waarbij u mee kunt helpen. Er is dagelijks een keuze bij de warme maaltijd. Ook krijgt u tussendoor gezonde snacks, en af en toe wat lekkers.

Meenemen en bewaren van eten en drinken

Bij eten of drinken dat u voor uzelf of uw bezoek koopt/bestelt of dat uw bezoek meeneemt, draagt Aafje geen verantwoordelijkheid voor de voedselveiligheid. We adviseren u om na te gaan of het op hygiënische wijze is bereid, vervoerd en/of opgeslagen en of er allergenen aanwezig zijn.

Het controleren van de werking en de temperatuur in de koelkast in uw studio valt onder uw verantwoordelijkheid, evenals het schoonhouden.

Trakteren

Trakteren in de woongroep of afdeling, met zelfgemaakte of gekochte lekkernijen wordt gewaardeerd. De medewerkers op de afdeling letten op de hygiëne en veiligheid van de traktatie.

## 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 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.

### **Inrichting en schoonmaak**

Uw studio is voorzien van een kitchenette en eigen badkamer. Tevens is er 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 en de foto bij uw deur.

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.

De technische dienst ondersteunt bij het ophangen van uw foto's, schilderijen en lampen. 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, toilet en eventueel de kitchenette 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, aanrecht 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 om waar nodig op te ruimen.

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



## Alarmering

U kunt gebruik maken van personenalarmering. 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.

## Afval

We halen uw afval doordeweeks dagelijks bij u op.

## 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 zorg.

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

## 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 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, die binnen en buiten bevinden.
- 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. Ook bij de hoofdingang is roken niet toegestaan.

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.

### Cameragebruik

Het inzetten van camera's kan bijdragen aan een veilig gevoel voor betrokkenen, waarbij ook vermissing kan worden tegengegaan. Daarnaast kan cameragebruik een bijdrage leveren aan de zorg, waarbij zowel de veiligheid van u als van medewerkers en anderen wordt gegarandeerd. Aafje hanteert een strikt beleid om, indien noodzakelijk, een camera te gebruiken. Hierbij worden de belangen van betrokkenen steeds meegewogen.

Bewoners, vertegenwoordigers of bezoekers mogen niet zonder de toestemming van de manager Diensten & Welzijn of Zorg & Behandeling van Aafje beeld- of geluidsopnamen maken van andere bewoners, medewerkers en vrijwilligers.

### 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/studio altijd af te sluiten en om geld en andere waardevolle spullen door een familielid/naaste te laten bewaren. Ook is het belangrijk geen onbekenden in uw appartement/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. Wij helpen u bij het opzeggen van een eventueel bestaande inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering. Een aparte toelichting op de verzekering is beschikbaar.

### Scootmobiel of elektrische rolstoel

Maakt u in huis gebruik van een scootmobiel of elektrische rolstoel, dan verzoeken wij u deze in de laagste stand te zetten en stapvoets te rijden. Uw scootmobiel parkeert u uitsluitend op de daarvoor aangewezen plaatsen.

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 zo veel als mogelijk uw leven voort te zetten met de dingen die u graag onderneemt. Het welzijnsteam verzorgt bijna dagelijks een gevarieerd aanbod van individuele- en groepsactiviteiten. 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.

### ShareCare

Om 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 (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, dagbestedingscoaches en welzijnsgastvrouwen kunt u gezellig op stap of deelnemen aan een mooie activiteit. Het aanbod is erg gevarieerd en voor iedereen.

### Dagbesteding

In Aafje Ben Oude Nijhuis werken meerdere dagbestedingscoaches en welzijnsgastvrouwen en -gastheren. Zij verzorgen een zinvolle dagbesteding voor u en uw medebewoners, zoals activiteiten in de huiskamers en uitstapjes.

U wordt bezocht door een 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 om 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 Aafje Schiehoven (T 088 823 1018).

#### Coördinator Informele Zorg, 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 in de oude kloostertuin.

#### 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.

#### Kapsalon

De kapster kan in uw studio uw haar verzorgen. Wilt u een afspraak maken bij de kapper? Bij de receptie Aafje Schiehoven (T 088 823 1018) kunt u het telefoonnummer opvragen.

## 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, zorgplan en Caren

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 3.

### Bezoek aan een arts of ziekenhuis

Heeft u begeleiding nodig bij een bezoek aan een arts, ziekenhuis of andere instelling? Dan is begeleiding van een familielid of bekende noodzakelijk.

### 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. 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 zorg op uw tijdelijke adres, dan kunnen we u ondersteunen om dit aan te vragen en administratief te 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.

#### Geestelijke verzorging

Wij houden rekening met de verschillende geloofsovertuigingen en staan open voor alle overtuigingen en culturen. U bent uiteraard vrij in het bezoeken en ontvangen van medewerkers van uw eigen geloofsgemeenschap. Er worden ook verschillende kerkdiensten georganiseerd die u kunt bezoeken. Er is tevens een stilteruimte op de begane grond. Als u afhankelijk wordt van de zorg van anderen, kunt u behoefte hebben aan een vertrouwelijk gesprek. 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. Daar waar het leven anders loopt dan gedacht, een nieuwe levensfase nieuwe vragen oproept of er sprake is van verlies, bieden we een vertrouwelijk luisterend oor. In een open houding sluiten we aan bij wat voor u en/of uw naasten belangrijk is, geven ruimte en helpen te reflecteren op het leven.

#### Medische zorg

In Aafje Ben Oude Nijhuis is een specialist ouderengeneeskunde van Aafje uw behandelend arts. Door de specialist ouderengeneeskunde kunnen ook andere behandelaren worden ingezet, zoals een fysiotherapeut, psycholoog of diëtist. Bij uw Volledig Pakket Thuis zal dit veelal onder uw zorgverzekering vallen.

#### 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 maandelijks automatische incasso.

Ieder jaar worden de prijzen aangepast aan de inflatie. De actuele prijzen voor deze 'aanvullende diensten' vindt u bij de receptie Aafje Schiehoven 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).

Heeft u hulp nodig bij uw administratie of het behartigen van uw zakelijke belangen? De maatschappelijk werker 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 appartement/studio door u of uw naasten, is afhankelijk van uw overeenkomst of indicatie.

- Heeft u een huurovereenkomst met VPT? Dan geldt voor het leeg opleveren een termijn van één maand.
- Als u geen huurovereenkomst heeft dan is de termijn voor het leeg opleveren van uw appartement/studio afhankelijk van uw indicatie. Dit kan 24 uur of 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 of de studio voor u ontruimt. Voor meer informatie neemt u contact op met de afdeling Diensten via de receptie Aafje Schiehoven (T 088 823 1018). U krijgt een factuur om de kosten te voldoen.

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

#### Legitimeren

We attenderen u erop dat een geldig ID-bewijs voor uw verblijf bij Aafje noodzakelijk is. Ook ziekenhuizen vragen er altijd om bij opname of bezoek aan de polikliniek.

#### 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 een e-mail sturen naar [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 Aafje Schiehoven is een postvak waarin u post voor de cliëntenraad kunt achterlaten. Ook kunt u hen per e-mail bereiken via [dl\\_clientenraadsch-bon@aafje.nl](mailto:dl_clientenraadsch-bon@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 revalidatielocaties 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 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.*