

## Wegwijzer Aafje De Twee Bruggen, fijn dat u er bent

Hartelijk welkom in De Twee Bruggen. 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. Daarbij hebben ook uw naasten een belangrijke rol. In deze wegwijzer vindt u informatie over de zorg, welzijn en faciliteiten in de locatie. 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 aan de receptie. Zij helpen u graag!

## Inhoudsopgave:

<b>1. De Twee Bruggen</b>	<b>4</b>
<b>2. Uw contactpersonen bij Aafje De Twee Bruggen</b>	<b>4</b>
Zorg: uw Eerst Verantwoordelijke Verzorgende	4
Overige vragen	4
<b>3. Uw familie, vrienden en bekenden</b>	<b>5</b>
Hulp en ondersteuning door mantelzorgers	5
Bezoek	5
Logeren	6
Vertegenwoordiger	6
<b>4. Prettig Wonen</b>	<b>6</b>
Bereikbaarheid, toegang en postadres	6
Openbaar vervoer	6
Parkeren	7
Post	7
Toegang	7
Telefoon, televisie en internet	7
Eten en drinken	8
Brasserie	8
Meenemen en bewaren van eten en drinken	8
Trakteren	8
Feestelijkheden	8
Linnengoed en het wassen van uw kleding	8
Inrichting en schoonmaak	9
Alarmering	10
Afval	10
Huisdieren	10
Veiligheid	10
Brandveiligheid	10
Roken	11
Cameragebruik	11
Uw eigendommen en verzekeringen	11
Scootmobiel of elektrische rolstoel	12
<b>5. Welzijn en activiteiten</b>	<b>12</b>
Activiteiten	12
Aafje op stap	12
Bibliotheek	12
Dagbesteding	13
Coördinator Informele Zorg, mantelzorgers en vrijwilligers	13

Buiten	13
Vervoer	13
Kapsalon	13
<b>6. Goede zorg en behandeling</b>	<b>14</b>
Zorg, zorgplan en Caren	14
Bezoek aan een arts of ziekenhuis	14
Vakantie	14
Wensen rondom het levenseinde en reanimatie	15
Geestelijke verzorging	15
Medische zorg	15
Mondzorg	15
Pedicure	16
Opticien	16
Onvrijwillige zorg en de wet	16
<b>7. Diversen</b>	<b>16</b>
Kosten, betalen en administratie	16
Beëindiging van uw verblijf	17
Legitimeren	17
Wensen en ongenoegens	17
Cliëntenraad	18
Zorgkaart Nederland	18

## 1. De Twee Bruggen

In het volledig gerenoveerde De Twee Bruggen woont u kleinschalig met alle voordelen van grootschaligheid, zoals een Brasserie/ontmoetingsruimte en met een uitgebreid aanbod aan welzijnsactiviteiten.

Uw studio is onderdeel van een woongroep en is gesitueerd om een gezamenlijke huiskamer. Alle bezigheden gebeuren in de woongroep; er wordt met elkaar gegeten, samen koffie gedronken en/of de krant gelezen of andere activiteiten gedaan. Ook schrijft het zorgpersoneel er de rapportages. Wenst u privacy? Dat kan uiteraard in de eigen studio. Tevens is er op de begane grond een revalidatie afdeling.

In deze locatie levert Aafje verschillende vormen van zorg. Als uw zorgbehoefte of indicatie verandert, is het vaak mogelijk om binnen De Twee Bruggen naar een andere afdeling te verhuizen. Voor sommige vormen van zorg en behandeling is een verhuizing naar een andere locatie onvermijdelijk.

## 2. Uw contactpersonen bij Aafje De Twee Bruggen

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 eerstverantwoordelijke verzorgende (EVV) uw persoonlijke aanspreekpunt. Samen met het team biedt de EVV u zorg, heeft contact met u en uw naasten en aandacht voor u en kent uw zorgbehoefte en uw wensen. 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 mantelzorgers, (huis-)arts en fysiotherapeut.

U bereikt de EVV telefonisch via de receptie tot 17:15 uur via telefoonnummer 088 823 1012. 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 (dagelijks 8:30-17:15 uur telefoonnummer 088 823 1012), die zorgt dat uw vraag bij de juiste persoon terecht komt. Ook uw mantelzorger, familie en vrienden staan we graag te woord.

### 3. Uw familie, vrienden en bekenden

Uw naasten zijn uiteraard van harte welkom.

#### Hulp en ondersteuning door mantelzorgers

Uw naasten kennen u het beste. We hechten hier veel belang aan en gaan ervan uit dat uw mantelzorgers ook na uw verhuizing een rol blijven spelen. Zij zorgen bijvoorbeeld voor begeleiding naar een bezoek aan het ziekenhuis of een medisch specialist.

Daarnaast gaan we ervan uit dat uw naasten u ondersteunen bij uw persoonlijke verzorging, zoals het onderhoud van uw (kunst)gebit, gehoorapparaat en bril, het verzorgen van uw nagels en het schoonmaken van uw rollator of rolstoel.

Ook verwachten wij dat zij een aantal huishoudelijke taken op zich nemen. Deze kunt u waar mogelijk natuurlijk samen doen. Denk hierbij aan het netjes houden van uw studio, het afstoffen van persoonlijke spullen, het op orde houden van de kledingkast en het verzorgen van planten en bloemen.

Hulp bij uitstapjes of andere activiteiten op de afdeling is ook altijd welkom. Bijvoorbeeld bij koken of bakken, koffie schenken, tuinieren of gezellig mee naar de markt.

Wij gaan graag met uw naasten in gesprek om te kijken welke bijdrage zij kunnen leveren. De afspraken die wij hierover maken, nemen we op in het zorgplan.

Wij begrijpen dat wij mogelijk veel van uw naasten vragen. Maar alleen met elkaar kunnen wij zo goed mogelijk voor u zorgen. Wellicht heeft uw naaste hierbij ondersteuning nodig. Ook is het voor hen mogelijk om deel te nemen aan trainingen. In Hoofdstuk 5 leest u over de ondersteuning van de Coördinator Informele Zorg voor uw mantelzorger. Uitgebreide informatie hierover vindt u ook op [www.aafje.nl/mantelzorgers](http://www.aafje.nl/mantelzorgers)

#### Bezoek

Uw bezoek is natuurlijk welkom. U kunt met uw bezoek naar uw studio, de huiskamer op uw etage, de Brasserie 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 uur.

We vragen u en uw bezoek om rekening te houden met deze afspraken.

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

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

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

**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**

De Twee Bruggen is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Bij bushalte Pascalweg stoppen buslijnen 84, 183, 187 en 283 en stapt u voor de deur van De Twee Bruggen uit. Daarnaast is bus- en tramhalte Molenvliet op ca. 10 minuten loopafstand. Hier stoppen buslijn 76 en tram 2 en 20.

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 aan de voorzijde van het pand of in de directe omgeving gratis parkeren.

In de loop van 2024 voert de gemeente Rotterdam betaald parkeren in. Als dit van toepassing is en u heeft 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'.

**Post**

Het adres van De Twee Bruggen is Pascalweg 41, 3076 JK Rotterdam. Vermeld bij uw adres altijd uw woongroep of de revalidatieafdeling en ook het nummer van uw studio. We brengen de post bij u.

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**

Van 8.30-17.30 uur is de hoofdingang geopend. Na 17.30 uur kunt u aanbellen waarna een medewerker de deur opent zodra het werk dit toelaat.

Medewerkers van Aafje bellen of kloppen als ze bij u langskomen. Vaak hebben ze een looper om de deur te kunnen openen in geval van nood of als u slecht ter been bent. Heeft u een sleutel, sleutelkaart, 'druppelsleutel' of tag van ons ontvangen, dan betaalt u hier een borg voor. Bij vertrek levert u alles weer in. De borg krijgt u na het inleveren terug.

**Telefoon, televisie en internet**

U kunt radio en/of televisie, telefonie en internet ontvangen. U gebruikt het basis TV- (en radio-) pakket via Aafje als aanvullende dienst waarvoor u maandelijks betaalt.

Wilt u ook vaste telefonie, meer TV-zenders, internet of andere diensten van Ziggo? Dat kan als u het basis TV-pakket via Aafje betaalt. Bijvoorbeeld televisie kijken in een taal die u gewend bent, Netflix kijken of met uw Playstation gamen.

U kunt de extra diensten afsluiten via de Ziggo Zorgdesk T 0800 - 780 02 34. Noem altijd uw volledige adres, met de code voor uw studio (deze kunt u bij ons opvragen). De consumentenafdeling van Ziggo kan u niet helpen.

Aafje heeft een draadloos internet-netwerk (wifi). U kunt dit kosteloos gebruiken voor licht 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.

We vragen u om 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 uitgeserveerd. U kunt ook in uw studio eten als u dat prettiger vindt.

### **Brasserie**

U kunt hier met medebewoners, familie en/of naasten genieten van onder andere een kopje koffie en een gesprek. De Brasserie is geopend van 9.00 tot 17.00 uur. De keuken sluit om 16.30 uur.

### **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.

### **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 via de receptie (Telefoonnummer 088- 823 1012). De teammanager neemt contact met u op om samen met u de mogelijkheden en kosten te bespreken.

### **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 door de wasserij.

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.



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 beperkte standaard inventaris en bestaat uit gordijnen, vloerbedekking, een hoog- laag bed, nachtkastje en een kledingkast. Verder richt u naar eigen smaak uw studio in. Als u huishoudelijke apparaten wilt aanschaffen dan kunt u contact opnemen met de afdeling diensten om de mogelijkheden te bespreken (via de receptie telefoonnummer 088- 823 1012).

Aafje verzorgt een foto bij uw deur met uw naam er op. Bij de afdeling revalidatie, wordt alleen uw naam vermeld op de deur.

Voor verantwoorde zorg is toegankelijkheid van uw studio voor hulpmiddelen, zoals het gebruik van de plafondlift, 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 hangt uw foto's, schilderijen of lampen voor u op. Boren is niet mogelijk vanwege geluidsoverlast en het risico om leidingen te raken. We attenderen u op het gebruik van veilige stekkers en apparatuur.

U kunt geen spullen buiten uw studio plaatsen of ophangen.

Aafje zorgt voor het schoon en leefbaar houden van uw studio, ongeacht uw zorgarrangement. We maken uw woonruimte en badkamer met toilet schoon. We gaan ervan uit dat u en/of uw naasten zorgen voor het schoonmaken van de eigen spullen, zoals beeldjes en fotolijstjes, verzorging van uw planten en bloemen. Ook voor het schoonmaken van de binnenkant van kasten en laden en het bijhouden van uw kleding doen we een beroep op u of uw familie.

Bent u langere tijd afwezig, bijvoorbeeld door verblijf in een ziekenhuis, dan onderhouden wij in overleg met u 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 huishoudelijk afval 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 afdeling diensten (via de receptie T 088- 823 1012).

In de locatie geldt, ook voor uw bezoek, de verplichting honden aangelijnd te houden (korte lijn). U kunt uw hond niet meenemen in de gezamenlijke ruimten en de huiskamers. In de Brasserie mag een hond bij u op de grond liggen.

## **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 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 rookruimte die zich buiten bevindt.
- 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 is onder het afdak van het voormalige zusterhuis, op het achterste terras en in de houten rookruimte.

### **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 deze 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 altijd af te sluiten en om geld en andere waardevolle spullen door een familielid/naaste te laten bewaren. U kunt ook een kluisje voor uw studio aanvragen. Ook is het belangrijk geen onbekenden in uw studio binnen te laten en altijd een medewerker te informeren als u iets verdachts ziet. Medewerkers van Aafje gaan altijd zorgvuldig om met persoonlijke eigendommen en doen hun uiterste best zoekgeraakte spullen terug te vinden.

Aafje kan niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies van geld, sieraden en andere persoonlijke eigendommen. Mocht u onverhoopt te maken krijgen met vermissing, meld dit dan bij uw EVV en doe aangifte bij de politie.

Een aansprakelijkheidsverzekering is noodzakelijk. We adviseren u om ook een verzekering voor uw inboedel af te sluiten. Dit kan via Aafje. Een aparte toelichting op de verzekering is beschikbaar.

### **Scootmobiel of elektrische rolstoel**

Maakt u in huis gebruik van een scootmobiel of elektrische rolstoel, dan verzoeken wij u deze in de laagste stand te zetten en stapvoets te rijden. Uw scootmobiel parkeert u uitsluitend op de daarvoor aangewezen plaats in het souterrain. Op medische gronden en in overleg met de teammanager Diensten kan hiervan worden afgeweken. De scootmobiel parkeert u dan in uw studio.

Opladen van uw scootmobiel of elektrische rolstoel kan in het souterrain. Daar is ook 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. Uw mantelzorgers kunnen hier een bijdrage aan leveren.

### **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. Op de tafels in de huiskamers vindt u het activiteitenoverzicht dat wekelijks verschijnt. Ook vindt u het programma op informatieborden.

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.

### **Aafje op stap**

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

### **Bibliotheek**

Houdt u van lezen? De boekenkar komt wekelijks naar uw woongroep of afdeling met gewone en grote letterboeken. De boeken kunt u kosteloos lenen.

### **Dagbesteding**

In De Twee Bruggen werken een dagbestedingscoach en welzijnsgastvrouwen en -gastheren. Zij verzorgen een zinvolle dagbesteding voor u en uw medebewoners, zoals activiteiten in de huiskamers, in de grote zaal van de Brasserie en uitstapjes.

U wordt bezocht door de dagbestedingscoach om te kijken wat zij voor u kan betekenen rondom dagbesteding. Zij vraagt naar uw wensen en kijkt 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 dagbestedingscoach (bereikbaar via de receptie telefoonnummer 088-823 1012).

### **Coördinator Informele Zorg, mantelzorgers en vrijwilligers**

Ons streven is om u, ondanks (toenemende) afhankelijkheid of achteruitgang, een zo normaal mogelijk leven te laten leiden.

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 coördinator Informele Zorg. 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. Ook vrijwilligers ondersteunen bij activiteiten en helpen in de huiskamers, bijvoorbeeld met koffie/thee inschenken of tijdens de maaltijden. Ook kunnen zij iets als maatje betekenen, een praatje maken, wandelen of samen boodschappen doen.

### **Buiten**

Grenzend aan de Brasserie bevindt zich een terras waar u lekker buiten kunt zitten, genieten van mooi weer en van de bloemen en planten. U kunt ook gebruikmaken van de balkons of het terras aan de huiskamers.

### **Vervoer**

Bij bezoek aan familie of bekenden, vrienden of het ziekenhuis zorgt u zelf voor vervoer en zijn de kosten hiervan voor uw rekening. Uw mantelzorger 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 (via telefoonnummer 14010) of vult u online het contactformulier van de gemeente Rotterdam in.

### **Kapsalon**

Wilt u een afspraak maken bij de kapper? Dit doet u in de kapsalon. De telefonische bereikbaarheid en openingstijden staan op het bordje bij de salon. De kosten zijn voor eigen rekening. Als uw mantelzorger verhinderd is, 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, 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 cliëntdossier). 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>). U kunt uw mantelzorg ook inzage geven. Hierdoor heeft iedereen dezelfde informatie en kan ieders aandeel in uw zorg afgestemd worden. Bij de revalidatieafdelingen kunt u geen gebruik maken van Caren.

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 en prettige leefomgeving. Bijvoorbeeld door te voldoen aan voorwaarden, zoals het gebruik van tilhulpmiddelen wanneer deze noodzakelijk zijn.

### 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 (de specialist ouderengeneeskunde van het verpleeghuis) of dit medisch verantwoord is.

Het zorgkantoor stelt een maximum aan de financiering van uw 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 zorg.

### **Wensen rondom het levenseinde en reanimatie**

Wensen rondom uw levenseinde, zoals reanimatie en medische behandelingen bij complicaties, kunt u met uw arts bespreken. We staan open voor al uw vragen en het bespreken van uw afwegingen. De afspraken die we maken noteren we in het zorgdossier.

Aafje volgt de landelijke richtlijnen voor reanimatie. Dit betekent dat in verzorgingshuizen en verpleeghuizen gereanimeerd wordt, tenzij uw wens om niet te worden gereanimeerd duidelijk is of uw arts hierover een uitspraak heeft gedaan.

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

### **Geestelijke verzorging**

Wij houden rekening met de verschillende geloofsovertuigingen en staan open voor alle overtuigingen en culturen. U bent vrij in het bezoeken en ontvangen van medewerkers van uw eigen geloofsgemeenschap. Er worden ook verschillende kerkdiensten georganiseerd die u kunt bezoeken.

Als u behoefte heeft aan een stilteruimte 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. 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, biedt de geestelijk verzorger een vertrouwelijk luisterend oor. In een open houding sluit deze aan bij wat voor u belangrijk is, geeft ruimte en stelt vragen. In gesprekken gaat u samen op zoek naar wat voor u en/of uw naasten belangrijk is en kunt u reflecteren op het leven.

### **Medische zorg**

Een specialist ouderengeneeskunde van Aafje is uw behandelend arts. Door de specialist ouderengeneeskunde kunnen ook andere behandelaren 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 duidelijker 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.

Het onderhoud van uw kunstgebit wordt door uw mantelzorger verzorgd. 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.

### **Opticien**

Heeft u een opticien nodig? Het is mogelijk dat er een opticien naar De Twee Bruggen komt. U kunt dit aanvragen bij de dagbestedingscoach.

### **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.

## **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).

Om te betalen voor eten en drinken in de Brasserie, kunt u een 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 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.

We streven ernaar om uw studio op korte termijn gereed te maken voor iemand die wacht op zorg. We overleggen met u/uw naasten hoeveel tijd u nodig heeft om uw eigendommen mee te nemen.

U kunt er ook voor kiezen dat Aafje de studio voor u ontruimt. Voor meer informatie over de mogelijkheden en kosten neemt u contact op met de afdeling Diensten (T 088-823 1012). U krijgt een factuur om aan de kosten te voldoen.

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

### **Legitimeren**

We attenderen u erop dat een geldig ID-bewijs (paspoort) 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 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 brievenbus waarin u post voor de cliëntenraad kunt achterlaten. Ook kunt u hen per e-mail bereiken via [clienraaddtb@aafje.nl](mailto:clienraaddtb@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/cliëntenraad](http://www.aafje.nl/over-aafje/cliëntenraad).

### **Vrienden van Aafje**

De Stichting Vrienden van Aafje zet zich belangeloos in voor leuke en bijzondere extra's voor de klanten. Zij maken wensen waar voor de mensen in en rond de huizen, thuiszorg en 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. 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.*