



## Wegwijzer Aafje Hof van Kralingen, fijn dat u er bent

Hartelijk welkom bij Hof van Kralingen. 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. Deze informatie vindt u ook op onze website via [www.aafje.nl/voorwaarden](http://www.aafje.nl/voorwaarden)

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

## Inhoudsopgave:

1. Hof van Kralingen	5
2. Uw contactpersonen bij Aafje Hof van Kralingen	5
Zorg: uw Eerst Verantwoordelijke Verzorgende	5
Overige vragen	5
3. Uw familie, vrienden en bekenden	6
Hulp en ondersteuning door mantelzorgers	6
Bezoek	6
Logeren	7
Vertegenwoordiger	7
4. Prettig Wonen	7
Bereikbaarheid, toegang en postadres	7
Openbaar vervoer	7
Parkeren	8
Adres en post	8
Toegang	8
Telefoon, televisie en internet	8
Eten, drinken en boodschappen	8
Brasserie	9
Meenemen en bewaren van eten en drinken	9
Trakteren	9
Feestelijkheden	9
Winkeltje	9
Linnengoed en het wassen van uw kleding	9
Inrichting en schoonmaak	10
Alarmering	10
Afval	10
Huisdieren	11
Veiligheid	11
Brandveiligheid	11
Roken	11
Cameragebruik	11
Uw eigendommen en verzekeringen	12
Persoonlijke eigendommen	12
Scootmobiel of elektrische rolstoel	12
5. Welzijn en activiteiten	12
Activiteiten	12
ShareCare	13
Aafje op stap	13
BeleveNISSEN	13

Dagbesteding	13
Coördinator Informele Zorg vrijwilligers en mantelzorg	14
Buiten	14
Vervoer	14
Kapper	14
<b>6. Goede zorg en behandeling</b>	<b>15</b>
Zorg, zorgplan en Caren	15
Bezoek aan een arts of ziekenhuis	15
Vakantie	15
Wensen rondom het levenseinde en reanimatie	16
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	17
Legitimeren	18
Wensen en ongenoegens	18
Cliëntenraad	18
Vrienden van Aafje	19
Zorgkaart Nederland	19

## 1. Hof van Kralingen

Aafje Hof van Kralingen ligt aan de rand van Rotterdam en Capelle aan den IJssel. Hof van Kralingen is een veilige, warme en kleinschalige woonomgeving. Op de mooie, brede balkons kunt u met uw naasten genieten van het mooie uitzicht. In de huiskamers en op de gangen is veel aandacht besteed aan belangrijke elementen zoals geur, kleur en bewegingsruimte. Zo valt er altijd veel te ontdekken en te beleven.

Wij bieden persoonsgerichte verzorging, verpleging, begeleiding en behandeling voor mensen met dementie en een lichamelijke beperking.

Wat vindt u in Hof van Kralingen?

- Een gezellige, levendige begane grond met diverse faciliteiten, zoals een Brasserie.
- Alle behandelaars vindt u onder één dak. Denk aan de fysiotherapeut of ergotherapeut. Maar ook de opticien en de tandarts komen regelmatig langs.
- Voor u zijn kleine, knusse wooneenheden ingericht.

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

## 2. Uw contactpersonen bij Aafje Hof van Kralingen

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 (T 088-8231010). 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 088-8231010), die zorgt dat uw vraag bij de juiste persoon terechtkomt. 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 op [www.aafje.nl/mantelzorgers](http://www.aafje.nl/mantelzorgers).

#### Bezoek

Uw bezoek is natuurlijk welkom. Natuurlijk zijn uw naasten altijd welkom als zij helpen bij uw zorg of activiteiten van de afdeling. We maken daarover afspraken met elkaar. Ook in de laatste levensfase zijn uw naasten te allen tijde welkom.

U kunt met uw bezoek naar uw studio of in de Brasserie plaatsnemen.

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 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. 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 diegene 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. 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**

Hof van Kralingen is goed bereikbaar met het openbaar vervoer per metro. U kunt uitstappen bij metrohalte Schenkel, de metrolijnen A en B komen bij deze halte. Op [www.9292.nl](http://www.9292.nl) kunt u uw reis laten plannen of u kunt bellen met 0900-9292.

### **Parkeren**

U en/of uw bezoek kan in de directe omgeving gratis parkeren.

### **Adres en post**

Het adres van Hof van Kralingen is Kralingseweg 500, 3066 RD Rotterdam. Vermeld bij uw adres altijd de afdeling en het nummer van uw studio. Uw post wordt bezorgd op de afdeling waar u verblijft.

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 08.30 uur tot 17.00 uur is de hoofdingang geopend. Na 17.00 uur kunt u aanbellen. Een medewerker doet voor u open.

Medewerkers van Aafje bellen of kloppen als ze bij u langskomen. Vaak hebben ze een looper om de deur te kunnen openen in geval van nood of als u slecht ter been bent. Heeft u een 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 ontvangen. Via Aafje gebruikt u het basis TV-zenderpakket van Ziggo 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 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, 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.

### **Brasserie**

U kunt hier met medebewoners, familie en/of naasten genieten van iets te eten en drinken van de kleine kaart en een gesprek. Op de woongroepen/afdelingen wordt met elkaar de warme maaltijd genuttigd. Indien u graag in de brasserie wilt eten, kunt u dit laten weten aan uw EVV. Openingstijden kunt u navragen bij de receptie.

### **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 kamer 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 shiftleader. Deze bereikt u via de receptie (T 088-8231010). Samen bespreekt u de mogelijkheden en kosten.

### **Winkeltje**

Er is een winkeltje met een klein assortiment aan onder andere levensmiddelen, enkele tijdschriften en cadeauartikelen. De actuele openingstijden staan in de Brasserie op de counter.

### **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 kamer. 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 kamer 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 kamer in.

Aafje verzorgt het naamplaatje bij uw deur. Ook helpen we u om een foto in de houder bij uw voordeur te plaatsen.

Voor verantwoorde zorg is toegankelijkheid van uw kamer 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 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 kamer plaatsen of ophangen.

Aafje zorgt voor het schoon en leefbaar houden van uw kamer, ongeacht uw zorgarrangement. We maken uw woonruimte, badkamer en toilet schoon. We gaan ervan uit dat u en/of uw naasten zorgen voor het schoonmaken van de eigen spullen, zoals beeldjes en fotolijstjes, verzorging van uw planten en bloemen.

Ook voor het schoonmaken van de binnenkant van kasten en laden en het bijhouden van uw kleding doen we een beroep op u of uw familie.

Bent u langere tijd afwezig, bijvoorbeeld door verblijf in een ziekenhuis, onderhouden wij in overleg met u uw kamer.

### **Alarmering**

U kunt gebruik maken van personenalarmering. We informeren u over de mogelijkheden in uw studio. Als er iets gebeurt, kunt u met één druk op de knop contact opnemen met een medewerker van de zorg. Binnen de locatie gebruikt u een zender die u altijd bij u kunt dragen, bijvoorbeeld om uw hals of pols.

### **Afval**

Aafje haalt het huishoudelijk afval regelmatig 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 diensten. 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 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 rookruimtes die zich 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. Het rookverbod geldt eveneens voor de e-sigaret, met en zonder nicotine. Ook bij de hoofdingang is roken niet toegestaan.

Samen met de lokale cliëntenraad zijn er rookzones buiten het gebouw en op sommige balkons gekozen, waar roken is toegestaan.

### 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

### Persoonlijke eigendommen

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 kamer altijd af te sluiten en om geld en andere waardevolle spullen door een familielid/naaste te laten bewaren of in het kluisje in uw kamer. Ook is het belangrijk geen onbekenden in uw kamer 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 gebruik van een scootmobiel of elektrische rolstoel, dan verzoeken wij u deze in de laagste stand te zetten en stapvoets te rijden. Uw scootmobiel parkeert u uitsluitend op de daarvoor aangewezen plaatsen. Op medische gronden en in overleg met de teammanager kan hiervan worden afgeweken. Opladen van uw scootmobiel of elektrische rolstoel kan op het buitenterrein aan de achterzijde van het pand. Vraagt u bij de receptie naar de mogelijkheden.

## 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.

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 op de kabelkrant bij de receptie.

### **ShareCare**

Om uw naasten te betrekken bij het dagelijkse leven 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 bij activiteiten op de afdeling kunnen gebruiken. Op ShareCare staat 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. De dagbestedingscoach is uw aanspreekpunt.

### **BeleveNISSEN**

Laat u verrassen en verleiden. Door het hele huis zijn beleveNISSEN.

In die nissen vindt u bijzonderheden, zoals een reisis of een hoekje met elementen uit het bos, het strand of de sport.

Bewoners die niet zo goed tegen prikkels kunnen zien ze niet, maar anderen die het wel leuk vinden kunnen zelf op zoek gaan naar deze beleveNISSEN

### **Dagbesteding**

In Hof van Kralingen werken meerdere dagbestedingscoaches en welzijnsgastvrouwen en -gastheren. Zij verzorgen een zinvolle dagbesteding voor u en uw medebewoners, zoals activiteiten in de Brasserie en activiteitenruimte. Ook ondersteunen zij bij activiteiten op de afdeling en bij uitstapjes.

U wordt bezocht door één van de dagbestedingscoaches om te kijken wat zij voor u kunnen betekenen rondom dagbesteding.

Zij vragen naar uw wensen en kijken of er al activiteiten zijn waar uw belangstelling naar uitgaat. Het uitgangspunt is u activiteiten te bieden die aansluiten bij uw hobby's en interesses.

Heeft u vragen over activiteiten? Dan kunt u terecht bij de dagbestedingscoaches. U bereikt hen via telefoonnummer 088 823 1010 of per e-mail

[dl\\_dagbestedingscoachesbon-hvk-sch@aafje.nl](mailto:dl_dagbestedingscoachesbon-hvk-sch@aafje.nl)

### **Coördinator Informele Zorg vrijwilligers en mantelzorg**

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 inschenken of tijdens maaltijden. Ook kunnen zij iets als maatje betekenen, een praatje maken, wandelen of samen boodschappen doen.

### **Buiten**

U kunt lekker buiten zitten, genieten van mooi weer en van de bloemen en planten. Hof van Kralingen heeft op elke etage een groot balkon met zitjes en mooie planten.

### **Vervoer**

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

### **Kapper**

Wilt u een afspraak maken bij de kapper? In de Brasserie is een brievenbus waarin u een briefje kan doen met naam, studionummer en telefoonnummer en dan neemt de kapster contact met u op. Bij de receptie kan ook het telefoonnummer van de kapster worden opgevraagd.

## 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 mantelzorgers inzage geven. Hierdoor heeft iedereen dezelfde informatie en kan ieders aandeel in uw zorg afgestemd worden.

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.

### 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.

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 kamer 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 stilleruimte 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**

In Hof van Kralingen is een specialist ouderengeneeskunde van Aafje 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 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. 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.

### **Onvrijwillige zorg en de wet**

Vrijheid is heel belangrijk. In principe beperken wij de vrijheid van bewoners 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 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 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 schriftelijke 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 kamer 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 kamer voor u ontruimt. Voor meer informatie neemt u contact op met de teammanager diensten. U krijgt een factuur om de kosten te voldoen.

Bij oplevering zorgt u dat de kamer 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 (of 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 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.

De post voor de cliëntenraad kan afgegeven worden bij de receptie. Ook kunt u ze 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, wijkverpleging en de revalidatie locaties 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.*