

Wegwijzer Aafje Hoppesteyn, fijn dat u er bent.

Hartelijk welkom in Hoppesteyn. 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. 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. 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 <http://www.aafje.nl/voorwaarden>

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:

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

Aafje op stap	13
Ontmoetingsplein	13
Internetcafé	14
Bibliotheek	14
Alzheimercafé	14
Dagbesteding	14
Coördinator Informele Zorg: mantelzorg en vrijwilligers	14
Buiten	15
Vervoer	15
Kapsalon	15
6. Goede zorg en behandeling	15
Zorg, zorgplan en Caren	15
Bezoek aan een arts of ziekenhuis	16
Vakantie	16
Wensen rondom het levenseinde en reanimatie	16
Geestelijke verzorging	17
Medische zorg	17
Mondzorg	17
Pedicure	18
Onvrijwillige zorg en de wet	18
7. Diversen	18
Kosten, betalen en administratie	18
Beëindiging van uw verblijf	19
Legitimeren	19
Cliëntenraad	20
Vrienden van Aafje	20
Zorgkaart Nederland	20

1. Hoppesteyn

Aafje, locatie Hoppesteyn ligt op de grens tussen Kralingen en Crooswijk.

Met zijn 13 verdiepingen biedt het een prachtig uitzicht over Rotterdam en omgeving. Het ligt op loopafstand van het Kralingse Bos en met de tramhalte voor de deur bent u zo in het centrum.

Hoppesteyn biedt huisvesting, welzijn, services, informatie, advies en zorg aan bewoners en senioren in de buurt. Het is dé ontmoetingsplek voor buurtbewoners.

Op deze locatie levert Aafje verschillende vormen van zorg. Als uw zorgbehoefte of indicatie verandert, is het vaak mogelijk om binnen Hoppesteyn 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 Hoppesteyn

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 088 823 1015). Wilt u na 11.00 uur bellen zodat de zorg voor bewoners zo min mogelijk wordt verstoord?

Overige vragen

Met al uw andere vragen kunt u terecht bij de receptie (T 088 823 1015), 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. In het verzorgingshuis VPT (etage 3 t/m 13) wordt bijvoorbeeld ook verwacht dat u en/of de naaste de koelkast en magnetron schoonhoudt en afvalcontainers leegt.

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.

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.

Hierbij gelden enkele spelregels.

We vragen u en uw bezoek er rekening mee te houden dat in gezamenlijke huiskamers op de verpleegafdeling 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. We vragen u en uw bezoek om rekening te houden met deze afspraken.

Tijdens de maaltijden op de verpleegafdeling 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 genooddakt 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. Soms is het mogelijk om in uw appartement te logeren. Over de eventuele kosten maken we vooraf afspraken.

Vertegenwoordiger

Bij belangrijke besluiten over uw zorg is het prettig als iemand die u vertrouwt met u meedenkt, bijvoorbeeld uw partner of dochter/zoon, en u kan vertegenwoordigen als dat nodig is. Heeft u iemand gemachtigd om uw belangen te behartigen dan is deze onze contactpersoon. Dat geldt ook als de rechter een curator of mentor heeft aangesteld. U geeft ons een kopie van de machtiging om te bewaren in uw zorgdossier (ECD). Op de website www.goedvertegenwoordigd.nl 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

Hoppesteijn is goed bereikbaar met het openbaar vervoer.

Op www.9292.nl kunt u uw reis laten plannen of u kunt bellen met 0900-9292.

Parkeren

U en/of uw bezoek kunnen in de directe omgeving parkeren. Er is betaald parkeren van toepassing. Heeft u een Wlz-indicatie of Wmo-beschikking, dan kunt u voor uw naaste bij de gemeente Rotterdam een mantelzorgparkeervergunning aanvragen op uw naam. Hiermee kan uw mantelzorger gratis parkeren bij u in de buurt. Aanmelden kan online of met gebruik van de app 'Bezoekers parkeren Rotterdam'.

Adres en Post

Het adres van Hoppesteijn is Boezemsingel 100, 3034 CA Rotterdam.

Vermeld bij uw adres altijd het nummer van uw appartement.

Uw post wordt bezorgd in de brievenbus op uw etage.

Als u wilt dat uw zakelijke post naar uw contactpersoon wordt gestuurd dan kunt u de betreffende instellingen een adreswijziging sturen. Voor het verpleeghuis de Boezemhof (etage 2) raden we dit aan.

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

Toegang

Van 07.00 uur tot 23.00 uur is de hoofdingang geopend. Na 23.00 uur kunt u aanbellen. Een medewerker doet voor u open.

De deuren van de gangen (etages) zijn voor uw veiligheid van 19:00 tot 07:00 uur uitsluitend te openen met de tag die u ook gebruikt voor uw voordeur.

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.

Medewerkers van Aafje bellen of kloppen als ze bij u langskomen. Ze hebben een looper om de deur te kunnen openen in geval van nood of als u slecht ter been bent.

Telefoon, televisie en internet

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

- Verzorgingshuis VPT (etage 3 t/m 13): Er is een aansluitpunt voor telefoon, kabeltelevisie en internet. U kiest zelf voor een pakket dat aansluit op uw wensen. U neemt een abonnement bij een Ziggo, KPN of een andere aanbieder die via het KPN netwerk levert.
- Verpleeghuis de Boezemhof (etage 2): Er is een aansluitpunt voor telefoon, kabeltelevisie en internet. U gebruikt het basis TV- (en radio-) pakket via Aafje als aanvullende dienst waarvoor u maandelijks betaalt.

Wilt u ook vaste telefonie, meer TV-zenders, internet of andere diensten van Ziggo? Bijvoorbeeld televisie kijken in een taal die u gewend bent, een abonnement op Netflix gebruiken of met uw Playstation gamen. Dat kan als u het basis TV-pakket via Aafje betaalt. U kunt extra diensten afsluiten via de Ziggo Zorgdesk T 0800 - 780 02 34. Noem altijd uw volledige adres, met het nummer van uw appartement. 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

Koffie en thee zijn voor alle bewoners in de Brasserie kosteloos te verkrijgen.

Op de Boezemhof zijn uw maaltijden onderdeel van onze zorg- en dienstverlening.

In het verzorgingshuis (VPT etage 3 t/m 13) is alleen de gezonde, smakelijke en gevarieerde warme maaltijd onderdeel. Wij serveren de warme maaltijd in de namiddag/avond tussen 16:30-18:30 uur in de Brasserie. Dagelijks kunt u kiezen uit twee menu's. In bijzondere gevallen b.v. bij ziekte is het mogelijk om de maaltijd in uw appartement te serveren. Voor de broodmaaltijden ontvangt u iedere maand een bedrag waarvan u die zelf verzorgt.

Brasserie/Ontmoetingsruimte

U kunt hier met medebewoners, familie en/of naasten genieten van een kopje koffie/thee, lunch, snack of warme maaltijd en een gesprek. Bij de woongroepen op de 2^e etage wordt de warme maaltijd in de huiskamers geserveerd voor u als bewoner.

Feestelijkheden

Ontvangt u weleens veel visite, bijvoorbeeld met uw verjaardag? Voor gebruik van een aparte ruimte, eventueel met catering, kunt u contact opnemen met de Teammanager Diensten. Samen bespreekt u de mogelijkheden en kosten. U kunt de Teammanager Diensten bereiken via 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 appartement 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.

Winkeltje

In Hoppesteyn is een winkeltje met een klein assortiment aan onder andere levensmiddelen, enkele tijdschriften en cadeau-artikelen. De actuele openingstijden zijn beschikbaar bij de winkel of de receptie.

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/appartement. Kleine reparaties zijn hierbij inbegrepen. Het duurt enkele dagen voordat de kleding weer bij u terug is. Daarom is het belangrijk dat u voldoende kleding in huis heeft.

Wij bieden u ook de mogelijkheid om zelf te wassen. Tegen een kleine vergoeding kunt u gebruikmaken van onze wasmachine en droger. Een wasmunt kunt u kopen bij de receptie.

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

De appartementen op de 3e t/m 13e etage zijn voorzien van een beperkte standaard inventaris. Verder richt u naar eigen smaak uw appartement in.

De appartementen van de woongroep Boezemhof op de 2e etage zijn voorzien van een beperkte standaard inventaris die bestaat uit overgordijnen, vloerbedekking, een hoog-laag bed, nachtkastje, pedaalemmer en een kledingkast. Verder richt u naar eigen smaak uw studio in.

Bij uw appartement verzorgt Aafje het naamplaatje bij uw deur. Voor de herkenning is het in de woongroep Boezemhof mogelijk om een persoonlijk item, zoals een foto, toe te voegen bij het naambord.

Voor verantwoorde zorg is toegankelijkheid van uw appartement voor hulpmiddelen, zoals een tillift, noodzakelijk.

In verband met uw veiligheid (voorkomen dat u valt) adviseren wij u te zorgen voor voldoende beweeg- en doorloopruimte en goede verlichting. Vermijd losse kleedjes en kleden (ook in de badkamer) en losliggende snoeren van bijvoorbeeld televisie, telefoon of lampen.

Ook voor de zorgmedewerkers zijn voldoende ruimte en goede werkomstandigheden nodig. Als u regelmatig verzorging op bed nodig heeft, of als medewerkers van Aafje uw bed verschonen, dan is een seniorenbed, hoog-laagbed of bijvoorbeeld een bed op klossen

nodig. Woont u met VPT? Dan zorgt u zelf voor een geschikt bed. Indien een hoog-laagbed noodzakelijk is, dan kunt u dat in bruikleen ontvangen van de Vegro. De appartementen op de tweede etage zijn voorzien van een laag-laag bed en nachtkastje.

De technische dienst hangt, in overleg met u, in de week van verhuizing uw foto's, schilderijen of lampen voor u op. Boren is alleen mogelijk in overleg met de technische dienst vanwege geluidsoverlast en het risico om leidingen te raken. We attenderen u op het gebruik van veilige stekkers en apparatuur.

U kunt geen spullen buiten uw appartement plaatsen of ophangen.

Aafje zorgt twee keer per week, in totaal 45 minuten, voor het schoon en leefbaar houden van uw appartement, ongeacht uw zorgarrangement. We maken uw woonruimte, badkamer, toilet en eventueel de keuken schoon. We gaan ervan uit dat u en/of uw naasten zorgen voor het schoonmaken van de eigen spullen, zoals beeldjes en fotolijstjes, verzorging van uw planten en bloemen, uw afwas en uw koelkast. Ook voor het schoonmaken van de binnenkant van kasten en laden en het bijhouden van uw kleding doen we een beroep op u of uw naasten. Aan bezoek vragen we zelf de afwas te doen, het aanrecht schoon te houden en waar nodig op te ruimen.

Het is mogelijk om extra schoonmaak in te kopen. Bij vragen hierover kunt u contact opnemen met de receptie.

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

Alarmering

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

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

In de gang nabij de liften van de hoofdentree staan containers waarin u uw afval kunt deponeren.

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).

Partnerverblijf

Bij partnerverblijf (uw partner, broer, zus of andere relatie woont met u in hetzelfde appartement) in het verzorgingshuisgedeelte (3e t/m de 13e etage), geldt dat bij overlijden of vertrek van een van u beiden, de overblijvende partner – in het appartement met VPT kan blijven wonen, als de zorgvraag passend is. In alle situaties bespreken we met u welke mogelijkheden er zijn.

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 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 rookzones buiten het gebouw gekozen waar roken is toegestaan. In de tuin is een overkapping waar gerookt mag worden.

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 appartement altijd af te sluiten en om geld en andere waardevolle spullen door een familielid/naaste te laten bewaren of een kluisje aan te schaffen. Ook is het belangrijk geen onbekenden in uw appartement binnen te laten en altijd een medewerker te informeren als u iets verdachts ziet.

Medewerkers van Aafje gaan altijd zorgvuldig om met persoonlijke eigendommen en doen hun uiterste best zoekgeraakte spullen terug te vinden.

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

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

Scootmobiel of elektrische rolstoel

Maakt u in de locatie gebruik van een scootmobiel of elektrische rolstoel, dan verzoeken wij u deze in de laagste stand te zetten en stapvoets te rijden. Uw scootmobiel parkeert u in uw eigen appartement. Hier kunt u ook uw scootmobiel opladen. Op medische gronden en in overleg met de teammanager kan hiervan worden afgeweken.

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. 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 bij de receptie.

ShareCare

Om uw naasten te betrekken bij het dagelijkse leven op de afdeling Boezemhof en De Linde, 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 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 en -heren kunt u gezellig op stap of deelnemen aan een mooie activiteit. Het aanbod is erg gevarieerd en voor iedereen. De dagbestedingscoach is uw aanspreekpunt.

Ontmoetingsplein

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

Internetcafé

Op de begane grond is een computer met internet beschikbaar die bewoners kunnen gebruiken.

Bibliotheek

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

Alzheimercafé

Het Alzheimer café is hét trefpunt voor mensen met vragen over dementie. U, en uw naast(en), kunnen in een gemoedelijke sfeer, onder begeleiding van een gastspreker, praten over dingen die u meemaakt, die u bezighouden en waar u informatie over zoekt. Het Alzheimercafé vindt één keer per maand op maandagavond plaats. Toegang is gratis.

Dagbesteding

In Hoppesteyn werken dagbestedingscoaches en welzijnsgastvrouwen en -gastheren. Zij verzorgen een zinvolle dagbesteding voor u en uw medebewoners, zoals activiteiten in de huiskamers en in de Brasserie en uitstapjes.

U wordt bezocht door één van de dagbestedingscoaches om te kijken wat zij voor u kunnen betekenen rondom dagbesteding. Zij vragen naar uw wensen en kijken of er al activiteiten zijn waar uw belangstelling naar uitgaat. Het uitgangspunt is 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 of per e-mail via DL_dagbestedingscoachesHOP@aafje.nl.

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

U kunt de coördinator informele zorg bereiken via de receptie (T 088 823 1015).

Buiten

U kunt lekker buiten zitten, genieten van mooi weer en van de bloemen en planten. Hoppesteyn heeft een sfeervol terras gelegen aan de achterzijde van het gebouw aan het water.

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 Trevel 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. In het folderrek bij de hoofdingang vindt u een folder van Trevel.

Kapsalon

Wilt u een afspraak maken bij de kapper? Dit doet u in de kapsalon op de begane grond. De 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 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>). U kunt uw mantelzorger ook 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 ook 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.

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 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 (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.

Verpleegafdeling 2e etage:

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

Verzorgingshuis/VPT gedeelte 3e t/m 13e etage:

Ook in de allerlaatste levensfase kunt u mogelijk in uw appartement blijven. Hierbij is belangrijk dat u voldoende zorg en aandacht op een veilige en verantwoorde manier kunt krijgen. Samen met u en uw naasten maken we een plan hoe we de zorg geven en wat de grenzen hierbij zijn vanuit Aafje. Er kan ook worden gekozen om tijdens deze laatste periode te verblijven in een hospice. Wij helpen u dan een passende setting te vinden. Tijdens het verblijf in het hospice houdt u uw appartement aan.

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.

Aan de tweede etage 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.

Woont u met Volledig Pakket Thuis (VPT) dan kunt u via het Centrum voor Levensvragen in contact komen met een geestelijk verzorger die bij uw achtergrond past. Meer informatie vindt u op <https://www.centrumlevensvragenrotterdam.nl/Vind-een-geestelijk-verzorger>.

Medische zorg

Als u een indicatie heeft zonder behandeling (etage 3 t/m 13) blijft u onder behandeling van uw (zo mogelijk eigen) huisarts. U kunt gebruik maken van andere disciplines, zoals een fysiotherapeut, psycholoog of diëtist, op verwijzing van uw huisarts. Dit wordt soms vergoed vanuit de zorgverzekering, afhankelijk van uw pakket.

Binnen de woongroep Boezemhof (etage 2) is een specialist ouderengeneeskunde van Aafje uw behandelend arts. Door de specialist ouderengeneeskunde kunnen ook andere behandelaars van Aafje worden ingezet, zoals een fysiotherapeut, psycholoog of diëtist.

Indien u op de verpleegafdeling verblijft en u krijgt, dan is het wenselijk dat u gebruikmaakt van onze apotheek.

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 mantelzorgverzorger 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 niet, tenzij dit nodig is om de veiligheid van uzelf of een medebewoner te garanderen. Alleen in bijzondere situaties, waarbij andere oplossingen niet helpen, wordt onvrijwillige zorg toegepast. Natuurlijk altijd in overleg met u of uw zorginhoudelijke vertegenwoordiger. Hierbij houden wij ons strikt aan de geldende wet- en regelgeving (Wet zorg en dwang) en evalueren we regelmatig of het gebruik van dit middel of deze maatregel kan worden beëindigd.

Als een uitspraak van de rechter van kracht is (IBS of RM) dan zijn de landelijke algemene voorwaarden gedurende deze periode niet van toepassing.

7. Diversen

Kosten, betalen en administratie

Als u en Aafje zorg en/of diensten overeenkomen die niet bij uw indicatie horen, dan betaalt u deze zelf. Voor deze aanvullende diensten vragen we uw toestemming voor maandelijkse automatische incasso.

Ieder jaar worden de prijzen aangepast aan de inflatie. De actuele prijzen voor deze 'aanvullende diensten' vindt u bij de receptie en op onze website www.aafje.nl/wonen-bij-aafje/zorg-hoe-regel-ik-dat-wonen-bij-aafje/aanvullende-diensten/. Indien u gebruik maakt van extra schoonmaak (u maakt hierover afspraken met de voorvrouw), dan ontvangt u maandelijks een factuur van Aafje Facilitair.

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 schriftelijk informatie. Is er sprake van een automatische incasso door Aafje? Dan beëindigen wij deze en storten te veel betaalde bedragen aan u terug. De inning van uw eigen bijdrage aan het CAK stopt automatisch. De overige periodieke betalingen/verplichtingen worden door u of uw vertegenwoordiger stopgezet.

De termijn voor het leeg opleveren van uw appartement door u of uw naasten, is afhankelijk van uw overeenkomst of indicatie. We streven ernaar om uw appartement 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. Heeft u een huurovereenkomst met VPT? We overleggen met u/uw naasten of de opzegtermijn van een maand geheel nodig is.

U kunt er ook voor kiezen dat Aafje het appartement of de studio voor u ontruimt. Voor meer informatie neemt u contact op met Teammanager Diensten. 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 (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.

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.

Clëntenraad

Aafje wil echt iets voor u betekenen. Daarom is het belangrijk te weten wat uw wensen zijn. De cliëntenraad helpt daarbij. Iedere locatie van Aafje heeft een cliëntenraad. Deze is volledig zelfstandig en onafhankelijk. De cliëntenraad bestaat uit bewoners van Aafje, familieleden en mantelzorgers van bewoners en vrijwilligers. Zij behartigen de belangen van u en uw medebewoners/-klanten.

Bij de receptie is een postvak waarin u post voor de cliëntenraad kunt achterlaten. Ook kunt u hen per e-mail bereiken via DL_ClientenraadHOP@aafje.nl of bij de receptie hun telefoonnummer opvragen.

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.

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 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.

Zorgkaart Nederland

Wilt u uw ervaring met Aafje met anderen delen? Geef dan uw waardering op 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.