

# ABC



Versie: juli 2025

Deze brochure is met zorg samengesteld. Toch kunnen onderwerpen, naarmate u langer in Aqua Viva woont, veranderen. Op de website, [www.aquaviva.nl](http://www.aquaviva.nl), vindt u de meest recente versie van dit ABC.



*Wij zijn blij dat u gekozen heeft voor een verblijf binnen Aqua Viva. Wij hopen dat u zich snel thuis voelt. Onze medewerkers en vrijwilligers doen hun uiterste best om u alle service te bieden binnen de mogelijkheden die er zijn.*

*In Aqua Viva wordt hard gewerkt om zorg en dienstverlening zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de wensen en behoeften van bewoners en bezoekers. Aqua Viva is een modern en kwalitatief hoogwaardig centrum voor wonen en zorg, waar aandacht is voor spiritualiteit en cultuur. Wij zijn een klein huis en kennen elkaar persoonlijk. Begroeting en ontmoeting houden wij met plezier in ere.*

*Ons huis ligt midden in de rustige woonwijk Brakkenstein, in een fraai park dat de sfeer ademt van het nabijgelegen bos Heumensoord. Strakke, elegante architectuur en doordacht kleurgebruik creëren een vanzelfsprekende eenheid met de natuur. Onze natuur. De rust van de omgeving weerspiegelt zich in de binnenruimte van ons huis. Licht en stijlvol.*

*Verplegenden, verzorgenden, de koks in de keuken, activiteitenbegeleiders, collega's op alle ondersteunende diensten: wij verstaan ons vak. Ieder vanuit de eigen rol, met betrokkenheid en een warm hart voor onze bewoners. Zo bieden wij kwaliteitszorg van mens tot mens.*

*Mocht u vragen hebben naar aanleiding van de informatie in dit ABC of informatie missen, dan kunt u zich wenden tot een van onze medewerkers. Zij helpen u graag verder.*

# Inhoudsopgave

|          |       |                                                             |
|----------|-------|-------------------------------------------------------------|
| <b>A</b> | 5     | Activiteitsaanbod, kunst en cultuur                         |
|          | 6     | Adres Aqua Viva                                             |
|          | 6     | Afval, milieu en duurzaamheid                               |
|          | 7     | Afwezigheid                                                 |
|          | 7     | Appartementen                                               |
|          | 8     | Aula                                                        |
|          | 8     | Automatische incasso                                        |
| <b>B</b> | 9     | Bedrijfshulpverlening (BHV)                                 |
|          | 9     | Bezoek                                                      |
|          | 10    | Bibliotheek                                                 |
|          | 10    | Biljarten                                                   |
|          | 10    | Brandmelding                                                |
|          | 10/11 | Brandpreventie                                              |
| <b>C</b> | 11    | Carenczorg                                                  |
|          | 12    | Centraal Administratie Kantoor (CAK) en eigen bijdrage      |
|          | 12    | Clëntenraad                                                 |
|          | 13    | Communauteit                                                |
|          | 13    | Contactverzorgende                                          |
| <b>D</b> | 14    | Drukkerij                                                   |
|          | 14    | Duofiets                                                    |
| <b>E</b> | 14    | Eerste contactpersoon                                       |
|          | 15    | Elektronisch cliënten dossier (ECD)                         |
| <b>F</b> | 15    | Fysiotherapie                                               |
| <b>G</b> | 15    | Gastvrijheidsmedewerker (GVM)                               |
|          | 16    | Gedragcode elektrische rolstoelen, scootmobielen, rollators |
| <b>H</b> | 16    | Halsbel                                                     |
|          | 16    | Hygiëne                                                     |
| <b>I</b> | 16    | Indicatie van Zorg, wat is dat?                             |
|          | 16    | Infectiepreventie                                           |
|          | 17    | Informele zorg (familieparticipatie)                        |
| <b>J</b> | 18    | Jeu de boules-baan                                          |
|          | 18    | Juiste behandelaar                                          |
| <b>K</b> | 18    | Kapper                                                      |
|          | 18    | Kerkdienst                                                  |
|          | 19    | Kernteam                                                    |
|          | 19    | Klachten en complimenten                                    |
| <b>L</b> | 20    | Lift                                                        |
| <b>M</b> | 20    | Maaltijden                                                  |
|          | 21    | Medische- en paramedische behandelaren                      |
|          | 21    | Mondzorg en tandarts                                        |
|          | 22    | Mutatiedagenregeling bij verhuizen en overlijden            |
| <b>N</b> | 22    | Nazorggesprek                                               |
|          | 23    | Nieuwsbrief                                                 |

|          |       |                                             |
|----------|-------|---------------------------------------------|
| <b>O</b> | 23    | Ochtendzorg                                 |
|          | 23    | Openbaar vervoer                            |
|          | 23/24 | Ode en Code                                 |
| <b>P</b> | 24    | Pastor                                      |
|          | 24    | Parkeren/parkeerkelder                      |
|          | 25    | Pedicure                                    |
|          | 25    | Piano                                       |
|          | 25    | Post                                        |
| <b>R</b> | 25    | Reanimatiebeleid                            |
|          | 26    | Receptie                                    |
|          | 26    | Refter                                      |
|          | 26    | Roken                                       |
| <b>S</b> | 26    | Schade                                      |
|          | 26/27 | Schoonmaak                                  |
|          | 27    | Spelletjes                                  |
|          | 27    | Stichting Jan Berchmans                     |
|          | 27    | Storingen                                   |
|          | 27    | Storingen rollator of rolstoel              |
| <b>T</b> | 27    | Tarieven                                    |
|          | 28    | Taxi                                        |
|          | 28    | Technische dienst                           |
|          | 28    | Telefoon                                    |
|          | 29    | Televisie, internet en wifi                 |
|          | 29    | Terminale zorg                              |
|          | 29    | Toegang tot uw appartement                  |
|          | 29    | Verpleegkundige achterwacht                 |
| <b>V</b> | 30    | Verzekeringen                               |
|          | 30    | Vrijwilligers en mantelzorgers              |
|          | 30    | Wachtlijst                                  |
| <b>W</b> | 31    | Was                                         |
|          | 31    | Welkomstgesprek                             |
|          | 32    | Wet zorg en dwang (Wzd)                     |
|          | 32    | Website                                     |
|          | 32    | De wettelijk vertegenwoordiger in de zorg   |
|          | 32    | Wlz (Wet langdurige zorg)                   |
|          | 32    | Zorgoverleg (MDO en zorgleefplanbespreking) |
| <b>Z</b> | 33    | Zorg- en dienstverleningsovereenkomst       |
|          | 33    | Zorgleefplan                                |

**Bijlagen:**

- de wettelijk vertegenwoordiger in de zorg
- de externe klachtencommissie van uw zorgaanbieder

# A

## Activiteitenaanbod, kunst en cultuur

De activiteitenbegeleiders organiseren (op werkdagen) met medewerking van gastvrijheidsmedewerkers en vrijwilligers, diverse activiteiten. Wanneer u bij ons komt wonen, zullen zij u bezoeken en bespreken dan met u aan welke activiteiten u zou willen deelnemen. Ook eventuele andere wensen op het gebied van daginvulling kunt u dan bespreken. Elke week worden er diverse activiteiten georganiseerd op het gebied van sport en spel. Bijvoorbeeld een spelmiddag, wandelen met een vrijwilliger, de mogelijkheid om op een duofiets een tochtje te maken en er is 'Meer Bewegen voor Ouderen' en 'Bewegen op Muziek'. Bij 'Bewegen op Muziek' maken we ook gebruik van eenvoudige muziekinstrumenten. Daarnaast bieden we activiteiten aan die gericht zijn op ontspanning, hierbij kunt u denken aan een zangmiddag of muzieksalon, een schildergroep en een open atelier, en zo nu en dan een bingomiddag of een kook/bak activiteit.

Samen een kopje koffie drinken, het nieuws doornemen of een gezellig praatje is mogelijk tijdens de 'Inloop en Ontmoeting'. Tweemaal per jaar organiseren we een themaweek, met onder andere film, muziek en andere activiteiten die passen bij een specifiek land. Tot slot is er een aanbod activiteiten met een cultureel karakter, in de vorm van lezingen, films en muzikale optredens/concerten. Een muzikaal optreden/concert vindt een aantal keer per jaar ook op zondagmiddag plaats. In het maandblad 'Berchmansbulletin' kunt u de activiteitenkalender terugvinden waarin alle activiteiten vermeld staan. In de liften en op diverse whiteboards in huis vindt u het weekprogramma.



## Adres Aqua Viva

### Algemene adres:

Aqua Viva  
Heyendaalseweg 290  
6525 SM Nijmegen

### Telefoonnummer:

024-383 8485

### Website:

[www.aquaviva.nl](http://www.aquaviva.nl)

Wanneer u definitief in Aqua Viva komt wonen moet de verhuizing doorgegeven worden aan de gemeente Nijmegen. Dit regelt Aqua Viva voor u. Wij vragen u hiervoor contact op te nemen met de bestuurssecretaris, hij is bereikbaar per mail: [secretaris@aquaviva.nl](mailto:secretaris@aquaviva.nl) of telefonisch: 024-352 9157. Om uw adreswijziging of inschrijving te kunnen regelen hebben wij een kopie van uw paspoort of ID-kaart nodig.

Geeft u toch liever zelf de adreswijziging door aan de gemeente Nijmegen, dan vragen we u er op te letten het juiste huisnummer te gebruiken. Voor de afdeling somatiek geeft u uw appartement nummer door in plaats van het algemene huisnummer van Aqua Viva. Ook wanneer u een telefoonabonnement afsluit bij een provider naar eigen keuze vragen we u om uw eigen appartement nummer door te geven.

Voor bewoners van de Hof (PG) vragen we u wel het algemene adres door te geven (Heyendaalseweg 290).

## Afval, milieu en duurzaamheid

Om het milieu te ontlasten wordt binnen de locatie het afval gescheiden verzameld (glas, papier en restafval). Uw afval wordt tijdens de schoonmaak van uw appartement door het huishoudelijk team meegenomen. Wij vragen u om uw papierafval in een aparte bak aan te leveren, op uw verzoek komt de technische dienst dit bij u ophalen. Oude batterijen kunt u afgeven bij de receptie. Duurzaamheid in bredere zin heeft onze aandacht, ons gebouw is energiezuinig en ligt vol met zonnepanelen. Ook zijn we bezig met het verduurzamen van ons voedingsaanbod, kijken we wat we kunnen doen om voedselverspilling tegen te gaan en kijken we kritisch naar onze afvalstromen.



## Afwezigheid

Bent u voor één of meerdere dagen/nachten afwezig, dan vragen we u dit te melden bij de receptie. Indien u zorg van ons ontvangt en u gaat een dagje weg en/of u gebruikt de maaltijd buiten de deur, dan vragen wij u dit te overleggen met de zorg in verband met de zorgplanning, maaltijdvoorziening en medicatie.

## Appartementen

Aqua Viva beschikt over 74 zorgappartementen:

- **De Hof:**

bestaat uit 24 appartementen voor bewoners met dementie (zorgindicatie 5 of 7). In het appartement is een aansluiting voor internet, tv en radio. Het appartement is voorzien van een hoog-laag bed (inclusief beddengoed), nachtkastje, kledingkast, vitrage, gordijnen en een PVC vloer. In elk appartement bevindt zich een privé badkamer. Er is een gezamenlijke huiskamer met keuken en een balkon of terras, waar overdag een gastvrijheidsmedewerker aanwezig is.



- **Somatiek:**

bestaat uit 50 appartementen voor bewoners met een zorgindicatie 4, 5, 6 of 8. 1 appartement is beschikbaar voor een echtpaar. Alle appartementen beschikken over een privé badkamer. In het appartement is een aansluiting voor internet, tv en radio. Het appartement is voorzien van een hoog-laag bed (inclusief beddengoed), nachtkastje, kledingkast, vitrage, gordijnen en een PVC vloer. Enkele



appartementen beschikken over een balkon. Alle appartementen beschikken over een klein keukenblok (in verband met veiligheidsoverwegingen, zonder kookvoorziening). Het is mogelijk om zelf een waterkoker, koffiezetapparaat en een magnetron te plaatsen. Standaard heeft het appartement geen koelkast, u heeft de mogelijkheid deze zelf te plaatsen. Voordat u deze aanschaft kunt u via de technische dienst navragen of de vorige bewoner deze wellicht (tegen een vergoeding) aanbiedt.

## Aula

Op de begane grond, tegenover de receptie, vindt u de aula. Deze ruimte wordt gebruikt voor filmvoorstellingen, lezingen, muziekkuitvoeringen en andere activiteiten zoals een spelmiddag. Ook kunt u er terecht om met uw bezoek een kopje koffie te drinken, een spelletje te spelen, de krant of een boek te lezen.



## Automatische incasso

Aqua Viva biedt diensten aan die buiten de Wlz (Wet langdurige zorg) vergoeding vallen. Wanneer u gebruik maakt van deze diensten maken we voor de betaling gebruik van de automatische incasso. Het gaat bijvoorbeeld om kosten voor het plaatsen van naamlabels in uw kleding, waskosten en gebruik maken van het standaard televisiepakket. De voordelen om via de automatische incasso te betalen zijn:

- alle betalingen gaan automatisch
- u weet zeker dat het bedrag naar het juiste rekeningnummer wordt overgemaakt
- u betaalt altijd op tijd, dit voorkomt extra kosten
- er worden geen kosten voor deze betaalwijze in rekening gebracht

Voor de geleverde diensten ontvangt u periodiek een factuur. Aqua Viva kiest ervoor om zoveel mogelijk de facturen te verstrekken via de mail. Dit is niet alleen beter voor het milieu maar ook veel efficiënter en een stuk eenvoudiger. Wanneer u toch de factuur op papier wilt ontvangen worden administratiekosten per factuur in rekening gebracht.

# B

## Bedrijfshulpverlening (BHV)

In Aqua Viva is 24 uur per dag een BHV geschoolde medewerker aanwezig. Er vinden regelmatig scholingen en oefeningen voor de medewerkers plaats (zie foto's hieronder). De trainingen bestaan uit oefeningen in brandbestrijding en levensreddend handelen (bijv. het bedienen van een AED = Automatische Externe Defibrillator).

Wij verzoeken u dringend in geval van een calamiteit de instructies van de bhv'er op te volgen. Indien u zelf iets vreemds opmerkt in het gebouw (rook, geur, enz.) dan verzoeken wij u dit direct te melden bij één van de medewerkers.

Wat doet een bhv'er:

- een bhv'er is degene die reageert als er een brandalarm afgaat
- hij/zij houdt tot het moment dat de brandweer er is, de zaken in de hand, voert de regie
- kan kleine brandjes zelf blussen
- verwijst bewoners en bezoekers naar veilige plekken

Op het moment dat de brandweer arriveert (dat is maximaal 5, 6 minuten na brandmelding) laat de bhv'er de brandweer binnen en begeleidt de brandweer naar de plek des onheils.



## Bezoek

Aqua Viva hanteert geen bezoektijden, u bent bij ons altijd van harte welkom. Wij vragen u wel rekening te houden met de zorgmomenten in de ochtend tot 10.00 uur, de maaltijden en eventuele therapie momenten. Familie/naasten hebben de mogelijkheid toegangstags (sleutels) aan te vragen die toegang tot het gebouw geven en tot het appartement. Bij inhuizing, tijdens het welkomstgesprek, vragen wij u of u hier gebruik van wilt maken. Bezoek zonder toegangstag kan altijd binnen komen door aan te bellen, de receptioniste of een zorgmedewerker opent voor u de deur. Voor bezoek aan de Hof belt u aan bij ingang B. Voor bezoek aan de afdeling Somatiek belt u aan bij de deurbel van degene die u wil bezoeken, u kunt via de intercom met elkaar communiceren. Als degene die u wil bezoeken niet in staat is de deur te openen dan kunt u bij ingang A aanbellen, de receptioniste of een zorgmedewerker maakt de deur voor u open. Op doordeweekse dagen van 08.00-17.00 uur is het hoofdgebouw altijd open. Op tijden daarbuiten kunt u binnenkomen door aan te bellen. 's Avonds na 20.00 uur vragen wij u zich eerst te melden bij de zorgmedewerkers. Bezoekers kunnen parkeren in de Pastoor Wichersstraat ter hoogte van de zij-ingang A.

## Bibliotheek

In de serre (onderdeel van de refter) kunt u terecht voor het lezen van diverse kranten, tijdschriften en boeken (deze zijn niet om mee te nemen). Ook in de aula en in de diverse huiskamers is een krant aanwezig. In de aula is een bibliotheek waar u gratis boeken kunt lenen. We zijn ook heel blij als u boeken wilt toevoegen aan het assortiment.



## Biljarten

In de aula vindt u een biljart met alle benodigdheden waarvan u vrij gebruik kunt maken, tenzij de aula voor andere doeleinden gebruikt wordt.

## Brandmelding

Bij een brandmelding onderscheiden we voor het zorgcentrum twee soorten meldingen.

- **Een automatische melding:** de melding wordt gedetecteerd door de rookmelder in uw appartement, de sirene zal afgaan. Verlaat, indien u dit zelfstandig kunt, zo snel mogelijk uw appartement en sluit de deur. De bedrijfshulpverlening wordt direct gealarmeerd en onderneemt actie, u volgt hun instructies op. De lift kunt u niet gebruiken. De brandweer wordt automatisch gealarmeerd. Wanneer u niet zelfstandig het appartement kunt verlaten dan wordt u geholpen door de bedrijfshulpverlening.
- **Een melding via een handbrandmelder:** mocht u een brandsituatie constateren in uw appartement verlaat dan uw appartement (indien u dit zelfstandig kunt) en sluit de deuren. Druk de dichtstbijzijnde handbrandmelder in. Deze bevinden zich in de gangen naast de brandhaspels. Daar vindt u ook de plattegrond waar de vluchtwegen zijn. De bedrijfshulpverlening wordt direct gealarmeerd evenals de brandweer. Ook in dit geval zullen de liften niet gebruikt kunnen worden. U volgt de instructies van de bedrijfshulpverlening en/of brandweer op. Wanneer u niet zelfstandig het appartement kunt verlaten doet u melding via uw halsbel, de bedrijfshulpverlening helpt u verder.

### Verzamelpunt bij calamiteit:

basisschool Brakkenstein (Heyendaalseweg 235, tegenover Aqua Viva)

Een modern gebouw als Aqua Viva voldoet aan de strengste eisen op het gebied van brandveiligheid. Een gesloten kamer houdt een brand minstens 15 minuten “binnen”: dat betekent dat de brandweer die op nog geen 5 minuten rijden van ons vandaan zijn kazerne heeft, altijd op tijd kan zijn om adequaat in te grijpen.

## Brandpreventie

Brandveiligheid en veiligheid in het algemeen heeft de hoogste prioriteit binnen ons zorgcentrum. Een aantal overheidsregels zijn in dat kader bindend voor ons. Het gaat zowel om de veiligheid voor u, als om die van onze medewerkers. Met name de volgende punten willen we graag onder de aandacht brengen:

- vluchtwegen dienen vrij te zijn van obstakels en moeten een ongehinderde doorgang verlenen, dus geen opslag van goederen en of hulpmiddelen in verkeersruimtes zoals gangen en portalen.

- brandgevaarlijke goederen en of vloeistoffen dienen goed en veilig opgeslagen te zijn en mogen nooit in de verkeersruimte opgeslagen zijn.
- versieringen zoals slingers en vlaggetjes mogen nooit aan het plafond gehangen worden hoe feestelijk het ook kan zijn. Deze moeten bovenal voorzien zijn van een geldig certificaat brandveilig gebruik, een ander soort versieringen mogen niet toegepast worden binnenshuis.
- deuren mogen niet belemmerd worden in hun draairichting door wiggen en of andere middelen die de deur blokkeren, anders is de brandscheiding in geval van brand niet geborgd.
- met kaarsen moet men voorzichtig zijn: gebruik liever elektrische lampjes.

We rekenen op een ieders medewerking om er op toe te zien om zo een veilige omgeving te waarborgen binnen ons huis voor u en onze medewerkers.

Het is wenselijk dat u op de hoogte bent van de wegen waarlangs u uw appartement/het complex kunt verlaten. In het complex hangt een overzicht met de vluchtwegen. Bij een calamiteit volgt u de instructies van de bedrijfshulpverlener (bhv'er).

## C

### CarenZorgt

Aqua Viva werkt met een elektronisch cliëntendossier (zie ook het kopje elektronisch cliëntendossier). In dit dossier worden alle zorgafspraken van u of uw naaste vastgelegd. U of de eerste contactpersoon kan toegang tot uw dossier krijgen middels een digitaal portaal genaamd CarenZorgt. Hiermee kunt u het zorgplan, de agenda (hier kunt u zelf ook afspraken in vermelden, bijvoorbeeld wanneer u op bezoek komt) en de rapportage inzien. Bij inhuizing ontvangt u een code waarmee u zich kunt aanmelden bij CarenZorgt, tevens ontvangt u een handleiding. Op [www.carenzorgt.nl](http://www.carenzorgt.nl) kunt u uw account stap voor stap aanmaken. Mocht u er niet uitkomen, kijk dan eens bij 'veel gestelde vragen'. Ook kunt u op deze site om hulp vragen. Nadat u bent aangemeld kunt u familie machtigen om mee te kijken. Aqua Viva heeft geen inzage in wie u lid maakt van CarenZorgt. Omdat deze personen dan ook inzage krijgen in uw zorgdossier, is het belangrijk om goed na te denken over wie u lid maakt.

Wij rekenen op uw begrip dat het zorgteam alleen met u, de beheerder, communiceert en niet met de eventuele door u aangewezen overige leden van CarenZorgt. We rekenen ook op uw begrip dat direct een zelfde dag antwoorden op een in CarenZorgt gestelde vraag niet altijd lukt. Wij streven naar beantwoording van de vraag binnen een redelijke termijn. Heeft u een dringende vraag dan adviseren we u even te bellen. Bij minder dringende vragen kunt u uw contactverzorgende mailen op het persoonlijke e-mailadres.

## Centraal Administratie Kantoor (CAK) en eigen bijdrage

Wanneer u een Wlz-indicatie heeft gekregen en zorg ontvangt, betaalt u een eigen bijdrage aan het CAK. De hoogte van deze eigen bijdrage is afhankelijk van uw inkomen en vermogen. Aqua Viva heeft hier geen invloed op en is bij de vaststelling hiervan niet betrokken. Voor verdere informatie verwijzen wij u naar de website van het CAK, [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl). Hierop vindt u tevens een rekenhulp die inzicht geeft in de hoogte van de eigen bijdrage.

## Cliëntenraad

De cliëntenraad is een onafhankelijk orgaan dat bestaat uit bewoners of diens contactpersonen. De cliëntenraad behartigt de belangen van alle bewoners in Aqua Viva die zorg ontvangen. De cliëntenraad vergadert minimaal 4 keer per jaar met de directeur en het bestuur van Aqua Viva. Zij adviseert hen en beslist mee over belangrijke aangelegenheden die de bewoners aangaan. U kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld de begroting, jaarstukken, kwaliteitsplan en inzet kwaliteitsgelden. In de Nieuwsbrief geeft de cliëntenraad een korte terugkoppeling van dit overleg. De cliëntenraad is per mail te bereiken ([bewonersraad@aquaviva.nl](mailto:bewonersraad@aquaviva.nl)) of via het postvak bij de receptie. Wilt u ook meedenken en/of meebeslissen als lid van de cliëntenraad, dan kunt u hen altijd benaderen voor nadere informatie.



Van links naar rechts

Boven: Karin van Kouwen, Fons Kuster (voorzitter), Marije Miltenburg

Onder: Ans van Laanen, Bert ten Berge

## Communauteit

Op Aqua Viva woont u te midden van een groep van ongeveer 30 religieuzen. Zij vormen de communauteit van Stichting Jan Berchmans. Voorheen woonde deze groep op het Berchmanianum aan de Houtlaan in Nijmegen, een huis waarvan de naamgever Jan Berchmans (een Vlaamse Jezuïet die leefde van 1599 tot 1621) is. De Jezuïeten zijn de initiatiefnemers tot de nieuwbouw van Aqua Viva. In Aqua Viva vinden ook andere religieuzen en een aantal wereldheren (priesters vallend onder een bisschop) een thuis. Zo zijn er leden te vinden uit de Orden der Franciscanen, Sacramentijnen, Dominicanen, Karmelieten en uit de congregaties van de Oblaten van Maria, de Broeders van de Christelijke Scholen, Montfortanen, etc. De leden van de communauteit wonen hoofdzakelijk op de 3<sup>e</sup> etage van Aqua Viva. Zij gebruiken gezamenlijk de maaltijden in de Refter.



## Contactverzorgende

Elke bewoner krijgt bij inhuizing een contactverzorgende toegewezen. De contactverzorgende is voor u als bewoner en voor uw familie het eerste aanspreekpunt. Hij/zij zorgt, in afstemming met u, ervoor dat er heldere afspraken worden gemaakt over wat u nog zelf kan en waarin er ondersteuning nodig is. Om ervoor te zorgen dat u de zorg ontvangt die past bij uw huidige woonleefomstandigheden wordt door de contactverzorgende een zorgleefplan opgesteld. Daarin staan uw wensen en de gemaakte afspraken. U kunt bij alle zorgverleners terecht met vragen, maar mocht u vragen hebben die betrekking hebben op uw zorgleefplan, de verleende zorg of behoefte hebben aan een persoonlijk gesprek dan kunt u altijd als eerste terecht bij uw contactverzorgende. Periodiek wordt het zorgleefplan met u of uw familielid geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Uw contactverzorgende zal niet alle dagen aanwezig zijn. Natuurlijk zijn er altijd andere zorgmedewerkers die u kunnen helpen. Heeft u een dringende vraag dan adviseren wij u even te bellen. Bij minder dringende vragen kunnen u of uw familie ook per e-mail communiceren met uw contactverzorgende.

# D

## Drukkerij

Het hoofdgebouw staat met een glazen doorgang in verbinding met het gebouw 'de Drukkerij'. Voorheen (en vóór een grondige verbouwing) was in dit pand een drukkerij gevestigd, vandaar de naam 'de Drukkerij'. Op de begane grond van de Drukkerij vindt u de refter en het restaurant. De eerste verdieping bestaat uit kantoorruimtes, een pauzeruimte voor medewerkers en een vergaderzaal.



## Duofiets

Vindt u het leuk om met de duofiets op pad te gaan? U kunt dit aangeven bij de activiteitenbegeleiding ([ab@aquaviva.nl](mailto:ab@aquaviva.nl)) of via de receptie. De activiteitenbegeleiding neemt contact met u op om een afspraak te maken. In verband met de veiligheid krijgt u een instructie voordat u gaat fietsen. Per keer kunt u maximaal 1,5 uur gebruik maken van de fiets, zo kunnen we iedereen de gelegenheid geven hiervan te genieten. In samenspraak met de zorg van de afdeling van uw naaste wordt er gekeken of het verantwoord is om te gaan fietsen. Gebruik maken van de duofiets kan op de volgende dagen (onder voorbehoud van beschikbaarheid):

- Maandag: 09.00-16.30 uur
- Dinsdag: 13.30-16.30 uur
- Woensdag: 09.00-16.30 uur
- Donderdag: 13.30-16.30 uur
- Vrijdag: 09.00-16.30 uur
- Zaterdag: 09.00-17.00 uur
- Zondag 09.00-17.00 uur



# E

## Eerste contactpersoon

Wij vragen aan iedere bewoner wie hij/zij als eerste contactpersoon aan wil wijzen. Deze eerste contactpersoon is voor ons het eerste en vaste aanspreekpunt om, indien nodig, te communiceren en te overleggen over belangrijke zaken. Wij beperken ons tot één persoon en hopen op uw begrip daarvoor. De eerste contactpersoon zal het netwerk van de bewoner informeren en waar nodig, met hen overleggen. Deze persoon is de spreekbuis namens de bewoner. Wij vragen de eerste contactpersoon ook de bewoner te begeleiden (of een begeleider te regelen) naar ziekenhuisbezoeken en andere activiteiten buiten de deur.

## Elektronisch cliënten dossier (ECD)

Onze zorgmedewerkers houden uw gegevens bij in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Aqua Viva werkt met het ECD van Nedap, genaamd ONS. Dit is de basis voor de dagelijkse zorg en behandeling. U als bewoner en/of de eerste contactpersoon heeft ook toegang tot dit elektronisch cliënten dossier via 'CarenZorgt' (zie ook kopje CarenZorgt). De medisch- en paramedisch behandelaar en overige betrokken professionals werken in een eigen systeem dat gekoppeld is aan ONS.

# F

## Fysiotherapie

Aqua Viva werkt samen met Geriatriefysiotherapeuten van Fy-fit fysiotherapie. Geriatriefysiotherapeuten zijn gespecialiseerd in het behandelen van ouderen met (meervoudig) complexe problematiek zoals bewoners met neurologische aandoeningen (zoals: CVA, Multiple Sclerose, Ziekte van Parkinson), maar ook bijvoorbeeld ouderen leren omgaan met verhoogd valrisico. De fysiotherapieruimte bevindt zich op de eerste etage in het hoofdgebouw (gebouw A). Zij zijn op meerdere dagen en tijden in de week aanwezig.

Hoe komt u in contact met de fysiotherapeut?

Bewoners met een zorgindicatie 4 kunnen direct zelf contact opnemen met de fysiotherapeut, of hun familie of de verzorging dit laten doen. Een verwijzing van de huisarts is hiervoor niet nodig. Voor bewoners met een zorgindicatie 5 of hoger kan, op basis van een verwijzing van de medisch behandelaar, via de contactverzorgende een afspraak met een fysiotherapeut in gang gezet worden.

Meer informatie is op te vragen bij Fy-fit fysiotherapie of bij de receptie van Aqua Viva.

# G

## Gastvrijheidsmedewerker

Aqua Viva heeft gastvrijheidsmedewerkers, zij zijn voornamelijk in de huiskamer te vinden. Zij zijn de spil, de sfeermaker in de huiskamer en richten zich op het welzijn van de bewoner. Dat betekent oog hebben voor de individuele mens met zijn behoeften. Zij zorgen voor en ondersteunen bij het eten en drinken, maken een gezellig praatje, ondernemen een activiteit en zorgen voor een opgeruimde en gezellige huiskamer.

## Gedragscode elektrische rolstoelen, scootmobielen en rollators

Indien u gebruik maakt van een scootmobiel of rollator en u 'parkeert' deze even buiten uw appartement, dan mag de doorgang niet geblokkeerd worden, een belemmering voor anderen opleveren of de veiligheid van anderen in gevaar brengen. In de parkeerkelder, op etage -1, kunt u uw elektrische scootmobiel/rolstoel opladen op het daarvoor ingerichte oplaadpunt. De huismeester kan u de juiste locatie voor het opladen laten zien.

# H

## Halsbel

Ieder appartement is voorzien van een halsbel. Via deze halsbel heeft u een directe spraakverbinding met een zorgmedewerker. Bij inhuizing bespreekt onze zorgmedewerker met u of deze halsbel gebruikt gaat worden, meestal zal dit zo zijn. Het kan zijn dat u even moet wachten als u belt totdat de zorgmedewerker tijd voor u heeft, maar dat zal hij/zij aan u doorgeven. Wij rekenen op uw begrip dat wij aan meer bewoners zorg verlenen en niet altijd direct bij u kunnen zijn.

## Hygiëne

In Aqua Viva wordt gewerkt volgens de wettelijk vastgestelde HACCP-regels. Dit zijn regels om de voedselveiligheid en hygiëne te bewaken. Appartementen, algemene ruimtes, de centrale keukens en de keukens in de huiskamers worden volgens schema schoongemaakt. Uiteraard gaan we voor een schoon en opgeruimd gebouw, we rekenen op ieders bijdrage hieraan.

# I

## 'Indicatie van Zorg', wat is dat?

Aqua Viva levert verzorgings- en verpleeghuiszorg (intramurale zorg) én thuiszorg (extramurale zorg) in de huurappartementen. Voor de levering van deze zorg is een inschaling ofwel een 'indicatie' nodig van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Met deze indicatie wordt de hoeveelheid zorg, waarop de bewoner recht heeft, vastgesteld. In de verzorgings- en verpleeghuiszorg heet dat een ZZP, ofwel een ZorgZwaartePakket. In de thuiszorg heet dat vaak een VPT (Volledig Pakket Thuis).

## Infectiepreventie

Aqua Viva is aangesloten bij het infectiepreventieteam van het CWZ ziekenhuis in Nijmegen. Samen werken we aan het voorkomen of indammen van eventuele infecties zoals het Noro- en het Coronavirus. De deskundigen van infectiepreventie schrijven protocollen, geven adviezen over hygiënisch werken, gaan kijken waar dat beter kan, en geven op verschillende manieren voorlichting, (bij)scholing en instructies. Regelmatig wordt er een audit uitgevoerd om aan de hand van objectief bewijs aantoonbaar te maken dat we aan de eisen/norm voldoen.

## Informele zorg (familieparticipatie)

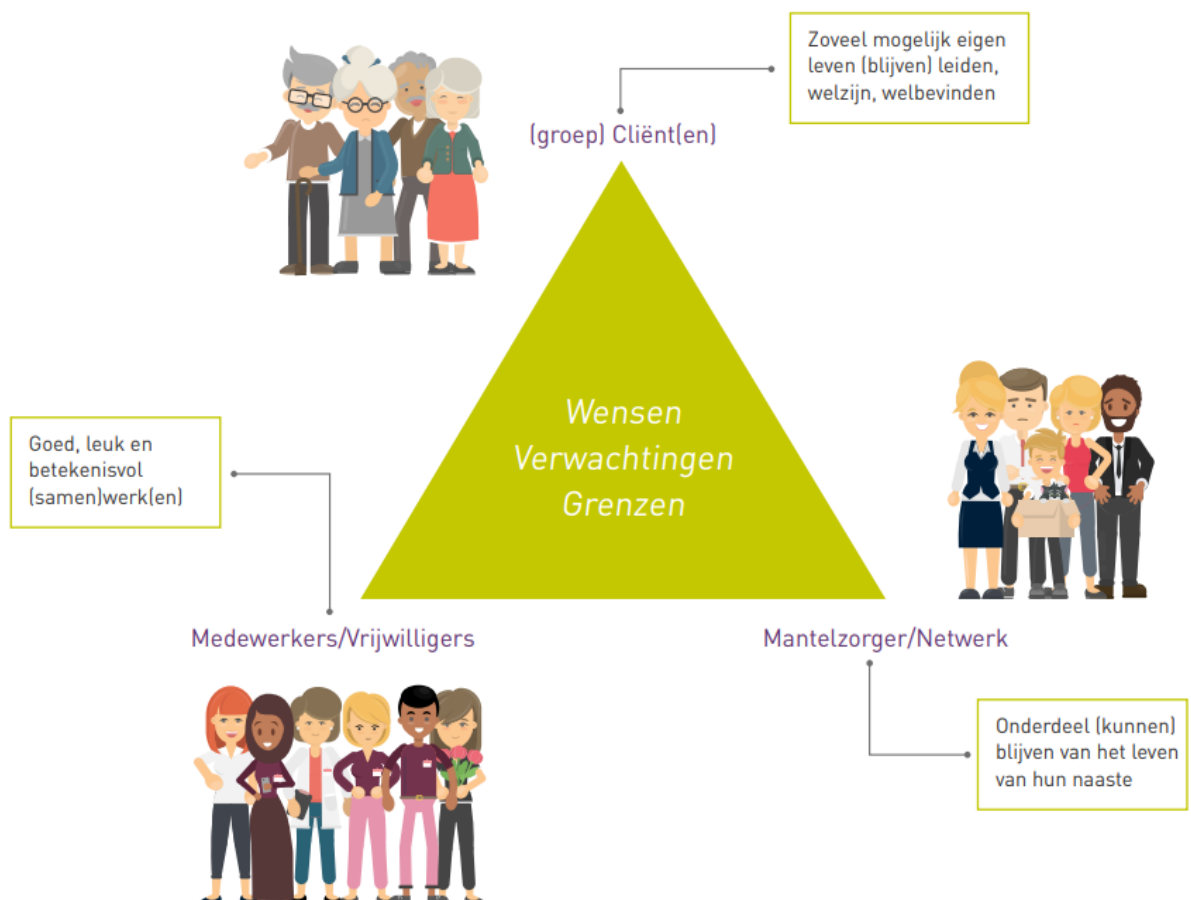
Binnen Aqua Viva vinden we de kwaliteit van uw leven heel belangrijk en doen we er alles aan om dat te bewerkstelligen. Daarbij laten we het welzijnsaspect voorop staan. De eigen regie van u als bewoner willen we zoveel mogelijk behouden en waar nodig ondersteunen. Dat kunnen we niet alleen, we doen dat graag samen met uw naasten, de zogenaamde informele zorg.

Wat ons betreft hoeft de ondersteuning, die u in de thuissituatie van naasten ontving niet op te houden. We gaan graag samen in gesprek om te horen hoe we elkaar aan kunnen vullen om het u naar de zin te maken. Tijdens het welkomstgesprek zal de contactverzorgende met uw naaste in gesprek gaan om te ontdekken:

- welke ondersteuning werd door de informele zorg thuis geboden?
- wat willen en kunnen zij binnen Aqua Viva voortzetten?
- welke afspraken kunnen we hierover maken?
- waar kunnen we samenwerken en elkaar aanvullen in de samenwerkingsdriehoek?

Mocht de naaste aangeven even ademruimte nodig te hebben na inhuizing, dan respecteren we dat en komen op een later moment op deze vragen bij u terug.

## Samenwerken in de driehoek



# J

## Jeu de boules-baan

Op het plein tussen de hoofdingang van Aqua Viva en de Sacramentskerk bevindt zich de jeu de boules-baan. De receptie stelt u de materialen ter beschikking. Op dinsdagmiddag tussen 14.00 en 15.30 uur is er al jaren een vaste jeu de boules groep actief. Buiten deze tijd om kunt u altijd op de jeu de boules baan terecht.



## Juiste behandelaar

Wanneer iemand in een verpleeghuis komt wonen met een indicatie van niveau 5 of hoger, wordt de behandeling door de medisch behandelaar overgenomen. Het is van belang dat deze informatie correct wordt overgedragen aan het ziekenhuis en huisartsenpost. Om een goede opvolging van de zorg te realiseren, is het belangrijk dat deze wijziging zo snel mogelijk wordt aangepast in de medische dossiers. Wanneer deze verandering niet doorgegeven wordt staat er in het medisch dossier vaak nog de huisarts. Hierdoor komt de overdracht niet op de juiste plek binnen. Het tijdig en nauwkeurig doorgeven van de juiste behandelaar draagt bij aan een effectieve en goede zorgverlening.

# K

## Kapper

Aqua Viva biedt u de mogelijkheid een kapper bij u aan huis te krijgen. U kunt hiervoor een afspraak maken bij de receptie. De betaling van de kapper verloopt via een Tikkie. Het staat u ook vrij om een eigen kapper te regelen.

## Kerkdienst

Aqua Viva heeft op de begane grond een huiskapel. Op werkdagen is er om 08.00 uur en om 11.30 uur een Eucharistieviering. Op zondag is de viering om 11.00 uur. De vieringen in de huiskapel zijn ook via het interne TV-kanaal op uw televisie te volgen. Op zondag kunt u om 10.00 uur de Heilige Mis bijwonen in de Sacramentskerk naast Aqua Viva.

## Kernteams

Op de zorgafdelingen Somatiek en de Hof werken we in kernteams. Elk kernteam is verantwoordelijk voor de zorg van de bewoners op de betreffende afdeling. De voordelen van het werken in kernteams:

- de bewoner ziet vaste gezichten
- alle betrokken verzorgenden zijn goed op de hoogte van wat er speelt bij een bewoner
- de communicatie tussen bewoner, familie en zorg verloopt gemakkelijker. Doordat een kleinere groep verzorgenden verantwoordelijk is voor de zorg, is het voor iedereen duidelijker wie zij kunnen benaderen voor eventuele vragen/zorgen.

Kernteams worden bij vacatureruimte opgevuld met ZZP'ers of flexkrachten, die we meestal voor een langere periode aan ons proberen te binden omdat we goed snappen dat bekende gezichten voor u het fijnst is. We zijn hierin qua tijd wel gebonden aan geldende wetgeving.

## Klachten en complimenten

### Klachten

Bent u niet tevreden? Laat het ons weten!

Gelukkig komen we er samen meestal wel uit. Een goed gesprek waarin je elkaar hoort en respecteert, draagt bij aan wederzijds begrip. Dat is belangrijk én nodig. Vind u onvoldoende gehoor bij betreffende medewerk(st)er, dan kunt u met een zorg gerelateerd probleem terecht bij de teamleider en in overige gevallen bij onze directeur. Ook kunt u een beroep doen op de onafhankelijke vertrouwenspersoon, eventueel om te bemiddelen. Zo komen we tot een gezamenlijk gedragen oplossing. Wat kun je doen als dit onverhoopt niet of onvoldoende lukt?

Externe klachtenprocedure somatiek:

Met klachten over onze zorg kunt u zich overeenkomstig de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg (WKKGZ) wenden tot een door de Overheid erkende, onafhankelijke klachtenfunctionaris. Voor Aqua Viva is dit mevrouw José Assink. Zij werkt voor meerdere zorginstellingen die zijn aangesloten bij Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN). José is te bereiken via 06-51087274 of [jassink@szr.nl](mailto:jassink@szr.nl). Meer informatie over de SKGN vindt u op hun website [www.skgn.nl](http://www.skgn.nl) en in de bijlage van dit ABC.

Externe klachtenprocedure psychogeriatric (PG):

Voor klachten die binnen onze PG-zorg (Wet Zorg en Dwang) ontstaan, kunt u de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) benaderen. Zie voor meer informatie hun website [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl). In het kader van de Wet Zorg en Dwang is vertrouwenspersoon mevrouw Ayke Melskens aan ons huis verbonden. Haar contactgegevens zijn: 06-57383081 of mail: [info@stemgever.nl](mailto:info@stemgever.nl) of kijk op [www.stemgever.nl](http://www.stemgever.nl)

### Complimenten

Naast uw persoonlijke opmerkingen, horen wij natuurlijk ook graag waar u tevreden over bent. U kunt uw beoordeling van Aqua Viva geven op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). Zorgkaart Nederland is de grootste ervaringsite voor de Nederlandse gezondheidszorg waar mensen hun ervaringen met de zorg delen met elkaar. De website biedt u informatie om te kunnen kiezen voor een zorgverlener die het beste bij u past. Aqua Viva staat ook op deze site. Wij stellen het erg op prijs als u een waardering wilt geven.

# L

## Lift

U kunt gebruik maken van 2 liften. Bij storing van de lift drukt u op de alarmknop en volgt u de instructies zoals in de lift aangegeven. Het alarm gaat rechtstreeks door naar de liftenfirma. De lift bij de kapel wordt veelvuldig gebruikt, het kan zijn dat u even moet wachten voordat u aan de beurt bent. De grote lift (bij ingang B) heeft vaak een kortere wachtrij. Deze lift (beddenlift) kan gebruikt worden bij het verhuizen van uw spullen.

# M

## Maaltijden

Bij Aqua Viva koken we onze maaltijden nog zelf, vers is wel zo lekker.

Op de Hof afdelingen wordt zoveel mogelijk gezamenlijk in de huiskamer gegeten, maar uiteraard wordt er afgestemd naar de individuele behoefte van de bewoner. Het is voor naasten mogelijk om te helpen tijdens de maaltijd (1 persoon per bewoner en vooraf bespreken met de contactverzorgende).

Als bewoner van de afdeling Somatiek eet u in de gezamenlijke huiskamer, in uw appartement of als u zelf nog mobiel bent, in de refter. We vinden de maaltijd een belangrijk onderdeel van het sociale programma en het is fijn als bewoners samen eten. De warme maaltijd vindt plaats op een vast tijdstip, namelijk om 12.30 uur. Voor het ontbijt en de avondmaaltijd hanteren we soepelere tijden (inloop).

|                 |                      |
|-----------------|----------------------|
| Ontbijt:        | 07.30-11.00 (inloop) |
| Warme maaltijd: | 12.30-13.30          |
| Avondmaaltijd:  | 17.00-18.30 (inloop) |

Vindt u het leuk om een keer gezamenlijk met uw familie/naaste te eten in ons restaurant dan kunt u zich hiervoor aanmelden door een mail te sturen naar [keuken@aquaviva.nl](mailto:keuken@aquaviva.nl). De tarieven hiervoor kunt u vinden op onze website onder het kopje 'wonen bij Aqua Viva'.



## Medische- en paramedische behandelaren

Binnen Aqua Viva zijn medisch behandelaren van de behandel dienst Novicare betrokken bij bewoners met een zorgindicatie 5 of hoger. U krijgt een vaste behandelaar en dit is het aanspreekpunt voor u of uw eerste contactpersoon. Deze behandelaar kan zijn een specialist ouderengeneeskunde (SO), basisarts of verpleegkundig specialist. Voor alle bewoners geldt dat de SO medisch (eind) verantwoordelijk is en bij complexe problematiek laagdrempelig door de basisarts of verpleegkundig specialist betrokken wordt. De medisch behandelaren hebben geplande momenten dat zij aanwezig zijn bij Aqua Viva en bijvoorbeeld bij u langs komen wanneer dat wenselijk is. Bij ongeplande medische zorgvragen kan er een beroep gedaan worden op het regionaal team van artsen. Heeft u of uw eerste contactpersoon een vraag aan uw vaste medisch behandelaar dan kan u via uw contactverzorgende een contactmoment regelen of via hen antwoord op uw vraag krijgen.

Daarnaast heeft Novicare een team van paramedische behandelaren (psycholoog, diëtiste, ergotherapeut, logopediste) die, op basis van een verwijzing van de medisch behandelaar, ingezet kunnen worden daar waar nodig. De paramedische discipline fysiotherapie, wordt verzorgd door fysiotherapie praktijk Fy-fit (zie ook kopje fysiotherapie).

Heeft u een zorgindicatie 4 dan blijft uw medisch behandelaar gewoon de huisarts die u al had of kunt u overstappen naar de huisartsenpraktijk die gevestigd is in het gezondheidscentrum direct naast Aqua Viva gelegen. In de keuze van een paramedische behandelaar bent u vrij.

## Mondzorg en tandarts

Binnen Aqua Viva is voor de bewoners met een zorgindicatie 5 en hoger, de mondzorg een vast onderdeel van de basiszorg (een aanvullende tandartsverzekering heeft u niet nodig). De zorgmedewerker ondersteunt de bewoners in het uitvoeren van de mondzorg. Voor deze bewoners is de tandartsenzorg geregeld via Gerident. De tandarts en de tandartsassistenten komen volgens een vooraf opgestelde planning naar Aqua Viva. Tijdens de eerste periode van uw verblijf wordt dit besproken.

Bewoners met een zorgindicatie 4 moeten dit zelf regelen, zij kunnen hun eigen tandarts buiten Aqua Viva aanhouden.



## Mutatiedagenregeling bij verhuizen en overlijden

In Nederland wordt de zogenaamde mutatiedagenregeling gehanteerd. Aqua Viva is daaraan gehouden. Wat houdt deze regeling in:

- uiterlijk 7 dagen na het vertrek dan wel het overlijden van een bewoner (inclusief de dag van overlijden) dient het appartement te zijn ontruimd en is de toegangstag, eventuele extra toegangstags en brievenbussleutel overgedragen aan de technische dienst. Wij vragen u om voor die oplevering een afspraak te maken met de technische dienst van Aqua Viva. Dit kan telefonisch via de receptie (024-383 8485) of per mail ([technischedienst@aquaviva.nl](mailto:technischedienst@aquaviva.nl)). Met uitzondering van de inventaris horend bij Aqua Viva (bed, beddengoed, nachtkastje, kledingkast, gordijnen/vitrage en zorgartikelen), vragen wij u het appartement leeg op te leveren. Voor eventueel achtergebleven zaken zijn wij helaas genoodzaakt verwijderingskosten in rekening te brengen.
- voor familie en/of nabestaanden waarvoor 7 dagen te kort is om het appartement te ontruimen, is het mogelijk de periode te verlengen. U kunt volgens een vast tarief (per dag) extra dagen bijkopen met een maximum van 7 dagen. Het tarief kunt u vinden op onze website onder het kopje 'wonen bij Aqua Viva', tarieven.
- dit dient op de eerste dag (of al daarvoor) aangegeven te worden bij de teamleider.
- Aqua Viva levert het appartement binnen 3 dagen op tenzij anders met u is afgesproken.
- de nieuwe bewoner ontvangt, in overleg, de toegangstag en heeft 4 dagen voor de verhuizing en daadwerkelijke inhuizing.
- de medewerker zorgbemiddeling licht de inhuizende bewoner zo spoedig mogelijk in over het beschikbaar komen van het appartement. In dit gesprek is er aandacht voor het moment van de sleuteloverdracht en wanneer de bewoner het appartement betreft en de zorg start. Indien er meer dagen nodig zijn, kan tegen een vast tarief (op te vragen bij de zorgbemiddelaar) de inhuizingsperiode verlengd worden.
- eventueel betaalde borg ontvangt u van ons retour.

## N

### Nazorggesprek

Na de beëindiging van de zorgovereenkomst (door overlijden of verhuizing naar een andere zorginstelling), bieden wij u na enige tijd een afrondend gesprek/nazorggesprek aan. Wij horen graag van u hoe u de dienstverlening, die door Aqua Viva geboden werd, ervaren heeft en welke verbeter-/ontwikkelpunten u ons wil meegeven. Het kan ook zijn dat u geen behoefte heeft aan een gesprek, dat respecteren wij natuurlijk. In dat geval vragen wij u of u mogelijk wel bereid bent een schriftelijke vragenlijst in te vullen.

## Nieuwsbrief

Aqua Viva vindt het belangrijk u op de hoogte te houden van het laatste nieuws. Dit doen we middels een nieuwsbrief die u digitaal of op papier ontvangt. U, als bewoner, krijgt deze uitgereikt in de gezamenlijke huiskamer, de refter of u kunt deze lezen in de aula. Het is ook mogelijk een exemplaar op te halen bij de receptie. Mocht u de nieuwsbrief graag digitaal ontvangen of een exemplaar in uw brievenbus dan kunt u dat doorgeven door een mail te sturen naar [secretariaat@aquaviva.nl](mailto:secretariaat@aquaviva.nl). Uw eerste contactpersoon ontvangt deze nieuwsbrief via de mail.

# O

## Ochtendzorg

De ochtendzorg is altijd een druk moment voor de zorg, ons streven is dat iedere bewoner voor 10.00 uur zijn/haar ontbijt met medicatie heeft gehad. Dat lukt niet altijd, door onverwachte gebeurtenissen kan het zijn dat de zorgmedewerker later bij u is. We houden zo veel mogelijk rekening met de wensen van de bewoner om bijvoorbeeld vroeg geholpen te worden en met eventuele afspraken die hij/zij heeft die dag. Er zullen echter dagen zijn dat de bewoner van somatiek het ontbijt en medicatie op de kamer krijgt en daarna pas de verzorging plaatsvindt. Op de PG afdelingen wordt zoveel mogelijk gezamenlijk in de huiskamer gegeten, maar uiteraard wordt er afgestemd naar de individuele behoefte van de bewoner.

## Openbaar vervoer

Vanaf het Centraal Station in Nijmegen rijdt lijn 14 naar de Kanunnik Faberstraat, vandaar is het ongeveer 3 minuten lopen naar Aqua Viva.

## Ode en Code

Wij zijn als Aqua Viva een klein huis, waarin wij als bewoners en medewerkers in betrokkenheid bij elkaar willen wonen en werken. Daarom willen wij bepaalde omgangsvormen en regels met elkaar stimuleren of juist vermijden.

### ODE is wat wij stimuleren

- we respecteren iedereen en ieders spullen
- we komen gemaakte afspraken na en doen wat we beloven (zie website en informatiemap)
- we laten iedereen in zijn/haar waarde, respecteren de eigenheid en diversiteit van iedereen
- we hebben respect voor ieders eigendommen en voor de woon-/werkomgeving
- we hebben oprechte aandacht, begrip en respect voor elkaar
- we handelen actief en zelfstandig
- we gaan uit van eigen kracht en eigen keuzes, bewaken eigen grenzen (assertiviteit)
- we zijn open en direct
- we geven de ander het gevoel erbij te horen
- we nodigen de ander uit om deel te nemen

- we staan open voor vragen en feedback
- we groeten elkaar als je elkaar in huis tegenkomt
- we zijn aanspreekbaar op onze professionaliteit

### **CODE is wat wij niet tolereren**

- ongewenste intimiteiten, overlast en bedreiging
- discriminatie en pesten
- over elkaar praten in plaats van met elkaar
- verbaal en fysiek geweld
- alcohol en drugs die leiden tot ongepast gedrag
- diefstal
- wapens
- schending van de privacy door:
  - ongevraagd fotograferen, filmen en geluidsopnames maken van bewoners, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers
  - ongeoorloofd vermelden van persoonsgegevens op sociale media: bijvoorbeeld e-mail, Twitter, Facebook, Instagram
  - zonder toestemming en doel delen van persoonsgegevens met anderen
  - zonder kloppen of bellen bij iemand binnengaan

### **Pastor**

Binnen Aqua Viva kunt u gebruik maken van de diensten van onze pastor. Hij is in huis voor gesprekken met bewoners, verwanten en medewerkers. Met regelmaat organiseert hij themagesprekken over allerlei onderwerpen. Iedere nieuwe bewoner zal door hem persoonlijk worden welkom geheten. In een kennismakingsgesprek kunnen specifieke vragen rondom bezinning en zingeving, religie en spiritualiteit naar voren komen. Indien gewenst kunnen ook familie of contactpersonen bij een dergelijk gesprek aansluiten.

### **Parkeren/Parkeerkelder**

Bezoekers kunnen parkeren in de parkeervakken aan de Pastoor Wichersstraat. Van daaruit loop je via het plein naar de hoofdingang van ons huis. De parkeergarage is uitsluitend voor bewoners, medewerkers en vaste bezoekers. Bewoners en medewerkers hebben een eigen parkeerplek. Voor elektrische auto's zijn oplaadpunten beschikbaar. Bezoekers kunnen hun fiets of scooter plaatsen in het fietsenrek naast ingang B. Bewoners, medewerkers en vaste bezoekers plaatsen hun fiets, scooter, elektrische rolstoel of scootmobiel (oplaadpunten zijn beschikbaar) op de speciaal daartoe bestemde plek, vlakbij de ingang van de parkeergarage aan de Kanunnik Faberstraat.

## Pedicure

U kunt via de verpleging of de receptie een afspraak maken voor een pedicurebehandeling met onze vaste pedicure.

Voor bewoners met een zorgindicatie 5 of hoger worden de kosten vergoed door Aqua Viva. Voor bewoners met een zorgindicatie 4 op basis van een medische indicatie worden de kosten eveneens door Aqua Viva vergoed. Bij een zorgindicatie 4 zonder medische indicatie, zijn de kosten voor rekening van de bewoner, u regelt de betaling zelf met de pedicure. Uiteraard staat het u vrij om een afspraak te maken met uw eigen pedicure.



## Piano

Kunt u piano spelen? Voelt u zich vrij om eens een stukje op de vleugel in de aula te spelen. Regelmatig komt er ook een vrijwilliger langs om piano te spelen.

## Post

Voor de bewoners van de Hof komt de post in hun brievenbus bij de eigen kamerdeur, waarvan de eerste contactpersoon de sleutel heeft, of wordt door de zorg aan de eerste contactpersoon gegeven. Hierover worden individuele afspraken gemaakt samen met de contactverzorgende. Ansichtkaarten worden wel direct aan de bewoner gegeven en eventueel voorgelezen.

Voor de bewoners van afdeling somatiek komt de post binnen in uw eigen brievenbus op de begane grond bij de receptie. U bent zelf verantwoordelijk voor het legen van uw brievenbus. Kunt u dit niet zelf vraag het uw naaste of anders aan de receptie. Mocht u nog post van een vorige bewoner ontvangen, dan vragen wij u dit af te geven bij de receptie.

Heeft u post om te versturen dan kunt u deze gefrankeerd afgeven bij de receptie. Zij doen de post voor u op de brievenbus.

# R

## Reanimatiebeleid

Er is binnen Aqua Viva een reanimatiebeleid. Uw medisch behandelaar zal met u en uw naaste spreken over een eventueel reanimatiebeleid of u kunt uw wensen hierover kenbaar te maken. Heeft u een eigen huisarts, dan kunt u dit met hem/haar bespreken. Het reanimatiebeleid wordt genoteerd in uw elektronisch cliëntendossier. Bij anderen (buiten Aqua Viva) is een eventueel reanimatiebeleid niet bekend. U kunt de keuze maken een niet-reanimatie verklaring op te stellen. In een verklaring niet-reanimeren schrijft u op dat u geen reanimatie wilt bij een hartstilstand. Deze verklaring kunt u bij zich dragen als u buiten Aqua Viva bent. Mocht u een niet-reanimatie verklaring hebben opgesteld kunt u ook een speciale ketting dragen waar dit op staat. Dit heet een penning. Met deze penning is het voor iedereen, ook buiten Aqua Viva, duidelijk dat u een niet-reanimeren verklaring heeft. Een arts of hulpverlener moet altijd luisteren naar een verklaring van niet-reanimeren.

## Receptie

De receptionist(e) is op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur aanwezig en op zaterdag van 10.00 tot 14.00 uur.

## Refter

De communauteit gebruikt de maaltijden in de refter (te vinden in de Drukkerij).



## Roken

Aqua Viva is een openbaar gebouw en volgens de Tabakswet dus een rookvrij gebouw. Ook het buitenterrein van Aqua Viva is rookvrij. In uw eigen appartement is roken toegestaan. Aqua Viva moet haar medewerkers een rookvrije werkomgeving aanbieden, daarom vragen wij u met hen rekening te houden. Bij te veel overlast kan Aqua Viva u vragen maatregelen te nemen, een voorbeeld daarvan is dat u gevraagd wordt een luchtzuiveringsapparaat aan te schaffen.

# S

## Schade

De directie is niet aansprakelijk voor geleden schade, tenzij er sprake is van grove schuld of nalatigheid van een medewerker of vrijwilliger. Bij schade die de bewoner heeft opgelopen aan persoonlijke eigendommen, dient een schadeformulier ingevuld te worden. Wij kunnen u daarbij helpen.

## Schoonmaak

De appartementen op de Hof worden 1 keer per week geheel schoongemaakt en 5 keer per week (waarvan 1 dag in het weekend) wordt er een controlebeurt van het sanitair verricht om te kijken of een extra poetsbeurt noodzakelijk is. Een aftekenlijst schoonmaak en de voorkeursdag gehele schoonmaak hangt in de badkamer. Kasten en nachtkastjes worden vanwege het respecteren van de privacy, door ons niet aan de binnenkant schoongemaakt.

De appartementen op de afdeling somatiek worden 1 keer per week schoongemaakt. De aftekenlijst schoonmaak en de voorkeursdag voor de gehele schoonmaak hangt in het keukenkastje. Keukenkastjes, koelkast, nachtkastjes en kasten worden vanwege het respecteren van de privacy niet aan de binnenkant schoongemaakt. Daarnaast wordt bijvoorbeeld een vitrinekast, een vensterbank, een schap die erg vol staat ook niet door ons schoongemaakt.

## Spelletjes

Gezelschapsspellen vindt u in de aula naast de vitrinekast. U kunt hier vanzelfsprekend gebruik van maken. Mocht u spellen willen doneren dan zijn wij daar natuurlijk erg blij mee.

## Stichting Jan Berchmans

De Stichting is in 1997 opgericht door het bestuur van de Nederlandse Provincie van de Sociëteit van Jezus (Jezuïeten) en had als doel de verzorging en/of verpleging van de verzorgings- en/of verpleging behoevende rooms-katholieke religieuzen en leden van de seculaire clerus. In 2016 is besloten dat er ook niet religieuze bewoners in ons huis welkom zijn en sinds 2018 wonen er ook steeds meer leken in het woon-zorgcomplex Aqua Viva. Vanaf 2017 is onze merknaam Aqua Viva en wordt de stichting naam gebruikt voor de juridische inrichting van de organisatie. De stichting wordt bestuurd door een bestuur. De dagelijkse leiding is in handen van een eenhoofdige directie. Het bestuur legt verantwoording af aan een raad van toezicht.

## Storingen

Tijdens kantooruren zijn medewerkers van onze technische dienst aanwezig. Buiten kantooruren is een storingsdienst actief. Heeft u een storing dan kunt u dit melden aan een zorgmedewerker die vervolgens de technische dienst inlicht. Buiten kantooruren zal de zorgmedewerker, bij dringende storingen (die niet kunnen wachten tot de volgende werkdag), contact opnemen met de storingsdienst.

## Storingen rollator of rolstoel

Storingen aan uw rolstoel of ander hulpmiddel kunt u melden bij een zorgmedewerker die vervolgens de technische dienst inlicht. De technische dienst kan kijken of ze de storing kunnen verhelpen of dat er een actie naar derden uitgezet moet worden.

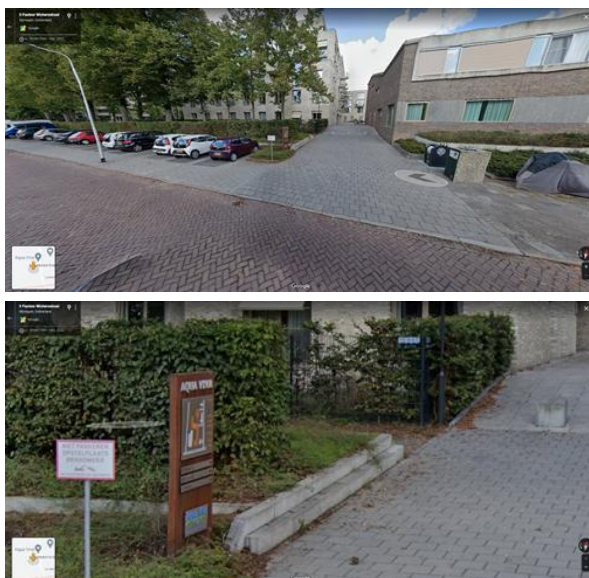
# T

## Tarieven

Wat zijn de tarieven van onze diensten? Wat wordt door Aqua Viva bekostigd en wat komt voor rekening van de bewoner? Onze tarieven vindt u in de Prijslijst. Deze worden jaarlijks per 1 januari vastgesteld en kunt u vinden op onze website [www.aquaviva.nl](http://www.aquaviva.nl) onder het kopje 'wonen bij'.

## Taxi

De receptioniste kan op uw verzoek een taxi voor u regelen. Dit kan ook de regiotaxi of Avan zijn indien u daarvoor bent aangemeld. Regelmatig krijgen wij de vraag waar taxichauffeurs het beste bij ons huis (Aqua Viva) iemand op kunnen halen, waar ze moeten staan. Het beste lijkt ons voor de chauffeurs om vanaf de Heyendaalseweg de Pastoor Wichersstraat in te rijden en na 75 meter rechts, op de brede stoep (tevens brandweer opstelplaats, zie foto's) te wachten. Helaas kan niet direct voor de deur geparkeerd worden. Bewoners die gebruik maken van een taxi kunnen zich dus op de afgesproken tijd het beste naar die plek naast het Sacramentijnenklooster begeven (zie foto's).



## Technische dienst

Binnen Aqua Viva zorgt onze technische dienst voor klein onderhoud en reparaties aan het gebouw. Ze zijn ook eerste aanspreekpunt voor technische vragen met betrekking tot internet. Daarnaast zijn ze verantwoordelijk voor het beheer en uitgifte van sleutels en toegangstags. Onze bewoners (of familie) zijn zelf verantwoordelijk voor installatie of reparatie van eigen spullen zoals meubels en apparatuur. Onze technische dienst is in veel gevallen in staat dit ook voor u te doen. Hiervoor gelden de tarieven zoals vermeld in de tarievenlijst (zie website [www.aquaviva.nl](http://www.aquaviva.nl) te vinden onder het kopje 'wonen bij'. De technische dienst is te bereiken via [technischedienst@aquaviva.nl](mailto:technischedienst@aquaviva.nl) of bij spoed via onze receptie.

## Telefoon

Ieder appartement is voorzien van een glasvezel aansluiting waarover, door verschillende aanbieders, digitaal signaal aangeboden kan worden (bijvoorbeeld KPN telefonie/televisie). Mocht u een abonnement bij KPN hebben dan kunt u KPN verzoeken om de aansluiting van uw oude woonadres te verhuizen naar uw nieuwe adres binnen Aqua Viva. Vergeet u in dat geval niet uw appartement nummer door te geven aan de KPN. U behoudt uw oude telefoonnummer en uw oude vertrouwde toestel en u heeft de facturatie daarvan in eigen beheer. Mocht u, in uw thuissituatie, een abonnement bij ZIGGO hebben dan kunt u deze ook mee verhuizen naar Aqua Viva onder vermelding van uw appartement nummer.

U behoudt dan ook uw telefoonnummer en uw eigen toestel. Natuurlijk kunt u ook een nieuwe verbinding aanvragen op u nieuwe appartement met vermelding van uw appartement nummer.

## Televisie, internet en wifi

Aqua Viva kent een infrastructuur voor televisie en wifi. Daarvoor betaalt u een vast tarief dat jaarlijks wordt vastgesteld (de tarieven kunt u vinden op onze website onder het kopje 'wonen bij Aqua Viva'). Hiervoor heeft u een standaard tv-pakket van Ziggo en ontvangt u gratis internet. Uw televisie sluit u zelf aan via de coax aansluiting in uw appartement, u programmeert uw televisie zelf. Uw toestel moet echter wel geschikt zijn voor ontvangst van een digitaal televisie signaal (de meeste toestellen zijn dat tegenwoordig). Als u uw pakket van Ziggo wilt uitbreiden, regelt u dat rechtstreeks met Ziggo. Mocht u problemen ondervinden met het aansluiten van de televisie dan kunt u dat melden bij een zorgmedewerker. Zij kunnen onze technische dienst inschakelen. Uiteraard kunt u voor een andere provider kiezen, maar de kosten van de infrastructuur wijzigen daardoor niet.

U kunt gebruik maken van het gasten wifi netwerk (draadloos) van Aqua Viva dit zit in het standaard pakket zoals eerder genoemd. Voor de draadloze wifi verbinding kunt u voor het gasten netwerk het volgende wachtwoord gebruiken: **pennipotentis**.

## Terminale zorg

Onze zorgmedewerkers streven ernaar zowel de bewoner, familie en de naasten goed te begeleiden gedurende de laatste levensfase van de bewoner. Hierbij staat de bewoner centraal en wordt gekeken naar de mogelijkheden in deze laatste fase van het leven van de bewoner. U kunt tijdens deze laatste fase gebruik maken van een waakmand, met daarin informatie, boeken, sfeerlampje, dekentje, bluetooth speaker, aroma diffuser, zakdoeken, en nog veel meer. De waakmand kan u ondersteuning bieden bij het afscheid nemen. Desgewenst kunt u terecht bij de pastor. De Specialist Ouderengeneeskunde of de Verpleegkundig Specialist is bereikbaar via de zorgmedewerkers. Indien de bewoner een eigen huisarts heeft, kunt u bij vragen direct met hem/haar contact opnemen.

Als het einde van het leven van de bewoner dichterbij komt, vinden er verschillende lichamelijke en geestelijke veranderingen plaats, om u hierover te informeren hebben we de folder 'de laatste zorg' voor u beschikbaar met daarin ook informatie over de mogelijkheden na het overlijden zoals het opbaren op de kamer. Deze folder vindt u ook in de waakmand. Informatie over het afscheid en de uitvaart wordt gegeven door de uitvaartverzorging.

## Toegang tot uw appartement

U ontvangt van ons één tag om het gebouw en uw appartement binnen te komen. U kunt extra tags voor uw naasten aanvragen tijdens het welkomstgesprek. Ook kunt u met deze vraag terecht bij uw contactverzorgende.



# V

## Verpleegkundige achterwacht

24 uur per dag, 7 dagen per week is er een verpleegkundige achterwacht op Aqua Viva aanwezig of telefonisch consulteerbaar voor het verrichten van complexe zorgtaken, vragen of afstemming over zaken.

## Verzekeringen

Als u verhuist naar Aqua Viva blijft, ongeacht de hoogte van uw zorgindicatie, de basis ziektekostenverzekering voor u gehandhaafd, deze kosten draagt u zelf. Tevens is een aansprakelijkheidsverzekering in Nederland voor iedereen verplicht en wordt u geacht deze afgesloten te hebben.

Heeft u een zorgindicatie 4, dan zijn de tandartskosten en een eventuele aanvullende verzekering voor fysiotherapie en hulpmiddelen voor uw eigen rekening. Heeft u een zorgindicatie 5 of hoger dan worden deze kosten door Aqua Viva vergoed.

Aqua Viva heeft geen collectieve inboedelverzekering. Heeft u kostbare zaken dan is de keus aan u of u zelf een inboedel verzekering wilt afsluiten.

## Vrijwilligers en mantelzorgers

Binnen onze locatie zijn een aantal vrijwilligers actief. Zij werken onder andere op de afdeling waar u verblijft en bieden ondersteuning aan bij activiteiten. Wij zijn ook altijd erg blij wanneer u een mantelzorger of familielid heeft die ons wil ondersteunen bij activiteiten of bij de maaltijd. Wenst uw mantelzorger of familielid meer informatie over de mogelijkheden of is hiervoor interesse? De coördinator vrijwilligerswerk is graag bereid informatie te geven. U kunt haar bereiken via de receptie.

# W

## Wachtlijst

Het toewijzen van een appartement verloopt via een wachtlijst. Om op de wachtlijst te komen heeft u een Wlz indicatie voor 'wonen met verblijf' nodig. Via het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) kunt u een aanvraag indienen. De huisarts, wijkverpleegkundige, ouderenadviseur of een zorgtrajectbegeleider kunnen u hierbij ondersteunen. Het CIZ stuurt u vervolgens het indicatiebesluit toe. Wanneer u Aqua Viva als "huis van eerste voorkeur" heeft aangegeven, zal het Zorgkantoor u plaatsen op de wachtlijst van Aqua Viva. De zorgbemiddelaar neemt dan contact met u op. Zij is, totdat u komt wonen in Aqua Viva, (of elders) de dossierhouder en uw contactpersoon (mailadres: [zorgloket@aquaviva.nl](mailto:zorgloket@aquaviva.nl)).

## Was

Aqua Viva heeft een eigen linnenkamer/kleermakerij, u kunt hier tegen een vergoeding uw bovenkleding laten wassen. Beddengoed, handdoeken en ondergoed worden door een externe wasserij gewassen (gele waszak in uw appartement). Om ervoor te zorgen dat uw kleding niet kwijt raakt wordt uw kleding voorzien van een naamlabel (tegen betaling). Wilt u uw bovenkleding door uw familie/contactpersoon laten wassen dan verzoeken wij u zelf voor een wasmand te zorgen. Bij zelf wassen vragen wij u ook om de kleding te laten labelen. Het kan namelijk voorkomen dat er per ongeluk toch een ongelabeld kledingstuk tussen de was die naar de wasserij gaat terecht komt. Met label komt deze altijd terug.

Heeft u na inhuizing nieuwe kleding die gelabeld moet worden, dan kun u de kleding in een tas/zak aanleveren in de houten kist die bij de receptie staat. Bij die kist liggen aanvraagformulieren waarop u aan kunt geven wat u wilt labelen. Wij vragen u dit formulier in de plastic zak toe te voegen. Nadat het label is geplaatst zal het kledingstuk naar uw appartement worden gebracht. De kosten worden via een automatische incasso of via een factuur in rekening gebracht.

Wij verzoeken u rekening te houden met de wasbaarheid van uw nieuwe kleding, door bijvoorbeeld geen kleding van wol of zijde aan te schaffen. De was wordt op 40 graden gewassen en gaat in de droger.

Heeft u vragen over de was dan kunt u contact opnemen met de linnenkamer via de receptie (024-383 8485)

## Welkomstgesprek

In het welkomstgesprek (voorafgaande aan de inhuizing) maken wij samen met u een aantal afspraken over de zorg- en dienstverlening en een zinvolle daginvulling. Uw zorgindicatie vormt hierbij het uitgangspunt. Binnen deze kaders is er alle ruimte om uw eigen wensen kenbaar te maken. Tevens bespreken we de wederzijdse verwachtingen; dit geldt zowel voor de verwachtingen die u mag hebben met betrekking tot de zorg- en dienstverlening als voor de verwachtingen die wij van u en uw familie/naasten hebben. Wat kunnen uw familie of vrienden voor u betekenen in uw nieuwe woonsituatie? Deze afspraken legt de eerste contactverzorgende vast in het zorgleefplan. Dit plan wordt na ongeveer zes weken geëvalueerd en door u of uw contactpersoon ondertekend voor akkoord (zie ook het kopje zorgoverleg). Tijdens het welkomstgesprek wordt ook de oplevering van appartement besproken. U krijgt een toegangstag uitgereikt en u krijgt uitleg over het in- en uitladen van uw spullen. Ook wordt een controlelijst t.a.v. de inventaris en staat van het appartement ingevuld en door beiden ondertekend. Wij streven ernaar de dag van uw komst naar Aqua Viva zo prettig mogelijk te laten verlopen. U en uw contactpersoon worden opgevangen door één van onze zorgmedewerkers. Met hem of haar kunt u de nodige informatie uitwisselen en uw wensen bespreekbaar maken.

## Wet zorg en dwang (Wzd)

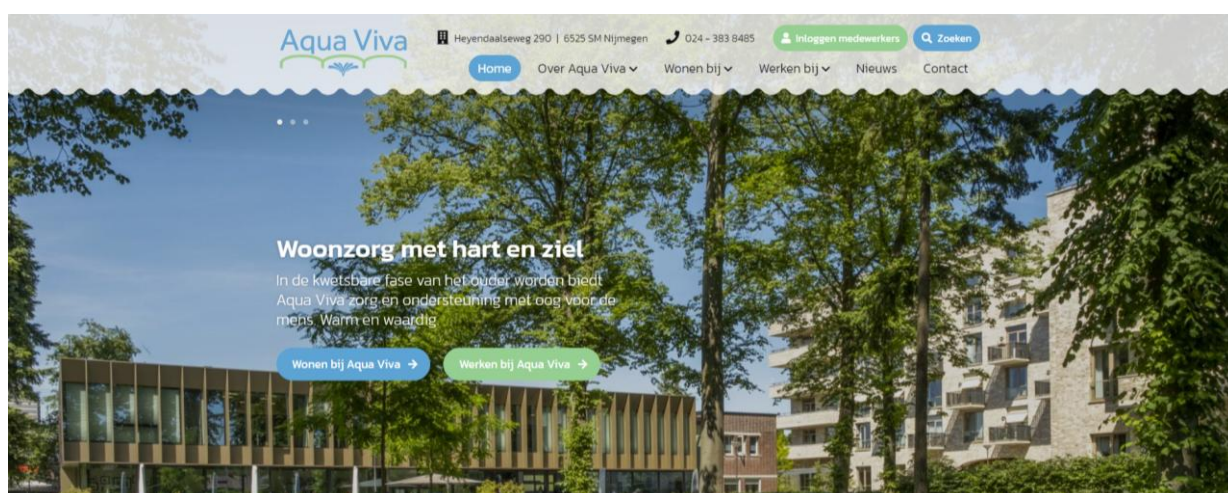
Per 1 januari 2020 regelt de Wzd de rechten van mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie) die onvrijwillige zorg krijgen. De kern van de wet is dat de zorg voor ouderen met dementie zoveel mogelijk op vrijwillige basis plaats moet vinden.

Ook bij Aqua Viva is en blijft vrijwillige zorg het uitgangspunt; zorg die aansluit bij de behoefte van de bewoner, met instemming van de bewoner/vertegenwoordiger. Lukt dit niet, dan is ons laatste middel de inzet van onvrijwillige zorg. We zorgen ervoor dat dit volgens de richtlijnen van de wet gebeurt. Bewoners krijgen meer rechten met de Wzd. Naast het recht op een wettelijke vertegenwoordiger, hebben bewoners en vertegenwoordigers ook de mogelijkheid om bijstand in te schakelen bij een onafhankelijk cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) en een klacht in te dienen bij een speciale Wzd klachtencommissie.

Voor meer informatie over de wet, toepassing hiervan binnen Aqua Viva en de contactgegevens verwijzen we u naar onze website.

## Website

Neemt u eens een kijkje op onze mooie website [www.aquaviva.nl](http://www.aquaviva.nl). Naast het ABC vind u daar ook veel informatie over Aqua Viva en bijvoorbeeld de tarievenlijst.



## Wettelijk vertegenwoordiger in de zorg

Op het moment dat een bewoner niet meer zelf kan beslissen over de zorg die nodig is, moet een wettelijk vertegenwoordiger dit voor diegene doen. Er bestaat een verschil tussen een 'wettelijk vertegenwoordiger' en een 'eerste contactpersoon'. Meer informatie hierover vindt u in de bijlage.

## Wlz (Wet langdurige zorg)

Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) beoordeelt of iemand in aanmerking komt voor zorg vanuit de Wlz. U komt mogelijk in aanmerking als u intensieve zorg of toezicht nodig heeft. Voldoet u aan de voorwaarden? Dan geeft het CIZ een zogeheten Wlz-indicatie af. Dit is een besluit waarin staat dat iemand recht heeft op langdurige zorg.

Met een Wlz-indicatie krijgt iemand in een zorginstelling alle begeleiding en zorg die hij nodig heeft, zoals verpleging en verzorging. Welke zorg dit precies is, bespreekt u met uw zorgaanbieder. De resultaten van het gesprek legt de zorgaanbieder vast in een zorgleefplan.

# Z

## Zorgoverleg (MDO en Zorgleefplanbespreking)

Het eerste overleg vindt binnen 6 weken na komen wonen of 6 weken na aanpassing indicatie plaats. Er vindt dan een Zorgleefplanbespreking en een multidisciplinair overleg (MDO) plaats. Uw contactverzorgende nodigt u en/of uw vertegenwoordiger uit. Tijdens het MDO zijn ook uw medisch behandelaar en andere betrokken behandelaars aanwezig. In dit overleg nemen we samen de behandelafspraken door en waar nodig vinden aanpassingen plaats. De Zorgleefplanbespreking wordt ieder halfjaar gehouden. De gemaakte zorg- en welzijn afspraken worden dan geëvalueerd. Waar nodig worden de afspraken aangepast. Daarnaast vragen wij naar uw tevredenheid en wensen. Vervolg MDO's zijn op indicatie. Uw contactverzorgende heeft regelmatig contact met u of uw naaste om te bepalen of alles nog naar wens verloopt. Wanneer er behoefte is aan een gesprek met een individuele of meerdere behandelaar(s), kan dit worden aangegeven aan de contactverzorgende.

## Zorg- en dienstverleningsovereenkomst

Voordat u in Aqua Viva komt wonen ontvangt u van ons een zorg- en dienstverleningsovereenkomst met de algemene voorwaarden en aanvullende informatie. Op de dag van inhuizing levert u de volledig ingevulde en ondertekende zorgovereenkomst in bij een zorgmedewerker.

## Zorgleefplan

In het zorgleefplan worden de afspraken over de zorg tussen bewoner en zorgaanbieder vastgelegd. De vragen, behoeften of doelen van u als bewoner staan centraal. Ook worden in het zorgleefplan de acties, voortgang en evaluaties genoteerd.

