



Nieuw Berkendael

WAT U WILT WETEN OVER DE NAH-POLI VAN WZH

2018

Inhoudsopgave

1. Welkom	3
2. Voor wie?.....	4
3. Behandeling NAH-Poli	5
4. Multidisciplinaire zorg.....	6
5. Eerste bezoek	8
6. Zorgen doen we samen	9
7. Kwaliteit en cliënttevredenheid	10
8. Praktische informatie	11
9. Rechten en plichten.....	12
10. Financiën	13
11. Wat biedt WZH nog meer aan mensen met NAH?	14
12. Ontevreden? Laat het ons weten	16
13. Huisregels	17
14. Over WoonZorgcentra Haaglanden.....	19

1. Welkom

Het ene moment lijkt er nog niks aan de hand te zijn en het volgende moment is uw leven veranderd. Een ongeluk, operatie, hersenbloeding of ziekte, het kan iedereen zomaar overkomen. Als gevolg daarvan kunt u zowel lichamelijke, sociale als geestelijke problemen ervaren. U kunt dan een beroep doen op de NAH*-poli van WZH.

Zelfstandig blijven

De NAH-poli biedt u ondersteuning, zodat u nu en in de toekomst zo zelfstandig mogelijk kunt leven. U krijgt meer inzicht in wat u zelf nog kunt, leert omgaan met de veranderingen en we bekijken stap voor stap naar uw mogelijkheden in het omgaan met uw beperking. De NAH-poli biedt behandelingen voor problemen die zijn ontstaan door hersenletsel, zoals:

- Geheugenstoornissen;
- Oriëntatie-, aandachts- en concentratieproblemen;
- Taal-, spraak-, slik- en bewegingsstoornissen;
- Emotionele en gedragsveranderingen zoals agressie, onaangepast gedrag, apathie en regressief gedrag (gedrag uit een eerdere levensfase);
- Werking van het geheugen.

De zorg die verleend wordt binnen de NAH-poli is multidisciplinair. Dit wil zeggen dat alle verschillende zorgverleners en behandelaren met elkaar samenwerken, zodat u kwalitatief hoogwaardige zorg ontvangt.

Meer informatie

In deze gids leest u alles wat u wilt weten over de NAH-poli van WZH. Heeft u na het lezen nog vragen of wilt u meer informatie ontvangen? Dan kunt u dagelijks van 9.00 tot 16.00 uur terecht bij het Servicepunt van WZH Nieuw Berkendael. U kunt het Servicepunt bereiken via telefoonnummer 070 756 1800 en via e-mail servicepuntnb@wzh.nl.

**Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) is een verzamelnaam voor hersenletsel dat ontstaan is na de geboorte. Als gevolg van een ongeval of ziekte ontstaat er vrij plotseling een afwijking omdat één of meerdere functies van de hersenen wegvallen of delen van de hersenen minder goed werken.*

2. Voor wie?

De NAH-poli is een poliklinische afdeling van WZH Nieuw Berkendael voor mensen vanaf 18 jaar met NAH die thuis wonen of in een instelling voor lichamelijk gehandicapten, en problemen hebben op lichamelijk, sociaal of geestelijk gebied. Samen met u stemmen we zo goed mogelijk af welke zorg en behandeling voor u nodig is. Door in een vroeg stadium diagnostiek en consultatie aan te bieden, willen wij bijdragen aan het optimaliseren van uw kwaliteit van leven in de thuissituatie of woonvorm. U krijgt meer inzicht in wat u zelf nog kunt, leert omgaan met de veranderingen en we bekijken stap voor stap naar uw mogelijkheden in het omgaan met uw beperking. Daarnaast zijn partner, familie of andere mantelzorgers welkom wanneer zij behoefte hebben aan informatie over NAH of vragen hebben over een diagnostiek of behandeling.



3. Behandeling NAH-Poli

De NAH-poli biedt als expertisecentrum diagnostiek en behandeling aan mensen met NAH. De expertise van de NAH-poli richt zich op cliënten met gedragsveranderingen en cognitieve problematiek. Bij het opstellen van het behandelplan kijken we samen met u en uw naasten naar de verschillende behandelmogelijkheden.

De behandeling bij de NAH-poli kan bestaan uit observatie en aanvullende diagnostiek. Het behandelteam kijkt samen met u wat de mogelijke oorzaken kunnen zijn van de lichamelijke of psychische beperkingen die u ervaart. De behandeling richt zich op:

- het herstel van uw algehele lichamelijke gezondheid;
- het herstel van uw psychische gezondheid;
- het herstel van uw identiteit, veranderende rollen;
- het herstel op het gebied van het dagelijks functioneren;
- medicatieanalyse of advies.

Intakegesprek

De behandeling bij de NAH-poli start met een intakegesprek met de NAH-verpleegkundige. Deze verpleegkundige inventariseert uw vragen en kijkt vervolgens samen met u wat de mogelijkheden voor u zijn binnen de NAH-Poli.

Cognitieve revalidatie

Cognitieve Revalidatie richt zich op het tempo van informatieverwerking, de aandacht, het geheugen, het planmatig werken, het probleemoplossend denken en het handelen. Het belangrijke eerste onderdeel van de cognitieve revalidatie bestaat uit het verbeteren van het ziekte-inzicht in de cognitieve gevolgen na hersenletsel. Daarna kan cognitieve revalidatie gericht zijn op het aanleren van compensatiestrategieën om te leren omgaan met cognitieve problemen die alledaagse handelingen (zoals gesprekken voeren, rekenen, omgaan met geld en klok kijken) kunnen beïnvloeden. Ook sociale vaardigheidstraining behoort tot het aandachtsgebied.

Bij cliënten met NAH wisselt de behandelvraag; dit is o.a. afhankelijk van het stadium van het ziektebeeld, de plaats van het letsel, het soort ziektebeeld en het revalidatieperspectief.

4. Multidisciplinaire zorg

Tal van specialisten zorgen voor de beste behandeling in de NAH-poli. De samenstelling van het team is afhankelijk van uw hulpvraag. Het behandelaren-team bestaat onder meer uit:

- Specialist ouderengeneeskunde
- Ergotherapeut
- Fysiotherapeut
- Logopedist
- Diëtist
- Gedragsneuroloog
- Psycholoog

Specialist Ouderengeneeskunde

De specialist ouderengeneeskunde is gespecialiseerd in zorg voor mensen met NAH, ouderen en chronisch zieken. Daarnaast stuurt hij/zij het multidisciplinair behandelteam aan. Deze specialist kijkt niet alleen naar de ziekte(n), maar ook naar de gevolgen van uw gezondheidsproblemen voor uw eigen dagelijks leven en dat van de familie en mantelzorgers.

Ergotherapeut

Ergotherapie richt zich vooral op het dagelijks handelen en op betekenisvolle activiteiten. Wanneer dagelijkse activiteiten die eigenlijk automatisch behoren te gaan niet meer lukken door een plotselinge, langdurende of blijvende aandoening, dan behandelt en adviseert de ergotherapeut u in het omgaan met lichamelijke en/of cognitieve beperkingen. Daardoor leert u de dagelijkse handelingen die u moeite kosten weer zelfstandig uit te voeren, zodat u (weer) beter kunt handelen en daarmee beter kunt meedoen in de samenleving. In het leren omgaan met cognitieve problemen leert de ergotherapeut u bijvoorbeeld coping- en compensatiestrategieën aan. Ergotherapeuten werken praktisch en leren u stap voor stap activiteiten weer zelf te doen. Het kan ook zijn dat zij u leren om activiteiten anders uit te voeren dan u gewend was, bijvoorbeeld met een hulpmiddel of aan de hand van een stappenplan. Hierbij staat uw autonomie voorop. Ze kunnen u ook leren hoe u de verergering van uw beperkingen kunt voorkomen of vertragen.

Fysiotherapeut

De fysiotherapeut houdt zich bezig met klachten op het gebied van houding en beweging. Naast onderzoek en behandeling krijgt u voorlichting, instructie en adviezen om bijvoorbeeld te herstellen of te kunnen blijven doen wat u op dit moment kunt. De fysiotherapeut kan u ook adviseren over hulpmiddelen zoals rollators, verbandschoenen, steunkousen en bemiddelen in de aanschaf hiervan.



Logopedist

Heeft u een probleem met uw stem of spraak, of heeft u een taal- of slikstoornis, dan kunt u terecht bij een logopedist. Een behandeling kan bestaan uit stem-, spraak- of taal oefeningen. Aanpassingen van eten en drinken kunnen bij slikstoornissen ook onderdeel zijn van de behandeling. Bij spraakproblemen kan de logopedist adviezen geven of meedenken over een communicatiehulpmiddel.

Diëtist

Bij zowel ziekte als gezondheid zijn diëtisten de specialisten op het gebied van voeding. De diëtist is er voor persoonlijk en praktisch advies, bij vragen over gezond eten of andere aanleidingen waarbij voeding belangrijk is. Bijvoorbeeld wanneer u last heeft van overgewicht, ondergewicht, diabetes mellitus, hart- en vaatziekten, COPD, decubitus of als u gebruik maakt van een sondevoeding. De diëtist heeft specifieke kennis over de samenstelling van voedingsmiddelen, de spijsvertering en de functie van voedingsstoffen in het menselijk lichaam.

Daarnaast geeft de diëtist voorlichting en advies over de invloed van voeding op uw gezondheid. Samen met u kijkt de diëtist naar mogelijke oplossingen, zodat u van eten kunt blijven genieten én de juiste voedingsstoffen binnenkrijgt.

Psycholoog

Wanneer u bent getroffen door NAH, dan heeft u te maken met het 'oude leven' vóór het hersenletsel en het leven ná hersenletsel, waarin veel niet meer vanzelfsprekend is. Regelmatig is er sprake van cognitieve en/of gedragsproblemen. De psycholoog brengt daarbij in kaart wat de cognitieve problemen zijn middels neuropsychologisch onderzoek, geeft betrokkenen hier uitleg over en heeft een rol in de cognitieve revalidatie. Wanneer er sprake is van gedragsproblemen, wordt

samen met het team naar veroorzakende en in standhoudende factoren gekeken. Ook kijkt het team naar hoe ze dit kunnen beïnvloeden. Voor betrokkenen kan dit eveneens ingrijpend zijn. Zij worden hierin geadviseerd, begeleid en zo nodig doorverwezen. Daarnaast heeft de psycholoog een rol in het onderzoeken en behandelen van angst- en stemmingsproblemen. Deze problemen kunnen bijvoorbeeld voorkomen tijdens het verwerken van wat de cliënt is overkomen.

{Gedrags}neuroloog (op consultbasis)

Uw specialist ouderengeneeskunde kan u, op basis van uw zorg- en behandelvraag, voor een consult verwijzen naar de gedragsneuroloog. De neuroloog houdt zich bezig met het onderzoek en de behandeling van de ziekten van de hersenen, het lagere zenuwstelsel en de spieren. De neuroloog is gespecialiseerd in mensen met NAH en richt zich bij onderzoek en behandeling op de behandelvragen op lichamelijk, cognitief en gedragsmatig gebied. Na het onderzoek wordt er een advies gegeven aan de specialist ouderengeneeskunde over de medicijnen, benadering en eventueel aanvullend onderzoek.

5. Eerste bezoek

Als u voor het eerst een bezoek brengt aan de NAH-poli, kunt u zich bij aankomst bij WZH Nieuw Berkendaal melden bij het Servicepunt. Indien u het op prijs stelt, kunt u gerust iemand meenemen.

Voor uw bezoek is het van belang dat u het volgende meebrengt:

- een overzicht van de medicijnen die u gebruikt;
- eventuele hulpmiddelen (bril, gehoorapparaat etc.);
- identiteitsbewijs;
- zorgverzekeringspas;
- (wanneer in uw bezit) de doorverwijzing van de huisarts.

6. Zorgen doen we samen

Wij zijn er ook voor de mantelzorger

De inzet en betrokkenheid van mantelzorgers is voor onze cliënten enorm waardevol en dus ook voor ons. De meeste mantelzorgers vinden het vanzelfsprekend om voor hun naaste te zorgen, maar lopen wel tegen tal van problemen aan. Zo is het bijvoorbeeld moeilijk om de zorg te combineren met een betaalde baan of de weg te vinden naar voorzieningen.

Onze medewerkers staan voor de mantelzorger klaar, of hij/zij nu behoefte heeft aan een luisterend oor of advies. In een persoonlijk gesprek kunnen wij hen, op basis van vragen, informeren, adviseren en praktische oplossingen aanreiken. Verder bieden wij mantelzorgers praktische hulp en deskundig advies tijdens informatiebijeenkomsten en workshops.

Vrijwilligers

WZH is er voor elkaar. Dagelijks maken ongeveer 1.000 vrijwilligers met elkaar deze missie waar in de praktijk. De rol van vrijwilligers binnen onze organisatie is essentieel en zeer waardevol. Mede dankzij hen kan WZH haar cliënten nog beter ondersteunen in de persoonlijke behoeften en wensen. Voor meer informatie over vrijwilligerswerk kunt u terecht op onze website: www.wzh.nl.

7. Kwaliteit en cliënttevredenheid

Bij WZH gaat het om u en u mag verwachten dat wij kwalitatief goede zorg en behandeling leveren. Om goed te kunnen blijven voldoen aan uw wensen, gaan we graag met u in gesprek. WZH neemt deel aan landelijk uitgezette cliënttevredenheidsonderzoeken, vraagt uw feedback via (digitale) enquêteformulieren en werkt met het kwaliteitssysteem PREZO.



8. Praktische informatie

Giften

WZH Nieuw Berkendael hanteert het beleid dat giften en schenkingen ten goede komen aan alle cliënten of medewerkers. Als u een gift wenst te schenken t.b.v. de cliënten, dan komt deze gift ten goede aan iets waarvan zoveel mogelijk cliënten kunnen genieten. Het belonen van individuele medewerkers is niet toegestaan. Bij vragen kunt u terecht bij de teamleider of de locatiemanager van uw woonzorgcentrum.

Pin

In het kader van de veiligheid kunt u alleen betalen middels pin of een consumptiekaart. Bij de Plaza en het Servicepunt bestaat de mogelijkheid om betalingen per pin te voldoen. Er kunnen geen contanten opgenomen worden door middel van pinnen.

9. Rechten en plichten

Rechten en plichten voor patiënt en behandelaar

De rechten en plichten van patiënten en hulpverleners zijn onder meer vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Als een hulpverlener u behandelt, heeft u op grond van de WGBO een geneeskundige behandelingsovereenkomst met hem of haar. U hoeft hiervoor geen contract of iets dergelijks te tekenen. In de WGBO staan allerlei rechten en plichten die bij deze geneeskundige behandelingsovereenkomst horen. Hier moeten de zorgverlener en u als patiënt zich aan houden.

Plichten van hulpverleners

Een hulpverlener heeft de plicht u te informeren over:

- uw huidige gezondheidstoestand en de vooruitzichten;
- de aard en het doel van het onderzoek en de behandeling;
- de te verwachten gevolgen en de risico's van onderzoek en behandeling voor uw gezondheid, zoals de (bij)effecten van de medicamenteuze dan wel psychologische behandeling;
- andere methoden van onderzoek of behandeling die in aanmerking komen c.q. de verschillende vormen van behandeling binnen de praktijk.

Informatieverstrekking door hulpverlener

De hulpverlener mag en zal nooit informatie verstrekken aan derden zonder toestemming van de patiënt. De hulpverlener geeft de informatie over het onderzoek en de behandeling:

- aan de patiënt zelf als hij 16 jaar of ouder is;
- aan de patiënt en de ouders/ verzorgers als de patiënt tussen de 12 en 16 jaar is;
- aan de (wettelijke) vertegenwoordiger (ouder, familie, gemachtigde, mentor) bij wilsonbekwaamheid (als iemand op grond van zijn leeftijd of verstandelijke vermogens niet zelf in staat is beslissingen te nemen).

Rechten en plichten van patiënten

Als patiënt heeft u onder andere het recht:

- op duidelijke informatie over uw gezondheidstoestand;
- om op basis van de informatie die u heeft gekregen van de hulpverlener te beslissen of u toestemming geeft voor onderzoek en behandeling;
- op een second opinion (tweede mening) van een andere deskundige;
- op inzage in uw medisch dossier.

U heeft ook een aantal plichten. U moet onder andere:

- de hulpverlener duidelijk en volledig informeren zodat hij u op een verantwoorde wijze kan onderzoeken en behandelen;
- zoveel mogelijk meewerken aan onderzoek en behandeling door de adviezen en voorschriften op te volgen die de hulpverlener u geeft.

10. Financiën

Vergoeding: wie betaalt de rekening van de zorg?

Onderzoek en behandeling wordt (gedeeltelijk) vergoed, afhankelijk van uw en ons contract met betreffende zorgverzekeraar. Om in aanmerking te komen voor vergoeding hebben wij een verwijsbrief van uw huisarts nodig. Bij de aanmelding hebben wij ook uw verzekeringsgegevens (zorgpas) nodig, een kopie van uw identiteitsbewijs en uw BSN (sofinummer). Ons secretariaat helpt u hierbij en maakt een kopie van uw documenten.

Eigen risico

Iedereen van 18 jaar en ouder betaalt een verplicht eigen risico voor de zorgverzekering. Dat betekent dat u de eerste 385 euro van zorg uit het basispakket zelf betaalt. In sommige gevallen kunt u compensatie krijgen voor het eigen risico. Wie een laag inkomen heeft, krijgt extra zorgtoeslag. Dit is om de verhoging van het eigen risico te compenseren. Raadpleeg hiervoor de belastingdienst of via www.belastingdienst.nl/toeslagen. Dit komt bovenop een eventueel vrijwillig eigen risico dat u heeft afgesproken met uw zorgverzekeraar. Op de website www.veranderingenindezorg.nl van het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport kunt u de laatste stand van zaken lezen.

DBC

Sinds 2008 worden behandelingen in de ambulante GGZ vergoed op basis van DBC's (Diagnose Behandel Combinaties). Op basis van de diagnose wordt een behandeltraject gestart. De tijdsduur van alle activiteiten wordt geregistreerd en opgeteld. Ook indirecte tijd zoals verslaglegging, overleg en telefonische contacten worden bij de behandelduur opgeteld. Het onderzoek of de volledige behandeling wordt na afronding of direct door ons gedeclareerd bij uw zorgverzekeraar, of u kunt onze factuur bij uw zorgverzekeraar indienen om de kosten geheel of gedeeltelijk vergoed te krijgen. Als u wilt weten hoeveel door uw zorgverzekeraar wordt vergoed, dan verzoeken wij u contact op te nemen met uw zorgverzekeraar. Voor een overzicht van de landelijk vastgestelde tarieven in de GGZ verwijzen wij u naar de website van de Nederlandse Zorgautoriteit, www.nza.nl

Niet verschijnen op een afspraak

Bent u verhinderd voor een afspraak? Laat het ons dan uiterlijk 24 uur van te voren weten. Bij te laat afbellen of niet verschijnen wordt 50,- euro per gemiste afspraak in rekening gebracht. Wanneer u niets laat weten dan probeert de behandelaar telefonisch contact met u op te nemen. Bij twee gemiste afspraken achter elkaar zonder tegenbericht, krijgt u schriftelijk bericht om binnen twee weken te reageren. Bij geen reactie zijn wij vervolgens genoodzaakt u uit te schrijven.

11. Wat biedt WZH nog meer aan mensen met NAH?

NAH coach

Om zelfstandig te kunnen blijven wonen met NAH, is soms hulp van buitenaf nodig. De NAH Coach is deskundig en op de hoogte van alle mogelijkheden op het gebied van zorg, dagbesteding en begeleiding voor mensen met hersenletsel. Hij of zij onderhoudt contact met de verschillende hulpverleners en zorgt ervoor dat u de juiste begeleiding en zorg krijgt op het juiste moment. Ook kan de coach in overleg met u en uw familie opname regelen, indien het (tijdelijk) niet mogelijk is om thuis te wonen.

De gesprekken met de NAH Coach vinden bij u thuis plaats. Samen met de coach en uw naasten brengt u uw situatie, vragen en wensen in beeld. De coach ondersteunt en adviseert u op het gebied van ontwikkelen, bevorderen en handhaven van uw zelfredzaamheid zodat u zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunt blijven wonen. Omdat u een vaste coach heeft die regelmatig bij u thuiskomt, weet hij/zij precies welke hulp u nodig heeft.

Wanneer kunt u een beroep doen op de NAH Coach?

Bent u bekend met NAH, woont u zelfstandig (of met partner) en heeft u een WLZ-indicatie of WMO indicatie voor begeleiding? Dan kunt u een beroep doen op de NAH Coach. Wanneer u nog geen indicatie heeft, dan kunt u deze samen met de coach aanvragen.

NAH consulent

Alle veranderingen door NAH kunnen zorgen voor een hoop vragen. Vragen als: Hoe kan ik leren omgaan met mijn beperkingen? Waar kan ik het beste terecht? Hoe moet het nu verder? Voor antwoorden op dit soort vragen kunt u terecht bij de NAH Consulent van WZH.

Wat kunt u van de NAH Consulent verwachten?

De NAH Consulent geeft voorlichting en advies, afgestemd op uw persoonlijk situatie. Hij of zij leert u en uw naasten omgaan met uw beperkingen en geeft antwoord op uw vragen. Dit met als doel om uw zelfredzaamheid te bevorderen of te handhaven. Hierbij wordt gekeken naar datgene wat u wel kunt. Samen met de consulent gaat u op zoek naar de oplossingen die bij u passen. De gesprekken met de NAH Consulent vinden bij u thuis plaats. Wanneer er langdurige begeleiding nodig is, dan brengt de NAH Consulent u in contact met de NAH Coach van WZH.

Wanneer kunt u een beroep doen op de NAH Consulent?

U heeft hersenletsel en woont zelfstandig (of met partner). U merkt dat u of uw familie behoefte heeft aan meer informatie over hersenletsel en graag advies krijgt bij het om leren gaan met de nieuwe situatie.

Dagactiviteitencentrum NAH

Het Dagactiviteitencentrum WZH Nieuw Berkendael (DAC) biedt een breed scala aan activiteiten voor (jong)volwassenen met NAH en mensen met een lichamelijke beperking. Tijdens de activiteiten wordt uitgegaan van uw mogelijkheden. In het DAC krijgt u de ruimte om zelf activiteiten en initiatieven op te pakken en te organiseren. Wij doen een beroep op u om hierbij uw levenservaring en kwaliteiten in te zetten, bijvoorbeeld bij het helpen bij het vormgeven van een activiteit en het bepalen van het activiteitsaanbod. Hierbij wordt rekening gehouden met uw levensloop, werkervaring, opleiding en culturele achtergronden. Het programma helpt u uzelf te ontplooiën en ontwikkelen, er is veel aandacht voor communicatie en sociale ondersteuning. Het DAC biedt meer dan 50 activiteiten per week, variërend van ochtend- en middagactiviteiten.



12. Ontevreden? Laat het ons weten

Wij vinden het belangrijk dat u zich thuis voelt in onze woonzorgcentra en tevreden bent over de zorg die u krijgt. Wij streven ernaar u zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg van WZH. Als dit het geval is, maak uw klacht dan bespreekbaar.

Iedereen aan wie WZH zorg verleent of heeft verleend, kan een klacht indienen. Wanneer u zelf niet in staat bent een klacht in te dienen, kan dat namens u gedaan worden door uw eerste contactpersoon.

Samen de kwaliteit verbeteren

Als u niet tevreden bent, kunt u uw klacht bespreken met de medewerker(s) om wie het gaat of met zijn/haar leidinggevende. Onze medewerkers, teamleiders en locatiemanagers staan open voor uw klachten. Daarbij maakt het niet uit of het gaat om de medische behandeling, de bejegening of een maaltijd die niet naar wens is. Door klachten bespreekbaar te maken, kunnen wij samen met u naar een oplossing zoeken.

Vindt u het lastig om uw klacht mondeling te bespreken? Vul dan het WZH-waarderingen- en klachtenformulier in. Deze kunt u opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum. Wilt u uw klacht liever met een onafhankelijk persoon bespreken, dan kunt u een beroep doen op de onafhankelijke klachtenbemiddelaar via onze klachtenregeling. Wilt u in contact komen met de klachtenbemiddelaar van uw woonzorgcentrum? Dan kunt u terecht bij het Servicepunt of kijk op de mededelingenborden.

Klachtenregeling

Wij vinden het belangrijk dat u zich gehoord voelt en dat uw klacht op een juiste en professionele manier wordt behandeld. Dat is van belang voor u, maar ook voor de organisatie. WZH heeft een klachtenregeling ingesteld en een Adviescommissie aangesteld. De klachtenregeling biedt u verschillende mogelijkheden om met uw klacht om te gaan. Meer informatie over onze klachtenregeling en onze klachtenbemiddelaars vindt u in de brochure 'Klachtenregeling WZH'. Deze is te downloaden op onze website www.wzh.nl of op te vragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

13. Huisregels

Uw welzijn staat voorop bij WZH. Daarom vinden wij het belangrijk dat u in een prettige en veilige leefomgeving kunt verblijven. Om die te garanderen hebben we, in overleg met de Centrale Cliëntenraad, een aantal huisregels opgesteld.

1. Telefoneren

WZH vraagt u, omwille van uw eigen en andermans privacy, u terug te trekken wanneer u een telefoongesprek voert.

2. Roken

WZH heeft een rookbeleid dat overeenkomst met de geldende wetgeving (Tabakswet). Woonzorgcentra van WZH kunnen rookruimtes aanwijzen. Het rook beleid kunt u opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum. Medewerkers hebben, volgens de Tabakswet en het Arbobeleid, recht op een rookvrije werkomgeving. Onder roken wordt ook de E-sigaret verstaan.

3. Alcoholgebruik en andere verslavende middelen

Onder invloed zijn van drogerende middelen en daarbij overlast veroorzaken voor andere cliënten is niet toegestaan. Het in bezit hebben, handelen en gebruik maken van harddrugs is niet toegestaan. In het uiterste geval kan WZH besluiten een gebruiker de zorgverleningsovereenkomst / behandelovereenkomst op te zeggen. Het in bezit hebben van softdrugs is ongewenst. WZH houdt zich dienaangaande aan de wettelijke grenzen. Het handelen in elke vorm van een verdovend of opwekkend middel is niet toegestaan.

4. Fotograferen, video, filmen, YouTube, Facebook

Het fotograferen, filmen en video-opnames maken van cliënten is zonder hun uitdrukkelijke toestemming niet toegestaan. Het plaatsen, delen en/of verspreiden van geluids- en/of beeldopnames van cliënten op (sociale) media als YouTube en Facebook is niet toegestaan. WZH gaat er van uit dat als u niet in staat bent toestemming te geven, u geen toestemming geeft.

Als cliënten elkaar fotograferen, van elkaar een video-opname maken of elkaar filmen, gaat WZH er van uit dat beide partijen dit akkoord vinden. Indien een cliënt deze opname(s) openbaart (op een internetkanaal of anderszins) gaat WZH er van uit dat de partijen hiermee akkoord zijn.

Indien bezoek en/of familie hun, bij WZH verblijvende, relatie filmen of fotograferen gaat WZH er van uit dat dat op vrijwillige basis is. Indien cliënten, medewerkers en/of vrijwilligers in beeld komen, gaat WZH er van uit dat de maker voor toestemming zorgt.

WZH vindt het ongewenst dat professionele handelingen van medewerkers op enige wijze openbaar worden gemaakt.

5. Handelen, ruilen en geld lenen

Onderling ruilen van goederen en/of geld lenen kan tot spanningen leiden. WZH raadt u ten sterkste af dit onderling te doen. WZH draagt geen enkele verantwoording indien cliënten en/of bezoekers materialen of geld (aan elkaar) uitlenen of ruilen.

6. Sancties

Indien de huisregels worden overtreden zal WZH altijd en alleen op individuele basis en met de grootste terughoudendheid sancties naar cliënten, de cliëntvertegenwoordigers, familie of bezoek uitvoeren. In het uiterste geval kan WZH besluiten de Zorgverleningsovereenkomst op te zeggen.

7. Algemene veiligheid

Indien er een brandalarm is, volgt u de aanwijzingen van de medewerkers op. De NAH-Poli heeft medewerkers die zijn opgeleid tot bedrijfshulpverleners. De opdrachten van deze medewerkers volgt u op in geval van een calamiteit.

In het kader van brandpreventie mag u geen kaarsen of waxinelichtjes branden.

WZH heeft een legionellapreventiebeleid. Dit beleid kunt u opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

8. Zorghandelingen door bezoek, derden

Zorghandelingen vinden in overleg met u plaats. In principe worden zorghandelingen door zorgmedewerkers uitgevoerd. Hiervan kan worden afgeweken wanneer de uitvoerende persoon bekwaam is en toestemming van de behandelend arts heeft. Alleen zorgmedewerkers mogen Middelen en Maatregelen in het kader van de wet BOPZ uitvoeren.

9. Wij houden rekening met elkaar

Wij vragen u rekening te houden met andere cliënten, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers en respect voor elkaar te hebben.

Geef elkaar de ruimte in de ontmoetings- en verblijfsruimten en bij de liften. Maakt u gebruik van een scootmobiel of een elektrische rolstoel, matig dan uw snelheid (stand 1). Honden zijn welkom wanneer ze kort aangelijnd en schoon zijn en geen overlast veroorzaken. Samen werken we aan een prettig woon- en leefklimaat!

14. Over WoonZorgcentra Haaglanden

WoonZorgcentra Haaglanden (WZH) behoort, met woonzorgcentra in onder meer Den Haag, Voorburg-Leidschendam en Zoetermeer, tot een van de grotere koepelorganisaties op het gebied van ouderenzorg in de regio Haaglanden. Meer dan 2500 cliënten ontvangen dagelijks zorg op maat in een veilige en geborgen woonomgeving met meer dan 2000 medewerkers en 1000 vrijwilligers.

Voor meer informatie

Voor meer informatie over onze woonvormen en dienstverlening op het gebied van wonen, zorg en welzijn kunt u onze website bezoeken: www.wzh.nl of belt u met onze Klantenservice via 070 756 1600. Volg ons ook op Twitter: @WZHonline en Facebook: WoonZorgcentra Haaglanden.



WoonZorgcentra Haaglanden
Telefoon: **070 756 1800** E-mail: **servicepuntnb@wzh.nl** Website: **www.wzh.nl**

Volg WZH ook via:

