

Behandel- en expertisecentrum Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH)

Bavo Europoort helpt
specialist in psychiatrie

Inhoudsopgave

NAH: de gecombineerde aanpak	5	Dag- en weekendverlof	14
Uniek	5	Familiebeleid	15
Behandeling	5	Meeloopdagen en familiebeleid	16
Behandelvisie	5	Ziekenhuisbezoek	16
Herstelgerichte aanpak	6	Hulpmiddelen laten maken	17
Wat u zelf kunt, doet u zelf	6	Ontslag	17
De afdeling	6	Na ontslag	17
Medewerkers	7	Vervoer	18
Behandelteam	8	Thuisbehandeling	18
Inzet van ervaringsdeskundigen	8	Overige informatie	18
Uitleg specialisten	9	Wettelijke regelingen	18
Bewegingstherapeut	9	Leveringsvoorwaarden	19
Ergotherapeut	9	Klachten	19
Fysiotherapeut	9	Klachtenfunctionaris	19
Logopedist	10	De patiënt-vertrouwenspersoon (pvp)	20
Muziektherapeut	10	De familie-vertrouwenspersoon (fvp)	20
Activiteitenbegeleiding	10	Cliëntenraad	20
Maatschappelijk werker	11	Partner- en naastencursus	20
Psycholoog	11	Enquêtes	20
Persoonlijk begeleider	11	Vervoer	21
Dagelijkse begeleiding	12	Voorzieningen en hulpmiddelen	21
Geestelijk verzorger	12	Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)	22
Stagiaires	12	Stichting Vrienden van Parnassia Groep	22
Het behandelplan	12	Vragen	23
Behandelplanbespreking	13		
Behandelprogramma	13		
Online behandeling	14		

Welkom

In deze gids vindt u informatie over de klinische behandeling Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH). Hiermee hopen wij u zo goed mogelijk te informeren over wat u te wachten staat bij opname en wat u van ons kan verwachten.

Het behandelteam heet u hierbij van harte welkom en wenst u sterkte en succes toe met uw behandeling.

NAH: de gecombineerde aanpak

Jaarlijks behandelt ons behandel- en expertisecentrum Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) van Bavo Europoort, onderdeel van Parnassia Groep, gemiddeld zo'n 350 mensen tussen 18 en 65 jaar met een hersenaandoening die stoornissen in het denken en gedrag heeft veroorzaakt. Ons centrum biedt behandeling aan mensen uit het hele land. Afhankelijk van iemands zorgvraag vindt de behandeling poliklinisch, in deeltijd of in een kliniek met 30 bedden plaats. In deze folder treft u informatie over onze behandeling in de kliniek.

Uniek

Ons behandelcentrum is een uniek onderdeel van de GGZ instelling Bavo Europoort. Patiënten leren bij ons om zowel hun psychische als lichamelijke mogelijkheden optimaal te benutten om zo de kwaliteit van het eigen leven en die van hun naasten te verbeteren. Alles vindt bij ons plaats onder één dak, zowel de opname als de poliklinische behandeling. Wij werken nauw samen met andere relevante zorgaanbieders binnen het Hersenletselcentrum van Rotterdam Rijnmond en wij maken gebruik van de expertise binnen Parnassia Groep.

Behandeling

Behandelvisie

Revalideren is leren om een weer zo zelfstandig mogelijk leven te leiden. De aandoening waarvoor u bent opgenomen geeft vaak blijvende beperkingen. Revalideren betekent hierbij dat u met deze beperkingen om leert gaan. Samen met uw behandelaren werkt u aan een zo optimaal mogelijk herstel op geestelijk, lichamenlijk en maatschappelijk gebied.

Door uw aandoening bent u niet (meer) in revalidatie bij een regulier revalidatiecentrum, maar juist bij een instelling die is gespecialiseerd in neuropsychiatrie. Neuropsychiatrie richt zich op de functies van het brein en de relatie daarvan met gedrag.

Herstelgerichte aanpak

Uw behandeling binnen dit centrum is zoals gezegd sterk gericht op herstel. Herstelen is een persoonlijk en uniek proces. Een proces waarbij iemand de draad weer probeert op te pakken en zijn leven opnieuw inhoud en richting probeert te geven.

Herstel is gericht op vier pijlers:

- Herstel van gezondheid
- Herstel van identiteit
- Herstel van maatschappelijke rollen
- Herstel van het dagelijks functioneren

Wat u zelf kunt, doet u zelf

Hoop, toekomstperspectief, steun en optimisme van familie en vrienden spelen een centrale rol in het herstelproces. Ook het versterken van uw zelfstandigheid in het maken van keuzes, het nemen van beslissingen en risico's horen hierbij.

Het is de bedoeling dat u uw eigen kracht zoveel mogelijk weet te hervinden. Vanuit deze visie vindt uw behandeling plaats. Belangrijk uitgangspunt is hierbij: wat uw zelf kunt, doet u ook zelf.

De afdeling

Onze kliniek heeft in totaal de beschikking over 32 bedden. Deze bedden zijn verdeeld over een open en een gesloten setting.

De open afdeling heeft in totaal 22 bedden, en is verdeeld over drie kleinere eenheden: de groene, oranje en blauwe afdeling. Afdeling Oranje en Blauw bieden vooral verblijf aan patiënten met cognitieve en/of gedragsstoornissen door niet aangeboren hersenletsel. Afdeling Groen biedt naast het bovenstaande ook mogelijkheid voor een combinatie met een lichamelijke stoornis die extra zorg vraagt. De gesloten afdeling (de gele afdeling) heeft 10 bedden, en is vooral voor patiënten die naast een cognitieve en/of een gedragsstoornis met een lichamelijke stoornis, die extra zorg nodig hebben of patiënten die de veiligheid nodig hebben van een gesloten deur.

Medewerkers

Tijdens uw verblijf binnen de kliniek Neuropsychiatrie kunt u onder meer te maken krijgen met onderstaande medewerkers:

1. Behandelend arts.....
2. Psychiater.....
3. Psycholoog.....
4. Maatschappelijk werker.....
5. Neuroloog.....
6. Persoonlijk begeleider.....
7. Fysiotherapeut.....
8. Ergotherapeut.....
9. Logopedist.....
10. Bewegingstherapeut.....
11. Activiteitentherapeut.....
12. Muziektherapeut.....
13. Geestelijk verzorger.....
14. Ervaringsdeskundige.....
15. Diëtiste.....
16. Persoonlijk begeleiders.....
17. Vrijwilligers.....
18. Teamleider.....

Behandelteam

Er werken verschillende gespecialiseerde artsen op de afdeling. Uw behandelend arts is eindverantwoordelijk voor uw gehele behandeling. Deze werkt nauw samen met de andere artsen en therapeuten die door uw arts regelmatig ook worden geconsulteerd.

Verder bestaat het behandelteam uit gespecialiseerde therapeuten uit diverse disciplines, en is er een maatschappelijk werker verbonden aan de kliniek.

Inzet van ervaringsdeskundigen

We werken op basis van wetenschappelijke kennis, de professionele kennis en ervaring van medewerkers, en de ervaringskennis van mensen die 'het zelf hebben meegemaakt'. We gaan uit van de eigen kracht van de patiënt en leren hem of haar om zelf de regie te nemen over zijn/haar eigen herstelproces. Inzet van ervaringsdeskundigen is daarbij onmisbaar en van onschatbare waarde.

Ons behandelteam bestaat uit de specialisten op het gebied van:

- Bewegingstherapie
- Ergotherapie
- Fysiotherapie
- Logopedie
- Muziektherapie
- Neurologie
- (Neuro) psychologie
- Psychiatrie

Zij worden bijgestaan door maatschappelijk werker, activiteitenbegeleiders, verpleegkundigen, begeleiders, groepswerkers en een geestelijk verzorger. Tot slot is er ook een internist als consulent aan ons behandelcentrum verbonden, en is er (in combinatie met andere afdelingen

van Bavo Europoort) een diëtiste inzetbaar. Wij onderhouden goede contacten met ziekenhuizen in de regio. Met welke specialisten een patiënt te maken krijgt, hangt of van zijn of haar behandelplan.

Uitleg specialisten

Bewegingstherapeut

Bewegen is een wezenlijk onderdeel van de behandeling. Op advies van uw arts en/of fysiotherapeut kan de bewegingstherapeut u hierbij begeleiden.

Het doel van bewegingstherapie is om u door middel van bewegingsgerichte en lichaamsgerichte activiteiten bewust te maken van lichaamssignalen, houding, gedrag en gevoelens. Ook kunt u experimenteren met gedragsalternatieven zodat u leert om op een andere manier met situaties om te gaan. Het resultaat kan bijvoorbeeld zijn dat u uw energie beter kunt verdelen, dat u sterker wordt (zowel fysiek als mentaal) en uzelf beter kunt ontspannen.

Middelen die hiervoor worden ingezet zijn fitness, sporten in de zaal, fietsen, wandelen en zwemmen.

Ergotherapeut

De ergotherapeut leert u alledaagse handelingen zelfstandig uit te voeren, zoals uzelf verzorgen, koken, het huishouden doen en vrijetijdsbesteding. U leert, afhankelijk van uw situatie, allerlei handelingen opnieuw of anders te doen. Als uw hulpmiddelen nodig heeft, dan leert u hiermee omgaan.

Fysiotherapeut

De fysiotherapeut oefent, als specialist op het gebied van houding en bewegen, met u uw bewegingsvaardigheden, zoals veilig lopen met of zonder loophulpmiddel binnen en buiten, balans/evenwicht en transfers. Als er problemen bij

het bewegen als gevolg van pijn, gaat de fysiotherapeut ook hiermee met u aan de slag. In overleg oefent u ook zelf. Door de nauwe samenwerking met de bewegingstherapeut, wordt er altijd een individueel oefenprogramma gemaakt.

Logopedist

Samen met de logopedist kunt u, na onderzoek en advies, werken aan het optimaliseren van uw communicatie in brede zin (stem, spraak, taal, gehoor) en aan veilig slikken. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan: verwoorden, begrijpen en uitspreken, maar ook aan ademen, ontspannen en veilig slikken.

Contact met ons specialistische team en met uw naasten kan daarbij van groot belang zijn. Vanzelfsprekend vindt het hele traject plaats in goed overleg met u.

Muziektherapeut

De muziektherapie draagt bij tot uw herstel waarbij vanuit de volgende doelstellingen gewerkt kan worden. Aandacht voor concentratie, initiatief nemen en geheugen-training, aandacht voor uw emoties en gevoelens, aandacht voor het oefenen van de motoriek en coördinatie linker en rechterkant, sociale vaardigheden vergroten, verbeteren van spraak en stemgebruik. Er wordt gewerkt met methodes vanuit de neurologische muziektherapie. Meestal in groepsverband en ook individuele therapie is beperkt mogelijk. Voor een uitgebreide beschrijving kunt u terecht bij de muziektherapeute.

Activiteitenbegeleiding

Bij de activiteitenbegeleiding kunt u recreëren en uw vrije tijd doorbrengen. Wanneer u oude hobby's weer wilt oppakken of juist ideeën wilt opdoen om een nieuwe hobby te beginnen, dan bent u hier op de juiste plek. De activiteitenbegeleiding kan ondersteunen in het aangaan van sociale contacten tijdens een activiteit.

Hierbij kan u denken aan creatieve activiteiten zoals schilderen, naaien, boetsen, fietsen repareren enzovoort. Maar ook kweken wij in de lente en zomer onze eigen groente en fruit in de moestuin.

Daarbij is er een gespreksgroep waar sociale vaardigheden geoefend worden en onderwerpen worden besproken die te maken hebben met het leven met NAH. En om het geheugen te trainen is er een geheugengroep waarbij spelende wijs het lange en korte termijn geheugen getraind wordt.

Maatschappelijk werker

Heeft u door uw ziekte of handicap psychosociale problemen? Dan kunnen u en uw eventuele partner rekenen op begeleiding van de maatschappelijk werker. Hij of zij helpt onder andere met het regelen/aanvragen van voorzieningen op het gebied van zelfredzaamheid en vervoer, en het vinden van geschikte woonruimte. Ook kan de maatschappelijk werker een rol spelen bij schuldsanering.

Psycholoog

De psycholoog is er op gericht u (en uw familie of naasten) te ondersteunen bij emotionele en gedragsproblemen. Ook begeleidt de psycholoog de andere teamleden. De psycholoog zal op indicatie ook een neuro-psychologisch onderzoek uitvoeren, welke ondersteunend en richting gevend kan zijn voor uw behandeling.

Persoonlijk begeleider

Uw persoonlijk begeleider is gedurende uw opname uw vaste aanspreekpunt. Bij hem of haar kunt u met uw vragen en problemen terecht. Uw persoonlijke begeleider is verantwoordelijk voor de coördinatie en het sturen van uw totale zorg en verblijf op de afdeling. Uw persoonlijk begeleider stelt samen met u uw herstelplan op, waarin de doelstellingen worden geformuleerd die uw behandeling ondersteunen.

Dagelijkse begeleiding

De verpleging en andere begeleiders gaan over het dagelijks reilen en zeilen van de afdeling. Zij maken continue keuzes om uw behandeling en die van uw medepatiënten zo goed mogelijk te laten verlopen. Die keuzes worden in uw belang gemaakt, zoveel mogelijk rekening houdend met de belangen van alle patiënten.

De verpleging en begeleiding kan u dagelijks ondersteunen en helpen in het oefenen van aan te leren handelingen die van belang zijn in uw revalidatie en herstel.

Geestelijk verzorger

De geestelijk verzorger praat, al naar gelang uw behoeften, met u over wat u bezighoudt. Daarbij maakt uw levens-overtuiging of geloofsrichting niet uit.

Als u opgenomen bent, ontvangt u een uitnodiging voor een (groeps)gesprek met de geestelijk verzorger. Natuurlijk kunt u ook via de begeleiding een afspraak met de geestelijk verzorger maken of zelf contact leggen.

Stagiaires

Het behandelcentrum Neuropsychiatrie heeft een opleidings-functie. Dit betekent dat wij u kunnen vragen om mee te werken aan het onderwijs voor begeleiders, verpleegkundigen, artsen, psychologen, behandelaren die in opleiding zijn. Co-assistenten doen bij enkele patiënten (revalidatie) onderzoek. U bent echter nooit verplicht hieraan mee te werken.

Het behandelplan

De eerste weken van uw opname is de zogenaamde 'diagnostische-fase'. In deze fase wordt door het behandelteam informatie over u verzameld. Deze informatie wordt gebruikt voor het kunnen opstellen van uw behandelplan. Dit behandelplan wordt samen met u opgesteld en gaat uit

van uw wensen, en mogelijkheden en van de observaties van het behandelteam. Uw arts zal het behandelplan en de doelstellingen met u bespreken.

Voor een goede behandeling is het noodzakelijk dat u zich aan de gemaakte (behandel)afspraken houdt en dat u uw therapieën volgt.

Behandelplanbespreking

Het behandelteam bespreekt regelmatig de voortgang van uw gestelde behandeldoelen, die zijn vastgelegd in uw behandelplan. Met u wordt van te voren overlegd hoe ver u bent gevorderd en wat uw wensen zijn. Desgewenst kunt u hierbij aanwezig zijn. Na afloop van de behandelplanbespreking wordt met u de uitkomst besproken. Indien nodig wordt uw behandelplan bijgesteld, en vanzelfsprekend altijd in overleg met u.

Behandelprogramma

Behandelingen en andere activiteiten vinden plaats tussen 9.00 en 17.00 uur. De behandelingen vinden individueel plaats en in groepen.

De begeleiding bespreekt in de agendatraining de activiteiten van de dag erna en worden deze ingepland in uw persoonlijke agenda.

In de eerste weken na opname is het gebruikelijk dat uw programma vrij 'rustig' is. Het behandelteam gebruikt deze weken vooral ook om uw persoonlijke situatie in te schatten en in overleg met u uw programma samen te stellen. Ook het wennen aan uw nieuwe omgeving zal u op zich al veel energie kosten. De frequentie van de activiteiten hangt af van uw conditie en het behandelplan dat de behandelend arts heeft opgesteld.

's Avonds en in het weekend en op feestdagen vinden er geen behandelingsactiviteiten plaats, behalve de agenda-training waarin uw programma en de bijzonderheden voor de komende dag wordt besproken.

Corvee en groepsmomenten, zoals de maaltijden, huiskamerbespreking, trainingsgroepen, e.d., maken deel uit van uw behandeling. Ze zijn dus niet vrijblijvend. Ook hierbij vormt uw behandelplan de leidraad.

Online behandeling

Verder bestaat er de mogelijkheid modules via e-health te volgen. In bijgevoegd inlegvel vind u een overzicht van de diverse groepen en trainingen.

Dag- en weekendverlof

Op welk moment u eventueel met verlof kunt, hangt af van uw herstelproces. Meestal wordt het verlof opgebouwd met een dagdeel, in uitzonderlijke gevallen aangevuld met een nacht. Dit laatste zal met name plaats vinden wanneer u zich in uw ontslagfase bevindt.

Belangrijk is dat verlof past binnen uw behandeling. Daarnaast houden wij bij het geven van verlof ook rekening met de voorwaarden die uw verzekeraar hieraan stelt. Het oordeel van uw behandelend arts is hierbij altijd doorslaggevend. Het kan ook belangrijk zijn dat iemand uit uw naaste omgeving eerst één of meer keren met u heeft meegelopen tijdens uw verblijf in de kliniek.

Familiebeleid

Niet Aangeboren Hersenletsel is niet alleen voor u maar ook voor uw familie ingrijpend.

Het uitgangspunt van Bavo Europaort is een goede samenwerking tussen de drie belangrijkste partijen: u, uw familie en de hulpverlener. Deze samenwerking draagt bij aan uw herstel.

Wij vinden het daarom vanzelfsprekend om u te vragen op welke wijze familieleden betrokken mogen worden bij de zorgverlening. Het doel is om uw familielid pro actief te informeren en te betrekken bij de behandeling om een stabiele situatie voor u en uw familie te realiseren. Hierover worden met u afspraken gemaakt. Dit met uw persoonlijk begeleider.

Om de communicatie goed te laten verlopen werken wij met een eerste contactpersoon. U geeft bij opname aan wie uw eerste contactpersoon is. Onder familie verstaan wij ouders, partners, kinderen en andere direct betrokkenen.

* Uw familielid ontvangt in de eerste week nadat u opgenomen bent een brief met informatie wie uw behandelend arts is en wie uw persoonlijk begeleiders zijn. Zo ook wordt uw familielid uitgenodigd voor de bijeenkomst 'Wegwijs in de kliniek'. Deze bijeenkomst vindt iedere eerste maandag van de maand plaats. Tijdens deze bijeenkomst krijgt uw familie algemene informatie over de kliniek, diagnostiek en behandelmethoden en is er gelegenheid voor een rondleiding. In deze brief ook direct een datum voor het eerste familie gesprek.

Na overleg met u, en met akkoord van u, kan uw familielid mail contact onderhouden met uw persoonlijk begeleider. Dit kan via e-contact, een beveiligde omgeving. Wanneer uw familielid hiervan gebruik wenst te maken dan melden wij uw familielid aan en ontvangt hij of zij een toegangscode voor e-contact via het e-health warehouse.

Meeloopdagen en familiebeleid

Afhankelijk van de behoefte of noodzaak organiseren wij meeloopdagen. Uw partner, kinderen of familie kunnen dan aanwezig zijn bij uw behandeling. Zo krijgen zij inzicht in uw behandelproces.

Uw partner of naasten kunnen informatie uitwisselen met de behandelaren en instructies krijgen over wat zij kunnen doen om u in uw thuissituatie te ondersteunen.

Wij merken vaak dat de familie en naastbetrokkenen ook wel een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Vaak komt de diagnose 'hersensletsel' als een mokerslag aan. Familie en naasten betrekken we bij het behandelproces en we vragen hen daarin een actieve rol te spelen. Dit omdat de praktijk ons leert dat deze manier van herstelgerichte zorg het beste werkt.

Afhankelijk van uw situatie, wensen en mogelijkheden duurt een meeloopdag een dagdeel of een hele dag.

Meelopen kan alleen als dit het herstelproces van u en uw medepatiënten niet in de weg staat. Uw behandelend arts beoordeelt of een meeloop dag voor uw wordt georganiseerd.

Ziekenhuisbezoek

Wanneer u bij ons verblijft, brengen wij uw ziekenhuisafspraken in kaart. Uw behandelend arts beoordeelt of het nodig is dat geplande afspraken tijdens uw opname doorgaan. Als dit het geval is, dan verzoeken wij u om uw partner, familie of verdere naasten in te schakelen voor het vervoer naar het ziekenhuis. Ziekenhuisafspraken die kunnen wachten tot na uw ontslag zegt de begeleiding voor u af. Als er op de afgesproken dag geen naasten ingeschakeld kan worden kan ervoor gekozen worden de afspraak te verzetten. Uw naasten kunnen dit na overleg met de begeleiding (arts) aan de hand van hun agenda doen.

Hulpmiddelen laten maken

Wij hebben contact met diverse instanties voor het laten maken van prothesen, orthesen, rolstoelen, orthopedisch schoeisel, het aanmeten van steunkousen etc. (prothesen zijn hulpmiddelen die een ledemaat of lichaamsdeel vervangen. Orthesen zijn uitwendig gedragen hulpmiddelen om standsafwijkingen of abnormale beweeglijkheid van gewrichten of de wervelkolom te corrigeren).

Heeft uw behandelaar één of meerdere hulpmiddelen voorgeschreven? Dan maakt de begeleiding een afspraak voor u bij de betreffende leverancier(s).

Ontslag

In de regel eindigt de opname als de behandeldoelen zijn bereikt.

De behandeling in de kliniek stopt ook als:

- doelen niet verder haalbaar blijken te zijn;
- u niet meewerkt aan de behandeling (als u bijvoorbeeld structureel uw medicatie weigert, afspraken niet nakomt of therapieën niet volgt);
- de behandeling poliklinisch kan worden voortgezet.

Uw ontslagdatum wordt in overleg met het behandelteam zo vroeg mogelijk bepaald. Vóór uw ontslag wordt samen met u de ondersteuning geregeld die u thuis nodig heeft. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een vorm van thuiszorg, wijkverpleging en eventuele hulpmiddelen en aanpassingen aan uw woning.

Na ontslag

Na ontslag uit het de kliniek kan uw behandeling doorgaan bij de polikliniek of in de deeltijdbehandeling. Deeltijdbehandeling betekent dat u één of meerdere keren per week

overdag naar ons behandelcentrum komt. Soms is het nodig om een behandeling voort te zetten in bijvoorbeeld een verpleeghuis of een alternatieve woonvoorziening. Uw behandelend arts bespreekt met u welke behandelvorm na uw ontslag het beste bij uw situatie past.

Vervoer

Wanneer u ontslagen wordt, dient u zelf voor vervoer te zorgen. Dit geldt dus ook als u van ons behandelcentrum naar een verpleeghuis of alternatieve woonvorm gaat. Voor het vervoer vanaf huis naar de polikliniek heeft u een machtiging van de zorgverzekeraar nodig. U kunt hiervoor bij uw verzekeraar een formulier aanvragen. Aan het medisch secretariaat kunt u vragen dit formulier door de arts te laten ondertekenen. Houdt u rekening met een verplichte eigen bijdrage. Uw verzekeraar kan u hierover informeren.

Thuisbehandeling

Het is mogelijk dat u één of meerdere behandelingen bij u thuis ontvangt. Bijvoorbeeld om dagelijkse handelingen in uw vertrouwde omgeving te oefenen. Bovendien kunt u advies krijgen over aanpassingen en voorzieningen in uw thuissituatie.

Het behandelteam kijkt of u in aanmerking komt voor één of meerdere behandelingen thuis of een huisbezoek.

Overige informatie

Wettelijke regelingen

Bavo Europoort valt onder de wetgeving voor de gezondheidszorg. Zo hebben wij te maken met de Wet

op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) en moeten wij ons houden aan de regels voor privacy en geheimhouding. Deze regels zijn vastgelegd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Informatie over deze wetgeving en hoe wij hiermee omgaan, kunt u opvragen bij uw behandelaar. Als u uw medisch dossier wilt inzien, kunt u zich wenden tot uw arts.

Leveringsvoorwaarden

De algemene leveringsvoorwaarden GGZ kunt u vinden op www.bavo-europoort.nl/hoe-wij-helpen/uw-rechten.

Klachten

Onze medewerkers proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent en dat u dit niet kunt oplossen met één van de medewerkers. Wij vragen u in dat geval om uw klacht eerst te bespreken met de teamleider en/of manager bedrijfsvoering. Komt u er niet uit? Dan kunt u uw individuele klacht bespreken met de klachtenfunctionaris. Meer informatie over onze klachtenprocedure en contactgegevens vindt u op onze website: www.bavo-europoort.nl

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij een probleem tussen u en een medewerker. De klachtenfunctionaris legt uw klacht op de juiste plek in de organisatie neer. Als u een klacht wilt indienen bij de officiële klachtencommissie dan kunt u de procedure voor de behandeling van klachten bij de verpleging opvragen. Als u dit niet wilt, dan kunt u natuurlijk ook contact opnemen met de onafhankelijke patiënten vertrouwenspersoon (pvp). Betreft het een klacht die niet alleen u, maar meerdere patiënten aangaat? Dan kan de cliëntenraad u in veel gevallen helpen of adviseren.

De patiënt-vertrouwenspersoon (pvp)

Heeft u klachten, of voelt u zich in een onwenselijke situatie? Dan kan de patiënten-vertrouwenspersoon u adviseren en/of ondersteunen.

Een folder van de PVP waarin alle informatie staat, is op de afdeling aanwezig en beschikbaar.

De familie-vertrouwenspersoon (fvp)

De familie-vertrouwenspersoon kan uw familie of naasten adviseren en/of ondersteunen bij klachten of onwenselijke situaties. De begeleiding beschikt over de contactgegevens.

Cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de collectieve belangen van onze patiënten. Deze raad bestaat uit (ex)-cliënten van het behandelcentrum neuropsychiatrie en adviseert het management over allerlei zaken rondom het algemeen belang van onze patiënten. Denk hierbij aan behandelprogramma's, patiënten informatie, bejegening, veiligheid en nazorg.

Partner- en naastencursus

Voor partners, familie of vrienden van iemand die door een beroerte is getroffen, bieden wij via onze collega-instelling Indigo (afdeling preventie), een cursus aan. Deze cursus gaat in op de gevolgen van een beroerte en de betekenis hiervan in het dagelijks leven. Deze kunnen bij de verzekering van partner/ouder of kind(eren) worden gedeclareerd. Mogelijk geldt hiervoor een eigen bijdrage. Ga naar www.indigowest.nl voor een overzicht van activiteiten bij u in de buurt.

Enquêtes

Wij leren van uw ervaringen. Daarom horen wij die graag. Aan het einde van uw opname ontvangt u van ons een enquêteformulier. Door dit in te vullen, helpt u ons om

onze zorg en dienstverlening nog verder te verbeteren. Ook zijn we benieuwd naar het resultaat van uw behandeling. De uitkomsten van de enquête geven daarom ook een beeld van de kwaliteit van Bavo Europoort ten opzichte van andere instellingen.

Ook via wetenschappelijk onderzoek krijgen wij meer inzicht in het resultaat van een behandeling. Mogelijk wordt u tijdens uw verblijf in ons behandelcentrum benaderd met de vraag om hieraan mee te werken. Uiteraard krijgt u dan uitvoerende informatie over de bedoeling van het onderzoek en wat er van u wordt verwacht.

Op Zorgkaart Nederland kunt u uw mening geven over uw behandeling bij Bavo Europoort. Ga daarvoor naar www.zorgkaartnederland.nl.

Vervoer

Of uw verzekering vervoerskosten bij verlof vergoedt, hangt af van een aantal factoren en verschilt per verzekeraar. Op uw verzoek kan de maatschappelijk werker voor u een aanvraag doen bij uw zorgverzekeraar. Indien deze het vervoer vergoedt, ontvangt u een vervoersmachtiging op uw huisadres. Voor verdere vragen kunt u terecht bij uw zorgverzekeraar.

Afspraken voor (zieken)vervoer moet u zelf maken en zelf regelen. Indien uw verzekeraar geen toestemming geeft, wordt u dat schriftelijk meegedeeld. Het behandelcentrum treedt hierover niet in discussie met de verzekeraar. U bent uiteindelijk zelf verantwoordelijk voor de kosten van het vervoer.

Voorzieningen en hulpmiddelen

Heeft u voorzieningen nodig voor bijvoorbeeld wonen of vervoer? De meeste kunt u aanvragen via uw zorgverzekeraar of via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). De gemeente of een instantie in uw gemeente voert de

WMO uit. Via de WMO kunt u voorzieningen voor wonen, rolstoelen en vervoer op maat aanvragen.

Bij uw zorgverzekeraar kunt u terecht voor vergoeding van ziekenvervoer en andere hulpmiddelen. Wat uw zorgverzekeraar vergoedt, is afhankelijk van uw polis.

Uw verzekeraar kan u hierover informeren.

Zo nodig dient de maatschappelijk werker uw aanvraag in, of hij of zij ondersteunt uw aanvraag met een machtiging of rapportage.

Voor het lenen van tijdelijke hulpmiddelen kunt u terecht bij thuiszorginstanties.

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

Wilt u een beroep doen op de WMO? Dan vraagt u voor zover mogelijk zelf de betreffende formulieren aan. U vult deze in overleg met de maatschappelijk werker in. De ergotherapeut stelt indien nodig samen met de maatschappelijk werker een zogeheten ergotherapeutisch rapport op. In dit rapport beschrijven zij uw niveau van functioneren en de eisen waaraan een voorziening moet voldoen. Zowel de ergotherapeut als uw behandelend arts ondertekenen dit rapport.

Met uw toestemming wordt de rapportage met een begeleidende brief naar de verantwoordelijke instantie gestuurd. U ontvangt hiervan een kopie. De instantie waar u de voorziening heeft aangevraagd, bepaalt hoe de procedure verder verloopt en wikkelt uw aanvraag verder met u af.

Bavo Europort blijft verder buiten deze procedure. De hier beschreven werkwijze kan afhankelijk van uw situatie anders zijn.

Stichting Vrienden van Parnassia Groep

Onze medewerkers zetten zich in voor goede zorg. Dat is hun werk, en dat werk doen zij zeer gemotiveerd.

Het is niet de bedoeling dat zij daarvoor extra worden beloond. Soms willen patiënten toch iets extra's doen om hun dank te uiten. Dit kan door het overmaken van een bijdrage aan de Stichting Vrienden van Parnassia Groep. De stichting is opgericht met het doel geld in te verzamelen voor faciliteiten die niet uit de reguliere middelen worden gefinancierd. Zo financiert de stichting bijvoorbeeld excursies en uitjes voor patiënten.

Vragen

Heeft u na het lezen van deze wegwijzer nog vragen? Aarzel dan niet om contact op te nemen met uw persoonlijk begeleider. Voor een goede gang van zaken is het van belang dat wij weten wat u bezighoudt en wat u graag wilt. Wij verzoeken u daarom om met uw vragen naar ons toe te komen.

Adresgegevens, bereikbaarheid en parkeren

Behandel- en expertisecentrum Niet Aangeboren
Hersenletsel (NAH)
Franz Lehàrstraat 141
3069 MN Rotterdam
T 088 – 358 53 54
F 088 – 358 40 13

Bereikbaarheid en parkeren

Ons behandelcentrum is goed bereikbaar met de auto en het openbaar vervoer. De metrohalte Nieuw Verlaat bevindt zich op een paar minuten lopen. Direct naast en voor ons behandelcentrum is voldoende (gratis) parkeerruimte.

U (uw bezoek) wordt verzocht uitsluitend in de daartoe bestemde parkeervakken te parkeren, en de ingang van de kliniek vrij te houden. Het is van belang dat onder andere zorgvervoer en hulpdiensten onbelemmerd toegang kunnen hebben tot de ingang van de kliniek.

www.bavo-europoort.nl

Deze folder is met zorg samengesteld. De inhoud kan in de loop van de tijd veranderen. Kijk voor de meest recente versie op onze website.

07-2017-1