

A photograph of three people standing in a hospital hallway. On the left is a young man with short brown hair, wearing a dark blue polo shirt and dark jeans, smiling. In the center is a middle-aged man with grey hair, wearing a white lab coat over a dark shirt, with his arms crossed and a serious expression. On the right is a young woman with blonde hair, wearing a light blue polo shirt with a 'heliomare' logo and white pants, smiling. A large, semi-transparent purple circle is overlaid on the left side of the image, containing white text. In the background, a round wall clock is visible, showing the time as approximately 10:10. A potted plant is also visible behind the man in the lab coat.

**Praktische
informatie
over uw
verblijf en
revalidatie.**



Belangrijke Telefoonnummers

Receptie Heliomare

088 920 88 88

Afdeling 1A

088 920 83 39

Afdeling 1B

088 920 83 08

Afdeling 2A

088 920 82 82

Afdeling 2B

088 920 83 52

Afdeling 3A

088 920 82 11

Afdeling 3B

088 920 82 15



Roken is op het terrein van
Heliomare niet toegestaan.

Mei 2021

Welkom bij Heliomare.

U bent opgenomen in ons revalidatiecentrum, waar we samen doelgericht gaan werken aan uw herstel. In deze brochure vindt u informatie die u helpt om uw verblijf in Heliomare zo aangenaam mogelijk te maken.

U vindt in deze brochure informatie over uw behandeling, het behandelteam en over uw aanspreekpunten op de afdeling. Verder leest u over huishoudelijke regels op de afdeling en in ons revalidatiecentrum. Daarnaast staat er ook informatie in die belangrijk is voor uw naasten, die direct betrokken is bij uw revalidatieproces.

Ons revalidatiecentrum biedt veel therapie-faciliteiten, zoals oefenzalen, een oefenkeuken, een sporthal en fitnessruimte, twee hydro-therapiebaden, een looplab en nog veel meer. Onze professionals werken volgens wetenschappelijk onderbouwde methoden.

De deskundigheid van Heliomare

Heliomare biedt dienstverlening op het gebied van revalidatie, arbeidsintegratie, speciaal onderwijs, bewegen en sport op verschillende locaties in Noord-Holland. Heliomare is uniek in het aanbieden van deze veelzijdige dienstverlening binnen één organisatie. Daarnaast doet Heliomare toegepast wetenschappelijk onderzoek, om onze revalidatie continu te verbeteren. Meer informatie vindt u op onze website www.heliomare.nl.



A photograph showing an elderly woman with grey hair and a man in a blue shirt practicing a physical therapy exercise on a wooden staircase outdoors. The woman is standing on a wooden step, leaning forward, while the man stands behind her, supporting her arm and back. They are in front of a modern building with wooden siding and multiple windows. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

‘Ik vind het
fijn dat ik
met mijn
therapeuten
buiten kan
oefenen’

Inhoudsopgave.

Uw eerste dag bij Heliomare	6	Praktische zaken	14
Dag van opname		Bezoektijden	
Legitimatie		Parkeerbeleid	
Wie zijn uw aanspreekpunten?		Kluisjes	
		Was	
Uw behandelteam	7	Logeermogelijkheden	
Revalidatiearts		Tijdelijk ontslag	
Fysiotherapie		Vervoer	
Ergotherapie			
Logopedie		Eten en drinken	16
Maatschappelijk werk		Ontbijt, lunch en avondeten	
Pedagogisch medewerker		Koffieautomaat	
Psychologie		Gebruik koelkast	
Diëtetiek		Openingstijden Orangerie	
Seksuoloog		Eettijden	
Re-integratie			
Bewegingsagogie (bewegen en sport)		Voor uw en onze veiligheid	18
Extra		Wat te doen bij brand	
		Alcohol, drugsgebruik en wapenbezit	
Rondom uw behandeling	10	Ongewenst gedrag	
Therapieprogramma		Seksuele intimidatie	
Therapie-assistentie		Bij agressie handelen wij als volgt	
RevalidatiePlanBespreking (RPB)			
Meeloopdag		Aanvullende onderwerpen	20
Vrijwilligers		Heeft u een klacht?	
Levensoriëntatie en zingeving		Suggesties en complimenten	
Stilteruimte		Rechten en plichten	
Reanimatie(beleid)		Patiëntenportaal	
Bibliotheek		Centrale Cliëntenraad Heliomare	
Op uw afdeling	12	Ontslag, nazorg en behandeling na ontslag	22
Een- en tweepersoonskamers		Controle bij revalidatiearts	
Overdracht verpleging		Vervolgbehandeling bij Heliomare	
Avond/nachtregeling		Tevredenheid	
Afmelden afdeling		Zorgkaart Nederland	
Gratis Wifi		Wordt u ook Vriend van Heliomare?	



Uw eerste dag bij Heliomare.

De eerste dag komt er veel op u af. U wordt door de verpleging op uw afdeling ontvangen. Een vrijwilliger verzorgt in de eerste dagen een rondleiding.

Dag van opname

Op de dag van opname in Heliomare wordt u door de verpleegkundigen welkom geheten. U krijgt dan globaal informatie over de gang van zaken op de afdeling. De verpleegkundige stelt u vragen die van belang zijn voor uw zorg. Vervolgens heeft u een opnamegesprek met uw behandelend revalidatiearts of revalidatiearts in opleiding.

Legitimatie

U wordt op de dag van opname gevraagd uw legitimatie te tonen. We leggen dit vast in opdracht van de zorgverzekeraar in verband met de vergoeding van uw behandeling.

Wie zijn uw aanspreekpunten?

Eerst Verantwoordelijke Verpleegkundige (EVV)

De Eerst Verantwoordelijke Verpleegkundige is uw aanspreekpunt gedurende uw opname en coördineert uw zorg. De EVV'er stelt samen met u een verpleegplan op en kijkt naar mogelijkheden voor uw weekendverlof.

Eerst Verantwoordelijke Behandelaar (EVB)

De Eerst Verantwoordelijke Behandelaar is een therapeut die het proces regelt rondom uw therapieprogramma.

Uw behandelteam.

Het doel van ons behandelprogramma is dat u weer aan de toekomst kunt denken en een zo goed mogelijk leven kunt leiden, ondanks uw beperkingen. Tijdens uw revalidatie bij ons heeft u een vast behandelteam dat uit verschillende disciplines bestaat.

Revalidatiearts

Uw revalidatiearts is eindverantwoordelijk voor uw behandeling in Heliomare en heeft de regie over uw behandelprogramma. Op alle afdelingen werken revalidatieartsen in opleiding. Het kan zijn dat u gedurende uw opname meerdere arts-assistenten ziet.

Fysiotherapie

De fysiotherapeut stelt na een uitgebreid onderzoek functionele behandeldoelen met u op. Deze liggen op het gebied van uw zelfredzaamheid en mobiliteit. Afhankelijk van uw mogelijkheden kunt u denken aan rolstoelvaardigheid, transfers, staan, lopen, traplopen en fietsen. Tevens geeft de fysiotherapeut uitleg en voorlichting over uw ziektebeeld en begeleidt u bij het opbouwen van activiteiten. Fysiotherapie bestaat zowel uit individuele therapie en groepstherapieën.

Ergotherapie

Bij de ergotherapie gaat u in overleg over welke activiteiten voor u betekenisvol zijn, zodat u dagelijkse activiteiten weer zo veilig en zelfstandig mogelijk kunt uitvoeren. U gaat trainen, ervaringen opdoen en/of gebruik leren maken van strategieën en/of hulpmiddelen. Aan de orde kan onder andere komen de persoonlijke verzorging, uw rol in het huishouden en het gezin, verplaatsen binnens- en buitenshuis, hobby's en werk.

Logopedie

De logopedist biedt screening, behandeling en begeleiding bij communicatieproblemen (problemen met de spraak, de taal en/of de stem) en bij slikproblemen. Deze problemen kunnen ontstaan na bijvoorbeeld een beroerte, een neuromusculaire aandoening of na een ongeval.

De logopedist onderzoekt de aard en ernst van de problemen die u ervaart; stelt aan de hand hiervan een persoonlijk behandelplan op en adviseert en begeleidt daarnaast de mensen in uw omgeving.

Maatschappelijk werk

De maatschappelijk werker begeleidt u en/of uw partner/naasten tijdens de revalidatieperiode. De volgende aspecten kunnen daarbij centraal staan:

- ondersteuning van u en/of uw partner in het gezin, naasten e.a. in het verwerken en leren omgaan met de gevolgen van uw veranderde situatie;
- begeleiding bij het terugvinden van evenwicht en perspectief in het dagelijks leven;
- informatie, advies en oriëntatie op het gebied van wonen, vrije tijd, dagbesteding en sociale voorzieningen.

Pedagogisch medewerker

Waar nodig verwijst maatschappelijk werk naar de pedagogische medewerker voor begeleiding van (klein)kinderen. De pedagogisch medewerker



biedt een luisterend oor voor de (klein)kinderen en organiseert meeloopdagen samen met u. Daarnaast gaan we samen met het gezin kijken, hoe nu om te gaan met de nieuwe situatie.

Psychologie

Afhankelijk van uw beperking en behoefte kan psychologische behandeling plaatsvinden. Ook uw naasten worden bij de behandeling betrokken. In het geval van niet-aangeboren hersenletsel maakt de (neuro)psychologische behandeling altijd onderdeel uit van het revalidatietraject.

Diëtetiek

Voldoende eten en drinken met de juiste voedingsstoffen draagt bij aan het behalen van de revalidatiedoelen. Bent u onbedoeld afgevallen tijdens de ziekenhuisopname? Heeft u aangepaste voeding nodig door problemen met kauwen of slikken? Of moet u om medische redenen een bepaald/specifiek dieet volgen? De diëtist denkt graag met u mee en brengt samen met u de mogelijkheden in kaart.

Seksuoloog

In Heliomare bieden wij ook begeleiding bij veranderingen op het gebied van uw seksuele gezondheid. Heeft u (of uw partner) vragen of

zorgen over uw intimiteit, seksualiteit of relatie? In principe kunt u hiermee bij alle behandelaren terecht. Is meer ondersteuning gewenst of spreekt u hierover liever met een specialist op dit gebied, dan kan de seksuoloog worden ingeschakeld.

Re-integratie

Als blijkt dat in uw situatie sprake is van werk, nodigt de re-integratiedeskundige u uit voor een gesprek. De deskundige kan uw vragen beantwoorden rondom terugkeer naar werk of alternatieven voor werk.

Bewegingsagogie (bewegen en sport)

Tijdens uw revalidatie krijgt u te maken met bewegingsagogen en assistent-bewegingsagogen. Met de bewegingsagoog bespreekt u op welke manier bewegen en sport kan bijdragen om uw revalidatiedoelen te bereiken. Dat kan door hydrotherapie (HT), fitness of sporten zoals badminton, handboog- of pistoolschieten, tafeltennis, fietsen of handbiken en nordic walking. Waar nodig zoeken we met u naar aanpassingen of nieuwe mogelijkheden.

Aan het eind van het revalidatietraject krijgt u een beweeg-, sport- en leefstijladvies. Dan wordt er met u gekeken naar de mogelijkheden



die er zijn om in uw eigen regio aan beweeg- en sportactiviteiten te kunnen meedoen en welke aanpassingen in uw leefstijl wenselijk zijn. Er bestaat desgewenst ook de mogelijkheid om te blijven trainen op onze sportlocaties (zie www.heliomare.nl).

Medisch secretariaat

Bij het secretariaat op uw afdeling kunt u een afspraak maken met uw revalidatiearts.

‘Samen
werken we
doelgericht
aan uw
herstel’

Extra

Tijdens uw verblijf in Heliomare volgt u een gestandaardiseerd behandelprogramma, waarbij we rekening houden met uw persoonlijke situatie en wensen. Er zijn (teams van) deskundigen waarmee u te maken kunt krijgen, zoals:

- Ademhalingszorg, waaronder beademingen en slaaponderzoek bij slaapapneu door het Respicareteam
- Rij-instructeur van de autorijschool
- Bekken Advies Team
- Loop Expertise Team
- Zit Advies Team (ZAT)
- Wondverpleegkundige voor wondverzorging en decubituspreventie (voorkomen van doorligwonden)
- Continentieverpleegkundigen
- Orthopedisch schoenmaker of orthopedisch instrumentmaker. Dit zijn externe bedrijven.

In de centrale hal staat een carrousel met informatieflyers over bovenstaande dienstverlening.



Ademhalingszorg

Rondom uw behandeling.

De vorderingen van uw revalidatie is regelmatig onderwerp van gesprek. U bespreekt met uw behandelteam uw doelstellingen die vertaald worden naar de verschillende therapieën. Naast uw behandelaars kunt u ook een beroep doen op de geestelijk verzorger en onze vrijwilligers.

Therapieprogramma

Uw therapieprogramma ontvangt u in een dag- of weekrooster (op papier).

- **Unit 1A**

U ontvangt dagelijks een dagrooster.

- **Unit 1B, 2A en 2B, Unit 3A en 3B**

Elke vrijdag ontvangt u een weekrooster met uw therapieprogramma voor de aankomende week. Per dag kunnen hierop nog wijzigingen plaatsvinden. Een dag van te voren ontvangt u het definitieve therapieprogramma van de verpleging. Bent u een keer verhinderd, dan vragen wij u om dit zo spoedig mogelijk door te geven aan de verpleging, maar uiterlijk voor 11.00 uur de dag voorafgaande aan uw behandeling. De therapieën kunnen dan vroegtijdig worden afgezegd of verplaatst. De vakgroep Planning zorgt ervoor dat uw therapieën worden ingedeeld en dagelijks een passend therapieprogramma voor u beschikbaar is.

Therapie-assistentie

De (revalidatie)verpleegkundigen van uw afdeling zijn opgeleid om naast uw behandelingen therapeutische activiteiten met u te doen op de verpleegafdeling. Voorbeelden hiervan zijn: oefenen met lopen, aan- en uitkleden, eet- en slikoefeningen en oefeningen die te maken hebben met denken en

doen. Verpleegkundigen doen dit op aangeven van uw behandelaars. Dit betekent dat u ook revalideert naast de behandelingen in uw therapieprogramma. Ook in het weekend.

RevalidatiePlanBespreking (RPB)

De RevalidatiePlanBespreking (RPB) is een bespreking van uw revalidatieproces waar alle betrokken disciplines hun bijdrage leveren. Tijdens de RPB worden uw revalidatiedoelen geëvalueerd, bijgesteld en eventueel nieuwe doelen opgesteld. Afhankelijk van de afdeling waar u bent opgenomen, vinden de vervolgbesprekingen plaats al dan niet in uw aanwezigheid en die van uw naasten/naasten. De RPB wordt om de 4 à 6 weken ingepland.

Meeloopdag

Als u bij Heliomare in behandeling komt, krijgt u veel informatie in een kort tijdsbestek te verwerken. Na verloop van tijd worden veel zaken voor uzelf wel duidelijk, maar ook voor uw naasten is het belangrijk om goed geïnformeerd en betrokken te zijn bij het revalidatieproces. Daarom organiseren wij voor naasten een meeloopdag. Uw naasten lopen een dag mee tijdens de behandelingen en krijgt gelegenheid om vragen te stellen. Ook is deze dag bedoeld om uw naasten te laten zien hoe u geholpen kan worden als u voor de eerste keer naar huis kunt.

De verpleging en de behandelaars zijn hierbij nauw betrokken. Afhankelijk van de afdeling waar u bent opgenomen, vindt een meeloopdag plaats na een RPB of gelijktijdig met de tweede RPB. Een gesprek met de revalidatiearts over de voortgang van de behandeling kan ook onderdeel zijn van de meeloopdag (afd. 1A).

Voor de naasten van revalidanten die een pijnprogramma volgen is er geen meeloopdag. Zij ontvangen op een ander moment informatie. Uw bezoek mag dagelijks mee met uw individuele behandelingen. Overleg dit vooraf even met uw behandelaars.

Vrijwilligers

Heliomare beschikt over een groep enthousiaste vrijwilligers die zich graag voor u inzetten. Denk bijvoorbeeld aan begeleiding bij een bezoek aan het ziekenhuis of winkel, even buiten uitwaaien, of samen een boek lezen of een spelletje doen. Maar ook structurele begeleiding is mogelijk. Wilt u hulp van een vrijwilliger dan kunt u dit ruim van te voren aangeven (minimaal 24 uur) bij de verpleging of bij de vrijwilligerscoördinator. U kunt de vrijwilligerscoördinator een e-mail sturen via vrijwilligers@heliomare.nl.

Levensoriëntatie en zingeving

Revalideren in Heliomare is hard werken aan herstel. Een ingrijpende gebeurtenis of een chronische ziekte maakt oude zekerheden ineens onzeker. Stilstaan bij dat wat onzeker is en van gedachten wisselen over wat belangrijk is, wat zin geeft, kan met de geestelijk verzorger. Deze gesprekken zijn vrijwillig en vertrouwelijk. De geestelijk verzorger organiseert meditatie-

groepen. Meditatie is ruimte geven aan je binnenwereld, waar onrust kan zijn door wat u is overkomen. Aandacht voor de lastige én de mooie gevoelens kan helpen om een nieuwe innerlijke balans te vinden.

U kunt gerust langsgaan bij de geestelijk verzorger. De geestelijk verzorger is op dinsdag, woensdag en vrijdag aanwezig. (1e etage route 60, kamer 6.1.01a.) U kunt ook telefonisch contact opnemen via (088 920) 82 19.

Stilteruimte

In de kleine stilteruimte naast de kapel kunt u een kaarsje aan steken, even tot rust komen, bidden, mediteren of iets schrijven in het intentieboek. De stilteruimte is dag en nacht geopend.

Reanimatie(beleid)

In Heliomare hanteren we het uitgangspunt: altijd reanimeren, tenzij een niet-reanimerenverklaring in uw patiëntendossier aanwezig is. Het is aan uzelf om bij uw revalidatiearts aan te geven of u al dan niet gereanimeerd wenst te worden.

De gevolgen van uw wens worden zorgvuldig met u besproken, zoals onder welke omstandigheden u niet gereanimeerd wilt worden en hoe uw wensen in Heliomare kunnen worden uitgevoerd.

Bibliotheek

In de Orangerie naast de ingang van de Fitnessruimte vindt u een bescheiden bibliotheek. De boeken kunt u lenen gedurende uw verblijf.

‘Er wordt altijd gevraagd wat ik wil bereiken’



Op uw afdeling.

We proberen uw verblijf in Heliomare zo aangenaam mogelijk te maken. De verpleegafdeling is uw tijdelijke thuisbasis. Net zoals thuis gelden ook bij Heliomare een aantal algemene afspraken op onze afdelingen.

Een- en tweepersoonskamers

Op de afdeling zijn enkele éénpersoonskamers aanwezig. Deze worden voornamelijk gebruikt voor revalidanten die intensieve zorg nodig hebben of geïsoleerd verpleegd moeten worden. Als u op een eenpersoonskamer verblijft, kunt u om die reden worden verplaatst naar een tweepersoonskamer. Op elke kamer is er gratis televisie beschikbaar.

Overdracht verpleging

De verpleging draagt dagelijks op een aantal momenten de diensten over. Dit is belangrijk om u de juiste zorg te kunnen bieden. Wilt u hiermee rekening houden?

Dagdienst:	15.15 – 15.45 uur
Avonddienst:	22.45 – 23.00 uur
Nachtdienst:	07.00 – 07.15 uur
Weekend:	rond 15.00 uur

Avond/nachtregeling

Overdag vraagt uw therapieprogramma het grootste gedeelte van uw tijd. De avonden kunt u

echter vrij invullen. Veel revalidanten hebben rust nodig. De afspraak is dan ook dat de revalidanten om 23.15 uur op de eigen verpleegunit zijn en dat het daar dan rustig is.

Afmelden afdeling

Bij calamiteiten (bijvoorbeeld brand) moet bekend zijn welke revalidanten op dat moment in het revalidatiecentrum aanwezig zijn. Gaat u een boodschap doen in het dorp, een rondje door de duinen, met naasten op stap of voor controle naar het ziekenhuis? Meldt u zich dan altijd af bij de verpleging. Laat de verpleging ook weer weten als u terug bent.

Gratis Wifi

In Heliomare heeft u de beschikking over gratis Wifi (HeliomarePubliek).



‘Ik krijg veel steun
van mijn andere revalidanten.
Dat voelt alsof ik tijdelijk
familie erbij heb.’

Praktische zaken.

Omdat u enige tijd in Heliomare verblijft is een aantal praktische zaken goed om te weten. Bijvoorbeeld wanneer u bezoek kunt ontvangen of hoe u vervoer naar het ziekenhuis of in de weekenden naar huis kunt regelen.

Bezoektijden

Bezoek is iedere dag welkom tussen 10.00 en 20.30 uur. Uw therapie, verzorging en behandeling gaan altijd voor. We vragen u rekening te houden met uw kamergenoot. Voor unit 1A geldt een maximum van twee bezoekers per dag. Daar is tussen 13.00 – 14.00 uur geen bezoek mogelijk.

Parkeerbeleid

Uw bezoek kan op het terrein van Heliomare parkeren, als zij zich bij de slagboom als bezoek melden. Bij de receptie is een gratis uitrijkaart te verkrijgen.

Kluisjes

Heliomare is een open instelling. Dat betekent dat iedereen vrij kan inlopen en er geen toegangscontrole is bij de entrees. Wij raden u aan om kostbare bezittingen zoveel mogelijk thuis te laten. Op uw kamer heeft u de beschikking over een kluisje.

Was

In principe wordt uw wasgoed door uw naasten thuis gewassen. Als dit een probleem voor u is, neem dan contact op met de verpleging. Als u in staat bent om uw was zelf te doen, dan is daarvoor gratis gelegenheid in de wasserette op de 1e etage.

Logeermogelijkheden

In speciale situaties is het mogelijk tegen kosten

gebruik te maken van een logeerkamer. Als uw familielid daarvan gebruik wilt maken, kunt u dat overleggen met de verpleging.

Tijdelijk ontslag

Voor een optimale bedbezetting van Heliomare is het volgende beleid afgesproken: als u langer dan drie werkdagen Heliomare tijdelijk verlaat wegens een ziekenhuisbezoek, een (tijdelijk) ontslag naar huis of redenen van een andere aard (anders dan het weekendverlof) wordt het vrijgekomen bed opnieuw bezet. Wij vragen de naasten om dan de persoonlijke spullen van u in te pakken en mee te nemen. Als de naasten dit niet kan worden uw persoonlijke spullen in de daarvoor bestaande tassen gedaan en veilig opgeborgen.

Vervoer

Vrijwilligersvervoer en kosten

Vrijwilligers Vervoer IJmond biedt revalidanten bij Heliomare de mogelijkheid om gebruik te maken van taxivervoer (zie ook Weekendvervoer).

Weekendvervoer

Tegen betaling kunt u gebruik maken van Vrijwilligersvervoer naar huis en weer terug. U kunt ook kiezen voor alleen een heen- of terugrit. Weekendvervoer is geldig van donderdag t/m maandagochtend. De duur van uw verlof is in

overleg met de verpleging. Als u hier gebruik van wilt maken, moet dit uiterlijk woensdag om 10.00 uur bekend zijn bij de verpleging van uw afdeling. U ontvangt op woensdagmiddag na 16.00 uur de bevestiging. Wilt u zich afmelden, dan kan dat tot uiterlijk donderdagmiddag 16.00 uur. Ritten ten behoeve van ontslag (de hele week door) vallen ook onder het tarief van het weekendvervoer.

U ontvangt een kwitantie voor de kosten die u op iedere dag van de week kunt betalen bij de receptie van 08.30 tot 21.30 uur.

Zorgvervoer

Mogelijk komt u in aanmerking voor taxivervoer dat betaald wordt door uw ziektekostenverzekering.

Vervoer voor ziekenhuisbezoek

Als u gedurende uw verblijf in Heliomare een bezoek aan een ziekenhuis moet brengen, kunt u via uw eigen zorgverzekering (taxi)vervoer regelen.

Wanneer u, om wat voor reden dan ook, geen gebruik kunt maken van zorgvervoer dat door uw ziektekostenverzekering vergoed wordt, kunt u voor afspraken in het ziekenhuis, tandarts of overig medisch bezoek ook gebruik maken van het vrijwilligersvervoer. Hiervoor geldt een hoger

tarief dan het weekendvervoer (conform regulier taxivervoer). De receptie rekent dit van tevoren graag voor u uit.

Overig vervoer

Ook voor overige ritten zoals bezichtigingen, het bijwonen van plechtigheden, uitgaansverzoeken, sportactiviteiten etc. kunt u gebruik maken van het vrijwilligersvervoer. Tarieven zijn evenals de zorgritten conform regulier taxivervoer.

Meer informatie en de tarieven voor vrijwilligersvervoer vindt u op www.vrijwilligersvervoerijmond.nl.

Op www.heliomare.nl/info vindt u informatie over onder andere rechten en plichten, suggesties en klachten, kwaliteit en veiligheid.

**‘Therapie in
warm water is
weldadig!’**





‘Ik voel me in de Orangerie echt een gast en even geen patiënt’

Eten en drinken.

De eetmomenten zijn vaste punten op een dag. U gebruikt uw maaltijden op de afdeling in de huiskamer of in ons restaurant ‘de Orangerie’.

Ontbijt, lunch en avondeten

Het ontbijt en de lunch gebruikt u op de afdeling. Het avondeten wordt u aangeboden in de Orangerie. In de Orangerie worden maaltijden door een kok vers bereid en aan tafel opgediend. Uw naasten kunnen daar tegen betaling mee-eten. Bent u bedlegerig, maakt u gebruik van speciale

maaltijden of heeft u hulp nodig bij het eten?

Dan bieden wij ook avondeten aan in de huiskamer op uw afdeling of op uw kamer.

Als u op uw afdeling eet, kunt u een keuze maken uit 6 maaltijden. Uw bezoek kan op uw kamer of in de huiskamer alleen mee-eten met toestemming van de verpleging en tegen betaling.



Koffieautomaat

U kunt gebruik maken van de koffieautomaat voor warme en koude dranken. Ook uw bezoek mag hier gratis gebruik van maken. Op de 2e en 3e etage vindt u de automaat in de huiskamer. Op de 1e etage in de gang.

Gebruik koelkast

Er staat een koelkast voor patiënten in de huiskamer. Hier kunt u producten in zetten voor individueel gebruik. Wilt u er een sticker op plakken met uw naam en kamernummer en met de datum wanneer u het in de koelkast plaatst?

Openingstijden Orangerie

De Orangerie is een ontmoetingsruimte en restaurant. U kunt hier terecht voor koffie, thee of kleine versnaperingen. Tegen betaling kunt u broodjes, beleg, frisdranken en snacks verkrijgen.

Restaurant: ma t/m do: 8.00 – 20.00 uur
vr: 8.00 – 14.30 uur
za en zo: gesloten

Bar: ma t/m vr: 16.00 – 22.00 uur
za en zo: 13.00 – 17.00 uur

Eettijden

	Waar?	Hoe laat?	Mee eten bezoek
Ontbijt	Huiskamer	07.30 – 09.30 uur	3,25 euro p.p.
Lunch	Huiskamer	12.00 – 13.00 uur	3,25 euro p.p.
Avondeten (ma t/m do) maaltijd van de kaart	Orangerie	17.00 – 18.00 uur 18.00 – 19.00 uur	13 euro p.p.*
Avondeten (vr t/m zo) keuze uit 6 maaltijden	Huiskamer	17.15 – 17.45 uur	6,50 p.p.*

* De maaltijden van uw bezoek dienen met pinbetaling in de Orangerie te worden voldaan.
Prijswijzigingen voorbehouden.

Voor uw en onze veiligheid.

Zowel revalidanten als medewerkers moeten zich in Heliomare veilig voelen. We hebben dan ook een aantal algemene afspraken die bijdragen aan een veilige omgeving.

Wat te doen bij brand

- Raak niet in paniek.
- Volg de instructies van het personeel of een van de bedrijfshulpverleners (BHV).
- Blokkeer geen branddeuren.
- Bij brand kunt u de lift niet gebruiken.

Alcohol, drugsgebruik en wapenbezit

- Alcoholgebruik is alleen toegestaan in de bar en op het terras van de Orangerie bar.
- Het gebruiken en dealen van drugs is binnen en op het terrein van Heliomare ten strengste verboden.
- Het in bezit hebben van wapens is ten strengste verboden. Bij wapenbezit doen wij direct aangifte bij de politie.

Als wij vermoeden dat u wapens, drugs, of alcohol in uw bezit heeft, wordt u hierop aangesproken door uw behandelend revalidatiearts. Als het nodig is, wordt in overleg met de arts een medische controle uitgevoerd. Dit houdt in dat een controle van urine en bloed tot de mogelijkheden behoren. Bovendien kunnen in uw bijzijn uw bezittingen en uw kluis worden gecontroleerd.

Als u zich niet aan bovenstaande regels houdt, worden door de Raad van Bestuur passende maatregelen genomen. Ook kunnen wij genoodzaakt zijn uw behandeling te staken en u te ontslaan.



Ongewenst gedrag

Iedereen die in Heliomare werkt, stelt zich in dienst van u en uw herstel. Dit is een wederkering proces. Als iets niet lekker loopt, kunt u daarover altijd in gesprek. Ongewenst gedrag wordt in Heliomare niet getolereerd. Onder ongewenst gedrag wordt niet alleen lichamelijk geweld verstaan, maar ook verbaal geweld en andere vormen van agressiviteit.

Zowel het verplegend personeel als de receptionisten hebben een speciale alarmknop. Hiermee staan zij rechtstreeks in contact met beveiligingsbeambten. In het uiterste geval kan ongewenst gedrag leiden tot ontslag en ontzegging van de toegang tot Heliomare.

Seksuele intimidatie

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: elke vorm van seksueel getinte aandacht, verbaal of fysiek of anderszins non-verbaal, bewust of onbewust, die door de persoon die het signaleert of ondergaat als negatief, grensoverschrijdend, ongewenst of gedwongen wordt ervaren.

Als hiervan sprake is kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Heliomare. De vertrouwenspersoon is er niet alleen om u op te vangen, maar ook om samen met u te bepalen welke mogelijke acties u kunt ondernemen.

De gegevens van de contactpersoon vindt u op de website www.heliomare.nl/rechten.

Bij agressie handelen wij als volgt:

- Bij verbaal geweld registreren wij en krijgt u een officiële waarschuwing.
- Bij bedreigingen of handtastelijkheden registreren wij en krijgt u een officiële waarschuwing. Bij een volgende keer doen wij aangifte bij de politie.
- Bij fysiek geweld doen wij, afhankelijk van de ernst van de bedreiging, direct aangifte bij de politie.

Agressief of onbehoorlijk gedrag kan het in uiterste geval leiden tot opzegging van de behandelovereenkomst.

‘De persoonlijke benadering van iedereen in Heliomare voelt als een warm bad’



Aanvullende onderwerpen.

Naast de praktische aangelegenheden rondom uw opname is er ook aanvullende informatie die voor u van belang is.

Heeft u een klacht?

Het kan zijn dat u ontevreden bent over uw behandeling, bejegening of gang van zaken binnen Heliomare. Probeer dan met de direct betrokkene te bespreken wat er aan de hand is. Meestal leidt dit tot een oplossing.

Het kan echter voorkomen dat u uw probleem of klacht niet (meer) met de betrokken kunt of wilt bespreken. Dan kunt u zich rechtstreeks wenden tot onze klachtenfunctionaris via het e-mailadres: klachtenciënten@heliomare.nl of telefoonnummer 06 22 47 11 04 of 088 920 80 62.

U kunt ook een klacht indienen via onze website www.heliomare.nl/klachten-suggesties. Op de verpleegafdeling zijn ook formulieren beschikbaar. Mocht uw contact met de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing leiden, dan kunt u via de klachtenfunctionaris uw klacht voorleggen aan de regionale klachtencommissie waarbij Heliomare is aangesloten. De functionaris onderneemt alleen stappen in overleg met u. Uw informatie wordt serieus en vertrouwelijk behandeld.

Suggesties en complimenten

Uw ervaringen en suggesties zijn voor Heliomare leerzaam en we horen ze graag van u!

Daarvoor kunt u het formulier 'voorstel tot verbetering' invullen dat u op de website vindt bij www.heliomare.nl/klachten-suggesties.

Bij de receptie van het revalidatiecentrum kunt u ook een formulier opvragen en in het postvakje doen van de klachtenfunctionaris.

Rechten en plichten

Wanneer u in Heliomare wordt behandeld, krijgt u met veel medewerkers te maken. U mag verwachten dat zij hun best doen om u een persoonlijke, deskundige behandeling en een goede verzorging te geven. Onze medewerkers verwachten ook wat van u. Zo werken we samen aan uw revalidatie en herstel.

Een aantal verwachtingen, die een zorginstelling en de patiënt van elkaar hebben, heeft de wetgever als rechten en plichten vastgelegd in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). Deze wet kan niet het vertrouwen vervangen waarop de relatie tussen de behandelend arts en de patiënt gebaseerd moet zijn. Voor dit vertrouwen is betrokkenheid en openheid nodig; van de hulpverleners, maar ook van u als revalidant. Meer informatie vindt u op www.heliomare.nl/rechten.

Patiëntenportaal

Omdat u bij ons in revalidatiebehandeling bent, heeft u inzage in uw digitale revalidatiedossier via het Patiëntenportaal. Deze is nog in ontwikkeling. Het is de bedoeling dat u uw afspraken daar kunt bekijken, relevante medische gegevens en uitslagen van uw onderzoek vindt of de correspondentie kan lezen tussen uw behandelend arts en andere medische specialisten. Inloggen in het Patiëntenportaal kan via www.portaal.heliomare.nl. U kunt hier ook controleren of de juiste persoonsgegevens zijn geregistreerd. Als u toegang wenst tot uw

‘Voor problemen is bijna altijd een oplossing’

dossier, kunt u dat bij de afdelingssecretaresse aangeven. Zij zal uw dossier voor inzage activeren. U logt in met uw DigiD+ gegevens, in een veilige online omgeving, waar en wanneer u maar wilt. Meer informatie vindt u op www.heliomare.nl/dossier



Centrale Cliëntenraad Heliomare

In Heliomare werken we dagelijks aan verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening. Uw inbreng is daarbij belangrijk voor ons. De medezeggenschap van patiënten is geregeld in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). In Heliomare is de inspraak van cliënten belegd bij de Centrale Cliëntenraad (CCR). De raad bestaat uit cliënten en ex-patiënten/cliënten van Heliomare. De Centrale Cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies en bespreekt situaties waar u als patiënt tegenaan loopt, met de Raad van Bestuur van Heliomare. Uiteraard kunt u ook zelf dergelijke zaken bespreken met uw eerst verantwoordelijke verpleegkundige of uw revalidatiearts. Vindt u dat lastig of gaat het meer de hele organisatie aan, dan is de Cliëntenraad er voor u. De raad komt graag met u in contact via CCR@heliomare.nl

Om u een indruk te geven: de Cliëntenraad bereikte door overleg o.a.:

- een volledig rookvrij Heliomare
- een doordacht privacyreglement
- de avondmaaltijd niet in de huiskamer serveren, maar waar mogelijk, beneden in het restaurant.

Ontslag, nazorg en behandeling na ontslag.

Wanneer u met ontslag gaat uit Heliomare kan het zijn dat u nog een poliklinisch traject volgt in Heliomare. Het kan ook zijn dat u verwezen wordt naar een revalidatieafdeling van een ziekenhuis of behandelpraktijk bij u in de buurt. Uw revalidatiearts zal dat met u bespreken.

Tijdens uw verblijf revalideert u onder deskundige begeleiding en wordt u gestimuleerd om zoveel mogelijk zelfstandig te oefenen, zodat u zo spoedig mogelijk kunt terugkeren naar uw eigen woonsituatie. Mocht terugkeer naar huis onverhoopt niet mogelijk zijn, dan overlegt onze transferverpleegkundige samen met u en uw naasten over de best passende mogelijkheid.

Vervolgbehandeling bij Heliomare

Controle bij revalidatiearts

Veelal vindt een paar maanden na ontslag een controleafspraak plaats bij uw revalidatiearts, of de revalidatiearts in het ziekenhuis.

Voor mensen met een dwarslaesie heeft Heliomare een specifiek spreekuur. Naast de revalidatiearts kunnen ook behandelaars tijdens het spreekuur aanwezig zijn.

Behandelprogramma Hersenz en Ambulante Begeleiding

Heeft u bij ons gerevalideerd vanwege hersenletsel, dan kunt u doorverwezen worden naar een van onze behandelcentra in Amsterdam, Haarlem, Heerhugowaard of Krommenie. Daar kunt u het behandelprogramma Hersenz volgen, waarbij ook

behandeling thuis plaatsvindt. Meer informatie vindt u op www.hersenz.nl.

Verder biedt Heliomare ook begeleiding thuis voor mensen met hersenletsel.

Tevredenheid

Voordat u met ontslag gaat, zal de verpleging u vragen stellen over uw verblijf en hoe u dat heeft ervaren. Mogelijk ontvangt u na uw ontslag een verzoek om mee te werken aan een tevredenheidsenquête. We waarderen het als u daaraan meewerkt, want het biedt ons de gelegenheid voortdurend onze kwaliteit van zorg te verbeteren.

Zorgkaart Nederland

Heliomare stelt het op prijs als u een waardering plaatst op Zorgkaart Nederland via www.zorgkaartnederland.nl.



**We wensen u
een goed
revalidatie-
traject en een
aangenaam
verblijf in
Heliomare!**

Wordt u ook Vriend van Heliomare?

De Stichting Vrienden van Heliomare draagt bij aan bijzondere projecten voor onze cliënten en leerlingen. Het gaat om projecten die vanuit de reguliere financiering niet bekostigd kunnen worden, maar die wel heel belangrijk zijn voor het welzijn van onze patiënten. Als vriend en donateur helpt u Heliomare deze bijzondere projecten uit te voeren. U kunt de Vrienden van Heliomare steunen door mee te doen aan de Support Actie. Een leuke en eenvoudige manier om lid te worden van Vrienden van Heliomare. U doet als vriend mee aan een loterij en u maakt viermaal per jaar kans op geweldige prijzen zoals een auto of een reis. Per lot ontvangt Vrienden van Heliomare 80% van uw bijdrage.

Wilt u vriend worden? Of wilt u meer informatie? Stuur dan een mail naar vrienden@heliomare.nl of kijk op www.heliomare.nl/vrienden.



*Heliomare is lid van brancheorganisaties
Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) en Revalidatie Nederland (RN).*

Heliomare
Revalidatie

Relweg 51
1949 EC Wijk aan Zee

T 088 920 88 88
E info@heliomare.nl

www.heliomare.nl
   [@heliomare](https://twitter.com/heliomare)

onderwijs

revalidatie

arbeidsintegratie

bewegen & sport

research & development