

## Praktische zaken van A tot Z

In dit hoofdstuk vindt u in alfabetische volgorde informatie over alle mogelijke praktische zaken die van belang zijn tijdens uw revalidatiebehandeling bij Adelante. Mocht u verder nog vragen hebben, kunt u altijd terecht bij de medewerkers van het patiëntenservicebureau van Adelante. Zij zorgen er samen met het behandelteam voor dat u op de juiste weg wordt geholpen.

### Aansprakelijkheid

Het revalidatiecentrum kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade aan of diefstal van uw persoonlijke bezittingen. Adelante maakt gebruik van cameratoezicht. Wij adviseren u echter om waardevolle bezittingen op te bergen in de afsluitbare kledingkast op uw kamer. Nog beter is het om waardevolle spullen, zoals sieraden, thuis te laten.

Als u voor langere tijd in ons centrum verblijft en apparatuur van thuis meeneemt, raden wij u aan advies te vragen over de verzekeringsvoorwaarden bij uw inboedelverzekeraar.

### Actief sporten en bewegen

Mensen met een lichamelijke beperking of chronische ziekte die op een verantwoorde manier aan hun gezondheid willen werken, kunnen bij Adelante terecht voor een verantwoord programma op het gebied van bewegen en gezondheid. U kunt natuurlijk ook bij ons terecht als u geen beperking hebt en onder begeleiding wil (leren) bewegen. Onze medewerkers kijken samen met u naar de beweeg- of sportmogelijkheden die passen bij uw mogelijkheden en doelstellingen.

## Activiteitscentrum (NOVIZORG)

Revalidanten en ex-revalidanten kunnen bij Adelante (in de Oase) deelnemen aan creatieve activiteiten. Deze activiteiten worden verzorgd door NOVIZORG. Daarnaast organiseert NOVIZORG in het activiteitscentrum een programma gericht op patiënten met een bepaald ziektebeeld, zoals:

- dementie (maandag en woensdag)
- afasie (dinsdag en donderdag)
- de Ziekte van Parkinson (vrijdag)

Voor informatie over deze activiteiten kunt u terecht bij het patiëntenservicebureau, tel. 045 - 528 22 22 of [psb@adelante-zorggroep.nl](mailto:psb@adelante-zorggroep.nl).

## Adreswijzigingen

U wordt verzocht eventuele adreswijzigingen door te geven aan het patiëntenservicebureau via 045 - 528 22 22 of [psb@adelante-zorggroep.nl](mailto:psb@adelante-zorggroep.nl).

## Afmelden

Voor alle behandelingen die bij Adelante plaatsvinden zijn continuïteit en regelmaat voorwaarde voor een goed verloop. Het is dan ook belangrijk dat u zo weinig mogelijk behandelingen mist. Voor een goede afstemming verzoeken wij u de afspraken met andere behandelaren, bijvoorbeeld in het ziekenhuis, zo spoedig mogelijk ook aan ons door te geven. Dan kunnen wij daar in onze planning rekening mee houden.

Wanneer u een behandeling niet mee kunt doen, moet u uw afspraak uiterlijk 24 uur van te voren afzeggen via het patiëntenservicebureau: via 045 - 528 22 22 of per e-mail via [psb@adelante-zorggroep.nl](mailto:psb@adelante-zorggroep.nl). Als u een afspraak pas op de dag zelf afzegt, kan het zijn dat we alsnog de kosten in rekening brengen. Wijzigingen in de afspraken geeft u ook door via het patiëntenservicebureau, tel. 045 - 528 22 22 of [psb@adelante-zorggroep.nl](mailto:psb@adelante-zorggroep.nl).

## Alarmnummer 333

Om de veiligheid van patiënten, bezoekers, cursisten en medewerkers in onze gebouwen te waarborgen is het belangrijk dat wij snel kunnen ingrijpen bij calamiteiten zoals brand en bij ongevallen. Direct ingrijpen in de eerste minuten na een brand of ongeval kan immers erger voorkomen. Wij verzoeken u daarom bij eventuele calamiteiten hiervan direct melding te maken via het interne

alarmnummer 333. Bij brand kunt u ook gebruik maken van de brandmelders in de gangen. Verdere informatie over de handelwijze in dergelijke situaties is te vinden op muurplaten in alle gangen en noodprocedures die in elke kamer aanwezig zijn.

### **Alcoholische dranken**

Het gebruik van zwaar alcoholische dranken is bij Adelante verboden. Licht alcoholische dranken zijn in ons restaurant De Oase verkrijgbaar. Denkt u er wel aan dat het gebruik van alcohol in combinatie met medicijngebruik gevaarlijk kan zijn. Ook kan alcohol de werkzaamheid van de medicatie verminderen, versterken of teniet doen. Indien het gebruik van alcohol leidt tot overlast of dat het belemmerend werkt op de voortgang van uw revalidatie, zult u verzocht worden het centrum te verlaten. U kunt met vragen hierover terecht bij uw arts.

### **Algemene voorwaarden**

Adelante hanteert algemene voorwaarden, o.a. met betrekking tot de betaling en de identificatieplicht. U ontvangt deze algemene voorwaarden bij uw eerste bezoek. Ook kunt u het document downloaden via [www.adelante-zorggroep.nl](http://www.adelante-zorggroep.nl).

### **Arbeidsreïntegratie**

Werk is een belangrijk onderdeel in het leven van veel mensen. Het voorziet in autonomie, een sociaal netwerk en inkomen. De gevolgen van langdurige uitval zijn dan ook vaak groot: veel mensen komen in een isolement terecht. Door - als dat mogelijk is - zo vroeg mogelijk in de revalidatie rekening te houden met werk, kan voorkomen worden dat de afstand tot de arbeidsmarkt moeilijk te overbruggen wordt. Adelante arbeidsreïntegratie is gespecialiseerd in het ondersteunen van mensen met een fysiek en/of psychisch gezondheidsprobleem. Hierbij is het streven erop gericht dat onze cliënten ondanks hun gezondheidsbeperking(en) een volwaardige positie op de arbeidsmarkt verwerven.

Voor aanmelding of voor meer informatie kunt u contact opnemen met Adelante arbeidsreïntegratie via 045 - 528 30 00 [arbeid@adelante-zorggroep.nl](mailto:arbeid@adelante-zorggroep.nl).

## **Arbeidstherapie**

De afdeling arbeidstherapie wordt bezocht door revalidanten van alle voorkomende diagnosegroepen binnen Adelante. De groepsgrootte varieert van 6 tot 15 personen.

Iedere doelgroep (diagnosegroep) heeft zijn eigen doelstellingen die variëren van het opvoeren van uw uithoudingsvermogen, het verbeteren van uw motoriek en het verbeteren van uw werkhouding. Maar ook het leren omgaan met uw prothese of andere hulpmiddelen tijdens de activiteiten is een veel voorkomende doelstelling.

Tijdens de therapie gaat u aan de slag met hout en/of metaalwerkstukken. Iedere groep wordt begeleid door (vaste) ergotherapeuten en twee vakkrachten. De ergotherapeut bepaalt waarvoor en op welk moment u op de arbeidstherapie wordt ingepland en geeft instructies over de wijze van uitvoering.

## **Bedrijfshulpverlening**

Om de veiligheid van cliënten, medewerkers en bezoekers te waarborgen zijn diverse medewerkers in onze organisatie geschoold als bedrijfshulpverlener. Bij eventuele activiteiten waarbij veel mensen verwacht worden, zullen deze medewerkers herkenbaar aanwezig zijn. En in noodsituaties zorgen zij voor de instructies die iedereen dient te volgen. Binnen de 24-uurs zorg van de afdelingen zijn alle medewerkers die een zelfstandige verantwoordelijkheid dragen tijdens nachten of weekenden geschoold bedrijfshulpverlener.

## **Bezoek**

Bezoek is natuurlijk altijd leuk, zeker als u een langere periode op een van onze afdelingen verblijft. Ons uitgangspunt is dat bezoek altijd mogelijk moet zijn, mits er geen andere afspraken gelden of activiteiten zijn. Voor uw eigen privacy en die van uw medepatiënten is het dan ook niet toegestaan om bezoek te ontvangen tijdens verzorgings- en therapiemomenten.

De vaste bezoeken zijn:

- maandag tot en met vrijdag van 18.00 tot 20.00 uur (op de afdeling).
- zaterdag en zondag van 14.00 tot 20.00 uur (op de afdeling).

Tussen 18.00 en 21.30 uur kunt u ook met uw bezoek terecht in De Oase.

Tijdens de maaltijden (tussen 12.00-13.00 uur en tussen 17.00-18.00 uur) verzoeken wij u geen bezoek te ontvangen in het dagverblijf. U kunt uw bezoek dan laten plaatsnemen op uw kamer of in De Oase.

### **Cameratoezicht**

Om beter over uw bezittingen te kunnen waken en uw veiligheid te vergroten, is er op iedere verpleegafdeling cameratoezicht. Dat geldt ook voor de centrale rookruimte bij De Oase.

### **Cliëntenraad**

De cliëntenraad behartigt de algemene belangen van alle revalidanten die bij Adelante in behandeling zijn. De raad adviseert (het bestuur van Adelante), informeert en krijgt informatie over allerlei zaken die met de behandeling in het revalidatiecentrum te maken hebben. Zoals kwaliteit van zorg, voeding, verbouwingen en beleidszaken met betrekking tot revalidatieonderwerpen. Achter tabblad 5: 'klachten en inspraak' in deze map vindt u meer informatie over de cliëntenraad.

De cliëntenraad is telefonisch bereikbaar op maandag-, woensdag- en vrijdagochtend van 9.30 tot 12.30 uur via 045 - 528 22 08 of [clienraad@adelante-zorggroep.nl](mailto:clienraad@adelante-zorggroep.nl). De raad is er overigens niet voor de behandeling van individuele klachten over het revalidatiecentrum.

### **Drugs**

Het bezitten, gebruiken en de gelegenheid bieden tot het gebruik van drugs is verboden bij Adelante. Indien u deze regel overschrijdt, wordt uw behandeling beëindigd.

## HKZ-certificaat

Adelante is HKZ-gecertificeerd. HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordelingen in de Zorgsector. Om voor deze certificering in aanmerking te komen zijn de werkwijze van de hele organisatie van Adelante en de inrichting van de processen vastgelegd. Al onze medewerkers werken volgens de kwaliteitsnormen die bij het certificaat horen.

## Hulpmiddelen en voorzieningen

Veel revalidanten hebben aangepaste hulpmiddelen en voorzieningen, zoals een rolstoel, loophulpmiddelen of aangepast schoeisel nodig om zo zelfstandig mogelijk te kunnen functioneren. Vaak zijn ook aanpassingen van de woning noodzakelijk. Uw arts en/of behandelaar zorgt voor het eisenpakket waaraan de hulpmiddelen en voorzieningen moeten voldoen, zodat deze overeenstemmen met het revalidatieprogramma. Ook kunnen zij u adviseren over de aanvraagprocedure van hulpmiddelen bij instanties, zoals gemeenten of zorgverzekeraars. Om deze procedure in gang te zetten, heeft u altijd een verwijzing nodig van de revalidatiearts.

### **Hulpmiddelendepot van Adelante**

Bij een verblijf in de revalidatiekliniek krijgt u de benodigde hulpmiddelen van Adelante. Als uw revalidatiebehandeling beëindigd wordt of poliklinisch voortgezet wordt, kunt u deze hulpmiddelen nog tijdelijk van ons huren, totdat uw Wmo-aanvraag geregeld is.

### **Hulpmiddelen via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)**

De Wmo biedt de mogelijkheid om onder bepaalde voorwaarden (o.a. een medische indicatie) diverse voorzieningen, al dan niet met subsidie, te verkrijgen. Dat geldt bijvoorbeeld voor loophulpmiddelen en hulp in de huishouding. Uw eigen gemeente geeft uitvoering aan deze wet. Iedere gemeente in Nederland beschikt over een Wmo-coördinator. Deze coördinator voert een intakegesprek met u. Bij het onderzoek naar de noodzaak van de voorzieningen kan de gemeente zich laten adviseren door deskundigen van o.a. Zorgvoorzieningen Nederland (ZVN) en de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD). Op basis van de adviezen beslist de gemeente over de noodzaak van een voorziening en de daaraan verbonden gedeeltelijke of gehele vergoeding.

### **Hulpmiddelen via de zorgverzekeraar**

Hulpmiddelen op het gebied van bijvoorbeeld communicatie, ADL-hulpmiddelen, een aangepaste stoel voor thuisgebruik, incontinentiemateriaal en de kosten van bepaalde woningaanpassingen vallen onder de verantwoordelijkheid van de zorgverzekeraars. Dit wil zeggen dat u daarvoor een aanvraag moet indienen bij uw eigen zorgverzekeraar (CZ, VGZ, e.d.). De revalidatiearts zal met betrekking tot de noodzaak van de gevraagde voorziening een medische indicatie aan de zorgverzekeraar dienen te verstrekken.

Zie ook “uitleenbeleid”.

### **Ideeën en suggesties**

Wij werken continu aan verbetering van de zorg en dienstverlening aan onze cliënten. Heeft u een suggestie waarmee wij u nog beter van dienst kunnen zijn? Laat het ons weten. U kunt uw ideeën of suggesties via een kaart in de daarvoor bestemde brievenbus deponeren. Zowel in de wachtruimte bij de poliklinieken als in de centrale hal t.o. de telefoon treft u een dergelijke brievenbus inclusief kaarten aan. U kunt ons ook bellen via 045 - 528 22 22 of mailen via [psb@adelante-zorggroep.nl](mailto:psb@adelante-zorggroep.nl). Of kom gewoon even langs. U vindt het patiëntenservicebureau in de centrale hal van Adelante in Hoensbroek.

### **Identificatieplicht**

In de Zorgverzekeringswet (ingevoerd op 1 januari 2006) is vastgelegd dat patiënten zich bij een zorginstelling moeten kunnen identificeren. De reden hiervoor is dat zorginstellingen zo na kunnen gaan of de patiënt verzekerd is en of deze de persoon is die hij of zij zegt te zijn. De verzekerde is dus verplicht aan de zorginstelling een identiteitsbewijs te verstrekken. De zorginstelling is vervolgens verplicht het in dat document opgenomen burgerservicenummer (BSN) op te nemen in de administratie. Wij vragen u daarom de eerste keer dat u aanwezig bent in onze instelling uw identiteitsbewijs te tonen bij het patiëntenservicebureau. Hier wordt een kopie gemaakt.

Voor uw inschrijving bij Adelante hebben we de volgende papieren nodig:

- een wettelijk erkend identiteitsbewijs (paspoort, identiteitskaart, rijbewijs)
- uw Burger Service Nummer (BSN)
- het bewijs van inschrijving bij uw zorgverzekeraar

## Incidenten melden

In elke organisatie gebeuren wel eens zaken die als minder positief ervaren worden. Soms heeft dit gevolgen, bijvoorbeeld in de vorm van letsel of schade. De kwaliteit van onze zorg heeft voortdurend onze aandacht. Om de kwaliteit te bevorderen en de veiligheid van onze cliënten te kunnen waarborgen, werkt Adelante met een incidentmeldingsysteem. Dit betekent dat een medewerker elk (bijna-)incident, elk ongeval en ook elke fout dient te melden, waarna de leidinggevende verdere acties bepaalt.

## Informatiebronnen

In deze map vindt u alle informatie over uw verblijf bij Adelante. Wie meer wil weten verwijzen we naar de flyers en folders van onze organisatie. Deze zijn onder meer verkrijgbaar bij het patiëntenservicebureau. Of kijk op internet: op onze website [www.adelante-zorggroep.nl](http://www.adelante-zorggroep.nl) (brochures) vindt u uitgebreide informatie over Adelante. Daarnaast verschijnt vier keer per jaar Adelante Actueel: een magazine dat in elke uitgave inzoomt op de actuele zorg van Adelante. U treft het magazine in de diverse leeshoekjes aan.

## Internet & WIFI

Via het WIFI-netwerk van Adelante heeft u gratis toegang tot internet. Op de verschillende afdelingen staan (in de dagverblijven) ook computers waar u gratis gebruik van kunt maken.

## Intern vervoer

De medewerkers van het interne vervoer kunnen u wegwijs maken binnen Adelante. Zij kunnen u naar de therapieafdeling brengen en halen zolang dit wenselijk is.



## **Inzage medisch dossier**

Van iedere cliënt en revalidant bij Adelante wordt een medisch dossier bijgehouden; zie ook het kopje 'Medisch Dossier'. Alle opgeslagen gegevens vallen onder de Privacywetgeving. Inzage in dit dossier kan daarom uitsluitend conform de procedure zoals die is vastgesteld onder het inzagerecht. Meer informatie hierover vindt u achter tabblad 5: 'klachten en inspraak' in deze map. Voor vragen kunt u ook terecht bij het patiëntenservicebureau, tel. 045 - 528 22 22 of [psb@adelante-zorggroep.nl](mailto:psb@adelante-zorggroep.nl).

## **Kapsalon/pedicure/schoonheidssalon**

Op de begane grond, achter de centrale hal, vindt u een kapsalon, pedicure en schoonheidssalon voor dames en heren. Kapsalon Bertine is geopend op vrijdag tussen 09.00 en 15.00 uur. Buiten openingstijden kunt u er alleen op afspraak terecht. Voor meer informatie kunt u contact opnemen via telefoonnummer: 06-48970589.

Meer informatie vindt u ook op [www.salonbertine.nl](http://www.salonbertine.nl).

Bij schoonheidssalon/pedicure Kim kunt u elke donderdag op afspraak terecht. Hiervoor kunt u contact opnemen via 06-51704234 (ma-di-vr).

## **Klachten**

Waar mensen werken, worden fouten gemaakt of kunnen irritaties ontstaan. Alle medewerkers van Adelante zijn zich hiervan ten volle bewust. Als u ontevreden bent over onze zorg, kunt u dit met een medewerker bespreken. Bent u niet tevreden met de oplossing of u vindt het te moeilijk om uw klacht met de rechtstreeks betrokkene te bespreken, dan kunt u contact opnemen met het patiëntenservicebureau of zich wenden tot de klachtenfunctionaris. U bereikt de klachtenfunctionaris via ons algemene telefoonnummer 045 - 528 28 28 of via [klachtenregeling@adelante-zorggroep.nl](mailto:klachtenregeling@adelante-zorggroep.nl).

De procedure 'Klachtenregeling Cliëntenzorg' is toegelicht in de folder 'Een klacht, en dan?'. Ook kunt u een exemplaar opvragen bij het patiëntenservicebureau via 045 - 528 22 22 of [psb@adelante-zorggroep.nl](mailto:psb@adelante-zorggroep.nl).

## Kleding

U hoeft geen speciale kleding aan te schaffen voor de revalidatie. Tijdens de behandelingen draagt u de kleding die u in het normale leven ook draagt. Handdoeken en washandjes evenals beddengoed worden u op de afdeling aangereikt. U hoeft alleen uw persoonlijke spullen mee te nemen, zoals (nacht) kleding, schoenen en toiletspullen.

## Kosten

Uw zorgverzekeraar vergoedt de kosten voor de revalidatiezorg, behoudend het eigen risico van de zorgverzekering. Neem voor meer informatie over uw zorgverzekering contact op met uw zorgverzekeraar.

## Medicijngebruik

Tijdens de eerste periode van uw opname bij Adelante zorgen wij ervoor dat u uw medicijnen aangereikt krijgt. Bent u al verder gevorderd in uw revalidatie, dan kunt u zelf zorg dragen voor uw medicijngebruik. Vragen over uw medicijnen kunt u bespreken met uw arts of met de verpleging. Als u op weekendverlof gaat, krijgt u uw medicijnen vanzelfsprekend mee naar huis. Het is dan wel goed om, eventueel met uw partner te controleren of alle medicijnen aanwezig zijn voordat u naar huis gaat.

## Medisch dossier

Voor een goede behandeling is het noodzakelijk dat een (elektronisch) dossier wordt aangelegd over uw gezondheidstoestand en uw behandeling. Dit dossier wordt gebruikt door iedereen die bij uw behandeling betrokken is. Hierin worden alleen gegevens opgenomen die noodzakelijk zijn voor de behandeling. Uw arts of behandelaar vertelt u duidelijk waarvoor uw gegevens worden gebruikt en van wie de gegevens zijn ontvangen. De informatie in deze dossiers kan formeel zijn zoals een indicatieaanvraag of overeenkomst maar ook inhoudelijk zoals een evaluatieverslag. Alle opgeslagen gegevens vallen onder de Privacywetgeving. Inzage in de dossiers kan daarom uitsluitend conform de procedure zoals die is vastgesteld onder het inzagerecht. Dossiers worden bewaard en opgeslagen volgens de wettelijke normen.

U kunt een kopie van uw medisch dossier opvragen via het patiëntenservicebureau, tel. 045 - 528 22 22 of [psb@adelante-zorggroep.nl](mailto:psb@adelante-zorggroep.nl).

## Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Op 1 juli 2013 is een wet, die toeziet op een verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, in werking getreden. Organisaties en zelfstandige beroepsbeoefenaars die beroepshalve te maken hebben met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling zijn verplicht om over een meldcode te beschikken en het gebruik ervan te bevorderen. Adelante heeft een meldcode die is afgeleid van het door Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) verstrekte 'Basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Stappenplan voor het handelen bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling'.

## Melding onvrede

Zie ook: 'Incidenten melden' en 'Klachten'.

## Mobiele telefoon

U kunt uw mobiele telefoon gebruiken bij Adelante. Wel verzoeken wij u de telefoon wel uit te zetten tijdens behandelingen of als u in een ruimte bent met storingsgevoelige apparatuur.

## Muziektherapie

Muziektherapie is een behandelingsvorm waarbij muziek en muziek-instrumenten ingezet worden om verandering, ontwikkeling, stabilisatie of acceptatie te bewerkstelligen bij de cliënt. Muziek is non-verbale communicatie, dat wil zeggen dat de communicatie niet via woorden maar op een andere manier verloopt. Hierdoor is muziek zeer geschikt voor mensen met een afasie of verbale apraxie. Maar muziektherapie wordt niet alleen ingezet bij hersenletsel, het biedt ook mogelijkheden om probleemgebieden op emotioneel, gedragsmatig, cognitief, sociaal, neurologisch of lichamelijk gebied te behandelen. De revalidatiearts bepaalt of en met welk doel muziektherapie in de revalidatiebehandeling wordt ingezet.

## Nachtrust

Revalideren kost veel energie. Om in staat te zijn het therapieprogramma uit te kunnen voeren is het dan ook belangrijk dat u voor voldoende nachtrust zorgt en dit ook mogelijk maakt voor uw medepatiënten. We hanteren daarom

als basisregel dat onze cliënten de tijd tussen 23.00 uur en 07.00 uur op hun kamer doorbrengen. In overleg met de verplegende die nachtdienst heeft op uw afdeling, kan van deze regel in uitzonderingssituaties worden afgeweken.

## Nazorg

Sport en beweging spelen een belangrijke rol in de revalidatiezorg van Adelante. Maar ook als u klaar bent met uw revalidatieprogramma is het belangrijk om in beweging te blijven en de opgebouwde conditie op pijl te houden. In het sportgezondheidscentrum van Adelante kunnen kinderen en volwassenen met een beperking of een chronische ziekte onder professionele begeleiding aan hun conditie en gezondheid werken.

## Parkeren

Bezoekers dienen hun auto te parkeren op het grote parkeerterrein buiten de slagbomen. Voor het brengen en afhalen van personen die slecht ter been zijn, kunt u van de portier toestemming krijgen tot voor de hoofdingang te rijden. Daarna parkeert u de auto op het parkeerterrein.

## Patiëntenservicebureau

Het patiëntenservicebureau is gevestigd in de centrale hal van Adelante. Hier wordt u ontvangen op eerste opnamedag of uw eerste therapiedag. U maakt hier u uw afspraken en kunt er terecht voor informatie. De belangrijkste zaken op een rij:

### - Voor uw revalidatieafspraken

Bij het patiëntenservicebureau (PSB) regelt u uw afspraken voor uw revalidatie bij Adelante. Allereerst uw opname, maar ook tijdens de revalidatie heeft u regelmatig contact met het PSB. Zo ontvangt u wekelijks per post, op de afdeling of per e-mail een overzicht van uw therapieën voor de daaropvolgende week.

### **- Voor de introductie bij Adelante**

Op de dag van opname meldt u zich bij het patiëntenservicebureau voor een introductiegesprek. Tijdens dit gesprek wordt u wegwijs gemaakt in het revalidatiecentrum en ontvangt u alle benodigde informatie in uw 'persoonlijke behandelwijzer' (deze map). Ook worden tijdens dit gesprek uw persoonsgegevens nog eens doorgenomen en eventueel ontbrekende gegevens aangevuld.

### **- Voor informatie**

Bij het patiëntenservicebureau kunnen revalidanten, partners, familie en verwijzers terecht voor informatie over Adelante. Dat kan zijn over de revalidatiezorg maar bijvoorbeeld ook met betrekking tot het vervoer van en naar ons centrum, sport- en recreatiemogelijkheden of het adres van een patiëntenvereniging. Revalidanten kunnen daarnaast ook via het servicebureau inzage krijgen in hun medisch dossier. De informatie die u krijgt op het patiëntenservicebureau betreft niet-medisch inhoudelijke informatie. De medisch inhoudelijke informatie wordt met u besproken door uw arts en behandelaars. Indien nodig, maakt de medewerker van het patiëntenservicebureau voor u een afspraak met de gewenste specialist.

### **- Voor overdracht van gegevens**

Bij de overgang van een klinische behandeling naar dagbehandeling bij Adelante zorgen de medewerkers van het patiëntenservicebureau voor alle formaliteiten, zodat de overgang goed verloopt.

Het patiëntenservicebureau is van maandag t/m donderdag geopend van 07.45 tot 17.30 uur en op vrijdag van 07.45 tot 17.15 uur. U bereikt het patiëntenservicebureau via tel. 045 - 528 22 22 of [psb@adelante-zorggroep.nl](mailto:psb@adelante-zorggroep.nl).

## **Planning behandelingen**

Wij houden bij het plannen van afspraken voor poliklinische behandelingen zo veel mogelijk rekening met uw beschikbaarheid; u kunt doorgeven welke dagdelen u wel of niet beschikbaar bent. Mocht echter blijken dat de door u doorgegeven data een belemmering vormen om een of meer behandelafspraken in te plannen, dan overleggen we daarover met u.

Dat doen we ook wanneer de door u doorgegeven beschikbaarheid volgens de medisch specialist het welslagen van het behandeltraject beperkt. Als het nodig is vragen we u om uw beschikbaarheid vóór of tijdens het behandeltraject aan te passen.

## Plattegrond

Zowel voor Adelante in Hoensbroek als voor de locatie in Valkenburg a/d Geul staan sloop, nieuwbouw en renovatie op het programma. Na een lange periode van voorbereiden is de uitvoering in augustus 2013 gestart. Omdat de verbouwingen wijzigingen met zich meebrengen en diverse aanpassingen is er momenteel geen plattegrond beschikbaar. Voor actuele informatie over de verbouwingen verwijzen wij u graag naar het informatiescherm in de centrale hal of kijk op [www.adelante-zorggroep.nl](http://www.adelante-zorggroep.nl) naar bouwnieuws.

## Post

Om ervoor te zorgen dat alle post bij Adelante goed terechtkomt, moet de adressering van aan u gerichte post als volgt:

Dhr. of Mevr. naam

p/a Adelante volwassenenrevalidatie, afdeling ...

Postbus 88

6430 AB Hoensbroek

Post verzenden kunt u via de brievenbus bij de receptie. Deze wordt op maandag t/m vrijdag dagelijks geleegd.

## Privacy

Ondanks onze beperkte mogelijkheden trachten wij uw privacy zoveel mogelijk te respecteren. Mochten er zaken zijn die u storen, maak dit dan s.v.p. aan een van de medewerkers van het patiëntenservicebureau bekend.

Ook de privacy van uw medepatiënten is belangrijk. Zo zullen wij uw bezoek vragen om tijdens verzorgingsmomenten de kamer even te verlaten. Wij rekenen erop, dat aan dit verzoek gevolg wordt gegeven.

## **Privéwas**

Als u extra was heeft, kunt u hierover contact opnemen met de verpleging op uw afdeling.

## **Reanimeren of niet-reanimeren**

Wanneer bij een patiënt een hart- of ademstilstand ontstaat, is het beleid van Adelante dat wij direct handelen en beginnen met reanimeren. Bijvoorbeeld met hartmassage en beademing. Het kan natuurlijk zo zijn dat u de wens heeft om niet gereanimeerd te worden. U kunt dit met uw arts bespreken en een niet-reanimatieverklaring invullen.

## **Rechten en plichten**

Als cliënt van Adelante maakt u aanspraak op wettelijk vastgelegde rechten, zoals het recht op informatie en het recht op privacy. Voor vragen hierover of voor het opvragen van het complete privacyreglement van Adelante, kunt u terecht bij het patiëntenservicebureau.

## **Restaurant**

In het restaurant De Oase kunnen patiënten, bezoek en medewerkers iets eten of drinken. Het restaurant bevindt zich op de begane grond. De openingstijden staan vermeld op de toegangsdeur. Een consumptie is niet verplicht. In het restaurant kunt u naast eten en drinken ook wat kleine spulletjes kopen, zoals toiletpullen, kaarten en postzegels.

## **Roken**

Roken is in het revalidatiecentrum verboden, behalve op plaatsen waar uitdrukkelijk staat aangegeven dat het mag, zoals in de rokerslounge die u in dezelfde gang vindt als restaurant De Oase. U wordt verzocht alleen daar te roken, waar het in huis is toegestaan.

## **Routebeschrijving / openbaar vervoer**

Routebeschrijving locatie Hoensbroek

Zandbergsweg 111

6432 CC HOENSBROEK

t 045 528 28 28

f 045 528 20 00

### **Met de auto:**

Vanuit richting Eindhoven / Maastricht (A2) / richting Antwerpen (E314):

Bij knooppunt Kerensheide volgt u de A76/E314 richting Aken. U neemt afslag 5 richting Nuth/Brunssum/Hoensbroek. Einde afrit naar links richting Heerlen/Hoensbroek en na het verkeerslicht volgt u de randweg N298. Na 1,6 km gaat u, na het bordje Adelante, rechtsaf de Zandbergsweg op. Na ± 200 meter ligt Adelante locatie Hoensbroek aan uw rechterkant. U kunt hier gratis parkeren.

### **Vanuit richting Heerlen (A76):**

Op de A76 neemt u afslag 5, Nuth/Brunssum/Hoensbroek. Aan het einde van de afrit gaat u rechtsaf. Na het NS-station bij de T-splitsing gaat u rechtsaf. Bij de verkeerslichten gaat u weer rechtsaf en volgt u de randweg N298 richting Heerlen/Hoensbroek. Na 1,6 km gaat u, na het bordje Adelante, rechtsaf de Zandbergsweg op. Na ± 200 meter ligt Adelante locatie Hoensbroek aan uw rechterkant. U kunt hier gratis parkeren.

### **Met het openbaar vervoer:**

Vanaf Gulpen, Wittem, Eys, Simpelveld, Imstenrade, Kerkrade, Heerlen en Hoensbroek: U neemt lijn 21 en stapt uit bij halte Revalidatiecentrum in Hoensbroek.

Vanaf Maastricht, Berg & Terblijt, Vilt, Valkenburg, Hulsberg, Aalbeek, Nuth en Brunssum:

U neemt lijn 51 en stapt uit bij halte Revalidatiecentrum in Hoensbroek.

Vanaf busstation Sittard / NS Sittard:

U neemt lijn 41 richting Kerkrade. Bij Akerstraat/Emmaweg in Hoensbroek stapt u over op bus 51 richting Maastricht. Vervolgens stapt u uit bij halte revalidatiecentrum in Hoensbroek.

Raadpleeg [www.9292.nl](http://www.9292.nl) voor nadere informatie.



## Rustbedden

Wanneer u uw behandelingen poliklinisch volgt kunt u om even uit te rusten gebruik maken van een van onze rustbedden. Vraag uw persoonlijke begeleider voor meer informatie.

## Second Opinion

Een second opinion (tweede mening) houdt in dat een andere deskundige dan uw eigen hulpverlener uw ziekte of probleem onderzoekt en er een uitspraak over doet. U hebt geen toestemming nodig van uw eigen hulpverlener om een second opinion te vragen. Het is wel verstandig om er met hem of haar over te praten. Dat lijkt misschien wat vreemd. Maar hulpverleners weten dat u recht hebt op een tweede mening en dat veel mensen het prettig vinden om meer zekerheid te hebben voor ze beslissen over een behandeling.

U mag op ieder moment een second opinion vragen, dus ook als de behandeling al is begonnen.

U kunt advies vragen aan de hulpverlener die u behandelt, aan uw huisarts, aan de patiëntenvereniging of aan uw zorgverzekeraar. De kosten van een second opinion krijgt u vergoed uit de basisverzekering. Veel zorgverzekeraars vergoeden een second opinion alleen als uw behandelend arts u doorverwijst naar een collega. Als u zelf een second opinion regelt is het mogelijk dat uw zorgverzekeraar niet alles vergoedt. Informeer daarom altijd bij uw zorgverzekeraar hoe het precies zit.

## Social Media

Adelante heeft een aantal huisregels opgesteld ten aanzien van het gebruik 'social media' zoals youtube, twitter, facebook en hyves. Dit om zowel onze cliënten als onze eigen reputatie te beschermen:

- Respecteer elkaar: er worden geen berichtjes, foto's of filmpjes geplaatst die de reputatie van patiënten van Adelante of Adelante beschadigen.
- Respecteer beeld-, auteurs en citaatrecht: het is niet toegestaan om informatie uit vertrouwelijke gesprekken weer te geven of zonder (schriftelijke) toestemming informatie van of over Adelante te plaatsen.
- Respect voor privacy: niet alleen vanwege auteursrechten maar ook vanwege het recht op privacy is het niet toegestaan om persoonlijke (beeld) informatie van Adelante, patiënten, bezoekers of medewerkers te plaatsen. Tenzij zij hiervoor toestemming is gegeven.

## Stiltecentrum

Het stiltecentrum van Adelante is altijd open, zodat u er elk uur van de dag terecht kunt om rust te vinden, na te denken of te bidden. Er vinden ook regelmatig vieringen plaats. Het stiltecentrum bevindt zich op de begane grond, achter de centrale hal. U vindt het centrum door de bewegwijzeringborden te volgen.

## Sportgezondheidscentrum

Niet alleen revalidanten maar iedereen met een lichamelijke beperking of chronische ziekte kan in het sportgezondheidscentrum van Adelante terecht. Bijvoorbeeld voor advies en begeleiding op het gebied van sport en beweging. Hier kunt u bekijken en ook uitproberen welke mogelijkheden u heeft om te sporten en aan uw conditie te werken. Waar u uw sportactiviteiten het beste kunt beoefenen. En welke mogelijkheden er zijn als u uw favoriete beweegactiviteit ineens niet meer kunt doen maar toch wil sporten. Ervaren sporters maar ook beginners zijn van harte welkom: voor een advies en om onder professionele begeleiding te werken aan uw conditie en gezondheid. Ook worden er speciale activiteiten georganiseerd voor kinderen.

## Sportloket

Via verwijzing van uw huisarts, bedrijfsarts of specialist kunt u bij de sportpoli van Adelante terecht voor advies. Na een (kennismakings)gesprek en onderzoek formuleren wij een sport- en bewegingsadvies. Daarbij houden wij heel nadrukkelijk rekening met uw wensen, uw lichamelijke mogelijkheden, benodigde hulpmiddelen en de gewenste begeleiding naar en tijdens de sport- en bewegingsactiviteit. Ook houden we rekening met uw vervoersmogelijkheden en eventuele subsidies.

Natuurlijk is het mogelijk om al tijdens het adviesprogramma kennis te maken met de verschillende sport- en bewegingsactiviteiten die Adelante in eigen huis in Hoensbroek maar ook op andere locaties, dicht bij huis, in Limburg kan aanbieden. Ons uiteindelijke doel is dat u een geschikte bewegingskeuze maakt die past bij uw individuele wensen en mogelijkheden. Meer informatie hierover kunt u opvragen bij het patiëntenservicebureau via 045 - 528 22 22 of [psb@adelante-zorggroep.nl](mailto:psb@adelante-zorggroep.nl).

## Suggesties

Heeft u een goed idee waarmee wij onze zorg en dienstverlening kunnen verbeteren? Laat het ons weten. Hoe u dat kunt doen leest u onder het kopje 'Ideeën en suggesties'.

## Tarieven

In het kader van de huidige wet- en regelgeving zijn wij verplicht onze tarieven openbaar te maken. Meer informatie hierover kunt u opvragen bij het patiëntenservicebureau via 045 - 528 22 22 of [psb@adelante-zorggroep.nl](mailto:psb@adelante-zorggroep.nl).

## Telefoon

In de centrale hal hangt een munttelefoon. Daarnaast beschikken alle kamers over een aansluiting voor telefoon en is het mogelijk een telefoontoestel voor de eigen kamer te huren. Bij uw opname krijgt u hiervoor een aanvraagformulier van een medewerker van het patiëntenservicebureau. Met deze telefoon belt u zonder tussenkomst van de telefonist binnen Nederland en kunt u ook rechtstreeks gebeld worden. Gesprekken buiten Nederland kunnen via de telefonist (toestel 99) aangevraagd worden. De verrekening van de telefoonkosten wordt per automatische incasso geïnd.

Mobiele telefoons zijn in ons centrum toegestaan maar zij kunnen apparatuur beïnvloeden. In sommige ruimtes is het daarom niet toegestaan ingeschakelde mobiele telefoons mee te nemen. Voor vragen hierover kunt u zich wenden tot het patiëntenservicebureau.

## Televisie

Op elke afdeling is in het dagverblijf een televisie aanwezig. Het gebruik van dit toestel is gratis. Hebt u op uw kamer een televisie, dan verzoeken we u om gebruik te maken van een hoofdtelefoon indien u na 22.00 uur nog een tv-programma wilt bekijken. Dit om geluidsoverlast voor medepatiënten te voorkomen. In het centrum is geen televisie te huur. Als op uw kamer geen tv aanwezig is, mag u een toestel van thuis meenemen. In overleg met de verpleging kunt u afspreken waar u rekening mee moet houden bij het aansluiten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de veiligheid met betrekking tot kabels die over de vloer liggen.

## **Terrein Adelante**

Op het terrein van Adelante bevinden zich vestigingen van diverse zorgpartners waar Adelante mee samenwerkt.

### **Kliniek MOSADERMA**

Stichting Dr. Mulkens kliniek voor dermatologie, flebologie, lymfologie, esthetische huidchirurgie en lasertherapie  
t 045-5283297  
w [www.mosaderma.nl](http://www.mosaderma.nl)

### **Livit Orthopedie**

Orthopedische hulpmiddelen zoals maatschoenen, steunzolen en spreidbroekjes, braces en bandages  
t 045 - 523 9372  
w [www.livit.nl](http://www.livit.nl)

### **CO-EUR**

Behandel-, kennis- en expertisecentrum op het gebied van metabool syndroom, eetstoornissen en daarbij voorkomende gewichtsproblematiek  
t 045-5449550  
w [www.co-eur.nl](http://www.co-eur.nl)

### **Cicero Zorggroep**

Ondersteuning voor ouderen en mensen met een beperking om hun leven op een zinvolle en zo zelfstandig mogelijke manier vorm en inhoud te geven.  
t zorgservice 0900-5009500  
w [www.cicero.nl](http://www.cicero.nl)

### **Hanssen Footcare**

Specialist op het gebied van voetproblemen  
t 045 - 523 93 73  
w [www.footcare.nl](http://www.footcare.nl)

### **Mitralis**

Diagnostisch Centrum

t 045- 8200100

w [www.mitralisdc.nl/](http://www.mitralisdc.nl/)

Ook vindt u bij Adelante in Hoensbroek:

### **Kapsalon Bertine**

t 06-211389798

w [www.salonbertine.nl](http://www.salonbertine.nl)

### **Pedicure/schoonheidssalon Kim**

t 06-51704234 (ma-di-vr)

## **Therapierooster**

Revalidanten die opgenomen zijn op een van onze afdelingen ontvangen op zondagavond het therapierooster voor de komende week. Wij gaan ervan uit dat u alle therapieën volgt.

Revalideert u poliklinisch bij Adelante, in de vorm van dagbehandelingen, dan ontvangt u aan het einde van de week het nieuwe therapierooster voor de daaropvolgende week. Als u een therapie om wat voor reden dan ook niet kunnen volgen, dient u dit tijdig kenbaar te maken bij het patiëntenservicebureau. De regels omtrent bericht van verhindering voor therapieën worden met u doorgesproken tijdens het introductiegesprek, dat plaatsvindt in de eerste week.

## **Uitleenbeleid**

Iedere cliënt van Adelante heeft recht op een hulpmiddel. Sinds februari 2013 heeft Adelante een nieuwe regeling vastgesteld waar u als cliënt met een hulpmiddel mee te maken kan krijgen. Via de behandelaar wordt, afhankelijk van uw situatie, het hulpmiddel aangevraagd bij de adaptatiewerkplaats van Adelante. Een standaard product wordt zodanig bewerkt en op u afgestemd door de revalidatietechnicus dat het hulpmiddel een optimale bijdrage levert aan uw revalidatieproces. In de Adelante flyer “Uitleenregeling”, Informatie over uitleenbeleid van medische hulpmiddelen” leest u hoe u gebruik kunt maken van deze regeling. U kunt zich bij het servicebureau melden voor de flyer.

## Vrijwilligerswerk

Binnen Adelante zijn veel vrijwilligers actief. Deze vrijwilligers kunnen en mogen nooit de inzet van een professional vervangen, ongeacht hun diploma of competenties. Van vrijwilligers kan daarom ook nooit dezelfde taken en verantwoordelijkheid verwacht worden als van een medewerker. Alle vrijwilligers die werkzaamheden bij Adelante verrichten zijn in het bezit van een recente verklaring omtrent gedrag (VOG). U kunt zich bij het servicebureau melden voor meer informatie.

## Verhinderings

Zie: 'Ziekte of verhindering'.

## Verlof

Zodra uw conditie het toelaat en de benodigde hulp aanwezig is, kunt u in het weekend naar huis. Weekendverlof gaat in op vrijdagavond na 17.00 uur. En dan wordt u op zondagavond, uiterlijk om 21.00 uur op uw afdeling terugverwacht. De arts verleent toestemming voor het verlof; eventuele afwijkingen van de tijden bespreekt u eveneens met uw arts. De weekendmedicatie ontvangt u op vrijdagmiddag van de verpleging.

Als u tijdens het weekend thuis plotseling ziek wordt, kunt u altijd contact opnemen met de verantwoordelijke verpleegkundige van uw afdeling.

Het is belangrijk om te weten dat het met weekendverlof gaan extra kosten met zich mee kan brengen. Zoals kosten voor vervoer, eventuele hulpmiddelen, thuiszorg e.d. Deze hulpmiddelen moeten tijdig geregeld worden.

Eventuele kosten hiervoor kunnen niet in rekening worden gebracht bij het revalidatiecentrum. In uw behandelprogramma vindt u meer informatie over het weekendverlof.

## Vervoer

Tijdens uw opname en/of dagbehandeling krijgt u te maken met verschillende vormen van vervoer. Uw zorgverzekeraar heeft hierover afspraken met u gemaakt, bijvoorbeeld met betrekking tot taxivervoer. In uw verzekeringsvoorwaarden vindt u deze afspraken onder 'zittend ziekenvervoer'.

## **Intern Vervoer**

Als u zich niet zelf kunt verplaatsen wordt u bij Adelante door een medewerker naar de therapieafdeling gebracht en gehaald.

## **Verzekering**

In Nederland is iedereen verplicht een zorgverzekering af te sluiten bij een zorgverzekeraar. Revalidatie wordt vergoed vanuit de basisverzekering; audiologie vanuit de basisverzekering en voor specifieke onderdelen vanuit de AWBZ. Ook wonen, logeren en woontraining worden vergoed vanuit de AWBZ. Voor de vergoeding van zorg die uit de AWBZ gefinancierd wordt heeft u een indicatie van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) nodig. Bij de AWBZ is meestal sprake van een eigen bijdrage.

## **Wachttijden**

Mogelijk kunt u een vorm van wachttijd of wachtlijst ervaren voordat daadwerkelijke behandeling, begeleiding of zorg begint. In dat geval wordt u hiervan op de hoogte gesteld en van de verdere voortgang op de hoogte gehouden.

## **Websites**

### **Algemeen**

[www.adelante-zorggroep.nl](http://www.adelante-zorggroep.nl)

### **Cliëntorganisaties/patiëntenverenigingen**

[www.gehandicaptent.pagina.nl](http://www.gehandicaptent.pagina.nl) (startpagina met leuke en nuttige voor en over gehandicaptent)

[www.vsn.nl](http://www.vsn.nl) (vereniging spierziekten Nederland)

[www.dwarslaesie.nl](http://www.dwarslaesie.nl) (vereniging dwarslaesiepatiënten Nederland)

[www.piekernie.be](http://www.piekernie.be) (vereniging dwarslaesiepatiënten België)

### **Financiering**

[www.zorgzwaartebekostiging.nl](http://www.zorgzwaartebekostiging.nl) (site van ministerie van Volksgezondheid over zorgzwaartepaketten)

[www.czzorgkantoren.nl](http://www.czzorgkantoren.nl) (site van zorgkantoor (AWBZ))

[www.persaldo.nl](http://www.persaldo.nl) (informatie over Persoonsgebonden budget)

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

[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (Ik heb wat, krijg ik ook wat?)

## **Hulpmiddelen**

[www.hethic.nl/Hic/index.fcw](http://www.hethic.nl/Hic/index.fcw) (hulpmiddelen informatie centrum)

[www.handy-wijzer.nl](http://www.handy-wijzer.nl) (handywijzer)

[www.2dehands.nl/revalidatie](http://www.2dehands.nl/revalidatie) (tweedehands hulpmiddelen)

[www.vsn.nl/hulpmiddelen](http://www.vsn.nl/hulpmiddelen)(hulpmiddelen bij spierziekten)

[www.verenigingvan1schoenigen.nl](http://www.verenigingvan1schoenigen.nl) (vereniging van eenschoenigen)

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

## **Informatie over ziektebeelden**

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

[www.cg-raad.nl](http://www.cg-raad.nl) (chronisch zieken en gehandicaptenraad)

## **Relevante andere zorg en begeleidingsorganisaties**

[www.mee.nl](http://www.mee.nl) (advisering en begeleiding bij vragen over onderwijs, opvoeden, wonen, werken etc.)

## **Wetgeving en algemene informatie**

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

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

## **Weekendverlof**

Zie: verlof.

## **Ziekte of verhindering**

Nadat aan het begin van uw revalidatie bij Adelante samen met u het revalidatieplan is vastgesteld, is het belangrijk dat u alle therapieën volgt. Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat u steeds tijdig voor uw therapieën aanwezig bent. Aarzelt u daarom niet om zo spoedig mogelijk contact op te nemen met het patiëntenservicebureau als een afspraak niet door kan gaan. Ook als u door ziekte niet in staat bent om deel te nemen aan het therapieprogramma, verzoeken wij u dit zo snel mogelijk, liefst 24 uur van tevoren, door te geven aan het patiëntenservicebureau,. U bereikt het patiëntenservicebureau via 045 - 528 22 22 of [psb@adelante-zorggroep.nl](mailto:psb@adelante-zorggroep.nl)