



## Verpleeghuis Gulden Huis







Verpleeghuis  
Gulden Huis

# Inhoudsopgave

	pagina
• De naam Florence	5
• Verpleeghuis Gulden Huis	6
• Respect en aandacht	7
• Zorg	8
• Zorg in de wijk	11
• Service & welzijn	12
• Medewerkers	17
• Medezeggenschap en klachten	21
• Inschrijving & informatie	22

Deze brochure schetst een algemeen beeld van verpleeghuis Gulden Huis. Aan bod komen onder andere de diensten die we verlenen en de faciliteiten waarover we beschikken.

## **Verpleeghuis Gulden Huis maakt onderdeel uit van Florence.**

Zorgaanbieder Florence biedt met ruim 4.000 medewerkers thuiszorg, verzorgingshuiszorg, verpleeghuiszorg, jeugdgezondheidszorg en service en advisering in Den Haag, Leidschendam - Voorburg, Rijswijk, Voorschoten en Wassenaar.

## De naam Florence

Wij vinden dat een naam iets moet zeggen over 'wie we zijn' en 'wat we doen'. Daarom hebben wij gekozen voor Florence. Florence Nightingale (1820-1910) is de grondlegger van het hedendaagse vak van verzorging en verpleging. Ze werkte onophoudelijk aan de totstandkoming en verbetering van opleidingen voor verpleegkundigen, schreef boeken en wist zakenlieden en politici te interesseren om te investeren in de gezondheidszorg. Hiermee zette zij belangrijke voorwaartse stappen in de professionalisering van de zorg.

De naam Florence wordt uitgesproken als 'Florâns'. Met deze uitspraak verwijzen we naar de Italiaanse stad waar Florence Nightingale is geboren.



# Verpleeghuis Gulden Huis

Gulden Huis ligt in de dynamische en vernieuwende wijk Escamp in Den Haag Zuid West. De wijk wordt gekenmerkt door variatie in culturen en veel ontwikkeling op het gebied van wonen, welzijn, werken en leren. Gulden Huis is goed bereikbaar met tramlijn 9 en 16.

Gulden Huis is een gespecialiseerd verpleeghuis en beschikt over een eigen behandeldienst. Het Gulden Huis biedt een thuis voor mensen die, door een toegenomen zorgvraag, niet meer thuis kunnen wonen. Gulden Huis wil, ondanks beperkingen en handicap, bijdragen aan een zinvol bestaan. Naast de vele activiteiten, die in Gulden Huis worden georganiseerd, is er veel aandacht voor religie en spiritualiteit.

De meeste etages huisvesten 11 tweepersoonskamers en 8 éénpersoonskamers. De kamers zijn voorzien van een aangepaste badkamer met douche en toilet. Op elke etage zijn ligbaden aanwezig. In overleg met de afdelingsmanager en een eventuele kamergenoot, is het mogelijk om eigen klein meubilair op de kamer te plaatsen als de ruimte dit toelaat. In de ruime centrale huiskamers van iedere afdeling worden dagelijks maaltijden, de koffie en thee geserveerd. Hier brengen de cliënten, indien gewenst, een groot deel van de dag door.

De begane grond van Gulden Huis is gerenoveerd en beschikt over een mooi restaurant, café, bibliotheek, concertzaal, kapel en religieuze ruimte. Daarnaast zijn er winkels, een kapsalon, pedicure en schoonheidssalon. Tevens is er een fraai aangelegde tuin met gezellige zitjes en een jeu de boules baan. Van al deze faciliteiten maken ook de bewoners uit de wijk gebruik. Gulden Huis organiseert geregeld evenementen waar cliënten, wijkbewoners en bezoekers van harte welkom zijn. Gulden Huis bruist!



# Respect en aandacht

Zorg met respect. Dat is wat het Gulden Huis wil leveren. Cliënten krijgen ruimte om hun leven op een zinvolle manier invulling te geven. Zij kunnen zo veel mogelijk zichzelf zijn en hun normale leven voortzetten. Het streven naar het bewaren van een grote mate van zelfstandigheid van de cliënten, staat hoog in het vaandel van het Gulden Huis. Wij hebben respect voor de manier waarop onze cliënten tegen de wereld aankijken, voor hun normen en waarden, voor hun opvattingen en voor hun gevoelens. Respect bestaat ook uit betrokkenheid, aandacht en oprechte belangstelling. Onze medewerkers luisteren zorgvuldig naar de cliënt en zijn betrouwbaar. Ze doen wat ze hebben afgesproken. Betrokkenheid van familie en aandacht voor familieleden van cliënten is van groot belang en wordt door de medewerkers van Gulden Huis gestimuleerd en ondersteund.

Een vast zorgteam verleent de zorg. Iedere cliënt en diens familie hebben een vast aanspreekpunt, de zogenaamde Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV). Deze medewerker stelt het zorgplan vast en bespreekt de voortgang geregeld. In het multidisciplinair overleg (MDO) wordt de voortgang van de behandeling besproken. Cliënt of wettelijk vertegenwoordiger worden uitgenodigd om hierbij aanwezig te zijn.

Aan de locatie is een behandeldienst verbonden waarin diverse hulpverleners klaar staan om de gezondheid en zelfstandigheid van cliënten te behouden of te verbeteren. De behandelingen vinden plaats in afstemming met de cliënt en onder coördinatie van de verpleeghuisartsen en maken onderdeel uit van het zorg/behandelplan. De cliënt ondertekent na instemming het zorgplan.



## Voor wie?

Gulden Huis is naast een verpleeghuis ook een servicepunt voor de wijk. Bij de servicebalie in de centrale hal kan iedereen terecht met vragen over zorg en welzijn.

Gulden Huis biedt plaats aan 180 cliënten verdeeld over zes etages. Twee etages voor cliënten met een psychogeriatrische aandoening en twee etages voor cliënten met een lichamelijke aandoening. Eén etage is speciaal ingericht voor revalidatie van cliënten met CVA, heelkunde of orthopedie. Daarnaast hebben we een speciale etage verbouwd voor cliënten met de ziekte van Huntington.

De dagopvang in Gulden Huis biedt activiteiten aan ouderen die behoefte hebben aan omgang met andere mensen. De dagbehandeling biedt plaats aan gemiddeld 30 cliënten per dag die thuis wonen maar voor behandeling, zoals fysiotherapie, naar Gulden Huis komen. Bewoners uit de wijk kunnen eveneens gebruik maken van thuiszorg, fysiotherapie, ergotherapie en logopedie.

# Zorg

*'Zorg met respect en aandacht voor de individuele mens. Dat is wat Gulden Huis wil leveren.'*

## Zorg voor cliënten met de ziekte van Huntington

Gulden Huis heeft zich gespecialiseerd in de zorg voor cliënten met de ziekte van Huntington. Op een etage wonen 18 cliënten met deze ziekte. Naast gezamenlijke ruimtes beschikken alle cliënten over een ruime woon/slaapkamer met een wasgelegenheid. De woon/slaapkamer kan men voor het grootste gedeelte zelf inrichten. Wij streven ernaar dat de cliënten zolang mogelijk hun eigen leven kunnen leiden zoals ze dat gewend zijn en wensen.

Er is een ruim aanbod aan activiteiten zoals zwemmen, sport- en spelactiviteiten, uitstapjes, vakantie- en themadagen. Samen met de cliënt en diens familie wordt er een zorgplan opgesteld. Naast de verzorgenden werken er op de afdeling vaste behandelaars zoals een arts, ergotherapeut, fysiotherapeut, logopedist, diëtist, psycholoog, maatschappelijk werker, activiteitenbegeleider en geestelijk verzorger.

Op de etage is een kamer ingericht voor tijdelijk verblijf. Dat kan zijn voor een vakantieopname of voor een opname ter ontlasting van het gezin. Ook kan familie gebruik maken van de mogelijkheid te overnachten.





Voor cliënten die thuis wonen is er de mogelijkheid om één of meerdere dagen gebruik te maken van de dagbehandeling. Deze is op dezelfde etage als waar de cliënten wonen.

De kennis en deskundigheid die wij hebben opgebouwd stellen wij ook ten dienste stellen aan andere hulpverleners en cliënten. Gulden Huis werkt samen met:

- de vereniging van Huntington
- het LUMC
- PsyQ
- Diverse andere instellingen in het land

### **Psychogeriatrische zorg**

Op twee etages in Gulden huis wonen cliënten met psychogeriatrische stoornissen. Dit zijn mensen met een dementieel syndroom, zoals bijvoorbeeld de ziekte van Alzheimer. De EVV-er stemt de zorgverlening en de wensen van de cliënt zorgvuldig af met de eerste contactpersoon van de cliënt. Het behandelteam van Gulden Huis is nauw betrokken bij het zorgbehandelplan. Dit team bestaat uit

de verpleeghuisarts, psycholoog, maatschappelijk werker, diëtist, fysiotherapeut, ergotherapeut en logopedist.

De zorg wordt zodanig verleend, dat de zelfstandigheid van de bewoner zo lang mogelijk intact blijft. De betrokkenheid van familie heeft grote invloed op het welzijn van mensen met dementie. Gulden Huis staat daarom open voor de ruimte die familieleden willen innemen bij de zorg voor hun naasten. Wij organiseren veel activiteiten en informatiebijeenkomsten, waarbij familieleden en relaties van cliënten van harte welkom zijn. Gulden Huis stimuleert betrokkenheid en aandacht van familieleden van cliënten. Zij kunnen met de EVV-er een afspraak maken om samen zorg te dragen voor het welzijn van hun naasten.

### **Wonen met chronische somatische zorg**

Op twee etages in Gulden Huis wonen cliënten met chronische lichamelijke aandoeningen, waardoor zij niet meer zelfstandig thuis kunnen wonen. Het streven is om cliënten zo lang mogelijk de regie over

hun eigen leven te laten behouden. Daarom hebben zij een belangrijke stem in het zorgverleningproces. Cliënten worden betrokken bij het multidisciplinaire overleg, waarin zij kunnen meepraten en kunnen instemmen met het zorgbehandelplan. Elke cliënt heeft een eigen EVV-er, waarmee dagelijkse en specifieke zaken afgestemd kunnen worden. De activiteiten op deze etages worden in afstemming met de cliënten georganiseerd.

### **Revalidatie in het verpleeghuis**

Op de revalidatie-afdeling worden CVA en Heelkunde cliënten opgenomen. Er wordt voor beide vormen van zorg nauw samengewerkt met de ziekenhuizen in Den Haag. De afdeling voorziet in de behoefte om cliënten die opgenomen zijn in het ziekenhuis zo snel mogelijk op te nemen in het Gulden Huis. De gemiddelde opnameduur is drie maanden. De afdeling heeft ook goede contacten

met de dialyse-afdeling van het Haga ziekenhuis en biedt plaats aan twee dialysecliënten. Indien nodig wordt voor de begeleiding van revalidatiecliënten, naar het ziekenhuis voor controle of onderzoek, een beroep gedaan op familie of contactpersoon.

Tijdens de opnameperiode wordt met intensieve begeleiding en behandeling hard gewerkt aan het herwinnen van de zelfstandigheid. Er wordt gekeken hoe en met welke hulp cliënten terug kunnen keren naar de oude of eventueel nieuwe aangepaste woon-omgeving. Na ontslag kunnen cliënten in overleg met het multidisciplinaire team gebruik maken van de dagbehandeling of de thuiszorg van Florence. Naast medische- en verpleegkundige zorg staat ook het welzijn centraal. Cliënten kunnen met hun visite het sfeervolle restaurant en grand café bezoeken en gebruik maken van de maaltijden en activiteiten die daar plaatsvinden.



# Zorg in de wijk

## Servicepunt

Gulden Huis is het Servicepunt voor cliënten, bezoekers en wijkbewoners. We stellen ons tot doel cliënten zo veel mogelijk van dienst te zijn. Cliënten en wijkbewoners kunnen bij ons terecht voor informatie over

- Activiteiten
- Clubs en verenigingen
- Winkel
- Restaurant
- Grand café
- Gezondheid
- Dienstverlening
- Advies en bemiddeling voor zorgverlening

## Thuiszorg

Florence biedt diverse vormen van thuiszorg onder andere: huishoudelijke verzorging, intensieve begeleiding, thuiszorg specialisten (dementie, ziekte van Huntington), persoonlijke verzorging en verpleging en begeleiding. Onze gekwalificeerde zorgverleners kennen de buurt en voorzieningen. Hulp is dus altijd dichtbij. Gulden Huis staat garant voor alle inzet.

Wensen, vragen en ervaringen kunnen besproken worden met de medewerker van het Servicepunt en de Zorgwinkel. Deze medewerker regelt de zorg en is het aanspreekpunt voor cliënten en wijkbewoners.

## Dagbehandeling

Op de dagbehandeling kunnen mensen terecht die verschillende dagdelen behandeling en begeleiding nodig hebben. Met behulp van deze deeltijdbehandeling kan een opname worden uitgesteld of zelfs worden voorkomen. Ook kan deze behandeling een aanvulling zijn na ontslag uit het ziekenhuis of de tijdelijke opname van een verpleeghuis. Naast behandeling biedt onze afdeling dagbehandeling ook tal van activiteiten.

## Dagverzorging

Dagverzorging biedt de mogelijkheid om met andere 50+ wijkbewoners, in een kleine groep de dag door te brengen. Het accent ligt op het onderlinge contact, zoals bijvoorbeeld met elkaar de krant lezen, de maaltijd gebruiken, koffie drinken, een spelletje doen of gewoon een praatje maken. Cliënten kunnen er voor kiezen één of meerdere dagdelen per week aan de dagverzorging deel te nemen. Deelnemers die niet op eigen gelegenheid kunnen komen, worden opgehaald en thuisgebracht door een taxibus.

## Behandeling

Florence biedt de mogelijkheid aan wijkbewoners om, al dan niet op verwijzing van de huisarts, de deskundigheid van behandelaars van Gulden Huis in te roepen. Het hangt van de zorgverzekeraar en de polis af, of de behandeling volledig, deels of niet vergoed wordt. De Zorgwinkel (tel.: 070 - 754 02 00) helpt graag met de aanvraag.

## Alarmering

Als er geen hulp dicht in de buurt is, kan de personenalarmering van Florence uitstekend van pas komen. Met één druk op een knop is de alarmservice dag en nacht bereikbaar. Het alarm bestaat uit een hals- of polszender. Zo kan vanaf elke plaats in huis contact worden gelegd. Bij een oproep staat een team van verzorgenden en verpleegkundigen binnen 30 minuten klaar om hulp te bieden. Op deze wijze kunnen cliënten langer zelfstandig blijven wonen, met het veilige gevoel dat in geval van nood hulp en/of zorg snel kan worden geboden. Alarmering kan worden aangevraagd via de Zorgwinkel 070 - 754 02 00.

# Service & welzijn

*'Het streven naar het bewaren van een grote mate van zelfstandigheid en keuze van de cliënten staat hoog in het vaandel van Gulden Huis.'*

## Servicebalie

In de hal van Gulden Huis is de servicebalie waar cliënten en wijkbewoners bij de servicemedewerker terecht kunnen met vragen over activiteiten, wonen, zorg en welzijn. Ook maken de servicemedewerkers op verzoek een afspraak met de kapper, de schoonheidsspecialist en pedicure.

## Maaltijden

De voedingsdienst van Florence verzorgt dagelijks de driegangen maaltijd voor de cliënten. Een verant-

woorde en gezonde voeding staat hoog in het vaandel bij Gulden Huis. Cliënten kunnen van te voren kiezen uit verschillende menu's, waaronder vegetarisch en diverse diëten. Op verzoek kan de maaltijd aan de wensen van de cliënt aangepast worden (onder andere Halal of dieet). De maaltijd wordt in principe 's avonds geserveerd en kan naar keuze genuttigd worden op de afdeling of in het restaurant. Bewoners uit de wijk kunnen, tegen vergoeding, eveneens van deze maaltijdservice gebruik maken.

## Restaurant De Gaarde

In het restaurant kunnen cliënten, bezoekers, wijkbewoners en medewerkers terecht voor een heerlijke vers gezette cappuccino, vers gebakken broodjes of





een kopje soep. Iedere avond wordt een smakelijke maaltijd bereid in de open keuken. Bij mooi weer is het goed toeven in de tuin. De jeu de boules baan in de tuin is eveneens voor iedereen toegankelijk. Wijkbewoners gooien hier zomers graag een balletje en de buurtclub “de Gulden Bataaf” organiseert regelmatig een toernooi.

### **Café de Gaarde**

Deze is samen met het restaurant en de tuin dé ontmoetingsplaats. Hier kunnen cliënten desgewenst hun verjaardag vieren, biljarten, een kopje koffie drinken en bezoek ontvangen.

Zowel overdag als 's avonds vinden hier regelmatig activiteiten plaats zoals kaarten, bingo, sjoelen, handwerken, bloemschikken, cabaret, (klassieke)

muziek of toneel waarbij (wijk) bewoners en bezoekers van harte welkom zijn. Op het grote scherm worden geregeld films en speciale televisie-uitzendingen vertoond, zoals sportwedstrijden of koninklijke activiteiten, als Prinsjesdag of Koninginnedag.

### **De Spil**

Deze mooie ruimte is speciaal ingericht voor creatieve activiteiten. Daar bevindt zich ook de bibliotheek met een uitgebreide collectie boeken en grootletterboeken.

### **Winkel**

In de hal op de begane grond is een kleine supermarkt waar cliënten en wijkbewoners terecht kunnen voor de dagelijkse boodschappen



### **Kapper/schoonheidsspecialiste**

In Gulden Huis is een kapsalon gevestigd. Cliënten, (wijk)bewoners en bezoekers kunnen een afspraak maken met een dames- of herenkapper. Ook kan een afspraak worden gemaakt met de schoonheidsspecialiste.

### **Internetcafé**

Gulden Huis beschikt in de hal over een internetcafé. De medewerkers van de servicebalie helpen graag bij het opstarten van het internet.

### **Pedicure**

Cliënten van Gulden Huis krijgen binnen de verzorgingsafspraken AWBZ één keer per zes weken een behandeling van de pedicure. Wanneer meerdere behandelingen gewenst zijn, is dit voor eigen rekening. Cliënten van de revalidatieafdeling kunnen voor eigen rekening gebruik maken van de pedicure. Mensen die in het bezit zijn van een Ooievaarspas ontvangen € 7,50 korting op een behandeling. Bezoekers en wijkbewoners kunnen ook van de diensten van de pedicure gebruik maken.

## Wasserij

Gulden Huis beschikt over een eigen wasserij. Tegen vergoeding kan kleding gewassen worden. Bij cliënten wordt de was opgehaald en schoon gestreken in de kast afgeleverd. De linnenkamer merkt, op verzoek, de persoonlijke kleding van de cliënt. Wijkbewoners en bezoekers kunnen ook gebruik maken van de wasserij.

## K-do shop

In de K-do shop zijn mooie en leuke geschenken te koop. Het assortiment varieert van sieraden, handtassen, parfums en allerlei andere leuke artikelen.





### **Familiekamer**

In samenwerking met Monuta is boven de kapel een zogenoemde familiekamer ingericht. Bij overlijden kunnen cliënten hier worden opgebaard, zodat familie en anderen op gepaste wijze afscheid kunnen nemen. Ook is het mogelijk om een afscheidsdienst in de kapel te houden.

### **Kapel/concertzaal/spirituele ruimte**

De vernieuwde kapel waarover Gulden Huis beschikt, wordt regelmatig gebruikt voor kerkdiensten en samenkomsten. Gulden Huis staat open voor verschillende religies en culturen. In de kapel worden ook optredens en concerten gegeven. Daarnaast is de spirituele ruimte toegankelijk voor iedereen die zich even in stilte wil terugtrekken.

### **Kabelkrant**

De eigen kabelkrant is 24 uur per dag op elke televisie in Gulden Huis te ontvangen. Cliënten en bezoekers worden via dit medium op de hoogte gehouden over nieuws en wetenswaardigheden. Wekelijks wordt er op donderdagmiddag via de kabelkrant een film uitgezonden.

# Medewerkers

*‘Wij luisteren zorgvuldig naar de cliënt en zijn betrouwbaar. We doen wat we hebben afgesproken.’*

## Verpleging en verzorging

De groep verpleging en verzorging is de grootste beroepsgroep in Gulden Huis. Zij houden zich dag en nacht bezig met verzorging van de cliënten. In Gulden Huis worden medewerkers opgeleid voor het beroep van verzorgende en verpleegkundige op verschillende niveaus. Gulden Huis beschikt over een eigen leerafdeling. Hier worden leerlingen begeleid door praktijkkopleiders en werkbegeleiders en leren zij in de praktijk steeds meer verantwoordelijk-

heid te dragen op diverse niveaus. Gediplomeerd verzorgenden kunnen zichzelf ook in de breedte ontwikkelen door middel van opleidingen. In Gulden Huis zijn naast EVV-ers, ook diverse specialisaties, zoals: ergocoaches, mondzorgcoördinatoren en decubitusspecialisten.

## Activiteitenbegeleiding

Op elke etage werkt een activiteitenbegeleider die tal van activiteiten organiseert voor ontwikkeling en ontspanning, zoals optredens, uitstapjes en bijeenkomsten. De activiteitenbegeleider houdt rekening met persoonlijke hobby's en wensen en probeert



samen met de cliënten een activiteit te vinden waar hij of zij plezier aan beleeft. Activiteiten worden op de etages (kleinschalig) of op de begane grond (grootschalig) aangeboden. Gulden Huis heeft een eigen rolstoelbus, hiermee worden vaak uitstapjes gemaakt. Voorbeelden hiervan zijn: de Keukenhof, het Dolfinarium, voetbalwedstrijden, nostalgische ritjes naar het Westland, Scheveningen en de Haagse binnenstad. Meerdere keren per jaar wordt een vakantieweek met een aantal cliënten, onder deskundige begeleiding, georganiseerd. Wijkbewoners kunnen ook aan activiteiten deelnemen.

### **Sterrenopleiding**

Naast zorg met respect streeft Florence naar tevreden en gelukkige cliënten, die op een gastvrije en klantvriendelijke manier worden geholpen. Om dit te bereiken stimuleert Florence medewerkers dat zij zich blijven ontwikkelen op het gebied van welzijn en welbevinden. Hiervoor heeft Florence de Sterrenopleiding ontwikkeld. In Gulden Huis zijn de afgelopen twee jaar alle medewerkers zonder afgeronde beroepsopleiding opgeleid tot Sterren.

In de Sterrenopleiding ligt het accent op het welzijnsaspect. Uitgangspunt is dat de cliënt de regie houdt over zijn eigen leven en de medewerker de cliënt hierbij zo goed mogelijk begeleidt. Tijdens de opleiding krijgen medewerkers vooral praktische handvatten aangereikt om het begrip welzijn te kunnen vertalen naar de dagelijkse praktijk.

### **Medische zorg**

De medische zorg is toevertrouwd aan de verpleeghuisartsen. Deze artsen zijn gespecialiseerd in het behandelen van bij verpleeghuiscliënten voorkomende aandoeningen. De verpleeghuisartsen worden waar nodig ondersteund door specialisten. Regelmatig zijn er onder andere een internist en een

revalidatiearts in Gulden Huis aanwezig. De verpleeghuisartsen werken conform de WBG (Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst), waarin wederzijdse rechten en plichten zijn vastgelegd.

### **Fysiotherapie**

In Gulden Huis neemt het oefenen een belangrijke plaats in. De fysiotherapie richt zich op het verbeteren van het bewegen, opdat de cliënt bijvoorbeeld weer leert staan, lopen of omdraaien in bed. Door oefeningen probeert de fysiotherapeut een zo goed mogelijke deelname van de cliënt aan het dagelijkse leven te bereiken, behouden of verbeteren. De afdeling fysiotherapie beschikt over een ruime oefenzaal met behandelcabines.





## Ergotherapie

De ergotherapie in Gulden Huis zet zich in om de zelfstandigheid van de cliënt te behouden of verbeteren. Door training worden de dagelijkse bezigheden geoefend: zelfverzorging, boodschappen doen of huishoudelijke activiteiten. Ook begeleidt de ergotherapeut cliënten, die na een revalidatie proces weer naar huis gaan, bij het aanvragen van hulpmiddelen en/of aanpassingen in huis.

## Logopedie

Wanneer door een doorbloedingstoornis in de hersenen of door een andere oorzaak, de taal en de spraak gestoord zijn geraakt, helpt de logopedist de communicatie te herstellen. Al naar gelang de oorzaak kan dit bereikt worden door het leren gebruiken van hulpmiddelen. Ook biedt de logopedist

begeleiding aan slechthorenden, bijvoorbeeld door het aanpassen van een hoortoestel. Daarnaast doet de logopedist onderzoek bij slikproblemen en behandelt deze waar nodig.

## Diëtist

De diëtist van Gulden Huis zorgt ervoor dat de dieetvoorschriften van de arts zo goed mogelijk aan de normale voedingsgewoonten en behoeften worden aangepast.

De diëtist is mede verantwoordelijk voor gezonde voeding en begeleidt cliënten met een dieet.

## Maatschappelijk werk

Voor persoonlijke problemen die met ziekte of het verblijf in Gulden Huis te maken hebben, kan een beroep gedaan worden op de maatschappelijk werkende. Cliënten of familieleden kunnen hier

ook terecht voor vragen over zaken zoals de eigen bijdrage AWBZ, zaakwaarneming, huisvesting.

## **Psychologie**

De psycholoog kan steun bieden bij problemen, bijvoorbeeld bij het aanvaarden van een handicap of ziekte of bij het aanvaarden van een nieuwe situatie. Soms is psychologisch onderzoek nodig om inzicht te krijgen in de geestelijke en emotionele mogelijkheden en beperkingen van een cliënt. De psycholoog geeft dan adviezen over de meest geschikte behandel- en begeleidingsmogelijkheden.

## **Geestelijke verzorging**

De geestelijke verzorging van de cliënten wordt behartigd door een medewerker van de pastorale dienst en een maatschappelijk werkende welzijn. Zij zijn beschikbaar voor alle cliënten, ongeacht de kerkelijke achtergrond. Bij het leggen van contacten met de geestelijke verzorgers buiten Gulden Huis kunnen zij ook behulpzaam zijn.

## **Management**

Het managementteam van Gulden Huis bestaat uit de volgende disciplines:

### ***Wijkmanager***

De wijkmanager is verantwoordelijk voor het beleid en de uitvoering daarvan van wonen, zorg en welzijn in en om Gulden Huis.

### ***Hoofd Behandeldienst***

Het hoofd behandeldienst is verantwoordelijk voor het beleid, de professionaliteit en de uitvoering van de behandelaars. Zij ondersteunt samen met de afdelingsmanagers en adviseur P&O de wijkmanager bij het vaststellen en uitvoeren van het beleid in Gulden Huis.

## ***Afdelingsmanagers***

Per doelgroep is er een afdelingsmanager, die verantwoordelijk is voor alles wat zich op de etages afspeelt. In Gulden Huis zijn vijf afdelingsmanagers voor: twee psychogeriatrische afdelingen; twee somatische afdelingen; de revalidatieafdeling; de Huntingtonafdeling; de dagbehandeling, dagverzorging en extramuraal zorg. Daarnaast is er een manager facilitaire dienst. Deze is verantwoordelijk voor alle facilitaire zaken, waaronder schoonmaak, technische dienst, bedrijfshulpverlening, servicebalie en horeca.

## ***Vrijwilligers***

In Gulden Huis werken, naast de vaste medewerkers, ook vrijwilligers. Zij leveren een onmisbare bijdrage aan de activiteiten die georganiseerd worden. Zij assisteren bij het vervoer van cliënten naar de kerkdiensten, het helpen van cliënten bij het rolstoeldansen, het buiten wandelen met de cliënten en vele andere activiteiten die het leven van de cliënten veraangenamen. Als er in Gulden Huis theateervoorstellingen, concerten of andere leuke bijeenkomsten zijn, staan de vrijwilligers de cliënten ter zijde om hen naar de voorstelling te begeleiden en van een drankje te voorzien.

Het vrijwilligersbeleid in Gulden Huis is landelijk gecertificeerd. Voor informatie over het vrijwilligerswerk of aanmelding als vrijwilliger kan contact opgenomen worden met de coördinator vrijwilligers via de servicebalie of [www.florence-zorg.nl/vrijwilligers](http://www.florence-zorg.nl/vrijwilligers)

## ***Familieparticipatie***

Om goede zorg aan onze cliënten te kunnen leveren is familieparticipatie van groot belang. Familie en relaties kunnen in afstemming met de EVV-er bespreken welke bijdrage zij kunnen leveren voor het welzijn van de cliënten.

# Medezeggenschap en klachten

*‘Wij hebben respect voor de manier waarop onze cliënten tegen de wereld aankijken, voor hun normen en waarden, voor hun opvattingen en voor hun gevoelens. Betrokkenheid van familieleden of vrienden van onze cliënten kunnen ons daarbij ondersteunen.’*

## Cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit betrokken vertegenwoordigers van familieleden en/of relaties van cliënten en wijkbewoners en is een adviserend orgaan binnen het verpleeghuis, de dagbehandeling en thuiszorg. Deze heeft als doel de belangen te behartigen van cliënten. Wensen en problemen over de sfeer en leefbaarheid kunnen aan de raad worden voorgelegd en in samenhang met het locatiemanagement worden vormgegeven of opgelost.

De cliëntenraad is regelmatig op zoek naar gemotiveerde familieleden en/of relaties van cliënten, die een bijdrage willen leveren om de zorg en het welzijn van de cliënten te bevorderen. Geïnteresseerden kunnen dit aangeven bij de servicebalie. De cliëntenraad vergadert één keer per twee maanden. Informatie over de cliëntenraad en de vertrouwenspersoon staat op de kabelkrant van Gulden Huis.

## Klachtenprocedure

Overall waar mensen met elkaar wonen en werken, kunnen zaken goed en minder goed gaan. Voor een goede behandeling van klachten is een procedure opgesteld. Een brochure over deze procedure wordt uitgereikt bij opname en is te verkrijgen bij de servicebalie.

## Vertrouwenspersoon

In Gulden Huis is een vertrouwenspersoon aangesteld. Naam en telefoonnummer staan vermeld in de kabelkrant of zijn verkrijgbaar via de servicebalie.



# Inschrijving en informatie

## Aanmelding

Inschrijving en informatie voor zorg of andere diensten van het Gulden Huis kan aangevraagd worden via de Florence Zorgwinkels en het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg). Voor meer informatie over de aanmeldingsprocedure kan dagelijks tussen 9.00 uur en 17.00 uur een afspraak gemaakt worden met de Zorgwinkel Haagsteden, telefoon 070 - 754 02 00. Voor een rondleiding in Gulden Huis kan een afspraak gemaakt worden met één van onze medewerkers, telefoon 070 - 754 50 00.

## Indicatie

Om zorg te ontvangen is een Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) indicatie nodig. Deze is bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) te verkrijgen. De medewerkers van de Florence Zorgwinkels helpen bij het aanvragen van deze indicatie. Voor patiënten in het ziekenhuis regelt het transferpunt aldaar de indicatieaanvraag. In de indicatie staat vermeld op hoeveel zorg en/of hulp iemand recht heeft. De hoogte van de eigen bijdrage is afhankelijk van het inkomen en van de soorten en hoeveelheid hulp.

## Cliëntenondersteuning

De cliëntondersteuner adviseert over vragen op het gebied van verzorging, verpleging, wonen en welzijn. Zij leidt de vraag naar de diensten van Florence en Florein\* en bemiddelt en regelt de zorgverlening aan potentiële cliënten vanaf het moment van het eerste cliëntcontact.

Bij extramurale zorg worden evaluatiegesprekken gehouden en wordt er ondersteuning geboden bij

de aanvraag van (vervolg) indicaties. De cliëntondersteuner verzorgt de opnames en ontslagen van de intramurale cliënten en regelt zonodig nazorg.

## Kosten

Het verblijf en de zorg worden vergoed door de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Afhankelijk van de persoonlijke situatie wordt door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) een eigen bijdrage in de kosten gevraagd. Eventuele bijkomende kosten die niet onder de AWBZ vallen worden aan de cliënten doorberekend. Voor activiteiten worden maandelijks vaste kosten in rekening gebracht. Afhankelijk van de aard van de activiteit kunnen extra kosten in rekening gebracht worden, die vooraf besproken worden.

## Ooievaarspas

De Ooievaarspas van de gemeente Den Haag geeft korting op veel activiteiten en geeft veel profijt. Cliënten die niet is staat zijn om de pas aan te vragen, kunnen hierbij de hulp in roepen van het maatschappelijk werk. De pas geeft korting op onder andere de pedicure, uitstapjes en op activiteiten die in Gulden Huis worden georganiseerd.

Wij hopen dat deze brochure voldoende informatie geeft over de mogelijkheden die vanuit Gulden Huis worden geboden. Vragen die niet in deze brochure zijn beantwoord, kunnen aan de medewerkers van de servicebalie worden gesteld. Zij staan iedereen graag te woord!

\* dochteronderneming van Florence





Dit een uitgave van Florence verpleeghuis Gulden Huis  
Steenhouwersgaarde 1  
2542 AA Den Haag

Telefoon 070 - 754 50 00  
E-mail [guldenhuis@florence-zorg.nl](mailto:guldenhuis@florence-zorg.nl)  
Website [www.florence-zorg.nl](http://www.florence-zorg.nl)

juli 2008  
DSW.GHU.2001