

Huisregels Pro Persona

Ambulante zorg, vastgesteld d.d. 1 augustus 2017

In onze instelling gelden *huisregels* voor een goede gang van zaken en samenwerking. Ze zijn bedoeld om het verblijf voor u en anderen zo aangenaam mogelijk te maken. De regels die voor iedere afdeling apart gelden, staan vermeld in de *afdelingsregels*. De huis- en afdelingsregels gaan niet over uw behandeling. **De afspraken in uw behandelplan hebben voorrang op de huis- en afdelingsregels.**

Afspraken

Wanneer u niet naar een gemaakte afspraak kunt komen, verzoeken wij u vriendelijk maar dringend om dit uiterlijk 24 uur vóór de afspraak aan ons kenbaar te maken. U kunt dit doen door telefonisch contact op te nemen met de afsprakenbalie/het secretariaat van de afdeling waar u behandeld wordt. Bij niet nakomen van uw afspraak of bij minder dan 24 uur van tevoren afzeggen worden kosten in rekening gebracht.

Bereikbaarheid

Openingstijden, bezoektijden en telefoonnummers staan vermeld in de afdelingsinformatie en -regels.

In noodgevallen is Pro Persona 24 uur per dag, zeven dagen per week, telefonisch bereikbaar: (026) 483 31 11 (Wolfheze) of (024) 328 39 11 (Nijmegen).

Brand en veiligheid

In geval van brand of andere noodsituaties dient u de instructies van het personeel op te volgen.

Op de diverse terreinen van Pro Persona zijn de bepalingen van de Verkeerswetten van toepassing; zie hiervoor de verkeersborden en wegeaanduidingen.

Fotograferen en andere beeldopnamen

Pro Persona respecteert de privacy van iedereen die in onze instelling verblijft. Dit betekent in ieder geval dat eerst de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de persoon van wie men de foto wil nemen, wordt gevraagd. Hetzelfde geldt voor andersoortige opnamen zoals die via video, film, mobiele telefoon, webcam en dergelijke.

Gelet op de privacy van iedereen die in onze instelling verblijft, gebeurt verzending en/of publicatie van gemaakte beeldopnamen, op welke wijze dan ook, uitsluitend met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van betrokkene(n).

Indien u meewerkt aan een foto-, film- of televisieopname binnen de instelling bestemd voor publicatie of uitzending, dient u hierover vooraf contact op te nemen met de leidinggevende van de afdeling.

Gevaarlijke voorwerpen

Het is niet toegestaan om voorwerpen in uw bezit te hebben die een gevaar voor u of voor de goede gang van zaken in de instelling kunnen opleveren. Pro Persona kan wettelijk verboden voorwerpen in beslag nemen en anoniem aan de politie overhandigen.

Handelen

Om misverstanden en gevoelens van ongenoegen te voorkomen, wordt u dringend verzocht binnen de instelling niet onderling te handelen, te ruilen of geld te lenen.

Medicijnen, alcohol en drugs

Medicijnen

Verhandelen of weggeven van medicijnen is niet toegestaan.

Alcohol

Het aan anderen verstrekken van alcohol is niet toegestaan.

Drugs

Het produceren van en handelen in, en het aan anderen verstrekken van drugs is niet toegestaan. Pro Persona kan drugs in beslag nemen en vernietigen of anoniem aan de politie overhandigen.

Omgangsvormen

Binnen Pro Persona hechten wij aan omgangsvormen die in de samenleving gebruikelijk en passend zijn. Het is niet eenvoudig om met verschillende mensen te moeten samenleven en –werken. Basisuitgangspunt in contact met elkaar is: behandel de ander, zoals u zelf behandeld wilt worden en respecteer elkaar en elkaars bezittingen.

Wij verwachten dat een ieder die bij Pro Persona is zich respectvol gedraagt en respectvol met anderen omgaat. Dit houdt onder meer in dat lichamelijk en verbaal geweld, ongewenste intimiteiten van de ander en geluidsoverlast niet getolereerd worden. Bij zeer ernstig ongewenst gedrag hanteren wij de procedure Terrein- en/of pandverboden.

Roken

Pro Persona is in principe rookvrij. Dit betekent dat alleen in ruimten die daarvoor aangewezen zijn roken is toegestaan. In de afdelingsregels staat beschreven welke ruimten dat zijn.

(Mobiel) telefoneren

Pro Persona verzoekt dringend tijdens de therapie en activiteiten de mobiele telefoon uit te schakelen.

Strafbare feiten

Van strafbare feiten, gepleegd in de gebouwen of op het terrein van de instelling, wordt aangifte gedaan bij de politie.

Klachten

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de behandeling of het verblijf bij Pro Persona. Als u er samen met de hulpverlener niet uitkomt, kunt u de leidinggevende van de afdeling hierbij betrekken. Als dit niet mogelijk is of niet naar tevredenheid is verlopen, kunt u de klachtenfunctionaris inschakelen. Deze treedt op als bemiddelaar en zoekt samen met u en de overige betrokkenen naar een oplossing. Als u niet tevreden bent over de uitkomst daarvan, dan kunt u uw klacht formeel indienen. Dit moet altijd schriftelijk gebeuren. In alle genoemde situaties kunt u vragen om advies en bijstand door de Patiëntenvertrouwenspersoon. Meer informatie over het indienen van klachten vindt u in de zorgmap.