

Informatie voor ouders met peuters





Inleiding

Een peuter ontwikkelt een eigen persoonlijkheid en gaat op onderzoek in de wereld. Al spelend ontdekt een peuter zijn mogelijkheden en grenzen. De rol van ouders in de opvoeding en verzorging verandert natuurlijk mee met de ontwikkeling van het kind. Op het peuterbureau richten wij ons op de begeleiding en ondersteuning die te maken heeft met alle veranderingen die u en uw peuter meemaken.

Voor het verzetten van afspraken is uw consultatiebureau bereikbaar op:



Inhoudsopgave

Wat kunt u van ons verwachten?

Flexibele zorg	6
Deskundig	6
Wettelijke taken	7
Spelregels voor een goede samenwerking	8

Het consultatiebureau voor peuters

Het consult	11
Huisbezoek	12
Vragen van ouders	12
Informatie	12
Ogentest	12
Inentingen	13
Extra begeleiding	14
Als u vragen hebt	14

Extra aanbod

Cursussen en themabijeenkomsten	17
Videothuisbegeleiding	17
Opvoedsteunpunten	18
Thuiszorgwinkel	18
Vangnet	19
Samenwerking met derden	19

Algemene voorwaarden

Geheimhouding en gegevensuitwisseling	20
Klachtenregeling	21
Klantenraadpleging	21
Kosten	22
Overdracht gegevens en zorg na vier jaar	22

Wat kunt u van ons verwachten?

Flexibele zorg

Sommige ouders willen vooral van het consultatiebureau gebruikmaken om te checken of alles goed gaat met de groei en ontwikkeling van hun peuter. Andere ouders willen graag meer informatie en extra begeleiding.

Om tegemoet te komen aan deze verschillende behoeften, hebben we op het peuterbureau twee varianten van het zorgaanbod. Aan het begin van de peuterperiode bespreken we met u of ons zorgaanbod aansluit bij uw wensen en vragen. Bent u tevreden met onze zorg, of is uw behoefte aan ondersteuning veranderd?

We maken tijd vrij voor extra begeleiding en ondersteuning als u daaraan behoefte heeft. We kunnen ons zorgaanbod dus aanpassen aan uw individuele wensen.

Naast de individuele consulten kunt u ook gebruikmaken van ons cursusaanbod en van de themabijeenkomsten die wij organiseren. Meer informatie hierover en de rest van ons aanbod, ter ondersteuning van de opvoeding van uw peuter, vindt u verderop in dit boekje.

Deskundig

Op het consultatiebureau werken gekwalificeerde artsen, jeugdverpleegkundigen en assistentes.

Al deze mensen zijn gespecialiseerd in de zorg voor kinderen van 0 tot 4 jaar. U kunt dus rekenen op een professionele begeleiding. Onze organisatie wordt bovendien gecontroleerd door een onafhankelijke instelling en heeft het HKZ-kwaliteitscertificaat.

Wettelijke taken

Jong Florence heeft een aantal wettelijk vastgestelde en landelijk voorgeschreven taken. Deze hebben te maken met gezondheidsbescherming en preventie. Zoals inenten volgens het rijksvaccinatie-programma, het uitvoeren van diverse onderzoeken en het opsporen van gezondheidsbedreigingen. In situaties waarin de gezondheid van een kind wordt bedreigd, is het de taak van het consultatiebureau om actief in te grijpen in het belang van het kind. Daarnaast houden we ons ook nog bezig met het verzamelen van gegevens voor (landelijk) onderzoek.

Mocht u na het lezen van dit boekje nog vragen hebben over ons aanbod, dan zijn wij graag bereid die te beantwoorden.





Spelregels voor een goede samenwerking

U komt, totdat uw kind 4 jaar is, regelmatig bij ons op het consultatiebureau.

Voor een afspraak op het consultatiebureau hebben wij gemiddeld 15 minuten beschikbaar. Om de bezoeken zo prettig mogelijk te laten verlopen, gelden bij Jong Florence de volgende spelregels:

- Het maken van afspraken. Drie weken van tevoren sturen wij u een schriftelijke uitnodiging om met uw peuter naar het consultatiebureau te komen. Wij zien u daar graag op de afgesproken datum en tijd.
- Wanneer u verhinderd bent, vragen wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven tijdens het afsprakenspreekuur. De tijden waarop dit spreekuur is kunt u vinden voor in dit boekje. Wij kijken dan of er op korte termijn een nieuwe afspraak kan worden gemaakt.

- Wanneer u niet of kort van tevoren afbelt vervalt uw afspraak. Deze verschuift dan naar de eerstvolgende keer waarop uw kind gepland is om op het consultatiebureau te komen. Zie hiervoor het oproepschema op het inlegvel.
- Als u na het afgesproken tijdstip langer dan een half uur moet wachten, wordt dit door de assistente met u besproken. U kunt, als u niet langer wilt wachten, een nieuwe afspraak maken. Komt u meer dan 10 minuten te laat, dan vervalt deze afspraak in principe. Er wordt dan met u overlegd over een nieuwe afspraak.
- Geef van tevoren aan als u meer tijd nodig heeft dan een kwartier voor uw afspraak. Er zijn situaties waarin dit te kort is om te bespreken wat u wilt. Laat ons dit zo spoedig mogelijk weten, dan reserveren wij meer tijd voor u op het consultatiebureau of bij u thuis.
- U kunt voor vragen tussendoor ook terecht op het inloopspreekuur van uw consultatiebureau, dat minimaal eens per week wordt gehouden.
- Als uw kind niet fit is en u heeft een afspraak, bel dan met de informatielijn voor overleg. Dit in verband met het risico op besmetting van andere kinderen en om te kijken of de inenting gegeven kan worden. In de meeste gevallen kan de afspraak gewoon doorgaan. Bij ziekte kunt u contact opnemen met uw huisarts.
- Als u verhuist of voor langere tijd naar het buitenland gaat, vragen wij u dit door te geven. Dan kunnen we hier bij het oproepen rekening mee houden en het dossier zonodig doorsturen.



Het consultatiebureau voor peuters

Het consult

Peuters komen minder vaak op het consultatiebureau dan baby's. Op de kaart met het door u gekozen zorgaanbod kunt u zien rond welke leeftijd wij uw kind uitnodigen voor het peuterbureau. U krijgt in de regel met dezelfde arts en jeugdverpleegkundige te maken als tijdens de zuigelingenperiode. Wij streven ernaar om u steeds op een vast dagdeel in de week op te roepen. De assistente stuurt u ongeveer drie weken van tevoren een schriftelijke uitnodiging om op het consultatiebureau te komen. Het tijdstip van de afspraak is de tijd waarop u zich meldt bij de assistente. Zij zal uw kind wegen en meten. Daarna bezoekt u de arts of de jeugdverpleegkundige. Dit consult duurt gemiddeld 15 minuten.

De arts richt zich vooral op de gezondheid van uw kind. De arts onderzoekt uw kind en volgt de groei en de ontwikkeling van lichamelijke functies, de beweging en de spraak- en taalontwikkeling van uw kind. Bij eventuele problemen op dit gebied kan de arts u adviseren, en als dat nodig is in overleg met u, doorverwijzen naar andere instanties.

De jeugdverpleegkundige besteedt vooral aandacht aan het gedrag van uw kind. Daarnaast kunt u met haar uw vragen of problemen bespreken die te maken hebben met de verzorging en opvoeding van uw kind. De jeugdverpleegkundige kan u informatie geven over de ontwikkelingsfasen van uw peuter en het effect daarvan op het gedrag.

Op een aantal consultatiebureaus kunt u kiezen tussen individuele afspraken met de jeugdverpleegkundige of groepsbijeenkomsten. Tijdens de groepsbijeenkomst kunt u met ongeveer acht andere ouders praten over gedrag, voeding, opvoeding en verzorging van uw peuter. Dit onder deskundige leiding van de jeugdverpleegkundige. De bijeenkomsten duren ongeveer een uur en zijn gratis.

Huisbezoek

Als uw peuter het eerste kind in het gezin is en ongeveer 18 maanden oud is, kan de jeugdverpleegkundige bij u op huisbezoek komen. In de peuterperiode kan uw kind zich door de snelle groei en ontwikkeling anders gaan gedragen. De bedoeling van het huisbezoek is om u voorlichting te geven over de komende peuterperiode en ondersteuning te bieden bij het omgaan met uw kind.

Vragen van ouders

Een peuter ontdekt de wereld en verlegt elke keer zijn of haar grenzen. Dit stelt ouders regelmatig voor vragen als:

- Groeit en ontwikkelt mijn kind zich goed?
- Waarom speelt ons kind nooit?
- Waarom zegt mijn kind steeds “nee”?
- Hoe krijgen we ons kind aan het eten of slapen?
- Hoe kan ik nog tijd voor mezelf overhouden?
- Waar en wanneer kan mijn kind naar de peuterspeelzaal?

Natuurlijk kunt u met deze en andere vragen bij ons terecht.

Informatie

De medewerkers van het consultatiebureau kunnen u informeren over allerlei activiteiten voor ouders en kinderen in uw wijk. Op het consultatiebureau vindt u ook veel folders met informatie over allerlei onderwerpen, van slaapproblemen tot vakantietips. De meeste folders zijn gratis.

Ogentest

Wanneer uw kind 3 jaar oud is, doen wij tijdens het consult op het peuterbureau een ogentest, het zogenaamde visusonderzoek. Hierbij wordt de gezichtsscherpte van elk oog afzonderlijk bepaald. De afbeeldingen die bij dit onderzoek gebruikt worden, staan afgebeeld in het Groei Op-boekje.



Inentingen

Uw kind heeft op het zuigelingenbureau een aantal inentingen van het rijksvaccinatieprogramma gekregen, die op de peuterleeftijd (deels) worden herhaald.

Uw kind wordt ingeënt tegen de volgende infectieziekten:

- MenC = Meningokokken type C
- BMR = Bof, Mazelen, Rode Hond
- DKTP = Difterie, Kinkhoest, Tetanus en Polio

Op het inlegvel met het zorgaanbod kunt u zien rond welke leeftijd de verschillende inentingen van het rijksvaccinatieprogramma worden gegeven.

Alle informatie over de inentingen kunt u lezen in de begeleidende brief of op de website van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), www.rvp.nl en www.rivm.nl/cib/rvp.

Extra begeleiding

Er zijn vragen die binnen de tijd van uw bezoek op het consultatiebureau niet zo snel beantwoord kunnen worden.

U kunt dan een extra afspraak maken met de jeugdverpleegkundige of arts voor een consult per telefoon of op het consultatiebureau.

Het is ook mogelijk de jeugdverpleegkundige te vragen één of meerdere keren bij u thuis langs te komen. Zij kan dan rustig uw vragen bespreken en u eventueel adviezen geven. Als dat nodig is, kan de jeugdverpleegkundige of de arts u adviseren over een doorverwijzing naar andere instanties.

Als u vragen heeft

- Al uw vragen over de verzorging, (op)voeding en ontwikkeling van uw kind kunt u tijdens uw bezoek aan het consultatiebureau stellen.
- Als u niet kunt wachten tot het volgende consult, belt u dan onze informatielijn: 070 - 752 67 00.
We zijn van maandag tot en met vrijdag van 9.00 – 12.30 uur en van 13.00 – 16.30 uur bereikbaar.
U kunt uw vraag ook mailen naar: infolijn@jongflorencia.nl.
- U kunt ook terecht bij het inloopspreekuur van uw consultatiebureau, dat minimaal eens per week wordt gehouden.
- Als uw kind ziek is en u heeft hier vragen over, neem dan contact op met uw huisarts.





Extra aanbod

Cursussen en themabijeenkomsten

Jong Florence heeft voor ouders en verzorgers van peuters het volgende aanbod:

- Veiligheid en EHBO voor ouders van kinderen 0-10 jaar;
- Peuter in zicht (1,5 tot 4 jaar oud);
- Opvoeden & Zo (2,5 tot 12 jaar oud);
- Funfit voor peuters (vanaf 2,5 jaar) beweegspelletjes en voedingsvoorlichting voor ouders en peuters;
- Jij bent belangrijk (6 mnd tot 2 jaar oud) samen met je kind werken aan ontwikkelingsstimulering;
- Stoppen met roken.

Wij organiseren cursussen en themabijeenkomsten, soms in samenwerking met peuterspeelzalen, speel-o-theken en kinderdagverblijven in uw eigen buurt. De cursussen zijn niet gratis, maar de prijs wordt zo laag mogelijk gehouden. Informatie over ons cursusaanbod kunt u krijgen op uw consultatiebureau en via het cursusbureau, telefoon 070 - 379 57 50. U kunt zich ook aanmelden via de website www.jongflorencia.nl of stuur een e-mail naar het cursusbureau, cursusbureau@jongflorencia.nl.

Videohuisbegeleiding

Videohuisbegeleiding is een methode om ouders kortdurend bij de opvoeding te ondersteunen. Soms komt u als ouders bij het opvoeden van uw kinderen in lastige situaties terecht. Het kan zijn dat uw peuter niet goed eet, dat de kinderen erg veel ruzie maken of dat uw kind achter lijkt te blijven met praten. Voor deze vorm van begeleiding maakt een getrainde jeugdverpleegkundige maximaal drie keer korte opnamen van het dagelijks leven in uw gezin. U bekijkt deze opname later samen met de jeugdverpleegkundige en bespreekt hoe het samenleven als gezin verloopt. Daarna zoekt u samen naar mogelijkheden om met de problemen om te gaan. Aan de videohuisbegeleiding zijn geen kosten verbonden. Vraag voor meer informatie naar de folder op het consultatiebureau.

Opvoedsteunpunten

Peuters ontwikkelen zich in hoog tempo en hun gedrag kan snel veranderen. Het is niet altijd eenvoudig om daar als ouders op in te spelen. Het kan vragen, twijfels en zorgen oproepen. Om u te ondersteunen bij de opvoeding zijn er opvoedsteunpunten, verspreid over heel Den Haag. Vragen waarmee u bij de opvoedsteunpunten terecht kunt zijn bijvoorbeeld:

- Mijn kinderen luisteren niet naar mij, het lijkt wel of zij de baas in huis zijn.
- Ik sta er alleen voor. Mijn moeder geeft veel adviezen, maar het lukt niet meer om een gezellige dag met mijn drukke peuter te hebben.
- Ik heb drie kinderen en het lijkt alsof ze altijd ruzie hebben. Bovendien is de jongste wel erg druk. Ik vraag me af of dit allemaal wel gewoon is.

Advies en informatie bij de opvoedsteunpunten zijn gratis en er worden geen persoonsgegevens gevraagd.

Als u een gesprek wilt, kunt u een afspraak maken. De telefoonnummers en adressen waar de opvoedsteunpunten zich bevinden staan op onze website www.jongflorencia.nl en vermeld in een aparte folder.

Thuiszorgwinkel

In de Vegro Thuiszorgwinkel vindt u allerlei producten voor de verzorging en veiligheid van jonge kinderen. Van autostoeltjes tot milieuvriendelijke luiers ook vindt u hier kraam- en verpleegartikelen (uitleen en verkoop).

Vegro Thuiszorgwinkel
Betje Wolffstraat 140-146 in Den Haag, telefoon 070 - 330 10 10.

Vangnet

De jeugdgezondheidszorg streeft naar een zo hoog mogelijk bereik van het aantal kinderen tot 4 jaar dat in de gemeente Den Haag woont. Om verschillende redenen kunnen sommige ouders het consultatiebureau onregelmatig, niet of niet meer bezoeken. Een jeugdverpleegkundige van Vangnet zal in deze situaties contact met deze ouders opnemen om de reden van het niet (meer) gebruikmaken van het consultatiebureau te bespreken. In overleg wordt bekeken hoe de diensten van het consultatiebureau opnieuw aangeboden kunnen worden.

Samenwerking met derden

In alle gemeentes van Nederland komen Centra voor Jeugd en Gezin (CJG). Ouders, kinderen en jongeren tot 23 jaar kunnen bij de centra terecht met hun vragen over opvoeden en opgroeien. Deze bieden advies, ondersteuning en hulp op maat. Ook de gemeente Den Haag werkt aan de vorming van deze CJG's. Daarnaast zullen andere organisaties, zoals de Thuisbegeleiding en Bureau Jeugdzorg, in de CJG's gaan deelnemen. Deze organisaties kunnen dan hun aanbod bundelen en zo nog beter en sneller ondersteuning bieden bij de opvoeding. Soms worden kinderen in een gezamenlijk overleg tussen de organisaties besproken. Wanneer uw kind besproken wordt, wordt u daarvan op de hoogste gesteld.

Algemene voorwaarden

Geheimhouding en gegevensuitwisseling

U geeft aan de medewerkers van het consultatiebureau vertrouwelijke informatie. Misschien vraagt u zich wel eens af wat daar verder mee gebeurt? Bij Jong Florence gelden daarvoor de volgende regels, gebaseerd op landelijke wetgeving:

- De medewerkers van het consultatiebureau hebben een geheimhoudingsplicht.
- Binnen de organisatie mag slechts een beperkt aantal personen uw gegevens inzien en wel alleen degenen voor wie dat vanwege hun functie en de goede zorg aan uw kind noodzakelijk is.
- De medewerkers van het consultatiebureau zijn steeds meer werkzaam in een Centrum voor Jeugd en Gezin. Zij werken vanuit een gemeenschappelijke doelstelling, namelijk om de ontwikkeling en gezondheid van kinderen te bevorderen, waardoor relevante informatie over kinderen tussen professionals wordt uitgewisseld.
- Soms is het wenselijk de door u gegeven informatie uit te wisselen met personen buiten de organisatie, bijvoorbeeld met een huisarts of andere hulpverleners. Dit gebeurt zoveel mogelijk met uw toestemming en met inachtneming van de wettelijke kaders hiervoor.
- U kunt een schriftelijk verzoek indienen bij de manager van uw consultatiebureau om uw dossier in te zien. Wanneer u vindt dat hier foutieve gegevens in staan, hebt u het recht te vragen deze gegevens te veranderen.

Klachtenregeling

Het kan voorkomen dat u een klacht heeft over onze diensten. Voor een goede behandeling hiervan is het belangrijk dat u ons vertelt wat uw klacht precies is. Wij hanteren een vastgesteld klachtenreglement.

U kunt de klacht het beste eerst bespreken met de betrokken medewerker. Bent u na dit gesprek nog niet tevreden dan kunt u met de manager van deze medewerker contact opnemen. Wanneer u dat wenst, kunt u de hulp invoeren van de klachtenfunctionaris. Wilt u meer informatie over onze klachtenregeling, vraag dan naar de aparte klachtenfolder op uw consultatiebureau of kijk op www.jongflorence.nl.

Klantenraadpleging

Jong Florence is geïnteresseerd in uw mening als klant. Daarom onderzoeken we regelmatig door middel van een vragenlijst wat u van onze zorgverlening op de consultatiebureaus vindt.



Kosten

Aan het bezoek van het consultatiebureau, de huisbezoeken van de jeugdverpleegkundige en de vaccinaties zijn geen kosten verbonden. Voor cursussen kan een eigen bijdrage worden gevraagd.

Overdracht gegevens en zorg na vier jaar

Als uw kind 4 jaar is neemt de Jeugdgezondheidszorg (JGZ) 4 tot 19 jaar van de Gemeentelijke Gezondheids Dienst (GGD) in Den Haag de zorg voor uw kind over. Het is belangrijk dat het team van de JGZ 4 tot 19 jaar op de hoogte is van de gegevens over de gezondheid en ontwikkeling van uw kind. Wij sturen daarom het (elektronisch) dossier naar hen door, tenzij u heeft aangegeven hiertegen bezwaar te hebben.

Als u verhuist naar een andere gemeente sturen wij met uw toestemming het dossier van uw kind door op verzoek van het consultatiebureau in uw nieuwe gemeente.

Indien u als ouder(s) of verzorger(s) bezwaar maakt tegen doorzending van gegevens van uw kind kunt u dit van tevoren bekend maken bij uw consultatiebureau. Wij zorgen er dan voor dat het dossier wordt opgeslagen in het archief van Jong Florence, waar het 15 jaar wordt bewaard.

Informatielijn Den Haag

T 070 - 752 67 00

Voor alle vragen over verzorging, voeding en ontwikkeling van uw kind kunt u ons bellen van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 12.30 uur en tussen 13.00 en 16.30 uur.

U kunt uw vraag ook mailen naar: infolijn@jongflorence.nl.





**Jong
Florence**

**Dit is een uitgave van
Jong Florence**

Koningin Sophiestraat 120
2595 TM Den Haag
T 070 - 379 54 01
www.jongflorence.nl

Jong Florence is een onafhankelijke stichting voor jeugdgezondheidszorg. Vanuit 12 consultatiebureaus bevordert en beschermt Jong Florence de gezondheid en ontwikkeling van ruim 26.000 kinderen van 0 tot 4 jaar in Den Haag. Jong Florence maakt deel uit van Zorggroep Florence. Florence biedt thuiszorg, verzorgingshuiszorg, verpleeghuiszorg, advies en service in de regio Haaglanden.