



Hartelijk welkom  
in ons hospice



**Huisafspraken voor**  
Hospice Martinus &  
Geerlingshospice

Omdat ieder mooi begin ook een waardig afscheid verdient...

## WELKOM

Wij heten u als gast van het hospice van harte welkom. Ons doel is uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. Uw wensen stellen wij daarom centraal.

Om u optimale zorg, comfort en een veilige omgeving te bieden, zijn huisafspraken opgesteld. Ze gelden voor iedereen die zich in het hospice en op het bijbehorende terrein bevindt. De huisafspraken scheppen duidelijkheid over de mogelijkheden die ons hospice biedt. En over de omgangsvormen die we van elkaar mogen verwachten.

Met vriendelijkheid, wederzijds begrip en behulpzaamheid houden we een aangename sfeer in ons hospice. Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid om respectvol met elkaar om te gaan. Daarbij kunt u op de warme betrokkenheid en professionaliteit van onze medewerkers vertrouwen. Zij zijn altijd bereidwillig om aan uw wensen tegemoet te komen. Bespreek uw wensen dus gerust met hen.

Wij wensen u een aangenaam verblijf.

## ONZE VISIE OP ZORG

Zorgorganisatie Sevagram stelt het welzijn van haar gasten voorop. Dit hospice maakt deel uit van Sevagram. In ons hospice staat daarom alles in het teken van uitstekende, mensgerichte zorg. Hierop kunt u vertrouwen.

### Planetree

Onze zorgverlening is gebaseerd op de (internationale) Planetree-zorgvisie. Het betekent dat wij ons gastvrij en empathisch opstellen. Ook de mensen in uw directe omgeving – uw familie, mantelzorgers en vrienden – laten wij dit graag ervaren.

Belangrijke waarden voor ons zijn: respect, betrokkenheid, gepassioneerdheid, partnerschap en eigen regie van gasten en hun familie.

Onze mensgerichte zorgvisie helpt ons een omgeving te creëren waar u zich thuisvoelt en die bijdraagt aan uw veiligheid, welbevinden en uw kwaliteit van leven. Wij geloven dat een goede samenwerking tussen alle belanghebbenden, onderling begrip en duidelijke kaders de beste zorg opleveren.

## Netwerkparticipatie

Netwerkparticipatie in de zorgverlening levert een waardevolle bijdrage aan uw welbevinden, ook tijdens uw verblijf in ons hospice. Met hulp van familie, vrienden en kennissen én door kennis en informatie te delen, kunnen wij de zorg en ondersteuning aan u bovendien verder optimaliseren. De afspraken die hieruit voortvloeien, worden vastgelegd in uw zorgplan.

## DE HUISAFSPRAKEN VAN HET HOSPICE

Tijdens uw verblijf in ons hospice staan uw wensen en behoeften centraal. Als gast hebt u de regie over uw daginvulling. Samen en in goed overleg kan best veel worden geregeld.

De huisafspraken zijn voor iedereen een belangrijke leidraad. Door ons aan deze afspraken te houden, zorgen we voor een aangename sfeer in ons hospice. Zo weten we ook wat we van elkaar mogen verwachten.

### Slaap- en rusttijden

Uw slaap- en rusttijden kunt u als gast zelf bepalen.

## Eetmomenten

U kunt gebruikmaken van een maaltijd op uw kamer of in de gezamenlijke ruimte. Een keer per week kan één naaste gebruik maken van ons keuzemenu tegen een vastgesteld bedrag. Vraag gerust naar de mogelijkheden.

### Eigen levensmiddelen

(Fris)drank voor eigen gebruik kunt u in de koelkast op uw kamer bewaren. Daarnaast is het mogelijk, in overleg met een medewerker, om uw levensmiddelen in de algemene koelkast te bewaren. Deze koelkast staat in de keuken van het hospice. In verband met de hygiënevoorschriften zal de medewerker uw levensmiddelen dan voorzien van uw naam en een datum.

### Therapietijden

Met de desbetreffende therapeut/zorgverlener/behandelaar spreekt u eventuele terapietijden af.

### Bezoek ontvangen

Uw bezoek is 24 uur per dag welkom. Een bezoeker dient bij de ingang aan te bellen. Wanneer naasten in de avond- of nachturen op bezoek willen komen, kunt u dit aankondigen door het tijdig te (laten) melden bij een medewerker.

### Verblijf van naasten

Desgewenst kan een partner, familielid of naaste 24 uur per dag in het hospice aanwezig

zijn. Ons hospice beschikt over logeerfaciliteiten. Vraag gerust naar de mogelijkheden en kosten.

## Telefonie

Iedere kamer beschikt over een eigen telefoon. Maakt u gebruik van uw eigen mobiele telefoon, dan vragen wij u de telefoongesprekken bij voorkeur te voeren op uw eigen kamer. Uw privacy is daarmee gewaarborgd en de andere gasten hebben dan geen hinder van uw gesprek. Respecteer alstublieft de behoefte aan rust van onze gasten wanneer u elders in ons hospice telefoneert.

Voor uw veiligheid is het verstandig altijd de originele opladers te gebruiken.

## Internet

Ons hospice beschikt over internet via een open WiFi-verbinding (inloggen via “Gasten”). Dit netwerk is vrij toegankelijk. Het is echter niet geschikt voor het downloaden of streamen van grote bestanden. Voorkom dat het gebruik van uw tablet of laptop andere gasten hindert, of de orde op de afdeling verstoort.

## Televisie

In de gemeenschappelijke huiskamer staat een tv-toestel. Daarnaast beschikt iedere kamer over een tv.





## Post ontvangen

Post op naam wordt in ons hospice centraal ontvangen. Onze medewerkers bezorgen de poststukken vervolgens bij u persoonlijk.

## Post versturen

Uw post kunt u laten versturen door deze aan een medewerker mee te geven. Belangrijk is dat uw poststuk voldoende is gefrankeerd.

## Gevaarlijke voorwerpen

Het is niet toegestaan voorwerpen te gebruiken of in bezit te hebben die een gevaar kunnen opleveren voor uzelf, medegasten, familieleden, naasten, medewerkers, vrijwilligers of andere aanwezigen in het hospice.

## Privébezittingen

Indien u kostbare zaken en/of sieraden meeneemt of draagt, dan adviseren wij deze goed op te bergen op uw eigen kamer. Dit geldt ook voor contant geld. Sevagram is niet aansprakelijk voor (risico's van) verlies, vermissing of diefstal.

## Roken op de kamer

Sevagram streeft naar rookvrije locaties. Wij verzoeken u buiten te roken. In overleg met een van onze medewerkers is het mogelijk om op uw eigen kamer te roken, wanneer u niet naar buiten kunt gaan om te roken. Vanuit veiligheidsoverwegingen mag u alleen roken onder toezicht van

een naaste. Bij achteruitgang van uw gezondheid kan het wenselijk zijn een rookschoort te gebruiken (aanwezig op locatie).

Voor familieleden, bezoekers, medewerkers, vrijwilligers en andere aanwezigen geldt binnenshuis (dus ook op uw kamer) een rookverbod. Zij worden verzocht buiten te roken.

## Alcohol

Alcoholgebruik is toegestaan, mits het de orde niet verstoort en het niet in strijd is met de afspraken die hierover in uw zorgplan zijn vastgelegd.

## Drugs

Het in bezit hebben van, het handelen in, het gebruiken en onder invloed zijn van drugs is niet toegestaan. Medicinale drugs zijn op voorschrift van de arts wel toegestaan.

## Huisdieren

In ons hospice zijn huisdieren van harte welkom. Bezoekers mogen in overleg een huisdier meenemen. Het dier mag echter geen overlast veroorzaken en dient daarom aangeliind te zijn. Het houden van een huisdier in ons hospice is niet toegestaan.

Meer informatie, voorwaarden en registratieformulieren kunt u vinden in het 'Reglement voor het houden van huisdieren in een zorgcentrum van Sevagram'.

## Schoonmaak

De schoonmaak en glasbewassing is in handen van een extern bedrijf. Het schoonmaken van (koel)kasten op de eigen kamer is hierbij niet inbegrepen. Sevagram vraagt u hier samen met uw naasten voor te zorgen.

Beddengoed en handdoeken Sevagram verzorgt een gratis pakket beddengoed en handdoeken. Dit wordt voor u ook gewassen en gestreken/geperst.

## Persoonsgebonden wasgoed

De kosten voor persoonsgebonden was of kleding zijn voor eigen rekening. Het reinigen ervan regelt u in principe zelf. Kleding kunt u bijvoorbeeld laten wassen door een familielid, kennis of door een wasserette.

## Foto's en beeldopname

Wij respecteren de privacy van iedereen die in ons hospice werkt en/of verblijft. Het betekent dat er strenge regels gelden voor het maken van foto's en beeld- en geluidsopnames (video, film, mobiele telefoon, web-cam, enzovoort). We zullen altijd om uitdrukkelijke toestemming vragen als personen hierbij herkenbaar zijn. Ieders toestemming leggen wij vast in een toestemmingsformulier. Niemand komt dus ongewild herkenbaar in beeld.

Wij verzoeken iedereen zeer zorgvuldig om te gaan met foto's / opnames van onze gasten, hun familieleden of hun bezoek. Het is niet toegestaan om foto's of opnames te maken van medewerkers, vrijwilligers, stagiair(e) s of andere betrokkenen zonder hun uitdrukkelijke toestemming.

## Openbaarmaking beeldopnames

Gelet op de privacy van iedereen die in het hospice verblijft, gebeurt de verzending en/of publicatie van gemaakte foto's/opnames, op welke wijze dan ook, uitsluitend met een vooraf verkregen schriftelijke toestemming van betrokkene(n) en in overleg met de teammanager zorg.

## Handelen en gokken

Om misverstanden tussen gasten en gevoelens van ongenoegen te voorkomen, is het drijven van handel, ruilen van goederen, het lenen van geld en gokken niet toegestaan. Sevagram kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de negatieve gevolgen hiervan.

## Suggesties, tips en klachten

U kunt uw mening, suggestie of klacht op diverse manieren kenbaar maken. Ook uw naasten kunnen van deze mogelijkheden gebruikmaken. Een tip voor verbetering kunt u kenbaar maken bij de medewerker op de afdeling. Een klacht kan worden besproken met de

medewerker op de afdeling of de betreffende teammanager. Daarnaast is het mogelijk de klacht te bespreken met de cliëntvertrouwenspersoon of de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang. Deze laatste geldt alleen als er sprake is van een indicatie waarbij de Wet zorg en dwang van toepassing is. Tot slot kan een klacht ook worden ingediend bij het klachtenloket of de klachtenfunctionaris. Sevagram heeft een klachtenonderzoekscommissie.

Meer informatie over onze klachtenprocedure is terug te vinden in de brochure 'Uw mening, suggestie of klacht'.

De cliëntvertrouwenspersonen en klachtenfunctionaris kunt u bereiken via het Klachtenloket:

Adres: Klachtenloket Sevagram  
Henri Dunantstraat 3  
6419 PB Heerlen  
Telefoon: 088-9912132  
E-mail: klachtenloket@sevagram.nl

### **Gedragscode voor medewerkers, vrijwilligers en stagiair(e)s**

Sevagram verwacht van medewerkers, vrijwilligers en stagiair(e)s dat zij u, uw naasten en uw bezoek met respect behandelen. Dit is opgenomen in de Gedragscode voor medewerkers.

Deze gedragscode kunt u opvragen in het hospice.

### **Naleving van afspraken**

Sevagram verzoekt **iedereen** op een warme en respectvolle wijze met elkaar om te gaan. Dit betekent dat de algemeen beschaafde omgangsvormen in acht worden genomen en de huisregels worden nageleefd tijdens een verblijf of bezoek aan ons hospice. Mocht blijken dat u de omgangsvormen en huisregels niet naleeft, dan wordt u hierop aangesproken.

Bij grensoverschrijdend gedrag, diefstal of vandalisme is Sevagram genooddaakt maatregelen te nemen die de veiligheid van bewoners, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers opnieuw waarborgt. Indien nodig wordt aangifte bij de politie gedaan of wordt u de toegang tot onze locaties onttrokken.

### **HUISAFSPRAKEN OVER VEILIGHEID**

Uw veiligheid en die van uw naasten, evenals de veiligheid van onze medewerkers, vrijwilligers en stagiair(e)s vindt Sevagram zeer belangrijk. Om een veilige omgeving te kunnen garanderen, geldt een aantal huisafspraken.

#### **Deuren en ramen**

Alle buitendeuren en ramen op de begane grond dienen tussen 23.00 en 7.00 uur te zijn afgesloten.

Ramen mogen wel op de kiepstand open staan.

### **Belsysteem**

Iedere kamer beschikt over een belsysteem waarmee u medewerkers kunt oproepen.

### **Identiteitsbewijs**

Bezoekers kunnen worden gevraagd hun identiteitsbewijs te tonen.

### **Open vuur**

Open vuur, bijvoorbeeld in de vorm van kaarsen of theelichtjes, is verboden. Elektrische kaarsen zijn wel toegestaan. Voor het gebruik van brandbare stoffen waaronder zuurstof worden individuele afspraken gemaakt, deze worden vastgelegd in het zorgplan.

### **Elektrische apparaten**

Elektrische apparaten, zoals een waterkoker of koffieapparaat, verbruiken soms veel stroom en vormen daardoor een risico voor het elektriciteitsnet van ons hospice.

Wanneer dergelijke apparaten van goede kwaliteit zijn, is het risico echter minimaal. Als u een elektrisch apparaat op uw kamer wilt gebruiken, dient het te voldoen aan de meest recente veiligheidskeurmerken.

Het op elkaar aansluiten van stekkerdozen is niet toegestaan.

### **Toegankelijkheid en inrichting van uw kamer**

De kamers van ons hospice zijn volledig ingericht. Het is mogelijk kleine persoonlijke spullen te plaatsen om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken, mits de zorg daardoor niet in het gedrang komt. Het is noodzakelijk alle deuren en looproutes vrij te houden.

Ook is het van belang voldoende ruimte te houden voor de zorg-welzijn- en dienstverlening. Indien er te weinig ruimte is om hulpmiddelen goed toe te passen of de kamer schoon te maken, kunnen wij u verzoeken hiervoor een oplossing te vinden.

### **Parkeren**

Ons hospice beschikt over parkeergelegenheid. Parkeer alleen in de daarvoor aangewezen parkeervakken. Een scootmobiel kunt u parkeren in de daarvoor aangewezen ruimte / plaats, of indien mogelijk, op uw eigen kamer. Dit in verband met het vrijhouden van vluchtroutes. Het is mogelijk dat hierover individuele afspraken worden gemaakt.

### **Toegang**

U heeft geen toegang tot ruimten die voor medewerkers bestemd zijn of privé ruimten van gasten, tenzij de medewerker of medegast toestemming heeft gegeven om binnen te komen.

## Bedrijfshulpverleners

Aanwijzingen van medewerkers dienen in het belang van de veiligheid en de goede orde te worden opgevolgd. In ons hospice zijn medewerkers en vrijwilligers opgeleid tot bedrijfshulpverleners (bhv'ers). Bij calamiteiten dient iedereen de aanwijzingen van bedrijfshulpverleners, politie en brandweer op te volgen.

## Vluchtroutes

Vluchtroutes zijn duidelijk aangegeven in het hospice. Houd deze vluchtroutes altijd vrij toegankelijk.

## Preventie en verspreiding van infectieziekten

Om te voorkomen dat een infectieziekte zich binnen een locatie verspreidt, of zich vanuit een locatie verder verspreidt, kunnen maatregelen noodzakelijk zijn voor de veiligheid van cliënten, gasten, bezoekers, medewerkers en vrijwilligers. Deze maatregelen zijn vaak tijdelijk van aard en gelden bovenop/in plaats van de huisafspraken

## GOED OM TE WETEN...

### Voorzieningen

Ons hospice biedt de volgende voorzieningen:

- kamer met sanitaire voorzieningen
- gezellige huiskamer
- grote keuken
- tuin met terras
- pastorale zorg
- overlegruimte
- kunst- en cultuuractiviteiten
- (wellness)behandelingen
- logeerfaciliteit voor uw naasten
- kinderspeelhoek voor kleine kinderen

## Zorgkaart Nederland

De website van Zorgkaart Nederland verzamelt informatie over de zorgverlening in Nederland. Op die website kunt u opmerkingen plaatsen over uw ervaring. Ook uw naasten kunnen er hun mening en bevindingen delen.  
([www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl))

## Onze palliatieve terminale zorg locaties:

### Hospice Martinus

Heerenhofweg 7  
6281 AR Mechelen  
(043) 455 32 55  
[info@hospice-martinus.nl](mailto:info@hospice-martinus.nl)

### Geerlingshospice

Oosterbeemd 24A  
6301 ZL Valkenburg a/d Geul  
(043) 609 85 51  
[info@geerlingshospice.nl](mailto:info@geerlingshospice.nl)

