

Huisafspraken voor de bewoners en hun familie

Algemeen

Privacy en rust zijn belangrijke uitgangspunten in het hospice. De buitendeur is altijd gesloten. Na aanbellen wordt er opengedaan. Op uw kamer is een oproepinstallatie aanwezig, waarmee u met een hals- of polsmedaillon hulp kunt invoeren ook als u niet in de buurt van uw bed bent. Uw bezoek kan ook alarmeren via de rode knop naast de deur. U hebt de beschikking over een eigen koelkast. Ter bescherming van uw privacy wordt alleen (telefonische) informatie gegeven aan de contactpersonen. Indien noodzakelijk worden de contactpersonen door ons geïnformeerd.

Telefoon en post

Op uw kamer is een telefoontoestel aanwezig waarmee naar buiten gebeld kan worden binnen Nederland. Uw persoonlijk gerichte brieven en pakjes worden op de kamer bezorgd. Inkomende telefoontjes komen bij de coördinator binnen. Na toestemming van u wordt het gesprek doorverbonden.

Bezoek

In overleg met u is bezoek altijd welkom. Na 21:00 uur en voor 11:00 uur willen we graag de rust zoveel mogelijk waarborgen en daarom alleen in overleg bezoek toelaten. Om te kunnen waken kan er op uw kamer een bed bijgeplaatst worden. Ook bestaat de mogelijkheid in de logeerkamer te slapen wanneer er afwisselend wordt gewaakt. Aan het gebruik van de logeerkamer zijn kosten verbonden: €25,00 per nacht p.p. inclusief ontbijt/lunch, deze kosten worden per factuur in rekening gebracht. In overleg met de coördinator wordt besloten of verblijf op de logeerkamer of verblijf op de kamer van de bewoner gewenst is. Naasten kunnen indien zij dit willen betrokken worden bij de zorg. Dit wordt tijdens het opnamegesprek met alle betrokkenen besproken.

Koffie en thee zijn voor iedereen in het hospice beschikbaar op de gastenkamer of wordt verzorgd via de vrijwilligers. Indien u een kleine bijdrage wilt geven voor de koffie of thee, kunt u dit doen aan de vrijwilliger voor in de spaarpot of via de QR code bij de koffieautomaat.

Willen bezoekers ontbijten of lunchen dan is de bijdrage hiervoor € 3,50 p.p. Af te rekenen direct na de maaltijd. Indien bezoek 's avonds mee wil eten (max. 1 bezoeker per familie) dan zijn de kosten € 8,50 p.p. en aan te vragen voor 11.00 uur op die dag. De kosten kunt u eveneens afrekenen bij de coördinator, verpleegkundige of vrijwilliger.

Faciliteiten

Kamer

Elke gast heeft de beschikking over een eenpersoonskamer met balkonnetje of terras. De inrichting bestaat uit een bed, kast en zithoek. Het is mogelijk om de kamer met persoonlijke spullen een eigen karakter te geven. Belangrijk is wel dat er voldoende ruimte rondom het bed overblijft. Alle deuren moeten vrij blijven van meubilair om in noodgevallen de kamer spoedig te kunnen ontruimen.

Elke kamer heeft een eigen keukenblok met koelkastje, waterkoker en Senseo en een badkamer met douche en toilet. De kamer en badkamer worden door onze medewerkers schoongehouden. In elke kamer is een kabelaansluiting, een televisietoestel, dvd-speler en een muzikinstallatie aanwezig. Ook is de mogelijkheid aanwezig om een computer of laptop aan te sluiten op een vaste internetaansluiting.

Voor bezoekers is er ook Wifi (het wachtwoord hiervoor = **H0sp1ce01!**).

U kunt gebruik maken van uw eigen mobiele telefoon, of indien u deze niet bezit, van de vaste telefoonaansluiting van het hospice (alleen binnenlandse gesprekken). De airconditioning op de eigen kamer kan worden bediend volgens de aanwezige procedure. Inloggen bij Netflix: de code vindt u in de informatiemap op de kamer.

Er is een kleine kluis in de kledingkast. Waardevolle zaken kunt hierin veilig opbergen.

Bewassing

Uw persoonlijke was wordt door familie of vrienden verzorgd. In bijzondere situaties bestaat in het hospice de mogelijkheid om de persoonlijke was van de gasten te verzorgen. Dit gaat in overleg met de coördinator. Kosten hiervoor zijn €2,00 per dag. Al het linnengoed (handdoeken, lakens, dekbedden) wordt door het hospice verzorgd. Indien gewenst kunt u eigen linnengoed of dekens meenemen. Eigen linnengoed of dekens behoren in dat geval tot de persoonlijke was.

Voeding

Wij proberen zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van onze gasten. De keuken van het hospice is er op ingesteld zoveel mogelijk in uw wensen te voorzien. De warme maaltijden worden vers bereid. Het menu wordt gevarieerd samengesteld afhankelijk van de wensen, behoeften en mogelijkheden van de gasten van dat moment. Er wordt zeer regelmatig iets te drinken aangeboden. Speciale wensen zoals bijzondere etenswaren, snoepgoed of alcoholische dranken kunnen door familie of vrienden worden meegebracht. Deze producten kunnen in de eigen koelkast op de kamer worden bewaard.

Huisdier

Na overleg met de coördinator kunt u uw huisdier meenemen, voor zover deze voor de overige bewoners geen problemen oplevert. U bent zelf verantwoordelijk voor de verzorging van uw huisdier en de kosten die de verzorging met zich meebrengt. Tevens moeten afspraken over de zorg voor uw huisdier na overlijden vastgelegd zijn. Bezoek van uw huisdier is altijd mogelijk.

Roken en alcohol

Roken is alleen toegestaan buitenshuis: in de tuin of op het terras/balkon. Bent u bedlegerig dan is het voor uw veiligheid gewenst dat een bezoeker of familielid aanwezig is bij het roken. Wilt u op uw kamer roken dan is dat alleen mogelijk met een elektronische sigaret, deze kan vrij gebruikt worden.

Bij zuurstofgebruik en in de algemene ruimtes mag niet gerookt worden. Uw bezoek mag in het hospice niet roken. Wilt u meer achtergrondinformatie? Ons rookbeleid is voor u beschikbaar.

Alcoholgebruik is toegestaan. U kunt zelf alcohol naar het hospice meenemen en dat kan, op de kamer of in de eigen koelkast bewaard worden. Alcoholgebruik mag niet leiden tot overlast aan anderen in het hospice aanwezig.

Overlijden

De laatste lichamelijke verzorging aan de overledene kan, in overleg, door het hospice of uitvaartonderneming worden geboden. Onze kosten voor de laatste zorg (€ 85,00) worden bij de door u gekozen uitvaartonderneming gefactureerd. Na het overlijden kunt u niet in het hospice opgebaard worden. Natuurlijk willen we uw naaste familie en vrienden wel in de gelegenheid stellen om op de dag van het overlijden hier afscheid te nemen. In verband met een mogelijk nieuwe opname willen we de familie vragen om zo snel mogelijk de persoonlijke eigendommen mee te nemen. Denkt u eraan het kluisje leeg te halen en de Netflix verbinding af te sluiten indien u deze heeft gebruikt?

Evaluatie

Aan uw familie/naasten wordt zes weken na overlijden een evaluatiegesprek aangeboden. In dit gesprek kijkt de coördinator met de familie/naasten terug op de opnameperiode en vraagt naar hun mening over de zorg in het hospice, zodat wij de kwaliteit van de zorgverlening in de gaten kunnen houden en waar nodig verbeteren. Tevens krijgt u de mogelijkheid om via een vragenlijst via de VPTZ anoniem feedback te geven over onze zorgverlening. Wilt u naar anderen kenbaar maken hoe u onze zorgverlening heeft ervaren? Dit stellen wij op prijs. Gaat u dan naar

www.zorgkaartnederland.nl

Gemeenschappelijke ruimtes

De woonkamer is voor iedereen toegankelijk. Ontvangt u op een moment meer dan twee bezoekers of is er een familiebespreking dan verzoeken wij u gebruik te maken van het 'glazen huis', tuinpaviljoen of de stilteruimte, zodat de huiskamer ook voor anderen beschikbaar blijft. Voor degene die zich even wilt terugtrekken is er een stilteruimte. Wij vragen de bezoekers na verblijf deze ruimtes netjes achter te laten.

Van de ruime tuin kan iedereen gebruik maken. De tuinkussens voor de stoelen liggen in een box tegenover het 'glazen huis'. Onze gasten kunnen met bed toegang krijgen tot de tuin.

Veiligheid

In verband met de veiligheid worden de balkondeuren op de gastenkamers 's avonds afgesloten.

Indien u later dan 22:00 uur op bezoek wilt komen dan dient u dit vroegtijdig kenbaar te maken bij de verpleegkundige of van tevoren telefonisch aan te kondigen opnemen met de verpleegkundige van dienst.

Het terrein wordt middels camera's bewaakt. Het protocol camerabewaking is bij de manager opvraagbaar.

Zorg

Algemene zorg

Het team van het hospice bestaat uit beroepskrachten en vrijwilligers. Zij zijn dagelijks aanwezig. De dagelijkse leiding is in handen van de manager Evelien van Duin en de twee coördinatoren, Liane Heuzen en Jenette Kortekaas. Dit drietal is de spil in de uitvoering van het werk in het hospice. Zij zorgen ervoor dat alle hulp tot na het overlijden op elkaar wordt afgestemd. Zij zijn verantwoordelijk voor de opname en begeleiding in brede zin.

De kwaliteit van de zorg is voor ons heel belangrijk. Daarom is er dagelijks overleg tussen de verpleegkundigen, coördinatoren en vrijwilligers. We bespreken samen hoe de zorgverlening verloopt en of aan de behoeften van de gasten en de familie voldaan wordt. Uiteraard overleggen we dit met u. Als dat nodig is kunnen we de zorgverlening per dag bijstellen. De mogelijkheden en grenzen in de zorgverlening zijn vergelijkbaar met die in de thuissituatie. Wij kijken met name naar wat u kunt en wilt, dat is ons voornaamste uitgangspunt. De vrijwilligers en professionals zijn er niet alleen voor u maar ook voor uw naasten. Ook zij kunnen op ondersteuning rekenen.

Medische zorg

De medische zorg is voor zover mogelijk in handen van uw eigen huisarts. Is dit niet mogelijk dan kan één van de twee huisartsen en consulenten Palliatieve Zorg, die aan het Hospice Duin- en Bollenstreek zijn verbonden, de zorg overnemen. Met de huisarts worden uw wensen rondom behandeling besproken.

Bij opname wordt door uw huisarts een proactief medisch beleid afgesproken. Dat betekent dat we bij het ontstaan van fysieke klachten u sneller kunnen helpen, bijvoorbeeld bij benauwdheid, angst of pijn.

Euthanasie.

Indien, ondanks een optimale palliatieve zorg, de gast uitdrukkelijk om euthanasie verzoekt, ligt de verantwoordelijkheid voor de te volgen procedure bij de gast en zijn/haar huisarts. Hierbij zal steeds respect worden getoond voor ieders persoonlijke opvatting en zal elke zorgverlener beschermd worden als hij/zij om persoonlijke redenen niet bij het proces betrokken wil worden.

Verpleegkundige zorg

De verpleegkundige zorg wordt verleend door een team van verpleegkundigen die door het hospice speciaal zijn aangetrokken. Zij hebben affiniteit met palliatieve en terminale zorg. De verpleegkundigen zijn allen BIG geregistreerd en verbonden aan het kwaliteitsregister van de beroepsgroep V&VN. De verpleegkundigen worden gedetacheerd via Marente. Er is dag en nacht een verpleegkundige aanwezig. Vanuit de zorg is er voldoende aandacht voor complementaire zorg zoals het geven van een hand- of voetmassage en het werken met etherische oliën.

U heeft de mogelijkheid om via Caren uw zorgdossier in te zien. Bij opname ontvangt u een inlogcode om een account aan te maken. U kunt zelf beslissen of uw contactpersoon ook hiertoe toegang krijgt.

Vrijwilligers

Zonder vrijwilligers zou dit werk onmogelijk zijn. De vrijwilligers vullen de mantelzorg aan; de zorg die familie en vrienden geven. Zij zijn altijd in de buurt, ze geven emotionele en sociale ondersteuning. De vrijwilligers zijn beschikbaar van 07.00 uur tot 23.00 uur en werken altijd in tweetallen. De vrijwilligers worden ook terdege op hun werk voorbereid, zij hebben allemaal de introductie cursus van de Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg Nederland (VPTZ) gevolgd. Buiten de zorgvrijwilligers zijn er ook vrijwilligers die ondersteunen in andere taken zoals een kapster, pedicure, tuinman, kok, ICT en dergelijke.

Kwaliteit.

De privacy van onze gasten is gewaarborgd. De vrijwilligers en professionals gaan uiterst zorgvuldig om met informatie die zij krijgen. Overeenkomstig de wettelijke voorschriften heeft Hospice Duin- en Bollenstreek een aantal regels m.b.t. de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Deze betreffen de persoonsregistratie en de medische gegevens van de gasten. Een en ander is neergelegd in een privacyreglement en in de vrijwilligersovereenkomst. Ten behoeve van de veiligheid is er een procedure camerabewaking.

Wij zijn aangesloten bij de Associatie Hospice Zorg Nederland en Bij VPTZ Nederland

Bij Hospice Duin- en Bollenstreek werkt iedereen iedere dag aan kwaliteit. Dat is de gewoonste zaak van de wereld.

Ons hospice is in het bezit van het kwaliteitskeurmerk Prezo Hospicezorg . Ook het Kwaliteitskompas van VPTZ helpt ons hierbij. Het Kwaliteitskompas is geen doel op zich, maar een hulpmiddel om te kijken naar en te werken aan kwaliteit. Wij realiseren ons dat hier een overlap zit met PREZO. Beide kwaliteitssystemen verhouden zich tot het Kwaliteitskader Palliatieve zorg Nederland.



Overige ondersteuning en begeleiding

Het hospice biedt u op diverse terreinen mogelijkheid op ondersteuning:

- Familiegesprek
- Geestelijke Verzorging
- Beeldende begeleiding
- Muzikale visite
- Begeleiding aan naasten door een psychotherapeute

Familiengesprek

Het doel van het familiengesprek is om nader kennis te maken met de gast en diens familie en/of naasten, het uitwisselen van wensen en verwachtingen en het maken van afspraken, als dit gewenst is. In overleg met de gast en familie wordt gekeken wie er bij het gesprek aanwezig zijn. Vanuit het Hospice zijn er altijd een verpleegkundige en een coördinator aanwezig om het gesprek te leiden, maar ook om aantekeningen te maken. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt, welke aan de gast en diens naasten wordt uitgereikt. Enkele dagen na de opname wordt met u een afspraak gemaakt.

Stilteruimte

De stilteruimte biedt de naasten de mogelijkheid even tot zichzelf te komen. U kunt er mediteren of gewoon even gaan zitten in een van de makkelijke stoelen, een gedachte opschrijven of een van de boeken inkijken of lezen. U vindt de stilteruimte op de 1^e etage.

Geestelijke verzorging in het hospice

Gasten van alle gezindten zijn welkom in het hospice.

In dit hospice bestaat de mogelijkheid om gedurende uw verblijf een beroep te doen op de geestelijke verzorgers die verbonden zijn aan ons hospice. Een van hen komt bij u langs om kennis te maken. Wanneer u het contact wilt houden met uw eigen dominee of pastoor zullen we dat stimuleren

Ook als u de wens uit om weer opnieuw met een kerk in contact te komen ondersteunen we dit. Onze ondersteunende dienst geestelijke verzorging is vooral gericht op degene die niet op een gemeente of parochie kan terugvallen.

Wat betekent het om afhankelijk te worden van zorg of om te gaan met verlies?

Verlies van de vertrouwde woning, verlies van lichamelijke en/of geestelijke functies door ziekte. Zorgen of angst voor de laatste levensfase. De problemen en vragen waar men mee worstelt bij het hervinden van grip op het leven in een nieuwe situatie, zijn soms makkelijker te hanteren als er iemand is die met aandacht en respect hier hulp bij biedt. Een geestelijk verzorger kan op een dergelijk moment daarvoor de juiste persoon zijn. Geestelijke verzorging wordt vaak verward met pastorale zorg, met de dominee en de kerk. Maar geestelijke verzorging is breder, ongeacht of iemand kerkelijk is of niet. Het gaat over aandacht voor levens- en zingevingsvragen. Indien gewenst los van religieuze of kerkelijke stroming.

Zou begeleiding door een van de geestelijk verzorgers iets voor u zijn?

Iedereen zoekt zijn weg bij het omgaan met ziekte en alles wat daarmee samenhangt. Steun van uw partner, familie en vrienden is daarbij van onschatbare waarde. Toch kan er een moment komen, waarop een begeleidend gesprek net dat extra steuntje in de rug geeft dat u nodig heeft. U kunt daarbij denken aan situaties, waarin u voelt dat het moeilijker wordt met de situatie om te gaan. Of als u merkt dat de belasting voor uw omgeving te zwaar wordt.

Wat kan de Geestelijke Verzorger u bieden?

Geestelijke verzorgers bieden u de gelegenheid in een (aantal) gesprek(ken) op verhaal te komen door:

- Een luisterend oor te bieden
- Begeleiding te bieden bij levens- stervens- en zingevingsvragen en ethische dilemma's
- Rituele bijstand te bieden door andere - al dan niet religieuze - middelen/ riten

De contacten hebben een strikt persoonlijk en vertrouwelijk karakter. Deze begeleiding is kosteloos.

Heeft u concrete wensen rondom geestelijke zorg, bijvoorbeeld het luisteren van de kerkradio of het ontvangen van de ziekenzalving of communie, geeft u dit dan door aan de verpleegkundige of coördinator.

Beeldende begeleiding voor de opgenomen gast.

Beeldende begeleiding kan ondersteunend werken in de verwerking en acceptatie van het naderende afscheid. Het is een instrument dat mensen op een andere manier dan verbaal helpt uiting geven aan hun emoties. Dat kan voor iedereen anders zijn.

Zo schilderde een bollenkweker de tulp die hij zelf had gekweekt en een gast schilderde het landschap uit haar jeugd jaren. Een man maakte een hele reeks schilderijen die lieten zien wat zijn ervaringen waren; daar vond hij geen woorden voor maar hij kon het wél schilderen. Maar ook het maken van een herinneringsdoosje behoort tot de mogelijkheden.

U hoeft niet “kunstzinnig” te zijn, het gaat vooral om de beleving.

Beeldende begeleiding kan ook voor naasten helend zijn. Soms kan de naaste ook samen met de gast zelf iets maken.

Onze eigen beeldend begeleider komt met regelmaat in het hospice. Zij maakt kennis met u en vanuit het kennismakingsgesprek kan er mogelijk een vraag ontstaan waaraan u uw aandacht wilt geven.

Muzikale visite

In het Hospice is een groep Bedsidesingers die eens per twee weken bij u aan bed kan komen zingen. In de informatiemap op uw kamer vindt u hier meer over.

Psychosociale begeleiding aan naasten en kinderen.

Ook voor uw naasten kan er een moment komen, waarop een begeleidend gesprek net dat extra steuntje in de rug geeft dat zij nodig hebben. U kunt daarbij denken aan omstandigheden, waarin de naaste bemerkt dat het moeilijker wordt met de situatie om te gaan.

Indien u behoefte heeft aan ondersteuning, bijvoorbeeld door een maatschappelijk werker of een psycholoog kunt u dit bij de coördinator kenbaar maken. Wij kunnen u helpen aan adressen en het contact leggen wanneer dit gewenst is. Deze begeleiding wordt bekostigd uit uw zorgverzekering en u kunt een gesprek aanvragen via de coördinator.

Voor begeleiding aan kinderen of kleinkinderen is er voldoende spelmateriaal aanwezig. Ook is er een bibliotheek met boekjes voor diverse leeftijden beschikbaar en te lenen. Meer informatie vindt u in de map op de gastenkamer.

Kosten voor verblijf

Het Hospice Duin- en Bollenstreek gaat ervan uit dat de kosten voor een verblijf in het hospice zo laag mogelijk moeten zijn. Opname moet voor iedereen mogelijk zijn. De kosten voor het verblijf bedragen € 55,00 per dag. In dit bedrag zijn inbegrepen: logies, voeding, linnengoed, koffie, thee en verschillende dranken, gebruik van een koelkastje, televisie, DVD, muziekinstallatie en gebruik van telefoon en internet. Veel zorgverzekeraars geven vanuit de aanvullende verzekering een tegemoetkoming in deze kosten. Wanneer de kosten voor het verblijf in ons hospice voor een gast te hoog zijn dan is het mogelijk om de coördinator of manager van het hospice te verzoeken het bedrag aan te passen. De stichting Vrienden van het Hospice kan in dit geval financieel ondersteunen.

Kosten voor zorg

De zorg die een verpleegkundige levert wordt vergoed vanuit de zorgverzekeringswet en zit in de basis zorgverzekering en gaat niet ten koste van het eigen risico. De wijkverpleegkundige stelt de zorgindicatie vast en vertaalt deze naar een zorgplan die u wordt aangeboden te ondertekening voor akkoord. Wanneer u een indicatie heeft vanuit de Wet Langdurige Zorg dan kunt u ook terugvallen op onze zorg. U blijft dan een eigen bijdrage betalen van uit het CAK, passend bij deze wettelijke regeling.

Klachtenprocedure

Het kan voorkomen dat u klachten heeft. Dit horen wij graag rechtstreeks van u. U kunt zich wenden tot de coördinator of manager van het hospice. Als de klachten niet naar tevredenheid intern kunnen worden opgelost bestaat de mogelijkheid om contact op te nemen met de Klachtenfunctionaris van Marente of VPTZ. Vraagt u naar de folder klachtafhandeling.

Giften aan medewerkers

Het is niet gewenst om individuele medewerkers in het hospice giften of cadeautjes aan te bieden. Onze medewerkers mogen die niet van u aannemen. Wilt u toch, ter attentie van het gehele team, iets geven als dank? Dan kunt u uw gift overmaken op rekeningnummer met IBAN: NL 60 RABO 0129 2130 63 onder vermelding van “team hospice”.

Financiële ondersteuning

Het Hospice Duin- en Bollenstreek is gerealiseerd door vele giften en donaties en inzet van vrijwilligers. Vanuit dit maatschappelijke draagvlak is hospicezorg mogelijk gemaakt. Het hospice krijgt van de overheid geen vergoeding voor de verblijfkosten van de gast. Daarom zijn wij afhankelijk van eigen bijdragen, sponsoring, donaties en legaten. De aanvullende financiële middelen zijn ook nodig voor de bestaande huisvesting en exploitatie. Ook wordt er vanuit deze fondsen geld gereserveerd voor gasten die de eigen bijdrage niet geheel kunnen betalen. Om dit te realiseren is de Stichting Vrienden van het Hospice Duin- en Bollenstreek opgericht.

Stichting Vrienden Hospice Duin- en Bollenstreek

Wilt u ons steunen om het voortbestaan te garanderen?

U kunt uw financiële bijdrage overmaken op bankrekening met het IBAN

NL81RABO0131288679 t.n.v. Stichting Vrienden Hospice Duin- en Bollenstreek. Iedere bijdrage, klein en groot, is zeer welkom.

Wilt u Vriend worden?

Uw jaarlijkse bijdrage is dan minimaal € 15,00. Wilt u anderszins uw steun verlenen door bijvoorbeeld een sponsoractie? Neem voor meer informatie contact op met de penningmeester, de heer Renzo van Leeuwen: tel 06-27404993. Een donateur formulier is bijgevoegd. (zie laatste pagina)

Het hospice is door de belastingdienst aangemerkt als "goed doel". Hierdoor kunt u uw gift aftrekken van de belasting.

Legaat

De mogelijkheid bestaat om het Hospice Duin- en Bollenstreek te steunen door middel van giften en legaten. Als u het hospice een legaat wilt toebedelen kunt u voor een zorgvuldige en juiste uitvoering van uw wensen contact opnemen met uw eigen notaris of met de penningmeester van de Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek, de heer B. Hilverda, telefoonnummer 06-25511770.