



evagram

Zorg met bezieling

**HUISAFSPRAKEN**  
Hospice Martinus

## WELKOM

Wij heten u als gast van Hospice Martinus 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 Hospice Martinus 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 zorgvragers voorop. Hospice Martinus 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.

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

### Huisafspraken op maat

Wij creëren graag omstandigheden waarin u zich prettig voelt. Soms is het dan wenselijk om dingen anders te regelen dan de algemene huisafspraken voorschrijven. In goed overleg kan van de huisafspraken worden afgeweken, bijvoorbeeld wanneer dat beter aansluit op uw zorgbehoefte. Of wanneer een aanpassing noodzakelijk is vanuit de zorgverlening. De nieuwe afspraak wordt dan in uw zorgplan genoteerd. Afspraken in het zorgplan hebben altijd voorrang op de algemene huisafspraken.

U zult beseffen dat hierdoor de afspraken met onze gasten van elkaar kunnen verschillen. Wij vragen u hiervoor begrip te hebben.

### Familieparticipatie

Familieparticipatie in de zorgverlening levert een waardevolle bijdrage aan uw welbevinden, ook tijdens uw verblijf in ons hospice. Door kennis en informatie met uw familie, uw naasten en mantelzorgers te delen, kunnen wij de zorg en ondersteuning aan u bovendien verder optimaliseren. Met u en uw naasten geven wij graag invulling aan familieparticipatie. De afspraken die hieruit voortvloeien worden vastgelegd in uw zorgplan.

## DE HUISAFSPRAKEN VAN HOSPICE MARTINUS

**Tijdens uw verblijf in Hospice Martinus staan uw wensen en behoeften centraal. Als gast hebt u de regie over uw daginvulling. In goed overleg kan van alles worden geregeld. Want samen kunnen we veel mogelijk maken.**

De huisafspraken van Hospice Martinus 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 op elk gewenst moment gebruikmaken van een maaltijd. U kunt alleen eten, of samen met familie. Per dag kan één familielid gebruikmaken van ons keuzemenu, tegen een vastgesteld bedrag. Vraag gerust naar de mogelijkheden.

### Eigen levensmiddelen

Levensmiddelen 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 huisarts spreekt u eventuele therapietijden 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 of familielid 24 uur per dag in het hospice aanwezig zijn. Ons hospice beschikt over logeerfaciliteiten. Vraag gerust naar de mogelijkheden en kosten.

## **Kinderspeelhoek**

Voor kleine kinderen is er een kinderspeelhoek ingericht.

## **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.

## **Internet**

Ons hospice beschikt over WiFi. Dit netwerk is vrij toegankelijk. Het is echter niet geschikt voor het downloaden of streamen van grote bestanden.

Hebt u behoefte aan een internetverbinding voor uw laptop of tablet met meer mogelijkheden, dan kunt u een internetabonnement afsluiten. Onze medewerkers vertellen u graag over de mogelijkheden. Voorkom dat het gebruik van uw tablet of laptop andere gasten hindert, of de orde op de afdeling verstoort.

## **Televisie**

In de gemeenschappelijke huiskamer van Hospice Martinus 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, 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**

In overleg met een van onze medewerkers is het mogelijk om op uw eigen kamer te roken. Vanuit veiligheidsoverwegingen mag u dit alleen doen onder toezicht van een naaste. Bij achteruitgang van uw gezondheid kan het wenselijk zijn een rookschort te gebruiken (aanwezig op locatie).

Voor familieleden, bezoekers, medewerkers, vrijwilligers en andere aanwezigen geldt binnenshuis (dus ook op uw kamer) een rookverbod. Op het buitenterrein zijn rookplekken ingericht.

## **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 en het gebruiken van drugs is niet 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**

Het dagelijkse schoonmaakonderhoud van uw kamer wordt door medewerkers en vrijwilligers uitgevoerd. De schoonmaak en glasbewassing van de gezamenlijke ruimtes en kamers is deels in handen van een extern bedrijf.

## **Beddengoed en handdoeken**

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

## **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, webcam, 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 cliënten, 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

Om misverstanden tussen gasten en gevoelens van ongenoegen te voorkomen, is het drijven van handel, ruilen van goederen en het lenen van geld 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.

De eerste mogelijkheid om dergelijke zaken te bespreken loopt via de medewerker hospice, zorgcoördinator of de teammanager Zorg. Een tip voor verbetering kunt u kenbaar maken bij de medewerker hospice of via de tipkaarten.

Een tweede optie is het bespreken van uw kwestie met de cliëntvertrouwenspersoon. Gaat het om een klacht, dan kan deze ook worden ingediend bij het klachtenloket of de klachtenfunctionaris. Tot slot heeft Sevagram 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 hoopt dat deze huisafspraken helpen uw verblijf in Hospice Martinus zo aangenaam mogelijk te laten zijn. Mocht blijken dat deze huisafspraken door iemand niet worden nageleefd, dan kan de betreffende persoon hierop worden aangesproken. Bij ernstige overtredingen, zoals diefstal, geweld of vandalisme, wordt aangifte bij de politie gedaan.

---

## 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 deuren 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.

### 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.

## **Parkeren**

Ons hospice beschikt over parkeergelegenheid. Vanwege de veiligheid en het openhouden van vluchtroutes is het belangrijk dat enkel in de daarvoor aangewezen parkeervakken wordt geparkeerd.

## **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 Hospice Martinus.

## GOED OM TE WETEN ...

### Voorzieningen

Ons hospice biedt de volgende voorzieningen:

- sfeervolle eenpersoonskamer met sanitaire voorzieningen
- gezellige huiskamer
- grote keuken
- mooie tuin met terras
- pastorale zorg
- stilteruimte
- kunst- en cultuuractiviteiten
- (wellness)behandelingen
- logeerfaciliteiten voor uw naasten
- kinderspeelhoek voor kleine kinderen

### Zorgkaart Nederland

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

### Belangrijke brochures

Er zijn brochures beschikbaar over onderwerpen die voor u van belang kunnen zijn. De volgende brochures kunt u opvragen in het hospice:

- Palliatieve zorg
- Vrijwilligers
- Dagactiviteiten
- Kunst & cultuur programma
- Privacy
- Klachten
- Zorgvisie Planetree



**PLANETREE**  
liefde voor de zorg