

# Wegwijs

in Hospice Francinus de Wind  
*warm, waardig en waardevol*



## **Warm, waardig, waardevol**

Welkom in Hospice Francinus de Wind,

Hospice Francinus de Wind biedt een nieuw warm thuis met deskundige begeleiding en een respectvolle 24-uurs zorg op individueel niveau. Een waardig alternatief als het thuis niet meer gaat.

Het bereiken van een zo hoog mogelijke kwaliteit in de nog resterende levensdagen staat centraal. Er wordt zoveel mogelijk ingespeeld op uw persoonlijke wensen en die van uw naasten. Zolang uw keuzes geen overlast veroorzaken voor andere gasten of de veiligheid in het geding laten komen, is er weinig dat niet gerealiseerd kan worden.

Het is van belang dat u uw wensen kenbaar maakt. Alle wensen met betrekking tot de zorg tijdens uw verblijf en wensen rondom het levenseinde zijn bespreekbaar. Dat geldt ook voor de wens voor euthanasie.

Versie februari 2024

## Inhoudsopgave

1. Zorgvisie	4.
2. Het team	5.
3. Zorgverlening	7.
4. Familie en vrienden	10.
5. Leven in het hospice	12.
6. Telefoon, wifi en televisie	16.
7. Kosten verblijf in hospice	17.
8. Verblijfsduur	18.
9. Privacy	19.
10. Klachten	20.

## Bijlage

Inventarislijst gastenkamer



## 1. Zorgvisie

De zorgvisie vormt het uitgangspunt voor de zorgverlening binnen het hospice. Het uitgangspunt is dat sterven het natuurlijk einde is van een mensenleven, waarbij sterven in de eigen vertrouwde omgeving zo mogelijk de voorkeur heeft. Indien dit door omstandigheden niet kan, wil hospice Francinus de Wind een alternatief bieden waarin de thuissituatie zoveel mogelijk benaderd wordt.

De zorgverlening wordt geboden aan mensen met alle mogelijke overtuigingen. Bij de zorgverlening staat niet het sterven voorop, maar kwaliteit van leven in al haar aspecten, en menswaardigheid tot aan de dood.

U als mens staat voorop. Wij spreken daarom over onze gasten bij ons in zorg, echter in onze medische zorg spreken wij van patiënten.

### ***Ethiek***

Naast de lichamelijke aspecten van de behandeling, zal er ook veel aandacht uitgaan naar de sociale, psychische en spirituele vraagstukken.

Vragen die tijdens uw verblijf kunnen ontstaan op het vlak van b.v.;

- Wel of geen euthanasie
- Wel of geen palliatieve sedatie en wat zijn dan de voor en nadelen.
- Moet er bij urgentie nog gereanimeerd worden. Het hospice gaat ervan uit dat een plotseling onverwacht overlijden een natuurlijk proces is wat verder lijden mogelijk kan besparen.
- Het stoppen of starten van een medisch of nieuw medisch beleid of therapie zal steeds weer besproken worden en goed afgewogen alvorens deze wordt ingezet. Uw lichamelijke en geestelijke aspecten worden hierbij altijd in ogenschouw genomen.
- De kwaliteit van leven, en hoe kunnen wij u hierin tegemoet komen of ondersteunen.

In dit soort ethische kwesties is het belang van het individu altijd belangrijker dan het routinematig toepassen van medische protocollen.

## 2. Het team

U zult in het hospice veel verschillende mensen ontmoeten die in nauwe samenwerking met elkaar 24 uur per dag zorg kunnen bieden.

- Het team bestaat uit 10 verpleegkundigen, 3 ziekenverzorgenden en circa 70 vrijwilligers onder leiding van algemeen manager Baukje Lycklama à Nijeholt en coördinator vrijwilligers Marjan van der Laan.
- Er is 24 uur per dag minimaal één verpleegkundige aanwezig.
- Van 9.00 uur tot 21.00 uur zijn vrijwilligers aanwezig die de verpleegkundige ondersteunen.
- Van 19:00 uur tot 23:00 uur is er een ziekenverzorgende, naast de verpleegkundige, aanwezig.
- De verpleegkundigen herkent uw aan de oranje badge en de vrijwilliger aan de witte badge. Op het fotobord in de hal kunt u zien wie er die dag aanwezig is.
- Om de continuïteit van zorg te waarborgen zijn de overdrachtmomenten gepland om 7.00 uur, 9.00 uur, 13.00 uur, 17.00 uur en 23.00 uur.

De medisch coördinatoren zijn allen in het bezit van de kaderopleiding palliatieve zorg:

- Dr. S. Buijs (internist, verslavingsarts en kaderarts)
- Dr. S. Parthemos (specialist ouderengeneeskunde en kaderarts)

Uw eigen huisarts kan behandelaar blijven, zo ook andere hulpverleners uit de thuissituatie.

De geestelijk verzorger

- Paulien van Bohemen komt op dinsdag en donderdag of zaterdag naar het hospice.

De huishoudelijk medewerkers

- Daarnaast beschikken wij drie uur per dag over huishoudelijke hulp: Mieke Ligtvoet en Jerney Aerts. Zij zorgen voor een schoon sanitair en schone vloeren.

Diensten die wij betrekken vanuit verpleeghuis Eikendonk

- De specialist ouderengeneeskunde en diverse andere hulpverleners, zoals de fysiotherapeut, ergotherapeut, psycholoog en logopedist, komen op verzoek zorg bieden.

### ***Onze verpleegkundigen zijn:***

- Els van der Maaden (ook seniorverpleegkundige)
- Petra Griffioen (ook seniorverpleegkundige)
- Evi de Beer (ook seniorverpleegkundige)
- Monique van Boxtel
- Sandra Douwes
- Netty de Bie
- Joke Naaijken
- Wendy Vermeulen
- Mia Janssen
- Chris Redeker

### ***Onze ziekenverzorgenden zijn:***

- Hilde van Engelen
- Patricia Veraa
- Petra Eijsink

### ***Vrijwilligers***

Vrijwilligers binnen het hospice zijn onderverdeeld in groepen. De grootste groep vrijwilligers ondersteunen de verpleegkundige bij de zorg.

Daarnaast zijn er vrijwilligers die zich bijvoorbeeld richten op administratieve- of onderhoudszaken. Voor uw dag-invulling kunt u ook een beroep doen op de vrijwilligers of de activiteiten die georganiseerd worden in het nabij gelegen verpleeghuis Eikendonk.

### 3.Zorgverlening

Op de dag van opname zullen uw behandelend arts en de verpleegkundige een gesprek met u en uw naasten voeren. Tijdens dit gesprek zullen zij vragen stellen over uw ziekteproces en wat dit voor u en uw naasten betekent. Ook uw wensen ten aanzien van de zorg zullen besproken worden. De arts en de verpleegkundige krijgen hierdoor een goed beeld van uw situatie.

Op basis van uw wensen en behoeften zal in overleg met u een zorgplan worden opgesteld. Na een week volgt een evaluatiegesprek met u, uw naasten en een verpleegkundige over uw verblijf in het hospice.

Het zorgplan vormt de basis voor de te verlenen zorg. Dagelijks zal de verpleegkundige beoordelen of het plan aangepast moet worden. Een keer per week kan de verpleegkundige hierbij een vragenlijst gebruiken. Door u en/of uw naaste in te vullen of samen met de verpleegkundige. Elke week, op dinsdagmiddag, wordt de zorg besproken met alle betrokken hulpverleners in het multidisciplinaire overleg. Veranderingen in uw zorg zal de verpleegkundige en/of arts met u of uw naasten bespreken.

U en/of uw naaste heeft de mogelijkheid om in uw digitale zorgdossier mee te lezen. Dit kan voor maximaal 1 familielid/kennis.

Wij maken gebruik van het zorg-, medische dossier van Ysis. Alleen met uw toestemming vraagt de verpleegkundige een activeringsbrief met QR-code aan. Met behulp van de QR-code kan er ingelogd worden in uw persoonlijke dossier.

#### **Geestelijke verzorging**

Wanneer mensen in het hospice komen hebben zij veelal een onrustige periode achter zich. Vaak komt met de "rust" in het hospice allerlei vragen naar boven: "Hoe moet het nu verder met mijn man, vrouw, ouders of kinderen? Waarom overkomt mij dit? Hoe houd ik de regie als ik steeds zwakker word? Wie of wat kan mij houvast geven? Wat gebeurt er met mij als ik sterf?"

Onze geestelijk verzorger Paulien van Bohemen kan samen met u stil staan bij de vele vragen die nu mogelijk spelen.



## **Medicijnen**

Bij opname zullen wij met u bespreken of u zelf uw medicijnen wilt beheren of dat u dit geheel door ons wilt laten verzorgen. Wij verzoeken u om uw voorraad van alle medicijnen die u gebruikt mee te nemen bij opname.

Uw medicijnen worden door ons besteld bij Olympia Apotheek in Waalwijk.

## **Wilsonbekwaamheid**

Iemand is wilsonbekwaam als hij/ zij:

- Informatie niet kan begrijpen en afwegen
- Niet begrijpt wat de gevolgen van zijn/ haar besluit zijn
- Geen besluit kan nemen.

In alle gevallen blijft het uitgangspunt dat een gast zelf beslist en zoveel mogelijk zelf ingeschakeld moet worden.

Bij wilsonbekwaamheid wordt een familielid, meestal de 1<sup>e</sup> contactpersoon, de vertegenwoordiger voor U. Als de vertegenwoordiging van de familie niet goed loopt, kan een vertegenwoordiger geregeld worden via een volmacht. Of later een mentor, bewindvoerder of curator laten benoemen door de kantonrechter. Voor vragen hierover kunt u terecht bij uw arts.



### ***Aansprakelijkheid***

Het hospice is niet aansprakelijk (eindverantwoordelijk) voor de gast bij activiteiten buiten het hospice.

### ***Laatste zorg***

De laatste zorg na overlijden wordt niet vergoed door de zorgverzekeraar. Deze zorg na overlijden kan verzorgd worden door een verpleegkundige van het hospice, eventueel in overleg met een familielid of een door u aangewezen persoon. Hiervoor wordt echter aan uw uitvaartondernemer een bedrag van € 145,-- in rekening gebracht. Afhankelijk van uw uitvaartverzekering wordt dit bedrag doorbelast in de totale rekening van de uitvaartondernemer aan de nabestaande. U kunt er ook voor kiezen om alle zorg na overlijden door uw uitvaartondernemer te laten verzorgen.

### ***Nazorg***

Na uw verblijf in hospice Francinus de Wind zullen wij nog drie keer contact opnemen met uw eerste contactpersoon. Na 6 weken volgt een uitnodiging voor een gesprek met een van onze medewerkers. Na 7 weken krijgt uw eerste contactpersoon een uitnodiging om een evaluatieformulier van de zorg in te vullen via Qualiview. Ongeveer drie keer per jaar organiseren wij herdenkingsbijeenkomsten. Uw familie zal hiervoor uitgenodigd worden.

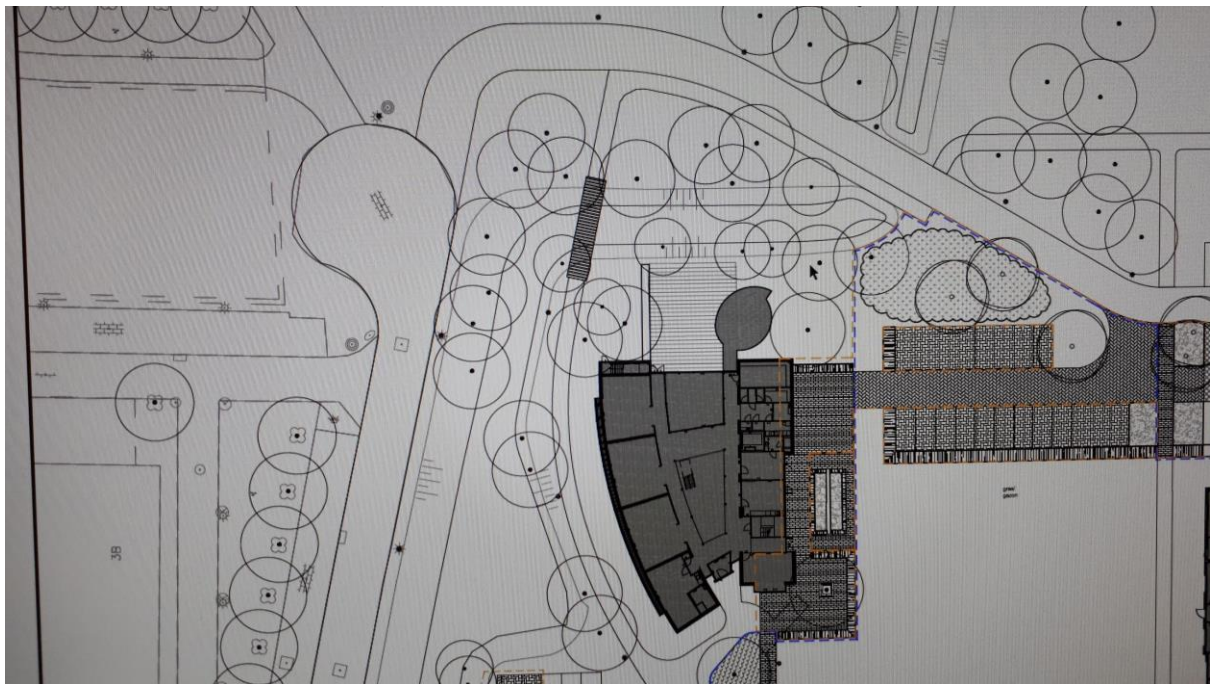
## 4.Familie en vrienden

Familie, vrienden en kennissen zijn 24 uur per dag welkom in Hospice Francinus de Wind.

Wij nodigen uw naasten uit om actief betrokken te zijn bij de zorg en daaraan deel te nemen zoals u dat thuis gewend was, of zoals u dat graag wilt.

### **Parkeren**

Op de parkeerplaats voor het hospice kan het soms erg druk zijn. Achter het hospice zijn ook parkeerplaatsen waar u gebruik van kunt maken. U moet hiervoor langs scholengemeenschap de Overlaat rijden naar achteren. U rijdt achterlangs het hospice. De parkeerplaatsen zijn aangegeven met “bezoekers hospice”. U kunt langs het hospice naar de voordeur lopen.



*Plattegrond van hospice Francinus de Wind. Naast het hospice, langs scholengemeenschap de Overlaat gaat een weg naar de achterkant van het hospice. Hier zijn extra parkeerplaatsen.*

### ***Openstelling voordeur***

- Tussen 8.30 en 20.30 uur gaat de deur automatisch open. In deze periode is er altijd een vrijwilligster op de benedenverdieping die het bezoek ontvangt. Daarnaast krijgt de verpleegkundige en vrijwilliger een melding via de telefoon dat de voordeur open is gegaan.
- Tussen 20.30 – 8.30 uur kan de voordeur alleen geopend worden door een verpleegkundige of vrijwilliger.
- Tussen 21.00 en 09.00 uur vinden wij het prettig om op de hoogte gesteld te worden van bezoek.

### ***Hulp van familie en vrienden***

Koffie en thee kunt u, of uw familie/ vrienden, gratis uit de keuken halen. Wij stellen het op prijs wanneer de vieze kopjes terug gebracht worden naar de algemene keuken. U of uw familie/ vrienden kunnen ook gebruik maken van de koffie en thee die bij u op de kamer staat. Wij willen hierbij vriendelijk verzoeken de kopjes en glazen zelf af te wassen en terug te zetten op het dienblad.

Het team van professionals en vrijwilligers zijn niet altijd in de gelegenheid om af te stoffen en de bloemen te verzorgen. Ondersteuning hierbij van familieleden en vrienden wordt erg gewaardeerd.

De houdbaarheidsdatum van producten die bewaard worden in de koelkast op uw kamer worden niet door de verpleegkundigen en vrijwilligers bijgehouden.

### ***Logeren in het hospice door familieleden en vrienden***

Er kan altijd een opklapbed op uw kamer geplaatst worden. Familieleden of vrienden kunnen hier gratis gebruik van maken. Ook is het mogelijk om een duobed te maken van uw bed.

Hospice Francinus de Wind heeft daarnaast twee hotelkamers. Een hotelkamer bestaat uit een bed, kast, tafel, eigen badkamer met douche, wastafel en toilet. Verder zijn beddengoed en handdoeken aanwezig.

Een hotelkamer kan gereserveerd worden bij de verpleegkundige. De kosten zijn 25 euro per nacht.

### 3. Leven in het hospice

#### ***Maaltijden***

De maaltijden in Hospice Francinus de Wind worden bereid in de keuken van verpleeghuis Eikendonk. De warme maaltijd wordt tussen 17.30 en 19.00uur geserveerd. De broodmaaltijden en tussendoortjes kunnen op ieder gewenst moment worden gebruikt. Bijzondere wensen m.b.t. het eten en drinken horen wij graag. Tevens is het mogelijk specifiek gewenste producten mee te (laten) nemen, en (gekoeld) te bewaren in het keukenblok op de gastenkamer.

Familieleden/ naasten kunnen tegen vergoeding gebruikmaken van de maaltijden in het hospice. Wij vragen u contant af te rekenen (€ 5,00 per broodmaaltijd en € 12,50 per warme maaltijd). Komen er meer dan 1 familielid/ naaste gebruik maken van de maaltijd, dan horen wij dit graag minimaal 1 dag van tevoren.

Koffie en thee zijn gratis en kunnen altijd in de keuken van het hospice gehaald worden.

#### ***Kookzondagen***

Vier maal per maand wordt er een “Kookzondag” gehouden. Op deze dag wordt er een speciaal diner gekookt door een groep kookvrijwilligers. De maaltijd wordt vanaf 12.30 uur geserveerd in de huiskamer of op de gastenkamer zelf. Iedere gast mag voor de zondagen één introducé uitnodigen. Deelname van de introducé is gratis.



## ***Veilig voelen***

Het is voor ons zeer belangrijk dat u zich veilig voelt in hospice Francinus de Wind. De 24 uren aanwezigheid van een verpleegkundige draagt hieraan bij. Zo ook de 24 uren bereikbaarheid van een arts.

Daarnaast is het hospice een onderdeel van het BedrijfsHulpVerleningsplan van verpleeghuis Eikendonk. Alle verpleegkundigen volgen hier een BHV-scholing. De brandmeldinstallatie wordt iedere 1<sup>e</sup> donderdag van de maand gecontroleerd. U kunt hier enige geluidsoverlast van hebben.

Uit preventief oogpunt mag er op de gastenkamers geen kaarsen aangestoken worden en niet worden gerookt. Roken kan in de daarvoor bestemde rookruimte.

Bij brand zal het brandalarm afgaan. De brandweer wordt automatisch gealarmeerd. De verpleegkundige zal ondersteund worden door een BHV medewerker van verpleeghuis Eikendonk. Op al onze deuren zit een deurdranger die automatisch dicht gaan zodra er een brandmelder afgaat. Belangrijk is het daarom dat deuren niet vastgezet mogen worden waardoor de automatische deurdranger niet meer werkt.

Alle gastenkamers zijn brandwerend voor 30 minuten, hier bent u veilig tot de brandweer komt.

## ***Roken***

Naast de centrale ingang is een woonkamer waar gerookt mag worden. Bezoekers mogen gebruik maken van deze woonkamer om te roken, tenzij dit overlast kan geven voor andere gasten (bijvoorbeeld bij een groot aantal bezoekers). Ook is het toegestaan om te roken op het terras voor de rokerskamer. Roken en zuurstofgebruik via een zuurstoffles of zuurstofconcentrator is ten strengste verboden. Verder is Hospice Francinus de Wind rookvrij. Ook op de balkons mag niet gerookt worden.



### ***Schoonheidsspecialiste en manicure***

Op verzoek komt onze schoonheidsspecialiste en/ of manicure naar het hospice. Op uw kamer of in de grote badkamer kan zij u een schoonheidsbehandeling geven.

Dit is ook voor familieleden mogelijk. Hiervoor moeten wij een klein bedrag in rekening brengen voor het opnieuw kunnen aanschaffen van materialen. (€ 20,00)

### ***Pedicure***

U kunt gebruikmaken van uw eigen pedicure.

Wij kunnen ook een afspraak voor u maken bij een pedicure. Kosten zijn voor eigen rekening, tenzij hiervoor een medische indicatie is.



### ***Dieren zijn welkom in het hospice***

Zolang de dieren niet tot overlast zorgen voor de medebewoners, zijn dieren welkom om samen te verblijven in het hospice. De zorg voor het dier kunnen wij als team niet op ons nemen.



### ***Kapsalon***

Wij kunnen voor u een afspraak maken met een kapster die bij u op de kamer komt. Of u kunt gebruik maken van de kapsalon van het nabijgelegen verpleeghuis Eikendonk.



### ***Waakmand***

Voor familie en/of naasten die gaan waken hebben wij in het hospice een waakmand. De waakmanden zijn gevuld met allerlei attributen die gebruikt kunnen worden. Zo zitten er in de mand bijvoorbeeld een warme deken en boeken.

## **6. Telefoon, wifi en televisie**

### ***Telefonische bereikbaarheid***

Wij zijn 24 uur per dag telefonisch bereikbaar. Het algemene telefoonnummer is **0416-315800**.

### ***Eigen telefoon***

Wij vragen u om gebruik te maken van uw eigen mobiele telefoon.

Wanneer vanuit het hospice gebeld wordt, krijgt uw familie/ naaste, geen nummerherkenning maar de melding: 'onbekend', 'prive' of 'anoniem'. Het telefoonnummer is een onderdeel van de telefooncentrale van verpleeghuis Eikendonk.

### ***Draadloos internet***

- U kunt kosteloos gebruik maken van onze wifi.
- Selecteer: Schakelring
- Identiteit: schakelring
- Wachtwoord: schakelring
- De gebruikersnaam en het wachtwoord hangt ook op het prikbord op de gastenkamer of kunt u opvragen bij de verpleegkundige.

### ***Televisie***

Op elke kamer hangt een televisie. U kunt een basispakket aan zenders ontvangen. In de gastenkamer hangt een lijst met de tv-zenders. U kunt via de televisie ook naar de radio luisteren.

U kunt uw eigen mobiel of tablet koppelen met het televisiescherm. Via uw mobiel of tablet kunt u een internetverbinding hebben op het televisiescherm. Op deze manier is het mogelijk om Netflix via uw eigen account te zien. Het hospice biedt geen Netflix aan.



## **7. Kosten verblijf hospice**

Een verblijf in Hospice Francinus de Wind wordt bekostigd vanuit de regeling Eerste-Lijns-Verblijf. Bij uitzondering vanuit de Wet Langdurige Zorg.

### ***Medicijnen***

De kosten van uw medicijnen worden betaald door uw eigen zorgverzekeraar. Afhankelijk van uw zorgverzekering kan het zijn dat enkele medicijnen niet vergoed worden. Een voorbeeld hiervan is paracetamol. Van de Olympia Apotheek in Waalwijk verzoeken wij u een doorlopende machtiging te ondertekenen. De medicijnen die niet door uw zorgverzekering worden vergoed zullen automatisch geïncasseerd worden. Bent u het niet eens met het bedrag, dan kunt u binnen acht weken na afschrijving, contact opnemen met uw bank.

### ***Eigen bijdrage***

Slechts een gedeelte van de kosten die gemaakt worden in het hospice wordt vergoed vanuit de Eerste Lijnsverblijf. Om de zorg aan elke gast op maat en naar zijn of haar wensen of behoeften te kunnen geven vragen wij een eigen bijdrage. Deze eigen bijdrage stelt ons in staat om meer comfort te bieden. Comfort in de huisvesting. Het hospice beschikt over ruime kamers en een eigen badkamer. Comfort in de aanvullende zorg. Bijvoorbeeld in voetmassages, de schoonheidsspecialiste, muziekavonden en aroma zorg. En extra gastvrijheid door de naasten koffie en thee aan te kunnen bieden.

Deze factuur kunt u niet indienen bij uw zorgverzekeraar onder de aanvullende verzekering. Wat wij bieden onder de eigen bijdrage zit niet in het vergoedingspakket van de aanvullende verzekering. Bent u niet in de gelegenheid om deze kosten te dragen dan kunnen wij een verzoek indienen bij onze Stichting Fondswerving Hospice Waalwijk eo.

De eigen bijdrage mag geen beletsel zijn om opgenomen te worden. Ons uitgangspunt is om voor iedereen die dat nodig heeft een verblijf in het hospice mogelijk te maken, zonder financiële belemmeringen.

### ***Kosten voor naasten***

Naasten kunnen gebruik maken van de twee aanwezige logeerkamers. Slapen in een logeerkamer van het hospice kan voor €25,00 per nacht. Dit is inclusief ontbijt.

Indien familieleden/naasten graag mee willen eten dan kan dit alleen na overleg met de verpleegkundige. Bij voorkeur 1 dag van te voren aangeven. Een broodmaaltijd kost pp €5,00 en €12,50 per warme maaltijd.

## 8. Verblijfsduur

U kunt alleen opgenomen worden in hospice Francinus de Wind wanneer uw behandelend arts aangeeft dat er nog sprake is van een levensverwachting van drie maanden.

Na een verblijf van twee maanden, of eerder indien het verloop van het ziektebeeld daar aanleiding toe geeft, zal in het multidisciplinaire overleg uw verblijf geëvalueerd worden. Indien verwacht wordt dat een verblijfsduur van drie maanden wordt overschreden zal er samen met u en de 1<sup>e</sup> contactpersoon overleg plaats vinden. De behandelend arts zal in dat geval een ontslag met u aankaarten. Aanleiding kan zijn dat er geen sprake is van lichamelijke en/of geestelijke achteruitgang, maar van verbetering en stabilisering van het ziekteproces.

Voor vragen hierover kunt u terecht bij uw arts.

### *Uw eigen woning*

Wij vragen u om uw eigen woning of huurwoning aan te houden. Indien u overweegt uw eigen woning te verkopen of de huur op te zeggen, kunt u dit overleggen met de manager Baukje Lycklama à Nijeholt.



## 9. Privacy

Wij werken volgens de geldende privacy-wetgeving. Om u optimaal te kunnen verzorgen hebben we een aantal gegevens van u nodig. Met die gegevens gaan we heel zorgvuldig om.

Wij registreren uw naam en adresgegevens. Daarnaast worden in een zorgdossier gegevens verzameld die te maken hebben met bijvoorbeeld uw lichamelijke en/of geestelijke gesteldheid.

Hospice Francinus de Wind mag al deze informatie alléén met uw toestemming vastleggen. In de zorgovereenkomst die u met ons sluit, is toestemming voor het verzamelen van de benodigde informatie geregeld.

U heeft het recht uw eigen gegevens in te zien. Het zorgdossier van de verpleegkundige kunt u lezen. Alleen met uw toestemming kan één naaste ook toegang krijgen tot uw zorgdossier en dagelijks meelesen. Vraag hiernaar bij de verpleegkundige. Het medisch dossier kunt u lezen samen met uw arts. U kunt met uw arts hierover een afspraak maken.

Met uw toestemming kan er gebruik gemaakt worden van een bewegingssensor en/of cameratoezicht. Dit gebeurt alleen in overleg met u en de arts en zal wekelijks geëvalueerd worden of vaker. Een bewegingssensor kan bijvoorbeeld ondersteunend zijn voor u als u het pols- of halsalarm niet meer kunt gebruiken.

### ***Privacy medewerkers en vrijwilligers van het hospice***

Binnen de kaders van de AVG is het niet toegestaan om zonder toestemming van de algemeen manager camera's in de gastenkamer te plaatsen door gast/ familie of naasten. Ook mag niet zonder overleg met de medewerker en/of vrijwilliger gesprekken opgenomen worden gedurende de opname.

## 10. Klachten

Tijdens uw verblijf komt regelmatig ter sprake hoe u de zorg ervaart. Als u een klacht heeft, dan zouden wij het heel erg waarderen wanneer u dit direct opneemt met de dienstdoende verpleegkundige. De dienstdoende verpleegkundige kan met u op zoek gaan naar een passende oplossing. Indien nodig samen met de algemeen manager en/ of medisch coördinator. U kunt uw klacht ook rechtstreeks met de algemeen manager bespreken. Hiervoor kunt u een afspraak maken via de dienstdoende verpleegkundige.

U kunt uw klacht ook richten aan de klachtencommissie van Mijzo. Dit kan door een brief met uw naam, adres en telefoonnummer, te schrijven aan de externe klachten functionaris:

Quasir groep  
t.b.v onafhankelijke klachtenbemiddelaar op afroep  
Postbus 1021  
7940 KA Meppel  
tel 06-48445538  
email; bemiddeling@quasir.nl

### ***Vragen? Stel ze ons!***

Uw ziekte en de veranderingen en problemen die deze met zich meebrengen kunnen veel vanzelfsprekendheden aan het wankelen brengen. Nieuwe vragen en onzekerheden kunnen uw leven ingewikkeld en onplezierig maken. Schroom niet om uw vragen aan ons voor te leggen. Graag denken wij met u mee en zoeken wij voor u naar de antwoorden op uw vragen en oplossingen voor uw persoonlijke problemen.



## **Inventarislijst gastenkamer**

- Bedscherm
- Bed
- Tweezitsbank
- Fauteuil
- Kledingkast
- Dressoir
- Nachtkastje
- Pedaalemmertje
- Afstandsbediening van de screen
- Staande schemerlamp
- Schemerlamp dressoir
- Alarmering
- Wandtafeltje met twee stoeltjes
- Televisie met afstandsbediening
- Plafonnières (twee)
- Airconditioning en afstandsbediening
- Digitale dagkalender
- Rookmelder
- Prikbord

## **Inventaris badkamer**

- Wandkast voor handdoeken e.d.
- Toilet en toiletborstel
- Wandafvalbakje
- Zeepdispenser
- Houder papieren handdoeken