



## Huisregels en voorwaarden

Informatie voor onze gastbewoners



## Voorwoord

Beste gastbewoner,

Hartelijk welkom in het Hospice de Witte Roos. Voor u heeft u de huisregels en voorwaarden van ons Hospice. In dit document staan alle huisregels en praktische informatie overzichtelijk bij elkaar.

Mocht er iets niet helder zijn dan horen wij het graag.

Wij hopen dat u zich snel thuis zult voelen in ons hospice.

Met vriendelijke groet,  
Mevr. Sandra van Kampen  
**Bestuurder & Zorgmanager**



Adres	:	Harriët Freezerhof 183
Postcode en plaats	:	2492 JB Den Haag
Telefoonnummer	:	070 – 204 00 47
Mailadres	:	<a href="mailto:info@hospicedewitteroos.nl">info@hospicedewitteroos.nl</a>
Website	:	<a href="https://www.hospicedewitteroos.nl">https://www.hospicedewitteroos.nl</a>
Facebookpagina	:	<a href="https://www.facebook.com/HospicedeWitteRoos">https://www.facebook.com/HospicedeWitteRoos</a>
IBAN Nummer	:	NL 75 ABNA 0862 1056 25

## Inhoud

Voorwoord.....	1
1. Hospice de Witte Roos.....	4
2. Verschillende vertrekken in het gebouw.....	5
2.1. Uw kamer .....	5
2.2. Sanitair .....	5
2.3. Badkamer .....	5
2.4. Hal .....	5
2.5. Gedenktafel .....	6
2.6. Verpleegpost.....	6
2.7. Vergaderruimte .....	6
2.8. Woonkamer en keuken.....	6
3. Gang van zaken. ....	7
3.1. Dagindeling.....	7
3.2. Was- en linnengoed.....	7
3.3. Maaltijden .....	7
3.4. Roken .....	7
3.5. Bezoek.....	7
3.6. Huisdieren .....	7
3.7. Huishoudelijk hulp.....	8
3.8. Verzekering.....	8
4. Internet, televisie en telefoon .....	9
4.1. Internet .....	9
4.2. Televisie .....	9
4.3. Telefoon.....	9
5. Multidisciplinair.....	10
5.1. Verzorging en verpleging.....	10
5.2. Huisarts .....	10
5.3. Apotheek .....	10
5.4. Leveranciers .....	10
6. Financiële kosten .....	11
6.1. Overzicht financiële kosten.....	11
7. Cliëntenportaal .....	12
7.1. Inloggen via website CarenZorgt .....	12

7.2. Meer informatie online zorgdossier.....	12
8. Zorgwaardering .....	13
8.1. Compliment.....	13
8.1.1 Heeft u tips voor onze dienstverlening? .....	13
8.2. Ontevreden .....	13
8.2.1. Klachtencommissie .....	14
9. Bereikbaarheid .....	15
9.1 Telefonische bereikbaarheid.....	15
Nawoord.....	16

## 1. Hospice de Witte Roos

Hospice De Witte Roos is een modern en gastvrij verblijf dat palliatieve zorg biedt aan mensen met een beperkte levensverwachting. Iedereen is welkom ongeacht levensovertuiging of culturele- en maatschappelijke achtergrond. Het is een plek waar gastbewoners, hun naasten, overige familie en vrienden zichzelf kunnen zijn en zich “thuis” voelen. Een huis waar veel mogelijk is en waar niets moet. Privacy en het behouden van uw eigen regie staan voorop.

In de laatste fase van uw leven willen wij u liefdevol en professioneel verzorgen. Wij signaleren vroegtijdig pijn en andere problemen van lichamelijke, psychosociale en spirituele/levensbeschouwelijke aard. Door zorgvuldige beoordeling en behandeling van deze problemen streven wij ernaar u een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven te bieden.

## 2. Verschillende vertrekken in het gebouw.

### 2.1. Uw kamer

Uw kamer is ingericht op “zorg” maar wij willen graag dat u zich snel thuis voelt bij ons.

- U mag uw eigen spullen van huis meenemen om uw kamer meer vertrouwd en gezelliger te maken.
- De ladekast is er voor de verpleging, gelieve deze niet te gebruiken.
- Elke kamer heeft een openslaande deur naar buiten. Het is niet toegestaan deze deur te gebruiken als ingang of uitgang voor familie en naasten.
- Er mogen geen gaten in de muren geboord worden.

Na overlijden van de gastbewoner dient de persoonlijke inventaris van de gastbewoner zo spoedig mogelijk door de nabestaanden uit de kamer te worden verwijderd, uiterlijk tot 3 uur na vertrek van de begrafenisondernemer.

### 2.2. Sanitair

Er zijn verschillende toiletgroepen in het Hospice.

- De toiletgroep in de hal is bedoeld voor bezoekers.
- De 2 douche-, toiletgroepen gesitueerd bij de huiskamer zijn voor onze gastbewoners. Bezoekers mogen hier geen gebruik van maken.
- Er is een invalidentoilet in de hal. Wil één van uw bezoekers hier gebruik van maken vraag aan de verpleging de sleutel.

### 2.3. Badkamer

Onze badkamer, gelegen in de hal heeft een hoog- laag bad. Van deze badkamer kan u genieten na overleg met verpleging.

- U kunt van de badkamer gebruik van maken alleen, samen met uw naaste/familie of met iemand van de zorg.
- Er wordt van uw naaste/familie verwacht dat zij de ruimte droog en netjes achtergelaten na gebruik.
- Handoeken deponeert u in de daarvoor bestemde wasmand.

### 2.4. Hal

De hal van ons hospice is ruim van opzet en heeft een kleine pantry.

- In de koelkast van pantry kunt u uw eigen meegebrachte etenswaren bewaren mist voorzien van naam en datum.
- Alles wat niet voorzien is van naam en datum wordt weggegooid.
- U en uw naasten kunnen hier koffie/ thee zetten.
- Het is niet toegestaan de waterkoker en/of het koffiezetapparaat mee te nemen naar de kamer.
- Van uw naasten/familie wordt verwacht dat zij hun vaatwerk naar de keuken terugbrengen.

## 2.5. Gedenktafel

In de hal is een gedenktafel. Als er iemand komt te overlijden steken wij een kaarsje aan.

- Pas als de overledene ons huis verlaat zullen wij of familie/naasten het kaarsje uitblazen.
- Ziet u het kaarsje branden? Houdt gepaste afstand en toon respect voor de overledene en familie.

## 2.6. Verpleegpost

Het is niet toegestaan de verpleegpost te betreden. Deze werkruimte is bedoeld voor zorgprofessionals zoals zorgverleners en (huis)artsen.

## 2.7. Vergaderruimte

De vergaderruimte is de plek waar wij en u in alle rust gesprekken kunnen voeren. Denk hierbij aan familiegesprekken, overleg met uw huisarts of anderszins.

- Heeft u een afspraak, geef dit aan bij de verpleging en wij zorgen ervoor dat u niet gestoord wordt.

## 2.8. Woonkamer en keuken

De woonkamer is er voor iedereen. In deze ruimte wordt gegeten, ontspannen, geleefd en gekookt.

- Alle spullen vanuit de woonkamer mogen niet meegenomen worden naar uw eigen kamer m.u.v. het glaswerk - servies
- Het is niet toegestaan dat u of uw familie/naasten zonder overleg van deze koelkast gebruik maken.
- Wil u zelf voor uw naaste koken? Dan is dit mogelijk na overleg met de verpleging.
- Er wordt van iedereen verwacht dat de keuken achterlaten wordt zoals u hem aangetroffen heeft.
- Minderjarigen mogen niet in de keuken komen. U dient hier zelf op te letten.

### 3. Gang van zaken.

#### 3.1. Dagindeling

In het Hospice kennen wij geen vaste dagindeling. Verzorging en verpleging zal in gezamenlijke besluitvorming met de gastbewoner worden uitgevoerd. Na de lunch vinden veel gastbewoners het prettig om te rusten. Tegen de avond wordt er wat gegeten.

#### 3.2. Was- en linnengoed

- Wij zorgen voor uw was m.u.v. de kleding die gereinigd moeten worden door de stomerij.
- Wij brengen en halen uw was indien gewenst/gevraagd. De kosten van stomerij zijn voor u.
- Alle overige kosten t.a.v. wasgoed/ linnen zitten in de eigen bijdrage.
- Wij zullen uw kleding voorzien van een uitwasbare textiel stempel, voorzien van uw kamernummer.

#### 3.3. Maaltijden

Wij hanteren het principe wensdieet en proberen de maaltijden aan te laten sluiten bij uw behoeftes en voorkeuren.

- Dagelijks zullen wij rond het middaguur uitvragen wat uw wensen zijn.
- Alle kosten voor de maaltijden zitten in de eigen bijdrage verwerkt.
- Familie en naasten kunnen mee-eten, hier zijn wel kosten aan verbonden. Per maaltijd vragen wij een kleine bijdrage. Lunch € 2,50 en diner € 5,00.

#### 3.4. Roken

- Roken is in het gehele pand niet toegestaan. Van alle bezoekers verwachten wij dat zij buiten roken.
- De deuren in de gastenkamers mogen hier niet voor gebruikt/geopend worden.

#### 3.5. Bezoek

Bezoek is de hele dag door van harte welkom, er zijn geen bezoektijden. We hebben wel de voorkeur dat u na 11:00 op bezoek komt in verband met de zorg. Als u na 22:00 op bezoek wilt komen, dient u dit vooraf te melden aan de verpleging.

#### 3.6. Huisdieren

Kleine huisdieren, zoals honden en katten kunnen met de familie bij u op bezoek komen. We hebben hiervoor wel enkele huisregels opgesteld. We willen u vriendelijk vragen om dieren binnen ons hospice aan de korte lijn te houden. Hierdoor kunnen onverwachte situaties voorkomen worden. Huisdieren mogen los op de kamer, mits de deur dicht is.



### 3.7. Huishoudelijk hulp

Dagelijks (m.u.v. zondag) maakt de interieurverzorger uw kamer schoon. Dat wil zeggen afnemen van meubilair, het legen van prullenbak en het dweilen van de vloer.

Als het werk het toelaat en in overleg met u, worden ook kleine wensen vervuld zoals het verzorgen van bloemen en planten. Wij streven naar een schoon, fris en helder verblijf voor u. Als er iets kapot is of wanneer iets (extra) schoongemaakt moet worden, dan kunt u dit melden bij de verpleging

### 3.8. Eigendommen

Hoewel we binnen het hospice er alles aan doen om uw en onze eigendommen zo goed mogelijk te beschermen, kan er altijd iets misgaan. Als een van onze medewerkers aantoonbaar betrokken is bij de beschadiging of het verlies van uw eigendommen kunnen we een beroep doen op de verzekering die de organisatie heeft afgesloten. Wij verzoeken u eventuele schade of vermissing te melden bij de leiding van de afdeling en zo nodig aangifte te doen bij de politie.

## 4. Internet, televisie en telefoon

### 4.1. Internet

Als u in het bezit bent van een eigen computer, laptop, tablet of mobiele telefoon, kunt u gebruik maken van ons wifinetwerk. De inloggegevens zijn:

Netwerknnaam	:	Hospice de Witte Roos Gasten
Wachtwoord	:	WitteRoos2020!

### 4.2. Televisie

Elke gastenkamer is voorzien van een televisie, hier mag u gebruik van maken.

### 4.3. Telefoon

Omdat tegenwoordig iedereen zijn eigen mobiele telefoon heeft is dit het makkelijkst om dit zo lang mogelijk te blijven gebruiken. Naasten en familie kunnen u dan zoveel mogelijk via uw eigen telefoon bereiken.

Indien u toch gebruik wenst te maken van een vaste telefoon, dan kunt u hierom vragen aan één van de personeelsleden.

## 5. Multidisciplinair

### 5.1. Verzorging en verpleging

Er is 24 uur per dag en 7 dagen per week een verpleegkundige aanwezig, die op elk desgewenst moment een (huis)arts of specialist kan raadplegen.

De verpleging coördineert de zorg en stelt een zorgplan op. Voordat een zorgplan opgesteld kan worden, kijken we eerst samen met u naar wat voor u op dat moment prioriteit heeft. Dat kan zijn: Af en toe naar buiten, tijd doorbrengen met uw naasten en familie, rust, symptoombestrijding, massages, enzovoort. Nadat uw wensen en behoeftes duidelijk in beeld zijn gebracht wordt het zorgplan opgesteld met daarin doelen en bijbehorende activiteiten. Tot slot wordt het opgestelde zorgplan met u besproken. Mochten uw prioriteiten en wensen veranderen, dan wordt dit zorgplan bijgesteld. Evaluatie van het zorgplan vindt minimaal één keer in de drie maanden plaats en bij eventuele verandering in de zorg of uw situatie, zal dit vervroegd worden. U kunt voor uw wensen en klachten terecht bij uw zorgcoördinator.

### 5.2. Huisarts

U behoudt uw eigen huisarts. Met hem of haar maken we afspraken over de betrokkenheid en bereikbaarheid in de weekenden en avonden. Wanneer een huisarts niet betrokken kan blijven, is er de mogelijkheid om over te stappen naar een huisarts waar wij veel mee samen werken, nabij onze hospice.

### 5.3. Apotheek

Tijdens de intake hebben wij u gevraagd om over te stappen naar Apotheek Leidschenveen. Alle medicatie zal door hen geleverd worden.

### 5.4. Leveranciers

Bent u aangemeld bij een leverancier zoals bijvoorbeeld: Bosman, Mediq, Pluripharm dan zullen wij dit continueren. Denk hierbij aan leveranciers van incontinentiemateriaal, wondmateriaal, stomamateriaal, diabetesmateriaal, kathetermaterialen en diverse andere materialen.

## 6. Financiële kosten

De kosten voor uw verzorging en verpleging in ons hospice worden vergoed vanuit de ZVW (Zorgverzekeringswet) of WLZ (Wet Langdurige Zorg). De eigen kosten die verbonden zijn aan u verblijf zal €40,- bedragen dit is inclusief:

- Huur van de gastenkamer.
- Energie en watergebruik.
- Wassen van het linnengoed en (indien gewenst) kleding.
- Het gebruik van televisie en internet (Wifi).
- Eten & Drinken.
- Alarmsysteem.
- Huishoudelijke hulp.

Verschillend per zorgverzekeraar worden deze bijdrage soms geheel of gedeeltelijk vergoed door uw verzekering. U kunt dit terugzien in uw polis of navragen bij uw verzekering. Als er omstandigheden zijn waardoor u deze bijdrage niet of niet geheel kunt betalen kunt u dit aangeven bij de zorgcoördinator of zorgmanager.

### 6.1. Overzicht financiële kosten

Verblijf gastbewoner	:	€ 40,-
Verblijf bezoeker	:	€ 20,-
Lunch (bezoeker)	:	€ 2,50
Diner (bezoeker)	:	€ 5,-

## 7. Cliëntenportaal

Hospice de Witte Roos maakt gebruik van een elektronisch zorgdossier. Zo kunnen u en uw naasten eenvoudig en direct al uw gezondheidsinformatie inzien. U vindt hierin de bevindingen van de verzorgenden en verpleegkundigen. Ook vindt u hier rapportages, metingen en informatie over uw gezondheid. Daarnaast kunnen u en uw naasten via uw online zorgdossier eenvoudig contact leggen met de verpleging van Hospice de Witte Roos. De toegangsgegevens voor het elektronische zorgdossier worden na de intake gedeeld met u of uw eerste contactpersoon. U of uw eerste contactpersoon kunnen zo nodig de overige mantelzorgers/familie toegang geven tot uw elektronisch zorgdossier.

### 7.1. Inloggen via website CarenZorgt

Uw zorgdossier is beschikbaar via de website CarenZorgt: '<https://www.carenzorgt.nl/>'. Hospice de Witte Roos maakt voor de toegang van de zorgdossiers gebruik van de website. Deze website heeft veel mogelijkheden, zoals:

- Uw eigen zorgdossier inzien.
- Uw eigen zorgnetwerk maken.
- Uw agenda beheren met iedereen die u helpt.
- Berichten sturen naar mensen in uw zorgnetwerk.
- Eenvoudig contact leggen met uw zorgcoördinator van Hospice de Witte Roos.

### 7.2. Meer informatie online zorgdossier

Wilt u meer weten over de online zorgdossiers van Hospice de Witte Roos neemt u dan contact meteen van onze zorgcoördinator. Heeft u een online zorgdossier van Hospice de Witte Roos? Logt u dan in via CarenZorgt '<https://www.carenzorgt.nl/>'.

## 8. Zorgwaardering

Hospice de Witte Roos hecht grote waarde aan uw mening over onze zorg- en dienstverlening. Niet alleen klachten, maar ook complimenten en tips zijn van harte welkom. Compliment of klacht? Laat het ons weten.

### 8.1. Compliment

Bent u tevreden over onze zorg- en dienstverlening en wilt u een compliment achterlaten voor een van onze zorgverleners? Dat waarderen wij zeer. U kunt uw compliment hier achterlaten en wij zullen ervoor zorgen dat het bij de juiste persoon terecht komt.

- We vinden het heel fijn als u een waardering geeft op ZorgkaartNederland '<https://www.zorgkaartnederland.nl/>'. Daarmee helpt u toekomstige gastbewoners bij het maken van een keuze voor een zorgaanbieder.
- Voor meer informatie kunt u terecht bij de zorgcoördinator of u kunt uw compliment mailen naar [info@hospicedewitteroos.nl](mailto:info@hospicedewitteroos.nl)

#### 8.1.1 Heeft u tips voor onze dienstverlening?

Hospice de Witte Roos staat voor persoonlijke zorg en goede zorg- en dienstverlening. Wie kan ons beter helpen deze zorg- en dienstverlening te verbeteren dan u? Daarom nodigen wij u uit om onze zorg- en dienstverlening te helpen verbeteren. Hoe kunnen wij u beter van dienst zijn?

### 8.2. Ontevreden

Heeft u een negatieve ervaring met Hospice de Witte Roos gehad? Onze zorgverleners willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kunnen zaken niet goed gaan of anders lopen dan u verwacht. Dan horen we dat graag. We kunnen dan zo mogelijk samen met u naar een oplossing zoeken. We zien graag dat u uw onvrede eerst met een zorgverlener of zorgcoördinator bespreekt. Veelal kunnen we dan direct iets aan de situatie doen.

Komt u er samen in gesprek met de zorgverlener of zorgcoördinator niet uit of wilt u dit niet, dan kunt u terecht bij onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris zal uw klacht vertrouwelijk en zorgvuldig behandelen.

- U kunt uw klacht mailen naar [info@hospicedewitteroos.nl](mailto:info@hospicedewitteroos.nl)
- Voor meer informatie kunt u terecht bij de zorgcoördinator.

### 8.2.1. Klachtencommissie

U kunt ook om een onafhankelijke uitspraak vragen over uw klacht. Dat kan bij de externe, onafhankelijke Klachtencommissie van SPOT

<https://www.verenigingspot.nl/>. Het oordeel van de SPOT is een belangrijk advies aan de raad van bestuur van Hospice de Witte Roos. De raad van bestuur besluit vervolgens of hij het oordeel van de klachtencommissie wel of niet over neemt.

Als u het niet eens bent met het besluit van de raad van bestuur dan kunt u uw klacht sturen naar de Geschillencommissie van SPOT. Dat kan ook als u erg lang moet wachten op een uitspraak over uw klacht. Meer informatie over deze stap leest u op <https://zorggeschil.nl/> .

## 9. Bereikbaarheid

### 9.1 Telefonische bereikbaarheid

Voor mantelzorgers is het hospice telefonisch niet bereikbaar tussen 08:00 – 11:00 in verband met de ochtendzorg. Buiten deze tijden kunt u contact opnemen met de verpleging via het nr. 070 204 00 47.

### 9.2 Parkeren

Het hospice is goed te bereiken met openbaar vervoer en met de auto. U kunt de eerste twee uur gratis parkeren op het grote parkeerterrein naast het winkelcentrum. Het derde uur kost €1,-, Vervolgens kost het €3,- per uur met een maximum dagtarief van €25,-. Rondom het hospice is er in de wijk mogelijkheid om gratis te parkeren, mits er plek is.



## Nawoord

Nu we u al deze informatie gegeven hebben, willen wij u graag laten weten dat we er willen zijn voor u, uw naasten en familie. Er is veel mogelijk in Hospice de Witte Roos. Schroom niet om uw vragen of wensen kenbaar te maken. Op die manier kunnen wij optimale zorg bieden.

Wij wensen u, namens alle medewerkers, een goed verblijf toe in Hospice de Witte Roos.