



**calando**  
hospice

**Wegwijzer**

## Inhoudsopgave

Personeel	3
Vrijwilligers	3
Multidisciplinaire zorg	4
Medicijnen	4
Elektronisch patiëntendossier	4
Huiselijkheid	4
Bewonerskamer	4
Televisie	5
Airco	5
Koelkast	5
Bediening zonnescherm	5
Bad	6
Zorgoproepsysteem	6
Maaltijden	6
Pantry bovenverdieping	6
Bezoek	6
Bereikbaarheid	7
Logeermogelijkheden	7
Kleding en was	7
Landgoed en tuin	7
Laadpalen	7
Roken en alcohol	8
Telefoon en internet	8
Eigen bijdrage	8
Het overlijden	8
Nazorg	9
Herdenkingsavond	9
De stilteruimte	9
Klachtenregeling	10
Suggesties	10
PREZO-keurmerk	10

## **Hartelijk Welkom in hospice Calando**

Deze wegwijzer bevat praktische informatie omtrent uw verblijf in Hospice Calando en is gericht aan u en uw naaste. Mocht u na het lezen van de wegwijzer nog vragen hebben, stel ze dan gerust. Wij staan altijd klaar om uw vragen te beantwoorden.

## **Palliatieve zorg in Hospice Calando**

Hospice Calando wil een thuis bieden aan mensen in de laatste levensfase en hun naasten. De zorg die we daarbij verlenen is gericht op het voorkomen en verlichten van lichamelijk en geestelijk lijden. We hebben aandacht voor het welzijn van u en uw naasten en ondersteunen u bij de verwerking en beleving van de ziekte. In alles wat we doen, borgen we gastvrijheid, privacy, deskundigheid en kwaliteit van zorg. Dat zijn fundamentele pijlers van Calando. Bewoners benaderen we met liefdevolle, gelijkwaardige verbondenheid en respect. Iedereen heeft immers een unieke persoonlijkheid en een eigen levensgeschiedenis. We zien het als onze opdracht om daar in de fase van het levenseinde juist volledig oog voor te hebben. We hebben aandacht voor kwaliteit van leven en kwaliteit van sterven en maken daarbij geen onderscheid. Iedereen is welkom bij ons. Ook mensen met bijvoorbeeld gedragsproblematiek, voor wie elders geen plaats is.

## **Personeel**

Er zijn 24 uur per dag gespecialiseerde verpleegkundigen en verzorgenden werkzaam. Dit maakt het mogelijk om onder deskundige en professionele begeleiding het leven op een waardige manier te voltooien, ook wanneer er complexe zorgvragen spelen. Bij de zorgverlening staan de individuele vragen, wensen en behoeften van de bewoners centraal op zowel lichamelijk, sociaal, psychisch, als spiritueel vlak.

## **Vrijwilligers**

Naast de professionele hulp en ondersteuning gedurende 24 uur per dag, wordt er veel inzet geleverd door goed opgeleide vrijwilligers die overdag en 's avonds aanwezig zijn. Hun inzet is onmisbaar. De taken van de vrijwilliger zijn duidelijk omschreven. Zo delen zij bijvoorbeeld geen medicijnen. Vragen over de ziekte en het ziekteverloop kunnen zij niet beantwoorden. Hiervoor kunt u terecht bij het zorgpersoneel. De vrijwilligers helpen bij de zorg en de huishouding, ze zorgen voor een gezellige sfeer en vangen als gastvrouw het bezoek op. Kortom zij zetten zich met hart en ziel in om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken.

### **Multidisciplinaire zorg**

We bieden hoogstaande medische zorg door samenwerking tussen verschillende vakgroepen. We werken multidisciplinair en interdisciplinair samen. Dat wil zeggen dat ieder zijn eigen deskundigheid inbrengt om de best mogelijke oplossing voor u te zoeken. Om dit te doen, is er intensieve samenwerking tussen onze hospiceartsen, verpleegkundigen, verzorgenden, de geestelijke verzorger, dagbestedingscoach, specialisten ouderengeneeskunde, internist-oncologen en huisartsen in opleiding. De arts loopt dagelijks zijn visite ronde daarnaast vindt er 1 maal per week een multidisciplinair overleg plaats waarbij uw klachten multidisciplinair besproken en geëvalueerd worden.

### **Medicijnen**

We verzoeken u om bij opname uw eigen medicatie mee te nemen naar Calando. In overleg met de arts zal beoordeeld worden welke medicatie nog nodig is. Het is mogelijk dat u bepaalde medicatie niet langer hoeft te gebruiken of dat u andere medicijnen voorgeschreven krijgt. De medicijnen worden bij de apotheek besteld. Als bepaalde medicijnen niet worden vergoed ontvangt u hier een rekening van via de apotheek. Hiervoor vult een machtiging automatische incasso in. U kunt uw eigen medicijnen beheren, maar het is ook mogelijk om het beheer over te laten aan het zorgpersoneel.

### **Elektronisch patiënten dossier**

In Calando wordt gewerkt met een elektronisch patiëntendossier (EPD). Er wordt in overleg met u een zorgplan opgesteld waarin de overeengekomen zorg, verpleging en behandeling wordt beschreven. Verder vragen wij u een zorgovereenkomst te tekenen waarin afspraken gemaakt worden over uw zorg en verblijf. Bij opname wordt u een code verstrekt waarmee u of uw naaste inzage heeft in het patiëntendossier.

### **Huiselijkheid**

Het hospice straalt huiselijkheid uit. Er zijn prachtige sfeervolle zitkamers en gezellige eetkamers, welke aansluiten op de keukens, waar u of uw familie kleine maaltijden kunt bereiden.

### **Bewonerskamer**

In Calando worden de opgenomen patiënten bewoners genoemd. Als bewoner heeft u de beschikking over een eigen compleet ingerichte kamer, die alleen met uw toestemming betreden mag worden. Huiselijkheid is ons devies. U kunt daarom eigen spulletjes meenemen om uw kamer eigen te maken.

Uw huisdier, mits u of uw familie ervoor kan zorgen, is ook welkom. Bed- en badlinnen krijgt u van Calando. Toiletspullen en lijfgoed brengt u zelf mee.

### Televisie

U kunt TV kijken via de app NL-ZIET. NL-ZIET is een platform voor live weergave en het on demand terugkijken van bijna alle Nederlandstalige televisie-uitzendingen.

#### Gebruiksaanwijzing:

Wanneer u de tv aanzet met de afstandsbediening start FIRE TV op. Vervolgens kunt u met de pijltjestoetsen naar rechts om NLZIET te selecteren. Als u NLZIET hebt geselecteerd krijgt u de vraag te zien "Wie gaat er kijken? ". U selecteert dan CalandoTVstick. Eenmaal in het menu van NLZIET kunt u met de pijltjestoets naar links de TV gids oproepen

### Airco

U kunt de temperatuur van uw kamer op elke gewenste temperatuur instellen via de thermostaat. Daarnaast kunt u de temperatuur snel aanpassen middels de airco. De afstandsbediening ligt in uw kamer. Mocht u er niet uitkomen, schroom niet om hulp te vragen aan onze vrijwilligers of het zorgpersoneel.

#### Gebruiksaanwijzing:



Met de OFF/ON knop zet u de airco aan. Vervolgens kan u met de MODE knop de gewenste stand kiezen. Auto-koelen-ontvochtigen-verwarmen-ventilator. Met de temperatuurknop + of - kan de gewenste temperatuur ingesteld worden.

### Koelkast

In de pantry van uw kamer heeft u beschikking over een koelkast voor de producten die van uzelf zijn.

### Bediening zonnescerm

Als uw kamer op de zonkant is gesitueerd kunt u zelf de zonneschermen bedienen via de bediening aan de muur. Deze is te vinden achter het gordijn. Het gebouw beschikt over een weerstation. In geval van te harde wind kan het zijn dat het zonnescerm niet bediend kan worden of dat het zonnescerm automatisch opgehaald wordt. Voor de bediening van het zonnescerm kunt u uiteraard altijd hulp vragen aan onze vrijwilligers of het zorgpersoneel.

## **Bad**

Calando beschikt over een badkamer met een heerlijk bubbelbad. De badkamer is op de begane grond. Als u hier gebruik van wilt maken kunt u dit aangeven bij de vrijwilliger of het zorgpersoneel.

## **Zorgoproepsysteem**

Middels de halszender kunt u een zorgoproep maken als u ons nodig heeft. Het zorgpersoneel en de vrijwilliger hebben een zorgtelefoon waarop uw zorgoproep binnenkomt. Zij reageren zo snel mogelijk op uw zorgoproep.

## **Maaltijden**

De broodmaaltijden worden door Calando verzorgd. De warme maaltijd betrekken wij uit de keuken van het Van Weel Bethesdaziekenhuis. Omdat de maaltijd een hoogtepunt kan zijn hanteren wij een wensdieet. U kunt uw maaltijd genieten op uw eigen kamer of in de gezellig ingerichte eetkamer. U of uw naaste mogen eventueel ook zelf maaltijden bereiden. Voedingsmiddelen die buiten het normale assortiment vallen moet u zelf bekostigen.

## **Pantry bovenverdieping**

Op de bovenverdieping bevindt zich een ruime pantry met aanbod van koffie, thee en frisdranken. Ook kunt u iets lekkers voor bij de koffie vinden in de kastjes van de pantry.

Wegens veiligheidsvoorschriften van de brandweer is de pantry niet voorzien van overige apparatuur. Op uw kamer kunt u gebruik maken van de koelkast. Voor het klaarmaken van eten etc. kunt u terecht in de luxe keuken op de begane grond.

## **Bezoek**

Calando kent geen bezoektijden. Uw familie, vrienden en kennissen zijn altijd welkom. Desgewenst kunnen ze blijven logeren, of in uw kamer, of in de logeerkamer of in het luxe chalet, welke te vinden is op het terrein van Calando. Ook is het mogelijk dat uw bezoek bij ons de maaltijd gebruikt. Voor zowel het logeren als voor het gebruik van de maaltijd, zijn wij genooddaakt een geringe vergoeding in rekening te brengen. (zie logeermogelijkheden)

## **Bereikbaarheid**

Als bezoeker komt u via de Oudelandsedijk (de hoofdweg) het terrein op. Het personeel, leveranciers en bijvoorbeeld de ambulance rijden via de Johannispolderseweg en de serviceweg het terrein op. Calando is per OV bereikbaar via lijn 735.

## **Logeermogelijkheden**

We hebben verschillende 'rooming in' mogelijkheden, in de bewonerskamers, in de logeerkamers, maar ook in een comfortabel chalet op het terrein waar familieleden eventueel langere tijd kunnen verblijven.

- Wanneer uw familie blijft slapen in de logeerkamer van het hospice, bereken wij een bedrag van € 20 p.p.p.d. voor logies.
- Ook bestaat de mogelijkheid dat de familie gebruikt maakt van een luxe chalet. Hiervoor rekenen wij een bedrag van € 60 per dag.
- Daarnaast rekenen wij € 7,50 voor een warme maaltijd en voor een broodmaaltijd € 3,50.

## **Kleding en was**

Kleding kan gewassen worden door de betrokken naasten of indien gewenst, door de medewerkers van Calando. De kosten voor de was bedragen € 3,00 per dag.

## **Landgoed en tuin**

Calando is gelegen op een prachtig landgoed. Het landgoed is vrij toegankelijk. Fraai aangelegde wandelpaden maken het mogelijk om van dichtbij van het natuurschoon te genieten. Temidden van het groen is voorzien in ruime parkeerplaatsen, in harmonie met de omgeving. Aangrenzend is er speciaal voor bewoners een zeer fraaie, royale en privacy biedende tuin met veranda waar u en uw naaste heerlijk kunt genieten van het buitenzijn.

## **Laadpalen**

Op het terrein zijn er 5 parkeerplaatsen waar u de auto kunt laden. Dit kunt u doen met uw eigen laadpas of met een laadpas van Calando. Deze kunt u bij de directie aanvragen.

## Roken en alcohol

Graag willen we als Hospice Calando aan een ieder een thuis bieden in de laatste fase. Daarom is gebruik van alcohol 'met mate' toegestaan. Ook roken is mogelijk op het eigen terras of balkon van de bewonerskamer. Roken binnenshuis is niet toegestaan.

## Telefoon en internet

In elke bewonerskamer is een telefoon aanwezig met een eigen telefoonnummer. Mensen die u willen bellen, kunnen het algemene nummer van Calando gebruiken (0187-609147). Het personeel schakelt het gesprek vervolgens door naar uw kamer. Met de telefoon op uw kamer kunt u ook zelf bellen. Naar het buitenland bellen is mogelijk. Wij vragen u wel of u dit eerst wil overleggen met het zorgpersoneel. Kosten hiervan worden in rekening gebracht. Internet is kosteloos te gebruiken via het wifinetwerk 'Curamare-guest'.

## Eigen bijdrage

Uw zorg wordt in de meeste gevallen betaald uit de Zorgverzekeringswet (ZVW). Voor het verblijf en de hotelmatige voorzieningen zijn wij genoodzaakt om een eigen bijdrage van € 35 per dag te vragen, welke automatisch wordt geïncasseerd. Sommige zorgverzekeraars vergoeden deze eigen bijdrage. Of dit zo is voor uw zorgverzekeraar, kunt u vinden op [www.zorgwijzer.nl](http://www.zorgwijzer.nl).

Heeft u echter een Wlz indicatie (een indicatie voor langdurige zorg in bv. een verpleegtehuis), dan berekenen wij voor u geen eigen bijdrage, omdat u via de Wlz een inkomensafhankelijke bijdrage betaalt.

## Vragen rondom het levenseinde

In de palliatieve zorg is ruimte voor allerlei vragen rondom het levenseinde. In Calando wordt niet bewust levensverlengend of levensverkortend (euthanasie) gehandeld. Iemand met een euthanasieverklaring- of wens is welkom, maar de uitvoering vindt dan niet in Calando plaats.

## Het overlijden

Wanneer het overlijden aanstaande is, start in overleg met de arts het zorgpad 'Stervensfase'. Met behulp van dit meetinstrument worden alle facetten die van belang zijn in de laatste levensdagen gemonitord.

De verpleegkundige of verzorgende zal u informeren over alle voorkomende zaken rondom het overlijden. Het kan moeilijk zijn om over dit onderwerp te spreken, u mag dit altijd aangeven bij de verzorgende of verpleegkundige. Zij kunnen u hierin begeleiden.



Bij overlijden verlenen wij de laatste zorg, uiteraard mag u hierbij helpen. Na het overlijden brengt de uitvaartondernemer uw dierbare naar de plaats van opbaren.

### **Nazorg**

Na ongeveer 6 weken worden de nabestaanden gebeld voor een nazorggesprek. Tijdens dit gesprek is er ruimte voor een evaluatie en vragen. Afhankelijk van uw voorkeur kan dit gesprek in Calando plaatsvinden of per telefoon.

Ook krijgen nabestaanden de gelegenheid om de ervaringen met Calando bekend te maken via Qualiview.nl. Met dit platform wordt systematisch onderzoek gedaan naar de verwachtingen en ervaringen van bewoners, nabestaanden, zorgverleners en vrijwilligers. U ontvangt per email of via de post de uitnodiging.

Daarnaast waarderen wij het enorm als u ook uw ervaringen deelt op Zorgkaart Nederland.

### **Herdenkingsavond**

Herdenken en herinneren is een groot goed binnen hospice Calando. Daarom organiseren wij jaarlijks een herdenkingsavond waarvoor u als familie per brief of per mail wordt uitgenodigd. Tijdens deze herdenkingsavond wordt op een waardige manier stil gestaan bij diegene die u is overleden.

### **De stilteruimte**

Op de eerste verdieping is de stilteruimte. Stille kan je dichterbij jezelf brengen, bij je eigen gedachten, gevoelens en vragen. De stilteruimte is een plek om op adem te komen met rust, meditatie of gebed. Iedereen is er welkom. Ook na het overlijden van uw dierbare kan dit de plaats zijn waar u rust en privacy vindt en samen bij elkaar kan komen voor een gesprek met bijvoorbeeld de begrafenisondernemer. In de stilteruimte is passende lectuur te vinden, welke u gratis mee kunt nemen.

### **Bomen ter nagedachtenis**

Ter nagedachtenis aan de overledene is het mogelijk om samen en in overleg met de familie een boom te planten in ons herinneringsbos. Hier vinden familieleden de rust en ruimte voor ontmoeting, bezinning en herdenking. Mocht u als bewoner tijdens uw verblijf hier meer over willen weten, dan kunt u dat aan ons laten weten. Na het overlijden wordt er een brief aan de nabestaande gegeven met meer informatie.

### **Klachtenregeling**

Heeft u klachten over de zorg- en dienstverlening in hospice Calando, dan kunt u in eerste instantie terecht bij de betrokken verpleegkundige, verzorgende of arts, die u voor uw klacht verantwoordelijk houdt.

Vindt u bij deze persoon onvoldoende gehoor, dan kunt u zich wenden tot de directeur-bestuurder van Calando, John Kremers. Hij zal met u in gesprek gaan en/of doorverwijzen naar de juiste persoon of instantie.

Daarnaast beschikt Calando, in samenwerking met het Van Weel Bethesda Ziekenhuis, over een onafhankelijke klachtenregeling.

### **Suggesties**

Calando wil een lerende organisatie zijn en werkt continu aan verbetering. Daarom staan wij open voor tips en suggesties. Heeft u suggesties voor hospice Calando, dan kunt u die melden aan de directie via email aan [info@calando.nl](mailto:info@calando.nl)

### **PREZO keurmerk**

Calando is trotse bezitter van het kwaliteitskeurmerk PREZO Hospicezorg, welke onlosmakelijk is verbonden met het kwaliteitskader palliatieve zorg. Met het kwaliteitskader geven we betekenis aan wat we onder goede palliatieve zorg verstaan en kunnen we de zorg bieden, gebaseerd op de waarden, wensen en behoeften van de patiënt en zijn naasten. Niet alleen lichamelijke zorg, maar ook psychische en sociale zorg en zorg op het gebied van zingeving. Doel van het kwaliteitskader is de palliatieve zorgverlening vanuit de beleving van de patiënt en zijn naasten verbeteren.

# Betrokken en deskundige zorg voor iedereen in de laatste levensfase.



[www.calando.nl](http://www.calando.nl)



Oudelandsedijk 63  
3241 LL Middelharnis  
0187-609147  
[www.calando.nl](http://www.calando.nl) / [info@calando.nl](mailto:info@calando.nl)  
Bank: NL22 RABO 0351 2137 67  
BIC: RABO NL2U