

**Interne afsprakennota
woonzorgcentra
Zorgbedrijf Rivierenland**

. Inleiding

U heeft, alleen of in overleg met uw familie of mantelzorger, de keuze gemaakt om in woonzorgcentrum De Lisdodde te komen wonen. We heten u dan ook van harte welkom. We doen ons uiterste best opdat u bij ons zou kunnen leven zoals u dat gewoon was, vrij volgens uw levensgewoonten en met de nodige begeleiding en verzorging. Op deze manier hopen we dat u zich hier thuis kan voelen.

In het woonzorgcentrum leeft u met vele mensen samen. Daarom is het belangrijk om een aantal afspraken te maken. Om een gezond evenwicht te bewaren tussen persoonlijke en gemeenschappelijke opvattingen hebben wij deze interne afsprakennota opgesteld. Ze bevat de praktische inlichtingen en de nodige basisafspraken die u of de personen die namens u optreden, hierna de bewoner genoemd, aanbelangen. Deze afsprakennota maakt integraal deel uit van de verblijfsovereenkomst.

. Beheer, erkenning en toezicht

Identificatie- en contactgegevens van de woonzorgcentra

Woonzorgcentrum Hof van Egmont

H. Speecqvest 5

2800 Mechelen

015 41 29 44

hve.onthaal@zbrivierenland.be

<https://hofvanegmont.zorgbedrijfbrivierenland.be>

Woonzorgcentrum de Lisdodde

Frans Broersstraat 1

2800 Mechelen

015 47 81 00

lisdodde.onhaal@zbrivierenland.be

<https://delisdodde.zorgbedrijfbrivierenland.be>

Woonzorgcentrum Roosendaelveld

Liersesteenweg 435 Z

2800 Mechelen

015 97 04 00

rdv.onthaal@zbrivierenland.be

www.roosendaelveld.be

Woonzorgcentrum Bosbeekhof
Wilsonstraat 28
2860 Sint-Katelijne-Waver
015 31 49 31
info.wzcskw@zbrivierenland.be
<https://www.zorgbedrijfrivierenland.be/woonzorgcentrum-bosbeekhof>

Volgende personen zijn aangesteld als directeur:

- Astrid Gepts, directeur van woonzorgcentrum De Lisdodde
- Ria Martens, directeur van woonzorgcentrum Hof van Egmont
- Maddy Van den Bergh, directeur van woonzorgcentrum Bosbeekhof
- Debbie Bruyndonckx, directeur van woonzorgcentrum Roosendaelveld

Verantwoordelijke beheersinstantie:

Zorgbedrijf Rivierenland, Wilsonstraat 28, 2860 Sint-Katelijne-Waver
015 30 69 97, info@zbrivierenland.be, <https://www.zorgbedrijfrivierenland.be>
Ondernemingsnummer: 0680 439 360

Erkenning en toezicht

De woonzorgcentra Hof van Egmont, De Lisdodde en Roosendaelveld zijn erkend door het Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Agentschap Zorg en Gezondheid voor respectievelijk 284, 150 en 120 woonegelegenheden onder het nummer CE 1688.

Het woonzorgcentrum Bosbeekhof is erkend door het Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Agentschap Zorg en Gezondheid voor 92 woonegelegenheden onder het nummer CE 1490.

De erkenningsvoorwaarden waar de woonzorgcentra aan moeten voldoen, zijn beschreven in:

- Het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019
- Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers van 28 juni 2019, specifiek bijlage 11 over de woonzorgcentra

Het toezicht op de naleving van deze erkenningsvoorwaarden gebeurt door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en de afdeling Zorginspectie Welzijn, Gezondheid en Financieel binnen het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (Koning Albert II-laan 35 bus 31-1030 Brussel, 02 553 34 34, contact.zorginspectie@vlaanderen.be).

. De organisatie van het dagelijks leven en de verzorging

Het woonzorgcentrum wil kwaliteitsvolle dienstverlening aanbieden volgens de visie van de woonzorgcentra van Zorgbedrijf Rivierenland. Om deze dienstverlening zo optimaal mogelijk te laten verlopen heeft het woonzorgcentrum een uitgebreid personeelsteam ter beschikking.

We streven naar een klimaat waarin bewoners, bezoekers en medewerkers in goede verstandhouding met elkaar samenwonen en -werken. De bewoner mag er op rekenen dat de medewerkers (zowel personeel, stagiairs als vrijwilligers) hem/haar steeds op een vriendelijke, beleefde wijze en met respect voor zijn/haar waardigheid bejegenen en hij/zij mag dit ook verwachten van andere bewoners.

Omgekeerd verwacht het woonzorgcentrum ook dat de bewoner en zijn bezoekers andere bewoners en de medewerkers op dezelfde manier behandelen.

De woongelegenheden

De kamer van de bewoner is privé domein. Iedereen zal dit respecteren en vermijden ongewenst of onaangekondigd binnen te komen.

Als de bewoner dit wenst kan hij een sleutel van de kamer bekomen via het onthaal. Bij verlies dient de bewoner de kosten te dragen om een nieuwe sleutel te laten maken.

De bewoner verleent het personeel toegang tot zijn kamer zodat het de werkzaamheden kan uitvoeren die noodzakelijk zijn om een goede dienstverlening te garanderen. Elk woonzorgcentrum heeft één of meerdere afdelingen die beveiligd zijn voor bewoners met dementie of bewoners die verhoogd toezicht nodig hebben. De toegangsdeuren zijn voorzien van een codesysteem. (zie ook onder restrictiebeleid)

De bewoner kan zich abonneren op een externe telefoonlijn. Het externe telefoonnummer wordt toegewezen door het wzc. Je betaalt iedere maand de effectieve kost van de gevoerde gesprekken of een forfaitair bedrag. Buitenlandse gesprekken worden afzonderlijk afgerekend. Het telefoontoestel is eigendom van het woonzorgcentrum. Eventuele beschadigingen worden in rekening gebracht.

Gemeenschappelijke voorzieningen

Naast de individuele woongelegenheden beschikt elk woonzorgcentrum over gemeenschappelijke ruimten die voor alle bewoners toegankelijk zijn: een cafetaria, restaurant, animatieruimte, kinesitherapieruimte, badkamer(s), rokersruimte, ... Meer informatie hierover vind je terug in de Wegwijzer die je krijgt bij de verhuis naar het woonzorgcentrum.

Zorg- en dienstverlening

Dag en nacht is er verpleegkundig en verzorgend personeel aanwezig in het woonzorgcentrum voor de verzorging van de bewoners en om hen te ondersteunen bij activiteiten van het dagelijkse leven. De zorgteams staan onder leiding van de hoofdverpleegkundigen.

Het personeel biedt aan de bewoners de zorgen die hun gezondheidstoestand vereist en de nodige hulp bij de dagelijkse handelingen van het leven. Familieleden en mantelzorgers kunnen ook tijdens het verblijf van de bewoner in het woonzorgcentrum zorg blijven dragen. Dit kan bvb. door de bewoner te helpen bij het maaltijdgebeuren of bij het geven van een bad. Eén maal per week kan de bewoner met de hulp van het zorgteam een bad nemen in de gemeenschappelijke badkamer op de afdeling.

Op voorschrift van zijn behandelend arts kan de bewoner beroep doen op een kinesist van het paramedisch team van het woonzorgcentrum.

Voor zit-en ligcomfort en de aanvragen voor de hulpmiddelen in verband met mobiliteit (vb. rollator, zitschaal...) kan de bewoner beroep doen op de kinesisten van het woonzorgcentrum.

Het is belangrijk dat de bewoner zijn zelfredzaamheid zo lang mogelijk behoudt. De ergotherapeut kan hierbij helpen. Deze geeft advies bij problemen, en zoekt mee naar oplossingen. Indien nodig voorziet zij hulpmiddelen (vb. aangepast bestek).

Op voorschrift van de arts en in multidisciplinair overleg kan de bewoner ook beroep doen op een externe logopedist. De kostprijs van deze behandelingen zijn inbegrepen in de dagprijs.

De bewoner kan met vragen en problemen terecht bij de sociale dienst. Zij kunnen helpen bij de persoonlijke administratie, bijvoorbeeld aanvraag tegemoetkomingen, zorgverzekering...

De schoonmaakploeg staat in voor het onderhoud van de kamer en de gemeenschappelijke ruimten. Tijdens de weekdagen is er dagelijks een nazicht van de kamer. Wekelijks is er een grondiger onderhoud voorzien.

De bewoner staat zelf in voor de orde in de kasten wat betreft zijn persoonlijke bezittingen. Het staat de bewoner vrij om zelf een handje toe te steken bij het ordelijk houden van de kamer.

Voor technische herstellingen is een medewerker beschikbaar en voor sommige zaken doet het woonzorgcentrum een beroep op externe vakmannen. De bewoner zorgt zelf voor de herstellingen van de eigen bezittingen.

Om het verlies van kleine hulpmiddelen zoals bril, gebit of prothese te beperken vragen we de bewoner om deze zaken te laten graveren of labelen.

De dagindeling

Het woonzorgcentrum houdt zoveel mogelijk rekening met de wensen en gewoonten van de bewoner. Er is geen vaste dagindeling (met uitzondering van de maaltijden, zie hierna). Het is de bewoner die, samen met het betrokken zorgteam, bepaalt hoe zijn/haar dag wordt ingedeeld.

De maaltijden

Het woonzorgcentrum zorgt voor gezonde en afwisselende voeding, aangepast aan de gezondheidstoestand van de bewoners en de door de arts aangegeven dieetvoorschriften.

Wanneer de bewoner niet aanwezig kan zijn tijdens één van de maaltijden dan kan dit gemeld worden aan het zorgteam en dan wordt bekeken of de maaltijd vroeger of later kan voorzien worden. In de namiddag krijgt de bewoner een tas koffie of thee, in de zomer kan dit frisdrank zijn.

De bewoner kan steeds over drinkbaar water beschikken. Als de bewoner op doktersvoorschrift een bepaald dieet moet volgen, dan wordt hier rekening mee gehouden. Familieleden en bezoekers kunnen het middagmaal en het avondmaal gebruiken na reservatie en betaling aan het onthaal van het woonzorgcentrum.

Het menu hangt uit in het woonzorgcentrum en wordt gepubliceerd op de website.

In de woonzorgcentra kunnen steeds extra dranken, snoep en fruit gekocht worden. De Dijlepot in Hof van Egmont, Den Opkikker in De Lisdodde en brasserie Den Druppel in Roosendaelveld worden opengehouden door vrijwilligers.

De bewoner is zelf verantwoordelijk voor de eetwaren die hij op zijn kamer bewaart. Hij kan een klein koelkastje (max. tafemodel, bij voorkeur kleiner) plaatsen op de kamer. Hij staat zelf in voor de reiniging van het toestel.

Er is de mogelijkheid om een koelkastje te huren van het woonzorgcentrum tegen een marktconforme prijs.

Vrije toegang familie en vrienden

Bezoekers zijn altijd welkom in onze woonzorgcentra. De bewoner kan vrij bezoek ontvangen op zijn/haar kamer of in de gemeenschappelijke ruimte. Wanneer de

bewoner op een tweepersoonskamer woont, dan houdt hij/zij rekening met de medebewoners.

Het woonzorgcentrum is vrij toegankelijk. 's Nachts is de deur om veiligheidsredenen gesloten maar kan bezoek aanbellen aan de deurbel. Het zorgteam zal vragen wie zich aanmeldt en de deur openen. Om buiten te gaan, kan de bezoeker de deur ontgrendelen met een code of een knop.

Het is belangrijk dat bezoekers rekening houden met de rust in het woonzorgcentrum. Indien een bezoeker van een bewoner frequent overlast veroorzaakt voor de bewoners of het personeel van onze woonzorgcentra en de bemiddelingspogingen van de directie niet tot verzoening leiden, dan kan deze bezoeker de toegang tot onze woonzorgcentra worden ontzegd.

Roken

Er geldt een algemeen rookverbod in het woonzorgcentrum. Roken is wel toegelaten in de daarvoor voorziene ruimte die in elk woonzorgcentrum aanwezig is.

Activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten, zinvolle tijdsbesteding

De bewoner beslist zelf hoe hij zijn dag doorbrengt. Het team van begeleiders wonen en leven zorgt voor een afwisselend ontspanningsaanbod in het woonzorgcentrum. Op de afdeling voorzien de medewerkers een extra aanbod voor de bewoners die dat wensen. Naast een terugkerend programma, zijn er regelmatig grotere activiteiten waarbij er beroep gedaan wordt op externe partners. Familieleden en mantelzorgers zijn welkom om samen met de bewoner deel te nemen aan de activiteiten en de bewoners te begeleiden hierin.

Naast de professionele medewerkers doen we ook beroep op een grote groep vrijwilligers om te ondersteunen bij tal van activiteiten. Afhankelijk van de noden van de bewoners zijn er ook individuele activiteiten mogelijk zoals bezoek aan bewoners, uitleen van boeken, enzovoort.

De kalender met de georganiseerde activiteiten is terug te vinden in de huiskranten.

Bewoners, bezoekers en medewerkers dragen er voortdurend zorg voor de rust in het woonzorgcentrum te respecteren. Hou hiermee ook rekening bij het gebruik van radio, televisie, pc, muziekinstrumenten, ..., vooral na het middagmaal en 's nachts.

Bewoners kunnen onze woonzorgcentra steeds verlaten om bijvoorbeeld ergens op bezoek te gaan, op vakantie te gaan, iets te gaan drinken, ... We vragen dat de bewoner dit om veiligheidsredenen meldt aan het zorgteam en/of het onthaal. Specifiek voor de bewoners met dementie: als we een uitstap organiseren voor deze

bewoners, dan zorgen we steeds voor voldoende begeleiding. We vragen dan ook dat familie en vrienden van deze bewoners ook die begeleiding doen wanneer de persoon met dementie de afdeling verlaat.

Kapper en pedicure

De bewoner kan gebruik maken van het kapsalon in het woonzorgcentrum. Hij/zij kan de eigen kapper of pedicure laten langkomen of gebruik maken van de zelfstandige kapster en pedicure waar het woonzorgcentrum mee samenwerkt. Om hiervan gebruik te maken, kan de bewoner afspraken maken met het zorgteam. De prijzen hangen uit in het kapsalon.

Huisdieren

Kleine huisdieren in een kooi of bak zijn welkom zolang ze geen hinder veroorzaken voor de medebewoners en de goede werking van de dienst. De bewoner of zijn familie staat zelf in voor de verzorging van en alle kosten die verbonden zijn aan deze dieren.

Andere huisdieren kunnen op bezoek komen. Baasjes houden hun honden aan de leiband.

Organisatie van de (persoonlijke) was en toiletartikelen en incontinentiemateriaal

Het woonzorgcentrum zorgt voor het beddengoed en het badlinnen en voor de was hiervan. De bewoner staat zelf in voor het wassen van persoonlijke kledij en/of persoonlijke dekbedden, dekens of spreien. De bewoner of zijn mantelzorger zorgt ervoor dat er steeds voldoende kledij en toiletgerief is. Voor de was heeft hij/zij verschillende opties:

- De familie/mantelzorgers zorgen voor de was.
- De bewoner besteedt de was uit aan een wasserij waarmee hij zelf de nodige afspraken maakt
- De bewoner besteedt de was uit aan de wasserij waarmee het woonzorgcentrum samenwerkt. Hiervan kan maandelijks een gedetailleerde factuur gevraagd worden bij de factuur van het woonzorgcentrum.

We raden aan om alle persoonlijk linnen te naamtekenen, zeker als de was zelf georganiseerd wordt. Voor bewoners die de was uitbesteden aan de wasserij waarmee het woonzorgcentrum samenwerkt, gebeurt er automatisch een naamtekening met

barcode vanuit de wasserij. Voor andere bewoners kan dit eventueel ook gedaan worden tegen meerprijs. Wanneer er nieuw persoonlijk linnen bijkomt, meldt de bewoner dit aan het zorgteam zodat een naamtekening kan gebeuren. Als de bewoner geen gebruik maakt van de wasserij waarmee het woonzorgcentrum een overeenkomst heeft, dan zorgt hij/zij voor een eigen mand met deksel waarin de vuile was kan gedeponereerd worden.

Het woonzorgcentrum staat niet in voor het herstellen van het persoonlijk linnen van de bewoner.

Het woonzorgcentrum zorgt voor een basispakket met toiletartikelen (zeep, shampoo, tandpasta en toiletpapier). In het woonzorgcentrum kunnen extra toiletartikelen worden gekocht. Persoonlijke toiletartikelen kunnen worden aangeschaft door het woonzorgcentrum, op uitdrukkelijke vraag van de bewoner of op voorschrift van de arts (medicinale zeep, shampoo of tandpasta). De kostprijs van deze producten is niet inbegrepen in de dagprijs.

Het incontinentiemateriaal wordt gekozen door de zorgmedewerkers van het woonzorgcentrum in functie van de behoefte van de bewoner. Hieromtrent kan door de bewoner en de familie uitleg gevraagd worden.

Organisatie van de post

De post komt centraal toe aan het onthaal. De administratief medewerkers zorgen voor de verdere verdeling. De bewoner kiest om de post zelf te ontvangen op de kamer of om die te laten bezorgen/doorsturen aan de familie of een vertegenwoordiger. De keuze wordt gemaakt via het formulier 'verklaring briefwisseling' bij de sociale dienst. Voor het doorsturen van post kan het woonzorgcentrum administratieve kosten aanrekenen.

Als de bewoner hulp nodig heeft bij de verwerking van zijn post, kan de sociale dienst hierbij helpen.

Als er een aangetekend schrijven gestuurd wordt naar de bewoner, dan heeft het woonzorgcentrum volmacht om deze te tekenen voor ontvangst. Het onthaal contacteert de bewoner of zijn familie/mantelzorger om dit schrijven af te halen. Bij afhaling tekent de bewoner of zijn familie/mantelzorger een kopie van de briefomslag voor ontvangst.

Het woonzorgcentrum is niet verantwoordelijk voor laattijdig of niet afhalen van de post.

Beheer van gelden en goederen

De bewoner is zelf verantwoordelijk voor zijn geld, juwelen of andere kostbare voorwerpen. Om waardevolle zaken op te bergen, is in de woongelegheden een kastje

of lade voorzien van een sleutel. Deze sleutel kan de bewoner bekomen via de sociale dienst. Of er is een kluisje voorzien in de klerkast. Bij verlies dient de bewoner de kosten te dragen om een nieuwe sleutel te laten maken. Het is raadzaam niet te veel geld op de kamer te houden.

Het woonzorgcentrum neemt geen beheer van gelden of goederen op zich.

Organisatie van de levensbeschouwelijke ondersteuning en garantie op vrije toegang

Iedere bewoner is vrij in zijn of haar levensbeschouwelijke keuzes. De woonzorgcentra stellen een lijst ter beschikking van personen die kunnen gecontacteerd worden om levensbeschouwelijke ondersteuning te bieden. De bedienaren van de eredienst en afgevaardigden van de Centrale Vrijzinnige Raad kunnen beroep doen op de aanwezige faciliteiten om hun taak te vervullen en zijn altijd welkom.

Daarnaast krijgen de bewoners de mogelijkheid om ceremonieën die in het woonzorgcentrum doorgaan, te volgen. Iedere bewoner kan een actuele lijst van de bedienaren en afgevaardigden van verschillende levensbeschouwelijke organisatie opvragen bij de sociale dienst van het woonzorgcentrum.

Het restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel

De bewoners genieten de grootst mogelijke vrijheid, zoals de bewoners vrij zijn in hun natuurlijke thuismilieu. Wel hecht het Zorgbedrijf Rivierenland veel belang aan veiligheid in onze woonzorgcentra. Gezien de meervoudige en complexe zorgbehoefte van de aan onze woonzorgcentra toevertrouwde bewoners, zullen er in bepaalde gevallen restricties of vrijheidsbeperkende maatregelen nodig zijn. Onze woonzorgcentra hanteren een restrictie-arm beleid. Afdelingen voor bewoners met nood aan een veilige woonomgeving zijn beveiligd met een code. De bewoner of vertegenwoordiger verklaart zich hiermee akkoord door ondertekening van de overeenkomst voor een woongelegenheid op een dergelijke afdeling. In overleg kan een badge of code voorzien worden aan bewoner zodoende de afdeling zelfstandig kan verlaten worden.

Er wordt enkel overgegaan tot fixatie van de bewoner indien dit absoluut noodzakelijk is voor het waarborgen van zijn of haar eigen veiligheid of van die van andere bewoners. De beslissing om tot fixatie over te gaan, wordt genomen door het zorgteam na overleg met de bewoner of zijn vertegenwoordiger en de behandelende arts, tenzij er sprake is van hoogdringendheid.

De vertegenwoordiger en de behandelende arts ondertekenen de meldingsfiche m.b.t. toepassing beschermende maatregelen. Zij moeten beiden het formulier ondertekenen. In het geval van hoogdringendheid wordt de genomen maatregel besproken op het eerstvolgend teamoverleg waarna de genomen beslissing wordt voorgelegd aan de vertegenwoordiger van de bewoner en de behandelende arts. Fixatie door middel van medicatie kan enkel met toestemming van een arts. We evalueren elke beslissing op korte termijn, waarna deze bevestigd, aangepast of beëindigd wordt.

De vertegenwoordiger van de bewoner wordt altijd op de hoogte gebracht en betrokken in het beslissingsproces met betrekking tot het opstarten, het voortzetten en het beëindigen van fixatiemaatregelen. De meldingsfiche moet jaarlijks geëvalueerd en ondertekend worden door de vertegenwoordiger en de behandelende arts.

Vrije keuze van arts en zijn/haar toegang tot het woonzorgcentrum

De bewoner kiest zelf zijn huisarts.

De huisarts beheert het medisch dossier van de bewoner. Voor vragen hierover kan de bewoner steeds bij zijn huisarts terecht. Bij verandering van huisarts moet de bewoner onmiddellijk de betrokken artsen en de hoofdverpleegkundige hiervan op de hoogte te stellen.

De huisartsen ondertekenen een reglement met betrekking tot de medische activiteiten en leven dit na. Als een bewoner beroep wenst te doen op een huisarts die het reglement niet ondertekent, dan wijst het woonzorgcentrum alle verantwoordelijkheid af met betrekking tot de zorgverstrekking.

De coördinerend en raadgevend arts (CRA) van het woonzorgcentrum coördineert de medische zorgen in het woonzorgcentrum. Hij/zij is ook de contactpersoon voor de huisartsen.

Vrije keuze van ziekenhuis en regeling voor een ziekenhuisopname

De bewoner kiest, wanneer een opname noodzakelijk is, vrij het ziekenhuis waar hij naar toe wenst te gaan. Indien het om een dringende opname gaat, kan het echter zijn dat hiervan dient afgeweken te worden. Als er een onverwachte opname is in het ziekenhuis, dan verwittigt het zorgteam zo snel mogelijk de contactpersoon van de bewoner.

De keuze van het vervoer naar het ziekenhuis hangt af van de dringendheid en de aard van het vervoer. Afhankelijk van de situatie zorgt de huisarts, de familie/mantelzorger of de hoofdverpleegkundige voor de afspraken. Bij consultatie in het ziekenhuis, is het wenselijk dat de familie of mantelzorger de bewoner begeleidt.

Bij een opname in het ziekenhuis staat de familie van de bewoner in voor het wassen van zijn persoonlijke kleding en badlinnen en het aanvullen van zuiver linnen.

Vrije keuze van apotheker en regeling voor de geneesmiddelen

Het zorgteam dient de medicatie toe op voorschrift van de (huis)arts. De medicatie wordt centraal bewaard door het woonzorgcentrum. Wanneer de huisarts van de bewoner schriftelijke toestemming geeft, dan kan de bewoner zijn of haar medicatie zelf bijhouden.

Het woonzorgcentrum heeft een overeenkomst met een toeleverende apotheker die zorgt dat voor elke bewoner de juiste medicatie voorzien wordt in de correcte hoeveelheden. Het woonzorgcentrum zorgt voor de nodige bestellingen. De bewoner geeft hiervoor toestemming en tekent daarvoor een 'volmacht bestelling geneesmiddelen'. Op die manier is er toezicht op correcte medicatie en correcte dosissen. Wanneer de medicatie tijdens het verblijf wijzigt op voorschrift van een arts, dan zal het woonzorgcentrum dit automatisch bestellen. De bewoner ontvangt voor de levering van de medicatie een factuur van de apotheek.

Beleid voor de voorafgaande zorgplanning, de palliatieve en de levenseindezorg

Als er een onomkeerbare achteruitgang vastgesteld wordt in de gezondheidstoestand van de bewoner en als de curatieve behandeling geen effect meer heeft, dan kan er palliatieve zorg geboden worden. Er wordt dan comfortzorg en ondersteuning aan de bewoner en zijn naasten aangeboden.

De wettelijke mogelijkheden in het kader van de levenseindebeslissingen en de rechten die daaruit voortvloeien kunnen door de bewoner uitgeoefend worden, zodat de bewoner de mogelijkheid heeft om zijn of haar leven te voltooien naar eigen wens.

Er is respect voor de privacy en de persoonlijke levenssfeer van iedere bewoner. De bewoner wordt gerespecteerd in zijn beslissingen en in zijn vooraf opgestelde verklaringen inzake de beslissingen aan het levenseinde.

Onze woonzorgcentra informeren alle bewoners of hun vertegenwoordigers over de wettelijke mogelijkheden inzake levenseindebeslissingen inclusief euthanasie. Iedere bewoner die dit wenst, krijgt hierbij ondersteuning door bijvoorbeeld overleg met de huisarts te organiseren, het contact met een gebedsdienaar volgens geloofsovertuiging of moreel consulent mogelijk te maken. Hierbij staat de wens van de bewoner vooraan. Onze woonzorgcentra nodigen nabije familieleden uit tot gesprek met de bedoeling dat zij begrip opbrengen voor de beslissing van de bewoner.

Van het personeel wordt verwacht dat zij de beslissingen van een bewoner respecteren en deze objectief en neutraal bejegenen. Indien dit om welke reden dan ook voor een personeelslid moeilijk is, moet hij/zij dit aan de verantwoordelijke melden en zal deze dit met het personeelslid bespreekbaar maken.

Voor specifieke informatie en bepalingen rond het levenseinde verwijzen we de bewoner of diens vertegenwoordiger door naar de publicatie LEIFblad, een praktische gids rond het levenseinde, die via de maatschappelijk assistenten van onze woonzorgcentra verkregen kan worden.

. Procedures bij brand en ernstige gebeurtenissen

Preventie

Ter preventie van brand, worden volgende voorwaarden aan de bewoners opgelegd:

- Elektrische toestellen zijn enkel toegelaten indien ze een CE-markering hebben en volledig in orde zijn. Bewoners moeten daarom eerst hun elektrische toestellen laten nakijken door de technische ploeg van het woonzorgcentrum, alvorens deze in de kamer te installeren. De technische ploeg kan toestellen weigeren indien zij geen CE-markering hebben of niet volledig in orde zijn.
- Enkel flatscreenschermen zijn toegelaten voor televisie- of computergebruik. Bewoners hebben wel de mogelijkheid om een flatscreen-televisie te huren van onze woonzorgcentra.
- Kaarsen en toestellen waaraan de bewoner zich kan verbranden, zijn niet toegelaten.

In de Wegwijzer is er een lijst met al of niet toegelaten elektrische toestellen en het document 'beperking van brandrisico in het woonzorgcentrum. Voorkomen is beter dan genezen' met bijkomende informatie over de veiligheidsvoorschriften.

Ter preventie van valincidenten, kan het woonzorgcentrum advies geven of maatregelen nemen met betrekking tot de inrichting van de woongelegenheden van de bewoner.

Procedure bij brand

Elk woonzorgcentrum beschikt over een interventieplan bij brand. Regelmatig zijn er evacuatie-oefeningen waarbij bewoners vertrouwd raken met de wegen waarlangs zij kunnen evacueren in geval van nood. In elke woongelegenheden en in de gemeenschappelijke ruimtes hangt een bordje met instructies in geval van brand.

Bij brand wordt steeds de brandweer verwittigd en start de evacuatie van bewoners. Alle medewerkers zijn opgeleid om te reageren in het geval van een brandalarm en verschillende onder hen kunnen een bluspoging te ondernemen.

Andere ernstige gebeurtenissen

Wanneer zich een ernstige gebeurtenis voordoet, stelt iedere medewerker alles in het werk om de bewoner zo snel mogelijk in veiligheid te brengen en de nodige zorgen te voorzien. Wanneer de bewoners in veiligheid zijn en de ernstige gebeurtenis in de mate van het mogelijke onder controle is, zal de familie van de betrokken bewoners zo snel mogelijk geïnformeerd worden over het gebeurde en de gevolgen van de gebeurtenis.

. Betrokkenheid en participatie van bewoners, de vertegenwoordigers of mantelzorgers

Betrokkenheid bij besluitvorming over het woonzorgleefplan

Op het moment van de intake bespreekt de sociale dienst met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger welke dienstverlening de bewoner wenst en nodig heeft. Deze informatie wordt opgenomen in het woonzorgleefplan. Na de verhuis naar het woonzorgcentrum wordt dit woonzorgleefplan regelmatig en minstens éénmaal per jaar geëvalueerd in een multidisciplinair overleg in aanwezigheid van de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger.

Elke vraag die een bewoner heeft over de dienstverlening is belangrijk genoeg om onderzocht en besproken te worden. Bij elke belangrijke beslissing over de zorg en de diensten voor de bewoner zal de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger betrokken worden.

Collectieve participatie in de werking van het woonzorgcentrum

De mening van bewoners en familie is belangrijk voor het woonzorgcentrum. Daarom voorzien we verschillende mogelijkheden tot participatie. Minstens 4 keer per jaar organiseert het woonzorgcentrum een gebruikers- en/of familieraad. Iedere bewoner en elk familielid is welkom op deze collectieve momenten. Tijdens deze raden kunnen bewoners en familieleden hun advies uitbrengen over alle aangelegenheden van het woonzorgcentrum. Dit kan op eigen initiatief of op vraag van het woonzorgcentrum. Van elke raad wordt een verslag opgemaakt dat gedeeld wordt met alle bewoners via de communicatiekanalen die onder punt 6 worden vermeld.

Op regelmatige tijdstippen organiseren we daarnaast tevredenheidsmetingen. Elke bewoner kan hieraan deelnemen. Zo krijgen wij een beter zicht op wat er goed en minder goed loopt in onze organisatie en kunnen wij hier aan werken.

. Communicatie met de bewoner, zijn vertegenwoordiger, zijn familie en/of mantelzorgers

Onze woonzorgcentra hechten veel belang aan een goede samenwerking met de bewoners en hun familie. Het zorgteam brengt de bewoner en zijn vertegenwoordiger altijd op de hoogte van belangrijke wijzigingen in de zorgtoestand van de bewoner.

Algemene communicatie kan via verschillende kanalen gebeuren, bijvoorbeeld via brieven, via de maandelijkse factuur, via de gebruikersraden, via de informatieborden of via de huiskrant.

Elk woonzorgcentrum heeft een eigen huiskrant. Alle bewoners krijgen een papieren exemplaar en dit is ook beschikbaar op de website van het woonzorgcentrum.

Onze woonzorgcentra houden de bewoners, hun familie en hun mantelzorgers op de hoogte van belangrijke beslissingen van het beleid van Zorgbedrijf Rivierenland met betrekking tot onze woonzorgcentra, zeker wanneer deze een impact hebben op de dagelijkse werking, op de kosten van het verblijf of op de aard van de hulp- en dienstverlening in onze woonzorgcentra. Afhankelijk van de impact van de beslissing gebeurt de toelichting mondeling op de gebruikers- en familieraad, schriftelijk via brief of e-mail, via artikels in de huiskrant en/of op aparte informatievergaderingen.

. Bewaring gegevens en inzagerecht

Het woonzorgcentrum maakt voor elke bewoner een elektronisch bewonersdossier op dat zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard wordt. Dit dossier bevat een administratief en een zorgdossier. Het dossier wordt bewaard met respect voor de privacy van de bewoner. De bewoner heeft inzagerecht in de administratieve gegevens van zijn dossier en de mogelijkheid om onjuiste gegevens te laten corrigeren. Indien hij van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, kan hij zich wenden tot de directeur.

Daarnaast bewaren onze woonzorgcentra voor elke bewoner een medisch dossier. Dit medisch dossier wordt opgemaakt en bijgehouden door de behandelende arts van de bewoner. Indien de behandelende arts van de bewoner onbereikbaar is, dan mag de vervangende arts het medisch dossier van de bewoner raadplegen. De bewoner kan, indien gewenst, zijn dossier persoonlijk inkijken. De persoonlijke dossiers van de bewoner kunnen ook worden ingekeken door de vertegenwoordiger of door een door de bewoner aangeduid vertrouwenspersoon.

Het beroepsgeheim wordt strikt geëerbiedigd door elke medewerker.

. Procedure voor de behandeling van suggesties, opmerkingen en klachten en procedure bij grensoverschrijdend gedrag

Suggesties, opmerkingen, tevredenheid en klachten

De medewerkers van onze woonzorgcentra staan graag tot uw dienst. Dankbaarheid voor hen moet je nooit uitdrukken in het geven van geld of geschenken. Het arbeidsreglement laat niet toe dat medewerkers geschenken of geld aanvaarden van bewoners of hun familie/mantelzorgers. Het is dan ook aangewezen om aan geen enkele medewerker persoonlijke giften te doen. De vriendelijkheid en erkentelijkheid naar de medewerkers toe zal hen evenveel plezier doen. Als de bewoner er echt op staat iets in natura (boeketje bloemen, doosje snoep...) aan het team aan te bieden, dan kan hij/zij dit bezorgen via de hoofdverpleegkundige.

De woonzorgcentra zijn voortdurend op zoek naar manieren om de werking te verbeteren. Als een bewoner of familie opmerkingen, suggesties of ideeën heeft om de werking van onze woonzorgcentra te helpen verbeteren, dan zijn deze steeds welkom bij onze medewerkers. We willen vertrouwen en een goede verstandhouding opbouwen met bewoners, familie en mantelzorgers, zodat iedereen zich vrij voelt om vragen te stellen en opmerkingen te geven.

Al onze medewerkers staan open voor klachten met betrekking tot onze woonzorgcentra, zowel schriftelijk als mondeling. Zij zullen samen met de bewoner of de familie van de bewoner zoeken naar een oplossing. Schriftelijke suggesties, opmerkingen of klachten worden verzameld in een klachtenregister.

De woonzorgcentra brengen de personen, die een klacht hebben ingediend, binnen de twee weken op de hoogte van het gevolg dat er is gegeven aan de klacht.

Klachtenbehandelaar Zorgbedrijf Rivierenland

Bent u niet tevreden met het antwoord op uw klacht of weet u niet goed bij wie u terecht kan, dan kan u de klachtenbehandelaar van Zorgbedrijf Rivierenland contacteren (de kwaliteitscoördinator). De klachtenbehandelaar zal uw klacht dan onderzoeken. U krijgt binnen de 5 dagen bericht dat uw klacht goed is ontvangen en door de klachtenbehandelaar wordt onderzocht. Na het onderzoek bezorgt de klachtenbehandelaar u een schriftelijk antwoord.

U kan de klachtenbehandelaar van Zorgbedrijf Rivierenland contacteren via brief op het adres:

Zorgbedrijf Rivierenland
Klachtenbehandelaar
Wilsonstraat 28
2860 Sint-Katelijne-Waver

Of via e-mail: klachten@zbrivierenland.be

Wenst u de klachtenbehandelaar persoonlijk te spreken, dan maakt u best eerst een afspraak op het nummer 0470 31 89 98.

Woonzorglijn

De Woonzorglijn geeft informatie en advies over ouderenzorgvoorzieningen. De bewoners en zijn familie kunnen er terecht met allerlei vragen over een woonzorgcentrum, een serviceflat, een assistentiewoning, een centrum voor kortverblijf of een dagverzorgingscentra. De contactgegevens zijn de volgende:

Vlaamse Woonzorglijn
T 02 553 75 00 (elke werkdag van 9 u tot 12u)
E-mail woonzorglijn@vlaanderen.be

Procedure grensoverschrijdend gedrag

Dit is gedrag, verbaal of niet-verbaal, bewust of onbewust, komende van medewerkers, van medegebruikers, van familieleden of derden, dat ervaren wordt door de gebruiker als negatief of ongewenst.

Je kan dit gedrag melden aan een medewerker, aan de verantwoordelijke van het centrum voor dagverzorging, aan de directeur van het woonzorgcentrum of aan de klachtenbehandelaar. Elke melding wordt geregistreerd, doorgegeven aan het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en onderzocht.

Bij een ongegronde klacht wordt er een gesprek gevoerd met alle betrokkenen, wordt de verdere zorg bekeken en indien mogelijk wordt het gevoel zich niet veilig en geborgen te voelen weggenomen. Bij een gegronde klacht nemen we de gepaste maatregelen ten aanzien van de dader en zorgen we voor aangepaste zorg voor het slachtoffer. Bij een gegronde klacht met betrekking tot seksueel misbruik wordt onmiddellijk de politie verwittigd.

. Wijzigingen aan de afsprakennota

De interne afsprakennota legt aan de (toekomstige) bewoner en zijn omgeving uit wat mag verwacht worden van zijn nieuwe thuis in één van de woonzorgcentra van

Zorgbedrijf Rivierenland. Ook de verwachtingen die we van de (toekomstige) bewoner hebben, zijn hierin terug te vinden. Deze afsprakennota maakt deel uit van de opnameovereenkomst die wordt afgesloten tussen de bewoner of zijn vertegenwoordiger en het woonzorgcentrum.

Onze woonzorgcentra zijn onderworpen aan de wetgeving van de federale en Vlaamse overheid. Indien deze wetgeving verandert, dan zal ook deze interne afsprakennota gewijzigd worden.

Wijzigingen in deze interne afsprakennota kunnen ook gebeuren als de organisatie van onze woonzorgcentra zodanig verandert dat een wijziging aan de afspraken zich opdringt.

Wijzigingen aan de interne afsprakennota gewijzigd worden eerst meegedeeld aan alle bewoners en hun vertegenwoordigers. Ze treden vervolgens in werking vanaf de dertigste dag na de kennisgeving hiervan aan alle bewoners en hun vertegenwoordigers.