

Woonzorgcentrum 'Ter Nethe'	SMK: privacy, waardigheid, autonomie, inspraak, keuzevrijheid, huiselijkheid, geborgenheid en klachtenrecht, informatie, opvolging, doorverwijzing, rechten, evaluatie, intern overleg, extern overleg en middelen	Datum goedkeuring: 08-02-2010
Goedgekeurd door: Stuurgroep kwaliteitszorg	3.2.1 PROCEDURE VOOR ONTHAAL EN OPNAME	Datum herziening: 13-08-2020
Procedureverantw.: Anja Paepen	DOC 3.2.1.4 Interne afsprakennota	Versie: 2
		Afdrukdatum:

ERKENNINGSNUMMER: ROB: CE 2040 - RVT: VZB 2382

RIZIV-NUMMER: 76205277110

INTERNE AFSPRAKENNOTA

1	WIE ZIJN WIJ?	- 3 -
2	U KOMT BIJ ONS WONEN?	- 4 -
3	WIJ ZORGEN VOOR U!	- 6 -
4	WIJ MAKEN AFSPRAKEN MET U!	- 12 -
4.1	Uw behandelende arts in het woonzorgcentrum	- 14 -
4.2	Uw dag in het woonzorgcentrum	- 15 -
4.3	Uw gezelschap in het woonzorgcentrum	- 17 -
4.4	Uw veiligheid in het woonzorgcentrum	- 18 -
5	WIJ INFORMEREN U!	- 20 -
6	WIJ LUISTEREN NAAR U!	- 20 -
7	U BENT ER EVEN NIET?	- 22 -
8	U VERLAAT ONS?	- 23 -
8.1	Wij zoeken voor u een gepaste woonvorm	- 23 -
9	KENNISGEVING VAN DE INTEREN AFSPRAKENNOTA	- 24 -
10	WIE IS WIE?	- 25 -

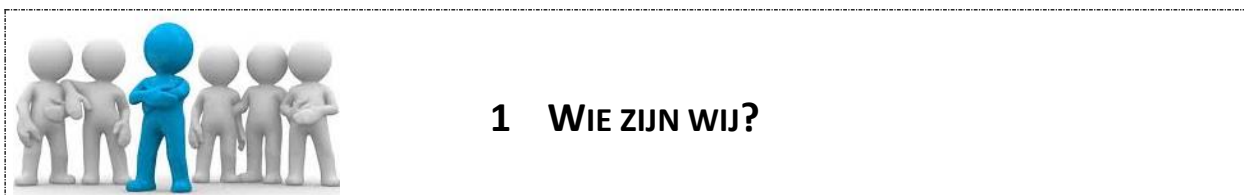
Beste,

Het lokaal bestuur van Hulshout heet u van harte welkom als bewoner van woonzorgcentrum Ter Nethe.

De stap naar een woonzorgcentrum is waarschijnlijk geen gemakkelijke keuze geweest. We beseffen dat wij uw thuis nooit zullen kunnen vervangen. We doen ons uiterste best opdat u zich snel bij ons thuis kan voelen en leven zoals u dat gewoon was, maar met de nodige verzorging. De stap naar een nieuwe thuis brengt ongetwijfeld vragen met zich mee. We trachten deze te beantwoorden in deze interne afsprakennota en maken hierin een aantal afspraken om het verblijf voor iedereen zo aangenaam mogelijk te maken.

Het lokaal bestuur van Hulshout wenst u een lang en aangenaam verblijf toe in woonzorgcentrum Ter Nethe. Het personeel wil zich inspannen voor uw welzijn, maar uw medewerking is eveneens belangrijk.

Mocht u bijkomende informatie wensen, dan staan wij steeds tot uw dienst. We staan eveneens open voor uw opmerkingen, ideeën en suggesties.



Identificatie- en contactgegevens

Het woonzorgcentrum Ter Nethe is gelegen te 2235 Hulshout, Grote Baan 262 en wordt beheerd door het lokaal bestuur van Hulshout. Het lokaal bestuur van Hulshout is zowel verantwoordelijk voor de individuele opname als voor de organisatie van de zorg- en dienstverlening.

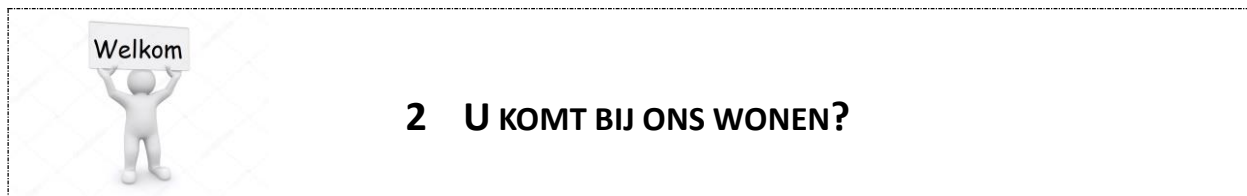
Het lokaal bestuur van Hulshout heeft als directeur van het woonzorgcentrum, mevrouw Anja Paepen, aangesteld. De directeur verzekert de harmonieuze werking van het woonzorgcentrum volgens de regels die door de OCMW-Raad zijn vastgelegd en volgens de bevoegdheden die haar werden toegekend.

Het woonzorgcentrum is erkend door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn) onder de nummers CE 2040 (ROB) en VZB 2382 (RVT). Erkenningsnummer RIZIV: 76205277.

Basisreglement

Het woonzorgcentrum eerbiedigt de ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging, de seksuele oriëntatie en genderidentiteit, het lidmaatschap van een organisatie of groepering, de financiële draagkracht, de etnische afkomst van de bewoner, de voorkeuren die de bewoner geuit heeft voor zijn vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg en levenseindezorg (voor zover die toelaatbaar zijn in de regelgeving) en het dragerschap van micro-organismen (zonder risico voor andere bewoners).

Deze interne afsprakennota bevat de wederzijdse rechten en plichten voor u, uw familie en het woonzorgcentrum, praktische inlichtingen en de nodige basisafspraken, die elke bewoner en zijn/haar familie aanbelangen.



De opnamevoorwaarden- en procedure staan beschreven in de door u ondertekende opnameovereenkomst. Er wordt voor de opname een gebruikersdossier opgemaakt, waarin alle nodige documenten, door u ondertekend, worden bewaard. Uw verzamelde persoonsgegevens worden met het nodige respect voor privacy behandeld (zie punt Gegevensbescherming).

Uw kamer

U krijgt de beschikking over een bemeubelde kamer. De kamer is voorzien van basismeubilair, waarvan een inventaris wordt opgemaakt bij opname. U bent vrij de kamer, naar eigen smaak, huiselijk en knus in te richten. Er moet bij het inrichten wel rekening gehouden worden met de eisen van veiligheid en hygiëne en de nodige bewegingsruimte. Tapijten worden om veiligheidsredenen verboden. Waardevolle voorwerpen in de kamer bewaren, wordt afgeraden. Foto's en schilderijen worden opgehangen met een ophangstelsel, zodat er geen gaten in de muur moeten geboord worden. Een eigen ijskastje kan worden meegebracht of kan op vraag van de bewoner of de familie door het woonzorgcentrum ter beschikking worden gesteld.

Elke kamer is voorzien van een tv-toestel met aangepaste afstandsbediening.

Bij het ontruimen van de kamer dient zowel de kamer alsook de inboedel in goede staat te worden afgeleverd.

Het onderhoud van uw kamer

Een propere en aangename woon- en leefomgeving is de eerste zorg voor de dienst onderhoud. Een team van onderhoudsmedewerkers staat in voor het vakkundig schoonmaken van de kamers en de gemeenschappelijke ruimtes. Een grondig onderhoud van de kamers wordt minstens 1x/week gedaan en jaarlijks een grote schoonmaak.

De familie van de bewoner staat mee garant voor het op orde houden van de kasten en de kamer. Indien er een ijskastje op de kamer staat, staat de familie in voor het proper houden en periodiek ontdooien ervan.

Uw persoonlijke was

De familie is verantwoordelijk voor het onderhoud van het persoonlijk linnen van de bewoner. Het staat de familie vrij om de kledij zelf te wassen of het wassen, tegen betaling, toe te vertrouwen aan een externe wasserij.

Indien de familie de was zelf doet, moet de was minstens 2 keer per week worden opgehaald. Bij nalatigheid zal het personeel de bevuilde persoonlijke kledij laten wassen door de externe wasserij. De gemaakte kosten hiervoor zullen worden gefactureerd.

De familie zorgt ervoor dat de bewoner beschikt over voldoende en aangepaste kledij, ondergoed, badlinnen en schoeisel. Hou er rekening mee dat badlinnen en ondergoed dagelijks ververs worden en bijgevolg onderhevig zijn aan slijtage. Bij de aankoop is het dan ook belangrijk goed wasbare kledij aan te kopen. Voor meer inlichtingen hierover kunt u terecht bij de hoofdverpleegkundige.

Wij raden aan dat persoonlijk linnen altijd voorzien wordt van een naamlabel, ook voor de was die door familie wordt gedaan. Op die manier is de kans op verlies veel kleiner.

Het bedlinnen en het onderhoud ervan wordt voorzien door het woonzorgcentrum.

Uw post en telefoon

U ontvangt uw persoonlijke post ongeopend op uw kamer. Indien u brieven wenst te versturen, kunnen deze afgegeven worden aan de begeleider wonen en leven.

U kan een telefoon laten plaatsen op de kamer. De abonnement- en gesprekskosten worden supplementair aangerekend.



3 WIJ ZORGEN VOOR U!

Een deskundig team biedt dag en nacht de zorg die u nodig heeft. Hierbij houden we maximaal rekening met de zelfredzaamheid en de autonomie van de bewoner. Zij zorgen voor een professioneel uitgewerkte comfortzorg en comfortondersteuning wanneer dit noodzakelijk is.

Ons team bestaat uit verpleegkundigen en zorgkundigen die werken onder leiding van de hoofdverpleegkundige en bijstaan door de adjunct-zorgverantwoordelijke. Zij zijn tevens het aanspreekpunt voor bewoners, familie en huisartsen. Ons vast team wordt vaak aangevuld met de hulp van jobstudenten en stagiaires.

Daarnaast is er het EKA-team dat bestaat uit een ergotherapeut, een kinesitherapeut en een begeleider wonen en leven. Hierdoor kan u rekenen op kinébehandelingen, bewegingsactiviteiten, een uitgewerkt zit- en ligcomfort, een zinvolle dag- en vrijetijdsbesteding, een goed gesprek ...

De personeelsleden van de dienst onderhoud en technische dienst staan in voor het proper houden van de kamers en gemeenschappelijke ruimtes, het onderhouden van de accommodatie, herstellingen ... Kortom zij zorgen voor een veilige en goedwerkende omgeving om in te wonen. Naast de onderhoudstaken helpen de personeelsleden van de dienst onderhoud ook bij de maaltijdbegeleiding.

Onze keuken wordt uitgebaat door een externe firma. Het keukenteam draagt zorg voor de bereiding en presentatie van smakelijke, gezonde en gevarieerde maaltijden, rekening houdend met de verschillende diëten. Een gedeelte van de maaltijden wordt speciaal bereid voor bewoners met kauw- en slikproblemen.

Deze hele werking wordt in goede banen geleid door de directeur van het woonzorgcentrum. U kan hierbij terecht als bewoner en familie met uw vragen, maar ook met suggesties, opmerkingen en klachten. Samen met de stafmedewerker verzorgt de directeur de administratie, facturatie, wachtlijstbeheer, kwaliteitsbeheer, personeelszaken en beleidsondersteuning. Dit ganse multidisciplinaire team staat ter beschikking om de bewoners zo goed mogelijk te ondersteunen en een kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening aan te bieden.

In de verschillende disciplines hebben een aantal personeelsleden zich verdiept in specialisaties zoals palliatieve zorg, dementie, infectieziekten, wondzorg ... Van daaruit zijn er twee werkgroepen ontstaan: het palliatief support team en het dementie support team.

Het Palliatief Support Team (PST), zet zich in om, tijdens de laatste levensfase van de bewoner, aandacht te besteden aan volgende aspecten: comfortzorg, pijnbestrijding, omgaan met psychische pijn, omgaan met spirituele pijn, communicatie en ethische vragen. Meer info hieromtrent is terug te vinden in de folder 'Palliatief Support Team'.

Het Dementie Support Team (DST) werkt een specifiek zorgaanbod uit voor bewoners met dementie om hen vanuit hun belevingswereld en hun levensverhaal een optimale levenskwaliteit aan te bieden. Zij ondersteunen eveneens de personeelsleden om hun competenties tot belevingsgericht werken te optimaliseren.

Woonzorgleefplan

Voor elke bewoner houden wij een woonzorgleefplan (individueel digitaal zorgdossier) en een medisch dossier bij. Deze dossiers bevatten administratieve gegevens (identiteitsgegevens, behandelende arts, adres en telefoon van de persoon die verwittigd moeten worden ingeval van nood), maar ook persoonlijke kenmerken en levensloop, de individuele noden en wensen, afspraken rond de aangeboden zorg, afspraken rond vrijetijdsbesteding en activiteiten.

Het beroepsgeheim wordt hierbij strikt geëerbiedigd. U of uw vertegenwoordiger heeft recht op inzage en dit onder toezicht van de hoofdverpleegkundige.

Onderhandelde zorg

Communicatie en overleg zijn belangrijke elementen bij het streven naar een goed evenwicht tussen de noden, de wensen en de zorg. De bewoner staat daarbij centraal en de familie is een partner in de zorg.

Onderhandelde zorg zien wij in 3 fases: kennismaking bij opname; communicatie, samenwerking, overleg en participatie tijdens het verblijf en als laatste fase vroegtijdige zorgplanning rond het levenseinde.

1. Kennismaking bij opname

Ongeveer een zes weken na de opname nodigen wij u en uw familie (of vertrouwenspersoon) uit voor een zorggesprek. Wij evalueren dan uw eerste weken van uw verblijf in ons woonzorgcentrum en wij bespreken uw wensen, behoeften en uw bekommernissen. Uw individuele vraag om zorg is daarbij het uitgangspunt maar niet een vanzelfsprekend recht. In onderling overleg en rekening houdend met de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de drie betrokken partijen wordt vanuit uw vraag het woonzorgleefplan dat werd opgesteld bij opname daarop afgestemd. U ontvangt bij de uitnodiging een document om het zorggesprek te kunnen voorbereiden.

2. Communicatie, samenwerking, overleg en participatie tijdens uw verblijf

Alle personeelsleden werken vanuit het woonzorgleefplan om uw zorgverlening zo goed mogelijk af te stemmen op uw wensen en behoeften. Dit plan kan gedurende uw verblijf steeds worden aangepast aan uw gewijzigde zorgvraag- of behoefte. Ingrijpende wijzigingen worden steeds met u en/of uw familie en eventueel uw huisarts overlegd.

In het driewekelijks multidisciplinair overleg wordt het woonzorgleefplan van elke bewoner besproken en bijgestuurd waar nodig.

3. Vroegtijdige zorgplanning rond het levenseinde

Dit proces begint met een gesprek met u en/ of uw familie (of vertrouwenspersoon) waarbij u uw waarden en wensen met betrekking tot het levenseinde kenbaar kunt maken. Dit gesprek kadert in wat wij noemen vroegtijdige zorgplanning. Tijdens dit gesprek worden u en uw familie geïnformeerd over de zorg en de eventueel eerder gemaakte afspraken (in het kader van vroegtijdige zorgplanning) afgetoetst en indien gewenst, aangepast. Een eerste aanzet voor dit gesprek vindt plaats tijdens het zorggesprek (ongeveer 6 weken na de opname).

Medicatie

U heeft de vrijheid van keuze van apotheek. U kan het bestellen van uw medicatie toevertrouwen aan het woonzorgcentrum. U geeft hiervoor bij opname volmacht aan het woonzorgcentrum.

Het toedienen van medicatie gebeurt door het verplegend personeel, op de wijze georganiseerd door het woonzorgcentrum.

Het verplegend personeel waakt erover dat de bewoner zich strikt houdt aan de door de arts voorgeschreven hoeveelheden medicatie en tijdstippen.

U mag enkel medicatie op de kamer bewaren mits overleg met de hoofdverpleegkundige.

Levensbeschouwelijke ondersteuning

Een belangrijk onderdeel van de totaalzorg voor onze bewoners is levensbeschouwelijke ondersteuning. Bedienaren van erediensten vanuit diverse geloofsgemeenschappen hebben vrije toegang tot het woonzorgcentrum. Indien u nood hebt aan een luisterend oor, vragen over levensbeschouwing of een gesprek over geloof dan kunnen wij u in contact brengen met een pastorale medewerker.

Als open huis hebben wij uiteraard ook aandacht voor andere levensbeschouwingen. Er wordt dan een externe deskundige gevraagd om langs te komen voor een gesprek.

Voor het contacteren van een medewerker of bedienaar van erediensten kan u terecht bij de begeleider wonen en leven of ergotherapeut. Zij beschikken over een actuele lijst van bedienaren.

In de stille ruimte is wekelijks op vrijdag een viering. Daarnaast is de stille ruimte voor iedere bewoner een plaats van rust en bezinning.

Haar-, hand- en voetverzorging

De bewoner is vrij in de keuze van manicure, pedicure en kapper. Deze diensten worden in het woonzorgcentrum door externen aangeboden. Indien u hiervan gebruik wenst te maken, kan u dit doorgeven aan een personeelslid. De kosten worden verrekend via het verblijfsfactuur.

Restrictiebeleid

De bewoners hebben in het woonzorgcentrum de grootst mogelijke vrijheid waarbij hun individuele autonomie zoveel mogelijk gerespecteerd en gestimuleerd wordt.

Soms zijn bewoners echter beperkt in hun mogelijkheden, bijvoorbeeld omwille van desoriëntatie of dementie. Bewoners met weggeloopt gedrag of desoriëntatie verblijven in ons woonzorgcentrum op afdeling het Plein.

Deze bewoners kunnen de afdeling niet vrij in- en uitlopen, tenzij onder begeleiding van familie of personeel. Binnen deze afdeling kunnen de bewoners vrij rondwandelen en beschikken zij over een eigen binnentuin.

Soms is het eveneens nodig om vrijheidsbeperkende maatregelen te hanteren om de veiligheid van de bewoners met een bijzonder zorgprofiel te kunnen garanderen. Deze maatregelen hebben tot doel de bewoner te beschermen. Ze kunnen enkel worden ingevoerd uit noodzaak, nooit uit gemakzucht of machtsmisbruik.

Bij opname ondertekende u of uw familie het document 'Verklaring beveiliging van de bewoner: beschermende maatregel', waarin u op de hoogte werd gesteld van het geldende fixatiebeleid in ons woonzorgcentrum.

Alvorens tot fixatie wordt overgegaan, wordt dit steeds in het verplegend/zorgkundig team besproken. Het wordt eveneens besproken met de familie of vertegenwoordiger van de bewoner en de huisarts. Alleen wanneer er een acute maatregel vereist is, kan de verantwoordelijke verpleegkundige beslissen tot onmiddellijke fixatie.

De motivering en de bepaling van de vrijheidsbeperkende maatregelen worden steeds genoteerd op de fixatiefiche in het woonzorgleefplan en ondertekend door de huisarts.

Vrijheidsbeperkende maatregelen worden steeds als een tijdelijke noodzaak beschouwd. Ze worden steeds geëvalueerd in het multidisciplinair overleg, waarbij de noodzaak wordt afgetoetst. Er wordt altijd getracht om de minst ingrijpende oplossing een kans te geven.

Tijdens het eerder genoemde gesprek over onderhandelde zorg wordt deze problematiek uitgebreid met u besproken. U kunt ook steeds terecht bij de hoofdverpleegkundige met vragen in verband met fixatie.

Levenseindezorg

Wij willen samen met de bewoner en zijn familie, kansen creëren om in een vertrouwde omgeving op een menswaardige manier afscheid te nemen van het leven. Wij staan daarbij open voor de wensen en levensovertuiging van iedere bewoner. Om tijdens de laatste levensfase rekening te kunnen houden met uw persoonlijke keuzes is het belangrijk dat wij uw wensen kennen.

Dit wordt bespreekbaar gemaakt in het overleg rond vroegtijdige zorgplanning. De gemaakte afspraken en specifieke wensen worden vastgelegd in het wensenboekje. Deze afspraken kunnen te allen tijde opnieuw worden besproken en aangepast. De leden van het palliatief supportteam staan tot uw beschikking voor gesprekken omtrent vroegtijdige zorgplanning.

Als men denkt dat er niets meer kan gedaan worden, is palliatieve zorg net alles wat nog dient gedaan te worden. Palliatieve zorg is het bieden van totale comfortzorg, rekening houdend met de fysieke, psychische, emotionele, sociale en spirituele noden.

In samenspraak met het woonzorgcentrum kan de familie ook blijven waken of overnachten.

Onze palliatieve visie vertrekt vanuit nabijheid, aanwezigheid, warmte, verbondenheid, solidariteit en 'er zijn'. U, als bewoner, staat in dit proces centraal, maar ook uw familie zien wij hierin als een belangrijke schakel. Wij zullen hen in de mate van het mogelijke mee betrekken in de levenseindezorg.

Wilsverklaring en euthanasie

Als u reeds beslissingen over het levenseinde genomen hebt en een wilsverklaring hebt laten opmaken, dan vragen wij ons hiervan op de hoogte te brengen. Op die manier kunnen wij met deze afspraken rekening houden.

Het woonzorgcentrum houdt zich strikt aan de wettelijke bepalingen inzake de mogelijkheden en beperkingen betreffende euthanasie. Ieder verzoek om euthanasie is bespreekbaar en wordt ondersteund door het woonzorgcentrum, rekeninghoudend met de wensen van de bewoner.



4 WIJ MAKEN AFSPRAKEN MET U!

Relatie met het personeel

Met het oog op een aangename levenssfeer en verstandhouding gaan het personeel en de bewoners beleefd met elkaar om met eerbied en welwillendheid. Daarom wordt aan de bewoners gevraagd om geen opdrachten aan het personeel te geven die buiten hun gebruikelijke taken liggen. Fooien en geschenken mogen niet worden gegeven aan het personeel. De bewoners geven eveneens onderling blijk van hulpvaardigheid, eerbied en vriendelijkheid.

Klachten hieromtrent worden rechtstreeks aan de directeur (=klachtenbehandelaar) gericht.

Grensoverschrijdend gedrag

In het woonzorgcentrum worden de bewoners met toewijding en op een professionele manier verzorgd en behandeld. Wij respecteren de integriteit van u als bewoner en zorgen ervoor dat ongewenste gedragingen worden voorkomen en indien ze zich toch zouden voordoen, kunnen ze gemeld en behandeld worden.

Onder grensoverschrijdend gedrag begrijpen wij elke vorm van gedrag - verbaal of non-verbaal, bewust of onbewust, komende van het personeel of vrijwilligers, medebewoners, derden of familieleden - dat door de bewoner en/of door anderen (hulpverlener en/of collega's in teamverband) ervaren wordt als negatief, ongewenst of gedwongen, onafhankelijk van de situatie en ongeacht de tijd en de plaats.

Klachten/meldingen hierover moeten worden ingediend bij de directeur (=klachtenbehandelaar) volgens de in het woonzorgcentrum geldende procedure. Ernstige gebeurtenissen worden eveneens aan het Agentschap Zorg en Gezondheid gemeld.

Hygiëne

De bewoners zijn ertoe gehouden zorg te dragen voor hun lichaamshygiëne. Ze krijgen hiervoor een ondersteuning op maat van het verplegend en zorgkundig personeel.

Er wordt nauwgezet gelet op de naleving van deze hygiënische voorschriften (baden, verversen van ondergoed, verzorging van kledij, voet- en haarverzorging). De niet-naleving ervan kan immers storend zijn voor de relatie met medebewoners.

Minstens eenmaal in de week (niet in het weekend en op feestdagen, en voor zover de algemene toestand van de bewoner het toelaat), op een vaste dag, wordt een bad of douche genomen onder begeleiding. Deze zijn voorzien in een aparte badkamer per afdeling. Het verplegend en zorgkundig personeel zorgt ervoor dat iedereen dagelijks proper ondergoed en geregeld propere bovenkleding aandoet. Eenmaal per week, en telkens als het nodig is, wordt het beddengoed verversd.

Om de netheid en hygiëne te bevorderen:

- is het aan te raden iedere dag het bed en de kamer goed te verluchten;
- moet men waken over de orde en de netheid van de kamer, de gemeenschappelijke lokalen en van alle andere plaatsen, inzonderheid van de toiletten en badkamers.

Hinderlijk lawaai

Aan bewoners, bezoekers en personeel wordt gevraagd de rust in het woonzorgcentrum niet te verstoren. Gedurende de middagrust en na 21.00 uur wordt alle lawaai vermeden. Het beluisteren van radio of TV mag niet storend zijn voor de medebewoners. Lawaaihinder kan voorkomen worden door de deur te sluiten als TV of radio aanstaat.

4.1 UW MEDISCHE ONDERSTEUNING IN HET WOONZORGCENTRUM

Huisarts

De bewoner heeft de vrijheid van keuze van behandelende arts. In het belang van hun gezondheid worden de bewoners aangeraden niet te gemakkelijk van huisarts te veranderen. De hoofdverpleegkundige dient onmiddellijk te worden ingelicht van een eventuele verandering van huisarts.

Het woonzorgcentrum vraagt aan de bezoekende artsen om de nodige informatie en richtlijnen tijdig door te geven zodat het wettelijk verplicht dossier correct kan samengesteld worden.

In het belang van de bewoner of van zijn medebewoners kan het woonzorgcentrum een medisch onderzoek en/of behandeling verplichten, telkens zich hiervoor een ernstige aanwijzing voordoet.

Iedere huisarts handelt conform de bepalingen van het reglement van inwendige orde voor artsen, dat hij/zij ondertekend heeft.

Ziekenhuis

De medische ingrepen buiten het woonzorgcentrum kunnen gebeuren in een ziekenhuis naar keuze. Bij opname geeft u het voorkeurziekenhuis op. In dringende gevallen en noodgevallen kan deze keuze helaas niet altijd gerespecteerd worden.

Bij raadplegingen buiten het woonzorgcentrum zal in de eerste plaats aan de familie worden gevraagd om in te staan voor de begeleiding van de bewoner.

Bij medische ingrepen buiten het woonzorgcentrum wordt steeds vooraf de toestemming van de bewoner gevraagd. Indien dit niet mogelijk is wordt conform artikel 14 van de wet op de patiëntenrechten deze toestemming aan een vertegenwoordiger van de bewoner gevraagd.

Coördinerend en raadgevend arts (CRA)

De CRA neemt de verantwoordelijkheid op zich van de organisatie en coördinatie van de medische activiteiten in het woonzorgcentrum. Hij treedt op als technisch raadgever voor de directie en de hoofdverpleegkundige.

De CRA zal als behandelende arts optreden wanneer de gezondheidstoestand van een bewoner dit vereist en indien er geen eigen behandelende arts is.

4.2 UW DAG IN HET WOONZORGCENTRUM

De ochtendverzorging begint om 7.00 uur. In de mate van het mogelijke wordt er rekening gehouden met de wensen van de bewoner om later in de ochtend verzorgd te worden.

De avondverzorging begint na de avondmaaltijd.

Tijdens de nacht is er altijd een verpleegkundige en een zorgkundige aanwezig in het woonzorgcentrum.

Gans de dag en nacht kan u hulp krijgen van het personeel.

Maaltijden

Voeding blijft ook voor ouderen van groot belang, zowel voor de gezondheid als voor sociale relaties. De maaltijden worden daarom dan ook gezamenlijk in de leefruimte van iedere afdeling gebruikt. Bij ziekte van de bewoner kan uitzonderlijk de maaltijd op de kamer worden toegestaan.

Het woonzorgcentrum zorgt ervoor dat iedere bewoner voldoende gezonde, afwisselende voeding krijgt, die bovendien aangepast is aan de gezondheidstoestand van de bewoner en aan de door de arts aangegeven dieetvoorschriften.

De koffie staat klaar om 8.00 en om 16.00 uur in de leefruimtes van afdeling de Heide en de Molen. Het ontbijt en het avondmaal wordt in een buffetwagen aangeboden op afdeling de Molen en de Heide. De buffetwagens blijven respectievelijk staan tot 9.30 uur en 17.30 uur zodat alle bewoners ruimschoots de tijd hebben om nog bij te vragen.

De maaltijden worden vanaf volgende tijdstippen opgediend:

- het ontbijt vanaf 8.30 uur (afdeling de Molen en de Heide);
- het ontbijt vanaf 7.45 uur (afdeling het Plein);
- het middagmaal vanaf 11.30 uur;
- het avondmaal vanaf 16.30 uur (afdeling de Molen);
- het avondmaal vanaf 16.45 uur (afdeling de Heide);
- het avondmaal vanaf 17.00 uur (afdeling het Plein).

Elke namiddag tussen 14.00 uur en 15.00 uur krijgen de bewoners een tas koffie, thee of andere drank aangeboden. Elke avond vanaf 19.00 uur kunnen de bewoners nog iets nuttigen van de paptoer.

Het weekmenu wordt uitgehangen in de leefruimte van iedere afdeling en aan de balie van het woonzorgcentrum. Er is een mogelijkheid voorzien om een alternatief hoofdgerecht te kiezen. Het alternatief, alsook de vorkmaaltijd wordt op het krijtbord in de leefruimte geschreven. De bewoner die het alternatief wenst of die de vorkmaaltijd niet wenst te eten, kan dit kenbaar maken via het formulier dat bij het krijtbord hangt.

Er is mineraalwater ter beschikking op elke kamer en in de tussenkeuken van afdeling Molen en Heide.

Animatie, activiteiten en ontspanningsmogelijkheden

Het team van kine-ergo-animatie voorziet een gevarieerd aanbod aan activiteiten, zowel binnenshuis als buitenshuis, in Ter Nethe. U bent vrij om hieraan al dan niet deel te nemen, doch stimuleren wij de deelname aan activiteiten zoveel mogelijk.

Het programma van de activiteiten en uitstappen wordt gepubliceerd in het bewonerskrantje 'De Neet'. De ergotherapeut en de begeleider wonen en leven komen vaak ook langs op de kamer om u uit te nodigen voor een activiteit.

Eveneens kunnen wij beroep doen op een grote groep van vrijwilligers.

Het woonzorgcentrum beschikt over een televisietoestel in elke zithoek, een cafetaria, een stille ruimte en een voorplaats teneinde een zinvolle vrijetijdsbesteding te stimuleren. In de voorplaats bevindt zich de tovertafel.

Het woonzorgcentrum beschikt over draadloze internetverbinding. Foto's van activiteiten worden gepubliceerd in het huiskrantje 'De Neet', worden uitgehangen in het woonzorgcentrum en af en toe gepubliceerd op de website. Om een mooie foto te laten bijmaken, moet u dit afspreken met de begeleider wonen en leven.

Leefgroepwerking

Op afdeling het Plein wordt er gewerkt volgens het project leefgroepwerking. Het uitgangspunt is mee de weg bewandelen van de bewoner met dementie, aangepast aan zijn/haar tempo en rekeninghoudend met zijn/haar noden en behoeften. Dit gebeurt in een omgeving die voor hen herkenbaar is, die huiselijk is en die rust uitstraalt. De 'huismoeder' leidt alles hierbij in goede banen en helpt waar nodig is.

Deze aspecten zijn uiteraard ook terug te vinden in de zorgverlening op de andere afdelingen, hetzij met andere accenten.

4.3 UW GEZELSHAP IN HET WOONZORGCENTRUM

Iedere bewoner gaat in principe vrij in en uit het woonzorgcentrum. Om de organisatie en dienstverlening vlot te laten verlopen wordt gevraagd zich te houden aan een aantal afspraken en zich te schikken naar de uurregeling van verpleging/verzorging, onderhoud, maaltijden e.d.

Om praktische redenen dient u bij het verlaten van het woonzorgcentrum de verpleegkundige steeds op de hoogte te brengen. U of uw familie vult bij iedere afwezigheid het afwezigheidsregister in aan de balie.

Om de rust en de veiligheid in het gebouw te verzekeren wordt de hoofdingang 's avonds om 21.00 uur gesloten. Tijdens de wintermaanden wordt de buitendeur afgesloten om 19.00 uur. Bewoners die later wensen terug te komen, kunnen aanbellen.

Om de persoonlijke vrijheid en veiligheid van de bewoners met dementie te waarborgen, is de toegangsdeur naar de afdeling Het Plein beveiligd met een codesysteem.

Bezoek

U kan vrij bezoek ontvangen op uw kamer of in de daartoe ter beschikking gestelde lokalen. Er wordt aan bezoekers gevraagd dat zij de huisregels van het woonzorgcentrum respecteren. Verder vragen we aan bezoekers om maximaal de privacy en de rust van onze bewoners te respecteren. Daarom vragen we om zoveel als mogelijk bezoek tijdens de ochtendzorg (tot 10.00 uur) en middagrust te vermijden.

Naaste verwanten van een zwaar zieke bewoner kunnen, mits gunstig advies van de arts en na afspraak met de verantwoordelijke verpleegkundige op ieder uur van de dag en nacht bezoeken afleggen of blijven waken wanneer de gezondheidstoestand dit vereist.

Op advies van de behandelende arts kan het bezoek aan de bewoner worden afgeraden of verboden.

Cafetaria

De cafetaria wordt elke namiddag van 14.00 uur tot 17.00 uur open gehouden door de vrijwilligers. Bewoners en hun familie kunnen hier tegen democratische prijzen van een drankje en een versnapering genieten. Hier kunnen ook activiteiten georganiseerd worden door verenigingen van buiten het woonzorgcentrum. De bewoners kunnen hier steeds aan deelnemen,

waardoor de link met het leven buiten het woonzorgcentrum blijft bestaan.

Feestjes en samenkomsten

Bewoners en hun familie kunnen gratis gebruik maken van de stille ruimte voor het organiseren van een feestje voor of van de bewoner. Dit dient op voorhand afgesproken te worden met de begeleider wonen en leven of de ergotherapeut. Er worden afspraken gemaakt over tijdstip, aantal personen, eventueel drank en versnapering, opruimen en materiaalgebruik.

Huisdieren

De bewoner mag geen huisdieren houden. Mits inachtnaam van de hygiëne kunnen kleine huisdieren (zoals bv. honden aan de leiband) mee op bezoek gebracht worden. Medebewoners/bezoekers/personeel of anderen mogen hiervan geen hinder ondervinden.

In de binnentuin van afdeling het plein zitten vogels en kippen. Er is eveneens een snoezelkonijn en een aquarium met vissen op deze afdeling aanwezig. De dieren worden verzorgd door vrijwilligers en bewoners.

Groene omgeving achter het woonzorgcentrum

Achter het woonzorgcentrum bevinden zich een petanquebaan, een wandelpad, rustbanken, een Maria-grot en een dierenweide.

4.4 UW VEILIGHEID IN HET WOONZORGCENTRUM

Algemeen principe

Het is verboden om voorwerpen in uw bezit te hebben, die een gevaar kunnen opleveren voor de veiligheid.

Bederfbare etenswaren

In het belang van uw eigen gezondheid wordt het de bewoners sterk afgeraden om voedsel van buitenaf mee te brengen of de maaltijden aan te vullen. Er wordt gevraagd om bederfbare etenswaren te bewaren in een koelkast. Dit kan in een persoonlijke koelkast of in een koelkast die ter beschikking staat in de tussenkeuken.

Rookverbod

Er geldt een algemeen rookverbod in het woonzorgcentrum. Er mag enkel door bewoners gerookt worden in het lokaal dat hiervoor bestemd is (rookruimte naast de stille ruimte).

Voor personeelsleden en bezoekers geldt er in het hele gebouw, alsook in de binnentuin een totaalverbod op roken.

Brandveiligheid

Om zichzelf en anderen niet in gevaar te brengen, is het nodig dat de bewoners alles vermijden wat brandgevaar kan opleveren. Daarom zijn de volgende veiligheidsvoorschriften uitgewerkt:

- Elektrische apparaten zoals radio, verlichtingstoestellen, verlengsnoeren mogen enkel gebruikt worden nadat een bevoegd personeelslid ze heeft gecontroleerd. De bewoner zal ook zijn medewerking verlenen aan de periodieke controle van al deze toestellen. Bij defect of beschadiging van snoeren en stekkers, stopcontacten en dergelijke, zal de bewoner het personeel onmiddellijk op de hoogte brengen.
- Roken in bed en in lokalen waar een rookverbod geldt, alsook asbakken ledigen in afvalmanden kunnen tot brand leiden. Deze handelingen zijn ten strengste verboden.
- In de kamer kaarsen aansteken of verwarmingstoestellen gebruiken, is eveneens strikt verboden.
- De richtlijnen, die de bewoner en zijn/haar familie dienen te volgen in geval van brand zijn op verschillende plaatsen in het woonzorgcentrum opgehangen. Daarnaast is het gebouw van het woonzorgcentrum voorzien van de nodige pictogrammen. Eveneens is aan de binnenkant van de kamerdeur een instructiekaart voorzien.
- Bij brandoefeningen worden de bewoners verzocht hun volle medewerking te verlenen teneinde vertrouwd te raken met de wegen waarlangs zij in geval van nood uit de kamer, de afdeling of het woonzorgcentrum kunnen ontkomen en de te volgen gedragslijn bij alarm aan te leren.

Ernstige gebeurtenissen

Bij een ernstige gebeurtenis of uitbraak van een epidemie/pandemie zal de directie de hulp inroepen van experts, zoals politie, brandweer, CRA ... De directie en alle personeelsleden zullen de opgelegde richtlijnen, alsook de uitgeschreven procedures hieromtrent, correct opvolgen. Van de bewoners wordt hun volle medewerking gevraagd om samen met de personeelsleden de bestrijding van een epidemie of ernstige gebeurtenis aan te gaan. Er zal getracht worden om de bewoners een goede nazorg aan te bieden om de invloed van de gebeurtenis te kunnen verwerken.

Verzekering

Het woonzorgcentrum heeft een globale verzekering tegen burgerlijke aansprakelijkheid voor alle bewoners van het woonzorgcentrum afgesloten. Er is eveneens een aansprakelijkheidsverzekering voor activiteiten in het woonzorgcentrum afgesloten. Voor bewoners die zich nog buiten het woonzorgcentrum begeven, raden wij aan om een individuele familiale verzekering te behouden.

Gegevensbescherming

Tijdens de ganse verblijfsduur in het woonzorgcentrum, van opname tot ontslag, wordt respectvol omgegaan met de bewoner en zijn/haar gegevens. De verworven informatie van de bewoner die noodzakelijk is voor een goede zorgverlening, dient met discretie en beroepsgeheim gerespecteerd te worden. Personeelsleden mogen deze gegevens enkel gebruiken voor beroepsdoeleinden. Bij opname ondertekent u een akkoordverklaring over welke persoonsgegevens (zoals foto's en video's) van u mogen gedeeld worden met anderen. Deze akkoordverklaring kan u te allen tijde aanpassen.



5 WIJ INFORMEREN U!

Het woonzorgcentrum voert een actieve communicatie met u en uw familie. Strategische beslissingen die invloed hebben op het dagelijkse leven van de bewoners zullen worden meegedeeld aan u en uw familie door aankondiging op de gebruikersraad/familieraad, het berichtenbord, het huiskrantje en/of een persoonlijk schrijven.

Deze informatie slaat onder meer op:

- belangrijke wijzigingen in het zorgaanbod en opnamebeleid;
- mogelijke prijsaanpassingen en prijsindexaties;
- wijzigingen aan het kamercomfort en mogelijke prijsimplicaties;
- wijzigingen aan de eigendomsstructuur of bouwplannen van het wzc;
- aanwerving of vertrek van directieleden/kaderleden van het wzc.



6 WIJ LUISTEREN NAAR U! UW STEM IS BELANGRIJK

Gebruikersraad/familieraad

De gebruikersraad/familieraad is een raad waar elke bewoner en zijn/haar familie wordt op uitgenodigd. De samenstelling kan veranderen maar het woonzorgcentrum waarborgt dat de bewoners steeds minstens de helft van de aanwezigen uitmaken. De gebruikersraad/familieraad van het woonzorgcentrum vergadert om de drie maanden.

De gebruikersraad/familieraad brengt advies uit, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van de directeur, over alle aangelegenheden betreffende de algemene werking van het woonzorgcentrum. Van de vergaderingen wordt een verslag opgemaakt en uitgehangen op elke afdeling en eveneens gepubliceerd in de bewonerskrant 'De Neet'.

Suggesties, opmerkingen en klachten

U kan onze personeelsleden steeds aanspreken over het meer algemene, dagelijkse gebeuren in het woonzorgcentrum.

Suggesties, opmerkingen en klachten kunnen door de bewoner, de familie, het bezoek of tijdens de gebruikersraad/familieraad genoteerd worden op het meldingsformulier voor klachten en suggesties. Deze formulieren bevinden zich naast de klachtenbus aan het bureel van de directeur.

De klachtenbus wordt dagelijks leeggemaakt. Na het ontvangen van de klacht wordt deze onmiddellijk door de directeur (=klachtenbehandelaar) geregistreerd in het register suggesties, opmerkingen en klachten.

Aan de indiener van een suggestie, een opmerking of een klacht wordt door de klachtenbehandelaar binnen de 3 werkdagen de goede ontvangst van het meldingsformulier bevestigd. Daarna zal de suggestie, de opmerking of de klacht onderzocht worden. Er wordt getracht om binnen een termijn van maximum 30 kalenderdagen een oplossing te vinden voor de klacht. Het gevolg dat aan de suggestie, opmerking of klacht gegeven wordt, wordt schriftelijk meegedeeld aan de melder van de klacht.

Woonzorglijn

U en uw familieleden kunnen ook met vragen, suggesties en klachten terecht bij de Woonzorglijn (Vlaamse Gemeenschap) op het nummer 02 553 75 00 (op werkdagen, tussen 9.00 uur en 12.00 uur), of via woonzorglijn@zorg-en-gezondheid.be, of via de website <http://www.woonzorglijn.be>.





7 U BENT ER EVEN NIET?

Afwezigheid tijdens de dag

Iedere bewoner gaat in principe vrij in en uit het woonzorgcentrum, behoudens andersluidende medische voorschriften.

Om praktische redenen dient u bij het verlaten van het woonzorgcentrum de verpleegkundige steeds op de hoogte te brengen. U of uw familie vult bij iedere afwezigheid het afwezigheidsregister in aan de balie.

Voor medische consultaties buiten het woonzorgcentrum vragen wij aan de familie om u te begeleiden. Voor vervoer kan u beroep doen op de ambulancediensten of eventueel op de minder-mobielen centrale van het lokaal bestuur Hulshout.

Inlichtingen over de minder-mobielen centrale kunt u inwinnen bij de directeur of stafmedewerker van het woonzorgcentrum.

Ziekenvervoer met de ambulancediensten regelt het personeel met de mutualiteit van de bewoner.

Langdurige afwezigheid

Wanneer u elders overnacht of voor meerdere dagen uw kamer verlaat (familiebezoek, opname in het ziekenhuis ...) dient het woonzorgcentrum daarvan op de hoogte gebracht te worden en wordt de kamer afgesloten. Indien mogelijk geeft u een adres en telefoonnummer op waar u, zo nodig, kan bereikt worden.

Indien u naar het ziekenhuis moet voor niet-dringende zaken staat de familie eveneens in voor het vervoer en de begeleiding naar het ziekenhuis. Het personeel kan u eventueel helpen bij het regelen van het vervoer.



8 U VERLAAT ONS?

Een opnameovereenkomst in een woonzorgcentrum is in principe voor onbepaalde duur. U kan deze overeenkomst, indien u dit wenst, op verschillende momenten opzeggen.

De eerste 30 dagen van uw verblijf is een proefperiode. U hebt dan een verkorte opzegperiode van 7 dagen. Na de proefperiode hebt u een opzegperiode van 30 dagen.

Indien u uw betalingsverbintenis niet nakomt of bij inbreuken op de interne afsprakennota en/of wangedrag kan het vast bureau beslissen om de opnameovereenkomst zelf op te zeggen. De opzegtermijn bedraagt dan 60 dagen.

Bij overlijden neemt de overeenkomst onmiddellijk een einde. De nabestaanden beschikken over een termijn van 5 kalenderdagen om de kamer te ontruimen.

Meer informatie over de opzegprocedure bij ontslag en overlijden vindt u terug in uw opnameovereenkomst.

8.1 WIJ ZOEKEN VOOR U EEN GEPASTE WOONVORM

Uw lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand kan zodanig veranderen dat een overplaatsing naar een passende instelling of afdeling zich opdringt. Dit kan niet zomaar. Hier wordt steeds het oordeel ingewonnen van de behandelende arts, van de coördinerend en raadgevend arts en van het multidisciplinair team. Als de bewoner en/of familie deze beslissing weigert, kunnen wij als woonzorgcentrum niet meer aansprakelijk gesteld worden voor de ontbrekende hulp die op een gepaste afdeling wel kan aangeboden worden. Als uw gezondheidstoestand van die aard is dat een definitieve overplaatsing naar een meer passende instelling noodzakelijk is, dan verbinden wij ons ertoe de opzeggingstermijn te verlengen zodat het aansluit op een opname in een instelling waar wel een passende zorg kan aangeboden worden.



9 KENNISGEVING VAN DE INTERNE AFSPRAKENNOTA

Verbintenis

Alle bewoners gaan de verbintenis aan de voorschriften van onderhavige interne afsprakennota evenals van de toepassingsmaatregelen na te leven. Bij opname in het woonzorgcentrum wordt een exemplaar van de interne afsprakennota aan elke bewoner/familie overhandigd. In de opnameovereenkomst wordt voor ontvangst en akkoordverklaring ondertekend.

Deze interne afsprakennota is vastgesteld en kan gewijzigd worden bij een beslissing van de OCMW-Raad. Huidige interne afsprakennota vervangt al het voorgaande en werd goedgekeurd in de OCMW-Raad van XX/XX/XXXX.

Wijzigingen aan deze interne afsprakennota worden vooraf meegedeeld en kunnen op zijn vroegst toegepast worden 30 dagen na kennisgeving ervan aan de bewoner of zijn/haar familie.

Toezicht

Deze interne afsprakennota en elke wijziging ervan is conform de toepasselijke erkenningsnormen en wordt door het woonzorgcentrum ter beschikking en ter consultatie gehouden voor de inspectie van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.

Namens het lokaal bestuur van Hulshout

Algemeen directeur

A. Van den Eynde

Voorzitter OCMW-raad

E. De Wever

10 WIE IS WIE?

Contactgegevens directeur woonzorgcentrum:

- Anja Paepen
- 015-22.93.90
- anja.paepen@hulshout.be

Contactgegevens algemeen directeur:

- Anita Van den Eynde
- 015-75.01.00
- anita.van.den.eynde@hulshout.be

Contactgegevens hoofdverpleegkundige:

- Ann Van Baelen
- 015-22.93.90
- ann.van.baelen@hulshout.be

Contactgegevens adjunct-zorgverantwoordelijke:

- Katleen Van den Bruel
- 015-22.93.90
- katleen.van.den.bruel@hulshout.be

Contactgegevens kinesitherapeut:

- Hilde Caes
- 015-22.93.90
- hilde.caes@hulshout.be

Contactgegevens ergotherapeut:

- Stef Oeyen
- 015-22.93.90
- stef.oeyen@hulshout.be

Contactgegevens begeleider wonen en leven:

- Ann De Bock
- 015-22.93.90
- ann.de.bock@hulshout.be

Contactgegevens stafmedewerker:

- Vincent Van Bael
- 015-22.93.90
- vincent.vanbael@hulshout.be

