

Interne afsprakennota woonzorgcentra en centrum voor kortverblijf Zorgbedrijf Harelbeke

Vastgesteld door de raad van bestuur van 26 oktober 2022

1 Welkom!

Van harte welkom in ons woonzorgcentrum!

Ons woonzorgcentrum is een plaats waar mensen samen wonen én samen werken. Daarbij is het belangrijk te weten wat we van elkaar kunnen en mogen verwachten en wat niet.

Vanuit Zorgbedrijf Harelbeke proberen we zoveel mogelijk te doen om bewoners en medewerkers tevreden te stellen. Hierbij zoeken we voortdurend een evenwicht tussen de (verschillende) noden, wensen en mogelijkheden bij alle betrokkenen. Deze interne afsprakennota kadert in die evenwichtsoefening. Als we samen het engagement aangaan om de interne afsprakennota na te leven, dan zetten we meteen een grote stap naar een aangenaam samen wonen en zorgen voor iedereen in het woonzorgcentrum.

2 Wat is een interne afsprakennota?

De interne afsprakennota legt uit wat jij als (toekomstige) bewoner en wat je omgeving mag verwachten van je nieuwe thuis in een woonzorgcentrum van Zorgbedrijf Harelbeke. Ook onze verwachtingen ten aanzien van een (toekomstige) bewoner, zijn hierin terug te vinden.

De interne afsprakennota maakt deel uit van de opnameovereenkomst tussen de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger en het woonzorgcentrum.

De Vlaamse wetgeving bepaalt wat er minstens in de afsprakennota moet staan en hoe deze afsprakennota kan gewijzigd worden.

De raad van bestuur van Zorgbedrijf Harelbeke kan de interne afsprakennota te allen tijde wijzigen, op voorwaarde dat deze wijzigingen minstens 30 dagen vooraf meegedeeld werden aan de bewoner, zijn vertegenwoordiger en de gebruikersraad.

3 Wie zijn wij?

3.1 Beheer, erkenning en toezicht

De welzijnsvereniging **Zorgbedrijf Harelbeke** is verantwoordelijk voor het beheer van het woonzorgcentrum. Dit gebeurt onder toezicht van de raad van bestuur.

De voorzitter, Lynn Callewaert en de algemeen directeur, Gerdy Haes treden op als vertegenwoordigers van de raad van bestuur.

De contactgegevens zijn:

Zorgbedrijf Harelbeke WV
Kollegeplein 5
8530 Harelbeke
056 73 53 90
onthaal@zbharelbeke.be

Als bijlage bij deze interne afsprakennota vind je een lijst "Wie is wie?" met de contactgegevens van alle personen die in deze nota vermeld staan.

Zorgbedrijf Harelbeke heeft 2 vestigingen:

- WZC Ceder aan de Leie, Vrijdomkaai 31, 8530 Harelbeke, 056 73 52 00
- WZC De Vlinder, Kollegeplein 5, 8530 Harelbeke, 056 73 53 90

Het woonzorgcentrum is erkend door het Agentschap Zorg en Gezondheid onder het nummer CE2086. Het woonzorgcentrum moet voldoen aan de erkenningsvoorwaarden die beschreven staan in:

- het woonzorgdecreet van 15 februari 2019;
- het 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.

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en de Zorginspectie van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin inspecteren of het woonzorgcentrum de voorgeschreven erkenningsvoorwaarden naleeft.

Zorginspectie
Koning Albert II-laan 35 bus 31
1030 Brussel
02 553 34 34
contact.zorginspectie@vlaanderen.be

Het zorgbedrijf heeft voor elk woonzorgcentrum een directeur aangesteld:

- Lieze Bakelant, directeur Ceder aan de Leie,

- Nele Vervenne, directeur de Vlinder.

3.2 Woongroepen

Elk woonzorgcentrum bestaat uit vier woongroepen, waar een verantwoordelijke aangeduid is, die een vast team van deskundige en gemotiveerde medewerkers aanstuurt.

Woonzorgcentrum Ceder aan de Leie:

- de Parel (1^{ste} verdieping)
- de Bries (2^{de} verdieping)
- de Bloesem (3^{de} verdieping)
- de Loft (4^{de} verdieping)

Woonzorgcentrum De Vlinder

- de Vuurvlinder (gelijkvloers)
- de Satijnvlinder (gelijkvloers)
- de Glasvlinder (1^{ste} verdieping)
- de Rotsvlinder (1^{ste} verdieping)

In De Vlinder zijn er ook drie kamers erkend als centrum voor kortverblijf.

4 Wie komt in aanmerking voor een verhuis naar het woonzorgcentrum?

Onze woonzorgcentra wensen huisvesting en gepaste zorgverlening aan te bieden aan ouderen die het om gezondheids- en/of psychosociale redenen moeilijk hebben om thuis te blijven wonen, ondanks de geboden thuiszorg.

Elke aanvraag tot verhuis naar het woonzorgcentrum wordt individueel onderzocht en behandeld door een opnameteam. De beslissing hiertoe wordt genomen door de directie op basis van een voorafgaand administratief, sociaal en medisch onderzoek.

Opname in het woonzorgcentrum is mogelijk voor alle mensen van 65 jaar of ouder. Daarbij maken we geen onderscheid naar ideologie, overtuiging, godsdienst, afkomst, financiële draagkracht, enzovoort. Een uitzondering op de leeftijdsvoorwaarde is mogelijk in bepaalde gevallen.

Om te bepalen welke kandidaat-bewoner we op welk moment de mogelijkheid tot opname aanbieden, baseren we ons op de zorg- en welzijnsnood die blijkt uit een indicatiestelling. Zorgbedrijf Harelbeke onderzoekt welke kandidaat-bewoner een zorg- en welzijnsnood heeft die best overeenstemt met het beschikbare zorg- en welzijnsaanbod.

Indien meerdere kandidaat-bewoners tegelijk in aanmerking komen voor opname in het woonzorgcentrum, genieten mensen met een domicilie in Harelbeke voorrang.

Wanneer we geen passend zorg- en welzijnsaanbod kunnen doen aan mensen met een domicilie in Harelbeke, geldt een voorrang op anderen voor kandidaat-bewoners met een aantoonbare, langdurige band met het maatschappelijk leven in Harelbeke.

De chronologie van registratie op de inschrijvingslijst voor kandidaat-bewoners geldt niet als criterium om te bepalen welke kandidaat-bewoner we op welk moment de mogelijkheid tot opname aanbieden.

5 Jouw kamer in het woonzorgcentrum

5.1 De kamer zelf

Je beschikt over een gemeubelde kamer met afzonderlijk sanitair. De kamer kan vooraf bezichtigd worden. Bij verhuis wordt een inventaris opgemaakt van het meubilair dat eigendom is van het woonzorgcentrum en van jezelf. Deze wordt vervolgens door jou of je vertegenwoordiger nagezien en ondertekend. Bij beschadiging, breuk of slijtage van het meubilair meld je dit onmiddellijk aan de afdelingsverantwoordelijke.

Elke kamer beschikt over een degelijk hoog-laag bed, voorzien van een kwaliteitsvolle traagschuim matras. Uitzonderlijk én indien medisch verantwoord kan een wisseldrukmatras worden aangeboden. Daarnaast beschik je over een flatscreen met afstandsbediening, een koelkast en een telefoontoestel indien gewenst. Een eigen televisie of koelkast meebrengen kan ook, mits vooraf nagezien op brandveiligheid door onze technische dienst. Het bezit van kooktoestellen op de kamer (excl. waterkoker en koffiezet) is echter niet toegelaten.

Elke kamer beschikt over een draadloze internetverbinding.

Je kan je kamer naar persoonlijke voorkeur inrichten. Hierbij dien je volgende zaken indachtig te zijn:

- je kan in beperkte mate klein meubilair van thuis meebrengen;
- je kan een eigen éénpersoonszetel, afwasbaar en op wielen meebrengen. Dan wordt de zetel van het woonzorgcentrum uit de kamer verwijderd;
- tapijten en vloermatten zijn in kader van valpreventie niet toegelaten;
- voor het ophangen van muurdecoratie maak je gebruik van het voorziene ophangstelsel op de kamer. Het gebruik van nagels, pluggen of duimspijkers is niet toegelaten;
- bij de inrichting zorg je ervoor dat het personeel comfortabel kan werken met bijv. tilliften en je het risico op vallen verkleint. Je kan hiervoor het advies inroepen van de afdelingsverantwoordelijke van je afdeling;
- eventuele afwijkingen kan je bevragen bij de directie.

Schade aan je persoonlijke zaken kunnen niet ten laste gelegd worden van het woonzorgcentrum.

5.1.1 Bedlinnen

Jouw bedlinnen wordt minimum tweewekelijks verschoond. Uiteraard mag je ook je eigen dekbed of spreij gebruiken.

5.1.2 Het onderhoud van de kamer

Een proper en aangenaam leefklimaat is de eerste zorg van het onderhoudsteam. Zij staan garant voor het vakkundig schoonmaken van de woonomgeving. Een grondig onderhoud van de kamers wordt minstens 1 maal per week gedaan en jaarlijks is er een grote schoonmaak.

Ook jij en je familie staan mee garant voor het op orde houden van de kasten, het proper houden en periodiek ontdooien van het diepvriesvak van de koelkast.

5.2 Jouw persoonlijke bezittingen

5.2.1 Post

Jouw post wordt aan jou (De Vlinder) bezorgd of in jouw persoonlijke brievenbus (Ceder aan de Leie) gepost. Indien jouw kamer over een brievenbus beschikt, ontvang je hiervoor een sleutel.

Je kan ervoor kiezen je post niet zelf te ontvangen, maar te laten doorsturen naar een ander adres. Die kosten worden aangerekend op de maandelijkse factuur.

In sommige situaties (geldbeheer, bewindvoering ...) worden aparte afspraken gemaakt in verband met de post.

5.2.2 Persoonlijke kledij en linnen

Je familie of mantelzorger brengt voldoende en aangepaste kledij (zomer- of winterkledij), ondergoed, badlinnen en schoeisel mee bij de verhuis naar het woonzorgcentrum. Hou er rekening mee dat badlinnen en ondergoed dagelijks verversen en gewassen worden en bijgevolg onderhevig zijn aan slijtage.

Je hebt de vrije keuze om zelf de was te doen of om tegen betaling de was door een externe wasserij te laten gebeuren. Indien je verkiest om zelf de was te doen, raden we aan om alle kledij te naamtekenen. Familie die zelf instaat voor de propere was, vragen we dat er steeds voldoende propere kledij en wasgerief aanwezig is, zodat de algemene en persoonlijke hygiëne niet in het gedrang komt.

5.3 Huisdieren

Je mag een kleine vogel of vis houden als huisdier mits de veiligheid en hygiëne gewaarborgd blijven en je hiervoor toestemming gekregen hebt van het woonzorgcentrum. Je staat zelf in voor het onderhoud van je dieren.

5.4 Mobiliteit

Wie een eigen elektrische rolwagen wil gebruiken in het woonzorgcentrum, dient een afzonderlijke afsprakennota met betrekking tot dit gebruik te ondertekenen en te respecteren.

6 Het dagelijkse leven in het woonzorgcentrum

Omstreeks 8u kan je ontbijten in de leefruimtes van je woongroep of op kamer. Je kan steeds beroep doen op een medewerker voor hulp.

Ervor of erna, word je, indien nodig, geholpen bij de ochtendverzorging.

Voorafgaand aan het middagmaal, bieden we soep aan. Het middagmaal volgt rond 12u. Indien je daarna, nood hebt aan wat rust, dan kan dit uiteraard. In de namiddag komen we langs met koffie en een versnapering.

Uiteraard doen we in onze woonzorgcentra meer dan eten en drinken. Ons woonleefteam biedt je ook dagelijks activiteiten aan, waaraan je kan deelnemen. Daarnaast kan het kinéteam zorgen voor je portie dagelijkse beweging.

Het avondmaal mag je verwachten vanaf 17u. Daarna kan je genieten van je avond, waarbij een medewerker nog eens langskomt voor eventuele toediening van extra zorgen.

's Nachts staan de medewerkers van de nachtdienst paraat voor jou. Zij komen een 2-tal keer bij je langs. Heb je ze tussendoor nodig, dan kan je ze oproepen via het beloproepsysteem.

6.1 Maaltijden

Je maaltijd kan je naar eigen keuze nuttigen in de leefruimtes samen met de andere bewoners of op je kamer. Ook in het nabijgelegen dienstencentrum kan je gaan eten. Heb je hierbij hulp nodig, dan kan je familie je hierin ondersteunen. Indien gewenst kan de familie daar, tegen betaling, eveneens een maaltijd gebruiken.

We streven naar een gezonde en gevarieerde voeding. De maaltijden worden aangepast aan je gezondheidstoestand of jouw dieet, voorgeschreven door je arts. Een diëtiste komt bij jou langs om je dieet te bespreken.

Op vraag kan ook bijvoeding worden gegeven. Bij medische noodzaak is deze bijvoeding inbegrepen in de dagprijs.

Bij het ontbijt en avondmaal is er een gevarieerd aanbod, waardoor je kan kiezen waar je op dat moment zin in hebt.

Bij het middagmaal zijn er 2 keuzemogelijkheden. Het menu krijg je minstens een week vooraf.

Indien je op het tijdstip van de maaltijd niet aanwezig kan zijn, kan de maaltijd later worden opgediend. Graag wel een seintje vooraf aan één van de medewerkers van de woongroep.

Er is altijd gekoeld drinkwater gratis beschikbaar aan de drinkfonteinen op de afdeling. Ook kan je gratis kiezen uit een assortiment van andere dranken.

Voor iedere woongroep neemt een medewerker de rol van maaltijdreferent op. Deze medewerker is het aanspreekpunt voor de maaltijden en vormt als het ware brug tussen bewoners en de keuken of het woonzorgcentrum. Je kan bij deze medewerker altijd terecht voor tips en suggesties rond het eten (smaak, temperatuur, variatie, ...) én het maaltijdgebeuren (sfeer, tijd, bordschikking ...).

6.2 Zinnige tijdsbesteding

Bij verhuis naar het woonzorgcentrum vinden we het belangrijk dat je jouw tijdsbesteding van thuis kan verderzetten in het woonzorgcentrum. Een team van ergotherapeuten en begeleiders wonen & leven zal je hierin ondersteunen. Op basis van jouw interesses en die van je medebewoners werken ze een divers aanbod uit, waaraan je in alle vrijheid kan deelnemen.

Bij de organisatie hiervan biedt een groep van vrijwilligers hen ondersteuning. Ook jouw familie kan zich hiervoor opgeven. Activiteiten kunnen plaatsvinden in de lokalen van het woonzorgcentrum zelf, maar eveneens vinden we het belangrijk om de binding met de samenleving te behouden. Hiervoor onderhouden we contacten met scholen, culturele centra, ...

Voor vervoer naar je activiteiten buiten het woonzorgcentrum kan je beroep doen op de mindermobielenentrale (voor inschrijving en reglement kan je terecht bij de verantwoordelijke van je afdeling).

Een overzicht van de activiteiten, kan je vinden op je afdeling.

Het woonzorgcentrum heeft tot slot ook een huiskrantje waarin je alles kan lezen over het reilen en zeilen in het woonzorgcentrum. Heb je een kranten- of tijdschriftenabonnement? Dan ontvang je je krant of tijdschrift op je kamer.

6.3 Bezoek

Je kan dagelijks bezoek ontvangen op de kamer of in de gemeenschappelijke ruimtes. Het woonzorgcentrum hanteert geen strikte bezoeken.

Wel vragen wij aan bezoekers om maximaal de privacy en de rust van onze bewoners te respecteren. Daarom verzoeken we hen om zoveel als mogelijk bezoek tijdens de ochtendzorg (tot 10.00 uur) en middagrust te vermijden.

Verder wordt ook aan bezoekers gevraagd dat zij de huisregels van het woonzorgcentrum respecteren. Lawaaihinder vooral tijdens periodes van rust (middag en nacht) wordt gemedend.

Een of meerdere familieleden van een zwaar zieke bewoner kunnen, na overleg met de afdelingsverantwoordelijke, op ieder uur (dag en nacht) komen of blijven waken.

Huisdieren mogen op bezoek komen voor zover zij geen hinder veroorzaken en niet storend zijn. Honden dienen aan de leiband gehouden te worden. De begeleider van het huisdier wordt geacht in te staan voor de netheid en hygiëne.

6.4 Levensbeschouwelijke ondersteuning

Wij eerbiedigen elke politieke, filosofische en godsdienstige overtuiging. Indien je dit wil, dan kan je deze meedelen aan één van de medewerkers, zodat we hier rekening mee kunnen houden. Indien gewenst, zal men de nodige contacten voor je leggen.

7 Hoe wordt je zorg georganiseerd?

7.1 Het zorgteam

Een deskundig team biedt dag en nacht de zorg die je nodig hebt. Hierbij houden we maximaal rekening met jouw zelfredzaamheid en autonomie, en zorgen we voor een professionele, comfortabele zorg en ondersteuning.

Kort na de opname leer je de verschillende medewerkers kennen: begeleider wonen en leven, de kinesisten, de ergotherapeuten, de zorgmedewerkers. Eén maal per maand komt het onthaalcomité samen, dit geeft je de kans om je medebewoners en het woonzorgcentrum te leren kennen.

7.2 Het woonzorgleefplan

Voor elke bewoner wordt een geïndividualiseerd en digitaal woonzorgleefplan opgemaakt. Hierin houden wij een administratief dossier, een individueel begeleidingsplan en ook enkele medische gegevens bij.

De medewerkers van de woongroep houden het woonzorgleefplan up-to-date, de behandelende arts vult het medisch dossier in en kijkt de medicatiefiche na, telkens hij bij je langskomt.

Het beroepsgeheim wordt in dit verband strikt geëerbiedigd. Je hebt recht, net als je wettelijk vertegenwoordiger, op inzage en dit onder toezicht van de afdelingsverantwoordelijke.

De invulling van het woonzorgleefplan start reeds bij het opnamegesprek en wordt verder samen met je besproken via de verschillende zorggesprekken (zie 7.3.)

7.3 De zorggesprekken

Communicatie en overleg zijn belangrijke elementen bij het streven naar een goed evenwicht tussen de noden, de wensen en de zorg. Hiertoe dienen onze overlegmomenten.

7.3.1 Het kennismakingsgesprek

Tijdens de eerste weken van je verblijf in het woonzorgcentrum zal je kennismaken met verschillende medewerkers. Ze gaan je uitleg geven over het reilen en zeilen in het woonzorgcentrum en gaan bij jou polsen wat je noden, wensen en verlangens zijn op gebied van zorg, beweging en vrije tijd.

7.3.2 Zorg- en welzijngesprek

Uiterlijk zes weken na opname nodigen wij je en/of jouw vertrouwenspersoon uit voor een zorg- en welzijngesprek.

Wij zien goede zorg als een voortdurend streven naar afstemming tussen jouw vragen en onze mogelijkheden als zorg- en hulpverleners. In onderling overleg en rekening houdend met de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de drie betrokken partijen wordt een geïndividualiseerd woonzorgleefplan opgesteld en verder aangevuld. Op die manier kunnen de zorg maar ook het leven en wonen in het woonzorgcentrum zo nauw mogelijk aansluiten bij je eigen levensstijl.

7.3.3 Wensgesprek/ voorafgaande zorgplanning

Voorafgaande zorgplanning is een proces van continu overleg tussen jou en de zorgverlener(s), gericht op het uitklaren van je waarden en wensen ten aanzien van zorg rond het levenseinde.

Dit proces begint met een gesprek met jou en/of jouw familie (of vertrouwenspersoon) waarbij je jouw specifieke wensen met betrekking tot het levenseinde kenbaar kunt maken.

7.3.4 Palliatief gesprek

Wanneer de laatste fase van het leven aanbreekt, verkiezen we om de comfortzorg in onze eigen woonzorgcentra toe te dienen. We streven naar een zorg die zich richt op het bestrijden van hinderlijke symptomen, het bieden van psychosociale ondersteuning en het bevorderen van een betekenisvolle afronding van het leven voor de bewoner en diens naasten. Palliatieve zorg doen we samen, het is een aanhoudende samenwerking tussen de bewoner, de familie, de huisarts en de zorgverleners.

Tijdens het palliatief gesprek word je samen met jouw familie geïnformeerd over de zorg- en ondersteuning en worden eventueel eerder gemaakte afspraken afgetoetst en zo nodig aangepast.

7.3.5 Multidisciplinair overleg (MDO)

Minstens één keer per jaar vergadert een delegatie van de zorgequipe over jouw specifieke zorgsituatie. Deze delegatie bestaat uit de afdelingsverantwoordelijke, een kinesist(e), een ergotherapeut(e), een woonleefbegeleider en indien mogelijk jouw huisarts. Zij beoordelen de zorg die je krijgt en gaan na of er mogelijkheden zijn om de zorg nog beter af te stemmen op jouw noden en wensen.

7.3.6 Jaarlijkse zorgevaluatie

Eén keer per jaar evalueren we samen met jou je zorgplan. We bevragen jouw tevredenheid over de diverse aspecten van onze zorg- en dienstverlening. De jaarlijkse zorgevaluatie resulteert in een (door zorgvrager en zorgverlener) ondertekend verslag.

7.4 Behandelende arts

Je kiest zelf je huisarts.

De werking van de huisartsen in de voorziening wordt geregeld door 'Het reglement van inwendige orde'.

Indien je wenst te veranderen van huisarts, breng je zelf de huisarts op de hoogte. Je verwittigt eveneens onmiddellijk de afdelingsverantwoordelijke. Wanneer je huisarts bij een dringende oproep niet bereikbaar is, doet het woonzorgcentrum beroep op de huisarts van wacht.

De arts geeft tijdig aan het team de nodige informatie en richtlijnen door die vereist zijn om in je dossier te worden bijgehouden.

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

7.5 Medicatie

Het woonzorgcentrum heeft een overeenkomst met een vaste apotheek voor levering van medicatie in individuele verpakking per toedieningsmoment, waar je als bewoner gebruik van kan maken. Onze verpleegkundigen bestellen je medicatie. Zij zorgen ook voor de toediening. Om gebruik te maken van deze dienstverlening, onderteken jij of jouw vertegenwoordiger een mandaat waarbij je het woonzorgcentrum toestemming geeft om jouw voorgeschreven medicatie in ontvangst te nemen.

Medicatie wordt in principe niet op de kamer bewaard. Dit kan echter wel mits de toestemming van de behandelende arts.

Je apotheekkosten worden maandelijks verrekend op de verblijfsfactuur.

7.6 Ziekenhuisopname

Jouw voorkeur van ziekenhuis wordt opgenomen in je dossier. Indien de huisarts en/of de afdelingsverantwoordelijke het nodig achten dat een ziekenhuisopname zich opdringt, heb jij en/of je (wettelijk) vertegenwoordiger steeds de vrije keuze hierop in te gaan.

Bij een ziekenhuisopname worden de gegevens van je individueel woonzorgleefplan, meegegeven naar het ziekenhuis. Bij een dringende opname, verwittigen we je familie en/of vertrouwenspersoon.

7.7 Vrijheidsbeperkende maatregelen

In ons woonzorgcentrum streven we een fixatiearm beleid na waarbij we het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen proberen te vermijden. Een vrijheidsbeperkende maatregel is elke maatregel of aanwending van middelen die de bewoner beveiligen of beperken in zijn bewegingsvrijheid om hem of haar te beschermen tegen zichzelf en zijn omgeving. De bewoner kan deze middelen niet zelf manipuleren of verwijderen.

Alleen vanuit een bezorgdheid voor het welbevinden (lichamelijk, psychisch, sociaal) van de betrokken bewoner kan vrijheidsbeperking overwogen worden. De redenen zijn uiteenlopend: mobiliteitsstoornissen, cognitieve stoornissen, agressie, medische indicatie ...

Blijkt een maatregel toch noodzakelijk, dan kan dit slechts nadat een procedure is doorlopen waarbij alle alternatieven overwogen werden.

Het is de taak van elke medewerker van het begeleidend team om een risicovolle situatie aan te duiden en het beslissingsproces in gang te zetten. Dit gebeurt steeds in open communicatie en overleg met de betrokkene, zijn/haar familie en de huisarts.

Het aanwenden van een vrijheidsbeperkende maatregel heeft een grote impact op de bewoner en zijn omgeving. Het is daarom noodzakelijk om regelmatig te evalueren en bij te sturen. Ook tijdens het eerder genoemde zorg- en welzijns gesprek en tijdens de jaarlijkse zorgevaluatie zullen wij deze problematiek uitgebreid met jou bespreken. Je kan ook steeds terecht bij de afdelingsverantwoordelijke met vragen in verband met fixatie.

7.8 Beleid voorafgaande zorgplanning, de palliatieve werking en levenseindezorg

Binnen onze woonzorgcentra bepalen de zorg- en welzijnsbehoeften van de bewoners wat wij doen. Ons doel is om je kwaliteit van leven zo optimaal mogelijk te houden. Je bepaalt hierbij zelf wat dit voor jou betekent. Ook bij palliatieve zorg zijn je behoeften en noden, nog meer dan anders, het vertrekpunt van de zorg. Wij willen alles in het werk stellen opdat je op een waardige wijze afscheid kan nemen van het leven.

Samen met jou gaan we op zoek naar de gewenste richting van de zorg. We hechten hierbij belang aan je levensverhaal, de relaties die je nauw aan het hart liggen en de menselijke waardigheid. Indien mogelijk gaan we samen met jou in gesprek om jouw visie op het levenseinde te leren kennen.

In een palliatieve situatie verkiezen we om de comfortzorg in onze eigen woonzorgcentra toe te dienen. De bedoeling van palliatieve zorg is om bewoners die geconfronteerd worden met een levensbedreigende aandoening in alle opzichten zo goed mogelijk te ondersteunen.

Ook bij een vraag voor euthanasie beschouwen wij het als onze opdracht om je hierbij te ondersteunen. Hoe onze bijdrage uiteindelijk concreet vorm krijgt, wordt uiteraard door jou bepaald, in overleg met je arts.

De talrijke noden van een palliatieve bewoner kunnen niet door één persoon gedragen worden. Daarom is er in elk woonzorgcentrum een palliatief supportteam. Dit team staat in voor het verwezenlijken van een palliatieve zorgcultuur die gedragen wordt door alle medewerkers.

8 Respect voor elkaar

8.1 Relatie met het personeel

Met het oog op een goede levenssfeer en verstandhouding gaan medewerkers en bewoners met respect met elkaar om. Elke bewoner wordt verzocht de gebruikelijke taken van de medewerkers te respecteren.

De medewerkers zijn gebonden aan beroepsgeheim. Dit wil zeggen dat medewerkers enkel persoonlijke en vertrouwelijke informatie, die je zorg ten goede komt, mogen delen met collega's.

Foaien en grote geschenken worden niet gegeven aan de medewerkers.

8.2 Grensoverschrijdend gedrag

In het woonzorgcentrum word je met toewijding op een professionele manier verzorgd en behandeld. Wij respecteren je integriteit en zorgen ervoor dat ongewenste gedragingen worden voorkomen. Indien ze zich voordoen, kunnen ze worden gemeld en behandeld.

Onder grensoverschrijdend gedrag begrijpen wij elke vorm van gedrag, zowel verbaal als non-verbaal, bewust of onbewust, dat wordt ervaren als negatief, ongewenst of gedwongen.

Klachten hieromtrent kunnen worden ingediend volgens de in het woonzorgcentrum geldende procedure. De gegevens van de klachtenbehandelaar vind je op het einde van de afsprakennota.

8.3 Hygiëne

We staan in voor de dagelijkse, hygiënische persoonlijke verzorging. Je krijgt wekelijks de mogelijkheid een bad/douche te nemen. De medewerkers zorgen hierbij voor een professionele ondersteuning op maat.

Voor de bevordering van de algemene netheid en hygiëne:

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

8.4 Rust in de woongroep

Aan bewoners, bezoekers en medewerkers wordt gevraagd de rust in het woonzorgcentrum niet te verstoren. Gedurende de middagrust en na 21 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.

Ook medebewoners kunnen ten gevolge van hun gezondheidstoestand, moeilijk hanteerbaar gedrag vertonen, dat als storend ervaren kan worden. We streven er steeds naar een haalbare oplossing te vinden voor iedereen.

9 Veiligheid in het woonzorgcentrum

De Vlaamse Regering legt woonzorgcentra strikte brandveiligheidsnormen op via haar besluit van 9 december 2011 (BVR 09.12.2011).

In het woonzorgcentrum geldt een algemeen rookverbod. Binnen kan enkel gerookt worden in het voorziene rooklokaal.

Om jezelf en anderen niet in gevaar te brengen is het nodig dat de bewoners van het woonzorgcentrum in de mate van het mogelijke alles doen om brandgevaar te voorkomen. Daarom dien je je aan volgende veiligheidsvoorschriften te houden:

- elektrische apparaten mogen enkel gebruikt worden nadat de technische dienst ze heeft gecontroleerd. Bij installatie van nieuwe toestellen of wanneer toestellen worden vervangen, dient de bewoner of familie de afdelingsverantwoordelijke hiervan te verwittigen;
- bij defect of beschadiging van snoeren, stekkers, stopcontacten... breng je onmiddellijk een medewerker hiervan op de hoogte;
- alle elektrische toestellen moeten voorzien zijn van een CE – keurmerk;
- er is algemeen verbod op het branden van kaarsen, het plaatsen van bijverwarming, kookplaten en andere open vuren in de kamers.

De instructierichtlijnen in geval van brand zijn duidelijk aangebracht op verschillende plaatsen. Deuren die normaal dicht zijn, mogen niet door middel van een voorwerp opengehouden worden.

Volgens de brandweerinstructies moeten de bewoners zich, bij brandalarm naar hun kamer begeven en de deur dicht doen. Indien nodig zullen de medewerkers en de brandweer hen vandaar evacueren.

Op bevel van de brandweer moeten 's nachts alle kamerdeuren dicht zijn.

10 We luisteren naar jou

10.1 Jouw rechten in het woonzorgcentrum

Als bewoner heb je heel wat rechten. Hiervoor verwijzen we naar de website <https://www.health.belgium.be/nl/gezondheid/zorg-voor-jezelf/patiententhemas/patientenrechten>. Indien je niet over een internetverbinding beschikt, kan je een uitgeprinte versie bekomen bij de verantwoordelijke opnames.

10.2 Inspraak

In het zorgbedrijf werken we met heel wat medewerkers samen om alle bewoners een warme thuis te bieden. De inbreng van de bewoner en familie is hierbij onmisbaar. Daarom houden we 4 maal per jaar een gebruikersraad. Daar gaan we samen met jou en/of je familie na hoe we onze werking kunnen verbeteren. De gebruikersraad is een 'georganiseerd inspraakmoment' over de algemene gang van zaken in het woonzorgcentrum. Elke bewoner, familielid of mantelzorger kan deelnemen aan de vergadering. Bestuurders van Zorgbedrijf Harelbeke, de directeur en andere medewerkers kunnen eveneens op die bijeenkomsten uitgenodigd worden.

Van deze vergaderingen wordt een verslag opgemaakt dat aan jou of aan jouw familie bezorgd wordt.

Uiteraard nodigen we je uit om niet te wachten tot de gebruikersraad, om suggesties te geven om het wonen en leven in het woonzorgcentrum te optimaliseren.

10.3 Informatie over de organisatie

Informatie over beleidsbeslissingen die de dagelijkse werking, de hulp- en dienstverlening of de verblijfkosten beïnvloeden, wordt aan jou en/of je vertegenwoordiger gecommuniceerd via (digitale) briefwisseling en de gebruikersraad.

10.4 Klachtenbehandeling

Heb je bedenkingen of opmerkingen, bespreek ze met ons. Samen zoeken we naar een oplossing.

Ben je niet tevreden met deze oplossing? Dan kan je steeds een klacht indienen bij de klachtenbehandelaar, Nathalie Vryghem. Jouw klacht wordt discreet en efficiënt geregistreerd en behandeld.

Klachtenbehandelaar:

Nathalie Vryghem,

Kollegeplein 5

8530 Harelbeke

056/89 78 80

Klachten worden bij voorkeur via het klachtenformulier ingevuld. Je kan dit document vinden op de website van Zorgbedrijf Harelbeke. Een klacht kan ook mondeling, telefonisch, via een brief of per mail worden bezorgd.

Na ontvangst van jouw klacht krijg je binnen de drie werkdagen een ontvangstbevestiging. De klacht wordt geregistreerd en onderzocht. Uiterlijk na veertig dagen word je op de hoogte gebracht van het resultaat van het klachtonderzoek.

Je kan beroep aantekenen tegen de beslissing bij de raad van bestuur uiterlijk binnen de twee maand nadat de beslissing werd genomen of binnen de zes maand indien geen beslissing werd genomen.

Ben je niet tevreden met de manier waarop wij jouw klacht opgevolgd hebben dan kan je ook terecht bij de woonzorglijn. Je kan de woonzorglijn bereiken via telefoon (elke werkdag van 09.00 - 12.00 uur) op het nummer 02/553 75 00 of via mail woonzorglijn@vlaanderen.be.

Meer info over de woonzorglijn: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/een-vraag-of-klacht-voor-de-woonzorglijn>.