

INTERNE AFSPRAKENNOTA DAGVERZORGINGSCENTRA



**ZORGPUNT
WAASLAND**
goed voor elkaar



Welkom bij Zorgpunt Waasland

Zorgpunt Waasland bundelt de thuiszorg en zorgvoorzieningen van de gemeenten Beveren, Kruibeke, Sint-Niklaas en Zwijndrecht.

Wij zijn een openbare organisatie met de gemeentebesturen als partners, want samen staan we sterker.

Onze missie

Wij verstrekken nabije en betaalbare zorg voor iedereen die ze nodig heeft.

Onze visie

Wij willen dé referentie zijn als het gaat om zorg voor mens en maatschappij.

**Zorgen doen we samen,
goed en voor elkaar!**



Onze waarden

KWALITEIT

we denken na over onze keuzes

INTEGRITEIT

we doen wat we beloven

ZORGZAAMHEID

we dragen zorg voor elkaar, de klant en onze middelen

KLANTGEDREVENHEID

we leveren geen half werk

INNOVATIE

we doen het graag altijd iets beter

SAMENWERKING

we luisteren graag naar iedereen waarmee we samenwerken

Welkom bij Zorgpunt Waasland

Hartelijk welkom

Administratieve gegevens

Eigentijds en sfeervol de dag doorbrengen

- Dagverloop
- Maaltijden

Gezondheid en welzijn

- Vrije keuze van arts
- Vrije keuze van apotheek en regeling medicatie
- Ziekenhuis
- Individueel zorg- en ondersteuningsplan
- Organisatie van activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten, zinvolle tijdsbesteding

Alles net en schoon

- Hygiëne, orde en netheid
- Kledij
- Maaltijden

Vragen rond vroegtijdige zorgplanning

Wat kan, mag en moet

- Levensbeschouwelijke ondersteuning
- Huisdieren
- Bezoek

Je persoonlijke veiligheid

- Voorkom vallen
- Zorg voor een goed zicht
- Grensoverschrijdend gedrag
- Vrijheidsbeperkende maatregelen

Veiligheid en onderhoud

- Brandveiligheid
- Roken
- Diefstal voorkomen

Open huis

- Medelen van info
- Volg ons op Facebook
- Een melding, suggestie of een klacht?
- Andere vragen en bekommernissen

Overzicht van de dagverzorgingscentra



**ZORGPUNT
WAASLAND**
goed voor elkaar



Hartelijk welkom!

We zijn blij je te mogen verwelkomen als nieuwe gast in één van onze dagverzorgingscentra.

Samen met andere mensen breng je de dag bij ons door. Graag bieden we jou een huiselijke omgeving met leuke dagactiviteiten. We doen dit met aandacht voor fysieke en/of psychische noden. Hiermee willen we ook je thuis- en mantelzorgers ondersteunen en ontlasten.

Waarschijnlijk heb je nog vele vragen over het verloop van een dag bij ons. Deze brochure geeft je alvast een beeld over het reilen en zeilen in onze dagverzorgingscentra.

Zit je hierna nog met vragen? Aarzel dan niet om er mee naar de coördinator of onze medewerkers te stappen.

We staan klaar om je verder te helpen.



ADMINISTRATIEVE GEGEVENS

Deze onthaalbrochure bevat minstens alle informatie die nodig is voor de verplichte interne afsprakennota en kan dan ook als dusdanig beschouwd worden.

De gasten en het ZPW gaan de verbintenis aan de voorschriften van deze afsprakennota evenals de toepassingsmaatregelen na te leven.

De interne afsprakennota wordt vóór de opstart aan de gast en/of vertegenwoordiger overhandigd. Elke wijziging van de afsprakennota wordt tegen ontvangstbewijs aan de gast of zijn vertegenwoordiger betekend. Deze wijzigingen hebben uitwerking 30 dagen na betekening ervan.

Toezihtsinstanties en toepasselijke erkenningsnormen

De dagverzorgingscentra (DVC) zijn erkend door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Agentschap Zorg en Gezondheid. Ze worden beheerd door de OCMW-vereniging van publiek recht Zorgpunt Waasland, Oude Zandstraat 92 in 9120 Beveren.

De erkenningsnormen die de DVC moeten naleven, zijn beschreven in:

- Het woonzorgdecreet dd 06/02/2019
- Het Besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers (BS 17 december 2009), inclusief Bijlage 7 bij dit besluit.

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid organiseert het toezicht op de naleving van deze erkenningsnormen door de dagverzorgingscentra. De DVC worden bezocht en gecontroleerd door de bevoegde diensten van de Zorginspectie, behorend tot het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

EIGENTIJDS EN SFEERVOL DE DAG DOORBRENGEN

Dagverloop

Het dagverloop ziet er doorgaans als volgt uit:

Ochtend voor 10u00	Aankomst en verwelkoming met koffie of thee + gesprek
10u00 tot 11u30	Activiteit, zinvolle vrijetijdsbesteding
12u00 tot 13u00	Middagmaal
13u00 tot 14u00	Middagrust en vrije tijd
14u00 tot 16u00	Activiteit, zinvolle vrijetijdsbesteding
Na 16.00 uur	Napraten en klaarmaken voor vertrek naar huis

We houden in onze dagindeling rekening met hoe de gasten zich voelen en hun wensen.

Maaltijden

De gast die een volledige dag komt, krijgt een warme maaltijd. Het dagverzorgingscentrum zorgt voor een gezonde, afwisselende voeding, met maaltijden aangepast aan de gezondheidstoestand van de gebruikers. Voor dieetmaaltijden is een medisch attest nodig. De gast (of zijn/haar mantelzorger) zorgt zelf voor sondevoeding (inclusief toebehoren), bij- en vervangvoedingen.

Het menu is wekelijks beschikbaar en hangt uit in het DVC. De gast kan een ontbijt, middagmaal (bij halve dag) of avondmaal (ter plaatse of lunchpakket) aanvragen, mits betaling van een extra vergoeding. Dit wordt minstens één dag op voorhand aangevraagd.

GEZONDHEID EN WELZIJN

Elke persoon is uniek van bij de geboorte en blijft dat tot het einde van zijn leven. Dat vraagt van onze medewerkers een heel gastgerichte kijk en aanpak. Zo heeft iedereen andere ondersteuningsnoden. Zo zijn er ook gasten met dementie en gasten met een psychische zorg.

Referenten met de nodige kennis en expertise rond verschillende zorgthema's ondersteunen onze medewerkers in hun aanpak. Zo krijgen specifieke doelgroepen een gepaste ondersteuning.

Vrije keuze van arts

Je kan vrij een huisarts kiezen en je huisarts of een andere hulpverlener naar het dagverzorgingscentrum laten komen. Als je verandert van huisarts, moet je het dagverzorgingscentrum hiervan onmiddellijk verwittigen. Gelieve ook een wijziging van mutualiteit onmiddellijk te melden.

Vrije keuze van apotheek en regeling medicatie

De gast kan vrij zijn/haar apotheker kiezen en staat zelf in voor de aankoop van de noodzakelijke geneesmiddelen.

Je brengt zelf jouw medicatie mee in een medicatiedoosje. In het medicatiedoosje zit de juiste medicatie per toedieningsmoment. De medewerkers beheren de medicatie in het DVC en zorgen ervoor dat je ze tijdig en correct toegediend krijgt. Als de medicatie wijzigt, bezorg je een nieuwe medicatiefiche.

Ziekenhuis

Bij ziekte of ongeval wordt de familie en indien nodig de eigen huisarts verwittigd. Bij een eventuele ziekenhuisopname kan je in overleg met je huisarts bepalen naar welk ziekenhuis je wil doorverwezen worden. Voor begeleiding naar het ziekenhuis doen wij een beroep op familieleden en/of je mantelzorger en/of ziekenvervoer.

In een noodgeval kan de huisarts van wacht, de hulpdienst of een hulpverlener die met het dagverzorgingscentrum samenwerkt, ingeschakeld worden.



Individueel zorg- en ondersteuningsplan

Samen met jou, je vertegenwoordiger en mantelzorger maken we jouw persoonlijk zorg- en ondersteuningsplan op. Hierin zijn afspraken gemaakt hoe we je in het dagverzorgingscentrum ondersteunen op medisch, fysisch en psycho-sociaal vlak.

Tijdens het multidisciplinair overleg worden deze afspraken meegedeeld aan die medewerkers die hierover dienen te beschikken voor het uitvoeren van hun taken binnen het DVC. Deze gegevens zijn strikt vertrouwelijk en vallen onder het beroepsgeheim van de medewerkers.

Zoals opgenomen in de Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, heb jij of je vertegenwoordiger het recht om jouw zorgplan in te zien. Je kan dit vragen aan de coördinator van het dagverzorgingscentrum.

Om jou en je mantelzorger goed te kunnen ondersteunen, is het belangrijk dat zowel jij als je vertegenwoordiger of mantelzorger goed communiceert over eventuele wijzigingen op de gemaakte afspraken.

We rekenen erop dat je volgens de afgesproken tijdstippen (zie schriftelijke overeenkomst) in het dagverzorgingscentrum aanwezig bent.

Als je beroep doet op thuiszorg, maak je zelf afspraken met de thuiszorgdienst.

Organisatie van activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten, zinvolle tijdsbesteding

Onze medewerkers bieden dagelijks allerlei activiteiten aan. Ze willen hierbij zo veel mogelijk rekening houden met je eigen interesses en hobby's. Dit gebeurt zowel individueel als in groep. We informeren je steeds over de planning van groepsactiviteiten en uitstappen. Afhankelijk van je interesses en mogelijkheden kan je zelf beslissen of je wil deelnemen. Naast onze vaste medewerkers schakelen we ook vrijwilligers in voor de begeleiding bij activiteiten of uitstappen. De activiteiten zijn gratis tenzij vooraf uitdrukkelijk een deelnameprijs wordt meegedeeld. Activiteiten kunnen plaatsvinden in samenwerking met het woonzorgcentrum, dienstencentrum of de buurt, scholen uit de omgeving...

Daarnaast zijn er andere mogelijkheden voor een zinvolle vrijetijdsbesteding: TV en radio in de leefruimte, lezen, ontmoetingsruimte en cafetaria van het lokaal dienstencentrum en/of woonzorgcentrum...



ALLES NET EN SCHOON

Hygiëne, orde en netheid

Je zorgt uiteraard voor je persoonlijke hygiëne en propere kledij.

Samen met jou waken onze medewerkers over de orde en netheid van de lokalen, in het bijzonder die van de toiletten en de badkamer.

Je kan als je dat wenst, wekelijks een bad of douche nemen. Wij leveren hiervoor het nodige badlinnen zoals handdoeken en washandjes aan.

Kledij

Om te voorkomen dat kledij verloren gaat, vragen wij jou om alle kledingstukken te naamtekenen met je voor- en familienaam en regelmatig te controleren of ze nog goed gelabeld zijn. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het verlies van niet-genaamtekende kledij.

Je brengt reservekleding mee die in het dagverzorgingscentrum kan blijven liggen indien gewenst.

Maaltijden

Voor onze keukens en diensten die instaan voor voedselbewaring en – bereiding gelden hygiënenormen, de HACCP-normen. Deze wetgeving garandeert een strenge kwaliteitscontrole op het maaltijdgebeuren in onze DVC.



WAT IS VROEGTIJDIGE ZORGPLANNING?

Vroegtijdige zorgplanning is nu al nadenken, spreken en beslissen over de zorg die je later zou willen als je ernstig of ongeneeslijk ziek wordt. Zo ben je er zeker van dat alles volgens jouw wensen verloopt, ondanks je ziekte of als je jouw wensen niet meer kan uiten. Zo kan je bijvoorbeeld een vertegenwoordiger aanduiden of specifieke wensen rond euthanasie of je uitvaart laten opnemen in een wilsverklaring.

Samen met jou, je familie en de zorgverlener(s) klaren we jouw waarden en wensen uit rond palliatieve zorg en zorg bij het levenseinde.

Graag bespreken we samen met jou, je mantelzorger en je huisarts de mogelijkheden en de ondersteuning die wij kunnen bieden.

Voor vragen rond het levenseinde kan je terecht bij onze medewerkers die ondersteund worden door referenten in palliatieve zorgverlening.





WAT KAN, MAG EN MOET?

Levensbeschouwelijke ondersteuning

WAT KAN, MAG EN MOET

We respecteren de persoonlijke, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van elke gast. Iedereen krijgt de kans om zijn levensovertuiging te beleven. Je kan bezoek ontvangen van een vertegenwoordiger van jouw godsdienst of een lekenraadgever van jouw morele of filosofische overtuiging.

Huisdieren

De gasten kunnen geen huisdieren meebrengen naar het dagverzorgingscentrum. Je bezoek kan een hond meebrengen op voorwaarde dat deze aan de leiband wordt gehouden en niet vrij rondloopt in het dagverzorgingscentrum. Meegebrachte huisdieren mogen op geen enkele wijze overlast bezorgen aan de gasten en de medewerkers.

Bezoek

Familie en vrienden zijn welkom om je te bezoeken in het dagverzorgingscentrum. Aan bezoekers wordt gevraagd om rekening te houden met de dagelijkse werking van het dagverzorgingscentrum zodat de medewerkers hun taken ongehinderd kunnen uitvoeren.

JE PERSOONLIJKE VEILIGHEID

Voorkom vallen

Vallen is een ernstig probleem bij ouderen, dus ook gasten van een DVC lopen risico. De belangrijkste oorzaken van vallen zijn:

- Verlies van evenwicht
- Verminderde mobiliteit
- Minder spierkracht
- Slechte schoenen
- Slecht zicht
- Bloeddrukschommelingen
- Medicatiegebruik

Zorg alvast voor goede schoenen. Hierbij enkele kenmerken van goede schoenen:

- De zool omsluit de voet zo veel mogelijk;
- De zool is stevig en heeft reliëf;
- De schoen kan een kleine hak hebben tot 2,5 cm.

Open schoenen en sandalen kunnen als er twee verstelbare riempjes zijn, één aan de achterzijde en één aan de wreef. Lopen op blote voeten verhoogt het valrisico.

Zorg voor een goed zicht

Een bezoek aan de oogarts en een aangepaste bril zijn op elke leeftijd belangrijk. Onvoldoende scherp zicht vermindert het dieptezicht en de contrastgevoeligheid. Ook een bril die onvoldoende is afgesteld, verhoogt het valrisico.



Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag is het niet respecteren van iemands persoonlijke grens. Het gaat over alle ongewenst gedrag of alle ongepaste omgangsvormen (geweld, ongewenst seksueel gedrag, pesten, racisme...), die de kwaliteit van (samen)leven in het dagverzorgingscentrum in gevaar kunnen brengen. Het dagverzorgingscentrum neemt de nodige maatregelen tegen grensoverschrijdend gedrag en dit zowel preventief als reactief.

Iedere gebruiker, mantelzorger, medewerker, stagiair, vrijwilliger... kan een melding maken van (vermoeden van) grensoverschrijdend gedrag. Na onderzoek van de melding waarbij we eventueel beroep doen op bijkomende expertise, beslissen we of de melding ontvankelijk is en hoe die wordt opgevolgd.

Eventuele gevallen van ernstig grensoverschrijdend gedrag worden steeds gemeld aan het Agentschap Zorg en Gezondheid.

Verdere informatie omtrent preventieve en correctieve maatregelen betreffende grensoverschrijdend gedrag is terug te vinden in het kwaliteitshandboek en het integriteitsbeleid van Zorgpunt Waasland.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Wij respecteren ieders vrijheid zo maximaal mogelijk en leggen zo weinig mogelijk beperkingen op aan de gasten. We passen maatregelen toe die de gewenste veiligheid bieden zonder de autonomie of bewegingsvrijheid van de gast aan te tasten. In heel uitzonderlijke situaties en alleen in het belang van je eigen veiligheid, gezondheid of die van medewerkers en/of andere gasten, kan het noodzakelijk zijn om beperkingen op te leggen (bijvoorbeeld: zo comfortabel mogelijk beperken in bewegingsvrijheid, gebruik van mondmasker...).

VEILIGHEID EN ONDERHOUD

Brandveiligheid

Om brandgevaar te vermijden, vragen we je volgende veiligheidsvoorschriften na te leven:

- Er mogen geen kaarsen gebrand worden.
- Het is strikt verboden te roken in het dagverzorgingscentrum.
- De gasten worden vertrouwd gemaakt met de nooduitgangen en vluchtwegen waarlangs zij in geval van nood uit het dagverzorgingscentrum kunnen ontkomen.
- De richtlijnen die men in geval van brand dient te volgen, hangen op verschillende goed zichtbare plaatsen uit in het dagverzorgingscentrum.
- Bij brandoefeningen worden de gasten geholpen en begeleid om het geheel van de reddingsoperaties en evacuatiemogelijkheden te begrijpen.

Bij ernstige gebeurtenissen kan je contact opnemen met de verantwoordelijke van het DVC. Hij/zij zal intern bespreken wat de beste aanpak is en hierover verder communiceren ten aanzien van de gasten.

De werkwijze wordt opgevolgd in samenwerking met onze preventieadviseur.

Roken

In alle dagverzorgingscentra geldt een rookverbod. Je kan enkel buiten roken of in het rokerslokaal van het WZC. Bezoekers kunnen enkel buiten roken.

Diefstal voorkomen

We raden je aan zo weinig mogelijk geld en waardevolle voorwerpen mee te nemen naar het DVC. Laat geen geld of waardevolle zaken zichtbaar en onbewaakt achter. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de schade ten gevolge van verlies of diefstal.



OPEN HUIS

Meedelen van info

ZPW brengt de gasten op de hoogte van wijzigingen in de dagelijkse werking van het dagverzorgingscentrum of van beleidsbeslissingen die de gasten en/of hun familie aanbelangen.

De communicatie gebeurt via volgende kanalen:

- De infoborden in het dagverzorgingscentrum
- Informatievergaderingen voor gasten en/of familie
- Het communicatieschriftje
- Individueel per brief (bijvoorbeeld bij wijziging dagprijs)

ZPW kan foto's of beelden maken van de gasten in het dagverzorgingscentrum en deze gebruiken in publicaties (huiskrant, folder, website...). Tenzij je uitdrukkelijk aangeeft dat je dit niet wenst, gaat het ZPW ervan uit dat je hiermee akkoord gaat. Als je meldt dat je dit niet wenst, wordt dit in je dossier genoteerd.

Het communicatieschriftje breng je telkens mee naar het dagverzorgingscentrum en neem je terug mee naar huis. Alle medewerkers en mantel- en thuisverzorgers noteren hierin alle informatie en afspraken die van belang zijn om jou een goede ondersteuning te kunnen bieden.





Volg ons op Facebook

Je kan je familie onze zorg en activiteiten in onze dagverzorgingscentra laten volgen op Facebook. Iedereen die dat wil, kan ons volgen en onze posts liken en delen.

Sommige dagverzorgingscentra hebben een facebookpagina die ze delen met de thuiszorg of het WZC. Hier kan je het (samen)leven in het DVC volgen.

Volg je graag het nieuws van Zorgpunt Waasland? Onze vacatures? Andere leuke weetjes? Dan kan je ons volgen op facebook.com/zorgpuntwaasland.



Een melding, suggestie of een klacht?

Opmerkingen of klachten kunnen steeds mondeling of schriftelijk worden meegedeeld.

Met vragen, opmerkingen of bezorgdheden kan je in de eerste plaats terecht bij de medewerkers van het dagverzorgingscentrum. Ook bij de coördinator van het dagverzorgingscentrum kan je terecht.

Voel je dat je nog niet geholpen bent of heb je het gevoel dat men onvoldoende luistert? Gebruik dan het meldingsformulier om je ontevredenheid of suggesties te verwoorden. Dit formulier vind je terug aan het onthaal van het woonzorgcentrum of bij de coördinator van het DVC. Het ingevulde formulier geef je af aan een medewerker of aan het onthaal. Binnen de 10 dagen ontvang je een schriftelijke bevestiging met informatie over het verdere verloop van de melding.

De verantwoordelijke of klachtencoördinator bekijkt wie best geplaatst is om de melding te onderzoeken en te behandelen. We laten je zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen de 30 dagen, schriftelijk de eventuele maatregelen of acties weten.

Ben je nog steeds niet geholpen of wil je jouw melding liever niet rechtstreeks aan het DVC of ZPW doorgeven? Dan kan je terecht bij een externe klachtenbehandelaar op www.zorg-en-gezondheid.be/een-klacht-melden.

Opgelet: bij anonieme meldingen kunnen we niet antwoorden, dus noteer op het meldingsformulier zeker je naam en contactgegevens (telefoon, e-mail).



Andere vragen en bekommernissen

Heb je nog andere vragen of wil je graag iemand persoonlijk spreken? Wij bieden jou een luisterend oor en nemen je vraag ter harte. Wij verzekeren je dat onze medewerkers gehouden zijn aan hun beroepsgeheim en dat zij in alle omstandigheden de privacy van de gast respecteren.

Overzicht van onze dagverzorgingscentra

DVC De Sloester

CE 2278 en CE BE 2778

Oude Zandstraat 96, 9120 Beveren
03 375 32 60 - desloester@zpw.be

DVC De Sprankel

CE 2407

Turkyen 4/0002, 9100 Nieuwkerken
03 780 57 03 - desprankel@zpw.be

DVC De Waterlelie

CE 2547 en DVC BE 2547

Kruibekestraat 58a, 9150 Bazel
0474 63 07 41 - dagopvang.dewaterlelie@zpw.be

CONTACTEER ONS

BEVEREN. KRUIBEKE EN ZWIJNDRECHT

Oude Zandstraat 92,
9120 Beveren
Tel. 03 750 92 92
oost@zpw.be

**Spreekuren info en advies of voor een
aanvraag:**

Graag een afspraak maken.

Openingsuren onthaal:

- ma-vr van 9-13 uur
- vanaf 13-16 uur: enkel telefonisch
bereikbaar.

SINT-NIKLAAS

Thuiszorgcentrum 't Punt

Lamstraat 23,
9100 Sint-Niklaas
Tel. 03 778 55 55
west@zpw.be

**Spreekuren info en advies of voor een
afspraak:**

Ma-vrij: elke voormiddag van 9-12.30 uur,
in de namiddag volgens afspraak.

Openingsuren onthaal:

- Ma-vr van 9 tot 12.30 uur en van 13 tot
16 uur.



**ZORGPUNT
WAASLAND**
goed voor elkaar