

ONTHAALBROCHURE VOOR DE WOONZORGCENTRA VAN ZORGPUNT WAASLAND

Welkom bij Zorgpunt Waasland

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

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

Inhoud

Welkom bij Zorgpunt Waasland	1
Hartelijk welkom	4
ADMINISTRATIEVE GEGEVENS	5
Toezichtinstanties en toepasselijke erkenningsnormen	5
Overzicht van de woonzorgcentra	6
Eigentijds en sfeervol wonen	8
De dagindeling	8
Gezondheid en welzijn	8
Woonleefplan	9
Kan mijn eigen huisarts blijven komen?	9
Is er altijd iemand van het verplegend en verzorgend personeel aanwezig?	9
Wat met mijn geneesmiddelen?	9
Ziekenhuis	10
Kan ik in het WZC beroep doen op paramedici of kinesitherapeuten?	10
Kapper, pedicure	10
Organisatie van activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten, zinvolle tijdsbesteding	10
Tijdelijke medewerkers	11
Vragen rond vroegtijdige zorgplanning	11
Wat is vroegtijdige zorgplanning?	11
Alles net en schoon	11
Onderhoud	11
Organisatie van de persoonlijke was	11
Maaltijden	12
Wat kan, mag en moet	12
Organisatie van de levensbeschouwelijke ondersteuning	12
Huisdieren	12
Je persoonlijke veiligheid	12
Bezoek	12
Materialen	13
Voorkom vallen	13

Zorg voor een goed zicht.....	13
Grensoverschrijdend gedrag	14
Vrijheidsbeperkende maatregelen	14
Veiligheid en onderhoud.....	14
Technische dienst	14
Beveiliging van het gebouw	14
Diefstal voorkomen.....	15
Brandveiligheid	15
Roken	15
Financieel	15
Wat betaal je als bewoner?.....	15
Open huis	16
Volg ons.....	16
Contact met het thuisfront.....	16
Meedelen van info	16
Inspraak	16
Een melding, suggestie of een klacht?.....	16
Andere vragen en bekommernissen	17

Hartelijk welkom

We zijn blij je te mogen verwelkomen als nieuwe bewoner in één van onze woonzorgcentra. De opname in een woonzorgcentrum is een ingrijpende verandering. We weten wat deze stap voor jou en je verwanten met zich kan meebrengen. We willen je helpen om deze stap zo vlot mogelijk te laten verlopen en nodigen je uit om samen met ons te bouwen aan een warme, sfeervolle 'thuis'.

Bij ons staat niet alleen de zorg centraal, maar ook het wonen. Wij willen van ons huis een nieuwe thuis maken waar het aangenaam is om wonen en waar je je thuis, geborgen en veilig voelt.

Wij kunnen jouw vertrouwde thuismilieu niet helemaal vervangen, maar met onze kennis, ervaring en inzet, doen we er alles aan om je zo snel mogelijk thuis te laten voelen.

Zonder twijfel heb je nog veel vragen over je nieuwe thuis. Deze brochure geeft je alvast een beeld over het reilen en zeilen in onze woonzorgcentra. Zit je hierna nog met vragen? Aarzel dan niet om er mee naar de leidinggevenden of onze medewerkers te stappen. We staan klaar 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 bewoner en het ZPW gaan de verbintenis aan de voorschriften van deze afsprakennota evenals de toepassingsmaatregelen na te leven.

Behalve in geval van dringende opname, wordt de interne afsprakennota vóór de opname aan de bewoner overhandigd. Elke wijziging van de afsprakennota wordt tegen ontvangstbewijs aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger betekend. Deze wijzigingen hebben uitwerking 30 dagen na betekening ervan.

Toezichtinstanties en toepasselijke erkenningsnormen

De woonzorgcentra (WZC) 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 WZC moeten naleven, zijn beschreven in:

- 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 XII bij dit besluit.

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

Overzicht van de woonzorgcentra

Huize Elisabeth Oude Dorpstraat 19, 9120 Vrasene 03 375 66 96 – huize.elisabeth@zpw.be	CE 508 CE3668
Huize Linde Pastoor Verwilghenplein 25, 9120 Haasdonk 03 375 66 95 – huize.linde@zpw.be	CE 1223 CE3667
WZC Craeyenhof Kloosterstraat 17A, 2070 Burcht 03 304 79 20 – craeyenhof@zpw.be	CE 1588 KCE 1588 KCEO 1588 VZB 2361
WZC De Gerda Gerdapark 13, 9100 Sint-Niklaas 03 375 54 35 – receptie.degerda@zpw.be	CE 1462 KCE 1462 VZB 353
WZC De Notelaar Oude Zandstraat 98, 9120 Beveren 03 375 54 20 – denotelaar@zpw.be	CE 954 KCE 954 VZB 114
WZC Briels Kerkplein 8, 9120 Melsele 03 750 98 70 – info.briels@zpw.be	CE 954 VZB 114
WZC Boeyé Van Landeghem Beverse Dijk 5, 9120 Kallo 03 570 90 10 – boeye.vanlandeghem@zpw.be	CE 954 VZB 114
WZC De Plataan Hospitaalstraat 12, 9100 Sint-Niklaas 03 375 54 25 – receptie.deplataan@zpw.be	CE 1462 KCE 1462 VBZ 353
WZC De Spoele Lamstraat 44, 9100 Sint-Niklaas 03 375 54 30 – receptie.despoele@zpw.be	CE 1462 KCE 1462 VZB 353
WZC Het Lindehof Kerkstraat 11, 9111 Belsele 03 375 54 31 – receptie.hetlindehof@zpw.be	CE 1187 KCE 1187 VZB 2324
WZC Populierenhof Turkyen 2, 9100 Nieuwkerken 03 780 57 00 – receptie.populierenhof@zpw.be	CE 1187 KCE 1187 VZB 2324

WZC Wissekerke

Kruibekestraat 58A, 9150 Kruibeke

03 375 61 39 – onthaal.wissekerke@zpw.be

CE 1526

KCE 1526

VZB 2269

Eigentijds en sfeervol wonen

Je kamer met de algemene ruimtes op de verschillende afdelingen is vanaf nu je nieuwe verblijfplaats.

De kamers zijn ingericht met minstens een kleerkast, een bed, een zetel, een tafel met stoel, een ijskastje en een TV. Een individuele sanitaire ruimte met minstens een toilet en lavabo is standaard. In sommige kamers heb je een eigen doucheruimte, maar elke afdeling beschikt minstens over een volledig uitgeruste badkamer met aangepast bad en doucheruimte.

Om je kamer persoonlijker te maken is er steeds ruimte voor foto's, prenten en persoonlijke voorwerpen of herinneringen. Wil je schilderijen of kaders ophangen of een persoonlijk kastje of zetel meebrengen, bespreek dit dan eerst met de verantwoordelijke.

Tip: voor de inrichting van je kamer, maak je best al voor de opname een afspraak met de verantwoordelijke.

De dagindeling

Het dagverloop ziet er doorgaans als volgt uit.

8-10u	ontbijt + ochtendverzorging
10-11.30u	activiteit, zinvolle vrijetijdsbesteding
11.30-12.30u	middagmaal
13-14u	middagrust
14-16u	activiteit, zinvolle vrijetijdsbesteding
17-18u	avondmaal
18.30-22u	avondverzorging

We proberen zoveel mogelijk aandacht te besteden aan de persoonlijke wensen van de bewoner. Deze indeling wordt ook aangepast naargelang hoe de bewoners zich voelen.

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 bewonersgerichte kijk en aanpak. Zo zijn er bewoners met dementie, bewoners met een psychische zorg en anderen die in de laatste fase van hun leven zijn.

In onze aanpak worden onze medewerkers ondersteunt door referenten vanuit verschillende thema's die de nodige kennis en expertise opbouwen. Zo kunnen ook zeer specifieke doelgroepen een gepaste ondersteuning krijgen.

Woonleefplan

De principes van wonen en leven zijn verankerd in onze voorzieningen. Autonomie, beslissingsrecht en co-creatie zijn hier enkele voorbeelden van. We geven dit concreet vorm door de bewoner, zijn vertegenwoordiger of mantelzorger te betrekken bij, onder andere, het opstellen van het individuele woonleefplan. Kort na opname gebeurt een eerste actieve bevraging door middel van het inschalingsinstrument BelRAI. Tijdens het daaropvolgende multidisciplinaire overleg (MDO) wordt in samenspraak met bewoner, zijn vertegenwoordiger of mantelzorger bepaald wat de belangrijkste wensen en noden zijn om mee op te nemen in het woonleefplan, met de input van BelRAI als basis. Meer details over dit verloop zijn terug te vinden in de opnameprocedure.

Kan mijn eigen huisarts blijven komen?

Je kan je eigen **huisarts** vrij kiezen. De arts zal met jou en ons de zorgen die je nodig hebt, plannen en evalueren. Als je geen huisarts hebt die naar het WZC kan komen, word je een huisarts voorgesteld door onze dienst op basis van de gemaakte afspraken met de huisartsenkring.

Om een goede samenwerking met ons huis te garanderen, vragen wij aan jouw huisarts om ons huishoudelijk reglement te ondertekenen. Je bepaalt zelf met je huisarts hoe vaak je een doktersbezoek wenst.

Aan elk WZC is een **coördinerend en raadgevend arts (CRA)** verbonden. Een CRA coördineert en ondersteunt je medische zorgen in samenwerking en in overleg met je huisarts en het zorgteam.

Is er altijd iemand van het verplegend en verzorgend personeel aanwezig?

Onze medewerkers werken volgens een vastgelegde dagindeling en staan 24 uur op 24 voor de nodige zorg klaar en te luisteren naar je bekommernissen.

Zij streven allen naar een warme, menselijke begeleiding en een veilige, geborgen sfeer. Samen met de andere disciplines plannen zij op de best mogelijke manier je zorgen en begeleiding om zo aan jouw individuele wensen tegemoet te komen.

Ook studenten krijgen bij ons de kans om hun stage te lopen. Zo dragen wij ons steentje bij om hen tot volwaardige beroepskrachten te vormen en mogelijke toekomstige medewerkers. Zij werken onder toezicht en begeleiding van onze vaste medewerkers.

Wat met mijn geneesmiddelen?

De verpleegkundige zal het geneesmiddelenvoorschrift overmaken aan de door ZPW aangestelde apotheker. Zij zorgen ervoor dat je medicatie op het juiste moment wordt geleverd. De verpleegkundigen bezorgen jouw medicatie op het juiste tijdstip en zoals door de dokter voorgeschreven. De medicatie wordt verrekend op je maandelijkse factuur.

Indien je dit wenst, kan je de medicatie aankopen bij een andere apotheker naar eigen keuze. Om een kwaliteitsvolle medicatiezorg te kunnen garanderen, dient deze apotheker de medicatie op dezelfde wijze aan te leveren als de apotheker waarmee het ZPW samenwerkt. Meer informatie over de juiste wijze van aanlevering, kan in het WZC verkregen worden.

Ziekenhuis

Bij een eventuele ziekenhuisopname kun je in overleg met je huisarts bepalen naar welk ziekenhuis en welke geneesheer-specialist je wil doorverwezen worden.

Voor begeleiding naar het ziekenhuis, onderzoeken of consultaties doen wij een beroep op familieleden en/ of je mantelzorger en/ of ziekenvervoer.

Kan ik in het WZC beroep doen op paramedici of kinesitherapeuten?

ZPW beschikt over een team bestaande uit o.a. kinesitherapeuten, ergotherapeuten, een logopedist en een diëtist. Samen met de andere disciplines worden er afspraken gemaakt om je te helpen je fysieke zelfstandigheid en zelfredzaamheid te behouden of te bevorderen.

Het blijft onze wens om pijn en ongemakken te voorkomen of zo goed mogelijk te behandelen zodat ze weer verdwijnen. Daarom onze bijzondere aandacht en inspanningen voor PDL (passiviteiten dagelijks leven) onder toezicht van de paramedici.

De paramedici zorgen ook voor advies en informatie over orthopedische hulpmiddelen zoals een rolwagen, looprek, korset, prothese, ... En onze logopedist verzorgt de behandeling van slikstoornissen en spraakrevalidatie.

Kapper, pedicure

Tijdens de zorg verzorgen de medewerkers graag je nagels. Maar het is aan te raden om te rade te gaan bij een pedicure bij voetproblemen.

Ook je kapsel wordt met zorg behandeld door de medewerkers. Voor knippen, watergolf, kleuring, ... kan je steeds terecht bij je eigen kapper of in het kapsalon van het WZC.

Voor praktische vragen kan je hiervoor terecht bij het zorgpersoneel.

Organisatie van activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten, zinvolle tijdsbesteding

Onze medewerkers willen zo veel mogelijk rekening houden met je eigen interesses en hobby's. Onder toezicht van het team wonen en leven worden steeds voldoende mogelijkheden voorzien voor ontspanning of een leuke bezigheid. Dit gebeurt zowel in groep als op individuele basis. Afhankelijk van je interesses en je mogelijkheden kun je zelf beslissen of je wil deelnemen. We verwijzen je hiervoor graag naar de activiteitenkalender van het WZC en de medewerkers van het team wonen en leven.

Tijdelijke medewerkers

Onze medewerkers worden ondersteund door onder andere studenten en stagiaires. Maar ook vrijwilligers hebben een heel actieve rol in onze woonzorgcentra.

Ken je familie of vrienden die zich graag willen engageren in één van onze woonzorgcentra, kan je hen contact laten opnemen met de vrijwilligerscoördinatoren.

Vragen rond vroegtijdige zorgplanning

Wat is vroegtijdige zorgplanning?

Dit is het proces van continu overleg tussen jou, je familie en de zorgverlener(s), gericht op het uitklaren van jouw waarden en wensen ten aanzien van je (toekomstige) palliatieve zorg en zorg aan het levenseinde.

Je levenseinde plannen is nu al nadenken, spreken en beslissen over de zorg die je later zou willen als je ernstig of ongeneeslijk ziek wordt.

Op elk moment kan je je eigen keuzes blijven maken. Je kan nu al je zorgbalans opmaken voor later. 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.

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

Alles net en schoon

Onderhoud

Een proper en aangenaam huis is onze eerste zorg. Onze medewerkers maken dagelijks de leef- en woonruimten, werkruimten en andere lokalen vakkundig schoon, ook tijdens het weekend.

Zij volgden hiervoor een specifieke opleiding en werken volgens onderhoudsschema's die de coördinator regelmatig met hen bespreekt. Zij zullen ook de nodige aandacht en zorg besteden aan je persoonlijke herinneringen en souvenirs. Als je hen hierbij graag een handje toesteeft, is dat zeker meegenomen.

Wij vragen je medewerking om regelmatig je ijskast op je kamer na te kijken op bederfbare voedingsmiddelen.

Organisatie van de persoonlijke was

U kan ervoor kiezen zelf in te staan voor uw was of deze uit te besteden aan een externe firma waarmee ZPW een samenwerkingsovereenkomst heeft. In geval van uitbesteding

worden deze kosten door ZPW voorgeschoten, maar via de maandelijkse factuur integraal teruggevorderd.

Kledingtips

- Zorg voor voldoende en gemakkelijk te wassen dag- en nachtkledij.
- Kies voor praktische kleding zodat je je gemakkelijk kunt aan- en uitkleden (bijvoorbeeld kledij met een rits is gemakkelijker om aan te doen dan kledij met knopen)
- Indien advies gewenst bij aankoop aangepaste kledij kan u beroep doen op advies van onze ergotherapeut of kinesitherapeut.
- Wij vragen je ook om versleten kledij tijdig te vervangen en het herstelwerk zelf of door jouw familie te laten uitvoeren.

Maaltijden

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

Onze keukenteams staan klaar om elke dag lekkere maaltijden klaar te maken voor jou. Zij zorgen ervoor dat je kunt genieten van een gevarieerd menu. Het keukenteam houdt zoveel mogelijk rekening met je eigen wensen of met aangepaste voeding.

Wat kan, mag en moet

Organisatie van de levensbeschouwelijke ondersteuning

Wij respecteren de persoonlijke, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van elke bewoner. 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

Per situatie zal bekeken worden of het houden van een huisdier al dan niet haalbaar is. Zodra de dagelijks verantwoordelijke oordeelt dat het houden van een toegelaten huisdier niet meer haalbaar is, kan het dier niet in het WZC blijven.

Als je bezoek een hond bij heeft, zijn ze verplicht om de hond aan de leiband te houden. Dit zowel in het woonzorgcentrum als de directe omgeving.

Je persoonlijke veiligheid

Bezoek

Je kan op elk moment familie, vrienden en bezoek ontvangen. Als het nodig is, kan de verantwoordelijke concrete afspraken maken met jou rond bezoek. Hou wel steeds rekening met de veiligheid van jezelf en je omgeving.

Ga gerust met je familie of vrienden op uitstap. Maar geef ons een seintje wanneer je niet aanwezig bent voor de maaltijd. Ook wanneer je niet tijdig – voor het afsluiten van de buitendeuren – thuis kunt zijn, vragen we je om ons een seintje te geven.

Ook als je voor meerdere dagen op vakantie gaat, bespreek je dit tijdig met de hoofdverpleegkundige. Zo kunnen we de nodige praktische zaken afstemmen waaronder eventuele opvolging van medicatie.

Materialen

In elke kamer, toilet en badkamer is er een oproepsysteem. Met één druk op de knop verwittigt je automatisch een zorgverlener.

Gebruik ook zoveel mogelijk de armleuningen die in de gangen zijn geplaatst of doe een beroep op iemand van de zorgmedewerkers als je je wil verplaatsen en je je niet helemaal veilig voelt.

Voorkom vallen

Vallen is een ernstig probleem bij ouderen, dus ook bewoners in een WZC 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. Hier een overzicht van de kenmerken van een goede schoen:

- 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 zoals sandalen kan als er twee verstelbare riempjes zijn. Eén 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, verminderd dieptezicht, contrastgevoeligheid en een onvoldoende afgestelde bril verhogen het risico op vallen.

De ergotherapeuten geven je de nodige info en advies.

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 WZC in gevaar kunnen brengen. Het WZC 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 en het eventueel inroepen van bijkomende expertise wordt overgegaan tot een beslissing mbt de ontvankelijkheid en de verdere opvolging van de melding. 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 het 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 biedt zonder de autonomie of bewegingsvrijheid van de gast aan te tasten. In heel uitzonderlijk 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 vb. zo comfortabel mogelijk beperken in bewegingsvrijheid, gebruik van mondkapen,..

Veiligheid en onderhoud

Technische dienst

Onze medewerkers van de technische dienst zorgen voor het algemeen onderhoud van onze gebouwen en de groene omgeving. Als er een defect is, meld je dit best aan de verantwoordelijk of hoofdverpleegkundige.

Defecten aan je persoonlijke toestellen worden niet door onze technische dienst hersteld.

Beveiliging van het gebouw

Voor de veiligheid sluiten de buitendeuren van het gebouw 's avonds. Je kan nog wel steeds aanbellen om binnen te kunnen.

Sommige afdelingen waar personen met dementie wonen, zijn extra beveiligd. Zo vermijden we dat zij de weg kwijtraken in het gebouw.

Diefstal voorkomen

We raden je aan zo weinig mogelijk geld en waardevolle voorwerpen op je kamer te bewaren. Laat geen waardevolle zaken zichtbaar en onbewaakt achter.

Juwelen zijn mooi en zijn voor jou dierbare dingen. Berg ze daarom na gebruik veilig op. In elke kamer heb je een kluisje dat je hiervoor kan gebruiken.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor de schade ten gevolge van verlies of diefstal.

Brandveiligheid

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

- Er mogen geen kaarsen gebrand worden in de woningen.
- Elektrische toestellen zoals radio, verlichtingstoestellen, ... inclusief de snoeren, mogen enkel gebruikt worden indien zij volledig in orde zijn en beschikken over een CE-keuring. Defecte beschadigde toestellen moeten onmiddellijk verwijderd worden.
- Het is verboden om een elektrisch deken of kussen of een verwarmingstoestel mee te brengen naar het WZC.
- De richtlijnen die men in geval van brand dient te volgen, hangen op verschillende goed zichtbare plaatsen uit in het woonzorgcentrum.
- Bij brandoefeningen zullen de bewoners geholpen en begeleid worden om het geheel van de reddingsoperaties en evacuatie mogelijk te maken.

Bij ernstige gebeurtenissen kan u contact opnemen met de verantwoordelijke van het WZC. Deze zal intern bespreken wat de beste aanpak is en verder communiceren ten aanzien van de andere bewoners.

Deze werkwijze wordt opgevolgd in samenwerking met onze preventieadviseur.

Roken

In alle woonzorgcentra geldt een rookverbod. Je kan roken in het rooklokaal of buiten. Bezoekers kunnen enkel buiten roken.

Financieel

Wat betaal je als bewoner?

Je betaalt een ligdagprijs die jaarlijks geïndexeerd kan worden. In de opnameovereenkomst kun je terugvinden welke kosten hier inbegrepen zijn.

Facturen op jouw naam zoals die van huisarts en ziekenhuisopnames worden mee opgenomen in het overzichtje maandelijkse factuur.

Open huis

Volg ons

Je kan je familie onze zorg, het wonen en het leven in onze woonzorgcentra laten volgen op Facebook. De meeste woonzorgcentra hebben een eigen openbare Facebookpagina of een gesloten Facebookgroep.

Op de openbare Facebookpagina kan iedereen die dat wil ons volgen en onze posts liken en delen. Bij de woonzorgcentra met een gesloten Facebookgroep, kan je familie vragen om lid te worden van deze groep. Hun vraag zal bekeken worden en al of niet goedgekeurd worden door de beheerders.

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

Contact met het thuisfront

In de meeste woonzorgcentra beschikken we over een Family-app. Je familie kan via gsm of tablet berichten, foto's en filmpjes doorsturen naar het TV-toestel op je kamer. Voor meer informatie kan je steeds terecht bij het zorgpersoneel.

Meedelen van info

ZPW zorgt ervoor dat de bewoners op de hoogte zijn van wijzigingen in de dagelijkse werking van het woonzorgcentrum of van beleidsbeslissingen die de bewoners en/of hun familie aanbelangen.

De communicatie gebeurt bij voorkeur via mail en o.a. via volgende communicatiekanalen:

- de infoborden in het woonzorgcentrum
- de huiskrantjes
- de gebruikersraad en/of bewonersraad
- informatievergaderingen voor bewoners en/of familie
- individueel per brief (bv. bij wijziging dagprijs)

Inspraak

Per kwartaal vindt een gebruikersraad plaats waarbij zowel bewoners als mantelzorgers kunnen deelnemen.

De gebruikersraad kan advies uitbrengen over alle aangelegenheden die de algemene werking van de voorziening betreffen. Van de vergadering wordt een verslag opgemaakt waarvan de bewoners een exemplaar ontvangen.

Een melding, suggestie of een klacht?

Met vragen, opmerkingen of bezorgdheden kan je in de eerste plaats terecht bij de medewerker die het dichtst bij de zorg en ondersteuning staat. Ook bij de teamverantwoordelijke of verantwoordelijke van het woonzorgcentrum 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. Het ingevulde formulier geef je af aan een medewerker of deponeer je in de ideeën bus aan het onthaal.

Binnen de 10 dagen ontvang je 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 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 WZC 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 vragen ter harte. Al onze medewerkers, ook de woonassistent / maatschappelijk werker staat voor je klaar.

Wij verzekeren je dat onze medewerkers gehouden zijn aan hun beroepsgeheim en dat zij in alle omstandigheden de privacy van elke bewoner respecteren.