

Interne afsprakennota Kortverblijf



**ZORGPUNT
WAASLAND**
goed voor elkaar

Deze brochure geeft je alvast een beeld over het reilen en zeilen in onze kortverblijven. 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.

Inhoud

Welkom bij Zorgpunt Waasland

Hartelijk welkom

Administratieve gegevens

Eigentijds en sfeervol wonen

- Je kamer
- Kapper, pedicure
- Dagindeling

Gezondheid en welzijn

- Woonleefplan
- Kan mijn eigen huisarts blijven komen?
- Is er altijd iemand van het verplegend en verzorgend personeel aanwezig?
- Wat met mijn geneesmiddelen?
- Ziekenhuis
- Kan ik in het WZC beroep doen op paramedici of kinesitherapeuten?
- Organisatie van activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten, zinvolle tijdsbesteding

Alles net en schoon

- Organisatie van je persoonlijke was
- Onderhoud
- Maaltijden

Vragen rond vroegtijdige zorgplanning

Wat kan, mag en moet

- Levensbeschouwelijke ondersteuning
- Huisdieren

Je persoonlijke veiligheid

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

Veiligheid en onderhoud

- Procedure brand en ernstige gebeurtenissen
- Roken
- Technische dienst
- Beveiliging van het gebouw
- Diefstal voorkomen

Open huis

- Volg ons op Facebook
- Contact met het thuisfront
- Meedelen van info
- Inspraak
- Een melding, suggestie of een klacht?
- Andere vragen en bekommernissen

Overzicht van de woonzorgcentra





**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 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.

**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



Hartelijk welkom!

We zijn blij je te mogen verwelkomen in één van onze kortverblijven.

Een opname in een kortverblijf kan een ingrijpende ervaring zijn. We weten wat deze stap voor jou en je verwanten met zich mee kan brengen.

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 omgeving.

Zonder twijfel heb je nog veel vragen over je verblijf. Deze brochure geeft je alvast een beeld over het reilen en zeilen in onze voorziening.

Je kan hier allerlei praktische richtlijnen en de nodig basisafspraken vinden om je verblijf zo aangenaam mogelijk te laten verlopen.

We hopen dat je je snel thuis voelt in ons kortverblijf.

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

We staan klaar om je verder te helpen.

Administratieve gegevens

Deze onthaalbrochure bevat alle wettelijk verplichte informatie. De bewoner en het Zorgpunt Waasland (ZPW) gaan de verbintenis aan de voorschriften van deze afsprakennota evenals de toepassingsmaatregelen na te leven.

De interne afsprakennota wordt vóór de opname aan de bewoner overhandigd. Elke wijziging van de afsprakennota wordt tegen ontvangstbevestiging aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger betekend. Deze wijzigingen hebben uitwerking 30 dagen na de betekening ervan.

Voorstelling

Alle sites opgenomen in deze interne afsprakennota worden beheerd door ZPW.

Deze voorziening bestaat uit een individuele woongelegenheid voor tijdelijk verblijf in de gebouwen van onze woonzorgcentra.

Een team van medewerkers op de afdeling in samenwerking met een woonassistent verzekert de goede en harmonieuze werking van de voorziening volgens de regels die door het ZPW zijn vastgesteld en volgens de bevoegdheden die hen werden toegekend.

Zorgpunt Waasland biedt huisvesting waarbij de filosofische, godsdienstige en politieke overtuiging van elke bewoner wordt geëerbiedigd.





Statuut van de voorziening

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 te 9120 Beveren-Waas.

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 vereniging 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 de Zorginspectie, behorend tot het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Eigentijds en sfeervol wonen

Inrichting

Tijdens je verblijf beschik je over je individuele kamer. Je kan gebruikmaken van de gemeenschappelijke ruimtes en de leefgroep.

De kamers zijn ingericht met 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 leefgroep beschikt minstens over één 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.

Kapper, pedicure

Voor nagelverzorging kan je terecht bij het verzorgend personeel. We adviseren om te rade te gaan bij een pedicure bij voetproblemen.

Ook je kapsel wordt goed verzorgd door de medewerkers. Voor knippen, watergolf, kleuring... kan je afspraken maken met je eigen kapper of gebruik maken van de faciliteiten van het kapsalon in het WZC.

Kapper en pedicure zijn niet inbegrepen in de dagprijs.

Met praktische vragen kan je terecht bij het zorgpersoneel.



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 ondersteund 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 individueel woonleefplan.

Kort na opname gebeurt een eerste actieve bevraging door middel van het inschrijvingsinstrument BelRAI. Tijdens het daaropvolgende multidisciplinair 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 het verloop zijn terug te vinden in de opnameprocedure.

Kan mijn eigen huisarts blijven komen?

Je kan je eigen huisarts vrij kiezen. Deze 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, stelt onze dienst jou een huisarts voor op basis van de gemaakte afspraken met de huisartsenkring.

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. Ze staan 24 uur op 24 klaar voor de nodige zorg en om 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 stage te lopen. Zo dragen wij ons steentje bij om hen tot volwaardige beroepskrachten te vormen en mogelijk toekomstige medewerkers. Zij werken onder toezicht van onze vaste medewerkers.



Wat met mijn geneesmiddelen?

Bij het opnamegesprek geef je jouw toestemming voor volgende werkwijze: de verpleegkundige maakt het geneesmiddelenvoorschrift over aan de door ZPW aangestelde apotheker. Deze apotheker zorgt ervoor dat je medicatie op het juiste moment wordt geleverd. De verpleegkundige bezorgt 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 medicatie aankopen bij een andere apotheker naar eigen keuze. Om een kwaliteitsvolle medicatiezorg te kunnen garanderen, dient deze apotheker de medicatie op dezelfde manier aan te leveren als de apotheker waarmee het ZPW samenwerkt.

Meer informatie over de juiste wijze van aanlevering, kan je bij het WZC verkrijgen.

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 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.

Afhankelijk van je zorgprofiel moet je beroep doen op een externe kine. Je zorgprofiel kan veranderen. Vraag gerust meer uitleg aan onze medewerkers over je huidige zorgprofiel en waar je al dan niet voor in aanmerking komt.

Het blijft onze wens om pijn en ongemakken te voorkomen of zo goed mogelijk te behandelen zodat ze weer verdwijnen. Daarom zetten we extra in op inspanningen voor PDL (passiviteit 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.

Organisatie van activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding

Onze medewerkers bieden dagelijks allerhande 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 collectieve activiteiten en uitstappen. We verwijzen je hiervoor graag naar de activiteitenkalender van het WZC en de medewerkers van team wonen en leven. Afhankelijk van je interesses en je mogelijkheden kan je zelf beslissen of je wil deel



ALLES NET EN SCHOON

Organisatie van de persoonlijke was

De organisatie van de persoonlijke was verschilt naargelang het woonzorgcentrum waar de bewoner verblijft.

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).
- Bij aankoop van nieuwe kledij voor zeer zorgbehoevende bewoners vragen wij om eerst advies te vragen aan 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.



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 toesteeckt, is dat zeker meegenomen.



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

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 IS VROEGTIJDIGE ZORGPLANNING?



Dit is het proces van continu overleg tussen jou, je familie en de zorgverlener(s), om jouw waarden en wensen uit te klaren over (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. 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.

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

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

Wat kan, mag en moet

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.

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 zo veel mogelijk de arMLEUNINGEN die in de gangen zijn geplaatst of doe beroep op iemand van de zorgmedewerkers.

Voorkom vallen

Vallen is een ernstig probleem bij ouderen, dus ook bewoners in een KV 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. 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 kunnen 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 graag 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 kortverblijf in gevaar kunnen brengen. Het KV neemt de nodige maatregelen tegen grensoverschrijdend gedrag en dit zowel preventief als reactief.

Iedereen, gebruiker, mantelzorger, medewerker, stagiair, vrijwilliger... kan een melding maken van (vermoeden van) grensoverschrijdend gedrag. We onderzoeken de melding en roepen eventueel bijkomende expertise in. Op basis daarvan beslissen we of de melding ontvankelijk is en volgen we ze verder op. 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 zoals gebruik van een mondkapje of andere maatregelen waarbij we oog hebben om de bewegingsvrijheid zo comfortabel mogelijk in te perken.





VEILIGHEID EN ONDERHOUD

Procedure brand en ernstige gebeurtenissen

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

- Er mogen geen kaarsen gebrand worden in de kamer.
- 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 in het WZC.
- Bij een brandoefening worden de bewoners geholpen en begeleid om het geheel van de reddingsoperaties en evacuatie mogelijk te maken.

Bij ernstige gebeurtenissen kan je contact opnemen met de verantwoordelijke van het WZC. Deze zal intern bespreken wat de beste aanpak is en daarover 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 enkel roken in het rooklokaal of buiten. Bezoekers kunnen enkel buiten roken.

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 verantwoordelijke 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 wel aanbellen om binnen te kunnen.

Sommige leefgroepen 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.

Open huis

Volg ons op Facebook

Je kan je familie onze zorg, het wonen en het leven in onze woonzorgcentra laten volgen op Facebook. Iedereen die dat wil, kan ons volgen en onze posts liken en delen.

De meeste woonzorgcentra hebben een eigen openbare Facebookpagina of een gesloten Facebookgroep. 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 dan niet goedgekeurd worden door de beheerders.

Volg je graag het nieuws van Zorgpunt Waasland? Onze vacatures? Andere weetjes? Dan kan je ons volgens 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

Zorpunt Waasland 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

ZPW kan foto's of beelden maken van de bewoners in het kortverblijf en deze gebruiken in publicaties (bijvoorbeeld huiskrantjes, folders, brochures, 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





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. Alle bewoners ontvangen een verslag van de vergadering.

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 KV. 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 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 ideeënbus 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 kortverblijf in het woonzorgcentrum 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, alsook de woonassistent, staan 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.



Overzicht van onze woonzorgcentra

Huize Elisabeth Oude Dorpstraat 19, 9120 Vrasene 03 375 66 96 – huize.elisabeth@zpw.be	CE 508
Huize Linde Pastoor Verwilghenplein 25, 9120 Haasdonk 03 375 66 95 – huize.linde@zpw.be	CE 1223
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 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 4/0001, 9100 Nieuwkerken 03 780 57 00 – receptie.populierenhof@zpw.be	CE 1187 KCE 1187 VZB 2324
WZC Wissekerke Kruibekestraat 58A, 9150 Bazel 03 375 61 39 - Onthaal.wissekerke@zpw.be	CE 1526 KCE 1526 VZB 2269

Een vraag over thuiszorg of woonzorg?

BEVEREN, KRUIBEKE EN ZWIJNDRECHT

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

Spreekuren info en advies of voor een afspraak:

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
03 778 55 55
west@zpw.be

Spreekuren info en advies, of voor een aanvraag:

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

Openingsuren onthaal:

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

www.zorgpuntwaasland.be.
Volg ons op Facebook.