

Infogids

Woonzorgcentrum

“de Maaspoorte”



Sionstraat 21, 3680 Maaseik

HARTELIJK WELKOM

Beste resident

Beste familie

De stap naar het woonzorgcentrum zetten is geen gemakkelijke beslissing.
De vertrouwde omgeving wordt ingeruild voor een nieuwe thuis.

Tevens start er een nieuwe periode in uw leven en dat van uw familie.

Wij willen in ons woonzorgcentrum een open en warme thuis aanbieden
aan iedere nieuwkomer.

We willen op een vriendelijke en hartelijke manier continue zorg
aanbieden.

Deze infogids maakt u wegwijs. Aan de hand van kernwoorden vindt u
snel info over een bepaald onderwerp.

U mag steeds onze medewerkers aanspreken als u vragen of suggesties
heeft.

We wensen u een prettig verblijf toe en hopen dat u zich snel thuis voelt.

Directie en medewerkers van woonzorgcentrum “de Maaspoorte”.

Inhoud

Administratie.....	6
Afdelingen	6
Agnetenhof.....	6
□ Bleumerhof.....	6
□ Fratershof	6
□ Sint-Jorishof.....	6
□ Animatie.....	6
Bezoek.....	7
Brandveiligheid	7
Briefwisseling	7
Cafetaria	7
Camerabewaking.....	8
Communicatie	8
Contactpersoon.....	8
CRA of coördinerend en raadgevend arts.....	9
Dagindeling	9
Dagprijs	9
Dagverzorgingscentrum het Maashuisje	10
Directie.....	10
Ergotherapeuten.....	10
Facilitaire dienst.....	10
Gebruikersraad.....	11
Hoofdverpleegkundige.....	11
Huisarts	11
Incontinentiemateriaal.....	11
Infobord.....	11
Internet	12
Inventaris.....	12
Kabel tv.....	12
Kamer	12
Kapper	13
Kinesitherapeuten.....	13
Klachten.....	13

Klusjes	13
Kluis	14
Kranten en tijdschriften	14
Linnen	14
Maaltijden	14
Maatschappelijk werker (intakemedewerker)	15
Medicatie	15
Milieu	15
Missie en visie	15
Misviering	15
Nachtdienst	16
OCMW	16
Onthaal	16
Oproepsysteem	16
Organogram	16
Palliatieve zorg	16
Pedicure	17
Peter- en meterschap	17
Referentiepersoon dementie	17
Rollator en rolstoel	17
Rookverbod	17
Screens	17
Sleutel en badge	18
Shiftverantwoordelijke	18
Stagiair	18
Teamlokaal	19
Telefoon	19
Thuiszorg & ouderen	19
Uitstappen	19
Uniform van het personeel	19
Vakantie	19
Verzekering	20
Verzorgingsproducten	20
Vrijwilligers	20
Wasserij	20

Woonzorglijn	21
Zakgeld	21
Ziekenhuisopname	21
Ziekenvervoer.....	21
Zorgteam	21

Administratie

De medewerkers van de administratie vindt u op het gelijkvloers, in de gang rechts van het onthaal.

Afdelingen

Het woonzorgcentrum bestaat uit vier afdelingen. Iedere afdeling bestaat uit drie leefgroepen van 10 of 11 kamers.

De vier afdelingen zijn: Agnetenhof, Bleumerhof, Fratershof en Sint-Jorishof.

□ Agnetenhof

Agnetenhof bevindt zich op de eerste verdieping en bestaat uit 3 leefgroepen A, B en C. Tel. 089 396 021

□ Bleumerhof

Bleumerhof bevindt zich op de eerste verdieping en bestaat uit 3 leefgroepen D, E en F. Tel.: 089 396 060

□ Fratershof

Fratershof bevindt zich op de tweede verdieping en bestaat uit 3 leefgroepen A, B en C. Tel.: 089 396 121

□ Sint-Jorishof

Sint-Jorishof bevindt zich op de tweede verdieping en bestaat uit 3 leefgroepen D, E en F. Tel.: 089 396 161

Animatie

Het animatieteam tracht het verblijf van de resident zo aangenaam mogelijk te maken. De animatoren gaan de interesses van de residenten. Op basis van deze interesses organiseren zij activiteiten.

Iedere afdeling heeft een eigen animator. De activiteiten worden dan ook georganiseerd per afdeling. De residenten kunnen echter steeds deelnemen aan activiteiten van een andere afdeling.

Daarnaast keren enkele grote activiteiten jaarlijks terug die voor het hele woonzorgcentrum georganiseerd worden.

Aan het hoofd van het team staat Cindy Driessen, u kan Cindy bereiken via 089 396 102 of cindy.driessen@maaseik.be.



Het lokaal van animatie bevindt zich op de eerste verdieping tussen de afdelingen.

Bezoek

Onze residenten zijn blij met een bezoekje van familie, vrienden en kennissen. Het bezoek is dan ook steeds welkom. Om de veiligheid van onze residenten te waarborgen is het gebouw toegankelijk van 7.00 tot 22.00. Indien u buiten deze openingsuren toegang wil tot het woonzorgcentrum kan u zich aanmelden via de parlofoon bij de hoofdingang.

Gelieve ook rekening te houden met de dagindeling (zie Dagindeling).

Brandveiligheid

Het woonzorgcentrum voldoet aan strenge normen qua brandveiligheid. Er is een goede samenwerking met de hulpdiensten en onze medewerkers zijn getraind om in noodsituaties correct te handelen.

Het is verboden kaarsen en onveilige of niet-Europees gekeurde elektrische toestellen op de kamer te gebruiken. In bijlage aan deze infogids vindt u richtlijnen bij een brandalarm.

Briefwisseling

Dagelijks wordt de inkomende post aan het onthaal bezorgd. Onze medewerkers brengen uw persoonlijke post op uw kamer. U kan uw uitgaande post aan het onthaal afgeven. Voor vragen over de ontvangen post kan u terecht bij het onthaal.

Cafetaria

Onze cafetaria is dagelijks open tussen 14.00 en 17.00. U kan consumpties genuttigd in het cafetaria betalen met jetons die aangekocht kunnen worden via de jetonautomaat.

Nieuwe residenten kunnen na hun opname éénmalig jetons aankopen aan het onthaal.

Camerabewaking

Het woonzorgcentrum beschikt over een aantal bewakingscamera's. Deze bewakingscamera's maken opnamen die omwille van veiligheidsredenen tijdelijk bewaard worden. Binnenshuis hangen verschillende camera's die opnamen maken waarvan de beelden door de residenten te zien op de tv's in de kamers. Deze opnamen worden niet bewaard.

Communicatie

Als u of uw familie vragen of opmerkingen heeft kan u zich wenden tot de hoofdverpleegkundige of coördinerende verpleegkundige van uw afdeling. De directieleden kan u bereiken tijdens de kantooruren. De contactgegevens vindt u terug in deze infogids.

Contactpersoon

Bij opname wordt u gevraagd een contactpersoon aan te duiden. Deze persoon wordt indien nodig als eerste verwittigd en zorgt voor verdere communicatie binnen de familie.

CRA of coördinerend en raadgevend arts

Dokter Etienne Goossens is onze coördinerend en raadgevend arts (CRA). Onze CRA staat onze zorgteams bij om u een passende zorg aan te bieden. U kan steeds een afspraak maken met de CRA via de hoofdverpleegkundigen of de coördinerende verpleegkundigen.

Dagindeling

We geven de grote lijnen van een dagindeling weer. Indien de omstandigheden het vereisen kan de dagindeling wijzigen.

06.30 – 10.00: opstaan, ochtendtoilet en aankleden.

08.00 – 09.00: ontbijt

10.00 – 12.00: start activiteiten

12.00 – 12.30: middagmaal

12.30 --13.30: rustpauze

13.30 – 14.00: koffiemoment

14.00 - 16.30: activiteiten

17.15 – 18.00: avondmaal

vanaf

18.00 uur: avondmoment op de kamers of leefgroep

Dagprijs

In de dagprijs is alles inbegrepen behalve:

- aankoop, reiniging en herstel van kledij en persoonlijk linnen
- kosten voor kapper, pedicure en manicure
- medisch laboratorium en ziekenvervoer
- verzorgingsmaterialen die niet gedekt zijn door het RIZIV-forfait
- sondevoeding: surplus op de gebruikelijke voedingskost, na aftrek van de door het RIZIV terugbetaalde tegemoetkoming
- mutualiteitsbijdragen en bijdragen voor verzekeringen
- raadpleging arts, tandarts, specialist
- geneesmiddelen
- voor ROB-residenten: kinesitherapie
- consumpties bij uitstappen en bepaalde activiteiten
- niet in de maaltijd begrepen voeding en drank
- gesprekskosten voor het gebruik van de telefoon
- begeleiding bij externe consultaties

U ontvangt een maandelijkse factuur met de dagprijs en eventueel aangerekende kosten.

Dagverzorgingscentrum het Maashuisje

Het dagverzorgingscentrum, “het Maashuisje” biedt opvang aan ouderen die nog thuis wonen en overdag nood hebben aan verzorging en gezelschap. Deze opvang betekent een ondersteuning voor de mantelzorg. Het dagverzorgingscentrum is gehuisvest in het woonzorgcentrum.

Directie

De directie is verantwoordelijk voor het reilen en zeilen binnen het woonzorgcentrum. Hun taak is een optimale organisatie neer te zetten zodat de residenten zich thuis voelen en het personeel kan werken in een aangename omgeving.

Hilde Milissen is directeur van het woonzorgcentrum, u kan Hilde bereiken via 089 396 001 of hilde.milissen@maaseik.be.

Ergotherapeuten

De ergotherapeute probeert uw zelfstandigheid in de uitvoering van dagelijkse activiteiten te bevorderen en uw zelfstandigheid te vergroten. Zij probeert u te stimuleren om zo veel mogelijk zelf te doen, bijvoorbeeld tijdens het wassen of eten.

De ergotherapeute zal samen met u bekijken welke hulpmiddelen u het best kan gebruiken. Ze zal u met raad en daad bijstaan en alles zoveel mogelijk voor u regelen.

De ergotherapeuten zijn:

Nadia Vandeweyer, telefoon: 089 396 113 of nadia.vandeweyer@maaseik.be

Anja Janssen, telefoon: 089 396 116 of anja.janssen@maaseik.be

Gerda Vanhamme, telefoon: 089 396 104 of gerda.vanhamme@maaseik.be

Het lokaal van de ergotherapeuten bevindt zich op de tweede verdieping tussen de twee vleugels in.

Facilitaire dienst

Onze facilitaire dienst zorgt voor het onderhoud en de maaltijden in het woonzorgcentrum.

Iedere dag zorgen de medewerkers van de keuken samen met een externe firma voor een vlot verloop van de catering binnen het woonzorgcentrum.

De medewerkers van het onderhoud komen iedere weekdag uw kamer poetsen. In het weekend geldt een andere dienstregeling.

De logistieke medewerker staat in voor klusjes allerhande, bijvoorbeeld het verven van kamers en het ophalen van afval.

Wendy Daems is als facilitaire coördinator het hoofd van deze ploeg, u kan Wendy bereiken via 089 396 015 of 089 396 115 of wendy.daems@maaseik.be

Gebruikersraad

Vier maal per jaar vindt een gebruikersraad plaats. De residenten en hun familie worden uitgenodigd om de dagelijkse werking van het woonzorgcentrum te bespreken.

Hoofdverpleegkundige

De hoofdverpleegkundige is een belangrijk aanspreekpunt met betrekking tot de zorg. Zij bespreekt onder meer met u de infogids en geeft toelichting bij de werking van het woonzorgcentrum. De hoofdverpleegkundige organiseert samen met de maatschappelijk werker de familieavonden.

Kevin Meurs is de hoofdverpleegkundige voor het Bleumerhof en het St. Jorishof. U kan Kevin Meurs bereiken via 089 39 94 12 of kevin.meurs@maaseik.be.

Annick Gielen is de hoofdverpleegkundige voor het Agnetenhof en Fratershof. U kan Annick Gielen bereiken via 089 39 62 25 of annick.gielen@maaseik.be.

Huisarts

U mag uw eigen huisarts behouden als u in het woonzorgcentrum verblijft. De verpleegkundige waarschuwt uw huisarts indien er zich medische problemen voordoen. De meeste huisartsen hebben een vaste dag om de residenten te bezoeken. U kan ook beroep doen op onze coördinerend en raadgevend arts (CRA) Dr. Etienne Goossens.

Incontinentiemateriaal

Onze medewerkers worden speciaal opgeleid om het incontinentiemateriaal aan te passen aan de specifieke noden van elke bewoner. Het incontinentiemateriaal is in de dagprijs inbegrepen.

Infobord

In de hal van het woonzorgcentrum hangt een elektronisch infobord. Hier vindt u de kamers van de residenten.

Internet

Elke kamer is voorzien van een internetaansluiting. Als u van ons Wi-Fi netwerk gebruik wil maken kan u uitleg vragen aan het onthaal.

Inventaris

Standaard is iedere kamer voorzien van:

- Kasten
- Koelkastje
- Vuilbakje
- Douchekop
- Douchestoel
- Bed en matras
- Kussen en dekbed
- Nachtkastje
- Oproepsysteem
- Telefoon
- TV en afstandsbediening
- Kluis
- Zetel
- Tafel met twee stoelen

Kabel tv

Op elke kamer bevindt zich een flatscreen tv met afstandsbediening. We zijn aangesloten via Telenet. Een aantal tv-zenders wordt u aangeboden. Wenst u echter nog meer zenders ontvangen, dan kan u een digibox van Telenet aankopen. Gelieve het onthaal in te lichten alvorens deze aankoop te doen.

Kamer

De kamers meten 25 m² en zijn standaard uitgerust. Zie inventaris. U kan zelf de volgende zaken meebrengen:

- Zetel (in functie van toegankelijkheid voor de zorgverlening kan gevraagd worden de afmetingen te beperken)
- Klein kastje met maximale afmetingen van:
 - 80 cm hoog
 - 100 cm breed
 - 60 cm diep.
- Schilderijen of foto's. Deze moeten via een railsysteem worden opgehangen. Er mogen geen gaten gemaakt worden in de muren.

Indien men zich niet aan deze regel houdt, zullen de herstellingskosten in rekening gebracht worden na het verlaten van de kamer. U kunt voor deze zaken beroep doen op onze technische dienst.

Kapper

We werken voor haarverzorging samen met een externe dienstverlener. Indien een familielid kapper is mag de resident op hem of haar beroep doen. De medewerkers van de externe dienstverlener gebruiken het kapsalon van het woonzorgcentrum.

U ontvangt voor haarverzorging een factuur van het kapsalon, dit gaat dus buiten de maandelijkse factuur om.

Kinesitherapeuten

Onze kinesisten, Martien Lensen en Leon Moors, staan in voor de behandelingen van de residenten in RVT statuut. Deze behandelingen zijn inbegrepen in de dagprijs.

Alle andere residenten, die een ROB statuut hebben, mogen zelf een kinesist kiezen.

Klachten

We zien meldingen en klachten als kansen om onze werking te verbeteren.

Residenten, familie en mantelzorgers kunnen met hun melding terecht bij één van de medewerkers.

We adviseren om een klacht in te dienen als men denkt dat dit aangewezen is. Als men de klacht op papier wenst te zetten, dan kan men een klachtenformulier invullen. De volledige klachtenprocedure en klachtenformulier is terug te vinden als bijlage aan deze interne afsprakennota. Klachten en meldingen zullen ter harte genomen worden.

Klusjes

Bij problemen of defecten op de kamer kan u beroep doen op een medewerker van de technische dienst. U mag problemen of defecten melden aan de coördinerende verpleegkundige.

Kluis

Iedere kamer beschikt over een kluis. Om de kluis te bedienen gebruikt u een cijfercode van 4 cijfers die u zelf mag bepalen. U gaat als volgt tewerk:

1. Om te openen:
 - Druk de code in van 4 cijfers en druk op 'clear'.
2. Om te sluiten:
 - Druk de code in van 4 cijfers
 - Doe de deur dicht en druk op 'close'.

Kranten en tijdschriften

Kranten en tijdschriften kan u op uw eigen naam laten toekomen op het adres van het woonzorgcentrum.

De post zal u iedere dag bezorgd worden door één van onze medewerkers van het onthaal.

Linnen

De handdoeken, washandjes, lakens en spreien zijn eigendom van het woonzorgcentrum en worden door een externe firma gewassen. Op elk bed ligt een spreij. Indien u een eigen spreij wil gebruiken staat u zelf in voor de reiniging ervan.

Maaltijden

Een externe firma levert de maaltijden. Bij opname zal één van de medewerkers van de keuken samen met u uw eetgewoontes nagaan. Dingen die u niet lust worden genoteerd zodat u iets anders geserveerd krijgt.

De maaltijden worden in de leefgroepen geserveerd. Enkel om medische redenen kan het zijn dat u de maaltijden op de kamer moet bekomen.

Aangepaste maaltijden, dieetmaaltijden dienen te worden doorgegeven aan de coördinerende verpleegkundigen.

Maatschappelijk werker (intakemedewerker)

De maatschappelijk werker beheert de wachtlijst en maakt met u de nodige financiële afspraken. Na opname kan u met vragen of problemen terecht bij de maatschappelijk werker.

De maatschappelijk werker binnen ons woonzorgcentrum is Nele Triest. Haar bureel bevindt zich op het gelijkvloers bij de administratie. U kan Nele bereiken via telefoon: 089 396 105 of nele.triest@maaseik.be

Medicatie

Indien u er voor kiest om zelf in te staan voor de medicatie vragen we u om steeds voldoende voorraad aanwezig te hebben.

Medicatie wordt voorgeschreven door uw huisarts en geleverd door de apotheker die verbonden is met het woonzorgcentrum. De resident krijgt korting op de niet terugbetaalbare medicatie.

Tijdens het weekend is er een noodbox met medicatie voorzien. Uw huisarts zal dan het juiste medicament hieruit selecteren.

Voor terugbetaling van bepaalde medicatie is er toelating van de medisch adviseur van uw mutualiteit nodig. Deze toelating wordt gevraagd door de medewerkers van het onthaal.

Milieu

Het woonzorgcentrum is gebouwd om milieuvriendelijk te kunnen werken. We trachten het afval dan ook zo goed mogelijk te sorteren.

Missie en visie

De missie en visie van het woonzorgcentrum en de andere woonzorgdiensten van het OCMW is in bijlage aan deze infogids terug te vinden.

Misviering

Iedere dinsdagvoormiddag om 10.00 is er viering in de animatieruimte op de eerste verdieping. Indien u naar de mis wil gaan kan u dit melden aan de leden van het animatieteam.

Nachtdienst

In het woonzorgcentrum is er constant toezicht. Via het oproepsysteem kan u onze medewerkers bereiken. Eén verpleegkundige en twee zorgkundigen leiden 's nachts alles in goede banen.

OCMW

Het woonzorgcentrum wordt beheerd door het OCMW van Maaseik.

Onthaal

De medewerkers van het onthaal zijn uw eerste aanspreekpunt voor allerlei praktische zaken.

De medewerkers van het onthaal zijn Mia Drijkoningen, telefoon: 089 396 000 of mia.drijkoningen@maaseik.be en Linda Vissers, telefoon: 089 396 000 of linda.vissers@maaseik.be.

Oproepsysteem

Alle kamers zijn voorzien van een oproepsysteem, zowel aan het bed als in de badkamer.

Organogram

Het organogram is in bijlage aan deze infogids opgenomen.

Palliatieve zorg

Het woonzorgcentrum beschikt over een werkgroep palliatieve zorg. Deze groep van medewerkers besteedt de nodige aandacht aan residenten die zich in het palliatief stadium bevinden. Het team zal samen met de familie een kwalitatieve invulling geven aan de laatste levensdagen van de resident.

Om de laatste wensen van onze residenten zo goed mogelijk in te vullen zijn we gestart met vroegtijdige zorgplanning. Hier gaan we dieper in op hoe u zelf uw levenseinde ziet. Op elke afdeling is er een personeelslid die verantwoordelijk is voor de palliatieve zorg.

Tevens beschikken we over een gids “bij levenseinde en overlijden” die jaarlijks aangepast wordt.

Pedicure

U kan gebruik maken van de diensten van een pedicure die verbonden is aan het woonzorgcentrum. Indien een familielid pedicure is mag u op hem of haar beroep doen.

Peter- en meterschap

Iedere resident heeft een zorgkundige of verpleegkundige als peter/meter. De peter/meter heeft als opdracht aandacht te schenken aan de haar toegewezen resident en de familie. Voor de resident is de extra aandacht een teken dat er iemand met hem of haar begaan is, voor de familie is het een aanspreekpunt van de afdeling.

Referentiepersoon dementie

De referentiepersoon dementie is een hulpverlener die zich engageert om de kwaliteit van de begeleiding en de zorg voor mensen met dementie en hun omgeving te bevorderen.

Anja Janssen is onze referentiepersoon dementie, telefoon 089 396 116 of anja.janssen@maaseik.be.

Rollator en rolstoel

Indien u een rolstoel of een rollator nodig heeft, neem dan contact op met de ergotherapeuten. Zij vullen de nodige formulieren in.

Rookverbod

In het woonzorgcentrum mag niet gerookt worden. Er is een rokersruimte voorzien op het gelijkvloers, rechts naast de hoofdingang. Ook op het terras aan het cafetaria mag gerookt worden.

Bewoners die gebruik wensen te maken van deze ruimtes moeten zich daar zelfstandig of met hulp van familieleden naar toe begeven, dit is geen taak van het zorgteam.

Screens

Screens zijn zonneweringen aan de buitenzijde van het venster. U kan deze zelf bedienen via een knop op de muur.

Sleutel en badge

Indien u graag over een sleutel van uw kamer beschikt kan u deze bekomen aan het onthaal. Met deze sleutel kan u ook de kastjes op de kamer sluiten. Wanneer u de sleutel verliest, kan u een nieuwe bekomen mits betaling van € 25,00.

U ontvangt bij opname een badge die toegang geeft tot de parking voor bezoekers. U dient voor deze badge een waarborg van € 25,00 te betalen.

Shiftverantwoordelijke

De shiftverantwoordelijke is een verpleegkundige of zorgkundige die gedurende haar shift overzicht houdt over alle zorgprocessen.

Samen met het zorgteam dat bestaat uit verpleegkundigen, zorgkundigen, ergotherapeuten en kinesitherapeuten zorgt de shiftverantwoordelijke voor de dagelijkse zorg van de residenten.

De shiftverantwoordelijken zijn bereikbaar op volgende contactgegevens:

Voor Agnetenhof is dit 0470/80 01 42

wzc.agnetenhof@maaseik.be

Voor Fratershof is dit 0470/80 06 96

wzc.fratershof@maaseik.be

Voor Bleumerhof kan is dit 0471/70 13 42

wzc.bleumerhof@maaseik.be

Voor Sint Jorishof is dit 0470/80 05 66

wzc.sintjorishof@maaseik.be

Stagiair

Regelmatig ziet u stagiaires in ons woonzorgcentrum die in kader van hun opleiding stagelopen in het woonzorgcentrum. De stagiaires komen om te leren zodat ze later hun vak goed kunnen uitoefenen.

Teamlokaal

Het teamlokaal vindt u op de afdeling. Het teamlokaal is een plaats waar het zorgteam vergadert om de werking van de leefgroepen bespreken. Heeft u vragen, dan kan u in het teamlokaal meestal een van de medewerkers van het zorgteam vinden.

Telefoon

U bent steeds telefonisch bereikbaar op uw kamer. Indien u iemand buiten het woonzorgcentrum wil bellen moet u eerst de 0 indrukken. De kosten voor gebruik van de telefoon worden aangerekend op uw maandelijkse factuur.

Thuiszorg & ouderen

De dienst thuiszorg & ouderen biedt een aantal diensten aan zoals onder meer gezinszorg, minder mobiele centrale, mantelzorgcheque, buurtgerichte zorg, dorpsrestaurants en zorgbemiddeling. Het doel is steeds om de persoon met een zorgnood en zijn omgeving thuis te ondersteunen. De dienst thuiszorg & ouderen is gehuisvest in het woonzorgcentrum.

Uitstappen

Regelmatig organiseert de animatieploeg uitstappen. Er wordt steeds op voorhand meegedeeld welke kosten dit met zich meebrengt voor de deelnemers. De kosten voor deze uitstappen worden aangerekend op uw maandelijkse factuur.

Uniform van het personeel

U kan ons personeel herkennen aan de kleur van hun uniform. Elke discipline heeft zijn eigen kleur.

Vakantie

Iedere jaar gaan enkele residenten op vakantie met een ploeg van animatoren en verzorgend personeel. De kosten van deze vakantie worden aangerekend op uw maandelijkse factuur. Meer info kan u bekomen bij de dienst animatie.

Verzekering

De residenten van het woonzorgcentrum zijn familiaal verzekerd door het woonzorgcentrum. Ook het gebouw en de inboedel zijn verzekerd door het woonzorgcentrum.

We vragen u om niet te veel waardevolle spullen op uw kamer te laten liggen of gebruik te maken van de kluis.

Indien residenten gebruik maken van een eigen scooter of een elektrische rolstoel moeten zij deze scooter of elektrische rolstoel verzekeren (groene kaart).

Residenten die nog zelfstandig reizen ondernemen die niet door het woonzorgcentrum georganiseerd worden en residenten die nog eigendommen bezitten sluiten best een eigen familiale verzekering af.

Verzorgingsproducten

Er worden verzorgingsproducten aangeboden vanuit het woonzorgcentrum zoals tandpasta, shampoo, zeep, badschuim, wondzorgproducten en dergelijke. U mag uw eigen producten gebruiken, dit geeft echter geen recht op vermindering van de dagprijs.

Vrijwilligers

We zijn verheugd dat we beroep kunnen doen op geëngageerde vrijwilligers die een deel van hun vrije tijd ter beschikking stellen van onze residenten. Dank zij hun inzet en de goede samenwerking met onze medewerkers zorgen zij ervoor dat onze bewoners van een aangenaam verblijf kunnen genieten.

Voor meer info kan u terecht bij één van onze medewerkers.

Wasserij

Uw persoonlijke kleding kan u laten wassen door uw familie of door de firma Gaverland.

Indien de familie de kledij wast moet men zorgen dat dit op regelmatige basis gebeurt, zodat er steeds voldoende kledij aanwezig is in de kasten. De afspraken hierover zijn opgenomen in een contract dat u bij opname ondertekent. We vragen dat u uw persoonlijke kledij voorziet van uw naam.

Woonzorglijn

De Woonzorglijn geeft informatie en advies en behandelt klachten over residentiële ouderenzorgvoorzieningen. Bewoners van deze voorzieningen, thuiswonende ouderen, hun familie, vrienden of kennissen en ook het personeel kunnen bij de Woonzorglijn terecht met allerlei vragen en klachten.

De Woonzorglijn is op weekdays te bereiken op het telefoonnummer 078 15 25 25 tussen 9.00 en 12.00.

Zakgeld

Het is handig dat u wat zakgeld heeft. U kan hier zelf voor zorgen of zakgeld afhalen aan het onthaal. Het zakgeld dat u meekrijgt wordt aangerekend op uw maandelijkse factuur. Voordat u zakgeld kan afhalen aan het onthaal moeten de nodige afspraken gemaakt worden met u of vertegenwoordiger en uw contactpersoon. Zakgeld kan 's morgens van 10.00 tot 12.00 afgehaald worden aan het onthaal.

Ziekenhuisopname

Bij een dringende opname in het ziekenhuis, wordt u vervoerd naar het ziekenhuis Maas en Kempen.

Ziekenvervoer

Bij een dringende opname, wordt de 112 gebeld.

Bij niet dringend ziekenvervoer kunnen we beroep doen op de minder mobiele centrale, indien u hier lid van bent. Als u geen lid bent van de minder mobiele centrale bellen we een private ambulancedienst.

Zorgteam

Het zorgteam staat onder leiding van de hoofdverpleegkundige en de coördinerende verpleegkundigen. Het team bestaat uit verpleegkundigen, zorgkundigen, kinesisten, ergotherapeuten en referentiepersoon dementie.

Maandelijks is er een overleg van het zorgteam met andere diensten van het woonzorgcentrum zoals animatie, onderhoud en keuken.

Het doel van het zorgteam is een optimale verzorging en begeleiding van de resident te leveren.

Bijlage 1: Klachtenprocedure

1. Doel

De resident, de familieleden/verwanten van residenten, externe organisaties of personeelsleden de mogelijkheid geven om een klacht te uiten over de hulp- en dienstverlening.

Op professionele wijze klachten behandelen. Deze procedure legt de afspraken vast voor de afhandeling van klachten. Preventieve maatregelen worden getroffen om te voorkomen dat de vastgelegde tekortkomingen zich zouden herhalen.

De ingesteldheid van de organisatie ten opzichte van klachten:

- Klachten worden op een constructieve manier benaderd. Medewerkers worden gestimuleerd en ondersteund om op een constructieve manier met klachten om te gaan.
- Aan alle klachten wordt onder alle omstandigheden, op een vriendelijke en constructieve manier gevolg gegeven.
- Meldingen en klachten worden gezien als kansen om te verbeteren

2. Toepassingsgebied

Klachten kunnen afkomstig zijn van residenten, familieleden/verwanten van residenten, externe organisaties of personeelsleden.

3. Verantwoordelijken

- Directeur:
 - Verantwoordelijk voor de registratie van de klacht
 - Verantwoordelijk voor de analyse van de klacht of het onderzoek naar de oorzaak van de klacht
 - Verantwoordelijk voor het geven van feedback op de geformuleerde klacht
 - Verantwoordelijk voor de realisatie van corrigerende en preventieve maatregelen die voortvloeien uit de behandeling van de klacht
 - Geeft jaarlijks (maand januari over het afgelopen jaar) verslag aan het Bijzonder Comité Bejaarden Zorg (BCBZ) omtrent de geregistreerde en afgehandelde klachten

- Kwaliteitscoördinator: Controle op naleven van de procedure
- Leidinggevend: Verantwoordelijk voor de melding van klachten aan de directeur
-
- Personeelsleden: Bevoegd om mee te werken aan het onderzoek onder vorm van het formuleren van mogelijke oorzaken en het indienen van mogelijke corrigerende maatregelen

4. Definities

Klacht: Een uiting van ongenoegen over het hulp- en dienstverleningsaanbod.

Formele klacht: Deze klachten worden geuit door middel van het invullen van een klachtenformulier (bijlage 1). Dit formulier wordt ingevuld door de persoon zelf of door een medewerker, maar steeds ondertekend door de indiener van de klacht. Klachtenformulieren kan men bekomen bij het onthaal.

Alle formele klachten worden schriftelijk beantwoord. Dit houdt in dat bij eenvoudig op te lossen klachten de indiener binnen de 10 werkdagen schriftelijk op de hoogte gebracht wordt van de voorgestelde oplossing. Bij formele klachten wordt er een probleemanalyse gemaakt, met een conclusie. Er worden correctieve en preventieve maatregelen getroffen, er wordt een dossier bijgehouden waarin een aantal gegevens worden geregistreerd en de status van het probleem wordt opgevolgd.

Meldingen: dit zijn eenvoudige klachten die onmiddellijk oplosbaar zijn en die geen structurele problemen inhouden. Zij kennen een snelle opvolging en oplossing door de direct betrokken medewerkers en dienst. Een melding kan vaak ad hoc opgelost worden door de persoon die deze melding ontvangt. Meldingen die vanuit het informele circuit herhaaldelijk worden gedaan krijgen hierdoor een structureel karakter en worden behandeld als formele klachten. Meldingen met een ernstig karakter worden eveneens behandeld als formele klachten.

5. Werkwijze

MELDING	WIE?
1. Uiting van een melding	Zie "toepassingsgebied procedure"
2. Oplossen of doorverwijzen Niveau medewerker - Eenvoudig oplosbaar door medewerker die binnen de eigen	Medewerker die de klacht heeft ontvangen

functiebeschrijving bevoegd is om de klacht op te lossen - Doorverwijzen naar een leidinggevende indien niet zelf oplosbaar Leidinggevende - Oplosbaar door leidinggevende - Doorverwijzen naar directeur indien niet zelf oplosbaar Directeur - Indien formeel (zie procedure formele klachten) - Indien informeel-zelf voorstel tot oplossing formuleren	Leidinggevende Directeur
3.Feedback geven aan indiener van de klacht, indien zinvol	Klachtenbehandelaar
4.Oplossing uitvoeren	Klachtenbehandelaar en betrokken dienst
5.Indien indiener van de klacht niet tevreden is, naar hoger niveau stappen (zie procedure schriftelijke klacht)	

FORMELE, SCHRIFTELIJKE KLACHT	WIE?
1.Uiting van een schriftelijke klacht	Zie "toepassingsgebied procedure"
2.Beslissen of klacht formeel of informeel behandeld wordt en document dateren	Directeur
3.Klachtenbehandelaar toewijzen	Directeur
4.Onderzoek voeren. Klachtendossier in Care Solutions aanmaken en dossier klachtenopvolging in Care Solutions aanvullen	Directeur, klachtenbehandelaar, bevoegde dienst

5.Schriftelijke communicatie(binnen de 10 dagen na ontvangst van de schriftelijke klacht) - Indien opgelost binnen de 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht: eenmalige communicatie voorstel oplossing door directeur - Indien niet opgelost binnen de 10 werkdagen na ontvangst schriftelijke klacht: melding verwachte termijn van oplossing door directeur - Melding voorgestelde oplossing door directeur	Directeur
6.Uitkomst - Indien niet tevreden met de oplossing, kan men zich richten tot het centraal klachtenmeldpunt of tot de Woonzorglijn (zie bijlage 2) - Indien wel tevreden worden correctieve en preventieve maatregelen uitgevoerd - Er volgt een evaluatie met de indiener van de klacht 1 maand en 3 maanden na het invoeren van de maatregelen	Voorzitter OCMW Woonzorglijn Directeur, klachtenbehandelaar en bevoegde dienst Directeur en klachtenbehandelaar
8.Dossier klachtenopvolging in Care Solutions vervolledigen voor de jaarlijkse klachtenanalyse naar het BCBZ toe	Directeur
9.Invoeren in Care Solutions in het dossier Jaarlijkse klachtenanalyse	Directeur
10.Formele, schriftelijke klachten worden ook steeds op de OCMW raad gebracht	Directeur

KLACHTENFORMULIER WZC DE MAASPOORTE	
Datum klacht	
Naam indiener klacht	
Adres	
Telefoon	
Bent u een bewoner	Ja/Neen Afdeling: Kamer: - Agnetenhof - Fratershof - Bleumerhof - St Jorishof
Indien niet, in het belang van welke bewoner dient u een klacht in?	
Wat is uw relatie tot de bewoner?	
Omschrijving klacht	

Vak bestemd voor de medewerkers van de Maaspoorte: Indien de indiener van de klacht de medewerker om hulp verzoekt om het formulier in te vullen.	
Wijze van melding	
Naam medewerker	
Afdeling	

Datum & handtekening
indiener klacht

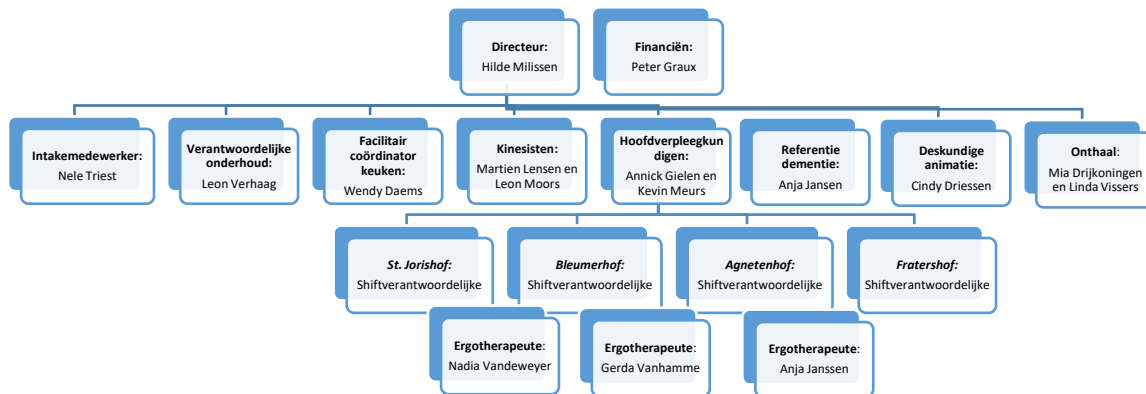
en/of

Handtekening medewerker,

Bijlage 2: Instructie brand en evacuatie

BRAND- EN EVACUATIE INSTRUCTIE WOONZORGCENTRUM MAASPOORTE MAASEIK	
U ziet een brandhaard of rookontwikkeling	
	Verwittig zo snel mogelijk iemand van het personeel.
	Vindt u niet dadelijk personeel, druk dan zelf op de rode meldknop.
	Het personeel zal u instructies geven wat er moet gedaan worden .
	Blijf rustig en kalm.
	Het personeel zal u helpen om het gebouw rustig te verlaten via de aangeduide vluchtwegen.
	Blijf rustig wachten bij het verzamelpunt en ga hier niet weg zonder toestemming van de brandweer of de verantwoordelijke.
U hoort een sirene of u hoort roepen dat er brand is	
	Blijf rustig en kalm.
	Het personeel zal u helpen om het gebouw rustig te verlaten via de aangeduide vluchtwegen.
	Blijf rustig wachten bij het verzamelpunt en ga hier niet weg zonder toestemming van de brandweer of de verantwoordelijke.
Blijf kalm maar treuzel niet! Verlaat de verzamelplaats nooit zonder goedkeuring van de brandweer ! Uw vertrek kan andere levens tijdens onnodige zoekacties in gevaar brengen ! Brandlucht ingeademd: Laat u controleren door de arts!	

Bijlage 3: Organogram



Bijlage 4: Missie en visie

Woonzorgcentrum de Maaspoorte maakt samen met dagverzorgingscentrum het Maashuisje en de dienst thuiszorg & ouderen deel uit van de woonzorgdiensten van het OCMW van Maaseik.

Missie van de woonzorgdiensten

De woonzorgdiensten voorzien in kwaliteitsvolle zorg en begeleiding voor ouderen en zorgbehoevende personen.

Hiertoe werken we onderling actief samen zodat de juiste zorg wordt geboden en er een naadloze overgang bestaat tussen verschillende zorgvormen. We werken inclusief zodat ouderen en zorgbehoevende personen gebruik kunnen maken van een gevarieerd activiteitenaanbod dat niet enkel openstaat voor de strikte doelgroep van de woonzorgdiensten.

De woonzorgdiensten bieden de zorgbehoevende personen de nodige ambulante en semi-residentiële ondersteuning aan, zodat zorgbehoevende personen zo lang mogelijk thuis kunnen wonen. Wanneer het niet langer mogelijk is om thuis te blijven wonen bieden de woonzorgdiensten residentiële zorg aan.

Deze opdracht realiseren we door de inzet van gekwalificeerde en gemotiveerde medewerkers.

Door de samenwerking met andere partners, participatie van zorgbehoevende personen, hun familie en mantelzorgers, een gezond financieel beleid en de uitbouw van een kwaliteitsbeleid garanderen wij een kwalitatief hoogstaand dienstenaanbod.

Visie van de woonzorgdiensten

Om deze missie te realiseren willen we voor onze zorgvragers:

- Op een proactieve manier aan zorgdetectie doen, waardoor ouderen en zorgbehoevenden goed geïnformeerd zijn en aanspraak maken op hun rechten.
We verwijzen door naar de juiste diensten op basis van de individuele zorgvraag.
We handelen met respect voor de privacy en de waardigheid van de zorgvrager.

- De mogelijkheid bieden zolang mogelijk thuis te blijven wonen. We bieden diensten aan huis aan waarbij we samenwerken met andere zorg- en hulpverleners en mantelzorgers.
- Zorg en activiteiten steeds aan op maat aanbieden, met de nodige aandacht voor zelfzorg en zelfredzaamheid.
- (Semi-)residentiële zorg en begeleiding in kleinschalige groepen aanbieden, binnen een huiselijke sfeer met veel aandacht voor veiligheid en geborgenheid, zinvolle vrijetijdsbesteding, begeleiding, (re)activatie en sociaal contact.
- Respect tonen voor ieders geloof, overtuiging en levensstijl.
- Speciale aandacht hebben voor de minst bemiddelde zorgbehoevenden en ouderen.

Om deze missie te realiseren willen voor onze medewerkers:

- Een intensieve samenwerking nastreven tussen zowel gekwalificeerd personeel als vrijwilligers als stagiaires.
- Zorgen voor gemotiveerde medewerkers, die zich gewaardeerd en betrokken voelen en kansen krijgen om zich te ontplooien.
- Op regelmatige basis functionerings- en evaluatiegesprekken organiseren, waarbij we een coachende leiderschapstijl hanteren.

Om deze missie te realiseren willen we met andere partners:

- Via overleg en samenspraak een vlotte samenwerking tot stand brengen.

Om deze missie te realiseren willen we systematisch aan kwaliteit werken:

- Door kwaliteit als voortdurend aandachtspunt te beschouwen zowel in teambesprekingen als in functioneringsgesprekken met de medewerkers.
- Door kwaliteit hoog in het vaandel te dragen bij de begeleiding van onze gebruikers.
- Door te streven naar een zo gezond mogelijk financieel beleid waarbinnen er ruimte is voor kwalitatief werken.