

ONTHAALBROCHURE
DAGVERZORGINGSCENTRUM DE LIVING
INTERNE AFSPRAKENNOTA

zorg tielt 



Welkom bij Zorg Tielt

Onze kernopdracht: Zorg Tielt biedt toegankelijke, betaalbare en kwalitatieve zorg, huisvesting, verbinding en ondersteuning voor oudere volwassenen.

Voor wie: Zorg Tielt richt zich op elke oudere volwassene uit de Tieltsse regio die tijdelijk of blijvende verminderde zelfredzaamheid ervaart of sociale verbinding zoekt. We hebben bijzondere aandacht voor kwetsbare bevolkingsgroepen.

Onze aanpak: Zorg Tielt biedt relatiegerichte zorg op maat in een vertrouwde omgeving, waarbij dialog en zelfbeschikking centraal staan. We verbinden met activiteiten en een sociaal netwerk, en we ondersteunen met hulp om zelfredzaamheid en sociaal welzijn te bevorderen. Om dat te verwezenlijken zetten we in op kernkwaliteiten van medewerkers.

Zorg Tielt biedt toegankelijke, betaalbare en kwalitatieve zorg die is afgestemd op maatschappelijke behoeften. We blijven zorg op maat bieden, rekening houdend met de vergrijzing en complexer wordende zorgvraag. Door ons ruim aanbod in zorgvoorzieningen en dienstverlening zijn er gepaste zorgoplossingen voor elke oudere volwassene en uitdagende carrièremogelijkheden voor elke medewerker. Met onze hartelijke aanpak en open dialoog creëren we een omgeving waar mensen zich écht thuis voelen.

Onze Missie

Dagverzorgingscentrum De Living ondersteunt oudere volwassenen bij het zo lang mogelijk thuis wonen door zorg op maat aan te bieden in een gezellige huiselijke omgeving. Onze holistische aanpak combineert professionele zorg, activering, revalidatie, ontspanning en psychosociale ondersteuning.

Wij bieden een waardevolle dagbesteding waarbij bezoekers regie behouden over hun eigen leven en actief betrokken worden bij beslissingen over hun zorg en welzijn. Sociale verbondenheid is een essentieel onderdeel van onze werking; door groepsactiviteiten en individuele begeleiding versterken we de sociale relaties van onze bezoekers. Hiermee ondersteunen we mantelzorgers om thuiszorg te kunnen blijven organiseren.

Inhoud

Welkom bij Zorg Tielt

Hartelijk welkom

Administratieve gegevens

- Toezicht instanties en toepasselijke erkenningsnormen
- Voorwaarden en eerste verblijf

Eigentijds en sfeervol de dag doorbrengen

- Dagverloop
- Maaltijden
- Organisatie van activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten, zinvolle tijdsbesteding

Gezondheid en welzijn

- Vrije keuze van arts
- Vrije keuze van apotheek en regeling medicatie
- Ziekenhuis
- Zorgtaken

Vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg en vragen omtrent euthanasie

Wat kan, mag en moet

- Respect voor elkaar
- Levensbeschouwelijke ondersteuning
- Huisdieren
- Bezoek
- Hygiëne
- Beheer van goederen

Je persoonlijke veiligheid

- Grensoverschrijdend gedrag
- Vrijheidsbeperkende maatregelen

Veiligheid en onderhoud

- Brandveiligheid
- Roken

Open huis

- Meedelen van info en inspraak
- Volg ons op Facebook

- Een melding, suggestie of een klacht?
- Andere vragen en bekommernissen

Contact

Hartelijk welkom!

Als je deze brochure leest, wil dat zeggen dat je straks bij ons de dag doorbrengt. Namens alle gebruikers en medewerkers van het dagverzorgingscentrum (verder DVC De Living) heten we je van harte welkom!

Graag bieden we jou een huiselijke omgeving met leuke dagactiviteiten. We doen dit met aandacht voor fysieke en/of psychische noden. We zorgen voor re-activatie, revalidatie, sociale re-integratie, verzorging, toezicht en begeleiding het de activiteiten van het dagelijks leven. 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 DVC De Living.

Zit je hierna nog met vragen? Aarzel dan zeker niet om er mee naar de verantwoordelijke 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 gebruikers en Zorg Tielt gaan de verbintenis aan de voorschriften van deze afsprakennota evenals de toepassingsmaatregelen na te leven.

De interne afsprakennota wordt vóór de opstart aan de gebruiker en/of vertegenwoordiger overhandigd.

Elke wijziging van de afsprakennota wordt tegen ontvangstbewijs aan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger betekend. Deze wijzigingen hebben uitwerking 30 dagen na betekening ervan.

Gebruikers die de interne afsprakennota niet respecteren, ontvangen een aangetekende brief met mogelijke sanctie.

Toezichtsinstanties en toepasselijke erkenningsnormen

DVC De Living is erkend door het Departement Zorg en wordt beheerd door welzijnsvereniging Zorg Tielt, Deken Darraslaan 17 in 8700 Tielt.

De erkenningsnormen die DVC De Living 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 departement Zorg organiseert het toezicht op de naleving van deze erkenningsnormen door de dagverzorgingscentra. Het DVC De Living wordt bezocht en gecontroleerd door de bevoegde diensten van de Zorginspectie, behorend tot het departement Zorg.

Voorwaarden en eerste verblijf

- Een verblijf in DVC De Living kan niet geweigerd worden om reden van zorgbehoefendheid. Ook gebruikers met een bijzonder zorgprofiel zoals bv. dementie, zijn welkom. Echter, als je acuut ziek bent of een infectie hebt die een ernstig gezondheidsrisico vormt voor andere gebruikers (zoals MRSA, C. difficile, norovirus, influenza, enz.), verzoeken wij je om in overleg te treden met onze medewerkers. We bekijken samen wat de mogelijkheden zijn en welke maatregelen we moeten treffen.
- Wij openen een individueel zorg- en ondersteuningsdossier met o.m. de contactgegevens van jouw arts, en als je daarvoor toestemming geeft, jouw medische gegevens. Deze afspraken over hoe wij jou in het DVC de beste ondersteuning kunnen bieden op medisch, fysisch en psycho-sociaal vlak, zijn strikt vertrouwelijk en vallen onder het beroepsgeheim van onze medewerkers. Jij of jouw vertegenwoordiger kunnen het dossier eenvoudig op vraag raadplegen tijdens de

openingsuren van DVC De Living. We rekenen erop dat je goed communiceert over relevante wijzigingen.

- Bij een eerste verblijf bij ons maken we een overeenkomst op waarin de dagprijs, zorgdiensten met extra vergoeding, periode, opzeggingstermijn, aansprakelijkheid en vervoer zijn vermeld.
- De gebruiker van DVC De Living kan de overeenkomst op elk moment onmiddellijk beëindigen. Dat kan mondeling of schriftelijk aan de verantwoordelijke van het DVC. De opzeggingstermijn bedraagt 14 kalenderdagen die ingaat op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening ervan. Tijdens de proefperiode (gedurende één maand) is de opzeggingstermijn 7 kalenderdagen. Tijdens de opzeggingsperiode rekenen we geen opzegvergoeding bovenop de dagprijs aan.
- Maandelijks factureren wij de werkelijk bestede dagen in DVC De Living en eventuele extra vergoedingen. Je ontvangt een gedetailleerd overzicht.

Eigentijds en sfeervol de dag doorbrengen

Dagverloop

Het dagverloop ziet er doorgaans als volgt uit:

08u00 – 10u00	Aankomst en verwelkoming met koffie of thee
10u00 – 11u15	Activiteit, zinvolle vrijetijdsbesteding
11u15 – 12u00	Soep en middagmaal
12u00 – 14u00	Middagrust
14u00 – 14u30	Koffie of thee
14u30 – 15u45	Activiteit, zinvolle vrijetijdsbesteding
15u45 – 17u30	Napraten, klaarmaken en vertrek naar huis

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

Maaltijden

De gebruiker die meer dan vier uur komt, krijgt een warme maaltijd. DVC De Living zorgt voor een gezonde, afwisselende voeding, met maaltijden aangepast aan de gezondheidstoestand van de gebruikers. Voor dieetmaaltijden is een medisch attest nodig. De gebruiker (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 ook een avondmaal (lunchpakket) aanvragen, mits betaling van een extra vergoeding van 2,50 euro.

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.

De activiteiten zijn gratis tenzij vooraf uitdrukkelijk een deelnameprijs wordt meegedeeld. Activiteiten kunnen plaatsvinden in samenwerking

Daarnaast zijn er andere mogelijkheden voor een zinvolle vrijetijdsbesteding: TV en radio in de leefruimte, lezen, kaarten, rummikub en andere gezelschapsspelen.

Gezondheid en welzijn

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.

Vrije keuze van apotheek en regeling medicatie

De gebruiker 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. Je kan deze keuze van ziekenhuis ook al op voorhand meedelen aan de verantwoordelijke van het DVC die dit in je dossier noteert.

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. Het kan dat dan afgeweken wordt van jouw voorkeursziekenhuis. DVC De Living brengt jouw contactpersoon onmiddellijk op de hoogte.

Zorgtaken

Het dagverzorgingscentrum heeft gekwalificeerde verpleegkundigen en zorgkundigen in dienst. De gebruiker kan dan ook beroep op hen doen voor alle gewenste verpleegkundige en verzorgende taken. Aan de gebruiker wordt de hulp- en dienstverlening verzekerd die zijn / haar gezondheidstoestand vereist en wordt de nodige hulp verstrekt bij de dagelijkse handelingen van het leven.

Zelfredzaamheid staat centraal. De nodige zorgen worden overlopen bij de intake en de hulpverlening wordt hieraan aangepast. De gebruiker en familie of mantelzorger kunnen steeds inzage krijgen in het zorg- en ondersteuningsplan.

Vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg en vragen omtrent euthanasie

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. Als jouw wensen gedocumenteerd zijn, zal DVC De Living die noteren in je individueel dossier, zodat we je kunnen ondersteunen volgens jouw voorkeuren.

Voor vragen rond het levenseinde kan je terecht bij onze medewerkers die ondersteund worden door referenten in palliatieve zorgverlening. Wij ondersteunen en begeleiden gebruikers en familie in het palliatief proces. Samen met de thuiszorgdiensten gaan we op zoek naar alle mogelijke oplossingen om het leven van de gebruikers menswaardig te kunnen verder zetten.

Indien er sprake is van euthanasie zal het zorgteam van DVC De Living nooit betrokken partij zijn. De verantwoordelijkheid ligt bij de behandelende arts. Hoewel onze medewerkers buiten de procedure blijven en niet meewerken aan de uitvoering, kunnen zij steun aan gebruiker en familie bieden.

Wat kan, mag en moet

Respect voor elkaar

Gebruikers geven onderling blijk van hulpvaardigheid, eerbied en vriendelijkheid. Ook tegenover medewerkers gedragen ze zich tegemoetkomend.

Levensbeschouwelijke ondersteuning

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

In DVC De Living kan bezinning en gebed plaatsvinden in de openlucht stilteplaats. DVC De Living organiseert rituelen rond feestdagen en faciliteert levensbeschouwelijke activiteiten die belangrijk zijn voor bewoners.

Huisdieren

Je kan na overleg en mits duidelijke afspraken je huisdier (hond) meebrengen naar DVC De Living op voorwaarde dat het op geen enkele wijze overlast bezorgt aan de gebruikers en medewerkers. In DVC Living is bepaalde dagen een hondje aanwezig.

Bezoek

Je kan altijd vrij bezoek ontvangen. Er wordt hierop geen enkele beperking gelegd.

Hygiëne

Je kan, als je dat wenst en op afspraak, wekelijks een bad of douche nemen. Indien nodig kan hierbij hulp en ondersteuning geboden worden.

Beheer van goederen

De gebruiker mag het beheer van zijn geld of goederen niet toevertrouwen aan DVC De Living.

Je persoonlijke veiligheid

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 DVC De Living 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 Departement Zorg.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Je hebt altijd de grootst mogelijke vrijheid. Wel hecht Zorg Tielt veel belang aan veiligheid in ons dagverzorgingscentrum. Gezien de zorgbehoefte van onze bezoekers, zullen er in bepaalde gevallen vrijheidsbeperkende maatregelen nodig zijn.

We hebben een restrictie-arm beleid. Dit betekent onder meer dat je DVC De Living kan verlaten wanneer je dat wenst of wanneer noodzakelijk. Dit gebeurt steeds in overleg met of akkoord van de familie / mantelzorger en medewerkers.

In heel uitzonderlijke gevallen en alleen in het belang van je eigen veiligheid, gezondheid of die van medewerkers en/of andere gebruikers, kan het noodzakelijk zijn om beperkingen op te leggen (vb. zo comfortabel mogelijk beperken in bewegingsvrijheid door toegangsdeur af te sluiten, ...).

Indien gedragingen van de gebruiker ernstig storend zijn voor andere gebruikers in DVC De Living, vindt een overleg plaats tussen gebruiker, mantelzorger, huisarts en verantwoordelijke om te zoeken naar een oplossing. Indien geen akkoord kan plaatsvinden, wordt een ontslagprocedure opgestart.

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 DVC De Living
- Onze medewerkers maken je vertrouwd met nooduitgangen en vluchtwegen
- De richtlijnen bij brand, hangen op verschillende goed zichtbare plaatsen in het dagverzorgingscentrum.
- Bij brandoefeningen worden gebruikers geholpen om het geheel van reddingsoperaties en evacuatiemogelijkheden te begrijpen.

Roken

In DVC De Living geldt een algemeen rookverbod. Als je rookt, zullen we bespreken op welke plaatsen dit kan.

Open huis

Meedelen van info en inspraak

DVC De Living brengt de gebruikers op de hoogte van wijzigingen in de dagelijkse werking van het dagverzorgingscentrum of van beleidsbeslissingen die gebruikers en/of hun familie aanbelangen.

De communicatie gebeurt via volgende kanalen:

- Het infobord in het dagverzorgingscentrum
- Het gebruikersoverleg
- Individueel per brief

Het gebruikersoverleg gaat twee keer per jaar door. Gebruikers kunnen er hun mening, klachten of suggesties bespreken. De verantwoordelijke van DVC De Living zit de vergadering voor. Het verslag ligt steeds ter inzage van gebruikers en familie.

Zorg Tielt kan foto's of beelden maken van de gebruikers in het DVC De Living en deze gebruiken in publicaties (huiskrant, folder, website...). Wij vragen jouw uitdrukkelijke toestemming in de overeenkomst. Als je meldt dat je dit niet wenst, wordt dit in je dossier genoteerd.

Volg ons op Facebook

Je kan je familie onze zorg en activiteiten in DVC De Living laten volgen op Facebook. Het betreft een gesloten groep waartoe een medewerker van DVC De Living toegang kan verlenen.

Een melding, suggestie of een klacht?

Als u vindt dat iets beter kan, horen we het graag. We streven er naar om onze dienstverlening voortdurend te verbeteren en af te stemmen op de noden van onze klanten.

1. Hoe kan u een klacht indienen?

Een klacht indienen kan op verschillende manieren.

A. Bij DVC De Living:

- Mondeling: telefonisch of persoonlijk bij een medewerker van DVC De Living
- Schriftelijk: versturen van een brief naar DVC De Living, Deken Darraslaan 17A, 8700 Tielt of via een klachtenformulier, beschikbaar bij aan het onthaal.
- Op de website van Zorg Tielt staan de contactgegevens DVC De Living en daar vind je ook een contactformulier.
- Per e-mail naar dagverzorgingscentrum@ztielt.be

B. Bij de klachtencoördinator van Zorg Tielt:

- Voor centrale klachten bij Zorg Tielt of klachten waar je met DVC De Living niet uit geraakt verloopt dit via klachten@ztielt.be
- Schriftelijk: versturen van een brief naar Zorg Tielt, Deken Darraslaan 17, 8700 Tielt.

Er zijn weinig vormvereisten om de drempel tot het indienen van een melding zo laag mogelijk te houden.

Om een correcte opvolging van de klacht te verzekeren, moedigen we klanten evenwel steeds aan om geen anonieme klachten in te dienen.

De communicatie over klacht/melding/suggestie gebeurt zo veel als mogelijk met de klant of melder zelf.

2. Hoe gaat het verder?

- Elke klacht wordt geregistreerd en opgevolgd:
 - De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid en duidt een behandelaar aan.
 - De melder krijgt een bericht dat de klacht werd ontvangen.
 - Er wordt verdere info verzameld en gezocht naar een oplossing.
 - Binnen de 45 dagen mag je een antwoord op je vraag verwachten of een toelichting waarom we je nog geen antwoord kunnen bezorgen.
- De klachtenbehandelaar wordt aangeduid op basis van de aard van de klacht. Vaak is dit de verantwoordelijke van de zorgvoorziening of dienstverlening.
- Periodiek worden alle klachten geanalyseerd om na te gaan welke acties we kunnen nemen om onze dienstverlening te verbeteren.

3. Nog steeds ontevreden?

Dan kan je ook een klacht indienen bij het Departement Zorg en Gezondheid van de Vlaamse Overheid via woonzorglijn@vlaanderen.be.

Contact

Dagverzorgingscentrum De Living
Deken Darraslaan 17A
8700 Tielt

Tel: 051 / 40 62 76
dagverzorgingscentrum@ztielt.be

Openingsuren: ma – vrij 08u30 – 16u00

Erkenningsnummer: CE1665

Verantwoordelijke : Veronique Desplenter

Zorg Tielt
Deken Darraslaan
8700 Tielt

Tel: 051 / 42 79 79
info@ztielt.be

Openingsuren: op afspraak

Voorzitter : Pascale Baert
Algemeen directeur : Hilde Van Maele