



VZW Woonzorgnet-Dijleland, wzc Dijlehof  
Erkenningsnummers  
V.Z.W.: 0500.952.540  
Erkenningsnummer RVT: PE 1827  
Dienst voor kortverblijf: KPE 1827  
Centrum voor dagverzorging: PE 2301

**VZW Woonzorgnet-Dijleland,  
Wingerdstraat 14, 3000 Leuven,  
met ondernemingsnummer 0500.952.540,**

**Met exploitatiezetel,  
WZC Dijlehof  
Minderbroederstraat 9b, 3000 Leuven**

**DIJLEHOF** 

WOONZORGNET - DIJLELAND

## **INTERNE AFSPRAKENNOTA (Bijlage 1)**





## Welkomstwoord

Geachte mevrouw, mijnheer,

Namens het bestuur, het personeel en mezelf heet ik u van harte welkom in "Dijlehof".

Als woonzorgcentrum engageren we ons ertoe u een aangenaam verblijf aan te bieden. Dijlehof, als centrum voor wonen met zorg, garandeert respect voor ieders autonomie en privacy. We zijn een open huis waar de maatschappij aanwezig en voelbaar is.

Maar Dijlehof is ook een gemeenschap waar we met meerdere mensen samenleven. Om u als bewoner een comfortabel en veilig verblijf te verzekeren zijn er een aantal richtlijnen opgesteld. Wat mag en kan u allemaal van ons verwachten? Maar ook: wat verwachten wij van u? U vindt heel wat antwoorden in deze afsprakennota.

Het is slechts een leidraad van waaruit we het wonen en leven samen met u organiseren, gebaseerd op een visie rond wonen, leven en zorgen.

Aan de hand van deze brochure stellen we graag Dijlehof verder aan u voor.

Rudi Logist,  
Campusdirecteur Dijlehof





## Inhoud

Welkomstwoord .....	2
I. Het woonzorgcentrum.....	5
II. Verloop van de huisvesting .....	6
1. Wie kan komen inwonen? .....	6
2. Behandeling van de aanvraag tot huisvesting .....	6
3. Formaliteiten bij opname – bijzondere opnemingsvoorwaarden – bereikbaarheid van personen .....	7
4. Verloop van de dag van huisvesting.....	7
III. Verblijf in Dijlehof.....	9
1. De kamer .....	9
2. Persoonlijke levenssfeer.....	10
3. Bezoekuren.....	10
4. Veiligheid en rookbeleid .....	11
5. De parking .....	11
IV. Het dagelijks leven en de zorgverlening .....	12
1. Wonen en zorg .....	12
2. Zorgverlening .....	13
3. Haarverzorging en pedicure .....	13
4. Linnenservice .....	13
5. Tandarts.....	14
6. Verpleegkundige zorgen .....	14
7. Medische zorgen .....	15
8. Geneesmiddelen.....	15
9. Paramedische zorgen: kinesitherapie, logopedie, ergotherapie.....	16
10. Vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorgverlening en euthanasie .....	16
11. Maaltijden .....	18
12. De cafetaria en feestjes.....	18
13. Postbedeling .....	18
14. Beporingen ten aanzien van bewoners met een bijzonder profiel .....	19
V. Organisatie van activiteiten, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding .....	19
VI. Zingeving.....	20
VII. Participatie van de bewoners, behandeling van klachten en suggesties.....	20
1. Collectieve participatie van u als bewoner .....	20
2. De gebruikersraad .....	21



# WOONZORGNET-DIJLELAND



3. Behandeling van suggesties en klachten .....	21
VIII. Grensoverschrijdend gedrag .....	22
VI. Toezichhoudende overheidsdiensten .....	23
VII. Wijzigingen aan de afsprakennota .....	23
VIII. Slotwoord .....	23





## I. Het woonzorgcentrum

Het woonzorgcentrum Dijlehof wordt beheerd door VZW Woonzorgnet-Dijleland met maatschappelijke zetel te Wingerdstraat 14 te Leuven.

De Raad van Bestuur van de VZW Woonzorgnet-Dijleland, heeft de dagelijkse leiding toevertrouwd aan de algemeen directeur, Griet Robberechts. De campusdirecteur van Dijlehof is Rudi Logist.

Gelegen op een historische plaats, op een boogscheut van het stadhuis, is Dijlehof een warme plaats in het hart van de stad. De prachtige tuin zorgt voor een oase van rust.

Het woonzorgcentrum Dijlehof beschikt over 76 individuele kamers waarvan 6 kamers kortverblijf. Aanpalend vindt u de groep van assistentiewoningen met 39 assistentiewoningen en het centrum voor dagverzorging voor 15 bezoekers.

Al onze voorzieningen zijn erkend door het Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin onder de respectievelijke erkenningsnummers 1827, 2368, PE1918 en PE2301.

Hoewel de drie bovengenoemde voorzieningen een afzonderlijke dienstverlenende opdracht hebben, zijn bepaalde leefruimtes gemeenschappelijk: de zithoeken, de kinéruimte en de feestzaal. Ook de tuin is een centrale ontmoetingsplaats waar tal van activiteiten plaats vinden.

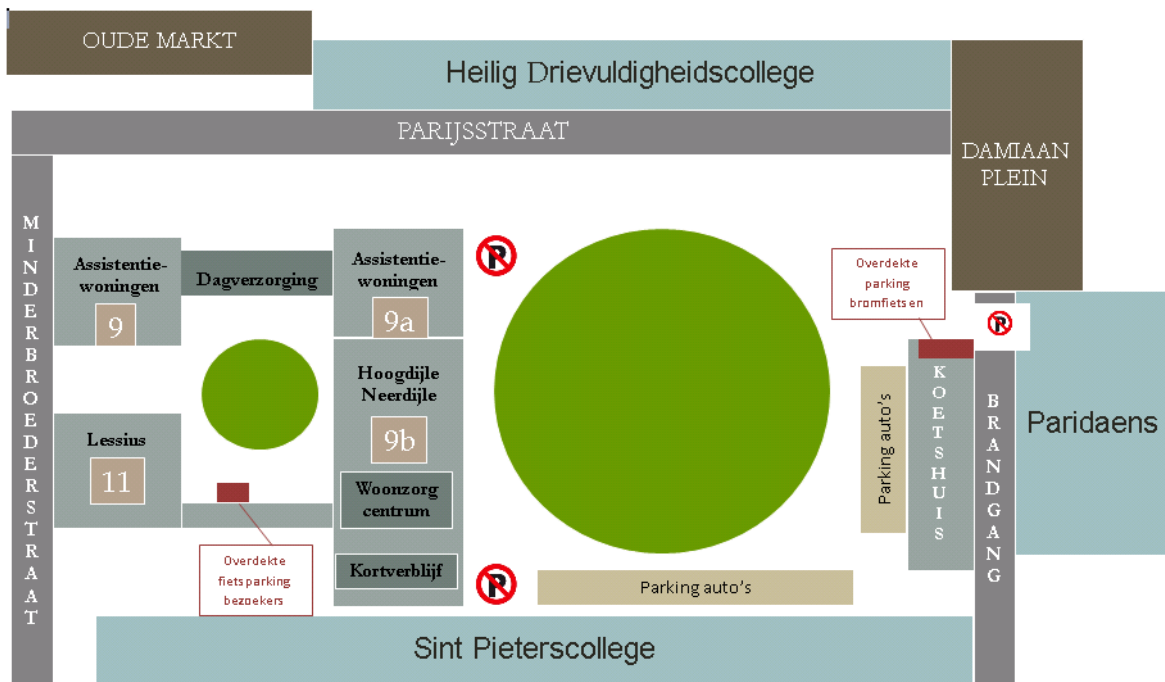
Het woonzorgcentrum Dijlehof is georganiseerd in drie afdelingen: Neerdijle, Hoogdijle en Huis Lessius. Iedere afdeling heeft haar eigen woonklimaat en zorgorganisatie.

Elke bewoner heeft een eigen private kamer en overdag bent u welkom in de living waar u altijd op het personeel kan rekenen.

Uitgebreide informatie, voorzien van sfeerbeelden, vindt u op onze website: [www.dijlehof.be](http://www.dijlehof.be).



# WOONZORGNET-DIJLELAND



## II. Verloop van de huisvesting

### 1. Wie kan komen inwonen?

Dijlehof legt zich toe op de opvang, begeleiding, ondersteuning en zorg aan ouderen.

Zowel valide als zorgbehoevende personen met lichamelijke of mentale problemen zijn welkom, met uitzondering van personen met ernstig psychiatrische- of gedragsproblemen.

Hierbij worden geen beperkingen gehanteerd qua ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van u of etnische afkomst, lidmaatschap van organisaties en groeperingen.

### 2. Behandeling van de aanvraag tot huisvesting

Dijlehof beschikt over 70 erkende éénpersoonkamers voor langverblijf en 6 erkende kamers voor kortverblijf. U kan zelf een aanvraag tot opname starten maar dit kan ook door anderen (het ziekenhuis, huisarts, ...) worden opgestart. We hebben steeds een katzschaal nodig, dit is een schaal van uw zorgbehoeften. Deze kan een arts of verpleegkundige invullen. De verzamelde gegevens vormen de basis voor een beslissing tot opname.

Uitzonderlijk stellen we een doorverwijzing naar een externe organisatie voor. Dit kan een gespecialiseerd centrum zijn voor een tijdelijke observatie of oppuntstelling van medicatie.





### 3. Formaliteiten bij opname – bijzondere opnemingsvoorwaarden – bereikbaarheid van personen

Bij een kortverblijf wenst u tijdelijk in te wonen in ons woonzorgcentrum Dijlehof. Uw motieven hiervoor kunnen verschillend zijn, bijvoorbeeld revalidatie na een ziekenhuisopname, ontlasting voor de mantelzorgers, kennismaking met ons huis, ...

Er wordt een persoonlijke steekkaart opgemaakt. Naast dit administratief dossier wordt er een geïndividualiseerd zorg- en begeleidingsplan aangelegd. Deze dossiers bevatten persoonlijke gegevens en richtlijnen noodzakelijk voor een verblijf in Dijlehof.

Buiten het eerste contact, staat het onthaal ook in voor het verwerken van de administratieve, boekhoudkundige en financiële gegevens van de bewoner.

U kan hen bereiken op alle weekdays van 9.00u tot 17.00u op het nummer 016/29.31.42

Buiten de kantooruren kan u een boodschap inspreken of één van de afdelingen contacteren:

- Neerdijle: 016/50.95.87. Zorgcoördinator: Lies Cauwenberghs
- Hoogdijle: 016/50.95.88. Zorgcoördinator: Janis Van Meenen
- Huis Lessius: 016/50.95.86. Zorgcoördinator: Ingrid Van Thuyne
  
- Rudi Logist, campusdirecteur: 016/29.31.42.
- Karin Vandoorne, beleidsmedewerker: 016/29.31.42.
- Greet Van Rompaey, verantwoordelijke sociale dienst: 016/50.95.80.
- Griet Robberechts, directeur: 016/29.31.42.

Mogen we u vragen deze telefoonnummers aan alle betrokken familieleden en/of kennissen door te geven.

Tijdens animatieactiviteiten, recepties en feestjes kan de voorziening foto's of filmopnames maken voor publicatie op haar website, sociale media, brochures of in de pers. Er is een apart document voorzien voor de uitdrukkelijke toestemming voor het gebruik en de publicatie van beeldmateriaal.

We verwijzen naar de opnameovereenkomst en het privacyreglement inzake de richtlijnen en het inzagerecht van toepassing op het persoonlijk dossier.

### 4. Verloop van de dag van huisvesting

De dag van uw opname willen wij u zo goed mogelijk verwelkomen en alles in goede banen leiden.

Een gastvrouw is er speciaal voor u en heeft de tijd om u te ontvangen, met u en uw familie kennis te maken en te luisteren naar uw verwachtingen en bezorgdheden.

Zij zal u rondleiden in huis, mocht u die kans nog niet gekregen hebben.





# WOONZORGNET-DIJLELAND



Naast enkele administratieve verplichtingen op niveau van de afdeling is er tijd en ruimte om kennis te maken met de medewerkers die u rechtstreeks gaan omringen met het dagverloop en het aanbod aan activiteiten. De gastvrouw zal vragen hoe u het liefst aangesproken wordt, bij uw naam, voornaam of roepnaam.

U krijgt ook onze welkomstbrochure met foto's van de voltallige personeelsploeg ter beschikking.

De gastvrouw maakt zich vrij voor u en uw familie op het afgesproken uur van opname. Verwittig ons zo snel mogelijk mocht er iets tussenkomen.







## III. Verblijf in Dijlehof

### 1. De kamer

Alle kamers zijn éénpersoonskamers.

De badkamer heeft een lavabo met koud en warm water en een toilet met de nodige steunen. Er is een oproepsysteem dat u kan bedienen, zowel aan het bed, aan de deur als aan het toilet.

In uw kamer wordt het slaapgedeelte door ons bemeubeld. Het bed staat aan de kant van het oproepsysteem. Daarnaast is er ook nog een nachtkastje, een kleerkast met hangers en leggers, bedlinnen en hoofdkussen, een ophangstelsysteem voor televisie, een stoel, toiletborstel en afvalbakje voorradig.

In het kortverblijf worden bijkomend volgende zaken ter beschikking gesteld:

- Frigo
- FlatscreenTV + afstandsbediening
- Telefoon
- Klok
- Tafel en stoel
- Relax
- Plastieken linnenmand met deksel

Bijkomend:

- Leeslamp
- Verdeeldoos
- 2 Krukjes
- 2 Kunstplantjes in potjes
- Vaas (in de kleerkast)
- 10 Houten kapstokken

Zodra u buitenshuis wil telefoneren, dient u eerst een 0 te drukken vooraleer u het gewone abonneenummer kan vormen.

Bijvoorbeeld: U belt naar een kennis, een familielid van u: u vormt 0016/xx xx xx of 002/xx xx xx

U wil een voorgeprogrammeerd nummer bellen: u toetst 0 en dan het gewenste nummer.

Van ons kan u een wekelijkse poetsbeurt van kamer en sanitaire ruimte verwachten. Op weekdays wordt uw sanitaire ruimte enkel opgefrist. De ramen worden regelmatig aan de binnen- en buitenkant gepoetst.





We verwachten van u het onderhoud van bloemen en planten, het op orde houden en het onderhoud van uw klederkast en badkamergerief.

Tapijten en badmatten zijn niet toegelaten omwille van het verhoogde valrisico.

Het houden van huisdieren is verboden omwille van de extra “zorgen” en “verzorging” dat het met zich meebrengt. Enkel na toestemming van de zorgcoördinator en onder duidelijke afspraken kan er een uitzondering gemaakt worden. Bezoek van huisdieren kan wel maar vraagt ook goede afspraken.

U bepaalt wie op uw kamer komt. Het personeel zal niet zonder kloppen binnenkomen en zal uw privacy respecteren. U beschikt over een eigen kamersleutel, te verkrijgen aan het onthaal. Ook van de safe kan u een sleutel krijgen, na het betalen van een waarborg. (uitgezonderd voor Huis Lessius)

Alle gemeenschappelijke ruimten in Dijlehof zijn er voor iedereen te gebruiken. We vragen u hierbij respect te betonen voor de medebewoners en medewerkers van Dijlehof.

## 2. Persoonlijke levenssfeer

De medewerkers van WZC Dijlehof zullen uw persoonlijke levenssfeer maximaal respecteren.

U bepaalt hierbij zelf hoe u wenst te worden aangesproken, bij naam of voornaam. U bepaalt zelf welke personen toegang krijgen tot uw kamer. Enkel bij verzorging, voor hygiënische redenen, technisch onderhoud, uit veiligheidsoverwegingen en noodsituaties wordt hierop een uitzondering gemaakt.

U bent verantwoordelijk voor uw eigen persoonlijke bezittingen.

## 3. Bezoekuren

Bezoek is altijd toegestaan.

Wij zijn een open huis en hebben daarom geen vaste bezoeken. Op uw kamer kan u ontvangen wie u wil, wanneer u wil.

Om ongewenst bezoek buiten te houden, nemen we onderstaande maatregelen:

- U wilt naar buiten? Dat kan zelfstandig tot 22.30 uur. Indien u later dan het opgegeven uur naar buiten wilt moet u op de bel duwen aan het onthaal.
- U wilt naar binnen? De ingangdeuren van het gebouw sluiten omtrent 20.30 uur. U maakt zich even kenbaar aan de parlofoon en de deuren worden geopend.
- Van 23 u tot 6 u zijn alle toegangspoorten afgesloten, ook die van de parking. Voor dringende gevallen belt u de nachtverpleging op nummer: 016/50.95.87.

De verschillende livings geven u de kans contact te hebben met medebewoners. Ze zijn huiselijk ingericht en we voorzien zoveel als mogelijk aanwezigheid van het team.





Op de benedenverdieping zijn heel wat gezellige zithoeken speciaal voor u en uw bezoek ingericht. Tussen 15u en 16u kan u er genieten van een kopje koffie of thee.

De tuin en de feestzaal zijn ter uwer beschikking. Welke activiteiten en feesten er doorgaan en de openingsuren van de cafetaria leest u op de activiteitenkalender.

## 4. Veiligheid en rookbeleid

De veiligheidsvoorschriften van Dijlehof zijn er in het belang van alle bewoners. Bij aanpassingen in de kamer of het plaatsen van eigen elektrische toestellen, dient de bewoner vooraf toestemming te bekomen van de campusdirecteur of zijn vertegenwoordiger.

In het belang van de veiligheid van de bewoners zijn er strikte veiligheidsvoorschriften qua brandveiligheid voor bewoners en bezoekers. Daarom is een algemeen rookverbod van toepassing met uitzondering van de tuin en mogen geen kaarsen of dergelijke aangestoken in de kamers. Alle kamers hebben brandwerende deuren en er wordt per compartiment geëvacueerd.

Bij evacuatie dient u volgende pictogrammen te herkennen :

Een gewone uitgang



De richting naar de nooduitgang



## 5. De parking

Als huis in de stad en als oplossing voor eventuele parkeertekorten promoten we graag de fiets en het openbaar vervoer.

Dijlehof voorziet twee parkings:

- De parking vooraan, gelegen aan de Minderbroedersstraat, is voorbehouden voor het ophalen en terugbrengen van bewoners, voor huisartsen, de directie, ziekenwagens en bussen van het centrum voor dagverzorging.
- De parking gelegen aan het Damiaanplein (tuinkant) werkt met slagboom en kan mits het doorgeven van uw nummerplaat (te bezorgen aan het onthaal), gebruikt worden. Deze dient zowel voor personeel, familie als bezoekers en kan enkel gebruikt worden voor de duur van het bezoek, het aantal plaatsen is beperkt.





In de brandgang mag men niet parkeren en evenmin op het domein aan de muur tegen het St Pieterscollege. Deze weg moet steeds vrij blijven voor de brandweer.

Mocht u geen parkeerplaats vinden dan kan u gebruik maken van de parking van het Heilig Hart ziekenhuis op de Naamsestraat of aan het Sint Jacobsplein, beiden op tien minuutjes wandelafstand.

## IV. Het dagelijks leven en de zorgverlening

Dit hoofdstuk vermeldt de wijze waarop binnen WZC Dijlehof het woonleefklimaat willen garanderen via de dagelijkse dienstverlening.

### 1. Wonen en zorg

Het interdisciplinair zorgteam bepaalt in overleg met u en/of uw vertegenwoordiger binnen de mogelijkheden van de voorziening, de wijze waarop hij of zij de dag wil doorbrengen, het uur van opstaan en slapengaan en het tijdstip van de zorgen. Deze worden vastgelegd in een woonzorgleefplan.

Het woonzorgleefplan bevat onder meer volgende gegevens:

1. Een **administratief deel** dat volgende elementen bevat:

- a. de identiteitsgegevens;
- b. de inlichtingen over uw sociale zekerheidssituatie die noodzakelijk zijn om eventueel aanspraak te kunnen maken op sociale tegemoetkomingen;
- c. de contactgegevens van uw contactpersoon en, in voorkomend geval, van uw vertegenwoordiger en van de mantelzorger(s);
- d. de contactgegevens van de behandelend(e) arts(en);
- e. de voorkeur van ziekenhuis.

2. Een **deel over de zorg en ondersteuning** dat al de volgende elementen bevat:

- a. de persoonlijke kenmerken, gewoonten, levensloop;
- b. de individuele wensen en verwachtingen op het vlak van het wonen en het leven
- c. de individuele behoeften, verwachtingen en voorkeuren op het vlak van de zorg;
- d. de afspraken en afstemming rond de individuele zorg en ondersteuning;
- e. de afspraken en afstemming rond de eventuele fixatie- of afzonderingsmaatregelen;
- f. de afspraken rond vrijetijdsbesteding en sociale activiteiten;
- g. de afspraken rond de diëten en voedingsgewoonten;
- h. het verpleegkundig, paramedisch, kinesitherapeutisch en psychosociaal dossier;
- i. de liaisonfiche met de noodzakelijke gegevens in geval van nood of ziekenhuisopname.

3. Een **medisch deel** dat volgende elementen bevat:

- a. de medische voorgeschiedenis en een medische probleemlijst;
- b. de klinische gegevens bij de opname en tijdens het verblijf;
- c. de allergieën, vaccinaties en dieetvoorschriften;
- d. in voorkomend geval, de DNR-code;
- e. het medicatieschema met de redenen om een geneesmiddel op te starten, te wijzigen of ermee te stoppen.





Er wordt regelmatig, gestructureerd en in voorkomend geval op interdisciplinaire wijze met u of uw vertegenwoordiger overlegd over de inhoud en uitvoering van het woonzorgleefplan.

Indien nodig, dan wordt het woonzorgleefplan op basis van dat overleg bijgestuurd.

Daarbij worden de keuzevrijheid en een maximale persoonlijke autonomie en zelfverantwoordelijkheid van u gewaarborgd op de volgende wijze:

- u of uw vertegenwoordiger kunnen altijd inzage vragen in dat deel van het woonzorgleefplan dat hem rechtstreeks aanbelangt.
- Het woonzorgleefplan en de individuele dossiers van de behandelaars en de huisarts worden bewaard met respect voor de privacy, zodat enkel die personen die daarvoor zijn bevoegd, er toegang toe hebben.

## 2. Zorgverlening

Uw dagelijkse handelingen en dagindeling bepaalt u grotendeels zelf.

Als het niet meer gaat om voor uw persoonlijke verzorging in te staan dan staat het team van verpleegkundige en zorgkundige dag en nacht ter uwer beschikking.

De hulp die u wordt aangeboden door het zorgteam is deskundig en met respect voor uw persoon. Ook hulp van familie is hier altijd welkom.

Voor dringende hulp is er een oproepsysteem. Uw oproep zal zo vlug mogelijk beantwoord worden. Dit zowel overdag als 's nachts. Hou er wel rekening mee dat ook anderen beroep doen op het personeel.

Naast de dagelijkse hulp bij verzorging, kan u wekelijks genieten van een bad of douche. In overleg en aangepast aan uw noden kiezen we samen de meest comfortabele vorm.

Incontinentiemateriaal is in de dagprijs inbegrepen. Bij vragen mag u dit steeds bespreken met een medewerker van uw zorgteam of huisarts.

## 3. Haarverzorging en pedicure

In de dagprijs is de gewone haar- en handverzorging inbegrepen.

Voor de kapper of pedicure maakt u een afspraak via uw afdeling of rechtstreeks met henzelf.

Indien u graag een andere kapster of pedicure heeft, staat u zelf in voor de organisatie van de afspraken, het bezoek, de opvolging en de betaling

## 4. Linnenservice

De was van uw persoonlijke kledij kan door familie/kennissen gebeuren of door de externe firma, Clean Lease. (De wasserij kan enkel bij langdurige opname in Dijlehof, dus niet bij kortverblijf)





Indien u kiest voor de door ons geselecteerde firma, zal elk kledingstuk voorzien worden van een unieke barcode, waarvan heden de kostprijs € 0,65 per stuk bedraagt. Dit label omvat naam, nummer en wasvoorschrift. Elke klant krijgt ook 3 linnen waszakken met waarborg van 18,66€.

Dankzij de labels op de kledij en de persoonlijke waszakken kan de firma het traject van uw kledingstuk volgen. Mocht er toch iets fout lopen dan kan u dat melden aan de verantwoordelijke logistiek. Zij kan zich informeren bij de firma.

Het beddengoed wordt door Dijlehof voorzien.

Het ophalen van de was gebeurt op maandagochtend door de logistieke medewerkers.

Dinsdagnamiddag wordt het zuivere linnen van de vorige week terug bezorgd op uw kamer.

De betaling van deze service gebeurt via facturatie op de maandelijkse onkostennota. De prijslijst is verkrijgbaar aan het onthaal.

## 5. Tandarts

In huis beschikken we over een tandartskabinet. Dankzij deze accommodatie kan de tandarts instaan voor een brede mondverzorging: tandvullingen, tandsteenreiniging, tandextracties en tandprotheses.

Eén keer per week, op dinsdag, komt de tandarts langs.

U maakt een afspraak via het onthaal.

Dijlehof hecht belang aan een preventief tandartsbezoek zodat de tandarts een status van uw mond en tanden kan opmaken. Dit wordt aangeboden bij uw inwoning.

## 6. Verpleegkundige zorgen

Dijlehof beschikt over een team van verpleegkundigen en zorgkundigen die als medewerkers van het WZC zijn tewerkgesteld, en waar voor de geleverde diensten geen extra vergoedingen worden aangerekend.

Door onze ervaring, opleiding en vorming hebben we op verschillende domeinen expertise opgebouwd.

Onze beroepskrachten leiden als “referente” een werkgroep rond verschillende thema’s met als doel de opgedane kennis te verspreiden in huis. Iedereen in huis, ook u, kan op hen beroep doen.

We hebben onder andere referenten in verplaatsingstechnieken, voedingszorg, wondzorg, comfortbaden, dementie, vroegtijdige zorgplanning en palliatieve zorg, kledingaanpassing, incontinentiemateriaal, medicatiebeheer, Ziekte van Parkinson en diabetes.







## 7. Medische zorgen

U kan vrij een huisarts kiezen en naar keuze raadplegen of ontbieden.

Indien het verplegend personeel van Dijlehof dit nodig acht kunnen ook zij de huisarts ontbieden. Bij raadplegingen buiten Dijlehof zal in de eerste plaats aan de familie worden gevraagd om in te staan voor uw begeleiding.

Bij medische ingrepen buiten Dijlehof wordt steeds vooraf uw toestemming gevraagd. Indien dit niet mogelijk is wordt conform artikel 14 van de wet op de patiëntenrechten deze toestemming aan een vertegenwoordiger van u gevraagd.

De medische ingrepen buiten Dijlehof kunnen gebeuren in een ziekenhuis naar keuze. In dringende gevallen en noodgevallen zal het WZC u bijstaan met zijn medewerkers en artsen.

Dijlehof heeft zelf 2 coördinerende en raadgevende artsen (CRA) aangesteld voor de coördinatie van de medische zorgen en overleg tussen de huisartsen. Zij staan ook in voor advies en begeleiding van ons personeel. U bent vrij één van beide als persoonlijke huisarts te kiezen.

Wanneer uw huisarts niet bereikbaar is en in noodgevallen, zullen wij hen raadplegen.

Coördinerende artsen:

Dr. Jo Van Pelt                      tel : 016/30 01 00

Dr. Johan Coppens                tel : 016/44 58 85

In het weekend en op feestdagen zal de arts van wacht worden gebeld. Onze coördinerende artsen kunnen ook telefonisch geconsulteerd worden.

We kunnen ook rekenen op de medewerking van specialisten in huis. Dr. Buggenhout is deskundig inzake neurologische ziektebeelden en andere ouderdomsproblemen (Parkinson, ziekte van Alzheimer, depressie, rouw en verlieservaring ...). Zij kan voor bepaalde behandelingsdoelen ter consult geroepen worden en dit op vraag van uw zorgcoördinator (na toestemming van de huisarts) of uw behandelende huisarts.

## 8. Geneesmiddelen

Opteert u voor de levering van geneesmiddelen voor de apotheek waarmee Dijlehof samenwerkt, dan geeft u Dijlehof een mandaat om de noodzakelijke geneesmiddelen voor u aan te kopen en te bewaren. Dijlehof staat dan in voor de bewaring en toediening van de geneesmiddelen. Dit mandaat wordt in bijlage gevoegd bij de opnameovereenkomst.

U kan ook vrij een apotheker kiezen. In dat geval zal u zelf instaan voor de aankoop en bewaring van de geneesmiddelen. Indien u vindt dat u in staat bent uw medicatie zelf te beheren dan kan dat na het tekenen van het document 'medicatie eigen beheer'.







Het is in uw belang dat uw huisarts stipt de administratie hieromtrent opvolgt (voorschriften, attesten, ...). Geneesmiddelen van thuis mogen niet verder worden gegeven bij langverblijfopname. Er zijn uitzonderlijke gevallen waar dit wel mag maar dan is er een doktersattest nodig.

## 9. Paramedische zorgen: kinesitherapie, logopedie, ergotherapie

In de dagprijs is inbegrepen:

Bewoners die onder het RVT-statuut vallen en nood hebben aan kinetherapie, doen daarvoor beroep op de door het huis aangestelde kinesitherapeuten. Deze prestaties vallen niet ten laste van de bewoner.

In de dagprijs is niet inbegrepen (supplementen zie bijlage 3 aan opnameovereenkomst – kostenoverzicht):

Bewoners met een ROB-statuut zijn vrij in de keuze van hun therapeut. Deze prestaties zijn met een tussenkomst van de mutualiteit ten laste van de bewoner.

Voor een kinesitherapeutische behandeling volstaat het uw zorgcoördinator in te lichten samen met een voorschrift van de dokter. Zij zorgen dat uw therapie binnen uw normale behandeling snel en efficiënt kan starten.

Dijlehof beschikt over een eigen paramedisch team.

De kinesitherapeuten staan u graag bij met de aankoop van een zetel, tempurkussens, orthopedische schoenen, rolstoelen en hulpmiddelen.

De ergotherapeute informeert u over hulpmiddelen allerhande en over kleding, matrassen en schoenen.

Voor uw kleding geven wij de voorkeur aan gewone, comfortabele kledij die gemakkelijk is om aan te doen – vb. rekbare stof, broek/rok met brede elastiek. (Zie folder 'Comfortabele kledij')

Aangepaste kledij is gewone kledij van een bewoner die aangepast wordt om het dagelijks aan en uitkleden vlotter te laten verlopen. (Zie folder 'Aangepaste kledij').

De logopediste kan geraadpleegd worden voor advies bij onder andere slikproblemen en taalproblemen in het algemeen. Ook met vragen rond het gehoor, hoorapparaten en draadloze koptelefoons kun u bij haar terecht.

## 10. Vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorgverlening en euthanasie

Belangrijk om weten is dat vragen rond het levenseinde in ons woonzorgcentrum bespreekbaar zijn. Hierover praten met uw huisarts en uw naasten geeft ons een beeld van hoe u wonen, zorg en leven in de laatste fase van uw leven wenst vorm te geven.





Dit draagt bij tot een gepersonaliseerde benadering waarbij we in ons zorgaanbod zoveel als mogelijk rekening houden met uw wensen.

In het kader van vroegtijdige zorgplanning nodigen wij u uit om te praten over uw toekomstige zorgvraag, bekommernissen en hopen dat antwoorden op uw vragen rust brengen.

Daar waar we uw zelfstandigheid stimuleren zullen we bij ziekte of bij vermindering van uw mogelijkheden de nadruk leggen op comfort. We beschikken over een waaier aan mogelijkheden die uw dagelijks leven vereenvoudigen en aangenamer maken.

Bij veranderingen van uw toestand zullen we u dan ook aanspreken en voorstellen doen: pijnmedicatie, comfortmaterialen, aangepaste zetel, alternatiematras, aangepaste kledij (zie ook 1.7 – Paramedische zorgen - advies), soft voeding ...

Het kan allemaal bijdragen tot extra comfort.

Komt u in een terminale fase dan mag u, dankzij de expertise in huis en een vlotte samenwerking met uw huisarts, op uw vertrouwde kamer blijven, in gezelschap van familie, vrienden of personeel. U wordt enkel naar een ziekenhuis gebracht, op uw uitdrukkelijke wens of omwille van een medische noodzaak.

Uw familie kan waken en overnachten op uw kamer.

Dijlehof engageert zich om iedereen in een palliatief stadium zo optimaal mogelijk te begeleiden, om een pijnvrij, comfortabel en menswaardig levenseinde te verzekeren.

Een interdisciplinair team, geleid door onze CRA-artsen, is in ons huis beschikbaar nl. het palliatief support team en biedt ondersteuning en advies aan het zorgteam.

Zij komen regelmatig samen voor een snelle en efficiënte opvolging en houden alle partners in de zorg op de hoogte.

Zowel huisarts als familieleden kunnen hierop uitgenodigd worden.

Wanneer lichamelijk of geestelijk lijden toch ondraaglijk zou worden, kan het gebeuren dat u een vraag naar euthanasie als actieve levensbeëindiging stelt.

We behandelen dergelijke vragen steeds met uiterste discretie en de behandelende arts zal u met de nodige expertise begeleiden. Indien u de keuze maakt voor euthanasie en uw situatie beantwoordt aan de criteria van de wet, dan willen we aan deze keuze zo zorgvuldig en zo zorgzaam mogelijk gevolg geven. In overeenstemming met ons zorgbeleid betrekken we met uw toestemming het team hierin zodat u zich maximaal omringd voelt door alle zorgverstrekkers. Wanneer u bij dit alles vragen hebt, kan u zich steeds richten tot één van onze medewerkers.

Vroegtijdige zorgplanning en vragen omtrent het levenseinde krijgen enkel vorm door regelmatig in gesprek te gaan met mensen die u vertrouwt, met mensen die kennis hebben van uw persoonlijke levenswaarden en opvattingen en/of met deskundigen





Als leidraad voor een gesprek en voor het schriftelijk vast leggen van uw wensen bestaat er een document “Wilsverklaringen inzake mijn gezondheidszorg en levenseinde”. Dit is te verkrijgen aan het onthaal.

Via dit document kan u een vertegenwoordiger aanduiden. In het belang van uw rechten en uw wensen raden wij dit zeker aan een volledige wilsbeschikking op te maken.

## 11. Maaltijden

Drie maal per dag zorgt de chef-kok vanuit de firma ‘SODEXO’, samen met de logistieke ploeg van Dijlehof, voor een vers en gevarieerd menu. De maaltijden worden dagelijks ter plaatse vers bereid. Het menu wordt wekelijks uitgehangen.

Een keer per maand is er een feestmenu.

Bij de samenstelling van de menu’s beogen wij een gevarieerde, evenwichtige en verse voeding. Deze kan in functie van uw noden aangepast aangeboden worden: gesneden, gemalen of soft. Dieetvoeding wordt enkel op medisch voorschrift verstrekt.

Suggesties kunnen mondeling worden megedeeld en komen op het evaluatiemenu.

’s Morgens vanaf 8u30 wordt het ontbijt op de kamer of, afhankelijk van de begeleiding die vereist is, in de livings opgediend. ’s Middags, vanaf 12u00 en ’s avonds vanaf 17u15 neemt u de maaltijd samen met uw medebewoners in de living. Enkel bij ziekte wordt de maaltijd op de kamer gebracht. Wanneer u later zult zijn voor de maaltijd, kan u vragen deze voor u opzij te zetten.

In de namiddag tussen 15u en 16u kan u water, koffie of thee met een koekje krijgen op de afdeling en in de gemeenschappelijke ruimtes.

## 12. De cafetaria en feestjes

Dankzij de enthousiaste inzet van een sterke ploeg vrijwilligers slagen wij erin om de cafetaria open te houden op woensdag, zaterdag en zondag van 15.00u tot 17.00u.

Een ruim aanbod aan drankjes, chips en ijsjes creëert voor u, als bewoner en familie, de kans om samen te genieten van een gezellig samenzijn. De cafetariaruimte kan, ook buiten de uren waarop er bediend wordt, gebruikt worden om bezoek te ontvangen.

We kunnen voor kleine gelegenheden, ruimtes ter beschikking stellen, al dan niet in samenwerking met onze vaste traiteurdiensten en tegen betaling. Dit kan enkel in het weekend en op feestdagen en voor maximum 20 personen

## 13. Postbedeling

Kranten en tijdschriften worden de dag zelf rechtstreeks aan u bezorgd.





Dagelijkse individuele post wordt zichtbaar op de kamer gelegd voor u en/of uw familie. Indien u zelf een brief wil versturen, kan u dit aan het onthaal bezorgen. Zij gaan dagelijks naar een postbus in de buurt.

## 14. Beperkingen ten aanzien van bewoners met een bijzonder profiel

In het allereerste gesprek, al van vóór uw opname, krijgen we een eerste beeld van u als toekomstige bewoner, samen met uw wensen en zorgvraag. Op basis hiervan kiezen we de afdeling met het gepaste zorgaanbod.

Maar uw toestand en de aanverwante zorg kan evolueren doorheen de tijd. Een doorverwijzing naar een andere afdeling in Dijlehof, met een gepaster zorgaanbod is soms noodzakelijk en zal met u en uw familie besproken worden.

Uitzonderlijk stellen we een doorverwijzing naar een externe organisatie voor. Dit kan een gespecialiseerd centrum zijn voor een tijdelijke observatie of oppuntstelling van medicatie. Indien er zich blijvende (gedrags)problemen voordoen die erg storend zijn voor de medebewoners, gaan we samen op zoek naar een voorziening die hieraan kan tegemoet komen.

In Dijlehof streven we naar een optimale opvang waarbij zelfstandigheid en maximale keuzevrijheid centraal staan. Soms zijn bewoners echter beperkt in hun mogelijkheden vb. omwille van desoriëntatie of dementie. Om hun veiligheid te garanderen kunnen zij de veilige zorgafdeling, Huis Lessius, niet verlaten. Binnen deze afdeling kunnen zij vrij rondwandelen en beschikken zij over een eigen kamer en terras.

## V. Organisatie van activiteiten, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding





Dijlehof besteedt veel aandacht aan diverse ontspanningsactiviteiten. Vanuit uw levensloop proberen wij in te pikken op wat voor u belangrijk is.

U bent welkom op alle activiteiten maar bent vrij hieraan deel te nemen. Alle activiteiten zijn gratis tenzij vooraf uitdrukkelijk een deelnameprijs werd meegedeeld. Zij gebeuren zowel op afdelingsniveau als gezamenlijk voor alle bewoners van het huis. Voor deze laatste spreken we af in de feestzaal of in de tuin.

Een infoblad “activiteitenkalender” op het prikbord en in de lift geeft een overzicht van de activiteiten in ons huis. U vindt het ook in onze huiskrant “Rond de plataan” en op de website.

Regelmatig worden verenigingen/scholen uitgenodigd om ontspanningsactiviteiten te organiseren binnen Dijlehof.

We schakelen, naast onze vaste medewerkers, ook vrijwilligers in die u zullen begeleiden bij deze activiteiten en uitstappen.

Wij zijn steeds op zoek naar bereidwillige handen. Via een informatief gesprek bij de verantwoordelijke van de dienst activiteiten komt u meer te weten over de invulling van diverse taken door de vrijwilliger.

## VI. Zingeving

Dijlehof staat open voor iedereen en vragen u dezelfde houding aan te nemen ten aanzien van de voorziening en de medebewoners. Indien u wenst, kan u een geestelijk begeleider van uw godsdienst ontvangen. Een lijst met de begeleiders van diverse levensbeschouwingen en geloofsovertuigingen ligt ter inzage aan de receptie.

Op de grote liturgische feestdagen (Kerstmis, Pasen, Pinksteren en Allerheiligen) is er een gezamenlijke viering in de voormiddag. (momenteel niet het geval door Corona-maatregelen)

## VII. Participatie van de bewoners, behandeling van klachten en suggesties

### 1. Collectieve participatie van u als bewoner

We maken dagelijks werk van een transparante en duidelijke dienstverlening.

De communicatie van het huis verloopt via:

- Berichten op de prikborden met steeds de laatste berichtgevingen.
- Onze huiskrant ‘Rond de plataan’ komt 4 keer per jaar uit. De huiskrant bevat nuttige informatie, foto’s, leuke anekdotes en aankondigingen van activiteiten. Iedereen, zowel bewoners als familie, mag hieraan meewerken. U als bewoner krijgt de krant gratis op uw kamer.





- Om u tijdig op de hoogte te brengen van gebeurtenissen en veranderingen bezorgen we u op regelmatige basis een Nieuwsbrief. Deze wordt toegevoegd aan de maandelijkse factuur en via mail indien we over uw mailgegevens beschikken. Via de Nieuwsbrief worden belangrijke mededelingen aan u, uw familie en medewerkers meegedeeld.
- De website: [www.dijlehof.be](http://www.dijlehof.be) is er om ons huis kenbaar te maken naar externen zoals professionals, studenten... maar ook voor u. In de rubriek 'gebruiker' <https://www.dijlehof.be/over-ons/gebruikers/> vindt u verslaggeving van de gebruikersraden, medewerkers aan het woord, ons fotoalbum en een mogelijkheid om ons suggesties toe te zenden.
- We hebben ook een facebookpagina aangemaakt van het woonzorgnet Dijleland waar we onder andere foto's van activiteiten op plaatsen.
- De gebruikersraad (zie punt 2)

## 2. De gebruikersraad

Vier keer per jaar, eens per trimester, organiseren we een gebruikersraad. Deze raad is samengesteld uit bewoners en familieleden en vormt een advies- en overlegorgaan voor alle aspecten van onze dagelijkse werking. De bijeenkomst is, naast een gezellig samenzijn, ook bedoeld als informatiemoment. Het leven in huis wordt besproken en geëvalueerd. U kan steeds een punt aan de agenda laten toevoegen en kan hier terecht met vragen en voorstellen.

## 3. Behandeling van suggesties en klachten

Dijlehof wil om de kwaliteit van haar dienstverlening te optimaliseren, zich ten volle inzetten om alle klachten en opmerkingen van u en uw vertegenwoordigers te behandelen en te zoeken naar passende oplossingen.

Voelt u zich ondanks de regelmatige communicatie onvoldoende gehoord dan zijn er verschillende mogelijkheden.

U kan uw klachten, bemerkingen en suggesties te allen tijde mondeling signaleren aan de klachtenbehandelaar, die de klacht verder opvolgt en u informeert over de verdere afhandeling van de klacht.

In Dijlehof is de klachtenbehandelaar Karin Vandoorne, beleidsmedewerker. [karin.vandoorne@dijlehof.be](mailto:karin.vandoorne@dijlehof.be) of 016/29.31.42.

Daarnaast ligt er aan het onthaal een register voor suggesties en klachten ter beschikking, waar de bewoner of elke betrokkene schriftelijk een verbetervoorstel of klacht kan formuleren. De klachten en suggesties in het register worden opgevolgd door de leiding van Dijlehof. Binnen een termijn van dertig dagen zal het gevolg dat aan de klachten wordt gegeven schriftelijk worden meegedeeld aan de betrokkene







Ook via de grijze signaalkaarten die 4 keer per jaar worden toegevoegd aan uw factuur kan uw suggesties, voorstellen en klachten formuleren.

In geval van klachten omtrent “de rechten van de patiënt” met betrekking tot de verstrekte gezondheidszorgen, zal conform de wet op de patiëntenrechten de klachtenbehandeling stapsgewijs verlopen. Indien de mogelijkheden om tot een lokale oplossing te komen voor geformuleerde klachten zijn uitgeput, dan beschikken u of uw vertegenwoordiger over de mogelijkheid om rechtstreeks de bevoegde overheidsdiensten te contacteren.

### **De Vlaamse Woonzorglijn**

De Woonzorglijn is een meldpunt van de Vlaamse overheid waar u terecht kan met al uw vragen en klachten over ouderenzorgvoorzieningen.

Telefoon: 02 553 75 00

Via e-mail: [woonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be)

Meer info: [www.woonzorglijn.be](http://www.woonzorglijn.be)

### **De Federale Ombudsdienst “Rechten van de patiënt”**

De Ombudsdienst “Rechten van de patiënt” is een federale overheidsdienst waar u terecht kan met uw vragen over uw rechten als patiënt.

Telefoon: 02 524 85 20

Via e-mail: [bemiddeling-patientenrechten@health.fgov.be](mailto:bemiddeling-patientenrechten@health.fgov.be)

Meer info: [www.health.belgium.be/nl/de-federale-ombudsdienst-rechten-van-de-patient](http://www.health.belgium.be/nl/de-federale-ombudsdienst-rechten-van-de-patient)

### **Gegevensbeschermingsautoriteit**

Met klachten met betrekking tot uw persoonsgegevens en privacy kan u contact opnemen met de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Via: [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/verzoek-klacht-indienen](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/verzoek-klacht-indienen)

## **VIII. Grensoverschrijdend gedrag**

Dijlehof beschikt over een beleid aangaande grensoverschrijdend gedrag.

Onder seksueel grensoverschrijdend gedrag begrijpen we seksueel grensoverschrijdend gedrag dat zich voordoet ten aanzien van u binnen de hulpverleningscontext van de voorziening en uitgaat van een medebewoner, een personeelslid of een derde die handelt in opdracht van de voorziening.

### **De melding van grensoverschrijdend gedrag**

U of uw vertegenwoordiger kunnen het grensoverschrijdend gedrag intern melden via Karin Vandoorne, onze klachtenbehandelaar.

De melding kan eventueel ook telefonisch, al dan niet aanvullend, via het extern meldpunt 1712.

Dijlehof is verplicht om elk voorval van grensoverschrijdend seksueel gedrag ten aanzien van een bewoner binnen de context van zorgverlening te melden aan het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid. Het Vlaams Agentschap gaat vervolgens voor elke melding na of er een inspectiebezoek moet plaatsvinden en of er een strafrechtelijke klacht wordt neergelegd.







De melding aan het Vlaams Agentschap is onafhankelijk en staat los van een eventuele melding bij het meldpunt 1712.

## VI. Toezichhoudende overheidsdiensten

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd voor de erkenning van het WZC.

*Wettelijke basis: de erkenningsnormen aangaande centra voor kortverblijf zijn vastgelegd in het Besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers.*

Contactgegevens:

### **Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid**

Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 33

1030 Brussel

Tel: 02 553 35 00

e-mail: [info@vlaanderen.be](mailto:info@vlaanderen.be)

Website: [www.zorg-en-gezondheid.be/informatie-voor-burgers](http://www.zorg-en-gezondheid.be/informatie-voor-burgers)

### **Vlaamse Zorginspectie**

Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 Brussel

Tel: 02 553 34 34

e-mail: [contact.zorginspectie@vlaanderen.be](mailto:contact.zorginspectie@vlaanderen.be)

Website: [www.departementwvg.be/zorginspectie](http://www.departementwvg.be/zorginspectie)

## VII. Wijzigingen aan de afsprakennota

Wijzigingen aan de afsprakennota worden vooraf schriftelijk aan u meegedeeld. Deze wijzigingen gaan in ten vroegste dertig dagen nadat deze werden medegedeeld aan u of uw vertegenwoordiger.

## VIII. Slotwoord

We hopen dat we u op deze manier al wat meer geïnformeerd hebben over de gang van zaken in Dijlehof. We wensen u een aangenaam verblijf. Alle medewerkers zullen zich hiervoor alvast ten volle inzetten.

### **Bijlagen van interne afsprakennota**





1. Toestemming gebruik beeldmateriaal
2. Lastgeving apotheek

