



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  
Wingerdstraat 14, 3000 Leuven,  
Met exploitatiezetel,  
WZC Dijlehof  
Minderbroederstraat 9b, 3000 Leuven

DIJLEHOF 

WOONZORGNET - DIJLELAND

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





## Welkomstwoord

Geachte mevrouw, mijnheer,

Namens de medewerkers en mezelf heet ik je van harte welkom in "Dijlehof".

Als woonzorgcentrum engageren we ons ertoe je 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 je als bewoner een comfortabel en veilig verblijf te verzekeren zijn er een aantal richtlijnen opgesteld. Wat mag en kan je allemaal van ons verwachten? Maar ook: wat verwachten wij van jou? Je vindt heel wat antwoorden in deze afsprakennota.

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

Aan de hand van deze brochure stellen we graag Dijlehof verder aan je voor. We wensen je een fijne tijd!

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 .....	14
8. Geneesmiddelen .....	15
9. Paramedische zorgen: kinesithérapie, logopedie, ergotherapie .....	16
10. Vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorgverlening en euthanasie .....	17
11. Maaltijden .....	18
12. De cafetaria en feestjes.....	18
13. Postbedeling .....	18
14. Beperkingen 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 je als bewoner .....	20
2. De gebruikersraad .....	21
3. Behandeling van suggesties en klachten .....	21



# WOONZORGNET-DIJLELAND



VIII. Grensoverschrijdend gedrag.....	22
VI. Toezichthoudende overheidsdiensten .....	22
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 77 individuele kamers waarvan 7 kamers kortverblijf. Aanpalend vind je 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 woningen: Neerdijle, Hoogdijle en Huis Lessius. Iedere afdeling heeft haar eigen woonklimaat en zorgorganisatie.

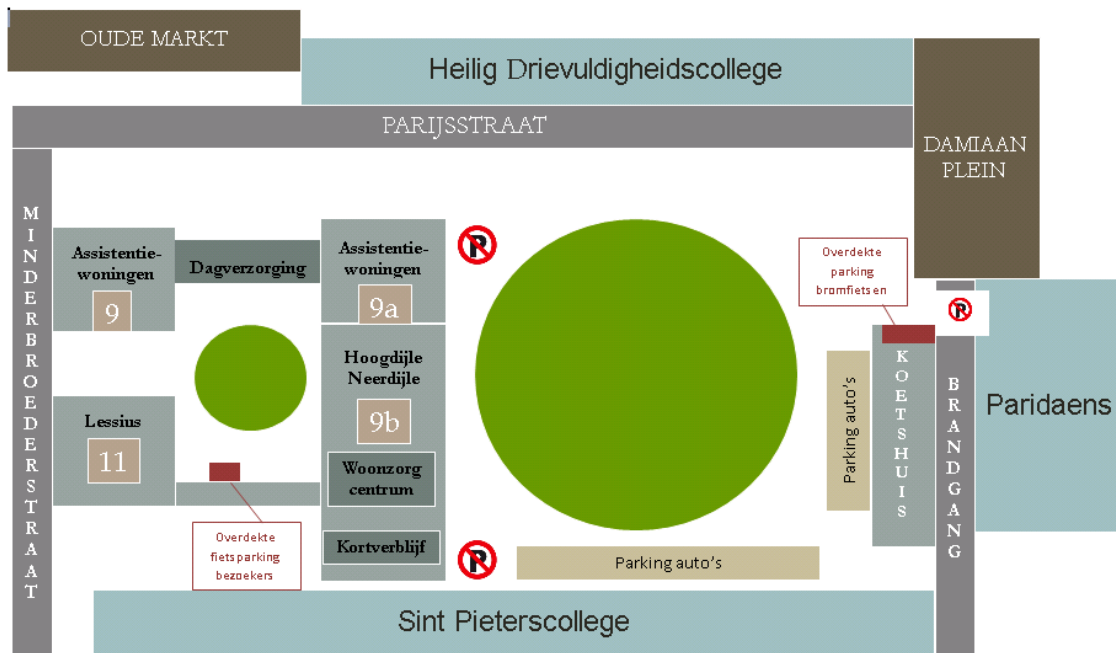
Elke bewoner heeft een eigen private kamer en overdag ben je welkom in de living waar je altijd op het personeel kan rekenen.

Bezoek is steeds welkom.

Uitgebreide informatie, voorzien van sfeerbeelden, vind je 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 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 of etnische afkomst, lidmaatschap van organisaties en groeperingen.

### 2. Behandeling van de aanvraag tot huisvesting

Dijlehof beschikt over 70 erkende éénpersoonskamers voor langverblijf en 7 erkende kamers voor kortverblijf waarvan 5 oriënterend kortverblijf. Je 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 jouw zorgbehoeften. Deze kan een arts of verpleegkundige invullen. De verzamelde gegevens vormen de basis voor een beslissing tot het verblijf.

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 wens je tijdelijk in te wonen in ons woonzorgcentrum Dijlehof. Jouw 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.

Je kan hen bereiken op alle weekdays van 9u00 tot 17u00 op het nummer 016/29.31.42

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

- Neerdijle: 016/50.95.87. woonzorgcoördinator: Lies Cauwenberghs
- Hoogdijle: 016/50.95.88. woonzorgcoördinator: Janis Van Meenen
- Huis Lessius: 016/50.95.86. woonzorgcoördinator: 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.

Mogen we je 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 je verblijf willen wij je zo goed mogelijk verwelkomen en alles in goede banen leiden.

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

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



# WOONZORGNET-DIJLELAND



Er is tijd en ruimte om kennis te maken met de medewerkers die je rechtstreeks gaan omringen met het dagverloop en het aanbod aan activiteiten. De gastvrouw zal vragen hoe je het liefst aangesproken wordt, bij je naam, voornaam of roepnaam.

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

De gastvrouw maakt zich vrij 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 en een toilet met de nodige steunen. Er is een oproepsysteem dat je kan bedienen, zowel aan het bed, aan de deur als aan het toilet.

In de kamer wordt het slaapgedeelte door ons bemeubeld. Het bed staat aan de kant van het oproepsysteem. Daarnaast is er ook nog een nachtkastje (niet in huis Lessius), een klerkast met hangers en leggers, bedlinnen en hoofdkussen, een ophangsysteem voor televisie, een stoel, toiletborstel en afvalbakje voorradig.

In het kortverblijf worden bijkomend volgende zaken ter beschikking gesteld:

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

Bijkomend:

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

Bij langdurige opname mag je je toestel van thuis meenemen. Je krijgt een telefoonnummer van ons. Bij kortverblijf is er wel een toestel beschikbaar op de kamer.

Van ons kan je een wekelijkse poetsbeurt van kamer en sanitaire ruimte verwachten. De ramen worden regelmatig aan de binnen- en buitenkant gepoetst.

We verwachten van je het onderhoud van bloemen en planten, het op orde houden en het onderhoud van je klerkast en badkamergerief.

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

Het houden van huisdieren wordt afgeraden omwille van de extra “zorgen” en “verzorging” dat het met zich meebrengt. Enkel na toestemming van de woonzorgcoördinator en onder





duidelijke afspraken kan er een uitzondering gemaakt worden. Bezoek van huisdieren kan wel maar vraagt ook goede afspraken.

Je bepaalt wie op jouw kamer komt. We raden aan om ook gebruik te maken van de door ons voorziene deurhangers. Je beschikt over een eigen kamersleutel, te verkrijgen aan het onthaal. Ook van de safe kan je 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 je hierbij respect te betonen voor de medebewoners en medewerkers van Dijlehof.

## 2. Persoonlijke levenssfeer

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

Je bepaalt zelf welke personen toegang krijgen tot je kamer. Enkel bij verzorging, voor hygiënische redenen, technisch onderhoud, uit veiligheidsoverwegingen en noodsituaties wordt hierop een uitzondering gemaakt.

Je bent verantwoordelijk voor jouw eigen persoonlijke bezittingen.

## 3. Bezoekuren

Bezoek is altijd toegestaan.

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

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

- Je wil naar buiten? Dat kan zelfstandig tot 22u30. Indien je later dan het opgegeven uur naar buiten wilt moet je op de bel duwen aan het onthaal.
- Je wil naar binnen? De ingangdeuren van het gebouw sluiten omtrent 20u30. Je maakt zich even kenbaar aan de parlofoon en de deuren worden geopend.
- Van 23u00 tot 6u00 zijn alle toegangspoorten afgesloten, ook die van de parking. Voor dringende gevallen belt je de nachtverpleging op nummer: 016/50.95.87.

De verschillende livings geven je 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 je en jouw bezoek ingericht. Tussen 15u00 en 16u00 kan je er genieten van een kopje koffie of thee.

De tuin en de feestzaal zijn ter beschikking. Welke activiteiten en feesten er doorgaan en de openingsuren van de cafetaria lees je 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 brand.

Bij evacuatie dient je 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 de 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 tot 3 per bewoner.

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 je geen parkeerplaats vinden dan kan je 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 jou en/of jouw vertegenwoordiger binnen de mogelijkheden van de voorziening, de wijze waarop je 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 jouw sociale zekerheidssituatie die noodzakelijk zijn om eventueel aanspraak te kunnen maken op sociale tegemoetkomingen;
- c. De contactgegevens van jouw contactpersoon en, in voorkomend geval, van jouw 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;
- b. De klinische gegevens bij de opname en tijdens het verblijf;
- c. De allergieën, vaccinaties en dieetvoorschriften;
- d. In voorkomend geval, de DNR-code en behandelingsdoel
- 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 jou overlegd over de inhoud en uitvoering van het woonzorgleefplan.





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

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

- Jezelf of je 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

Jouw dagelijkse handelingen en dagindeling bepaalt je grotendeels zelf.

Als het niet meer gaat om voor jouw persoonlijke verzorging in te staan dan staat het team van verpleegkundigen en zorgkundigen dag en nacht te jouw beschikking.

De hulp die je wordt aangeboden door het zorgteam is deskundig en heeft respect voor jouw persoon. Ook hulp van familie is hier altijd welkom.

Voor dringende hulp is er een oproepsysteem. Jouw 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 verzorging, kan je wekelijks genieten van een bad of douche. In overleg en aangepast aan jouw noden kiezen we samen het comfortabelste. Incontinentiemateriaal is in de dagprijs inbegrepen. Bij vragen mag je dit steeds bespreken met een medewerker van jouw zorgteam of huisarts.

## 3. Haarverzorging en pedicure

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

Voor de kapper of pedicure maak je een afspraak via jouw afdeling of rechtstreeks met henzelf.

Indien je graag een andere kapper of pedicure wil, sta je zelf in voor de verdere organisatie hiervan.

## 4. Linnenservice

De was van jouw persoonlijke kledij kan door familie/kennissen gebeuren of door de externe firma, Clean Lease. De wasserij Clean Lease, kan enkel bij langdurig verblijf in Dijlehof.

Indien je kiest voor de door ons geselecteerde firma, zal elk kledingstuk voorzien worden van een unieke barcode, tegen kostprijs per stuk. Dit label omvat naam, nummer en wasvoorschrift. Elke klant krijgt ook drie linnen waszakken met waarborg.





Dankzij de labels op de kledij en de persoonlijke waszakken kan de firma het traject van jouw kledingstuk volgen. Mocht er toch iets fout lopen dan kan je 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 terugbezorgd op jouw 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 tandprothesen.

Eén keer per twee weken op dinsdag, komt de tandarts langs.

Je maakt een afspraak via het onthaal.

## 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 jij, 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

Je 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 laten komen. Bij raadplegingen buiten Dijlehof zal in de eerste plaats aan de familie worden gevraagd om in te staan voor jouw begeleiding.

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

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

Dijlehof heeft zelf twee 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. Je bent vrij één van beide als persoonlijke huisarts te kiezen.

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

Coördinerende artsen:

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

Dr. Thomas Pacolet              tel : 016/30 01 00

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 jouw woonzorgcoördinator (na toestemming van de huisarts) of jouw behandelende huisarts.

## 8. Geneesmiddelen

Kies je voor de levering van geneesmiddelen voor de apotheek waarmee Dijlehof samenwerkt, dan geef je Dijlehof een mandaat om de noodzakelijke geneesmiddelen voor je 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.

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

Het is in jouw belang dat jouw 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: kinesithherapie, logopedie, ergotherapie

In de dagprijs is inbegrepen:

Bewoners die onder het statuut vallen van bijzondere erkenning 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 zonder bijzondere erkenning-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 jouw zorgcoördinator in te lichten samen met een voorschrift van de dokter. Zij zorgen dat jouw therapie binnen jouw normale behandeling snel en efficiënt kan starten.

Dijlehof beschikt over een eigen paramedisch team.

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

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

Voor jouw kleding geven wij de voorkeur aan gewone, comfortabele kledij die gemakkelijk is om aan te doen – bij voorbeeld: 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 je bij haar terecht.

De psycholoog kan je consulteren voor een ondersteunend gesprek, eventueel ook voor jouw familie. Ze kan op vraag van verpleging langskomen om jouw gemoedstoestand in te schatten. Ook vragen over het cognitief toestandsbeeld, de aanpassing en recente verhuis, verlieservaring,... hebben hun plaats.







## 10. Vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorgverlening en euthanasie

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

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

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

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

Bij veranderingen van jouw toestand zullen we je dan ook aanspreken en voorstellen doen: pijnmedicatie, comfortmaterialen, aangepaste zetel, alternatiematras, aangepaste kledij (zie ook 1.7 – Paramedische zorgen - advies), soft voeding ... Dit kan allemaal bijdragen tot extra comfort.

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

Jouw familie kan waken en overnachten in jouw 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. Zij bieden 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 je een vraag naar euthanasie als actieve levensbeëindiging stellen. We behandelen dergelijke vragen steeds met uiterste discretie en de behandelende arts zal je met de nodige expertise begeleiden. Indien je de keuze maakt voor euthanasie en jouw 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 jouw toestemming het team hierin zodat je zich maximaal omringd voelt door alle zorgverstrekkers. Wanneer je bij dit alles vragen hebt, kan je 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 je vertrouwt, met mensen die kennis hebben van jouw persoonlijke levenswaarden en opvattingen en/of met deskundigen





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

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

## 11. Maaltijden

De chef-kok vanuit de firma 'SODEXO' zorgt 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 jouw noden aangepast aangeboden worden: gesneden, gemalen of soft. Vegetarisch en fingerfood kunnen ook. Dieetvoeding wordt enkel op medisch voorschrift verstrekt.

Suggesties kunnen mondeling worden meegedeeld 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 neem je de maaltijd samen met jouw medebewoners in de living. Enkel bij ziekte wordt de maaltijd op de kamer gebracht. Wanneer je later zult zijn voor de maaltijd, kan je vragen deze voor je opzij te zetten.

In de namiddag tussen 15u00 en 16u00 kan je 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 15u00 tot 17u00.

Een ruim aanbod aan drankjes, chips en ijsjes creëert voor jou, 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 je bezorgd.





Dagelijkse individuele post wordt zichtbaar op de kamer gelegd voor jou en/of jouw familie. Indien je zelf een brief wil versturen, kan je 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 jouw opname, krijgen we een eerste beeld van je als toekomstige bewoner, samen met jouw wensen en zorgvraag. Op basis hiervan kiezen we de afdeling met het gepaste zorgaanbod.

Maar jouw toestand en de aanverwante zorg kan evolueren doorheen de tijd. Een doorverwijzing naar een andere woning in Dijlehof, met een gepaster zorgaanbod is soms noodzakelijk en zal met jou en jouw 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 bij voorbeeld omwille van desoriëntatie of dementie. Om hun veiligheid te garanderen kunnen zij de veilige zorgwoning, 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 jouw levensloop proberen wij in te pikken op wat voor je 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 woningniveau 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. Je 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 kunnen 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 je meer te weten over de invulling van diverse taken door de vrijwilliger.

## VI. Zingeving

Dijlehof staat open voor iedereen en vragen je dezelfde houding aan te nemen ten aanzien van de voorziening en de medebewoners. Indien je wenst, kan je een geestelijk begeleider van jouw 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.

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

### 1. Collectieve participatie van je als bewoner

We maken dagelijks werk van een transparante en duidelijke dienstverlening.

De communicatie van het huis verloopt via:

- Berichten op de prikboarden met steeds de laatste berichtgevingen.
- Onze huiskrant 'Rond de plataan' komt vier 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. Je als bewoner krijgt de krant gratis op jouw kamer.
- Om jou tijdig op de hoogte te brengen van gebeurtenissen en veranderingen bezorgen we je op regelmatige basis een Nieuwsbrief. Deze wordt toegevoegd aan de maandelijkse factuur en via mail indien we over jouw mailgegevens beschikken. Via de Nieuwsbrief worden belangrijke mededelingen aan jezelf, jouw 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 jou. In de rubriek 'gebruiker' <https://www.dijlehof.be/over-ons/gebruikers/> vind je 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. Je 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 je en jouw vertegenwoordigers te behandelen en te zoeken naar passende oplossingen.

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

U kan jouw klachten, bemerkingen en suggesties te allen tijde mondeling signaleren aan de klachtenbehandelaar, die de klacht verder opvolgt en je 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 signaalkaarten die twee keer per jaar worden toegevoegd aan jouw factuur kan jouw suggesties, voorstellen, bedenking of 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 je of jouw vertegenwoordiger over de mogelijkheid om rechtstreeks de bevoegde overheidsdiensten te contacteren.

### **De Vlaamse Woonzorglijn**

De Woonzorglijn is een meldpunt van de Vlaamse overheid waar je terecht kan met al jouw 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 je terecht kan met jouw vragen over jouw 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 jouw persoonsgegevens en privacy kan je 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 je 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**

Jezelf of jouw 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 je meegedeeld. Deze wijzigingen gaan in ten vroegste dertig dagen nadat deze werden medegedeeld aan je of jouw vertegenwoordiger.

## **VIII. Slotwoord**

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

### **Bijlagen van interne afsprakennota**

1. Toestemming gebruik beeldmateriaal
2. Lastgeving apotheek

