

BELEIDSDOCUMENT
CODE GOED BESTUUR

1. Voorgenomen activiteiten

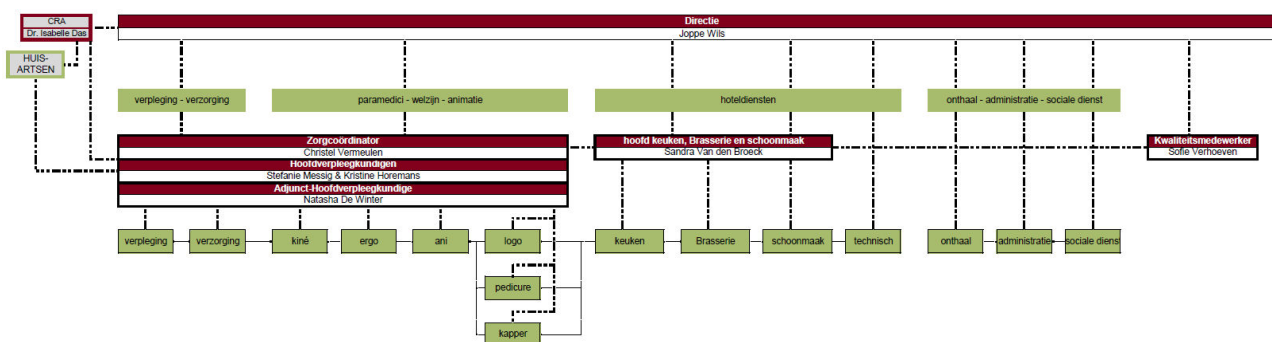
Erkenningsnummer RVT: PE2856

RIZIV-nummer: 7/6220620/110

- Zorgaanbod Woon- en Zorghuis :

Hof van Schoten: 69 bedden (met mogelijkheid tot bijkomend 6 bedden herstelverblijf en 5 bedden voor mantelzorgers).

2. Organogram



3. Code goed bestuur

3.1. Missie en visie

- **Missie:** kernopdracht op vandaag, waar staan we voor?

Onze bestaansreden = waar gaan we voor?

Hof van Schoten wil hoogwaardige vormen van wonen, welzijn, zorg en diensten aanbieden aan senioren, met behoud van vrijheid van de bewoner, met respect voor de bewoner, familie, medewerker en bestuur en met aandacht voor het individu.

Bij ons staat het welzijn van onze bewoners en medewerkers centraal. We streven ernaar een open huis te zijn waar mensen zich welkom voelen en thuis kunnen komen. Wij willen een warme huiselijke omgeving creëren, waar het aangenaam is om te wonen en te leven omringd door de zorgzame aanwezigheid van medewerkers en naasten. We willen een werkplek zijn waar medewerkers graag vertoeven en iedere dag weer het best van zichzelf geven.

Als uitgangspunt van goede, warme zorg wordt de waardigheid van de kwetsbare mens centraal gesteld. Warme zorg aanbieden kan enkel wanneer dit op een waardige manier gebeurt en wanneer er rekening wordt gehouden met de autonomie, competenties en kwetsbaarheden. Hierbij is de zorgrelatie zeer belangrijk, met als centraal doel de kwaliteit van leven en het subjectief welbevinden van de oudere. Menswaardige zorg betekent dat de bewoner recht heeft op goede zorg en beoogt dat de bewoner tot op het einde zijn waardigheid kan behouden door maximaal rekening te houden met de wensen, de levenskwaliteit en de levensvisie van de bewoner. Hierbij staan bespreekbaarheid, dialoog en begeleiding centraal.

Dit alles kan enkel door een open communicatie en met een respectvolle en empathische grondhouding. Wij willen kwaliteit bieden op alle vlakken. Dit willen wij bereiken door het opstellen van een geïndividualiseerd woonzorg-leefplan waarin buiten het medische aspect ook aandacht wordt besteed aan de verwachtingen betreffende zelfredzaamheid, sociale relaties, ritme, zinvolle dagbesteding, enz. vanuit het eigen levensverhaal en belevingswereld. Hierdoor verkrijgen we een totaalbeeld van iedere unieke bewoner en kunnen we onze zorg hier optimaal op afstemmen.

Kortom, we willen er elke dag samen met onze bewoners, naasten en vrijwilligers met hart en ziel voor gaan, op zoek naar dat ene 'tikkeltje meer' dat voor mensen net zo betekenisvol kan zijn!

- **Visie:** hoe doen we dat? Waar willen we in de toekomst naartoe?

Hoe willen we dit bereiken = waar staan we voor.

Hof van Schoten wil dit doen door voldoende aandacht te hebben voor de bewoners en hun naasten. Wij wensen samen te werken en te overleggen met andere partners voor het realiseren van onze doelstellingen en opdrachten.

Al onze bewoners hebben hun eigen levensgeschiedenis en persoonlijkheid. Daarom vinden wij het belangrijk dat onze bewoners, ook tijdens hun verblijf in het woon- en zorghuis, de regie over hun leven maximaal in eigen handen kunnen blijven nemen.

Wij vinden het belangrijk dat mensen zichzelf kunnen en mogen zijn en hebben aandacht voor het unieke in elke mens en zijn oprecht geïnteresseerd in ieders levensverhaal. Wij luisteren en zoeken samen hoe we, binnen haalbare grenzen, ons aanbod hierop kunnen afstemmen. Dit alles moet uiteraard wel in overeenstemming zijn met de regels en afspraken binnen ons woon- en zorghuis: keuzevrijheid kan niet verward worden met vrijblijvendheid.

Met menselijke warmte en vanuit het hart willen we kwalitatief hoogstaande zorg op maat en ritme van de bewoner en zijn naasten aanbieden. Verder beogen we onze zorg te optimaliseren door het aanstellen van referentiepersonen en het vormen van werkgroepen, aangevuld met een regelmatige bijscholing van onze medewerkers.

Ook het sociale netwerk van de bewoner is én blijft belangrijk. Graag willen wij een open huis zijn, waar bezoek steeds welkom is. We willen familie en mantelzorgers tevens zoveel als mogelijk betrekken bij het dagelijkse leven in het woon- en zorghuis alsook bij het individuele zorgproces. Openheid en een transparante communicatie liggen voor ons aan de basis van een goede samenwerking.

We trachten een thuis voor onze bewoners te creëren waarbij huiselijkheid een belangrijke rol speelt. Dit verwezenlijken we door een gezellige en comfortabele inrichting van de leefruimtes. De kamers zijn bemeubeld, maar bewoners hebben de mogelijkheid om ze, binnen een vastgelegd kader, naar eigen smaak aan te kleden om zo de huiselijkheid, vertrouwdheid en geborgenheid te versterken.

Wonen doe je 'samen'. In ons woonzorgcentrum hebben we daarom oog voor integratie. We willen de bewoner zoveel als mogelijk betrekken in het dagelijks leven van het woonzorgcentrum, rekening houdend met ieders individualiteit. Enerzijds willen we zoveel mogelijk ruimte geven om eigen gewoontes en rituelen te behouden en hobby's en interesses verder te beoefenen. Anderzijds willen we de bewoner stimuleren om nieuwe gewoontes en rituelen aan te leren en om nieuwe hobby's en interesses te ontdekken.

Bovendien stimuleren we hierdoor het onderlinge sociale contact en krijgt de bewoner de kans om oude bekenden tegen te komen en om nieuwe mensen te leren kennen.

Integratie gaat niet enkel om het leven binnen het woonzorgcentrum, maar ook om het leven daarbuiten. We willen ons woonzorgcentrum openstellen voor de buitenwereld. We hechten veel belang aan intergenerationele contacten en willen zelf ook mee deelnemen aan het leven buitenshuis. Door het

organiseren van uitstappen en buitenactiviteiten creëren we kansen tot ontmoeting en contact met de buitenwereld. Via een uitgebouwde vrijwilligerswerking en externe activiteiten brengen we de buitenwereld ook naar binnen. Door in dialoog te staan met de gemeenschap, willen we een positieve beeldvorming ten aanzien van ouderen(zorg) bevorderen. Als inclusieve onderneming hebben wij meerdere partnerships met dit doelind.

We respecteren steeds de privacy en waardigheid van de bewoner. Zorgen voor betekent tijd maken voor de bewoner en oog hebben voor de mens in zijn totaliteit, maar ook voor detailzorg. We benaderen onze bewoners steeds met een basishouding die gesteund is op vriendelijkheid, respect en empathie.

We vertrekken vanuit de mogelijkheden die iemand heeft en niet vanuit zijn beperkingen. Autonomie en zelfstandigheid vormen hiervoor de fundamenteën. We trachten de zelfstandigheid van iemand zo goed mogelijk te valideren om die ook zo lang mogelijk te behouden of zelfs terug te bevorderen.

Daarnaast bieden we de nodige hulpmiddelen en ondersteuning aan zodat de bewoner zo optimaal mogelijk kan functioneren binnen zijn mogelijkheden. "Normaal waar mogelijk, bijzonder waar nodig", dat is ons uitgangspunt. Aanpassingen en hulpmiddelen worden enkel geadviseerd wanneer ze echt nodig zijn. Personen met een grotere zorgbehoefte zijn niet altijd gebaat met activatie. Daarom accepteren wij op een gegeven moment de passiviteit om op die manier en in het belang van de bewoner een gerichtere en kwalitatieve comfortzorg aan te bieden.

Wij aanvaarden en respecteren de ideologische, filosofische, religieuze en politieke overtuiging van de bewoner van welke strekking die ook mag zijn en verwachten bijgevolg van onze bewoners dezelfde openheid naar anderen toe.

We beschermen de bewoner en diens persoonlijke levenssfeer door tijdens de zorg steeds te handelen met aandacht voor de privacy en waardigheid van de bewoner, maar ook door het beveiligen van bewonersgegevens op vlak van administratie en informatieveiligheid.

Ook wat betreft het levenseinde respecteren we de individuele keuzes van de bewoner: het recht op waardig sterven. De bewoner kan de manier waarop hij of zij wil sterven in het woon- en zorghuis zelf bepalen. Zolang deze keuze binnen de bepalingen van de wetgeving blijft, zal het woon- en zorghuis de bewoner hierin geen beperkingen opleggen.

We willen daarnaast ook een slagvaardige organisatie zijn. We streven ernaar om een doeltreffend en gezond financieel beleid te voeren met het oog op een verantwoorde dienstverlening.

Hof van Schoten wilt zich voorts engageren als duurzame organisatie en niet enkel voor sociale en economische thema's, maar ook op vlak van milieu. Maatschappelijk verantwoord ondernemen houdt immers rekening met de 3 "P's":

- "People": de menselijke kant: aandacht voor bewoners, familie en medewerkers;
- "Planet": milieu en energie: ook als woon- en zorghuis kunnen we hier onze inspanningen doen, zowel op korte als langere termijn;
- "Profit": de financiële kant: aandacht voor een economisch gezonde instelling, ten einde de continuïteit te waarborgen.

Zowel wat betreft ons patrimonium als het beheer ervan willen we effectief verduurzamen en het comfort en welzijn bewoners en medewerkers bevorderen.

Basiswaarden medewerkers:

De basiswaarden voor de medewerkers zijn uitgewerkt volgens het charter voor het personeel. Hieronder de waarden die we hanteren en hoe deze te verwezenlijken.

Respect voor anderen, teamgeest en hoffelijkheid

Wees **beleefd** en **hoffelijk**.

Begroet je collega's en stel jezelf voor.

Respecteer de collega's in hun **identiteit** en **overtuigingen**.

Bevorder een **aangename** en **ondersteunende werkomgeving**

Onthaal en geïndividualiseerde begeleiding

Verwelkom nieuwe medewerkers, neem de tijd om hen de waarden van het huis uit te leggen.

Begeleid nieuwe collega's zodat hun angst de eerste dagen vermindert.

Stel het team voor om integratie te vergemakkelijken.

Luister vanaf het begin om na te gaan hoe de integratie verloopt.

Luisteren, vertrouwelijkheid, waardigheid en opleiding

Luister, geef uitleg en beantwoord vragen van de medewerkers in een vertrouwelijke omgeving.

Voer begeleidingsgesprekken tijdens het gehele loopbaantraject om gemeenschappelijke doelstellingen vast te stellen ter verbetering van de kwaliteit van het werk en het welzijn van de werknemer.

Organiseer **opleidingen** die zowel aan de wetgeving als aan de verwachtingen van de werknemers beantwoorden.

Aangename werkomgeving

Zorg ervoor dat het personeel over **de nodige en passende materialen** beschikt om de taken uit te voeren.

Voorzie het personeel van werkkleding, geschikt schoeisel en identificatiebadge.

Streef voortdurend naar verbetering van de werkomgeving.

Autonomie en keuzevrijheid

Geef teams de vrijheid van meningsuiting, de vrijheid om strategieën voor te stellen om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren.

Geef de medewerkers de kans actoren te zijn van verandering binnen onze voorziening.

3.2. Duiding bevoegdheden

A. DIRECTEUR

Het op een zodanige wijze leiden van de organisatie zodat de doelstellingen van de missie maximaal en optimaal gerealiseerd worden. Dit omvat volgende deelaspecten:

- Het coördineren van de diverse functies in het woonzorgcentrum;
- Het bewaken van de financiële positie van het huis en instaan voor financieel beleid;
- Als eindverantwoordelijke instaan voor een kwaliteitsvolle dienstverlening aan alle bewoners;
- Het mee in stand houden van een goede en veilige infrastructuur.
- Het uitbouwen en in stand houden van een degelijk human resources management;
- Als eerste contactpersoon naar de buitenwereld toe het woonzorgcentrum in diverse geledingen vertegenwoordigen;
- Het mee uitbouwen van een zorgcontinuüm voor de oudere bewoners van de regio, waarbij op een actieve wijze samengewerkt wordt met de andere actoren in de zorgverlening;
- Het opvolgen van de regelgeving en van evoluties in de sector;
- Het maken van diverse analyses en rapporteren van mogelijke bedreigingen (gevraagd en ongevraagd);

B. ADMINISTRATIEF MEDEWERKER

Het bijdragen tot een correcte administratieve werking van de voorziening. Het bijstaan van de bewoners en hun familie op psychosociaal en administratief vlak teneinde hun opname optimaal voor te bereiden, hun verblijfsomstandigheden te verbeteren en in voorkomend geval hun overplaatsing of ontslag uit de instelling vlot te laten verlopen.

C. ZORGCOÖRDINATOR

Het leiden van de hoofdverpleegkundigen en het organiseren van de zorgverlening aan de bewoners teneinde de kwaliteit van de zorgverlening in de verschillende eenheden te optimaliseren.

D. (ADJUNCT-) HOOFDVERPLEEGKUNDIGE RESIDENTIËLE OUDERENZORG

Het verzekeren van het goed functioneren van de eenheid die instaat voor de residentiële ouderenzorg teneinde de kwaliteit van de zorgverlening te optimaliseren.

E. VERPLEEGKUNDIGE RESIDENTIËLE OUDERENZORG

Het verlenen van integrale zorg (verpleegkundig en psychosociaal) aan een toegewezen groep bewoners, teneinde hun gezondheid en welzijn te behouden, te verbeteren of te herstellen en hun autonomie te bevorderen.

F. ZORGKUNDIGE RESIDENTIËLE OUDERENZORG

Het ondersteunen van verpleegkundigen bij het verlenen van integrale zorg (verzorgend, verpleegkundig en psychosociaal) aan een toegewezen groep bewoners, teneinde hun gezondheid en welzijn te behouden, te verbeteren of te herstellen en hun autonomie te bevorderen.

G. LOGISTIEK MEDEWERKER IN EEN VERPLEEG- OF VERBLIJFSEENHEID

Het logistiek ondersteunen van de medewerkers van de eenheid, teneinde hen toe te laten zich te concentreren op de zorgverlening van de bewoners en hun comfort te vergroten.

H. ERGOTHERAPEUT

Het opmaken en uitvoeren van het ergotherapeutisch zorgplan voor bewoners met problemen in hun dagelijks functioneren teneinde hun zelfredzaamheid te verbeteren en hun vaardigheden te ontwikkelen/behouden.

I. KINESITHERAPEUT

Het verzekeren van aangepaste kinesitherapeutische zorgen aan de bewoners teneinde hun capaciteiten en hun autonomie te behouden, te verbeteren en/of te herwinnen.

J. LOGOPEDIST

Het behandelen van bewoners met logopedische problemen teneinde hun functioneringsniveau op het vlak van communicatie te verbeteren.

K. WOON- & LEEFBEGELEIDER IN DE RESIDENTIËLE OUDERENZORG

Het aanbieden van ontspanningsmogelijkheden aan en het stimuleren van de ontwikkeling van bewoners teneinde hun zelfredzaamheid zo lang mogelijk te behouden en te bevorderen en hun welzijn en eigenwaarde te vergroten.

L. VERANTWOORDELIJKE ONDERSTEUNENDE DIENSTEN, KEUKEN & ONDERHOUD

Het leiden en organiseren van het departement dat instaat voor de opvolging van technische projecten en het onderhoud van technische installaties, apparatuur, materiaal en infrastructuur teneinde de goede staat van de installaties en de gebouwen te verzekeren. Het leiden en organiseren van het departement, rekening houdend met de geldende reglementeringen en procedures, teneinde het comfort van de bewoners en de hygiëne, orde en netheid te waarborgen en maaltijden die voldoen aan de hygiënische, nutritionele en HACCP normen te kunnen aanbieden. Het leiden en organiseren van de dienst huishoudelijk onderhoud zodat alle huishoudelijke taken in de instelling op een kwalitatieve manier worden uitgevoerd. Het leiden en organiseren van de keuken en de cafetaria teneinde de kwaliteit van de maaltijden te waarborgen en een evenwichtige voeding te kunnen aanbieden die voldoet aan de hygiënische, nutritionele en HACCP normen

M. KOK

Het bereiden van maaltijden volgens de recepten en binnen de geldende voorschriften, teneinde een evenwichtige voeding te kunnen aanbieden die voldoet aan de hygiënische, nutritionele en HACCP normen.

N. HULPKOK/KEUKENHULP

Helpen bij de bereiding van de maaltijden volgens de recepten en binnen de geldende voorschriften, teneinde een evenwichtige voeding te kunnen aanbieden die voldoet aan de hygiënische, nutritionele en HACCP normen. Het onderhouden en het reinigen van het gebruikte materiaal en de lokalen zodat de bewoners een maaltijd krijgen die voldoet aan de hygiënische, nutritionele en HACCP normen.

O. ONDERHOUDSMAN/TECHNISCHE DIENST

Het uitvoeren van het algemeen onderhoud en kleine herstellingen teneinde defecten te voorkomen en te verhelpen en de netheid en goede staat van de instelling te verzekeren. Opvolgen van keuringen en contacten met externe aannemers.

P. ONDERHOUDSMEDEWERKER

Het schoonmaken van de lokalen van de instelling teneinde er de hygiëne, orde en netheid te waarborgen.

Q. PREVENTIE-ADVISEUR

Het waken over het veiligheids- en welzijnsbeleid van het personeel en van de bewoners van de instellingen teneinde een veilige en aangename omgeving te verzekeren en aan de vereisten van de wetgeving te voldoen.

R. KWALITEITSCOÖRDINATOR

Het onderzoeken van en advies geven over het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, zodat aan de normen en interne kwaliteitsvoorschriften voldaan wordt en een optimale dienstverlening aan de bewoner geboden wordt.

S. MEDEWERKER RESTAURANT/CAFETARIA

Het verzorgen van de kasdienst in het restaurant, het openhouden van de cafetaria en het verlenen van hulp in de keuken zodat de vlotte werking hiervan verzekerd wordt.

T. REFERENTIEPERSON DEMENTIE

De referentiepersoon Dementie bewaakt en bevordert de kwaliteit van de zorg en begeleiding voor personen met dementie en hun omgeving.

Met omgeving wordt bedoeld:

- De hulpverleners
- De familie en naasten
- De infrastructuur waarin de resident verblijft

Daarnaast zijn er nog een aantal adviserende comités

- Comité Preventie Bescherming Welzijn:
Preventie-adviseur, Directeur, Gemandateerden van de Syndicale Afvaardiging. Komt maandelijks samen.
- Werkgroep Palliatieve zorgen: hierin zetelen van alle disciplines personeelsleden. Komt drie-maandelijks samen om opleidingen te volgen, casussen te bespreken onder leiding van de Zorgcoördinator.
- Werkgroep Dementie: hierin zetelen van alle disciplines personeelsleden. Komt drie-maandelijks samen voor nieuwe inzichten te krijgen + bespreken van casussen en opleiding te volgen onder leiding van de Zorgcoördinator.

3.3. *Betrekken stakeholders*

- **Gebruikersraad**

De bewonersraad vergadert tenminste eenmaal per trimester. De raad is samengesteld uit bewoners en familieleden

Op de maandelijkse animatiekalender en op de infoborden staat de datum en locatie vermeld waar de bewonersraad zal doorgaan. Alle bewoners en familieleden worden hiervoor uitgenodigd.

Volgende punten staan vast op de agenda:

- Toelichting bij de organisatie van Hof van Schoten
- Opvolging van de punten van de vorige vergadering(en);
- Evaluatie van de werking van de verschillende dienstverleningen;
- Evaluatie van de activiteiten;
- Opmerkingen, suggesties en klachten;

Het verslag van de bewonersraad wordt binnen de week opgesteld:

- Doorgemailed naar alle familieleden
- Ter beschikking gesteld aan alle bewoners via de huiskrant en via het ad valvas-bord

- **Tevredenheidsbevraging**

Jaarlijks:

Er vindt telkens een groot onderzoek naar de klantentevredenheid plaats, dit zal bij voorkeur begin september plaats vinden, zodat de resultaten kunnen besproken worden op de gebruikersraad eind september en de familieraad in oktober. Hiervoor wordt een vragenlijst gebruikt

De resultaten van de enquête worden binnen de stafvergadering besproken. Hieruit worden de werkpunten voor het komende jaar aangeduid.

- **Huiskrant**

Het huiskrantje verschijnt tweemaandelijks en bevat allerhande info over Hof van Schoten van activiteiten, tips, plannings, foto's, ...

- **Prijzen, supplementen & voorschotten van derden**

De actuele prijzen, supplementen en voorschotten ten gunste van derden zijn aan de algemene inkom of aan het onthaal terug te vinden. Op de website van Hof van Schoten vindt u ook veel informatie terug (www.hofvanschoten.be)

- **Klachten en meldingen**

Iedereen kan een klacht indienen bij onze medewerkers. Er zijn klachtenformulieren ter beschikking aan het onthaal van het woon-en-zorghuis. Een klacht kan ook via mail of brief gestuurd worden naar het algemeen adres of gericht aan de directeur.

- **Medewerkers**

Een teamvergadering vindt om de drie maanden plaats met uitzondering van de zomervakantie. Tijdens deze vergaderingen worden nieuwe projecten voorgesteld en gebeurt de evaluatie van de werking.

Er zijn verschillende advalvas-borden met allerlei informatie, gaande van verslagen van vergaderingen tot affiches met aankondigingen van activiteiten. Deze borden zijn terug te vinden in de verpleegposten en voor de kleedkamers.

Medewerkers kunnen zich extra engageren als referentiepersoon of als lid van een werkgroep: zo verhogen we de betrokkenheid van de medewerkers.