

3.2.1. Procedure onthaal en opname

1. Doelstelling

Ervoor zorgen dat de kandidaat-bewoner, familie en mantelzorger de nodige inlichtingen krijgen en dat de opname en de eerste dagen van de nieuwe bewoner zo aangenaam mogelijk verlopen.

2. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op iedere vraag tot opname en voor informatie, op iedere opname op de wachtlijst en op iedere effectieve opname in het woonzorgcentrum en assistentiewoning.

3. Definities

Wachtlijst: lijst van de kandidaat-bewoners voor het woonzorgcentrum en assistentiewoning De Foyer vzw.

Opname: Definitieve verhuis van de bewoner naar een assistentiewoning. Definitieve verhuis van de bewoner naar het woonzorgcentrum.

4. Documenten

Vóór opname:

- Aanvraag document tot opname wachtlijst

Bij opname:

- Opname overeenkomst voor gebruikers WZC/AW De Foyer vzw
- Interne afsprakennota WZC/AW De Foyer vzw
- Opname dossier met administratieve gegevens, sociale gegevens, persoonlijke wensen
- Geïnformeerde toestemming voor verwerking van persoonsgegevens
- Formulier voedsel allergenen
- Plaatsbeschrijving/inventaris van de kamer/AW
- Mandaat apotheek
- Evaluatieformulier doorverwijzing (indien van toepassing)
- Betalingsverbintenis vanwege privépersoon (indien van toepassing)
- Reglement werking gebruikersraad/familieraad



- Dossier vermissing personen (WZC)
- Toestemming van de arts inzake zelfmedicatie (indien van toepassing)
- Boekje levensverhaal
- Mandaat Sepa Europese domiciliëring
- Overzicht wat meebrengen bij opname

5. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

- Het bestuursorgaan legt het bewonersprofiel vast samen met de directie.
- De directeur tekent de opname overeenkomst.
- De sociale dienst staat in voor het beheer van de wachtlijst en het opnamedossier.
- De persoonlijk assistente staat in voor het onthaal van de bewoner en de organisatie ervan.
- De hoofdverpleegkundige staat in voor het zorgplan en medicatieplan. (WZC)
- Het zorgpersoneel staat in voor de opname op de afdeling. (WZC)
- Technische dienst controleert de kamer/AW vóór opname
- Dienst onderhoud controleert de kamer/AW vóór opname.
- De kinesitherapeut staat in voor het kinéplan. (WZC)
- De ergotherapeut staat in voor het ergoplan. (WZC)
- De begeleider wonen en leven staat in voor het woonzorgleefplan. (WZC)
- De zorgkundige staat in voor de menuplanning. (WZC)
- Onthaal medewerker bereidt het onthaal voor en verwelkomt de bewoner.
- Kopie identiteitskaart (wordt gebruikt bij verlies van identiteitskaart)

6. Werkwijze

6.1. Opname op de wachtlijst

6.1.1. Informatievraag

6.1.1.1 *Telefonische informatievraag*

Op iedere informatievraag wordt een antwoord gegeven.

Het adres/mailadres van de oproeper wordt gevraagd. Zo kan er altijd een informatiebrochure over het woonzorgcentrum De Foyer vzw toegestuurd worden per post of digitaal. Er wordt ook informatie gegeven over het bestaan en gebruik van de website.

6.1.1.2 *Schriftelijke informatievraag*



Bij een schriftelijke informatievraag wordt allereerst in een beleefd en verzorgd schrijven de gevraagde informatie gegeven. Indien de persoon nog niet eerder in contact was met ons woonzorgcentrum, wordt bovendien een informatiebrochure toegestuurd.

6.1.1.3 Informatie gekoppeld aan een bezoek voor opname

Belangstellenden worden onthaald door de sociale dienst.

Er wordt nagegaan of een woonzorgcentrum/AW de best passende oplossing is. Is dit niet het geval dan wordt er doorverwezen naar een beter passende opvangvorm en wordt het document “**Evaluatieformulier doorverwijzing**” ingevuld.

Aan de hand van de informatiebrochure wordt alle gewenste uitleg gegeven. Belangrijk bij een dergelijk bezoek is het empathisch luisteren naar de bezoeker.

Volgende zaken dienen zeker aan bod te komen:

- * informatiebrochure;
- * rondgang in het woonzorgcentrum/AW;
- * dagprijzen;
- * werkwijze van het woonzorgcentrum/AW, verwijzen naar de verschillende visie teksten op de website; (VBM, VZP, palliatieve zorg, dementie...)
- * zorgprofiel
- * Klachtenprocedure

Is een opname in een woonzorgcentrum/AW wel de meest passende oplossing, dan wordt aan de kandidaat-bewoner en/of aan zijn familie voorgesteld om “**een aanvraag tot opname op de wachtlijst**” in te vullen.

De aanvragen tot opname op de wachtlijst worden bijgehouden door de sociale dienst.

Er wordt naar gestreefd om jaarlijks de personen die een aanvraag tot opname op de wachtlijst ingediend hebben te contacteren teneinde de wachtlijst te actualiseren.

6.2. Melding aan de kandidaat - bewoner van een vrijgekomen kamer

Enmaal er een effectieve plaats vrijgekomen is, wordt in overleg tussen de sociale dienst, hoofdverpleegkundige, technische dienst en directie de datum vastgelegd vanaf wanneer er een nieuwe bewoner kan opgenomen worden. Er wordt overlegd over de opfrissing van de kamer/AW.

De sociale dienst selecteert de kandidaat-bewoner uit de wachtlijst die in aanmerking komt voor opname in ons woonzorgcentrum/AW en die gekozen heeft voor de bepaalde categorie die is vrijgekomen.



Deze kandidaat-bewoner en/of zijn familie worden telefonisch verwittigd door de sociale dienst dat een gewenste kamer/AW is vrijgekomen .

Er wordt nagegaan of de kandidaat-bewoner in het woonzorgcentrum/AW past volgens het bewonersprofiel dit door telefonisch contact op te nemen met de betrokken actoren (ZH, thuiszorgdiensten...).

Indien de bewoner in het bewonersprofiel past dan gaat de opname gewoon verder en wordt er een afspraak gemaakt met bewoner en/of familie om langs te komen en de documenten in orde te brengen.

Indien de bewoner niet in het bewonersprofiel past, dan bespreekt de sociale dienst dit met de directie en de hoofdverpleegkundige. Deze beslissen of de opname doorgaat of er wordt doorverwezen.

6.3. Werkzaamheden voorafgaand aan een opname

6.4.1 Voorbereidingen met de toekomstige bewoner en/of familie

Bij bezoek van de bewoner en/of familie wordt de kamer/AW getoond en worden de nodige documenten ingevuld en alle uitleg daaromtrent verstrekt.

De sociale dienst maakt daarvoor gebruik van een opnamedossier.

Er wordt uitleg gegeven over de Vlaamse Woonzorglijn, zie interne afsprakennota. Ook de werking van de klachtenprocedure wordt uitgelegd aan de hand van een meldingsformulier.

Er wordt navraag gedaan of er reeds een zorgvolmacht aanwezig is, indien niet wordt de nodige info gegeven. Voor personen met dementie wordt aan de familie een uiteenzetting gegeven over het systeem van “**voorlopig bewindvoerder**” , die conform het burgerlijk wetboek de goederen en/of persoon beheert.

De sociale dienst geeft uitleg over de “**wettelijke vertegenwoordiger**” en laat naargelang de toestand van de bewoner een mentor-overeenkomst door de bewoner tekenen.

Bij de opname wordt geïnformeerd of men zijn geloofsovertuiging wenst mee te delen voor in het woonzorgleefplan en/of men in dit kader speciale wensen heeft. (WZC)

De bewoner is niet verplicht dit te melden. De bedoeling is om geïnformeerd te zijn wanneer zich een noodgeval voordoet en de bewoner en/of diens familie geen instructies meer kan

geven.

Verdere afspraken worden gemaakt in verband met de opnamedatum en uur.

6.4.2 Interne werkzaamheden van de sociale dienst

De sociale dienst verstuurt intern een transfertmail naar alle onderstaande betrokken medewerkers en dienst boekhouding. Hierin wordt er verwezen naar het elektronisch zorgdossier ADM waar het sociaal verslag, de wensen en de noden (hulpmiddelen) van de toekomstige bewoner zoveel mogelijk opgenomen zijn.

6.4.2.1 Administratie

De sociale dienst maakt de bewoner aan in het elektronisch zorgdossier ADM en legt een administratief dossier aan met de nodige vereiste documenten.

6.4.2.2 Technische dienst

De sociale dienst brengt de technische dienst op de hoogte van een opname nieuwe bewoner. Indien nodig maakt de persoonlijk assistente een taak technische dienst aan in ADM.

6.4.2.3 Hoofdverpleegkundige/ teamcoach

De sociale dienst brengt de hoofdverpleegkundige/teamcoach op de hoogte aan de hand van het opnamedossier en de gegevens opgenomen in ADM.

Het opname dossier dient als basis voor de samenstelling van het woonzorgleefplan.

De hoofdverpleegkundige/teamcoach/ persoonlijk assistente zal zorgen voor :

- team brieven aan de hand van de opname - sociale gegevens en persoonlijke wensen van de toekomstige bewoner;
- contact opnemen met het ziekenhuis (indien van toepassing) om de dossiergegevens te bekomen en een zorgplan te kunnen samenstellen;
- contact opnemen met de huisarts voor een eerste afspraak en voor het opstellen van de nodige documenten; (WZC)
- vraagt aan de huisarts om de vragenlijst “ opname-medische gegevens “ in te vullen.
- De sociale dienst zorgt ervoor dat de toekomstige bewoner wordt aangemaakt in ADM en vult zoveel mogelijk administratieve, sociale, medische gegevens in :
- Creëren nieuwe bewoner



- Katzscore
- Verwantschappen
- Sociale anamnese
-

6.4.2.4 *De persoonlijk assistente (PA)*

De administratieve dossiers worden bewaard bij de persoonlijk assistente zoals wettelijk vastgesteld onder verantwoordelijkheid van de directeur.

6.4.2.5 *Belevingsteam/ begeleider wonen en leven*

Aan de hand van de gegevens uit ADM zal het belevingsteam haar team brieven over de toekomstige bewoner. En zullen de nodige dossiers worden samengesteld. (WZC)

6.4.2.6 *Zorgkundigen*

De zorgkundige maakt de nieuwe bewoner aan in het programma Aradis en geeft een standaardmenu in zodat er voor de bewoner een menu voorzien wordt bij aankomst. (WZC)

6.4. De opnamedag

Bij aankomst in ons woonzorgcentrum/AW wordt de nieuwe bewoner verwelkomd door:

- * De directeur, indien aanwezig;
- * de persoonlijk assistente;
- * de hoofdverpleegkundige/ teamcoach of verantwoordelijke op dienst; (WZC)
- * de sociale dienst, indien aanwezig;
- * Onthaal medewerker

Tijdens deze ontmoeting:

- * luistert men aandachtig naar het verhaal van de nieuwe bewoner en diens familie;
- * stelt de persoonlijk assistente, hoofdverpleegkundige/teamcoach of verantwoordelijke op dienst zich voor en geeft uitleg over de werking van alledag, hierbij kunnen ook verdere afspraken gemaakt worden (uur van opstaan, verzorging, uren voor kiné, ergo, ...) en begeleidt de nieuwe bewoner naar de kamer/AW.
- * de wensen rond maaltijden worden verder bevraagd en doorgegeven via het programma Aradis. (WZC)

6.5. Follow up van de opname



Volgende zaken zijn na de opname nog gepland:

Het zorgteam volgt de **eerste dagen** de nieuwe bewoner extra op en **begeleidt** deze doorheen het huis. (WZC)

De nieuwe bewoner wordt tijdens de eerste gezamenlijke maaltijd **voorgesteld** in de leefgroep aan de andere bewoners. (WZC)

7. Naam document, plaats en extra informatie van het document

Aanvraag document tot opname wachtlijst	In een map in een gesloten ruimte, sociale dienst	Vóór opname Basisgegevens voor de administratie en facturatie van de bewoner staan hier eventueel ook in vermeld.
Opnamedossier <ul style="list-style-type: none">- Opname overeenkomst voor gebruikers WZC/AW De Foyer vzw- Interne afsprakennota WZC/AW De Foyer vzw- Geïnformeerde toestemming voor verwerking van persoonsgegevens- Betalingsverbintenis vanwege privépersoon (indien van toepassing)	Administratief dossier bij de PA	Geïnformeerde toestemming wordt opgeladen in ADM. PA neemt alle info over in ADM.
<ul style="list-style-type: none">- Opname dossier met administratieve gegevens, sociale gegevens, persoonlijke wensen- Formulier voedsel allergenen- Toestemming van de arts inzake zelfmedicatie (indien van toepassing)- Dossier vermissing (WZC)- Boekje levensverhaal (WZC)	Administratief dossier en Bewonersdossier op de afdeling en het formulier vermissing wordt opgeladen in ADM (WZC)	Op basis van deze documenten wordt er een woonzorgleefplan aangemaakt door de hoofdverpleegkundige/teamcoach. (WZC)
Plaatsbeschrijving/inventaris van de kamer/AW	Administratief dossier + ADM	Voor de opname wordt een inventaris gemaakt van welke zaken op de kamer eigendom zijn van het woonzorgcentrum en in welke staat zij zich bevinden.
Mandaat apotheek (WZC)	Administratief dossier + kopie naar de apotheek	Met deze verklaring geeft de bewoner de toelating aan de apotheker om de medicatie te voorzien.



WOON- EN ZORGCENTRA
DE FOYER
vzw

Evaluatieformulier doorverwijzing (indien van toepassing)	Administratief dossier + bewonersdossier + ADM	Verklaring van akkoord wanneer men verhuist naar een andere kamer/AW binnen het woonzorgcentrum of doorverwijzing naar een meer beschermd kamer na multidisciplinair overleg.
--	---	--