

# Onthaalbrochure stage

---

## wzc Sint-Carolus





## **Voorstelling wzc Sint-Carolus**

1. Inleiding
2. Organisatie
3. Bewonersprofiel
4. Eigenheid van wzc Sint-Carolus
5. Specifieke accenten in de zorg
  - 5.1. Pijlers in de zorg
  - 5.2. Zorgconcept
  - 5.3. Visie op wonen en leven in wzc Sint-Carolus
  - 5.4. Pastorale zorgen in wzc Sint-Carolus
  - 5.5. Palliatieve zorgen in wzc Sint-Carolus
  - 5.6.. Zorg voor bewoners met dementie
6. Communicatiekanalen in wzc Sint-Carolus
7. Praktische info: maaltijden

## **Bijlagen**

1. Organigram
2. Directie, staf en experts
3. Hulp- en dienstverleningsaanbod
4. Opdrachtverklaring

# Voorstelling wzc Sint-Carolus

---

## 1. Inleiding

Woonzorgcentrum Sint-Carolus is één van de voorzieningen van de vzw Groep Zorg H. Familie. De stichtende congregatie van de Groep Zorg H. Familie is de congregatie van de 'Zusters van de Heilige Familie'.

Andere voorzieningen voor ouderenzorg binnen Groep Zorg H. Familie zijn wzc Sint-Jozef in Oostkamp, wzc Rustenhove in Ledegem, wzc Ter Luchte in Ruddervoorde en wzc De Pottelberg in Kortrijk

Ook in de psychiatrische zorgverlening heeft de Groep Zorg H. Familie in Kortrijk twee initiatieven: het psychiatrische ziekenhuis H. Familie, met onder meer de afdelingen voor kinderpsychiatrie 'De Korbeel', de forensische psychiatrie 'De Patio' en het initiatief voor beschut wonen 'De Bolster'.

De samenvloeiing tussen ouderenzorg en psychiatrie is een unicum in het zorglandschap.

## 2. Organisatie

Woonzorgcentrum Sint-Carolus telt 100 woongelegenheden en drie kamers voor kortverblijf. Sint-Carolus telt ook 40 assistentiewoningen, verdeeld onder Guido Gezelle I & II.

Mevr. Nele Ottevaere, Alg Directeur, heeft de dagelijkse leiding over het woonzorgcentrum. Zij doet dat in nauw overleg met en onder supervisie van Dhr. Kristof Vankeirsbilck Alg. Directeur van Groep Zorg HF vzw.

Er is een stafmedewerker zorg, die tevens de taak van vormingsverantwoordelijke opneemt. Er is ook een stafmedewerker kwaliteit, die eveneens de functie van kwaliteitscoördinator opneemt.

De sociale dienst staat in voor wachtlijst- en opnamebeheer en er is een woonassistent aangeduid voor de ondersteuning van de assistentiewoningen. We hebben ook een goed uitgebouwde pastorale werking, waarvoor de pastoraal medewerker samen met anderen verantwoordelijk is.

Per afdeling staat een diensthoofd in voor de dagelijkse organisatie en werking van de afdeling. Het woonzorgcentrum bestaat uit drie afdelingen: de Aster (gelijkvloerse verdieping), waar 34 bewoners verblijven, de Orchidee (eerste verdieping) met 41 bewoners en de Akkerwinde (tweede verdieping), een afdeling gespecialiseerd in zorg voor 28 personen met dementie.

We werken met multidisciplinaire teams. Door de inzet van deze teams met verpleeg- en zorgkundigen, een ergotherapeut, een kinesist, logistieke hulpen en schoonmaakpersoneel komen we samen tot goede zorg.

**Zie bijlage 1** : Organigram van Sint-Carolus

**Zie bijlage 2** : Directie, staf en experts

**Zie bijlage 3**: Hulp- en dienstverleningsaanbod

### 3. Bewonersprofiel

De gemiddelde leeftijd van onze bewoners ligt boven de 85 jaar. De zorggraad van de bewoners in Sint-Carolus ligt hoog. Ongeveer 90% van de bewoners valt onder het B-, C- of D- forfait volgens de Katz-schaal. Dat betekent dat zij ofwel fysiek zorgafhankelijk zijn ofwel dat zij naast een matige fysieke zorgafhankelijkheid ook psychisch afhankelijk zijn, doordat ze lijden aan een vorm van dementie.

### 4. Eigenheid van WZC Sint-Carolus

Elke zorgvoorziening legt, naargelang de eigen visie en aanpak, bepaalde klemtonen in de eigen werking. In onze werking streven we volgende accenten na:

- **een respectvolle, geïndividualiseerde bejegening van de bewoner**

Wzc Sint-Carolus bestaat al meer dan 120 jaar. In deze tijdspanne is de traditie van ons huis ontstaan om de bewoners waardig, stijlvol en met respect te bejegenen.

Op vandaag blijven we het uiterst belangrijk vinden om deze traditie verder te zetten. Het is dan ook een aandachtspunt van alle medewerkers om bewoners en familieleden op een respectvolle en geïndividualiseerde manier te behandelen.

- **een ruime en huiselijke accommodatie**

Wij bieden ruime tot zeer ruime eenpersoonskamers en echtparenkamers aan. Een deel van de woonegelegenheden heeft een aparte slaapruiimte. Wij menen dat bewoners zich het best thuis kunnen voelen in een voldoende ruime kamer, omringd door eigen meubilair, en ingericht naar hun eigen wensen en voorkeuren, vandaar dat bewoners enkel verplicht worden om het aanwezige bed (ifv ergonomie en comfort) te gebruiken.

- **een dynamisch en innovatief (zorg)beleid dat nieuwe ontwikkelingen op de voet volgt en integreert in de bestaande werking**

Het kwaliteitsbeleid neemt in onze voorziening een vooraanstaande plaats in : we zijn ervan overtuigd dat het de sleutel is tot steeds betere zorg. Vanuit dit oogpunt werken we in het algemeen aan een kwaliteitsverbetering op de diverse dienstverleningsaspecten, maar in het bijzonder aan innovatie en verbetering in onze primaire zorgprocessen. Elk jaar voeren we verschillende verbeterprojecten uit.

De voorbije jaren hebben wij daardoor onder andere aandacht besteed aan het uitbouwen van een hanteringsbeleid, waardoor minder mobiele bewoners op een voor de bewoner én medewerker veilige manier verplaatst worden. Een nieuwe interdisciplinaire overlegstructuur heeft gezorgd voor betere interne communicatie rond de bewoner. Met de referentiepersoon dementie willen we garanderen dat er in gans de voorziening aangepaste zorg gegeven wordt aan de bewoners die lijden aan dementie. In de toekomst willen we het concept van integrerende verpleegkunde verder uitbouwen, omdat we er van overtuigd zijn dat dit persoonlijke en nauwlettende zorgopvolging verzekert.

**Zie bijlage 5** : Odrachtsverklaring van Sint-Carolus

## 5. Specifieke accenten in de zorg

### 5.1. Pijlers in de zorg

Binnen wzc Sint-Carolus streven we ernaar dat de bewoners zich thuis voelen door zoveel mogelijk bewonersgericht te werken. De bewoner staat centraal.

We willen een optimaal leefklimaat creëren in samenspraak met de bewoner, de familie en het volledige zorgteam. We motiveren de bewoner om zelf keuzes te maken over zijn woon- en zorgplan. We zien de bewoner als een expert die in overleg gaat met de zorgverleners.

Bewonersgerichte zorg bestaat uit vier pijlers: onderhandelde zorg, het woon- en leefklimaat, het welbevinden en de ja-cultuur.

#### - **Onderhandelde zorg**

We houden zoveel mogelijk rekening met de wensen en noden van de bewoner. We wensen te evolueren naar nog meer vraaggerichte zorg. We bieden enkel de zorg die de bewoner wenst, vertrekkend vanuit zijn of haar mogelijkheden en die van de omgeving van de bewoner. De organisatie past zich aan het ritme van de bewoner aan.

#### - **Woon-, werk- en leefomgeving**

Het is niet enkel de lichamelijke zorg die maakt dat de mensen het goed hebben. Vooral hun omgeving zorgt voor het goede gevoel. We vertrekken steeds vanuit het levensverhaal van de bewoner om het wonen en leven binnen wzc Sint-Carolus zo goed mogelijk te maken.

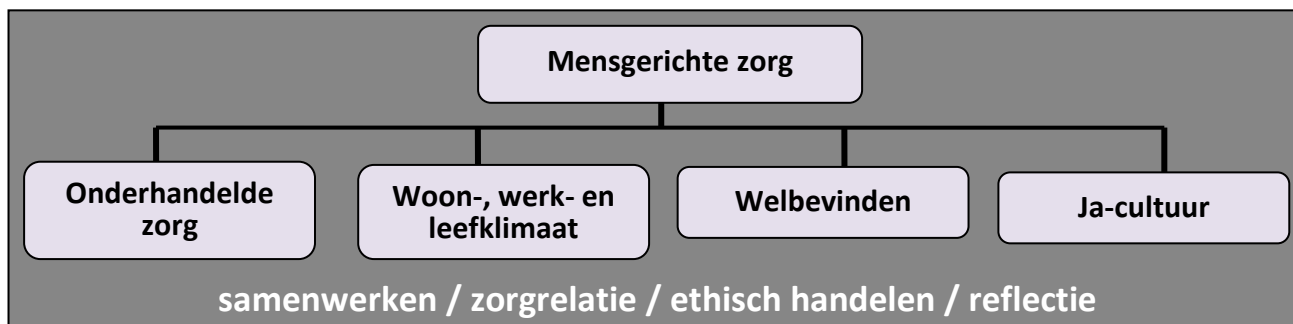
#### - **Welbevinden**

Het is belangrijk om aandacht te hebben voor het totale welbevinden van de bewoner. Het speelt verder in op al hun noden en behoeftes. Naast de lichamelijke zorg is het psycho-sociale welbevinden van de bewoner een heel belangrijk aspect binnen de totaalzorg.

#### - **Ja-cultuur**

Dit betekent : 'niet direct NEE zeggen', maar altijd vertrekken vanuit een 'ja'. Afstappend van de regels, maar zien wat de noden zijn en hier een gepast antwoord op geven, daar gaan we voor.

Het gaat over het creatief zoeken naar een oplossing waar beide partijen zich goed bij voelen; wat is er mogelijk? Dat is onderhandelde zorg.



Om de mensgerichte zorg mogelijk te maken, is samenwerking tussen alle disciplines binnen het woonzorgcentrum heel belangrijk, net als de zorgrelatie met de bewoners. Ook ethisch handelen

draagt bij tot een goede zorg voor bewoners en medewerkers. Doe ik het goed, doe ik het goede, en doe ik het goede om de goede reden zijn vraagjes die bijdragen tot voortdurende reflectie.

## 5.2. Zorgconcept

In wzc Sint-Carolus ondersteunen we zoveel mogelijk de zelfredzaamheid van de bewoner tijdens de activiteiten van het dagelijks leven. Dat noemen we ADL.

De zorg wordt uitgevoerd, ondersteunt in samenspraak met de bewoner. Wat wil en kan de bewoner? Waarbij heeft hij of zij hulp, ondersteuning of begeleiding nodig? Het is belangrijk om de zorg te bepalen in overeenstemming met de bewoner.

De zorgrelatie tussen medewerker en bewoner staat centraal. Doordat één medewerker de zorg uitvoert, krijgt de bewoner meer persoonlijke aandacht en kunnen we meer vanuit een holistische visie zorg verlenen.

We verlenen de zorg vanuit een multidisciplinaire aanpak. Samen met ergo, kiné, de pastoraal medewerker, schoonmaak,... bespreken we wat goede zorg is voor die individuele bewoner. We werken naar een gezamenlijk zorgdoel voor iedere bewoner. Zorg op maat is ons streefdoel.

Het leven in het woonzorgcentrum kent zo zijn eigen programma en ritme. De kunst is om onze bewoners toch ruimte en ondersteuning te bieden zodat ze hun eigen leven, hun eigen activiteiten en sociale contacten kunnen voortzetten. Wat zijn hun noden, talenten, verwachtingen...? Daarop proberen we vanuit het wzc zoveel mogelijk op in te spelen en aan te voldoen.

## 5.3. Visie op wonen en leven in Sint-Carolus

We vinden het belangrijk om bewonersgericht te werken. We gaan zo goed mogelijk in op de noden van de bewoners, collectief en daar waar haalbaar ook individueel. We proberen dat voornamelijk te doen door middel van activiteiten. We trachten om zinvolle activiteiten op maat aan te bieden.

We bejegenen de bewoner op een respectvolle manier en doen er alles aan om zijn of haar privacy te respecteren.

We pogen om een animatieve grondhouding te stimuleren bij de collega's. Bewoners kunnen al bij het zorgmoment 's morgens gestimuleerd worden om naar de activiteit te komen. Ook kunnen we via hen noden en wensen te weten komen waar we dan gehoor aan kunnen geven.

We streven ernaar dat een bewoner zich hier thuis zou mogen voelen. Het woon-en leefklimaat speelt een belangrijke rol. Daarom proberen we in de gangen, de brasserie en de livings een huiselijke sfeer na te bootsen.

We bevorderen eveneens de zelfstandigheid van de bewoners. Door middel van hulpmiddelen en aanpassingen stimuleren we hen, wat hun gevoel van eigenwaarde ten goede komt.

We betrekken de familie bij het animatieve gebeuren. Ook zij zijn een partner in de zorg en via hen kunnen wij soms nog meer over de bewoner te weten komen, wat onze benadering ten goede komt. Regelmatig organiseren wij ook activiteiten waar de we de familie bij betrekken.

Sociale contacten zijn belangrijk. Om vereenzaming tegen te gaan brengen we de bewoner in contact met diverse doelgroepen: kinderen, studenten, ... Ook gaan we heel regelmatig op uitstap. We proberen de bewoner te betrekken bij wat er zich buitenshuis afspeelt. We brengen niet alleen de buitenwereld binnen (door bijvoorbeeld activiteiten te organiseren rond wat er zich in de actualiteit afspeelt), maar we brengen ook de bewoner naar de buitenwereld toe. Zo gaan we regelmatig op uitstap met een minibus met een groep bewoners.

Vrijwilligers zijn onmisbaar bij onze werking. Een goed vrijwilligersbeleid is dus essentieel. We besteden aandacht aan volgende beleidspunten: werving, bijsturing, scholing en appreciatie van onze vrijwilligers.

We streven een nauwe samenwerking na met zowel verpleging en verzorging, kinesitherapeuten, hoofdverpleging als directie. Wekelijks is er een teamoverleg.

In Sint-Carolus willen we naast de kwaliteit van zorg ook inzetten op kwaliteit van leven. Dat willen we doen door een stimulerende en dynamische woon- en leefomgeving te creëren voor en door de bewoners. Een omgeving die inspeelt op zinvolle dagbesteding en individuele interesses en hulpvragen van de bewoners.

Op iedere afdeling bouwen we een dynamische livingwerking uit, met de ondersteuning van een begeleider wonen en leven. Zo willen we een zinvolle dagbesteding bieden en een aangenaam maaltijdgebeuren creëren. We vinden het belangrijk om hier ook familie en vrijwilligers te betrekken.

Via het levensverhaal van de bewoners willen we activiteiten aanreiken die aansluiten bij hun interesses. Om deze verhalen te beluisteren en gewoontes in kaart te brengen maken we gebruik van een poster waarop we over verschillende thema's informatie verzamelen, zoals aanspreektitel, hobby's, uren van opstaan en slapen, favoriete vakantiebestemming, lievelingsgerechten, ... Deze poster hangen we uit in de (bad)kamer van de bewoner. We hopen hiermee de verbondenheid tussen de bewoner en de zorgverlener te vergroten. Het uiteindelijke doel is dat zorgverleners aanknopingspunten hebben om het welbevinden van bewoners te verbeteren.

Om de autonomie en zelfverantwoordelijkheid van bewoners te stimuleren en een aangepast activiteiten aanbod aan te bieden maken we gebruik van de betekenisvolle activiteitenmethode (BAM). Het is een stappenplan waarbij we samen met de bewoner kunnen ontdekken wat betekenisvolle activiteiten zijn en hoe we ze kunnen realiseren.

#### 5.4. Pastorale zorgen in Sint-Carolus

##### - **Christelijke inspiratie**

Wzc Sint-Carolus is gegroeid vanuit de Congregatie van de Zusters van de Heilige Familie. De pastorale dienst tracht deze christelijke inspiratie op een eigentijdse manier verder uit te bouwen.

Pastorale zorg heeft te maken met alles wat er in onze leefgemeenschap gebeurt: de interacties tussen bewoners, familie en personeel, de houding van het personeel, de zorgprocessen.

Soms uit pastorale zorg zich in heel duidelijke momenten, zoals de liturgische vieringen, maar de ruimte waarin de christelijke identiteit van Sint-Carolus vorm krijgt, laat zich niet beperken tot de kapel. Op dezelfde manier zijn de aalmoezenier en de pastor niet de enige verantwoordelijken voor de pastorale zorg, maar kan iedere medewerker hiertoe op zijn manier een steentje bijdragen.

## - Wat betekent pastorale zorg ? Hoe uit zich dit concreet?

1. Het woord 'pastor' betekent herder. De inspiratie voor deze beeldspraak komt van Jezus, die zich wel eens vergeleek met 'een goede herder', die zijn schapen kent en ze niet in de steek laat. Hij is met hen begaan, zowel met de gemeenschap als met de individuen. Achtergebleven schapen laat hij niet aan hun lot over, maar gaat hij zoeken, om ze terug bij de kudde te brengen.

Deze herderlijke zorg uit zich het sterkst in persoonlijke gesprekken. De pastor werkt in een sfeer van 'aanwezigheid'. Luisteren naar mensen is daar een belangrijk onderdeel van. Het gaat om het bijstaan van mensen in vreugde, verdriet, verlies, in het omgaan met ethische vragen en in het samen zoeken naar zin. Het kan over religieuze onderwerpen gaan, zoals vragen bij het geloof in God, maar ook over bredere, spirituele kwesties, zoals: "Heeft mijn leven nog wel zin?" De pastor helpt de bewoner door een proces om de eigen krachtbronnen terug op het spoor te komen.

Meestal gebeurt dit met bewoners en/of familie. Medewerkers mogen de pastor aanspreken als ze merken dat iemand nood heeft aan een troostend woord. Dit aanbod geldt trouwens ook voor medewerkers die nood hebben aan een luisterend oor.

2. Pastorale zorg vindt zijn oorsprong in Jezus' voorkeur voor de hulpbehoevende mens. De zorg voor de kwetsbare mens in nood is een van de grondopties van het evangelie. Leven naar deze waarden houdt onder andere in dat men zorg draagt voor de ouderen, op zijn minst met het nodige respect, maar bij voorkeur ook met een warm hart. Mensen voelen aan allerlei kleine signalen of iemand echt met hen begaan is, of louter een professionele rol vervult.

De pastorale dienst tracht een bijdrage te leveren tot een klimaat van "warme zorg". Ook de werkgroep Wonen en Leven is met dat doel opgericht. Dit is uiteraard moeilijk te beheersen, vooral omdat het de verantwoordelijkheid van iedere medewerker is om te zorgen voor een aangename en waardevolle werksfeer. Toch worden hiervoor inspanningen ondernomen. Zo wordt veel belang gehecht aan de vorming van medewerkers op dit gebied. Daarom wordt ook iedere medewerker gevraagd jaarlijks een keuze te maken uit een gevarieerd aanbod aan 'geloofsverdiepende activiteiten'.

3. Pastorale zorg is ook het verkondigen van Jezus' boodschap in een verzorgde liturgie. De christelijke traditie betekent voor veel mensen een houvast.

Het liturgische aspect uit zich vooral in de regelmatige eucharistievieringen en gebedsmomenten in de kapel. Deze zijn trouwens ook via de TV te volgen (kanaal 91), met mogelijkheid tot deelname aan de communie op de kamer.

Ook andere sacramenten zoals de ziekenzalving bieden een vertrouwd kader om levensmomenten te verwerken.

## - Conclusie : zichtbaar en onzichtbaar

Wie deze tekst heeft gelezen, begrijpt dat pastorale zorg niet altijd makkelijk te onderscheiden is. Het liturgische deel is het meest tastbare, maar daarom niet het enige of het belangrijkste onderdeel. Pastorale zorg is niet enkel de bevoegdheid van de pastorale dienst, maar uit zich ook in de totaalzorg, in een christelijk geïnspireerde, authentieke zorg voor de naaste. Dit aspect van de pastorale zorg is moeilijk meetbaar of zichtbaar, maar voor bewoners en medewerkers wel degelijk voelbaar.

## 5.5. Palliatieve zorgen in Sint-Carolus

### - **Inleiding**

Onze voorziening stelt zich in haar opdrachtverklaring tot doel om zorgbehoevende, hoogbejaarde personen een aangepaste woonomgeving aan te bieden, met individuele zorg op maat voor elke bewoner. Hiertoe bouwen wij aan een integrale en geïntegreerde zorgcultuur, vertrekkend vanuit de fysisch-materiële, psychosociale, en geestelijk-existentiële behoeften van de bewoners. We vinden het belangrijk dat iedere bewoner als uniek individu en als totale persoon wordt benaderd, rekening houdend met zijn eigen levensloop en persoonlijkheid, met respect voor zijn autonomie en privacy.

Op het ogenblik dat een bewoner geconfronteerd wordt met het naderende levenseinde, willen we deze zorgvisie verder hanteren. Indien een bewoner of zijn familie zich rond deze problematiek vragen stelt of aangeeft te willen afzien van een ziekenhuisopname, van verdere diagnostiek of curatieve therapie, zien wij het als onze taak om samen met de bewoner, de familie en de huisarts een dialoog op te bouwen. Op die manier kunnen we tot een consensus komen.

### - **Visie en accenten**

We willen de bewoner de mogelijkheid bieden om op een waardige manier afscheid te nemen van het leven, geborgen in zijn vertrouwde omgeving.

We streven er in de eerste plaats naar om het fysisch comfort van de bewoner te optimaliseren. We willen dit bereiken door een intensieve lichamelijke zorg en een adequate pijn- en symptoomcontrole aan te bieden. Hiertoe wordt op het palliatief planningsformulier de zorg gepland door de palliatief verantwoordelijke van de voorziening, Caroline Bauwens, in samenwerking met de aandachtspersoon van de bewoner en het personeel van de afdeling. Dagelijks wordt een evaluatie van de zorg samen met relevante observaties neergeschreven op het palliatief observatieblad.

In tweede instantie willen we de bewoner en zijn familie vooral ook nabij zijn. Zij kunnen ondersteuning nodig hebben bij het verwerken van de situatie. Er kunnen zinsvragen rijzen, of het verlangen om het leven op een bepaalde, zinvolle manier af te ronden. Wij willen ons engageren om in de mate van het mogelijke hierin met de bewoner mee te gaan. Als christelijke voorziening willen we de bewoners die dat wensen ook een gelovige, pastorale zorg aanbieden. De aalmoezenier kan hier desgewenst een betekenisvolle rol opnemen.

De familieleden van de bewoner hebben tijdens deze periode evenzeer nood aan begrip en ondersteuning. We hebben aandacht voor hun beleving en maken tijd voor een gesprek. We zorgen ervoor dat ze hun familielid op een comfortabele manier nabij kunnen zijn in de terminale fase. Indien de familie dat wenst, wordt op regelmatige tijdstippen een overleg georganiseerd met de huisarts en iemand van het zorgteam. Familie die niet zo frequent kan aanwezig zijn, heeft de mogelijkheid om de evolutie van de bewoner te volgen via het palliatief evaluatieformulier. Dit document wordt ook gebruikt als communicatiemiddel met de arts en het zorgteam.

Na het overlijden gaat de zorg voor de nabestaanden verder. Familieleden krijgen de nodige steun bij het verwerken van de eerste emoties, krijgen voldoende kansen tot afscheid van de overledene. Ze worden indien nodig geholpen bij de diverse praktische regelingen die zich op dat moment opdringen. Na enkele dagen kan er tijd gemaakt worden voor een afrondend gesprek met de aandachtspersoon of

de palliatief verantwoordelijke. Jaarlijks, in de maand november, nodigen we alle familieleden van overleden bewoners uit voor een herdenkingsmoment.

Uiteindelijk is het ook een doelstelling om onze medewerkers te ondersteunen. Wij zijn er ons van bewust dat een palliatieve zorgsituatie zowel het volledige team als de individuele medewerkers kan belasten. De palliatief referente en de palliatieve verantwoordelijken kunnen op dat moment tegelijk een bron van informatie, een steunpunt en een klankbord zijn voor hun collega's. Tijdens het verloop van een palliatieve zorgsituatie wordt naast de dagelijkse overdracht bovendien wekelijks tijdens de interdisciplinaire bewonersbespreking tijd gemaakt voor overleg. Na het overlijden van de bewoner wordt de palliatieve zorg in het team geëvalueerd en krijgen de medewerkers de kans om hun gevoelens weer te geven. Af en toe wordt in dit verband ook vorming georganiseerd voor de zorgteams.

### 5.6. Zorg voor bewoners met dementie

In WZC Sint-Carolus wonen heel wat bewoners met dementie. Zij maken ongeveer de helft uit van onze bewoners.

Het woonzorgcentrum heeft één referentiepersoon dementie, mevr. Hilde Roelands, die gespecialiseerd is in de zorg voor ouderen met dementie.

Binnen het woonzorgcentrum is er één beveiligde afdeling, de Akkerwinde, waar de meeste bewoners met dementie verblijven.

Een beveiligde afdeling betekent dat de lift en traphal voorzien zijn van een codeslot. Op deze afdeling werken we ook specifiek met leefgroepen waar onze bewoners, zij die dat wensen, tijdens de dag verblijven.

Ook bewoners met dementie die wonen op de andere 'open' afdelingen krijgen de juiste begeleiding en gespecialiseerde zorg.

In wzc Sint-Carolus kiezen we voor belevingsgerichte zorg in de omgang en begeleiding van onze bewoners met dementie. We vertrekken telkens weer vanuit respect voor de bewoner, die voor ons een uniek iemand is, wat ook zijn afkomst is of welk gedrag hij of zij ook vertoont.

Het is belangrijk om vanuit de denkwereld van de bewoner te vertrekken en te proberen om u daarin in te leven. Hoe komt het dat zij of hij zo angstig is? Waarom roept zij of hij? Waarom slaat zij of hij op tafel? Soms vinden we hiervoor geen antwoord, maar er is altijd een reden. Een rustige, liefdevolle benadering zal het meeste opbrengen, maar soms vraagt de bewoner zodanig aanhoudende aandacht of geborgenheid, dat we er niet continu op in kunnen gaan.



Als er iets is dat de bewoner niet meer kan en waarvan hij of zij onrustig wordt, dan nemen we dat gewoon van hem over en confronteren we hem of haar er niet meer mee. Een bewoner onnodig angstig en hierdoor onrustig maken door hem tegen zijn zin bijvoorbeeld toch te scheren, heeft geen enkele zin in onze visie.

Eigenlijk willen we er steeds naar werken dat onze bewoner zich goed voelt!

## 6. Communicatiekanalen in wzc Sint-Carolus

We slagen in onze missie, namelijk het geven van goede ouderenzorg, wanneer we erin slagen om van wzc Sint-Carolus een goed geoliede machine te maken. De organisatie bestaat namelijk uit een geheel aan systemen, soorten disciplines, accenten, ...

Goede communicatie is dan ook de bouwsteen van een goede samenwerking.

We staan 24 uur op 24, 7 dagen op 7 in voor de zorg voor onze bewoners. Deze continuïteit kan enkel gewaarborgd worden, indien er goede communicatielijnen zijn betreffende het leven, wonen en de zorg voor de bewoners.

Daarnaast dient er voldoende ruimte te zijn voor communicatie tussen het beleid en de verschillende teams, diensten, of tussen de teams onderling.

Communicatie gebeurt in wzc Sint-Carolus als volgt:

- Verschillende overlegkanalen
- Individueel zorgplan (elektronisch zorgdossier) / gebruik van iPad tijdens verzorgingsmomenten
- Communicatie via mail / dagboek in zorgdossier
- Verschillende infoborden: memobord in de verpleegpost / infobord aan kleedkamer
- Bewonerskrant: Het Caroluspraatje (2-maandelijks)
- Screensaver
- Personeelskrant: de Wereld van Carolus (2-maandelijks)

### 6.1 QPR



QPR is een softwareprogramma dat binnen onze voorziening fungeert als informatieportaal. Op elke pc in het woonzorgcentrum vind je op het bureaublad een link naar QPR. Door op het icoontje te klikken, kan je zicht krijgen op alle processen, het kwaliteitshandboek en andere belangrijke formulieren. Ook een aantal indicatoren gebruikt voor kwaliteitsmetingen zijn in QPR terug te vinden. Via de homepage van QPR vind je onder meer snel de meest gebruikte formulieren, wachtdiensten, ... terug.

### 6.2. Elektronisch Zorgdossier



We beschikken over een volledig elektronisch zorgdossier. Alle bewonersgegevens, te plannen zorgen, parameters, observaties en registratie van uitgevoerde zorgen gebeuren op elektronische wijze via dit zorgdossier.

Via het dagboek kan je zeer snel en overzichtelijk op de hoogte blijven van de belangrijkste observaties van bewoners.

Het elektronisch zorgdossier is gelinkt met de apotheek (die de medicatie klaarzet en aanlevert). Via deze link wordt de apotheek meteen op de hoogte gebracht van wijzigingen in het medicatieschema van de bewoner.

Het zorgdossier kan via een snelkoppeling op elke afdelings-pc geopend worden. Met een persoonlijke login en paswoord kan je de voor jou bestemde informatie raadplegen. Meer uitleg vind je in de 'handleiding elektronisch zorgdossier' die op de afdeling voorhanden is.

Sedert januari 2017 kunnen ook alle gegevens van de bewoners geconsulteerd worden via tablets. Dit werkt ondersteunend voor de zorg aan bed.

### 6.3. wzc Sint-Carolus op Facebook

Wzc Sint-Carolus is actief op verschillende sociale media zoals Facebook, Twitter en LinkedIn. Er is een Facebookpagina voor het woonzorgcentrum waar we regelmatig berichten op plaatsen. Dat gaat van nieuwe vacatures, nieuwtjes uit het woonzorgcentrum tot foto's van voorbije activiteiten.

Ook Groep Zorg heeft een Facebookpagina, waar regelmatig berichten op verschijnen over wzc Sint-Carolus.

Ben je actief op sociale media? En word je graag op de hoogte gehouden over het reilen en zeilen in wzc Sint-Carolus? Aarzel dus niet, surf naar Facebook en vind wzc Sint Carolus en Groep Zorg leuk!

## **7. Praktische info: maaltijden**

Studenten kunnen 's middags een warme maaltijd of een slaatje bestellen. De kostprijs bedraagt € 3. Wie een warme maaltijd wil eten in de brasserie, moet wel voor 9.30 uur een bonnetje met daarop de datum in het bakje in de receptie van het psychiatrisch ziekenhuis deponeren. De bonnetjes zijn op weekdays te verkrijgen bij de administratie. Voor een vlotte organisatie vragen we dat de medewerkers, in de mate van het mogelijke, rond 12u30 gaan eten. Dit kan tot 13.15 uur.

De maaltijden worden geserveerd in de cafetaria van het psychiatrisch ziekenhuis. Eten kan ook in de brasserie van het woonzorgcentrum, nadien ruim je zelf af. Als je niet op tijd in de cafetaria geraakt om te eten, kan je de cafetariamedewerker opbellen op dect 5305 en vragen een bord opzij te houden.

Als je door een wijziging van uren of andere omstandigheden niet kan gaan eten, zorg er dan voor dat het bonnetje voor 9.30 opnieuw is weggehaald uit het bakje aan de receptie. Gebeurt dat niet, dan kan je het bonnetje niet meer recupereren.

Belegde broodjes bestel je voor 9.30 uur aan de receptie van het psychiatrisch ziekenhuis. Als je pauze na 12 uur is, dan gebeurt dit via de broodjeszaak 'Bocadillos'. Het assortiment van de broodjeszaak vind je terug via QPR. De broodjes worden opgehaald en betaald met cashgeld aan de receptie van PZ.

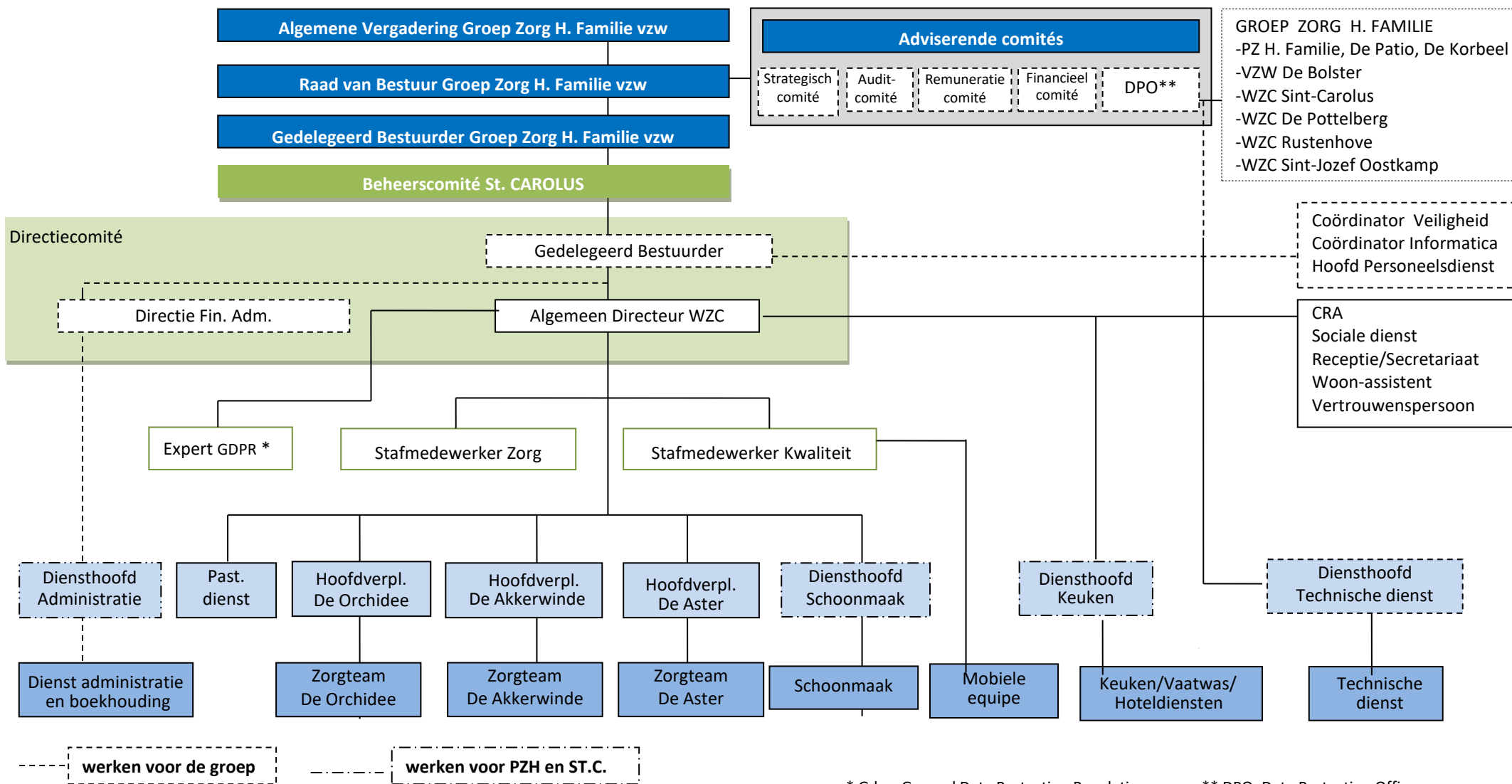
Heb je pauze voor 12 uur, dan kan je een broodje bestellen dat de keuken maakt. Je moet dat wel duidelijk melden aan de receptie van PZ. Je geeft dan twee keuzes door, zodat de keuken kan kijken wat voorradig is. Kiezen kan alvast uit de suggesties van de bewoners. Hiervoor kan je de menu's op QPR raadplegen. Deze broodjes kan je ook tot 9 uur bestellen aan het onthaal van wzc Sint-Carolus. Je kan ze rond 11 uur ophalen in de keuken in ruil voor een bonnetje.

Op de afdelingen kun je gratis koffie, water, soep en limonade krijgen. Er mag niet in de verpleeglokalen of in de afdelingslivings gegeten worden.

## **8. Wij leren uit uw ervaringen... uw mening telt!**

Stagiairs kijken met een frisse kijk naar de organisatie en merken zaken op die ze goed vinden, minder goed vinden of waar ze zich vragen bij stellen. Wanneer het antwoord op de 'waarom- vraag' de volgende is: 'daarom' of 'omdat we het zo doen', dan is dit meestal een teken dat de gangbare praktijk eens kritisch moet bekeken worden. Vanuit deze ervaring kan de organisatie veel leren. Ook jullie studenten zijn de ogen en de oren die we nodig hebben.

Graag gaan we op het einde van de stage met jullie in gesprek om eens te horen wat goed is en wat beter kan. Suggesties en voorstellen zijn welkom. Op basis van jullie insteek kunnen wij verder bouwen aan een voorziening waar het goed is om te wonen en te werken. Uw mening telt!



\* Gdpr: General Data Protection Regulation

\*\* DPO: Data Protection Officer

**Directie, staf en diensthoofden**



**Dhr. Kristof Vankeirsbilck**  
Alg. Directeur Groep Zorg HF  
vzw



**Mevr. Nele Ottevaere**  
Alg. Directeur WZC Sint-  
Carolus



**Mevr. Dorine Sabbe**  
Stafmedewerker Zorg



**Mevr. Elise Vanderdonck**  
Stafmedewerker Kwaliteit



**Mevr. Carole Kints**  
Diensthoofd de Aster



**Mevr. Heidi Naessens**  
Diensthoofd de Orchidee



**Mevr. Kathy Deblauwe**  
Diensthoofd de Akkerwinde



**Mevr. Raïsa Beke**  
Diensthoofd Keuken



**Mevr. Hilde Vanhoutte**  
Diensthoofd Hotelzorg

## Sociale dienst en experten



**Mevr. Katrien Lemey**  
Sociale dienst en  
preventieadviseur



**Mevr. Sandra Ravets**  
Woonassistent GAW, sociale  
dienst, stagecoördinator en  
coördinator livingbegeleiding



**Mevr. Evelyn Laperre**  
Pastorale dienst, Exp. Ref.  
Palliatieve Zorg en  
Exp. Ref. Wonen en Leven



**Mevr. Caroline Bauwens**  
Exp. Ref. Palliatieve Zorg



**Mevr. Jessie Vanackere**  
Exp. Ref. Wondzorg



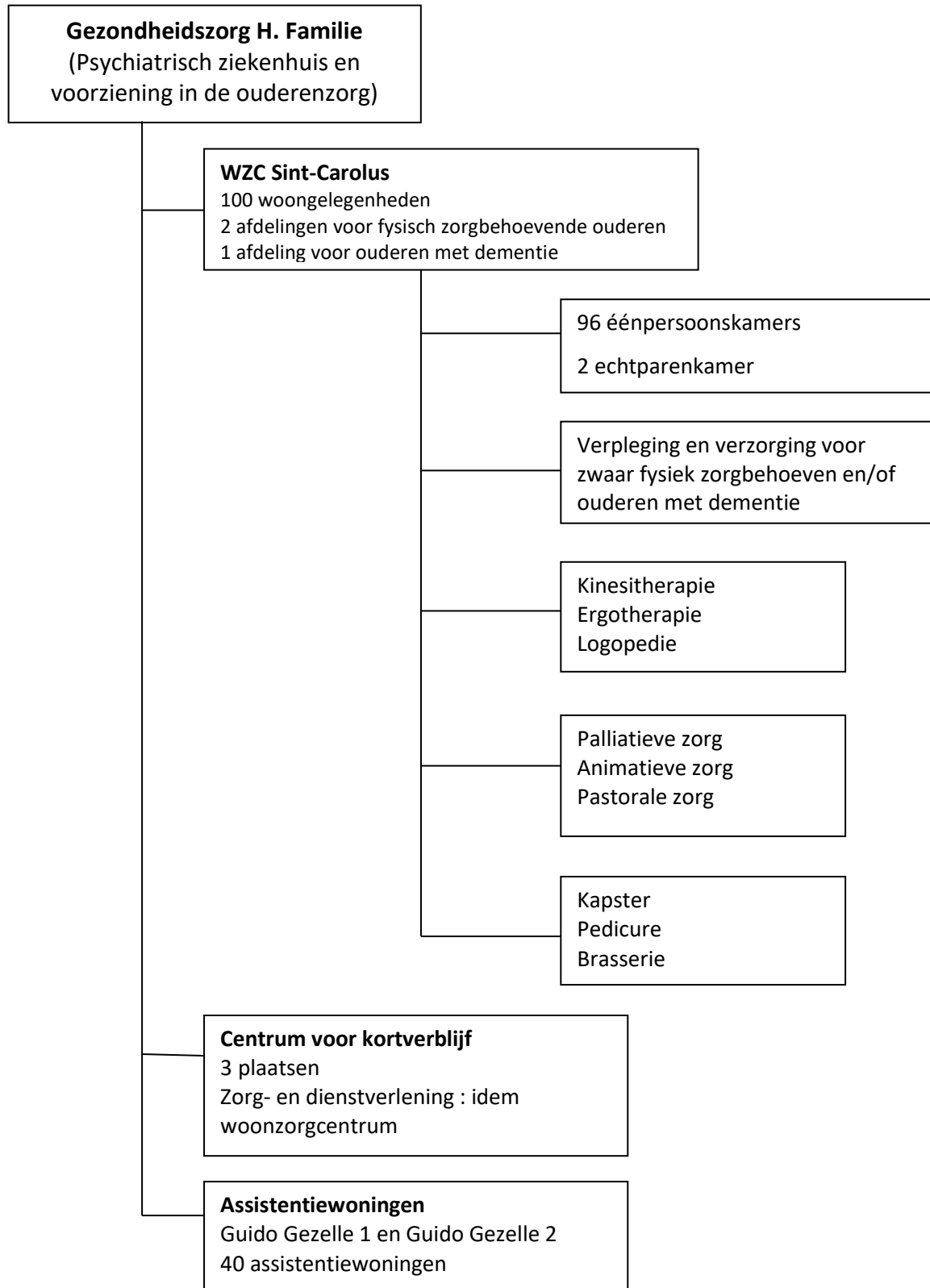
**Mevr. Hilde Roelands**  
Exp. Ref. Dementie



**Mevr. Lieke Dhondt**  
Beleidsmedewerker



**Mevr. Francine Meyfroot**  
Onthaal Secretariaat







**Het is de missie van WZC Sint-Carolus om excellente residentiële en thuiszorgondersteunende ouderenzorg aan te bieden door middel van een kwalitatief hoogstaande zorg en een respectvolle bejegening van bewoner en familie, door een aantrekkelijke en huiselijke accommodatie en door een actieve samenwerking met de andere zorgvoorzieningen in de regio Kortrijk.**

#### SPECIFIEKE ACCENTEN IN ONZE OPDRACHT

Het zorgaanbod van het woonzorgcentrum omvat 3 initiatieven : het rust- en verzorgingstehuis Sint-Carolus, het centrum voor kortverblijf en de assistentiewoningen Guido Gezelle 1 en 2.

De voorziening is meer dan 100 jaar geleden gegroeid uit het initiatief van de Zusters van de Heilige Familie. Bestuurders, directie en medewerkers zetten op vandaag het werk van de congregatie verder en willen, vertrekkend vanuit het charisma en de eigenheid van de congregatie, de christelijke identiteit en spiritualiteit van de voorziening op een hedendaagse manier vertalen en vorm geven.

Vertrekkend vanuit de behoeften van elke bewoner, rekening houdend met zijn levensloop, levensstijl en overtuiging, en steeds ook in overleg met bewoner en familie, streven wij ernaar om een belevingsgerichte, kwaliteitsvolle zorg op maat aan te bieden. Vanuit dit oogpunt is het de traditie van dit huis om elke bewoner individueel en persoonlijk te benaderen inzake omgangsstijl en bejegening.

Om deze kwaliteitsvolle zorg te realiseren en te optimaliseren, en om te kunnen inspelen op nieuwe noden en uitdagingen, willen wij het reeds aanwezige kwaliteitsbeleid verder uitbouwen, met aandacht voor permanente verbetering en innovatie.

Wij willen een open huis zijn, dat oog heeft voor de omgeving en maatschappij, en dat inspeelt op opportuniteitben tot integratie en samenwerking. Met thuiszorg, en andere zorgenverstrekkers en residentiële voorzieningen in de regio willen wij actief samenwerken en afstemming zoeken.

Tenslotte willen wij de continuïteit van de voorziening waarborgen door het voeren van een evenwichtig financieel beleid en het uitwerken en opvolgen van een doordachte strategie.

## ONZE WAARDEN EN UITGANGSPUNTEN MET BETREKKING TOT BEWONERS

### **Autonomie en privacy**

We willen de autonomie en de privacy van onze bewoners maximaal respecteren.

Onze zorgbenadering is aangepast aan de noden van de bewoners, enerzijds door het stimuleren van de zelfzorg en de onafhankelijkheid van de bewoners, anderzijds, indien door een stijgende zorgbehoefte zelfzorg niet meer mogelijk blijkt, door het verlenen van een op maximaal comfort gerichte zorg.

### **Huiselijkheid**

We beogen een gezellige huiselijkheid in de voorziening, zodat bewoners zich kunnen thuis voelen.

We houden daarom ook zoveel mogelijk rekening met individuele wensen naar inrichting van de kamer en maaltijdkeuze.

### **Bescherming en geborgenheid**

Wij benaderen de bewoner met vriendelijkheid, geduld en verdraagzaamheid. Waar nodig bieden we de bewoner steun, bescherming en geborgenheid.

Dit komt nog meer tot uiting bij het naderen van het levenseinde, waar we door een uitgebouwde palliatieve zorg proberen bij te dragen tot een waardige afronding van het leven.

We willen ons tevens profileren als een ethisch bewogen en waardengevoelige voorziening, die tijd maakt om na te denken en standpunten te vormen over ethisch geladen thema's.

### **Zinvolle ontspanning en sociaal contact**

Via een gevarieerd animatie-aanbod bieden we de bewoners gelegenheid tot zinvolle ontspanning en sociaal contact.

Hierbij aansluitend vinden we het belangrijk om bewoners kansen te bieden om hun sociaal netwerk te behouden en blijvend betrokken te zijn op de omgeving en de actualiteit.

## ONZE WAARDEN EN UITGANGSPUNTEN MET BETREKKING TOT MEDEWERKERS

### **Kansen scheppen tot het verlenen van goede zorg**

Wij zijn van mening dat de deskundigheid en de bezieling van onze medewerkers borg staan voor de kwaliteit van de zorg voor de bewoners. Daarom willen wij onze medewerkers alle kansen bieden om hun opdracht zo goed mogelijk uit te voeren.

### **Open en participatief arbeidsklimaat**

We streven naar een goede werksfeer en een participatief arbeidsklimaat, waarin medewerkers via een open communicatie uitgenodigd worden om hun beste talenten te investeren, zodat zij arbeidsvreugde kunnen vinden in het dagelijkse werk.

### **Investeren in deskundigheid en persoonlijke groei**

Investeren in medewerkers door vorming, training en opleiding, door positieve feedback en coaching van leidinggevenden, en door de mogelijkheid te bieden om op een creatieve manier de werkomgeving mee vorm te geven. Het geeft hen de kans om te groeien en zich persoonlijk en professioneel te ontwikkelen.

### **Interdisciplinaire samenwerking in een efficiënte organisatiestructuur**

Door de nadruk te leggen op interdisciplinaire samenwerking en overleg wordt de zorg voor de bewoner een echte totaalzorg. Een efficiënte organisatiestructuur, en een vlotte informatiedoorstroming werken hierbij faciliterend.

### **Zorg voor studenten en vrijwilligers**

In goede samenwerking met scholen en opleidingsinstituten proberen wij de opleiding van studenten (onze toekomstige medewerkers) mee vorm te geven.

De uitbouw en ondersteuning van de vrijwilligersgroep maakt het mogelijk extra tijd en aandacht vrij te maken voor bewoners boven op de zorgverlening door medewerkers.

