



## HEDEENDAAGSE VISIE OP WONEN EN WERKEN IN WOONZORGCENTRUM DEN BOGAET VOOR BEWONERS EN MEDEWERKERS

---

### Opdrachtsverklaring

Woonzorgcentrum Den Bogaet biedt een open thuis en individuele zorg aan ouderen die zich niet langer in hun eigen leefomgeving kunnen of wensen te handhaven, ongeacht hun herkomst of hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging. WZC Den Bogaet is een veilige en aangenaam “woning” waar de bewoner zorgeloos kan wonen. In een karaktervolle en huiselijke setting bieden wij professionele dienstverlening aan, die zoveel mogelijk op maat van de bewoner wordt afgestemd.

Wij doen dit voornamelijk door:

- een **multidisciplinaire verzorging** aan te bieden: een goede hotelservice, verpleeg- en zorgkunde – ergotherapie, kinesithérapie, voldoende nachtrust, animatie, aandacht voor het voedselpatroon,...
- **kleinschalig wonen:** aan de hand van leefgroepen van 8 tot maximaal 18 bewoners laten we het zorgaanbod en de woonomgeving aansluiten bij de levensstijl van de oudere. De ideeën , waarden en normen die een persoon heeft over het leven, bepalen de levensstijl van die persoon. De Levensstijl wordt bij een eerste ontmoetingsgesprek bevestigd.
- De zelfontplooiing en het **actieve leven** van de bewoner te stimuleren. Blijvend op zoek gaan naar vormen van levenskwaliteit vanuit ieders belevingswereld en levensverhaal.
- **Familie en vrienden** zoveel mogelijk te betrekken bij het leven in ons woonzorgcentrum. Woonzorgcentrum Den Bogaet is gelegen in de dorpskern van Humbeek, rechtover de kerk. Rechtover onze voorziening is de vrije basisschool VBS DE CIRKEL gelegen.
- Graag stellen we onze deuren open voor de omliggende centra



om een samenwerking met hen aan te gaan en bij te dragen aan de kwaliteit van leven van onze bewoners.

- ons financieel beleid gezond te houden door een **goede en verantwoorde werking** na te streven. Te investeren in de nodige middelen
- blijvend te **investeren** in huisvesting en diensten te voorzien die beantwoorden aan de behoefte van de hedendaagse mens.
- een werkomgeving te creëren die onze medewerkers in staat stelt zich **bij te scholen op professioneel vlak**.

### **Missie**

Woonzorgcentrum Den Bogaet biedt in een collectieve woonvorm individuele huisvesting en zorg aan. De zorg wordt verstrekt op basis van kwaliteitsprocedures. De medewerkers van WZC Den Bogaet werken onafgebroken aan de kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening en dit zowel op vlak van onthaal, menselijkheid, verzorging, ontspanning en restauratie. Met inspraak van de bewoner en in samenwerking met ons multidisciplinair team, bieden wij de gepaste zorg aan. Openheid en een transparante communicatie liggen voor ons aan de basis van een goede samenwerking. Een samenwerking met zowel bewoners, familieleden als medewerkers.

Dankzij een periodiek overleg met deze verschillende partners, bieden wij ruimte voor communicatie en wederzijds overleg.

### **Visie**

Woonzorgcentrum Den Bogaet en haar medewerkers verzekeren de bewoners en hun familie een persoonlijke benadering waarbij respect centraal staat. Bij ons is ieder individu evenwaardig en hebben we respect voor ieders eigenheid.

Ieder individu is uniek en heeft het recht om zijn/haar eigen keuzes te maken over de indeling van zijn/haar eigen leven.



De bewoner krijgt de hoogst mogelijk kwalitatieve zorg op het juiste moment. Het management staat voor een hoogstaande en steeds te verbeteren kwaliteit.

*“Een visie of zienswijze laat ons toe verder te zien dan ons blikveld reikt en stelt ons in staat om te reflecteren over hetgeen we op het eerste zicht niet zien” – Binocle, dec. 1999*

## Waarden

- **Respect**

Voor de waardigheid en de zelfstandigheid van onze bewoners. Medewerkers waarderen elkaar. Families staan onze bewoners bij met het verleden en het heden.

- **Kwaliteit** van onze dienstverlening, zowel naar onze bewoners als onze medewerkers.
- **Openheid** die zich vertaalt in een transparant beleid en een rechttoe rechtaan communicatie met de bewoners en hun familie en met onze medewerkers.
- **Innovatie** door voortdurende te streven naar nieuwe ideeën, diensten en processen.

## Het wonen en leven in een woonzorgcentrum

Het WZC kan iemands thuis niet vervangen, maar toch dient iedere nieuwe bewoner zijn leven verder te zetten in het WZC. Als zorgverleners dienen we aan de hand van kwaliteitsvolle en op maat gemaakte zorg te proberen om de bewoner te overtuigen dat het leven in het WZC ook goed kan zijn, doch nooit helemaal hetzelfde kan zijn als thuis. Het leven in een WZC is nu eenmaal een leven in gemeenschap, met allemaal verschillende individuen die allemaal op hun beurt een eigen ritme, eigen gewoontes en eigen karaktertrekken hebben. Het is aan ons om te proberen dat we al deze individuen zowel samen als individueel de nodige zorg kunnen bieden opdat iedere bewoner zich zo goed mogelijk voelt tijdens zijn verblijf in ons WZC.



- **Diversiteit**

Diversiteit is zowat het grootste gegeven binnen het leven in het WZC. Iedere bewoner, iedere medewerker, iedere naaste is anders, denkt anders, leeft anders en heeft andere gewoontes. In ons WZC willen we diversiteit stimuleren, willen we niet dat iedereen hetzelfde denkt of doet. Diversiteit is een uitdaging, in die zin dat voor iedere bewoner de zorg dient aangepast te worden aan zijn of haar wensen en dit in een gemeenschap waar meer dan 100 verschillende bewoners samen wonen zonder dat we ze willen veralgemenen. Ruimte bieden voor eigen gewoontes en eigen mening en deze implementeren in één gezamenlijke samenleving binnen het WZC. Ieders verschillen worden herkend, erkend en gerespecteerd. Al deze verschillen vormen samen een rijkdom voor onze gemeenschap binnen het WZC en geeft iedereen de kans om op zijn of haar eigen manier deel uit te maken van deze gemeenschap en te leven op de manier dat hij of zij dit wenst.

- **Individuele zorg en participatie**

Individuele zorg omvat een kwaliteitsvolle zorg, aangepast aan de individuele vereisten van iedere bewoner. Perfecte individuele zorg is niet steeds haalbaar, maar er wordt wel naar gestreefd. Vanuit een multidisciplinaire benadering wordt zorg individueel gepland, rekening houdend met de wensen en noden van iedere bewoner. Referentiemedewerkers bieden extra ondersteuning voor het team tijdens de zorg en de benadering van bewoners met nood aan extra expertise, zoals bijvoorbeeld dementie, wondzorg of palliatieve zorg. Daarnaast proberen wij ook individuele participatie zo groot mogelijk te maken. Hiermee bedoelen we dat we als WZC proberen dat iedere bewoner individueel zoveel mogelijk kan deelnemen aan het leven in het WZC. Er wordt geluisterd naar de bewoners en hun individuele noden worden in de hoogst mogelijke mate opgevolgd. Daarnaast bieden we aandacht aan eventuele opmerkingen, klachten en suggesties op individueel niveau. Het WZC is een collectieve woonvorm, echter mag dit niet betekenen dat de persoonlijke, individuele benadering van de bewoners aan kant gezet wordt. Enkel door tevreden individuen kan men een gezonde collectiviteit bekomen.



- **Collectieve zorg en participatie**

Naast de individuele zorg is ook de collectieve zorg en participatie een belangrijk gegeven binnen het WZC. Het leven binnen een WZC is een leven binnen een gemeenschap, waarbij het WZC een overkoepeling vormt voor iedereen die binnen het WZC verblijft. Het is voor een bewoner een grote stap om een thuissituatie achter te laten en daarmee ook zijn/haar eigen normen, voorkeuren, gewoontes, enz. Het is dus belangrijk dat de bewoner deze ook kan meenemen naar het WZC en er getracht wordt deze te implementeren in het collectieve leven in ons WZC.

Het gaat er om iedereen te betrekken in één geheel. We maken onderscheid tussen collectieve zorg, collectieve participatie maar ook collectieve inspraak is een belangrijk gegeven binnen het leven in het WZC.

### **Collectieve zorg**

Collectieve zorg omvat de algemene werking omtrent de zorg binnen het WZC. Om een vlotte en kwaliteitsvolle zorg te kunnen garanderen, dient men een algemene werking op te stellen binnen het WZC waaraan iedereen deelneemt en deze werking volgt. Zo zijn er vaste tijdstippen voor de ochtendzorg, avondzorg, maaltijdgebeuren, enz. Ook al proberen we binnen het WZC rekening te houden met de individuele voorkeuren van bewoners, doch dienen deze individuele voorkeuren in de mate van het mogelijke ingelast te worden in de collectieve zorgwerking. Bijvoorbeeld, een bewoner vraagt de hygiënische verzorging om 10u00 en niet vroeger gezien de bewoner lang slaapt.

Dit is perfect mogelijk aangezien we collectieve zorgwerking voorziet dat hygiënische ochtendzorgen kunnen verleend worden tot 11u00 zonder het verdere zorgverloop doorheen de dag te verstoren. Op die manier bieden we individuele zorg die past binnen de collectieve zorg. Echter, zou de bewoner vragen om pas om 14u30 deze zelfde zorg te krijgen, is dit niet mogelijk. Dit omdat de collectieve zorgwerking doorheen de dag dit niet toelaat.



Op dat moment moet samen met de bewoner en de zorgverlener gezocht worden naar een oplossing waarbij zowel de bewoner zich goed voelt alsook de collectieve werking niet in het gedrang komt.

### **Collectieve participatie**

Onder collectieve participatie verstaan we dat bewoners en zorgverleners samen kunnen actief deelnemen aan het leven in het WZC. Passend in de collectieve zorgwerking biedt het WZC naast deze zorgmomenten ook momenten aan van ontspanning en leven. Bewoners hebben de vrije keuze voor het invullen van deze momenten. Sommigen blijven liever op de kamer, anderen nemen deel aan collectieve activiteiten die georganiseerd worden binnen het WZC, anderen krijgen bezoek van familie of verkiezen van hun namiddag door te brengen in de cafetaria met andere bewoners. Bewoners worden gestimuleerd deel te nemen aan alle mogelijke collectieve aangelegenheden omdat deze worden afgestemd op de sociale, fysieke en psychologische noden van de bewoners.

Het voorkomt tevens ook dat bewoners in een sociaal isolement terecht komen en tracht op die manier het algemeen welbevinden van een bewoner te bevorderen.

### **Collectieve inspraak**

Via collectieve inspraak willen we als WZC de bewoners aan het woord laten en de mogelijkheid bieden om mee te beslissen omtrent het leven in het WZC. Niet enkel wordt er naar iedere bewoner individueel geluisterd maar de bewoners worden ook als groep gehoord. Dit gebeurt onder meer door een driemaandelijks gebruikersraad. Hierbij willen we de bewoners de mogelijkheid bieden om als groep bepaalde thema's, suggesties, klachten, opmerkingen, .... te bespreken en een zekere vorm van inspraak en beslissingsrecht te bieden binnen het WZC. We trachten een zo groot mogelijke groep bewoners te bereiken om op die manier de collectieve inspraak zo ruim mogelijk te zien én opdat het grootste deel van de bewoners instemt met datgene dat besproken of beslist wordt. Voor het beleid binnen het WZC is dit een onmisbare parameter en bron van informatie om continue te kunnen evalueren en verbeteren of bijsturen waar nodig.



Het biedt tevens ook aan de bewoners het gevoel dat hun mening telt, dat zij zich beluisterd en begrepen voelen en dat hun aanwezigheid er toe doet.

### **Ethiek en deontologie**

Ethiek en deontologie omvatten de waarden en normen die een richtlijn vormen voor een zorgverlener opdat hij of zij de toegewezen taken / beroep kan uitoefenen in alle omstandigheden waarbij alle nodige verantwoordelijkheden worden genomen zonder dat deze waarden en normen een geschreven regel zijn. Met andere woorden, ethiek en deontologie omvatten het geheel van regels, gedragingen, handelingen die men verwacht van toe te passen in bepaalde situaties, zonder dat deze regels ergens vooropgesteld worden, zonder dat hiervoor dus een stappenplan bestaat, “ men doet datgene waarvan men spontaan aanvoelt dat het goed is”. Men gaat er van uit dat men steeds handelt opdat een zo positief mogelijk resultaat wordt beoogt zonder dat men hierbij anderen benadeelt of in vraag stelt op fysiek, sociaal, mentaal of spiritueel vlak. Men deelt ethiek en deontologie in de zorg onder in 3 subcategorieën :

- **Ethiek op individueel niveau / de hulpverlener**

Wanneer men spreekt over ethiek op niveau van de hulpverlener, omvat dit eigenlijk alle handelingen, taken, manieren die een hulpverlener toepast tijdens de zorgverlening om een goede zorg te verlenen. Hierbij wordt de nadruk specifiek gelegd op goede zorg, in tegenstelling tot het eerder gebruikte “kwaliteitsvolle” zorg. Dit omdat we met “goed” willen benadrukken wat een zorgvrager als “goede zorg” aanvoelt en welke voor de zorgverlener ook “goed” voelen om te verlenen, ondanks dat de vooropgestelde regels, eisen, normen,... hiervan zouden verschillen. Dit is een ware zoektocht voor de hulpverlener, waarbij hij/zij moet uitzoeken welke zorgverlening, acties, handelingen het beste zijn voor de zorgvrager en voor de situatie waarin de zorgverlening zich voordoet.

Weliswaar brengt deontologisch en ethisch handelen bepaalde moeilijkheden of obstakels met zich mee voor de hulpverlener, zoals :



- context : De algehele context waarin de zorgverlening zich voordoet, bepaalt grotendeels mee hoe men ethisch handelt tijdens de zorgverlening. Zo is het menselijk dat men niet met iedere zorgvrager een even goede verstandhouding heeft, waardoor de zorgverlening minder vanzelfsprekend gebeurt.

Hierbij moet men als zorgverlener steeds zoeken naar de beste manier van handelen opdat de zorgvrager nog steeds een goede zorg krijgt en opdat beide partijen geen nadeel ondervinden tijdens de zorgverlening.

- routine : Dagelijks routine van zorgverlening kunnen op termijn leiden tot verlies van ethiek en deontologie. De zorgverlening en de bijhorende handeling worden zo “normaal”, dat men geen aandacht meer schenkt aan de ethische beleving tijdens de zorgverlening.

- communicatievaardigheden : De communicatie tijdens de zorg is dé leidraad voor ethisch en deontologisch handelen. Wanneer men niet, moeilijk of onvoldoende kan communiceren tijdens de zorgverlening, is het moeilijk om na te gaan of de zorgverlening door de zorgvrager als goed wordt ervaren.

- emotie : Emoties die zich ontwikkelen tijdens het verlenen van de zorg bepalen mede of de zorg al dan niet ethisch verantwoord is. Zo kunnen bepaalde beroepsmatige handelingen in strijd zijn met de ethisch of morele waarden van een zorgverlener, terwijl deze toch dienen uitgevoerd te worden omdat deze wel ethisch zijn volgens de zorgvrager. Wanneer dit soort emotionele tweestrijd zich vaak voordoet, ontstaat het risico op morele distress, burn-out, enz.

- **Ethiek op mesoniveau / het woonzorgcentrum**

Ethiek vindt ook plaats op niveau van de instelling, dus de invloed van het woonzorgcentrum t.o.v. het overbrengen van ethisch verantwoorde zorg. Hiermee bedoelt men dat de ethische zorg mede afhankelijk is van de gezamenlijke, interdisciplinaire en multidisciplinaire inzet en opvatting van de zorgverlening. De volledige instelling moet zich bewust zijn van wat een ethische zorgverlening inhoudt en het belang van een correcte deontologische houding benadrukken binnen het beleid.





Bewoners en medewerkers dienen als persoon benadert te worden, met respect voor ieders entiteit, gevoelens, overtuiging en communicatie over waarden, normen, wensen enz. tussen medewerkers en bewoners dienen de basis te vormen voor goede zorg.

- **Ethiek op macroniveau / de maatschappij**

De maatschappij bepaalt grotendeels de deontologische opvatting die men heeft ten opzichte van onze oudere zorgvragers.

Maatschappelijk ziet men de ouderenzorg als een probleem, iets dat de maatschappij veel geld en moeite kost, waarbij het werken in de ouderenzorg als onaantrekkelijk wordt beschouwd. Het is belangrijk dit onrechtvaardig beeld te doorbreken en zorg te bieden aan de oudere zorgvrager, met name de bewoner, op een manier dat zowel de maatschappij als de bewoner als de bewoner zich hierin als begrepen voelt. Als maatschappij dient men te proberen de ouderenpopulatie niet te benoemen als last, maar als meerwaarde waarvan ethiek en deontologie kan worden aangeleerd, een generatie die onze waarden en normen aanleert en ons handelen als maatschappij in vraag stelt, waarbij we reflecteren over waarden en normen anno vandaag en de waarden en normen anno 60 jaar geleden.

### **Het werken in het Woonzorgcentrum Den Bogaet**

Onze hedendaagse visie op werken in WZC Den Bogaet neemt de principes zoals opgenomen in de memorie van toelichting bij het woonzorgdecreet in acht. Het WZC voert een beleid waarbij aandacht gaat naar vorming, training en intervisie met als doel de medewerkers in staat te stellen hun taken uit te voeren met de nodige vakkundigheid. Daarbij is het van belang dat het management van het WZC zich vergewist van de bestaande expertise bij de verschillende medewerkers.

Op die manier kan het management geïnformeerd beslissen welke vorming aangewezen is om een kwaliteitsvolle dienstverlening te bewerkstelligen. De graad van expertise moet op permanente wijze worden geëvalueerd en bijgesteld.

De medewerkers krijgen de kans om bijscholingen te volgen die aansluiten bij de nood aan permanente vorming. Deze bijscholingen beperken zich niet alleen tot de medische aspecten van het zorgberoep, maar ook tot alle ethische en intermenselijke aspecten die heden ten dage steeds meer belang krijgen bij de uitoefening van het beroep.



Van medewerkers wordt niet alleen verwacht dat zij zowel deskundig als technisch bekwaam zijn, maar ook dat zij een zorgzame, betrokken en empathische grondhouding aannemen ten aanzien van de bewoners en ten opzichte van elkaar. Om te toetsen of de medewerkers aan deze voorwaarden voldoen worden op regelmatige basis evaluatie- en functioneringsgesprekken gevoerd.

Medewerkers worden betrokken bij beleidsbeslissingen die worden genomen door het management. Via overleg tussen medewerkers en het management kan de werking van het WZC geoptimaliseerd worden. Door medewerkers mee te betrekken in dit overleg tracht het management beslissingen te nemen die worden gedragen door de medewerkers. Op die manier tracht het WZC haar medewerkers gemotiveerd, betrokken en gelukkig te houden.

Ook bieden we een aangename werkomgeving waar er in alle transparantie een kwaliteitsvol beleid wordt uitgestippeld samen met de medewerkers. De mooie infrastructuur, de faciliteiten worden volop ingezet om het werken zo aangenaam mogelijk te maken.

Er wordt op regelmatige tijdstippen geïnvesteerd in nieuw materiaal opdat de werking op een efficiënte en ergonomische manier zou worden uitgevoerd.