



# INFORMATIEF

## Onze 7 beloften

vzw Bejaardenzorg Grauwzusters Limburg



## **Beloofd is beloofd**

Wanneer mensen iets aan elkaar beloven, worden zij uitgedaagd om deze beloften onverkort na te komen. Een belofte betreft immers een engagement. Het spreekwoord luidt niet voor niets 'belofte maakt schuld'. In deze informatiebrochure staan de beloften geformuleerd waartoe wij ons willen engageren. Zij zijn tot stand gekomen na een intense bevraging van wat nu echt van belang is voor u als bewoner en familie. Kortom, zij zijn het resultaat van 'echt luisteren'. Door deze expliciete formulering stellen wij ons kwetsbaar op. De beloften zijn immers geen loze verwoordingen: u mag er ons op aanspreken.

.....  
Johan Abrahams,  
algemeen directeur

## 7 BELOFTEN

Wij beloven u:

- een hand op uw schouder
- deskundige zorg
- een aangename, veilige en betaalbare (t)huis
- dat u zichzelf mag zijn
- in alles te betrekken
- een gezonde keuken die regelmatig verrast
- plezierige en zinvolle momenten

Wilt u meer informatie, spreek ons aan, graag zelfs.

# Wij beloven u

een hand op uw schouder

## OVER RESPECTVOLLE EN WARME AANDACHT

RESPECT is een diepmenselijke waarde die twee betekenissen heeft: 'waardering voor de ander als ander', maar ook 'omzien naar de ander'. Deze kernwaarde is de basis voor onze RESPECT-zorgvisie, waarvan beloften de ultieme vertaling zijn.

- De kern van RESPECTvolle zorg is een zorgrelatie die gekenmerkt wordt door aandacht, nabijheid, begrip, empathie en warme zorg
- Wij zetten 30% meer zorggerelateerde personeelsleden in dan wettelijk voorzien, juist om die extra aandacht mogelijk te maken
- Wij stimuleren een 'ja, natuurlijk'-houding bij onze personeelsleden
- In onze woonzorgcentra hoeft niemand in eenzaamheid te sterven

### Hoe kan u dit als bewoner ervaren?

- U wordt zorgzaam en waardig benaderd
- De ondersteuning die u krijgt, is aangepast aan uw persoon
- U voelt bekommerde medewerkers om u heen
- U kan met uw zorgen en verdriet terecht bij het team






## Wij beloven u

deskundige zorg

### OVER PROFESSIONELE ZORG

Waar 'een hand op uw schouder' inzoomt op de 'houding' in de zorg, willen wij met deze belofte het 'professionele handelen' benadrukken. Een opdracht, elke dag opnieuw, voor onze 370 personeelsleden.

- Kwaliteit waarborgen wij met het PREZO-kwaliteitssysteem
- Wij willen leren uit uw klachten of opmerkingen
- De zorg wordt tussen verschillende disciplines afgestemd



### Hoe kan u dit als bewoner ervaren?

- Uw gezondheid wordt goed gemonitord en opgevolgd
- De medewerkers zijn alert voor uw gezondheidsrisico's
- Er is ruime aandacht voor uw comfort in het dagelijkse leven
- Wij weren fixatie vanuit een 'neen' als basisoptie, omdat er geïnvesteerd is in alternatieven
- In het BBO-programma staat bewegen, beleven en ontmoeten centraal, want 'rust roest'



# Wij beloven u

een aangename, veilige en betaalbare (t)huis

## OVER KWALITEITSVOL WONEN

Zorg is belangrijk, maar in onze centra wordt in de eerste plaats geleefd en gewoond. In onze RESPECT-zorgvisie staat de letter R voor 'ruimtelijk ervaren/beleven' en ze beklemtoont het belang van goed wonen.

### Aangenaam

- Onze woonzorgcentra zijn eigentijds en comfortabel ingericht
- Wij zijn een open huis, zonder strikte openingsuren
- Onze locaties liggen centraal in het sociale weefsel, ze zijn ingebed in het dorps/stadscentrum
- Voor bewoners met complexe gedragsuitingen is er een afgezonderde woonomgeving
- Vrijwilligers, die een brugfunctie vervullen met de buitenwereld, hebben een voorname plaats

### Betaalbaar

- Wij hebben oog voor de betaalbaarheid van uw verblijf
- Onze franciscaanse roots leren ons de juiste accenten te leggen: 'alles voor mensen, maar sober voor structuren'



### Hoe kan u dit als bewoner ervaren?

#### Aangenaam

- U kan uw kamer zelf inrichten met eigen meubilair
- Uw privacy is gewaarborgd
- De gebouwen zijn in goede staat en uw kamer wordt door een eigen poetsdienst onderhouden
- Er heerst een rustige, maar bij momenten ook bruisende sfeer in het woonzorgcentrum
- De livings zijn fraai ingericht en laten toe om in een kleine overzichtelijke groep samen te eten

#### Veilig

- Elke beloproep wordt zo snel mogelijk beantwoord en bijstand wordt steeds gegarandeerd binnen het kwartier
- Tijdens de terminale fase mogen uw naasten blijven slapen zodat u zich geborgen en veilig voelt

#### Betaalbaar

- Onze dagprijzen horen bij de laagste uit de regio
- Elke euro die in plus overblijft, wordt terug geïnvesteerd in zorg en welzijn voor u

# Wij beloven u

dat u zichzelf mag zijn

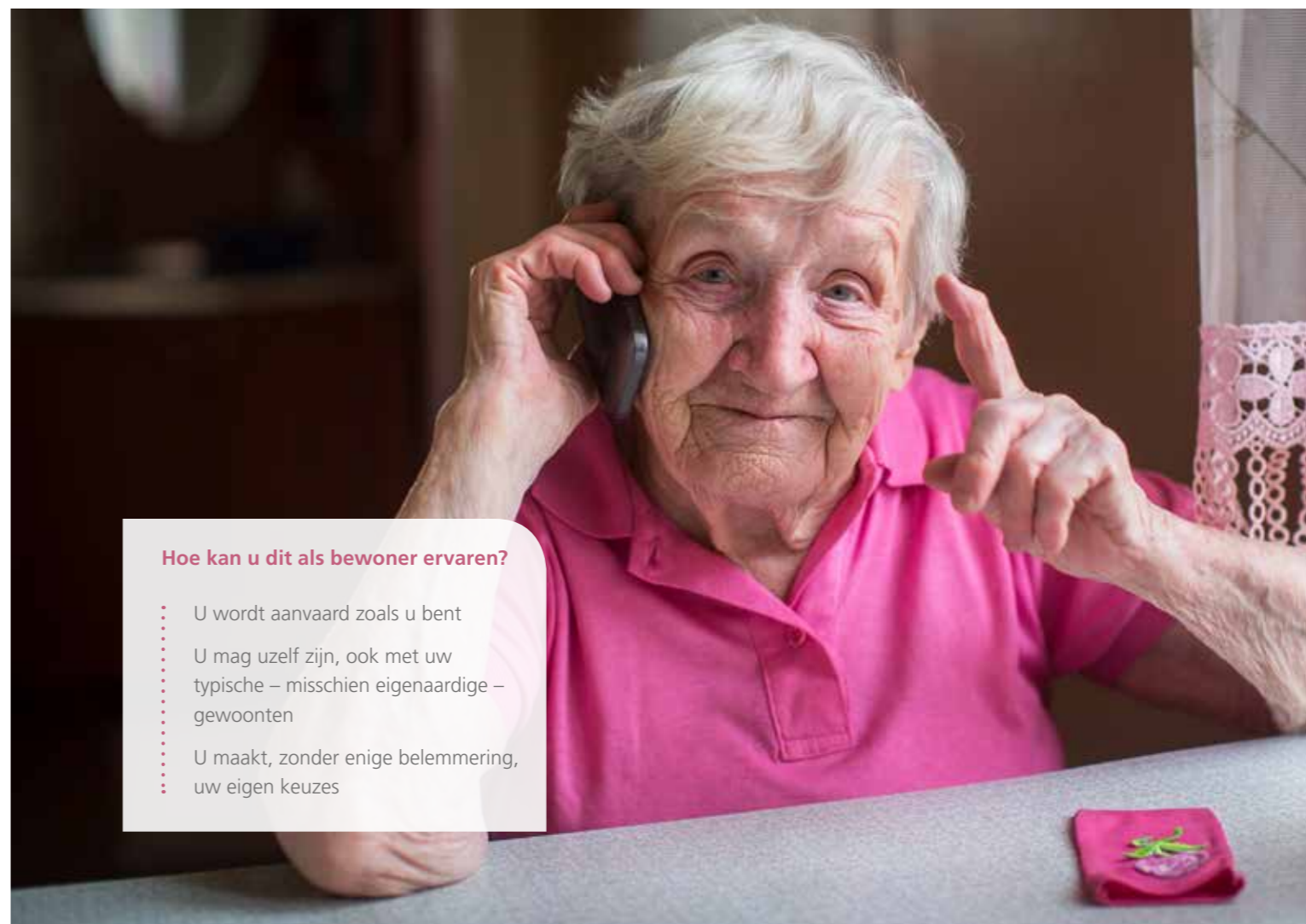
## OVER VRIJHEID, IDENTITEIT EN EIGENHEID

Onze samenleving kleurt divers. In een 'kleine' samenleving zoals die van onze woonzorgcentra respecteren wij de uiteenlopende meningen en levenspatronen. Uw vrijheid wordt enkel begrensd door de vrijheid van een andere bewoner. Er is geen belemmering door beperking noch door persoonlijke kenmerken zoals uw oorsprong, uw seksuele geaardheid, ...

- Wij staan, zelf geïnspireerd door het christelijke gedachtegoed, open voor elk individu
- Respect voor de eigenheid van elke persoon is verankerd in onze zorgvisie
- In de zorgrelatie tussen bewoner en personeel staat gelijkwaardigheid voorop
- Eenheid in verscheidenheid is ons motief: iedereen gelijk, maar niet voor iedereen hetzelfde

### Hoe kan u dit als bewoner ervaren?

- U wordt aanvaard zoals u bent
- U mag uzelf zijn, ook met uw typische – misschien eigenaardige – gewoonten
- U maakt, zonder enige belemmering, uw eigen keuzes





## Wij beloven u

in alles te betrekken

### OVER 'SAMEN BESLISSEN, SAMEN HANDELEN'

In onze RESPECT-zorgvisie staat de letter S voor 'samen beslissen, samen handelen'. Zorg willen wij zoveel mogelijk 'in dialoog' met u en uw familie gestalte geven. Wij hechten veel belang aan uw autonomie, vandaar dat communicatie en afstemming elke dag noodzakelijk zijn.

- De zorg en dienstverlening worden in overleg met u afgestemd
- Wij stimuleren de mondigheid van onze bewoners, het gaat immers over uw leven
- De opname in het woonzorgcentrum hoeft helemaal geen breuk te betekenen voor familieleden, wij nodigen hen uit om – indien gewenst – een zorgende rol te blijven opnemen
- Om met kennis van zaken te kunnen beslissen, zijn er over belangrijke topics informatieve brochures voorhanden

#### Hoe kan u dit ervaren?

##### Als familie

- Uw familie wordt gastvrij ontvangen
- Uw kinderen en familie hebben een stem als ambassadeur: zij krijgen ook de nodige aandacht en steun

#### Hoe kan u dit ervaren?

##### Als bewoner

- U kunt rekenen op open en heldere communicatie
- Het team neemt ruim de tijd om met u de zorg te bespreken die u wenst
- U ervaart geen betuttelende zorg
- Er wordt geen (behandel)zorg opgestart of verleend zonder uw toestemming
- U heeft de regie over uw eigen leven en hoeft daarop alleen in te boeten in functie van het samenleven met anderen
- Uw zorgplan (inclusief levenseindezorg) wordt met u cyclisch besproken



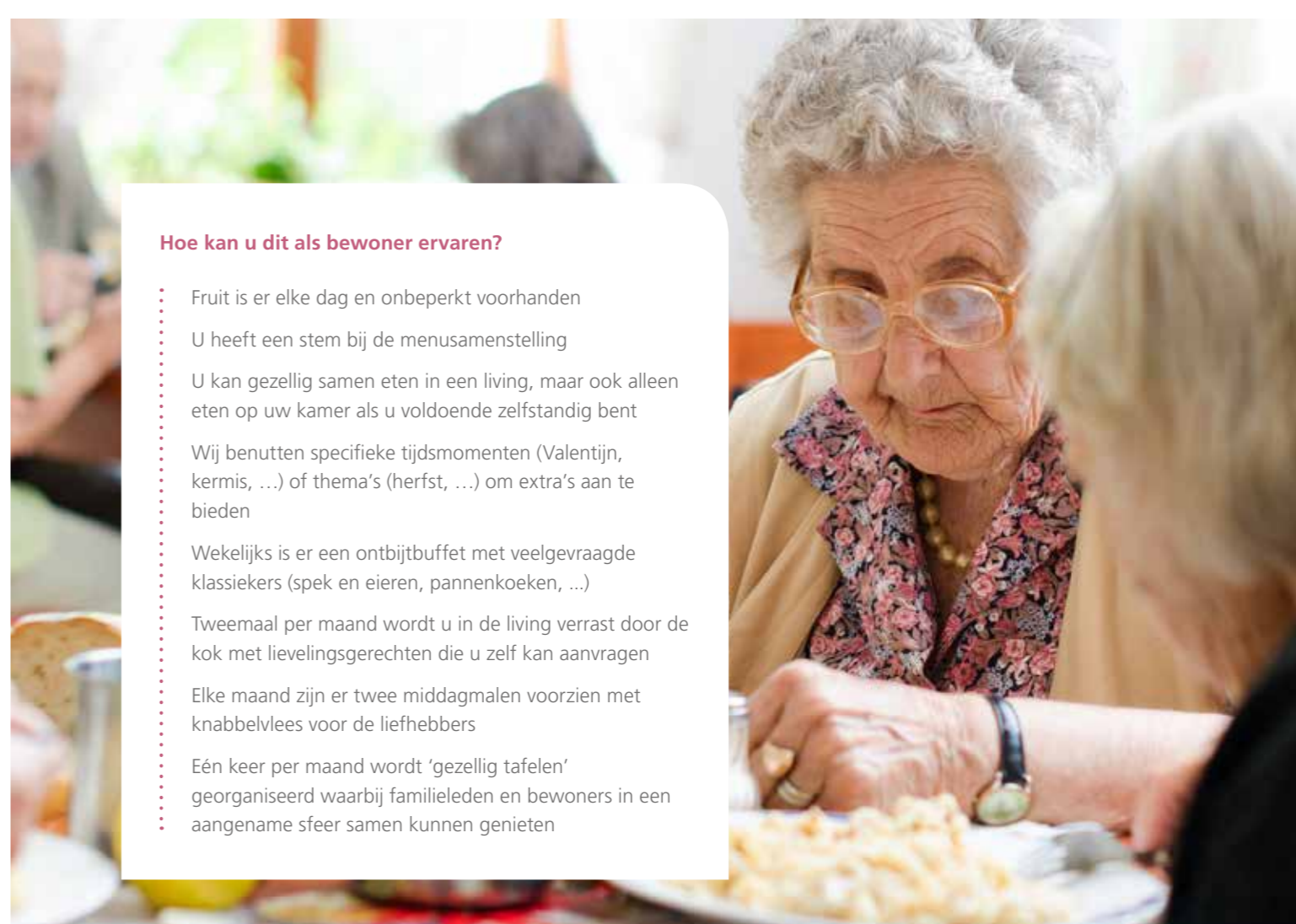
## Wij beloven u

een gezonde keuken die regelmatig verrast

### OVER GASTVRIJE MAALTIJDEN

De uitdaging van de grootkeuken om een gevarieerde en smakelijke maaltijd 'voor eenieder' aan te bieden is aanzienlijk, niet in het minst omdat de smaakbeleving van onze hoogbejaarde bewoners – door veelvuldige medicatie – is aangetast.

- Met een maaltijkost die ruim 20% hoger ligt dan het Vlaamse gemiddelde, willen wij tegemoetkomen aan de verzuchting van 'lekker eten'
- Er is niet alleen de maaltijd op zich maar ook de beleving krijgt de nodige aandacht via het 'gastvrijheidsconcept'
- Wij zetten in op vernieuwende maaltijdconcepten voor onze kwetsbare bewoners
- Streekgebonden accenten worden in de menu's opgenomen



### Hoe kan u dit als bewoner ervaren?

- Fruit is er elke dag en onbeperkt voorhanden
- U heeft een stem bij de menusamenstelling
- U kan gezellig samen eten in een living, maar ook alleen eten op uw kamer als u voldoende zelfstandig bent
- Wij benutten specifieke tijdstippen (Valentijn, kermis, ...) of thema's (herfst, ...) om extra's aan te bieden
- Wekelijks is er een ontbijtbuffet met veelgevraagde klassiekers (spek en eieren, pannenkoeken, ...)
- Tweemaal per maand wordt u in de living verrast door de kok met lievelingsgerechten die u zelf kan aanvragen
- Elke maand zijn er twee middagmalen voorzien met knabbelvles voor de liefhebbers
- Eén keer per maand wordt 'gezellig tafelen' georganiseerd waarbij familieleden en bewoners in een aangename sfeer samen kunnen genieten





## Wij beloven u

plezierige momenten

### OVER ONTSPANNING EN VRIJE TIJD

Elk mens, ongeacht zijn leeftijd, wil zich ingeschakeld weten in een sociaal geheel. Dit is, naast ontspanning, één van de doelstellingen van ons ruim vrijetijdsaanbod. Wij stemmen dit aanbod af op uw mogelijkheden.

- Er zijn drie vormen van vrijetijdsaanbod die elkaar aanvullen: individueel, in kleine groep en grote collectieve activiteiten
- Clubs en verenigingen verrijken het animatieve aanbod
- Wij investeren jaarlijks, voor minstens 10.000 euro, in de aankoop van innovatieve materialen, in eerste instantie voor onze meest kwetsbare bewoners
- Muziek(beleving) is een vaste waarde (via muziektherapeuten) in het aanbod

### Hoe kan u dit als bewoner ervaren?

- Er is voor iedereen, ook onze meest zorgbehoevende bewoners, een vrijetijdsaanbod uitgewerkt
- U krijgt wekelijks minimaal twee keer een vrijetijdsactiviteit aangeboden
- U kunt rekenen op voldoende rust, maar ook structuur en regelmaat





## Wij beloven u

zinnvolle momenten

### OVER ZINBELEVING

Zorg in een woonzorgcentrum is veelal zorg in de laatste levensjaren. Het leven is hierdoor kwetsbaar waarbij vragen voorkomen over de kwaliteit van het geleefde leven. Zelfs de beste zorg kan deze vragen en angsten niet wegnemen. Om deze reden is zinbeleving erg belangrijk omdat het troost kan bieden.

- Ouderdom, kwetsbaarheid en sterfelijkheid beschouwen wij als een onderdeel van het leven
- In de beleidsnota 'Nabijheid in kwetsbaarheid' is onze visie uitgeschreven omtrent 'levenseindezorg' in al zijn facetten: palliatie, euthanasie, ...

#### Hoe kan u dit als bewoner ervaren?

- Er is aandacht voor de typische levensvragen op hoge leeftijd: verlies en rouw, eenzaamheid, afscheid nemen
- Pastorale medewerkers hebben in het bijzonder oor en oog voor uw zingevingsvragen
- In de laatste levensfase is er ruime aandacht voor pijn- en symptoomcontrole, maar ook voor psychosociale steun
- Uw autonomie is gegarandeerd inzake wensen met betrekking tot (al dan niet) reanimeren, levenseindezorg en zelfs actieve levensbeëindiging

### OVER ZINGEVING

Mensen willen van betekenis zijn, willen hun bijdrage leveren en iets betekenen voor anderen, dit is niet anders voor onze bewoners.

- Door te luisteren naar het levensverhaal van onze bewoners, krijgen wij aansluiting bij hun persoonlijkheid
- Wij betrekken bewoners in het dagelijkse leven met zinnvolle taken
- Wij geloven sterk in wederkerigheid van relaties, zelfs als onze bewoners sterk verminderde mogelijkheden hebben

#### Hoe kan u dit als bewoner ervaren?

- U kan deelnemen aan activiteiten die 'zinnvol zijn' en 'zinbeleving' geven
- Onze personeelsleden bevorderen uw gevoel van 'betrokkenheid' en 'erbij horen'
- In de kleinschalige woonprojecten voor personen met dementie (in Tongeren en Riemst) wordt dagelijks een deel van de maaltijd samen met de bewoners klaargemaakt als vorm van actief zinvol zijn

### WILT U ONS AANSPREKEN OP DE GEMAAKTE BELOFTEN?

Door deze beloften te formuleren, geven we aan waartoe wij ons willen verbinden. Zij verduidelijken hoe de ideale werking in onze woonzorgcentra er zou moeten uitzien.

Elke organisatie is echter mensenwerk: onvolkomenheden en tekortkomingen zijn een realiteit. Er zullen dus steeds momenten zijn waarop wij de gemaakte beloften niet of slechts beperkt kunnen waarmaken.

Mocht u vinden dat wij inderdaad te ver van onze beloften af staan, dan luisteren wij graag naar wat u te vertellen heeft en hoe wij dit voor u en voor uw medebewoners kunnen goedmaken.

Uw eerste contactpersoon is het diensthoofd en de (campus)directie. U kan ook steeds terecht bij de algemeen directeur.



vzw Bejaardenzorg Grauwzusters Limburg

Kent u onze overige  
informatieven al?

- Fixatie-arme zorg
- Informatief voor familieleden
- ABC-gids voor bewoners
- Beweeg-, beleef- en  
ontmoetprogramma
- Levenseindezorg

Weblog: [nieuwsbegrallim.org](http://nieuwsbegrallim.org)  
[www.begrallim.be](http://www.begrallim.be)