DE DENNEN
woonzorg & revalidatie

Onthaalbrochure revalidatieziekenhuis

Welkom in De Dennen.

Inhoud

1 Welkom 3

1.1 Over De Dennen 4
1.2 Uw verblijf 6
1.3 Uw ontslag 13
1.4 Betalingen en factuurinfo 14
1.5 Uw dossier 16
1.6 Ombudsdienst 17

2 Uw mening telt 18

3 Website en social media 18

4 De weg naar De Dennen 19

5 Nota's 20

6 Grondplan De Dennen 22

1 Welkom

“Samen revalideren in het groen”

Welkom bij De Dennen, wij helpen u graag op weg tijdens uw revalidatie met kwaliteitszorg op maat.

Revalideren in ons revalidatieziekenhuis, dat is herstellen in alle rust met een unieke omkadering in het groen.

1.1 Over De Dennen

Algemeen

De Dennen is een revalidatieziekenhuis, woonzorghuis en assistentiewoningen gelegen in een bosrijke omgeving in Westmalle. Ons hecht team van gedreven en enthousiaste medewerkers zorgt ervoor dat onze patiënten en bewoners kunnen revalideren en wonen met oog voor wel-zijn. Hier genieten onze 65-plussers dagelijks van warme zorg in een geborgen omgeving, te midden van rustgevend groen.

“Onze verantwoordelijkheid is om een kwalitatieve woon- en zorgomgeving aan te bieden, vandaag en morgen.”

Bij De Dennen dragen we deze kernwaarden hoog in het vaandel:

Kwaliteit

Geborgenheid

Vriendelijkheid

Waardigheid

Eenheid

Eerlijkheid

Collegialiteit

Respect

Missie en visie

Om onze missie en waarden te vertalen en onze doelstellingen te realiseren hebben directie, medewerkers en raad van bestuur van De Dennen een strategisch beleidsplan opgesteld.

Onze strategische doelstellingen:

1. Kwaliteitsvolle en veilige zorg bieden en zichtbaar maken. Onze patiënten en bewoners, alsook hun naasten, worden hierbij betrokken en krijgen inspraak.
2. Een werkomgeving creëren waarin medewerkers en vrijwilligers gemotiveerd, betrokken en tevreden samenwerken.
3. Zich positioneren en profileren als een autonome zorgvoorziening met aandacht voor samenwerking.
4. Door zelfevaluatie en reflectie een kritische blik werpen op de organisatie en een cultuur van continue kwaliteits-verbetering uitbouwen.
5. Uitbouwen van een hedendaagse en aangepaste infrastructuur.

   Om deze doelstellingen blijvend te kunnen realiseren, is een zesde strategische doelstelling noodzakelijk:

6. Een financieel gezonde voorziening blijven.

Over ons revalidatieziekenhuis

De Dennen streeft als revalidatieziekenhuis naar excellente revalidatiezorg in een kwalitatieve, kleinschalige omgeving. In het multidisciplinaire team richt men zich op diagnose, behandeling, stabilisatie en actieve revalidatie. De belangrijkste doelstelling is de patiënt zo zelfredzaam en zo onafhankelijk mogelijk te doen functioneren, en dit in samenspraak met de revalidant en/of familie. De zorg voor het welbevinden van de patiënt staat hierin centraal. Het ultieme doel blijft om de patiënt naar een thuissituatie te laten terugkeren of – indien onmogelijk – naar de meest aangepaste woonvorm.

Via een gestructureerde en multidisciplinaire aanpak richten wij tijdens het revalidatietraject onze aandacht op de medische, functionele, sociale en psychologische aspecten. Het revalidatie team van de Dennen - samengesteld rond de patiënt - bestaat uit een gespecialiseerde medische equipe, een kinesitherapeut, een ergotherapeut, een psycholoog en een sociaal assistent, in samenwerking met verpleeg- en zorgkundigen en ondersteunende diensten.

Revalidatie gebeurt in nauwe samenwerking met de familie en omkadering van de patiënt.

1.2 Uw verblijf

Bij De Dennen komen patiënten vanaf 65 jaar in aanmerking voor een opname indien er sprake is van psychische en/of cognitieve problemen (depressie, delier, dementie, ...) na een heelkundige ingreep of tijdens een opname in het algemeen ziekenhuis, zoals:

- Een orthopedische ingreep (heupoperatie, knieoperatie...)
- Een chirurgische ingreep (maagoperatie, borstamputatie...)
- Een internistische observatie
- Een fysiek of psychosociaal incident waardoor de dementie tijdelijk verstoord wordt
- Neuromusculaire problemen
- ...

Onze revalidanten zijn dus ouderen met nood aan motorische, cognitieve en/of psychosociale revalidatie.

Uw opname

Ons team bereidt uw opname voor via een persoonlijk of telefonisch contact met uw familie en arts. Bij aankomst wordt u opgevangen door onze sociale dienst, zij brengen alle administratie voor u in orde. Wij verzoeken u vriendelijk volgende zaken mee te brengen:

- **Administratieve gegevens**
  - Identiteitskaart
  - Lijstje met contactpersonen (naam + telefoonnummer + adres + emailadres)
  - Polisnummer hospitalisatieverzekering en bijhorende documenten
  - Mutualiteitsgegevens
- **Medische gegevens**
  - Verwijsbrief van de behandelende arts
  - Labo-uitslagen en medische verslagen
  - Medicatielijst en innameschema
- **Persoonlijke bezittingen**
  - Kledij, ondergoed en nachtkledij
  - Toiletgerief (tandenborstel, zeep, kam...). Handdoeken en washandjes zijn ter plaatse voorzien.
  - Bril, hoorapparaat, loophulp, rolwagen...

Bij opname dient u uw verzekeringsmaatschappij te verwittigen.

Wij zorgen voor u

Tijdens uw verblijf in De Dennen kunt u rekenen op een intensieve begeleiding. Ons revalidatieteam van artsen, verpleeg- en zorgkundigen staat dag en nacht voor u klaar en zorgt voor een continue opvolging van uw toestand. Wij bieden ook de mogelijkheid tot technische onderzoeken en consultaties bij gespecialiseerde artsen, in nauwe samenwerking met het AZ Voorkempen Malle.

Bij opname observeert ons revalidatieteam de verschillende problemen. Om de coördinatie van de revalidatie optimaal te laten verlopen, is er een wekelijkse multidisciplinaire teambespreking.

Het revalidatieproces wordt geëvalueerd en gezamenlijke doelstellingen worden bepaald volgens de individuele noden. Op basis van deze doelstellingen kunnen volgende behandelingen aangeboden worden:

- kinesitherapie
- ergotherapie (ADL, fijne motoriek, cognitie)
- psychologische begeleiding
- sociale begeleiding
- familiale ondersteuning

Elke medewerker zal vanuit zijn of haar eigen vakgebied en expertise uw verblijf zo efficiënt en aangenaam mogelijk laten verlopen, met als doel u te begeleiden naar een zo hoog mogelijke graad van zelfredzaamheid.

Uw veiligheid

In ons revalidatieziekenhuis heerst een sterke veiligheidscultuur, en dit zowel met betrekking tot onze patiënten als tot onze medewerkers. Wij bevorderen dan ook een open en transparante cultuur, waar patiëntveiligheid gewaarborgd wordt. Dit doen we onder andere aan de hand van specifieke maatregelen, preventies, optimalisaties en verbeterprojecten:

- Een ziekenhuisbreed incident- en meldsysteem is geïmplementeerd. Medewerkers worden gestimuleerd om alle incidenten, bijna-incidenten en bijwerkingen (vb. valpartijen, medicatiefouten, ...) te melden in het meld- en leersysteem zodat structurele en organisatorische maatregelen kunnen genomen worden.
- Een comité patiëntveiligheid volgt de incidenten, verbeteracties en veiligheidsinitiatieven op en bespreekt ze.
- Incidenten worden geanalyseerd en verbeteracties om de veiligheid te verhogen, worden geformuleerd.
- Regelmatig organiseren we sensibiliseringscampagnes rond bepaalde thema's zoals handhygiëne, valpreventie, ...

Kwaliteitsvolle zorgomgeving

Revalidatieziekenhuis De Dennen wil zich profileren als een financieel autonoom ziekenhuis in het psychogeriatrische revalidatielandschap. We bieden kwaliteitszorg op maat van onze patiënten aan, in een moderne en aangepaste infrastructuur.

Kwaliteitsindicatoren

Om de constante kwaliteit van onze zorg te garanderen, nemen we onder andere deel aan het Vlaams Indicatorenproject voor Patiënten en Professionals. VIP² bakent een aantal kwaliteitsindicatoren af waarmee een ziekenhuis zijn kwaliteit kan meten en uitdrukken in cijfers. Zo is een vergelijking met andere ziekenhuizen mogelijk en kan de kwaliteit efficiënt verbeterd worden.

Bij De Dennen meten we de volgende kwaliteitsindicatoren:

- **Ziekenhuisbreed:**
  - Patiëntenidentificatie
  - Handhygiëne
  - Medicatieveiligheid: volledigheid geneesmiddelenvoorschrift
- **Patiëntenervaringen**
  - Patiënttevredenheid – Vlaamse patiëntenpeiling

In het huidige beleidsplan van de Dennen staan volgende twee strategische doelstellingen m.b.t. kwaliteitsverbetering:

1. Kwaliteitsvolle en veilige zorg bieden en zichtbaar maken. Onze patiënten, alsook hun naasten worden hierbij betrokken en krijgen inspraak.
2. Door zelfevaluatie en reflectie een kritische blik werpen op de organisatie en een cultuur van continue kwaliteitsverbetering uitbouwen.

Maaltijden

Onze ervaren keukenmedewerkers maken dagelijks heerlijke maaltijden met veel liefde klaar, onder leiding van de chef-kok van De Dennen. Dit gebeurt in onze eigen keuken, waar hygiëne, verse producten en kwaliteit centraal staan.

Krijgt u een speciaal dieet voorgeschreven, dan zal een diëtiste dit voor u uitwerken en opvolgen op basis van het voorschrift van de arts. Wij brengen de keukenmedewerkers hiervan op de hoogte, zij zorgen voor een speciaal menu met aangepaste porties.

Alle maaltijden worden op de kamers genuttigd:

Ontbijt: 8u
Lunch: soep en warm maaltijd: 11u45
Avond: broodmaaltijd 17u

Op donderdag wordt er ’s avonds een kleine warme snack (omelet, spaghetti, ...) voorzien.

Voorzieningen

Revalidatieziekenhuis De Dennen beschikt in totaal over 38 ziekenhuisbedden, verdeeld over 1 verpleegeenheid. Het merendeel van de kamers zijn eenpersoonskamers. Elke kamer is voorzien van een tv-toestel.

In De Dennen zijn er tal van voorzieningen, zoals:

- **Kapper en voetverzorging:** De Dennen werkt met een zelfstandige kapster en schoonheidsspecialiste waarbij u terecht kunt voor een professionele verzorging. Bij interesse kunt u één van de medewerkers van uw afdeling een afspraak laten maken.
- **Ontmoetingsruimte:** In onze ontmoetingsruimte kunnen patiënten en bezoekers ongestoord samenkomen om een babbeltje te slaan, te kaarten, ... Er staan ook automaten met warme dranken, snoep en frisdrank. Deze ruimte is altijd geopend.
- **Cafetaria:** Onze cafetaria wordt elke dag, uitgezonderd maandag, opengehouden van 14u tot 17u door onze enthousiaste vrijwilligers. U vindt er tal van verschillende dranken en versnaperingen.
- **Winkel:** U kunt bij het onthaal terecht om wenskaarten en postzegels te kopen.
- **Briefwisseling:** Eén van onze medewerkers zal uw post bezorgen. Wilt u zelf iets posten, dan kan dit bij het onthaal. Indien u geabonneerd bent op een dagblad en/of weekblad of u zich wilt abonneren, kunt u dit aanvragen bij onze sociale dienst.

Afspraken voor een vlot verblijf

Rookverbod

Op de kamers geldt een absoluut rook-verbod.

Schoonmaak en was

Onze onderhoudsploeg staat in voor de schoonmaak van de kamers en van de gemeenschappelijke ruimtes. De familie/naasten van onze patiënten staan in voor de was.

Bezoek

Bezoek is dagelijks doorlopend toegelaten tussen 14u en 20u. Je kan onder andere gezellig afspreken in onze ontmoetings-ruimte of cafetaria, die elke dag open is van 14u tot 17u, uitgezonderd op maandag.
Let wel, er kan om medische redenen van deze regeling afgeweken worden.

Privacy en beroepsgeheim

Revalidatieziekenhuis De Dennen hecht enorm veel belang aan uw privacy. Wij garanderen dan ook een strikte opvolging van ons privacyreglement. Dit reglement is opgesteld volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV) en de GDPR-wetgeving van 27 april 2016 inzake de bescherming van natuurlijke personen betreffende de verwerking van persoons-gegevens en het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.

Concreet betekent dit dat de verwerking van de persoonsgegevens van onze patiënten, in het bijzonder de medische gegevens, onderhevig zijn aan ons privacy-reglement, dat instaat voor de bescherming van hun persoonlijke levenssfeer.
Zo dicteert ons reglement dat uw persoonsgegevens uitsluitend gebruikt worden voor de organisatie van de zorg en de daaraan verwante diensten zoals de volksgezondheid, sociale bescherming en het beheer van gezondheidszorgdiensten.

1.3 Uw ontslag

Al van bij de opname bereidt ons team uw ontslag tot in de puntjes voor. Bij een ontslag voorzien wij standaard een medisch en verpleegkundig verslag, een geneesmiddelenvoorschrift en een ontslagbrief. Deze brief bevat de nodige gegevens om de continuïteit van de verdere zorg te verzekeren.

Taxi of ziekenvervoer

Heeft u bij het verlaten van ons revalidatieziekenhuis vervoer nodig, dan kunnen wij een taxi of ziekenvervoer voor u regelen. Er zijn ook rolwagens beschikbaar om u op een veilige manier tot bij het geregelde vervoer te brengen.

Medische hulpmiddelen

Medische hulpmiddelen (looprek, rolstoel, ...) worden geregeld via het kine- en ergoteam op voorschrift van de behandelende arts.

Een ziekenhuisbed, tillift, ... is door de familie te regelen via de mutualiteit van de patiënt. Dit kan aangekocht of verhuurd worden (via een huursysteem).

Afspraken

Indien nodig kan onze maatschappelijk werker ook afspraken met de thuisverpleging, bejaardenhulp, het OCMW, ... voor u maken.

1.4 Betalingen en factuurinfo

Als patiënt ontvangt u maandelijks uw factuur, in de loop van de volgende maand. Concreet betekent dit dat u bijvoorbeeld de factuur van oktober in de loop van november zult ontvangen. De verblijfskosten omvatten de kost van het verblijf, inclusief de verpleegkundige verzorging. Het ziekenfonds betaalt het grootste deel van deze kosten.

De ziekenhuisfactuur bestaat uit 2 delen.

Enerzijds is er de samenvatting van de kosten - ingedeeld in 8 officiële rubrieken - en anderzijds de detailinformatie per rubriek.

1 Verblijfskosten

De verblijfskosten omvatten de kost van het verblijf, inclusief de verpleegkundige verzorging. Het ziekenfonds betaalt het grootste deel van deze kosten.

Het wettelijk persoonlijk aandeel en het kamersupplement voor de eenpersoonskamer – gebaseerd op de tarieven vermeld in de opnameverklaring -worden aan u gefactureerd.

Indien u een hospitalisatieverzekering heeft, wordt dit meestal door de maatschappij ten laste genomen.

Het wettelijk persoonlijk aandeel bedraagt, naargelang uw persoonlijke situatie. Alle actuele prijzen kunt u terugvinden op onze website.

2 Forfaitair aangerekende kosten

Bij een ziekenhuisopname betaalt u ook diverse wettelijke forfaitair aangerekende kosten, ongeacht of u er al dan niet gebruik van maakt. In De Dennen wordt u enkel het forfait geneesmiddelen aangerekend. Dit bedrag dekt het persoonlijk aandeel van de terugbetaalbare geneesmiddelen, en bedraagt 0,62 euro per dag.

3 Apotheekkosten

De geneesmiddelen waarvoor een tegemoetkoming bestaat, worden niet apart aangerekend maar zijn inbegrepen in het forfaitair bedrag per ligdag.

De niet vergoedbare geneesmiddelen worden volledig aan de patiënt aangerekend. Het betreft bijvoorbeeld pijnstillers, parafarmaceutische producten, vitaminen, enzovoort.

4 Honoraria

De tarieven die gehanteerd worden, zijn tarieven die bepaald zijn door het RIZIV (Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering). Er worden geen ereloonsupplementen aangerekend.

5 Andere leveringen

Uw ziekenfonds betaalt bepaalde producten deels of volledig terug. Deze kosten worden duidelijk op de factuur omschreven.

6 Ziekenvervoer

Hier wordt het ziekenvervoer, verricht door het ziekenhuis, aangerekend. Vervoer verricht door een externe dienst wordt hier niet vermeld. Deze rubriek is voor De Dennen niet van toepassing.

7 Diverse kosten

Het betreft diverse kosten waarvoor geen tegemoetkoming bestaat en die meestal door de patiënt gevraagd worden. Voorbeelden zijn extra drank, was, telefoon, toiletartikelen, naamlint, kapper, pedicure, enzovoort.

8 Btw

Btw is niet van toepassing in De Dennen.

Voor alle vragen inzake uw ziekenhuisfactuur kunt u zich wenden tot onze patiëntenadministratie.

Contactpersoon: Els Renders.

E els.renders@dedennen.be

T 03 380 15 30

1.5 Uw dossier

De Dennen is verplicht om voor elke patiënt een dossier aan te maken. Hierin zijn zowel administratieve, medische, verpleegkundige als paramedische gegevens verwerkt. Dit patiëntendossier zorgt voor een gemakkelijke communicatie tussen de verschillende zorgverleners.

Het patiëntendossier is strikt vertrouwelijk en kan enkel door medewerkers van De Dennen om professionele redenen geraadpleegd worden. Het spreekt voor zich dat onze medewerkers gebonden zijn door het beroepsgeheim.

Als patiënt heeft u het recht om uw eigen dossier in te kijken. De aanvraag tot inkijken moet schriftelijk gebeuren via een aanvraagformulier. Dit formulier kan gedownload worden op onze website www.dedennen.be/Revalidatieziekenhuis/Privacy-en-gegevensdeling onder het luik privacywetgeving.

Het patiëntendossier wordt opgesteld conform de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.
De Dennen fungeert hierbij als eindverantwoordelijke voor de verwerking van de patiëntengegevens.

Heeft u verdere vragen over uw privacy als patiënt, gelieve dan contact op te nemen met de sociale dienst van De Dennen.

E sociale.dienst@dedennen.be

T 03/380 15 30

Kantooruren
alle dagen tussen 8u en 16u30

1.6 Ombudsdienst

In De Dennen stelt ons team van artsen, zorgverleners en andere medewerkers alles in het werk om u dag en nacht van de beste zorgen te voorzien. Toch kan het soms gebeuren dat iets niet helemaal naar wens verloopt.

(Medische) incidenten

Een patiënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaanden kunnen een medische klacht indienen bij de ombudsdienst van De Dennen. We spreken over een medisch incident of medisch ongeval wanneer een medisch onderzoek, hospitalisatie of een bepaalde medische handeling ongewild schade toebrengt, had kunnen toebrengen of zou kunnen toebrengen aan de patiënt.

Klachten

Bij De Dennen vinden we communicatie heel belangrijk. Daarom vragen we om uw klacht of negatieve ervaring in eerste instantie met de betrokken persoon te bespreken. Dit kan een zorgverlener zijn, maar ook de hoofdverpleegkundige van de afdeling of de behandelend arts. Is het probleem daarmee niet opgelost, dan kunt u zich richten tot onze ombudsdienst. Zij zullen uw klacht op een neutrale en probleemoplossende manier onderzoeken en bemiddelen.

Wilt u graag een klacht of incident melden? Dat kan bij Chris Adriaenssen, verantwoordelijke van onze ombudsdienst.

U kan haar bereiken op het telefoonnummer 03 380 15 36 of via mail naar ombudsdienst@dedennen.be

Het is ook mogelijk om een bezoekje te brengen, de ombudsdienst van De Dennen bevindt zich in de gang van de administratie. Er is iemand aanwezig op weekdagen van 12u30 tot 16u00, met uitzondering van donderdag.

2 Uw mening telt

Wij zijn graag op de hoogte van de persoonlijke ervaringen van onze patiënten tijdens hun verblijf in De Dennen. Daarom stimuleren we constructieve feedback aan de hand van een tevredenheidsmeting. Zo kunnen wij efficiënt en gericht werken aan de optimalisatie van onze dienstverlening.

Elke patiënt krijgt bij ontslag een tevredenheidsformulier. We gaan telkens aan de slag met de opmerkingen die de patiënten noteren op hun enquête. Het formulier kan ook gedownload worden op onze website.

Daarnaast liggen er ter plaatse kaartjes ‘uw mening telt’ waarop u elk idee, suggestie, … kunt neerschrijven en in één van onze brievenbussen deponeren.

3 Website en social media

Wil je graag een kijkje achter de schermen van revalidatieziekenhuis De Dennen nemen, dan raden we je aan om onze website en social media in de gaten te houden. Hier verschijnen steevast de laatste nieuwtjes, een up-to-date activiteitenkalender en mooie fotoboeken.

www.dedennen.be

4 De weg naar De Dennen

De Dennen vzw,
woonzorg en revalidatie

Nooitrust 18, 2390 Malle

Met de wagen

De Dennen is gelegen tussen Antwerpen en Turnhout en is zeer gemakkelijk bereikbaar met de wagen

Met het openbaar vervoer

- Vanuit Antwerpen:

  Buslijn 410, richting Turnhout
  Vertrek: F. Rooseveltplaats

- Vanuit Turnhout:

  Buslijn 410, richting Antwerpen
  Vertrek: Grote Markt

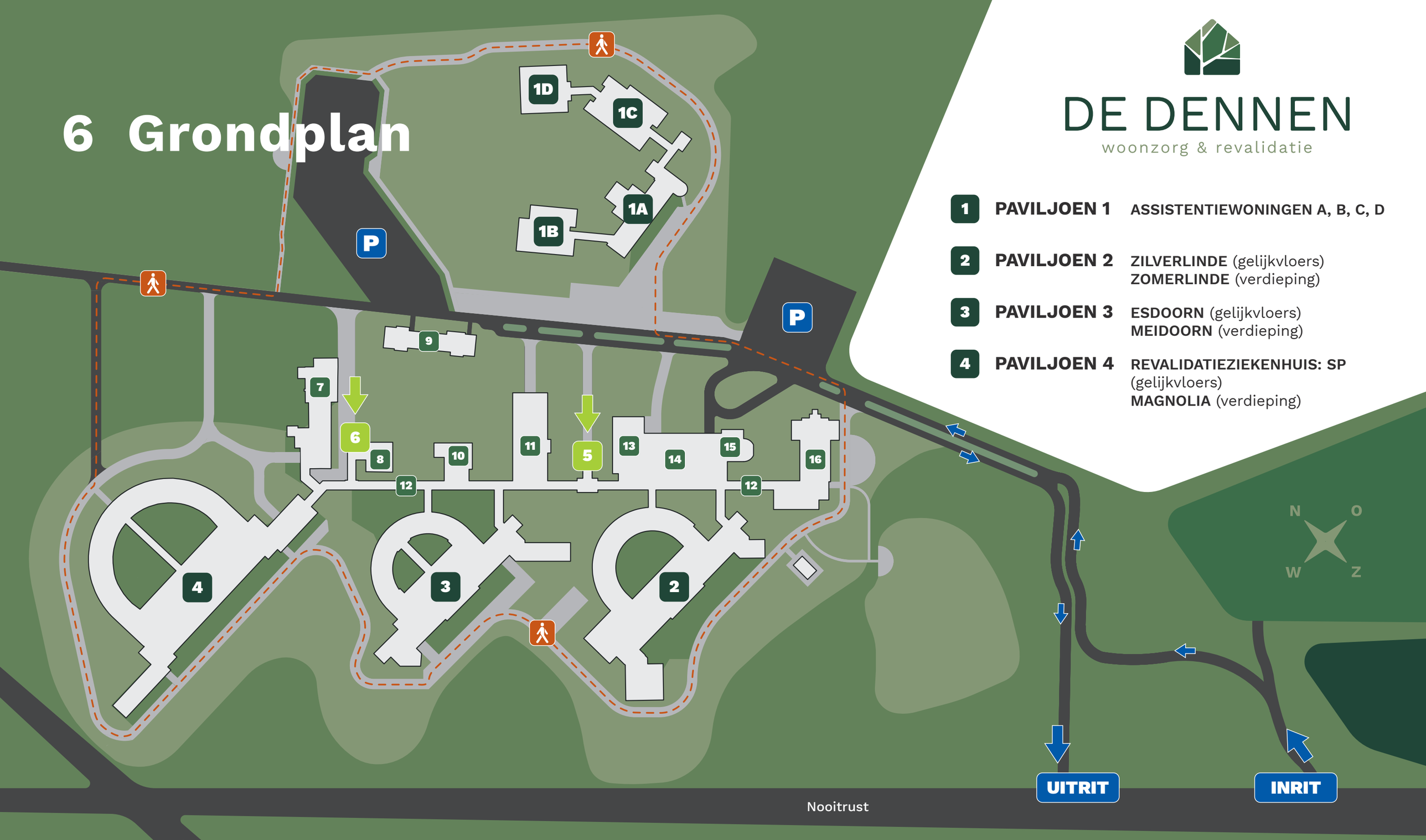
- Mensen uit de regio (Malle - Zoersel) kunnen ook beroep doen op de Buurtbus Mazoeza. U kunt een rit reserveren door te bellen naar het nummer 03 284 94 80.

5 Nota’s

6 Grondplan

DE DENNEN
woonzorg & revalidatie

1	**PAVILJOEN 1**	**ASSISTENTIEWONINGEN A, B, C, D**
2	**PAVILJOEN 2**	**ZILVERLINDE** (gelijkvloers) **ZOMERLINDE** (verdieping)
3	**PAVILJOEN 3**	**ESDOORN** (gelijkvloers) **MEIDOORN** (verdieping)
4	**PAVILJOEN 4**	**REVALIDATIEZIEKENHUIS: SP** (gelijkvloers) **MAGNOLIA** (verdieping)



5	**HOOFDINGANG**
6	**INGANG 2**
7	**WERKPLAATS**
8	**KLEEDKAMERS MEDEWERKERS**
9	**WASSERIJ**
10	**ONTMOETINGSRUIMTE** salon + kapsalon
11	**ONTHAAL + ADMINISTRATIE**
12	**CENTRALE GANG**
13	**POLYVALENTE RUIMTE/KAPEL**
14	**KEUKEN**
15	**REFTERS**
16	**CAFETARIA + FOYER**
	WANDELPAD (1148m)

Woonzorg en revalidatie

De Dennen vzw

REVALIDATIEZIEKENHUIS
WOONZORGHUIS
ASSISTENTIEWONINGEN

Nooitrust 18, 2390 Malle

info@dedennen.be
T 03 380 15 30
F 03 384 36 68

www.dedennen.be