



vzw Cassiers

Woon- en zorgcentrum

7^e Geniestraat 3, 8650 Houthulst ■ T 051 70 81 90 ■ F 051 70 81 99 ■ E-mail info@wzccassiers.be

Interne afsprakennota

Wederzijdse rechten en plichten van de bewoners en het woonzorgcentrum

U hebt, alleen of in overleg met uw familie, beslist om opgenomen te worden in het woonzorgcentrum Cassiers.

Als woonzorgcentrum engageren we ons ertoe om binnen onze mogelijkheden U een zo aangenaam mogelijk verblijf aan te bieden.

Daar een WZC een gemeenschap is waar we met meerdere mensen samenleven, zijn er een aantal richtlijnen opgesteld om U als bewoner een comfortabel en veilig verblijf te verzekeren.

Deze richtlijnen zijn vastgelegd in de interne afsprakennota.

Ons streefdoel is aan bewoners warme zorg binnen een open leefklimaat aan te bieden.

Wettelijke basis: De erkenningsnormen aangaande woonzorgcentra zijn vastgelegd in het decreet van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers.

(publicatie Belgisch Staatsblad: 17 december 2009)

Inhoudstafel van de interne afsprakennota

Behalve in geval van een dringende opname wordt de interne afsprakennota voor de opname, bij de ondertekening van de opnameovereenkomst, aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger toegelicht en overhandigd.

Deze nota bevat de praktische inlichtingen en afspraken van toepassing op een verblijf in WZC Cassiers.

- Hoofdstuk 1: Het woonzorgcentrum
- Hoofdstuk 2: Het verloop van de opname
- Hoofdstuk 3: Het verblijf in het woonzorgcentrum
- Hoofdstuk 4: Het dagelijks leven en de verleende zorgen
- Hoofdstuk 5: Zingeving en organisatie van activiteiten
- Hoofdstuk 6: Informatie, inspraak van de bewoners, behandeling van klachten en suggesties
- Hoofdstuk 7: Duur en beëindiging van de opnameovereenkomst
- Hoofdstuk 8: Toezichthoudende overheidsdiensten
- Hoofdstuk 9: Wijzigingen aan de afsprakennota

Bijlagen

- Bijlage 1: Brandveiligheidsbeleid van het WZC
- Bijlage 2: Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens: informatieplicht van de houder
- Bijlage 3: Tarievenlijst
- Bijlage 4: Uittreksel uit de Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt
- Bijlage 5: Reglement van de werking van de gebruikersraad van het WZC

Hoofdstuk 1: Het woonzorgcentrum

Cassiers woonzorgcentrum, 7e-Geniestraat 3, 8650 Houthulst in deze tekst later het WZC genoemd, wordt bestuurd door VZW Cassiers, met maatschappelijke zetel in 7e-Geniestraat 3, 8650 Houthulst. De statuten en samenstelling van de bestuursorganen zijn rechtsgeldig vermeld in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad. De VZW is geregistreerd met het ondernemingsnummer 0434.434.393.

De algemene directie van het woon- en zorgcentrum berust bij dhr. Johan Decramer. De dagelijks verantwoordelijke is mevr. Leen Nys.

De VZW is erkend als woon- en zorgcentrum door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid voor volgende activiteiten:

Activiteit	Erkenningsnr.	Erkenning
Woonzorgcentrum	PE 101 VZB 074	100 bedden waarvan 75 RVT-bedden
Centrum voor kortverblijf	KPE 101	3 bedden
Centrum voor dagverzorging	PE 2058	15 eenheden
Serviceflats	PE 1970	22 serviceflats
Lokaal dienstencentrum	LDC PE 2258	

Hoofdstuk 2: Het verloop van de opname

2.1 Wie kan worden opgenomen?

Als vrij en Christelijk initiatief legt het WZC zich toe op de opvang, begeleiding, ondersteuning en zorg aan ouderen. Hierbij worden geen beperkingen gehanteerd qua ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van de bewoner, noch qua etnische afkomst of lidmaatschap van organisaties en groeperingen. De financiële draagkracht van de bewoner kan nooit een bezwaar zijn tot opname, aangezien bij financiële problemen contact kan opgenomen worden met de sociale dienst van het OCMW van herkomst, met het doel een borgstelling te bekomen.

2.2 Behandeling van de aanvraag tot opname

Elke aanvraag tot opname wordt individueel onderzocht. Het WZC verzamelt hiervoor alle noodzakelijke administratieve gegevens, inclusief een omschrijving van de medische, verpleegkundige, paramedische en psychosociale noden van de bewoner met de gewenste en noodzakelijke behandelingen. Hieruit dient onder meer te blijken of er bij de bewoner geen tegenindicatie is voor een opname in een woonzorgcentrum.

Deze gegevens vormen de basis voor een beslissing tot opname in het WZC.

Indien blijkt dat de bewoner bij het aangaan van deze overeenkomst aan het WZC onjuiste of onvolledige inlichtingen verschafte, van die aard dat het WZC de overeenkomst tot opname niet zou aangaan indien het bij het moment van opname over de correcte en volledige informatie beschikte, kan dit aanleiding geven tot het beëindigen van de overeenkomst.

Mits aan de opnamevoorwaarden is voldaan, beslist het WZC of en wanneer de opname kan doorgaan. Bij de opname wordt aan de bewoner of zijn zaakgelastigde de interne afsprakennota toegelicht. Bij akkoord omtrent de interne afsprakennota, bekrachtigd via ondertekening voor ontvangst door de toekomstige bewoner of zijn zaakgelastigde, wordt hierna een opnameovereenkomst afgesloten. Dit is een afzonderlijk document met rechten en plichten voor de betrokken partijen.

Pas na ondertekening van de opnameovereenkomst en het regelen van de betaling is de opname in het WZC definitief.

Bij opname wordt een geïndividualiseerd zorg- en begeleidingsplan en administratief dossier aangelegd. Deze dossiers bevatten persoonlijke gegevens en richtlijnen noodzakelijk voor een verblijf in het WZC.

2.3 Opnameprocedure en opnamevoorwaarden

Een opname in het woonzorgcentrum gebeurt aan de hand van de wachtlijst waarbij volgende principes worden gehanteerd:

1. Deelwachtlijsten volgens zorgbehoevendheid
 - o Zorgprofiel O en A volgens KATZ-schaal
 - o Zorgprofiel B en C volgens KATZ-schaal
 - o Zorgprofiel dementerend volgens KATZ-schaal
2. Deelwachtlijsten voor echtparen
3. Alle deelwachtlijsten worden chronologisch gehanteerd

Binnen het woonzorgcentrum gelden welomschreven voorrangsregels.

Hoofdstuk 3: Het verblijf in het woonzorgcentrum

3.1 De kamer

Het WZC beschikt over verschillende kamertypes.

Dit zijn:

- Kamertype 1: éénpersoonskamer
- Kamertype 2: echtparenkamer
- Kamertype 3: tweepersoonskamer

Bij opname wordt een inboedelbeschrijving van de kamer opgemaakt met opsomming van het meubilair, dat aanwezig is in de toegewezen kamer en eigendom is van het WZC. De bewoner beschikt evenwel over de mogelijkheid om, in overleg met de directie van het WZC of zijn vertegenwoordiger, de kamer te personaliseren en verder een gezellig en huiselijk karakter mee te geven. De directie kan bepaalde inrichtingen en toestellen weigeren indien hierdoor de veiligheid, hygiëne, toegankelijkheid of verzorging in het gedrang komen.

Volgend basiscomfort is voorzien in de kamer en inbegrepen in de dagprijs:

- Sanitair: toilet, lavabo
- TV- en radioaansluiting
- Aansluiting voor telefoon (en internet)
- Aansluiting radio
- Aansluiting televisie
- Een oproepsysteem voor assistentie van een verzorgende of verpleegkundige
- ...

Op aanvraag kan een koelkast gehuurd worden.

De bewoners worden verzocht de kamer te gebruiken conform de doelstelling van de opname in het WZC.

Aan de bewoners van het WZC wordt de mogelijkheid geboden een klein huisdier (vis, vogel (mits attest van een dierenarts)) te houden. De directie heeft evenwel te allen tijde het recht om het huisdier ingeval van overlast voor het woonzorgcentrum of de medebewoners te verbieden, mits in achtname van een redelijke termijn in functie van de aard van het storend gedrag van het huisdier. In geen geval worden de medewerkers van het WZC belast met het toezicht en zorg voor de huisdieren. Voorafgaand aan het verblijf van het huisdier dient

hierover overlegd met de dagelijks verantwoordelijke van het WZC en een aantal afspraken schriftelijk geformuleerd in een aparte bijlage aan de afsprakennota.

Behoudens uitdrukkelijk akkoord van de bewoner of om ernstige redenen (medische redenen, nieuwbouw, verbouwingen...) mag aan de bewoner geen andere kamer worden toegewezen dan deze bij opname toegekend. Indien meer aangepaste zorg en begeleiding op een andere afdeling verleend kan worden, zal het WZC in overleg met de bewoner of zijn familie treden om een andere kamer toe te wijzen.

Alle gemeenschappelijke ruimten in het WZC zijn er voor de bewoners, die hiervan vrij kunnen gebruik maken. We vragen de bewoners hierbij respect te betonen voor de medebewoners en medewerkers van het WZC.

3.2 De persoonlijke levenssfeer

De medewerkers verbonden aan het WZC zullen de persoonlijke levenssfeer van de bewoner maximaal respecteren. Aan de ingang van de dienst of van de kamer zal de naam van de bewoner worden vermeld, tenzij de bewoner dit niet wenst.

De bewoner bepaalt zelf hoe hij of zij wenst te worden aangesproken, bij naam of voornaam of aanspreektitel. De bewoner bepaalt zelf welke personen toegang krijgen tot de kamer. Enkel bij verzorging, om hygiënische redenen, technisch onderhoud, uit veiligheidsoverwegingen en in noodsituaties wordt hierop een uitzondering gemaakt.

De bewoner beschikt over een eigen kamersleutel en is verantwoordelijk voor zijn persoonlijke bezittingen. De kamerkast is uitgerust met een juwelenlade die extra beveiligd is. De bewoner is volledig verantwoordelijk voor de inhoud van deze lade. Bij eventueel verlies of verdwijnen van waardevolle voorwerpen neemt het WZC geen enkele verantwoordelijkheid op zich. Om veiligheidsredenen bevinden zich daarom best geen belangrijke gelden of kostbare stukken op de kamer. De uitbetaling van het pensioen gebeurt best op een persoonlijke bankrekening.

Bij verschillende ontspanningsactiviteiten in het WZC worden foto's genomen die langs verschillende kanalen kunnen gepubliceerd worden, tenzij de bewoner dit niet wenst.

De post wordt dagelijks afgeleverd in de kamer.

3.3 Bezoeken en cafetaria

Bezoek van familie en vrienden is steeds welkom in het WZC. Daarom zijn er geen vaste bezoeken. De inkom van het WZC sluit om 21.00 uur, wat niet belet dat de bewoner hierna nog bezoek kan ontvangen.

Het WZC vraagt vanaf 21.00 uur de nodige stilte te bewaren om de rust van de medebewoners te verzekeren.

Familieleden kunnen tijdens hun aanwezigheid helpen bij de verzorging of maaltijdbedeling, in overleg met het zorgteam, dat hierover met de familieleden de nodige afspraken vastlegt.

3.4 Veiligheid

De veiligheidsvoorschriften van het WZC zijn er in het belang van alle bewoners. Bij aanpassingen in de kamer of het plaatsen van eigen elektrische toestellen, dient de bewoner vooraf toestemming te bekomen van de directie of zijn vertegenwoordiger.

In het belang van de veiligheid van de bewoners zijn er strikte veiligheidsvoorschriften qua brandveiligheid. Daarom is een algemeen rookverbod van toepassing in het

woonzorgcentrum met uitzondering van de aangeduide rookzones, en mogen geen kaarsen of dergelijke aangestoken worden in de kamer.

Om de brandveiligheid te verzekeren beschikt het WZC over een brandveiligheidsbeleid. De bewoners en bezoekers worden geacht de veiligheidsvoorschriften te respecteren. Het WZC bezorgt een kopie van dit brandveiligheidsbeleid aan de bewoner (Bijlage 1: Brandveiligheidsbeleid van het WZC op p. 14).

Bij evacuatie zijn volgende pictogrammen belangrijk:

Een gewone uitgang



De richting naar de nooduitgang



3.5 Afwezigheid van de bewoner

In geval van afwezigheid van de bewoner, langer dan één dag, worden de kosten voor maaltijden afgetrokken op de verblijfsnota onder de rubriek niet-gebruikte leveringen en diensten, op voorwaarde dat deze afwezigheid minstens 24 uur op voorhand werd doorgegeven aan de afdelingsverantwoordelijke. Een opname in een ziekenhuis zal automatisch aanleiding geven tot een kostenvermindering voor niet-gebruikte maaltijden. De kosten van de maaltijden zijn vastgesteld op € 5,00 per dag.

Hoofdstuk 4: Het dagelijks leven en de verleende zorgen

In samenspraak met het zorgteam bepaalt de bewoner, binnen de mogelijkheden van het woonzorgcentrum, de wijze waarop hij of zij de dag wil doorbrengen, het uur van het opstaan en slapengaan en het tijdstip van de zorgen.

4.1 Bescherming van de persoonlijke gegevens

Bij opname wordt per bewoner naast het administratief dossier een geïndividualiseerd zorgen- en begeleidingsplan opgemaakt. Deze dossiers bevatten persoonlijke gegevens en richtlijnen noodzakelijk voor een verblijf in het WZC.

De persoonlijke gegevens, zowel medische, sociale als financiële gegevens, zullen steeds met de nodige discretie worden behandeld en slechts aan die medewerkers worden meegedeeld die hierover dienen te beschikken voor het uitvoeren van hun taken binnen het WZC.

De artsen, paramedici, verpleeg- en zorgkundigen zijn gebonden aan het medische beroepsgeheim, ook tegenover de andere bewoners.

De wetgeving omtrent de bescherming van persoonlijke levenssfeer is van toepassing op bovenbeschreven informatie (Bijlage 2: Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens op p. 16)

4.2 Maaltijden en maaltijdaanvullingen

Het WZC streeft ernaar een gevarieerde, aangepaste en verse voeding aan te bieden. Het menu hangt uit in de gemeenschappelijke ruimten van de afdeling waar de maaltijden worden opgediend. Het menu zal minstens één dag vooraf aan de bewoners worden meegedeeld.

De maaltijden worden opgediend op volgende uren:

- Ontbijt tussen 8.00 en 8.45 uur
- Middagmaal tussen 11.30 en 12.00 uur
- Avondmaal tussen 17.30 en 18.00 uur

Dieetvoeding is enkel te verkrijgen op medisch voorschrift.

Familieleden kunnen tegen vergoeding samen met de bewoner het middagmaal gebruiken. Hiervoor dienen vooraf en tijdig deze maaltijd(en) gereserveerd, zijnde de dag zelf vóór 9.00 uur.

Er wordt aangeraden bederfbare voeding enkel in een koelkast te bewaren. Op verzoek van de bewoner kan een koelkast worden gehuurd, als supplement op de dagprijs. Het WZC zal deze koelkast onderhouden. De bewoner en de familie zijn verantwoordelijk voor de inhoud van de koelkast (versheid van de voeding).

4.3 Kleding en linnenzorg

Lakens worden door het WZC aangeleverd. Er worden per kamer voldoende dekens voorzien. De lakens worden om de twee weken vervangen, en telkens indien nodig.

Om verlies van kleding te voorkomen wordt de bewoner verzocht persoonlijke kleding te laten tekenen.

De familie is verantwoordelijk voor de zorg van het persoonlijk linnen van de bewoner tijdens de duur van een ziekenhuisopname. Bij ontstentenis van familie, kan het WZC deze zorg opnemen. Dit zal doorgerekend worden op de verblijfsnota.

Het wassen van het persoonlijk linnen kan indien de bewoner dit wenst door het WZC worden georganiseerd. De hieraan verbonden kosten worden als voorschot aangerekend op de verblijfsnota. (Bijlage 3: Tarievenlijst op p. 17).

4.4 Haarverzorging en pedicure

De gewone haarverzorging is inbegrepen in de dagprijs. De bewoner kan voor aanvullende haartzorg een afspraak maken met de haarkapster verbonden aan het WZC. Voor medische voetverzorging kan de bewoner terecht bij de pedicure verbonden aan het WZC. (Bijlage 3: Tarievenlijst op p.18).

4.5 Hygiëne en dagelijkse verzorging

De bewoner bepaalt zelf de kleding die wordt gedragen. Enkel bij ziekte wordt tijdens de dag eventueel nachtkledij gedragen.

Het WZC organiseert voor de bewoner wekelijks minstens één bad, douche of bedbad.

4.6 Verpleegkundige zorgen

Het WZC beschikt over een team van verpleegkundigen en zorgkundigen die als medewerkers van het WZC zijn tewerkgesteld.

Voor deze geleverde diensten worden geen extra vergoedingen aangerekend. Het is verboden voor de medewerkers geschenken of fooien te aanvaarden van de bewoners of hun familie ten persoonlijke titel. De directie van het WZC begrijpt dat bewoners en/of families hun dank tegenover de medewerkers op een of andere manier wensen te uiten, wat zeker geapprecieerd wordt. De directie durft er echt op te rekenen dat de bewoners en/of families aan niemand geldelijke giften overhandigen.

4.7 Medische en paramedische zorgen

De bewoner kan vrij een huisarts kiezen en naar keuze raadplegen of ontbieden.

Indien het verplegend personeel van het WZC dit nodig acht kunnen ook zij de huisarts ontbieden. Bij raadplegingen buiten het WZC zal in de eerste plaats aan de familie worden gevraagd om in te staan voor de begeleiding van de bewoner.

Bij medische ingrepen buiten het WZC wordt steeds vooraf de toestemming van de bewoner gevraagd. Indien dit niet mogelijk is wordt conform artikel 14 van de wet op de patiëntenrechten deze toestemming aan de vertegenwoordiger van de patiënt gevraagd (Bijlage 4: Uittreksel uit de Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt op p. 19).

De medische ingrepen buiten het WZC kunnen gebeuren in een ziekenhuis naar keuze. In dringende gevallen en noodgevallen zal het WZC de bewoner bijstaan met zijn medewerkers en de behandelende arts.

Wanneer de huisarts van de bewoner niet ter beschikking is en in noodgevallen, zal het WZC een andere arts raadplegen. De coördinerend en raadgevend arts (CRA), een huisarts aangesteld door het WZC voor de coördinatie van de medische zorgen en overleg tussen de huisartsen, zal hiertoe de nodige afspraken maken met zijn collegae artsen.

Het WZC beschikt over eigen paramedisch personeel, met inbegrip van kinesisten, ten behoeve van de bewoners.

4.8 Geneesmiddelen

De bewoner of zijn vertegenwoordiger geven het WZC mandaat om de noodzakelijke geneesmiddelen voor de bewoner aan te kopen en te bewaren. Het WZC staat in voor de bewaring en toediening van de geneesmiddelen.

Het WZC is niet verantwoordelijk indien de bewoner te veel geneesmiddelen, drugs of alcohol gebruikt en zonder of tegen het advies van de geneesheer.

4.9 Beperkingen ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel

Bewoners met dementie worden opgenomen in de beschermde afdeling, waar de werking specifiek georganiseerd is voor bewoners met dementie.

4.10 Palliatieve zorgverlening

Het WZC opteert er ondubbelzinnig voor het sterven en overlijden van elke bewoner een volwaardige plaats te geven in de zorgverlening. Het WZC beschikt hiervoor desgevallend over medewerkers deskundig in de palliatieve hulpverlening. Het WZC engageert er zich toe

om samen met de huisarts elke bewoner in een palliatief stadium zo optimaal mogelijk te begeleiden, om een pijnvrij, comfortabel en menswaardig levenseinde te verzekeren.

Het WZC benadert vragen omtrent euthanasie vanuit een Christelijk-ethische visie. Het uitgangspunt in de zorgverlening wordt gevormd door het respect en de eerbied voor de waardigheid van de mens. Vanuit deze optiek worden vragen omtrent euthanasie steeds in overleg met de bewoner, zijn vertrouwenspersoon en de zorgverleners besproken en opgevolgd. Het WZC zal alles doen wat in zijn mogelijkheden ligt om tegemoet te komen aan het verlangen naar een menswaardig levenseinde. Het WZC beschikt over een visietekst "menswaardig levenseinde", die de bewoner kan opvragen bij de afdelingsverantwoordelijke.

Hoofdstuk 5: Zingeving en organisatie van activiteiten

5.1 Tijdsbesteding

Het WZC besteedt veel aandacht aan diverse ontspanningsactiviteiten. De bewoners zijn welkom op alle activiteiten en kunnen hieraan vrij deelnemen. Alle activiteiten zijn gratis tenzij vooraf uitdrukkelijk een deelnameprijs werd meegedeeld.

Het WZC zal hierbij, naast haar vaste medewerkers, ook vrijwilligers inschakelen die de bewoner zullen begeleiden bij deze activiteiten en uitstappen. Regelmatig worden verenigingen, scholen of externen uitgenodigd om ontspanningsactiviteiten te organiseren binnen het WZC.

Daarnaast is de bewoner steeds welkom om deel te nemen aan dagelijkse activiteit in de woonkamer of de cafetaria.

Roken is enkel toegestaan in het rooklokaal.

5.2 Levensbeschouwing

Het WZC is een Christelijk geïnspireerd initiatief, doch staat open voor iedereen en eerbiedigt hierbij de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige vrijheid. Het WZC vraagt van de bewoners dezelfde respectvolle houding.

Bewoners van een andere godsdienst of overtuiging, hebben steeds de mogelijkheid om een geestelijk begeleider van hun godsdienst of raadsman te ontvangen. Een lijst met de begeleiders van diverse levensbeschouwingen en geloofsovertuigingen bevindt zich in de opnamebundel.

In het WZC bestaat de mogelijkheid om wekelijks aan de eucharistieviering deel te nemen. Het pastoraal team staat tevens ter beschikking om op vraag van de bewoner de Communie toe te dienen in de kamer. De kapel of stille ruimte van het WZC is steeds toegankelijk.

Hoofdstuk 6: Informatie, inspraak van de bewoners, behandeling van klachten en suggesties

6.1 Strategische informatie aangaande het WZC

De directie van het WZC informeert te gepasten tijde de bewoners en hun vertegenwoordigers of zaakgelastigden omtrent strategische beslissingen van het WZC die de bewoners aanbelangen. Deze communicatie verloopt via de gebruikersraad, berichten op kanaal 33, de huiskrant, per brief of via de website van het WZC.

Deze informatie slaat ondermeer op:

- Belangrijke wijzigingen in het zorgaanbod en opnamebeleid van het WZC
- Mogelijke prijsaanpassingen
- Wijzigingen aan het kamercomfort en mogelijke prijsimplicaties
- Wijzigingen aan de eigendomsstructuur van de VZW
- Bouwplannen van het WZC
- Aanwerving of vertrek van directieleden van het WZC

6.2 De gebruikersraad

Het WZC beschikt over een gebruikersraad. Deze raad is samengesteld uit bewoners en familieleden en vormt een advies- en overlegorgaan voor alle aspecten van de dagelijkse werking van het WZC. (Bijlage 5: Reglement van de werking van de gebruikersraad van het WZC op p. 20)

De gebruikersraad vergadert minimaal vier maal per jaar onder leiding van een voorzitter bijgestaan door een secretaris. Op verzoek van de gebruikersraad kunnen de directie en of andere medewerkers van het WZC aan de vergadering deelnemen. Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners en hun familie wordt bezorgd.

6.3 Behandeling van suggesties en klachten

De bewoner kan klachten, bemerkingen en suggesties te allen tijde mondeling signaleren aan de klachtenbehandelaar, die de klacht verder opvolgt en de bewoner informeert over de verdere afhandeling van de klacht. In het WZC is dit de afdelingsverantwoordelijke.

De bewoner of zijn zaakgelastigde verklaart bij opname geïnformeerd te zijn over de mogelijkheid om suggesties, bemerkingen of klachten te noteren in het register of het klachtenformulier dat specifiek daartoe in het WZC ter beschikking is van de bewoners. Dit register en het klachtenformulier worden bewaard aan de receptie.

De klachten en suggesties in het register worden opgevolgd door de kwaliteitscoördinator. Binnen een termijn van dertig dagen zal het gevolg dat aan de klachten wordt gegeven schriftelijk worden meegedeeld aan de betrokkene. De directie of haar vertegenwoordiger rapporteert de klachtenopvolging aan de gebruikersraad.

Het register is ter inzage van de gebruikersraad en de toezichthoudende ambtenaren van de bevoegde overheden.

Ingeval van klachten omtrent “de rechten van de patiënt”, met betrekking tot de verstrekte gezondheidszorgen, kan de betrokken bewoner of zijn vertegenwoordiger opteren voor een klachtenbehandeling zoals hiervoor beschreven. De bewoner beschikt daarnaast tevens over de mogelijkheid om rechtstreeks de bevoegde overheidsdiensten hierover te informeren.

Deze overheidsdiensten zijn:

- de *Rusthuis Infofoon* tel: 078/15.25.25
- de *Federale Ombudsdienst “rechten van de patiënt”* tel: 02/524.85.20

Hoofdstuk 7: Duur en beëindiging van de opnameovereenkomst

7.1 Opzegging van de overeenkomst door de bewoner

De opnameovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur. De overeenkomst eindigt door opzegging of door overlijden van de bewoner. De opzeg van de overeenkomst gebeurt schriftelijk, aangetekend of door ondertekening voor ontvangst.

De bewoner of zijn zaakgelastigde kan deze overeenkomst te allen tijde beëindigen mits inachtneming van een opzegtermijn van dertig dagen. De opzegtermijn gaat in de eerste dag volgend op de betekening van de opzeg. Voor de eerste dertig dagen van het verblijf (proefperiode) geldt in hoofde van de bewoner een verkorte opzegtermijn van zeven dagen.

De bewoner en het WZC kunnen in onderling schriftelijk akkoord afwijken van deze termijnen.

7.2 Opzeg van de overeenkomst door het WZC

Het WZC kan de overeenkomst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zestig dagen in volgende gevallen:

- Indien naar het oordeel van een arts de lichamelijke of geestelijke toestand van de bewoner van die aard is dat een overplaatsing naar een voorziening, waar aangepastere zorg kan aangeboden worden, vereist is. Het WZC verbindt er zich toe, in overleg met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger, te zorgen voor een overplaatsing naar deze aangepaste voorziening. Indien noodzakelijk zal in het belang van de bewoner de opzegtermijn worden aangepast in functie van deze plaatsing.
- Indien het gedrag van de bewoner ernstig storend is voor de medebewoners of voor het samenleven in een woonzorgcentrum, of indien het gedrag van de bewoner de dagelijkse zorg- en dienstverlening in ernstige mate verhindert. In dit geval zal het WZC voorafgaand een schriftelijke aanmaning zenden aan de bewoner met het dwingend verzoek om de tekortkomingen, zoals omschreven in de aanmaning, te verhelpen. Indien de bewoner geen gevolg geeft aan deze aanmaning kan het WZC, na het inwinnen van het advies van een arts en in overleg met de Coördinerend en Raadgevend Arts (CRA) van het WZC, overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst.
- Bij ernstig wangedrag tegenover andere bewoners of medewerkers van het WZC of strafrechtelijke feiten, kan het WZC mits het inwinnen van het advies van een arts en in overleg met de Coördinerend en Raadgevend Arts van het WZC, overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst.
- Bij zware fouten zoals strafrechtelijke feiten of wanbetaling van de verblijfsnota's na meerdere herhaaldelijke schriftelijke aanmaningen (minstens drie), kan het WZC overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst.

De opzegging van de overeenkomst door het WZC wordt aangetekend toegestuurd en start de eerste dag volgend op de betekening van de opzeg.

7.3 Praktische richtlijnen ingeval van opzeg van de opnameovereenkomst

De dagprijs blijft verschuldigd door de bewoner gedurende de volledige periode van de opzegtermijn, onverminderd de bepalingen van toepassing bij afwezigheid van de bewoner. Indien een woongelegenheid ontruimd en opnieuw herbewoond wordt binnen de opzegtermijn, wordt de dagprijs vanaf dat moment niet meer aangerekend, evenmin als eventuele kosten voor levering van diensten.

De bewoner of zijn zaakgelastigde verbindt zich er toe de persoonlijke bezittingen uit de kamer te verwijderen uiterlijk op de dag waarop de overeenkomst afloopt, zoals vastgelegd in de betekening van de opzeg.

Ingeval de bewoner of zijn zaakgelastigde de persoonlijke bezittingen niet heeft verwijderd op de vooropgestelde einddatum van de overeenkomst, kan het WZC de kamer ontruimen op kosten van de bewoner.

Het WZC zal in dit geval de persoonlijke bezittingen laten bewaren voor rekening van de bewoner. Het WZC kan evenwel niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade, diefstal of een gebrek aan onderhoud aan de achtergelaten bezittingen in bewaring.

7.4 Einde van de overeenkomst ingeval van overlijden van de bewoner

7.4.1 HET ONTRUIMEN VAN DE KAMER

In geval van overlijden van de bewoner ontruimt zijn zaakgelastigde de woongelegenheid uiterlijk vijf dagen na de dag van het overlijden.

De datum van ontruiming van de kamer kan in onderling akkoord tussen de zaakgelastigde van de bewoner en het WZC worden vastgelegd of desgevallend verlengd.

Indien de woongelegenheid van de bewoner niet wordt ontruimd binnen de afgesproken termijnen kan het WZC de kamer ontruimen voor rekening van de nabestaanden. Het WZC kan evenwel niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade, diefstal of een gebrek aan onderhoud aan de achtergelaten bezittingen in bewaring.

7.4.2 DE AFREKENING VAN HET VERBLIJF

De dagprijs, verminderd met de kosten voor de niet-gebruikte leveringen en diensten, blijft verschuldigd tot en met de vijfde dag na de dag van het overlijden van de bewoner, of desgevallend langer indien deze termijn wordt verlengd op verzoek van de zaakgelastigde van de bewoner.

Ingeval een woongelegenheid ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de vijf dagen na de dag van het overlijden van de bewoner, worden in de verblijfsnota de dagprijzen en bedragen voor de niet-gebruikte leveringen en diensten slechts aangerekend tot de dag die voorafgaat aan het hergebruik van deze woongelegenheid.

Hoofdstuk 8: Toezichthoudende overheidsdiensten

8.1 Erkenning van het WZC door de overheid

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd voor de erkenning van het WZC. De erkenningsnormen aangaande woonzorgcentra zijn vastgelegd in het decreet van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers (publicatie Belgisch Staatsblad: 17 december 2009).

Contactgegevens:

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 33
1030 Brussel
Tel: 02/553.35.00
Website: zorg-en-gezondheid@vlaanderen.be

8.2 Toezicht op het WZC door de overheid

Het Vlaams Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin is bevoegd voor het toezicht op WZC.

Contactgegevens:

Vlaams Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 31
1030 Brussel
Tel: 02/553.33.79
Website: inspectie@wvg.vlaanderen.be

Hoofdstuk 9: Wijzigingen aan de afsprakennota

Wijzigingen aan de afsprakennota worden vooraf schriftelijk aan de bewoners meegedeeld. Deze wijzigingen gaan in ten vroegste dertig dagen nadat deze werden medegedeeld aan de bewoner of zijn zaakgelastigde.

Bijlagen

Bijlage 1: Brandveiligheidsbeleid van het WZC

De veiligheidsvoorschriften van het woonzorgcentrum zijn er in het belang van alle bewoners. De bewoners en bezoekers worden geacht de veiligheidsvoorschriften te respecteren.

1) Machines en toestellen

De bewoner mag elektrische toestellen (zoals een TV, koelkast, staande lampen, e.a.) bijplaatsen op de kamer, indien ze, snoeren inbegrepen, voldoen aan de vereiste veiligheidsvoorschriften. Hiervoor dient de bewoner voorafgaandelijk toestemming te bekomen van de directie of zijn vertegenwoordiger. Bij iedere aanpassing dient de bewoner deze toestemming te bekomen.

De onderhoudsman van het WZC heeft de plicht deze toestellen regelmatig te controleren op hun veiligheid en desnoods aanpassingen te bevelen of uit te voeren. Voor eventuele defecten of herstellingen kan de bewoner steeds op zijn diensten een beroep doen, via de directie.

Om veiligheidsredenen zijn een elektrische deken of kussen, kookplaat, dominostekker, broodrooster, verwarmingsspiraal, microgolfoven, koffiezet, senseo en waterkoker niet toegelaten in het woonzorgcentrum.

In het kader van de brandveiligheid worden geen CRT-beeldbuizen toegelaten. Het televisietoestel mag, op het moment van ingebruikname op de kamer, niet ouder zijn dan 10 jaar. Wanneer de TV de leeftijd van 15 jaar bereikt, dient de bewoner of zijn familie het toestel uit de voorziening te verwijderen.

2) Roken en kaarsen

Roken in het woonzorgcentrum is enkel toegelaten in de daarvoor voorziene rooklokalen. Het is niet toegelaten te roken in de kamer.

Er mogen geen kaarsen of dergelijke aangestoken worden in de kamer.

3) Richtlijnen bij brand

Het woonzorgcentrum is uitgerust met een goedwerkend detectie- en signalisatiesysteem. De brandcentrale wordt jaarlijks gekeurd door een erkende externe keuringsdienst. Naast detectie, signalisatie en alarmering zijn de nodige blusmiddelen voorzien voor een eerste bluspoging. Deze zijn terug te vinden nabij volgende pictogrammen:



Indien de bewoner brand opmerkt in het woonzorgcentrum, dient hij/zij de brandmeldknop in te drukken en zich zo snel mogelijk naar buiten te begeven. De hiernaast vermelde signalisatie toont hoe de bewoner, in geval van nood, de afdeling en het gebouw kan verlaten.



Het woonzorgcentrum houdt tweemaal per jaar een brand- en evacuatieoefening waarbij de medewerkers aanleren hoe te reageren in geval van een noodsituatie. Alle medewerkers krijgen ook jaarlijks een vorming.

ALGEMENE RICHTLIJNEN IN GEVAL VAN BRAND

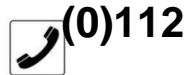
1) Brandmeldknop indrukken:



2) Eerste bluspoging (max.15 sec.):



3) Brandweer bellen:



4) Evacuatie:



Bijlage 2: Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens: informatieplicht van de houder

In het kader van de door de overheid opgelegde reglementering om als woonzorgcentrum te worden erkend, en via de ziekteverzekering een tegemoetkoming te verkrijgen, moet het woonzorgcentrum voor iedere bewoner een dossier aanleggen, waarin de nodige administratieve, verpleegkundige en medische gegevens zijn opgenomen. Deze gegevens zijn noodzakelijk om een optimale verzorging en behandeling te kunnen garanderen. Het spreekt uiteraard voor zich, dat dit bewonersdossier strikt vertrouwelijk is en dat derden hierin geen inzage hebben. Het aanleggen en bewaren van deze bewonersdossiers gebeurt conform de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer en met inachtneming van de beginselen van het beroepsgeheim.

De verwerking van deze gegevens is ingeschreven in het openbaar register van de geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens dat bijgehouden wordt door de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer onder de nummers:

- Houder-identificatienr. 00696321
- Identificatienr. Patiëntenzorg 000667914
- Identificatienr. Patiëntenadministratie 000667815

Voor nadere inlichtingen kan de bewoner zich richten tot de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, Regentschapsstraat 61 te 1000 Brussel.

De bewoner heeft overeenkomstig artikel 10 van deze wet een direct inzagerecht in de administratieve gegevens van zijn dossier, en desgewenst de mogelijkheid om onjuiste gegevens te laten corrigeren. Indien de bewoner van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, kan de bewoner zich wenden tot de directie van het woonzorgcentrum.

Wat de medische en verpleegkundige gegevens betreft, heeft de bewoner overeenkomstig artikel 7 van de wet een indirect inzagerecht. Concreet betekent dit, dat de bewoner steeds zijn huisarts en/of de aangewezen geneesheer kan consulteren om toelichting te verkrijgen omtrent de inhoud van zijn medisch en verpleegkundig dossier. Desgewenst kan de bewoner, mits een schriftelijk mandaat voor te leggen, een andere arts aanduiden om de inhoud van zijn medisch en verpleegkundig dossier na te gaan.

Voor verdere informatie over de bepalingen van de privacy-wet van 8 december 1992 kan de bewoner terecht bij de directie van het woonzorgcentrum, waar een kopie van deze wet ter beschikking is van de bewoner.

Bijlage 3: Tarievenlijst

Behandelen van het persoonlijk linnen

Artikel	Reinigingsmethode	Prijs incl.BTW
Bedsprei	Natwas	€ 3,14
Bedsprei	Nieuwkuis	€ 10,22
BH	Natwas/Nieuwkuis	€ 0,69
Bloes	Natwas/nieuwkuis	€ 1,84
Bretellen	Natwas/nieuwkuis	€ 0,34
Broek	Natwas/Nieuwkuis	€ 2,06
Broekrok	Natwas/Nieuwkuis	€ 4,47
Das / strik	Natwas/nieuwkuis	€ 4,75
Divers stuk	Natwas/Nieuwkuis	€ 0,63
Gainé	Natwas/Nieuwkuis	€ 0,85
Gilet / golf	Natwas/Nieuwkuis	€ 2,74
Handschoen /enkel	Natwas/Nieuwkuis	€ 0,84
Hemd	Natwas/Nieuwkuis	€ 1,78
Jogging broek	Natwas/Nieuwkuis	€ 1,24
Jogging vest	Natwas/Nieuwkuis	€ 1,24
Kamerjas	Natwas	€ 1,84
Kamerjas	Nieuwkuis	€ 4,90
Keukenhanddoek	Natwas/Nieuwkuis	€ 0,48
Kleed / jurk	Natwas/Nieuwkuis	€ 2,24
Kous /enkel	Natwas	€ 0,36
Kous /enkel	Nieuwkuis	€ 0,44
Onderbroek	Natwas/Nieuwkuis	€ 0,59
Onderjurk	Natwas/Nieuwkuis	€ 0,69
Onderlijf	Natwas/Nieuwkuis	€ 0,59
Panty	Natwas/Nieuwkuis	€ 1,04
Pet	Natwas/Nieuwkuis	€ 0,34
Polo	Natwas/Nieuwkuis	€ 0,86
Pull	Natwas/Nieuwkuis	€ 2,44
Pyjama broek	Natwas/Nieuwkuis	€ 1,19
Pyjama vest	Natwas/Nieuwkuis	€ 1,19
Regenmantel	Natwas/Nieuwkuis	€ 4,75
Rok	Natwas/Nieuwkuis	€ 1,84
Sjaal	Natwas/Nieuwkuis	€ 0,94
Sjaal / zijde	Natwas/Nieuwkuis	€ 3,89
Slaapkleed	Natwas/Nieuwkuis	€ 1,40
Slaappak / slaapzak	Natwas/Nieuwkuis	€ 2,73
Sponshanddoek	Natwas/Nieuwkuis	€ 0,44
Sweater	Natwas/Nieuwkuis	€ 1,45
Tafellaken	Natwas/Nieuwkuis	€ 2,44
Tafellaken groot synthetisch	Natwas/Nieuwkuis	€ 3,63
Tafellaken klein	Natwas/Nieuwkuis	€ 1,24
Tafellaken klein synthetisch	Natwas/Nieuwkuis	€ 2,24
Tafellaken rond	Natwas/Nieuwkuis	€ 2,44
Tafellaken speciaal / broderie	Natwas/Nieuwkuis	€ 4,53
T-shirt	Natwas/Nieuwkuis	€ 1,06
Verband	Natwas/Nieuwkuis	€ 0,69
Vest	Natwas	€ 4,48
Vest	Nieuwkuis	€ 4,08
Vod	Natwas/Nieuwkuis	€ 0,39
Washandje	Natwas	€ 0,24
Zakdoek	Natwas/Nieuwkuis	€ 0,34
Zetelkussentje	Natwas/Nieuwkuis	€ 3,79

Haarverzorging

- Watergolf: € 12,00
- Brushing: € 12,00
- Enkel wassen: € 5,00
- Enkel kammen: € 5,00
- Extra crèmebad of vitamine: € 2,00
- Snit: € 11,00
- Snit + watergolf: € 22,00
- Permanent + watergolf: € 40,00
- Permanent + snit + watergolf: € 50,00
- Kleuring + watergolf: € 40,00
- Kleuring + snit + watergolf: € 50,00
- Kleuring (met eigen kleurshampoo): € 12,00

Pedicure + mini-manicure

- Volledige voetverzorging : € 19,00
Nagels knippen, eelt verwijderen, voetmassage + behandelen ingegroeide nagel
- Volledige voetverzorging + mini-manicure: € 25,00
- Manicure: € 12,00

Vervoersforfait

Bijlage 4: Uittreksel uit de Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt

HOOFDSTUK IV. - Vertegenwoordiging van de patiënt

Art. 13. §1. Bij een meerderjarige patiënt die valt onder het statuut van verlengde minderjarigheid of onbekwaamverklaring worden de rechten zoals vastgesteld door deze wet uitgeoefend door zijn ouders of door zijn voogd.

§2. De patiënt wordt zoveel als mogelijk en in verhouding tot zijn begripsvermogen betrokken bij de uitoefening van zijn rechten.

Art. 14. § 1. Bij een meerderjarige patiënt die niet valt onder één van de in artikel 13 bedoelde statuten, worden de rechten zoals vastgesteld in deze wet uitgeoefend door een persoon die door de patiënt voorafgaandelijk is aangewezen om in zijn plaats op te treden, indien en zolang als de patiënt niet in staat is deze rechten zelf uit te oefenen.

De aanwijzing van de in het eerste lid bedoelde persoon, verder «de door de patiënt benoemde vertegenwoordiger» genoemd, geschiedt bij een gedagtekend en door de patiënt en deze persoon ondertekend bijzonder schriftelijk mandaat waaruit de toestemming van laatstgenoemde blijkt. Dit mandaat kan door de patiënt of door de door hem benoemde vertegenwoordiger via een gedagtekend en ondertekend geschrift worden herroepen.

§2. Heeft de patiënt geen vertegenwoordiger benoemd of treedt de door de patiënt benoemde vertegenwoordiger niet op dan worden de rechten zoals vastgesteld in deze wet uitgeoefend door de samenwonende echtgenoot, de wettelijk samenwonende partner of feitelijk samenwonende partner.

Indien deze persoon dat niet wenst te doen of ontbreekt, worden de rechten in dalende volgorde uitgeoefend door een meerderjarig kind, een ouder, een meerderjarige broer of zus van de patiënt.

Indien ook een dergelijke persoon dat niet wenst te doen of ontbreekt, behartigt de betrokken beroepsbeoefenaar, in voorkomend geval in multi-disciplinair overleg, de belangen van de patiënt. Dit is eveneens het geval bij conflict tussen twee of meer van de in deze paragraaf genoemde personen.

§3. De patiënt wordt zoveel als mogelijk en in verhouding tot zijn begripsvermogen betrokken bij de uitoefening van zijn rechten.

Bijlage 5: Reglement van de werking van de gebruikersraad van het WZC

Doelstelling

De gebruikersraad brengt advies uit, op eigen initiatief of op verzoek van het woonzorgcentrum, over alle aangelegenheden die de algemene werking van het woonzorgcentrum betreffen.

Frequentie

De gebruikersraad komt jaarlijks ten minste één maal per trimester samen.

Samenstelling

Alle bewoners, familieleden en mantelzorgers zijn welkom op de gebruikersraad. De samenstelling kan veranderen maar het woonzorgcentrum waarborgt dat de bewoners steeds minstens de helft van de aanwezigen uitmaken.

Bewoners, familieleden of mantelzorgers die wensen deel te nemen aan de gebruikersraad kunnen hun naam opgeven bij de animatrice en de animatiecoördinator die eveneens deel uitmaken van de gebruikersraad. Daarnaast kan de animatrice bewoners persoonlijk aanspreken om deel uit te maken van de gebruikersraad. Vervolgens kunnen ook de dagelijks verantwoordelijke en het personeel worden uitgenodigd om de vergaderingen van de raad bij te wonen.

De gebruikersraad heeft een voorzitter (bewoner). De voorzitter wordt aangeduid door de bewoners in de eerste vergadering van het werkjaar.

Indien leden van de gebruikersraad niet meer wensen deel te nemen aan de bijeenkomsten, volstaat het dit mondeling mee te delen aan animatrice of animatiecoördinator. De namen van de leden van de gebruikersraad hangen uit op de infoborden op de afdelingen.

Werking

De animatrice nodigt de leden van de gebruikersraad persoonlijk uit. De agendapunten worden vooraf meegedeeld. Er zijn twee vaste agendapunten: goedkeuring verslag vorige bijeenkomst en opvolging van de klachten van de afgelopen drie maand. Daarnaast dienen de leden van de gebruikersraad agendapunten in bij de animatrice of animatiecoördinator. De animatrice en animatiecoördinator kunnen vervolgens ook agendapunten toevoegen.

Van elke vergadering van de raad wordt een verslag opgemaakt door de animatrice. Het verslag wordt opgenomen in de huiskrant 'Het Cassiertje'. Deze huiskrant wordt onder alle bewoners verspreid. Familieleden en mantelzorgers die aanwezig zijn op de gebruikersraad krijgen het verslag toegestuurd.