

Omdat zorg geen zorg hoeft te zijn.



Interne afsprakennota



Klaverveld

Woonzorgcentrum Klaverveld
Fazantenlaan 89
8210 Zedelgem

T 050 82 66 36
www.klaverveld.gvo.be
info@zwz.be

Inhoudstafel van de interne afsprakennota

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

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

Hoofdstuk 1: Het Woonzorgcentrum Klaverveld

Hoofdstuk 2: Het verloop van uw inhuizing

Hoofdstuk 3: Uw kamer, een onderdeel van een leefgemeenschap

Hoofdstuk 4: Het dagelijks leven en verleende zorgen

Hoofdstuk 5: Activiteiten, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding

Hoofdstuk 6: Levensbeschouwing

Hoofdstuk 7: Participatie van bewoners, behandeling van klachten en suggesties

Hoofdstuk 8: Duur en beëindiging van de opnameovereenkomst

Hoofdstuk 9: Grensoverschrijdend gedrag

Hoofdstuk 10: Toezichthoudende overheidsdiensten

Hoofdstuk 11: Wijzigingen aan de interne afsprakennota

Hoofdstuk 1: Het Woonzorgcentrum Klaverveld

Het Woonzorgcentrum Klaverveld, in deze tekst later het WZC genoemd, is gelegen in de Fazantenlaan 89 te 8210 Zedelgem. Het WZC wordt bestuurd door Zorg en Welzijn Zedelgem vzw met de maatschappelijke zetel in Fazantenlaan 89 te 8210 Zedelgem.

De statuten en samenstelling van de bestuursorganen zijn rechtsgeldig vermeld in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad. De rechtspersoon is geregistreerd met het ondernemingsnummer 0832024923. De dagelijkse leiding van het WZC is toegewezen aan dhr. Kurt Ryheul.

Het WZC is erkend als woonzorgcentrum door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid voor volgende activiteiten:

- | | | |
|-------------------------|--------------|---------------|
| ▶ Woonzorgcentrum | CE1523 (ROB) | VZB2350 (RVT) |
| ▶ Dagverzorgingscentrum | CE3134 | |
| ▶ Kortverblijfcentrum | KCE1523 | |
| ▶ Assistentiewoningen | PE3058 | |

Hoofdstuk 2: Het verloop van uw inhuizing

Wie kan inhuizen?

Als woonzorgvoorziening legt het WZC zich toe op de opvang, begeleiding, ondersteuning en zorg aan zorgbehoevende personen. Hierbij worden geen beperkingen gehanteerd wat betreft ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van de bewoner. Noch qua etnische afkomst, genderidentiteit, lidmaatschap van organisaties en groeperingen of financiële draagkracht. Daarnaast staat het WZC open voor alle palliatieve zorg, levenseindezorg en vroegtijdige zorgplanning. We hanteren geen beperking wat betreft het dragerschap van micro-organismen waarbij preventie van overdracht mogelijk is door het toepassen van de voorzorgsmaatregelen en voor zover dat dit dragerschap op dat moment geen risico vormt voor andere bewoners.

Behandeling van de aanvraag tot inhuizing?

Elke vraag tot inhuizing wordt met grote zorg individueel behandeld. Het WZC zamelt hiervoor, in overleg met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger en met in achtname van de privacy van de bewoner en het beroepsgeheim, alle noodzakelijke gegevens. Dit zijn onder meer administratieve en medische gegevens, inclusief een omschrijving van de medische, verpleegkundige, paramedische en psychosociale noden met de gewenste en noodzakelijke zorg en dienstverlening. Hieruit dient onder meer te blijken of er bij de bewoner een tegenindicatie is voor een inhuizing in het WZC.

De verzamelde gegevens vormen de basis voor een beslissing tot inhuizing in het WZC. Mits aan de opnamevoorwaarden is voldaan, beslist het WZC of en wanneer de opname kan doorgaan. Bij een inhuizing wordt aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger in aanvulling op de opnameovereenkomst, de interne afsprakennota toegelicht en ondertekend.

Pas na ondertekening van beide documenten is de inhuizing in het WZC definitief.

Bescherming van de privacy en persoonlijke gegevens

Het WZC hecht veel belang aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en verwerkt de persoonsgegevens dan ook volledig volgens de toepasselijke wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Via ons privacyreglement wenst het WZC de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger zo duidelijk mogelijk te informeren over de wijze waarop het persoonsgegevens verwerkt. Dit privacyreglement kan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger aantreffen in de bijlage 'Informed Consent' (Geïnformeerde toestemming voor verwerking van persoonsgegevens binnen de woonzorggroep GVO).

Hoofdstuk 3: Uw kamer, een onderdeel van een leefgemeenschap

De kamer

Bij inhuizing wordt een inboedelbeschrijving van de aan de bewoner ter beschikking gestelde woongelegenheid opgemaakt, met opsomming van het aanwezige meubilair in eigendom van het WZC. Alles wat zich in de kamer bevindt, is eigendom van de bewoner zelf, met uitzondering van het bed, matras, bedlinnen en bijhorende hulpmiddelen, tafel, stoel, nachtkast, zetel, vuilnisemmer, sanitaire toebehoren, kast, gordijnen, oproepsysteem, frigo en televisie. De bewoner beschikt evenwel over de mogelijkheid om de kamer te personaliseren en huiselijker aan te kleden.

De directie dient echter uitdrukkelijk de goedkeuring te geven aan de voorgestelde meubilering en kan bepaalde inrichtingen en toestellen weigeren als hierdoor de veiligheid, toegankelijkheid en verzorging in het gedrang komen.

Het houden van huisdieren is niet toegestaan met uitzondering van vissen (de bewoner en/of zijn familie dient in te staan voor de verzorging). Huisdieren zijn echter wel steeds welkom op bezoek.

De persoonlijke levenssfeer

De medewerkers verbonden aan het WZC zullen de bewoner zijn persoonlijke levenssfeer maximaal respecteren. Wanneer de bewoner dit wenst, dan zal aan de ingang van de kamer zijn of haar naam vermeld worden. De bewoner bepaalt zelf hoe hij wenst te worden aangesproken.

Uitzondering hierop vormt de toegang van de medewerkers van het WZC bij de gewenste en noodzakelijke zorg- en dienstverlening uit veiligheidsoverwegingen en bij noodsituaties.

Bezoek

Bezoek van familie en vrienden is steeds welkom in het WZC. Daarom zijn er geen vaste bezoeken. De inkom van het WZC sluit om 20u, wat niet belet dat hierna nog bezoek kan ontvangen worden op afspraak. De bewoners worden gevraagd vanaf 21u de nodige stilte te bewaren om de rust van de medebewoners te verzekeren.

De bistro elke dag open van 14u tot 16u45.

Familieleden kunnen in overleg met het interdisciplinair zorgteam tijdens hun aanwezigheid helpen bij de verzorging, maaltijdbegeleiding en/of ontspanningsactiviteiten.

Veiligheid en rookbeleid

Ons woonzorgcentrum heeft een strikt beleid opgesteld met preventieve maatregelen om de veiligheid van eenieder ten allen tijde te kunnen garanderen. De bewoners en bezoekers worden geacht steeds deze afspraken strikt op te volgen. Hieronder lichten wij de belangrijkste elementen van ons preventief veiligheidsbeleid toe.

Om brand te voorkomen is het belangrijk dat we de risico's verminderen. Daartoe werden enkele concrete maatregelen genomen waarbij we uitdrukkelijk jullie medewerking vragen:

Brandveiligheid

Rookbeleid

Op het volledige domein van het woonzorgcentrum is het verboden te roken (ook de e-sigaret) met uitzondering van de hiervoor aangeduide punten met name: XXX

Verbod op gebruik van kaarsen

Er is een verbod op het gebruik van traditionele kaarsen. Als alternatief kunnen kaarsen met een LED licht gebruikt worden.

Verbod op gebruik van elektrische bijverwarming



Enkel olieradiatoren met thermostaat, omvalbeveiliging, timer en CE gekeurd zijn toegestaan.

Verbod op het gebruik van kersenpittkussens

Veiligheid elektrische apparatuur

Wanneer een bewoner eigen elektrische apparatuur meebrengt naar het woonzorgcentrum dient dit steeds gemeld te worden om elektrische risico's te vermijden. Pas na goedkeuring mag het toestel gebruikt worden. Wij staan enkel apparatuur toe met een CE markering.

Het gebruik van "kattenkoppen" is niet toegestaan – verlengdraden met verdeelstekkers zijn wel toegestaan. Ieder defect aan elektrische apparatuur dient gemeld.



Wat te doen bij brand?

Alle medewerkers zijn opgeleid om op een gepaste wijze te kunnen omgaan in een situatie van brand. Het is in geval van brand zeer belangrijk om snel en adequaat te reageren want elke minuut telt. Volgende stappen worden gevolgd in geval van brand. Volg bij iedere stap de aanduiding van de pictogrammen.

1. Alarm slaan



Dit kan automatisch door één van de detectoren die in het gebouw hangen of manueel door op één van de drukknoppen te drukken.

2. Blussen



Wanneer de brand pas begonnen is kan een bluspoging ondernomen worden. Gebruik hiertoe een brandblusser, haspel en blusdeken.

3. Compartimenteren

Doe de deuren en de ramen dicht om verdere verspreiding van de brand te voorkomen.

4. Evacueren



Evacueer horizontaal. Ga op dezelfde verdieping zo ver mogelijk bij de brand vandaan. Ons gebouw is opgesplitst in compartimenten die onze gebruikers veilig stellen in geval van brand. Gebruik NOOIT de lift in geval van brand.

5. Verwittig de hulpdiensten



6. Bel 112:

Beschrijf wat er is gebeurd

Geef door of er gewonden zijn

Geef volgende locatie door: WZC Klaverveld, Fazantenlaan 89 te 8210 Zedelgem

Hoofdstuk 4: Het dagelijks leven en verzorging

Wonen en zorg in het WZC

Het interdisciplinair zorgteam bepaalt in overleg met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger binnen de mogelijkheden van het WZC, de wijze waarop hij of zij de dag wil doorbrengen, het uur van opstaan en slapengaan en het tijdstip van de zorgen. Deze worden vastgelegd in een woonzorgleefplan.

Het woonzorgleefplan bevat onder meer volgende gegevens:

- ▶ Een administratief deel dat volgende elementen bevat:
 - de identiteitsgegevens;
 - de inlichtingen over de sociale zekerheidssituatie van de bewoner die noodzakelijk zijn om eventueel aanspraak te kunnen maken op sociale tegemoetkomingen;
 - de contactgegevens van de contactpersoon en, in voorkomend geval, van de vertegenwoordiger van de bewoner en van de mantelzorger(s);
 - de contactgegevens van de behandelend(e) arts(en);
 - de voorkeur van ziekenhuis.

- ▶ Een deel over de zorg en ondersteuning dat al de volgende elementen bevat:
 - de persoonlijke kenmerken, gewoonten, levensloop;
 - de individuele wensen/verwachtingen op vlak van wonen en leven in het WZC;
 - de individuele behoeften, verwachtingen en voorkeuren op vlak van de zorg;
 - de afspraken en afstemming rond de individuele zorg en ondersteuning;
 - de afspraken rond eventuele fixatie- of afzonderingsmaatregelen;
 - de afspraken rond de vrijetijdsbesteding en sociale activiteiten;
 - de afspraken rond diëten en voedingsgewoonten;
 - verpleegkundig, paramedisch, kinesitherapeutisch & psychosociaal dossier;
 - de liaisonfiche met de noodzakelijke gegevens in geval van nood of ziekenhuisopname

- ▶ Een medisch deel dat volgende elementen bevat
 - de medische voorgeschiedenis en een medische probleemlijst;
 - de klinische gegevens bij de opname en tijdens het verblijf;
 - de allergieën, vaccinaties en dieetvoorschriften;
 - in voorkomend geval, de DNR-code;
 - de eventuele afspraken over vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg ...
 - het medicatieschema met de redenen om geneesmiddelen op te starten, te wijzigen of ermee te stoppen.

Er wordt regelmatig, gestructureerd en in voorkomend geval op multidisciplinaire wijze met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger overlegd over de inhoud en uitvoering van het woonzorgleefplan.

Indien nodig, dan wordt het plan op basis van dat overleg bijgestuurd. Daarbij worden keuzevrijheid, maximale persoonlijke autonomie en zelfverantwoordelijkheid van de bewoner gewaarborgd op de volgende wijze:

- ▶ de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger kunnen altijd inzage vragen in dat deel van het woonzorgleefplan dat hem rechtstreeks aanbelangt;
- ▶ het woonzorgleefplan en de individuele dossiers van de behandelaars en de huisarts worden bewaard met respect voor de privacy, zodat enkel die personen die daarvoor zijn bevoegd, er toegang toe hebben.

Maaltijden en maaltijdaanvulling

Het WZC streeft er naar een gevarieerde, aangepaste en verse voeding aan te bieden. Het menu kan de bewoner terugvinden in de gemeenschappelijke ruimten van de leefgroep waar de maaltijden worden opgediend. Het menu wordt vooraf aan de bewoners meegedeeld.

De maaltijden worden opgediend op de volgende uren:

- ▶ Ontbijt vanaf 8u30.
- ▶ Middagmaal om 11u30.
- ▶ Avondmaal om 17u.

Bij ziekte wordt de maaltijd in de kamer opgediend.

Er wordt aangeraden bederfbare voeding enkel in een koelkast te bewaren. Hiervoor staat er in elke kamer een koelkast ter beschikking. Het WZC zal deze koelkast technisch onderhouden, maar is niet verantwoordelijk voor het toezicht op de versheid van de voeding bewaard in de koelkast.

Dieetvoeding is te verkrijgen op medisch voorschrift.

Familieleden kunnen tegen vergoeding samen met de bewoner de maaltijd gebruiken. Hiervoor dienen deze maaltijd(en) vooraf en tijdig te worden gereserveerd.

Kleding en linnenzorg

Bedlinnen, handdoeken en washandjes worden door het WZC aangeleverd voor personen in kortverblijf. Voor bewoners in het woonzorgcentrum voorziet het WZC het bedlinnen.

Wanneer de bewoner dit wenst, dan kan het persoonlijk linnen gewassen worden door een externe wasserij waarmee het WZC samenwerkt. De hieraan verbonden kosten worden in supplement aangerekend op de verblijfsnota. De bewoner kan er ook voor kiezen om de was door de familie te laten verzorgen.

Haarzorg, pedicure en esthetische zorgen

De dagelijkse haarzorg is inbegrepen in de dagprijs. Indien gewenst, dan kan de bewoner tegen betaling aanvullende haarzorg, pedicure of esthetische zorgen krijgen. Dit kan via afspraak bij het kapsalon of binnen de afdeling van de bewoner.

Hygiëne en dagelijkse verzorging

De bewoner kiest zelf zijn kleding. Soms is aangepaste kledij in functie van de zorgafhankelijkheid vereist. De verantwoordelijke van de afdeling zal helpen om aangepaste kledij te vinden. Er wordt enkel bij ziekte tijdens de dag eventueel nachtkledij gedragen.

De bewoner kan indien gewenst wekelijks een bad of douche nemen.

Verpleegkundige zorgen

Het WZC beschikt over een team van verpleegkundigen en zorgkundigen die als medewerkers van het WZC zijn tewerkgesteld en waarvoor de geleverde diensten geen extra vergoedingen worden aangerekend.

Medische en paramedische zorgen

De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger kan vrij een huisarts kiezen en naar keuze raadplegen of ontbieden. Het verpleegkundig personeel van het WZC kan indien nodig deze huisarts ontbieden.

Bij raadplegingen buiten het WZC zal in de eerste plaats aan de familie gevraagd worden om in te staan voor de begeleiding van de bewoner.

Bij medische ingrepen buiten het WZC wordt steeds vooraf de toestemming van de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger gevraagd. Indien dit niet mogelijk is, dan wordt conform artikel 14 van de wet op de patiënten-rechten deze toestemming aan een vertegenwoordiger van de patiënt gevraagd.

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 artsen.

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 het medisch beleid, maakt hiertoe de nodige afspraken met zijn collega huisartsen.

Het WZC beschikt over eigen paramedisch personeel met inbegrip van kinesitherapeuten, een logopedist en ergotherapeuten.

Geneesmiddelen

Opteert de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger voor de levering van geneesmiddelen voor de apotheek waarmee het WZC samenwerkt, dan geeft de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger het WZC een mandaat om de noodzakelijke geneesmiddelen voor de bewoner aan te kopen en te bewaren. Het WZC staat dan in voor de bewaring en toediening van de geneesmiddelen.

De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger kan ook vrij een apotheker kiezen. In dat geval zal de bewoner zelf instaan voor de aankoop en bewaring van de geneesmiddelen.

Vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorgen en levenseindezorg

Het WZC opteert er ondubbelzinnig voor om de vroegtijdige zorgplanning en levenseindezorg van elke bewoner een volwaardige plaats te geven in de zorgverlening. Het WZC zal te gepasten tijde de vroegtijdige zorgplanning bespreken en beschikt desgevallend over medewerkers deskundig in de palliatieve hulpverlening. Het WZC engageert er zich toe om, samen met de huisarts en het interdisciplinair zorgteam, elke bewoner in een palliatief stadium zo optimaal mogelijk te begeleiden om een pijnvrij, comfortabel en menswaardig levenseinde te verzekeren.

Het WZC beschikt over een voorzieningsgebonden visietekst en een zorgprocedure “medische besluitvorming rond het levenseinde en euthanasie”. Deze documenten kan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger opvragen bij de coördinator woonzorg van de leefgroep of de directie. De procedure beschrijft de richtlijnen voor de huisartsen en de medewerkers verbonden aan het WZC. Een zorgvuldige communicatie, transparantie en zorgzaamheid staan hierbij centraal.

Het WZC benadert vragen omtrent euthanasie hierbij vanuit een ethische onderbouwde visie. Het uitgangspunt in de zorgverlening wordt gevormd door respect en 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.

Hoofdstuk 5: Activiteiten, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding

Om de tijdsbesteding zinvol in te vullen, besteedt het WZC veel aandacht aan diverse ontspanningsactiviteiten en sociale contacten. De bewoners zijn welkom op alle activiteiten en kunnen hieraan vrij deelnemen.

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

Waar mogelijk, moedigen we de bewoner aan om eventueel ook deel te blijven nemen aan externe activiteiten waaraan de bewoner deelnam vóór de opname in het WZC.

Alle activiteiten zijn gratis tenzij vooraf uitdrukkelijk een deelnameprijs wordt meegedeeld.

Daarnaast is de bewoner steeds welkom om deel te nemen aan dagelijkse huishoudelijke taken binnen de leefgroep, taken in de bistro, in de tuin, ...

Hoofdstuk 6: Levensbeschouwing

Het WZC staat open voor iedereen en eerbiedigt hierbij de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstvrijheid. We vragen éénieders respect tegenover elkaar.

De medebewoners hebben steeds de mogelijkheid om een geestelijke begeleider van hun godsdienst of raadsman te ontvangen. Een lijst met de begeleiders van diverse levensbeschouwingen en geloofsovertuigingen kan gevraagd worden bij de sociale dienst.

In het WZC bestaat de mogelijkheid om een eucharistieviering te volgen. Het animatieteam staat tevens ter beschikking om op vraag van de bewoner de Communie toe te dienen in de kamer.

Hoofdstuk 7: Participatie van bewoners, behandeling van klachten/suggesties

Collectieve participatie van de bewoners

De leiding van het WZC geeft tijdig informatie aan de bewoners, hun vertegenwoordigers, familieleden en mantelzorgers omtrent strategische beslissingen van het WZC die de bewoners aanbelangen. Deze communicatie verloopt via de bewoners- en familieraad, het huismagazine Klaverblad, per brief of via de website van het WZC (Familienet of Facebook).

Deze informatie slaat onder meer op:

- ▶ belangrijke wijzigingen in het zorgaanbod en opnamebeleid van het WZC;
- ▶ mogelijke prijsaanpassingen;
- ▶ wijzigingen aan het kamercomfort en mogelijke prijsimplicaties;
- ▶ wijzigingen aan de eigendomsstructuur of bouwplannen van het WZC;
- ▶ aanwerving of vertrek van de directieleden van het WZC;
- ▶ ...

De bewoners- en familieraad zijn samengesteld uit bewoners, hun vertegenwoordigers en familieleden en vormen het advies- en overlegorgaan voor alle aspecten van de dagelijkse werking van het WZC.

De bewoners- en familieraad vergadert eenmaal per trimester. Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoner en/of hun vertegenwoordiger wordt bezorgd via een publicatie in het huismagazine Klaverblad.

Behandeling van suggesties en klachten

Het WZC wil om de kwaliteit van haar dienstverlening te optimaliseren, zich ten volle inzetten om alle klachten en opmerkingen van haar bewoners en hun vertegenwoordigers te behandelen en te zoeken naar passende oplossingen.

De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger en familie kunnen bemerkingen, suggesties en klachten te allen tijde mondeling of schriftelijk signaleren aan de klachtenbehandelaar die deze verder opvolgt en de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger informeert over de verdere afhandeling. Binnen een termijn van dertig dagen zal de opvolging van de klacht schriftelijk meegedeeld worden aan de betrokkene.

In het WZC is de klachtenbehandelaar de algemeen directeur Kurt Ryheul. De directeur (of zijn vertegenwoordiger) rapporteert de klachtenopvolging aan de gebruikersraad.

In geval van klachten omtrent “de rechten van de patiënt” met betrekking tot de verstrekte gezondheidszorgen, zal conform de wet op de patiëntenrechten de klachtenbehandeling stapsgewijs verlopen. Indien de mogelijkheden om tot een lokale oplossing te komen voor geformuleerde klachten zijn uitgeput, dan beschikken de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger over de mogelijkheid om rechtstreeks de bevoegde overheidsdiensten te contacteren.

Deze overheidsdiensten zijn:

▶ De Vlaamse Woonzorglijn

De Woonzorglijn is een meldpunt van de Vlaamse overheid waar iedereen terecht kan met al de vragen en klachten over ouderenzorgvoorzieningen.

Telefoon: 02 553 75 00

Via e-mail: woonzorglijn@vlaanderen.be

Info: www.woonzorglijn.be

▶ De Federale Ombudsdienst “Rechten van de patiënt”

De Ombudsdienst “Rechten van de patiënt” is een federale overheidsdienst waar iedereen terecht kan met vragen over de rechten als patiënt.

Telefoon: 02 524 85 20

Via e-mail: bemiddeling-patientenrechten@health.fgov.be

Info: www.health.belgium.be/nl/de-federale-ombudsdienst-rechten-van-de-patiënt

▶ Gegevensbeschermingsautoriteit

Met klachten met betrekking tot persoonsgegevens en privacy kan iedereen contact opnemen met de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Via: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/verzoek-klacht-indienen

Hoofdstuk 8: Duur en beëindiging van de opnameovereenkomst

Opzegging van de overeenkomst door de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger

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 en/of de vertegenwoordiger kunnen deze overeenkomst beëindigen mits het geven van een schriftelijke vooropzegging 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.

Indien de kandidaatbewoner en/of de vertegenwoordiger de opnameovereenkomst voorafgaand aan de vastgestelde opnamedatum verbreken, dan dient de kandidaatbewoner een verbrekingsvergoeding te betalen. Deze verbrekingsvergoeding bedraagt zevenmaal de verschuldigde dagprijs, verminderd met de bedragen van de niet gebruikte leveringen en diensten omwille van de afwezigheid van de bewoner. Deze verbrekingsvergoeding is door de bewoner niet verschuldigd bij overlijden voor de voorziene opnamedatum.

Indien een woongelegenheden ontruimd en opnieuw herbewoond wordt binnen de opzegtermijn, dan wordt de dagprijs vanaf dat moment niet meer aangerekend, evenmin de eventuele kosten voor levering van diensten.

Opzeg van de overeenkomst door de vzw

Het WZC kan de overeenkomst beëindigen met inachtneming v/e opzegtermijn van 60 dagen (definitief verblijf) in volgende gevallen:

- ❖ Het interdisciplinair zorgteam kan in overleg met de behandelde arts en de coördinerend en raadgevend arts (CRA) van het WZC overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst indien de **lichamelijke of geestelijke toestand van de bewoner** van die aard is dat een overplaatsing naar een meer aangepaste zorgvoorziening is vereist. Het WZC verbindt er zich toe, in overleg met de bewoner en/of de vertegenwoordiger, te zorgen voor een overplaatsing naar deze aangepaste zorgvoorziening. Indien noodzakelijk, dan zal in het belang van de bewoner de opzegtermijn aangepast worden in functie van deze plaatsing.
- ❖ Indien het **gedrag van de bewoner of zijn familie ernstig storend** is voor de medebewoners, voor de medewerkers of voor het samenleven in een WZC of indien het gedrag van de bewoner of zijn familie de dagelijkse zorg- en dienstverlening in ernstige mate verhindert en bij zware fouten zoals strafrechtelijke feiten, kan het WZC de bewoner schriftelijk aanmanen met het dwingend verzoek om de tekortkomingen zoals omschreven in de aanmaning, te verhelpen. Indien de bewoner of zijn familie geen gevolg geeft aan deze aanmaning, dan kan het WZC, na het inwinnen van het advies van een arts en het interdisciplinair zorgteam en in overleg met de coördinerend en raadgevend arts (CRA) van het WZC, overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst.
- ❖ Bij niet-betaling van de bewonersfactuur stelt het WZC de bewoner in gebreke en leidt deze toe naar één van de kernactoren van het geïntegreerd breed onthaal voor onderzoek van de mogelijkheden tot financiële ondersteuning en volgt deze toeleiding op. Onder kernactor van het geïntegreerd onthaal wordt verstaan: een kernactor zoals vermeld in artikel 1, 5°, van het Besluit van de Vlaamse Regering van 30 november 2018 betreffende het lokaal sociaal beleid, vermeld in artikelen 2, 9 tot en met 11, 17, 19 en 26 van het decreet van 9 februari 2018 betreffende het lokaal sociaal beleid. Indien de bewonersfactuur gedurende drie maanden niet worden betaald ondanks de verzonden ingebrekestellingen en de aantoonbare toeleiding en opvolging, dan kan het WZC de schriftelijke opnameovereenkomst met de bewoner beëindigen conform de modaliteiten verder beschreven in deze overeenkomst.
- ❖ Indien blijkt dat de bewoner en/of de vertegenwoordiger vóór het aangaan van de overeenkomst onjuiste of onvolledige inlichtingen heeft verstrekt over gegevens die zo essentieel zijn dat de vzw deze overeenkomst niet zou hebben aangegaan als zij met de juiste en volledige gegevens bekend zou zijn geweest.

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

Bij een vrijwillige stopzetting van de activiteiten van het WZC geldt een opzegtermijn in hoofde van het WZC van 6 maanden.

Praktische richtlijnen ingeval van opzeg van de opnameovereenkomst

In geval van opzegging van de opnameovereenkomst blijft de dagprijs verschuldigd door de bewoner gedurende de volledige periode van de opzegtermijn, onverminderd de bepalingen van toepassing bij afwezigheid van de bewoner.

Indien een woongelegenheden ontruimd en opnieuw herbewoond wordt binnen de opzegtermijn, dan wordt de dagprijs vanaf dat moment niet meer aangerekend, evenmin de eventuele kosten voor levering van diensten.

De bewoner en/of de vertegenwoordiger 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.

In geval de bewoner en/of de vertegenwoordiger de persoonlijke bezittingen niet hebben verwijderd op de vooropgestelde einddatum van de overeenkomst, kan het WZC de dagprijs blijven aanrekenen tot de dag van de ontruiming van de kamer met een maximum van 5 dagen.

Indien de kamer hierna nog niet werd ontruimd, dan zal het WZC de kamer aan marktconforme prijzen ontruimen en de persoonlijke bezittingen opslaan voor rekening van de bewoner. Indien deze bezittingen drie maanden na het vertrek van de bewoner door de bewoner en/of de vertegenwoordiger niet worden opgehaald, dan worden deze op kosten van de bewoner definitief verwijderd.

Het WZC kan evenwel niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade ten gevolge van een gebrek aan onderhoud aan de achtergelaten bezittingen in bewaring.

Hoofdstuk 9: Grensoverschrijdend gedrag

De voorziening beschikt over een beleid aangaande grensoverschrijdend gedrag. Onder dit gedrag wordt begrepen het grensoverschrijdend gedrag dat zich voordoet ten aanzien van een bewoner binnen de hulpverleningscontext van het WZC en dat uitgaat van een medebewoner, een personeelslid of een derde die handelt in opdracht van de voorziening.

De melding van grensoverschrijdend gedrag

De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger kunnen het grensoverschrijdend gedrag intern melden via de coördinator woonzorg op de afdeling of bij de coördinator ethiek en dementie. De melding kan ook telefonisch, al dan niet aanvullend, via het extern meldpunt 1712. Het WZC is verplicht om elk voorval van grensoverschrijdend seksueel gedrag ten aanzien van een bewoner binnen de context van zorgverlening te melden aan het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid. Het Vlaams Agentschap gaat vervolgens voor elke melding na of er een inspectiebezoek moet plaatsvinden en of er een strafrechtelijke klacht wordt neergelegd. De melding aan het Vlaams Agentschap is onafhankelijk en staat los van een eventuele melding bij het meldpunt 1712.

Hoofdstuk 10: Toezichthoudende overheidsdiensten

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd voor de erkenning van het WZC.

Wettelijke basis: de erkenningsnormen aangaande woonzorgcentra zijn vastgelegd in het Besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en bewoners.

Contactgegevens:

- ▶ Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 33 te 1030 Brussel (T 02 553 35 00)
e-mail: info@vlaanderen.be
Website: www.zorg-en-gezondheid.be/informatie-voor-burgers

- ▶ Vlaamse Zorginspectie
Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 31 te 1030 Brussel (T 02 553 34 34)
e-mail: contact.zorginspectie@vlaanderen.be
Website: www.departementwvg.be/zorginspectie

Hoofdstuk 11: Wijzigingen aan de interne afsprakennota

Wijzigingen aan de interne afsprakennota worden vooraf schriftelijk aan de bewoner en/of hun vertegenwoordiger meegedeeld. Deze wijzigingen gaan in ten vroegste dertig dagen nadat deze werden medegedeeld aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger.

Zorg en Welzijn Zedelgem vzw
Fazantenlaan 89
8210 Zedelgem
T 050 82 66 36
www.klaverveld.gvo.be

Woonzorgcentrum Klaverveld
Centrum Kortverblijf Klaverbilk
Centrum voor Dagverzorging Klaverbilk
Assistentiewoningen Residentie Klaverhof
Infopunt Dementie Groot-Zedelgem