

Interne afsprakennota
Woonzorgcentrum Ter Beke



Beste bewoner

U verhuist binnenkort naar Ter Beke. Dat is een grote stap voor u. Namens het bestuur en alle medewerkers wil ik u en uw familie van harte welkom heten in uw nieuwe woonst.

Het is uw wens en zeker ook de mijne en van al onze medewerkers om het u hier naar uw zin te maken.

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

Omdat een woonzorgcentrum een gemeenschap is waar we met meerdere mensen samenleven, zijn er richtlijnen nodig om u een comfortabel en veilig verblijf te verzekeren.

Wat mag en kan u allemaal van ons verwachten? Maar ook: wat verwachten wij van u? U vindt heel wat antwoorden in deze afsprakennota.

En hebt u nog andere vragen, suggesties of opmerkingen, dan staan wij steeds klaar om die te beluisteren.

Tot ziens!

Elien Dejaegere
Directeur Ter Beke

1 Inhoudsopgave

Inhoud

1	Inhoudsopgave	3
2	Statuut en aard van de voorziening	4
3	Opmereglement	5
4	Het verblijf	8
5	De organisatie van de verleende zorgen	13
6	Zingeving en organisatie van activiteiten	19
7	Informatie, inspraak van de bewoners, behandeling van klachten en suggesties	20
8	Duur en beëindiging van de opnameovereenkomst	22
9	Toeziethoudende overheidsdiensten	24
10	Wijzigingen aan de afsprakennota	25

2 Statuut en aard van de voorziening

Het Woon- en Zorgbedrijf Wervik, Steenakker 30 te 8940 Wervik, beheert het woonzorgcentrum Ter Beke. De Vlaamse gemeenschap erkent WZC Ter Beke onder het nummer CE677, daarnaast is er een bijkomende erkenning onder het nummer VZB390.

Het bestuur van het Woon- en Zorgbedrijf heeft Elien Dejaegere aangesteld als directeur van het woonzorgcentrum.

De directie organiseert de algemene dienstverlening aan de bewoners en oefent het toezicht uit op de medewerkers die er werken, volgens de regels en afspraken die het Woon- en Zorgbedrijf heeft vastgelegd en met inachtneming van de diverse normering die de werking van een woonzorgcentrum regelen.

Contactgegevens

Algemeen nummer	056/95 29 00
Directie	056/95 29 01
Sociale dienst	056/95 29 08
Hoofdverpleegkundige De Roterie (1 ^e verdieping)	056/95 29 15
Hoofdverpleegkundige De Slijter (2 ^e verdieping)	056/95 29 25
Hoofdverpleegkundige De Zwingel (3 ^e verdieping)	056/95 29 35
Animatieverantwoordelijke	056/95 29 05

3 Opnamereglement

1. Wie kan worden opgenomen?

Het woonzorgcentrum legt zich toe op de opvang, begeleiding, ondersteuning en zorg voor zorgbehoevende ouderen, onafhankelijk van hun ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuigingen, en voor wie het bijzonder moeilijk geworden is om verder thuis te blijven wonen.

Er zijn ook geen beperkingen op het vlak van etnische afkomst, lidmaatschap van organisaties, groeperingen of financiële draagkracht van de bewoner.

2. Aanvraagprocedure

Elke aanvraag tot opname gebeurt bij een maatschappelijk werker verbonden aan het woonzorgcentrum van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik. Enkel de maatschappelijk werker is bevoegd om een aanvraag te onderzoeken en te behandelen.

Daartoe maakt de maatschappelijke werker een aanvraagdossier op.

Dit omvat vooreerst volgende administratieve gegevens:

- volledige identiteitsgegevens van de kandidaat aan de hand van de identiteitskaart.
- naam en adres van alle kinderen.
- naam, adres en telefoon van de contactpersonen.
- naam van de huisarts.
- opgave van de inkomsten en bezitstoestand: pensioeninkomsten, tegemoetkoming hulp aan bejaarden en dossiernummers ervan.
- gegevens van het ziekenfonds.

Het aanvraagdossier bevat ook de medische, verpleegkundige, paramedische en psychosociale noden en behoeften van de kandidaat-bewoner.

De aanvrager laat een verpleegkundige of de behandelende arts een evaluatieschaal (Katz-score) opmaken en bezorgt dit aan de maatschappelijke werker.

De maatschappelijke werker gaat na of het aanvraagdossier volledig is en de aanvrager aan de gestelde voorwaarden voldoet. Als er onduidelijkheden of bijzondere omstandigheden zijn legt de maatschappelijk werker het aanvraagdossier eerst voor op de Raad van Beheer van het Woon- en Zorgbedrijf die bevoegd is om beslissingen te nemen over aanvragen en individuele aangelegenheden.

De maatschappelijk werkers en het Woon- en Zorgbedrijf Wervik hebben de plicht tot geheimhouding van de gegevens, die verstrekt worden naar aanleiding van de aanvraag tot opname.

3. Inschrijving op de wachtlijst

Een aanvraag is pas ontvankelijk eens de maatschappelijk werker beschikt over alle administratieve gegevens en een duidelijk inzicht heeft van de vermogenstoestand van de aanvrager.

Kandidaten dienen aan de volgende voorwaarden te voldoen om op de actieve wachtlijst te komen:

- 1° minstens 65 jaar zijn.
- 2° Een zorgprofiel met een A, B, C, Cd of D score hebben.
- 3° wonen in Wervik.
- 4° Wervik als bevoegd centrum hebben.

Kandidaten die niet aan die voorwaarden voldoen, komen op de reserve wachtlijst.

Er is een marge van 10% om jongere personen op te nemen zonder melding bij het Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid. In het opnamedossier dient wel een gemotiveerd sociaal verslag aanwezig te zijn waarin aangegeven wordt waarom de thuissituatie onhoudbaar blijkt.

Bij twijfel of onduidelijkheid over het zorgprofiel kunnen andere beoordelingsverslagen opgevraagd worden, of kan een bijkomende evaluatie door een hoofdverpleegkundige gebeuren.

Na evaluatie van het aanvraagdossier bepaalt de maatschappelijk werker of de aanvrager op de actieve of op de reserve wachtlijst komt.

Wie op de reserve wachtlijst staat omdat hij of zij niet het gepaste zorgprofiel heeft, kan doorschuiven naar de actieve wachtlijst bij een verhoging van zijn of haar zorgprofiel. Het bewijs daartoe is een nieuwe evaluatieschaal.

De datum van inschrijving op de actieve wachtlijst is de dag waarop deze evaluatieschaal wordt voorgelegd.

4. Volgorde van opneming

De volgorde van opneming is chronologisch vanuit de actieve wachtlijst, volgens datum van de aanvraag, voor zover de graad van zorgbehoefendheid van de voorziening en van de afdeling waar de opneming voorzien is niet hoger is dan 80%. met minstens een B-score. In dat geval krijgt een kandidaat met een A-score de voorrang.

Als er op de actieve wachtlijst geen kandidaten meer staan, dan wordt geput uit de reserve wachtlijst, chronologisch volgens datum van inschrijving, in deze volgorde:

- 1° minstens 65 jaar zijn
- 2° wonen in Wervik
- 3° kandidaten met een O-profiel

Van de opname volgens datum van inschrijving wordt afgeweken in de volgende gevallen:

- 1° in eerste orde, een kandidaat die bewoner is van de serviceflats Ter Drapiers of van het project groepswonen in het Sint-Janshospitaal, mits ze voldoen aan de opnemingsvoorwaarden;
- 2° in tweede orde, de thuiswonende partner bij gezinshereniging, onafhankelijk van de graad van zorgbehoefendheid van die thuiswonende partner.

Omwille van de interne werking wordt van de opname volgens datum van inschrijving afgeweken voor kandidaten met een passend zorgprofiel, als er een woongelegenheid vrij is op de gesloten afdeling.

5. De opneming

Voorafgaand aan de ondertekening van de schriftelijke overeenkomst verstrekt de maatschappelijke werker alle informatie aan de kandidaat-bewoner en zijn wettelijke vertegenwoordiger: over de dagprijs, de algemene bepalingen van de schriftelijke overeenkomst en de interne afsprakennota.

Een opneming kan slechts plaatsvinden na het ondertekenen van de schriftelijke overeenkomst. Naar aanleiding daarvan wordt ook een wettelijke vertrouwenspersoon aangeduid. De kandidaat-bewoner en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger ondertekent de schriftelijke overeenkomst met het OCMW.

Kandidaten die een opneming weigeren, worden heringeschreven op de dag van die weigering, tenzij zij verklaren dat hun inschrijving op de actieve wachtlijst mag geschrapt worden.

Kandidaten die omwille van een ziekenhuisverblijf niet kunnen opgenomen worden, behouden hun datum van inschrijving op de wachtlijst.

Alle opnemingen worden voor goedkeuring en voor vaststelling van de financiële regeling voorgelegd aan de Raad van Beheer van het Woon- en Zorgbedrijf van Wervik.

6. Opnamevoorwaarden

Voorafgaand aan de opname wordt er een **bezoek** gebracht aan de kandidaat-bewoner om de verkregen gegevens te toetsen aan de feitelijke situatie.

De kandidaat-bewoner en zijn familie wordt ook uitgenodigd voor een bezoek aan het woonzorgcentrum.

Voorafgaand aan de ondertekening van de schriftelijke overeenkomst verstrekt de maatschappelijke werker alle **informatie** aan de kandidaat-bewoner en/of zijn vertegenwoordiger over de dagprijs, de algemene bepalingen van de schriftelijke overeenkomst en de interne afsprakennota. Voorafgaand aan de opname wordt ook een wettelijk vertegenwoordiger aangeduid voor de kandidaat bewoner en worden de nodige documenten hiertoe ondertekend. De wettelijk vertegenwoordiger neemt beslissingen in plaats van de bewoner indien de bewoner zelf niet meer in staat is om beslissingen te nemen over de aan hem te vertrekken gezondheidszorgen.

De kandidaat-bewoner en/of zijn vertegenwoordiger ondertekent de **schriftelijke overeenkomst** met het Woon- en Zorgbedrijf. Hij verbindt zich tot het betalen van de dagprijs.

Een opname kan in elk geval maar plaatsvinden na het ondertekenen van de overeenkomst. Als er **onvoldoende middelen** zijn voor betaling van deze dagprijs kan het OCMW tussenkomen in de verblijfskosten volgens de bepalingen van het **financieel reglement**.

De maatschappelijke werker overhandigt ook deze **interne afsprakennota**. De kandidaat-bewoner of zijn vertegenwoordiger ondertekenen voor ontvangst.

4 Het verblijf

1. De kamer

De bewoner zal de woongelegenheden met bijhorende inboedel gebruiken in overeenstemming met zijn doel. Hij zal hieraan **niets veranderen** behoudens toestemming van de directie.

Bij opname wordt een **inboedelbeschrijving** opgemaakt, met opsomming van het meubilair dat eigendom is van het woonzorgcentrum.

De kamers zijn bemeubeld met **aangepast meubilair**: een hoog-laagbed, aangepaste zetel, tafel en stoel.

De bewoner kan ook **eigen meubilair** inbrengen en de kamer inrichten om die een gezellig, persoonlijk en huiselijk karakter te geven, maar dat gebeurt steeds **in samenspraak** met de directie indien anders de veiligheid, toegankelijkheid en verzorging in het gedrang komen of bemoeilijkt worden. Het installeren van eigen meubilair beperkt zich tot de persoonlijke kamer. Gemeenschappelijke delen kunnen niet ingericht worden door de bewoners en dit omwille van brandveiligheid.

Gebruik van **elektrische toestellen** is niet toegestaan zonder uitdrukkelijke goedkeuring van de directie. Wanneer een TV toestel meegebracht wordt, dan moet dit uit veiligheidsoverwegingen een flat screen TV zijn. Iedere kamer beschikt over een koelkast.

Voor het **ophangen van kaders** wordt steeds gebruik gemaakt van de rails. Er mogen geen gaten gemaakt worden, nagels geklopt of vijzen ingedraaid worden.

In de **dagprijs** is verder volgend basiscomfort voorzien in de kamer:

- Sanitair in de vorm van lavabo, toilet en douche
- TV aansluiting met digitale televisie
- Aansluiting voor telefoon
- Een LED LCD flatscreen met afstandsbediening
- Ingebouwde koelkast
- Een oproepsysteem voor assistentie van een zorgkundige of verpleegkundige.

Het houden van **huisdieren** is niet toegestaan.

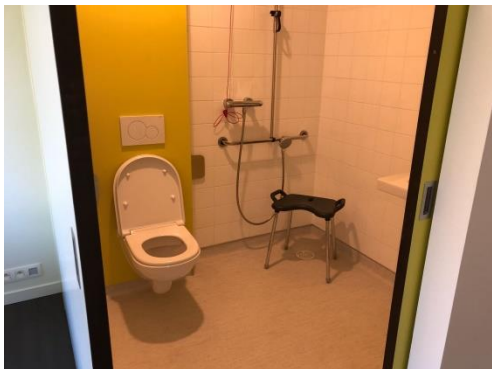
Behoudens zijn uitdrukkelijk akkoord of om ernstige redenen mag aan de bewoner **geen andere kamer** worden **toegewezen** dan deze bij opname toegekend.

Een ernstige reden kan een verbouwing zijn, maar ook een verhuis omwille van een gewijzigd zorgprofiel naar een andere afdeling of kamer.

Het voorstel tot verhuis naar een meer passende afdeling en/of voorziening wordt met de bewoner en zijn vertegenwoordiger of familie besproken.

Indien geen consensus bereikt wordt tussen de verschillende partijen, beslist de directie op grond van objectieve gegevens.

Indien de bewoner op eigen initiatief van kamer wenst te veranderen, dan kan hij zich inschrijven op de **interne verhuislijst**. De sociale dienst houdt de verhuislijst bij. Iedere bewoner kan één keer verhuizen van kamer.



2. Persoonlijke levenssfeer

Het behoort tot de opdracht van elke medewerker om de persoonlijke levenssfeer van elke bewoner te **respecteren**.

Om een goede sfeer te behouden vinden we het belangrijk dat zowel personeel, bewoners als hun familie met elkaar **beleefd en met eerbied** omgaan.

De bewoner wordt verzocht geen opdrachten aan het personeel te geven die buiten hun gebruikelijke taak liggen.

Het is niet toegestaan fooien en geschenken te geven aan personeelsleden.

De bewoners en bezoekers worden gevraagd de rust in het huis niet te verstoren.

Tussen 12 uur 's middags en 14 uur en vanaf 's avonds 21 uur tot 's morgens 8 uur wordt de rust gerespecteerd.

Bij gebruik van muziekinstrumenten, radio's en televisietoestellen denkt men eraan geen hinder te veroorzaken bij zijn medebewoners.

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

Uw 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 woonzorgcentrum.

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

Ook **de wetgeving omtrent de bescherming van persoonlijke levenssfeer** is van toepassing op bovenbeschreven informatie. (wet van 8 december 1992 ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de wetsbepalingen van toepassing in het kader van het medisch beroepsgeheim)

Daarnaast zijn er nog enkele praktische afspraken in dit verband.

Zo bezorgen wij uw **post** dagelijks in uw kamer of indien gewenst kan de post worden bijgehouden aan de receptie waar de familie de post kan komen ophalen.

Niemand mag de kamers van de bewoners betreden zonder diens toestemming, behalve het personeel dat daartoe gemachtigd is.

De directie behoudt echter het recht **om de kamer te betreden**, indien dit voor de verzorging of de hygiëne nodig is, of ook wanneer de naleving van de overeenkomst of deze interne afsprakennota het vereist.

Als uw deur in het slot zit, dan kan er niemand uw kamer betreden zonder een aangepaste sleutel. U krijgt een dergelijke sleutel bij uw opname. Uw familie kan ook een dergelijke sleutel krijgen. U tekent voor akkoord dat wij bij verlies van die sleutel een kost van 10 euro mogen aanrekenen.

3. Bezoekuren

De bewoner heeft het recht bezoek te ontvangen. Er zijn **geen vaste bezoeken**.

Bezoek kan dus steeds, zeker in de eigen kamer van de bewoner.

De **vrije toegang** van familie en vrienden wordt in het bijzonder gewaarborgd in het geval van stervensbegeleiding.

Voor de **veiligheid** sluiten wij de inkom van het woonzorgcentrum wel af om **21u**, wat niet belet dat u daarna nog bezoek kan ontvangen. Er is een bel aan de ingang.

Als de familie op bezoek komt, kunt u steeds terecht in de **cafetaria**, die open is op maandag, woensdag en zaterdag van 14 tot 17u.

Persoonlijk bezoek op de living van de afdeling kan, maar wij vragen begrip aan familie en bewoner voor onze leefgroepwerking om zich naar de persoonlijke kamer of cafetaria te gaan.

Familieleden kunnen hun **eigen familielid helpen** bij de verzorging of de maaltijdbedeling, weliswaar steeds in nauw overleg met het zorgteam, dat hierover duidelijke afspraken vastlegt.

4. Veiligheid

Er zijn veiligheidsvoorschriften opgesteld, die van belang zijn voor elke gebruiker van de voorziening.

Er zijn voorschriften voor gebruik van **toestellen**, maar zeker op het vlak van **brandveiligheid** gelden strikte voorschriften.

Er geldt een algemeen **rookverbod** in de voorziening. We hebben een asbak opgesteld aan de buitendeur.

Er mogen ook geen kaarsen aangestoken worden in de kamers.

Bij brand gelden er **brandinstructies**. Die kan u nalezen op de evacuatieplannen, die aan elke uitgang opgehangen zijn.

Bij evacuatie herkent u de volgende **pictogrammen**



Een gewone uitgang

De richting naar de nooduitgang



Merkt u brand, dan is het de belangrijkste instructie dat personeel verwittigd wordt. Dat kan ook met een druk op de brandmelder, waarvan u hier een voorbeeld ziet.



5. Afwezigheid

De bewoners kunnen het rusthuis **vrij** verlaten, behoudens de bewoners die toezicht vergen. In dat geval is er een afspraak met de familie van de bewoner.

We vragen wel een verantwoordelijke in te lichten als u de **maaltijden buiten** de voorziening zal nemen.

Bij het verlaten van de kamer trekt de bewoner de **kamerdeur** dicht. Zo vermijdt u ongewenst bezoek tijdens uw afwezigheid.

Bij **langdurige afwezigheid** (van minstens 24 uur), zoals overnachten buiten de voorziening, familiebezoek of een reis brengt u de hoofdverpleegkundige steeds op de hoogte.

5 De organisatie van de verleende zorgen

1. Het zorg- en begeleidingsplan

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

Deze afspraken worden vastgelegd in het zorg- en begeleidingsplan.

2. Maaltijden

Het woonzorgcentrum streeft ernaar om aan iedere bewoner, **lekkere, gezonde en veilige** voeding aan te bieden, die bovendien aangepast is aan de gezondheidstoestand van de bewoner.

Het is onze dagdagelijkse zorg om de maaltijden ook **lekker** te bereiden en smakelijk op te dienen. Gezonde voeding moet ook lekker zijn om graag gegeten te worden.

Dieetvoeding is enkel te verkrijgen op medisch voorschrift, maar wij maken ons sterk dat dieetvoeding in slechts uitzonderlijke omstandigheden vereist is en dat variatie in de voeding, regelmaat en lekkere maaltijden vaak belangrijker zijn.

De dranken bij de maaltijden zijn inbegrepen in de dagprijs. Buiten de maaltijden kunnen wij steeds voorzien in water, plat water of met prik.

De maaltijden worden opgediend op volgende uren:

Ontbijt vanaf 7u30 tot 9u30

Middagmaal om 11u30

Avondmaal om 17u30



Wij dienen de maaltijden op in onze leefruimtes of livings. Zo is er onderling contact tussen bewoners en onze medewerkers, hebben wij een beter toezicht bij problemen en kunnen wij ook makkelijker uw maaltijden aanvullen volgens uw behoefte.

Bij ziekte worden de maaltijden in de kamer opgediend.

Het menu hangt uit aan de inkom en aan de infoborden van de afdelingen. In het maandkrantje is ook de menu te vinden. Familieleden kunnen tegen vergoeding samen met de bewoner de maaltijden gebruiken. Hiervoor dient vooraf en tijdig deze maaltijd gereserveerd te worden.

3. Kleding en linnenzorg

Uw persoonlijke was, handdoeken en washandjes, is **inbegrepen** in de dagprijs.

Om **verlies** van kleding te voorkomen verzoeken wij uitdrukkelijk dat u alle kledij indient zodat wij dit kunnen laten labelen op uw naam en uw kledij na de wasbeurt opnieuw bij u terecht komt. De labels worden gratis ter beschikking gesteld door het woonzorgcentrum. Om verlies van kledingstukken te beperken, vragen wij aan de familie om de labels in de kledingstukken te naaien.

Om **schade** bij het wassen te voorkomen, verzoeken wij dat uw kledij voldoet aan de volgende kwaliteiten:

- bovenkledij: wasbaar, krimpvrij en kleurecht
- ondergoed: kookbaar, krimpvrij en kleurecht

Voor andere kwaliteiten kunnen wij geen verantwoordelijkheid opnemen.

Ook alle **beddengoed** is inbegrepen in de dagprijs en worden minstens één maal om de twee weken ververst, en telkens dit verder zou nodig zijn.

In geval van **hospitalisatie** kunnen wij verder uw kledij wassen voor zover uw familie ons het wasgoed levert en terugbezorgt.

4. Haarverzorging en pedicure

De gewone haarverzorging is inbegrepen in de dagprijs.

U kunt indien gewenst voor aanvullende haarzorg via uw afdeling een afspraak maken met een **kapper** of **pedicure**.

In dat geval komt de kost op uw factuur terecht.

De tarieven hangen uit in de kapsalon.

5. Hygiëne en dagelijkse verzorging

Een **goede persoonlijke hygiëne** is vereist voor wie onder één dak met andere personen woont. Wij staan de bewoner daarin bij waar en wanneer dit nodig is.

De bewoner bepaalt zelf de kleding die wordt gedragen.

Enkel bij ziekte tijdens de dag kan er nachtkledij worden gedragen.

Minstens één maal per week neemt de bewoner een **bad**, dit op een vaste dag.



Iedere kamer beschikt ook over een douche.



6. Verpleegkundige zorgen

Het woonzorgcentrum beschikt over een equipe van verpleegkundigen en zorgkundigen die als medewerkers van het woonzorgcentrum zijn tewerkgesteld, en waar voor de geleverde diensten geen extra vergoedingen worden aangerekend.

Het is hun taak om aan de bewoners alle zorgen te verstrekken die hun gezondheidstoestand vereist en de nodige hulp te bieden bij de dagelijkse handelingen van het leven.



7. Medische en paramedische zorgen

De bewoner kan **vrij een huisarts** kiezen en naar keuze raadplegen of ontbieden. De hoofdverpleegkundige dient wel op de hoogte gesteld te worden bij verandering van huisarts. Indien een bewoner geen huisarts heeft bij zijn opname, dan overhandigt de directie een geactualiseerde lijst van beschikbare huisartsen waaruit de bewoner of zijn vertrouwenspersoon een persoonlijke arts kan aanduiden.

Als de verpleegkundigen van het woonzorgcentrum dit nodig vinden, dan kunnen ook zij vragen dat de huisarts langs komt.

Bij raadplegingen buiten het woonzorgcentrum zal in de eerste plaats aan de familie worden gevraagd om in te staan voor de begeleiding van de bewoner. In het andere geval biedt het Woon- en Zorgbedrijf van Wervik de mogelijkheid aan om gebruik te maken van de mindermobielen centrale, of kan gebruik gemaakt worden van ziekenvervoer door een ambulance.

Bij **medische ingrepen buiten het woonzorgcentrum** 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 een vertegenwoordiger van de patiënt gevraagd.

De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger kiezen **vrij het ziekenhuis** waar de bewoner zal worden opgenomen indien zijn medische toestand dit vereist. Vanaf de eerste dag volgend op de ziekenhuisopname wordt de verminderde dagprijs aangerekend.

Een ziekenhuisopname gebeurt steeds in overleg met de behandelende arts tenzij een spoedopname noodzakelijk is. In dit geval is het steeds de dichtstbijzijnde urgentiedienst die optreedt.

Is de persoonlijke arts niet bereikbaar of beschikbaar, dan neemt het woonzorgcentrum contact op met een andere arts of met **de arts van wacht**. De coördinerend en raadgevende arts (CRA), een huisarts aangesteld door het woonzorgcentrum en die moet instaan voor de coördinatie van de medische zorgen en overleg tussen de huisartsen, heeft hiertoe de nodige afspraken met zijn collegae artsen gemaakt.

Het woonzorgcentrum beschikt over **eigen paramedisch personeel**, met inbegrip van kinesitherapeuten, ten behoeve van de bewoners.

Voor bewoners die geen erkenning hebben als RVT-patiënt, vallen de kosten van de kinesitherapeutische verstrekkingen ten laste van de bewoner zelf.

Voor alle bewoners zijn de kosten voor **logopedie** inbegrepen in de dagprijs en worden niet als supplement aangerekend.

De betaling van de geneeskundige verstrekking van de huisarts verlopen rechtstreeks via het ziekenfonds via het derdebetalerssysteem. Het rem-geld, of het geld dat u effectief zelf moet betalen wordt aangerekend op uw maandelijkse factuur.

8. Geneesmiddelen

De bewoner of zijn vertegenwoordiger geven het woonzorgcentrum mandaat om de noodzakelijke geneesmiddelen voor de bewoner aan te kopen en te bewaren. Het

woonzorgcentrum staat in voor de bewaring en toediening van de geneesmiddelen. Dit mandaat wordt in bijlage gevoegd bij de opnameovereenkomst.

De toegediende geneesmiddelen worden gerobotiseerd klaargezet in de centrale apotheek en gecontroleerd door verplegend personeel.

Het zelf instaan voor levering van de persoonlijke geneesmiddelen is niet meer mogelijk na opname in het woonzorgcentrum.

9. Zorg voor bewoners met een vorm van dementie

Woonzorgcentrum Ter Beke is uitgerust voor een veilige huisvesting van bewoners met een dementie. In de leefruimte van onze gesloten afdeling De Zwingel verblijven onze bewoners met dementie. Ze staan hier onder permanente controle van een personeelslid. Ook de maaltijden worden in de leefruimte georganiseerd.

In de namiddag is het animatieaanbod ook aangepast voor onze bewoners.

10. Zorg tot aan het levenseinde: vroegtijdige zorgplanning

Van bij uw opname kunt u uw wensen duidelijk maken en noteren wij die in uw zorgdossier. Dit kan van zeer eenvoudige zaken gaan zoals de keuze van ziekenhuis, bepaalde gewoontes zoals eet- en slaapgewoonten, ... tot heel ingrijpende wensen zoals beslissingen in verband met uw behandeling en met uw levenseinde.

Indien u af te rekenen krijgt met levensbedreigende verwickelingen, kunt u ons ook duidelijk maken wat u wenst en niet meer wenst. Dit noemen we vroegtijdige zorgplanning.

We kunnen bijvoorbeeld afspreken dat u niet meer gehospitaliseerd wordt bij eventuele complicaties, maar dat wij u comfortabel verder verzorgen in onze voorziening.

De bewoner en de familie kunnen steeds bij ons terecht voor een open en eerlijk gesprek.

Een zestal weken na de opname, start het eerste gesprek in het kader van vroegtijdige zorgplanning. Een medewerker polst tijdens dit gesprek naar de eerste indrukken en een informatiebrochure rond vroegtijdige zorgplanning wordt overhandigd. Onze voorziening werkt met een zorgcodering waar een A code staat voor Alles doen, B het Behouden van de functies en C voor Comfortzorg staat. Tijdens gesprekken komen we tot het vastleggen van een individuele en aangepaste zorgfiche die steeds kan herroepen worden.

Palliatieve zorg, leven tot het einde toe

Als een bewoner niet meer kan genezen, begint palliatieve zorg.

Palliatieve zorg heeft tot doel de laatste levensfase zo comfortabel mogelijk te laten verlopen voor de bewoner en zijn naasten. In tegenstelling tot de curatieve geneeskunde, die speurt naar de oorzaak van de ziekte om die dan te kunnen behandelen, streeft palliatieve zorg naar de hoogst mogelijke levenskwaliteit. Het doel is niet het sterven te versnellen of uit te stellen maar de totale pijn te verlichten.

Het aanbieden van een goede en warme woonomgeving is belangrijk om waardig afscheid te kunnen nemen van het leven, in de eigen vertrouwde omgeving samen met familie en naasten.



De beslissing om met palliatieve zorg van start te gaan gebeurt gezamenlijk met iedereen die te maken heeft met de bewoner zelf, en liefst nog met de bewoner voorop: de arts als centrale figuur, de naasten, het zorgteam.

Medische beslissingen rond het levenseinde

Wanneer genezing niet meer mogelijk is, of wanneer de inzet van de middelen niet meer in verhouding staat tot de ernst van de aandoening of het resultaat dat we mogen verwachten, dan is het belangrijk dat we ons richten op ethisch verantwoorde en medisch competente begeleiding van de stervende mens.

Wanneer we geconfronteerd worden met een vraag om levensbeëindiging of euthanasie is het belangrijk stapsgewijs de wettelijke procedure te doorlopen. Vanuit onze visie pleiten we ervoor onze bewoner uitgebreid in te lichten over de verschillende mogelijkheden. Dit gebeurt bij voorkeur door de huisarts, ondersteund door de hoofdverpleegkundige, het verzorgend team, de palliatief coördinator en andere betrokken disciplines.

Bij elke vraag om levensbeëindiging passen we een palliatieve zorgfilter toe. De palliatieve zorgfilter is een voorafgaandelijk en informerend overleg zodat de bewoner en zijn partners in de zorg een geïnformeerde keuze kunnen maken. Bewoners kunnen na dit overleg blijven vragen om euthanasie.

In dat geval kan onder de wettelijk voorziene omstandigheden tot euthanasie worden overgegaan. Euthanasie kan maar bij meerderjarige wilsbekwame personen waarvan het sterven binnen afzienbare tijd wordt verwacht. Niet – terminale bewoners of bewoners met een vraag op basis van louter psychisch of existentiële nood komen niet in aanmerking voor euthanasie. Komen ook niet in aanmerking voor euthanasie: wilsonbekwame bewoners niet in het bezit van een voorafgaande wilsverklaring.

In het geval van wilsonbekwame bewoners in het bezit van een voorafgaande wilsverklaring, pleiten we voor de grootste omzichtigheid en is euthanasie zeker geen evidentie. Wanneer niet op de euthanasievraag van een bewoner kan worden ingegaan omdat deze vraag niet in overeenstemming is met onze visie, dan blijft begeleiding verzekerd en zal samen met de bewoner en zijn zorgdragers naar een passende oplossing gezocht worden en doorverwezen worden naar andere instanties.

Voor meer informatie en individuele vragen kunt u steeds terecht bij uw huisarts, de hoofdverpleegkundige of de directie.

6 Zingeving en organisatie van activiteiten

1. Tijdsbesteding

Het woonzorgcentrum 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. De activiteiten die in de loop van de maand zullen georganiseerd worden staan vermeld in het huiskrantje dat u maandelijks ontvangt.

2. Levensbeschouwing

Het woonzorgcentrum staat open voor iedereen en eerbiedigt hierbij de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige vrijheid. We vragen van de bewoners eenzelfde houding tegenover de medebewoners.

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 ligt ter inzage aan de receptie.

7 Informatie, inspraak van de bewoners, behandeling van klachten en suggesties

1. Strategische informatie aangaande het woonzorgcentrum

De verantwoordelijke van het woonzorgcentrum informeert te gepaste tijde de bewoners en hun vertegenwoordigers over strategische beslissingen van het woonzorgcentrum die de bewoners aanbelangen.

Deze communicatie verloopt via de gebruikersraad, berichtgeving, de bewonerskrant, per brief of via de website van het woonzorgcentrum.

Deze informatie slaat ondermeer op:

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

2. De gebruikersraad

Het woonzorgcentrum richt een gebruikersraad in.

Deze raad is samengesteld uit bewoners en familieleden en vormt een advies- en overlegorgaan voor alle aspecten van de dagelijkse werking van het woonzorgcentrum.

De gebruikersraad vergadert minimaal vier maal per jaar onder leiding van de directie. Op verzoek van de bewoners worden bepaalde thema's besproken. Op vraag van de gebruikersraad kunnen andere medewerkers van het woonzorgcentrum aan de vergadering deelnemen.

Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners en hun familie wordt bezorgd via het maandkrantje.

3. Behandeling van suggesties en klachten

U kunt uw klachten, bemerkingen en suggesties te allen tijde mondeling signaleren aan de klachtenbehandelaar, die de klacht verder opvolgt en u informeert over de verdere afhandeling van de klacht.

U kunt daarvoor steeds terecht bij de directie, die optreedt als klachtenbehandelaar.

Daarnaast ligt aan de receptie een register voor suggesties en klachten ter beschikking, waar de bewoner of elke betrokkene schriftelijk een verbetervoorstel of klacht kan formuleren. De klachten en suggesties in het register worden opgevolgd door de verantwoordelijke van het woonzorgcentrum. Binnen een termijn van dertig dagen zal het gevolg dat aan de klachten wordt gegeven schriftelijk worden meegedeeld aan de betrokkene. De directeur of zijn vertegenwoordiger rapporteert de klachtenopvolging aan de gebruikersraad.

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

De bewoner beschikt daarnaast tevens over de mogelijkheid om rechtstreeks de bevoegde overheidsdiensten hierover te informeren.

Deze overheidsdiensten zijn:

De **woonzorglijn** op het nummer 078 15.25.25 elke werkdag van 9 tot 12 uur of via woonzorglijn@vlaanderen.be

de **Federale Ombudsdienst** “rechten van de patiënt” tel: 02 524 85 20



8 Duur en beëindiging van de opnameovereenkomst

1. Opzegging van de overeenkomst door de bewoner

De opnameovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur. De overeenkomst eindigt door opzegging of op de dag van het overlijden van de bewoner.

De bewoner of zijn vertegenwoordiger heeft te allen tijde het recht een einde te maken aan de overeenkomst.

Tijdens de proefperiode bedraagt de opzeggingstermijn 7 dagen. Na de proefperiode is de opzeggingstermijn 30 dagen.

De opzeg gebeurt bij aangetekend schrijven of schriftelijk door de bewoner of zijn vertegenwoordiger aan de directie van het woonzorgcentrum waar hij verblijft. De opzeg gaat in de eerste dag die volgt op de betekening.

2. Opzeg van de overeenkomst door het woonzorgcentrum

Het woonzorgcentrum kan deze overeenkomst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zestig dagen in volgende gevallen:

- Wegens gedragingen die zwaar storend zijn voor de medebewoners, of voor het samenleven in een woonzorgcentrum, of indien het gedrag van de bewoner de dagdagelijkse zorg- en dienstverlening in ernstige mate verhindert; ·In dit geval zal het woonzorgcentrum 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 woonzorgcentrum, na het inwinnen van het advies van een arts en in overleg met de Coördinerend en Raadgevend Arts (CRA) van het woonzorgcentrum, overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst.
- Bij ernstig wangedrag tegenover andere bewoners of medewerkers van het woonzorgcentrum of strafrechtelijke feiten, kan het woonzorgcentrum mits het inwinnen van het advies van een arts en in overleg met de Coördinerend en Raadgevend Arts (CRA) van het woonzorgcentrum, overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst.
In deze gevallen wordt de bewoner vooraf gehoord door de raad van beheer van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik die de uiteindelijke beslissing neemt.
- Omwille van zware fouten zoals strafrechtelijke feiten en wanbetaling van de facturen na meerdere herhaalde schriftelijke aanmaningen, kan het woonzorgcentrum zo nodig overgaan tot onmiddellijke opzegging van de overeenkomst
- Indien naar het oordeel van een arts de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van een bewoner zodanig is dat definitieve overplaatsing naar een passende instelling is geboden. In dat geval verbindt het Woon- en Zorgbedrijf Wervik zich ertoe, in overleg met de bewoner en met de natuurlijke rechtspersoon die voor zijn opneming instaan, te zorgen voor een passend verblijf en de opzeg te verlengen tot verhuis mogelijk is.

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

3. Einde van de overeenkomst ingeval van overlijden van de bewoner

Het overlijden van een bewoner stelt een einde aan de overeenkomst. De volledige dagprijs wordt aangerekend tot en met de dag van overlijden.

De nabestaanden beschikken over een termijn van 5 dagen om de kamer te ontruimen. Deze termijn kan verlengd worden mits beide partijen daartoe uitdrukkelijk akkoord verlenen.

Gedurende die termijn wordt de dagprijs verder aangerekend, verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten.

De datum van ontruiming van de kamer kan in onderling akkoord tussen de vertegenwoordiger van de bewoner en het woonzorgcentrum worden vastgelegd of verlengd. Bij de ontruiming van de woongelegenheden wordt de inboedelbeschrijving, opgemaakt door beide partijen bij opname, geactualiseerd en voor akkoord ondertekend.

Als de kamer niet binnen de gestelde termijn ontruimd werd, kan de beheerder de kamer zelf ontruimen en de persoonlijke bezittingen van de overleden bewoner opslaan. Hiervoor kunnen tegen marktconforme prijzen opslagkosten worden aangerekend.

De bewoner of familie zal, indien de woongelegenheden definitief wordt verlaten, de kamer en de inboedel in goede staat afleveren.

Alle sleutels worden afgegeven aan de directie.

Wanneer bij echtparen één van beiden sterft, wordt de overeenkomst ambtshalve verder gezet. Vanaf de dag volgend op het overlijden van de bewoner wordt aan de langstlevende echtgenoot de prijs van een alleenstaande aangerekend.

9 Toezichthoudende overheidsdiensten

1. Erkenning van het woonzorgcentrum door de overheid

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

De erkenningsnormen 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

2. Toezicht op het woonzorgcentrum door de overheid

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

Het Ministerie van de Vlaamse gemeenschap levert een erkenning af voor Ter Beke als woonzorgcentrum voor 75 woongelegenheden.

		<u>Rusthuis</u>	<u>RVT</u>
Ter Beke	Beselarestaat 1	CE 677	VZB390

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

10 Wijzigingen aan de afsprakennota

De afsprakennota is vastgesteld door de Raad van Beheer van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik. 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 vertegenwoordiger.