

Interne afsprakennota

WOONZORGCENTRUM SINT-JOZEF vzw
Molenaarsstraat 34, 9000 Gent
☎ 09 265 81 20 – 📠 09 265 81 39
info@sintjozef-gent.be – www.sintjozef-gent.be



wonen met zorg

Wederzijdse rechten en plichten van de bewoners en het woonzorgcentrum¹

U hebt, alleen of in overleg met uw familie, beslist om opgenomen te worden in het WZC Sint-Jozef vzw.

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.

De richtlijnen zijn vastgelegd in deze interne afsprakennota.

Ons streefdoel is aan bewoners een menswaardig en open leefklimaat aan te bieden.

¹ 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)

<i>Datum opmaak:</i> 2004-07-14	Classificatienr.: PROC.3.2.1/F2.2a Versie 09	Pagina 1 van 13
<i>Herzien op:</i> 2018-09-24 <i>Herzien voor:</i> 2021-09-01	Gegevens op server: Functie/Sociale dienst/Sociaal dossier	

INHOUDSOPGAVE 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 woonzorgcentrum Sint-Jozef vzw.

Hoofdstuk 1:	Het woonzorgcentrum Sint-Jozef vzw	p. 3
Hoofdstuk 2:	Het verloop van een opname	p. 3
Hoofdstuk 3:	Het verblijf in het woonzorgcentrum	p. 4
Hoofdstuk 4:	De verleende zorgen	p. 5
Hoofdstuk 5:	De zingeving en organisatie van activiteiten	p. 8
Hoofdstuk 6:	Informatie, inspraak van de bewoners, behandeling klachten en suggesties	p. 8
Hoofdstuk 7:	De beëindiging van de opnameovereenkomst	p. 9
Hoofdstuk 8:	Toezichthoudende overheidsdiensten	p. 11
Hoofdstuk 9:	Wijzigingen aan de afsprakennota	p. 11

Lijst met bijlagen:

Bijlage 1:	Brandveiligheidsbeleid van het woonzorgcentrum	p. 12
Bijlage 2:	Reglement van de werking van de gebruikersraad	p. 13

Hoofdstuk 1: Het woonzorgcentrum Sint-Jozef vzw

Het woonzorgcentrum Sint-Jozef vzw, in deze tekst later het WZC genoemd, is gelegen in de Molenaarsstraat 34 te 9000 Gent.

Het WZC wordt bestuurd door de vzw WZC Sint-Jozef met maatschappelijke zetel in de Molenaarsstraat 34 te 9000 Gent.

De statuten en samenstelling van de bestuursorganen zijn rechtsgeldig vermeld in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad. De vzw is geregistreerd met het ondernemingsnummer 0438.814.241.

De dagelijkse leiding van de instelling is toegewezen aan de heer Wouter Sonnevile.

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

- Woonzorgcentrum: 115 woongelegenheden waarvan 78 rust- en verzorgingsbedden (PE611)
- Centrum voor dagverzorging: 15 verblijfseenheden (PE2068)
- Centrum voor kortverblijf: 6 woongelegenheden (KPE611)

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, lidmaatschap van organisaties en groeperingen of financiële draagkracht van de bewoner.

Het WZC verleent aan zijn bewoners de grootst mogelijke vrijheid.

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 verschaft, van dien 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 een opname wordt aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger de interne afsprakennota toegelicht. Bij akkoord over de interne afsprakennota, bekrachtigd via ondertekening van de opnameovereenkomst door de toekomstige bewoner of zijn vertegenwoordiger, wordt een overeenkomst afgesloten. De interne afsprakennota is een afzonderlijk document met rechten en plichten voor de betrokken partijen.

Pas na ondertekening van de opnameovereenkomst 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.

<i>Datum opmaak:</i> 2004-07-14	Classificatienr.: PROC.3.2.1/F2.2a Versie 09	Pagina 3 van 13
<i>Herzien op:</i> 2018-09-24 <i>Herzien voor:</i> 2021-09-01	Gegevens op server: Functie/Sociale dienst/Sociaal dossier	

Hoofdstuk 3: Het verblijf in het woonzorgcentrum

3.1 De kamer

Het WZC beschikt over 113 eenpersoonskamers en een tweepersoonskamer. Deze zijn gemeubileerd met volgende uitrusting: aangepast hooglaag bed, nachttafel, kleerkast, tafel, stoel, zetel.

Bij opname wordt een inboedelbeschrijving van de kamer opgemaakt met opsomming van het meubilair in eigendom van het WZC dat aanwezig is in de toegewezen kamer. Een exemplaar hiervan ontvangt u van de medewerker sociale dienst.

U beschikt over de mogelijkheid om in overleg met de directie van het WZC of zijn vertegenwoordiger uw kamer te personaliseren waardoor u deze verder een gezellig en huiselijk karakter kan meegeven. De directie dient hierbij uitdrukkelijk de goedkeuring te geven aan de voorgestelde meubilering en kan bepaalde inrichtingen en toestellen weigeren indien hierdoor de veiligheid, toegankelijkheid en zorgverlening in het gedrang komen.

In de dagprijs is volgend basiscomfort voorzien in de kamer:

- sanitair: lavabo met koud en warm water, een toilet met de nodige steunen; douche (enkel in kamers nieuwbouw)
- analoge TV- en radioaansluiting;
- aansluiting voor telefoon;
- een oproepsysteem in de kamer en in de sanitaire cel voor assistentie van een zorgkundige of verpleegkundige;
- op aanvraag kan een koelkast ter beschikking worden gesteld mits een maandelijkse vergoeding;
- koelkast en kluis zijn beschikbaar in de kamers nieuwbouw.

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

Het houden van huisdieren (vissen en vogels) is toegestaan.

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.

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 uw persoonlijke levenssfeer maximaal respecteren. Indien u dit wenst zal aan de ingang van de dienst of van uw kamer uw naam worden vermeld. U bepaalt zelf hoe u wenst te worden aangesproken, bij naam of voornaam.

U bepaalt zelf welke personen toegang krijgen tot uw kamer. Enkel bij verzorging, voor hygiënische redenen, technisch onderhoud, uit veiligheidsoverwegingen en noodsituaties wordt hierop een uitzondering gemaakt.

De post wordt dagelijks afgeleverd in postvakjes op naam aan de receptie.

3.3 Bezoekuren en cafetaria

Bezoek van familie en vrienden zijn steeds welkom in het WZC. Daarom zijn er geen vaste bezoeken. De inkom van het WZC sluit om 18.30 u. wat niet belet dat u hierna nog bezoek kan ontvangen.

De bewoners wordt gevraagd vanaf 22.00 u. de nodige stilte te bewaren om de rust van de medebewoners te verzekeren.

De cafetaria is open elke dag van de week van 14 uur tot 17 uur, maar kan ook, buiten de uren waarop er bediend wordt, gebruikt worden om bezoek te ontvangen.

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

<i>Datum opmaak:</i> 2004-07-14	Classificatienr.: PROC.3.2.1/F2.2a Versie 09	Pagina 4 van 13
<i>Herzien op:</i> 2018-09-24 <i>Herzien voor:</i> 2021-09-01	Gegevens op server: Functie/Sociale dienst/Sociaal dossier	

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 algemeen directeur of zijn vertegenwoordiger.

Voor televisietoestellen worden enkel flatscreens toegelaten.

In het belang van de veiligheid van de bewoners zijn er strikte veiligheidsvoorschriften qua brandveiligheid. Daarom is een algemeen rookverbod van toepassing in de instelling en mogen geen kaarsen of dergelijke aangestoken worden in de kamers. Roken is enkel toegestaan in de daartoe voorziene rookzone buiten.

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 kopij van dit brandveiligheidsbeleid aan de bewoner, zie bijlage 1.

Bij evacuatie dient u volgende pictogrammen te herkennen:

Een gewone uitgang:



De richting naar de nooduitgang:



3.5 Afwezigheid van de bewoner

Indien u minstens 24 uur afwezig bent, wordt vanaf de eerste dag afwezigheid 80% van de dagprijs aangerekend. De 20% vermindering geldt als terugbetaling van de maaltijden en de niet-gebruikte leveringen en diensten.

Voormelde terugbetaling geldt eveneens vanaf de eerste kalenderdag die volgt op het overlijden of een ziekenhuisopname.

Hoofdstuk 4: Het dagelijks leven en de verleende zorgen

In samenspraak met de behandelingsgroep bepaalt de bewoner, binnen de mogelijkheden van de instelling, 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 uw persoonlijke gegevens

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

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 WZC. Identificatie- en persoonlijke gegevens kunnen aan bevoegde diensten doorgegeven worden in geval van o.a. vermissing.

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

De gezondheidsgegevens kunnen mogelijks ingekeken worden door de Coördinerend en Raadgevend Arts (CRA), zelfs indien hij niet de behandelende arts is.

Standaard wordt bij opname een foto gemaakt van de bewoner voor het elektronisch zorgdossier. Foto's van bewoners tijdens activiteiten kunnen voor intern gebruik genomen worden. Indien u dit niet wenst, kunt u het formulier 'Geen toelating fotopublicatie' handtekenen. Bij het gebruik van gericht beeldmateriaal voor sociale media wordt steeds uitdrukkelijk de mondelinge en schriftelijk toestemming gevraagd aan de bewoner.

<i>Datum opmaak:</i> 2004-07-14	Classificatienr.: PROC.3.2.1/F2.2a Versie 09	Pagina 5 van 13
<i>Herzien op:</i> 2018-09-24 <i>Herzien voor:</i> 2021-09-01	Gegevens op server: Functie/Sociale dienst/Sociaal dossier	

De wetgeving betreffende 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).

Sinds 25 mei 2018 is de General Data Protection Regulation (GDPR) of de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) officieel van start. De wetgeving kwam tot stand met het oog op de bescherming van persoonsgegevens in de Europese Unie. In WZC Sint-Jozef vzw wordt veel belang gehecht aan de privacy van bewoners en andere belanghebbenden. De doelstellingen en rechten van de bewoner, zoals beschreven in de Verordening, worden toegelicht in de 'welkombrochure voor bewoners van het woonzorgcentrum'.

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 week vooraf aan de bewoners worden meegedeeld.

De maaltijden worden opgediend op volgende uren:

- ontbijt vanaf 7 uur
- middagmaal vanaf 11.45 uur
- avondmaal vanaf 17.15 uur

Op vraag kan de maaltijd in de kamer opgediend worden.

Dieetvoeding is enkel te verkrijgen op medisch voorschrift.

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

Er wordt aangeraden bederfbare voeding enkel in een koelkast te bewaren. Dit kan in een persoonlijke koelkast of in een koelkast die ter beschikking staat op de afdeling.

4.3 Kleding en linnenzorg

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

Uw persoonlijke was wordt uitbesteed aan een wasserij of uw familie/verwant kan hiervoor instaan. Bij het gebruik van de diensten van de uitbestede wasserij wordt de factuur verhoogd met de kosten van de was per kledingstuk.

Om verlies van kleding te voorkomen wordt de persoonlijke kleding gelabeld door het woonzorgcentrum. WZC Sint-Jozef vzw draagt geen verantwoordelijkheid voor kledij die niet gelabeld is.

4.4 Haarverzorging en pedicure

De gewone haarverzorging is inbegrepen in de dagprijs. De bewoner kan indien gewenst voor aanvullende haarzorg via zijn afdeling een afspraak maken met een haarkapper of pedicure verbonden aan het WZC.

4.5 Hygiëne en dagelijkse verzorging

Aan de bewoner wordt de nodige hulp geboden bij de dagelijkse lichamelijke verzorging. Indien gewenst kan men wekelijks minstens één bad of douche nemen.

Indien nodig beschikt de bewoner steeds over voldoende en aangepast incontinentiemateriaal.

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

<i>Datum opmaak:</i> 2004-07-14	Classificatienr.: PROC.3.2.1/F2.2a Versie 09	Pagina 6 van 13
<i>Herzien op:</i> 2018-09-24 <i>Herzien voor:</i> 2021-09-01	Gegevens op server: Functie/Sociale dienst/Sociaal dossier	

4.6 Verpleegkundige zorgen

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

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 een vertegenwoordiger van de bewoner gevraagd.

De medische ingrepen buiten het WZC kunnen gebeuren in een ziekenhuis naar keuze. In dringende gevallen en noodgevallen zal het WZC u 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 de medische zorgen en overleg tussen de huisartsen, zal hiertoe de nodige afspraken maken met zijn collegae artsen.

De keuze van de logopedist en kinesist is vrij (behalve voor rust- en verzorgingstehuisgerechtigden). Het WZC beschikt over eigen paramedisch personeel 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. Dit mandaat voor bestelling en ontvangst van medicatie is opgesteld voor de lastgever, lasthebber en de apotheek.

Het WZC staat in voor de bewaring en toediening van de geneesmiddelen door verplegend personeel.

4.9 Palliatieve zorgverlening

Het WZC opteert er voor om het stervensproces en het 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.

4.10 Vragen omtrent euthanasie

Het WZC benadert vragen betreffende euthanasie vanuit een christelijk-ethische visie. Het uitgangspunt in de zorgverlening wordt gevormd door het respect en eerbied voor de waardigheid van de mens. Vanuit deze optiek worden vragen betreffende 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 "Zorg rond het levenseinde". Deze visietekst beschrijft de stappen en de besluitvorming conform de wettelijke bepalingen bij een vraag naar euthanasie. De procedure bevat richtlijnen voor de huisartsen en medewerkers verbonden aan het WZC. Een zorgvuldige communicatie, transparantie en zorgzaamheid staan hierbij centraal. U kunt deze visietekst opvragen bij de directeur wonen en zorg.

<i>Datum opmaak:</i> 2004-07-14	Classificatienr.: PROC.3.2.1/F2.2a Versie 09	Pagina 7 van 13
<i>Herzien op:</i> 2018-09-24 <i>Herzien voor:</i> 2021-09-01	Gegevens op server: Functie/Sociale dienst/Sociaal dossier	

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 u zullen begeleiden bij deze activiteiten en uitstappen. Regelmatig worden verenigingen uitgenodigd om ontspanningsactiviteiten te organiseren binnen het WZC.

Daarnaast bent u steeds welkom om deel te nemen aan dagelijkse huishoudelijke taken binnen uw afdeling.

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. 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.

In het WZC bestaat de mogelijkheid om regelmatig aan de eucharistieviering deel te nemen. Op vraag van de bewoner kan de communie toegediend worden in de kamer.

De kapel van het WZC is vrij toegankelijk.

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

6.1 Strategische informatie aangaande het WZC

De leiding van het WZC informeert te gepasten tijde de bewoners en hun vertegenwoordigers over strategische beslissingen van het WZC die de bewoners aanbelangen. Deze communicatie verloopt via de gebruikersraad, berichten ad valvas, de huiskrant, per brief of via de website van het WZC.

Deze informatie slaat onder andere 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 directieleden/kaderleden 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. De werking en het reglement van de gebruikersraad vindt u in [bijlage 2](#).

De gebruikersraad gaat vier maal per jaar door onder leiding van een voorzitter bijgestaan door een secretaris. Op verzoek van de gebruikersraad kunnen de andere medewerkers van het WZC aan de vergadering deelnemen. Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt dat ad valvas wordt opgehangen aan het infobord tegenover de kapel en gepubliceerd wordt in het driemaandelijks huiskrantje De Belleman.

<i>Datum opmaak:</i> 2004-07-14	Classificatienr.: PROC.3.2.1/F2.2a Versie 09	Pagina 8 van 13
<i>Herzien op:</i> 2018-09-24 <i>Herzien voor:</i> 2021-09-01	Gegevens op server: Functie/Sociale dienst/Sociaal dossier	

6.3 Behandeling van suggesties en klachten

U kunt uw klachten, bemerkingen en suggesties te allen tijde mondeling signaleren aan de directie of het diensthoofd of schriftelijk noteren op een meldingsformulier. Op elke afdeling hangt een kwaliteitsbus met meldingsformulieren waarop suggesties, opmerkingen en reële klachten kunnen genoteerd worden.

De directie verbindt er zich toe al de opgetekende suggesties of klachten binnen een termijn van dertig dagen te beantwoorden en, zo gewenst, te bespreken in de gebruikersraad. Jaarlijks wordt een overzicht van de suggesties en klachten gepubliceerd in de huiskrant.

Daarnaast ligt er aan de inkom een register voor suggesties en klachten (gastenboek) ter beschikking, waar de bewoner of elke betrokkene schriftelijk een verbetervoorstel of klacht kan noteren. De klachten en suggesties in het register worden opgevolgd door de leiding van het WZC. Binnen een termijn van dertig dagen zal het gevolg dat aan de klachten wordt gegeven worden meegedeeld aan de betrokkene.

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

Ingeval van klachten betreffende "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 **Woonzorglijn** tel. 02 553 75 00; e-mail: woonzorglijn@zorg-en-gezondheid.be; meer info op www.woonzorglijn.be
- 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 op de dag van het overlijden van de bewoner. De bewoner of zijn vertegenwoordiger kunnen deze overeenkomst te allen tijde beëindigen mits inachtneming van een opzegtermijn van dertig dagen.

De opzegging gebeurt schriftelijk, aangetekend of door ondertekening voor ontvangst, en gaat in de eerste dag volgend op de betekening.

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 echter in onderling schriftelijk akkoord afwijken van deze opzegtermijnen.

7.2 Opzeg van de overeenkomst door het WZC

Het WZC kan deze 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 instelling, 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 zorginstelling. 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.

<i>Datum opmaak:</i> 2004-07-14	Classificatienr.: PROC.3.2.1/F2.2a Versie 09	Pagina 9 van 13
<i>Herzien op:</i> 2018-09-24	Gegevens op server: Functie/Sociale dienst/Sociaal dossier	
<i>Herzien voor:</i> 2021-09-01		

- 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 (CRA) 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 deze 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. Er wordt echter geen extra opzegvergoeding aangerekend, ongeacht wie de overeenkomst beëindigt.

Indien een woongelegenheden 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 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. Ingeval de bewoner of zijn vertegenwoordiger 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 bewaren voor rekening van de bewoner. Het WZC kan echter 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 vertegenwoordiger de woongelegenheden binnen een termijn van vijf dagen na de dag van het overlijden.

De datum van ontruiming van de kamer kan in onderling akkoord tussen de vertegenwoordiger van de

bewoner en het WZC worden vastgelegd of desgevallend verlengd. Bij de ontruiming van de woongelegenheden wordt de inboedelbeschrijving, opgemaakt door beide partijen bij opname, geactualiseerd en voor akkoord ondertekend.

Indien de woongelegenheden van de bewoner niet wordt ontruimd binnen de termijn zoals bepaald hierboven, al dan niet in onderling akkoord verlengd, kan het WZC de kamer ontruimen voor rekening van de nabestaanden. Deze kosten zijn marktconform en aantoonbaar. Het WZC zal de persoonlijke bezittingen van de bewoner vervolgens bewaren conform de bepalingen zoals beschreven in de opnameovereenkomst.

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 vertegenwoordiger van de bewoner.

Ingeval een woongelegenheden 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 woongelegenheden.

<i>Datum opmaak:</i> 2004-07-14	Classificatienr.: PROC.3.2.1/F2.2a Versie 09	Pagina 10 van 13
<i>Herzien op:</i> 2018-09-24	Gegevens op server: Functie/Sociale dienst/Sociaal dossier	
<i>Herzien voor:</i> 2021-09-01		

Hoofdstuk 8: Toezichthoudende overheidsdiensten

8.1 Erkenning van het WZC door de overheid

Het 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:

Agentschap Zorg en Gezondheid

Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 33

1030 Brussel

tel. 02 553 35 00

e-mail: info@zorg-en-gezondheid.be

website: www.zorg-en-gezondheid.be

8.2 Toezicht op het WZC door de overheid

Zorginspectie is een agentschap van de Vlaamse overheid en maakt deel uit van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Contactgegevens:

Zorginspectie

Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 Brussel

tel. 02 553 34 34

e-mail: contact@zorginspectie.be

website: www.zorginspectie.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 vertegenwoordiger.

Een actuele versie van deze interne afsprakennota is terug te vinden op de website www.sintjozef-gent.be.

Door het ondertekenen van de opnameovereenkomst wordt de ontvangst van en het akkoord met de interne afsprakennota bekrachtigd door de bewoner of zijn vertegenwoordiger.

<i>Datum opmaak:</i> 2004-07-14	Classificatienr.: PROC.3.2.1/F2.2a Versie 09	Pagina 11 van 13
<i>Herzien op:</i> 2018-09-24	Gegevens op server: Functie/Sociale dienst/Sociaal dossier	
<i>Herzien voor:</i> 2021-09-01		

Brandveiligheidsbeleid in het woonzorgcentrum

De werkgever zorgt ervoor dat een gebouw voldoet aan brandnormen die opgelegd worden door de overheid, met name:

- Compartimenten:
 - elke kamer is een compartiment (een half uur brandvrij);
 - een gang is een compartiment dat kan afgesloten worden van de verpleegbalie;
 - elke traphal is een compartiment.
- De kamers van de nieuwbouw zijn uitgerust met vrijloop deursluiters. Deze vallen bij brandalarm automatisch dicht zodat de rook in de kamer blijft en/of de bewoner beschermd blijft.
- Noodtraphallen zijn voorzien op gezette afstanden.
- Brandalarm wordt gemeld op de draagbare telefoontoestellen.
- Volgende blusmiddelen zijn beschikbaar:
 - Poederblussers
 - Aquablussers (nieuwbouw)
 - Brandhaspels
 - Brandhydranten rond het gebouw
- De medewerkers krijgen op regelde tijdstippen training:
 - Brand- en evacuatieoefeningen (onaangekondigd)
 - Jaarlijkse praktijkoefening blussen voor telkens een groep van 12 collega's
 - Bijscholing van het intern rampenplan

Ook de werknemer voldoet aan enkele verplichtingen:

- De brandprocedure die aan de verpleegbalies uithangt, is gekend.
- Er wordt telkens opnieuw adequaat gereageerd op een brandalarm.
- Elke werknemer kent de plaats van de blusmiddelen en kan ze gebruiken.
- Het algemeen rookverbod wordt gerespecteerd en nageleefd.
- Op alle plaatsen worden orde en netheid toegepast:
 - karren aan dezelfde kant plaatsen in de gang;
 - de noodweg in traphallen vrijhouden;
 - geen voorwerpen voor de blusmiddelen, compartimentsdeuren, ... plaatsen.
- Gemorste producten worden onmiddellijk opgeruimd.

<i>Datum opmaak:</i> 2004-07-14	Classificatienr.: PROC.3.2.1/F2.2a Versie 09	Pagina 12 van 13
<i>Herzien op:</i> 2018-09-24 <i>Herzien voor:</i> 2021-09-01	Gegevens op server: Functie/Sociale dienst/Sociaal dossier	

Reglement van de werking van de gebruikersraad

wonen met zorg

DE GEBRUIKERSRAAD

Doelstellingen

De bedoeling van de gebruikersraad is om de cliënten en/of familieleden medezeggenschap te geven in de algemene werking van de organisatie.

Het is een middel om te informeren en om vragen, suggesties, wensen en klachten te formuleren over thema's die de cliënten rechtstreeks aanbelangen.

Samenstelling

De gebruikersraad bestaat uit cliënten van het woonzorgcentrum het centrum kortverblijf, hun familieleden, mantelzorgers of vrijwilligers die de belangen van de cliënten vertegenwoordigen. Cliënten van het dagverzorgingscentrum kunnen aansluiten indien gewenst.

Iedere cliënt is welkom. Er is geen verkiezing en geen lijst met vaste leden van een bewonersraad.

Directie of medewerkers kunnen worden uitgenodigd op de vergadering om een toelichting te geven over een bepaald onderwerp dat de cliënten aanbelangt.

Uitnodiging

Iedere cliënt ontvangt een schriftelijke uitnodiging met vermelding van de agendapunten in zijn/haar postvakje aan de receptie. Er staan 3 à 4 thema's op de agenda voor een vergadering van één uur tot anderhalf uur.

Voorzitterschap

De voorzitter is de algemeen directeur. Hij leidt de vergadering en zorgt voor de naleving van het reglement.

Het directiecomité bereidt de vergaderingen voor, verspreidt de uitnodigingen en voert de besluiten uit.

De medewerker van de sociale dienst maakt het verslag van de vergadering. Het verslag wordt aan alle cliënten van het woonzorgcentrum en centrum voor kortverblijf uitgedeeld. Het verslag hangt uit aan het prikbord aan de kapel en kan door iedereen gelezen worden. Een samenvatting wordt in de huiskrant De Belleman gepubliceerd.

Bijeenkomsten

De gebruikersraad gaat vier keer per jaar door.

<i>Datum opmaak:</i> 2004-07-14	Classificatienr.: PROC.3.2.1/F2.2a Versie 09	Pagina 13 van 13
<i>Herzien op:</i> 2018-09-24	Gegevens op server: Functie/Sociale dienst/Sociaal dossier	
<i>Herzien voor:</i> 2021-09-01		