

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
| Woonzorgcentrum<br>'Ter Nethe'                 | SMK: privacy, waardigheid, autonomie, inspraak,<br>keuzevrijheid, huiselijkheid, geborgenheid en klachtenrecht,<br>informatie, opvolging, doorverwijzing, rechten, evaluatie,<br>intern overleg, extern overleg en middelen | Datum goedkeuring:<br>08-02-2010 |
| Goedgekeurd door:<br>Stuurgroep kwaliteitszorg | 3.2.1 PROCEDURE VOOR ONTHAAL EN<br>OPNAME   | Datum herziening:                |
|  |   | Versie: 1                        |
| Procedureverantw.:<br>Anja Paepen              | <b>DOC 3.2.1.4 Interne afsprakennota</b>  | Afdrukdatum: 10-6-2014           |



**OCMW HULSHOUT**  
**WOONZORGCENTRUM TER NETHE**  
GROTE BAAN 256  
2235 HULSHOUT

ERKENNINGSNUMMER: ROB: CE 2040 - RVT: VZB 2382

---

**INTERNE AFSPRAKENNOTA**

**INHOUDSOPGAVE**

|  |    |
|--|----|
| IDENTIFICATIE- EN CONTACTGEGEVENS .....                                | 2  |
| OPNAMEVOORWAARDEN EN OPNAMEPROCEDURE .....                             | 3  |
| MODALITEITEN AANGAANDE ONTSLAG EN BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST ..... | 6  |
| VERBLIJFSMODALITEITEN .....  | 7  |
| MEDISCHE EN FARMACEUTISCHE ZORGEN .....                                | 10 |
| RESTRICTIEBELEID .....   | 11 |
| INSPRAAK EN ONDERZOEK VAN SUGGESTIES EN KLACHTEN VAN BEWONERS .....    | 11 |
| VISIE OP HET LEVENSEINDE .....   | 12 |
| FINANCIËLE ASPECTEN .....  | 13 |
| MAATREGELEN VAN ALGEMEEN BELANG .....                                  | 14 |
| KENNISGEVING VAN DE INTERNE AFSPRAKENNOTA .....                        | 16 |

Beste,

Het OCMW van Hulshout heet u van harte welkom als bewoner van woonzorgcentrum Ter Nethe.

De stap naar een woonzorgcentrum is waarschijnlijk geen gemakkelijke keuze geweest. We beseffen dat wij uw thuis nooit zullen kunnen vervangen. We doen ons uiterste best opdat u zich snel bij ons thuis kan voelen en leven zoals u dat gewoon was, maar met de nodige verzorging. De stap naar een nieuwe thuis brengt ongetwijfeld vragen met zich mee. We trachten deze te beantwoorden in deze interne afsprakennota en maken hierin een aantal afspraken om het verblijf voor iedereen zo aangenaam mogelijk te maken.

Het OCMW van Hulshout wenst u een lang en aangenaam verblijf toe in woonzorgcentrum 'Ter Nethe'. Het personeel wil zich inspannen voor uw welzijn, maar uw medewerking is eveneens belangrijk.

Mocht u bijkomende informatie wensen, dan staan wij steeds tot uw dienst. We staan eveneens open voor uw opmerkingen, ideeën en suggesties.

## **IDENTIFICATIE- EN CONTACTGEGEVENS**

### Artikel 1: Beheer van de instelling

Het woonzorgcentrum Ter Nethe is gelegen te 2235 Hulshout, Grote Baan 256 en wordt beheerd door het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn van Hulshout.

Het OCMW van Hulshout is zowel verantwoordelijk voor de individuele opname als voor de organisatie van de zorg- en dienstverlening.

### Artikel 2: Verantwoordelijke

Het OCMW van Hulshout heeft als directeur, mevrouw Anja Paepen, aangesteld. De directeur verzekert de harmonieuze werking van het woonzorgcentrum volgens de regels die door de OCMW-Raad zijn vastgelegd en volgens de bevoegdheden die haar werden toegekend.

### Artikel 3: Erkenning

Het woonzorgcentrum neemt zowel valide als zorgbehoevende personen op. Het woonzorgcentrum is erkend door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn) onder de nummers CE 2040 (ROB) en VZB 2382 (RVT). Erkeningsnummer RIZIV: 76205277.

Het woonzorgcentrum eerbiedigt de ideologische, de filosofische, de godsdienstige en de levensbeschouwelijke overtuiging en de politieke vrijheid van iedere bewoner.

#### Artikel 4: Basisreglement

Deze interne afsprakennota bevat de wederzijdse rechten en plichten voor de bewoner en het woonzorgcentrum, praktische inlichtingen en de nodige basisafspraken, die elke bewoner en zijn/haar familie aanbelangen.

### **OPNAMEVOORWAARDEN EN OPNAMEPROCEDURE**

#### Artikel 5: Opnamevoorwaarden

Het woonzorgcentrum staat open voor personen die om gezondheids- en/of sociale redenen niet langer thuis kunnen of wensen te blijven wonen.

Het woonzorgcentrum neemt bij voorkeur inwoners van de gemeente Hulshout op. Volgende personen worden als inwoner van de gemeente Hulshout beschouwd:

- ofwel minstens 5 jaar in Hulshout gedomicilieerd geweest zijn;
- ofwel bij het moment van de opname minstens 1 jaar in Hulshout gedomicilieerd zijn.

Indien er personen van buiten de gemeente Hulshout worden opgenomen, zal aan het OCMW van herkomst een borgstelling gevraagd worden.

De kandidaat-bewoner moet voor de opname aan de volgende voorwaarden voldoen:

- ingeschreven zijn op de wachtlijst;
- in principe de leeftijd van 65 jaar bereikt hebben. Enkel na goedkeuring door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid kan afgeweken worden van deze leeftijdsgrens.
- een evaluatieschaal tot de staving van de aanvraag om tegemoetkoming in een verzorgingsinrichting (KATZ-schaal) kunnen voorleggen. Bij voorkeur worden matig tot zwaar zorgbehoevende personen (categorie B, C of Cd) opgenomen.
- een medisch en verpleegkundig verslag inzake de algemene toestand;
- zich ertoe verbinden, in de mate van de financiële middelen waarover zij beschikken, alle kosten die uit hun verblijf voortspuiten te betalen zoals dit nader gespecificeerd is in de individuele opnameovereenkomst die vooraf moet worden afgesloten.

#### Artikel 6: Behandeling van de aanvraag tot opname

Elke vraag tot opname wordt individueel onderzocht. De directeur beslist in samenspraak met de hoofdverpleegkundige volgens interne regels over de opname van de bewoner. Dit gebeurt op basis van het samengestelde aanvraagdossier, bestaande uit een administratief, verpleegkundig en medisch verslag, inclusief de KATZ-schaal.

De beslissing van opname wordt niet beïnvloed door de ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging, noch door het lidmaatschap van een organisatie of groepering, de financiële draagkracht of de etnische afkomst van de bewoner.

Het Vast Bureau wordt van elke opname in kennis gesteld.

### Artikel 7: De opnameovereenkomst

Alvorens tot de opname over te gaan sluit het OCMW, overeenkomstig de wettelijke bepalingen, een schriftelijke opnameovereenkomst af met de bewoner of met de persoon of instantie die namens hem/haar optreedt.

In de overeenkomst worden onder meer de financiële voorwaarden nader gespecificeerd:

- het bedrag en de samenstelling van de dagprijs;
- de diensten en leveringen die aanleiding geven tot het aanrekenen van een extra vergoeding, bovenop de dagprijs;
- de regeling en de tarieven voor terugbetaling voor de niet-gebruikte leveringen en diensten, in het bijzonder bij tijdelijke afwezigheid of bij overlijden;
- de wijze waarop de overeenkomst door de bewoner of het OCMW beëindigd kan worden, en de toepasselijke opzeggingstermijn en -vergoeding;
- de regeling in verband met het beheer en bewaren van gelden en goederen.

### Artikel 8: Onthaal

De directeur organiseert samen met het personeel van het woonzorgcentrum een degelijk onthaal van de nieuwe bewoner en betreft hierbij zowel de familieleden als de personeelsleden en de medebewoners.

### Artikel 9: Toewijzing van de kamer

Het woonzorgcentrum omvat 3 afdelingen:

- Het Plein: een gesloten afdeling voor bewoners met dementie;
- De Molen en De Heide: open afdelingen voor valide en matig/zwaar zorgbehoevende bewoners.

De kamer zal toegekend worden volgens de beschikbaarheid en de behoeften van de bewoner.

De bewoner krijgt de beschikking over een bemeubelde kamer. De kamer is voorzien van basismeubilair, waarvan een inventaris wordt opgemaakt bij opname. De bewoner is vrij zijn/haar kamer naar eigen smaak in te richten. De kamer mag huiselijk en knus ingericht worden. Tapijten worden om veiligheidsredenen verboden. Waardevolle voorwerpen in de kamer bewaren, wordt afgeraden. Bij de inrichting van de kamer moet wel rekening gehouden worden met de eisen van veiligheid en hygiëne en de nodige bewegingsruimte.

Een eigen ijskastje kan worden meegebracht of kan op vraag van de bewoner of de familie door het woonzorgcentrum ter beschikking worden gesteld.

Bij het ontruimen van de kamer dient zowel de kamer alsook de inboedel in goede staat te worden afgeleverd.

### Artikel 10: Interne verhuis

Een interne verhuis naar een andere kamer of afdeling is slechts mogelijk mits instemming van beide partijen. Indien omwille van ernstige redenen een interne verhuis is vereist, kan de directeur hierom verzoeken. Bij een verhuis wordt een nieuwe overeenkomst opgesteld.

### Artikel 11: Formaliteiten

In samenspraak met de bewoner en/of familie zorgt de stafmedewerker van het woonzorgcentrum ervoor dat de formaliteiten in verband met de woonstverandering geregeld worden (gemeente, verblijfsattest en aanvraagformulier zorgverzekering).

### Artikel 12: Opmaak dossiers

De directeur van het woonzorgcentrum maakt een individueel administratief opnamedossier op.

Het opnamedossier omvat volgende gegevens:

- checklist opnamedossier;
- opnameovereenkomst tussen bewoner en OCMW-Hulshout;
- ontvangsbewijs voor de interne afsprakennota;
- inventaris van de kamer;
- volmacht inzake bestelling geneesmiddelen;
- verklaring inzake beveiliging van de bewoner - beschermende maatregelen;
- verklaring inzake wetgeving op de privacy;
- gegevens voor het verpleegdossier;
- opnamefiche;
- voedingsfiche voor de keuken;
- uitgebreide persoonlijke vragenlijst;
- verklaring besmettelijke ziekten;
- checklist kamer voor onderhoud en verzorging;
- verzekering burgerlijke aansprakelijkheid.

Daarnaast maakt de hoofdverpleegkundige voor elke bewoner een medisch dossier, een zorgdossier en een medicatiefiche op.

Hiervoor is het van belang dat volgende zaken worden meegebracht bij opname:

- identiteitskaart;
- kleefvignetten van de mutualiteit;
- medicatie, medicatiefiche;
- medicatie-attesten met goedkeuring van de adviserend geneesheer.

De verzamelde gegevens worden beschermd door de wet op de privacy en het beroepsgeheim. De gegevens worden aangewend om alle disciplines te informeren over de nieuwe bewoner.

## **MODALITEITEN AANGAANDE ONTSLAG EN BEEÏNDIGEN VAN DE OVEREENKOMST**

### Artikel 13: Proefperiode

De eerste dertig dagen van het verblijf worden gezien als proefperiode. Beide partijen kunnen hierin de overeenkomst beëindigen, mits een opzegtermijn van zeven dagen te respecteren.

### Artikel 14: Afzien van een opname na ondertekening van de opnameovereenkomst

Indien de bewoner, na ondertekening van de opnameovereenkomst, zou beslissen om af te zien van een opname in het woonzorgcentrum, dient vanaf de voorziene opnamedatum tot de dag voorafgaand aan een nieuwe bewoning, de dagprijs verminderd met de maaltijdkost, betaald te worden. Het maximaal aantal aanrekenbare kalenderdagen bedraagt in dit geval zeven.

### Artikel 15: Ontslag op verzoek van de bewoner

Indien de bewoner de overeenkomst wenst te beëindigen, bedraagt de opzegtermijn 30 kalenderdagen. Deze gaat in vanaf de eerste dag volgend op het ontvangen van een ontvankelijke betekening (aangetekend schrijven of afgifte tegen ontvangstbewijs) aan de beheersinstantie van het woonzorgcentrum.

Gedurende deze periode blijft de volledige dagprijs verschuldigd voor de dagen gedurende dewelke de bewoner effectief aanwezig is in het woonzorgcentrum. Voor de dagen dat de bewoner niet effectief in het woonzorgcentrum aanwezig is, wordt de dagprijs verminderd met de maaltijdkost.

### Artikel 16: Gedwongen ontslag

De bewoner mag niet uit het woonzorgcentrum ontslagen worden tenzij wegens gedragingen die zwaar storend zouden zijn voor de medebewoners of voor het woonzorgcentrum zelf of om reden van heirkracht.

In geval van zwaar vergrijp tegen de goede orde of in geval van ernstige overtreding op het vlak van zijn verbintenis tot betaling van de kosten, kan het Vast Bureau, op advies van de directeur, indien noodzakelijk, tot de overplaatsing naar een andere instelling of ontslag van de bewoner beslissen.

Wanneer naar het oordeel van de behandelende geneesheer de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner zodanig is dat een definitieve plaatsing naar een passende inrichting is geboden, verbindt het OCMW er zich toe te zorgen voor een passend en evenwaardig verblijf. Dit gebeurt in overleg met de bewoner en/of met personen of instanties die voor zijn/haar opname instaan.

De betrokkene kan vragen vooraf gehoord te worden door het orgaan van het OCMW dat voor de opneming bevoegd is.

Indien de beheersinstantie van het woonzorgcentrum de overeenkomst wil beëindigen, bedraagt de opzegtermijn 60 kalenderdagen. Deze gaat in vanaf de eerste dag volgend op de ontvankelijke betekening (aangetekend schrijven of afgifte tegen ontvangstbewijs) van de opzegging aan de bewoner.

Gedurende deze periode blijft de volledige dagprijs verschuldigd voor de dagen gedurende dewelke de bewoner effectief aanwezig is in het woonzorgcentrum. Voor de dagen dat de bewoner niet effectief in het woonzorgcentrum aanwezig is, wordt de dagprijs verminderd met de maaltijdkost.

#### Artikel 17: Nieuwe bewoning binnen de opzegtermijn

Indien een kamer ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de opzegtermijn dan kan de dagprijs enkel worden aangerekend tot de dag die de nieuwe bewoning voorafgaat.

#### Artikel 18: Beëindiging van de overeenkomst door overlijden

Bij overlijden neemt de overeenkomst onmiddellijk een einde. De familieleden beschikken over een termijn van 5 kalenderdagen om de kamer te ontruimen. Gedurende deze termijn wordt de dagprijs verminderd met de maaltijdkost. In wederzijds overleg en mits beide partijen daartoe uitdrukkelijk akkoord verlenen, kan van deze termijn worden afgeweken.

Als binnen deze termijn de kamer opnieuw bewoond wordt, kan de dagprijs enkel worden aangerekend tot de dag die de nieuwe bewoning voorafgaat.

Bij het niet naleven van de termijn heeft de directeur het recht de kamer te laten ontruimen door het personeel van het woonzorgcentrum.

### **VERBLIJFSMODALITEITEN**

#### Artikel 19: Principe

Iedere bewoner gaat in principe vrij in en uit het woonzorgcentrum. Om de organisatie en dienstverlening vlot te laten verlopen wordt hem/haar evenwel gevraagd zich te houden aan een aantal afspraken en zich te schikken naar de uurregeling van verpleging/verzorging, onderhoud, maaltijden e.d.

Om de rust en de veiligheid in het gebouw te verzekeren wordt de hoofdingang 's avonds om 21.00 u gesloten. Bewoners die later wensen terug te komen, kunnen aanbellen.

Om de persoonlijke vrijheid en veiligheid van de bewoners met dementie te waarborgen, is de toegangsdeur naar de afdeling Het Plein beveiligd met een codesysteem.

#### Artikel 20: Afwezigheid tijdens de dag

Iedere bewoner gaat in principe vrij in en uit het woonzorgcentrum, behoudens andersluidende medische voorschriften.

Om praktische redenen dient de bewoner bij het verlaten van het woonzorgcentrum de verpleegkundige steeds op de hoogte te brengen. De bewoner en/of familie vult bij iedere afwezigheid het afwezigheidsregister in aan de balie.



#### Artikel 21: Langdurige afwezigheid

Wanneer de bewoner elders overnacht of voor meerdere dagen zijn/haar kamer verlaat (familiebezoek, opname in het ziekenhuis ...) dient het woonzorgcentrum daarvan op de hoogte gebracht te worden en wordt de kamer afgesloten. Indien mogelijk geeft de bewoner een adres en telefoonnummer op waar hij/zij, zo nodig, kan bereikt worden.

Bij een tijdelijke afwezigheid van langer dan 24 uur of bij een opname in het ziekenhuis wordt vanaf de eerste volle dag afwezigheid een vermindering van de dagprijs toegestaan ten bedrage van de maaltijdkost.

#### Artikel 22: Bezoek

De bewoner kan vrij bezoek ontvangen op zijn/haar kamer of in de daartoe ter beschikking gestelde lokalen. Eveneens is de cafetaria elke namiddag open van 14.00 uur tot 17.00 uur.

Bewoners en hun familie kunnen eveneens gratis gebruik maken van de stille ruimte of voorplaats voor het organiseren van een feestje voor of van de bewoner. Dit dient op voorhand afgesproken te worden met de dienst animatie.

Naaste verwanten van een zwaar zieke bewoner kunnen, mits gunstig advies van de geneesheer en na afspraak met de verantwoordelijke verpleegkundige op ieder uur van de dag en nacht bezoeken afleggen of blijven waken wanneer de gezondheidstoestand dit vereist.

Op advies van de behandelend geneesheer kan het bezoek aan de bewoner worden afgeraden of verboden.

#### Artikel 23: Hinderlijk lawaai

De bewoners, de bezoekers en het personeel worden gevraagd de rust in het woonzorgcentrum niet te verstoren. Gedurende de uren tussen het middagmaal en 14.00 uur en na 21.00 uur wordt alle lawaai vermeden (ook van radio- en televisietoestellen).

Bij het gebruik van muziekinstrumenten, radio's en televisietoestellen moet men er voortdurend op bedacht zijn om de medebewoners niet te hinderen en vooral niet tijdens de uren waarop stilte wordt gevraagd.

#### Artikel 24: Maaltijden

Het woonzorgcentrum zorgt ervoor dat iedere bewoner voldoende gezonde, afwisselende voeding krijgt, die bovendien aangepast is aan de gezondheidstoestand van de bewoner en aan de door de geneesheer aangegeven dieetvoorschriften.

In het belang van de eigen gezondheid wordt het de bewoners sterk ontraden voedsel van buitenaf mee te brengen of de maaltijden aan te vullen. Er wordt hierbij aandacht gevraagd voor gemakkelijk bederfbare etenswaren, die op de kamer bewaard worden.

Het menu wordt ten minste één dag op voorhand uitgehangen in de leefruimte van iedere afdeling. Er is een mogelijkheid voorzien tot keuzemenu. Het keuzemenu voor de ganse week wordt op elke kamer bezorgd. Het menu dat men wenst te nemen dient de vrijdag van de week voordien meegedeeld te worden voor de ganse volgende week.

De maaltijden worden in principe in de leefruimte van iedere afdeling gebruikt. Bij ziekte van de bewoner kan uitzonderlijk de maaltijd op de kamer worden toegestaan.

De maaltijden worden vanaf volgende tijdstippen opgediend:

- het ontbijt vanaf 8.30 (afdeling de Molen en de Heide);
- het ontbijt vanaf 7.45 (afdeling het Plein);
- het middagmaal vanaf 11.30 uur;
- het avondmaal vanaf 16.30 uur (afdeling de Molen en de Heide);
- het avondmaal vanaf 16.45 uur (afdeling het Plein).

Elke namiddag tussen 14.00 uur en 15.00 uur krijgen de bewoners een tas koffie, thee of andere drank aangeboden.

Elke avond vanaf 19.00 uur kunnen de bewoners nog iets nuttigen van de paptoer.

#### Artikel 25: Hygiëne en verzorging

De ochtendverzorging begint om 7.00 uur. In de mate van het mogelijke wordt er rekening gehouden met de wensen van de bewoner om later op de dag verzorgd te worden.

De avondverzorging begint na de avondmaaltijd.

Een verpleegkundige en zorgkundige blijven dag en nacht te uwer beschikking. Bewoners die hulp nodig hebben, krijgen deze hulp van het personeel.

Minstens eenmaal in de week, op een vaste dag, wordt een bad of douche genomen. Deze zijn voorzien in een aparte badkamer per afdeling.

Het verplegend en verzorgend personeel zorgt ervoor dat iedereen geregeld proper ondergoed en bovenkledij aandoet. Bij een bewoner die gebruik maakt van de externe wasserij, wordt het vuile wasgoed door het personeel opgehaald. De bewoner moet over voldoende ondergoed en kleding beschikken. De kledingstukken zijn in goede staat en moeten steeds voorzien zijn van een naamlint, ook wanneer de kledij niet door de externe wasserij wordt gewassen.

Eenmaal per week, en telkens als het nodig is, wordt het beddengoed ververst.

Om de netheid en hygiëne te bevorderen:

- is het aan te raden iedere dag het bed en de kamer goed te verluchten;
- mag er slechts gerookt worden in het lokaal dat hiervoor bestemd is;
- moet men waken over de orde en de netheid van de gemeenschappelijke lokalen en van alle andere plaatsen, inzonderheid van de toiletten en badkamers.

Mits in acht name van de hygiëne kunnen kleine huisdieren (zoals bv. honden aan de leiband) mee op bezoek gebracht worden. Medebewoners/bezoekers/personeel of anderen mogen hiervan geen hinder ondervinden.

Er wordt nauwgezet gelet op de naleving van deze hygiënische voorschriften. De niet-naleving ervan kan immers storend zijn voor de relatie met medebewoners.

## **MEDISCHE EN FARMACEUTISCHE ZORGEN**

### Artikel 26: Algemeen

Aan de bewoners worden alle zorgen verstrekt die hun gezondheidstoestand vereist en wordt de nodige hulp geboden bij de dagelijkse handelingen van het leven.

Voor elke bewoner wordt een medisch dossier, een zorgdossier en een medicatiefiche opgemaakt. Alle medische gegevens, alsook persoonlijke, familiale en sociale gegevens van de bewoner zullen steeds met de nodige discretie en respect voor privacy behandeld worden. Het personeel is gebonden door het beroepsgeheim, ook tegenover de medebewoners.

Het is uiterst wenselijk dat ook de verslagen van onderzoeken en medische gegevens in dit dossier bijgehouden worden om de continuïteit in de hulpverlening te verzekeren.

De bewoner en/of familie kan zijn/haar medische gegevens inzien in samenspraak met de verpleging en altijd in het bijzijn van de huisarts.

### Artikel 27: Geneesheer

De bewoner heeft de vrijheid van keuze van geneesheer. In het belang van hun gezondheid worden de bewoners aangeraden niet te gemakkelijk van huisarts te veranderen. De hoofdverpleegkundige dient onmiddellijk te worden ingelicht van een eventuele verandering van geneesheer.

Het woonzorgcentrum vraagt aan de bezoekende artsen om de nodige informatie en richtlijnen tijdig door te geven zodat het wettelijk verplicht dossier correct kan samengesteld worden.

Het OCMW behoudt zich het recht voor, de mentale en fysieke gezondheidstoestand te volgen en daartoe de nodige schikkingen te laten treffen.

### Artikel 28: Medicatie

De bewoner kan het bestellen van zijn/haar medicatie toevertrouwen aan het woonzorgcentrum. Hij/zij geeft hiervoor bij opname volmacht aan het woonzorgcentrum.

Het toedienen van medicatie gebeurt door het verplegend personeel, op de wijze georganiseerd door het woonzorgcentrum. Het verplegend personeel waakt erover dat de bewoner zich strikt houdt aan de door de geneesheer voorgeschreven hoeveelheden en tijdstippen.

De bewoner mag enkel medicatie op de kamer bewaren mits overleg met de hoofdverpleegkundige.

## **RESTRICTIEBELEID**

### Artikel 29: Principe

De bewoners hebben in het woonzorgcentrum de grootst mogelijke vrijheid waarbij hun individuele autonomie zoveel mogelijk gerespecteerd en gestimuleerd wordt.

Soms zijn bewoners echter beperkt in hun mogelijkheden, bijvoorbeeld omwille van desoriëntatie of dementie. Bewoners met wegloopgedrag of desoriëntatie verblijven in ons woonzorgcentrum op afdeling het Plein. Deze bewoners kunnen de afdeling niet vrij in- en uitlopen, tenzij onder begeleiding van familie of personeel. Binnen deze afdeling kunnen de bewoners vrij rondwandelen en beschikken zij over een eigen binnentuin.

Soms is het eveneens nodig om vrijheidsbeperkende maatregelen te hanteren om de veiligheid van de bewoners met een bijzonder zorgprofiel te kunnen garanderen. Deze maatregelen hebben tot doel de bewoner te beschermen. Ze kunnen enkel worden ingevoerd uit noodzaak, nooit uit gemakzucht of machtsmisbruik.

### Artikel 30: Vrijheidsbeperkende maatregelen

Bij opname wordt door de bewoner en/of zijn familie het document ‘Verklaring beveiliging van de bewoner: beschermende maatregel’ ondertekend waarin zij op de hoogte worden gesteld van het geldende fixatiebeleid in ons woonzorgcentrum.

Alvorens wordt overgegaan tot fixatie wordt dit steeds in het verplegend/verzorgend team beslist en besproken met de familie of vertegenwoordiger van de bewoner. Alleen wanneer er een acute maatregel vereist is, kan de verantwoordelijke verpleegkundige beslissen tot onmiddellijke fixatie. De motivering en de bepaling van de vrijheidsbeperkende maatregelen worden steeds genoteerd op de fixatiefiche in het zorgdossier en ondertekend door de huisarts.

Vrijheidsbeperkende maatregelen worden steeds als een tijdelijke noodzaak beschouwd. Ze worden permanent geëvalueerd waarbij de noodzaak wordt afgetoetst. Er wordt altijd getracht om de minst ingrijpende oplossing een kans te geven.

## **INSPRAAK EN ONDERZOEK VAN SUGGESTIES EN KLACHTEN VAN BEWONERS**

### Artikel 31: Gebruikersraad voor bewoners en familie

De gebruikersraad is een raad waar elke bewoner en zijn/haar familie wordt op uitgenodigd. De samenstelling kan veranderen maar het woonzorgcentrum waarborgt dat de bewoners steeds minstens de helft van de aanwezigen uitmaken. De gebruikersraad van het woonzorgcentrum vergadert ten minste 1 keer per trimester.

De gebruikersraad brengt advies uit, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van de directeur, over alle aangelegenheden betreffende de algemene werking van het woonzorgcentrum.

Van de vergaderingen wordt een verslag opgemaakt en uitgehangen op elke afdeling en eveneens gepubliceerd in het huiskrantje ‘De Neet’.

Personeelsleden kunnen uitgenodigd worden om de vergaderingen bij te wonen.

### Artikel 32: Suggesties, opmerkingen en klachten

Suggesties, opmerkingen en klachten kunnen door de bewoner, de familie, het bezoek of tijdens de gebruikersraad genoteerd worden op het meldingsformulier voor klachten en suggesties. Deze formulieren bevinden zich naast de klachtenbus aan het bureel van de stafmedewerker/directeur.

Op het formulier dienen volgende gegevens te worden ingevuld:

- de naam van de melder van de klacht/suggestie;
- de naam en kamernummer van de bewoner;
- de datum van melding;
- de omschrijving van de klacht/opmerking/suggestie.

De klachtenbus wordt dagelijks leeggemaakt. Na het ontvangen van de klacht wordt deze onmiddellijk door de directeur geregistreerd in het register suggesties, opmerkingen en klachten.

Aan de indiener van een suggestie, een opmerking of een klacht wordt door de directeur binnen de 3 werkdagen de goede ontvangst van het meldingsformulier bevestigd. Daarna zal de suggestie, de opmerking of de klacht onderzocht worden en het gevolg dat aan de suggestie, opmerking of klacht gegeven wordt, meegedeeld worden, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. De directeur vult eveneens het voortgangsrapport in.

De directeur rapporteert driemaandelijks alle suggesties, opmerkingen en klachten aan het Vast Bureau.

### Artikel 33: Mededeling strategische beslissingen

Strategische beslissingen die invloed hebben op het dagelijkse leven van de bewoners zullen worden meegedeeld aan de bewoners en hun familie door aankondiging op de gebruikersraad, het berichtenbord, het huiskrantje en/of persoonlijk schrijven.

## **VISIE OP HET LEVENSEINDE**

### Artikel 34: Palliatief Support Team (PST)

Het woonzorgcentrum heeft een Palliatief Support Team (PST), bestaande uit personeelsleden van verschillende disciplines o.a. referentieverpleegkundigen palliatieve zorg, hoofdverpleegkundige, verpleegkundige, zorgkundigen, ergotherapeut, kinesitherapeut, animator, stafmedewerker en coördinerend en raadgevend arts. Zij maken afspraken met betrekking tot vroegtijdige zorgplanning en de palliatieve zorg en volgen de uitvoering ervan op. Deze afspraken zijn steeds bespreekbaar op vraag van de bewoner, zijn/haar familie of het Palliatief Support Team.

Het Palliatief Support Team zet zich in om, tijdens de laatste levensfase van de bewoner, aandacht te besteden aan volgende aspecten: comfortzorg, pijnbestrijding, omgaan met psychische pijn, omgaan met spirituele pijn, communicatie en ethische vragen.

### Artikel 35: Vroegtijdige zorgplanning

Het woonzorgcentrum staat open voor de wensen en levensovertuiging van iedere bewoner. Het woonzorgcentrum wil de persoonlijke keuze van de bewoner tijdens zijn laatste levensfase en zijn sterven respecteren.

De leden van het Palliatief Support Team staan open voor gesprekken omtrent vroegtijdige zorgplanning. Dit biedt de bewoner de mogelijkheid, om in open dialoog met zijn/haar familie en de huisarts, de keuze in verband met de zorg aan het einde van zijn/haar leven te bespreken.

Specifieke noden en/of laatste wensen kunnen in het wensenboekje opgetekend worden.

#### Artikel 36: Palliatieve zorg

Het woonzorgcentrum wil de bewoner een totale comfortzorg bieden, rekening houdend met de fysieke, psychische, emotionele, sociale en spirituele noden.

Zo willen wij samen met de bewoner en zijn omgeving, kansen creëren om in een vertrouwd milieu op een menswaardige manier afscheid te nemen van het leven.

In samenspraak met het woonzorgcentrum kan de familie ook blijven waken of overnachten.

#### Artikel 37: Wilsverklaring en euthanasie

Bij de opname wordt het al dan niet bestaan van een wilsverklaring bevestigd. Als er reeds beslissingen over het levenseinde genomen zijn, wordt aan de bewoner of zijn/haar familie gevraagd om het woonzorgcentrum hiervan op de hoogte te brengen.

Het woonzorgcentrum houdt zich strikt aan de wettelijke bepalingen inzake de mogelijkheden en beperkingen betreffende euthanasie. Ieder verzoek om euthanasie is bespreekbaar en wordt ondersteund door het woonzorgcentrum, rekeninghoudend met de wensen van de bewoner.

## **FINANCIËLE ASPECTEN**

#### Artikel 38: Verblijfsfactuur

De kosten inbegrepen en niet inbegrepen in de dagprijs, de betalingsprocedure, de regeling bij dagprijsverhoging en de opzegging worden vermeld in de opnameovereenkomst.

Rond de 15<sup>de</sup> van de maand, volgend op de gefactureerde maand, ontvangt de bewoner een verblijfsfactuur.

De factuur vermeldt de volgende items:

- de identiteit van de bewoner en het kamernummer;
- aantal dagen verblijf, de dag van opname en eventueel de dag van vertrek;
- de dagprijs x het aantal dagen van die maand;
- een gedetailleerde opgave van de supplementen en extra vergoedingen, bovenop de dagprijs, met aanhechting van bewijsstukken;
- de korting bij eventuele afwezigheid;
- het totale verschuldigde netto bedrag.

De betaling ervan dient te gebeuren binnen de 10 kalenderdagen na het ontvangen van het factuur, en dit via overschrijving of via domiciliëring.

### Artikel 39: Bewaring gelden en goederen

Het beheer van gelden of goederen van de bewoner of het bewaren ervan kan in geen enkel geval aan het woonzorgcentrum worden toevertrouwd.

Indien de bewoner onbekwaam wordt geacht om in volledige vrijheid of bekwaamheid keuzes te maken inzake zijn geld en goederen, kan om een aanstelling van een voorlopige bewindvoerder verzocht worden bij het vrederegerecht. Dit kan door iedereen die de bescherming van de goederen van de bewoner als noodzakelijk beoordeelt.

## **MAATREGELN VAN ALGEMEEN BELANG**

### Artikel 40: Algemeen principe

Het is verboden voorwerpen in het bezit te hebben, die een gevaar kunnen opleveren voor de veiligheid.

### Artikel 41: Brandveiligheid

Om zichzelf en anderen niet in gevaar te brengen, is het nodig dat de bewoners alles vermijden wat brandgevaar kan opleveren. Daarom zijn de volgende veiligheidsvoorschriften uitgewerkt:

- Indien de bewoner een TV-toestel meebrengt, dient dit een flatscreen te zijn (geen tv met beeldbuis).
- Elektrische apparaten zoals TV, radio, verlichtingstoestellen, snoeren daaronder inbegrepen, mogen enkel gebruikt worden nadat een bevoegd personeelslid ze heeft gecontroleerd. De bewoner zal ook zijn medewerking verlenen aan de periodieke controle van al deze toestellen. Bij defect of beschadiging van snoeren en stekkers, stopcontacten en dergelijke, zal de bewoner het personeel onmiddellijk op de hoogte brengen.
- Roken in bed en in lokalen waar een rookverbod geldt, alsook asbakken ledigen in afvalmanden kunnen tot brand leiden. Deze handelingen zijn ten strengste verboden.
- In de kamer kaarsen aansteken of verwarmingstoestellen gebruiken, is eveneens strikt verboden.
- De richtlijnen, die de bewoner en zijn/haar familie dienen te volgen in geval van brand zijn op verschillende plaatsen in het woonzorgcentrum opgehangen. Daarnaast is het gebouw van het woonzorgcentrum voorzien van de nodige pictogrammen. Eveneens is aan de binnenkant van de kamerdeur een instructiekaart voorzien.
- Bij brandoefeningen worden de bewoners verzocht hun volle medewerking te verlenen teneinde vertrouwd te raken met de wegen waarlangs zij in geval van nood uit de kamer, de afdeling of het woonzorgcentrum kunnen ontkomen en de te volgen gedragslijn bij alarm aan te leren.

### Artikel 42: Rookverbod

Er geldt een algemeen rookverbod in het woonzorgcentrum. Er mag enkel door bewoners gerookt worden in het lokaal dat hiervoor bestemd is (rookruimte naast de stille ruimte). Voor personeelsleden en bezoekers geldt er in het hele gebouw, alsook in de binnentuin een totaalverbod op roken.

#### Artikel 43: Contacten tussen bewoners en personeel

Met het oog op een goede levenssfeer, goede geest en verstandhouding dienen de bewoners door het personeel met beleefdheid en met eerbied behandeld te worden. Kloppen voor het betreden van een kamer is een algemene regel.

De bewoners geven eveneens onderling blijk van hulpvaardigheid, eerbied en vriendelijkheid. Ook het personeel moet met beleefdheid bejegend worden.

De bewoners worden verzocht geen opdrachten aan het personeel te geven, die buiten hun gebruikelijke taken liggen. Het is ten strengste verboden geschenken of fooien te geven aan het personeel.

Klachten hieromtrent worden rechtstreeks aan de directeur gericht.

#### Artikel 44: Vrijtijdsbesteding, animatie en revalidatie

Het woonzorgcentrum verbindt zich ertoe samen met de bewoners, inspanningen te leveren om de zelfredzaamheid van de bewoners te behouden, te bevorderen of te herstellen door het stimuleren en organiseren van activiteiten van het dagelijks leven. Er wordt in samenspraak met de ergo- en kinesitherapeut gezorgd voor een aangepaste begeleiding.

Het woonzorgcentrum beschikt over een televisietoestel in elke zithoek, een cafetaria, een stille ruimte en een voorplaats teneinde een zinvolle vrijetijdsbesteding te stimuleren.

Bovendien stimuleert de directeur, geholpen door het team van animatie, kiné en ergo en de vrijwilligers, een zinvolle vrije tijdsbesteding door het organiseren van activiteiten.

De cafetaria wordt elke namiddag van 14.00 u tot 17.00 u open gehouden door de vrijwilligers. Bewoners en hun familie kunnen hier tegen democratische prijzen een versnapering nemen. Hier kunnen ook activiteiten georganiseerd worden door verenigingen van buiten het woonzorgcentrum. De bewoners kunnen hier steeds aan deelnemen, waardoor de link met het leven buiten het woonzorgcentrum blijft bestaan.

#### Artikel 45: Briefwisseling en telefoon

De bewoner ontvangt zijn persoonlijke post ongeopend op zijn/haar kamer.

Indien de bewoner brieven wenst te versturen, kunnen deze afgegeven worden aan de stafmedewerker.

De bewoner kan een telefoon laten plaatsen op de kamer. De abonnement- en gesprekskosten worden supplementair aangerekend. Binnen het woonzorgcentrum beschikt de bewoner over de mogelijkheid om kosteloos te telefoneren.

#### Artikel 46: Radio en TV

Iedere kamer beschikt over een radio- en analoge televisieaansluiting. De abonnementskost voor televisie wordt supplementair aangerekend op de verblijfsfactuur.



#### Artikel 47: Manicure, pedicure en kapper

De bewoner is vrij in de keuze van manicure, pedicure en kapper. Deze diensten worden in het woonzorgcentrum door externen aangeboden. Indien de bewoner hiervan gebruik wenst te maken, dient de bewoner dit door te geven aan een personeelslid. De kosten worden aangerekend als supplement op de dagprijs (cfr. opnameovereenkomst).

#### Artikel 48: Persoonlijke was

Voor het wassen van zijn/haar persoonlijke kledij kan de bewoner gebruik maken van de diensten van een externe wasserij. Deze kosten worden supplementair aangerekend op de verblijfsfactuur. Indien de bewoner gebruik maakt van deze dienst, zorgt de externe wasserij gratis voor het labelen van de kledingstukken.

De bewoner/familie die ervoor kiest de was van het persoonlijk linnen zelf te doen, staat ook zelf in voor het labelen van de kledingstukken. In dit geval is de familie verplicht om het bevuilde linnen op regelmatige tijdstippen te komen ophalen en ervoor te zorgen dat de bewoner over een voldoende voorraad propere kledij beschikt. Het woonzorgcentrum behoudt bij het niet naleven van deze afspraak het recht om, bij sterk bevuilde kledij of het niet tijdig ophalen van het vuile linnen door de familie, dit met de wasserij mee te geven en te laten factureren aan de bewoner.

Het OCMW is niet verantwoordelijk voor verlies of beschadiging van persoonlijk linnen of kledij.

#### Artikel 49: Huisdieren

De bewoner mag geen huisdieren houden. Mits in acht name van de hygiëne kunnen kleine huisdieren (zoals bv. honden aan de leiband) mee op bezoek gebracht worden. Medebewoners/bezoekers/personeel of anderen mogen hiervan geen hinder ondervinden.

#### Artikel 50: Verzekering

Het OCMW heeft een globale verzekering tegen burgerlijke aansprakelijkheid voor alle bewoners van het woonzorgcentrum afgesloten. Er is eveneens een aansprakelijkheidsverzekering voor activiteiten in het woonzorgcentrum afgesloten. Voor bewoners die zich nog buiten het woonzorgcentrum begeven, raden wij aan om een individuele familiale verzekering te behouden.

### **KENNISGEVING VAN DE INTERNE AFSPRAKENNOTA**

#### Artikel 51: Verbintenis

Alle bewoners gaan de verbintenis aan de voorschriften van onderhavige interne afsprakennota evenals van de toepassingsmaatregelen na te leven.

Bij opname in het woonzorgcentrum wordt een exemplaar van onderhavige interne afsprakennota, tegen ontvangstbewijs, dat als akkoordverklaring geldt, aan elke bewoner overhandigd.

Deze interne afsprakennota is vastgesteld en kan gewijzigd worden bij een beslissing van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn. Huidige interne afsprakennota vervangt al het voorgaande en werd goedgekeurd in de Raad voor Maatschappelijk Welzijn in zitting van xx/xx/xxxx.

Wijzigingen aan deze interne afsprakennota worden vooraf meegedeeld en kunnen op zijn vroegst toegepast worden 30 dagen na kennisgeving ervan aan de bewoner of zijn/haar familie.

Artikel 52: Toezicht

Deze interne afsprakennota en elke wijziging ervan is conform de toepasselijke erkenningsnormen en wordt door het woonzorgcentrum ter beschikking en ter consultatie gehouden voor de inspectie van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.

Namens het OCMW van Hulshout

de Secretaris

de Voorzitter

A. Van den Eynde

A. Leflot