

 <p>ZORG IZEGEM WOONZORGCENTRUM DE PLATAAN</p>	<p>Interne afsprakennota WZC de Plataan</p>	<p>Meensesteenweg 74 – 8870 Izegem Tel. 051/33.80.22 deplataan@zorgizegem.be Erkenningsnr wzc: CE978 Erkenningsnr RVT: VZB376 Erkenningsnr Centrum voor kortverblijf: KCE978</p>
--	--	--

KWALITEITSZORG	FOR 0606	FORMULIEREN	27/02/2019	revisie: 7
----------------	----------	-------------	------------	------------

Inleiding

Deze interne afsprakennota beschrijft de wederzijdse rechten en plichten van de residentiële gebruikers en de gebruikers in kortverblijf enerzijds, en het woonzorgcentrum anderzijds.

U hebt, alleen of in overleg met uw familie, beslist om opgenomen te worden in het woonzorgcentrum De Plataan. Als woonzorgcentrum engageren we ons ertoe om binnen onze mogelijkheden u een zo aangenaam mogelijk verblijf aan te bieden.

Daar een woonzorgcentrum een gemeenschap is waar we met meerdere mensen samenleven, zijn er een aantal richtlijnen en afspraken opgesteld om u als gebruiker een comfortabel en veilig verblijf te verzekeren. Deze zijn vastgelegd in de interne afsprakennota.

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

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

(publicatie Belgisch Staatsblad: 17 december 2009)

Behalve in geval van een dringende opname wordt de interne afsprakennota vóór de opname aan de gebruiker en zijn vertegenwoordiger toegelicht en overhandigd. De schriftelijke opnameovereenkomst wordt uiterlijk de dag van opname ter ondertekening voorgelegd.

Inhoudstafel

- Hoofdstuk 1: Het woonzorgcentrum DE PLATAAN
- Hoofdstuk 2: Het opnamebeleid
- Hoofdstuk 3: Het dagelijks leven in het woonzorgcentrum
- Hoofdstuk 4: Het zorg- en dienstverleningsaanbod
- Hoofdstuk 5: Strategische informatie, inspraak van de gebruikers, behandeling klachten en suggesties
- Hoofdstuk 6: Het ontslagbeleid
- Hoofdstuk 7: Specifieke regelingen bij tijdelijke afwezigheid en overlijden
- Hoofdstuk 8: Toezichthoudende overheidsdiensten
- Hoofdstuk 9: Wijzigingen aan de interne afsprakennota
- Hoofdstuk 10: Kennisgeving van de interne afsprakennota

Lijst met bijlagen

Hoofdstuk 1. HET WOONZORGCENTRUM DE PLATAAN

Het woonzorgcentrum De Plataan (Meensesteenweg 74, 8870 Izegem), wordt beheerd door ZORG IZEGEM (Kokelarestraat 2 te 8870 Izegem).

De dagelijkse leiding van het woonzorgcentrum is toegewezen aan dhr. Danny De Moor (directeur).

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

- Als woonzorgcentrum (erkenningnummer CE 978) voor 180 woongelegenheden, waarvan 117 woongelegenheden een bijzondere erkenning hebben als rust- en verzorgingstehuis (erkenningnummer VZB 376).
- Als centrum voor kortverblijf voor twee woongelegenheden (erkenningnummer KCE 978).

Hoofdstuk 2. HET OPNAMEBELEID

2.1 Wie kan worden opgenomen?

Als initiatief van ZORG Izegem is het woonzorgcentrum De Plataan een thuisvervangende woon- en leefomgeving voor ouderen die om fysieke en/of psychische redenen niet langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Het wzc biedt hen opvang, begeleiding, ondersteuning en zorg. Deze ouderen worden opgenomen ongeacht hun financiële mogelijkheden, hun etnische afkomst, hun ideologische/filosofische en godsdienstige overtuiging of lidmaatschap van een organisatie of groepering.

Kandidaat-gebruikers dienen de **minimumleeftijd van 65 jaar** te hebben bereikt. Uitzonderlijk kan, mits gemotiveerde verslag, een akkoord tot opname door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid verleend worden voor personen jonger dan 65 jaar.

In het wzc De Plataan worden zowel ouderen met een beperkte zorgbehoefte, doch hoofdzakelijk zwaar zorgbehoevende, als dementerende ouderen opgenomen met zorgdifferentiatie volgens de afdeling:

- Afdeling Villa Van Gogh: 36 woongelegenheden uitsluitend voor ouderen met een diagnose dementie
- Afdeling Ensor: 35 woongelegenheden
- Afdeling Matisse: 33 woongelegenheden residentieel en 2 woongelegenheden kortverblijf
- Afdeling Delvaux: 38 woongelegenheden
- Afdeling Picasso: 38 woongelegenheden

2.2 Behandeling van de aanvraag tot definitieve opname

Elke aanvraag tot opname wordt **individueel onderzocht** en behandeld door de **sociale dienst** in overeenstemming met de procedure vastgelegd door de raad van beheer.

De maatschappelijk werker van de sociale dienst nodigt de kandidaat-gebruiker en/of zijn familie uit in het wzc De Plataan of komt op huisbezoek. De maatschappelijk werker verstrekt de kandidaat-gebruiker en/of zijn familie alle informatie, maar zal daarnaast ook de nodige inlichtingen geven over de andere mogelijkheden tot hulpverlening.

Er wordt een **administratief en financieel dossier** opgemaakt waarbij men zal vragen om o.a. volgende zaken voor te leggen: identiteitskaart, bewijs van het pensioenbedrag en/of andere inkomsten, ziekenfondsgegevens, gegevens over de kinderen, familieleden of kennissen ⁽¹⁾.

Het administratief en financieel dossier wordt ter **goedkeuring** voorgelegd aan de raad van beheer.

Bij de opname sluit ZORG Izegem met de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger een **schriftelijke opnameovereenkomst** af.

Aan het OCMW van je gemeente kan een borgstelling voor de betaling van de kosten worden gevraagd.

Indien blijkt dat de gebruiker 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.

(1) De door ons verzamelde informatie is bestemd voor het interne gebruik van het wzc De Plataan. In overeenstemming met art. 10 van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, heeft u recht op toegang tot deze gegevens en in overeenkomst met art. 12 hebt u het recht om een verbetering van de onjuiste gegevens te vragen.

Hoofdstuk 3. HET DAGELIJKS LEVEN IN HET WOONZORGCENTRUM

➤ ALGEMENE BEPALINGEN

- Aan de gebruiker wordt een volledige filosofische, godsdienstige en politieke vrijheid gewaarborgd.
- De bij opname toegewezen woongelegenheid is strikt persoonlijk en uitsluitend te gebruiken als woonst. Het kamernummer staat vermeld op de schriftelijke opnameovereenkomst. Verandering van kamer kan slechts na onderling akkoord met de gebruiker en/of familie of om ernstige redenen.
- Van de inboedel die eigendom is van het wzc De Plataan wordt een inventaris opgemaakt en ondertekend door beide partijen.
- Het is de gebruiker niet toegestaan gelijk welke veranderingen aan te brengen aan de kamer zonder schriftelijke toestemming van het wzc De Plataan.
- In overleg met de directie of zijn vertegenwoordiger (sociale dienst of hoofdverpleegkundige) kan de gebruiker de woongelegenheid voorzien van eigen meubelen voor zover een normale bewoning mogelijk is. Indien het wzc De Plataan in redelijkheid oordeelt dat een normale bewoning niet mogelijk is en hierdoor de veiligheid, toegankelijkheid en/of de verzorging in het gedrang komt, dient de gebruiker de betreffende meubelen en voorwerpen of toestellen uit de woongelegenheid te verwijderen.
- Het wzc De Plataan is autonoom bevoegd de woongelegenheid te doen betreden indien dit voor de verzorging of de hygiëne nodig is, evenals wanneer de naleving van deze interne afsprakennota en de schriftelijke opnameovereenkomst dit vereisen.

►► WONEN

- Iedere gebruiker heeft zijn eigen individuele kamer (koppels 2 individuele kamers naast elkaar met tussendeur of 2 individuele kamers al dan niet op dezelfde afdeling).
De kamer bestaat uit:
 1. Inkom met ingebouwde kleerkast (hanggedeelte, gedeelte met legplanken inclusief ingebouwde koelkast en kluis).
 2. Sanitaire cel met: hang-wc, wastafel met spiegelkastje, afzuiging, handgreep, klerhaken en oproepinstallatie. In deze ruimte kunnen door de gebruiker geen kasten of rekken opgesteld worden.
 3. Woonruimte met: oproepinstallatie, een radio- en tv-aansluiting, telefoon/vaste en draadloze internetaansluiting, meubilair (elektrisch hoog-laagbed, nachtkastje, zetel, tafel en stoel), gordijnen, elektrisch individueel bedienbare zonnewering aan de buitenkant, wegneembaar muggenraam in het venster.
- De mogelijkheid wordt geboden om eigen versieringen en klein meubilair mee te brengen (beperkt tot de muur van \pm 3 m lengte) om de kamer naar eigen smaak in te richten. De gebruiker kan een persoonlijke relaxzetel meebrengen indien deze **maximum 80cm breed** is. De bekleding van de zetel en stoel(en) dienen vochtig reinigbaar (geen stoffen bekleding) te zijn. Dit dient evenwel vooraf aan de sociale dienst voorgelegd te worden.
- De **toegankelijkheid van de kamer** (inclusief sanitaire cel) met een tillift dient steeds, onafhankelijk van de zorggraad van de bewoner, gewaarborgd te zijn. Hierdoor is het noodzakelijk het bijkomend meubilair in de kamer én in het sanitair te beperken in onderling overleg met de hoofdverpleegkundige en de preventieadviseur. Bij niet-naleving van deze afspraak zal de voorziening, tegen betaling, overgaan tot het verwijderen van de overtollige zaken.

►► LEVEN

BEWEGINGS- VRIJHEID

- Om de rust en de veiligheid in het gebouw te verzekeren, worden de deuren gesloten om 21:00 uur.
- De gebruikers (uitgezonderd gebruikers met dementie) zijn vrij om het gebouw te verlaten en terug te komen. Wanneer de gebruiker later dan 21:00 uur terugkomt wordt er gevraagd om dit vooraf te melden. Ook wanneer men voorziet een maaltijd niet te nemen vragen wij om dit vooraf te melden.
- De gebruikers zijn vrij om voor één of meerdere nachten eens elders te verblijven (bv. bij familie, vakantie, ...). Er wordt gevraagd om de hoofdverpleegkundige hiervan te verwittigen en bij voorkeur een adres of telefoonnummer na te laten waar men te bereiken is.
- Sluit ook uw deur wanneer u de kamer verlaat.
- Alle gemeenschappelijke ruimten (zoals zitruimten, eetruimten, cafetaria, ...) zijn er voor de gebruikers, die hiervan vrij gebruik kunnen maken.

BEZOEK

- De gebruiker is volledig vrij om bezoek te ontvangen op de kamer. De meest geschikte bezoektijd is van 10:00u tot 12:00u en van 14:00u tot 20:00u.
- De naaste verwanten van zwaar zieke gebruikers kunnen op ieder uur van de dag bezoeken afleggen of blijven waken. Er wordt hen ook de mogelijkheid geboden om maaltijden te nemen.
- Voor de kinderen voorziet het wzc De Plataan in een speeltuintje aan het cafetaria-terras.

CONTACTEN

- Met het oog op een goede levenssfeer, een goede geest en verstandhouding wordt aan de gebruikers, het bezoek en de medewerkers van het woonzorgcentrum gevraagd elkaar met beleefdheid, eerbied, respect en welwillendheid te behandelen.

BRAND-VEILIGHEID



De wetgever legt woonzorgcentra **strengere veiligheidsnormen** op in verband met **brandpreventie** en **brandbestrijding** in het belang van de veiligheid van alle gebruikers.

- Alle kamers en lokalen zijn hiertoe uitgerust met een rookdetector. In het wzc De Plataan is er een **algemeen rookverbod**. Gebruikers die toch wensen te roken kunnen buiten roken of binnen in een hiervoor specifiek uitgerust lokaal op de afdeling Picasso en op beide afdelingen in villa Van Gogh. De gebruiker kan hiervoor contact nemen met de hoofdverpleegkundige. **Op de kamer roken is in alle omstandigheden absoluut verboden.**
- Voor de bezoekers geldt een algemeen **rookverbod**. In het belang van de gebruikers vragen wij de bezoekers hier rekening mee te houden.
- Tv-toestel wordt enkel toegelaten indien het gaat om een **flat-screen type LCD of plasma**. De mogelijkheid bestaat om een smart TV-toestel met aangepaste afstandsbediening te huren.
- Elektrische apparaten zoals audiovisuele toestellen, radio, koffiezetapparaat en verlichtingstoestellen mogen gebruikt worden nadat deze door de preventieadviseur gecontroleerd (bij opname en periodiek om de 6 maand) zijn.
- Er is een **algemeen verbod op het branden van kaarsen en theelichtjes**, het plaatsen van bijverwarmingen, broodrooster, microgolfoven en kookplaten.
- Het gebruik van dominostekkers is ten strengste verboden, alleen CE-goedgekeurde verdeelstekkers of multi-fiche zijn toegelaten.
- **Bij evacuatie van het gebouw** dient u volgende pictogrammen te herkennen:

Een gewone uitgang



De richting naar de nooduitgang



HUISDIEREN

- In het wzc De Plataan zijn huisdieren **niet** toegelaten.
- Uitzonderingen, op voorwaarde dat de gebruiker of de familie zelf voor het onderhoud kan instaan, zijn:
 - vissen in aquarium
 - vogelkooi op voorwaarde dat de vogel niet hinderlijk is voor de medegebruikers en voor de netheid van de kamer.

HINDERLIJK LAWAAI

- Uit respect voor de medegebruikers wordt gevraagd radio-en televisietoestellen niet te luid te laten spelen zodat ze geen geluidshinder veroorzaken.

Hoofdstuk 4. HET ZORG- EN DIENSTVERLENINGSAANBOD

INFORMATIE



- In samenspraak met de zorgequipe bepaalt de gebruiker, binnen de mogelijkheden van het woonzorgcentrum, de wijze waarop hij of zij de dag wil doorbrengen, het uur van het opstaan en slapengaan en het tijdstip van de zorgen. De gebruiker en/of familie worden geïnformeerd over de aard van de hulp- en dienstverlening. Wijzigingen worden met de gebruiker en/of familie besproken.
- 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 gebruikers.
- De wetgeving over 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).

4.1 De zorgverlening

MEDISCHE ZORG



- De gebruiker is vrij zijn eigen huisarts te kiezen en te raadplegen.
- Het verplegend en verzorgend personeel kan ook de huisarts ontbieden indien men het nodig acht.
- Bij wijziging van huisarts, dient de gebruiker dit onmiddellijk te melden aan de hoofdverpleegkundige.
- Indien de gebruiker bij opname geen keuze maakt betreffende eigen huisarts, zal een beroep gedaan worden op de coördinerend en raadgevend arts van het woonzorgcentrum die volgens de regels bepaald door de lokale huisartsenkring een huisarts voorstelt.

FARMACEUTISCHE ZORG



VERPLEGING & VERZORGING



Voor residentieel verblijf en kortverblijf > 14 dagen:

- Het woonzorgcentrum De Plataan werkt samen met een externe apotheek betreffende het leveren van individueel voorverpakte geneesmiddelen. Bij opname geeft de gebruiker een schriftelijke volmacht aan de hoofdverpleegkundigen van het wzc om in zijn/haar naam geneesmiddelen te bestellen die door de huisarts worden voorgeschreven.
- De apotheker levert aan de gebruikers van het wzc De Plataan de geneesmiddelen met inachtneming van het medisch geheim, het vertrouwelijk karakter van het voorschrift.
- Bij tijdelijke afwezigheid van de gebruiker door vakantie, verwittigt de gebruiker/familie de afdeling minimum 24 uur op voorhand teneinde de verpleging in staat te stellen voldoende medicatie te kunnen meegeven.
- De apotheker is ter beschikking voor de verpleegkundigen, de zorgkundigen, de gebruiker en/of de familie voor vragen over het gebruik en de werkzaamheid van de geneesmiddelen. Hiervoor is hij telefonisch bereikbaar (zie bijlage contactgegevens).

Bij kortverblijf ≤ 14 dagen:

- Gebruiker/familie dient zelf in te staan voor de medicatie.
- Voor elke gebruiker wordt door de hoofdverpleegkundige een multidisciplinair zorgdossier bijgehouden. Dit dossier bevat het zorg- en dienstverleningsplan dat rekening houdt met de behoeften van de gebruiker en met het behoud van een zo ruim mogelijke zelfstandigheid.
- De medicatie wordt toegediend door het verplegend en verzorgend personeel. Mits het schriftelijk akkoord van de huisarts kan de gebruiker zelf zijn medicatie beheren. De instelling is niet verantwoordelijk indien de gebruiker te veel geneesmiddelen of drugs (inclusief alcohol) gebruikt en dit zonder of tegen het advies van de huisarts.
- Het incontinentiemateriaal en het verzorgingsmateriaal wordt door het wzc De Plataan ter beschikking gesteld en is in de dagprijs begrepen.
- Minstens één maal per week kunnen de gebruikers naar keuze een bad of douche nemen. De gewone haarwassing en –verzorging, alsook de gewone nagelverzorging op dit zorgmoment is in de dagprijs begrepen.
- De gebruiker bepaalt zelf de kleding die wordt gedragen en de medewerkers geven desgevallend advies.
- Het verplegend en verzorgend personeel zorgen ervoor dat de gebruikers regelmatig proper ondergoed en propere bovenkledij dragen en dat het vuil wasgoed wordt opgehaald. Er wordt over gewaakt dat gebruikers geen hinder ondervinden van het eventueel gebrek aan hygiëne van medegebruikers.

PARAMEDISCHE ZORG



Residentieel verblijf:

- Ergotherapie:
Wordt aangeboden door het wzc De Plataan.
- Kinesitherapie:
Gebruikers met riziv-rvt-statuuat krijgen behandelingen van de kinesist die aan de voorziening verbonden is en is in de dagprijs begrepen.
De gebruikers met riziv-rob-statuuat hebben vrije keuze betreffende zelfstandige kinesist. De behandelingen zijn echter niet in de dagprijs begrepen.
- Logopedie:
Wordt aangeboden door het wzc De Plataan.
- Pedicure:
De gebruiker is vrij een eigen pedicure te kiezen en te raadplegen.

Kortverblijf:

- Ergotherapie:
Wordt aangeboden door het wzc De Plataan.
- Kinesitherapie en logopedie:
De gebruiker/familie doet hiervoor beroep op een externe zorgverlener. Zij hebben hiervoor de vrije keuze. De behandelingen zijn niet in de dagprijs begrepen.
- Pedicure:
De gebruiker is vrij een eigen pedicure te kiezen en te raadplegen.
- Het wzc De Plataan biedt de gebruikers gezonde, afwisselende en verzorgde maaltijden (ontbijt, middagmaal, koffie in de namiddag en avondmaal) aan en houdt rekening met de wensen van de gebruikers (negatieve keuze = vervanging indien men iets niet lust).
- Gebruikers die om medische redenen dieet moeten volgen krijgen aangepaste dieetmaaltijden.
- Wekelijks wordt het menu opgemaakt. Dit menu is opgenomen in het wekelijks infoblad "Het Weekkrantje" en is geafficheerd in de leefruimten.
- De maaltijden worden opgediend op volgende uren:
 - Ontbijt: vanaf 8u15
 - Middagmaal: omstreeks 11u30
 - Koffie: tussen 14u-15u
 - Avondmaal: omstreeks 17u30
- De maaltijden worden bij voorkeur geserveerd in de leefruimten (gebruikers die ziek zijn of dit expliciet wensen kunnen op de kamer bediend worden).
- We raden de bewoners en de familie aan bederfbare voeding steeds in de koelkast te bewaren en de koelkast regelmatig te reinigen.

VOEDING



VROEGTIJDIGE ZORG-PLANNING

Vroegtijdige zorgplanning is nadenken, bespreken en beslissen over de zorg die u wilt tijdens uw verblijf in het woonzorgcentrum.
Het vroegtijdig samen bespreken wat voor u belangrijk is aan het levenseinde, stelt ons in staat om u een goede levenseindezorg te bieden zoals door u gewenst en vastgelegd.
Uw wensen of beslissingen zijn op ieder moment door u herroepbaar.

PALLATIEVE ZORG

Het woonzorgcentrum biedt de gebruiker die dit wenst palliatieve zorg aan. Palliatieve zorg is het starten van een intensieve persoonlijke zorg gericht op de noden van de ongeneeslijk zieke gebruiker voor wie het sterven binnen afzienbare tijd wordt verwacht.

De palliatieve zorg is een geïntegreerde zorgverlening waarbij de gebruiker, de familie en de professionele zorgverleners (huisarts, verplegend en verzorgend personeel, sociale dienst, en vele anderen) een rol spelen. Hierbij is er bijzondere aandacht voor het lichamelijk (comfortzorg), psychosociaal en spiritueel welzijn van de gebruiker en zijn omgeving. De begeleiding uit zich vooral in nabijheid en ondersteuning van de palliatieve gebruiker en de familie of betekenisvolle personen.

Deze zorg wordt opgestart in overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger, de huisarts en de hoofdverpleegkundige.

Bij het sterven eindigt niet de relatie. Nazorg is noodzakelijk voor de nabestaanden (partner, familie en betekenisvolle personen).

VRAGEN OMTRENT EUTHANASIE

De gebruiker met een euthanasievraag wordt in het wzc De Plataan op een professionele, deskundige en betrokken wijze begeleid en krijgt hierover alle relevante informatie met respect voor de persoonlijke levenssfeer, de waardigheid en de eigen verantwoordelijkheid van de gebruiker.

Bij vragen kunt u steeds uw hoofdverpleegkundige contacteren of de sociale dienst.

4.2 De dienstverlening

BEGELEIDING & ONDERSTEUNING



Sociale begeleiding:

- De gebruikers en/of de familie kunnen een beroep doen op de sociale dienst van het wzc De Plataan voor documenten waarmee men geen raad weet, inkomsten die achterblijven, praktische vragen in verband met aanvragen diverse sociale tegemoetkomingen, aanvraag tot OCMW-tussenkost indien men niet langer toereikende middelen heeft om de maandelijkse factuur te betalen, ...
- Gebruikers die relationele problemen hebben met medegebruikers, familieleden, kennissen, personeelsleden en die hierover in alle vertrouwen met iemand willen praten, kunnen ook hiervoor een beroep doen op de sociale dienst of de klachtenbehandelaar van het woonzorgcentrum (zie verder “Behandeling van suggesties, opmerkingen en/of klachten”).

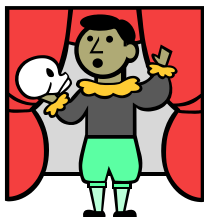
Administratieve ondersteuning:

- Voor kleine financiële verrichtingen kunnen de gebruikers en/of de familie, indien de gebruiker een individuele systeem I-rekening bij Belfius-bank geopend heeft, een beroep doen op de onthaaldienst. De rekeninguittreksels zijn ter beschikking in het onthaal en het is wenselijk deze regelmatig af te halen zodat u steeds zicht hebt op de stand van uw rekening.
- De administratieve afhandeling van “getuigschriften voor verstrekte hulp” van externe gezondheidswerkers (huisartsen, kinesisten voor gebruikers met ROB-statuut) met de mutualiteit wordt op uw verzoek door de onthaaldienst verricht.
- Het bestellen van dag- en weekbladen, postzegels en wenskaarten kan gebeuren aan de onthaaldienst (zie bijlage contactgegevens).

Godsdienstige en filosofische begeleiding:

- De gebruiker is vrij in de keuze van een geestelijke verzorger en dit wordt volkomen geëerbiedigd. Deze persoon kan onbepaald en ongestoord bezoek brengen aan de gebruiker. Vraag indien nodig meer informatie bij de verantwoordelijke van de afdeling.
- Voor de gebruikers met rooms-katholieke geloofsovertuiging is er een aalmoezenier aan het wzc De Plataan verbonden die wekelijks een eucharistieviering op vrijdagmiddag houdt voor de bewoners van de afdelingen Ensor, Matisse, Delvaux en Picasso. Op de afdeling villa Van Gogh wordt een aangepaste viering gehouden. Ook hier zijn de gebruikers volledig vrij om hieraan deel te nemen.

VRIJETIJSBESTEDING



- Het woonzorgcentrum besteedt veel aandacht aan diverse ontspanningsactiviteiten. Iedere gebruiker kan vrij deelnemen aan de georganiseerde ontspanningsactiviteiten. Hierbij kunnen we rekenen op de onbaatzuchtige medewerking van vrijwilligers.
- Alle activiteiten in het woonzorgcentrum zijn gratis. Bij activiteiten buiten het woonzorgcentrum kan er een deelnameprijs gevraagd worden. Dit wordt dan vooraf uitdrukkelijk meegedeeld.
- Per gebruiker wordt een sociale anamnese (levensloop), inclusief met wensen betreffende animatie-activiteiten, opgemaakt. Er wordt gewerkt met een jaarplan dat maandelijks kan bijgewerkt worden in functie van gewijzigde omstandigheden. Het maandplan wordt in de leefruimten geafficheerd. Wekelijks worden de animatie-activiteiten opgenomen in het infoblad "Het Weekkrantje" dat iedere vrijdag verschijnt en onder de bevoegdheid van de animatieverantwoordelijke valt.

SCHOONMAAK



- Dagelijks wordt de kamer nagezien en gereinigd waar nodig.
- Wekelijks, op een vaste dag, wordt de kamer grondig gereinigd.

WAS & LINNEN



Was & linnen voor residentieel verblijf:

- Het wzc De Plataan stelt hoofdkussens, lakens, kussenslopen, dekbedden, handdoeken en washandjes ter beschikking.
- Het wzc De Plataan zorgt, tegen betaling voor het naamtekenen van de kledij. Let wel!: Bezorg, óók tijdens het verblijf, nieuwe kledij altijd eerst aan het personeel van de afdeling om de kledij te naamtekenen om verlies van kledij te voorkomen.
Daarenboven moet de bovenkledij (jurken, rokken, bloezen, vesten en henden) die door de wasserij op kapstok terug geleverd wordt een barcodelabel krijgen.
- Het wassen van de kledij gebeurt door een externe firma (in de dagprijs begrepen met uitzondering van pakketwas). Niettemin hebben de gebruiker en de familie de vrijheid om de was nog volledig of gedeeltelijk zelf te doen.
- Kleine herstellingen van de persoonlijke kledij van de gebruiker gebeuren door de linnendienst van het wzc De Plataan.
- In bijlage vindt u meer informatie in het document "Informatie betreffende was en linnen" (FOR 0135).

Was & linnen voor kortverblijf:

- Het wzc De Plataan stelt hoofdkussens, lakens, kussenslopen, dekbedden, handdoeken en washandjes ter beschikking.
- Het wassen van de kledij gebeurt door familie of kennissen van de gebruiker.
- Op aanvraag én tegen betaling kan de was door het wzc De Plataan gebeuren (= pakketwas).

RIJDEND WINKELTJE



- Een vrijwillige medewerker komt wekelijks langs zodat de gebruiker nog de mogelijkheid heeft om zelf kleine aankopen te kunnen verrichten (fruit, snoep, andere lekkernijen, ...).

BIBLIOTHEEK



“EEN BOEK
EEN BEZOEK”

- Het wzc De Plataan beschikt over een ruime bibliotheek. Tevens is er een flink gedeelte boeken met grootlettertype beschikbaar.
- De collectie wordt regelmatig vernieuwd met boeken van de Izegemse Stedelijke Bibliotheek.
- Een vrijwillige medewerker komt om de 2 weken langs op de kamer bij de gebruikers die wensen gebruik te maken van deze dienstverlening.

KAPSALON



- De gebruikers zijn volledig vrij om een eigen kapper of kapster te kiezen.
- Het wzc De Plataan beschikt ook over een eigen modern en goed uitgerust kapsalon in de inkomhal op de eerste verdieping tussen de liften. De gebruikers die dit wensen kunnen hiervan tegen betaling gebruik maken. Men kan zelf ofwel via de verpleging een afspraak maken. De openingsuren en tarieven zijn geafficheerd aan het kapsalon.

CAFETARIA



- Het woonzorgcentrum beschikt over 2 cafetaria's: een groot cafetaria in de inkomhal en een kleiner in villa Van Gogh. Het zijn ontmoetingsruimten die ter beschikking staan van de gebruikers, hun familie en hun bezoekers.
- Er is een ruim aanbod van dranken en versnaperingen (met aandacht voor gebruikers die suikerarm dieet volgen) en ruime openingsuren (dagelijks open van 14:30u – 18:00u).
- Het cafetariapersoneel zal geen alcoholhoudende dranken serveren aan gebruikers of bezoekers die tekenen van dronkenschap vertonen.

HERSTEL TECHNISCHE DEFECTEN



- Bij defecten aan de infrastructuur vragen wij om dit te melden aan de schoonmaakster. Voor dringende zaken kan men dit uiteraard ook melden aan het verplegend en verzorgend personeel.

BRIEFWISSELING



- De postbode geeft alle briefwisseling bestemd voor de gebruikers af aan de onthaaldienst. Volgens individuele afspraak met de gebruiker en/of de familie wordt de briefwisseling door de onthaaldienst op de kamer aan de gebruiker in de voormiddag afgegeven ofwel in het onthaal bewaard én door de familie periodiek (bij voorkeur wekelijks) opgehaald ofwel voor de gebruikers verblijvend in villa Van Gogh via de persoonlijke brievenbus.
- Ook kan de gebruiker alle briefwisseling afgeven aan de onthaaldienst. Het woonzorgcentrum zorgt voor de verzending.

TELEFONIE



- Op de kamer is er een telefoonaansluitingspunt voorzien. De gebruiker voorziet zelf in een telefoontoestel en in het afsluiten van het abonnement. De abonnements- en de gesprekskosten worden door de telefoonmaatschappij rechtstreeks aan de gebruiker gefactureerd.
- Een GSM-toestel is ook een mogelijkheid.

INTERNET



VAST INTERNET

Een vaste internetaansluiting is voorzien op de kamer. Hiertoe dient u persoonlijk een contract af te sluiten met een internet-provider.

DRAADLOOS

Draadloos internet wordt door de voorziening **gratis** aangeboden in het ganse gebouw.

- Naam draadloos netwerk = **wzc Bewoners**
- Wifi-sleutel: op te vragen in het onthaal of de verpleegpost

Hoofdstuk 5. STRATEGISCHE INFORMATIE, INSPRAAK VAN DE GEBRUIKERS, BEHANDELING KLACHTEN EN SUGGESTIES

5.1 Strategische informatie

De leiding van het woonzorgcentrum informeert ten gepaste tijde de gebruikers en hun vertegenwoordigers over strategische beslissingen van het woonzorgcentrum die de gebruikers aanbelangen. Deze communicatie verloopt via de gebruikersraad, het “Weekkrantje”, per brief of via informatievergadering. Deze informatie heeft betrekking op onder andere: 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, ...

5.2 Inspraak van de gebruikers



De gebruiker en/of familie heeft inspraak individueel of in groep, via de gebruikersraad en de familieraad, over aangelegenheden die de algemene werking aanbelangen.

De gebruikersraad:

De gebruikersraad vergadert om de drie maanden. Van de afdelingen Ensor, Matisse, Delvaux en Picasso zetelen er telkens 3 tot max. 4 gebruikers in de gebruikersraad. Deze vertegenwoordigers worden onder de gebruikers, in overleg met de animatiemedewerker van de afdeling, gekozen. Gebruikers die hiervoor interesse hebben, kunnen contact opnemen met de animatieverantwoordelijke. Het verslag van de vergadering wordt naar iedere deelnemer toegestuurd en ligt ter inzage op de afdelingen.

De familieraad:

De familieraad vergadert 2x per jaar en is uitsluitend bestemd voor familie van gebruikers met dementie die op de afdeling villa Van Gogh verblijven. Het verslag van de vergadering ligt ter inzage op de afdeling villa Van Gogh.

5.3 Behandeling van suggesties, opmerkingen of klachten

Wij stellen alles in het werk om het u zo aangenaam mogelijk te maken en zijn bereid om onze werking waar nodig bij te sturen.

Hebt u **suggesties, bemerkingen of klachten**, dan kunt u:

- hiermee steeds terecht bij mevr. **Rita Commeene, kwaliteitscoördinator**
tel: 051/33.80.26 – email: klachten@zorgizegem.be, bureel in het atrium op de eerste verdieping.
ofwel
- deze zelf of door je familie laten noteren in het register "Suggesties / Bemerkingen / Klachten". Dit register bevindt zich in de onthaaldienst
ofwel
- gebruik maken van het klachtenformulier in bijlage en dit aan de kwaliteitscoördinator bezorgen.

Het wzc De Plataan verbindt er zich toe elke klacht te registreren, te onderzoeken, er op te reageren, de oorzaken ervan weg te nemen alsook preventieve maatregelen te nemen om in de toekomst klachten te voorkomen.

Indien u het slachtoffer bent van **grensoverschrijdend gedrag** dat uitgaat van een medebewoner, een personeelslid of een derde die handelt in opdracht van het woonzorgcentrum (bv. vrijwilliger, stagiaires, vakantiejobs, aannemers, ...), dan kan u ook hiervoor steeds een klacht indienen.

Het wzc De Plataan garandeert dat tegen de indiener van de klacht, zijn familie of zijn bezoekers geen enkele maatregel zal genomen worden en dat tegen de geringste onheuse bejegening daadwerkelijk zal opgetreden worden.

Ook kunt u terecht bij de **Woonzorglijn**. Deze dienst van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid geeft informatie en advies over ouderenzorgvoorzieningen, zoals: uw rechten en plichten, over financiële of dagdagelijkse aspecten van uw verblijf in het woonzorgcentrum, enz.

U kunt de Woonzorglijn **elke werkdag tussen 9 en 12 uur telefonisch** bereiken op het nummer **02 553 75 00** of een e-mail sturen naar woonzorglijn@zorg-en-gezondheid.be

Hoofdstuk 6. HET ONTSLAGBELEID

Het is voor iedere gebruiker **steeds mogelijk** om het wzc De Plataan definitief op **vrijwillige basis** te verlaten. Hierbij spreken we over **vrijwillig ontslag**.

Daarnaast kan de gebruiker door ZORG Izegem verplicht uit het wzc De Plataan ontslagen worden. Hierbij spreken we over **verplicht ontslag**. **Nood aan verzorging** vormt **geen grond tot verplicht ontslag**. Alleen volgende onderstaande uitzonderlijke omstandigheden kunnen aanleiding geven tot verplicht ontslag:

- a) Indien naar het oordeel van een geneesheer de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de gebruiker van dien aard is dat een definitieve overplaatsing naar een meer passende instelling geboden is. Het wzc De Plataan verbindt zich ertoe te zorgen voor een passend verblijf. Indien nodig wordt de opzeggingstermijn verlengd.
- b) Indien de gebruiker vóór het aangaan van de schriftelijke overeenkomst onjuiste of onvolledige inlichtingen heeft verstrekt over gegevens die zo essentieel zijn dat Zorg Izegem deze overeenkomst niet zou hebben aangegaan als zij over de juiste en volledige gegevens had beschikt.
- c) Indien in andere gevallen dan deze bedoeld in a) en b), zich een zodanige situatie voordoet dat van ZORG Izegem niet geëist kan worden dat zij de overeenkomst in stand houdt, hierbij inbegrepen de gedragingen van de gebruiker die zwaar storend zijn voor de medegebruikers of voor de instelling zelf.

6.1 Opzeggingstermijn en –vergoeding in residentieel verblijf - Vrijwillig ontslag door de gebruiker

a) Tijdens de proefperiode van 30 dagen:

De opzeg gebeurt schriftelijk via aangetekende verzending of tegen ontvangstbewijs. De opzeggingstermijn bedraagt 7 dagen vanaf de dag volgend op de aangetekende zending.

Tijdens de opzeggingstermijn wordt de dagprijs bij aanwezigheid aangerekend zolang de gebruiker aanwezig is. Bij afwezigheid wordt de dagprijs bij afwezigheid aangerekend.

Indien de kamer niet binnen de termijn van **7** dagen ontruimd is, wordt door de instelling de kamer ontruimd en de persoonlijke bezittingen opgeslagen. De kosten hiervoor worden aangerekend.

b) Buiten de proefperiode:

De opzeg gebeurt schriftelijk via aangetekende verzending of tegen ontvangstbewijs. De opzeggingstermijn bedraagt 30 dagen, ingaand de eerste dag volgend op de aangetekende zending.

Tijdens de opzeggingstermijn wordt de dagprijs bij aanwezigheid aangerekend zolang de gebruiker aanwezig is. Bij afwezigheid wordt de dagprijs bij afwezigheid aangerekend.

Indien de kamer niet binnen de opzeggingstermijn van **30** dagen ontruimd is, wordt door de instelling de kamer ontruimd en de persoonlijke bezittingen opgeslagen. De kosten hiervoor worden aangerekend.

6.2 Opzeggingstermijn en –vergoeding in residentieel verblijf - Verplicht ontslag door het wzc de Plataan

a) Tijdens de proefperiode van 30 dagen:

De opzeg gebeurt schriftelijk via aangetekende verzending of tegen ontvangstbewijs en de opzeggingstermijn bedraagt 7 dagen vanaf de dag volgend op de aangetekende verzending.

Tijdens de opzeggingstermijn wordt de dagprijs bij aanwezigheid aangerekend zolang de gebruiker aanwezig is. Bij afwezigheid wordt de dagprijs bij afwezigheid aangerekend.

Indien de kamer niet binnen de termijn van **7** dagen ontruimd is, wordt door de instelling de kamer ontruimd en de persoonlijke bezittingen opgeslagen. De kosten hiervoor worden aangerekend.

b) Buiten de proefperiode:

De opzeg gebeurt schriftelijk via aangetekende verzending of tegen ontvangstbewijs en de opzegtermijn bedraagt 60 dagen, ingaand de eerste dag volgend op de aangetekende verzending. Tijdens de opzeggingsperiode wordt de dagprijs bij aanwezigheid aangerekend zolang de gebruiker aanwezig is. Bij afwezigheid wordt de dagprijs bij afwezigheid aangerekend. Indien de kamer niet binnen de opzeggingstermijn van **60** dagen ontruimd is, wordt door de instelling de kamer ontruimd en de persoonlijke bezittingen opgeslagen. De kosten hiervoor worden aangerekend.

Hoofdstuk 7. SPECIFIEKE REGELINGEN BIJ TIJDELIJKE AFWEZIGHEID EN OVERLIJDEN

7.1. Tijdelijke afwezigheid

De dagprijs bij afwezigheid wordt aangerekend bij ziekenhuisopname of bij een andere tijdelijke afwezigheid. De terugbetaling gaat in vanaf de eerste volle dag afwezigheid. Om organisatorische redenen vragen wij om bij een geplande tijdelijke afwezigheid, dit bij voorkeur 24 uur vooraf te melden.

7.2. Overlijden

Bij overlijden neemt de overeenkomst een einde bij ontruiming van de kamer. De dagprijs bij afwezigheid wordt aangerekend vanaf de eerste kalenderdag volgend op het overlijden tot de dag die voorafgaat aan de opname van een nieuwe bewoner.

Indien bij opname van een nieuwe bewoner de kamer nog niet ontruimd is, wordt een vergoeding van **40,00 euro** per dag aangerekend tot de dag dat de persoonlijke bezittingen worden opgehaald. Als de kamer binnen de termijn van 5 dagen na overlijden niet ontruimd is, worden de persoonlijke bezittingen door de instelling opgeslagen en wordt verder een vergoeding van 40,00 euro per dag aangerekend tot en met de dag van afhaling van de persoonlijke bezittingen.

Hoofdstuk 8. TOEZICHTHOUDENDE OVERHEIDSDIENSTEN

8.1 Erkenning van het wzc door de overheid

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

Contactgegevens: **Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid**
Afdeling Woonzorg en Eerste Lijn
Ouderenzorg
Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 33
1030 Brussel
Tel: 02 553 35 09
Email : ouderenzorg@zorg-en-gezondheid.be

8.2 Toezicht op het wzc door de overheid

Het Agentschap Zorginspectie van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd voor het toezicht op het woonzorgcentrum.

Contactgegevens: Tel: 02 553 34 34 - Email : contact@zorginspectie.be

Hoofdstuk 9. WIJZIGINGEN AAN DE INTERNE AFSPRAKENNOTA

Wijzigingen aan de interne afsprakennota worden vooraf schriftelijk aan de gebruikers meegedeeld. Deze wijzigingen gaan in ten vroegste 30 dagen nadat deze werden medegedeeld aan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger.

Hoofdstuk 10. KENNISGEVING VAN DE INTERNE AFSPRAKENNOTA

- Een exemplaar van deze interne afsprakennota wordt aan elke gebruiker afgegeven en een exemplaar van de schriftelijke opnameovereenkomst wordt ten laatste de dag van opname voorgelegd, waarin de gebruiker verklaart de bepalingen van deze nota te zullen naleven.
- Deze interne afsprakennota vervangt alle voorgaande en werd goedgekeurd door de raad van beheer van Zorg Izegem te Izegem in zitting van **27/02/2019**.

*Voor verdere vragen of uitleg ben je steeds
welkom op de sociale dienst
(atrium 1^{ste} verdieping). Je kan ons ook telefo-
nisch contacteren (051/33.80.30) of per email
(joyce.maenhout@zorgizegem.be)*



Bijlagen

1. Brochure praktische afspraken
2. Dagprijs-supplementen
3. Informatie betreffende was en linnen (FOR 0135)
4. Klachtenformulier (FOR 1003)