



# **KORTVERBLIJF**

## **WZC Hof ten Kouter**

***INTERNE***  
***AFSPRAKENNOTA***

Hartelijk welkom in ons woonzorgcentrum!

Zorgband Leie en Schelde wenst u in het kortverblijf van zijn woonzorgcentrum Hof ten Kouter een aangenaam verblijf toe.

De directie en het personeel zullen hun uiterste best doen om samen met u het woonzorgcentrum met kortverblijf de huiselijke warmte en geborgenheid te geven zodat deze nieuwe omgeving zo goed mogelijk aansluit bij uw vertrouwde thuishaven.

Aan de gebruikers van het kortverblijf verbonden aan het woonzorgcentrum wordt een zo groot mogelijke vrijheid verleend; maar u zal wellicht begrijpen dat, daar waar een groep mensen in gemeenschap samenleven, er de nodige afspraken worden gemaakt om een goede werking en woonklimaat te verzekeren.

In deze brochure vindt u alle praktische inlichtingen en richtlijnen betreffende de interne werking van het woonzorgcentrum. met kortverblijf.

Deze zullen meehelpen om samen met ons hier een aangename samenleving op te bouwen.

## 1. Voorstelling en beheer van het woonzorgcentrum met kortverblijf

1.1 Woonzorgcentrum Hof ten Kouter  
Kouterstraat 1  
9270 KALKEN  
Tel. 09/367.52.43

Dit woonzorgcentrum beschikt over: 99 eenpersoonskamers  
De kamers zijn verspreid over 3 afdelingen:

- de Vijvers
- de Meersen
- de Bijenkorf (beveiligde afdeling)

4 kamers zijn specifiek voorbehouden voor het centrum voor kortverblijf. Deze kamers situeren zich op de afdeling Vijvers (2 kamers) en Meersen (2 kamers).

Het WZC Hof ten Kouter is erkend door de Vlaamse Regering als woonzorgcentrum met kortverblijf.

Erkenningsnummer woonzorgcentrum: CE 1007

Erkenningsnummer RVT: VZB 2103

Erkenningsnummer kortverblijf: KCE 1007

1.2 Het woonzorgcentrum met kortverblijf wordt beheerd door de Zorgband Leie en Schelde. De Raad van Bestuur telt 5 leden. De Zorgband heeft een directeur aangesteld voor het woonzorgcentrum met kortverblijf, met name mevrouw Veerle De Smaele. Zij staat in voor de dagelijkse leiding en de harmonieuze werking van het woonzorgcentrum en het centrum voor kortverblijf, volgens de regels die door de Zorgband zijn vastgelegd en volgens de bevoegdheden die haar werden toevertrouwd.

## 2. Opname

Het centrum voor kortverblijf verbonden aan het woonzorgcentrum Hof ten Kouter neemt tijdelijk personen op - voor maximaal 60 opeenvolgende dagen en beschouwd over de periode van één kalenderjaar, in totaal maximaal 90 dagen – die wegens hun leeftijd, hun gezondheidstoestand of hun sociale toestand thuis niet meer in normale omstandigheden kunnen leven.

2.1 De betrokkene die wenst te worden opgenomen in het kortverblijf verbonden aan het woonzorgcentrum, of zijn naaste familie of vertegenwoordiger, richt zijn aanvraag tot de opnamedienst van het woonzorgcentrum.

2.2 Elke aanvraag tot opname wordt individueel onderzocht door de opnameverantwoordelijke. De beslissing tot opname gebeurt op basis van dit voorafgaand administratief, sociaal en medisch onderzoek. Hieruit moet ook duidelijk blijken dat de betrokkene voldoende werd ingelicht omtrent de verschillende mogelijkheden van hulpverlening en de eraan verbonden kosten.

Als de medische of verpleegkundige verzorgingstoestand van de kandidaat bewoner in die mate ernstig evolueert naar een te complexe zorgsituatie, wordt in nauw overleg met de CRA, directeur, opnameverantwoordelijke en de hoofdverpleegkundigen een teamvergadering georganiseerd om de toestand van de kandidaat bewoner te evalueren. Desgewenst kan ook de huisarts hierop worden uitgenodigd.

Op basis van deze bevindingen zal een beslissing tot weigering van opname worden genomen. Het resultaat van deze beslissing zal schriftelijk worden medegedeeld aan de desbetreffende kandidaat gebruiker of aan zijn vertrouwenspersoon.

De opnameverantwoordelijke zal gezamenlijk met betrokkene en zijn/haar mantelzorger mogelijks een alternatieve oplossing zoeken en voorstellen formuleren naar een passend verblijf.

2.3 In bepaalde gevallen kan de directeur tot een dringende opname besluiten.

2.4 Ingeval van opname wordt u een kamer toegewezen. Het nummer van de kamer wordt vermeld in uw "opname overeenkomst".

Behoudens zijn/haar uitdrukkelijk akkoord om ernstige redenen mag aan de gebruiker geen andere kamer worden toegewezen dan die welke bij de opname werd toegekend. Bij wijziging van kamer zal de overeenkomst worden aangepast.

2.5 De gebruikers van het kortverblijf dienen zich te verbinden om, in de mate van hun financiële mogelijkheden, alle kosten die uit hun verblijf voortkomen te betalen.

2.6 Alvorens tot de opname wordt overgegaan, wordt tussen het woonzorgcentrum en de oudere, of in voorkomend geval, tussen een vertrouwenspersoon, aangeduid door de bewoner en niet behorend tot de zorgvoorziening, een schriftelijke overeenkomst gesloten waarbij o.m. wordt bepaald:

- de natuurlijke of rechtspersonen die voor de betaling instaan en de wijze waarop de betaling zal gebeuren;
- de dagprijs: **eenpersoonskamer 54,99 euro per dag.**

Op deze dagprijs wordt, conform de wijzigingsclausule bij de overeenkomst tussen de rustoorden voor bejaarden, de rust- en verzorgingstehuizen, de centra voor dagverzorging en de verzekeringszorgvoorzieningen van 16 december 2009, m.i.v. 1 januari 2011 een korting op de kostprijs van het incontinentiemateriaal van € 0,30 per dag toegestaan. Dit bedrag is gekoppeld aan de spilindex 112,72 in de basis 2004=100 en wordt aangepast krachtens de bepalingen van de wet van 1 maart 1977 houdende inrichting van een stelsel waarbij sommige uitgaven in de overheidssector aan het indexcijfer van de consumptieprijzen van het Rijk worden gekoppeld. Deze korting wordt gefactureerd voor elke dag huisvesting en wordt bijgevolg niet doorgerekend voor de dagen waarop u afwezig zou zijn door een ziekenhuisopname of tijdelijk verblijf bij familie.

Deze dagprijs kan ten allen tijde door een beslissing van de Raad van Bestuur en mits toelating door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid worden gewijzigd.

In dit bedrag zijn alle kosten voor huisvesting, maaltijden, was en verzorging van bedlinnen inbegrepen.

Volgende diensten en leveringen geven aanleiding tot extra vergoeding:

- labelen van persoonlijke kledij
- nieuwkuis van persoonlijke kledij
- persoonlijke waskosten (kledij + handdoeken en washandjes)
- bijdrage in het abonnement op kabel tv
- telefoon en internet: aansluitings- en abonnementskosten, kosten individueel gebruik
- persoonlijke medicatie
- persoonlijke dokterskosten of speciale behandelingen zoals kinesist (enkel voor de ROB residenten)
- pedicure, manicure en kapper
- drank (met uitzondering van drinkbaar water) en voeding buiten de maaltijden
- ziekenhuisvervoer + kosten vervoer consultaties specialisten
- remgeld labokosten + remgeld medische technische onderzoeken
- persoonlijk aandeel ziekenhuiskosten
- sondevoeding + toebehoren
- abonnementen kranten en tijdschriften
- aankoop persoonlijke kledij
- kosten uitstappen (vervoer, toegang, consumpties)
- persoonlijke toiletartikelen die op uitdrukkelijke vraag van de bewoner door het woonzorgcentrum worden aangekocht
- kosten bril en tandarts
- hoorapparaten
- remgeld prothesen en orthesen
- remgeld looprekjes
- onderhoudskosten persoonlijke rolstoelen
- persoonlijke verzekeringen (auto/scootmobiel)

2.7 Er worden zowel valide als verzorgingsbehoevende personen in het woonzorgcentrum opgenomen (de leeftijd zowel voor mannen als vrouwen is 65 jaar of ouder).

De directeur kan uitzonderingen toestaan op de leeftijd.

Indien bewoners niet de gerechtigde leeftijd bereikt hebben, wordt in een verslag aangetoond waarom geopteerd wordt om betrokkene dusdanig op te vangen in het kortverblijf van het woonzorgcentrum Hof ten Kouter. Dit verslag maakt deel uit van het globaal opnamedossier.

- 2.8 Indien naar het oordeel van een geneesheer de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de gebruiker zodanig is dat definitieve overplaatsing naar een passende instelling is geboden, verbindt de inrichting zich ertoe, in overleg met de betrokkene en met de natuurlijke of rechtspersonen die voor de opname instaan, te zorgen voor een passend verblijf.

### **3. Wat dient u mee te brengen bij opname**

#### 3.1 Administratieve documenten

- identiteitskaart;
- klevertjes van de mutualiteit;
- recent medisch attest waardoor wordt verklaard dat u vrij bent van besmettelijke ziekten;
- medisch verslag inzake uw algemene toestand;
- adres en telefoonnummer van de persoon die dient verwittigd te worden bij ziekte of noodzaak;
- eventueel voorschrift van de dokter voor dieetvoeding;
- lijst van de voorgeschreven geneesmiddelen.

#### 3.2 Meubelen – toestellen

Iedereen beschikt over een eigen kamer met centrale verwarming, telefonie- en internetaansluiting, oproepsysteem, afzonderlijke sanitaire cel met inloopdouche en een ijskastje.

Iedere kamer is gemeubileerd. Indien u dit wenst mag u wel een klein meubel (zetel, klein tafeltje, stoelen) en een radio meebrengen.

Het woonzorgcentrum stelt zelf tv-toestellen ter beschikking.

Omwille van de brandveiligheid (gevaar voor implosie) mogen de residenten geen eigen tv-toestel meebrengen.

Op elke kamer is een railsysteem voorzien voor het aanbrengen van kaders, foto's en dergelijke. Dit systeem voorziet de ophanging van twee elementen. Voor meerdere elementen worden de benodigheden voorzien tegen kostende prijs.

Elektrische toestellen worden enkel toegelaten na goedkeuring directie.

3.3 Om het verlies of diefstal van geld of postwaarden te vermijden geeft u deze een plaats in een kast die veilig gesloten wordt. De directie of het personeel kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het verlies of diefstal van waardevolle zaken. Wij raden u ten zeerste aan deze in bewaring te geven aan een familielid of aan een ander betrouwbaar iemand.

### 3.4 Persoonlijke verzorging

Zorg voor voldoende bovenkledij zodat u steeds netjes bent.

- Ondergoed: minimum 24 stuks van elk
- Slaapkledij of pyjama's: minimum 6 stuks
- 20 zakdoeken
- 10 paar kousen
- 10 sponshanddoeken + 2 badlakens
- 20 washandjes
- 1 kamerjas
- 1 paar pantoffels
- toiletzak met kam, borstel, tandenborstel en eventueel scheergerei

Denk eraan dat het belangrijk is voor u en voor uw medebewoners indien u er steeds verzorgd uitziet.

Mogen wij u vragen om uw kledij te labelen zonet zijn wij niet aansprakelijk voor het verlies van uw spullen. Labelen kan op eenvoudig verzoek gebeuren door onze eigen wasserij tegen een éénmalige kostprijs van € 40.

## 4. Opnamemodaliteiten

4.1 De verantwoordelijke van het woonzorgcentrum organiseert het onthaal van de nieuwe gebruiker van het kortverblijf. Daarbij worden zowel de kinderen en/of familieleden, personeelsleden, evenals de aanwezige bewoners betrokken.

4.2 Bij uw opname wordt een persoonlijke steekkaart aangelegd met volgende gegevens:



- naam, voornaam, geboorteplaats en datum, burgerlijke stand, nationaliteit;
- naam, adres en telefoonnummer van de behandelende geneesheer;
- gegevens van de mutualiteit;
- naam, adres en eventueel telefoonnummer van de persoon die in geval van nood moet verwittigd worden.

Indien u dit verlangt kan de verantwoordelijke van het woonzorgcentrum op uw steekkaart uw godsdienstige en/of filosofische overtuiging vermelden.

Vrije meningsuiting is volledig gewaarborgd. Iedereen respecteert de godsdienstige, filosofische en politieke overtuiging van een ander.

- 4.3 Tevens wordt voor iedere bewoner die in het woonzorgcentrum verblijft een bijkomende individuele rekeningkaart bijgehouden. Daarop is vermeld:
- identiteit betrokkene;
  - naam van de persoon of instantie die voor de plaatsing instaat;
  - inlichtingen i.v.m. de betaling;
  - inlichtingen over het ziekenfonds;
- Volgende zaken worden ook opgenomen:
- mandaat van de geneesmiddelen;
  - inventaris meubilair;
  - regelmatig bijgehouden boeking van alle uitgaven en ontvangsten voor rekening van de betrokkene.

De bewoner zelf of de familie kan deze kaart inkijken. Er wordt een uittreksel van die rekening overhandigd.

- 4.4 De opnameverantwoordelijk zorgt ervoor, in onderling overleg met de familie, dat de formaliteiten betreffende de woonstverandering (o.a. mutualiteit, pensioenkas...) tijdig in orde worden gebracht.

## 5. Verblijf in het woonzorgcentrum

- 5.1 Wij vragen uw medewerking om een hoffelijk en harmonieus

woonklimaat te bewaren. Daarom rekenen wij erop dat u onderling hoffelijk met elkaar omgaat, blijk geeft van hulpvaardigheid en vriendelijkheid.

5.2 Iedere bewoner gaat in principe vrij in en uit het woonzorgcentrum. U kan wandelingen, bezoeken of boodschappen doen op elk moment. Wij vragen u wel aanwezig te zijn de dagen en uren waarop u werd gevraagd een bad te nemen of voor verzorging, verpleging, onderhoud of maaltijden in het woonzorgcentrum te blijven.

5.4 Afwezigheid tijdens de dag

Om de rust en de veiligheid in de gebouwen te verzekeren, worden de buitendeuren gesloten om 21.00 uur. U kan te allen tijde later terugkomen mits verwittiging van de verantwoordelijke.

Wanneer u niet tijdig terug kan zijn voor de maaltijden dient u op voorhand te verwittigen.

5.5 Als u bij familie of vrienden op bezoek gaat voor meer dan 1 dag, verwittig de verantwoordelijke dan minstens 1 dag voordien. Indien mogelijk geeft u een adres of telefoonnummer op, waar u zo nodig, kan worden bereikt.

Dit geldt ook -zo mogelijk- bij opname in het ziekenhuis. U sluit uw kamer af en geeft de sleutel in bewaring bij de verantwoordelijke.

5.6 Ingeval een resident sondevoeding wordt toegediend wordt de vastgestelde ligdagprijs, met ingang van startdatum van de behandeling en tot op de dag dat de behandeling volledig is afgebouwd, met € 5 per dag verminderd.

5.7 Vrijheid

U beschikt vrij over uw persoonlijke goederen.

Niemand mag uw kamer betreden zonder uw toestemming, behalve de personen die daartoe gemachtigd zijn.

In uw eigen belang vragen wij u tijdens de nacht uw kamer niet op slot te doen.

5.8 Afspraken voor een goede dagindeling

Het is voor iedereen aangenaam als we ons aan volgende overeenkomsten houden:

- 8.00 uur: ontbijt
- 11.30 uur: middagmaal
- tussen 12.30 en 14.00 uur kan u best genieten van een deugddoend middagdutje
- tussen 14.00 en 15.00 uur wordt er koffie opgediend
- 17.30 uur: avondmaal
- Rond 21.00 uur wordt aan de bewoners en hun bezoekers gevraagd om de nodige aandacht te verlenen omtrent de rust in het centrum

Men moet er voortdurend op bedacht zijn de medebewoners geen hinder te veroorzaken tijdens de uren waarop stilte wordt gevraagd. In geval van geluidshinder kan aan de bewoners gevraagd worden om apparatuur voor geluidsbeperking te gebruiken, zoals een hoofdtelefoon.

## 5.9 Bezoek

Familie en vrienden zijn steeds welkom. U kan vrij bezoek ontvangen op uw kamer of in de daartoe ter beschikking staande algemene lokalen.

## 5.10 Maaltijden

Er wordt gezorgd dat u een evenwichtige, gezonde en gevarieerde voeding krijgt, die bovendien aangepast is aan uw gezondheidstoestand en aan de door de geneesheer aangegeven dieetvoorschriften.

In het belang van uw eigen gezondheid geven we het advies om niet te veel voedsel van buitenhuis mee te brengen of de maaltijden aan te vullen.

Let op voor bederfbare eetwaren die u op uw kamer bewaart.

Buiten de vastgestelde uren kunnen er geen maaltijden verkregen worden.

De bewoners gebruiken de maaltijden in de leefruimte op de afdeling, met uitzondering van het ontbijt of tenzij gezondheidsredenen van de bewoner dit niet toelaten

De spijskaart wordt opgesteld per week en uitgehangen op de infoborden en medegedeeld via het infokanaal.

### 5.11 Briefwisseling, telefoon, huisdieren

De briefwisseling kan elke morgen afgehaald worden bij de verantwoordelijke of wordt persoonlijk op uw kamer gebracht.

Wanneer u de telefoon van het woonzorgcentrum wenst te gebruiken vraagt u het toestel van de dienstverantwoordelijke. De telefoonkosten worden aangerekend tegen kostprijs.

In principe worden er geen huisdieren toegelaten.

### 5.12 Hygiëne

Minstens eenmaal per week neemt u een bad. Het beddengoed wordt minstens om de veertien dagen en telkens als zulks nodig is, ververst.

Wij vragen u mee zorg te dragen voor de netheid van uw kamer en de gemeenschappelijke lokalen.

Het woonzorgcentrum is een openbare plaats. Dit betekent dat er in het woonzorgcentrum in principe niet mag worden gerookt.

(Koninklijk Besluit van 13.12.2005 – B.S. 22.12.2005). Een rooklokaal is echter ingericht op de eerste verdieping.

Het is aan te raden iedere dag bed en kamer goed te verluchten.

Waak over de orde en netheid in de toiletten en de badkamers.

Er wordt nauwgezet gelet op de naleving van deze hygiënische voorschriften.

De niet-naleving ervan kan immers storend inwerken op de relaties en de samenleving van de bewoners in het woonzorgcentrum.

### 5.13 Medische en farmaceutische zorgen

De verpleegkundigen en zorgkundigen geven aan de bewoners dagelijks de nodige zorgen die hun gezondheidstoestand vereist. Zij zijn uw eersterangs verzorgers die overal waar nodig een helpende hand bieden bij de dagelijkse handelingen van het leven.

Zoals wettelijk opgelegd, wordt voor elke opgenomen persoon een dossier bijgehouden over de medische voorschriften, richtlijnen en hun uitvoering. Het beroepsgeheim wordt strikt geëerbiedigd.

De bewoner is helemaal vrij de geneesheer te kiezen die hij wenst. De arts kan het woonzorgcentrum vrij betreden volgens de bepalingen in het huishoudelijk reglement.

**U kan vrij kiezen van apotheek en uw geneesmiddelen zelf beheren of u kan toestemming geven om uw medicatie te bestellen en te laten beheren bij de apotheek waarmee het woonzorgcentrum een overeenkomst heeft.**

De medicatie wordt in principe verstrekt door het verplegend en/of verzorgend personeel van het woonzorgcentrum. U mag geen geneesmiddelen op de kamer bijhouden tenzij mits uitdrukkelijke toelating van uw behandelend geneesheer.

#### 5.14 Organisatie van de persoonlijke was

U kan zelf kiezen of uw persoonlijke was zal gebeuren door familie/mantelzorgers of in het woonzorgcentrum. Indien u kiest om uw persoonlijke was te laten verzorgen binnen het woonzorgcentrum zal uw kledij worden gelabeld tegen een eenmalige prijs van € 40. De waskosten worden per stuk gerekend en verzameld op uw maandelijkse factuur.

#### 5.15 De regeling met betrekking tot opname in een ziekenhuis

Iedere bewoner of vertegenwoordiger kan na overleg met de huisarts en hoofdverpleegkundige in volledige vrijheid de keuze maken om al dan niet over te gaan tot een ziekenhuisopname. Tevens kan de resident zelf de keuze van het ziekenhuis bepalen. Deze informatie kan men opnemen op een formulier dat zich in het zorgdossier bevindt.

#### 5.16 De mogelijkheid tot het bijwonen van erediensten

Er is een vrije toegang voor de bedienaren van erediensten, morele consulenten. Een actuele lijst van de bedienaren en de afgevaardigden kan worden opgevraagd bij het ergo/animatie team.

## **6. Omstandigheden die aanleiding geven tot ontslag uit het centrum voor kortverblijf verbonden aan het woonzorgcentrum**

- 6.1 Niemand mag uit het kortverblijf van het woonzorgcentrum worden ontslagen tenzij wegens gedragingen die zwaar storend zouden zijn voor de medebewoners of voor de instelling zelf of om redenen van heikracht.
- 6.2 Wij vragen uw medewerking om een vreedzaam en harmonieus woonmilieu te bewaren. Daarom rekenen wij erop dat u onderling hoffelijk met elkaar omgaat, blijk geeft van hulpvaardigheid en vriendelijkheid.
- 6.3 Dronkenschap, elkaar aanvallen met woorden of daden, diefstal, zijn zaken die aanleiding geven tot reacties van de directie. Elke storende of herhaalde inbreuk op de sfeer en de geest van het woonzorgcentrum kan aanleiding geven tot het wegzenden. De betrokkene zal evenwel gehoord worden door de Raad van Bestuur.
- 6.4 Wanneer er personen zijn die niet over al hun geestesvermogens beschikken, vragen wij u vriendelijk deze met rust te laten. Indien dit niet gebeurt kan de directeur of Raad van Bestuur besluiten tot onmiddellijk ontslag uit het woonzorgcentrum
- 6.5 Zorgbehoevendheid is evenwel geen reden tot ontslag.
- 6.6 Het staat ieder bewoner/gebruiker vrij het kortverblijf van het woonzorgcentrum definitief te verlaten mits het respecteren van een opzegtermijn van maximaal 7 dagen. Momenteel wordt er voor het kortverblijf geen opzegvergoeding gevraagd.

De Zorgband respecteert een opzegtermijn van minstens 14 dagen indien:

- a) volgens het oordeel van de behandelende geneesheer, de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner zodanig evolueert dat definitieve overplaatsing naar een meer passende instelling is geboden. De Zorgband verbindt er zich echter in dit geval toe, om in overleg met de gebruiker en of met de

natuurlijke of rechtspersonen die hem vertegenwoordigen, voor een passend verblijf te zorgen en, in voorkomend geval, de opzegtermijn zolang te verlengen

b) blijkt dat de gebruiker voor het aangaan van de overeenkomst, aan het woonzorgcentrum onjuiste of onvolledige inlichtingen heeft verstrekt over gegevens die zo essentieel zijn dat het woonzorgcentrum de overeenkomst niet zou hebben aangegaan indien het op de hoogte was geweest.

## **7. De specifieke regelingen bij tijdelijke afwezigheid of overlijden van de bewoner/gebruiker**

7.1. Indien de gebruiker alleen tijdens de nacht in het centrum wordt opgenomen, wordt er 10 % van de ligdagprijs per dag terugbetaald. Deze terugbetaling gaat in vanaf de eerste dag afwezigheid voor een bewoner die zijn afwezigheid minstens 24 uur voorafgaandelijk aan de voorziening heeft gemeld. Zonder voorafgaande melding gaat de terugbetaling in vanaf de eerste dag die volgt op de vaststelling van de afwezigheid.

7.2. De overeenkomst neemt ook een einde op de dag van het overlijden van de bewoner.

Bij overlijden van een resident dient de kamer te worden ontruimd door de erfgenamen binnen de 5 dagen: er zullen minimum 3 dagen en maximum 5 dagen worden aangerekend.

Deze termijn van 5 dagen kan enkel in onderling overleg verlengd worden.

Gedurende die termijn kan enkel de dagprijs, verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten, verder aangerekend worden. Als binnen die termijn de kamer opnieuw bewoond wordt, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan die nieuwe bewoning. Tijdens de 5 dagen zal men reeds beginnen met het opknappen van de kamer.

Indien er geen ontruiming is door de erfgenamen binnen de 5 dagen dan zal de ontruiming van de kamer gebeuren door de eigen onderhoudsploeg (€ 30/u). Hiervoor kunnen opslagkosten tegen marktconforme prijzen worden aangerekend.

## **8. Inspraak en onderzoek van suggesties en klachten van bewoners/gebruikers, familie of mantelzorgers**

- 8.1 De bewoners/gebruikers, familie of mantelzorgers worden verzocht hun mening en suggesties te geven over de organisatie van het dagelijks leven in het woonzorgcentrum. Daartoe functioneert een gebruikersraad binnen het woonzorgcentrum die minimaal eenmaal per trimester vergadert. Elke bewoner/gebruiker, familielid of mantelzorger kan er in principe deel van uitmaken.
- 8.2 De gebruikersraad kan advies uitbrengen, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van de dagelijkse verantwoordelijke van het woonzorgcentrum over alle aangelegenheden die de algemene werking van het woonzorgcentrum betreffen  
Vb. onthaal; organisatie vrije tijd; dagindeling; suggesties,...
- 8.3 Van de vergadering wordt een verslag opgemaakt dat ad valvas wordt bekend gemaakt aan alle bewoners, familie of mantelzorgers. Een kopie van het verslag kan door elke bewoner of familielid gevraagd worden, ongeacht of ze aanwezig of afwezig waren op het overleg. Een exemplaar van dit verslag wordt eveneens bezorgd aan de directeur van het woonzorgcentrum, die de besproken zaken zal opvolgen.

De directeur en het personeel kunnen worden uitgenodigd om de vergadering bij te wonen.

## **9. Mededeling strategische beslissingen vanwege het management aan bewoner/gebruiker, familie of mantelzorgers**

Er wordt een actieve communicatie naar bewoners, familie of mantelzorgers opgezet met betrekking tot strategische beleidsbeslissingen met impact op de dagelijkse werking, verblijfskosten, aanpassingen aan de aard van de aangeboden hulp- en dienstverlening.



De gebruikersraad wordt in eerste instantie aangegrepen tot mededeling van deze strategische beleidsbeslissingen aan bewoners, familie of mantelzorgers.

Daarnaast wordt, rekening houdend met de hoogdringendheid, schriftelijk gecommuniceerd ofwel via een afzonderlijk schrijven ofwel d.m.v. het verspreiden van een nieuwsbrief.

Wijzigingen aan de interne afsprakennota en/of prijswijzigingen worden min. 30 dagen op voorhand gecommuniceerd via brief.

## **10. Behandeling van suggesties, opmerkingen en klachten van bewoners, familie of mantelzorgers**

- 10.1 Suggesties, bemerkingen en klachten kunnen door de bewoners, familie, mantelzorgers of door de gebruikersraad worden genoteerd in de register "suggesties en klachten" die permanent aan het onthaal van het woonzorgcentrum ter beschikking ligt.
- 10.2 Eveneens kunnen opmerkingen, bezwaren of klachten ten allen tijde rechtstreeks medegedeeld worden aan de directeur van het woonzorgcentrum, mevr. Veerle De Smaele.  
U kan hiervoor gebruik maken van het meldingsformulier "klacht/opmerking/suggestie" dat u kan vinden aan het onthaal of op een infostaander.  
U kan dit ingevulde formulier deponeren in de ideeënbus/brievenbus van de directeur of overhandigen aan de directeur van het woonzorgcentrum.
- 10.3 Daarnaast kunnen suggesties, opmerkingen of klachten ook rechtstreeks ingediend worden bij de klachtenbehandelaar van de Zorgband, met name mevrouw Marleen Paelinck, telefonisch bereikbaar op het nr. 09/272.20.00, schriftelijk Salisburylaan 100 te 9820 Merelbeke en online via [www.zorgband.be](http://www.zorgband.be), rubriek klachten.
- 10.4 Aan de indiener wordt uiterlijk binnen dertig kalenderdagen feedback gegeven over het gevolg dat aan de klacht werd gegeven.

10.5 Periodiek worden de bewoners, familie of mantelzorgers tijdens de gebruikersraad ingelicht over het klachtenbeleid.

## 11. Maatregelen van algemeen belang

11.1 Om uzelf en anderen niet in gevaar te brengen is het nodig dat iedereen een bijzondere inspanning doet om alles te vermijden dat brandgevaar kan opleveren.

Het gebruik van elektrische apparaten zoals radio, scheerapparaat e.d., snoeren mogen enkel gebruikt worden nadat het hoofd van de technische dienst ze heeft gecontroleerd.

Bij defect of beschadiging van snoeren, stekkers, stopcontacten moet de verantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte worden gebracht.

Omwille van het brandgevaar is het ook ten strengste verboden:

- kaarsen aan te steken op de kamer;
- te roken in bed en in de plaatsen waar rookverbod geldt;
- elektrische kooktoestellen zoals friteuse, enz. te gebruiken.

11.2 De bewoners dienen zich vertrouwd te maken met de wegen waarlangs zij in geval van nood uit de kamers, de afdeling of het woonzorgcentrum kunnen ontkomen.

De richtlijnen die men dient te volgen in geval van brand zijn duidelijk aangebracht en op elke kamer aanwezig.

Bij brandoefeningen zullen de bewoners geholpen en begeleid worden om als dusdanig het geheel van de reddingsoperaties en evacuatiemogelijkheden te begrijpen.

Het is heel belangrijk om bij ernstige calamiteiten de raadgevingen van het personeel op te volgen.

11.3 Contacten tussen personeel en bewoners

U wil de personeelsleden voor hun dagelijkse zorg dankbaar zijn, dat waarderen wij ten zeerste. Toch moeten wij u vragen, in het voordeel van iedereen, geen geschenken of fooien te geven aan personeelsleden.

Veel meer dan een geschenk zal uw goed humeur en een vriendelijk woord hen blij maken.

11.4 U dient door ons personeel met beleefdheid, eerbied en wellevendheid bejegend te worden. Het is verboden om bevelen te geven aan ons personeel.

11.5 Animatie, bezigheid en vrijetijdsbesteding  
Iedereen heeft nood aan ontspanning. Doe een kleine inspanning om u te ontspannen . Het zorgcentrum biedt een waaier aan activiteiten aan, zowel interne als externe. Men is niet verplicht om deel te nemen aan de aangeboden animatieactiviteit.

U kan steeds de animatiekalender bekijken op de infoborden om op de hoogte te blijven van de verschillende georganiseerde activiteiten.

## **12. Betalingswijze**

De betaling kan gedaan worden op de door uzelf bepaalde wijze. Om veiligheidsredenen raden wij u aan gebruik te maken van een domiciliëringsopdracht of te betalen via overschrijving.

## **13. Beheer van gelden of goederen**

De directeur van het woonzorgcentrum beheert geen gelden of goederen van de gebruikers en neemt deze ook niet in bewaring.

## **14. Instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van het woonzorgcentrum en de toepasselijke erkenningsnormen**

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd voor het controleren van de instellingen over de toepassing van de erkenningsnormen en oefent zij toezicht uit op de erkenning van het woonzorgcentrum.

## 15. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Al uw gegevens worden verzameld en bewaard door het woonzorgcentrum (in toepassing van de wet van 8 december 1992) en worden uitsluitend gebruikt voor het aanbieden van een verantwoorde hulp- en dienstverlening op maat.

U verklaart zich al dan niet akkoord met de publicatie van foto's en beeldopnames waarop u staat en die opgenomen zijn in het kader van de activiteiten en de dienstverlening van het woonzorgcentrum.

Indien u niet akkoord gaat met bovenstaande kan u hiervoor een document ondertekenen bij de opnameverantwoordelijke.

Ons personeel en de vrijwilligers zijn gebonden door het beroepsgeheim, ook tegenover de medebewoners.

## 16. AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERINGEN

art. 16.1 De Zorgband kan niet verantwoordelijk worden gesteld, indien bewezen wordt, dat de inwoner, zonder of tegen het advies van de geneesheer, geneesmiddelen of drugs gebruikt.

art. 16.2 De Zorgband heeft een brandverzekering afgesloten en zijn burgerlijke aansprakelijkheid verzekerd.

## 17. Kennisgeving van de afsprakennota

17.1 Alle bewoners gaan de verbintenis aan de voorschriften van deze afsprakennota evenals van de toepassingsmaatregelen na te leven.

17.2 Een exemplaar van deze afsprakennota wordt tegen ontvangstbewijs, dat als akkoordverklaring geldt, aan elke nieuwe bewoner bij zijn opname in het woonzorgcentrum overhandigd.

17.3 Deze afsprakennota kan enkel gewijzigd worden bij beslissing door de raad van bestuur.

17.4 Deze afsprakennota is goedgekeurd door de raad van bestuur van Zorgbande Leie en Schelde op 13 december 2019.

Namens de Raad van Bestuur.

de directeur van het woonzorgcentrum

mevr. Veerle De Smaele