

*Onze zorg stroomt tot bij jou!*



# **Woonzorgcentrum Kouterhof**

**INTERNE  
AFSPRAKENNOTA**

Hartelijk welkom in ons woonzorgcentrum!

Zorgband Leie en Schelde wenst u in zijn woonzorgcentrum Kouterhof een aangenaam verblijf toe.

De directie en het personeel zullen hun uiterste best doen om samen met u het woonzorgcentrum de huiselijke warmte en geborgenheid te geven zodat deze nieuwe woonomgeving voor u vlug een echte "thuis" wordt.

Aan de bewoners van 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. Deze zullen meehelpen om samen met ons hier een aangename samenleving op te bouwen.

## 1. Voorstelling en beheer van het woonzorgcentrum

1.1. Woonzorgcentrum Kouterhof  
Kouterlaan 21  
9070 DESTELBERGEN  
Tel. 09/230.65.51

Dit woonzorgcentrum beschikt over: 101 eenpersoonskamers,  
verspreid over 3 afdelingen:  
de Lelie  
de Libelle  
de Lotus (beveiligde afdeling)

Het WZC Kouterhof is erkend door de Vlaamse Regering als  
woonzorgcentrum.

Erkenningsnummer woonzorgcentrum: CE 231  
Erkenningsnummer RVT: VZB 2212

1.2. Het woonzorgcentrum wordt beheerd door Zorgband Leie en  
Schelde. Als directeur werd mevrouw Caroline Laeremans aangesteld.  
Zij staat in voor de dagelijkse leiding en de harmonieuze werking van  
het woonzorgcentrum, volgens de regels die door de raad van bestuur  
zijn vastgelegd en volgens de bevoegdheden die haar werden  
toevertrouwd.

## 2. Opname

- 2.1 De persoon die wenst te worden opgenomen in 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 een voorafgaand administratief, sociaal en medisch  
onderzoek. Hieruit moet duidelijk blijken dat de betrokkene  
voldoende werd ingelicht omtrent de verschillende mogelijkheden  
van hulpverlening en de eraan verbonden kosten.  
Indien, voorafgaand aan de opname, 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, de directeur, de opnameverantwoordelijke en de hoofdverpleegkundigen een teamvergadering georganiseerd om de toestand van de kandidaat bewoner te evalueren. Desgewenst wordt ook de huisarts hierop uitgenodigd.

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

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

### 2.3 In geval van opname wordt u een kamer toegewezen. Het nummer van de kamer wordt vermeld in uw opnameovereenkomst

Behoudens uw uitdrukkelijk akkoord of om ernstige redenen mag u niet verplaatst worden naar een andere kamer.

Uitzondering hierop zijn de duo-kamers. Aangezien deze kamers principieel voorzien zijn voor echtparen of samenwonende personen, kan, ingeval van overlijden, na verloop van 2 maanden, van de overlevende partner ten allen tijde worden geëist om te verhuizen naar een andere eenpersoonskamer om de duo-kamer voorzien voor samenwonenden, terug vrij te maken voor echtparen of samenwonenden. Deze bepaling is eveneens van toepassing op deze personen aan wie bij hun opname, wegens gebrek aan een andere kamer, ten voorlopige titel een duo-kamer wordt toegewezen.

Een tweede uitzondering hierop kan een bewoner bij vertoon van storend en/of weglooptgedrag, dit na advies van het multidisciplinair team, verplicht worden intern te verhuizen naar de gesloten afdeling "de Bijenkorf". Er wordt steeds vooraf een overleg gepland met de naaste familie om de verhuis te formuleren en te argumenteren. In voorkomend geval zal de "opname overeenkomst" worden aangepast.

### 2.4 Wanneer er geen kamer beschikbaar is, kan men op de wachtlijst worden ingeschreven. Op de wachtlijst is het specifieke opnamereglement van toepassing.

2.5 De bewoner of zijn vertegenwoordiger dient zich ertoe te verbinden alle kosten die uit zijn verblijf voortkomen te betalen. Dit geldt enerzijds als zelfbetalende of anderzijds voor de toepassing van de onderhoudsplicht.

Indien een bewoner niet over voldoende inkomsten beschikt kan hij hiertoe een financiële steunaanvraag indienen bij het OCMW.

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: **éénpersoonskamer 54,04 euro per dag (gemeentenaar).**  
**een koppel betaalt €45,52 per dag per persoon.**  
**een niet-gemeentenaar betaalt €55,75 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 gewijzigd worden.

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 (door de wasserij)
- nieuwkuis van persoonlijke kledij
- persoonlijke waskosten (kledij + handdoeken en washandjes)
- bijdrage in het abonnement op kabel tv (indien geen basismodule)
- telefoon en internet: aansluitings- en abonnementskosten, kosten individueel gebruik
- persoonlijke medicatie
- persoonlijke dokterskosten of specialiteiten door medische zorgverleners, kinesist (enkel voor de ROB residenten)
- pedicure, manicure en kapper
- drank (met uitzondering van drinkbaar water) en voeding buiten de maaltijden alsook genotsmiddelen
- 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)
- parkeerplaats op naam op de campus

Voor RVT-gerechtigde bewoners zijn de paramedische verstrekkingen, zoals behandeling door een kinesist voormelde dagprijs begrepen.

- 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. Een sociaal verslag zal hiertoe worden opgemaakt.
- 2.8 Indien naar het oordeel van een geneesheer de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner zodanig is dat definitieve overplaatsing naar een passende zorgvoorziening is geboden, verbindt de inrichting zich ertoe, in overleg met de bewoner en met de natuurlijke of rechtspersonen die voor de opname instaan, te zorgen voor een passend verblijf.
- 2.9 Gedurende de reservatieperiode zal een korting van 10 % per dag toegekend worden op de te betalen ligdagprijs.  
De reservatieperiode is de periode tussen begindatum overeenkomst en datum effectieve opname.

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

#### 3.1 Administratieve documenten

- identiteitskaart;
- klevertjes van de mutualiteit;
- 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 op d elotus) en een ijskastje. Iedere kamer is gemeubileerd. De bewoner mag de toegewezen kamer naar eigen smaak beperkt inrichten en dus enig persoonlijk, klein meubilair meebrengen. Het woonzorgcentrum stelt zelf tv-

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

De aanwezigheid van kleinoden kunnen op uitdrukkelijke vraag van de directeur beperkt worden. De persoonlijke bezittingen die niet beantwoorden aan de eisen van veiligheid en hygiëne worden geweigerd.

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 benodigdheden 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 kluisje 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

De bewoner of diens familie moet ervoor zorgen dat hij/zij over voldoende ondergoed, kledij en waslinnen (handdoeken en washandjes) in goede staat beschikt

Zorg voor voldoende bovenkledij zodat u steeds netjes bent.

We geven als suggestie een lijst met benodigdheden mee die u kan meebrengen

- 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 verzorgd uitziet. De directeur let nauwgezet op de naleving van de hygiënische voorschriften. Bij niet naleving van de voorschriften, of indien naar oordeel van de directeur de algemene hygiëne van de bewoner dermate verwaarloosd is dat dit storend werkt op de relaties en het samenleven met de andere bewoners, kan de directeur passende maatregelen treffen.

Mogen wij u vragen om uw kledij ook te labelen, indien uw familie zelf instaat voor het onderhoud, zo niet zijn wij niet aansprakelijk voor het verlies van uw spullen.

#### **4. Opnamemodaliteiten**

- 4.1 De verantwoordelijke van het woonzorgcentrum organiseert het onthaal van de nieuwe bewoner. Daarbij worden zowel de kinderen en/of familieleden, personeelsleden, evenals de medebewoners 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 en toebehoren (wasmand, vuilbakje)
- 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 opnameverantwoordelijke zorgt ervoor, in onderling overleg met de familie, dat de formaliteiten betreffende de woonstverandering (o.a. mutualiteit, pensioenkas...) tijdig in orde gebracht worden.

## **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 tussen 18.30u en 06.30u. 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.

Dit geldt ook -zo mogelijk- bij opname in het ziekenhuis. U sluit uw kamer af en geeft de sleutel in bewaring bij de verantwoordelijke. Indien mogelijk geeft u een adres of telefoonnummer op, waar u zo nodig, kan worden bereikt.

- 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

De maaltijden worden op volgende tijdstippen georganiseerd:

- 7.00 - 9.30 uur: ontbijt op de kamer
- 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
- vanaf 17.00 uur: avondmaal
- Tussen 22.00 en 8.00 uur wordt aan de bewoners en hun bezoekers gevraagd om de nodige aandacht te verlenen omtrent de rust in het centrum

Uit eerbied voor elkanders rust vragen wij u ook tijdens de middagpauze alle gerucht en lawaai te vermijden.

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

Het menu wordt tenminste 1 dag vooraf aan de bewoners meegedeeld en uitgehangen op de infoborden en medegedeeld via het infokanaal.

## 5.11 Briefwisseling, telefoon, huisdieren

De briefwisseling kan op weekdays tussen 8.30 u en 16.30 u worden afgehaald aan het onthaal of wordt persoonlijk op uw kamer gebracht. ( op vrijdag)

De post bestemd voor de familie of vertegenwoordiger die niet binnen een redelijke termijn wordt afgehaald, worden op kosten van de bewoner opgestuurd.

Rond de wijze van postbedeling worden bij opname de nodige afspraken gemaakt aan het hand van een document.

Wanneer u de telefoon van het woonzorgcentrum wenst te gebruiken vraagt u het toestel van de dienstverantwoordelijke. De telefoonkosten worden aangerekend tegen kostprijs. Het persoonlijk telefoontoestel kan meegebracht worden. De abonnementskosten en de kosten voor de persoonlijke gesprekken zijn ten laste van de gebruiker. Het eigen telefoonnummer kan behouden worden en kan door de familie/vertegenwoordiger als "verhuis" worden aangevraagd.

Er is internet voorzien op de kamer en de toepassing hiervan valt onder dezelfde voorwaarden als het telefoongebruik.

Wanneer de bewoner opteert voor een andere operator dan dewelke het zorgcentrum met samenwerkt, staat de bewoner zelf in voor de eventueel bijkomende kosten die hieraan verbonden kunnen zijn.

Bij een definitief einde van het contract, dienen de erfgenamen of de vertegenwoordiger er voor de zorgen dat alles opnieuw in zijn oorspronkelijke staat wordt hersteld. De kosten worden gedragen door de erfgenamen of diens vertegenwoordiger(s).

In principe worden er geen huisdieren toegelaten. Het eventueel houden van huisdieren is beperkt tot kleine, niet storende dieren die in een kooi of aquarium vertoeven en onder de voorwaarde dat de bewoner of diens vertegenwoordiger de huisdieren zelf kan verzorgen. Dit dient steeds in overleg met de directeur te gebeuren. Een afgesproken regeling kan worden gewijzigd zodra blijkt dat de medebewoner(s) hiervan hinder ondervinden.

Er verblijven sociale honden in het woonzorgcentrum, ons toevertrouwd door de vzw Hachiko. Aan elke bewoner wordt gevraagd of de hond welkom is op de kamer. Het toedienen van voedsel is niet toegestaan.

## 5.12 Hygiëne

Minstens eenmaal per week neemt u een bad. Indien nodig gebeurt dit met de hulp van het verplegend en verzorgend personeel.

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 het gelijkvloers. (enkel voor bewoners)

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. Het centrum draagt geen enkele verantwoordelijkheid indien de bewoner op eigen

initiatief geneesmiddelen gebruikt en dit zonder of tegen het advies van de geneesheer.

#### 5.14 Organisatie van de persoonlijke was

U kan zelf kiezen of uw persoonlijke was zal gebeuren door familie/mantelzorger of door een externe wasserij waar het woonzorgcentrum een samenwerking mee heeft. De persoonlijke kledij dient niet vooraf genaamtekend te zijn. De wasserij voorziet op elk nieuw binnen gekomen kledingstuk een label (=barcode). De kosten van het labelen zijn ten laste van de bewoner.

Het verlies van waszakjes is eveneens ten laste van de bewoner.

De mogelijkheid bestaat eveneens dat de familie zelf instaat voor de behandeling van de vervuilde persoonlijke kledij. Bij nalatigheid heeft het woonzorgcentrum het recht de bevulde kledij zelf te laten behandelen. De kosten hiervan zijn ten laste van de bewoner. Het is aangewezen om de kledij toch te naamtekenen, zo wordt eventueel verlies voorkomen. Deze veiligheidsmaatregel is geen verplichting, maar ingeval de kledij niet genaamtekend is, kan het woonzorgcentrum niet verantwoordelijk gesteld worden bij verlies.

Bij bewoners die hun was deels willen laten uitvoeren door de wasserij werken we zoals 'was ,volledig door de wasserij'. De familie is zelf verantwoordelijke voor het sorteren wat wel en niet mee mag naar de wasserij. Concreet betekent het dat alle was in het waszakje wordt gedeponereerd door het zorgpersoneel en dat dit waszakje regelmatig gecontroleerd wordt door de familie om er de stukken uit te halen die zij zelf wensen te wassen. De familie wordt op de hoogte gesteld wanneer de waszakjes meegaan naar de wasserij (op baddag).

Tijdens het verblijf is het steeds mogelijk, omwille van bepaalde omstandigheden, tijdelijk (minimum 1 maand) of definitief gebruik te maken van de wasserij verbonden aan het woonzorgcentrum tegen kostprijs. Dit moet steeds via het hoofd hoteldiensten aangevraagd worden.

Herstelwerk van kledij en aankoop van nieuwe kledij valt ten laste van de familie of de vertegenwoordiger.

Wanneer de bewoner in het ziekenhuis verblijft staat de familie in voor het bezorgen van propere kledij en de ophaling van de vervuilde kledij. Bewoners die gebruik maken van de wasserij verbonden aan het

woonzorgcentrum, kunnen tijdens de ziekenhuisopname hun kledij door de wasserij verder laten wassen.

#### 5.15 Het restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel

In het woonzorgcentrum streven wij naar een optimale opvang waarbij zelfstandigheid en maximale keuzevrijheid centraal staan. Soms zijn residenten echter beperkt in hun mogelijkheden vb. omwille van desoriëntatie of dementie. Om de veiligheid van deze residenten te garanderen is het soms nodig een aantal veiligheidsmaatregelen te hanteren:

- Bewoners met wegloop- en storend gedrag of desoriëntatie verblijven in de "Lotus". De residenten ervan kunnen de afdeling niet vrij in- en uitlopen, tenzij onder begeleiding van familie of personeel. Bij het verlaten van de afdeling dient dit gemeld te worden aan het zorgpersoneel op de afdeling. Binnen deze afdeling kunnen de residenten vrij rondwandelen en beschikken zij over een binnentuin.
- (Wanneer extra observatie nodig is, is het mogelijk een auditieve controle op de kamer in te schakelen. Op die manier kan het personeel van op afstand horen of de resident hulp nodig heeft, zo kan er ook gecommuniceerd worden met de resident. Het inschakelen van deze auditieve controle gebeurt steeds na overleg met resident en (indien dit niet meer mogelijk is) met de familie of vertrouwenspersoon van de resident.)
- Er kunnen zich tijdens het verblijf veiligheidsproblemen (valrisico's) stellen voor de bewoner of voor personen uit de directe omgeving van de bewoner.
- Bij de beslissing om al dan niet tot fixatie over te gaan, voor lange of korte termijn, wordt de waarde van de individuele vrijheid afgewogen tegenover de waarde van de veiligheid van de bewoner en diens omgeving.
- De duur van de fixatie en de middelen die gebruikt worden, zullen aangepast zijn aan de gestelde problematiek. Elke beslissing tot fixatie wordt zorgvuldig genomen en op regelmatige basis geëvalueerd.



### 5.16 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.

### 5.17 De mogelijkheden en beperkingen binnen het woonzorgcentrum in verband met palliatie en euthanasie

De palliatieve zorg in de huidige woonzorgcentra heeft de laatste tijd definitief zijn intrede gedaan en is geïntegreerd in een beleid in de totaalzorg die wij bieden aan alle bewoners.

Misschien is het toch wel nuttig om nog even stil te staan bij wat nu palliatieve zorg precies inhoudt. Het is de continue, actieve en totale zorg voor bewoners met een onomkeerbare aandoening van wie het sterven binnen afzienbare tijd wordt verwacht. Zowel op fysisch, psychisch, sociaal alsook op spiritueel vlak wordt de bewoner door een interdisciplinair team zo goed mogelijk bijgestaan en begeleid wanneer genezen niet meer kan. Uiteraard staat de bewoner centraal en als algemene doelstelling kunnen we stellen dat er gestreefd wordt naar een totale comfortzorg. Iedereen heeft recht op respect en waardigheid tot na het sterven. Ook is het belangrijk dat er vanuit het multidisciplinaire team, dat overleg pleegt, de noden, wensen en behoeften in kaart worden gebracht. Vroegtijdige zorgplanning is gewenst. Wat verstaan we hieronder?

Heel wat mensen kunnen met angst en onwetendheid zitten over de manier waarop ze hun levenseinde zullen beleven. Men denkt best even na over zijn levenseinde zodat men later van vermijdbare ellende bespaard blijft. Beslissingen rond het levenseinde mogen niet afhangen van toeval of van intenties van toevallig aanwezige zorgverleners. Voor een betere zorg van het levenseinde is een eerste belangrijke stap het in kaart brengen van de omstandigheden van overlijden en de kwaliteit van het levenseinde.

Tijdens het verblijf zal de hoofdverpleegkundige al dan niet samen met de vertrouwenspersoon een intake gesprek afnemen en noteren op een standaardformulier van onderhandelde zorg (formulier therapiebeperking) en waar beslissingen over levenseinde in volledige vrijheid al dan niet kunnen worden geformuleerd. Dit formulier kan later ten allen tijde worden herzien en aangepast.

Euthanasie geraakt stilaan uit de taboesfeer. Toch is dit nog altijd een precair onderwerp en wordt dit natuurlijk met de nodige omzichtigheid behandeld. Enkel en alleen vanuit het wettelijk kader kan men deze weg bewandelen. Het allerbelangrijkste gegeven blijft dat het vertrekpunt van de beslissing enkel en alleen bij de bewoner ligt. Enkel en alleen de bewoner kan in volledige vrijheid beslissen of er al dan niet beslissingen genomen moeten worden omtrent levensbeëindigende handelingen.

Een goed euthanasiebeleid past in een goede palliatieve zorg en kan men zomaar niet van elkaar loskoppelen.

#### 5.18 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. **Beëindiging van de opnameovereenkomst of ontslag uit het woonzorgcentrum**

- 6.1 Wanneer een kandidaat bewoner of zijn vertegenwoordiger de schriftelijke opnameovereenkomst, voorafgaande aan de vastgestelde opnamedatum, wil verbreken, dient dit schriftelijk te gebeuren. De verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal 7 keer de verschuldigde dagprijs verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten bij de afwezigheid van de bewoner. Bovenop dit bedrag kunnen geen extra vergoedingen worden aangerekend.

Er kan geen enkele vergoeding worden aangerekend indien de schriftelijke overeenkomst nog niet werd ondertekend.

- 6.2 Volgende omstandigheden maken een einde aan de schriftelijke opnameovereenkomst en mag geen verbrekingsvergoeding voor worden aangerekend:
- het overlijden van de kandidaat bewoner voorafgaand aan de effectieve opname in het woonzorgcentrum;
  - de voorlegging van een medisch attest waaruit blijkt dat de bewoner opgenomen is in het ziekenhuis voorafgaand aan de effectieve opname in het woonzorgcentrum.
- 6.3 Niemand mag uit het woonzorgcentrum worden ontslagen tenzij wegens gedragingen die zwaar storend zouden zijn voor de medebewoners of voor de zorgvoorziening zelf of om redenen van heirkracht.
- 6.4 Volgende criteria zijn geen reden tot ontslag:
- De ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van de bewoner
  - De seksuele oriëntatie en genderidentiteit;
  - Het lidmaatschap van een organisatie of groepering;
  - De financiële draagkracht van de bewoner;
  - De etnische afkomst van de bewoner.
  - Expliciete voorkeuren bij vroegtijdige zorgplanning (in overeenstemming met bestaande regelgeving);
  - Drager van micro-organismen voor zover dit geen risico vormt voor de andere bewoners
- 6.5 Dronkenschap, verbale of fysieke agressie, diefstal, zijn zaken die niet worden getolereerd en die aanleiding geven tot reacties van de directie. Elke storende of herhaalde inbreuk op de sfeer van het woonzorgcentrum kan aanleiding geven tot beëindiging van de overeenkomst. De betrokkene zal evenwel gehoord worden door de Raad van Bestuur.
- 6.6 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.

- 6.7 Zorgbehoevendheid is geen reden tot ontslag.
- 6.8 Het staat ieder bewoner vrij het woonzorgcentrum definitief te verlaten mits de zorgvoorziening 30 dagen voor de datum van vertrek daarvan schriftelijk te verwittigen. Tijdens de proefperiode van 30 dagen na de opname, wordt de opzegtermijn beperkt tot 7 dagen.

Gedurende de opzeggingstermijn zal op de verschuldigde dagprijs geen extra opzeggingsvergoeding worden aangerekend. Indien tijdens de opzeggingstermijn de kamer opnieuw wordt bewoond, kan de dagprijs, verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten, alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

- 6.9 Het woonzorgcentrum respecteert een opzegtermijn van 60 dagen indien:
- a) volgens het oordeel van het multidisciplinair team, dat de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner zodanig evolueert dat definitieve overplaatsing naar een meer passende zorgvoorziening is geboden. Het woonzorgcentrum verbindt er zich echter in dit geval toe, om in overleg met de bewoner 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 bewoner 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.
- 6.10 Een sluiting van het woonzorgcentrum, die door de overheid wordt opgelegd, maakt een einde aan de opnameovereenkomst de dag dat de bewoner het woonzorgcentrum verlaat. In dit geval mag geen opzegvergoeding worden aangerekend.

- 6.11 Bij vrijwillige stopzetting van de activiteiten door de Raad van Bestuur bedraagt de opzeggingstermijn 6 maanden. De termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging. De Raad van Bestuur verbindt zich ertoe, in overleg met de bewoner, zijn vertegenwoordiger of mantelzorger, te zorgen voor een passend verblijf en de opzeggingstermijn zolang te verlengen. Bovenop de dagprijs mag er geen opzegvergoeding worden aangerekend.. Wanneer de bewoner of zijn vertegenwoordiger tijdens de opzeggingstermijn een einde wenst te stellen aan de overeenkomst geldt de opzeggingsperiode van dertig dagen.

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

- 7.1. Bij afwezigheid van de bewoner wordt er een bedrag van 10 % 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 en die minstens 24 uur afwezig blijft, of vanaf de eerste kalenderdag die volgt op de ziekenhuisopname van een bewoner.  
Zonder voorafgaande melding gaat de terugbetaling in vanaf de eerste dag die volgt op de vaststelling van de afwezigheid.  
Wanneer de bewoner elders overnacht of meerdere dagen zijn/haar kamer verlaat ( op vakantie) dient dit 2 weken vooraf gemeld te worden aan de directeur van het woonzorgcentrum.
- 7.2. De overeenkomst neemt 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 en aantoonbaar overleg worden verlengd.  
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. Hiervoor kunnen opslag- en ontruimingskosten tegen marktconforme prijzen worden aangerekend. Indien na 3 maanden na het vertrek van de bewoner uit het woonzorgcentrum de goederen niet opgehaald zijn, kunnen die goederen worden verwijderd uit het woonzorgcentrum op kosten van de bewoner/erfgenamen.

De uitvaart en de begrafenis worden geregeld door de familie/vertegenwoordiger. Bij ontstentenis daarvan of onvermogen, wordt contact opgenomen met het bevoegde OCMW om de nodige voorzieningen treffen.

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

- 8.1 De bewoners, 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, 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 directeur 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, 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. Caroline Laeremans.  
U kan hiervoor gebruik maken van het meldingsformulier "klacht/opmerking/suggestie" dat u kan vinden aan het onthaal of op een infostaander op de afdelingen.

U kan dit ingevulde formulier deponeren in de ideeënbus/brievenbus van de directeur of persoonlijk 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 en gang 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 wilt 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 inwoners en neemt deze ook niet in bewaring, met uitzondering van het beheer van het zakgeld en de verrekening van kosten die rechtstreeks met het verblijf in het woonzorgcentrum te maken hebben.

#### **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 zorgvoorzieningen 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. Caroline Laeremans