

OCMW Dilsen-Stokkem
Woonzorgcentrum 't Kempken
Langs de Graaf 15
3650 Dilsen-Stokkem

Erkenning Woonzorgcentrum: CE 1292
Erkenning RVT: VZB 2217

INTERNE AFSPRAKENNOTA WOONZORGCENTRUM

1.SITUERING

1.1 Beheer van de instelling

Het Woonzorgcentrum 't Kempken wordt beheerd door het O.C.M.W. van Dilsen-Stokkem.

1.2 Bestemming

Het woonzorgcentrum 't Kempken is erkend door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid als woonzorgcentrum onder het nummer CE 1292 en als rust – en verzorgingstehuis onder het nummer VZB 2217.

Het woonzorgcentrum biedt huisvesting aan valide of zorgbehoevende ouderen. Het staat open voor die personen die omwille van gezondheids- en of sociale redenen het bijzonder moeilijk hebben om verder thuis te blijven.

2. BIJZONDERE OPNEMINGSVOORWAARDEN

Men dient :

- de leeftijd van **65 jaar** bereikt te hebben.

Het verblijf in het woonzorgcentrum van personen beneden 65 jaar kan enkel aanvaard worden voor zover het wettelijk toegestane maximum niet overschreden wordt en uit het sociaal verslag blijkt dat er in de woonomgeving van de gebruiker geen andere voorzieningen beschikbaar zijn die gepast de zorgvraag kunnen beantwoorden

- een **medisch attest** af te leveren waaruit blijkt dat er geen beletsel is tegen de opname of het verblijf in het woonzorgcentrum.

- een **verklaring borgstelling** tot betaling van de opname- en verblijfskosten af te leveren, met uitzondering voor de bewoners van serviceflats Mazedal en groep van sociale assistentiewoningen Stockheim voor wie het bevoegde OCMW niet overgaat tot aflevering van een verklaring borgstelling, maar zich in het kader van de wet van 02.04.1965 bevoegd verklaart als steunverlenend centrum. De desbetreffende personen verbinden er zich toe hun volledige medewerking te verlenen aan het sociaal-financieel onderzoek.

- een **schriftelijke opnameovereenkomst** met het woonzorgcentrum af te sluiten.

3. OPNAMEREGLEMENT

3.1 De wachtlijst – de aanmeldingslijst

3.1.1 Termen “inwoners – “niet-inwoners”

De aanvragen voor een opname worden afhankelijk van het zorgprofiel bij inschrijving, op een wachtlijst of op een aanmeldingslijst geplaatst.

Er is een wacht- en aanmeldingslijst voor de inwoners van Dilsen-Stokkem en een wacht- en aanmeldingslijst voor de niet-inwoners van Dilsen-Stokkem.

In afwachting op de voltooiing van het dossier borgstelling wordt de kandidaat-resident op de aanmeldingslijst genoteerd.

Na afronding van het sociaal-financieel onderzoek, wordt betrokkene op de wachtlijst genoteerd.

De termen “inwoner” en “niet-inwoner” dienen in een ruimer kader gesitueerd te worden nl. met betrekking tot het onderstandsdomicilie, behoudens de uitzondering voor de bewoners van Serviceflats Mazedal en Groep van sociale assistentiewoningen Stockheim. De bewoners van Serviceflats Mazedal en Groep van sociale assistentiewoningen Stockheim, ingeschreven in het bevolkingsregister van Dilsen-Stokkem, worden in het kader van het opnamereglement woonzorgcentrum, onafhankelijk van de toepassing van de wet van 2.4.1965 tot ten laste name van steun verleend door het O.C.M.W., beschouwd als “inwoner van Dilsen-Stokkem”.

3.1.2 Voorrang inwoners en contingenten ifv zorgbehoevendheid

De inwoners van Dilsen-Stokkem hebben voorrang op de niet-inwoners voor zover de vastgestelde contingentering kan gehandhaafd worden, behalve in een situatie waarbij een niet-inwoner met zorgprofiel A of O zou moeten worden opgenomen.

Het contingent m.b.t. de populatie van het woonzorgcentrum in functie van het zorgbehoevendheidsprofiel wordt jaarlijks door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn, of bij delegatie het Bijzonder Comité Ouderenzorg, van het O.C.M.W. bepaald. In het licht van het specifieke karakter van De Bakermat (zie ook 3.1.5.) geldt dit contingent enkel voor De Korver en De Korenaar als geheel.

3.1.3 Inschrijving van niet-inwoners

Alle kandidaten met onderstandsdomicilie buiten de gemeente Dilsen-Stokkem worden op de aanmeldingslijst genoteerd per categorie en volgens de inschrijvingsdatum.

Bij de inschrijving van niet-inwoners op de aanmeldingslijst wordt er geen rekening gehouden met de sociale situatie.

Rekening houdende met het contingent wordt er bij de aanvraag tot opname al dan niet onmiddellijk een verzoek tot aflevering van de borgstelling ingediend bij het bevoegde O.C.M.W.. Vanaf het moment dat de verklaring borgstelling in bezit is van het woonzorgcentrum, wordt de kandidaat-resident op de wachtlijst genoteerd.

Conform 3.2.4 wordt de inschrijvingsdatum op de wachtlijst bepaald.

3.1.4 Inschrijving inwoners profiel O en A

Voor de inwoners van de gemeente Dilsen-Stokkem ressorterend onder de categorieën O en A :

- worden de te voeren financiële onderzoeken (in het kader van de aflevering borgstelling) beperkt tot de eerste 10 kandidaten met profiel O en tot de eerste 10 kandidaten met profiel A.
- indien de sociale situatie bij een nieuwe aanmelding een voorrangverlening noodzaakt, kan de opnamecommissie de opdracht geven tot het voeren van een financieel onderzoek met het oog op de plaatsing van de kandidaat op de wachtlijst.
- vanaf de 11^{de} kandidaat wordt er, naar analogie van de niet – inwoners van Dilsen-Stokkem, een aanmeldingslijst bijgehouden.
- de volgorde conform de inschrijvingsdatum op de aanmeldingslijst wordt gerespecteerd bij het uitnodigen van de kandidaten om mee te werken aan het financiële onderzoek. Na voltooiing

van het financiële onderzoek zal conform artikel 3.2.4 van het opnamebeleid de inschrijvingsdatum op de wachtlijst bepaald worden.

3.1.5 Situering kandidaten

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de kandidaten voor De Korver/De Korenaar en voor De Bakermat.

De Korver en De Korenaar huisvesten ouderen die ingevolge hun lichamelijke of mentale gezondheidstoestand hulp van derden behoeven bij het uitvoeren van dagelijkse activiteiten.

De Bakermat is een *gespecialiseerde afdeling*, bestemd voor die bewoners die omwille van hun geestelijke gezondheidstoestand een verhoogd toezicht, bescherming, begeleiding en een verhoogde graad aan zorg nodig hebben.

Voor **De Bakermat** hanteert men specifieke opnamecriteria: de bewoner dient dagelijks minstens aan 1 van de volgende elementen te beantwoorden:

- De oudere is **gedesoriënteerd in tijd en ruimte**
- De oudere heeft **verhoogd toezicht nodig** omwille van:
 - of rusteloos gedrag
 - of destructief gedrag
 - of nachtelijk gedrag
- De oudere is **storend** voor de mede-bewoners omwille van:
 - of verbaal storend gedrag
 - of onwelvoeglijk gedrag

De kandidaat-residenten die enkel aan het eerste criterium van De Bakermat voldoen, nl. het dagelijks gedesoriënteerd zijn in tijd en ruimte, worden zowel op de wachtlijst van De Bakermat als deze van De Korver/De Korenaar genoteerd.

3.1.6 Interne mutatie

Bewoners die niet langer beantwoorden aan het zorgprofiel conform 3.1.5 worden op advies van het multidisciplinair overleg en na overleg met de bewoner of diens vertegenwoordiger intern overgeplaatst. Indien er meerdere kandidaten zijn voor interne mutatie, bepaalt de opnamecommissie op advies van het multidisciplinair overleg de rangorde van overplaatsing. Een interne overplaatsing op basis van een gewijzigd zorgprofiel heeft voorrang op een nieuwe opname.

3.1.7 Doorverwijzing

Voor de -resident die omwille van de aard van de zorgvraag (o.a. sterk storend gedrag, dagelijks medisch toezicht, permanent medisch -gespecialiseerde behandeling) niet of niet langer kan verzorgd en verpleegd worden in het woonzorgcentrum, zal naar een gepaste doorverwijzing gezocht worden.

3.1.8 Plaats op de wachtlijst

De plaats op de wachtlijst (volgorde van opname) is niet definitief maar kan te allen tijde na gefundeerd besluit van de opnamecommissie aangepast worden.

3.1.9 Aanmeldingen zonder financieel onderzoek

Aanmeldingen zonder financieel onderzoek gelden niet als inschrijvingen op de wachtlijst van het woonzorgcentrum.

3.2 De opnamecommissie

3.2.1 Samenstelling – frequentie

De opnamecommissie bestaat uit de directeur, coördinator bewonerszorg, de maatschappelijk werkster van het woonzorgcentrum en de coördinerend en raadgevend arts (CRA).

Maandelijks op een vast moment zal de commissie samenkomen om de volgorde van de wachtlijst te bespreken en te besluiten. Naast de aanmelding van nieuwe kandidaat-bewoners worden ook de interne mutaties en doorverwijzingen besproken.

3.2.2 Besluitvorming

De opnamecommissie formuleert haar besluit omtrent de volgorde van opnames in een verslag dat ondertekend wordt door de leden van de opnamecommissie.

3.2.3 Volgorde van de opnames

Voor het bepalen van de volgorde van de opnames baseert de opnamecommissie zich op de volgende gegevens:

1. Zorgbehoevendheid
2. Sociale situatie
3. Datum van inschrijving

- Zorgbehoevendheid:

De totale populatie in het woonzorgcentrum wordt verdeeld in twee contingenten, hierbij gebruik makend van de indeling naar zorgbehoevendheid volgens de Katz-schaal.

De bewoners van het woonzorgcentrum en de kandidaat-residenten worden volgens hun zorgbehoevendheid ingedeeld in een contingent licht zorgbehoevenden, de categorieën 0 en A, en een contingent zwaar zorgbehoevenden, de categorieën B, C, D.

De contingenten worden jaarlijks bepaald door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van het O.C.M.W. op advies van de opnamecommissie.

De procentsgewijze verhouding tussen de categorieën staat in relatie met:

1. de RIZIV-financiering
2. de doelstelling van het woonzorgcentrum
3. de draagkracht van het woonzorgcentrum

Vertrekkende van de door de Raad vastgestelde contingenten, is bij toewijzing van een kamer, de keuze in de afzonderlijke zorgcategorieën per groep gebaseerd op de volgende principes:

- Optimalisatie RIZIV financiering
- Vervanging van dezelfde zorgcategorie
- Draagkracht van de afdeling waar een kamer beschikbaar is

De opnamecommissie dient steeds te beschikken over een recente Katz-schaal van de bewoners van het woonzorgcentrum en van de kandidaat-residenten. De katz-schaal wordt bij voorkeur ingevuld door een verpleegkundige.

- De sociale situatie:

Om de rangorde binnen een bepaald contingent te bepalen worden de criteria datum van inschrijving en sociale situatie gebruikt.

De sociale situatie wordt beschreven door de maatschappelijk werkster van het woonzorgcentrum in een sociaal verslag.

In dit verslag worden o.a. de volgende elementen in kaart gebracht: het psycho-sociale aspect, de gezinssamenstelling, het familiaal netwerk, de mogelijke ondersteuning door professionele hulpverleners, de ondersteuning door niet-verwanten en een omschrijving van de woonsituatie.

Waar mogelijk zal door de maatschappelijk werkster informatie over de kandidaat-resident gehaald worden bij o.a. de diensten die thuiszorg verlenen (thuisverpleging, dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg, oppasdienst, dagopvang...), het ziekenhuis, ...

Dit verslag wordt door de maatschappelijk werkster toegelicht in de opnamecommissie. De sociale verslagen maken deel uit van het dossier dat wordt voorgelegd aan het Bijzonder Comité voor Ouderenzorg en aan de opnamecommissie.

- Datum van inschrijving:

Indien men na het sociale onderzoek komt tot vergelijkbare situaties en derhalve geen rangorde binnen een bepaalde categorie van zorgbehoevendheid kan bepaald worden, wordt er rekening gehouden met de chronologie van de aanvragen (datum van inschrijving).

3.2.4 Inschrijvingsdatum wachtlijst

De datum van inschrijving is de datum waarop de documenten met betrekking tot de financiële regeling van de opname in het woonzorgcentrum door de maatschappelijk werkster in ontvangst genomen worden. Indien er met de verwanten/contactpersonen geen financiële regeling afgesproken werd, telt de datum van principieel akkoord/datum van de vergadering van het Comité Sociale Dienst waar de borgstelling door het bevoegde O.C.M.W. wordt afgeleverd, als inschrijvingsdatum op de wachtlijst.

3.2.5 Voorrangsregeling bij koppels

Wanneer een koppel deel uitmaakt van de wachtlijst, geldt een voorrangsregel. Bij opname van één van de partners wordt de eerstvolgende kamer automatisch toegekend aan zijn/haar wederhelft. Bij weigering van de eerstvolgende beschikbare kamer verliest men dit voorrecht. Onder koppel wordt verstaan: gehuwden of samenwonende partners.

3.2.6 Weigering tot ingebruikname

- Bij een **eerste weigering**: weigert de aanvrager de toekenning van een kamer dan ontvangt hij van het O.C.M.W. een bevestiging van deze weigering. Een eerste weigering heeft geen gevolg.
- Bij een **tweede weigering**: weigert de aanvrager een tweede maal en is er een periode van meer dan 3 maanden tussen de eerste en de tweede weigering, dan wordt de aanvrager onderaan op de wachtlijst van de desbetreffende categorie geplaatst.

Indien betrokkene in het verleden reeds 2 maal heeft geweigerd, waardoor hij onderaan op de lijst van de betreffende categorie aansluit en indien er een gewijzigde zorgbehoevendheid vastgesteld wordt, dan zal de datum van de 2^{de} weigering de rangorde bepalen in de nieuwe zorgbehoevendheidscategorie.

- Bij een **derde weigering**: weigert de aanvrager de toekenning van een kamer en is er een periode van meer dan 6 maanden tussen de eerste en de derde weigering, dan wordt de aanvrager geschrapt van de wachtlijst. *Herschrijving is te allen tijde mogelijk.*

De aanvrager behoudt zijn inschrijving op de aanmeldings- en wachtlijst gedurende de periode van 1 jaar.

Na het verstrijken van deze periode ontvangt de aanvrager een schrijven van het woonzorgcentrum waarin gevraagd wordt om zijn/haar inschrijving te verlengen voor een nieuwe periode van 1 jaar.

3.3 De Beslissing

3.3.1 Beslissingsbevoegdheid

Beslissingen inzake de samenstelling van en de volgorde op de wachtlijst en derhalve beslissingen inzake opname van residenten in het woonzorgcentrum, worden genomen door de opnamecommissie. Het advies tot doorverwijzing wordt ter besluit voorgelegd aan het Bijzonder Comité voor Ouderenzorg.

Indien de zorgzwaarte op 1 van beide afdelingen (De Korver/De Korenaar) zou evolueren tot het niveau 80% B-C-D, dan besluit de opnamecommissie tot opname van zorgprofiel A (desgevallend O na uitputting zorgprofiel A) voor de desbetreffende afdeling.

3.3.2 Borgstelling / principiële akkoord/erkenning steunverlenend centrum

De opnamecommissie kan slechts beslissen tot opname op de wachtlijst en derhalve tot opname indien een borgstelling, een principiële akkoord tot borgstelling of de schriftelijke erkenning op te treden als steunverlenend centrum afgeleverd is.

3.3.3 Kennisgeving bestuur

De wachtlijst, de aanmeldingslijst, de overzichtslijst mbt einde verblijf/interne mutaties/opnames en een actueel overzicht van het behaalde contingent per afdeling worden maandelijks ter kennisgeving voorgelegd aan het Bijzonder Comité voor Ouderenzorg.

4. EEN KAMER KOMT TER BESCHIKKING

4.1 Enkele afspraken voor de opname

Alvorens tot opname over te gaan, worden de volgende afspraken tussen de 2 partijen, enerzijds het OCMW en anderzijds de resident vastgelegd:

4.1.1. De dagprijs - Kosten niet begrepen in de dagprijs

Dagprijs

Onder het begrip “dagprijs” wordt verstaan de prijs per dag die door de bewoner of zijn vertegenwoordiger betaald moet worden en die minimaal de kostprijselementen omvat voor huisvesting en verzorging van de bewoner, die beschouwd worden als de normale activiteiten van een woonzorgcentrum.

Het basis dienstverleningspakket conform het MB van 14.02.2007 alsook de kosten gepaard gaande met het ter beschikking stellen van een televisie en koelkast op de individuele kamer van de bewoner zijn begrepen in de dagprijs:

- De dagprijs inclusief de maaltijkost bedraagt **47,98 euro** per persoon.
- De dagprijs exclusief de maaltijkost bedraagt **42,81 euro** per persoon.

De dagprijs kan jaarlijks geïndexeerd worden volgens de vigerende regelgeving terzake. De dagprijs vermeld in de overeenkomst is deze zoals geldig op datum van ondertekening van deze overeenkomst.

Prijswijzigingen worden slechts doorgevoerd na goedkeuring door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en worden steeds vooraf schriftelijk meegedeeld.

Welke kosten zijn niet begrepen in de dagprijs?

1. Wonen

- Kost abonnement en kosten individueel gebruik digitale TV
- Was en stomerij van persoonlijk linnen
- Gebruik van de gemeenschappelijke wasmachine

2. Zorg

- Honoraria verstrekkers van zorg die zijn opgenomen in de nomenclatuur van het RIZIV voor zover ze niet begrepen zijn in de zorgforfaits die de voorziening ontvangt
- Medicatiekosten
- Verzorgingsmateriaal dat niet gedekt is door RIZIV-forfaits

3. Leef

- Pedicure/manicure, kapper, esthetische verzorging
- Dranken buiten de maaltijden en drankrondes op individuele vraag van de bewoner (behoudens drinkbaar water)
- Lichte en dadelijk opneembare voedingsstoffen ten belope van de meerkost t.o.v. een gewone maaltijd (enterale voeding, voedingssupplementen,..)
- Specifieke animatie-, recreatie en therapeutische activiteiten die door de voorziening georganiseerd worden en die een aantoonbare meerkost betekenen
- Vervoerskosten die verband houden met de gezondheid van de bewoner met loontrekkend personeel

Hoe gebeurt de facturatie van de kosten die niet begrepen zijn in de dagprijs?

Het woonzorgcentrum kan bepaalde leveringen of diensten die niet begrepen zijn in de dagprijs rechtstreeks aan de bewoner factureren. De kosten van externe zorgverstrekkers met wie het woonzorgcentrum een samenwerkingsovereenkomst afgesloten heeft, worden in naam van de bewoner door het woonzorgcentrum betaald en voor hetzelfde bedrag via de verblijfsfactuur integraal terugbetaald door de bewoner.

Deze uitgaven worden gerechtvaardigd door een bewijsstuk en catalogiseren wij onder de term "voorschotten ten gunste van derden".

De overige individuele uitgaven die niet begrepen zijn in de dagprijs worden rechtstreeks door de dienstverlenende instantie aan de bewoner gefactureerd.

4.1.2. Maandelijks factuur

Op het einde van iedere maand wordt voor iedere bewoner van het woonzorgcentrum een rekening opgemaakt met de volgende vermeldingen :

- De identiteit van de bewoner;
- Het aantal dagen verblijf
- De dagprijs;
- Voorschotten ten gunste van derden, extra vergoedingen en kortingen;
- In voorkomend geval, de terugbetaalde diensten en leveringen;
- Het totale verschuldigde nettobedrag, te betalen door de bewoner of zijn/haar vertegenwoordiger en eventueel het bedrag ten laste van derden

Een exemplaar van de rekening wordt overhandigd aan elke natuurlijke of rechtspersoon die geheel of gedeeltelijk belast is met de betaling.

De betaling van de maandelijks factuur zal gebeuren via een overschrijving op rekening nr. BE02 0910 0099 0540. De betaling dient te gebeuren binnen een termijn van 30 dagen.

4.1.3. Beheer en bewaargeving van gelden / goederen

Het beheer van gelden en goederen van de bewoner of het bewaren ervan kan niet worden toevertrouwd aan het woonzorgcentrum. Het beheren van zakgeld is hierop een uitzondering.

4.2 Ingebruikname van de kamer

Nadat aan de kandidaat-bewoner wordt meegedeeld dat een kamer aan hem/haar is toegewezen, dient de aanvrager **binnen 24 uren** het besluit te nemen tot het al of niet aanvaarden van de kamer.

Na het ondertekenen van de schriftelijke opnameovereenkomst dient de kamer binnen een termijn van **5 dagen** in gebruik genomen te worden.

Ingeval van weigering tot ingebruikname van de beschikbare kamer hanteert men de regels conform 3.2.6. voor de plaatsbepaling op de wachtlijst.

5. DE OPNAME

5.1. De bemeubelde kamer

In het woonzorgcentrum is iedere kamer bemeubeld. De bewoner mag de kamer in samenspraak met de directie naar eigen smaak inrichten in de mate dat de normale bewoning en verzorging mogelijk blijven en dat de brandveiligheid gegarandeerd blijft.

Bij opname wordt er een inventaris gemaakt van de bezittingen in eigendom van het woonzorgcentrum.

De bewoner dient voor deze kamer zorg te dragen als een "goed huisvader" en bij ontruiming de kamer in dezelfde staat terug te geven aan het OCMW.

Het woonzorgcentrum stelt aan iedere bewoner een TV – toestel en frigo ter beschikking. Enkel de tv-toestellen in eigendom van het woonzorgcentrum zijn toegelaten.

Ter waarborging van de privacy van de residenten en om mogelijke conflicten te voorkomen omtrent de inhoud van eigen meubilair en frigo dient de bewoner of zijn familie zelf in te staan voor het onderhoud ervan.

Wij vragen voorts om zelf geen schilderijen, foto's,.. op te hangen. Onze klusjesdienst zal graag een handje helpen.

Op iedere kamer is er een telefoonaansluiting voorzien. De kosten van de aansluiting en van de gesprekken worden door de bewoner rechtstreeks betaald aan de provider.

Er bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van digitale tv.

Iedere kamer is voorzien van een oproepsysteem.

6. HET VERBLIJF

Om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken en een om kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden, wensen wij u te informeren over een aantal aspecten:

6.1. Behoud van de kamer

Tijdens het verblijf in het woonzorgcentrum behoudt de bewoner de kamer die toegekend werd bij de opname. Behalve op expliciete vraag van de bewoner kan tevens van dit principe afgeweken worden, omwille van ernstige redenen of omwille van de noodzaak tot interne mutatie op basis van de gewijzigde zorgbehoefte. (zie 3.1.6 interne mutatie)

6.2. Rust en veiligheid

Om de rust en de veiligheid in de gebouwen te verzekeren, sluit ons woonzorgcentrum om 22h. Mocht men na 22h het woonzorgcentrum wensen te bezoeken, dan kan men via de parlofoon aan de hoofdingang de nachtdienst verwittigen over zijn aanwezigheid.

Om de rust te waarborgen, vragen wij om alle lawaai te vermijden, in het bijzonder tijdens het tijdstip van de maaltijden en de rustmomenten tussen 12h en 14h en na 21.30h.

Om te waarborgen dat de residenten in alle rust hun maaltijd kunnen nuttigen, vragen wij om de begeleiding tijdens de maaltijden te beperken tot slechts één familielid per bewoner.

6.3. Huisdieren

Het houden van huisdieren op de persoonlijke kamer is niet toegestaan.

6.4. Brandveiligheid

Het woonzorgcentrum beschikt over een *automatisch* branddetectiesysteem. Iedere gang is uitgerust met een brandslang en blusapparaten.

Het is aangewezen dat u kennis neemt van de plaats van de nooduitgangen. De richtlijnen die men dient te volgen bij brand zijn op verschillende plaatsen in het huis duidelijk aangebracht.

Om brand te voorkomen, is het verboden om:

- te roken op de kamers of in de gemeenschappelijke verblijven.
- kook- of verwarmingstoestellen in de kamers te gebruiken die niet door het huis zelf zijn geplaatst of zonder de goedkeuring van de directeur.
- de doorgang te belemmeren (uitgang, deuren) door het plaatsen van voorwerpen.
- toestellen, voorwerpen of materialen te gebruiken die gemakkelijk ontvlambaar zijn of die een verhoogd ongevalrisico met zich meebrengen.
- niet CE-gekeurde toestellen en stekkerdozen te plaatsen
- tv-toestellen in privé-eigendom te plaatsen

De plaatsing van elektrische toestellen dient steeds vakkundig en brandveilig uitgevoerd te worden.

6.5. U bent een tijdje niet aanwezig

Bij een afwezigheid van minstens 24h wordt de kostprijs voor de maaltijden niet aangerekend en betaalt de bewoner de dagprijs exclusief de maaltijdkost

Aanrekening van deze aangepaste dagprijs gaat in vanaf de eerste volle dag dat een bewoner afwezig is.

6.6. Bezoek van familie en vrienden

Bezoek is van harte welkom. De bewoner kan bezoek ontvangen op zijn persoonlijke kamer of in de gemeenschappelijke ruimtes van het woonzorgcentrum.

6.7. Overtuiging

Het woonzorgcentrum respecteert de filosofische, godsdienstige en politieke overtuiging van elke bewoner. Iedere bewoner kan naar eigen behoefte bezoek ontvangen van de vertegenwoordigers van zijn eredienst.

6.8. Discretie

Alle personeelsleden, vrijwilligers en iedere medebewoner worden geacht uw behoefte aan privacy volledig te respecteren.

Ieder personeelslid *en vrijwilliger* verbonden aan ons huis is gehouden aan het beroepsgeheim.

M.b.t. de verwerking van uw persoonsgegevens handelt het woonzorgcentrum overeenkomstig de bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

6.9. Inspraak

Binnen het woonzorgcentrum functioneert een gebruikersraad om de 3 maanden vergadert. De familieraad vindt 3 maal per jaar plaats.

De gebruikers -en familieraad kunnen advies uitbrengen over alle aangelegenheden die de algemene werking van het woonzorgcentrum betreffen.

Iedere resident, mantelzorger of familielid is welkom om deel te nemen aan de gebruikers- en / of familieraad.

Het verslag van de laatst gehouden bijeenkomst van de familieraad wordt in het driemaandelijks bewonerskrantje gepubliceerd en uitgehangen per afdeling. Het verslag van de gebruikersraad wordt persoonlijk bedeed aan de deelnemers alsook geafficheerd binnen iedere afdeling.

De directeur en medewerkers verbonden aan het woonzorgcentrum kunnen uitgenodigd worden om de vergaderingen bij te wonen.

6.10 Communicatie van beleidsbeslissingen

Afhankelijk van het onderwerp worden beleidsbeslissingen hetzij persoonlijk per brief hetzij via De overlegstructuren gebruikers- en familieraad meegedeeld aan de bewoners en desgevallend aan de familieleden.

6.11. Suggesties, opmerkingen en klachten en klachtenbehandelaar

Het kan voorkomen dat u over sommige aspecten van uw verblijf niet zo tevreden bent. Mogelijk kan iets wat voor u erg belangrijk is aan onze aandacht ontsnappen. Suggesties tot verbetering van de dienstverlening horen wij graag. Spreek gerust een medewerker hierover aan.

Ingeval van opmerkingen of klachten bespreekt men deze best zo vlug mogelijk met de persoon die verantwoordelijk is op dat vakgebied. (cfr. procedure klachten en suggesties) Samen zal overlegd worden hoe het probleem kan opgelost worden. Misverstanden worden zo voorkomen. Mocht na overleg nog niet het beoogde resultaat bereikt zijn, dan kan men terecht bij de directeur

6.12. Zakgeld

Elke bewoner heeft maandelijks recht op een zakgeld. Het zakgeld wordt betaald van de persoonlijke financiële middelen van de resident.

Het woonzorgcentrum kan een rol vervullen in het beheer van zakgeld. (zie 4.1.4 Beheer en bewaargeving)

6.13. Onze dienstverlening

6.13.1. De maaltijden

Het woonzorgcentrum biedt een gezonde, afwisselende en aangepaste voeding. Op doktersvoorschrift wordt voeding conform de voorgeschreven dieetrichtlijnen verstrekt.

De maaltijden worden in de eetzaal van de afdeling gebruikt. Om medische redenen is bediening op de kamer mogelijk.

Tijdstip ontbijt : 08u30

Tijdstip middagmaal : 11u30

Tijdstip vier-uurtje : 14u15

Tijdstip avondmaal : 17u30

De menukaart wordt wekelijks uitgehangen thv de eetruimte.

Het is niet toegestaan om gemakkelijk bederfbare voeding op de kamer te bewaren.

Wenst men aan 1 of meerdere maaltijden niet deel te nemen dan brengt men best tijdig de coördinator bewonerszorg hiervan op de hoogte.

Wij vragen om de regels inzake beleefdheid en goede tafelmanieren te respecteren.

Iedere bewoner kan onbeperkt beschikken over drinkbaar water.

6.13.2. Verzorging

De zorgverlening wordt verstrekt conform de Wet betreffende de rechten van patiënt van 22.08.2002, het decreet betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen van 17.10.2003 en het woonzorgdecreet van 13.03.2009.

Om een aangename sfeer te waarborgen, vragen wij voldoende aandacht te schenken aan hygiëne en persoonlijke verzorging.

Naast het dagelijks toilet is een wekelijks bad of douche aangewezen. Het zorgteam is steeds bereid een handje te helpen.

Om de continuïteit van de zorg te waarborgen, wordt er voor iedere bewoner een medisch dossier en een zorg – en begeleidingsplan bijgehouden.

Huisarts

De keuze van huisarts is vrij en een bezoek kan ten allen tijde op uw verzoek. Ingeval van hoogdringendheid en indien de huisarts niet te bereiken is, kan de interventie van een andere arts ingeroepen worden.

Kinesist

De keuze van kinesist voor alle niet RVT-gerechtigden (O en A-profiel) is vrij. Indien gewenst kan men gebruik maken van de kinéruimte en de aanwezige apparatuur.

Kapper / pedicure

Men heeft de vrije keuze van pedicure en kapper.

Een samenwerkingsovereenkomst regelt de werkafspraken tussen het O.C.M.W. en de externe zorgverleners in het woonzorgcentrum.

De externe zorgverleners kunnen enkel cliënteel in het woonzorgcentrum verzorgen indien zij zich strikt houden aan de desbetreffende overeenkomst.

Ziekenhuisopname

Het woonzorgcentrum heeft een samenwerkingsovereenkomst met volgende ziekenhuizen:

-Maas en Kempen te Maaseik

-Ziekenhuis Oost Limburg te Genk

-Openbaar psychiatrisch ziekenhuis te Rekem

Met respect voor de privacy wordt enkel belangrijke en relevante informatie nodig om het ziekenhuisverblijf zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, onderling tussen de zorgverleners uitgewisseld.

De levering van medicatie en het incontinentiemateriaal worden verzorgd door het woonzorgcentrum.

Ter preventie van overdraagbare aandoeningen dient men zich te schikken naar de richtlijnen die zijn opgenomen in de desbetreffende procedures.

Ten allen tijde en op eenvoudig verzoek is het mogelijk om een afschrift krijgen van de geldende procedures in het woonzorgcentrum.

6.13.3. Restrictie

Onder restrictiebeleid verstaan wij onze visie inzake het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen, in het bijzonder fixatie op mechanische en chemische wijze, het dwaaldetectiesysteem en de toegangscontrole.

In het woonzorgcentrum 't Kempken streven wij ernaar dat iedere bewoner zich vrij kan bewegen in zijn omgeving en de vrije, ongehinderde toegang tot zijn lichaam heeft. Ter waarborging van de veiligheid van de bewoner, kan het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen echter niet worden uitgesloten.

Tenzij ingeval van hoogdringendheid kan na vaststelling van een beschermingstekort of risico op letsel slechts worden overgegaan tot het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen bij een bewoner of een groep van bewoners nadat de problematiek multidisciplinair grondig geanalyseerd werd, alle alternatieven overwogen en, zo mogelijk, uitgetest werden. Naast medische herevaluatie en desgevallend het aanpassen van de huidige medicatie beschouwen we als mogelijke alternatieven elke aanpassing in de lichamelijke en psychosociale benadering en het gebruik van rustgevende technieken zoals vb. bezigheidstherapie of het inspelen op omgevingskenmerken.

De bewoner of zijn vertegenwoordiger wordt duidelijk geïnformeerd over het doel van de vrijheidsbeperkende maatregel en de gevolgen van het al dan niet toepassen ervan. Ook wanneer de toepassing van de maatregel geweigerd wordt, wordt hiervan schriftelijk melding gemaakt in het dossier.

Mocht er in een acute situatie geen duidelijkheid bestaan over het al dan niet toestaan van de maatregelen gebeurt de toepassing ervan steeds in het belang van de gezondheid van de bewoner. Zodra de noodsituatie is opgeheven, wordt de gangbare procedure gevolgd.

De toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen wordt op regelmatige tijdstippen en binnen een redelijke termijn multidisciplinair geëvalueerd op noodzaak, mogelijke alternatieven, negatieve gevolgen en veiligheid van de bewoner. De evaluatie wordt schriftelijk weergegeven in het zorgdossier.

Bij fixatie:

Behoudens ingeval van een acute noodsituatie kan de maatregel tot fixatie enkel uitgevoerd worden mits uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de bewoner of, ingeval van wilsonbewaamheid, van zijn vertegenwoordiger.

Enkel de verpleegkundige van dienst is gemachtigd en verantwoordelijk om de maatregel uit te voeren. Chemische fixatie is enkel toegestaan op voorschrift van de huisarts. In het woonzorgcentrum 't Kempken worden enkel deze mechanische hulpmiddelen gebruikt die opgenomen zijn in de procedure vrijheidsbeperkende maatregelen.

6.13.4. Palliatie en euthanasie

In het woonzorgcentrum 't Kempken aanvaarden we een cultuur van eindigheid. Dit betekent dat sterven in het woonzorgcentrum kan en mag. Sterven is een natuurlijk en normaal proces dat behoort tot het leven, waar iedere mens voor komt te staan. We willen ervoor zorgen dat sterven en afscheid nemen waardig kan gebeuren waarbij de resident en zijn familie zoveel mogelijk actief betrokken worden in de zorgverlening en ondersteund worden in hun keuzes met respect voor hun autonomie en eigenheid. Enkel de bewoner kan aangeven wat voor hem / haar menswaardig is.

Voor het woonzorgcentrum 't Kempken kan het euthanasiebeleid niet los gezien worden van het beleid aangaande vroegtijdige zorgplanning en in het bijzonder van de problematiek rond palliatieve zorg en de keuzes rond het levenseinde in het woonzorgcentrum.

Het woonzorgcentrum tracht haar bewoners vertrouwd te maken met het idee van vroegtijdige zorgplanning. Bewoners worden geïnformeerd over de rechten van de patiënt; wij dringen erop aan dat er een vertegenwoordiger wordt aangewezen. Naarmate het idee van vroegtijdige zorgplanning bij de bewoners aanvaard wordt, trachten we de persoonlijke opvattingen inzake de keuzes rond het levenseinde te achterhalen en dit mogelijks vast te leggen in een wilsverklaring.

Binnen het kader van de palliatieve zorg wordt bij naderend levenseinde in overleg met de bewoner, of desgevallend met zijn/haar vertegenwoordiger, gekozen voor optimale comfortzorg, met het stoppen van zinloze behandelingen en het starten van maximale symptoomcontrole. In vele gevallen kan deze zorg probleemloos voortgezet worden tot aan het moment van overlijden. Sommige bewoners echter zullen een meer actieve aanpak wensen, zoals palliatieve sedatie of euthanasie.

Welke beslissingen ook rond het levenseinde worden genomen, deze moeten steeds een uiting zijn van de wil van de voorafgaandelijk correct geïnformeerde bewoner. Behoudens in de beslissing rond

de toepassing van euthanasie treedt ingeval van wilsonbekwaamheid van de bewoner zijn of haar vertegenwoordiger in de plaats op. Op dat moment moeten alle alternatieven en hun modaliteiten besproken worden met de bewoner of vertegenwoordiger. Indien de bewoner dit wenst, gebeurt het overleg in aanwezigheid van zijn/haar verwanten, doch steeds met het multidisciplinair samengestelde team. Een goed geïnformeerde omgeving zal de beweegredenen en keuze van de bewoner beter kunnen begrijpen en aanvaarden. De gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd en regelmatig met de bewoner of zijn/haar vertegenwoordiger getoetst.

Zo er door de bewoner tot euthanasie wordt besloten kan dit slechts onder de verantwoordelijkheid van de arts uitvoerder en voor zover aan de vigerende wetgeving wordt voldaan. Onze medewerkers zijn geschoold in palliatieve zorg. Indien gewenst kan er deskundige ondersteuning ingeroepen worden van o.a. Pallion.

6.13.5. Vrijtijdsbesteding

Het animatieteam zorgt voor een dagelijks aanbod aan vrijetijdsbesteding. Ieder bewoner is welkom om aan de activiteiten deel te nemen. Het activiteitenaanbod wordt wekelijks uitgehangen. Naast de groepsactiviteiten speelt het animatieteam in op individuele verzoeken. De activiteiten vinden iedere werkdag plaats na het ontbijt en na het vieruurtje.

7. PROEFPERIODE - VRIJWILLIG ONTSLAG - VERPLICHT ONTSLAG – OVERLIJDEN – DEFINITIEVE OVERPLAATSING

De schriftelijke opnameovereenkomst is in principe voor onbepaalde duur.

Het bestuur verbindt zich ertoe de bewoner niet te ontslaan tenzij om redenen van overmacht, wanbetaling of het niet naleven van de bepalingen van de interne afsprakennota, in het bijzonder op vlak van brandpreventie. Verzorgingsbehoevendheid kan geen reden zijn tot ontslag, behalve wanneer het personen betreft die, wegens hun gedragingen zwaar storend zijn voor hun medebewoners of voor de inrichting zelf.

Ongeacht door wie de schriftelijke opnameovereenkomst beëindigd wordt :

- zal er gedurende de opzeggingstermijn bovenop de dagprijs geen extra opzegvergoeding aangerekend worden.
- geldt dat indien een woongelegenheden ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de opzegperiode, de dagprijs, in voorkomend geval verminderd met de maaltijdkost bij afwezigheid van de bewoner, alleen wordt aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de wederingebruikname.

De eerste dertig dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode. Beide partijen respecteren de opzeggingstermijn van zeven dagen, die ingaat op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening ervan. De beëindiging van het contract gebeurt per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs.

Vrijwillig ontslag

Het staat iedere bewoner vrij om op elk ogenblik het woonzorgcentrum definitief te verlaten. De opzeggingstermijn bedraagt 30 dagen, die ingaat op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening ervan aan het woonzorgcentrum.

Het woonzorgcentrum dient voor het vertrek schriftelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs op de hoogte gebracht te worden. In dit schrijven wordt de datum van vertrek duidelijk vermeld.

Indien de kamer op de schriftelijk gemelde ontslagdatum niet ontruimd is, wordt de kamer door het O.C.M.W. ontruimd en worden de persoonlijke bezittingen van de bewoner opgeslagen. Hiervoor worden tegen marktconforme prijzen opslagkosten aangerekend.

Verplicht ontslag / doorverwijzing

De beslissing tot ontslag van een bewoner wordt genomen door het Bijzonder Comité voor Ouderenzorg.

Wanneer het O.C.M.W. de schriftelijke opnameovereenkomst wil beëindigen, bedraagt de opzeggingstermijn zestig dagen, die ingaat op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening ervan aan de bewoner. De beëindiging gebeurt per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs.

Wanneer de gezondheidstoestand een definitieve overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk maakt, verbindt het woonzorgcentrum zich ertoe om in overleg met de bewoner of diens vertegenwoordiger, te zorgen voor een passend verblijf en de opzeggingstermijn zolang te verlengen.

Overlijden

Het overlijden van een bewoner stelt de facto een einde aan de schriftelijke opnameovereenkomst.

De termijn waarover de nabestaanden beschikken om de kamer te ontruimen bedraagt maximum vijf dagen na datum van overlijden en kan in onderling overleg verlengd worden. Gedurende deze termijn wordt de dagprijs exclusief de maaltijkost aangerekend.

Als de kamer niet binnen de bepaalde termijn ontruimd wordt, wordt de kamer door het O.C.M.W. ontruimd en worden de persoonlijke bezittingen van de overleden bewoner opgeslagen. Hiervoor worden tegen marktconforme prijzen opslagkosten aangerekend.

8. KENNISGEVING VAN DE INTERNE AFSPRAKENNOTA

Beide partijen gaan de verbintenis aan om de voorschriften van onderhavig document evenals de toepassingsmaatregelen ervan na te leven.

De interne afsprakennota wordt uiterlijk bij opname aan de bewoner of in voorkomend geval aan zijn vertegenwoordiger overhandigd.

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn van het O.C.M.W. is gemachtigd om de interne afsprakennota vast te stellen en te wijzigen.

Elke wijziging van de interne afsprakennota wordt vooraf aan de bewoner of in voorkomend geval zijn vertegenwoordiger betekend. De wijzigingen hebben uitwerking ten vroegste 30 dagen na kennisgeving ervan.

Eventuele betwistingen omtrent dit reglement kunnen steeds geformuleerd worden via de gebruikersraad en/of familierraad.

In uitvoering van het woonzorgdecreet dd. 13.03.2009 en het besluit van de Vlaamse Regering van 04.09.2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden, de subsidiëringregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers is het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid bevoegd en belast met het toezicht op de naleving van de bepalingen terzake.

Deze interne afsprakennota, die alle voorgaande vervangt, werd goedgekeurd door de Raad van Maatschappelijk Welzijn van het O.C.M.W. van Dilsen – Stokkem dd. 31.08.2017.

Namens het O.C.M.W. van Dilsen-Stokkem

De Secretaris,

De Voorzitter,

Eddy Stevens

Pierre Houben

Voor ontvangst en akkoord, dd. / / 20..

De resident / de gemachtigde,

Procedure klachten en suggesties

1. Wettelijke bepalingen

- Woonzorgdecreet en uitvoeringsbesluiten:

Het woonzorgcentrum duidt een klachtenbehandelaar aan.

Suggesties, opmerkingen of klachten kunnen door de bewoner, zijn familie of mantelzorger of door de gebruikersraad meegedeeld worden. Schriftelijke suggesties, opmerkingen of klachten worden in een daartoe bestemd register geactiveerd.

Aan de indiener moet het gevolg dat aan zijn klacht wordt gegeven, meegedeeld worden.

Het register en de verslagen moeten op eenvoudige vraag, ter inzage worden gegeven aan de gebruikersraad van het woonzorgcentrum en aan de met het toezicht belaste ambtenaren van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.

Het woonzorgcentrum zorgt voor periodieke informatie over het klachtenbeleid.

- Kwaliteitsdecreet voor gezondheids- en welzijnsvoorzieningen van 17.10.2003.

2. Doel

- behandelen van suggesties, opmerkingen en klachten op een gebruikersgerichte en doeltreffende manier;
- de basis leggen voor continue kwaliteitsverbetering door actief te luisteren naar suggesties van gebruikers, vrijwilligers, personeelsleden en derden.

3. Toepassingsgebied:

- Bewoners woonzorgcentrum
- Familieleden of mantelzorger(s) van bewoners woonzorgcentrum
- Vrijwilligers, personeelsleden en derden

4. Documenten / registraties

Geformuleerde suggesties en klachten worden geregistreerd in een klachten/suggestieregister. Vernoemd Het register wordt digitaal gearhiveerd: L/WZC_SD/Klachten/suggestieregister/Jaar De klachtenbehandelaar en de directeur van het woonzorgcentrum hebben toegang tot deze map.

5. Definities:

Suggesties

Een suggestie is een signaal van een gebruiker, een vrijwilliger, een medewerker of een derde, dat belangrijke informatie geeft voor de verbetering van het kwaliteitssysteem of de dienstverlening.

Opmerking

Betreft een uiting van ontevredenheid dat rechtstreeks en onmiddellijk door de ontvanger van de opmerking kan afgehandeld worden. Een opmerking kan een opportuniteit betekenen voor de

verbetering van het kwaliteitssysteem of de dienstverlening.

Klachten

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid die voortvloeit uit:

- een opmerking:
 - de geboden oplossing aan een opmerking wordt als ontoereikend ervaren door de indiener
 - door de ontvanger van de opmerking kan geen oplossing geboden worden aan de indiener
 - de opmerkingen herhalen zich ondanks een voorgestelde oplossing
- het niet nakomen van afspraken;
- afwijkingen van de vastgelegde procedures;
- afwijkingen van de gebruikelijke werkwijze.

Een opmerking of uiting van ontevredenheid wordt als klacht aanzien als :

- deze schriftelijk
- én ondertekend wordt ingediend.

Probleemeigenaar: medewerker die wordt aangezocht om de ontvankelijke klacht te analyseren en voorstellen tot een oplossing te doen

6. Werkwijze

- Opmerking

Een opmerking wordt geuit over de dienstverlening.

Dit kan rechtstreeks aan een medewerker, aan het diensthoofd of bij de directeur.

Het diensthoofd wordt door het personeelslid of door de directeur ingelicht over de geuite opmerking.

De opmerking wordt door het desbetreffende personeelslid, het diensthoofd of de directeur gehoord, beoordeeld en opgelost.

- Klacht

De klacht wordt ontvangen en geregistreerd in het klachten/suggestieregister.

Verantwoordelijkheid: directeur.

Beoordeling van de klacht:

- Indien de klacht als niet ontvankelijk wordt beoordeeld op basis van bovenstaande definitie, wordt de indiener van de klacht en de andere betrokkenen ingelicht.

Verantwoordelijkheid: directeur.

- Indien de klacht wel als ontvankelijk wordt beoordeeld wordt via intern overleg of via individueel contact tussen directeur en betrokkenen, de probleemeigenaar bepaald. Dit wordt geregistreerd in het klachten/suggestieregister.

Verantwoordelijkheid: directeur.

Er wordt door de probleemeigenaar contact opgenomen met de indiener van de klacht en een timing voor de afhandeling van de klacht wordt afgesproken

Verantwoordelijkheid: probleemeigenaar.

Er wordt door de probleemeigenaar samen met de betrokkenen gezocht naar de oorzaken die aanleiding hebben gegeven tot de klacht. Er worden maatregelen voorgesteld om de klacht toekomstig te voorkomen. Het resultaat (timing, oorzaken en maatregelen) wordt meegedeeld aan de directeur en geregistreerd op datum in het klachten/suggestieregister.

Verantwoordelijkheid: probleemeigenaar, directeur.

Het resultaat (oorzaken en maatregelen) wordt meegedeeld aan de indiener van de klacht en desgevallend aan het desbetreffende diensthoofd. De klacht wordt zo mogelijk afgerond.

Verantwoordelijkheid: probleemeigenaar.

Als de indiener van de klacht zich niet kan verzoenen met de voorgestelde oplossing wordt gezocht naar een gepastere oplossing (1). Dit wordt door de directeur geregistreerd in het klachten/suggestieregister (2).

Verantwoordelijkheid: probleemeigenaar (1), directeur (2).

Herhaling van voorgaande stappen.

Indien de indiener van de klacht zich niet kan verzoenen met de tweede voorgestelde oplossing, wordt de klacht beschouwd als een terugkerende klacht en start de directeur de procedure klachtenanalyse.