



Interne afsprakennota voor gebruikers van het Woonzorgcentrum (WZC)

Deze interne afsprakennota omschrijft de wederzijdse rechten en plichten van het Woonzorgcentrum enerzijds en de bewoners anderzijds.

Als woonzorgcentrum engageren we ons ertoe om binnen onze mogelijkheden u een zo comfortabel mogelijk verblijf aan te bieden omringd met de beste zorgen. Dit door een persoonsgerichte, kwaliteitsvolle en open Zorg- en leefomgeving aan te bieden.

Een WZC is een gemeenschap waar we met meerdere mensen samenleven. Daarom zijn er een aantal richtlijnen opgesteld om u als bewoner een aangenaam en veilig verblijf te verzekeren.

Deze richtlijnen zijn vastgelegd in deze interne afsprakennota.

Ons streefdoel is bewoners een persoonsgerichte, kwaliteitsvolle en open zorg en leefomgeving aan te bieden.

Uiterlijk bij de eerste verblijfsdag bezorgt de initiatiefnemer aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger, tegen ontvangstbewijs, een kopie van deze interne afsprakennota.

De wettelijke basis voor deze nota is terug te vinden in: de erkenningsnormen aangaande woonzorgcentra zijn vastgelegd in het Besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en bewoners.





INHOUDSTAFEL VAN DE INTERNE AFSPRAKENNOTA

Hoofdstuk 1: Het woonzorgcentrum

Hoofdstuk 2: Het verloop van uw opname

2.1 Behandeling van de aanvraag tot opname

2.2 BelRAI

2.3 Bescherming van uw privacy en persoonlijke gegevens

Hoofdstuk 3: Verblijf in het WZC

3.1 De kamer

3.2 De persoonlijke levenssfeer

3.3 Bezoek

3.4 Veiligheid en rookbeleid

Hoofdstuk 4: De dienst- en zorgverlening

4.1 Het Woonzorgleefplan

4.2 Maaltijden en maaltijdaanvullingen

4.3 Kleding en linnen

4.4 Haarzorg, pedicure en esthetische zorgen

4.5 Hygiëne en dagelijkse verzorging

4.6 Verpleegkundige zorgen

4.7 Medische en paramedische zorgen

4.8 Medicatie

4.9 Vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorgen en levenseindezorg

Hoofdstuk 5: Organisatie van activiteiten, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding

Hoofdstuk 6: Levensbeschouwing

Hoofdstuk 7: Participatie van de bewoners, behandeling van klachten en suggesties

7.1 Collectieve participatie van de bewoners

7.2 Behandeling van suggesties en klachten

Hoofdstuk 8: Ernstige gebeurtenis en grensoverschrijdend gedrag

Hoofdstuk 9: Toezichthoudende overheidsdiensten

Hoofdstuk 10: Wijzigingen aan de interne afsprakennota





Hoofdstuk 1: Het woonzorgcentrum

Het Woonzorgcentrum Sint – Vincentius, in deze tekst later het WZC genoemd, Ten Bosse 150 9800 Deinze.

Het WZC wordt bestuurd door vzw Bejaardenzorg Zusters Sint – Vincentius, met maatschappelijke zetel in Ten Bosse 150, 9800 Deinze.

De statuten en samenstelling van de bestuursorganen zijn rechtsgeldig vermeld in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad.

De rechtspersoon is geregistreerd met het ondernemingsnummer 0454 090 355.

De dagelijkse leiding van het WZC is toegewezen aan Dhr. Guy Deelkens, Waarnemend Algemeen Directeur.

Het WZC is erkend als woonzorgcentrum door het Departement Zorg – afdeling Woonzorg met HCO nummer 3749.

Hoofdstuk 2: Het verloop van uw opname

2.1. Behandeling van de aanvraag tot opname

Elke aanvraag tot opname wordt met grote zorg individueel onderzocht. Het WZC verzamelt hiervoor, in overleg met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger en met in achtname van de privacy van de bewoner en het medisch beroepsgeheim, alle noodzakelijke gegevens.

Dit zijn onder meer administratieve en medische gegevens, inclusief een omschrijving van de medische, verpleegkundige, paramedische en psychosociale noden met de gewenste en noodzakelijke zorg en ondersteuning die al dan niet eerder werden verzameld.

Om toegang te verkrijgen tot bepaalde delen van deze informatie via eHealth is er een geïnformeerde toestemming nodig.

Uit de verzamelde informatie dient onder meer te blijken of er bij de bewoner een tegenindicatie is voor een opname in een woonzorgcentrum.

Mits aan de opnamevoorwaarden is voldaan, beslist het WZC of en wanneer de opname kan doorgaan. Bij een opname wordt aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger in aanvulling op de opnameovereenkomst, de interne afsprakennota toegelicht en ondertekend. Pas na ondertekening van beide documenten is de opname in het WZC definitief.

2.2. BelRAI

Vanaf 1 juni 2023 is de ingebruikname van BelRAI LTCF verplicht als zorgplanningsinstrument binnen de Vlaamse woonzorgcentra. Het woonzorgcentrum dient voorafgaand aan de opname na te gaan of een actuele BelRAI-inschaling van de toekomstige bewoner ter beschikking is, en heeft daarom ook een geïnformeerde toestemming nodig om deze via eHealth te mogen consulteren.

Indien dit niet het geval is, kan het woonzorgcentrum een BelRAI Screener afnemen of de bestaande aanpassen. Binnen de acht weken na de opname is het verplicht de zorg- en ondersteuningsnood te bepalen door afname van een LTCF-instrument.



In MyBelRAI kan de zorggebruiker zijn/haar/hun eigen BelRAI resultaten raadplegen wat helpt om zijn/haar/hun eigen zorg- en ondersteuningsplan mee te sturen. De MyBelRAI applicatie is toegankelijk via de onlineportalsite: www.mijngezondheid.belgië.be waarbij de zorggebruiker inlogt via itsme of met de elektronische identiteitskaart.

De zorggebruiker kan de zorgverlener ook contacteren voor bijkomende toelichting over zijn/haar/hun BelRAI resultaten.

Voor verdere info rond Belrai, verwijzen we graag door naar de website van de Vlaamse overheid:
<https://www.zorg-en-gezondheid.be>

2.3. Bescherming van uw privacy en persoonlijke gegevens

Privacyreglement voor bewoners

Het woonzorgcentrum hecht veel belang aan de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer en verwerkt uw persoonsgegevens dan ook volledig conform de toepasselijke wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Via een privacyreglement wenst het woonzorgcentrum u zo duidelijk mogelijk te informeren over de wijze waarop het uw persoonsgegevens verwerkt.

Meer bepaald, vindt u in dit privacyreglement informatie over de volgende aspecten:

- ✓ de te verwerken persoonsgegevens en reden waarom deze worden verwerkt;
- ✓ de gegevensbeveiliging in het woonzorgcentrum;
- ✓ de gegevensuitwisseling met derden;
- ✓ uw rechten op inzage of wijzigingen van gegevens;
- ✓ de bewaartermijnen van de gegevens;
- ✓ vragen of klachten over gegevensbeheer.

Dit privacyreglement maakt deel uit van de interne afsprakennota in bijlage bij deze overeenkomst.

Verder kan de voorziening tijdens animatieactiviteiten, recepties en feestjes foto's of filmopnames maken voor publicatie op haar website, sociale media, brochures of in de pers. Door ondertekening van deze interne afsprakennota geeft de bewoner uitdrukkelijk de toestemming voor het gebruik en de publicatie van deze foto's of filmopnames, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen in deze interne afsprakennota. De bewoner heeft echter op elk moment in de toekomst het recht deze toestemming te herroepen of het maken van foto's of filmopnames van zijn persoon te weigeren.

Hoofdstuk 3: Verblijf in het WZC

3.1. De kamer

Bij opname wordt een inboedelbeschrijving van de aan de bewoner ter beschikking gestelde woongelegenheden opgemaakt met opsomming van het meubilair in eigendom van het WZC aanwezig in de toegewezen kamer. U beschikt evenwel over de mogelijkheid om in overleg met de directie van het WZC of zijn vertegenwoordiger, deze te personaliseren en huiselijk aan te kleden.

De directie dient echter uitdrukkelijk de goedkeuring te geven aan de voorgestelde meubilering en kan bepaalde inrichtingen en toestellen weigeren indien hierdoor de veiligheid, toegankelijkheid en verzorging in het gedrang komen.

Het houden van huisdieren op de eigen kamer is niet toegelaten.



3.2. De persoonlijke levenssfeer

De medewerkers verbonden aan het WZC zullen uw persoonlijke levenssfeer maximaal respecteren.

Aan de ingang van de leefgroep of van uw kamer, zal uw naam vermeld worden. U bepaalt hierbij zelf hoe u wenst te worden aangesproken, bij naam of voornaam en welke personen toegang krijgen tot uw woongelegheden.

Uitzondering hierop vormt de toegang van de medewerkers van het WZC bij de gewenste en noodzakelijke zorg- en dienstverlening uit veiligheidsoverwegingen en bij noodsituaties.

3.3. Bezoek

Bezoek van familie en vrienden is steeds welkom in het WZC. Er zijn geen vaste bezoeken. De inkom van het WZC sluit om 20.00 uur, wat niet belet dat u hierna nog bezoek kan ontvangen.

De bewoners wordt gevraagd vanaf 21.00 uur de nodige stilte te bewaren om de rust van de medebewoners te verzekeren.

De cafetaria is dagelijks open van 14.30 uur tot en met 17.00 uur, tenzij anders vermeld aan de infowand of via Tellie.

Familieleden kunnen in overleg met het interdisciplinair zorgteam tijdens hun aanwezigheid helpen bij de verzorging, maaltijdbedeling en ontspanningsactiviteiten.

3.4. Veiligheid en rookbeleid

De veiligheidsvoorschriften van het WZC zijn er in het belang van alle bewoners. Bij aanpassingen in de kamer of het plaatsen van eigen elektrische toestellen, dient de bewoner vooraf toestemming te bekomen van de directie of haar vertegenwoordiging.

In het belang van de veiligheid van de bewoners zijn er strikte voorschriften qua brandveiligheid. Daarom is roken enkel toegelaten in de aangeduide rookzones.

De bewoners en bezoekers worden geacht de veiligheidsvoorschriften te respecteren. Het veiligheidsbeleid maakt deel uit van de interne afsprakennota in bijlage bij deze overeenkomst.

Bij evacuatie dient u volgende pictogrammen te herkennen:

Een gewone uitgang:



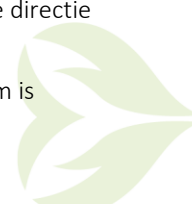
De richting naar de nooduitgang:



Hoofdstuk 4: De dienst- en zorgverlening

4.1. Het woonzorgleefplan

Het interdisciplinair zorgteam bepaalt in overleg met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger binnen de mogelijkheden van het WZC, de wijze waarop hij of zij de dag wil doorbrengen, het uur van opstaan en slapengaan en het tijdstip van de zorgen. Deze worden vastgelegd in een woonzorgleefplan.



Het woonzorgleefplan bevat onder meer volgende gegevens:

1. Een administratief deel dat volgende elementen bevat:
 - a. de identiteitsgegevens
 - b. de inlichtingen over de sociale zekerheidssituatie van de bewoner die noodzakelijk zijn om eventueel aanspraak te kunnen maken op sociale tegemoetkomingen
 - c. de contactgegevens van de contactpersoon en, in voorkomend geval, van de vertegenwoordiger van de bewoner en van de mantelzorger(s)
 - d. de contactgegevens van de behandelend(e) arts(en)
 - e. de voorkeur van ziekenhuis
 - f. In voorkomend geval de contactgegevens van externe zorgverstrekkers op vraag van de bewoner.
2. Een deel over de zorg en ondersteuning dat al de volgende elementen bevat:
 - a. de persoonlijke kenmerken, gewoonten, levensloop
 - b. de individuele wensen en verwachtingen op het vlak van het wonen en het leven in het woonzorgcentrum
 - c. de individuele behoeften, verwachtingen en voorkeuren op het vlak van de zorg
 - d. de afspraken en afstemming rond de individuele zorg en ondersteuning
 - e. de afspraken en afstemming rond de eventuele fixatie- of afzonderingsmaatregelen
 - f. de afspraken rond vrijetijdsbesteding en sociale activiteiten
 - g. de afspraken rond de diëten en voedingsgewoonten
 - h. het verpleegkundig, paramedisch, kinesitherapeutisch en psychosociaal dossier
 - i. de liaisonfiche met de noodzakelijke gegevens in geval van nood of ziekenhuisopname
3. Een medisch deel dat volgende elementen bevat:
 - a. de medische voorgeschiedenis en een medische probleemlijst
 - b. de klinische gegevens bij de opname en tijdens het verblijf
 - c. de allergieën, vaccinaties en dieetvoorschriften
 - d. in voorkomend geval, de DNR-code, die geactualiseerd en met de bewoner of zijn vertegenwoordiger afgestemd is
 - e. de afspraken over de vroegtijdige zorgplanning, de palliatieve zorg en de levenseindezorg
 - f. het medicatieschema met de redenen om een geneesmiddel op te starten, te wijzigen of ermee te stoppen

Ook de resultaten van het BelRAI LTCF-instrument maken deel uit van het woonzorgleefplan.

Er wordt regelmatig, gestructureerd en in voorkomend geval op interdisciplinaire wijze met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger overlegd over de inhoud en uitvoering van het woonzorgleefplan.

Indien nodig, dan wordt het woonzorgleefplan op basis van dat overleg bijgestuurd.

Daarbij worden de keuzevrijheid en een maximale persoonlijke autonomie en zelfverantwoordelijkheid van de bewoner gewaarborgd op de volgende wijze:

- ✓ de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger kunnen altijd inzage vragen in dat deel van het woonzorgleefplan dat hem rechtstreeks aanbelangt
- ✓ het woonzorgleefplan en de individuele dossiers van de behandelaars en de huisarts worden bewaard met respect voor de privacy, zodat enkel die personen die daarvoor zijn bevoegd, er toegang toe hebben.

4.2. Maaltijden en maaltijdaanvullingen

Het WZC streeft ernaar een gevarieerde, aangepaste en verse voeding aan te bieden. Het menu kan u terugvinden in de gemeenschappelijke ruimten van de leefgroep waar de maaltijden worden opgediend. Het menu wordt vooraf aan de bewoners meegedeeld.





De maaltijden worden opgediend op volgende uren:

- ✓ Ontbijt vanaf 8.00 uur
- ✓ Middagmaal vanaf 11.30 uur
- ✓ Avondmaal vanaf 16.30 uur

Bij ziekte wordt de maaltijd in de kamer opgediend.

Er wordt aangeraden bederfbare voeding enkel in een koelkast te bewaren.

Het WZC zal deze koelkast technisch onderhouden maar is niet verantwoordelijk voor het toezicht op de versheid van de voeding bewaard in de koelkasten.

Dieetvoeding is te verkrijgen op medisch voorschrift.

Familieleden kunnen tegen vergoeding samen met de bewoner de maaltijd gebruiken. Hiervoor dienen deze maaltijd(en) vooraf en tijdig te worden gereserveerd.

4.3. Kleding en linnenzorg

Bedlinnen wordt door het WZC aangeleverd. Er worden per woongelegenheden voldoende dekens en dekbedden of spreien voorzien. De lakens en handdoeken worden om de week vervangen en telkens indien nodig.

Indien de bewoner dit wenst, dan kan het wassen van het persoonlijk linnen door het WZC uitgevoerd worden.

De hieraan verbonden kosten worden in een supplement aangerekend op de factuur.

In bijlage voegen we de tarieven toe voor het behandelen van het persoonlijk linnen.

4.4. Haarzorg, pedicure en esthetische zorgen

De dagelijkse haarzorg is inbegrepen in de dagprijs.

Indien gewenst, dan kan de bewoner tegen betaling aanvullende haarzorg, pedicure of esthetische zorgen krijgen. Dit kan via afspraak binnen de afdeling van de bewoner.

4.5. Hygiëne en dagelijkse verzorging

De bewoner bepaalt zelf de kleding die wordt gedragen. Er wordt enkel bij ziekte tijdens de dag eventueel nachtkledij gedragen. De bewoner kan indien gewenst wekelijks minstens één bad of douche nemen.

4.6. Verpleegkundige zorgen

Het WZC beschikt over een team van zorgverstrekkers die als medewerkers van het WZC zijn tewerkgesteld en waar voor de geleverde diensten geen extra vergoedingen worden aangerekend.

4.7. Medische en paramedische zorgen

De bewoner kan vrij een huisarts kiezen en naar keuze raadplegen of ontbieden.

Indien het verplegend personeel van het WZC dit nodig acht, dan kunnen ook zij de huisarts of paramedici van de gebruiker ontbieden.

Elke bezoekende huisarts van het WZC wordt gevraagd een algemeen reglement van medische activiteit te ondertekenen. Op die manier verklaard hij/zij zich ertoe om zo efficiënt mogelijk samen te werken aan het medische zorgbeleid van het woonzorgcentrum.

Bij raadplegingen buiten het WZC zal in de eerste plaats aan de familie gevraagd worden om in te staan voor de begeleiding van de bewoner.



Bij medische ingrepen buiten het WZC wordt steeds vooraf de toestemming van de bewoner gevraagd. Indien dit niet mogelijk is, dan wordt conform artikel 14 van de wet op de patiëntenrechten deze toestemming aan een vertegenwoordiger van de patiënt gevraagd.

De medische ingrepen buiten het WZC kunnen gebeuren in een ziekenhuis naar keuze. In dringende gevallen en noodgevallen zal het WZC u bijstaan met zijn medewerkers en artsen.

Wanneer de huisarts van de bewoner niet ter beschikking is en in noodgevallen, zal het WZC een andere arts raadplegen. De coördinerend en raadgevend arts (CRA), een huisarts aangesteld door het WZC voor de coördinatie van het medisch beleid, maakt hiertoe de nodige afspraken met zijn collega huisartsen.

Indien de toestand van de gebruiker evenwel dringende medische hulp vereist, dan zal het WZC in belang van de gebruiker meteen de nodige stappen zetten om de nodige dringende zorgen toe te laten. Met inbegrip van een opname van de gebruiker in een ziekenhuis naar keuze van de gebruiker, behoudens noodgevallen.

Voor dringende medische hulp heeft het WZC een samenwerkingsovereenkomst met het AZ Maria Middelaars Gent en AZ Sint-Vincentius Deinze.

Als de gebruiker uitdrukkelijk anders bepaalt, hierna zijn keuze van een ziekenhuis aangeven:

.....

Het WZC beschikt over eigen paramedisch personeel met inbegrip van kinesitherapeuten.

4.8. Medicatie

Opteert de bewoner voor de levering van medicatie voor de apotheek waarmee het WZC samenwerkt, dan geeft de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger het WZC een mandaat om de noodzakelijke medicatie voor de bewoner aan te kopen. Het WZC staat dan in voor de bewaring en toediening van de medicatie.

Het document met het mandaat van het WZC voor het aankopen en bewaren van medicatie voor de bewoner wordt in bijlage toegevoegd.

4.9. Vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorgen en levenseindezorg

Het WZC opteert er ondubbelzinnig voor om de vroegtijdige zorgplanning en levenseindezorg van elke bewoner een volwaardige plaats te geven in de zorgverlening. Het WZC zal te gepasten tijde de vroegtijdige zorgplanning bespreken en beschikt desgevallend over medewerkers deskundig in de palliatieve hulpverlening.

Het WZC engageert er zich toe om, samen met de huisarts en het interdisciplinair zorgteam, elke bewoner in een palliatief stadium zo optimaal mogelijk te begeleiden om een pijnvrij, comfortabel en menswaardig levenseinde te verzekeren.

Het WZC beschikt over een voorzieningsgebonden visietekst en een zorgprocedure "medische besluitvorming rond het levenseinde en euthanasie". Deze documenten kan u opvragen bij de teamverantwoordelijke van uw leefgroep of de directie. De procedure beschrijft de richtlijnen voor de huisartsen en de medewerkers verbonden aan het WZC. Een zorgvuldige communicatie, transparantie en zorgzaamheid staan hierbij centraal.

Het WZC benadert vragen omtrent euthanasie hierbij vanuit een ethische onderbouwde visie. Het uitgangspunt in de zorgverlening wordt gevormd door respect en eerbied voor de waardigheid van de mens. Vanuit deze optiek worden vragen omtrent euthanasie steeds in overleg met de bewoner, zijn vertrouwenspersoon en de zorgverleners besproken en opgevolgd. Het WZC zal alles doen wat in zijn mogelijkheden ligt om tegemoet te komen aan het verlangen naar een menswaardig levenseinde.

Hoofdstuk 5: Organisatie van activiteiten, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding

Om uw tijdsbesteding zinvol in te vullen, besteedt het WZC veel aandacht aan diverse ontspannings-activiteiten en sociale contacten. De bewoners zijn welkom op alle activiteiten en kunnen hieraan vrij deelnemen.

Het WZC zal hierbij, naast haar vaste medewerkers, ook vrijwilligers inschakelen die u zullen begeleiden bij deze activiteiten en uitstappen. Regelmatig worden ook verenigingen uitgenodigd om ontspanningsactiviteiten te organiseren binnen het WZC.

Waar mogelijk, moedigen we u aan om eventueel ook deel te blijven nemen aan externe activiteiten waaraan u deelnam vóór uw opname in het WZC.

Alle activiteiten zijn gratis tenzij vooraf uitdrukkelijk een deelnameprijs wordt meegedeeld.

Hoofdstuk 6: Levensbeschouwing

Het WZC staat open voor iedereen en eerbiedigt hierbij de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige vrijheid. We vragen van de bewoners eenzelfde houding tegenover de medebewoners.

De bewoners hebben steeds de mogelijkheid om een geestelijk begeleider van hun godsdienst of raadsman te ontvangen. Een lijst met de begeleiders van diverse levensbeschouwingen en geloofsovertuigingen ligt ter inzage aan het onthaal.

In het WZC bestaat de mogelijkheid om een eucharistieviering of gebedsdienst te volgen.

Het pastoraal team staat tevens ter beschikking om op vraag van de bewoner de Communie toe te dienen in de kamer.

De gebedsruimte van het WZC is open van 9.00 uur tot 18.00 uur of na afspraak.

Hoofdstuk 7: Participatie van de bewoners, behandeling van klachten en suggesties

7.1. Collectieve participatie van de bewoners

De leiding van het WZC informeert te gepasten tijde de bewoners, hun vertegenwoordigers, familieleden en mantelzorgers omtrent strategische beslissingen van het WZC die de bewoners aanbelangen.

Deze communicatie verloopt via de gebruikers- en familieraad of via de website van het WZC.

Deze informatie slaat onder meer op:

- ✓ belangrijke wijzigingen in het zorgaanbod en opnamebeleid van het WZC
- ✓ mogelijke prijsaanpassingen
- ✓ wijzigingen aan het kamercomfort en mogelijke prijsimPLICaties
- ✓ wijzigingen aan de eigendomsstructuur of bouwplannen van het WZC
- ✓ aanwerving of vertrek van de directieleden van het WZC
- ✓ ...

De gebruikers- en familieraad zijn samengesteld uit bewoners, hun vertegenwoordigers en familieleden en vormen het advies- en overlegorgaan voor alle aspecten van de dagelijkse werking van het WZC.

De gebruikersraad vergadert eenmaal per trimester, de familieraad eenmaal per semester. Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners en/of hun vertegenwoordiger wordt bezorgd.

Een nota omtrent de werking van de gebruikers- en familieraad vindt u in bijlage.

7.2. Behandeling van suggesties en klachten

Het WZC wil om de kwaliteit van haar dienstverlening te optimaliseren, zich ten volle inzetten om alle klachten en opmerkingen van haar bewoners en hun vertegenwoordigers te behandelen en te zoeken naar passende oplossingen.



De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger en familie kunnen bemerkingen, suggesties en klachten te allen tijde mondeling of schriftelijk signaleren aan de klachtenbehandelaar die deze verder opvolgt en de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger informeert over de verdere afhandeling. Binnen een termijn van dertig dagen zal de opvolging van de klacht schriftelijk meegedeeld worden aan de betrokkene.

In het WZC is de klachtenbehandelaar de sociale dienst, Mevr. Elise De Bruyne.

De Gedelegeerd Bestuurder of zijn vertegenwoordiger rapporteert de klachtenopvolging aan de gebruikersraad.

In geval van klachten omtrent “de rechten van de patiënt” met betrekking tot de verstrekte gezondheidszorgen, zal conform de wet op de patiëntenrechten de klachtenbehandeling stapsgewijs verlopen. Indien de mogelijkheden om tot een lokale oplossing te komen voor geformuleerde klachten zijn uitgeput, dan beschikken de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger over de mogelijkheid om rechtstreeks de bevoegde overheidsdiensten te contacteren.

Deze overheidsdiensten zijn:

De Vlaamse Woonzorglijn

De Woonzorglijn is een meldpunt van de Vlaamse overheid waar u terecht kan met al uw vragen en klachten over ouderenzorgvoorzieningen.

Telefoon: 02 553 75 00

Via e-mail: woonzorglijn@vlaanderen.be

Meer info: www.woonzorglijn.be

De Federale Ombudsdienst “Rechten van de patiënt”

De Ombudsdienst “Rechten van de patiënt” is een federale overheidsdienst waar u terecht kan met uw vragen over uw rechten als patiënt.

Telefoon: 02 524 85 20

Via e-mail: bemiddeling-patientenrechten@health.fgov.be

Meer info: www.health.belgium.be/nl/de-federale-ombudsdienst-rechten-van-de-patient

Gegevensbeschermingsautoriteit

Met klachten met betrekking tot uw persoonsgegevens en privacy kan u contact opnemen met de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Via: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/verzoek-klacht-indienen

Als blijk van waardering voor het woonzorgcentrum kan u als gebruiker van zorg of ondersteuning ook een publieke stem uitbrengen via het Waarderingsplatform. Dit platform is bedoeld voor waarderingen, dus niet voor klachten en verontrustende situaties. Een klacht of ernstige gebeurtenis wordt in de eerste plaats gemeld via de daartoe omschreven kanalen in deze afsprakennota.
Meer info: www.waarderingsplatform.be

Hoofdstuk 8: Ernstige gebeurtenis en grensoverschrijdend gedrag

De voorziening beschikt over een beleid aangaande ernstige gebeurtenissen en grensoverschrijdend gedrag. Elke vorm van ernstige gebeurtenis of grensoverschrijdend gedrag waarbij de zorg en ondersteuning, de gezondheid, de veiligheid, de waardigheid of de integriteit van de bewoner van het woonzorgcentrum in het gedrang kan komen, of die daarop een ernstige impact heeft, moet verplicht gemeld worden, door de uitbater of directie van de voorziening, aan het Departement Zorg - afdeling Woonzorg - afdeling Woonzorg- afdeling Woonzorg via het daartoe voorziene formulier.

Dit kan zijn : lichamelijke en/of verbale agressie, ongewenst seksueel grensoverschrijdend gedrag, pesten, oplichting, afpersing, schending van de privacy, vernedering, discriminatie, of een mengvorm van meerdere laakbare gedragingen.



De melding dient in volgende situaties VERPLICHT gemeld te worden:

- Als de ernstige gebeurtenis of het grensoverschrijdend gedrag zich voordoet ten aanzien van een gebruiker binnen de hulpverleningscontext van het woonzorgcentrum;
- Het grensoverschrijdend gedrag uitgaat van een medegebruiker, een personeelslid of een derde die handelt in opdracht van het woonzorgcentrum.

Binnen het Departement Zorg - afdeling Woonzorg wordt besproken of de directie van het woonzorgcentrum de passende maatregelen heeft genomen.

Eventueel kan Zorginspectie worden ingeschakeld, kan er een strafrechtelijke klacht worden ingediend of kan bijkomende informatie worden opgevraagd bij het woonzorgcentrum.

De melding van een ernstige gebeurtenis of grensoverschrijdend gedrag

De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger kunnen de ernstige gebeurtenis of het grensoverschrijdend gedrag intern melden via de klachtenbehandelaar, Mevr. Elise De Bruyne, sociale dienst.

De melding kan, ingeval van grensoverschrijdend gedrag, eventueel ook via het Vlaams meldpunt grensoverschrijdend gedrag via volgende kanalen:

- ✓ Telefonisch: 0800/13.184
- ✓ Mail: meldpunt@vlaanderen.be
- ✓ Via chat: <https://www.vlaanderen.be/vlaams-meldpunt-grensoverschrijdend-gedrag>

De melding aan het Departement Zorg - afdeling Woonzorg - afdeling Woonzorg is onafhankelijk en staat los van een eventuele melding bij het Vlaams meldpunt.

Hoofdstuk 9: Toezichthoudende overheidsdiensten

Het Departement Zorg – afdeling Woonzorg is bevoegd voor de erkenning van het WZC.

Wettelijke basis: de erkenningsnormen aangaande woonzorgcentra zijn vastgelegd in het Besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en bewoners.

Contactgegevens:

Departement Zorg – afdeling Woonzorg

Postadres: Koning Albert II laan 15 bus 495, 1210 Brussel

Bezoekadres: Marie-Elisabeth Belpairegebouw, Simon Bolivarlaan 17, 1000 Brussel

Tel: 1700

e-mail: info.zorg@vlaanderen.be

Website: www.vlaanderen.be/departement-zorg

Vlaamse Zorginspectie

Hendrik Consciencegebouw, Koning Albert II-laan 15, postbus 497
1210 Brussel

Tel: 02 553 34 34

e-mail: contact.zorginspectie@vlaanderen.be

Website: www.departementwvg.be/zorginspectie





Hoofdstuk 10: Wijzigingen aan de interne afsprakennota

Wijzigingen aan de interne afsprakennota worden vooraf schriftelijk aan de bewoners en/of hun vertegenwoordiger meegedeeld. Deze wijzigingen gaan in ten vroegste dertig dagen nadat deze werden medegedeeld aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger.

Ondertekening voor ontvangst

De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger



Bijlagen

- Privacyreglement
- Veiligheidsbeleid van het WZC
- Tarieven voor het behandelen van het persoonlijk linnen
- Mandaat van het WZC voor het aankopen en bewaren van geneesmiddelen voor de bewoner
- Reglement van de werking van de bewoners- en familieraad van het WZC