

Wederzijdse rechten en plichten van de bewoners Interne afsprakennota

H E T W O O N Z O R G C E N T R U M

**Erkenningsnummer ROB: PE 351
Erkenningsnummer RIZIV: 76035132
Erkenningsnummer RVT: VZB 062
Erkenningsnummer RIZIV: 75006239**

Als woonzorgcentrum engageren we ons ertoe om binnen onze mogelijkheden u een zo comfortabel mogelijk verblijf aan te bieden omringt met de beste zorgen.

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.

**naam: Woonzorgcentrum Sint- Camillus
juridisch statuut: vzw
adres: Kloosterstraat 21, 8560 Wevelgem**

Tel.: 056/ 41 15 70

**email: info@wzcsintcamillus.be
website : www.wzcsintcamillus.be**

algemeen directeur: Mevr. Edwine Laridon

Inhoudstafel van de interne afsprakennota

Behalve in geval van een dringende opname wordt de interne afsprakennota vóór de opname, bij de ondertekening van de opnameovereenkomst, aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger toegelicht en overhandigd.

Deze nota bevat de praktische inlichtingen en afspraken van toepassing op een verblijf in het WZC Sint Camillus vzw.

Hoofdstuk 1: Het woonzorgcentrum

Hoofdstuk 2: Het verloop van uw opname

Hoofdstuk 3: Verblijf in het wzc

Hoofdstuk 4: De dienst- en zorgverlening

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

Hoofdstuk 6: Levensbeschouwing

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

Hoofdstuk 8: Ernstige gebeurtenis en grensoverschrijdend gedrag

Hoofdstuk 9: Omgaan met seksualiteit en intimiteit

Hoofdstuk 10: Inzage medisch dossier door de coördinerend geneesheer in wzc

Hoofdstuk 11: De werking gebruikersraad en familieraad

Hoofdstuk 12: Richtlijnen met betrekking tot het houden van huisdieren in het WZC

Hoofdstuk 13: Toezichthoudende overheidsdiensten

Hoofdstuk 14: Wijzigingen aan de interne afsprakennota

Welkom in Sint- Camillus

U bent vandaag verhuisd... Het was wellicht een grote verandering.
U hebt alleen of in overleg met uw familie de keuze gemaakt om in het woonzorgcentrum Sint-Camillus te komen wonen.
Verhuizen is wennen aan andere ruimtes, gewoontes, ... aan andere mensen. Het is afstand nemen van de vertrouwde omgeving en wennen aan een nieuwe thuis.

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

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.

1 Het woonzorgcentrum

Het WZC Sint-Camillus wordt bestuurd door de vzw Sint-Camillus, *Kloosterstraat 21 te 8560 Wevelgem*. De dagelijkse leiding is toegewezen door de algemeen directeur, mevrouw Edwine Laridon.

Het Woonzorgcentrum werd erkend onder volgende nummers:

ROB (rusthuis) PE 351

RVT (rust- en verzorgingstehuis) VZB 062

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

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

- woonzorgcentrum: 139 bedden

Het woonzorgcentrum beschikt over 133 eenpersoonskamers en 3 tweepersoonskamers. Het WZC biedt 1 nachtzorgkamer (niet erkend CHV) en beschikt over 1 kamer voor crisiszorg en/of mantelzorg.

Het WZC beschikt over verschillende kamertypes:

- Eenpersoonskamer type 1: 18 m²
- Eenpersoonskamer type 2: 26 m² (106-107-206-207-306-307)
- Eenpersoonskamer type 3: 25,75 m² (40-47)
- Eenpersoonskamer type 4: 27,34 m² (48)
- Tweepersoonskamer: 37,37 m² (49)
Wordt bewoond door echtpaar of 2 bewoners niet echtpaar.

2 Het verloop van uw opname

Wie kan opgenomen worden?

Als vrij en christelijk initiatief legt het WZC zich toe op de opvang, begeleiding, ondersteuning en zorg aan ouderen. Er worden geen beperkingen gehanteerd op vlak van de ideologische, filosofische, godsdienstige of politieke overtuiging, noch qua etnische afkomst, genderidentiteit, lidmaatschap van organisaties en groeperingen of financiële draagkracht van de bewoner, voorkeuren betreffende vroegtijdige zorgplanning, palliatieve en levenseindezorg, noch wat betreft het dragerschap van micro-organismen waarvoor preventie van overdracht mogelijk is door het toepassen van de voorzorgsmaatregelen en voor zover dat dit dragerschap op dat moment geen risico vormt voor de andere bewoners.

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 gegevens, waaronder een omschrijving van de medische, verpleegkundige, paramedische en psychosociale noden met de gewenste en noodzakelijke zorg- en dienstverlening.

De verzamelde gegevens vormen een beslissing tot opname in het WZC.

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 verweken 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.

3 Verblif in het WZC

3.1. De kamer

Bij opname wordt een inboedelbeschrijving opgemaakt met de 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 huiselijker 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.

De kamers zijn gemeubileerd met volgende uitrusting:

Bed met bijbehorend linnen, 1 zetel, 1 of 2 stoelen, eettafel, nachtkast, koelkast en kastje.

In de dagprijs is volgend basiscomfort voorzien in de kamer:

- sanitair(lavabo, toilet)
- tv aansluiting
- Telefoonaansluiting
- Koelkast
- Een oproepsysteem voor assistentie van een zorgmedewerker

Er is plaats voor een kleine dressoir of TV-kast. Om iets op te hangen aan de muur gebruikt u de voorziene ophangrail.

Nagels, duimspijkers... zijn ten strengste verboden, dit om beschadiging van muren en leidingen te voorkomen.

Het houden van huisdieren is niet toegestaan (behalve aquarium, vogelkooi, ...). In bijlage richtlijnen met betrekking tot het houden van huisdieren in het WZC.

3.2. De persoonlijke levenssfeer

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

U bepaalt hierbij zelf hoe u wenst te worden aangesproken, bij naam of voornaam en welke personen toegang krijgen tot uw woongelegenheden. Uitzondering hierop vormt de toegang van de medewerkers van het WZC bij de gewenste en noodzakelijke zorg- en dienstverlening uit veiligheidsoverwegingen en bij noodsituaties.

Bij opname worden er aan de familie naamkaartjes met de kamernummer overhandigd. Uw naam staat vermeld naast de kamerdeur.

U kunt beschikken over een eigen kamersleutel. U bent verantwoordelijk voor uw eigen persoonlijke bezittingen.

Binnen het hele huis kunt u zich vrij bewegen in de gemeenschappelijke ruimten: de Orangerie, de tuin, inkomhal, gangen, kapel, het Grand Café, de fitnesszaal, de living, de zithoekjes...

We vragen de bewoners hierbij respect te tonen voor de medebewoners en medewerkers van het WZC.

De post wordt dagelijks op de kamer of in de brievenbus afgeleverd ofwel opgestuurd naar de vooraf afgesproken contactpersoon.

3.3. Bezoek (indien geen pandemie)

Familie en vrienden zijn steeds welkom. De bezoeken zijn volledig vrij.

De ingangdeur gaat om 20.00 uur op slot, wat niet belet dat u na dit uur kan inkomen of weggaan, of bezoek kan ontvangen. Dan dient u gebruik te maken van de voordeurbel.

De bewoners worden gevraagd vanaf 21u de nodige stilte te bewaren om de rust van de medebewoners te verzekeren. Bij het gebruiken van TV en radio, muziekinstrumenten... is men er op bedacht geen hinder te veroorzaken. Het gebruik van een koptelefoon kan aangewezen zijn.

Familie en vrienden beschikken over vrije toegang (dag en nacht) in geval van stervensbegeleiding. Familieleden kunnen in overleg met het interdisciplinair zorgteam tijdens hun aanwezigheid helpen bij de verzorging, maaltijdbedeling en ontspanningsactiviteiten.

Het Grand Café is open op volgende tijdstippen: 7 dagen op 7, telkens van 14u30 tot 17u.

Tijdens een pandemie worden de bezoekmogelijkheden via mail, nieuwsbrief en Facebook gecommuniceerd.

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 (zoals T.V., ijskast, staande lampen, e.a.) dient de bewoner vooraf toestemming te verkrijgen van de directeur of zijn vertegenwoordiger.

In het belang van de veiligheid van de bewoners zijn er strikte voorschriften qua brandveiligheid. Daarom is roken enkel toegelaten in de aangeduide rookzones en mogen er geen kaarsen aangestoken worden in de kamers. Asbakken mogen niet leeggemaakt worden in een vuilnisemmer, maar wel in speciaal daartoe bestemde ascontainer die zich bevindt in de rookruimte in de Orangerie.

De bewoners en bezoekers worden geacht de veiligheidsvoorschriften te respecteren.

Bij evacuatie dient u de volgende pictogrammen te herkennen:

gewone uitgang



richting naar de nooduitgang



Wij vragen uw kamer te bewonen als een “goede huisvader” of een “zorgzame huisvrouw”.

Voor nog meer informatie wordt er ook verwezen naar de onthaalmap die de bewoner ontvangt de dag van opname. Betreffende het brandveiligheidsbeleid worden er mededelingen ook via de gebruikersraad(familieraad) en of de rolkrant verspreidt.

4 De dienst- en zorgverlening

4.1. Het woonzorgleefplan

Het interdisciplinair zorgteam bepaalt in overleg met de bewoner, binnen de mogelijkheden van de organisatie, de wijze waarop u uw dag wil doorbrengen, het uur van het opstaan en slapengaan en het tijdstip van de zorgen. Deze worden vastgelegd in een zorg- en woonleefplan.

Het zorg- en woonleefplan bevatten 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 naam en 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, fysiotherapeutisch 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 eventuele 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 periodiek, gestructureerd en in voorkomend geval op interdisciplinaire wijze met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger overlegd over de inhoud en uitvoering van het zorg- en woonleefplan.

Indien nodig, dan wordt het zorg- en woonleefplan 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 zorg- en woonleefplan dat hem rechtstreeks aanbelangt; hij kan zelf gegevens noteren op een daarvoor vastgestelde ruimte.
- ✓ het zorg- en woonleefplan 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. Indien nodig, en op voorschrift van de huisarts, zorgt men voor aangepaste dieetvoeding (vb. Vetarm, zoutarm, suikerarm).

Het menu wordt vooraf aan de bewoners meegedeeld.

De weekmenu hangt uit aan het berichtenbord op afdeling 2. Op zowel afdeling 1 als afdeling 3 kan de weekmenu bekeken worden in de map, op de schildersezel, die in iedere living staat.

De maaltijden worden op volgende tijdstippen opgediend:

ONTBIJT	08.00 – 09.15 uur (grote en kleine living)
MIDDAGMAAL	11.30 – 12.15 uur (grote en kleine living)
KOFFIE	14.00 – 14.30 uur (grote en kleine living)
AVONDMAAL	17.00 – 17.30 uur (grote en kleine living)

Indien u voorziet niet aanwezig te zijn tegen het uur van de maaltijden, verwittigt u voorafgaand een medewerker van de afdeling.

Inspraak bij het menu kan steeds via de ideeënbusje (inkomhal) of via de gebruikers-of familieraad.

Bij ziekte wordt de maaltijd in de kamer opgediend.

Er wordt aangeraden bederfbare voeding enkel in een koelkast te bewaren. Hiervoor staan in de kamer of op de afdeling koelkasten ter beschikking. Het WZC zal deze koelkast technisch onderhouden, maar is niet verantwoordelijk voor het toezicht op de versheid van de voeding bewaard in de koelkasten.

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 linnen

Lakens en donsdeken worden door het WZC aangeleverd. De lakens worden om de week vervangen en telkens indien nodig.

Om verlies van kleding te voorkomen wordt de bewoner gevraagd persoonlijke kleding te laten tekenen.

Het wassen van het persoonlijk linnen kan indien de bewoner dit wenst door een externe wasserij gewassen worden waarmee de organisatie samen werkt. De hieraan verbonden kosten worden rechtstreeks door de wasserij gefactureerd.

4.4. haarverzorging, pedicure en esthetische zorgen

De gewone haarverzorging en medische pedicure is inbegrepen in de dagprijs. Indien gewenst, dan kan de bewoner tegen betaling aanvullende haarzorg en esthetische zorgen krijgen. Dit kan via afspraak binnen de afdeling van de bewoner. Er is een kapper verbonden aan het WZC.

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 verpleegkundigen en verzorgenden die als medewerkers van het WZC zijn tewerkgesteld, en waarvoor bij 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 verpleegkundig personeel van het WZC dit nodig acht dan kunnen ook zij de huisarts of paramedici van de gebruiker ontbieden. Bij raadplegingen buiten het WZC zal in de eerste plaats aan de familie worden gevraagd 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 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), dit is een huisarts aangesteld door het WZC voor de coördinatie van de medische zorgen en overleg tussen de huisartsen, zal hiertoe de nodige afspraken maken met zijn/haar collega artsen.

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 Delta en AZ Groeninge.

Het WZC beschikt over eigen paramedisch personeel, met inbegrip van kinesisten. De keuze van de kinesist en logopedist is vrij (bij bewoners met een O en A Katz).

4.8. Medicatie

Opteert de bewoner voor de levering van geneesmiddelen voor de apotheek waarmee het WZC samenwerkt, dan geeft de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger het WZC een mandaat om de noodzakelijke geneesmiddelen voor de bewoner aan te kopen en te bewaren. Het WZC staat dan in voor de bewaring en toediening van de geneesmiddelen. De geneesmiddelen worden onder de vorm van individuele medicatievoorziening aangeleverd volgens het formularium van het wzc Sint-Camillus.

Dit mandaat blijft geldig tot aan de uitschrijving of de beëindiging van de opnameovereenkomst gesloten met het WZC of door het intrekken van uw toestemming. Het mandaat wordt in bijlage gevoegd bij de overeenkomst.

De facturatie van de geneesmiddelen gebeurt rechtstreeks door de apotheker aan de bewoner en wordt bij voorkeur betaald via een sepa domiciliëring.

De bewoner kan ook vrij een apotheker kiezen. In dat geval zal de bewoner zelf instaan voor de aankoop, bewaring en toediening van de geneesmiddelen.

4.9. Restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel

In ons WZC is er één verdieping voor fysisch zorgbehoevende bewoners en zijn er twee verdiepingen voor bewoners met dementie.

4.10. 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. In het WZC wordt de vroegtijdige zorgplanning besproken 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.

Ongeveer 6 à 8 weken na opname vindt er een woonzorgoverleg en evaluatiemoment plaats. Bij deze gelegenheid wordt er gevraagd of bij u de behoefte bestaat om te praten over de wensen omtrent het levenseinde. Hierbij kunnen afspraken gemaakt worden over welke zorgen u wenst bij het levenseinde en kan u beslissen om een wettelijke vertegenwoordiger aan te duiden en/of een wilsverklaring op te maken.

Het gesprek omtrent uw wensen en verlangens rond het levenseinde gebeurt sinds 1 maart 2018 aan de hand van de app "Voor ik het vergeet". Via deze app krijgen we een duidelijk beeld over wat u al dan niet belangrijk vindt rond uw levenseinde.

Tijdens het verblijf kunt u voor een gesprek of bij vragen steeds terecht bij de hoofdverpleegkundige van de afdeling en de referente palliatieve zorg wanneer men hier nood aan heeft.

Het WZC beschikt over een voorzieningsgebonden visietekst en een zorgprocedure "medische besluitvorming rond het levenseinde en euthanasie". Deze documenten kan u opvragen bij de hoofdverpleegkundige van de afdeling 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.

5 Organisatie van activiteiten, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding

Om uw tijdsbesteding zinvol in te vullen, besteedt het WZC veel aandacht aan diverse ontspanningsactiviteiten en sociale contacten. De bewoners zijn welkom op alle activiteiten en kunnen hieraan vrij deelnemen. Alle activiteiten zijn gratis tenzij vooraf uitdrukkelijk een deelnameprijs werd meegedeeld.

Het WZC zal hierbij, naast haar vaste medewerkers, ook vrijwilligers inschakelen die u zullen begeleiden bij activiteiten en uitstappen. Regelmatig worden verenigingen uitgenodigd om ontspanningsactiviteiten te organiseren binnen het WZC. Waar mogelijk, moedigen we u aan om eventueel deel te blijven nemen aan externe activiteiten waaraan u deelnam vóór uw opname in het WZC.

U bent steeds welkom om deel te nemen aan dagelijkse huishoudelijke taken binnen uw afdeling, taken in het Grand Café, tot zelfs in de tuin.

6 Levensbeschouwing

Het WZC is een Christelijk geïnspireerd initiatief, doch staat open voor iedereen en eerbiedigt hierbij de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige vrijheid.

Bewoners van een andere godsdienst of overtuiging, 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 bij de medewerkers van de sociale dienst.

In het WZC bestaat de mogelijkheid om maandelijks aan de eucharistieviering deel te nemen die doorgaat in de living van de verschillende afdelingen. Deze wordt verzorgd door een priester verbonden aan het WZC. Op vraag van de bewoner is er tevens de mogelijkheid om wekelijks de Communie te ontvangen in de kamer.

De **kapel** van het WZC is open van **8u30 tot 20u00**. We besteden veel aandacht aan kerkelijke gebeurtenissen en feestdagen. Zij worden met de nodige zorgen opgeluisterd.

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 en hun vertegenwoordigers betreffende strategische beslissingen van het WZC die de bewoners aanbelangen. Deze communicatie verloopt via de gebruikers- en familieraad, berichten ad valvas, onze huiskrant 'Onder Ons', per brief, **via mail**, via de website, Facebook of Instagram van het WZC.

Deze informatie slaat ondermeer 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 gebruikersraad is samengesteld uit bewoners en vormt een advies- en overlegorgaan voor alle aspecten van de dagelijkse werking van het WZC.

De familieraad is samengesteld uit familieleden en vertegenwoordigers en vormt een advies- en overlegorgaan voor alle aspecten van de dagelijkse werking van het WZC.

De gebruikers- en familieraad vergadert minimaal vier maal per jaar. Op verzoek van de gebruikersraad(familieraad) kunnen de directeur en of andere medewerkers van het WZC aan de vergadering deelnemen. Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners en hun familie wordt bezorgd. Er wordt een gemeenschappelijk verslag opgemaakt dat verschijnt in onze huiskrant "Onder Ons".

Meer informatie omtrent de werking van de gebruikers- en familieraad vindt u onderaan hoofdstuk 9.

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 complimenten, verbeterpunten en klachten te allen tijde digitaal, (www.wzcsintcamillus.be) 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 14 dagen zal de opvolging van de klacht meegedeeld worden aan de betrokkene. In het WZC is de **klachtenbehandelaar Lotte Deprez**, medewerker onthaal en administratie.

De directeur of zijn vertegenwoordiger rapporteert jaarlijks de klachtenopvolging aan de gebruikers- en familieraad. Het register is ter inzage van de gebruikers -en familieraad en de toezichthoudende ambtenaren van de bevoegde overheden.

Ingeval van klachten over "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

Is een meldpunt waar u terecht kunt met al uw vragen en klachten over ouderenzorgvoorzieningen.

U kunt de Woonzorglijn bereiken via:

Telefoon: 02 553 75 00

Via e-mail: woonzorglijn@vlaanderen.be

Meer informatie: 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

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 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 Lotte Deprez of de hoofdverpleegkundige van de afdeling.

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-medlpunt-grensoverschrijdend-gedrag>

De melding aan het departement zorg – afdeling Woonzorg is onafhankelijk en staat los van een eventuele melding bij het Vlaams meldpunt.

9 Omgaan met seksualiteit en intimiteit

Intimiteit en seksualiteit in een WZC wordt vaak als onbestaande beschouwd.

Seksualiteit is een heel individueel gegeven. We vinden het belangrijk dat u zich tot gelijk wie kan richten om te praten over uw beleving. Hierbij zullen de medewerkers rekening houden met de privacy.

We kunnen stellen dat er geen eenduidige visie bestaat, die een eenduidig antwoord biedt.

In de relatie tussen de bewoners onderling en tussen de bewoners en de medewerkers moeten de grenzen van respectvol, ethisch en verantwoord gedrag bewaakt blijven.

10 Inzage medisch dossier door de coördinerend geneesheer in wzc

De gezondheidsgegevens kunnen mogelijk worden ingekeken door de CRA in het kader van wettelijke opdrachten. Wat de behandelde arts betreft komt de nationale raad terug op zijn advies van 7 juni 2008 waarin wordt gesteld: dat in principe de CRA geen toegang heeft tot de communicatiefiche, evenmin als tot het feitelijk medisch dossier, behalve uitzonderlijk onder de geschetste deontologische voorwaarden van vraag aan en toestemming van de behandelde huisarts. De evolutie van de functie van de CRA en de ermee gepaard gaande verantwoordelijkheid wettigen dat dit standpunt wordt herbekeken. Hoewel de CRA niet de toestemming van de behandelde arts dient te vragen alvorens het medisch dossier van een bewoner in te kijken is het van belang dat er regelmatig overleg is met de behandelde arts en hem informeert over de uitoefening van zijn opdrachten, met eerbiediging van de geneeskundige plichtenleer (collegialiteit) en van het algemeen recht van de medische activiteit.

11 De werking gebruikersraad en familieraad

- 1 S.M.K. 's: 1.3 Waardigheid, 1.5 Inspraak, 1.6 Keuzevrijheid, 1.13 Klachtenrecht: uiten van klacht, 1.15 Informatie, 5.2 Intern overleg

1. DOELSTELLING

Iedere bewoner heeft het recht om zijn mening te uiten binnen het woonzorgcentrum. Deze procedure waakt erover dat de bewoners op een collectieve wijze en in overleg met elkaar een ruime kans wordt geboden tot inspraak over de werking van de organisatie.

2. TOEPASSINGSGEBIED

Deze procedure is van toepassing op iedere vorm van collectieve inspraak door de bewoners en familieleden of mantelzorgers en dit betrekking hebbende op het gehele zorg- en dienstverleningsaanbod in het woonzorgcentrum.

4. DEFINITIES

Gebruikersraad: deze raad, samengesteld uit bewoners en familieleden of mantelzorgers van bewoners, komt één maal per trimester samen om advies uit te brengen over alle

aangelegenheden die de algemene werking van het woonzorgcentrum betreffen. Op de gebruikersraad is meestal ook een stafmedewerker, een hoofdverpleegkundige, een animatiemedewerker en keukenmedewerker aanwezig (afhankelijk van de agendapunten).

5. DOCUMENTEN

- Uitnodiging gebruikersraad
- Verslag gebruikersraad

6. VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

- De directie is rechtstreeks verantwoordelijk voor de opvolging van deze procedure.
- De medewerkers die een agendapunt inbrengen zijn verantwoordelijk voor de werking van de gebruikersraad en voor het opmaken van hun deel van het verslag.
- Een medewerker van de dienst administratie neemt het verslag van de gebruikersraad op in het huiskrantje "Onder Ons" voor verspreiding.

7. PROCEDURE

7.1 Inlichting van bij de opname

Verantwoordelijke proces: medewerkers van de sociale dienst.

Er wordt bij opname uitleg gegeven over de werking van de gebruikers- en familieraad. Dit staat ook vermeld in de opnameovereenkomst.

7.2 Inspraak tijdens verblijf via specifiek orgaan voor collectieve inspraak: de gebruikersraad.

Er wordt een uitnodiging voor de gebruikersraad verstuurd met de facturatie naar de eerste contactpersoon van de bewoner (minstens een maand op voorhand). Wanneer er op korte termijn een familieraad wordt georganiseerd stuurt het onthaal een uitnodiging via mail naar de 1^e contactpersoon van alle bewoners.

De bewoners worden schriftelijk op de hoogte gebracht via de maandelijkse activiteitenkalenders die uithangen aan de informatieborden op de afdelingen en die ook op de kamers verspreid worden.

De bewoners worden de dag zelf gestimuleerd door medewerkers van het woonleefteam om deel te nemen aan de gebruikersraad.

Volgende punten staan vast op de agenda:

- opvolging van de punten van de vorige vergadering(en)
- informatiemoment over de organisatie
- evaluatie van het activiteitenaanbod + aankondiging van komende activiteiten
- variapunten: vragen, bedenkingen, specifieke verlangens van bewoners, familieleden of mantelzorgers

Er wordt een verslag opgemaakt van de gebruikersraad en dit wordt verspreid via het tweemaandelijks huiskrantje "Onder Ons".

De directie volgt de opmerkingen, bedenkingen,... op en zoekt naar een passende oplossing. De oplossingen worden meegedeeld op de volgende gebruikersraad.

8. REGISTRATIE

12 Richtlijnen met betrekking tot het houden van huisdieren in het WZC

Aan de bewoners van het WZC Sint- Camillus vzw wordt de mogelijkheid geboden een huisdier te houden in de hiervoor afgesproken locatie. De directie heeft echter te allen tijde het recht om het huisdier ingeval van overlast voor de organisatie of de medebewoners te verbieden, mits in achtnaam van een redelijke termijn in functie van de aard van het storend gedrag van het huisdier. In geen geval worden de medewerkers van het WZC belast met het toezicht en de zorg voor de huisdieren.

Voorafgaand aan het verblijf van het huisdier dient hierover overlegd met de dagelijkse verantwoordelijke van het WZC en een aantal afspraken schriftelijk geformuleerd te worden.

Bij dit overleg worden praktische afspraken gemaakt aangaande:

- Welke huisdieren? gezonde huisdieren enkel vogels en vissen, die geen overlast berokkenen aan de medebewoners.
- Het toezicht op het huisdier: enkel op de kamer van de bewoner.
- Verzorging en voeding van het huisdier: bewoner en of de vertegenwoordiger dient hiervoor zelf in te staan.
- De hygiëne en gezondheid van het huisdier.
- Afspraken voor de opvang van het dier ingeval van afwezigheid van de bewoner: de vertegenwoordiger van de bewoner dient in te staan voor de verdere verzorging.
- Kosten verbonden aan het verblijf van het huisdier: ten laste van de bewoner.
- Verwijdering van het huisdier in geval van overlast voor de bewoners.

13 Toezichthoudende overheidsdiensten

Erkenning van het WZC door de overheid

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

Toezicht op het WZC door de overheid

Vlaamse Zorginspectie

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

Tel: 02/553 34 34

e-mail: contact.zorginspectie@vlaanderen.be

Website: www.departementwvg.be/zorginspectie



14 Wijzigingen aan de interne afsprakennota

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

Ondertekening voor ontvangst

..... (voor- en achternaam)

.....(datum ondertekening)

.....(handtekening)