

INTERNE AFSPRAKENNOTA
**Wederzijdse rechten en plichten van de resident en
de groep van assistentiewoningen.**

Kloosterstraat 19 - 8560 Wevelgem

Tel. : 056/41 15 70

De GAW wordt bestuurd door VZW WZC Sint-Camillus

met maatschappelijke zetel in Kloosterstraat 21 te 8560 Wevelgem

Tel.: 056/41 15 70

email: info@wzcsintcamillus.be

website : www.wzcsintcamillus.be

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

De rechtspersoon is geregistreerd met ondernemingsnummer 0.417.958.152

De dagelijkse leiding van de GAW is toegewezen aan Edwine Laridon, algemeen directeur.

De GAW is erkend door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid: PE 2075

De GAW heeft een samenwerkingsband met het Woonzorgcentrum (afgekort WZC):

VZW WZC Sint-Camillus , Kloosterstraat 21 te 8560 Wevelgem

Tel.: 056/41 15 70

PE 351

Inhoudstafel

De interne afsprakennota voor een verblijf in een assistentiewoning wordt bij de ondertekening van de gebruikersovereenkomst aan de resident en/of zijn vertegenwoordiger toegelicht en overhandigd.

Deze nota bevat de praktische inlichtingen en afspraken van toepassing op een verblijf in een assistentiewoning.

Inleiding

1 Wonen in een assistentiewoning

2 Het verloop van een opname in een assistentiewoning

3 De assistentiewoning

4 Diensten en zorgverlening

5 Dagelijks leven in de assistentiewoning

6 Informatie, inspraak van de residenten, behandeling van klachten of suggesties

7 Grensoverschrijdend gedrag

8 Toezichthoudende overheidsdiensten

9 Beëindiging van de overeenkomst

10 Slotbeschouwing

11 Wijzigingen aan de afsprakennota

Inleiding

Beste mevrouw
Beste mijnheer

Van harte welkom.

U hebt de keuze gemaakt om in onze groep van assistentiewoningen "Residentie Waeterhof" te komen wonen. We hopen dat u er op een aangename wijze zult mogen verblijven.

Daar hier verscheidene mensen samenleven, dienen we enkele afspraken te maken. Deze afsprakennota wil u laten kennismaken met de leefsfeer in "Residentie Waeterhof".

Op deze manier willen we, in overeenstemming met de overheidsreglementering, een vriendelijk leefklimaat in ons huis verzekeren.

Ons streefdoel is aan residenten een aangepast en open woon- en leefklimaat aan te bieden.

Wettelijke basis: de erkenningsnormen aangaande GAW 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 gebruikers.

Edwine Laridon
Algemeen directeur

Els Devriese
Woonassistent

1 Wonen in een assistentiewoning

Het wonen in een assistentiewoning vertrekt vanuit een aantal uitgangspunten die we samen met de residenten willen realiseren.

- **Respecteren van zelfredzaamheid van de resident**

In de assistentiewoning ligt de klemtoon op het zelfstandig wonen. We wensen dit dan ook maximaal te ondersteunen.

- **Aanbieden van een veilige woonomgeving**

We zetten sterk in op het creëren van een veilige woonomgeving. Zowel via het aanbieden van een fysiek veilige leefomgeving, als door het beschikbaar zijn bij oproepen en noodsituaties.

- **Het respecteren van de persoonlijke vrijheid**

U geniet in uw woning van de grootst mogelijke vrijheid, zoals in uw thuismilieu. De GAW wil deze waarde optimaal bewaken.

- **Het betrekken van de resident bij het leven in een GAW**

Via de gebruikersraad, woonassistent en klachtenbehandelaar wil de GAW u zo nauw mogelijk constructief betrekken bij het dagelijks leven in onze GAW en dit mede vorm laten geven.

- **Zorg en dienstverlening op maat:**

De aangeboden dienstverlening is er om de zelfstandigheid te ondersteunen. Als resident bepaalt u zelf wanneer, wie en door wie deze dienstverlening wordt aangeboden. We kunnen uw vraag bij deze keuze optimaal ondersteunen, waardoor noodzakelijke en door u gevraagde diensten of zorg kunnen worden aangeboden. U wordt op generlei wijze verplicht om bepaalde zorg- en dienstverlening aangeboden door de GAW te aanvaarden, met uitzondering van de dienstverlening verstrekt door de woonassistent.

2 Het verloop van een opname in een assistentiewoning

2.1 Wie kan opgenomen worden?

Een assistentiewoning biedt een woonomgeving die toelaat dat een resident met zorgnoden er zelfstandig verblijft en een beroep kan doen op ondersteunende zorg- en dienstverlening zoals later in deze interne afsprakennota beschreven. Bij de opname in een assistentiewoning worden geen beperkingen gehanteerd qua ideologische,

filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging; noch qua ethische afkomst, genderidentiteit, lidmaatschap van organisaties en groeperingen of financiële draagkracht. Noch qua dragerschap van micro-organismen.

2.2 Behandeling van de aanvraag tot opname in een assistentiewoning

Assistentiewoningen worden in regel aangeboden aan mensen van 65 jaar of ouder die over voldoende zelfredzaamheid beschikken om alleen of met hulp van mantelzorg en/of gezinszorg en al dan niet met aanvullende thuiszorg autonoom in de assistentiewoning te kunnen wonen. In bepaalde gevallen kan van dit leeftijds criterium worden afgeweken.

Elke aanvraag tot opname wordt individueel onderzocht door de GAW die hiervoor alle noodzakelijke administratieve gegevens verzamelt. Deze gegevens vormen de basis voor een beslissing tot opname in een assistentiewoning.

Mits aan de opnamevoorwaarden is voldaan, beslist de GAW of en wanneer de opname kan doorgaan. Bij een opname wordt aan u of uw vertegenwoordiger de interne afsprakennota toegelicht. Bij akkoord omtrent de interne afsprakennota, bekrachtigd via ondertekening voor ontvangst door u of uw vertegenwoordiger, wordt hierna een opnameovereenkomst afgesloten. Pas na ondertekening van beide documenten is de opname in de assistentiewoning definitief.

2.3 Bescherming van uw privacy en persoonlijke gegevens

Privacyreglement voor zorggebruikers

De GAW 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 de GAW 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 persoonsgegevens die we verwerken en de redenen waarom we deze verwerken;
- ✓ de gegevensbeveiliging in de GAW;
- ✓ 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 deze interne afsprakennota en vindt u in bijlage.

Persoonlijke gegevens

Van elke resident worden, naast zijn persoonlijke gegevens, ook de volgende gegevens bijgehouden:

- ✓ de identificatie- en contactgegevens van de persoon die in geval van nood wordt gewaarschuwd;
- ✓ de identificatie- en contactgegevens van de behandelende arts en van alle eerstelijnsactoren die voor de resident relevant zijn;
- ✓ het ziekenhuis van voorkeur van de resident.

Alle gegevens worden bewaard met respect voor de persoonlijke levenssfeer, zodat alleen personen die daarvoor zijn bevoegd, er toegang toe hebben. De resident en/of zijn vertegenwoordiger hebben altijd recht op inzage in de gegevens die de resident rechtstreeks aanbelangen en op correctie van die gegevens.

U, uw familie of een persoon van uw keuze staan persoonlijk in voor het beheer van gelden en/of goederen.

3 De assistentiewoning

3.1 De persoonlijke levenssfeer

De medewerkers verbonden aan de groep van assistentiewoningen dienen uw persoonlijke levenssfeer maximaal te respecteren. Zij zullen uw privacy ten volle respecteren. Enkel in gevallen bepaald in de "woonovereenkomst" of in deze afsprakennota, zal daarop uitzondering worden gemaakt.

U beschikt over een sleutel van uw assistentiewoning, van de voordeur en van uw brievenbus. De v.z.w. beschikt, in geval van nood, over een dubbel van de sleutel. Om de toegankelijkheid voor de v.z.w. in geval van nood te garanderen, mogen de sloten in geen geval vervangen worden, zonder afspraak met de v.z.w.

Uw naam, zal, indien u dit wenst, op het bellenbord in de inkomhal en aan de deur van uw assistentiewoning worden aangebracht. Over uw briefwisseling en kranten kan u beschikken via een persoonlijke brievenbus in de inkomhal.

U bepaalt zelf welke personen toegang krijgen tot uw assistentiewoning. De GAW is wel bevoegd, na het zich aanmelden bij u, de assistentiewoning te betreden ten behoeve van de zorgverlening, de algemene hygiëne, het onderhoud en de veiligheid alsook wanneer de naleving van deze overeenkomst of de interne afsprakennota dit vereisen.

Het is verboden de assistentiewoning geheel of gedeeltelijk door derden te laten betrekken of zijn rechten aan derden af te staan, zonder de voorafgaande toestemming van de GAW.

Het houden van huisdieren in de assistentiewoning is niet toegestaan (uitzonderingen: aquarium, vogelkooi). U bent zelf verantwoordelijk voor de verzorging ervan.

Wanneer u elders overnacht of voor meer dagen uw woning verlaat (familiebezoek, opname in ziekenhuis,...) wordt u verzocht de woning af te sluiten en de woonassistent op de hoogte te brengen.

Indien mogelijk vragen we u een adres of telefoonnummer na te laten waar u zo nodig bereikt kan worden.

Behoudens uw uitdrukkelijk akkoord of om ernstige redenen mag u geen andere assistentiewoning worden toegewezen dan dewelke u werd toegekend. Er zijn uiteraard altijd uitzonderingen zoals grondige verbouwingswerken of een verhuis van de assistentiewoningen naar een nieuwbouw.

3.2 Het betrekken van de assistentiewoning

Bij aanvang van de bewoning van de assistentiewoning maken de woonassistent en u of uw vertegenwoordiger samen en voor gezamenlijke rekening schriftelijk een plaatsbeschrijving van de woning en een inventaris van de bezittingen die eigendom zijn van de v.z.w. op.

U of uw vertegenwoordiger erkent hiermee dat de aangeboden assistentiewoning zich in goede staat bevindt met uitzondering van de eventuele schriftelijk aangebrachte opmerkingen vermeld in de plaatsbeschrijving.

U of uw vertegenwoordiger zal bij het ontruimen van de assistentiewoning deze woongelegenheid en de inboedel zoals beschreven bij opname in dezelfde goede staat afleveren, met uitzondering van wat door ouderdom en overmacht is tenietgegaan of beschadigd.

U of uw vertegenwoordiger bent hoofdelijk aansprakelijk voor de schade aangebracht aan de woning of inrichting van de assistentiewoning. Het betreft hier schade die niet louter een gevolg is van normale slijtage noch van overmacht. De resident verbindt er zich toe deze eventuele schade te vergoeden. Desgevallend zullen de kosten voor het herstellen van de schade verrekend worden via de waarborg zoals bepaald in de opnameovereenkomst.

Verhuizen gebeurt enkel op dagen en uren vooraf toegestaan in overleg met de woonassistent. De lift wordt enkel gebruikt voor verhuizingen mits voorafgaandelijke toestemming van de algemeen directeur en mits strikte naleving van de veiligheidsvoorschriften.

3.3 Het inrichten van de assistentiewoning

U geniet van de grootst mogelijke vrijheid, zoals in uw eigen thuismilieu. U kan vrij de assistentiewoning naar eigen inzicht inrichten, rekening houdend met de noodzakelijke ruimte voor eventuele zorgverlening, de algemene hygiëne en brandveiligheid. Indien u

de woning naar eigen smaak willen schilderen en/of behangen, gebeurt dit op eigen kosten. U bent vrij om de assistentiewoning met eigen meubelen in te richten. U bent zelf verantwoordelijk voor uw persoonlijke bezittingen. De directie is niet verantwoordelijk voor enig verlies van waardevolle voorwerpen.

3.4 De uitrusting van de assistentiewoning en de groep van assistentiewoningen

De assistentiewoning is uitgerust met volgend basiscomfort:

- > living
- > slaapkamer
- > ingerichte keuken, voorzien van een koelkast met diepvriesvak, een elektrisch fornuis met kookplaten en dampkap
- > ingerichte badkamer met wastafel, douche en toilet voorzien van de nodige steunen
- > zonnewering die individueel kan worden bediend
- > noodoproepsysteem waarmee men in noodgevallen om assistentie kan verzoeken
- > aansluiting voor telefoon, televisie of internet
- > huisbel met parlofoon
- > afzonderlijke brievenbus aan de inkomzijde van de GAW
- > set persoonlijke toegangsleutels van de woning
- > berging
- > kelder

In de assistentiewoning is op een drietal plaatsen een noodoproepsysteem aangebracht, namelijk in de living, de badkamer en in de slaapkamer waardoor u ten allen tijde in verbinding komt met de gekwalificeerde permanentie in het woonzorgcentrum. Er zijn tevens noodoproepsystemen in de kelder.

Technische problemen worden rechtstreeks gemeld aan de persoon aangeduid door de v.z.w. (dus niet via het oproepsysteem).

U kunt in uw woning een telefoon installeren met privénummer. Hebt u geen telefoon, dan kunt u steeds gebruik maken van de telefoon aan het onthaal van het woonzorgcentrum. U kan radio en TV meebrengen en aansluiten op de kabel distributie.

De GAW beschikt over gemeenschappelijke ruimten zoals de ontmoetingsruimte op het gelijkvloers, de stille ruimte, de zithoekjes en de tuin. Ook in het woonzorgcentrum Sint-Camillus bent u welkom in een aantal gemeenschappelijke ruimtes zoals de kapel, de Grand Café, de orangerie en het onthaal.

We vragen u hierbij respect te betonen voor de mederesidenten en medewerkers van het WZC.

Uw fiets kunt u plaatsen in de fietsenstalling.

3.5 Het onderhoud van de assistentiewoning

U zal de assistentiewoning gebruiken overeenkomstig haar bestemming en zal geen wijzigingen van welke aard aanbrengen behoudens met voorafgaande schriftelijke toestemming van de GAW. U zal de assistentiewoning als een goede huisvader of zorgzame huisvrouw bewonen en instaan voor de kleine herstellingen inclusief het klein onderhoud van de woning.

3.6 Bezoek

Vanzelfsprekend zijn de bezoeken volledig vrij. Iedere resident waakt erover dat de bezoekers het privé-karakter van "Residentie Waeterhof" respecteren. De voordeur is steeds dicht zodat men het gebouw enkel kan betreden met toestemming van een van de residenten.

Aan uzelf, bezoekers en medewerkers wordt gevraagd de rust in het huis te eerbiedigen. Bij gebruik van muziekinstrumenten, radio en TV moet u er steeds op bedacht zijn de mederesidenten geen hinder te bezorgen.

Het is niet toegestaan permanent verblijf aan derden te verschaffen.

3.7 Brandveiligheid

De veiligheidsvoorschriften van de GAW zijn er in het belang van alle residenten. Bij aanpassingen in de assistentiewoning dient u vooraf toestemming te bekomen van de algemeen directeur of zijn vertegenwoordiger. In het belang van de veiligheid van de residenten zijn er strikte veiligheidsvoorschriften qua brandveiligheid.

Daarom beschikt de GAW over een veiligheidsbeleid. Dit beleid bepaalt onder meer dat er een **rookverbod is in de gemeenschappelijke ruimten** (niet in de assistentiewoning). De residenten worden geacht de veiligheidsvoorschriften te respecteren.

Meer informatie over de veiligheidsvoorschriften en brandveiligheid kunt u terugvinden in de bijlage brandveiligheid.

4 Diensten en zorgverlening

4.1 De woonassistent

De woonassistent vormt het aanspreekpunt voor al uw vragen over het verblijf in een GAW. U kan deze elke werkdag bereiken (uitgezonderd op woensdag) van 08.30 uur tot 12.30 uur en van 13.00 uur tot 17.00 uur in het bureau in het woonzorgcentrum of via het nummer 056/41 15 70. Bij dringende gevallen op woensdag en bij afwezigheid van

de woonassistent kunt u de sociale dienst van het woonzorgcentrum bereiken op het nummer 056/41 15 70.

De woonassistent zal tevens (in overleg met de resident en familie/mantelzorger) de crisis- en overbruggingszorg organiseren en opvolgen. Hierbij wordt afgestemd met de aanwezige thuiszorgdiensten. Residentie Waeterhof heeft in kader van overbruggingszorg een samenwerkingsverband met Familiehulp en het Wit-Gele Kruis. Crisiszorg wordt opgenomen vanuit het woonzorgcentrum wzc Sint-Camillus.

De woonassistent is er tevens om op uw verzoek advies te verlenen aangaande de coördinatie van de zorg- en dienstverlening.

Overige opdrachten van de woonassistent:

- ✓ in overleg met de resident en zijn mantelzorger, de zelfredzaamheid actief en proactief stimuleren en opvolgen;
- ✓ objectieve en transparante informatie geven over de verschillende mogelijkheden tot interne en externe zorg en ondersteuning;
- ✓ het integrale aanbod van zorg en ondersteuning, met respect voor de vrije keuze van de gebruiker, binnen het bereik van de gebruikers brengen;
- ✓ informeren over zinvolle dagbesteding en ontspanning en die binnen het bereik brengen of zelf organiseren;
- ✓ de sociale contacten van de residenten stimuleren en het sociale netwerk versterken;
- ✓ buurtbewoners en lokale organisaties verbinden met de werking van de groep van assistentiewoningen.

De beheerinstantie kan deze opdrachten toewijzen aan een of meerdere personen.

4.2 Verleende zorgen

De aangeboden dienstverlening is er om de zelfredzaamheid van de residenten te ondersteunen. U bepaalt zelf wanneer, wie en door wie deze zorg- en dienstverlening wordt aangeboden. Zowel op vlak van gezins- en huishoudelijke zorg als voor verpleegkundige, paramedische en medische zorgen.

We zullen u indien gewenst bij uw keuze optimaal ondersteunen om toe te laten de noodzakelijke gevraagde zorg- en dienstverlening aan te bieden of mogelijk te maken. Deze zorgverlening is tegen betaling zoals bepaald binnen het voorziene wettelijke kader van de ziekteverzekering of andere relevante wetgeving.

De GAW beschikt over een noodoproepsysteem waar u via een telefonische permanentie 24 uur op 24 uur terecht kan met noodoproepen. Indien noodzakelijk wordt onmiddellijk het nodige gedaan om passende zorg aan te bieden.

Onze GAW werkt hiervoor samen met het wzc Sint-Camillus waarvan het deel uitmaakt, waardoor aan u de mogelijkheid en de garantie wordt geboden op een 24 op 24 uur

duurzame en afgestemde professionele zorg, zowel bij de dagelijkse dienstverlening, overbruggingszorg als crisiszorg. Voor overbruggingszorg werken wij samen met het Wit-Gele Kruis en Familiehulp.

Indien de complexiteit van de zorg toeneemt, kan dit uw verblijf in de assistentiewoning van die aard belemmeren dat een meer aangepaste zorgvorm dient overwogen om uw zorgvraag gepast op te vangen.

Indien uzelf of uw behandelende arts, vindt dat, eventueel na overleg met de andere betrokken zorgverleners, de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van uzelf als resident van die aard is dat een opname in een passende zorgvoorziening noodzakelijk is, verbindt de GAW er zich toe, in overleg te zorgen voor een passend verblijf, ook bij crisiszorg. U heeft de vrije keuze om te bepalen door welke arts u behandeld wenst te worden.

In overleg met uw behandelend arts kan dan overwogen worden u tijdelijk op te nemen in het woonzorgcentrum, al dan niet in afwachting van een duurzame oplossing aangepast aan uw zorgnood (zorggraad). U beschikt hierbij als resident van onze GAW over een voorkeursregeling bij opname in het woonzorgcentrum waarmee de GAW verbonden is.

In acute gevallen kan in overleg met u of uw vertegenwoordiger een opname in een ziekenhuis worden voorgesteld.

4.3 Maaltijden

De assistentiewoningen beschikken over een uitgeruste keuken om zelf maaltijden te bereiden. Indien gewenst kan de GAW aan u warme of koude maaltijden leveren. De GAW streeft ernaar een gevarieerde, aangepaste en verse voeding aan te bieden. Deze maaltijden worden dan dagelijks geleverd in uw assistentiewoning. Daarnaast hebben de residenten tevens de mogelijkheid om 's middags een warme maaltijd te nuttigen in de ontmoetingsruimte van de GAW.

Deze dienstverlening is tegen betaling en dient uiterlijk voor 09.00 uur gereserveerd te worden bij de keukenmedewerkers. De weekmenu hangt uit aan de inkomhal van de GAW, en is te verkrijgen bij de woonassistent.

De v.z.w. verstrekt aan de resident dieetvoeding, uitsluitend op voorlegging van een doktersvoorschrift. We zullen vooraf uw allergenen bevragen zodat we hiermee rekening kunnen houden bij de samenstelling van uw voeding.

Familieleden of bezoekers kunnen tegen vergoeding samen met u de maaltijd gebruiken. Hiervoor dient vooraf en tijdig gereserveerd te worden.

4.4 Schoonmaak van de assistentiewoning

U staat zelf in voor de schoonmaak van de assistentiewoning inclusief de ramen. Indien u dit wenst kunt u tegen betaling hiervoor beroep doen op een externe schoonmaakdienst.

Uw assistentiewoning blijft fris door het elke dag gedurende een halfuurtje te verluchten. Modaliteiten inzake huisvuil: U wordt verzocht uw volle vuilniszakken te deponeren op de daartoe bestemde plaatsen in de kelder.

De woonassistent houdt toezicht op de netheid van het gebouw van de GAW. Bij grove nalatigheid inzake het schoonmaken van een assistentiewoning, kan na een schriftelijke aanmaning aan u zonder gevolg, een externe schoonmaakdienst op uw kosten worden ingeschakeld voor het schoonmaken van de woning.

De buitenramen en de gemeenschappelijke ruimten worden onderhouden door de GAW.

4.5 Linnenzorg

In uw assistentiewoning is er ruimte voorzien voor de installatie van een wasautomaat en droogkast.

Het wassen van het persoonlijk linnen kan indien u dit wenst door een externe wasserij verbonden aan het woonzorgcentrum worden uitgevoerd. De hieraan verbonden kosten worden rechtstreeks door de wasserij aan u gefactureerd. In de bijlage voegen we de tarieven voor het behandelen van het persoonlijk linnen.

4.6 Haarzorg, pedicure en esthetische zorgen

De resident kan indien gewenst tegen betaling gebruik maken van de dienstverlening van de haarkapper verbonden aan het woonzorgcentrum waar de GAW mee samenwerkt.

5 Dagelijks leven in de assistentiewoning

5.1 Animatie

De GAW besteedt aandacht aan de diverse vrijetijds- en ontspanningsactiviteiten. U bent welkom op de grootschalige activiteiten van het woonzorgcentrum waar de GAW mee samenwerkt en kan hieraan op uitnodiging deelnemen. De activiteiten zijn gratis tenzij vooraf uitdrukkelijk een deelnameprijs werd meegedeeld.

De GAW zal hierbij, naast haar vaste medewerkers, ook vrijwilligers inschakelen die zullen begeleiden bij deze activiteiten en uitstappen.

De cafetaria van het wzc is vrij toegankelijk voor u en uw bezoekers. De cafetaria is elke dag open van 14.30 uur tot 17.00 uur.

5.2 Levensbeschouwing

De GAW is een Christelijk geïnspireerd initiatief, doch staat open voor iedereen en eerbiedigt hierbij de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige vrijheid. We vragen u eenzelfde houding van respect tegenover de mederesidenten en hun overtuiging.

In de GAW bestaat de mogelijkheid om deel te nemen aan de eucharistieviering die doorgaat in het woonzorgcentrum. De kapel van het woonzorgcentrum is open van 09.30 uur tot 17.00 uur of na afspraak. De stille ruimte binnen de GAW blijft permanent open.

6 Informatie, inspraak van de residenten, behandeling van klachten of suggesties

6.1 Beleidsinformatie aangaande de GAW

De algemeen directeur van de GAW informeert u of uw vertegenwoordiger ten gepaste tijde omtrent strategisch beslissingen van de GAW die de residenten aanbelangen. Deze communicatie verloopt via de gebruikersraad, berichten ad valvas, ons huiskrantje "onder ons", per brief of via de website www.wzcsintcamillus.be

Deze informatie slaat onder meer op:

- > Belangrijke wijzigingen in het zorgaanbod en opnamebeleid van de GAW, mogelijke prijsaanpassingen
- > Wijzigingen aan dienstverlening en mogelijke prijsimPLICaties
- > Wijzigingen aan de eigendomsstructuur of bouwplannen van de GAW
- > Aanwerving of vertrek van directieleden of woonassistenten van de GAW

6.2 De gebruikersraad

De GAW beschikt over een gebruikersraad. Deze raad is samengesteld uit residenten en hun vertegenwoordigers en vormt een advies- en overlegorgaan voor alle aspecten van de dagelijkse werking van de GAW. De werking en het reglement van de gebruikersraad vindt u in de bijlage.

De gebruikersraad vergadert minimaal 4 maal per jaar. Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt dat aan u wordt bezorgd.

6.3 Behandeling van suggesties en klachten

U kan uw klachten, bemerkingen en suggesties ten allen tijde mondeling en/of schriftelijk signaleren aan de klachtenbehandelaar, die de klacht verder opvolgt en u informeert over de verdere afhandeling van de klacht. Alle klachten zullen steeds met grote ernst en discretie worden onderzocht.

In de GAW is de klachtenbehandelaar Lotte Deprez (sociale dienst). De klachtenbehandelaar is elke weekdag (behalve op woensdag) telefonisch te contacteren via het wzc Sint-Camillus. U kunt haar bereiken op het nummer: 056 41 15 70. Binnen een termijn van 14 dagen zal het gevolg dat aan de klachten wordt gegeven schriftelijk worden meegedeeld aan u.

De algemeen directeur of zijn vertegenwoordiger rapporteert regelmatig de klachtenopvolging aan de gebruikersraad.

Indien de mogelijkheden om tot een lokale oplossing te komen voor een geformuleerde klacht zijn uitgeput, dan beschikt de resident 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.

tel.: 02 553 75 00

e-mail: woonzorglijn@vlaanderen.be

info: www.woonzorglijn.be

Gegevensbeschermingsautoriteit

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

www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/verzoek-klacht-indienen

Technische problemen worden gemeld aan het onthaal of aan de woonassistent.

7 Grensoverschrijdend gedrag

De voorziening beschikt over een beleid aangaande grensoverschrijdend gedrag.

Onder seksueel grensoverschrijdend gedrag begrijpen we seksueel grensoverschrijdend gedrag dat zich voordoet ten aanzien van een resident binnen de hulpverleningscontext van de voorziening en uitgaat van een medegebruiker, een personeelslid of een derde die handelt in opdracht van de voorziening.

De melding van grensoverschrijdend gedrag

De gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger kunnen het grensoverschrijdend gedrag **intern** melden bij de woonassistent. De melding kan eventueel ook telefonisch, al dan niet aanvullend, via het **extern meldpunt 1712**.

De GAW is verplicht om elk voorval van grensoverschrijdend seksueel gedrag ten aanzien van een gebruiker binnen de context van zorgverlening te melden aan het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid. Het Vlaams Agentschap gaat vervolgens voor elke melding na of er een inspectiebezoek moet plaatsvinden en of er een strafrechtelijke klacht wordt neergelegd.

De melding aan het Vlaams Agentschap is onafhankelijk en staat los van een eventuele melding bij het meldpunt 1712.

8 Toezichthoudende overheidsdiensten

8.1 Erkenning van de GAW door de overheid

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd voor de erkenning van de GAW.

De erkenningsnormen aangaande groepen van assistentiewoningen zijn vastgelegd in het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en subsidieregeling voor onze woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers (publicatie Belgisch Staatsblad: 17 december 2009), later aangevuld met het besluit van de Vlaamse regering van 12 oktober 2012 betreffende groepen van assistentiewoningen.

Contactgegevens:

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid

Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 33
1030 Brussel
tel.: 02 553 36 47
website: www.zorg-en-gezondheid.be

Vlaams Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 31
1030 Brussel
Tel: 02 553 34 34
website: inspectie@wvg.vlaanderen.be

9 Beëindiging van de overeenkomst

Voor wat de omstandigheden betreffen die aanleiding kunnen geven tot het verbreken of opzeggen van de overeenkomst en de procedure voor opzegging of verbreking en de opzeg- of verbrekingsvergoedingen, verwijzen we naar de opnameovereenkomst waarvan deze interne afsprakennota deel uitmaakt en die ten laatste bij bewoning van de GAW samen worden ondertekend.

10 Slotbeschouwing

De algemeen directeur en de woonassistent staan graag tot uw beschikking. We staan ook open voor alle suggesties die de werking kunnen verbeteren en uw verblijf aangenamer maken.

11 Wijzigingen aan de afsprakennota

Ik, ondergetekende,
verklaar hierbij de afsprakennota te hebben ontvangen.

Ik ga akkoord met de inhoud ervan.

Wevelgem, / /
voor ontvangst en voor akkoord,

Handtekening resident¹

¹ De handtekeningen laten voorafgaan door de eigenhandig geschreven woorden "gelezen en goedgekeurd". Indien de inrichting kan aantonen dat de bejaarde niet in staat is een schriftelijke overeenkomst te sluiten, dient zij overleg te plegen met de naaste familie.

Werking gebruikersraad en familieraad (bijlage)

- 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 de Residentie Waeterhof. 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 de Residentie Waeterhof.

3 DEFINITIES

Gebruikersraad: deze raad, samengesteld uit bewoners (min. 50% van de deelnemers) en/of familieleden of mantelzorgers van bewoners, komt één maal per trimester samen om advies uit te brengen over alle aangelegenheden die de algemene werking van de Residentie Waeterhof betreffen. Op de gebruikersraad is meestal ook de directie aanwezig

4 DOCUMENTEN

- Uitnodiging gebruikersraad
- Verslag gebruikersraad

5. VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

- De algemeen directeur is rechtstreeks verantwoordelijk voor de opvolging van deze procedure.
- De woonassistent is verantwoordelijk voor de werking van de gebruikersraad en voor het opmaken van het verslag.
- Een medewerker van de dienst administratie neemt het verslag van de gebruikersraad op in het huiskrantje "Onder Ons" voor verspreiding. (dit gebeurt niet altijd)

6. PROCEDURE

6.1 Inlichting van bij de opname

Verantwoordelijke proces: woonassistent

Er wordt bij opname een onthaalbrochure meegegeven waarin de inspraakmogelijkheden beschreven staan. De inspraakorganen worden ook met de bewoner en/of familie besproken.

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

Er wordt een uitnodiging voor de gebruikersraad bezorgd aan de residenten en dit minimum een week voor de bijeenkomst.

De bewoners worden de week voordien persoonlijk uitgenodigd door de woonassistent. Zij zorgt er ook voor dat minder mobiele residenten naar de gebruikersraad worden begeleid.

Volgende punten staan vast op de agenda:

- opvolging van de punten van de vorige vergadering(en)
- aankondiging van vernieuwingen of vooraf bepaalde agendapunten (bv. brand- en valpreventie, wijzigingen in de werking,...)
- evaluatie van het activiteiten aanbod + 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 persoonlijk bezorgd aan alle residenten.

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