

Interne afsprakennota vast verblijf



INHOUD

1	ALGEMEEN.....	4
1.1	De identificatie- en contactgegevens van de initiatiefnemer en de verantwoordelijke beheersinstantie	4
1.2	Het erkenningsnummer en HCO-nummer van het woonzorgcentrum	4
1.3	Wijzigingen	4
2	MODALITEITEN AANGAANDE DE ORGANISATIE VAN HET DAGELIJKS LEVEN EN DE VERZORGING	5
2.1	Algemene principes.....	5
2.1.1	<i>Persoonlijke vrijheid</i>	5
2.1.2	<i>Hygiëne</i>	5
2.1.3	<i>Diefstalbeveiliging</i>	5
2.2	Dagindeling	5
2.3	Maaltijden.....	6
2.4	Bezoekregeling	6
2.5	Rookverbod	6
2.6	De organisatie van activiteiten	6
2.7	De organisatie van de persoonlijke was	6
2.8	De organisatie van de persoonlijke levensbeschouwing.....	6
2.9	Restrictiebeleid	6
2.10	De vrije keuze van ziekenhuis.....	7
2.11	Regeling voor een ziekenhuisopname	7
2.12	De vrije keuze van apotheker	7
2.13	De vrije keuze van de behandelende arts en zijn toegang tot het woonzorgcentrum overeenkomstig de bepalingen van het huishoudelijk reglement met betrekking tot de medische activiteiten	7
2.14	Vroegtijdige zorgplanning en palliatieve zorg	8
2.14.1	<i>Vroegtijdige zorgplanning</i>	8
2.14.2	<i>Palliatieve zorg</i>	8
3	HUISDIEREN.....	9
4	BRAND EN ERNSTIGE GEBEURTENISSEN MET IMPACT OP DE DAGELIJKSE WERKING	9
5	PROCEDURE BIJ GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG	9
6	GEÏNDIVIDUALISEERD WOONZORGLEEFPLAN	10
7	GEBRUIKERSRAAD	11
8	MEDEDELING STRATEGISCHE BESLISSINGEN	11
9	BEHANDELINGEN VAN SUGGESTIES, OPMERKINGEN EN KLACHTEN	11

10	PRIVACYWETGEVING - GDPR.....	12
11	TOEZICHT OP HET WOONZORGCENTRUM	12

1 ALGEMEEN

1.1 De identificatie- en contactgegevens van de initiatiefnemer en de verantwoordelijke beheersinstantie

De volgende woonzorgcentra zijn eigendom van het OCMW van Menen en worden beheerd door het IVA Zorg Menen, opgericht bij besluit van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van 8 mei 2018, Noorderlaan 1/A000, 8930 Menen, in deze vertegenwoordigd door het hoofd van het Intern Verzelfstandigd Agentschap Zorg Menen:

- woonzorgcentrum ANDANTE in de Volkslaan 300 te Menen

☎ 056/30.74.00 ✉ zorg@menen.be

De heer Pol Van Hessche is directeur van het woonzorgcentrum ANDANTE.

- woonzorgcentrum CERES in de Hospitaalstraat 81 te Lauwe

☎ 056/26.77.11 ✉ zorg@menen.be

Mevrouw Joke Lannoo is directeur van het woonzorgcentrum CERES.

Beide directeurs zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding in hun woonzorgcentrum. Zij verzekeren een vlotte en harmonieuze werking volgens de regels die door het IVA Zorg Menen en de hogere overheden zijn vastgesteld en volgens de bevoegdheden die hen werden toegekend.

1.2 Het erkenningsnummer en HCO-nummer van het woonzorgcentrum

Het woonzorgcentrum Andante is erkend door het departement Zorg als één woonzorgcentrum met meerdere vestigingen.

Vestiging ANDANTE:

- als woonzorgcentrum onder het nummer CE 2517
- als centrum voor kortverblijf onder het nummer KCE 2517
- met HCO-nummer 3425

Vestiging CERES:

- als woonzorgcentrum onder het nummer CE 2517
- als centrum voor kortverblijf onder het nummer KCE 2517
- met HCO-nummer 3664

1.3 Wijzigingen

Deze afsprakennota bevat praktische inlichtingen alsook de nodige basisafspraken die elke bewoner aanbelangen. Wijzigingen aan deze afsprakennota worden u vooraf meegedeeld en kunnen op zijn vroegst toegepast worden 30 dagen na de kennisgeving ervan aan u of, in voorkomend geval, aan uw vertegenwoordiger.

2 MODALITEITEN AANGAANDE DE ORGANISATIE VAN HET DAGELIJKS LEVEN EN DE VERZORGING

2.1 Algemene principes

2.1.1 *Persoonlijke vrijheid*

We waarborgen uw persoonlijke vrijheid en privacy. Slechts in uitzonderlijke gevallen en na ruim overleg perken we hierop in (bijvoorbeeld herhaaldelijk storend gedrag tegenover medebewoners).

2.1.2 *Hygiëne*

Wij bieden de nodige hulp bij de dagelijkse lichaamsverzorging. Minstens 1 x per week is er hulp om een bad of douche te nemen.

Het beddengoed verversen we tenminste om de 14 dagen en telkens als het nodig is. Het woonzorgcentrum zorgt ervoor dat de bewoners steeds over voldoende en aangepast incontinentiemateriaal beschikken.

2.1.3 *Diefstalbeveiliging*

We vragen om zo weinig mogelijk cash geld of waardevolle spullen op de kamer te houden.

Noch het personeel noch het IVA Zorg Menen zijn verantwoordelijk voor het verlies van uw persoonlijke voorwerpen.

Persoonlijke bezittingen worden verzekerd onder de tak diefstal van de brandverzekering indien de goederen vervreemd werden uit een gesloten kamer. De bewijslast van de diefstal ligt bij u of uw vertegenwoordiger. De vrijstelling valt ten uwen laste.

2.2 Dagindeling

De activiteiten in het woonzorgcentrum worden, zoveel als mogelijk, “vraag gestuurd” georganiseerd. Voor meer details verwijzen wij graag naar de onthaalbrochure.

We passen de zorgmomenten zoveel mogelijk aan naar uw wensen.

Hulp bij het nuttigen van maaltijden is voorzien bij het ontbijt, het middagmaal en het avondmaal.

Uw zorgnood bekijken we bij opname, waarna we een individuele dagplanning maken.

2.3 Maaltijden

We voorzien tenminste 3 maaltijden per dag waaronder 1 warme maaltijd. We zorgen voor gezonde en afwisselende voeding die bovendien aangepast is aan uw gezondheidstoestand. Via diverse kanalen krijgt u het weekmenu minstens 1 week op voorhand. Er is steeds de mogelijkheid voor een alternatief menu.

In het belang van uw eigen gezondheid wordt u gevraagd de bewaarvoorschriften van de voeding die u in uw eigen woongelegheden houdt, te respecteren.

2.4 Bezoekregeling

Het woonzorgcentrum stelt geen beperkingen op bezoeken. U kan vrij bezoek ontvangen in uw woongelegheden of in de daartoe ter beschikking gestelde lokalen. Bezoekers gebruiken bij voorkeur de hoofdingang van het woonzorgcentrum.

We vragen de rust niet te verstoren tussen het middagmaal en 14u en na 21u30 tot 7u. Het gebruik van radio- en televisietoestellen is slechts toegestaan op voorwaarde dat het klankvolume niet storend is voor de medebewoners.

2.5 Rookverbod

Roken is enkel toegelaten in de daarvoor voorziene en aangeduide ruimtes.

2.6 De organisatie van activiteiten

Het woonzorgcentrum stimuleert een degelijke en zinvolle vrijetijdsbesteding, daginvulling en begeleiding die kansen schept tot behoud en/of de ontwikkeling van de individuele mogelijkheden (o.a. zelfredzaamheid, zelfontplooiing en sociale contacten). We faciliteren, maken dingen mogelijk.

2.7 De organisatie van de persoonlijke was

De was van het persoonlijk linnen zit vervat in de dagprijs, incl. gratis naamtekenen. U kan de was ook zelf doen. Hiervoor staan we geen korting toe.

2.8 De organisatie van de persoonlijke levensbeschouwing

We garanderen de vrije toegang voor de bedienaren van de erediensten en de mogelijkheid om een actuele lijst van de bedienaren en afgevaardigden bij het woonzorgcentrum op te vragen.

2.9 Restrictiebeleid

We streven naar een “fixatiearm beleid”. Het nemen van vrijheidsbeperkende maatregelen passen we enkel toe na goedkeuring van uzelf of uw vertegenwoordiger en uw huisarts. Enkel bij acuut gevaar kan een verpleegkundige een tijdelijke fixatie aanbrengen.

Wanneer vrijheidsbeperking wordt overwogen, zal iedere belanghebbende maximaal geïnformeerd worden over de verschillende keuzemogelijkheden, waarna een fixatieprotocol wordt ondertekend.

2.10 De vrije keuze van ziekenhuis

We respecteren de vrijheid van keuze van ziekenhuis. Het woonzorgcentrum zorgt ervoor om voldoende op de hoogte te blijven van uw toestand en verbindt er zich toe om het ziekenhuis hierover naar behoren te informeren.

2.11 Regeling voor een ziekenhuisopname

De beslissing om over te gaan tot een ziekenhuisopname wordt zoveel als mogelijk genomen samen met uzelf of uw vertegenwoordiger en uw huisarts. Tijdens het gesprek rond vroegtijdige zorgplanning kunt u uw voorkeuren laten blijken. Na het gesprek worden de specifieke wensen hieromtrent vertaald in DNR-codes door de huisarts. Deze keuze kan steeds worden aangepast.

2.12 De vrije keuze van apotheker

Het woonzorgcentrum biedt u de keuze om uw medicatie te laten leveren door de apotheker waarmee een samenwerkingsovereenkomst werd afgesloten. In dit geval geeft u een volmacht aan het woonzorgcentrum om in uw naam de voorgeschreven medicatie te bestellen. In dringende situaties kan er noodmedicatie voorzien worden.

Indien u de medicatie niet bij het woonzorgcentrum bestelt, staat u in voor het bestellen en klaarzetten van de medicatie.

2.13 De vrije keuze van de behandelende arts en zijn toegang tot het woonzorgcentrum overeenkomstig de bepalingen van het huishoudelijk reglement met betrekking tot de medische activiteiten

Er is steeds vrije keuze van huisarts.

De hoofdverpleegkundige dient van elke wijziging van huisarts onmiddellijk op de hoogte gesteld te worden. Het IVA Zorg Menen houdt zich het recht voor om uw geestelijke en fysische gezondheidstoestand te volgen en daartoe de nodige schikkingen te laten treffen indien u of uw vertegenwoordiger daartoe niet meer in staat zijn.

2.14 Vroegtijdige zorgplanning en palliatieve zorg

2.14.1 Vroegtijdige zorgplanning

Vroegtijdige zorgplanning beoogt de beslissingen rond het levenseinde in overeenstemming te brengen met uw wensen. Het proces van vroegtijdige zorgplanning dient uit te monden in een individuele benadering op basis van voorafgaande akkoorden over de behandeling en zorg die u al dan niet wilt krijgen. U kan ook een vertegenwoordiger aanduiden die, op een cruciaal moment in de toekomst, de beslissingen neemt rekening houdend met uw wensen. We willen vermijden dat essentiële beslissingen rond uw gezondheidstoestand buiten uw wil en kennis om genomen worden.

2.14.2 Palliatieve zorg

Er wordt gestreefd naar een ‘palliatieve zorgcultuur’, een cultuur waarin het levenseinde als een natuurlijk gebeuren wordt gezien, waar uiteindelijk elke mens komt voor te staan.

Binnen ons woonzorgcentrum is een multidisciplinaire stuurgroep palliatieve zorg werkzaam die als taak heeft een palliatief beleid op te zetten en op te volgen. Palliatieve zorg is een bewaakte zorg die regelmatig wordt geëvalueerd en daar waar nodig wordt bijgestuurd.

Naaste verwanten kunnen blijven waken wanneer dit gewenst is.

3 HUISDIEREN

Het houden van persoonlijke dieren is niet toegestaan, met uitzondering van kleine kooidieren. Bij elke vorm van overlast (geluid, hygiëne, ...) zal gevraagd worden de dieren onmiddellijk te verwijderen. Het woonzorgcentrum daarentegen kan zelf wel beslissen een gemeenschappelijk huisdier te houden. Ook huisdieren van bezoekers zijn toegelaten. Dit gebeurt weliswaar steeds met de nodige aandacht voor het welzijn en de gezondheid van zowel de bewoners als de dieren.

4 BRAND EN ERNSTIGE GEBEURTENISSEN MET IMPACT OP DE DAGELIJKSE WERKING

We proberen brand te voorkomen door onderstaande veiligheidsvoorschriften toe te passen:

- Enkel CE-gekeurde toestellen en snoeren zijn toegelaten.
- Er geldt een totaal rookverbod binnen het gebouw. U kunt enkel roken in de daartoe aangeduide lokalen.
- Is eveneens verboden: asbakken ledigen in prullenmanden en het branden van kaarsen in de woongelegenheden.
- De richtlijnen die u dient te volgen in geval van brand worden duidelijk aangebracht op verschillende plaatsen in het woonzorgcentrum.
- Bij brandoefeningen zal u geholpen en begeleid worden om het geheel van reddingsoperaties en evacuatiemogelijkheden te begrijpen.

5 PROCEDURE BIJ GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Het welzijn van de bewoners staat centraal. In onze dagelijkse werking stellen wij alles in het werk om onze bewoners een aangenaam verblijf te verzekeren binnen het woonzorgcentrum. In dit kader is er dan ook een nultolerantie ten opzichte van grensoverschrijdend gedrag. Dit geldt voor alle vormen van grensoverschrijdend gedrag.

Bij meldingen waaruit een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag blijkt, wordt eerst een onderzoek gevoerd. De sociale dienst, hoofden zorg en directie zijn hiertoe de aanspreekpunten.

6 GEÏNDIVIDUALISEERD WOONZORGLEEFPLAN

Het woonzorgcentrum maakt voor elke bewoner een geïndividualiseerd woonzorgleefplan op. Het woonzorgcentrum toont aan dat u of uw vertegenwoordiger instemt met het woonzorgleefplan door u te laten paraferen. Daarin worden een maximale persoonlijke autonomie en zelfverantwoordelijkheid ingeschreven.

De dossiers worden bewaard met respect voor de privacy. Alleen daartoe bevoegde personen hebben er toegang toe. Het beroepsgeheim wordt geëerbiedigd. U en/of uw vertegenwoordiger heeft steeds recht op inzage in dat deel van het woonzorgleefplan dat u rechtstreeks aanbelangt. Hiervoor verwijzen wij naar de Wet op de Patiëntenrechten van 22/08/2002 waarin dit inzagerecht nader wordt beschreven.

Er wordt een individueel woonzorgleefplan opgesteld met minstens volgende elementen:

- de identiteitsgegevens;
- de gegevens van de mutualiteit;
- de huisarts en de eventuele paramedici;
- de gewenste verplegings- of verzorgingsinstellingen;
- naam, adres en telefoonnummer van de personen die in noodgevallen moeten verwittigd worden;
- persoonlijke kenmerken, levensloop;
- individuele behoeften of wensen;
- de afspraken rond de aangeboden zorg;
- de afstemming van de zorgverlening;
- de afspraken rond vrijetijdsbesteding en sociale activiteiten;
- facultatief op vraag van de bewoner: de godsdienstige of filosofische overtuiging;
- de begrafenismodaliteiten.

Het woonzorgcentrum biedt alle nodige zorg en ondersteuning gebaseerd op het woonzorgleefplan. Dit wordt opgesteld bij opname en zo veel mogelijk afgetoetst aan uw noden en verwachtingen.

Het kine-personeel van het IVA Zorg Menen verleent de kinesitherapeutische verstrekkingen bij de bewoners met een KATZ-score van B,C, Cd of D. Voor verstrekkingen die niet opgenomen zijn in de dagprijs kan u beroep doen op de verstrekker van uw keuze. Deze prestaties worden rechtstreeks aan u gefactureerd.

7 GEBRUIKERSRAAD

Binnen het woonzorgcentrum functioneert een gebruikersraad. Die raad is samengesteld uit bewoners en familie of mantelzorgers. De samenstelling kan veranderen maar het woonzorgcentrum waarborgt steeds dat bewoners minstens de helft van de aanwezigen zijn.

Tweemaal per jaar is er een gebruikersraad op woonzorgcentrumniveau. Daarnaast zijn er jaarlijks twee gebruikersraden op afdelingsniveau.

De gebruikersraad kan advies uitbrengen, hetzij op eigen initiatief hetzij op verzoek van het woonzorgcentrum, over alle aangelegenheden die de algemene werking van het woonzorgcentrum betreffen. Van de vergaderingen van de raad wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners en hun familie of mantelzorgers bezorgd wordt.

8 MEDEDELING STRATEGISCHE BESLISSINGEN

Over belangrijke beslissingen van het bestuur van het OCMW en het IVA Zorg Menen, evenals uitnodigingen voor gebruikersraden, wordt actief gecommuniceerd door deze schriftelijk mee te delen en te bezorgen bij de verblijfsfactuur en/of op de kamer van de bewoner en/of op digitale wijze. Vooral de beslissingen die een impact hebben op de dagelijkse werking van het woonzorgcentrum, op de kosten van het verblijf of op de aard van de aangeboden hulp- en dienstverlening worden op een zichtbare plaats uitgehangen alsook de gegevens van de Woonzorglijn.

9 BEHANDELINGEN VAN SUGGESTIES, OPMERKINGEN EN KLACHTEN

Suggesties, bemerkingen en klachten kunnen als volgt meegedeeld worden:

- mondeling via een personeelslid
- via het klachtenformulier op de website van het IVA Zorg: www.menen.be/zorg-menen/producten/klachtenprocedure-zorg-menen
- via mail naar klachten-zorg@menen.be
- per brief gericht aan het hoofd van het IVA Zorg Menen, Volkslaan 302, 8930 Menen.

Aan de indiener van een klacht wordt het gevolg dat aan de klacht gegeven wordt schriftelijk meegedeeld uiterlijk binnen de veertien kalenderdagen na registratie van de klacht. Het woonzorgcentrum zorgt voor periodieke informatie over het klachtenbeleid aan de bewoners, vertegenwoordigers, familie en mantelzorgers.

Daarnaast kunt u steeds een vraag richten aan de Woonzorglijn. De Woonzorglijn geeft informatie en advies en behandelt klachten over residentiële ouderenzorgvoorzieningen.

Bewoners van deze voorzieningen, thuiswonende ouderen, hun familie, vrienden of kennissen en ook het personeel kunnen bij de Woonzorglijn terecht met allerlei vragen en klachten over een woonzorgcentrum, een assistentiewoning, een centrum voor kortverblijf of een dagverzorgingscentrum.

U kan de Woonzorglijn bereiken via telefoon 02 553 75 00 (elke werkdag van 9 tot 12 uur) of e-mail woonzorglijn@vlaanderen.be .

10 PRIVACYWETGEVING - GDPR

Het IVA Zorg Menen en OCMW Menen hechten veel belang aan de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer. Wij verwerken uw persoonsgegevens volledig volgens de toepasselijke wetgeving waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Graag verwijzen wij naar ons Privacyreglement voor zorggebruikers die u als bijlage ontvangt bij deze interne afsprakennota. In het Privacyreglement informeren wij u zo duidelijk en toegankelijk mogelijk over de wijze waarop wij uw persoonsgegevens gebruiken en verwerken. U vindt er meer bepaald informatie over volgende aspecten:

- Definities.
- Welke persoonsgegevens verwerken wij en waarom doen wij dit?
- Gegevensbeveiliging binnen onze woonzorgcentra.
- Gegevensuitwisseling met derden.
- Uw rechten.
- Bewaartermijnen van persoonsgegevens.
- Vragen of klachten?
- Wijzigingen.

Het Privacyreglement is eveneens terug te vinden op de website van het IVA Zorg Menen en aan het onthaal van het woonzorgcentrum.

11 TOEZICHT OP HET WOONZORGCENTRUM

Het woonzorgcentrum werd erkend door het departement Zorg onder het erkenningsnummer CE 2517 en valt als dusdanig onder het woonzorgdecreet van 15 februari 2019 en het decreet houdende de Vlaamse sociale bescherming van 18 mei 2018 en bijhorende uitvoeringsbesluiten aangaande de erkenning als woonzorgcentrum.

Het toezicht op de erkenning van het woonzorgcentrum wordt uitgeoefend door de Zorginspectie van het departement Zorg.