



Serviceflats

DE VLASBLOMME

Interne afsprakennota



Inhoud

1	ALGEMEEN	4
1.1	De identificatie- en contactgegevens van de beheersinstantie en de initiatiefnemer	4
1.2	Het erkenningsnummer van de serviceflats	4
1.3	Contactgegevens en bereikbaarheid van de woonassistent	4
1.4	Wijzigingen	4
2	DE BIJZONDERE VERBLIJFSVOORWAARDEN	5
2.1	Formaliteiten	5
2.2	Persoonlijke vrijheid	5
2.3	Hygiëne	5
2.4	Rookverbod	5
2.5	Woonzorgleefplan	5
2.6	Preventie legionellabacterie	6
2.7	Gebruik van de lift	6
2.8	Maaltijden	6
2.9	Bezoekregeling	6
2.10	Hinderlijk lawaai	6
3	DE REGELS OVER HET HOUDEN VAN HUISDIEREN	7
4	DE PROCEDURE BIJ BRAND EN ERNSTIGE GEBEURTENISSEN MET IMPACT OP DE DAGELIJKSE WERKING	7
5	DE PROCEDURE BIJ GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG	7
6	DE WIJZE WAAROP DE SCHRIFTELIJKE OVEREENKOMST KAN WORDEN BEËINDIGD	8
6.1	Het basisprincipe: een overeenkomst van onbepaalde duur	8
6.2	Beëindiging van de schriftelijke overeenkomst door u of uw vertegenwoordiger	8
6.2.1	<i>Vóór de voorziene opnamedatum</i>	8
6.2.2	<i>Tijdens de proefperiode</i>	8
6.2.3	<i>Na de proefperiode</i>	8
6.3	Beëindiging van de schriftelijke overeenkomst door het IVA Zorg Menen	8
6.3.1	<i>Tijdens de proefperiode</i>	9
6.3.2	<i>Na de proefperiode</i>	9
6.4	Algemene bepalingen met betrekking tot de opzeggingstermijn	9
6.5	Bij uw overlijden	10

7	NOODOPROEPSYSTEEM, CRISISZORG EN OVERBRUGGINGSZORG	10
8	GEBRUIKERSRAAD	11
9	MEDEDELING STRATEGISCHE BESLISSINGEN	11
10	BEHANDELINGEN VAN SUGGESTIES, OPMERKINGEN EN KLACHTEN.....	11
11	KENNISGEVING VAN HET REGLEMENT.....	12
12	PRIVACYWETGEVING - GDPR.....	12
13	TOEZICHT OP DE SERVICEFLATS DE VLASBLOMME	12

1 ALGEMEEN

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

De serviceflats De Vlasblomme zijn gelegen in de Grote Molenstraat 43 te Lauwe. De Vlasblomme is eigendom van het OCMW van Menen en wordt beheerd door het IVA Zorg Menen, opgericht bij besluit van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van 8 mei 2018, Noorderlaan 1/A000, 8930 Menen, vertegenwoordigd door de directeur van het Intern Verzelfstandigd Agentschap Zorg Menen.

1.2 Het erkenningsnummer van de serviceflats

De Vlasblomme is erkend als serviceflatgebouw door het departement Zorg onder het nummer CE 2385.

1.3 Contactgegevens en bereikbaarheid van de woonassistent

De dagelijkse leiding van de serviceflats De Vlasblomme wordt waargenomen door de woonassistent, aangesteld door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van het OCMW van Menen.

De woonassistent verzekert de vlotte en harmonieuze werking van de serviceflats volgens de regels die door het OCMW van Menen en de hogere overheden zijn vastgesteld en volgens de bevoegdheden die hem/haar werden toegekend.

De woonassistent is dagelijks bereikbaar op het nummer 056 /52 72 62 en na afspraak of via e-mail zorg@menen.be.

1.4 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 DE BIJZONDERE VERBLIJFSVOORWAARDEN

2.1 Formaliteiten

De woonassistent vergewist er zich van dat de formaliteiten gepaard gaande met de woonstverandering (o.a. mutualiteit, pensioenkas, ...) tijdig in orde gebracht worden.

2.2 Persoonlijke vrijheid

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

2.3 Hygiëne

Wij vragen u te waken over de orde en netheid van de gemeenschappelijke lokalen en de eigen serviceflat.

Het voeren van zwerfkatten en vogels wordt niet toegestaan aangezien dit ongedierte aantrekt.

2.4 Rookverbod

Het is niet toegestaan te roken in de gemeenschappelijke ruimtes (de gangen, de gemeenschappelijke toiletten en de polyvalente zaal) van de serviceflats De Vlasblomme.

2.5 Woonzorgleefplan

Er wordt een geïndividualiseerd woonzorgleefplan opgesteld met:

- 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;
- de afspraken rond de aangeboden zorg;
- de afstemming van de zorgverlening;
- facultatief op vraag van de bewoner: de godsdienstige of filosofische overtuiging.

2.6 Preventie legionellabacterie

Het IVA Zorg Menen neemt preventiemaatregelen om de verspreiding van de legionellabacterie tegen te gaan. Er worden op regelmatige basis waterstalen genomen en watertemperatuurmetingen uitgevoerd in de serviceflats en op alle gemeenschappelijke tappunten.

Het IVA Zorg Menen doet beroep op uw medewerking en vraagt volgende maatregelen te willen nakomen:

- Weinig of niet-gebruikte leidingdelen of tappunten moeten wekelijks gespoeld worden met heet water gedurende minimum twee minuten en daarna met koud water gedurende minimum twee minuten.
- De elektrische boiler in de keuken mag niet uitgeschakeld worden zodat de watertemperatuur voldoende hoog blijft.

2.7 Gebruik van de lift

Wij vragen u om de veiligheidsvoorschriften van de lift strikt na te leven. De lift mag alleen gebruikt worden volgens de reglementaire en wettelijke bepalingen. Kinderen < 15 jaar moeten vergezeld zijn van een volwassene.

Wij vragen u de lift niet te gebruiken om zware voorwerpen te verhuizen tenzij met uitdrukkelijke toestemming van de woonassistent.

In geval van defect zal het IVA Zorg Menen de herstelling zo vlug mogelijk laten uitvoeren. U kan geen aanspraak maken op een schadevergoeding wegens genotsderving.

2.8 Maaltijden

U kan dagelijks een warme maaltijd bekomen. Of u kan gebruik maken van het restaurant in het woonzorgcentrum Ceres. Meer inlichtingen rond de modaliteiten kunnen verkregen worden bij de woonassistent.

2.9 Bezoekregeling

U kunt vrij bezoek ontvangen in uw serviceflat en in de gemeenschappelijke ruimten.

2.10 Hinderlijk lawaai

Wij vragen u de nachtrust niet te verstoren tussen 22 uur en 8 uur. Het gebruik van radio-, televisietoestellen en muziekinstrumenten is slechts toegestaan op voorwaarde dat het klankvolume niet storend is voor de medebewoners.

3 DE REGELS OVER HET HOUDEN VAN HUISDIEREN

Het houden van persoonlijke dieren is toegestaan voor zover deze niet als storend worden ervaren voor de andere bewoners en geen gevaar opleveren voor de hygiëne.

Bij elke vorm van overlast (geluid, hygiëne,...) kan u gevraagd worden het huisdier onmiddellijk te verwijderen.

Ook huisdieren van bezoekers zijn toegelaten. Dit gebeurt weliswaar steeds met de nodige aandacht voor het welzijn en de gezondheid van zowel de bewoner als de dieren.

4 DE PROCEDURE BIJ BRAND EN ERNSTIGE GEBEURTENISSEN MET IMPACT OP DE DAGELIJKSE WERKING

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

- Elektrische scooters en meubels mogen niet in de gangen geparkeerd worden.
- Persoonlijke goederen mogen niet gestapeld worden op de zolder van de serviceflats De Vlasblomme.
- Enkel CE-gekeurde toestellen en snoeren zijn toegelaten.
- Het gebruik van dominostekkers is verboden; goedgekeurde verdeelstekkers (met doorgetrokken aarding) en tafelcontactdozen zijn toegelaten.
- U bent verantwoordelijk voor de vervanging of het herstel van defecte of beschadigde toestellen, snoeren, stekkers,...
- De richtlijnen die u dient te volgen in geval van brand worden duidelijk aangebracht op verschillende plaatsen in de serviceflats De Vlasblomme.
- Bij brandoefeningen zal u geholpen en begeleid worden om het geheel van reddingsoperaties en evacuatiemogelijkheden te begrijpen.

5 DE 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 de serviceflats De Vlasblomme. 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 en directie zijn hiertoe de aanspreekpunten.

6 DE WIJZE WAAROP DE SCHRIFTELIJKE OVEREENKOMST KAN WORDEN BEËINDIGD

6.1 Het basisprincipe: een overeenkomst van onbepaalde duur

De schriftelijke overeenkomst in de serviceflats De Vlasblomme tussen u of uw vertegenwoordiger en het IVA Zorg Mene is een overeenkomst van onbepaalde duur.

6.2 Beëindiging van de schriftelijke overeenkomst door u of uw vertegenwoordiger

6.2.1 *Vóór de voorziene opnamedatum*

Bij het ondertekenen van de schriftelijke overeenkomst wordt de datum van opname in de serviceflats De Vlasblomme vastgelegd.

Indien u of uw vertegenwoordiger, na het ondertekenen van de overeenkomst maar voor de daarin afgesproken datum, beslist dat u toch niet naar de serviceflats De Vlasblomme komt, wordt een verbrekingsvergoeding aangerekend van 7 maal de dagprijs.

Deze verbrekingsvergoeding is niet verschuldigd wanneer u voorafgaand aan de effectieve opname overlijdt.

6.2.2 *Tijdens de proefperiode*

De eerste 30 dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode. De opzeggingstermijn wordt in die periode beperkt tot 7 dagen.

6.2.3 *Na de proefperiode*

Als u de overeenkomst na de proefperiode wil beëindigen, bedraagt de opzeggingstermijn 30 dagen.

6.3 Beëindiging van de schriftelijke overeenkomst door het IVA Zorg Mene

Het IVA Zorg Mene kan het verblijf in de serviceflat enkel eenzijdig beëindigen in de volgende gevallen:

- wegens overmacht;
- wanneer uw gedragingen zwaar storend zijn voor de medebewoners van de serviceflats De Vlasblomme. In die gevallen wordt steeds het oordeel ingewonnen van de behandelende arts;
- wanneer u zich schuldig maakt aan een zware fout op het vlak van uw verbintenis tot betaling van de kosten die met uw verblijf gepaard gaan;

- indien u zich herhaaldelijk weigert te houden aan de bepalingen van de interne afsprakennota en/of de schriftelijke overeenkomst, zelfs na bemiddeling door de woonassistent;
- indien uw gezondheidstoestand zodanig is dat de overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is.

Indien, naar het oordeel van een arts, uw lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van die aard is dat een definitieve overplaatsing naar een meer passende instelling geboden is, verbindt De Vlasblomme zich ertoe te zorgen voor een passend verblijf en de opzeggingstermijn zolang te verlengen. Het advies van de geneesheer kan worden aangevraagd door de woonassistent, in overleg met u of uw vertegenwoordiger.

U of uw vertegenwoordiger kunnen, op uw vraag of deze van uw vertegenwoordiger, worden gehoord door de Zorgstaf van het IVA Zorg Menen.

6.3.1 Tijdens de proefperiode

De eerste 30 dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode. De opzeggingstermijn wordt in die periode beperkt tot 7 dagen.

6.3.2 Na de proefperiode

Ingeval het IVA Zorg Menen de schriftelijke overeenkomst beëindigt na de proefperiode, geldt een opzeggingstermijn van 60 dagen.

6.4 Algemene bepalingen met betrekking tot de opzeggingstermijn

De opzeggingstermijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening door de opzeggende partij aan de tegenpartij.

De opzegging gebeurt schriftelijk via aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs.

De opzeggingstermijn kan enkel ingekort worden mits akkoord tussen het IVA Zorg Menen en u of uw vertegenwoordiger.

Gedurende de opzeggingstermijn geldt de gewone dagprijs en mag er boven op de verschuldigde dagprijs geen extra opzegvergoeding aangerekend worden, ongeacht wie de overeenkomst beëindigt.

6.5 Bij uw overlijden

Uw overlijden of het overlijden van de langstlevende bewoner maakt een einde aan de schriftelijke overeenkomst in de serviceflats De Vlasblomme.

De termijn waarover uw nabestaanden beschikken om de serviceflat te ontruimen, bedraagt vijf dagen en kan in onderling overleg verlengd worden.

De dagprijs blijft verschuldigd gedurende die termijn van 5 dagen of, als binnen die termijn van 5 dagen de serviceflat opnieuw bewoond wordt, tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

Als de serviceflat niet binnen de bepaalde termijn ontruimd werd, kan het IVA Zorg Menen opdracht geven de serviceflat zelf te ontruimen en uw persoonlijke bezittingen op te slaan. Daarvoor worden tegen marktconforme prijzen opslagkosten aan de nalatenschap aangerekend.

Als uw vertegenwoordiger de goederen niet ophaalt binnen de drie maanden na de beëindiging van de overeenkomst, zullen ze verwijderd worden uit de groep van assistentiewoningen op kosten van de nalatenschap.

7 NOODOPROEPSYSTEEM, CRISISZORG EN OVERBRUGGINGSZORG

Voor dringende interventies zorgt het IVA Zorg Menen voor een 24 u op 24 permanentie via een noodoproepsysteem. Via het noodoproepsysteem en de draadloze zender en/of uw telefoon kan u in verbinding komen met de permanentie.

Bij verlies van de zender en toebehoren zal u een nieuwe zender moeten aankopen.

De permanentie zorgt ervoor dat er direct een passende crisiszorg verleend wordt vanuit het woonzorgcentrum Ceres.

De kost voor deze dienst zit inbegrepen in de dagprijs.

In afwachting van een structurele oplossing bij zorgproblemen kunt u beroep doen op overbruggingszorg. Het woonzorgcentrum Ceres kan hiervoor instaan door de levering van maaltijden, gezinszorg, verpleegkundige zorg...

Deze zorg wordt aangeboden tot u de zorg krijgt van de dienst van uw keuze. Voor deze overbruggingszorg wordt u een vergoeding aangerekend.

De woonassistent zal u de volledige werking toelichten van beide zorgdiensten en kan alle vragen die zouden rijzen omtrent de werking beantwoorden.

8 GEBRUIKERSRAAD

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

De gebruikersraad vergadert minimaal eenmaal per trimester.

Elke bewoner of vertegenwoordiger kan deel uitmaken van de gebruikersraad.

De gebruikersraad kan advies uitbrengen, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van De Vlasblomme, over alle aangelegenheden die de algemene werking van de serviceflats betreffen. Van de vergaderingen van de raad wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners en vertegenwoordigers bezorgd wordt.

9 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 op het informatiebord in de inkomhal van de serviceflats De Vlasblomme. Vooral de beslissingen die een impact hebben op de dagelijkse werking van de serviceflats De Vlasblomme, 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.

10 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 Menen: www.menen.be/zorg-menen/producten/klachtenprocedure-zorg-menen
- via mail naar klachten-zorg@menen.be
- per brief gericht aan de directeur 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. De Vlasblomme 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 serviceflat, 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 .

11 KENNISGEVING VAN HET REGLEMENT

U of uw vertegenwoordiger gaat de verbintenis aan de voorschriften van deze interne afsprakennota, evenals de toepassingsmaatregelen ervan, stipt na te leven. Een exemplaar van deze interne afsprakennota wordt u tegen ontvangstbewijs, dat als akkoordverklaring geldt, uiterlijk bij de start van het verblijf in De Vlasblomme, afgegeven.

Deze interne afsprakennota is vastgesteld en kan gewijzigd worden bij beslissing van het Vast Bureau van het OCMW. Deze interne afsprakennota vervangt alle voorgaande afsprakennota's.

12 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.

13 TOEZICHT OP DE SERVICEFLATS DE VLASBLOMME

De woonassistent bewaakt, in samenwerking met de directeur, de naleving van de maatregelen van algemeen belang.

Het serviceflatgebouw De Vlasblomme werd erkend door het departement Zorg onder het erkenningsnummer CE 2385 en valt als dusdanig onder het woonzorgdecreet van 13 maart 2009 (en latere wijzigingen) en bijhorende uitvoeringsbesluiten aangaande de erkenning als serviceflatgebouw.

Het toezicht op de erkenning van de serviceflats De Vlasblomme wordt uitgeoefend door de Zorginspectie van het departement Zorg.