

WZC het Berkenhof

Interne afsprakennota



Onze zorg stroomt tot bij jou!



Zorgband Leie en Schelde wenst je van harte welkom in woonzorgcentrum het Berkenhof.

Medewerkers en directie engageren zich om jou een aangenaam verblijf aan te bieden. Rekening houdend met jouw wensen en verwachtingen stellen we de meest passende zorgverlening voor. Respect voor autonomie en privacy wordt daarbij gegarandeerd.

In het woonzorgcentrum leven meerdere mensen samen. Om iedere bewoner een comfortabel verblijf te verzekeren werden een aantal richtlijnen opgesteld. In de interne afsprakennota vind je alle praktische inlichtingen die samen leven en wonen aangenaam maken. Deze nota legt aan de (toekomstige) bewoner en zijn omgeving uit wat mag verwacht worden van zijn nieuwe thuis. Ook de verwachtingen die we van de (toekomstige) bewoner hebben, zijn hierin terug te vinden.

Deze afsprakennota maakt deel uit van de opnameovereenkomst die wordt afgesloten tussen de bewoner of zijn vertegenwoordiger en het woonzorgcentrum.

Adres: Poelstraat 35 te 9820 Merelbeke

Tel: 09/210.74.70

Contact: onthaal.berkenhof@zorgband.be

www.zorgband.be



Inhoud

1 Het woonzorgcentrum	4
2 De aanvraag tot opname	4
3 Formaliteiten en afspraken bij opname	7
3.1 Administratieve formaliteiten en documenten mee te brengen bij de verhuis	7
3.2 Inrichting van de kamer	7
3.3 Waardevolle zaken	8
3.4 Linnenservice	8
4 Het dagelijkse wonen en leven in het woonzorgcentrum	9
4.1 Het woonzorgleefplan	9
4.2 Autonomie	10
4.3 Dagindeling	11
4.4 Maaltijden	11
4.5 Zorgverlening	12
4.6 Geneesmiddelen	12
4.7 Activiteiten en zinvolle tijdsbesteding	13
4.8 Bezoek	13
4.9 Briefwisseling, telefoon	13
4.10 Huisdieren	13
4.11 Veiligheid en rookverbod	14
4.12 Bewoners met een bijzonder zorgprofiel	15
4.13 Voorafgaande zorgplanning, palliatieve zorg en euthanasie	15
4.14 Levensbeschouwing en zingeving	16
5 Participatie van bewoners, behandeling van suggesties en klachten	16
5.1 Communicatie en collectieve participatie van u als bewoner	16
5.2 De gebruikersraad	16
5.3 Behandeling van suggesties en klachten	17
6 Tijdelijke afwezigheid van de bewoner	17
7 Beëindiging van de opnameovereenkomst of ontslag uit het woonzorgcentrum	17
7.1 Einde van de overeenkomst op initiatief van de bewoner	18
7.2 Einde van de overeenkomst op initiatief van de organisatie	18
8 Grensoverschrijdend gedrag	19
9 Facturatie en betalingswijze	19
10 Beheer van gelden of goederen	19
11 Instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van het woonzorgcentrum en de toepasselijke erkenningsnormen	20
12 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	20
13 Kennisgeving van de afsprakennota	20

1 Het woonzorgcentrum

Woonzorgcentrum Berkenhof is erkend door de Vlaamse Regering als woonzorgcentrum onder erkenningsnummer CE 1296.

Het woonzorgcentrum beschikt over 136 individuele woongelegenheden en 6 kamers voor kortverblijf. De woongelegenheden zijn verspreid over 4 afdelingen: Beukenlaan, Eikenlaan, Wilgenlaan en Lindelaan. Elke afdeling heeft een eigen woonklimaat en zorgorganisatie.

Iedere bewoner kan gebruik maken van de leefruimte op de afdeling en van andere gemeenschappelijke ruimtes in het gebouw zoals de kinéruimte, zithoeken e.d.

Het woonzorgcentrum wordt beheerd door Zorgband Leie en Schelde. De algemeen directeur heeft mevrouw Nele Decaluwe als directeur aangesteld. Zij staat in voor de dagelijkse leiding en de harmonieuze werking van het woonzorgcentrum.

2 De aanvraag tot opname

Iedere persoon die wenst te verhuizen naar het woonzorgcentrum (WZC) richt zijn aanvraag tot de opnamedienst van het WZC. Ook andere personen kunnen in naam van de kandidaat bewoner een aanvraag tot opname in het WZC opstarten (vb. naaste familie, huisarts, sociale dienst ziekenhuis...). Elke aanvraag wordt individueel onderzocht door de opnameverantwoordelijke. De beslissing tot opname gebeurt op basis van een voorafgaand administratief, sociaal en medisch onderzoek. Hieruit moet blijken dat voldoende inlichtingen werden verstrekt rond de verschillende mogelijkheden van hulpverlening en de eraan verbonden kosten.

Uitzonderlijk stellen we een doorverwijzing naar een andere organisatie voor. Dit gebeurt wanneer de medische of zorgsituatie van de kandidaat bewoner evolueert naar een te complexe zorg. In overleg met de coördinerend en raadgevend arts (CRA), de directeur, de opnameverantwoordelijke, de hoofdverpleegkundigen/teamcoaches en eventueel de huisarts, kan een beslissing tot weigering van opname worden genomen. Het resultaat van deze beslissing zal schriftelijk worden medegedeeld aan de kandidaat bewoner of aan zijn vertrouwenspersoon. De opnameverantwoordelijke zal samen met betrokkene en de

mantelzorger een alternatieve oplossing zoeken en voorstellen formuleren voor een passende zorgverlening.

Van zodra beslist wordt om effectief te verhuizen naar het WZC wordt een kamer toegewezen. In principe wijzigt de toegewezen woongelegenheden niet tijdens het verblijf. Enkel om ernstige redenen of op vraag van de bewoner en met zijn uitdrukkelijk akkoord kan de toegewezen kamer wijzigen. Het nummer van de kamer wordt vermeld in de opnameovereenkomst. Uitzondering hierop is wanneer u een kamer met nummer 125, 126, 225, 226, 243 of 244 betreft. Dit zijn duokamers die bij voorkeur worden ingenomen door koppels. Het is mogelijk dat u in de loop van uw verblijf een andere kamer krijgt toegewezen als u één van de duokamers bewoont.

Een kandidaat bewoner voor wie niet meteen een kamer ter beschikking is, wordt op de wachtlijst ingeschreven. Voor het beheer van de wachtlijst is een specifiek opnamereglement van toepassing.

De bewoner of zijn vertegenwoordiger verbindt zich ertoe alle kosten te betalen die voortvloeien uit zijn verblijf in het WZC. Indien de bewoner over onvoldoende middelen beschikt wordt deze doorverwezen naar de bevoegde diensten van het OCMW.

Voorafgaand aan de effectieve opname wordt een schriftelijke opnameovereenkomst afgesloten tussen de bewoner of zijn vertegenwoordiger en het Berkenhof. De opnameovereenkomst concretiseert het wonen en leven in het WZC en wordt door beide contractanten ondertekend.

De opnameovereenkomst vermeldt expliciet :

- de natuurlijke of rechtspersonen die voor de betaling instaan
- de wijze waarop de betaling zal gebeuren;
- de dagprijs, m.neuro per dag.

Het incontinentiemateriaal is inbegrepen in de dagprijs. Op deze dagprijs wordt een korting op de kostprijs van het incontinentiemateriaal van € 0,39 per dag toegestaan (bedrag van toepassing vanaf 1 november 2022 en gekoppeld aan de spilindex). Deze korting wordt gefactureerd voor elke dag huisvesting en wordt bijgevolg niet doorgerekend voor de dagen waarop u afwezig zou zijn door een ziekenhuisopname of tijdelijk verblijf bij familie e.d.

De dagprijs kan ten allen tijde door een beslissing van de Raad van Bestuur en mits toelating door het Vlaams Agentschap Zorg en

Gezondheid gewijzigd worden.

WZC Berkenhof ontvangt een infrastructuurforfait van het Agentschap Zorg en Gezondheid van 6 euro per dag. Dit bedrag is een tussenkomst in de aangepaste dagprijs als gevolg van de nieuwbouw. Het forfait is ten gunste van de bewoner en wordt als korting vermeld op de verblijfsfactuur.

In de dagprijs zijn alle kosten voor huisvesting, maaltijden, gebruik en verzorging van bedlinnen inbegrepen.

Volgende diensten zijn niet inbegrepen in de dagprijs en zijn door uzelf te betalen of worden toegevoegd aan de verblijfsfactuur :

- labelen van persoonlijke kledij
- nieuwkuis van persoonlijke kledij
- persoonlijke waskosten (kledij + handdoeken en washandjes)
- bijdrage in het abonnement op tv diensten : 5 euro per maand.
- abonnementskosten telefoon en kosten van individueel gebruik
- persoonlijke medicatie
- remgelden voor doktersconsultatie en aanvullende behandelingen
- remgeld voor kinesitherapie bij bewoners Katz score O-A
- remgelden voor tandzorg
- pedicure, manicure en kapper
- drank (met uitzondering van drinkbaar water) en voeding buiten de maaltijden
- ziekenhuisvervoer + kosten vervoer voor consultatie specialisten
- remgeld labokosten + remgeld medisch technische onderzoeken
- persoonlijk aandeel ziekenhuiskosten
- sondevoeding + toebehoren
- abonnementen van kranten en tijdschriften
- aankoop persoonlijke kledij
- persoonlijke toiletartikelen die op uitdrukkelijke vraag van de bewoner door het WZC worden aangekocht bij de apotheek
- kosten bril en/of lenzen
- hoorapparaten
- remgeld prothesen en orthesen
- remgeld bij aankoop van een persoonlijke rollator en scootmobiel
- onderhoudskosten persoonlijke rolstoel
- toegangsbadge kamer (waarborg 20 euro per badge)

Voor bewoners met een zorggraad Katz B-C-Cd-D worden de kineverstrekingen voorzien door de kinesist van het WZC. Deze verstrekingen zijn in de dagprijs inbegrepen.

Zowel valide als verzorgingsbehoevende personen van minstens 65 jaar

zijn welkom in het WZC. De directeur kan een afwijking van de leeftijd toestaan op grond van een beargumenteerd sociaal verslag waaruit blijkt dat er in de woonomgeving van de kandidaat bewoner geen andere woonzorgvoorzieningen beschikbaar zijn die de zorgvraag gepast kunnen beantwoorden.

Indien naar het oordeel van een geneesheer de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner zodanig is dat definitieve overplaatsing naar een passende zorgvoorziening nodig is, verbindt de inrichting zich ertoe om te zorgen voor een passend verblijf in overleg met de bewoner en met de natuurlijke of rechtspersonen die voor de opname instaan.

Gedurende de reservatieperiode wordt een korting van 10 % per dag toegekend op de te betalen ligdagprijs. De reservatieperiode is de periode tussen de begindatum van de overeenkomst en de datum van effectieve verhuis.

Alle uitgaven en ontvangsten die van belang zijn voor de opmaak van de maandelijkse factuur worden voor u individueel bijgehouden.

3 Formaliteiten en afspraken bij opname

3.1 *Administratieve formaliteiten en documenten mee te brengen bij de verhuis*

- identiteitskaart;
- klevertjes van de mutualiteit;
- een verslag waarin uw algemene medische toestand wordt omschreven;
- adres en telefoonnummer van de persoon die dient verwittigd te worden bij ziekte of noodzaak;
- eventueel een voorschrift van de dokter voor dieetvoeding;
- lijst van de voorgeschreven geneesmiddelen;

3.2 *Inrichting van de kamer*

- Iedereen beschikt over een eigen kamer met centrale verwarming, internetaansluiting, oproepsysteem, afzonderlijke sanitaire cel en een koelkast.
- In iedere kamer is een bed, een nachtkast, een tafel, 2 stoelen, een zetel, een ingemaakte kleerkast en een badkamerkast voorzien.
- Het WZC voorziet in elke kamer een tv-toestel. Een eigen tv-toestel kan niet worden meegebracht.
- De kamer kan ingericht worden met persoonlijke kleinoden en klein meubilair. In overleg met de directie wordt afgesproken wat hierbij mogelijk is.

- Uw kamer kunt u inrichten met persoonlijke wanddecoratie. Daartoe zijn speciale hangers voorzien.
- Elektrische toestellen worden enkel toegelaten na goedkeuring van de directie.
- Een inventaris van het meubilair wordt opgemaakt en bijgehouden in uw persoonlijk dossier

3.3 *Waardevolle zaken*

- Worden best niet meegenomen naar het WZC. Wij raden u aan deze in bewaring te geven aan een familielid of aan een andere vertrouwenspersoon.
- Om het verlies of diefstal van bankkaarten of geld te vermijden bergt u deze best op in een kast die veilig kan afgesloten worden.
- De directie of het personeel kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het verlies of diefstal van waardevolle zaken.

3.4 *Linnenservice*

- U heeft de keuze om de was van persoonlijke kledij te laten uitvoeren door uw naasten of door de externe wasserij. Zorg voor voldoende kledij en badlinnen zodat steeds een propere voorraad ter beschikking is.
- Indien u kiest voor de door ons aangestelde wasserij zal elk kledingstuk voorzien worden van een unieke barcode. Dit label omvat naam, nummer en wasvoorschrift. U krijgt ook een aantal linnenzakken op naam ter beschikking. Voor de labeling van de kledij wordt een vergoeding gevraagd, voor de linnenzakken betaalt u een waarborg. Dankzij de labels op de kledij en de persoonlijke waszakken kan de firma het traject van uw kledingstuk volgen. Mocht er toch iets fout lopen dan kan u dat melden aan de verantwoordelijke, hij informeert bij de wasserij. In geen geval kan de organisatie aansprakelijk worden gesteld voor kledij die in de wasserij verloren is gegaan.
- Een prijslijst van de wasserijkosten is te verkrijgen.
- Het bedlinnen wordt voorzien en onderhouden door het WZC.

Het gebruik van de linnenservice door de wasserij is in geen geval verplicht, ook de familie kan instaan voor de behandeling van de bevuilde persoonlijke kledij. Het is aangewezen om alle kledij te naamtekenen, op die manier kan verlies vermeden worden. In geen geval kan het woonzorgcentrum aansprakelijk worden gesteld bij verlies van kledij. Indien de bevuilde kledij ondanks aandringen niet tijdig gewassen wordt, heeft het woonzorgcentrum het recht de bevuilde kledij te laten behandelen. De kosten hiervan zijn ten laste van de bewoner.

4 Het dagelijkse wonen en leven in het WZC

In het Berkenhof zijn 142 wooneenheden, inclusief kortverblijf, verdeeld over 4 afdelingen. Per afdeling verblijven 34 tot 37 bewoners.

4.1 Het woonzorgleefplan

De opnameverantwoordelijke van het WZC organiseert het onthaal op de dag van verhuis.

Het interdisciplinair zorgteam wordt op de hoogte gebracht van uw komst en bepaalt in overleg met u en/of uw vertegenwoordiger de wijze waarop u de dagen wilt doorbrengen. In de mate van het mogelijke wordt rekening gehouden met uw wensen. Het uur van opstaan en slapengaan en het tijdstip van de zorgen wordt afgesproken. De afspraken worden vastgelegd in een woonzorgleefplan.

Dit woonzorgleefplan omvat volgende gegevens :

Een **administratief deel**, de persoonlijke steekkaart, met volgende elementen:

- de identiteitsgegevens;
- de mutualiteitsgegevens;
- de inlichtingen over uw sociale zekerheidssituatie die noodzakelijk zijn om eventueel aanspraak te kunnen maken op sociale tegemoetkomingen;
- de contactgegevens van uw contactpersoon en in voorkomend geval, van uw vertegenwoordiger en van de mantelzorger(s);
- de contactgegevens van de behandelend(e) arts(en);
- het ziekenhuis van voorkeur;
- indien u dit verlangt wordt uw godsdienstige en/of filosofische overtuiging vermeld;
- een mandaat waarbij u ons toestaat geneesmiddelen aan te kopen in uw naam.

Een **deel over de zorg en ondersteuning** dat de volgende elementen bevat:

- de persoonlijke kenmerken, gewoonten en levensloop;
- de individuele wensen en verwachtingen op het vlak van het wonen en het leven;
- de individuele behoeften, verwachtingen en voorkeuren op het vlak van de zorg;
- de afspraken en afstemming rond de individuele zorg en ondersteuning;
- de afspraken en afstemming rond de eventuele fixatie- of afzonderingsmaatregelen;



- de afspraken rond vrijetijdsbesteding en sociale activiteiten;
- de afspraken rond de diëten en voedingsgewoonten;
- het verpleegkundig, paramedisch, kinesitherapeutisch en psychosociaal dossier;
- de liaisonfiche met de noodzakelijke gegevens in geval van nood of ziekenhuisopname.

Een medisch deel dat volgende elementen bevat:

- de medische voorgeschiedenis en overige essentiële medische gegevens ;
- de klinische gegevens bij de opname en tijdens het verblijf;
- de allergieën, vaccinaties en dieetvoorschriften;
- het medicatieschema met de datum van start, wijziging of stopzetting van het geneesmiddel.
- de afspraken rond vroegtijdige zorgplanning
- in voorkomend geval de voorafgaande wilsverklaringen

Aan de hand van een MDO (multidisciplinair overleg) en woonzorggesprek met uzelf en/of de familie stemt het WZC de inhoud en de uitvoering van jouw woonzorgleefplan af met de behoeften en wensen van uzelf en/of de familie. Indien nodig wordt jouw woonzorgleefplan op basis van dergelijk overleg bijgestuurd.

Het waarborgen van de keuzevrijheid en autonomie gebeurt op volgende wijze:

- U of uw vertegenwoordiger kunnen altijd inzage vragen in dat deel van jouw woonzorgleefplan. De hoofdverpleegkundige zal u hierbij assisteren.
- Het woonzorgleefplan en de individuele dossiers van de behandelaars en de huisarts worden bewaard met respect voor de privacy. Enkel die personen die daarvoor zijn bevoegd, hebben er toegang toe.

4.2 Autonomie

U bent vrij om het WZC te verlaten wanneer en voor zo lang u het wenst. We vragen om steeds de afdeling te verwittigen wanneer u het gebouw verlaat én wanneer u niet aanwezig kan zijn tijdens de momenten waarop men de maaltijden serveert. Meldt u ook opnieuw aan bij terugkeer.

Om de rust en de veiligheid in de gebouwen te verzekeren worden de buitendeuren gesloten om 20.00 uur. U kan te allen tijde later terugkomen. De deuren worden geopend wanneer u zich aanmeldt aan de parlofoon.

U kunt voor meerdere dagen het WZC verlaten om op bezoek te gaan bij familie of vrienden. Verwittig de teamcoach/hoofdverpleegkundige hiervan op voorhand. Laat indien mogelijk een telefoonnummer of verblijfplaats na waar we u in nood kunnen bereiken.

Uw kamer wordt aanzien als uw woonst. Niemand mag uw kamer betreden zonder uw toestemming. De medewerkers zullen zich in principe aanmelden en aangeven waarom ze uw woonst dienen te betreden.

Roken kan binnenshuis enkel in de speciaal ingerichte rookruimte op het gelijkvloers. Buiten het gebouw kan gerookt worden op de terrassen en in de tuin voor zo ver het niet hinderlijk is voor medebewoners en bezoekers.

4.3 *Dagindeling*

Een dag in het WZC ziet er als volgt uit :

- tussen 8 uur en 9u30 uur wordt het ontbijt geserveerd
- in de voormiddag wordt hulp geboden bij hygiënische zorgen, eventueel is er een gezamenlijke activiteit in de leefruimte
- het middagmaal wordt voorzien vanaf 12 uur
- tussen 12.30 en 14.00 uur is er een moment van rust
- tussen 14.00 en 15.00 uur wordt er koffie opgediend
- in de namiddag worden gemeenschappelijke activiteiten aangeboden
- tussen 17.30 uur en 18.30 uur wordt het avondmaal geserveerd
- u heeft de keuze om na het avondmaal naar de kamer te gaan of om in de gemeenschappelijke leefruimte te verblijven. U bepaalt zelf wanneer u wenst te gaan slapen. Indien nodig wordt hulp geboden bij het naar bed gaan.

4.4 *Maaltijden*

Bij de samenstelling van het menu wordt gestreefd naar een gevarieerde, evenwichtige en verse voeding. Dieetvoeding wordt enkel verstrekt op voorschrift van uw arts.

Geef vooraf door indien u om één of andere reden niet aanwezig bent op het moment dat de maaltijden geserveerd worden. De maaltijd wordt u dan nadien aangeboden.

Iedere kamer is voorzien van een kleine koelkast. Uzelf of uw familie wordt gevraagd de koelkast regelmatig na te kijken op de houdbaarheid van bederfelijke voedingswaren.

Er is voor de bezoeker(s) van de gebruiker gelegenheid om in het woonzorgcentrum het middagmaal te gebruiken. Voor de maaltijden is een

vergoeding verschuldigd die door het woonzorgcentrum wordt vastgelegd en deze wordt na het verstrijken van de maand aan die bezoeker(s) gefactureerd. De bezoeker dient vooraf melding te maken van het nuttigen van een maaltijd. De prijs voor een middagmaal is 9 euro.

4.5 Zorgverlening

Een team van zorg- en verpleegkundigen staat dag en nacht ter beschikking om u te helpen bij uw persoonlijke verzorging. Minstens éénmaal per week bent u in de gelegenheid een bad of douche te nemen. Minstens om de 2 weken wordt het bedlinnen volledig ververs.

U bent vrij in de keuze van een huisarts. U bepaalt in overleg met uw huisarts met welke regelmaat hij u bezoekt in het WZC voor de opvolging van uw toestand. Indien het verplegend personeel het nodig acht wordt de huisarts ontboden, waar mogelijk gebeurt dit in overleg. In het weekend en op feestdagen wordt de arts van wacht gebeld. Onderzoeken, behandeling of ingrepen die niet in het WZC kunnen doorgaan vinden plaats in het ziekenhuis van uw keuze. In het WZC Berkenhof is Dr. Muylaert aangesteld als Coördinerend en Raadgevend Arts (CRA).

Voor bewoners met zorgprofiel Katz B-C- Cd-D is kinesitherapie inbegrepen in de dagprijs.

Er is een kapper en pedicure verbonden aan het WZC. Een afspraak voor haartooi en voetverzorging maakt u via uw afdeling of rechtstreeks met henzelf.

Indien u graag een andere kapper of pedicure heeft die deze zorg uitvoert staat uzelf in voor de organisatie van afspraak, het bezoek, de opvolging en de betaling.

4.6 Geneesmiddelen

De medicatie wordt besteld en beheerd door de apotheek waarmee het WZC een overeenkomst heeft. Daartoe wordt een mandaat getekend waarbij u ons toestaat in uw naam geneesmiddelen te bestellen bij de leverende apotheek.

De medicatie wordt verstrekt door het verplegend personeel van het WZC. Enkel mits toelating van uw behandelend geneesheer en in overleg met de teamcoach en/of hoofdverpleegkundige van de afdeling waar u verblijft kunt u medicatie op de kamer houden.

4.7 Activiteiten en zinvolle tijdsbesteding

Het Berkenhof voorziet een divers aanbod aan activiteiten. U bent vrij hieraan deel te nemen. Alle activiteiten zijn gratis tenzij vooraf uitdrukkelijk een deelnameprijs werd meegedeeld. De activiteiten gebeuren zowel op afdelingsniveau als gezamenlijk voor alle bewoners van het huis.

Een wekelijkse activiteitenkalender op de afdeling geeft een overzicht van de activiteiten in huis. U vindt ze ook in onze huiskrant 'De Zorgbandsprokkels'. Regelmatig worden verenigingen/scholen uitgenodigd om ontspanningsactiviteiten te organiseren. De vaste medewerkers zullen u samen met onze vrijwilligers begeleiden bij deze activiteiten en uitstappen.

4.8 Bezoek

We hanteren geen vaste bezoeken. Op uw kamer kunt u ontvangen wie u wil, wanneer u dit wilt. U kunt gebruik maken van de gemeenschappelijke leefruimte op de afdeling. De cafetaria is iedere dag geopend van 14:00 u tot 17:00 u. Ook in de tuin en op de terrassen kunt u bezoek ontvangen.

4.9 Briefwisseling, telefoon

De briefwisseling kan elke morgen afgehaald worden bij de verantwoordelijke of wordt persoonlijk op uw kamer gebracht.

U kan een gsm-toestel aanvragen bij de opnamedienst. U dient zelf een provider aan te duiden (met abonnement of prepaid kaart).

4.10 Huisdieren

Mits voorafgaande toestemming van de directie kunnen kleine huisdieren gehouden worden. Voorwaarde is dat ze kunnen verblijven op de kamer in een kooi of een aquarium en dat uzelf kunt instaan voor hun verzorging.

De directie heeft evenwel ten alle tijde het recht om het huisdier ingeval van overlast voor de instelling of de medebewoners te verbieden, mits in acht name 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 zorg voor de huisdieren. Voorafgaand aan het verblijf van het huisdier maakt de directeur een aantal schriftelijke afspraken aangaande:

- Welke huisdieren? (gezonde huisdieren die geen overlast berokkenen voor de medebewoners)
- Het toezicht op het huisdier (locatie waar huisdier verblijft);
- Verzorging en voeding van het huisdier;
- De hygiëne en gezondheid van het huisdier;
- Afspraken in verband met het vermijden van overlast voor de

medebewoners;

- Afspraken voor de opvang van het dier ingeval van afwezigheid van de bewoner;
- Kosten verbonden aan het verblijf van het huisdier;
- Verwijdering van het huisdier ingeval van overlast voor de bewoners

Een afgesproken regeling kan worden gewijzigd zodra blijkt dat de medebewoner(s) hiervan hinder ondervinden. Alle afspraken hieromtrent gebeuren steeds in overleg met de directeur.

Bezoek van uw huisdier in het gebouw kan mits voorafgaande afspraak en toestemming van de directie en/of hoofdverpleegkundige. Contact met uw huisdier kan steeds buiten in de tuin of op het terras. Zorg ervoor dat geen hinder ontstaat voor de medebewoners, bezoekers en medewerkers.

4.11 Veiligheid en rookverbod

In het belang van de veiligheid van de bewoners zijn er strikte voorschriften qua brandveiligheid voor bewoners en bezoekers.

Er is een algemeen rookverbod van toepassing (met uitzondering van het rooklokaal op het gelijkvloers en in de tuin)

Het is verboden om kaarsen of dergelijke aan te steken in het gebouw. Indien snoeren van elektrische apparaten of stopcontacten beschadigd zijn, meldt je dit aan een verantwoordelijke.

In geval van brandmelding wordt het personeel automatisch op de hoogte gebracht. Zij gaan ter plaatse en schatten in of een evacuatie nodig is. Een evacuatie wordt begeleid door het personeel. Indien er geen brand is op je kamer/flat blijf je op je kamer tot iemand je komt halen. Het is heel belangrijk om bij noodsituaties de raadgevingen van het personeel op te volgen. Alle kamers hebben brandwerende deuren. Het personeel wordt hiervoor jaarlijks opgeleid.

Een nooduitgang:



De richting naar de nooduitgang:



4.12 Bewoners met een bijzonder zorgprofiel.

Reeds van vóór uw opname vormt zich een eerste beeld van u als toekomstige bewoner. Op basis hiervan en van uw wensen en zorgvraag wordt de afdeling met het best passende zorgaanbod voorgesteld.

Uw toestand en de aanverwante zorg kan evolueren doorheen de tijd. Een doorverwijzing naar een andere afdeling in het Berkenhof met een gepaster zorgaanbod is soms noodzakelijk en zal met u en uw familie besproken worden.

Uitzonderlijk stellen we een doorverwijzing naar een externe organisatie voor. Dit kan een gespecialiseerd centrum zijn voor een tijdelijke observatie of oppuntstelling van medicatie. Indien er zich blijvende (gedrags)problemen voordoen die erg storend zijn voor de medebewoners, gaan we samen op zoek naar een voorziening die hieraan kan tegemoet komen.

In het WZC streven we naar een optimale opvang waarbij zelfstandigheid en maximale keuzevrijheid centraal staan. Soms zijn bewoners echter beperkt in hun mogelijkheden omwille van desoriëntatie of dementie. Om hun veiligheid te garanderen kunnen zij de beveiligde zorgafdeling niet verlaten. Binnen deze afdeling kunnen zij vrij rondwandelen en beschikken zij over een eigen kamer en een gemeenschappelijke leefruimte.

4.13 Voorafgaande zorgplanning, palliatieve zorg en euthanasie

Belangrijk om weten is dat vragen rond het levenseinde in ons WZC bespreekbaar zijn. Hierover praten met uw huisarts en uw naasten geeft ons een beeld van hoe u wonen, zorg en leven in de laatste fase van uw leven wenst vorm te geven. Dit draagt bij tot een gepersonaliseerde benadering waarbij we in ons zorgaanbod zoveel als mogelijk rekening houden met uw wensen. In het kader van vroegtijdige zorgplanning nodigen wij u uit om te praten over uw toekomstige wensen en uw bekommernissen. We hopen hiermee antwoorden te geven op uw vragen en zo rust en vertrouwen te brengen. Bij ziekte of bij vermindering van uw mogelijkheden hebben we aandacht voor uw comfort.

Een vraag naar euthanasie als actieve levensbeëindiging wordt steeds met uiterste discretie behandeld. Indien u de keuze maakt voor euthanasie en uw situatie beantwoordt aan de wettelijke criteria, dan willen we aan deze keuze zo zorgvuldig en zo zorgzaam mogelijk gevolg geven. In overeenstemming met ons zorgbeleid betrekken we, met uw toestemming, het team hierin zodat u zich maximaal omringd voelt door alle zorgverstrekkers.

4.14 *Levensbeschouwing en zingeving*

Er is een vrije toegang voor de bedienaren van erediensten en morele consulenten. Een actuele lijst van de bedienaren en de afgevaardigden kan worden opgevraagd bij het ergo/animatie team.

5 Participatie van bewoners, behandeling van suggesties en klachten

5.1 *Communicatie en collectieve participatie van u als bewoner.*

WZC het Berkenhof voorziet in een actieve communicatie naar bewoners, familie of mantelzorgers inzake beslissingen die een impact hebben op de dagelijkse werking, de verblijfskosten of de aangeboden hulp- en dienstverlening. De gebruikersraad wordt hiertoe in eerste instantie aangegrepen. Indien nodig wordt een schriftelijke communicatie uitgezet. Wijzigingen aan de interne afsprakennota en/of prijswijzigingen worden minimum 30 dagen op voorhand gecommuniceerd per brief.

Overige communicatiekanalen zijn :

- Berichten op de borden op de afdelingen
- De huiskrant 'zorgbandsprokkels' wordt 4 maal per jaar verspreid onder de bewoners. De huiskrant bevat nuttige informatie, foto's, leuke anekdotes en aankondigingen van activiteiten.
- Via mail wordt informatie verspreid die een vluggere verspreiding vraagt
- De website www.zorgband.be
- De gebruikersraad (zie hieronder)

5.2 *De gebruikersraad*

Vier keer per jaar, eens per trimester, organiseren we een gebruikersraad. Deze raad is samengesteld uit bewoners en familieleden en vormt een advies- en overlegorgaan voor alle aspecten van onze dagelijkse werking. Iedere bewoner maakt in principe deel uit van de gebruikersraad. Het staat u vrij om al dan niet actief deel te nemen.

De bijeenkomst is, naast een gezellig samenzijn, ook bedoeld als informatiemoment. Het leven in huis wordt besproken en geëvalueerd. U kan steeds een punt aan de agenda laten toevoegen en kan hier terecht met vragen en voorstellen. De gebruikersraad kan advies uitbrengen, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van de directeur van het WZC over alle aangelegenheden die de algemene werking van het woonzorgcentrum betreffen bv. onthaal, organisatie vrije tijd, dagindeling, suggesties,...

Van de vergadering wordt een verslag opgemaakt dat ad valvas en via de Zorgbandsprokkels of via e-mail wordt bekend gemaakt aan alle bewoners,

familie of mantelzorgers. Een exemplaar van dit verslag wordt eveneens bezorgd aan de directeur van het WZC. De directeur en het personeel kunnen worden uitgenodigd om de vergadering bij te wonen.

5.3 *Behandeling van suggesties en klachten*

Opmerkingen, bezwaren of klachten kunnen medegedeeld worden aan mevrouw Nele Decaluwe. Dit kan mondeling of schriftelijk via het meldingsformulier of via e-mail aan nele.decaluwe@zorgband.be.

Suggesties, opmerkingen of klachten kunnen rechtstreeks ingediend worden bij de klachtenbehandelaar van Zorgband Leie en Schelde mevrouw Evy De Volder, telefonisch bereikbaar op het nr. 09/262 21 73, schriftelijk Salisburylaan 100 te 9820 Merelbeke en online via ombudsdienst@zorgband.be.

Uiterlijk binnen dertig kalenderdagen na ontvangst van de klacht wordt feedback gegeven over het gevolg dat aan de klacht werd gegeven.

De Woonzorglijn geeft informatie en advies en behandelt ook klachten over residentiële ouderenzorgvoorzieningen. U kunt de Woonzorglijn bereiken via telefoon (elke werkdag van 9 tot 12 uur) of e-mail.

Woonzorglijn

Koning Albert II laan 35 bus 33, 1030 Brussel

02/533 75 00

E-mail: woonzorglijn@vlaanderen.be

6 Tijdelijke afwezigheid van de bewoner

Bij afwezigheid van de bewoner wordt er een korting op de dagprijs voorzien van 10%. De korting gaat in vanaf de eerste kalenderdag die volgt op een ziekenhuisopname of vanaf de dag van een geplande afwezigheid. Een geplande afwezigheid dient minstens 24 uur vooraf gemeld te worden aan de afdelingsverantwoordelijke. Zonder voorafgaande melding gaat de korting in vanaf de eerste dag die volgt op de vaststelling van de afwezigheid.

7 Beëindiging van de opnameovereenkomst of ontslag uit het woonzorgcentrum

7.1 *Einde van de overeenkomst op initiatief van de bewoner*

Het staat iedere bewoner vrij het WZC definitief te verlaten. De bewoner verwittigt de directie hiervan schriftelijk, vanaf dat moment start de opzegtermijn van 30 dagen.

Tijdens de proefperiode van 30 dagen na de opname, wordt de opzegtermijn beperkt tot 7 dagen.

Een kandidaat bewoner die de opnameovereenkomst wenst te verbreken voor zijn intrek in het WZC betaalt een verbrekingsvergoeding van 7 maal de dagprijs verminderd met de afwezigheidskorting. Bovenop dit bedrag kunnen geen extra vergoedingen worden aangerekend.

Het overlijden van de kandidaat bewoner voorafgaand aan de effectieve opname in het WZC maakt een einde aan de opnameovereenkomst zonder dat een verbrekingsvergoeding wordt aangerekend.

7.2 Einde van de overeenkomst op initiatief van de organisatie

Niemand mag uit het WZC worden ontslagen tenzij de gezondheidstoestand van de bewoner zodanig evolueert dat een definitieve overplaatsing naar een meer passende zorgvoorziening aangewezen is in het belang van de bewoner en medebewoners. Een beslissing tot ontslag wordt genomen na een multidisciplinair overleg waarop de huisarts en CRA aanwezig zijn. Bij ontslag respecteert het WZC een opzegtermijn van 60 dagen. Indien tijdens deze termijn de kamer opnieuw bewoond wordt, wordt de dagprijs aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

Het WZC verbindt er zich toe om voor een passend verblijf te zorgen in overleg met de bewoner of zijn vertegenwoordiger. Zo nodig kan de opzegtermijn verlengd worden.

Volgende criteria zullen nooit een reden tot ontslag vormen:

- De ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van de bewoner;
- De seksuele oriëntatie en genderidentiteit;
- Het lidmaatschap van een organisatie of groepering;
- De financiële draagkracht van de bewoner;
- De etnische afkomst van de bewoner;
- Drager van micro-organismen voor zover dit geen risico vormt voor de andere bewoners.

Een sluiting van het WZC die door de overheid wordt opgelegd maakt een einde aan de opnameovereenkomst de dag dat de bewoner het WZC verlaat. In dit geval mag geen opzegvergoeding worden aangerekend.

Bij vrijwillige stopzetting van de activiteiten door de Raad van Bestuur bedraagt de opzeggingstermijn 6 maanden. De termijn gaat in op de eerste dag die volgt op betekening van de opzegging. De Raad van Bestuur verbindt zich ertoe om in overleg met de bewoner of zijn vertegenwoordiger te zorgen voor een passend verblijf en de opzeggingstermijn zolang te verlengen. Bovenop de dagprijs mag er geen opzegvergoeding worden aangerekend. Wanneer de bewoner of zijn vertegenwoordiger tijdens de

opzeggingstermijn de overeenkomst wenst te beëindigen geldt de opzegtermijn van dertig dagen.

De overeenkomst neemt een einde op de dag van het overlijden van de bewoner. Bij overlijden dient de kamer binnen de 5 dagen te worden ontruimd door de nabestaanden. De dagen ontruiming worden aangerekend op de verblijfsfactuur en bedragen minstens 5 dagen. Enkel de dagprijs verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten worden aangerekend. Als de kamer opnieuw bewoond wordt binnen deze 5 dagen wordt de dagprijs aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

Indien er geen ontruiming is door de nabestaanden binnen de 5 dagen dan zal de ontruiming van de kamer gebeuren door de organisatie tegen de kostprijs. Indien 3 maanden na het vertrek van de bewoner uit het WZC de goederen niet opgehaald zijn, kunnen die goederen worden verwijderd uit het WZC op kosten van de bewoner/erfgenamen.

8 Grensoverschrijdend gedrag

In het centrum heerst een klimaat van veiligheid. Er bestaat een nultolerantie tegenover grensoverschrijdend gedrag (seksueel misbruik, , verbale of fysieke agressie, ouderen-mis(be)handeling). Het gaat daarbij om ongewenst gedrag dat zich voordoet tegenover u binnen de hulpverleningscontext van de voorziening en uitgaat van een medebewoner, een personeelslid of een derde die handelt in opdracht van de voorziening.

Bij de vaststelling of het vermoeden van grensoverschrijdend gedrag wordt de directeur of de klachtenbemiddelaar meteen op de hoogte gebracht (zie 5.3).

9 Facturatie en betalingswijze

Na afloop van de maand ontvangt u een verblijfsfactuur. De kosten voor kapper, pedicure, medicatie, bijdrage in de activiteiten e.d. worden duidelijk vermeld op de factuur. De betaling wordt verwacht binnen de 30 dagen na ontvangst van de factuur. Wij raden u aan gebruik te maken van een domiciliëringsofdracht of te betalen via overschrijving.

10 Beheer van gelden of goederen

De directeur van het WZC beheert geen gelden of goederen van de inwoners en neemt deze ook niet in bewaring, met uitzondering van het beheer van het zakgeld en de verrekening van kosten die rechtstreeks met het verblijf in het WZC te maken hebben.

11 Instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van het woonzorgcentrum en de toepasselijke erkenningsnormen

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd voor het controleren van de zorgvoorzieningen over de toepassing van de erkenningsnormen en oefent zij toezicht uit op de erkenning van het WZC.

Contactgegevens:

Vlaamse Zorginspectie

Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 31, 1030 Brussel

Tel: 02 553 34 34

e-mail: contact.zorginspectie@vlaanderen.be

Website: www.departementwvg.be/zorginspectie

Departement Zorg

Koning Albert II-laan 35 bus 30, 1030 Brussel

Tel: 02 553 35 00

e-mail: zorg@vlaanderen.be

Website: vlaanderen.be/departement-zorg

12 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Uw gegevens worden verzameld en bewaard door het WZC conform de Algemene verordening van 25 mei 2018 (GDPR) en worden uitsluitend gebruikt voor het aanbieden van een verantwoorde hulp- en dienstverlening op maat.

In het WZC worden vaak foto's genomen en filmpjes gemaakt van activiteiten of de dagelijkse werking. Dit beeldmateriaal wordt gebruikt in publicaties, op de website of op sociale media. Indien u niet herkenbaar in beeld wenst gebracht te worden wordt daarmee rekening gehouden. U ondertekent daartoe een document waarin u verklaart in welke omstandigheden het beeldmateriaal mag gebruikt worden.

Het personeel en de vrijwilligers zijn gebonden door het beroepsgeheim, ook tegenover de medebewoners.

13 Kennisgeving van de afsprakennota

Een exemplaar van deze afsprakennota wordt bij opname in het woonzorgcentrum overlopen en overhandigd.

Wijzigingen aan de afsprakennota worden vooraf schriftelijk aan u meegedeeld. Deze wijzigingen gaan in ten vroegste dertig dagen nadat deze werden medegedeeld aan u of uw vertegenwoordiger.

Elke partij verklaart een exemplaar van deze overeenkomst te hebben ontvangen.

Namens de Raad van Bestuur;

Algemeen directeur mevrouw Githa Praet en voorzitter de heer Egbert Lachaert.

Waarnemend directeur WZC Berkenhof

Mevrouw Nele Decaluwe