

**Interne afsprakennota  
woonzorgcentra Mechelen  
Zorgbedrijf Rivierenland**

---

**Inhoudsopgave**

---

1. Wat is een interne afsprakennota en kan deze nota wijzigen?
2. Waar staan onze woonzorgcentra voor?
3. Wie komt in aanmerking voor een opname in onze woonzorgcentra?
4. Hoe zit de opnameprocedure van onze woonzorgcentra in elkaar?

5. Wat hebben onze woonzorgcentra aan hun bewoners te bieden?
6. Wat kunnen bewoners verwachten van de verpleging en de verzorging in onze woonzorgcentra?
7. Welke gegevens worden er van de bewoner bijgehouden?
8. Hoe communiceren onze woonzorgcentra met bewoners en hun familie?
9. Welke inspraakmogelijkheden staan er voor de bewoners en hun familie ter beschikking?
10. Wat kunnen bewoners of hun familie doen als er iets niet goed lijkt te lopen in onze woonzorgcentra?
11. Wat te doen in geval van tijdelijke afwezigheid?
12. Wat te doen in geval van een ziekenhuisopname?
13. Welke mogelijkheden heeft de bewoner om bijstand te krijgen of zich te laten vertegenwoordigen?
14. Hoe kan de opname in onze woonzorgcentra worden beëindigd?
15. Hoe worden onze woonzorgcentra beheerd, erkend en gecontroleerd?

## **1. Wat is een interne afsprakennota en kan deze nota wijzigen?**

### 1.1. Wat is een afsprakennota?

De interne afsprakennota legt aan de (toekomstige) bewoner en zijn omgeving uit wat mag verwacht worden van zijn nieuwe thuis in één van de woonzorgcentra van Zorgbedrijf Rivierenland. 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.

### 1.2. Wanneer kan deze interne afsprakennota gewijzigd worden?

Onze woonzorgcentra zijn onderworpen aan de wetgeving van de federale en Vlaamse overheid. Indien deze wetgeving verandert, dan zal ook deze interne afsprakennota gewijzigd worden.

Wijzigingen in deze interne afsprakennota kunnen ook plaatsvinden indien de organisatie van onze woonzorgcentra zodanig verandert dat dit gewenst is.

### 1.3. Wanneer treden de wijzigingen in werking?

Als de interne afsprakennota gewijzigd wordt, dan worden deze wijzigingen eerst meegedeeld aan alle bewoners en hun vertegenwoordigers. De wijzigingen treden vervolgens in werking vanaf de dertigste dag na de kennisgeving hiervan aan alle bewoners en hun vertegenwoordigers.

## **2. Waar staan onze woonzorgcentra voor?**

Onze woonzorgcentra ...

- wensen een permanente huisvesting en een gepaste zorgverlening aan te bieden aan zorgbehoevende ouderen uit Mechelen die ondanks de geboden thuiszorg niet langer zelfstandig kunnen wonen. Hierbij is het uitgangspunt dat iedereen recht heeft op maatschappelijke dienstverlening.
- bieden een thuis aan die zoveel mogelijk beantwoordt aan de wensen en de behoeften van de bewoners en hun omgeving. Hiervoor staat een aangepaste infrastructuur met een multidisciplinair team van gemotiveerde deskundige medewerkers paraat.
- maken werk van een klantgerichte permanente kwaliteitszorg waar tevreden bewoners, fiere medewerkers en een kwaliteitsvolle organisatie het streefdoel vormen.
- maken deel uit van de Mechelse samenleving. Via samenwerkingsverbanden en een open houding willen we deze Mechelse band stimuleren.

## **3. Wie komt in aanmerking voor een opname in onze woonzorgcentra?**

Onze woonzorgcentra staan open voor zorgbehoevende ouderen uit Mechelen die ondanks de geboden thuiszorg niet langer zelfstandig kunnen wonen. Hierbij is het uitgangspunt dat iedereen recht heeft op maatschappelijke dienstverlening. Onze woonzorgcentra hanteren in hun opnamebeleid geen enkel criterium op het vlak van ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging en etnische afkomst van de bewoners, noch op het vlak van het lidmaatschap van bepaalde organisaties of de financiële draagkracht van de bewoners.

Om in aanmerking te komen voor opname, moet de kandidaat-bewoner aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Op het ogenblik van zijn of haar aanvraag ingeschreven zijn in Mechelen of een aantoonbare band met de stad Mechelen hebben.
- De aangeboden dienstverlening is de meest aangewezen hulp in deze situatie (dit wordt bepaald door het verslag van de maatschappelijk assistent).
- Leeftijdsvoorwaarde van minimum 65 jaar. Uitzondering is mogelijk. Voor meer informatie kan u terecht bij de maatschappelijk assistenten van de onze woonzorgcentra (zie contactgegevens woonzorgcentra).

#### **4. Hoe zit de opnameprocedure van onze woonzorgcentra in elkaar?**

##### 4.1. Informatieverstrekking aan de kandidaat-bewoner

De eerste stap in de opnameprocedure bestaat uit het goed informeren van de kandidaat-bewoner en zijn of haar vertegenwoordiger over de mogelijkheden van onze woonzorgcentra. Zij kunnen hiervoor contact opnemen met de maatschappelijk assistenten van onze woonzorgcentra (zie onderstaande contactgegevens woonzorgcentra) of met de maatschappelijk assistenten van de dienst thuiszorg (zie contactgegevens Zorgbedrijf Rivierenland).

##### 4.2. De aanvraag van de kandidaat-bewoner

De kandidaat-bewoner kan een aanvraag tot opname richten aan de maatschappelijk assistenten van onze woonzorgcentra (zie contactgegevens woonzorgcentra).

De maatschappelijk assistent, die op medisch vlak wordt bijgestaan door de coördinerend en raadgevend arts van onze woonzorgcentra, onderzoekt of de opname in een woonzorgcentrum de meest aangewezen hulp- en dienstverlening is voor de kandidaat-bewoner. Tijdens een gesprek zal de maatschappelijk assistent hiervoor ook andere mogelijke vormen van hulp- en dienstverlening toelichten. Indien blijkt dat een andere vorm van hulp- en dienstverlening beter aansluit bij de behoeften van de kandidaat-bewoner, dan zal de maatschappelijk assistent hem/haar hiernaar doorverwijzen.

##### 4.3. Toewijzing van de woongelegenheden

Iedere bewoner beschikt over een woongelegenheden in een één- of tweepersoonskamer. Deze wordt door het woonzorgcentrum toegewezen op basis van de zorg die de bewoner

nodig heeft, op basis van zijn of haar eigen keuze en op basis van de beschikbaarheid. De kandidaat-bewoner heeft altijd de keuze om de toegewezen woongelegenheden te weigeren.

#### 4.4. Opnameformaliteiten

De opname wordt geformaliseerd in een schriftelijke opnameovereenkomst door beide partijen ondertekend.

Hieraan gekoppeld krijgt de bewoner ook een exemplaar van de interne afsprakennota.

### **5. Wat hebben onze woonzorgcentra aan hun bewoners te bieden?**

#### 5.1. De bewonerskamer

Iedere kamer van onze woonzorgcentra is standaard voorzien van meubels (bed, nachtkastje, klerkast, stoel, tafel en zetel), een televisieaansluiting en een oproepsysteem voor de verpleging. De bewoner is vrij zijn eigen kamer in te richten.

Het onderhoud van de kamer gebeurt door het personeel van onze woonzorgcentra. Dit sluit natuurlijk niet uit dat de bewoner zelf een handje mag toesteken bij het ordelijk houden van de kamer.

De bewoner kan alleen naar een andere kamer of naar een andere plaats in een tweepersoonskamer verhuizen als:

- de bewoner daarmee uitdrukkelijk akkoord gaat;
- de reden vermeld staat in de overeenkomst;
- er een ernstige reden (storend gedrag, verbouwing van de instelling, gevaar voor de veiligheid, ...) is.

#### 5.2. Veiligheid

De bewoners genieten de grootst mogelijke vrijheid, zoals de bewoners vrij zijn in hun natuurlijke thuismilieu. Wel hecht Zorgbedrijf Rivierenland veel belang aan veiligheid in onze woonzorgcentra.

Omwille van brandveiligheidsredenen, worden volgende voorwaarden aan de bewoners opgelegd:

- Elektrische toestellen zijn enkel toegelaten indien ze een CE-markering hebben en volledig in orde zijn. Bewoners dienen hierdoor eerst hun elektrische toestellen te laten nakijken door de technische ploeg van het woonzorgcentrum, alvorens deze in de kamer te installeren. De technische ploeg kan toestellen weigeren indien zij geen CE-markering hebben of niet volledig in orde zijn. In bijlage vindt u een lijst met al of niet toegelaten elektrische toestellen.
- Daarnaast zijn enkel flatscreenschermen toegelaten voor televisie- of computergebruik. Bewoners hebben wel de mogelijkheid om een flatscreen-televisie en koelkast te huren van onze woonzorgcentra.

- Kaarsen en toestellen waaraan de bewoner zich kan verbranden, zijn niet toegelaten.
- Roken is enkel toegelaten in de daarvoor voorziene ruimte van onze woonzorgcentra.

Ook in het kader van valpreventie kunnen adviezen gegeven of maatregelen genomen worden met betrekking tot de inrichting van de kamer.

### 5.3. Het wassen en het onderhoud van beddengoed, toiletlinnen en kleding

Onze woonzorgcentra staan in voor het wassen van het beddengoed en het toiletlinnen. Dit is mee voorzien in de dagprijs.

Voor de was en de droogkuis van het persoonlijk linnen kunnen bewoners kiezen om de was en/of de droogkuis zelf te regelen via de mantelzorger of via het woonzorgcentrum. In dit laatste geval worden de uitgaven van de was en/of de droogkuis door het woonzorgcentrum voorgeschoten en betaald op naam van de bewoner. Deze was- en droogkuisuitgaven dienen door de bewoner of de vertegenwoordiger voor hetzelfde bedrag terugbetaald te worden aan het woonzorgcentrum.

Het woonzorgcentrum staat niet in voor het herstellen van het persoonlijk linnen van de bewoner.

### 5.4. Naamtekenen van persoonlijk linnen

Wij raden aan dat persoonlijk linnen altijd genaamtekend wordt. Dat geldt zowel voor het persoonlijk linnen van bewoners wiens persoonlijke was via het woonzorgcentrum wordt gedaan als voor het persoonlijk linnen van bewoners wiens persoonlijke was altijd via het eigen netwerk wordt gedaan. Indien alle persoonlijk linnen is genaamtekend is de kans op verlies ervan veel kleiner.

Voor bewoners wiens was via het woonzorgcentrum wordt gedaan, wordt het persoonlijk linnen genaamtekend via barcode zonder meerkost. Telkens er nieuw persoonlijk linnen bijkomt, dient dit gemeld te worden aan een medewerker van de zorgafdeling, zodat dit linnen ook kan genaamtekend worden zonder meerkost.

Voor bewoners wiens was via het eigen netwerk wordt gedaan, kan het persoonlijk linnen genaamtekend worden via de wasserij met een barcode. Hiervoor wordt een kost aangerekend vanuit de wasserij die via factuur wordt doorgerekend. Er mag ook gekozen worden om een eigen naamlintje te bevestigen in alle persoonlijk linnen, indien de naam van de bewoner en het woonzorgcentrum duidelijk vermeld staan. In geval de was via het eigen netwerk wordt georganiseerd, hetzij via een barcode vanuit de wasserij, hetzij via een persoonlijk naamlintje, is het woonzorgcentrum niet verantwoordelijk voor verloren persoonlijk linnen.

### 5.5. Dagindeling

Onze woonzorgcentra hechten er een groot belang aan dat onze bewoners hun verblijf als een echte thuis ervaren. Indien de bewoner iets mist in onze dienstverlening of graag iets in onze werking aangepast zou zien, horen wij dit graag. Onze woonzorgcentra zullen waar dit mogelijk is rekening houden met de individuele wensen.

### 5.6. Een zinvolle tijdsbesteding

Onze woonzorgcentra hechten veel belang aan een zinvolle tijdsbesteding en bieden hiertoe bewonersactiviteiten aan. Familieleden en vrienden van de bewoners zijn ook van harte welkom op deze activiteiten om de bewoner mee te begeleiden.

### 5.7. Eten en drinken

Bewoners kunnen de maaltijden gebruiken in het restaurant, in de leefruimte op de afdeling of op de kamer. De bewoners kunnen steeds over drinkbaar water beschikken.

Indien de bewoner een bepaald dieet moet volgen en daar een doktersvoorschrift voor heeft, dan is dit vanzelfsprekend mogelijk.

Familieleden en bezoekers kunnen mee het middagmaal en het avondmaal gebruiken. Indien zij dit wensen, dan kunnen ze op voorhand een maaltijd bestellen aan het onthaal van het woonzorgcentrum.

In onze woonzorgcentra kunnen extra dranken, snoep en fruit gekocht worden.

### 5.8. Beheer van gelden en goederen

Het beheer en het bewaren van gelden en/of goederen van de bewoner kan in geen enkel geval aan onze woonzorgcentra worden toevertrouwd.

Het is aangeraden geen geld of waardevolle voorwerpen op de kamer te bewaren.

### 5.9. Bezoek is altijd welkom

Bezoekers zijn altijd welkom in onze woonzorgcentra als zij de rust niet verstoren. Als bewoners of familieleden de pers willen uitnodigen op groepsactiviteiten die plaatsvinden in de gemeenschappelijke delen van het woonzorgcentrum, dan moeten zij de directeur hierover op voorhand inlichten.

Indien een bezoeker van een bewoner frequent overlast veroorzaakt voor de bewoners of het personeel van onze woonzorgcentra en de bemiddelingspogingen van de directie niet tot verzoening leiden, dan kan deze bezoeker de toegang tot onze woonzorgcentra worden ontzegd.

### 5.10. Bewegingsvrijheid voor bewoners

Bewoners kunnen onze woonzorgcentra steeds verlaten, bijvoorbeeld om ergens op bezoek te gaan, met vakantie te gaan, ... Wij verzoeken de bewoners dit steeds op voorhand door te geven aan de verantwoordelijke van de afdeling, zodat het personeel hiervan op de hoogte is.

Specifiek voor bewoners met dementie: als er een uitstap georganiseerd wordt door onze woonzorgcentra, dan zorgen wij er voor dat bewoners met dementie hierbij voldoende begeleid worden. Wij dringen er dan ook op aan dat familie en vrienden van bewoners met dementie hen ook begeleiden wanneer zij de afdeling verlaten.

#### 5.11. Huisdieren

Het houden van kleine huisdieren op de kamer, zoals een vogel of een vis, is in samenspraak met de maatschappelijk assistent mogelijk. De bewoner staat wel zelf in voor de verzorging en alle kosten die verbonden zijn aan deze huisdieren.

#### 5.12. Huren van een koelkast, televisietoestel en telefoonabonnement

Het woonzorgcentrum verhuurt koelkasten en TV-toestellen onder volgende voorwaarden:

- 1) De bewoner betaalt een maandelijkse vergoeding van 8,5 € per toestel. Deze kost komt op de maandelijkse factuur van de bewoner.
- 2) Vrijwillige beschadigingen of beschadigingen ten gevolge van opzettelijk foutief gebruik zijn ten laste van de bewoner.
- 3) Normale herstellingskosten vallen ten laste van Zorgbedrijf Rivierenland.
- 4) De gehuurde toestellen moeten binnen de kamer blijven. De bewoner is verantwoordelijk voor eventueel verdwijnen van het toestel.
- 5) De toestellen blijven eigendom van Zorgbedrijf Rivierenland en zullen als dusdanig gemarkeerd worden.
- 6) De bewoner maakt gebruik van de gehuurde toestellen zoals het principe van een goede huisvader en staat in voor het onderhoud van de gehuurde koelkast.
- 7) De huurovereenkomst kan schriftelijk opgezegd worden met een opzegtermijn tot het einde van de maand waarop de opzeg gebeurd is.
- 8) De huurovereenkomst stopt automatisch bij het einde van de woonovereenkomst. De toestellen moeten in het woonzorgcentrum blijven.
- 9) Het niet respecteren van de voorwaarden met betrekking tot de huur van de toestellen kan leiden tot het einde van de huurovereenkomst. De toestellen worden dan teruggenomen.

De bewoner kan zich abonneren op een externe telefoonlijn. Het externe telefoonnummer wordt dan toegewezen door het WZC. De maandelijkse forfait bedraagt 7,44 euro voor externe gesprekken. Buitenlandse gesprekken worden afzonderlijk afgerekend. Het telefoontoestel is eigendom van het woonzorgcentrum. Eventuele beschadigingen worden in rekening gebracht.

## **6. Wat kunnen bewoners verwachten van de verpleging en de verzorging in onze woonzorgcentra?**

### 6.1. De mogelijkheden op het vlak van verpleging en verzorging

De bewoner krijgt voor zijn verzorging en verpleging hulp van gekwalificeerd personeel.

Voor verpleegkundige hulp en voor de noodzakelijke bijkomende therapeutische hulp (kinesithérapie, ergotherapie en logopedie) kan de bewoner uitsluitend een beroep doen op de paramedici die verbonden zijn aan het woonzorgcentrum.



Een kapper en pedicure staan in onze woonzorgcentra, tegen democratische prijzen, ter beschikking van de bewoners. Elke bewoner kan ook zijn kapper en pedicure behouden.

## 6.2. Vrijheid van arts

Iedere bewoner heeft de vrijheid om een eigen huisarts te kiezen. De huisarts dient zich wel te houden aan de interne afsprakennota (en in het bijzonder aan de medicatiebepalingen) en het reglement van inwendige orde betreffende de medische activiteit. Onze woonzorgcentra kunnen artsen die zich niet houden aan deze afspraak de toegang tot onze woonzorgcentra weigeren na overleg met de huisartsenkring en de coördinerende en raadgevende arts van onze woonzorgcentra.

De coördinerende en raadgevende arts is verantwoordelijk voor de coördinatie van de medische activiteiten in de woonzorgcentra.

## 6.3. Medicatie

Het verplegend personeel staat in voor het toedienen van de medicatie die de bewoner nodig heeft.

De medicatie van de bewoners wordt centraal bewaard door het woonzorgcentrum. De bewoner mag zijn of haar medicatie slechts bij zich houden mits uitdrukkelijke schriftelijke toelating van de eigen huisarts.

Om de toediening van de medicatie goed te laten verlopen, is het belangrijk dat de bewoner of zijn vertegenwoordiger bij de opname de huidige medicatie en een actueel medicatieschema bezorgt aan het woonzorgcentrum. Indien in de loop van het verblijf extra medicatie moet worden besteld op voorschrift van een arts, dan zorgen onze woonzorgcentra hier voor.

De apotheek past IMV (Individuele Medicatie Voorbereiding) toe bij de aflevering van vaste orale geneesmiddelen. In de apotheek wordt deze medicatie met een geautomatiseerd en veelvoudig gecontroleerd productieproces, verpakt in Multidosis Zakjes per bewoner en per tijdstip van inname. Fouten bij het klaarzetten worden hierdoor sterk gereduceerd en we realiseren hiermee een aanzienlijke tijdswinst voor de verpleegkundigen.

Het is volgens de wetgeving en de inspectie (FAGG) verboden om verpakkingen die thuis zijn bewaard bij de bewoner, op te nemen in dit geautomatiseerd productieproces. De bewaaromstandigheden thuis zijn niet gecontroleerd en de kwaliteit kan daarom niet gegarandeerd worden aan alle bewoners die dit geneesmiddel zouden krijgen via de MD zakjes.

Vandaar dat de medicatie die van thuis is meegebracht, moeten vervangen worden door geneesmiddelen die wel steeds bewaard zijn in de apotheek.

Let op: het gaat hier enkel om vaste orale geneesmiddelen die verpakt worden door de apotheek in MD zakjes. Andere medicatie die van thuis wordt meegebracht, kan wel verder gebruikt worden in het woonzorgcentrum.

#### 6.4. Het restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder profiel

Het welbevinden van de bewoner staat in onze woonzorgcentra voorop. Daartoe geniet de bewoner de grootst mogelijke vrijheid. Gezien de meervoudige en complexe zorgbehoefte van aan onze woonzorgcentra toevertrouwde bewoners, zullen onze woonzorgcentra echter in bepaalde gevallen restricties of vrijheidsbeperkende maatregelen opleggen. Onze woonzorgcentra hanteren een restrictie-arm beleid.

Er wordt enkel overgegaan tot fixatie van de bewoner indien dit absoluut noodzakelijk is voor het waarborgen van zijn of haar eigen veiligheid of voor het waarborgen van de veiligheid van andere bewoners.

De beslissing om tot fixatie over te gaan, is een belangrijke beslissing die genomen wordt door het zorgteam. Het team neemt deze beslissing na overleg met de bewoner of zijn vertegenwoordiger, tenzij er sprake is van hoogdringendheid. De vertegenwoordiger en de behandelende arts ondertekenen de meldingsfiche m.b.t. toepassing beschermende maatregelen. Zij moeten beiden het formulier ondertekenen. In het geval van hoogdringendheid wordt de genomen maatregel besproken op het eerstvolgend teamoverleg waarna de genomen beslissing wordt voorgelegd aan de vertegenwoordiger van de bewoner en de huisarts. De genomen beslissing wordt na korte termijn geëvalueerd waarna deze bevestigd, aangepast of beëindigd wordt.

Fixatie door middel van medicatie kan enkel met toestemming van een arts.

De vertegenwoordiger van de bewoner wordt altijd op de hoogte gebracht en betrokken in het beslissingsproces met betrekking tot het opstarten, het voortzetten en het beëindigen van fixatiemaatregelen. De meldingsfiche dient jaarlijks geëvalueerd en ondertekend te worden door de vertegenwoordiger en de behandelende arts.

#### 6.5. Toiletartikelen en incontinentiemateriaal

Het woonzorgcentrum zorgt voor een basispakket met toiletartikelen (zeep, shampoo, tandpasta en toiletpapier). In het woonzorgcentrum kunnen extra toiletartikelen worden gekocht.

Persoonlijke toiletartikelen kunnen worden aangeschaft door het woonzorgcentrum, op uitdrukkelijke vraag van de bewoner of op voorschrift van de arts (medicinale zeep, shampoo of tandpasta). De kostprijs van deze producten is niet inbegrepen in de dagprijs.

Het incontinentiemateriaal wordt gekozen door de zorgmedewerkers van het woonzorgcentrum in functie van de behoefte van de bewoner. Hieromtrent kan door de bewoner en de familie uitleg gevraagd worden.

#### 6.6. Voorafgaande zorgplanning, palliatieve zorgen en euthanasie

Als er een onomkeerbare achteruitgang vastgesteld wordt in de gezondheidstoestand van de bewoner en als de curatieve behandeling geen effect meer heeft, dan kan er palliatieve zorg

geboden worden. Er wordt dan comfortzorg en ondersteuning aan de bewoner en zijn naasten aangeboden.

De wettelijke mogelijkheden in het kader van de levenseindebeslissingen en de rechten die daaruit voortvloeien kunnen door de bewoner uitgeoefend worden, zodat de bewoner de mogelijkheid heeft om zijn of haar leven te voltooien naar eigen wens.

Er is respect voor de privacy en de persoonlijke levenssfeer van iedere bewoner. De bewoner wordt gerespecteerd in zijn beslissingen en in zijn vooraf opgestelde verklaringen inzake de beslissingen aan het levenseinde.

Onze woonzorgcentra informeren alle bewoners of hun vertegenwoordigers over de wettelijke mogelijkheden inzake levenseindebeslissingen inclusief euthanasie. Iedere bewoner die dit wenst, krijgt hierbij ondersteuning door bijvoorbeeld overleg met de huisarts te organiseren, het contact met een gebedsdienaar volgens geloofsovertuiging of moreel consultant mogelijk te maken. Hierbij staat de wens van de bewoner vooraan. Onze woonzorgcentra nodigen nabije familieleden uit tot gesprek met de bedoeling dat zij begrip opbrengen voor de beslissing van de bewoner.

Van het personeel wordt verwacht dat zij de beslissingen van een bewoner respecteren en deze objectief en neutraal bejegenen. Indien dit om welke reden dan ook voor een personeelslid moeilijk is, moet hij/zij dit aan de verantwoordelijke melden en zal deze dit met het personeelslid bespreekbaar maken.

Voor specifieke informatie en bepalingen rond het levenseinde verwijzen we de bewoner of diens vertegenwoordiger door naar de publicatie LEIFblad, een praktische gids rond het levenseinde, die via de maatschappelijk assistenten van onze woonzorgcentra verkregen kan worden.

#### 6.7. Het gebruik van de Nederlandse taal

De hulp- en dienstverlening in onze woonzorgcentra gebeurt enkel in het Nederlands.

### **7. Welke gegevens worden er van de bewoners bijgehouden?**

Onze woonzorgcentra houden voor iedere bewoner een individueel dossier bij, dat bestaat uit een administratief dossier en een verzorgingsdossier. Dit individueel dossier wordt bewaard met respect voor de privacy van de bewoner.

Daarnaast wordt er door onze woonzorgcentra voor elke bewoner een medisch dossier bewaard. Dit medisch dossier wordt opgemaakt en bijgehouden door de behandelende arts van de bewoner. Indien de behandelende arts van de bewoner onbereikbaar is, dan mag de vervangende arts het medisch dossier van de bewoner raadplegen. De bewoner kan, indien gewenst, zijn dossier persoonlijk inkijken. De persoonlijke dossiers van de bewoner kunnen ook worden ingekeken door de vertegenwoordiger of door een door de bewoner aangeduid vertrouwenspersoon.

### **8. Hoe communiceren onze woonzorgcentra met de bewoners en hun familie?**

### 8.1. Communicatie met de bewoner en de familie

Onze woonzorgcentra hechten veel belang aan een goede samenwerking met de bewoners en hun familie. Onze woonzorgcentra zullen de bewoners en de vertegenwoordigers van de bewoners altijd op de hoogte brengen van belangrijke wijzigingen in de zorgtoestand van de bewoner.

Algemene communicatie kan via verschillende kanalen gebeuren, bijvoorbeeld via brieven, via de maandelijkse factuur, via de gebruikersraden, via de informatieborden of via de Apropo.

### 8.2. De Apropo, de huiskrant van onze woonzorgcentra

Onze woonzorgcentra hebben een eigen maandelijks tijdschrift, de Apropo. Alle bewoners van de woonzorgcentra krijgen hiervan een exemplaar.

### 8.3. Belangrijke beslissingen met betrekking tot onze woonzorgcentra

Onze woonzorgcentra houden de bewoners, hun familie en hun mantelzorgers op de hoogte van belangrijke beslissingen van het beleid van Zorgbedrijf Rivierenland met betrekking tot onze woonzorgcentra, zeker wanneer deze een impact hebben op de dagelijkse werking, op de kosten van het verblijf of op de aard van de hulp- en dienstverlening in onze woonzorgcentra.

## **9. Welke inspraakmogelijkheden staan er voor de bewoners en hun familie ter beschikking?**

### 9.1. Deelname aan de gebruikersraad

Onze woonzorgcentra hebben elk een gebruikersraad die ten minste één maal per trimester vergadert. Deze gebruikersraad is samengesteld uit bewoners, familieleden en/of mantelzorgers van onze woonzorgcentra en onze centra voor kortverblijf. Alle bewoners, familieleden en/of mantelzorgers worden hiervoor uitgenodigd en zijn hierop van harte welkom.

De gebruikersraad kan adviezen geven, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van onze woonzorgcentra, over alle aangelegenheden die de algemene werking van onze woonzorgcentra aanbelangt.

De verslaggeving wordt verspreid via de hiervoor omschreven communicatiekanalen.

### 9.2. Deelname aan tevredenheidsmetingen

Op regelmatige tijdstippen worden er binnen onze woonzorgcentra tevredenheidsmetingen georganiseerd. Elke bewoner kan hieraan deelnemen. Op deze manier krijgen wij een beter

zicht op wat er goed en minder goed loopt in onze organisatie en kunnen wij hier aan werken.

## **10. Wat kunnen bewoners of hun familie doen als er iets niet goed lijkt te lopen in onze woonzorgcentra?**

### 10.1. Openheid als basis

Onze woonzorgcentra zijn voortdurend op zoek naar manieren om hun werking te verbeteren. Als een bewoner of familie opmerkingen, suggesties of ideeën heeft om de werking van onze woonzorgcentra te helpen verbeteren, dan zijn deze steeds welkom bij onze medewerkers.

Onze medewerkers staan open voor klachten met betrekking tot onze woonzorgcentra, zowel schriftelijk als mondeling. Zij zullen dan samen met de bewoner of de familie van de bewoner zoeken naar een oplossing.

Schriftelijke suggesties, opmerkingen of klachten worden verzameld in een klachtenregister.

Onze woonzorgcentra brengen de mensen, die een klacht hebben doorgegeven, binnen de twee weken op de hoogte van het gevolg dat er is gegeven aan de klacht.

### 10.2. De klachtenbehandelaar van Zorgbedrijf Rivierenland

Bent u niet tevreden met het antwoord op uw klacht of weet u niet goed bij wie u terecht kan, dan kan u de klachtenbehandelaar van Zorgbedrijf Rivierenland contacteren (de kwaliteitscoördinator). De klachtenbehandelaar zal uw klacht dan onderzoeken.

U krijgt binnen de 5 dagen bericht dat uw klacht goed is ontvangen en door de klachtenbehandelaar wordt onderzocht. Na het onderzoek bezorgt de klachtenbehandelaar u een schriftelijk antwoord.

U kan de klachtenbehandelaar van Zorgbedrijf Rivierenland contacteren via brief op het adres:

Zorgbedrijf Rivierenland  
Klachtenbehandelaar  
Wilsonstraat 28a  
2860 Sint-Katelijne-Waver

Of via e-mail: [ann.desmet@zbrivierenland.be](mailto:ann.desmet@zbrivierenland.be)

Of via het klachtenformulier op de website: [www.zorgbedrijfzivierenland.be](http://www.zorgbedrijfzivierenland.be)

Wenst u de klachtenbehandelaar persoonlijk te spreken, dan maakt u best eerst een afspraak op het nummer 015 44 51 04.

### 10.3. De Vlaamse Woonzorglijn

De Woonzorglijn (vroeger de Rusthuis-Infofoon) geeft informatie en advies over ouderenzorgvoorzieningen. De bewoners en zijn familie kunnen er terecht met allerlei vragen over een woonzorgcentrum, een serviceflat, een assistentiewoning, een centrum voor kortverblijf of een dagverzorgingscentrum. De contactgegevens zijn de volgende:

Vlaamse Woonzorglijn

T 078 15 25 25 (elke werkdag van 9 u tot 12u)

E-mail [woonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be)

#### 10.4. Tevredenheid tonen kan ook

De medewerkers van onze woonzorgcentra staan graag tot uw dienst. Uw dankbaarheid voor hen dient u nooit uit te drukken in het geven van geld of geschenken. Uw vriendelijkheid en erkentelijkheid zal hen plezier doen.

### **11. Wat te doen in geval van tijdelijke afwezigheid?**

#### 11.1. Verwittig de verantwoordelijke van de afdeling

Indien de bewoner 24 uur geen maaltijden gebruikt in het woonzorgcentrum of één of meerdere dagen bij familie of vrienden blijft overnachten, verzoeken wij de bewoner vriendelijk dit wel steeds op voorhand door te geven aan de verantwoordelijke van de afdeling zodat het personeel hiervan op de hoogte is.

#### 11.2. Verminderde dagprijs tijdens afwezigheden van minstens één dag

Indien de bewoner minstens 24 uur afwezig is, dan wordt de dagprijs voor deze periode van afwezigheid verminderd met het bedrag dat terug te vinden is in de opnameovereenkomst. Deze vermindering gaat in vanaf de eerste volle dag van de periode van afwezigheid.

### **12. Wat te doen in geval van een ziekenhuisopname?**

#### 12.1. Bij onverwachte opname in een ziekenhuis

Als de bewoner onverwacht wordt opgenomen in een ziekenhuis, dan wordt de familie hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gebracht.

#### 12.2. Verminderde dagprijs tijdens een ziekenhuisopname

Tijdens een ziekenhuisopname wordt de dagprijs verminderd met het bedrag dat terug te vinden is in de opnameovereenkomst.

#### 12.3. Afspraken met betrekking tot het vuile linnen

Tijdens het verblijf van de bewoner in een ziekenhuis staat de familie in voor de contacten met het ziekenhuis wat betreft het vuile linnen.

#### 12.4. Afspraak voor bewoners ten laste van OCMW Mechelen

Bewoners ten laste van het OCMW Mechelen moeten bij opname in een ziekenhuis een meerpersoonskamer nemen.

### **13. Welke mogelijkheden heeft de bewoner om bijstand te krijgen of zich te laten vertegenwoordigen?**

Vaak zijn bewoners nog in staat om zelf beslissingen te nemen en hun zaken te regelen. Dat daarbij wat praktische hulp of een beetje advies aan een familielid of een kennis wordt gevraagd, is uiteraard geen probleem.

De kans bestaat echter dat de bewoner door ziekte niet langer zelf belangrijke beslissingen kan nemen. Daarom raden we onze kandidaat-bewoners aan om hier nu bij stil te staan en te bepalen over hoe er dan voor hen en hun bezittingen het best kan worden gezorgd.

#### 13.1. Beheer van de goederen

##### 13.1.1. Gevolmachtigde vertegenwoordiging

De bewoner kan steeds aan iemand een volmacht geven om hem te vertegenwoordigen wanneer hij/zij zijn vermogen niet meer voldoende kan beheren of wanneer hij/zij dit niet meer wil.

Op het moment dat de bewoner de volmacht geeft, moet hij/zij in elk geval nog wilsbekwaam zijn. De bewoner moet ten volle beseffen aan wie hij/zij de volmacht geeft en wat de reikwijdte van die volmacht is. Vaak wordt een algemene volmacht gegeven. De bewoner en de vertegenwoordiger sluiten best een schriftelijk akkoord af.

De gevolmachtigde vertegenwoordiger zal als 'een goed huisvader' het beheer van betalingen en documenten in het kader van verblijf in het woonzorgcentrum doen. Zo zal hij/zij bijvoorbeeld in naam van de bewoner facturen betalen en noodzakelijke documenten in het kader van het verblijf in het woonzorgcentrum ondertekenen.

Zowel de bewoner als de vertegenwoordiger kunnen op elk moment en zonder verantwoording een einde maken aan de vertegenwoordiging. Zolang de oudere nog wilsbekwaam is, kan hij/zij iemand anders als gevolmachtigde vertegenwoordiger aanduiden.

##### 13.1.2. Notariële lastgeving

De vertegenwoordiger kan geen goederen verkopen, tenzij dit uitdrukkelijk in de volmacht is vermeld. Een huis verkopen kan alleen met een geschrift van de notaris die deze bevoegdheid aan de vertegenwoordiger geeft.

##### 13.1.3. Voorlopig bewind

Een andere vorm van vertegenwoordiging is het voorlopig bewind. Deze procedure loopt via de vrederechter en is omslachtiger dan werken met een volmacht. Anderzijds biedt net de tussenkomst van de vrederechter een grotere garantie op bescherming van het vermogen.

Bij voorlopig bewind is de oudere omwille van zijn fysieke of geestelijke gezondheid niet langer in staat is om zijn vermogen te beheren. Als niet tijdig een gevolmachtigd vertegenwoordiger is aangeduid of als deze vertegenwoordiging onvoldoende bescherming biedt, kan elke belanghebbende de vrederechter verzoeken om een bewindvoerder aan te stellen.

De wet voorziet dat bij voorkeur een familielid als bewindvoerder wordt aangeduid. In de praktijk wordt ook vaak een advocaat aangesteld. De bewindvoerder mag echter niet worden gekozen uit het personeel van het woonzorgcentrum.

De voorlopige bewindvoerder heeft tot taak de goederen van de bewoner te beheren als 'een goed huisvader'. De vrederechter bepaalt, rekening houdend met het vermogen en de gezondheidstoestand van de beschermde persoon, de omvang van de bevoegdheden van de voorlopige bewindvoerder. De bewindvoerder kan echter nooit beslissingen nemen over het persoonlijke leven van de beschermde persoon.

#### 13.1.4. Opname van een bewoner financieel ten laste van het OCMW

Bij de opname van een bewoner financieel ten laste van het OCMW wordt aan de bewoner of aan zijn vertegenwoordiger gevraagd om een volmacht aan het OCMW Mechelen te geven. Op basis hiervan kan het OCMW de verschillende componenten van het inkomen van de bewoner in zijn plaats innen, beheren (systeem I van Belfius) en de maandelijkse factuur van de bewoner betalen.

### 13.2. Geneeskundige verzorging – voorafgaande zorgplanning – levenseinde

#### 13.2.1. Uitgangspunt

Zolang dit mogelijk is, beslist de bewoner zelf over de eventuele behandelingen die hij/zij wil ondergaan. Uiteraard kunnen één of meerdere vertrouwenspersonen hem bijstaan.

De privacy van de bewoner wordt steeds gerespecteerd en met medische informatie wordt uiterst voorzichtig omgesprongen.

#### 13.2.2. Vertegenwoordiging bij wilsonbekwaamheid

Zoals voor zijn vermogensbeheer kan ook hier de wilsbekwame oudere vooruit denken en een vertegenwoordiger aanduiden. Deze vertegenwoordiger zal beslissingen moeten nemen inzake de fysieke en psychische verzorging en medische behandeling van de bewoner. Echter in tegenstelling tot het vermogensbeheer kan de vertegenwoordiger uitsluitend optreden als de bewoner intussen wilsonbekwaam is geworden (bv. door dementie of comatoestand).

De aanwijzing van de vertegenwoordiger, gebeurt bij een gedagtekend en door de bewoner en deze vertegenwoordiger ondertekend bijzonder schriftelijk mandaat waaruit de toestemming van laatstgenoemde blijkt. Dit mandaat kan door de bewoner of door de door hem benoemde vertegenwoordiger via een gedagtekend en ondertekend geschrift worden herroepen.

Als door de betrokkene geen vertegenwoordiger is aangeduid, zal op basis van de wetgeving worden nagekeken wie deze rol op zich zal nemen. Indien er geen familielid kan worden aangeduid, wordt deze taak toevertrouwd aan een arts en het verzorgend team.



### 13.2.3. Palliatieve zorgen – beslissingen inzake het levenseinde

Meer info over dit onderdeel bevindt zich onder *6.6. Voorafgaande zorgplanning, palliatieve zorgen en euthanasie* van deze afsprakennota.

## **14. Hoe kan de opname in onze woonzorgcentra worden beëindigd?**

### 14.1. Het basisprincipe: een overeenkomst van onbepaalde duur

De opnameovereenkomst voor een woongelegenheden in onze woonzorgcentra tussen de bewoner of de vertegenwoordiger en Zorgbedrijf Rivierenland is een overeenkomst van onbepaalde duur.

### 14.2. Voortijdige beëindiging door de bewoner of vertegenwoordiger

#### 14.2.1. Vooraleer er tot een effectieve opname is overgegaan

Bij het ondertekenen van de opnameovereenkomst wordt altijd vastgelegd vanaf welke datum de bewoner naar het woonzorgcentrum komt. Indien de bewoner of de vertegenwoordiger na het ondertekenen van de opnameovereenkomst, maar voor de daarin afgesproken datum, beslist om toch niet naar het woonzorgcentrum te komen, dan wordt dezelfde opzeggingsvergoeding gehanteerd als tijdens de proefperiode. Deze opzeggingsvergoeding bedraagt 7 maal de verminderde dagprijs.

Deze opzeggingsvergoeding is niet verschuldigd indien de kandidaat-bewoner de schriftelijke opnameovereenkomst verbreekt omwille van medische redenen of overlijden.

#### 14.2.2. 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.

#### 14.2.3. Na de proefperiode

Als de bewoner de opnameovereenkomst na de proefperiode wil beëindigen, bedraagt de opzeggingstermijn 30 dagen.

### 14.3. Voortijdige beëindiging door Zorgbedrijf Rivierenland

#### 14.3.1. 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.

#### 14.3.2. Na de proefperiode

Zorgbedrijf Rivierenland kan de opname enkel eenzijdig beëindigen in de volgende gevallen:

- indien de bewoner zware overlast veroorzaakt voor de andere bewoners of voor het woonzorgcentrum zelf;

- indien de bewoner zich herhaaldelijk aan de bepalingen van de interne afsprakennota en/of de opnameovereenkomst weigert te houden, zelfs na bemiddeling door de directeur;
- indien de bewoner gedragingen stelt ten gevolge van zijn zorgbehoefte die zwaar storend zijn voor de medebewoners of voor het woonzorgcentrum zelf. In dit geval wordt steeds het oordeel van de behandelende arts, in voorkomend geval ook de coördinerende arts, en van het multidisciplinair team dat de bewoner verzorgt, ingewonnen;
- indien de gezondheidstoestand van de bewoner zodanig is dat de overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is.

De opzeggingstermijn voor Zorgbedrijf Rivierenland bedraagt in deze gevallen 60 dagen.

Een occasionele verandering van zorgbehoefte van de bewoner kan op zich nooit een reden tot opzegging vormen. Als naar het oordeel van een arts de gezondheidstoestand van de bewoner zodanig is dat de overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, dan verbindt het woonzorgcentrum zich er toe om in overleg met de bewoner en zijn vertegenwoordiger te zorgen voor een passend verblijf in afwachting van deze overplaatsing en de opzeggingstermijn zolang te verlengen.

#### 14.4. Algemene bepalingen met betrekking tot de opzeggingstermijn

Gedurende de opzeggingstermijn geldt de gewone dagprijs. Er wordt geen extra opzeggingsvergoeding aangerekend.

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

De opzeggingstermijn kan enkel ingekort worden mits akkoord tussen Zorgbedrijf Rivierenland en de bewoner of de vertegenwoordiger.

Indien de kamer van de bewoner tijdens de opzeggingstermijn ontruimd is en opnieuw bewoond wordt door een andere bewoner, dan wordt de verminderde dagprijs slechts aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

#### 14.5. In geval van overlijden van de bewoner

Het overlijden van de bewoner stelt onmiddellijk en van rechtswege een einde aan de opnameovereenkomst.

Na het overlijden van de bewoner beschikken zijn of haar nabestaanden over 5 kalenderdagen om de kamer te ontruimen. Tijdens deze periode zal een verminderde dagprijs worden aangerekend. Indien de kamer niet binnen deze termijn wordt ontruimd, zijn de kosten die voortvloeien uit het ontruimen van de kamer volledig ten laste van de nabestaanden.

Als binnen deze periode van 5 kalenderdagen de kamer ontruimd wordt en opnieuw bewoond wordt door een andere bewoner, dan wordt de verminderde dagprijs slechts aangerekend tot de dag die voorafgaat aan deze nieuwe bewoning.

De begrafenis wordt geregeld en betaald door de familie. Voor bewoners die geen familieleden hebben of waarvan noch familie noch derden de begrafenis wensen te regelen, zal OCMW Mechelen de begrafenis regelen aan door de raad bepaalde tarieven en voorwaarden. De kosten zullen indien mogelijk uit de nalatenschap worden gec recupereerd.

## **15. Hoe worden onze woonzorgcentra beheerd, erkend en gecontroleerd?**

### 15.1. De verantwoordelijke beheersinstantie

Het woonzorgcentrum De Lisdodde en het woonzorgcentrum Hof van Egmont worden beheerd door Zorgbedrijf Rivierenland. De contactgegevens zijn:

Zorgbedrijf Rivierenland  
Wilsonstraat 28a  
2860 Sint-Katelijne-Waver  
E-mail [info@zbrivierenland.be](mailto:info@zbrivierenland.be)

### 15.2. Contactgegevens van de woonzorgcentra

Woonzorgcentrum Hof van Egmont	Woonzorgcentrum De Lisdodde
H. Speecqvest 5	Frans Broersstraat 1
2800 Mechelen	2800 Mechelen
Tel. 015 41 29 44	Tel. 015 47 81 00
E-mail <a href="mailto:woonzorgcentra@sociaalhuismechelen.be">woonzorgcentra@sociaalhuismechelen.be</a>	E-mail <a href="mailto:woonzorgcentra@sociaalhuismechelen.be">woonzorgcentra@sociaalhuismechelen.be</a>

### 15.3. De directeurs

Zorgbedrijf Rivierenland heeft de volgende personen aangesteld als directeur:

- Astrid Gepts : directeur van het woonzorgcentrum De Lisdodde
- Ria Martens : directeur van het woonzorgcentrum Hof van Egmont

Zij zijn bereikbaar na afspraak (zie bovenstaande contactgegevens).

### 15.4. Erkenning van onze woonzorgcentra

Onze woonzorgcentra zijn erkend door de Vlaamse Gemeenschap.

De erkenningsvoorwaarden die onze woonzorgcentra moeten naleven om hun erkenning te behouden, zijn beschreven in:

- het woonzorgdecreet van 13 maart 2009;

- het besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers.

#### 15.5. Toezicht op de erkenning van onze woonzorgcentra

Het toezicht op de naleving van de erkenningsvoorwaarden door onze woonzorgcentra wordt georganiseerd door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en het Vlaams Agentschap Zorginspectie.