

INTERNE AFSPRAKENNOTA

CENTRUM VOOR KORTVERBLIJF ELCKERLYC

1. Algemene Situering

Het centrum voor kortverblijf Elckerlyc kadert in 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.

Het centrum voor kortverblijf Elckerlyc is gelegen in de gebouwen van het woonzorgcentrum Elckerlyc, Elckerlycplein 1 te 8560 Wevelgem. Het centrum wordt beheerd door het O.C.M.W. van Wevelgem. Het is erkend door het Agentschap Zorg en Gezondheid als centrum voor kortverblijf onder het nummer KCE970. Daartoe worden het centrum voor kortverblijf en het woonzorgcentrum bezocht en gecontroleerd door het agentschap Zorginspectie.

Het centrum voor kortverblijf is onderworpen aan alle normen opgelegd door het woonzorgdecreet van 13 maart 2009 en zijn uitvoeringsbesluiten.

Directie

De directeur verzekert de harmonieuze werking van de instelling volgens regels die door het O.C.M.W. zijn vastgelegd en volgens de bevoegdheden die werden toegekend. De directeur is verantwoordelijk voor de uitvoering van onderhavige interne afsprakennota.

Basisreglement

Onderhavige afsprakennota bevat naast een aantal praktische inlichtingen ook de nodige basisafspraken die elke gebruiker aanbelangen.

2. Opnamevoorwaarden

Wie kan worden opgenomen ?

2.1. Het centrum voor kortverblijf biedt een tijdelijke opvang aan gebruikers die geen intensieve behandeling en toezicht nodig hebben. De gebruikers hebben wel behoefte aan (re)activering, verpleging, verzorging en of begeleiding in de activiteiten van het dagelijks leven.

Het centrum voor kortverblijf richt zich in hoofdzaak tot 65-plussers. Gebruikers die deze leeftijdsgrens nog niet hebben bereikt, kunnen worden opgenomen indien geen enkele andere voorziening de zorgvraag passender kan beantwoorden.

Het centrum verbindt zich er toe niemand uit te sluiten tenzij om reden van overmacht.

Zorgbehoefte kan geen reden zijn tot weigering van verblijf in het centrum, behalve wanneer het personen betreft die:

- a) wegens hun gedragingen zwaar storend zijn voor de andere gebruikers of voor het centrum zelf;
- b) niet ressorteren onder de vermelde doelgroep.
- c) door een besmettelijke ziekte zijn aangetast en/of een gevaar vormen voor de gezondheidstoestand van andere gebruikers en personeelsleden van het woonzorgcentrum en centrum voor kortverblijf

Het centrum voor kortverblijf kan een aanvraag weigeren indien het vermoeden bestaat dat de kandidaat de opname als opstap naar vast verblijf in het woonzorgcentrum beschouwt. Dit vermoeden kan blijken uit het feit dat onvoldoende maatregelen worden genomen door de kandidaat of zijn vertrouwenspersoon om het ontslag voor te bereiden of indien uiterlijke tekenen hierop wijzen zoals o.m. ontruiming, opzeg of verkoop van de woning.

- 2.2. In geen geval worden verblijfs- en ontslagcriteria gehanteerd die betrekking hebben op:
- de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige overtuiging van de gebruiker;
 - het lidmaatschap van de gebruiker bij een organisatie of groepering;
 - het al of niet een beroep doen door de gebruiker op andere hulp- en dienstverleningsvormen;
 - de financiële draagkracht van de gebruiker.

Duur van de opname

- 2.3. Een gebruiker mag maximaal 60 opeenvolgende dagen en, beschouwd over de periode van één kalenderjaar, in totaal maximaal 90 dagen in hetzelfde centrum opgenomen worden.

Ingevolge artikel 6, 2^e lid van bijlage XI van het besluit van de Vlaamse regering hogergenoemd, moet elke afwijking op de maximale verblijfsduur gemotiveerd worden door het multidisciplinaire team dat de gebruiker verzorgt.

Behandeling van de vraag tot reservatie voor opname in kortverblijf

- 2.4. Elke aanvraag tot reservatie wordt aan de maatschappelijk werker van de sociale dienst van het woonzorgcentrum gericht die de aanvraag onderzoekt en behandelt. De beslissing over de opname gebeurt op basis van een voorafgaand administratief, financieel, sociaal en medisch onderzoek. De kandidaat gebruiker moet voldoende voorgelicht worden omtrent de verschillende mogelijkheden van hulpverlening en de eraan verbonden kosten.

- 2.5. In overeenstemming met de wettelijke bepalingen sluit het O.C.M.W. in de persoon van de directeur van het centrum voor kortverblijf, nog voor de gebruiker opgenomen wordt, een schriftelijke opnameovereenkomst af met de gebruiker of met de personen of instanties die namens hem optreden. Daarin worden onder meer de financiële voorwaarden nader gespecificeerd: verblijfskosten begrepen in de dagprijs, en (verblijfs)kosten die niet in de dagprijs begrepen zijn, zoals dokterskosten, medicatiekosten, kosten voor nieuwkuis, ... (zie schriftelijke overeenkomst).
Er kan ook een regeling getroffen worden in verband met het bewaren en het beheer van persoonlijke goederen en gelden.

De dagprijs en de korting bij afwezigheid is identiek aan de dagprijs van het woonzorgcentrum Elckerlyc en kan slechts worden gewijzigd door beslissing van de raad voor maatschappelijk welzijn en na toelating door het Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid.

Reserveren van kortverblijf

- 2.6. Reserveren kan ten vroegste één jaar voor de opnamedatum en ten laatste de dag vóór de opname.
De reservatie is pas geldig als de opnameovereenkomst door beide partijen ondertekend is. Er wordt een reservatievergoeding aangerekend van € 150.
Wanneer meerdere periodes worden gereserveerd in eenzelfde centrum voor kortverblijf wordt de reservatievergoeding slechts één maal aangerekend. De reservatievergoeding wordt terugbetaald als de volledige gereserveerde periode(s) beëindigd word(t)en.
Voor uitzonderingen: zie 4.2.

Moment van de opname

- 2.7. Opname in kortverblijf is enkel mogelijk tijdens de week, en niet op zaterdag, zondag of feestdag.

3. Opnamemodaliteiten

- 3.1. Het centrum voor kortverblijf organiseert het degelijk onthaal van de nieuwe gebruiker. Daarbij worden zowel de kinderen en/of andere familieleden, personeelsleden evenals de aanwezige gebruikers betrokken.
- 3.2. De gebruiker beschikt over een eenpersoonskamer die volledig ingericht is. In principe behoudt de gebruiker dezelfde kamer gedurende zijn verblijf.
In zeer uitzonderlijke omstandigheden, bv. bij zwaar storend gedrag, kan de directie in overleg met de familie een andere oplossing zoeken.
De gebruiker kan ook binnen de interne mogelijkheden een andere plaats of kamer aanvragen. Indien hierop ingegaan wordt, brengt dit een wijziging in de overeenkomst met zich mee.

- 3.3. Er wordt een zorg- en begeleidingsplan opgesteld met de volledige identiteit van de gebruiker, de naam van de huisdokter, evenals de naam, het adres en het telefoonnummer van de perso(o)n(en) die in geval van nood moet(en) verwittigd worden. De gebruiker kan ook vragen op dit zorg- en begeleidingsplan zijn/haar godsdienstige, filosofische of politiek overtuiging te vermelden. Er worden ook een aantal afspraken vastgelegd, zoals de voorkeur van ziekenhuis, kinesithérapie, kapper, pedicure, enz. De vrije keuze van de bewoner is hierbij belangrijk. Dit plan wordt opgemaakt in samenspraak met betrokkene en/of contactpersoon voor de opname, en kan tijdens het verblijf op elk tijdstip herbekeken worden.
- 3.4. De gebruiker laat ten laatste bij opname weten wat zijn bestemming is na zijn ontslag uit het kortverblijf. Het centrum voor kortverblijf zal - mits aanvaarding door de gebruiker, zijn vertrouwenspersoon / vertegenwoordiger - het ontslag helpen voorbereiden en begeleiden, maar is er geenszins verantwoordelijk voor.

4. Modaliteiten aangaande het ontslag/beëindigen van de overeenkomst

- 4.1. De opname geldt voor een vooraf overeengekomen periode, nl. zoals vermeld in de opnameovereenkomst.
- 4.2.a. Voor een gebruiker die een reeds contractueel vastgelegde verblijfsduur geheel of gedeeltelijk opzegt vóór de verblijfsduur een aanvang heeft genomen:
- wordt de reservatievergoeding van € 150 ingehouden als de opzeg 14 dagen of minder vóór de aanvangsdatum van de verblijfsduur gebeurt
 - wordt € 50 van de reservatievergoeding ingehouden als de opzeg méér dan 14 dagen vóór de aanvangsdatum van de verblijfsduur gebeurt.

In beide gevallen betaalt de gebruiker een opzegvergoeding van 7 x de dagprijs (of het aantal geboekte dagen als dit minder dan 7 is). Indien de opgezegde gereserveerde periode ingenomen wordt door een nieuwe reservatie moet geen opzegvergoeding betaald worden voor de dagen die door deze nieuwe reservatie ingenomen zijn (met een blijvend te betalen maximum van 7 x de dagprijs).

Uitzonderingen hierop:

- Bij overlijden van de gebruiker vóór de verblijfsduur start, wordt de reservatievergoeding van € 150 terugbetaald op voorwaarde dat het overlijden zo snel als mogelijk en minstens binnen de 14 dagen (na het overlijden) gemeld wordt aan het centrum voor kortverblijf. Er wordt geen opzegvergoeding betaald.

- Bij ziekenhuisopname van de gebruiker vóór de verblijfsduur start, wordt € 100 van de reservatievergoeding terugbetaald aan de gebruiker op voorwaarde dat de gebruiker of zijn vertegenwoordiger het centrum zo snel als mogelijk en minstens binnen de 14 dagen verwittigt. Er wordt geen opzegvergoeding betaald.
- Bij opname in een woonzorgcentrum, erkende assistentiewoningen of serviceflats vóór de verblijfsduur start, wordt € 100 van de reservatievergoeding terugbetaald aan de gebruiker mits onmiddellijke verwittiging. Er wordt geen opzegvergoeding betaald.
- Bij andere behartenswaardige situaties wordt € 100 van de reservatievergoeding terugbetaald aan de gebruiker mits onmiddellijke verwittiging. Er wordt geen opzegvergoeding betaald.

4.2.b. Voor een gebruiker die tijdens het verblijf vroeger vertrekt dan de vooraf afgesproken termijn wordt de reservatievergoeding van € 150 ingehouden en wordt door de gebruiker een opzegvergoeding betaald gelijk aan 7 x de dagprijs (of de rest van de resterende termijn als dit minder dan 7 dagen bedraagt) tenzij de kamer eerder opnieuw bezet is.

Uitzonderingen hierop:

- Bij overlijden tijdens de verblijfsduur wordt de reservatievergoeding van € 150 terugbetaald. De overeenkomst neemt dan een einde na het vrijmaken van de kamer. Gedurende de periode na overlijden tot en met de dag dat de kamer is vrijgemaakt wordt de dagprijs verminderd met € 5.
- Bij opname in het woonzorgcentrum Elckerlyc, het woonzorgcentrum Het Gulle Heem, de assistentiewoningen Het Kader, de assistentiewoningen Tilia of de assistentiewoningen Ter Meersch tijdens de verblijfsduur, wordt de reservatievergoeding van € 150 terugbetaald. De overeenkomst neemt dan een einde na het vrijmaken van de kamer.
- Bij andere behartenswaardige situaties wordt € 100 van de reservatievergoeding terugbetaald aan de gebruiker mits onmiddellijke verwittiging. De overeenkomst neemt dan een einde na het vrijmaken van de kamer.

4.3. De raad van het O.C.M.W. kan beslissen tot het beëindigen van de opnameovereenkomst in volgende situaties:

- a) als de bewoner zich schuldig maakt aan gedragingen die zwaar storend zijn voor de medebewoners of voor de instelling
- b) als de bewoner zware inbreuken pleegt op de interne afsprakennota en/of overeenkomst met het centrum voor kortverblijf
- c) als de bewoner zware nalatigheden pleegt op de verplichting tot betaling van de verblijfskosten

De opzegtermijn bedraagt dan 14 dagen en gaat in de eerste dag na betekening ervan aan de gebruiker. De opzegging gebeurt schriftelijk.

- 4.4. Het O.C.M.W. mag een einde stellen aan de opnameovereenkomst om redenen van heikracht.

5. Verblijfsmodaliteiten

Principe

- 5.1. Iedere gebruiker gaat in principe vrij in en uit. Om de organisatie en dienstverlening vlot te laten verlopen wordt hem/haar evenwel gevraagd zich te houden aan een aantal afspraken en zich te schikken naar de uurregelingen van verpleging, verzorging, onderhoud en maaltijden en bezoek. Deze uurregelingen zullen op de gepaste wijze meegedeeld worden. De gebruikers dienen het personeel de gelegenheid te geven om zich op een normale wijze van hun taak te kwijten.

Afwezigheid tijdens de dag

- 5.2. Om de rust en veiligheid in het gebouw te verzekeren, worden de buitendeuren van het woonzorgcentrum gesloten van 21u tot 7 u . Gebruikers die later wensen terug te komen dienen aan te bellen bij hun thuishkomst.

Langdurige afwezigheid

- 5.3. Wanneer de gebruiker elders overnacht of voor meer dagen zijn/haar kamer verlaat (familiebezoek, opname in ziekenhuis) wordt hij/zij verzocht de kamer af te sluiten en de directie daarvan op de hoogte te brengen. Indien mogelijk geeft de bewoner een adres of een telefoonnummer op waar hij/zij zo nodig bereikt kan worden.

De gebruiker behoudt de volle beschikking van zijn kamer in geval van afwezigheid om medische redenen.

Bij tijdelijke afwezigheid wordt per dag € 5 op de dagprijs in mindering gebracht, en dit voor elke periode dat de bewoner 24 uur ononderbroken afwezig is.

Net als bij de dagprijs kan de Raad van het O.C.M.W. beslissen het bedrag van de forfaitaire mindering aan te passen.

Gemeenschappelijke plaatsen

- 5.4. Alle gemeenschappelijke ruimten zoals kapel, zithoekjes en ontmoetingsruimte, die niet als dienstruimte zijn aangeduid, zijn ter beschikking van de gebruikers en hun familie.

Bezoek

- 5.5. De gebruiker kan vrij bezoek ontvangen op zijn kamer of in de daartoe ter beschikking staande algemene lokalen. Het woonzorgcentrum bepaalt geen strikte bezoeken.

Naaste verwanten van een zwaar zieke bewoner kunnen na afspraak met de directie op ieder uur (dag en nacht) bezoeken afleggen of blijven waken wanneer de gezondheidstoestand dit vereist.

Hinderlijk lawaai

- 5.6. De gebruikers, bezoekers en personeel worden gevraagd de rust in het huis niet te verstoren.
Gedurende de uren tussen het middagmaal en 14u en na 19 u wordt alle storend lawaai vermeden.
Bij het gebruik van muziekinstrumenten, radio's en televisietoestellen moet men er op bedacht zijn de medegebruikers niet te hinderen en vooral niet tijdens de uren waarop stilte wordt gevraagd.

Voeding en maaltijden

- 5.7. De directie zorgt er voor dat iedere gebruiker gezonde, afwisselende en voldoende voeding ontvangt, die bovendien aangepast is aan de gezondheidstoestand van de gebruiker en aan de door de geneesheer aangegeven dieetvoorschriften

In het belang van hun gezondheid wordt het de gebruikers afgeraden voedsel van buiten het woonzorgcentrum mee te brengen of de maaltijden aan te vullen. De gebruikers dienen acht te slaan op bederfbare waren die zij op hun kamer houden.

Het menu wordt minstens één dag vooraf meegedeeld.
De maaltijden worden op volgende tijdstippen opgediend:

- Ontbijt tussen 7.45 u en 8.30 u
- Middagmaal tussen 11.35 u en 11.45 u
- Avondmaal om 17.30 u

De maaltijden worden geserveerd op kamer en in de livings.

Hygiëne

- 5.8. Ten minste éénmaal per week wordt een bad genomen. Dit gebeurt met de nodige hulp van verplegend en verzorgend personeel. Het beddengoed wordt tenminste om de veertien dagen, en telkens als het nodig is, verversd. Er wordt aan de gebruikers gevraagd steeds een verzorgde kledij te dragen, aangepast aan het ogenblik van de dag. Het personeel zal helpen waar dit nodig is.

Om de netheid en de hygiëne te bevorderen:

- is het aangeraden iedere dag het bed en de kamer goed te verluchten;
 - moet men waken over de orde en netheid van de gemeenschappelijke lokalen en van alle andere plaatsen, inzonderheid van de WC's en badkamers;
 - zijn alle huisdieren verboden. Enkel gekooide huisdieren zijn toegelaten na uitdrukkelijk akkoord van de directie.
- Dit geldt ook voor huisdieren die door bezoekers meegebracht worden.

Wat betreft haarverzorging heeft de gebruiker de vrijheid om zelf zijn kapper/kapster te kiezen. Er is ook vrije keuze van pedicure en manicure.

Er wordt nauwgezet gelet op de naleving van deze hygiënische voorschriften. De niet-naleving ervan kan immers storend inwerken op de relaties en het samenleven met de andere gebruikers van het kortverblijf en de bewoners van het woonzorgcentrum.

6. Medische en farmaceutische zorgen

- 6.1. Aan de gebruikers worden alle zorgen verstrekt die hun mentale en fysieke gezondheidstoestand vereist en wordt de nodige hulp geboden bij de handelingen van het dagelijkse leven.
- 6.2. Voor elke opgenomen gebruiker wordt een dossier bijgehouden over de medische voorschriften en richtlijnen. Daarnaast wordt een zorgdossier bijgehouden, waarin de uitvoering van de verpleegkundige taken genoteerd wordt.
- 6.3. De vrijheid van keuze van geneesheer wordt verzekerd. De geneesheer dient de nodige informatie en richtlijnen - die vereist zijn om het wettelijk verplicht dossier bij te houden en om de verpleging en verzorging gepast uit te voeren - tijdig door te geven. Hij moet deze informatie en richtlijnen bijhouden in het wettelijk verplicht dossier. Voor zover de gebruiker toch verder een beroep doet op een geneesheer die op dit vlak in gebreke blijft, wijst de instelling alle verantwoordelijkheid af met betrekking tot de zorgverstrekking.

In het belang van hun eigen gezondheid wordt het de gebruikers afgeraden gemakkelijk van huisarts te veranderen. Een verandering van huisarts dient onmiddellijk aan de hoofdverpleegkundige meegedeeld te worden.

Elke hospitalisatie wordt overlegd met de behandelende arts.

- 6.4. De medicatie wordt verstrekt onder toezicht van het verplegend personeel. De gebruikers brengen bij hun opname zelf voldoende medicatie mee voor de periode van hun verblijf.
- 6.5. Ethisch beleid van het woonzorgcentrum:
- Beleid inzake euthanasie: Elckerlyc ondersteunt de persoonlijke wensen van de bewoner, op voorwaarde dat deze wensen aan de wetgeving voldoen.
 - Beleid inzake palliatieve zorg: Elckerlyc heeft een uitgebreid palliatief beleid dat in de onthaalbrochure en in persoonlijke gesprekken verder toegelicht wordt.
- 6.6. Restrictiebeleid tav specifieke doelgroepen:
Algemeen principe: er wordt gestreefd naar maximale vrijheid en maximale integratie en zelfstandigheid, volgens de mogelijkheden en behoeften van de bewoner.

Algemene beperkingen:

- ⇒ De vrijheid van een bewoner wordt begrensd wanneer de vrijheid van een ander of het algemeen belang in het gedrang komt.
- ⇒ De regels van onderling fatsoenlijk met elkaar omgaan moeten gerespecteerd worden
- ⇒ De vrijheid wordt beperkt tot het aanbod van dienstverlening dat op een kwalitatieve manier haalbaar is voor de organisatie
- ⇒ Er wordt ook verwezen naar het opnamebeleid, zoals bepaald in voorliggende afsprakennota.

Specifieke restricties:

Voor mensen met een specifiek zorgprofiel kunnen volgende maatregelen genomen worden na overleg tussen een multidisciplinair team van Elckerlyc, bewoner, familie en huisarts:

- ⇒ Fixatie op afdelingsniveau of individueel, waarbij verwezen wordt naar het fixatieprotocol
- ⇒ Aangepaste medicatie
- ⇒ Structuur opleggen: meer dan in onze algemene doelstellingen aangeven wanneer en waar iets kan gebeuren
- ⇒ Afzondering
- ⇒ Verandering van woongroep of verdieping.

- ⇒ Tijdelijke of definitieve verwijzing naar een gespecialiseerde dienst, indien het om een specifieke pathologie gaat die een specifieke behandeling of therapie vergt.

Er wordt naar gestreefd dat de eindbeslissing zo breed mogelijk gedragen wordt.

De specifieke restricties hebben altijd minstens één van volgende doelstellingen

- ⇒ Voor de betrokken bewoner:
- Rust brengen
 - Naar de juiste zorgomgeving leiden
 - Materiële veiligheid bieden
 - Bescherming voor of tegen de omgeving
- ⇒ Voor de omgeving (medebewoners, familie of medewerkers):
- Rust brengen
 - Veiligheid
 - Vrijwaring van het eigen welzijn

Specifiek zorgprofiel kan zijn:

- Dementie
- Psychologische pathologie
- Afwijkend gedragspatroon of afwijkende ethiek.
- Besmetting
- Fysieke beperkingen (valrisico)

7. bescherming persoonlijke levenssfeer – beroepsgeheim.

7.1. Conform art. 4 van de wet van 08.12.1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, worden de gegevens van de gebruiker in het dossier verwerkt met het oog op het verzekeren van de wettelijke en noodzakelijke dienstverlening waartoe het centrum voor kortverblijf gehouden is. Overeenkomstig art. 10 van deze wet heeft de gebruiker of zijn vertrouwenspersoon recht tot toegang tot deze gegevens en kan hij in overeenkomst met art.12 om een verbetering van de onjuiste gegevens vragen.

Hiervoor richt de gebruiker of zijn vertrouwenspersoon een gedagtekend en ondertekend verzoek met een kopie van beide zijden van de identiteitskaart van de gebruiker naar het centrum voor kortverblijf Elckerlyc, Elckerlycplein 1, te 8560 Wevelgem

7.2. Het beroepsgeheim wordt strikt geëerbiedigd.

8. Inspraak en onderzoek van suggesties en klachten van de gebruikers

- 8.1. Binnen het woonzorgcentrum functioneert een gebruikersraad die minimaal één maal per trimester vergadert. De gebruikers van het centrum kunnen er in principe deel van uitmaken. Indien de samenstelling van de gebruikersraad evenwel beperkt wordt, wordt de nominatieve lijst van de leden ervan, op een voor de bewoners en gebruikers goed zichtbare plaats uitgehangen.

De gebruikersraad kan advies uitbrengen, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van de directie, over alle aangelegenheden die de algemene werking van de instelling betreffen. Van de vergadering wordt een verslag gemaakt dat ter inzage ligt van de gebruikers. Een exemplaar van dit verslag wordt bezorgd aan de directie van het woonzorgcentrum.

- 8.2. De strategische beslissingen worden toegelicht in de gebruikersraad en om het kwartaal gepubliceerd in het bewonerskrantje.
- 8.3. Suggesties, bemerkingen en klachten kunnen door de gebruiker of door de gebruikersraad genoteerd worden in een register 'Suggesties en klachten'.
- 8.4. Het register 'suggesties en klachten' en de verslagen worden op eenvoudige aanvraag ter inzage gegeven aan de gebruikersraad.
- 8.5. De gebruikers en hun familie en vertegenwoordiger kunnen eveneens, zowel mondeling als schriftelijk, klachten of suggesties indienen bij ieder personeelslid, diensthoofd of bij de directie.

Bij onduidelijkheid tot wie men zich met een klacht moet richten, bij zwaarwichtige klachten en bij herhaaldelijke niet-behandelde klachten fungeert de directeur Sylvie Desmet als contactpersoon m.b.t. klachten.

Worden als klacht beschouwd:

“Alle uitingen van ontevredenheid of ongenoegen over een behandeling of bejegening die door de gebruiker, zijn familie of een derde als onjuist wordt ervaren of wanneer een afspraak niet wordt nagekomen, voor zover die zaken het gevolg zijn van de werking van Elckerlyc”.

Aan de indiener van een klacht of suggestie zal het betrokken diensthoofd of de directeur zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de veertig kalenderdagen meedelen welk gevolg er aan de klacht of suggestie gegeven wordt. Indien een klacht niet binnen de 40 dagen behandeld werd, wordt de indiener van de klacht verzocht zich hiervoor te wenden tot de directeur.

9.

Maatregelen van algemeen belang

Brandveiligheid

Volgende veiligheidsvoorschriften zijn uitgewerkt:

- 9.1. Alle elektrische apparaten zoals TV, radio, verlichtingstoestellen, koffiezet, microgolfoven, waterkoker, dvd- en/of videospeler, computer, e.d., ., mogen enkel gebruikt worden na toelating door de directie en nadat de onderhoudsman van het woonzorgcentrum ze heeft gecontroleerd en goedgekeurd. De gebruiker zal ook zijn medewerking verlenen aan de periodieke controle van de apparaten. Bij defect of beschadiging van snoeren, stekkers, stopcontacten, elektrische apparaten e.d., zal de gebruiker het personeel onmiddellijk op de hoogte brengen. Persoonlijk materieel moet door een externe firma hersteld worden op kosten van de gebruiker. Defect materieel mag niet meer gebruikt worden.
- 9.2. Er is een algemeen verbod om te roken in het gebouw (zowel voor bewoners van het woonzorgcentrum, gebruikers kortverblijf, bezoekers, personeel). Als enige uitzondering kan een bewoner/gebruiker roken op de eigen kamer, maar dan enkel vanaf 7 u. tot 19 u., en dit voor zover de betrokkene een veilig rookgedrag heeft. In elk geval is het verboden in bed te roken. Het is verboden asbakken te ledigen in prullenmanden. Bij vaststelling van onveilig rookgedrag kan de directeur het roken verbieden.
- 9.3. Het is de gebruikers van het centrum verboden om kaarsen aan te steken.
- 9.4. De gebruikers dienen zich vertrouwd te maken met de wegen waarlangs zij in geval van nood uit de kamers, de afdeling of het huis kunnen ontkomen.

De richtlijnen die men moet volgen in geval van brand, worden duidelijk aangebracht op verschillende plaatsen in huis.

Contacten tussen gebruikers van het centrum en personeel

- 9.5. De gebruikers dienen door het personeel met beleefdheid, respect en welwillendheid bejegend te worden ongeacht hun eigenheid en hun godsdienstige, ideologische, politieke of filosofische overtuiging. Klachten hieromtrent worden niet aan het personeel, doch rechtstreeks aan de directeur van de instelling gericht.
- 9.6. Het is de gebruikers niet toegelaten fooien en geschenken te geven aan personeelsleden.
- 9.7. Met het oog op een goede levenssfeer, goede geest en verstandhouding moet het personeel met beleefdheid, respect en welwillendheid bejegend worden.

Animatie, bezigheid en vrijetijdsbesteding

- 9.8. De instelling verbindt zich er toe- samen met de gebruikers- inspanningen te leveren om de zelfredzaamheid van de gebruikers in dagelijkse handelingen te behouden, te bevorderen of te herstellen. De gebruikers worden gestimuleerd een aantal activiteiten van het dagelijks leven in de mate van het mogelijke nog zelfstandig uit te voeren.
- 9.9. Bovendien stimuleert de directie een aangepaste tijdsbesteding. Er wordt zinvolle tijdsbesteding aangeboden waar de gebruikers in alle vrijheid al of niet kunnen aan deelnemen.
- 9.10. Er zijn geen huisdieren toegelaten, met uitzondering van een vogeltje in een kooi of een vis in een bokaal op de bewonerskamer, en onder voorwaarde dat deze niet storend zijn voor de omgeving en dat het onderhoud door de bewoner/familie gebeurt en mits toestemming van de directie.

10. Kennisgeving van het reglement

- 10.1. Alle gebruikers gaan de verbintenis aan de voorschriften van onderhavige afsprakennota- evenals van de toepassingsmaatregelen- na te leven.
- Vóór zijn opname en vóór de ondertekening van de opnameovereenkomst wordt aan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger een exemplaar van onderhavige afsprakennota overhandigd en toegelicht. Vóór ondertekening van de opnameovereenkomst verklaart de bewoner een exemplaar van onderhavige interne afsprakennota ontvangen en goedgekeurd te hebben.
- 10.2. Deze afsprakennota is vastgesteld en kan gewijzigd worden bij beslissing door de Raad van het O.C.M.W..