



**Interne afsprakennota wzc**

**Woonzorgcentrum De Berk**



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Identificatie- en contactgegevens .....</b>	<b>6</b>
1.1	Woonzorgcentrum De Berk .....	6
1.2	Beheersinstantie.....	6
<b>2</b>	<b>Erkenningsnummers van het woonzorgcentrum.....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Organisatie van het dagelijkse leven en de verzorging.....</b>	<b>8</b>
3.1	Het woonzorgleefplan .....	8
3.2	Dagindeling .....	9
3.3	Maaltijden .....	10
3.4	Bezoek en toegang.....	11
3.5	Roken in het woonzorgcentrum.....	11
3.6	Activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding .....	12
3.7	Persoonlijke was .....	13
3.8	Organisatie van de levensbeschouwelijke ondersteuning .....	15
3.9	Restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel .....	15
3.10	Keuze van arts.....	16
3.11	Keuze van apotheker .....	17
3.12	Regeling voor geneesmiddelen.....	17
3.13	Keuze van ziekenhuis .....	18
3.14	Regeling voor een ziekenhuisopname.....	18
3.15	Keuze van andere zorgverstrekkers .....	18
3.16	Beleid vroegtijdige zorgplanning, palliatieve en levenseindezorg .....	19
3.17	Andere rechten en plichten.....	20
<b>4</b>	<b>Huisdieren .....</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>Procedure bij brand en noodsituaties .....</b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b>Bedienaren van erediensten.....</b>	<b>22</b>
<b>7</b>	<b>Collectieve participatie .....</b>	<b>22</b>
<b>8</b>	<b>Klachten, meldingen en suggesties.....</b>	<b>23</b>
<b>9</b>	<b>Procedure bij grensoverschrijdend gedrag.....</b>	<b>25</b>
<b>10</b>	<b>Privacy en gegevensverwerking .....</b>	<b>26</b>
<b>11</b>	<b>Strategische beslissingen .....</b>	<b>27</b>
<b>12</b>	<b>Toeziethoudende instanties .....</b>	<b>27</b>

<b>13</b>	<b>Wijzigingen aan de interne afsprakennota.....</b>	<b>28</b>
<b>14</b>	<b>Ondertekening van de interne afsprakennota.....</b>	<b>29</b>

## Welkom

Beste Kies een item. **Naam**

Het OCMW van Meerhout wenst u een lang en aangenaam verblijf toe in woonzorgcentrum De Berk. Al onze medewerkers zullen zich ten volle inzetten voor uw welzijn en welbevinden in ons woonzorgcentrum.

Om aangenaam samen te leven en georganiseerd te werken, is echter ook uw medewerking belangrijk. Het woonzorgcentrum zorgt voor de grootst mogelijke vrijheid van haar bewoners, maar u begrijpt dat een aantal afspraken en structuren nodig zijn in ieders belang.

In deze bundel geven we u meer toelichting over de rechten en plichten van bewoners, medewerkers en het bestuur van ons woonzorgcentrum.

Mocht u na het lezen van deze interne afsprakennota nog vragen hebben of bijkomende informatie wensen, kunt u steeds bij ons terecht voor meer toelichting.

Team woonzorgcentrum De Berk

## 1 Identificatie- en contactgegevens

### 1.1 Woonzorgcentrum De Berk

#### Identificatiegegevens

Woonzorgcentrum (WZC) en centrum voor kortverblijf (CVK) De Berk zijn steeds identificeerbaar aan de hand van volgende identificatiegegevens:

Voorziening	Dossier-nummer	Erkenning-nummer	Nationaal nummer	HCO-nummer	Voorzienings-nummer	Bevoegds-code
WZC	146101	CE1250	212196705	3240	76125006	210
CVK	146601	KCE1250	212196705	19567	76125006	210

#### Dagelijkse leiding woonzorgcentrum

Woonzorgcentrum De Berk wordt geleid door directeur Natascha Vermierdt.

#### Contactgegevens

WZC De Berk  
Gasthuisstraat 27 A  
2450 Meerhout

T 014 36 90 10  
E [info.wzcdeberk@meerhout.be](mailto:info.wzcdeberk@meerhout.be)  
W [www.wzcdeberk.be](http://www.wzcdeberk.be)

### 1.2 Beheersinstantie

#### ocmw Meerhout

Het OCMW van Meerhout is de eigenaar en de beheerder van woonzorgcentrum De Berk. Het OCMW wordt bestuurd door de raad voor maatschappelijk welzijn: de 'RVMW' of 'OCMW-raad'. De OCMW-raad bestaat uit dezelfde 21 leden als de gemeenteraad en heeft dezelfde voorzitter. Deze raad bepaalt het beleid van het woonzorgcentrum en stelt de reglementen vast.

#### Dagelijkse leiding ocmw Meerhout

De dagelijkse leiding wordt waargenomen door de schepenen van Welzijn en/of de algemeen directeur van lokaal bestuur Meerhout.

#### Contactgegevens

OCMW Meerhout  
Markt 1  
2450 Meerhout

T 014 24 99 20  
E [info@meerhout.be](mailto:info@meerhout.be)  
W [www.meerhout.be](http://www.meerhout.be)

## 2 Erkeningsnummers van het woonzorgcentrum

Woonzorgcentrum De Berk is een woonzorgvoorziening waar in een aangepaste infrastructuur en binnen een organisatorisch geheel integrale zorg en ondersteuning wordt geboden in een thuisvervangend milieu aan ouderen met een complexe zorg- en ondersteuningsvraag, die er permanent verblijven.

Woonzorgcentrum De Berk is identificeerbaar aan de hand van volgende erkeningsnummers:

- Erkeningsnummer KCE 1250: 3 cvk-bedden (kortverblijf type 1)
- Erkeningsnummer CE 1250: 71 WZC-bedden (woonzorgcentrum)  
waarvan voorheen 50 bedden een bijkomende erkenning ('RVT') hadden onder nummer VZB 2094

Het woonzorgcentrum heeft de volgende opdrachten:

- aangepaste en langdurige huisvesting ter beschikking stellen
- de gebruikelijke huishoudelijke, logistieke en administratieve ondersteuning aanbieden
- multidisciplinaire zorg en ondersteuning aanbieden op het vlak van:
  - persoonsverzorging, paramedische en verpleegkundige zorg
  - psychosociale, agogische en existentiële ondersteuning
- levensbeschouwelijke begeleiding in het bereik brengen op vraag van de bewoner
- sociale contacten stimuleren en het sociale netwerk onderhouden en versterken
- zinvolle dagbesteding en ontspanning organiseren of aanbieden
- de bewoner activeren, ondersteunen en revalideren
- buurtbewoners en lokale organisaties verbinden met de werking van het woonzorgcentrum
- ervoor zorgen dat voor elke bewoner een woonzorgleefplan wordt opgemaakt dat permanent wordt bijgewerkt en afgestemd is met de bewoner om zo de zorg en ondersteuning continu, persoonsgericht en op maat te laten verlopen

Het woonzorgcentrum biedt eveneens een verzorgingsstructuur aan die zwaar afhankelijke zorgbehoevende personen opneemt (voorheen onder bijkomende erkenning VZB 2094). Deze woongelegenheden zijn bestemd voor personen die beantwoorden aan de afhankelijkheidscategorieën B, C of Cd van de KATZ-evaluatieschaal.

### 3 Organisatie van het dagelijkse leven en de verzorging

#### Artikel 1

Het woonzorgcentrum verzekert aan iedere bewoner zorg op maat, op interdisciplinaire wijze.

De nodige zorg en ondersteuning wordt geboden op het vlak van:

- gebruikelijke huishoudelijke, logistieke en administratieve activiteiten
  - huisvesting, verwarming, verlichting, elektriciteit en infrastructureel onderhoud
  - dranken en maaltijden, inclusief dieetadvies en aangepaste voeding
  - onderhoud van de kamer en gemeenschappelijke ruimtes
  - bedlinnen en het tijdig verschonen ervan
  - maatschappelijke begeleiding en administratieve ondersteuning
- persoonsverzorging, zorgkundige en verpleegkundige zorg en ondersteuning
  - dagelijkse lichaamsverzorging
  - minimaal eens per week een bad of douche, naar keuze
  - voldoende en aangepast incontinentiemateriaal
  - gepaste verzorgings- en verplegingsmaatregelen (zowel preventief als curatief)
  - aanbieden van voorgeschreven geneesmiddelen: het juiste geneesmiddel in de juiste dosis en op het juiste toedieningsmoment
- paramedische zorg en ondersteuning
  - de voorgeschreven ergotherapeutische, kinesitherapeutische en/of logopedische behandelingen. Voor zorgcategorieën B, C, Cd en D zijn deze behandelingen inbegrepen in de dagprijs.
- psychosociale, agogische en existentiële ondersteuning, aangepast aan de behoeften van de bewoner
- levensbeschouwelijke begeleiding aangepast aan de wensen van de bewoner
- stimuleren van sociale contacten en het onderhouden en versterken van het sociale netwerk
- individuele en collectieve zinvolle dagbesteding en ontspanning, op maat van de bewoner

#### Artikel 2

De bewoner en diens naasten genieten de grootst mogelijke vrijheid. Enkel wanneer er duidelijk verantwoorde medische of organisatorische redenen voor zijn, zal het woonzorgcentrum deze vrijheid beperken. In dat geval zal het WZC hier eerst duidelijk en transparant over communiceren.

#### Artikel 3

Het woonzorgcentrum garandeert de bewoner en diens naasten dat zij steeds objectieve en transparante informatie krijgen en dit in elke fase van het zorg- en ondersteuningsproces.

### 3.1 Het woonzorgleefplan

#### Artikel 4

§1 Bij de opname wordt voor de bewoner een individueel digitaal woonzorgleefplan opgemaakt in overleg met de bewoner en/of diens vertegenwoordiger. Dit plan geeft weer welke noden, verwachtingen en voorkeuren de bewoner heeft op het vlak van het wonen, het leven, de zorg en de ondersteuning in het woonzorgcentrum en de acties en initiatieven die het woonzorgcentrum hieraan koppelt.

§2 Het woonzorgleefplan is bedoeld om een totaalbeeld te krijgen van de bewoner, diens wensen en noden, en bevat dus een heel aantal gegevens:

- Administratieve gegevens
  - identiteitsgegevens



- verzekeraarsgegevens
- vertegenwoordigers en contactpersonen
- huisarts en behandelend artsen
- ziekenhuis van voorkeur
- externe zorgverleners
- Gegevens voor en/of over de nodige/gewenste zorg en ondersteuning:
  - persoonlijke kenmerken, gewoonten, levensloop
  - individuele wensen en verwachtingen op het vlak van het wonen en het leven in het wzc
  - individuele behoeften, verwachtingen en voorkeuren op het vlak van de zorg
  - afspraken en afstemming rond de individuele zorg en ondersteuning op maat
  - afspraken rond vrijetijdsbesteding en sociale activiteiten
  - afspraken rond diëten, voedingsgewoonten en voedingsvoorkeuren
  - allergieën en vaccinaties
  - het verpleegkundig, paramedisch, kinesitherapeutisch en psychosociaal dossier
  - afspraken rond hulpmiddelen
  - een liaisonfiche met de noodzakelijke gegevens in geval van nood of ziekenhuisopname
  - afspraken en afstemming rond eventuele vrijheidsbeperkende en/of afzonderingsmaatregelen
- Medische gegevens:
  - de medische voorgeschiedenis en een medische probleemlijst
  - klinische gegevens bij de opname en tijdens het verblijf
  - afspraken en afstemming rond vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg en levenseindezorg
  - de DNR-code indien van toepassing, geactualiseerd en met de bewoner en/of diens vertegenwoordiger afgestemd
  - het medicatieschema zoals voorgeschreven, besproken en aanvaard door de bewoner of diens vertegenwoordiger

§3 Het woonzorgleefplan is een dynamisch plan: het wijzigt mee met de noden, wensen en gezondheidstoestand van de bewoner.

Het multidisciplinair overleg van het woonzorgcentrum volgt de bewoner op en doet op basis van observaties aanbevelingen. Daarbij worden de keuzevrijheid, autonomie en zelfverantwoordelijkheid van de bewoner maximaal gewaarborgd. Vervolgens overlegt het woonzorgcentrum op regelmatige basis met de bewoner en/of diens vertegenwoordiger over de inhoud en uitvoering van het plan via 'het periodiek overleg woonzorgleefplan'. Op basis van dat overleg wordt het plan zo nodig aangepast en bijgestuurd.

#### Artikel 5

§1 De bewoner en/of diens vertegenwoordiger kan altijd inzage vragen in het gedeelte van het woonzorgleefplan dat hem of haar aanbelangt. Indien gewenst kan hij of zij zelf gegevens of opmerkingen toevoegen aan het plan.

§2 Verder kunnen enkel personen die daarvoor bevoegd zijn, toegang krijgen tot het dossier.

### 3.2 Dagindeling

#### Artikel 6

De ochtendzorg van de bewoners gebeurt tussen 7.00 en 10.00 uur. Hierbij wordt zo veel als organisatorisch mogelijk rekening gehouden met de individuele wensen van de bewoner.

#### Artikel 7

De tijden van de maaltijden variëren per leefgroep. Deze tijden zijn geafficheerd in de leefruimte. De maaltijden zijn voldoende in tijd gespreid om een normaal dagritme te bekomen.

#### Artikel 8

Er is geen vastgestelde bedtijd. De bedtijd is afhankelijk van de individuele noden en wensen van de bewoner.

### 3.3 Maaltijden

#### Artikel 9

§1 Aan de bewoner wordt dagelijks drie maaltijden aangeboden waarvan minstens één warme maaltijd. In de namiddag wordt een drankje en tussendoortje voorzien en minstens één keer per week wordt er voorzien in een warme avondmaaltijd of koud alternatief.

§2 De aangeboden voeding is gezond en afwisselend en steeds in voldoende hoeveelheid beschikbaar. Wanneer nodig wordt het aangepast aan de gezondheidstoestand van de bewoner.

§3 De aangeboden voeding wordt zoveel als mogelijk afgestemd op de voorkeuren van de bewoner. Het woonzorgcentrum maakt hiertoe een individuele 'voorkeurfiche' op die tijdens het verblijf steeds kan worden aangepast wanneer de bewoner dit wenst.

#### Artikel 10

Het woonzorgcentrum past de dieetvoorschriften van de behandelende arts toe zoals die werden afgesproken met de bewoner of diens vertegenwoordiger. De bewoner blijft de vrije keuze behouden om het dieetvoorschrift al dan niet te volgen. Als hij of zij het dieetvoorschrift niet wenst te volgen, kan hij of zij een andere maaltijd krijgen.

#### Artikel 11

De bewoner krijgt bij de maaltijd hulp en ondersteuning van opgeleid personeel wanneer dat nodig is. Het woonzorgcentrum voorziet eveneens in de gepaste hulpmiddelen om de zelfstandigheid van de bewoner te bewaken of te versterken.

#### Artikel 12

§1 De maaltijden worden genomen in de leefruimte, tenzij de gezondheidstoestand van de bewoner dit niet toelaat. Op de open leefgroepen wordt het ontbijt geserveerd op de kamer.

§2 Iedere bewoner heeft een vaste plaats aan tafel. Deze 'tafelschikking' wordt binnen het multidisciplinair overleg vastgelegd op basis van de bewonersbesprekingen. Heeft de bewoner andere wensen of noden, dan wordt dit binnen het multidisciplinair team besproken alvorens de tafelschikking kan gewijzigd worden.

§3 De maaltijden verlopen steeds in een rustige en huiselijke sfeer.

#### Artikel 13

Het menu wordt per week uitgehangen in de leefruimte en gepubliceerd op het infokanaal van De Berk.

#### Artikel 14

Alle maaltijden worden bereid en bedeed volgens de meest strikte hygiënische voorschriften.

#### Artikel 15

§1 Elke bewoner beschikt altijd gratis over voldoende drinkbaar water dat binnen handbereik staat en wordt aangeboden in een glas of ander recipiënt dat de bewoner makkelijk kan hanteren.

§2 De bewoner is vrij om extra voedingsmiddelen te bewaren op de kamer zoals vers fruit, koeken, etc. Het woonzorgcentrum verzoekt evenwel de bewoner en/of diens naasten het ijskastje op de kamer netjes te houden en vervallen producten regelmatig te verwijderen.

### 3.4 Bezoek en toegang

#### Artikel 16

Bezoek is altijd toegestaan, er is vrije toegang voor familie en vrienden van de bewoners. Wanneer de toegangsdeuren van het centrum voor kortverblijf gesloten zijn, kunnen bezoekers aanbellen. Bezoekers worden evenwel verzocht om de eet-, rust- en verzorgingsmomenten van de bewoners te respecteren. Tijdens de maaltijden in de leefruimte kan enkel de persoon die de bewoner assisteert bij de maaltijd mee aan tafel zitten. Wanneer het verzorgingslicht aan de kamer brandt, wordt de bezoeker gevraagd om even te wachten vooraleer de kamer te betreden.

#### Artikel 17

De bewoner kan het woonzorgcentrum vrij verlaten, al dan niet onder begeleiding van een familielid of mantelzorger. Bewoners van leefgroep Parel kunnen dit echter enkel onder begeleiding. Het woonzorgcentrum verzoekt om bij vertrek steeds een seintje te geven aan de verpleging, zodat de medewerkers op de hoogte zijn van de tijdelijke afwezigheid.

#### Artikel 18

Verlaat de bewoner voor langere tijd het woonzorgcentrum, dan kan hiervoor een afwezigheidskorting worden toegekend, zoals beschreven in de schriftelijke opnameovereenkomst. Bij een geplande afwezigheid is het steeds nodig het woonzorgcentrum vooraf in te lichten van de duur van de afwezigheid, en indien van toepassing het tijdelijke verblijfsadres.

### 3.5 Roken in het woonzorgcentrum

#### Artikel 19

§1 Het woonzorgcentrum beschikt over een aangepaste, volwaardige rookruimte die voldoende groot en vlot bereikbaar is voor de bewoners. Deze ruimte heeft een aangepaste ventilatie en is afsluitbaar. De rookruimte bevindt zich op de eerste verdieping op leefgroep smaragd, naast kamer 74.

§2 Er geldt een algemeen rookverbod in de rest van het gebouw. Roken mag wel buiten, op een terras of in de binnentuin.

### **3.6 Activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding**

#### **Artikel 20**

Het woonzorgcentrum werkt volgens een visie waarin bijzondere aandacht gaat naar de integrale benadering van de begeleiding wonen en leven in het woonzorgcentrum. Binnen deze visie tracht het woonzorgcentrum haar bewoners te emanciperen, hun zelfstandigheid te behouden en/of te versterken en zowel bewoners als hun naasten actief te betrekken. De visie van het woonzorgcentrum is beschikbaar op de website [www.wzcdeberk.be](http://www.wzcdeberk.be) of kan op papier verkregen worden via het onthaal.

#### **Artikel 21**

§1 Het woonzorgcentrum streeft ernaar om dagbesteding en ontspanning aan te bieden die zowel zinvol (nuttig) als betekenisvol (belangrijk voor de bewoner) is en dit steeds op maat van de bewoner. Deze activiteiten kunnen zowel individueel als in groep plaatsvinden.

§2 Het woonzorgcentrum zet in op zowel basale, instrumentele als geavanceerde activiteiten, waarbij wordt verstaan onder:

- Basale activiteiten: zelfzorgtaken zoals wassen, kleden, eten, ...
- Instrumentele activiteiten: meer complexe taken zoals kookactiviteiten, marktbezoek, ...
- Geavanceerde activiteiten: kleine of grote activiteiten voor persoonlijke zelfontwikkeling en/of vrijetijdsbesteding zoals quizen, tuinieren, zingen in het zangkoor, ...

§3 Om de aangeboden activiteiten tot dagbesteding en ontspanning af te stemmen op de wensen en mogelijkheden van de bewoner, peilt het woonzorgcentrum zowel bij opname als tijdens het verblijf naar de individuele wensen en verwachtingen van de bewoner. Deze voorkeuren en mogelijkheden worden opgenomen in het individuele woonzorgleefplan.

§4 Gekwalificeerde begeleiders wonen en leven, ergotherapeuten en kinesisten waarborgen de organisatie van een gevarieerd aanbod aan dagbestedings- en ontspanningsvormen zoals spelactiviteiten, bewegingsactiviteiten, zangactiviteiten, uitstapjes en veel meer.

#### **Artikel 22**

Het woonzorgcentrum maakt een activiteitenjaarplan op om zo een gestructureerde en kwaliteitsvolle begeleiding van wonen en leven te ontplooiën. De planning van de groepsactiviteiten wordt iedere maand bekendgemaakt via de prikborden, de menuhouders in de leefruimte en op de website van het woonzorgcentrum.

#### **Artikel 23**

Het woonzorgcentrum garandeert de psychosociale, agogische en existentiële ondersteuning aangepast aan de behoeften van de bewoner. Het woonzorgcentrum bevraagt de bewoner actief naar deze behoeften. Als het woonzorgcentrum de gewenste ondersteuning zelf niet kan aanbieden, zorgt het ervoor dat de bewoner deze op een andere manier krijgt.

#### **Artikel 24**

§1 Het woonzorgcentrum beschikt over aangepaste infrastructuur om zinvolle en betekenisvolle dagbesteding aan te bieden. Hiervoor zijn, naast de leefruimtes, onder andere een ergo-animatieruimte met therapiekeuken, een uitgeruste kinezaal, een binnentuin met beweegtoestellen, een snoezelbadkamer, een cafetaria en diverse buitenterrassen ter beschikking.

§2 Op iedere kamer is er een tv-toestel en tv-aansluiting voorzien met toegang tot het infokanaal van De Berk en een standaardpakket aan tv-kanalen. Het staat de bewoner vrij om een eigen abonnement te nemen op bijkomende (betaal)zenders in zoverre dat dit technisch mogelijk is.

§3 Tv, internet of radio mogen de rust van de andere bewoners niet verstoren.

§4 Op de bewonerskamers is niet standaard een telefoonaansluiting voorzien. Het staat de bewoner vrij om een eigen telefoonaansluiting en -abonnement te nemen.

§5 Het woonzorgcentrum stelt gratis een wifi-netwerk ter beschikking aan haar bewoners en bezoekers. Om het eigen interne wifi-netwerk van het woonzorgcentrum niet te verstoren, is het echter niet toegelaten om een eigen wifi-modem (modem met router om draadloos te surfen) te plaatsen op de kamer. Ook modems waarbij de homespot of het draadloos signaal uitgeschakeld kunnen worden, zijn dus niet toegelaten.

§6 In de cafetaria is er een selectie aan dagbladen ter beschikking voor iedereen, met dien verstande dat deze in de cafetaria dienen te blijven. Iedereen is vrij om een eigen abonnement te nemen op tijdschriften en/of dagbladen naar keuze.

#### Artikel 25

Het woonzorgcentrum stimuleert sociale contacten alsook het onderhouden en versterken van het sociale netwerk van de bewoner. Door de voor de bewoner betekenisvolle contacten te kennen, zorgt het WZC ervoor dat deze kunnen worden onderhouden volgens de wensen van de bewoner. Ook de onderlinge contacten tussen bewoners worden gestimuleerd, maar nooit verplicht.

#### Artikel 26

Het woonzorgcentrum integreert zich in de buurt. Bewoners kunnen zo deelnemen aan activiteiten in de buurt of activiteiten die door lokale organisaties en verenigingen worden georganiseerd. Daarnaast worden op regelmatige basis buurtbewoners en lokale organisaties in het woonzorgcentrum uitgenodigd om deel te nemen aan ontspannings- en ontmoetingsactiviteiten.

### 3.7 Persoonlijke was

#### Artikel 27

Kleding behoort netjes en in goede staat te zijn. Het woonzorgcentrum vraagt bij aankoop van nieuwe kledij zoveel mogelijk rekening te houden met het comfort van de bewoner.

#### Artikel 28

§1 Persoonlijk wasgoed en linnen dient steeds gelabeld te zijn met de naam van de bewoner ongeacht of de bewoner gebruik maakt van de interne wasserij of niet.

§2 Het labelen gebeurt steeds door de wasserij van het woonzorgcentrum aan een eenmalige kost van 25 euro, zoals beschreven in de schriftelijke opnameovereenkomst.

#### Artikel 29

Het is niet toegelaten om kledingstukken of ander persoonlijk linnen op de bewonerskamer te wassen.

#### Artikel 30

Woonzorgcentrum De Berk beschikt over een eigen wasserij in het gebouw. Met uitzondering van het bedlinnen wordt alles wat het woonzorgcentrum toebehoort uitsluitend daar door de wasserijmedewerkers gewassen en gestreken of geplooid, zoals vaat- en keukenhanddoeken, poetsdoeken, arbeidskledij, badnetten, enzovoort.

## Artikel 31

§1 Bewoners kunnen ervoor kiezen om hun persoonlijk wasgoed te laten wassen en strijken of plooiën door de wasserij van Woonzorgcentrum De Berk, maar dit is niet verplicht.

§2 De bewoner of diens vertegenwoordiger maakt bij opname de keuze kenbaar via het 'Keuzeformulier: wasserij woonzorgcentrum De Berk'. De bewoner of diens vertegenwoordiger behoudt het recht om gedurende het verblijf een andere keuze te maken. In dat geval dient hij of zij een nieuw keuzeformulier te ondertekenen.

## Artikel 32

Bewoners die geen gebruik wensen te maken van de interne wasserij dienen op de badkamer van de woongelegenheden een afwasbare wasmand met deksel te voorzien. Betrokkenen staan vervolgens zelf in voor het leegmaken van de wasmand en dit minstens twee keer per week, alsook voor het reinigen van deze mand.

## Artikel 33

§1 Bewoners die gebruik wensen te maken van de interne wasserij betalen hiervoor een vast maandbedrag van 30 euro. Dit bedrag wordt aangerekend op de maandelijkse verblijfsfactuur, zoals bepaald in de schriftelijke opnameovereenkomst.

§2 De vergoeding van 30 euro is een forfaitaire vergoeding. Dit houdt in dat wanneer een bewoner bepaalde persoonlijke stukken niet wenst te laten wassen door de wasserij, dit geen aanleiding kan geven tot een korting.

§3 Wanneer een bewoner tijdelijk afwezig is uit het woonzorgcentrum, bijvoorbeeld wegens hospitalisatie of een vakantie, geeft dit geen aanleiding op een korting van de wasserijvergoeding. Wel kan de bewoner tijdens de afwezigheid gebruik blijven maken van deze dienstverlening. De -gelabelde- persoonlijke was mag dan naar het woonzorgcentrum worden gebracht voor verwerking.

§4 Bij de opname of bij het ontslag uit het woonzorgcentrum bepaalt de datum van opname of ontslag of er al dan niet een vergoeding wordt aangerekend op de verblijfsfactuur.

- Als de opname plaatsvindt voor de 15<sup>de</sup> of op de 15<sup>de</sup> van de maand, wordt een volledige maandvergoeding aangerekend van 30 euro
- Als de opname plaatsvindt na de 15<sup>de</sup> van de maand, wordt voor de maand van de opname geen vergoeding aangerekend
- Als het ontslag plaatsvindt op de 15<sup>de</sup> of na de 15<sup>de</sup> van de maand, wordt een volledige maandvergoeding aangerekend van 30 euro
- Als het ontslag plaatsvindt voor de 15<sup>de</sup> van de maand, wordt voor de maand van het ontslag geen vergoeding aangerekend

## Artikel 34

§1 De stukken die door de interne wasserij van De Berk gewassen en gestreken of geplooid worden, dienen aan volgende voorwaarden te voldoen:

- Het wasgoed is machinewasbaar
- Ondergoed en badlinnen moet op 95°C gewassen kunnen worden
- Ondergoed en nachtkledij moet droogkastbestendig zijn

Wanneer niet aan deze voorwaarden is voldaan, kan het woonzorgcentrum niet verantwoordelijk worden gesteld ingeval van beschadiging door het wassen.

§2 Er is geen beperking op het soort linnen: handdoeken, washandjes, ondergoed, bovenkledij, nachtkledij, tafelkleedjes of -doekjes, zakdoeken, ...

### **3.8 Organisatie van de levensbeschouwelijke ondersteuning**

#### Artikel 35

Aan iedere bewoner wordt de vrijheid van ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging gewaarborgd.

#### Artikel 36

De bewoner wordt bij de opname, alsook tijdens het verblijf, bevraagd over zijn of haar persoonlijke wensen en verwachtingen inzake levensbeschouwelijke begeleiding. Deze worden opgenomen in het woonzorgleefplan van de bewoner. Het EKA-team zorgt er vervolgens voor dat de levensbeschouwelijke begeleiding aan deze persoonlijke wensen wordt aangepast.

#### Artikel 37

De bedienaren van de erediensten en afgevaardigden van de Centrale Vrijzinnige Raad krijgen steeds toegang tot het woonzorgcentrum en het WZC ziet er op toe dat zij de faciliteiten krijgen om hun taak te vervullen in een geschikte sfeer.

### **3.9 Restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel**

#### Artikel 38

Het woonzorgcentrum beschikt over één beschermde leefgroep, namelijk leefgroep Parel. Bewoners van deze leefgroep kunnen, anders dan deze van de overige 'open' leefgroepen, enkel onder begeleiding het woonzorgcentrum verlaten tenzij dit met de betrokkenen anders werd afgesproken en geregistreerd, bijvoorbeeld in het kader van een heroriëntatietraject naar een open leefgroep. De toegangsdeuren van leefgroep Parel zijn voorzien van een geheim codesysteem om te vermijden dat deze bewoners de leefgroep onopgemerkt zouden verlaten. Deze code wordt bij de opname enkel aan de naasten meegedeeld.

#### Artikel 39

§1 Bewoners van de 'open' leefgroepen mogen zich volledig vrij bewegen in het woonzorgcentrum voor zover zij zichzelf, andere bewoners of medewerkers niet hinderen, in gevaar brengen of de dienstlokalen niet betreden. Aan deze leefgroepen wordt de toegangscode geafficheerd bij het klavier.

§2 De 'open' leefgroepen zijn voorzien van codes om de toegang tot en het gebruik van de traphal enigszins te beperken met het oog op de veiligheid zonder deze te verbieden zodat de leefwereld van de bewoner zo groot mogelijk kan blijven. Niettemin dienen alle gebruikers zich bewust te zijn van mogelijke risico's bij het gebruik van de trap(-hal) en adviseert het woonzorgcentrum hierbij het gebruik van de lift(en).

#### Artikel 40

In het kader van infectiepreventie en -beheersing kan het nodig zijn om op medisch advies of voorschrift specifieke afzonderingsmaatregelen toe te passen om besmettingsgevaar te voorkomen of te beperken. Het woonzorgcentrum verzoekt haar bezoekers om in dat geval steeds de toepasselijke, geafficheerde richtlijnen op te volgen.

#### Artikel 41

§1 Het woonzorgcentrum voert een fixatie-arm beleid. Onder 'fixatie' wordt verstaan: het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen wanneer de veiligheid van de bewoner of van anderen in het gedrang komt. Voorbeelden van (fysieke) vrijheidsbeperkende maatregelen zijn:

- een voorzettafel in de zetel of rolstoel
- opzetten van de bedsponden
- gordel met driepuntsfixatie
- zitbroek
- verpleegdeken
- ...

Een vrijheidsbeperkende maatregel kan ook medicamenteus zijn, door het toedienen van kalmerende medicatie.

§2 Vrijheidsbeperkende maatregelen worden uitsluitend vanuit zorgzame motieven toegepast én steeds als laatste keuze. Het multidisciplinair team zal in eerste instantie altijd bekijken welke alternatieven kunnen worden toegepast, bijvoorbeeld het aanbieden van een ballendecken, de bedstand verlagen, ...

§3 Wanneer blijkt dat de geboden alternatieven niet voldoen, wordt een mogelijke toepassing van een vrijheidsbeperkende maatregel eerst besproken binnen het multidisciplinair team.

§4 Uitgezonderd in acute situaties, wordt steeds eerst een overleg gehouden tussen de behandelend arts, de familie/mantelzorger(s) en het woonzorgcentrum om de situatie en de mogelijke maatregelen te bespreken. Wanneer er wordt besloten over te gaan tot fixatie dient hierbij steeds gekozen te worden voor de minst ingrijpende maatregel. De maatregel wordt pas toegepast wanneer alle drie de partijen zich hiermee schriftelijk akkoord verklaren.

§5 Alle toegepaste maatregelen, ook de acute, worden schriftelijk geregistreerd en periodiek geëvalueerd binnen het multidisciplinair team met als doel ze zo kort mogelijk toe te passen. Wanneer mogelijk of nodig wordt de maatregel bijgestuurd volgens de formaliteiten weergegeven in de vorige paragraaf.

§6 Het woonzorgcentrum beslist nooit zelf om over te gaan tot medicamenteuze vrijheidsbeperking. Het voorschrijven van geneesmiddelen is enkel een bevoegdheid van de (behandelend) arts.

### 3.10 Keuze van arts

#### Artikel 42

§1 De bewoner of diens vertegenwoordiger kan vrij de huisarts kiezen. Deze vrije keuze wordt op geen enkele manier door het woonzorgcentrum beïnvloed. De gegevens van de huisarts worden opgenomen in het elektronisch zorgdossier van de bewoner. De huisarts heeft steeds toegang tot het woonzorgcentrum, zolang dit overeenstemt met het algemeen reglement van de medische activiteiten.

§2 Wanneer de bewoner of diens vertegenwoordiger een beroep wenst te doen op meer dan één huisarts, geeft hij of zij aan de hoofdverpleegkundige door welke huisarts de eindbeslissing neemt bij eventuele meningsverschillen tussen de artsen. De gekozen huisartsen moeten akkoord gaan met de hen toebedeelde rollen in het kader van dit artikel.



#### Artikel 43

Elk woonzorgcentrum is wettelijk verplicht een coördinerend en raadgevend arts (CRA) aan te stellen. De CRA staat in voor de organisatie van de medische zorg in het woonzorgcentrum en dit in samenwerking met de huisartsen, directie en hoofdverpleegkundigen. De CRA verbonden aan Woonzorgcentrum De Berk is dokter Luc Verbruggen. Dit betekent in geen geval dat de vrije keuze van huisarts wordt beïnvloed of beperkt.

### **3.11 Keuze van apotheker**

#### Artikel 44

Woonzorgcentrum De Berk heeft een overeenkomst met apotheek Engels uit Ekeren van de groep PharmaForce NV. Door deze samenwerking bekommen onze bewoners een groepskorting op de door hen geleverde geneesmiddelen. Door deze interne afsprakennota te ondertekenen verklaart de ondertekenaar zich akkoord met de leveringen via PharmaForce NV.

#### Artikel 45

Gezien het woonzorgcentrum gebruikt maakt van een automatisch systeem voor het aanleveren van medicatie via unitdosis is het voor bewoners om organisatorische redenen niet mogelijk om medicatie te bestellen bij een andere apotheek dan de samenwerkende apotheker. Het woonzorgcentrum past deze wettelijk toegestane beperking op de keuzevrijheid toe omdat het de medicatieveiligheid verhoogt. Voor de bewoner zelf heeft dit echter ook het voordeel dat er voordeliger tarieven worden toegepast.

### **3.12 Regeling voor geneesmiddelen**

#### Artikel 46

§1 De bewoner krijgt dagelijks geneesmiddelen aangeboden zoals die werden voorgeschreven door de behandelende arts en met de bewoner of diens vertegenwoordiger besproken. Het juiste geneesmiddel, in de juiste dosis en op het juiste toedieningsmoment wordt voorzien en in voorkomend geval toegediend.

§2 Niemand buiten het hiervoor wettelijk bevoegde personeel en de betrokken arts, mag medicatie bedelen of toedienen. Bij afwezigheid van de bewoner, bijvoorbeeld vanwege vakantie of daguitstap, geeft het woonzorgcentrum de benodigde medicatie voor de duur van de afwezigheid mee aan de bewoner en/of diens begeleider.

#### Artikel 47

De geneesmiddelen, producten die bij inname tot gezondheidsrisico's kunnen leiden, worden op een veilige en discrete manier bewaard. Het woonzorgcentrum beschikt hiertoe over een afsluitbare verpleegpost en afsluitbaar medicatielokaal dat niet voor andere doeleinden wordt gebruikt. Het medicatielokaal beschikt over een aparte koelkast om bepaalde geneesmiddelen koel te bewaren.

#### Artikel 48

Geneesmiddelen worden digitaal besteld bij en geleverd door PharmaForce NV en worden zoveel als mogelijk aangeleverd door gebruik van een medicatierobot om medicijnincidenten te vermijden. De aangeleverde gepersonaliseerde zakjes worden -net als alle overige medicatie- steeds door het woonzorgcentrum gecontroleerd alvorens ze klaar te zetten en alvorens ze toe te dienen.

#### Artikel 49

De toeleverende apotheker neemt binnen het woonzorgcentrum een bijkomende rol op als geneesmiddelenexpert en adviseert inzake geneesmiddelen en medicatiebeleid.

### 3.13 Keuze van ziekenhuis

#### Artikel 50

§1 De bewoner of diens vertegenwoordiger kan het ziekenhuis waar hij of zij opgenomen wil worden vrij kiezen. Die vrije keuze wordt op geen enkele manier door het woonzorgcentrum beïnvloed.

§2 Het ziekenhuis van voorkeur wordt bij de opname bevestigd en geregistreerd in het elektronisch zorgdossier. De bewoner en/of diens vertegenwoordiger kan deze voorkeur te allen tijde wijzigen.

### 3.14 Regeling voor een ziekenhuisopname

#### Artikel 51

Het woonzorgcentrum beschikt over overeenkomsten met alle nabijgelegen ziekenhuizen zodat de continuïteit van de zorg wordt verzekerd wanneer een bewoner wordt opgenomen in het ziekenhuis of ervan terugkomt naar het woonzorgcentrum. Middels de hospitalisatie-transferfiche, of 'liaisonfiche', krijgen de juiste personen op het juiste moment de juiste informatie.

#### Artikel 52

De beslissing of er wordt overgegaan tot een ziekenhuisopname wordt steeds afgetoetst aan de wensen van de bewoner. Zij het door in gesprek te gaan met de bewoner zelf of door de wensen zoals opgenomen in diens vroegtijdige zorgplanning te raadplegen. Wenst de bewoner niet meer te worden overgebracht naar het ziekenhuis, dan wordt hij of zij hiertoe niet verplicht.

#### Artikel 53

Bij niet-dringend vervoer regelt het woonzorgcentrum desgewenst professioneel vervoer bij een aanbieder naar keuze van de bewoner.

#### Artikel 54

Tijdens een ziekenhuisopname wordt aan de bewoner een afwezigheidskorting toegekend conform de bepalingen opgenomen in de schriftelijke opnameovereenkomst.

### 3.15 Keuze van andere zorgverstrekkers

#### Artikel 55

§1 Het woonzorgcentrum garandeert haar bewoners de toegang tot ergotherapie, kinesitherapie en/of logopedie zoals door de behandelend arts voorgeschreven en besproken met de bewoner. De paramedische behandelplannen worden opgenomen in het elektronisch zorgdossier van de bewoner.

§2 Bewoners in zorgcategorie A of O kunnen ervoor kiezen om hiervoor een beroep te doen op het gekwalificeerd personeel in dienst van het woonzorgcentrum. Voor bewoners in zorgcategorieën B, C, Cd of D zijn deze behandelingen inbegrepen in de dagprijs.

§3 Andere medische of niet-medische zorgverstrekkers van de keuze van de bewoner of diens vertegenwoordiger zijn eveneens steeds welkom in het woonzorgcentrum, bijvoorbeeld pedicure, manicure, podoloog, osteopaat, ... . Deze bezoeken gebeuren bij voorkeur op afspraak via de dagverpleging of het onthaal.

#### Artikel 56

§1 Het woonzorgcentrum beschikt over een eigen kapsalon waar de bewoner het haar kan laten verzorgen door de kapster van het woonzorgcentrum. Hiervan gebruik maken is uiteraard niet verplicht. De tarieven hangen uit aan het kapsalon of zijn te verkrijgen via het onthaal.

§2 Wie dat wenst kan aan het onthaal een cadeaubon voor één of meer kappersbeurten in ons kapsalon kopen als geschenk voor een bewoner.

§3 Zowel de familie/mantelzorgers van de bewoner als externe kappers kunnen gebruik maken van de infrastructuur in het kapsalon indien zij dit wensen. Hiervoor dient wel eerst een reservatie te gebeuren bij het onthaal.

### **3.16 Beleid vroegtijdige zorgplanning, palliatieve en levenseindezorg**

#### Artikel 57

Het woonzorgcentrum werkt volgens een visie waarin de zoektocht naar wie de bewoner echt is centraal staat. Deze visie behelst het volledige zorgplan van de bewoner vanaf het moment van opname, dus niet enkel voor het levenseinde, en kan enkel tot stand komen door een blijvend communicatieproces tussen de bewoner, diens familie en/of mantelzorger(s), diens arts en het woonzorgcentrum.

#### Artikel 58

§1 Door middel van persoonlijke gesprekken waar bij voorkeur alle betrokkenen aanwezig zijn, wordt voor de bewoner een 'vroegtijdige zorgplanning' opgemaakt als hij of zij dit nog niet heeft bij de opname. Dit is een document dat weergeeft wat de wensen van de bewoner zijn omtrent:

- het woonzorgleefplan
- toekomstige zorg- en ondersteuningsdoelen
- al dan niet gewenste behandelingen
- de zorg aan het levenseinde

§2 Een vroegtijdige zorgplanning bevordert de besluitvorming op het ogenblik dat de bewoner niet meer in staat is diens wil te uiten, maar biedt ook houvast aan de bewoner zelf. Het is geen bindend contract en kan steeds worden aangepast wanneer de bewoner dat wenst. Elke versie wordt ondertekend en geregistreerd in het elektronisch zorgdossier.

§3 Een vroegtijdige zorgplanning wordt periodiek geëvalueerd en afgetoetst aan de actuele wensen van de bewoner. Indien de gezondheidstoestand dit vereist, kan dit vroeger gebeuren.

§4 Ook bewoners met dementie worden zoveel als mogelijk zelf betrokken bij de opmaak en/of evaluatie van hun vroegtijdige zorgplanning. Het woonzorgcentrum gebruikt daarvoor tools die specifiek hiertoe werden ontwikkeld.

#### Artikel 59

§1 Wanneer de bewoner te maken krijgt met een levensbedreigende aandoening en genezing niet (meer) mogelijk is, start het woonzorgcentrum palliatieve zorgen op in overleg en overeenstemming met de wensen en keuzes van de bewoner. Palliatieve zorg is gericht op comfort, verzachting en verlichting eerder dan op 'curatieve zorg' die gericht is op genezing. Palliatieve zorg omvat:

- lichamelijke (fysieke) zorg: pijnbestrijding en comfort-verhoging
- psychologische zorg: ondersteuning van de bewoner in diens moeilijke momenten
- zorg voor de sociale omgeving: ondersteuning van de naasten
- levensbeschouwelijke zorg: op maat van de wensen van de bewoner

§2 Het woonzorgcentrum maakt gebruik van de Palliative Care Indicator Tool, de 'PICT-schaal', om palliatieve bewoners tijdig te identificeren. Deze schaal is een meetinstrument dat specifiek is ontwikkeld voor deze identificatie en baseert zich op de zorgnoden van bewoners (dus niet op levensverwachting). Op basis van deze schaal worden ook de palliatieve statuten toegekend. Het woonzorgcentrum ondersteunt de bewoner en diens naasten in de toeleiding naar toepasselijke rechten en/of tegemoetkomingen.

#### Artikel 60

In de laatste levensfase biedt het woonzorgcentrum integrale zorg en ondersteuning. De levenseindezorg beantwoordt aan wensen en zorg- en ondersteuningsvragen van de bewoner die gericht zijn op de laatste weken en dagen van de bewoner. Alle aspecten van de levenseindezorg zijn gericht op waardigheid, kwaliteit en comfort en dit met respect voor de bewoner en diens wensen.

#### Artikel 61

§1 Wanneer de (wilsbekwame) bewoner actief om euthanasie vraagt, ondersteunt het woonzorgcentrum de bewoner en diens naasten om dit volgens de wettelijke bepalingen te organiseren en hen te begeleiden waar nodig of gewenst.

§2 Het woonzorgcentrum bepaalt niet of euthanasie kan of mag toegepast worden. Dit is een zaak tussen de arts(en) en de patiënt. Wanneer er evenwel tot euthanasie wordt beslist, zorgt het woonzorgcentrum voor een integrale zorg en ondersteuning van de bewoner en diens naasten in zijn of haar traject en laatste momenten.

#### Artikel 62

§1 Het woonzorgcentrum beschikt over een interdisciplinair team voor de organisatie van de vroegtijdige zorgplanning, de palliatieve zorg en de levenseindezorg. Dit team staat in voor de ontwikkeling van een palliatieve zorgcultuur, met respect voor de specifieke waarden, behoeften en keuzes van de bewoner.

§2 Het woonzorgcentrum heeft een overeenkomst met het palliatief netwerk arrondissement Turnhout (PNAT) waardoor het ook een beroep kan doen op externe specialisten.

### **3.17 Andere rechten en plichten**

#### Artikel 63

Gok- en kansspelen zijn verboden in het woonzorgcentrum.

#### Artikel 64

Regelmatige dronkenschap die hinderend of storend is voor medebewoners, medewerkers of bezoekers is niet toegelaten en kan gesanctioneerd worden.

#### Artikel 65

§1 Het woonzorgcentrum voert een inclusief diversiteitsbeleid. Iedereen die er werkt, woont of komt, handelt in de geest van het diversiteitscharter van De Berk en onthoudt zich van iedere vorm van discriminatie. Het diversiteitscharter is consulteerbaar op de website [www.wzcdeberk.be](http://www.wzcdeberk.be) of kan op papier verkregen worden via het onthaal.

§2 Bewoners geven geen bevelen aan de medewerkers of vrijwilligers van het woonzorgcentrum.

§3 Het geven van fooien of geschenken aan medewerkers of vrijwilligers is verboden.

## 4 Huisdieren

#### Artikel 66

§1 Er mogen geen dieren verblijven in het woonzorgcentrum.

§2 Bezoek vergezeld van een huisdier is wel toegestaan zolang het dier aan de leiband of in een draagmand blijft. Bezoek met huisdier mag zowel op de kamer, in de cafetaria als in de leefruimte, maar in de leefruimte kan dit enkel in de zithoek (dus niet aan tafel).

§3 Dieren mogen nooit aanwezig zijn in de keuken(s) of dienstlokalen.

## 5 Procedure bij brand en noodsituaties

#### Artikel 67

§1 Het woonzorgcentrum beschikt over een uitgebreid intern noodplan waarin het geheel aan procedures en structuren worden beschreven die geactiveerd worden bij een noodsituatie. Dit behelst bijvoorbeeld procedures bij brand, maar ook: stroomonderbrekingen, gaslekken, vermissing van bewoners, bommelding, voedselvergiftiging, ....

§2 Alle medewerkers worden bij indiensttreding ingelicht over de te volgen procedures en krijgen hier jaarlijks een oprissingscursus over.

§3 Het woonzorgcentrum neemt alle nodige maatregelen om de veiligheid van haar bewoners te waarborgen en werkt hiervoor samen met erkende preventiediensten.

#### Artikel 68

§1 Het woonzorgcentrum voldoet aan de toepasselijke brandbeveiligingsreglementering. Het gebouw is opgedeeld in verschillende compartimenten die bij brand of in een andere noodsituatie van elkaar afgeschermd worden. Onze medewerkers zijn opgeleid om de bewoners in een noodsituatie naar een veilig compartiment te evacueren.

§2 In alle gangen zijn de nooduitgangen en evacuatiewegen aangeduid met groene pictogrammen. Ook hangen op verschillende locaties grondplannen met aanduiding van deze uitgangen en evacuatiewegen alsook de verschillende beschikbare blusmiddelen.

#### Artikel 69

De bewoners moeten de veiligheidsvoorschriften en richtlijnen rond brandveiligheid strikt naleven.

Volgende zaken worden niet toegelaten op de bewonerskamer:

- Elektrische apparaten zonder CE-keuring
- Elektrische apparaten met een vermogen van meer dan 250 watt
- Huishoudelijke apparaten zoals waterkokers, microgolfovens, airfyers, koelkasten, ...
- Toestellen die warmte genereren zoals hallogeenlampen, verwarmingstoestellen, elektrische dekens of kussens, ...
- Stekkerblokken en verlengsnoeren zonder CE-keuring
- Sfeerverlichting zonder LED-lampjes en/of zonder transformator
- Kaarsen
- Eigen bedlinnen
- Eigen poetsproducten

Enkel mits schriftelijke goedkeuring van de directeur van het woonzorgcentrum is een afwijking op deze bepalingen mogelijk.

#### Artikel 70

Het woonzorgcentrum beschikt over een intern warmteactieplan dat in werking treedt zodra de waarschuwingsfase van het Vlaams warmteactieplan wordt opgestart. In periodes van extreme warmte neemt het woonzorgcentrum op basis hiervan bijkomende maatregelen om het woonzorgcentrum af te koelen, vochtrijke voeding aan te bieden, activiteiten aan te passen enzovoorts.

## 6 Bedienaren van erediensten

#### Artikel 71

§1 De levensbeschouwelijke begeleiding wordt afgestemd op de individuele wensen van de bewoner. Het woonzorgcentrum garandeert dan ook de vrije toegang voor de bedienaren van de erediensten en afgevaardigden van de Centrale Vrijzinnige Raad en stelt zo gewenst haar faciliteiten ter beschikking.

§2 Op vraag van de bewoner bezorgt het woonzorgcentrum een actuele lijst van de bedienaren en afgevaardigden.

## 7 Collectieve participatie

#### Artikel 72

§1 Alle bewoners die dat wensen kunnen deelnemen aan de bewonersraad.

§2 De bewonersraad komt minstens vier keer per jaar samen en wordt begeleid door een medewerker van het EKA-team. Het EKA-team bezorgt voor elke zitting aan iedere bewoner een uitnodiging vergezeld van de agenda.

§3 Bewoners zijn vrij om zelf punten op de agenda van de bewonersraad te brengen. Dit kan door de punten door te geven aan het EKA-team.

#### Artikel 73

Eens per zes maanden organiseert het woonzorgcentrum een gebruikersraad: een bewonersraad waar ook de familieleden op worden uitgenodigd. Op deze gezamenlijke raad moet wel de helft van de aanwezigen uit bewoners bestaan om geldig te kunnen vergaderen.

#### Artikel 74

Op vraag van de bewoner(s) en/of familieleden kunnen vertegenwoordigers van de seniorenraad, vereniging voor mantelzorgers of andere belanghebbende verenigingen worden uitgenodigd. Ook dit kan door dit te vragen bij het EKA-team.

#### Artikel 75

§1 Op de gebruikersraad wordt de algemene werking van het woonzorgcentrum besproken. De deelnemers krijgen toelichting over de organisatie, de werking en de activiteiten van het woonzorgcentrum en kunnen hierover vragen stellen, adviezen geven en/of voorstellen doen.

§2 Iedere zitting start met de opvolging en terugkoppeling van opmerkingen en suggesties die in de vorige raad aan bod kwamen. Daarnaast voorziet de agenda standaard de toelichting van eventuele strategische beleidsbeslissingen, inspectiemomenten, tevredenheidsmetingen en het jaarlijks klachtenrapport van het woonzorgcentrum.

#### Artikel 76

§1 Van elke bewonersraad of gebruikersraad maakt het EKA-team een verslag op. Dit verslag wordt gepubliceerd in de huiskrant 'Het Onderonsje' die aan iedere bewoner wordt bezorgd en tevens beschikbaar is in de cafetaria en op de website.

§2 Wie dat wenst kan een afzonderlijk verslag krijgen op simpel verzoek aan het EKA-team.

## 8 Klachten, meldingen en suggesties

#### Artikel 77

Alle medewerkers van het woonzorgcentrum zetten zich ten volle in om het verblijf en de verzorging van de bewoners zo kwalitatief en aangenaam mogelijk te maken. Desondanks kunnen er zich situaties voordoen waardoor een bewoner, diens naaste(n) of bezoekers niet tevreden zijn of bepaalde zaken liever anders hadden gezien. Een klacht, melding of suggestie uiten kan op de volgende manieren:

##### §1 Persoonlijk

Wie met iets zit, kan en mag eender welke medewerker aanspreken. Een persoonlijk gesprek is immers vaak de eenvoudigste en snelste manier om een probleem op te lossen. Indien wenselijk of nodig, zal de medewerker het probleem doorgeven aan diens leidinggevende en via die weg een gesprek vragen met de directie, leidinggevende, maatschappelijk werkster of kwaliteitscoördinator om samen op zoek te gaan naar een eerstelijnsoplossing.

##### §2 Op de bewonersraad of de gebruikersraad

Klachten, meldingen en suggesties mogen steeds naar voren gebracht worden op de bewonersraad of gebruikersraad van het woonzorgcentrum. Het punt wordt opgenomen in het verslag van deze raad en de opvolging ervan besproken tijdens de volgende zitting van die raad.

### §3 Formele klacht, melding of suggestie via een specifiek formulier

Wanneer de betrokkene dat wenst, of op vraag van het woonzorgcentrum zelf vanwege de aard van de gebeurtenissen, kan steeds een formele klacht, melding of suggestie worden ingediend. Aan de inkom van het woonzorgcentrum zijn hiertoe klachten-, meldings- en suggestieformulieren beschikbaar. Wie hulp wenst bij het invullen van het formulier, kan en mag hiervoor ook steeds eender welke medewerker aanspreken. Het ingevulde formulier kan gedeponereerd worden in de witte postbus onthaal, eveneens te vinden aan de inkom. Daarnaast kunnen klachten, meldingen en suggesties ook worden ingediend via het e-loket van de website [www.wzcdeberk.be](http://www.wzcdeberk.be).

### Artikel 78

Iedere formele klacht, melding of suggestie wordt geregistreerd en behandeld door klachtencoördinator Goedele Heijlen, of als zij voor langere tijd afwezig is door maatschappelijk werkster Els Willekens.

### Artikel 79

§1 Iedere klacht wordt binnen 30 werkdagen behandeld.

§2 In eerste instantie wordt de 'ontvankelijkheid' van een klacht onderzocht. Zijn niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- Een vraag naar dienstverlening
- Vragen om informatie, meldingen, suggesties of petitie's
- Gebeurtenissen die zich al meer dan een jaar geleden hebben afgespeeld
- Een uiting van ontevredenheid over het beleid: de klacht moet gaan over een specifieke zaak waarbij de bewoner individueel en actueel betrokken is
- Klachten waarbij de klager anoniem blijft
- Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
- Klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien
- Klachten waarbij het woonzorgcentrum geen betrokken partij is

§3 De indiener wordt binnen 15 dagen schriftelijk op de hoogte gesteld van het ontvankelijksonderzoek. Wanneer echter bijkomende informatie nodig is om de ontvankelijkheid te kunnen bepalen, wordt de betrokkene in een schrijven uitgenodigd deze extra informatie binnen 15 dagen vanaf dat schrijven aan te leveren. Na ontvangst van de bijkomende informatie wordt de betrokkene binnen 15 dagen schriftelijk op de hoogte gesteld van de (on)ontvankelijkheid van de klacht.

§4 Wanneer een klacht ontvankelijk is, gaat de klachtencoördinator over tot het onderzoeken van de 'gegrondheid' van de klacht. Daartoe wordt/worden:

- Onderzocht welke feiten controleerbaar zijn
- De controleerbare feiten geanalyseerd
- Eventuele getuigen verhoord
- ...

§5 Van elk gegrondheidsonderzoek wordt een rapport opgemaakt met de door de klachtencoördinator ondernomen stappen, analyses en bewijsstukken en een besluit over de gegrondheid:

- Ingeval van ongegrondheid wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, met toelichting over de redenen waarom de klachtencoördinator tot dit besluit komt.
- Ingeval van gegrondheid, formuleert de klachtencoördinator in samenspraak met de directie een 'herstelmaatregel'. Deze herstelmaatregel wordt geagendeerd op het vast bureau en uiterlijk 15 dagen na de beslissing van het vast bureau schriftelijk gecommuniceerd aan de betrokkene.



#### Artikel 80

§1 Meldingen en suggesties worden door de klachtencoördinator op het eerstvolgende leidinggevendenuverleg van het woonzorgcentrum geagendeerd ter bespreking. Zij beslissen gezamenlijk welke oplossing of opvolging het woonzorgcentrum kan bieden.

§2 Iedere ondernomen actie wordt ingevuld op de achterzijde van betreffende formulier. Wanneer het dossier is afgehandeld, brengt de klachtencoördinator de betrokkene hiervan per brief op de hoogte.

#### Artikel 81

Jaarlijks maakt de klachtencoördinator een geanonimiseerd klachtenrapport en meerjarige klachtenanalyse op die ter kennisname worden geagendeerd op de gebruikersraad, de OCMW-raad en vervolgens gepubliceerd op de website van het woonzorgcentrum.

## 9 Procedure bij grensoverschrijdend gedrag

#### Artikel 82

Het woonzorgcentrum tolereert geen enkele vorm van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van haar bewoners. Onder grensoverschrijdend gedrag wordt verstaan: gedrag dat door de bewoner ervaren wordt als negatief, ongewenst of gedwongen. Dit kan verbaal zijn of niet-verbaal, bewust of onbewust, komende van medebewoners, medewerkers of derden die handelen in opdracht van de voorziening. Voorbeelden hiervan zijn misbruik, geweld, seksueel grensoverschrijdend gedrag, enzovoort.

#### Artikel 83

Ter preventie van grensoverschrijdend gedrag hanteert het woonzorgcentrum een deontologische code die door iedere medewerker wordt ondertekend bij indiensttreding. Iedere bewoner wordt met hetzelfde respect behandeld. Medewerkers zijn er attent op dat dit ook door andere medewerkers, bewoners of derden gebeurt. Ieder (vermoeden van) grensoverschrijdend gedrag wordt aan de directe leidinggevende gemeld waarna het dossier wordt onderzocht door de leidinggevende, directie en/of kwaliteitscoördinator.

#### Artikel 84

Wanneer er grensoverschrijdend gedrag wordt vastgesteld/bewezen, al dan niet na intern onderzoek, verleent het woonzorgcentrum onmiddellijk alle nodige hulp en ondersteuning aan het slachtoffer: medische bijstand, toegang tot slachtofferhulp, aangifte en melding, ... . Vervolgens beslist het woonzorgcentrum samen met het bestuur welke sancties en maatregelen er kunnen worden genomen ten aanzien van de dader. Een opvolgingstraject voor zowel slachtoffer als dader wordt met alle betrokkenen afgesproken.

#### Artikel 85

De communicatie naar de buitenwereld over vastgestelde feiten gebeurt steeds in overleg met het slachtoffer, maar het woonzorgcentrum is ook hierin voorstander van een transparante communicatie, met respect voor de privacy en gegevensbescherming van de betrokkenen.

#### Artikel 86

Van ieder geval van grensoverschrijdend gedrag wordt een melding gemaakt aan het Vlaams Departement Zorg via een specifiek daartoe voorzien geanonimiseerd formulier. Wanneer het om een misdrijf gaat, wordt ook steeds aangifte bij de politie gedaan. Het woonzorgcentrum houdt hiervan een register bij als bijlage bij het klachtenregister.

## 10 Privacy en gegevensverwerking

#### Artikel 87

Bewoners genieten de grootst mogelijke privacy. Het woonzorgcentrum en haar medewerkers eerbiedigen de persoonlijke levenssfeer van de bewoner en diens naasten.

#### Artikel 88

§1 Het woonzorgcentrum wisselt uitsluitend op basis van de voorafgaande geïnformeerde toestemming gezondheidsgegevens uit, bijvoorbeeld in het kader van BelRAI. Bij de opname verschaft het woonzorgcentrum de toepasselijke folders inzake geïnformeerde toestemming en BelRAI.

§2 Via de geïnformeerde toestemming, zoals geregistreerd op [Mijn Gezondheid | eHealth \(belgie.be\)](https://mijngezondheid.be), kunnen enkel zorgverleners of zorginstellingen waarmee betrokkene een zorgrelatie heeft gegevens consulteren en enkel voor het gedeelte dan hen aanbelangt. Het woonzorgcentrum kan de bewoner desgewenst ondersteunen bij de opmaak van de digitale toestemming.

§3 Geeft de bewoner geen geïnformeerde toestemming, dan worden de gezondheidsgegevens enkel aangewend voor intern gebruik.

#### Artikel 89

§1 Door het ondertekenen van de opnameovereenkomst onderschrijft de bewoner en/of diens vertegenwoordiger diens zorgrelatie met het woonzorgcentrum.

§2 Het woonzorgcentrum ziet erop toe dat haar medewerkers gekwalificeerd zijn en blijven door het voorzien in gepaste vormingen. Door het ondertekenen van de opnameovereenkomst geeft de bewoner en/of diens vertegenwoordiger het vertrouwen en de toestemming om zich door hen te laten verzorgen en ondersteunen.

#### Artikel 90

§1 Het woonzorgcentrum verzamelt en verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in het kader van de uitvoering van haar bevoegdheden en taken. Deze gegevens worden op een gestructureerde, systematische wijze verzameld en kunnen betrekking hebben op de bewoner, diens vertegenwoordiger, familie en/of mantelzorgers. De gegevensverzameling en -verwerking heeft uitsluitend als doel:

- over de noodzakelijke informatie te beschikken om de juiste zorg en ondersteuning op maat te kunnen bieden
- de noodzakelijke informatie te kunnen doorgeven aan andere zorgverleners of zorginstellingen waarop een bewoner een beroep doet of wenst te doen
- wettelijk verplichte gegevens aan de bevoegde overheden te kunnen overmaken

§2 Bewoners en hun naasten mogen steeds rekenen op discretie: alle medewerkers en vrijwilligers van het woonzorgcentrum zijn gebonden aan het beroepsgeheim en tot geheimhouding verplicht.

§3 Gegevens en dossiers worden op een veilige en discrete manier bewaard, zowel elektronisch als op papier. Onbevoegden krijgen geen toegang tot deze dossiers.

§4 Persoonlijke gegevens worden steeds verzameld, verwerkt en bewaard met respect voor de rechten van de betrokkenen conform de algemene verordening gegevensbescherming (AVG of GDPR) van 27 april 2016 (EU) 2016/679. Het woonzorgcentrum sluit daartoe eveneens overeenkomsten af met de organisaties die verzamelde gegevens verwerken.

## 11 Strategische beslissingen

### Artikel 91

Wanneer een strategische beslissing wordt genomen, brengt het woonzorgcentrum haar bewoners hiervan persoonlijk op de hoogte. Onder strategische beslissingen wordt verstaan: beslissingen die een zware impact hebben op de structuur, de werking, de verblijfskosten, het bestuur of de kwaliteit of aard van de zorg en ondersteuning in het woonzorgcentrum.

Mogelijke voorbeelden zijn een fusie, een nieuwe directeur of algemeen directeur, het uitbreiden of schrappen van bepaalde dienstverlening, de aan- of verkoop van gebouwen, ...

### Artikel 92

§1 Strategische beslissingen worden zonder uitstel en transparant gecommuniceerd.

§2 Bewoners worden persoonlijk ingelicht. Een uitzonderlijke bewonersraad kan hiertoe worden samengeroepen. Het agendapunt 'strategische beleidsbeslissingen' is tevens een vast agendapunt op iedere bewonersraad of gebruikersraad.

§3 Eerste contactpersonen worden via een brief op de hoogte gebracht van de strategische beslissing. De eerste contactpersoon wordt verzocht om de informatie verder te verspreiden naar de overige naasten van de bewoner.

§4 Communicatie naar het publiek gebeurt via de website van het woonzorgcentrum, gevolgd door een digitale nieuwsbrief. Waar nodig wordt de informatie ook verspreid via de sociale media middels de facebookpagina en app van lokaal bestuur Meerhout.

## 12 Toezichthoudende instanties

### Artikel 93

§1 Woonzorgcentrum De Berk is een Vlaams publiek woonzorgcentrum.

Het toezicht op de naleving van de toepasselijke erkenningsvoorwaarden in de Vlaamse woonzorgcentra gebeurt door wettelijk vastgestelde toezichthoudende instanties.

§2 Toezichthoudende instanties:

- Vlaamse Regering
- Departement Zorg
- Zorginspectie

- Zorgkassencommissie
- FAVV
- Gegevensbeschermingsautoriteit

§3 Toepasselijke erkenningsvoorwaarden:

- Decreet betreffende de woonzorg van 15 februari 2019 (het Woonzorgdecreet)
- Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers van 28 juni 2019 (het Stambesluit)
- Decreet betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen van 17 oktober 2003 (het Kwaliteitsdecreet)
- Decreet houdende de Vlaamse sociale bescherming van 18 mei 2018 (het VSB-decreet)
- Besluit van de Vlaamse Regering houdende de uitvoering van het decreet van 18 mei 2018 houdende de Vlaamse sociale bescherming van 30 november 2018 (het Uitvoeringsbesluit VSB)
- Ministerieel besluit tot bepaling van de samenstelling van de dagprijs, de extra vergoedingen en de voorschotten ten gunste van derden aangerekend in de woonzorgcentra van 7 juni 2023
- Besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het ministerieel besluit van 12 augustus 2005 houdende bijzondere bepalingen inzake prijzen voor de sector van de instellingen voor bejaardenopvang, wat betreft prijsindexeringen van 21 juni 2024
- Toelichtingsnota bij de erkenningsvoorwaarden voor woonzorgcentra (WZC) en centra voor kortverblijf type 1 (CVK) ingebed in een woonzorgcentrum van 16 april 2024
- Decreet houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid van 19 januari 2018 (het Toezichtsdecreet)

## 13 Wijzigingen aan de interne afsprakennota

### Artikel 94

§1 Wijzigingen aan de afsprakennota worden steeds vooraf meegedeeld via de bewonersraad en/of de gebruikersraad, alsook door een brief aan de bewoner en/of diens vertegenwoordiger.

§2 De wijzigingen worden ten vroegste van toepassing dertig dagen na deze kennisgevingen zoals beschreven in de voorgaande paragraaf.

§3 De huidige aan beide partijen voorgelegde versie van de interne afsprakennota werd goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn van Meerhout in zitting van 23 september 2024.

## 14 Ondertekening van de interne afsprakennota

Door deze interne afsprakennota in ontvangst te nemen en te ondertekenen, verklaart de bewoner en/of diens vertegenwoordiger zich akkoord om de bepalingen ervan na te leven.

Gedaan te Meerhout op **DD maand JJJJ**, in twee exemplaren, waarbij elke partij erkent één exemplaar in ontvangst te nemen na handtekening door alle partijen.

(Namens) de betrokkene

Namens OCMW Meerhout

Natascha Vermierdt  
directrice wzc De Berk

Nele Geudens  
voorzitter vast bureau