



Interne Afsprakennota

Zna Joostens

Versie 01/2019

Inhoudsopgave

Interne Afsprakennota.....	1
1 Algemene situering.....	6
1.1 Beheer van de instelling	6
1.2 Dagelijks verantwoordelijke/directeur	6
1.3 Statuut.....	6
1.4 Basisreglement	6
2 Opnamevoorwaarden.....	6
2.1 Wie kan opgenomen worden	6
2.2 Behandeling van een aanvraag tot opname.....	6
2.3 Bijzondere opnamevoorwaarden	6
3 Opnamemodaliteiten	7
3.1 Het onthaal bij opname	7
3.2 Toewijzing van de woongelegenheden.....	7
3.3 Inrichting van de woongelegenheden	7
3.4 Interne verhuis	7
3.5 Formaliteiten.....	8
3.6 Bewijsstukken	8
4 Hoofdstuk 4. Verblijfsmodaliteiten	8
4.1 Algemene principes.....	8
4.2 Afwezigheid tijdens de dag	8
4.3 Bezoek.....	8
4.3.1 Bezoekuren.....	8
4.3.2 Cafeteria	8
4.3.3 Persoonlijke levenssfeer	8
5 De dagelijkse werking.....	9
5.1 Maaltijden.....	9
5.2 Hygiëne.....	9
5.3 Rookverbod	10
6 Financiële regelingen	10
6.1 Schriftelijke opnameovereenkomst	10
6.2 Verblijfskosten	10
6.2.1 Wat is in de dagprijs is inbegrepen:	10
6.2.2 Aanvullende kosten.....	10
6.2.3 Voorschotten ten Gunste van derden.....	11
6.2.4 Zakgeld	11
6.2.5 Verblijfsfactuur	11
6.2.6 Boekhouding	12
6.3 Regeling verminderde dagprijs bij afwezigheid	12

6.4	Beheer van gelden en goederen	12
7	Medische, Verpleegkundige en Paramedische zorgen	12
7.1	Bewonersdossier	12
7.2	Keuzevrijheid arts.....	13
7.3	Paramedische verzorging	13
7.4	Medicatie	13
7.5	Waardig Levenseinde	13
8	Inspraak van de bewoner/familie	13
8.1	Familie-uurtje	13
8.2	Info-Joostens	13
8.3	Suggesties, bemerkingen en klachten	14
8.3.1	Suggesties en bemerkingen	14
8.3.2	Klachtenprocedure	14
8.3.3	WOONZORGLIJN EN FEDERALE OMBUDSDIENST	14
9	Maatregelen van algemeen belang	14
9.1	Algemeen Veiligheid.....	14
9.1.1	Veiligheid van de bewoner.	14
9.1.2	Brandveiligheid.....	14
9.2	Contacten tussen bewoner en personeel	15
9.2.1	Algemeen	15
9.2.2	Animatie en vrijetijdsbesteding.....	15
9.2.3	Zingeving	15
9.2.4	Toezicht	16
9.2.5	Schade door bewoner/familie	16
10	Ontslag en beëindigen van de opnameovereenkomst	16
10.1	Beëindiging opnameovereenkomst.....	16
10.1.1	Proefperiode	16
10.1.2	Beëindiging door de bewoner	16
10.1.3	Beëindiging door de beheerder.....	16
10.1.4	Gevolgen van de beëindiging van de overeenkomst in geval van opzegging	17
10.1.5	Gevolgen van de beëindiging van de overeenkomst in geval van overlijden	17
10.1.6	Dagprijs	18
10.2	Overplaatsing	18
10.3	Begrafeniskosten/uitvaartregeling.....	18
10.4	Wijziging van de opnameovereenkomst.	18
11	Toezichthoudende overheidsdiensten	18
11.1	Erkenning van het WZC door de overheid	18
11.2	Toezicht op het WZC door de overheid	18
12	Kennisgeving van de Interne afsprakennota.....	19
12.1	Inhoud	19

12.2	Overhandiging	19
12.3	Naleving	19

Versie 01/11/2016

De afsprakennota omschrijft de wederzijdse rechten en plichten van de bewoners en het WZC.

Als WZC verbinden we ons ertoe om binnen onze mogelijkheden u een zo aangenaam mogelijk verblijf aan te bieden.

Daar een WZC een gemeenschap is waar we met meerdere mensen samenleven, zijn er een aantal richtlijnen opgesteld om U als bewoner een comfortabel en veilig verblijf te verzekeren.

Deze richtlijnen zijn vastgelegd in de interne afsprakennota.

Ons streefdoel is aan bewoners een menswaardig en open leefklimaat aan te bieden

Behalve in geval van dringende opname wordt de afsprakennota vóór de opname van de bewoner en vóór de ondertekening van de schriftelijke opnameovereenkomst, tegen ontvangstbewijs, overhandigd en toegelicht aan de bewoner of diens vertegenwoordiger. Een kopij van deze afsprakennota zal tevens overhandigd worden aan de vertegenwoordiger, familie of mantelzorgers van de bewoner.

1 Algemene situering

1.1 Beheer van de instelling

Het WZC ZNA Joostens, hierna genoemd het WZC, wordt beheerd door de vzw ZiekenhuisNetwerk Antwerpen, Lange Beeldekenstraat 267, 2060 Antwerpen.

1.2 Dagelijks verantwoordelijke/directeur

Het Managementcomité heeft directeur Rika De Bens aangesteld als dagelijkse verantwoordelijke voor het WZC ZNA Joostens.

Deze dagelijkse verantwoordelijke verzekert de harmonieuze werking van het WZC volgens de regels die door het Management- en het Directiecomité zijn vastgelegd en volgens de bevoegdheden die haar worden toegekend.

1.3 Statuut

Het WZC is erkend door het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid) onder de nummers:

- ROB : CE 1750
- RVT : VZB477

1.4 Basisreglement

Deze afsprakennota bevat praktische inlichtingen en de nodige basisafspraken die elke bewoner aanbelangen.

2 Opnamevoorwaarden

2.1 Wie kan opgenomen worden

Het WZC staat open voor de oudere (die aan dementie lijdt) en die om sociale of gezondheidsredenen het bijzonder moeilijk heeft om zelfstandig te kunnen wonen.

2.2 Behandeling van een aanvraag tot opname

Indien een oudere wenst of in voorkomend geval met zijn vertegenwoordiger of familie, kan hij worden ingeschreven op de preventieve wachtlijst. De aanvraagdatum is de datum waarmee rekening wordt gehouden bij aanvraag tot opname.

Elke aanvraag tot opname wordt individueel onderzocht. Het WZC verzamelt hiervoor alle noodzakelijke administratieve gegevens, inclusief een omschrijving van de medische, verpleegkundige, paramedische en psychosociale noden van de bewoner met de gewenste en noodzakelijke behandelingen. Hieruit dient onder meer te blijken of er voor de bewoner geen tegenindicatie is voor een opname.

Deze gegevens vormen de basis voor een beslissing tot opname in het WZC.

2.3 Bijzondere opnamevoorwaarden

In overeenstemming met de wettelijke bepalingen sluit de beheerder van het WZC ZNA Joostens, alvorens tot opname over te gaan, een schriftelijke opnameovereenkomst af met de bewoner of in voorkomend geval met zijn vertegenwoordiger. Daarin worden onder meer de algemene financiële voorwaarden nader gespecificeerd.

Indien blijkt dat de bewoner bij het aangaan van deze overeenkomst aan het WZC onjuiste of onvolledige inlichtingen verschaft, van die aard dat het WZC de overeenkomst tot opname niet zou aangaan indien het bij het moment van opname over de correcte en volledige informatie beschikte, kan dit aanleiding geven tot het beëindigen van de overeenkomst.

Mits aan de opnamevoorwaarden is voldaan beslist het WZC of en wanneer de opname kan doorgaan. Bij een opname wordt aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger de interne afsprakennota toegelicht. Bij akkoord omtrent de interne afsprakennota, bekrachtigd via ondertekening voor ontvangst door de toekomstige bewoner of zijn vertegenwoordiger, wordt hierna een opnameovereenkomst afgesloten. Dit is een afzonderlijk document met rechten en plichten voor de betrokken partijen. Pas na ondertekening van beide documenten is de opname in het WZC definitief. Bij opname wordt een geïndividualiseerd zorg- en begeleidingsplan en administratief dossier aangelegd. Deze dossiers bevatten persoonlijke gegevens en richtlijnen noodzakelijk voor een verblijf in het WZC.

3 Opnamemodaliteiten

3.1 Het onthaal bij opname

De sociale verpleegkundige van het WZC en het team van de afdeling organiseren een onthaal voor de nieuwe bewoner. Daarbij worden zowel de partner, de kinderen en/of andere voor de bewoner belangrijke familieleden betrokken.

3.2 Toewijzing van de woongelegenheid

Er zijn twee types van woongelegenheden:

- eenpersoonskamers
- tweepersoonskamers

De bewoner krijgt de beschikking over een plaats en de nodige accommodatie die het best bij zijn behoeften en gezondheidstoestand passen.

3.3 Inrichting van de woongelegenheid

Alle kamers zijn standaard ingericht met een hooglaagbed, een nachtkastje, een zetel, een tafel, een stoel en sanitaire cel.

In de dagprijs is volgend basiscomfort voorzien in de kamer :

- Sanitair (toilet + wastafel))
- Aansluiting voor telefoon
- Aansluiting draadloos netwerk
- Een oproepsysteem voor assistentie van een verzorgende of verpleegkundige
- Antidecubitusmatras
- Bed- en badlinnen (inclusief donsdeken)

Kamer en inboedel dienen na ontruiming om welke reden dan ook in goede staat achter te blijven. De bewoner mag in overleg met de dagelijkse verantwoordelijke de toegewezen ruimte naar eigen smaak inrichten. Dit dient wel te beantwoorden aan de eisen van de veiligheid en hygiëne.

Voor het ophangen van kaders, het aansluiten van de TV enz. moet u zich wenden tot het verpleegkundig afdelingshoofd. Zij waarschuwt de medewerkers van de technische dienst die u graag verder helpen.

Een televisietoestel mag op de kamer geplaatst worden. Omwille van brandveiligheid worden enkel LED-tv's toegestaan. De tv moet over een **dvbc-tuner** en **Mpeg-4** beschikken om aangesloten te kunnen worden. Het televisietoestel wordt niet aan de muur opgehangen. Gelieve een degelijke tafel of kast te voorzien.

Het houden van huisdieren is niet toegestaan.

Indien u een huisdier op bezoek wil laten komen kan u dat op de afdeling met de medewerkers bespreken.

3.4 Interne verhuis

Mits uitdrukkelijk akkoord van de bewoner, zijn familie of mantelzorgers of om ernstige redenen mag aan de bewoner geen andere kamer worden toegewezen dan die welke bij de opname toegekend werd.

Bij verandering van kamer wordt de verandering schriftelijk bevestigd en goedgekeurd door de bewoner, zijn familie of mantelzorgers.

3.5 Formaliteiten

De bewoner of in voorkomend geval zijn vertegenwoordiger of familie zorgt ervoor dat de formaliteiten betreffende oa adreswijziging, mutualiteit, pensioenkas, bewindvoering,... tijdig in orde gebracht worden.

U kan steeds advies vragen aan de sociale verpleegkundige

3.6 Bewijsstukken

Volgende stukken dienen tijdens het onderzoek aan de sociale verpleegkundige te worden voorgelegd:

1. Identiteitskaart
2. Trouwboek
3. Laatste medisch verslag van een arts
4. Aansluiting tot de Zorgverzekering
5. Aansluiting mutualiteit
6. Indien van toepassing: Aanvraag (en goedkeuring) Tegemoetkoming Hulp aan Bejaarden
7. Indien van toepassing: Aanvraag (en goedkeuring) Tegemoetkoming Zorgverzekering

Deze stukken dienen bij opname aan het WZC overhandigd te worden.

4 Hoofdstuk 4. Verblijfsmodaliteiten

4.1 Algemene principes

Iedere bewoner gaat in principe vrij in en uit het WZC.

4.2 Afwezigheid tijdens de dag

Uit veiligheidsoverwegingen wordt gevraagd aan de bewoner om zijn afwezigheid te melden aan het verpleegkundig afdelingshoofd of diens vervanger.

Om de rust en de veiligheid in de gebouwen te verzekeren worden de deuren 's avonds gesloten.

Een bewoner die na sluitingsuur wenst terug te komen, dient aan de mindervalideningang (inkom 50m links voorbij het kasteel) aan te bellen.

4.3 Bezoek

4.3.1 Bezoekuren

De bewoner kan vrij bezoek ontvangen op zijn kamer.

Er zijn geen bezoeken. Bezoekers zijn steeds welkom in het WZC. Om de verpleegkundige, zorgkundige en medische handelingen en de dagbesteding van onze bewoners vlot te laten verlopen vragen we u om steeds te melden indien u vroeg (voor 11u) of laat (na 17u) op bezoek wenst te komen. Het zorgpersoneel kan hierdoor haar zorg beter afstemmen op uw pupil.

De hoofdingang van het WZC sluit om 18u. U kan tot 21u langs de hoofdingang naar buiten. De ingang voor mindervaliden is open tot 21u.

Bezoekers kunnen tijdens hun aanwezigheid helpen bij de verzorging of maaltijdbedeling, in overleg met het behandelteam, dat hierover met de familieleden de nodige afspraken vastlegt.

4.3.2 Cafeteria

De Cafeteria is dagelijks open van 13.30 u tot 16.30u.

4.3.3 Persoonlijke levenssfeer

Omdat de bewoner gemakkelijk zijn kamer kan terugvinden hangen wij een naambord aan uw kamer. Indien de bewoner dit niet wenst, vragen wij dit uitdrukkelijk aan het verpleegkundig afdelingshoofd mee te delen.

Indien de bewoner dit wenst, kan de bewoner een foto boven het naambordje hangen. Foto en kader dienen door de bewoner voorzien te worden.

5 De dagelijkse werking

5.1 Maaltijden

De directie zorgt ervoor dat iedere bewoner gezonde, afwisselende en voldoende voeding ontvangt, die bovendien aangepast is aan de gezondheidstoestand van de bewoner en aan de door de arts aangegeven dieetvoorschriften.

De maaltijden worden genuttigd in de gemeenschappelijke eetruimte. Indien de gezondheidstoestand van de bewoner dit niet toelaat zullen de maaltijden in de kamer geserveerd worden.

In het belang van hun eigen gezondheid wordt het de bewoner sterk aangeraden om steeds in overleg te treden met de verpleging indien ze voedsel van buiten uit willen meebrengen of wanneer ze hun eetmalen wensen aan te vullen. Hierbij dient men steeds acht te slaan op het bewaren van bederfbare waren op de kamer.

De menu wordt op zijn minst één dag op voorhand meegedeeld.

Bezoekers kunnen tegen vergoeding samen met de bewoner de maaltijd gebruiken. Hiervoor dienen vooraf en tijdig deze maaltijd(en) worden gereserveerd. U kan hiervoor contact opnemen met het verpleegkundig afdelingshoofd.

5.2 Hygiëne

Ochtendtoilet

Minstens eenmaal in de week wordt een snoezel/aromabad of douche genomen. Dit gebeurt onder toezicht van het verplegende of verzorgend personeel. De familie kan zich als hulp engageren.

Linnen

De verantwoordelijke van de afdeling zorgt ervoor dat iedereen zuiver ondergoed en bovenkledij draagt en dat het vuil wasgoed wordt opgehaald.

Het beddengoed wordt minstens wekelijks, en telkens als nodig is, veranderd.

Lakens en handdoeken worden door het WZC aangeleverd. Er worden per kamer voldoende dekbedden voorzien. De lakens en handdoeken worden minstens om de week vervangen, en telkens indien nodig.

Handdoeken en washandjes kunnen ook vervangen worden door verzorgende geïmpregneerde wasdoekjes.

Kledij

Om verlies van kleding te voorkomen wordt de bewoner gevraagd persoonlijke kleding te labelen.

Het wassen van bewonerskledij kan uitbesteed worden aan een externe wasserij waarmee het WZC samenwerkt. Het labelen van kledij wordt door deze wasserij automatisch voorzien.

Het WZC verwacht dat, wanneer men er voor kiest om de was/strijk zelf te doen, er voor gezorgd wordt dat de bewoner te allen tijde over voldoende kledij beschikt. Dit houdt in dat de bewoner minstens wekelijks de was dient op te halen en aanvullen.

Indien dit niet het geval is, kan ZNA Joostens op eigen initiatief de was/strijk uitbesteden aan de externe wasserij waarmee me samenwerken. De gemaakte onkosten zullen worden door verrekend op de factuur van de bewoner.

De waskosten worden in supplement aangerekend op de verblijfsnota.

In bijlage 2 schrijven we duidelijk uit welke overeenkomst we maken met betrekking tot de was.

In bijlage 3 voegen we de tarieven voor het persoonlijk linnen.

Kapper en pedicure

De gewone haarverzorging is inbegrepen in de dagprijs. De bewoner kan indien gewenst voor aanvullende haarzorg via zijn afdeling of rechtstreeks een afspraak maken met de kapper.

De wekelijkse nagelverzorging is in de prijs inbegrepen. Pedicure en manicure kan indien gewenst voorzien worden.

De supplementen bij gebruik van kapper en/of pedicure worden maandelijks op de verblijfsfactuur aangerekend.

Lokalen

De kamers worden dagelijks gepeetst. In het weekend wordt enkel de sanitaire ruimte van de kamer gepeetst.

De kamers worden dagelijks na het ochtendtoilet verlucht.

De leefruimten worden 7 dagen op 7 gepeetst alsook het gemeenschappelijk sanitair.

Handhygiëne

Onze bewoners zijn erg kwetsbaar. Ieders van ons draagt miljoenen microben (waaronder ziekmakende) aan onze handen

Een goede handhygiëne kan ervoor zorgen dat we hen veel minder besmetten met virussen en bacteriën.

Aan de ingang van elke afdeling hangt een busje handalcohol. We vragen u om voor elk bezoek tweemaal te pompen op het busje en uw handen zorgvuldig in te wrijven met de liquide.

5.3 Rookverbod

De bewoner, die nog zelfstandig kan roken, mag op de voorziene plaats van de afdeling roken. Er wordt nooit op de kamer gerookt of andere lokalen gerookt (brandmeldingssysteem). Bezoekers mogen roken aan de rokershut gelegen aan de mindervalideningang naast de fietsenstalling.

6 Financiële regelingen

6.1 Schriftelijke opnameovereenkomst

In overeenstemming met de wettelijke bepalingen, sluit de beheerder van het WZC met de bewoner, of in voorkomend geval met zijn vertegenwoordiger, een schriftelijke opnameovereenkomst, welke wordt opgemaakt minstens in tweevoud.

6.2 Verblijfskosten

Het bedrag van de dagprijs evenals wijzigingen hieraan worden door de beheerder van het WZC vastgesteld en aan het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid aangevraagd. Maandelijks wordt aan de hand van deze prijs en in overeenstemming met het aantal verblijfsdagen een factuur overgemaakt aan de bewoner of aan diegene die belast is met de betaling van de factuur. De dagprijs kan stijgen:

- ✓ Indien de consumptie-index wordt overschreden
- ✓ Indien er een prijsaanpassing is aangevraagd aan het Vlaamse Agentschap

Indien er een prijsaanpassing komt zal de bewoner of in voorkomend geval zijn vertegenwoordiger of familie steeds tijdig via de factuur en Info-Joostens op de hoogte gehouden worden. De aangeduide prijs omvat alle kosten voor huisvesting en verzorging van de bewoner die beschouwd worden als deel uitmakend van de normale activiteit van het WZC.

6.2.1 Wat is in de dagprijs is inbegrepen:

- Prestaties kinesitherapie (ROB)
- ziekenhuisopname (enkel op een meerpersoonskamer)
- consultaties arts en specialisten op voorschrift behandelende arts
- consultatie tandarts
- vervoer van en naar ziekenhuis/consultatie
- medicatie op voorschrift behandelende arts
- aansluiting mutualiteit naar keuze (geen zorgverzekering)
- bed EN - badlinnen
- animatieactiviteiten intern en extern inclusief vervoer
- batterijen hoorapparaten
- comfort verzorgingsmateriaal
- versnaperingen op de afdeling (behalve mobiel cafetaria)
- onbeperkt drank op de afdeling behalve mobiel cafetaria (limonade, cola, fruityoghurt, koffie, thee)

6.2.2 Aanvullende kosten

Bovenop de dagprijzen kunnen aanvullende kosten worden aangerekend voor de levering van diensten of goederen aangeboden door het WZC.

Dit betreffen extra vergoedingen zoals omschreven in het Ministerieel besluit van 9 december 2009 tot bepaling van de samenstelling van de dagprijs. (B.S.13.01.2010).

In het WZC worden extra vergoedingen aangerekend voor :

- Verbruik drank en snoep via Cafetaria + mobiel cafetaria
- Huur telefoontoestel en gesprekskosten

- Aansluiting teledistributie
- Pasfoto's
- Huur televisie toestel
- Huur koelkast
- Waarborg sleutel
- Huur feestzaal + catering op vraag van bewoner of familie
- ...

6.2.3 Voorschotten ten Gunste van derden

Bovenop de dagprijs kan het WZC voorschotten ten gunste van derden aanrekenen. Zulke voorschotten zijn uitgaven die door het WZC voor rekening van en op verzoek van de bewoner werden uitgevoerd.

Het betreffen voorschotten voor derden zoals omschreven in het Ministerieel besluit van 9 december 2009 tot bepaling van de samenstelling van de dagprijs. (B.S.13.01.2010).

Alle persoonlijke uitgaven, en dit tegen de kostprijs zoals gevraagd door de externe leveranciers, zoals onder meer:

- Consultaties die niet door de behandelende arts zijn voorgeschreven
- Vervoer besteld op vraag van familie en of de klant
- Aangepaste kledij
- Waskosten + herstellingskosten van bewonerskledij
- Kosten voor esthetische lichaamsverzorging, pedicure, manicure, kapper, ...
- Verzorgingsmateriaal dat via het zorgforfait niet gedekt is door RIZIV financiering
- Producten die aangekocht worden op verzoek van de bewoner die deze niet zelfstandig buiten de instelling kan bekomen, zoals tijdschriften, schoonheidsproducten, kledij, snoep, enz.....
- Herstellingskosten van persoonlijke goederen, die enkel door een externe hersteldienst kunnen gebeuren
- Medicatie en of persoonlijke toiletartikelen (vb medicinale zeep) die op voorschrift van de arts en die op uitdrukkelijke vraag van de bewoner/familie worden aangekocht
- Materiaal en verbruiksgoederen (vb incontinentiemateriaal, sondevoeding, ..) die niet tot de basisstandaard artikelen behoren en die op uitdrukkelijk verzoek van de bewoner/familie worden aangekocht
- Hoorapparaten, brilmontuur en glazen, kunstgebit, prothesen
- ...

6.2.4 Zakgeld

Bewoners met tussenkomst van een OCMW in hun verblijfskost, ontvangen maandelijks zakgeld. Dat OCMW waarborgt het wettelijk zakgeld voor de bewoner die niet in staat is om met eigen middelen zijn verblijfskosten volledig te betalen en waarvoor het OCMW een tussenkomst betaalt.

Het zakgeld kan enkel aangewend worden voor persoonlijke uitgaven van de bewoner.

Het zakgeld kan niet aangewend worden ten voordele van de vertegenwoordiger of familie, noch voor de kosten van de begrafenis.

6.2.5 Verblijfsfactuur

In de eerste helft volgend op de prestatie maand wordt voor iedere bewoner een gedetailleerde rekening opgemaakt met vermelding van: identiteit, aantal dagen verblijf, dagprijs, een gedetailleerde opgave van de onkosten buiten de dagprijs. Dit alles samen geeft het totale verschuldigde nettobedrag dat de bewoner of zijn vertegenwoordiger moet betalen.

Binnen de 30 kalenderdagen na het afleveren van de factuur, wordt de factuur betaald door overschrijving op het rekeningnummer van ZNA Joostens met vermelding van het factuurnummer. Bij laattijdige betalingen worden er steeds eerst 2 aanmaningen verstuurd, waarna het dossier bij niet-betaling naar de deurwaarder verstuurd wordt.

Kosten ten gevolge van laattijdige betaling

- Originele factuur : eerste rappel wordt na 60 dagen verstuurd.
- Kosten 1ste rappel : 3.5€.
- Kosten 2de rappel, 20 dagen na 1ste rappel : 10€
- Bij niet betaling gaat het dossier door naar deurwaarder, bij deurwaarder komen er 25€ dossiers kosten en interesten bij.

De kosten voor de rappel kunnen ten alle tijden aangepast worden.

Indien de bewoner problemen ondervindt bij het betalen van de factuur wendt de bewoner of in voorkomend geval de vertegenwoordiger of familie zich best tot de sociale dienst. Zij kan kunnen samen met u bekijken hoe het probleem aan te pakken.

6.2.6 Boekhouding

De totale boekhouding van het WZC, de individuele bewonersfactuur en het zakgeldfiche van de bewoner staan ter beschikking van de bevoegde Vlaamse en de Federale administraties.

6.3 Regeling verminderde dagprijs bij afwezigheid

De bewoner kan aanspraak maken op een vermindering van € 4,5 op de dagprijs ten gevolge van niet gebruikte maaltijden bij een tijdelijke afwezigheid die minstens 24 uur duurt. De verminderde dagprijs gaat in vanaf de eerste dag afwezigheid indien de afwezigheid minstens 24 uur voorafgaandelijk werd gemeld aan het verpleegkundig afdelingshoofd (of diens vervanger) van de afdeling waar de bewoner verblijft.

Deze maatregel is NIET van toepassing bij opname in het ziekenhuis daar de ziekenhuiskosten door de voorziening worden gedragen.

6.4 Beheer van gelden en goederen

Het beheer van gelden of goederen van de bewoner of het bewaren ervan kan nooit aan de directeur of andere medewerkers van het WZC worden toevertrouwd.

Indien de bewoner zijn middelen niet meer kan beheren, vraagt de sociale verpleegkundige in overleg met de familie de aanstelling van een voorlopig bewindvoerder aan het vrederecht aan.

Het WZC kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor diefstal, verlies of beschadiging van de gelden of goederen. Het is aan de bewoner om hiervoor de nodige verzekeringen af te sluiten.

7 Medische, Verpleegkundige en Paramedische zorgen

Aan de bewoners worden alle zorgen verstrekt die hun gezondheidstoestand vereist en wordt de nodige hulp geboden bij de dagelijkse handelingen van het leven. De zelfredzaamheid zal steeds gestimuleerd worden.

7.1 Bewonersdossier

Zoals wettelijk opgelegd wordt voor elke bewoner een dossier bijgehouden waarin administratieve, verpleegkundige en/of paramedische gegevens zitten. Elke zorgverlener zorgt voor de zorgvuldige aanvullingen en bewaring van het betreffende deel op een veilige plaats, conform de toepasselijke richtlijnen. Het dossier is strikt vertrouwelijk. Het kan niet door onbevoegden worden ingekeken. Voor elke bewoner wordt een multidisciplinair zorgplan opgemaakt in het dossier met inspraak van bewoner, familie of mantelzorgers.

Naast het bewonersdossier wordt ook een medisch dossier samengesteld met o.a. de medische voorschriften, richtlijnen en hun uitvoering. Het is wenselijk dat ook verslagen van onderzoeken en medische gegevens in het dossier bijgehouden worden om de continuïteit in de hulpverlening te verzekeren.

De wetgeving omtrent de bescherming van persoonlijke levenssfeer is van toepassing op bovenbeschreven informatie. (wet van 8 december 1992 ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de wetsbepalingen van toepassing in het kader van het medisch beroepsgeheim). De wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt geeft de bewoner het recht zijn dossier in te zien of om een afschrift te vragen. De aanvraag tot inzage in het medisch dossier of afschrift dient te worden ingediend bij de CRA of via de Ombudsdienst van ZNA Joostens.

U kan de ombudsdienst bereiken:

Telefoon: 03 / 280 80 82 toets 2 voor maandag-dinsdag-donderdag
toets 4 voor woensdag-vrijdag

7.2 Keuzevrijheid arts

De vrijheid van keuze van arts wordt verzekerd voor zover deze arts de nodige informatie en richtlijnen tijdig doorgeeft die vereist zijn om opgenomen te worden in het bewonersdossier en om de optimale verzorging van de bewoner mogelijk te maken.

Voor zover de bewoner toch verder beroep doet op een arts die op dit vlak in gebreke blijft, wijst het WZC alle verantwoordelijkheid af met betrekking tot de medische handelingen.

Indien de bewoner of de familieleden geen eigen arts hebben aangeduid, doet het WZC een beroep op een arts verbonden aan ZNA Joostens of de lokale huisartsenkring.

Bij verandering van huisarts dient de directie hiervan op de hoogte gebracht te worden.

7.3 Paramedische verzorging

Op voorschrift van de arts kan de bewoner paramedische hulp krijgen.

7.4 Medicatie

De bewoner of zijn vertegenwoordiger geven het WZC mandaat om de noodzakelijke geneesmiddelen voor de bewoner aan te kopen en te bewaren. Het WZC staat in voor de bewaring en toediening van de geneesmiddelen.

7.5 Waardig Levenseinde

Als bij ernstige ziekte genezing niet langer mogelijk is kan de bewoner rekenen op hulp bij het toeleven naar een menswaardig sterven onder de vorm van palliatieve begeleiding. Het medische en verzorgend team van het WZC staat daarvoor in, na overleg met de bewoner en zijn naasten.

Het WZC engageert er zich toe om samen met de huisarts elke bewoner in een palliatief stadium zo optimaal mogelijk te begeleiden, om een pijnvrij, comfortabel en menswaardig levenseinde te verzekeren.

Indien men vragen heeft over euthanasie, kan men zich wenden tot de behandelende arts. Elke vraag zal discreet en met respect behandeld worden.

8 Inspraak van de bewoner/familie

8.1 Familie-uurtje

Het familie-uurtje heeft als doel dat bewoners, familie en personeel elkaar bijstaan om de huidige kwaliteit van dienstverlening ten voordele van bewoners te behouden en te verbeteren.

De familie-uurtjes worden door de afdeling georganiseerd. De afdelingen streven ernaar om dit minstens tweemaal per jaar te organiseren. U kunt bij het afdelingshoofd vragen wanneer het volgende familie-uurtje gepland is.

Van de vergadering wordt een verslag gemaakt dat op de infoborden van de afdeling wordt uitgehangen.

Naast het familie-uurtje wordt er ad hoc (op vraag van bewoner en/of familie of bij belangrijke wijzigingen die impact hebben op de bewoner en diens familie) een informatiesessie gegeven over de werking van het WZC.

Indien u dringende vragen/suggesties hebt kan u zich steeds wenden tot het afdelingshoofd die dat hier graag tijd voor maakt.

8.2 Info-Joostens

Het WZC heeft een digitale nieuwsbrief: Info-Joostens. De bewoner of in voorkomend geval zijn vertegenwoordiger of familie kan zich inschrijven via de link www.zna.be/woonzorgcentrum als u op deze pagina komt dan ziet u links een knop nieuwsbrief. Als u daar op klikt kan u zich inschrijven.

In deze nieuwsbrief trachten we steeds iedereen op de hoogte te stellen van het reilen en zielen van de organisatie.

8.3 Suggesties, bemerkingen en klachten

8.3.1 Suggesties en bemerkingen

Deze kunnen door de bewoner of in voorkomend geval zijn vertegenwoordiger, zijn familie of mantelzorger worden genoteerd in een register "suggesties en klachten". De suggesties en klachten dienen gedagtekend te worden. Het register ligt aan de kassa van de cafetaria.

Het Vlaams agentschap Zorg en Gezondheid die belast is met het toezicht op de woonzorgcentra, dienen eveneens inzage te krijgen.

8.3.2 Klachtenprocedure

Een klacht kan men zowel mondeling als schriftelijk uiten. We raden u wel aan om de klacht eerst mondeling te bespreken met het afdelingshoofd van de dienst of de bevoegde medewerker. In veel gevallen wordt het probleem via een goed gesprek al opgelost.

U kan de ombudsdienst bereiken:

Telefoon 03/280 80 82 toets 2: maandag-dinsdag-donderdag

Toets 4: woensdag-vrijdag

Aan de klachtindiener moet het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven, schriftelijk meegedeeld worden, uiterlijk binnen 30 werkdagen.

8.3.3 WOONZORGLIJN EN FEDERALE OMBUDSDIENST

De Woonzorglijn is een meldpunt waar u terecht kunt met al uw vragen en klachten over ouderenzorgvoorzieningen.

U kunt de Woonzorglijn bereiken via:

- Telefoon: 02/553 75 00
- Via e-mail: woonzorglijn@vlaanderen.be
- Meer info : www.zorg-en-gezondheid.be
- De Federale Ombudsdienst "rechten van de patiënt"
- Telefoon: 02/524 85 20

9 Maatregelen van algemeen belang

9.1 Algemeen Veiligheid

De veiligheidsvoorschriften van het WZC zijn er in het belang van alle bewoners. Bij aanpassingen in de kamer of het plaatsen van eigen elektrische toestellen, dient de bewoner vooraf toestemming te bekomen van de directeur of zijn vertegenwoordiger.

9.1.1 Veiligheid van de bewoner.

Het is verboden voorwerpen in bezit te hebben die een gevaar kunnen opleveren voor de veiligheid vb lucifers, messen,....

9.1.2 Brandveiligheid

Om zichzelf en anderen niet in gevaar te brengen is het nodig dat de bewoner van het WZC een inspanning levert om alles te vermijden wat brandgevaar kan opleveren.

In het belang van de veiligheid van de bewoners zijn er strikte veiligheidsvoorschriften qua brandveiligheid. Daarom is een algemeen rookverbod van toepassing in de instelling met uitzondering van de aangeduide rookzones, en mogen geen kaarsen of dergelijke aangestoken in de kamers.

Om de brandveiligheid te verzekeren beschikt het WZC over een brandveiligheidsbeleid. De bewoners en bezoekers worden geacht de veiligheidsvoorschriften te respecteren.

Daarom zijn volgende veiligheidsvoorschriften uitgewerkt:

- Elektrische apparaten zoals televisie, radio, verlichtingstoestellen, snoeren, e.d. mogen enkel gebruikt worden mits het voorleggen van een attest door een externe firma dat verklaard dat het toestel veilig gebruikt kan worden. De toestellen moeten het CE- merk dragen.
- Bij aankoop van een nieuw televisietoestel mogen enkel LED toestel aangekocht worden.

- De bewoner/familie zal ook zijn medewerking verlenen aan de periodieke controle van deze apparaten.
- Bij defect of beschadiging van snoeren, stekkers, stopcontacten, e.d., zal de bewoner of zijn/haar vertegenwoordiger het personeel onmiddellijk op de hoogte brengen.
- Enkel roken in de voorziene plaats (vraag dit op de afdeling).
- Geen gebruik van 'om het even welke' vrije vlam (kaarsen, theelichtjes, olielampen,...)
- Aandacht voor de brandveiligheid van stoffen van kledij en persoonlijke voorwerpen uit licht ontvlambare stoffen zoals nylon of fleec.
- De familie dient zich vertrouwd te maken met de vluchtwegen waarlangs men in geval van nood uit de kamers, de afdeling of het huis kan ontkomen.
- De richtlijnen die men dient te volgen in geval van brand, worden duidelijk aangebracht op verschillende plaatsen in het WZC.

Bij evacuatie dient u volgende pictogrammen te herkennen :

Een gewone uitgang



De richting naar de nooduitgang



9.2 Contacten tussen bewoner en personeel

9.2.1 Algemeen

Met het oog op een goede levenssfeer, goede geest en verstandhouding dienen personeel en bewoners/familie elkaar met beleefdheid, eerbied en welwillendheid te bejegenen. Klachten hieromtrent worden gemeld zoals voorzien in de klachtenprocedure. Aan het personeel mogen geen fooien overhandigd worden.

9.2.2 Animatie en vrijetijdsbesteding

Het WZC verbindt zich ertoe - samen met de bewoner - inspanningen te leveren om de zelfredzaamheid van de bewoner te behouden, te bevorderen of te herstellen door het stimuleren en organiseren van aangepaste activiteiten om de zelfredzaamheid en levenskwaliteit te bevorderen. Ook u als vertegenwoordiger of familie kunt hieraan meewerken. Neem gerust contact op met het afdelingshoofd om advies te vragen.

Alle activiteiten (intern als extern) zijn gratis. Consumpties in de cafetaria verbonden aan activiteiten zijn ten laste van de bewoner.

Het WZC zal hierbij, naast haar vaste medewerkers, ook vrijwilligers inschakelen die de bewoners zullen begeleiden bij deze activiteiten en uitstappen. Regelmatig worden verenigingen of artiesten uitgenodigd om ontspanningsactiviteiten te organiseren binnen het WZC.

Daarnaast bent u als familie vertegenwoordiger steeds welkom om deel te nemen aan deze activiteiten. U kan het programma terug vinden op de afdeling. Vraag er zeker naar.

Hebt u zelf als bewoner of familie een leuk idee, het zou fijn zijn als u dat met ons wil delen. Alleen op deze wijze kunnen wij zorgen voor het meest passend aanbod.

U kan voor de bewoner een **Tv** meebrengen en installeren op de kamer. OPGELET: het toestel moet uitgerust zijn met een **dvbc-tuner + MPEG4** (digitaal ontvangst). Voor het gebruik voor teledistributie betaalt u een maandelijkse vergoeding.

9.2.3 Zingeving

Het WZC heeft een pluralistische visie, zij staat open voor iedereen en eerbiedigt hierbij de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige vrijheid. We vragen van de bewoners diens vertegenwoordiger of familie eenzelfde houding tegenover de medebewoners.

De bewoner kan al bij zijn opname zijn voorkeur van levensbeschouwing kenbaar maken en aangeven of hij/zij iemand wenst te ontvangen door het invullen en ondertekenen van een hiertoe geijkt formulier.

Bewoners of familie die behoefte hebben om een geestelijk dienaar van hun godsdienst of raadsman te ontvangen, kunnen dit altijd doorgeven aan het afdelingshoofd zij verwittigen de juiste persoon die u zal bezoeken.

In het WZC bestaat de mogelijkheid om wekelijks aan de eucharistieviering deel te nemen. Deze gaat door elk vrijdag van 13u tot 13.30u in de cafetaria.

9.2.4 Toezicht

De directie waakt erover dat de maatregelen van algemeen belang worden nageleefd en kan daartoe alle lokalen en woongelegenheden bezoeken.

Het nazien van de woongelegenheden gebeurt enkel in aanwezigheid van de bewoner of bij afwezigheid, in het bijzijn van getuigen.

9.2.5 Schade door bewoner/familie

Indien de bewoner/familie bewust en opzettelijke schade aanricht, kunnen de kosten die daaruit voortvloeien ten laste worden gelegd van deze bewoner en verrekend worden op de factuur.

10 Ontslag en beëindigen van de opnameovereenkomst

10.1 Beëindiging opnameovereenkomst

10.1.1 Proefperiode

De eerste dertig dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode. De opzeggingstermijn tijdens de proefperiode wordt voor zowel de bewoner als voor de beheerder van het WZC beperkt tot zeven kalenderdagen.

10.1.2 Beëindiging door de bewoner

De opnameovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur. De overeenkomst eindigt door opzegging of op de dag van het overlijden van de bewoner.

De bewoner of zijn vertegenwoordiger kunnen deze overeenkomst te allen tijde beëindigen mits in achtname van een opzegtermijn van dertig dagen. De opzegging gebeurt schriftelijk, aangetekend per mail of door ondertekening voor ontvangst, en gaat in de eerste dag volgend op de betekening. Voor de eerste dertig dagen van het verblijf (proefperiode) geldt in hoofde van de bewoner een verkorte opzegtermijn van zeven dagen.

De bewoner en het WZC kunnen echter in onderling schriftelijk akkoord afwijken van deze opzegtermijnen.

10.1.3 Beëindiging door de beheerder

De beheerder van het WZC heeft het recht om de opnameovereenkomst te beëindigen mits inachtneming van een opzeggingstermijn van zestig kalenderdagen wanneer één van de omstandigheden hieronder beschreven.

- Indien naar het oordeel van een arts de lichamelijke of geestelijke toestand van de bewoner van die aard is dat een overplaatsing naar een instelling, waar aangepastere zorg kan aangeboden, vereist is. Het WZC verbindt er zich toe, in overleg met de bewoner en of zijn de vertegenwoordiger, te zorgen voor een overplaatsing naar deze aangepaste zorginstelling. Indien noodzakelijk zal in het belang van de bewoner de opzegtermijn worden aangepast in functie van deze plaatsing.
- Indien het gedrag van de bewoner ernstig storend is voor de medebewoners of voor het samenleven in een WZC, of indien het gedrag van de bewoner de dagelijkse zorg- en dienstverlening in ernstige mate verhindert. In dit geval zal het WZC voorafgaand een schriftelijke aanmaning zenden aan de bewoner met het dwingend verzoek om de tekortkomingen, zoals omschreven in de aanmaning, te verhelpen. Indien de bewoner geen gevolg geeft aan deze aanmaning kan het WZC, na het inwinnen van het advies van een arts en in overleg met de Coördinerend en Raadgevend Arts (CRA) van het WZC, overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst.

- Bij ernstig wangedrag tegenover andere bewoners of medewerkers van het WZC of strafrechtelijke feiten, kan het WZC mits het inwinnen van het advies van een arts en in overleg met de Coördinerend en Raadgevend Arts (CRA) van het WZC, overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst.
- Bij zware fouten zoals strafrechtelijke feiten of wanbetaling van de verblijfsnota's na meerdere herhaaldelijke schriftelijke aanmaningen (minstens drie), kan het WZC overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst.
- Indien er cruciale gegevens zijn achtergehouden die normaal niet tot opname in het woonzorgcentra zouden hebben geleid.

Deze termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging aan de bewoner. De betekening is ontvankelijk indien ze aangetekend verstuurd wordt ten aanzien van de bewoner.

De opzegging van deze overeenkomst door het WZC wordt aangetekend toegestuurd en start de eerste dag volgend op de betekening van de opzeg.

Vooraleer tot ontslag wordt overgegaan zal via dialoog getracht worden een oplossing te vinden. Indien blijkt dat dit niet mogelijk is zal de directie tot drie keer tot een aangetekend schrijven sturen met een duidelijke motivatie wat het probleem is wat er verwacht wordt van de bewoner of in voorkomend geval de vertegenwoordiger of familie. Indien na de derde schriftelijk verwittiging geen verandering heeft plaatsgevonden zal een gemotiveerder tot ontslag van de bewoner voorwerp uitmaken van een beslissing van het directiecomité van het WZC.

Via een aangetekend schrijven wordt u op de hoogte gesteld van het definitief ontslag.

10.1.4 Gevolgen van de beëindiging van de overeenkomst in geval van opzegging

De dagprijs blijft verschuldigd door de bewoner gedurende de volledige periode van de opzegtermijn, onverminderd de bepalingen van toepassing bij afwezigheid van de bewoner.

Indien een woongelegenheid ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de opzegtermijn, wordt de dagprijs vanaf dat moment niet meer aangerekend, evenmin als eventuele kosten voor levering van diensten.

De bewoner of zijn vertegenwoordiger verbindt zich er toe de persoonlijke bezittingen uit de kamer te verwijderen uiterlijk op de dag waarop de overeenkomst afloopt, zoals vastgelegd in de betekening van de opzeg.

Ingeval de bewoner of zijn vertegenwoordiger de persoonlijke bezittingen niet heeft verwijderd op de vooropgestelde einddatum van de overeenkomst, kan het WZC de kamer ontruimen op kosten van de bewoner.

Het WZC zal in dit geval de persoonlijke bezittingen bewaren voor rekening van de bewoner. Het WZC kan evenwel niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade, diefstal of een gebrek aan onderhoud aan de achtergelaten bezittingen in bewaring.

10.1.5 Gevolgen van de beëindiging van de overeenkomst in geval van overlijden

In geval van overlijden van de bewoner ontruimt zijn vertegenwoordiger de woongelegenheid uiterlijk vijf dagen na de dag van het overlijden.

De datum van ontruiming van de kamer kan in onderling akkoord tussen de vertegenwoordiger van de bewoner en het WZC worden vastgelegd of desgevallend verlengd. Bij de ontruiming van de woongelegenheid wordt de inboedelbeschrijving, opgemaakt door beide partijen bij opname, geactualiseerd en voor akkoord ondertekend.

Indien de woongelegenheid van de bewoner niet wordt ontruimd binnen de termijn zoals hierboven bepaald van deze overeenkomst, al dan niet in onderling akkoord verlengd, kan het WZC de kamer ontruimen voor rekening van de nabestaanden.

De dagprijs, verminderd met de kosten voor de niet-gebruikte leveringen en diensten, blijft verschuldigd tot en met de vijfde dag na de dag van het overlijden van de bewoner, of desgevallend langer indien deze termijn wordt verlengd op verzoek van de vertegenwoordiger van de bewoner.

Ingeval een woongelegenheid ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de vijf dagen na de dag van het overlijden van de bewoner, worden in de verblijfsnota de dagprijzen en bedragen voor de niet-gebruikte leveringen en diensten slechts aangerekend tot de dag die voorafgaat aan het hergebruik van deze woongelegenheid.

10.1.6 Dagprijs

Gedurende de opzeggingstermijn mag er bovenop de verschuldigde dagprijs geen extra opzegvergoeding aangerekend worden, ongeacht wie de opnameovereenkomst beëindigd. Als een woongelegenheden ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de opzeggingstermijn, zal de dagprijs, in voorkomend geval verminderd met de bedragen van niet-gebruikte leveringen en diensten bij de afwezigheid van de bewoner, alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

10.2 Overplaatsing

Indien naar het oordeel van een arts de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner van dien aard is dat een overplaatsing naar een passende voorziening of passende afdeling geboden is, verbindt het WZC zich ertoe te zorgen voor een passend en evenwaardig verblijf. De opzeggingstermijn zal in overeenstemming met de overplaatsing verlengd worden. Dit gebeurt in overleg met de bewoner, zijn familie of voorkomend geval vertegenwoordiger.

10.3 Begrafeniskosten/uitvaartregeling

Deze zijn niet in de dagprijs begrepen. In geval van overlijden wordt de uitvaart en de begrafenis geregeld door de familieleden. Indien er geen familieleden zijn die dit ter harte kunnen nemen, wordt door de instelling de nodige voorzieningen getroffen. De uitvaart wordt dan verzorgd door de begrafenisondernemer die door het bevoegd OCMW wordt aangesteld. Dat OCMW zal in voorkomend geval de kosten terugvorderen.

10.4 Wijziging van de opnameovereenkomst.

De opnameovereenkomst kan enkel gewijzigd worden met akkoord van de bewoner of in voorkomend geval zijn vertegenwoordiger. De wijzigingen zullen vastgelegd worden in een addendum aan de opnameovereenkomst, te ondertekenen door de contracterende partijen. Een aanpassing van het bedrag van de dagprijs wordt vooraf bekendgemaakt en zal ten vroegste ingaan dertig dagen na de kennisgeving ervan aan de bewoner, of in voorkomend geval zijn vertegenwoordiger. Een dergelijke aanpassing wordt niet beschouwd als een wijziging van de opnameovereenkomst en hoeft geen akkoord van de bewoner of in voorkomend geval zijn vertegenwoordiger.

11 Toezichthoudende overheidsdiensten

11.1 Erkenning van het WZC door de overheid

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd voor de erkenning van het WZC. De erkenningsnormen aangaande woonzorgcentra zijn vastgelegd in het decreet van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers. (publicatie Belgisch Staatsblad : 17 december 2009)

Contactgegevens:

- Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
- Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 33
- 1030 Brussel
- Tel: 02 553 35 00
- E-mail : zorg-en-gezondheid@vlaanderen.be

11.2 Toezicht op het WZC door de overheid

Het Vlaams Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin is bevoegd voor het toezicht op WZC.

Contactgegevens:

- Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
- Zorginspectie
- Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 31
- 1030 Brussel
- Tel: 02 553 33 79
- e-mail : contact@zorginspectie.be

12 Kennisgeving van de Interne afsprakennota

12.1 Inhoud

Deze afsprakennota is vastgesteld en kan gewijzigd worden bij de beslissing door het Directiecomité van ZNA Joostens en het Management Comité van ZNA.

Wijzigingen aan de afsprakennota worden vooraf meegedeeld en kunnen op zijn vroegst toegepast worden dertig dagen na de kennisgeving ervan aan de bewoner of, in voorkomend geval, aan zijn vertegenwoordiger.

Het WZC zal de bewoner, in voorkomend geval zijn vertegenwoordiger, zijn familie en mantelzorgers steeds in kennis brengen van de strategische beleidsbeslissingen van het management die een impact hebben op de dagelijkse werking van het WZC, op de verblijfskosten of de aard van de aangeboden hulp- en dienstverlening.

12.2 Overhandiging

Eén exemplaar van onderhavige afsprakennota wordt tegen ontvangstbewijs, dat als akkoordverklaring geldt, aan elke nieuwe bewoner vóór opname en vóór ondertekening van de schriftelijke opnameovereenkomst overhandigd.

12.3 Naleving

Alle bewoners gaan, door het feit van hun opname in het WZC, de verbintenis aan de voorschriften van deze afsprakennota, latere wijzigingen die de bewoner ter kennis zijn gebracht, evenals de toepassingsmaatregelen na te leven.

De afsprakennota is het resultaat van het nieuwe woonzorgdecreet van 13/03/2009 dat in voege trad op 01/01/2010.

Deze afsprakennota gaat in voege vanaf 01/11/2016.

Rika De Bens
Directeur patiëntenzorg