



✉ onthaal.terlinden@veurne.be  
☎ 058 33 23 00  
🌐 www.veurne.be

# Interne afsprakennota woonzorgcentrum en kortverblijf Ter Linden

In toepassing van het woonzorgdecreet van 15 februari 2019  
Geregistreerd bij het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid onder het nummer 212.177.008  
HCO: WZC 3817 en CVK 25841  
CE 151  
Dossiernummer: 554.101 en 554.601

Woonzorgcentrum Ter Linden  
RIZIV 76015138210

## Welkomstwoord

De directie en de medewerkers van het woonzorgcentrum Ter Linden willen u alvast hartelijk welkom heten!

Met z'n allen zullen we ons uiterste best doen om samen met u het woonzorgcentrum de huiselijke warmte en geborgenheid te geven zodat deze nieuwe woonomgeving voor u vlug als een echte "thuis" ervaren wordt.

Aan onze bewoners van het woonzorgcentrum wordt een zo groot mogelijke vrijheid verleend, maar zoals u wellicht wel begrijpt, daar waar een groep mensen in gemeenschap samenleven, er de nodige afspraken moeten worden gemaakt om een goede werking en woon-, zorg-, leefklimaat te verzekeren.

In deze interne afsprakennota vindt u alle praktische inlichtingen en richtlijnen betreffend de interne werking van het woonzorgcentrum. Deze zullen meehelpen om samen aan een fijne buurt te bouwen.

## Inhoudsopgave

Welkomstwoord .....	2
<b>1. Algemene situering .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Organisatie wonen-, zorg- en leven .....</b>	<b>5</b>
2.1 Dagindeling .....	5
2.2 De maaltijden .....	5
2.3 Vrije toegang van bezoek en bezoeksregeling .....	6
2.4 Roken .....	6
2.5 De organisatie van activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten en zinvolle dagbesteding .....	6
2.6 Organisatie van de persoonlijke was .....	7
2.7 De organisatie van de persoonlijke levensbeschouwing .....	7
2.8 Restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel .....	8
2.9 Vrije keuze en regeling van ziekenhuis .....	8
2.10 Vrije keuze van apotheek .....	9
2.11 Regeling van geneesmiddelen .....	9
2.12 Het beleid binnen het woonzorgcentrum rond vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg en levenseinde .....	9
2.13 Vrije keuze behandelende arts .....	10
<b>3. De regels tot het houden van huisdieren .....</b>	<b>10</b>
<b>4. Brand en ernstige gebeurtenissen met impact op de dagelijkse werking .....</b>	<b>10</b>
<b>5. Grensoverschrijdend gedrag .....</b>	<b>11</b>
<b>6. Procedure van het woon-, zorg- en leefplan .....</b>	<b>11</b>
<b>7. Organisatie van de collectieve participatie van bewoners .....</b>	<b>12</b>
<b>8. Mededeling strategische beslissingen vanwege het management aan bewoner, familie of mantelzorger .....</b>	<b>12</b>
<b>9. Behandeling van suggesties, opmerkingen en klachten van bewoners, familie en mantelzorgers .....</b>	<b>12</b>
<b>10. Instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van het woonzorgcentrum en de toepasselijke erkenningsnormen .....</b>	<b>13</b>
<b>11. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer .....</b>	<b>13</b>
<b>12. Kennisgeving van de interne afsprakennota .....</b>	<b>13</b>

## 1. Algemene situering

Het woonzorgcentrum en kortverblijf Ter Linden, zijn gelegen in de Kaaiplaats 2 – 8630 Veurne. Het woonzorgcentrum wordt beheerd door het lokaal bestuur van Veurne.

### Contactgegevens:

<b>Woonzorgcentrum Ter linden</b> Kaaiplaats 2 8630 Veurne T. 058 332 300 Directeur: Wim Meirlevede	<b>Het lokaal bestuur van Veurne</b> Sint-Denisplaats 16 8630 Veurne T. 058 355 500 Algemeen directeur: Joke Jonckheere
---	---

Het woonzorgcentrum beschikt over 129 woongelegenheden met bijkomende erkenning en 30 woongelegenheden zonder bijkomende erkenning en 1 erkend kortverblijf verspreidt over 6 residenties:

- Gelijkvloers: Dageraad/ Langs De Kade      verantwoordelijke: Lindsay Barbier
- 1<sup>e</sup> verdiep: Morgendauw      verantwoordelijke: Catherine Descan
- 1<sup>e</sup> verdiep: Oasis      verantwoordelijke: Patricia Hamiaux
- 2<sup>e</sup> verdiep: Avondrood (GR)      verantwoordelijke: Stephanie Beele
- 2<sup>e</sup> verdiep: La Luna (GR)      verantwoordelijke: Raquel Lahaye
- 3<sup>e</sup> verdiep: Laura      verantwoordelijke: Nele Bekaert

Het WZC Ter Linden is erkend door de Vlaamse Regering als woonzorgcentrum.

KBO-nr: 0212.177.008

Erkenningsnummer: CE151

Riziv-nr: 76015138210

HCO-nrs:

CVK: 25841

WZC: 3817

## 2. Organisatie wonen-, zorg- en leven

### 2.1 Dagindeling

Voor de dagindeling van onze bewoners proberen we een evenwicht te zoeken tussen het ritme van de bewoner, de wensen & noden van de bewoner en een goede organisatie van de zorg. We proberen zoveel als mogelijk zorg op maat aan te bieden.

#### **Voormiddag**

Om 7u begint de ochtendverzorging, maar dat betekent niet dat iedereen dan al opstaat en verzorgd wordt. Het individuele uur van de ochtendverzorging is vooreerst afhankelijk van de persoonlijke voorkeur van de bewoner en van de drukte en de werking op de dienst. Het ontbijt serveren we vanaf 8u00 tot ongeveer 9u00. Vanuit het woonzorgcentrum vinden we sociaal contact belangrijk en willen we de bewoners zoveel als mogelijk motiveren om in de gemeenschappelijke ruimtes de maaltijden te nuttigen.

Vanaf 10u00 wordt de soep bedeed en vanaf 11u wordt de warme maaltijd opgediend.

#### **Namiddag**

Na het middagmaal is er een periode van rust voorzien. Vanaf 13u00 wordt de bewoner uitgenodigd voor een koffie en een knabbel, gevolgd door verschillende vrijblijvende namiddagactiviteiten.

Dagelijks (uitgezonderd op maandag en dinsdag) tussen 13u30 en 17u00 houden de vrijwilligers de brasserie 'Ter Linden' open en is zowel bewoner als bezoek er welkom voor een drankje en een gezellig samen zijn.

#### **Avond**

Het avondmaal wordt geserveerd vanaf 17u00. Daarna begint de avondzorg. Indien de bewoner afhankelijk is van anderen voor de avondzorg, is er de mogelijkheid om een voorkeur van tijdstip mee te delen om deze uit te voeren. In samenspraak met de bewoner, wordt bekeken hoe zijn/haar wensen kunnen worden afgestemd op het zorgschema van de residentie.

#### **Nacht**

Ook tijdens de nacht worden de verpleegkundige en verzorgende taken verder gezet. Er vinden geregeld nachtrondes plaats en de telefonische permanentie blijft verzekerd. Familieleden van bewoners die zich in de laatste levensfase bevinden, kunnen ook s 'nachts blijven waken.

### 2.2 De maaltijden

Het woonzorgcentrum beschikt over een eigen grootkeuken waar elke dag de maaltijden vers bereid worden door een vast keukenteam. Aan iedere bewoner wordt een evenwichtige, gezonde en gevarieerde maaltijd aangeboden, die bovendien aangepast is aan de gezondheidstoestand en de voorkeuren van de bewoner. Indien de bewoner er hiernaast ook voor kiest om eigen bederfbare voedingswaren op de kamer te houden, dan is hij/zij hier verantwoordelijk voor.

Buiten de vaststaande uren kunnen er geen maaltijden verkregen worden. De bewoners kunnen de maaltijden nuttigen in de gemeenschappelijke eetruimtes of op de kamer.

Het weekmenu wordt telkens uitgehangen in de leefruimte en treft u ook aan in het 't Lindebladje (= twee maandelijks editie) die op kamer wordt bezorgd.

Dieetvoorschriften worden toegepast, op uitdrukkelijk voorschrift van de arts en mits de bewoner hiermee instemt.

### 2.3 Vrije toegang van bezoek en bezoekregeling

Voor bewoners die verblijven op een open residentie zijn geen restricties verbonden voor de toegang in en uit het WZC Ter Linden. Om de organisatie en de dienstverlening vlot te laten verlopen wordt de bewoner gevraagd zich te houden aan een aantal afspraken.

De bewoner (of iemand uit zijn/haar netwerk) licht de dienst in wanneer hij/zij het woonzorgcentrum verlaat en wanneer hij/zij bepaalde maaltijden al dan niet zal nuttigen.

Bewoners, die op eigen krachten hun weg niet kunnen banen buiten het woonzorgcentrum, worden gevraagd om het woonzorgcentrum enkel te verlaten onder begeleiding. Bezoek ontvangen, kan altijd. Er zijn geen bezoeken. We vragen enkel om respect te hebben voor de rust van de medebewoners en het ochtendlijk zorgmoment. De voordeur is van 21u00 tot 7u00 gesloten. Bezoek die in die uren langs komt, kan zich aanmelden via de deurbel aan de hoofdingang.

Om de sfeer, rust en sereniteit te garanderen in de leefruimtes, vragen we de bezoekers om naar de kamer of de brasserie te gaan.

Het is verboden om gasten in de kamer te laten overnachten. Naasten kunnen in de palliatieve fase dag en nacht bij hun familie verblijven, in overleg met de afdeling.

### 2.4 Roken

Er geldt een algemeen rookverbod op de kamer en in de gemeenschappelijke ruimtes. Mensen die alsnog wensen te roken, worden verwezen naar de rokersruimte bij residentie Langs de Kade, aan de brasserie of op het terras van de residentie.

### 2.5 De organisatie van activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten en zinvolle dagbesteding

Het woonzorgcentrum biedt zinvolle dagbesteding aan op basis van de noden en interesses van de bewoner. De activiteiten worden georganiseerd door het team wonen en leven. Elke week is er een aanbod van verschillende activiteiten waaraan de bewoner kan deelnemen. De bewoner wordt hiervan wekelijks op de hoogte gesteld door een weekschema die uithangt in de verschillende gemeenschappelijke ruimtes van de residentie. Daarnaast wordt de bewoner bij elke activiteit persoonlijk uitgenodigd om deel te nemen. Er wordt ook gekeken om in te gaan op individuele vragen. (vb. wandeling in de tuin of een uitstap naar de winkel).

Het tweemaandelijks bewonersblad, 't Lindebladje, brengt bewoners op de hoogte van het reilen en zeilen in WZC Ter Linden.

Elke residentie heeft een ruime leefruimte, waar er een tv staat. Hier kunnen op aanvraag ook boeken of andere vrijetijdsmaterialen verkregen worden.

Verschillende residenties beschikken ook over een eigen terras waar de bewoner kan vertoeven. WZC Ter Linden beschikt ook over een ruime tuin waar de bewoners en het bezoek zich vrij kunnen begeven doorheen de dag.

Indien de bewoner lid is van een vereniging of een hobby heeft die hij/zij graag uitoefent, kan dit zeker behouden worden in het woonzorgcentrum.

Het team leven organiseert zowel interne als externe activiteiten en uitstappen op maat van de bewoner.

Gedurende de middagrust en na 21 uur wordt lawaai zoveel als mogelijk vermeden.

## 2.6 Organisatie van de persoonlijke was

Vanaf 01/01/2022 kan er een keuze worden gemaakt betreffend de organisatie van de persoonlijke was. Indien de bewoner of familie ervoor kiest dat de was wordt gedaan door het WZC wordt een forfait van €50/maand aangerekend. De bewoner/familie kan ook kiezen om de was zelf te organiseren.

Wat is standaard inbegrepen in de prijs voor elke bewoner:

- De beschikbaarstelling, het onderhoud en de vervanging van het beddengoed, matras aangepast aan de zorgnood van de bewoner, dekbed, hoeslakens, hoofdkussens, steeklakens, handdoeken en washandjes.
- De bescherming van het beddengoed in geval van o.a. incontinentie, decubitus, besmettelijke ziekten,...
- De standaarduitrusting voor gordijnen, behang en meubelstoffen
- Labeling van persoonlijk linnen.
- Was en stomerij van niet- persoonlijk linnen

### **Organisatie van de was door bewoner/familie:**

Indien u opteert om zelf de was te organiseren voor de bewoner dan staat u in voor de was en stomerij van het persoonlijk linnen.

Voorwaarden:

- Er wordt een afwasbare wasmand voorzien op de kamer van de bewoner zodat de zorgmedewerkers de vuile was hierin kunnen deponeren.
- De was wordt min. 3 maal per week opgehaald met een interval tussen 2 bezoeken van max. 3 dagen. Indien een interval langer dan 3 dagen duurt wordt de was, op kosten van de bewoner meegegeven met de interne was van WZC Ter Linden en worden de kosten vermeld op de verblijfsfactuur.

### **Algemeen:**

Graag rekening houden om gemakkelijk wasbare en geen delicate kledij mee te brengen.

Naar de zorg toe zijn gemakkelijke en rekbare slaapkledij sterk aangeraden.

Delicate kledij wordt naar de nieuwkuis gebracht tegen betaling.

Het woonzorgcentrum is niet verantwoordelijk voor de beschadiging van kledij of voor het verlies ervan. Retouches van kledij zijn mogelijk en worden op vraag van de bewoner/familie uitgevoerd tegen betaling. De prijslijst kan verkregen worden via de sociale dienst van WZC Ter Linden.

## 2.7 De organisatie van de persoonlijke levensbeschouwing

Woonzorgcentrum Ter Linden respecteert de persoonlijke, filosofische of godsdienstige overtuigingen van elke bewoner. Iedereen krijgt de kans om zijn levensovertuiging te beleven.

Elke bewoner kan binnen ons woonzorgcentrum vrij bezoek ontvangen van een vertegenwoordiger van de gekozen godsdienst of van een lekenraadgever van de gekozen morele of filosofische overtuiging.

Info omtrent vertegenwoordigers kan verkregen worden aan het onthaal of bij onze sociale dienst.

## 2.8 Restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel

Het woonzorgcentrum streeft naar een fixatiearm beleid waarbij de zelfstandigheid en de maximale bewegings- en keuzevrijheid van de bewoner centraal staat. Soms zijn bewoners echter beperkt in hun mogelijkheden omwille van desoriëntatie of dementie. Om de veiligheid van de bewoners met deze ziektebeelden te garanderen is het nodig om een aantal veiligheidsmaatregelen te hanteren:

- Bewoners met wegliep- en/of storend gedrag en/of desoriëntatie kunnen verblijven op de gesloten residenties Avondrood en La Luna. De bewoners kunnen op deze residenties niet vrij in- en uitlopen, tenzij onder begeleiding van familie of een medewerker. Bij het verlaten van de residentie dient dit telkens gemeld te worden aan een zorgmedewerker van de residentie. Binnen deze residenties kunnen de bewoners zich vrij bewegen.
- Elke bewoner kan opteren voor dwaaldetectie. Hierbij wordt een signaal gesignaleerd op de zorgtelefoons indien een bewoner met dwaaldetectie een bepaalde grens (= residentie/toegangsdeuren) overschrijdt en kan er onmiddellijk worden ingegrepen. Dit is enkel beschikbaar in ons nieuwbouwgedeelte (cfr. Bouw '13). In de oudbouw (cfr. Bouw '97) is geen dwaaldetectie aanwezig hierbij op de gesloten residentie wordt er effectief gewerkt met een cijfercodes aan de liften en deuren.
- Indien er wordt overgegaan tot een vorm van fixatie, gebeurt dit telkens in overleg met de bewoner en/of zijn/haar familie en dient een individuele fixatiefiche door de wettelijke vertegenwoordiger te worden ondertekend door alle partijen. Hierbij wordt de waarde van de individuele vrijheid van de bewoner telkens afgewogen tegenover de waarde van de veiligheid van de bewoner en diens omgeving. De duur van de fixatie en de middelen die gebruikt worden, zullen worden aangepast aan de gestelde problematiek. Elke beslissing tot fixatie wordt zorgvuldig genomen en op regelmatige basis geëvalueerd.

Een opname kan geweigerd worden op basis van gegevens uit het medisch verslag (drankmisbruik, agressie, psychiatrische problematiek). Het opnameteam (= CRA arts/ directie/ HVP en sociale dienst) beslist in dit geval. Indien niet kan opgenomen worden, verwijzen we door.

## 2.9 Vrije keuze en regeling van ziekenhuis

Iedere bewoner of vertegenwoordiger kan na overleg met zijn huisarts en hoofdverpleegkundige in volledige vrijheid de keuze maken om al dan niet over te gaan tot een ziekenhuisopname.

In kritieke situaties beslist de huisarts samen met de verpleegkundige. Indien de persoon zelf of zijn/haar familie geen ziekenhuisopnames meer wensen, kan dit op elk moment doorgegeven worden.

Tijdens het gesprek rond vroegtijdige zorgplanning wordt dit tevens actief bevraagd bij elke bewoner en/of zijn/haar familie. Na het gesprek worden de specifieke wensen hieromtrent vertaald in DNR-codes door de huisarts.

Tevens kan de bewoner zelf de keuze van het ziekenhuis bepalen. Deze informatie kan men opnemen in



het woon-, zorg- en leefplan.

## 2.10 Vrije keuze van apotheek

Het woonzorgcentrum heeft een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met een particuliere apotheek die werkt met een medicatierobot. De robot stelt de medicatie samen op recept van de arts of verpleegkundige, waardoor meer tijd voor de bewoner aan bed en de kans op medicatiefouten nihil is.

Hierbij mag er bij opname geen medicatie worden meegebracht van thuis. Het is dus van belang om een correcte en recente medicatiefiche te bezorgen (In dit geval geeft de bewoner een volmacht aan het woonzorgcentrum om voor hem/haar de voorgeschreven medicatie te bestellen).

Conform art. 6 met de wet van 22/08/2002 behoudt de bewoner zijn recht op vrije keuze van beroepsbeoefenaar en recht op wijziging van deze keuze. Indien de bewoner hiervoor opteert moet een gemachtigd persoon worden aangeduid binnen zijn kenniskring die de aankoop/ ophaling en het klaarzetten van de medicatie voor de desbetreffende bewoner voorziet.

## 2.11 Regeling van geneesmiddelen

Het verstrekken van geneesmiddelen gebeurt door het verzorgingsteam gecoördineerd door de hoofdverpleegkundige/teamcoach en volgens het voorschrift van de behandelende huisarts. Indien de familie (niet voorgeschreven) medicatie meebrengt, dient dit aan het hoofd van de zorg afgeleverd te worden.

De bewoner mag geen geneesmiddelen op de kamer bijhouden tenzij mits uitdrukkelijke en schriftelijke toelating van de behandelende geneesheer. Het woonzorgcentrum draagt geen enkele verantwoordelijkheid indien de bewoner op eigen initiatief geneesmiddelen gebruikt en dit zonder of tegen het advies van de geneesheer.

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

## 2.12 Het beleid binnen het woonzorgcentrum rond vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg en levenseinde

Bij aanvang van het verblijf wordt gevraagd aan de bewoner of er eventueel al documenten met betrekking tot de vroegtijdige zorgplanning werden opgesteld. Reeds ingevulde documenten (wilsverklaringen) dienen steeds meegebracht te worden naar het woonzorgcentrum.

Bij aankomst in het woonzorgcentrum wordt bij elke bewoner geïnformeerd omtrent vroegtijdige zorgplanning. Heel wat mensen kunnen omtrent dit onderwerp met angst en onwetendheid zitten. Hierbij biedt het woonzorgcentrum de nodige ondersteuning om na te denken over het levenseinde en op welke manier men deze wenst te beleven. Beslissingen rond het levenseinde mogen niet afhangen van toeval of van intenties van toevallige aanwezige zorgverleners. Voor een betere zorg van het levenseinde is een eerste belangrijke stap het in kaart brengen van de omstandigheden van overlijden en de kwaliteit van het levenseinde.

Tijdens het verblijf zal de hoofdverpleegkundige/ teamcoach al dan niet samen met de vertrouwenspersoon een intake gesprek afnemen en noteren op een standaardformulier van

onderhandelde zorg en waar beslissingen over levenseinde in volledige vrijheid al dan niet kunnen worden geformuleerd. Dit formulier kan later ten allen tijde worden herzien en aangepast.

De palliatieve zorg is geïntegreerd in het beleid omtrent totaalzorg die wij bieden aan alle bewoners. Wat houdt palliatieve zorg nu juist in? Het is de continue, actieve en totale zorg voor bewoners met een onomkeerbare aandoening van wie het sterven binnen afzienbare tijd wordt verwacht. Zowel op fysisch, psychisch, sociaal alsook spiritueel vlak wordt de bewoner door een interdisciplinair team zo goed mogelijk bijgestaan en begeleid wanneer genezen niet meer kan. De bewoners staat centraal en als algemene doelstelling kunnen we stellen dat er gestreefd wordt naar een totale comfortzorg. Iedereen heeft recht op respect en waardigheid tot na het sterven. Ook is het belangrijk dat er vanuit het multidisciplinair team, dat overleg pleegt, de noden, wensen en behoeften in kaart worden gebracht. Het woonzorgcentrum heeft een interne werkgroep "palliatieve zorg" en kan extern beroep doen op het Palliatief netwerk Westhoek-Oostende. Binnen deze groepen wordt op een regelmatige en gestructureerde manier nagedacht over de optimalisatie van het beleid palliatieve zorg binnen het woonzorgcentrum.

Naaste familieleden van een zieke bewoner kunnen in de laatste dagen van het leven van hun dierbare, dag en nacht bij hun familie verblijven, in overleg met de afdeling.

### 2.13 Vrije keuze behandelende arts

De vrijheid van keuze van de huisarts wordt verzekerd. Deze huisarts dient tijdig de nodige informatie en richtlijnen door te geven, nodig voor het wettelijk dossier. Voor zover de bewoner toch verder een beroep doet op een huisarts, die op dit vlak in gebreke blijft, wijst de voorziening alle verantwoordelijkheid af met betrekking tot de zorgen. Binnen het woonzorgcentrum wordt gewerkt met een intern huishoudelijk reglement voor huisartsen.

De verantwoordelijken zorg dienen onmiddellijk op de hoogte gebracht te worden bij verandering van huisarts. De bewoner/contactpersoon zegt zelf de vroegere huisarts op en verwittigt tevens de nieuwe huisarts en vraagt het medisch dossier door te geven.

## 3. De regels tot het houden van huisdieren

In principe worden geen huisdieren toegelaten. Het eventueel houden van huisdieren is beperkt tot kleine, niet storende dieren die in een kooi of aquarium vertoeven en onder de voorwaarden dat de bewoner of diens vertegenwoordiger de huisdieren zelf kan verzorgen.

Dit dient steeds in overleg te gebeuren met de directie. Een afgesproken regeling hieromtrent kan worden gewijzigd zodra blijkt dat de medebewoner(s) hiervan hinder ondervinden of indien wordt opgemerkt dat de bewoner/familie het dier niet kunnen onderhouden.

## 4. Brand en ernstige gebeurtenissen met impact op de dagelijkse werking

### 4.1 Preventie

Om uzelf en anderen niet in gevaar te brengen is het nodig dat iedereen een bijzondere inspanning doet om alles te vermijden dat brandgevaar kan opleveren.

Het gebruik van elektrische apparaten zoals radio, verlichtingstoestellen, laptop, tablet, scheerapparaat e.d., (snoeren hieronder inbegrepen) mogen enkel gebruikt worden nadat het bevoegd personeelslid deze heeft gecontroleerd. De bewoner zal zijn medewerking verlenen aan de periodieke controle van deze

apparaten. Bij defect zal de bewoner het personeel onmiddellijk op de hoogte brengen.

Omwille van brandgevaar is het ook ten strengste verboden:

- Kaarsen aan te steken op de kamer;
- Er is een verbod om s' nachts elektrische oplaadbare toestellen die werken op batterij (vb. laptop/ tablet/ GSM/ elektrische tandenborstel/...) op te laden. Indien u één van bovenstaande toestellen oplaadt tijdens de dag dan moet dit telkens op een koud oppervlak.
- Er is een algemeen verbod om te roken in het gebouw uitgezonderd in de voorziene rokersruimten.
- Elektrische kooktoestellen zoals friteuse, enz. niet te gebruiken.

## 4.2 Evacuatie

De bewoners dienen zich vertrouwd te maken met de wegen waarlangs zij in geval van nood uit de kamers, de afdeling of het woonzorgcentrum kunnen ontkomen.

De richtlijnen die men dient te volgen in geval van brand zijn duidelijk aangebracht op verschillende plaatsen in het woonzorgcentrum.

Bij brand(oefeningen) zullen de bewoners geholpen en begeleid worden om als dusdanig het geheel van de reddingsoperaties en evacuatiemogelijkheden te begrijpen.

Het is heel belangrijk om bij ernstige calamiteiten de raadgevingen van het personeel op te volgen.

## 5. Grensoverschrijdend gedrag

Het welzijn van de bewoners staat centraal. In onze dagelijkse werking stellen wij alles in het werk om onze bewoners een aangenaam verblijf te verzekeren binnen het woonzorgcentrum. In dit kader is er dan ook een nultolerantie ten opzichte van grensoverschrijdend gedrag. Dit geldt voor alle vormen van grensoverschrijdend gedrag.

Bij meldingen waaruit een vermoeden blijkt van grensoverschrijdend gedrag, wordt eerst een onderzoek gevoerd. De sociale dienst, hoofdverpleegkundigen, teamcoaches en directie zijn hiertoe de aanspreekpunten.

## 6. Procedure van het woon-, zorg- en leefplan

Bij opname maken we voor elke bewoner een geïndividualiseerd en digitaal woonzorgleefplan. Dat wordt geregeld geactualiseerd, met instemming van de bewoner of zijn vertegenwoordiger. In voorkomend geval sluit dat aan bij het zorg- en ondersteuningsplan, opgemaakt door de bewoner, zijn vertegenwoordiger of mantelzorgers en de zorgaanbieders in de thuiszorg voorafgaand aan de opname in het woonzorgcentrum. Het woonzorgleefplan gaat verder dan enkel medische gegevens maar omvat ook verwachtingen rond zelfredzaamheid, sociale relaties, het dagritme of een betekenisvolle dagbesteding.

Periodiek, en op gestructureerde en interdisciplinaire wijze, overleggen we over de inhoud en de realisaties van het woonzorgleefplan met de bewoner of zijn vertegenwoordiger. Indien nodig en na overleg passen we het woonzorgleefplan aan.

## 7. Organisatie van de collectieve participatie van bewoners

De bewoners, familie of mantelzorgers worden verzocht hun mening en suggesties te geven over de organisatie van het dagelijks leven in het woonzorgcentrum.

Daartoe functioneert een gebruikersraad binnen het woonzorgcentrum die minimaal eenmaal per trimester vergadert. De familieraad is een bijeenkomst die om de 6 maanden plaatsvindt. Elke bewoner, familielid of mantelzorger kan er in principe deel van uitmaken.

De gebruikersraad kan advies uitbrengen, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van de directie over alle aangelegenheden die de algemene werking van het woonzorgcentrum betreffen. Het is niet de bedoeling dat de gebruikersraad een klachtenbehandeling is, maar dat er samen wordt nagedacht over hoe dingen verbeterd kunnen worden.

Van de vergadering wordt een verslag opgemaakt dat ad valvas wordt bekend gemaakt aan alle bewoners, familie of mantelzorgers via publicatie in ons 2-maandelijks lindeblaadje of via online publicatie. Een kopie van het verslag kan door elke bewoner of familielid gevraagd worden, ongeacht of ze aanwezig of afwezig waren op het overleg. Een exemplaar van dit verslag wordt eveneens bezorgd aan de directeur van het woonzorgcentrum, die de besproken zaken zal opvolgen.

De directeur en de medewerkers kunnen worden uitgenodigd om de vergadering bij te wonen.

## 8. Mededeling strategische beslissingen vanwege het management aan bewoner, familie of mantelzorger

Er wordt actieve communicatie naar bewoners, familie of mantelzorgers opgezet met betrekking tot strategische beleidsbeslissingen met impact op de dagelijkse werking, verblijfskosten, aanpassingen aan de aard van de aangeboden hulp- en dienstverlening.

De gebruikersraad wordt in eerste instantie aangegrepen tot mededeling van deze strategische beleidsbeslissingen aan bewoners, familie of mantelzorgers. Daarnaast wordt, rekening houdend met de hoogdringendheid, schriftelijk gecommuniceerd ofwel via een afzonderlijk schrijven ofwel d.m.v. het verspreiden van een nieuwsbrief.

Wijzigingen aan de interne afsprakennota en/of prijswijzigingen worden min. 30 dagen op voorhand gecommuniceerd via brief.

## 9. Behandeling van suggesties, opmerkingen en klachten van bewoners, familie en mantelzorgers

Sinds enkele jaren zijn we gestart met een klantvriendelijke klachtenbehandeling. Dit omdat we overtuigd zijn dat uw informatie over onze werking ons een heel eind op de goede weg kan helpen in ons streven naar een nog betere dienstverlening en zorg op maat voor onze bewoners. De bedoeling is om ons, de medewerkers en de directie, zoveel mogelijk open te stellen voor uw opmerkingen en eventuele klachten.

Bewoners en hun familieleden kunnen een klacht zowel schriftelijk als mondeling uiten ten aanzien van het woonzorgcentrum. Schriftelijke klachten kunnen op een klachtenformulier ingevuld worden. Deze formulieren zijn beschikbaar bij het onthaal van het woonzorgcentrum. U kunt de ingevulde formulieren deponeren in de brievenbus aan het onthaal of persoonlijk overhandigen.

Indien u de klacht wenst te melden intern aan het woonzorgcentrum kunt u ten allen tijde terecht bij onze sociale dienst (mevr. Isabelle Rathé). Zij is bereikbaar tijdens de kantooruren op het nummer 058/ 332 315 of via e-mail [isabelle.rathe@veurne.be](mailto:isabelle.rathe@veurne.be)

Daarnaast kunnen suggesties, opmerkingen of klachten ook rechtstreeks ingediend worden bij de klachtencoördinator van stad Veurne.

**Contactgegevens:**

Klachtencoördinator: Joke Jonckheere  
058/ 33 55 00  
secretarie@veurne.be

De Woonzorglijn (vroeger de rusthuis- infofoon) geeft info en advies over ouderenzorgvoorzieningen. De bewoner en zijn familie kunnen er terecht met allerlei vragen over het woonzorgcentrum, een serviceflat, een assistentiewoning, een centrum voor kortverblijf of een dagverzorgingscentra.

**Contactgegevens:**

Vlaamse Woonzorglijn  
Tel.: 078/ 15 25 25 (elke werkdag van 9u00 tot 12u00)  
e-mail: woonzorglijn@vlaanderen.be

Aan de indiener wordt uiterlijk binnen dertig kalenderdagen feedback gegeven over het gevolg dat aan de klacht werd gegeven.

Periodiek worden de bewoners, familie of mantelzorgers tijdens de gebruikersraad ingelicht over het klachtenbeleid.

## 10. Instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van het woonzorgcentrum en de toepasselijke erkenningsnormen

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

## 11. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Al uw gegevens worden verzameld en bewaard door het woonzorgcentrum (in toepassing van de wet van 8 december 1992) en worden uitsluitend gebruikt voor het aanbieden van een verantwoorde hulp- en dienstverlening op maat.

U verklaart zich al dan niet akkoord met de publicatie van foto's en beeldopnames waarop u staat en die opgenomen zijn in het kader van de activiteiten en de dienstverlening van het woonzorgcentrum. Indien u niet akkoord gaat met bovenstaande kan u hiervoor een document ondertekenen bij de opnameverantwoordelijke.

Onze medewerkers en de vrijwilligers zijn gebonden door het beroepsgeheim, ook tegenover de medebewoners.

## 12. Kennisgeving van de interne afsprakennota

De bepalingen in deze afsprakennota moeten conform zijn zoals beschreven in het woonzorgdecreet dat

in werking trad op 01.01.2020. Deze afsprakennota is vastgesteld en goedgekeurd in de Raad van Maatschappelijk Welzijn van 24.01.2022. Deze afsprakennota kan enkel gewijzigd worden, door een beslissing van het Vast Bureau en deze vervangt alle voorgaande.

Deze afsprakennota ligt ter inzage voor het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en bij de sociale dienst van het woonzorgcentrum te Veurne.

Alle bewoners gaan de verbintenis aan de voorschriften van deze interne afsprakennota na te leven.

Een exemplaar van de interne afsprakennota wordt tegen ontvangstbewijs, dat als akkoordverklaring geldt, aan elke bewoner overhandigd bij ondertekenen van de schriftelijke opnameovereenkomst.

Wijzigingen aan de interne afsprakennota worden vooraf meegedeeld en kunnen ten vroegste worden toegepast dertig dagen na de kennisgeving ervan aan de bewoner, of in voorkomend geval, zijn vertegenwoordiger. Daarnaast worden deze meegedeeld op de gebruikersraad.