

Reglement: Interne afsprakennota WZC Zonnig Huis

09.12.2014

Woonzorg

INTERNE AFSPRAKENNOTA Woonzorgcentrum ZONNIG HUIS
volgens woonzorgdecreet 13/03/2009

Opdrachtverklaring Zonnig Huis

Ons woonzorgcentrum (WZC) 'Zonnig Huis' wil een 'thuis' zijn waar elke bewoner zich goed kan voelen. Een thuis waar de mensvriendelijke omgang zeer belangrijk is en waar aandacht en respect heerst voor hun persoon en hun levenservaringen, zodat ze zichzelf kunnen blijven.

We staan in voor een open, nette en veilige omgeving, lekkere en aangepaste maaltijden en sociale, administratieve en technische ondersteuning.

De kwaliteit van zorg voor de bewoners moet gesteund zijn op een bezieling van binnenuit en niet op een beheersing van buitenaf. We streven naar een deskundige begeleiding op maat van de bewoner en willen instaan voor een goede opvang en ondersteuning van de familie. Wij wensen inspanningen te leveren om het globale woon –en leefklimaat in het WZC Zonnig Huis voortdurend te optimaliseren. Hierbij richten we ons op het 'totale welzijn' van de bewoner vanuit een animatieve grondhouding. Wij zetten ons in om een palliatieve cultuur mogelijk te maken, waarin het optimaliseren van de kwaliteit van leven van de bewoners tot in hun laatste levensfase centraal staat.

We richten ons tot alle hoogbejaarde (zwaar) zorgbehoevende Hallenaren, ongeacht hun sociale achtergrond, hun financiële draagkracht en hun filosofische, godsdienstige of politieke overtuiging.

Het WZC Zonnig Huis wil een lerende organisatie zijn bestaande uit medewerkers die gericht zijn op voortdurende verbetering. We willen leren uit onze fouten en we zijn bereid de geboden dienstverlening kritisch in vraag te stellen en open te staan voor andere zienswijzen en werkwijzen. Dit alles moet gebeuren in een goede sfeer van samenwerking en teamwork. De werkgever voorziet een breed sociaal statuut en biedt ruime vormingsmogelijkheden aan. De werkgever wil een doorzichtig beleid voeren.

Naast de medewerkers bestaat de organisatie uit vrijwilligers die zorgen voor een toegevoegde waarde.

We verbinden ons ertoe om de middelen van de overheid doordacht en verantwoord te gebruiken en zijn bereid hierop de nodige controles te aanvaarden.

Het WZC wil een vaste waarde zijn binnen de ouderenzorg in de regio en wil met andere partners samenwerken om de ouderenzorg te verbeteren.

Wat heeft het WZC Zonnig Huis te bieden ?

1) Het WZC Zonnig Huis wil een ‘thuis’ bieden, waar je je goed voelt.

- We willen jou een thuis geven, waar je jezelf kan zijn.
- We hebben aandacht en respect voor jou en jouw levenservaringen;
- Vriendelijkheid vinden we erg belangrijk.

2) WZC Zonnig Huis wil kwaliteitsvolle zorg geven.

- We bieden professionele begeleiding, aangepast aan wat jij nodig hebt.
- We staan in voor een goede opvang en ondersteuning van de familie.
- Elke dag proberen we de aangename en ontspannen sfeer in het WZC Zonnig Huis nog te verbeteren.
- We richten ons op het ‘totale welzijn’ van de bewoner. Welzijn is meer dan een goede gezondheid. Daarom is er ook personeel dat zorgt voor afwisseling door het organiseren van activiteiten voor de bewoners.
- Ook in de laatste levensfase staat de kwaliteit van het leven centraal. We zetten ons in om palliatieve zorg mogelijk te maken.

3) We streven naar een propere en veilige omgeving, waar iedereen zich goed voelt.

4) We zorgen voor lekkere en aangepaste maaltijden.

5) We geven ondersteuning waar nodig. We bieden sociale, administratieve en technische ondersteuning.

Wat wil WZC Zonnig Huis zijn ?

1) Het WZC Zonnig Huis wil een lerende organisatie zijn.

- Onze medewerkers proberen zich steeds te verbeteren.
- We willen leren uit onze fouten.
- We staan open voor nieuwe ideeën.
- We willen dat personeelsleden goed samenwerken.
- Medewerkers krijgen de mogelijkheid zich bij te scholen.
- Ook vrijwilligers nemen een belangrijke plaats in, in onze organisatie.

2) WZC Zonnig Huis wil een vast waarde zijn.

- We willen erkenning krijgen in de regio.
- Samen met andere partners willen we zoeken hoe ouderenzorg verbeterd kan worden.

3) WZC Zonnig Huis wil de financiële middelen van de overheid goed gebruiken.

- Het beleid dat we voeren moet voor iedereen duidelijk zijn.
- We aanvaarden dat anderen ons beleid controleren.

Wie kan bij het WZC Zonnig Huis terecht ?

Inwoners van Halle die hoogbejaard zijn en (veel) zorg nodig hebben. Het maakt niet uit wat je sociale achtergrond is, wat je financiële mogelijkheden zijn of welke ideeën je erop nahoudt...je bent welkom!

Om een gezond evenwicht te houden tussen de gemeenschappelijke en persoonlijke opvattingen hebben wij deze afsprakennota opgesteld.

1. Identificatie- en contactgegevens en de verantwoordelijke beheersinstantie

Het WZC « Zonnig Huis », A. Demaeghtlaan 36 te 1500 Halle is eigendom van en wordt beheerd door het OCMW van Halle o.l.v. Katleen Evenepoel, Secretaris en Marie-Rose Harnie, Voorzitter.

Het OCMW heeft een directeur aangesteld die de dagelijkse verantwoordelijkheid draagt, m.n. Mevr. Liesbet Deraedt. De directeur is bereikbaar in het Zonnig Huis doorheen de week tijdens de kantooruren of op afspraak. U kan de directeur contacteren via het onthaal van het Zonnig Huis op het nummer 02/361.17.17.

2. de opnameprocedure en de opnamevoorwaarden

Het opnamereglement werd goedgekeurd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn tijdens de vergadering van 27.12.2012

Inschrijving op de wachtlijst:

- De kandidaat-bewoner is altijd op de hoogte van zijn inschrijving en is bereid om zich te laten opnemen in het WZC Zonnig Huis. Hiervan neemt hij/zij schriftelijk akte tenzij onmogelijk omwille van psychische redenen.
- Een persoon die een aanvraag tot opname doet, moet de leeftijd van 65 jaar hebben bereikt. Indien de persoon de leeftijd van 65 jaar nog niet bereikt heeft en toch een opname wenst, moet deze kunnen motiveren dat het «Zonnig Huis» het meest passende verblijf kan bieden.
- Voor partners volstaat het dat één van beiden 65 jaar is. Indien in dit geval één van beide partners overlijdt en de overlevende persoon jonger dan 65 jaar is, blijft diens inschrijving geldig.
- Op het ogenblik van de aanvraag moet de oudere gedurende minstens de laatste 5 jaar in Halle zijn ingeschreven onder de vorm van een hoofdverblijf.
- Wij baseren ons voornamelijk op de taalwet op bestuurszaken van 18/07/1966. In de artikelen 10 tot en met 15 staat gestipuleerd dat openbare woonzorgvoorzieningen de taalwetgeving op bestuurszaken moeten respecteren en bijgevolg wettelijk verplicht zijn het Nederlands te hanteren in de communicatie met bewoners.
- Aangezien wij OCMW-assistentiewoningen zijn van een Nederlandstalig bestuur, mogen wij onze cliënten, bewoners en gebruikers enkel in het Nederlands aanspreken. Wij verwachten van onze medewerkers dus ook niet dat zij andere talen machtig zijn. Wij vragen dan ook aan onze bewoners dat zij zich bereidwillig verklaren om zich in het Nederlands uit te drukken. Dit is in hun belang om de noodzakelijke hulp of gewenste begeleiding te krijgen. Zeker in noodsituaties kan dit anders grote problemen veroorzaken. Aangezien wij een kwaliteitsvolle zorg willen garanderen, wensen wij op deze manier dergelijk risico 's zoveel mogelijk te vermijden.
- Tijdens het gesprek met de maatschappelijk werker zal aan de kandidaat bewoner (of aan het familielid) gevraagd worden of de kandidaat bereid is om minstens een zo goed mogelijke kennis van het Nederlands te verwerven om op deze manier de communicatie met de hulpverleners zo optimaal mogelijk te laten verlopen.
- WZC Zonnig Huis richt zich tot alle (hoog)bejaarde zorgbehoevende Hallenaren, ongeacht hun sociale achtergrond, hun financiële draagkracht en hun filosofische, godsdienstige of politieke overtuiging.
Deze zorgbehoevendheid kan zich situeren op het fysieke, psychische of sociale vlak. WZC Zonnig Huis richt zich op de eerste plaats naar de fysieke zorgbehoevende ouderen. Ook

ouderen met een zorgbehoefendheid op psychisch of sociaal vlak kunnen opgenomen worden in WZC Zonnig Huis. Het betreft hier ouderen aan wie intensieve begeleiding en structuur moet aangeboden worden bij activiteiten van het dagelijkse leven en waarbij deze begeleiding en structuur niet geboden kan worden door een verdere optimalisering of uitbouw van de thuiszorg of door opname/verblijf in een serviceflat.

- Voor het verblijf van deze fysieke, psychische of sociaal zorgbehoevende ouderen beschikt WZC Zonnig Huis over drie bewonersafdelingen, waarvan één beschermde afdeling voor ouderen met continu afwijkend gedrag.

Hoe inschrijven?

- De aanvraag voor opname in WZC Zonnig Huis gebeurt via een persoonlijk onderhoud met een medewerker van het zorgloket. Tijdens dit gesprek verzamelt de maatschappelijk assistent(e) de noodzakelijke gegevens omtrent de fysieke, psychische, sociale en familiale situatie van de aanvrager. Indien mogelijk dient de oudere zelf aanwezig te zijn op het gesprek. Bij onduidelijkheid omtrent de situatie van de oudere, kan de maatschappelijk assistent(e) steeds overgaan tot een huisbezoek of kunnen bijkomende gegevens worden opgevraagd. Deze gegevens worden steeds strikt vertrouwelijk behandeld.

Onderzoek van de opnamevoorwaarden en inschrijving op wachtlijst

- De medewerker van het zorgloket toetst af of aan de inschrijvingsvoorwaarden werd voldaan en vult nadien de inschrijvingsdocumenten in.
- De aanvrager krijgt uiterlijk binnen de 6 weken na het gesprek een schriftelijk antwoord op de aanvraag tot opname.
- Indien de aanvraag wordt goedgekeurd, wordt de aanvrager geplaatst op één van de wachtlijsten van WZC Zonnig Huis. De datum waarop het gesprek werd gehouden, wordt beschouwd als de inschrijvingsdatum van de aanvraag.
- Indien de aanvraag niet wordt goedgekeurd door het Bijzonder Comité Woonzorg, wordt de reden van de weigering aan de aanvrager bezorgd. Een nieuwe inschrijving is steeds mogelijk indien er wijzigingen optreden in de fysieke, psychische of sociale zorgbehoefendheid en/of van zodra de persoon voldoet aan de voorwaarden tot opname. WZC Zonnig Huis aanvaardt geen “preventieve” inschrijvingen, m.a.w. enkel ouderen waarvan een fysieke, psychische of sociale zorgbehoefendheid kan vastgesteld worden, komen in aanmerking voor inschrijving op een wachtlijst.
- Zowel bij goedkeuring als weigering, zal de medewerker van het zorgloket de nodige stappen ondernemen inzake doorverwijzing naar een andere dienstverlening.

Wachtlijstbeheer en aanbieden

- Alle verzoeken tot opname waaraan geen onmiddellijk gevolg kan worden gegeven, worden ingeschreven op een wachtlijst. Er worden drie wachtlijsten onderscheiden: de wachtlijst RVT, de wachtlijst ROB en de wachtlijst Nura. De aanvragen worden chronologisch, d.w.z. volgens datum van gesprek, op één van de drie wachtlijsten geplaatst.
- De toewijzing naar een wachtlijst gebeurt aan de hand van de scores op de Katz-schaal. Deze informatie wordt verstrekt tijdens het inschrijvingsgesprek, en het kan aangevuld worden doorheen de looptijd van de wachtlijst. Bij twijfel wordt het advies gevraagd van de coördinerend geneesheer van het WZC.
- Ouderen die ingeschreven staan op één van deze drie wachtlijsten kunnen doorschuiven naar één van de twee andere wachtlijsten omwille van een wijziging in de zorgbehoefendheid van de bewoner. De bewoner behoudt de oorspronkelijke inschrijvingsdatum bij plaatsing op een andere wachtlijst.
- Bij vrijkomen van een zorgstudio op de beschermde afdeling, zal de oudere met de eerste rangorde op de wachtlijst Nura gecontacteerd worden. Op de afdeling Nura kan afgeweken

worden van de volgorde van de wachtlijst indien aan bepaalde criteria voldaan wordt. Deze criteria werden vastgelegd in het Bijzonder Comité Woonzorg.

- Bij vrijkomen van een zorgstudio op afdeling Tanis en Naos, zal de oudere met de eerste rangorde op de wachtlijst RVT of met de eerste rangorde op de wachtlijst ROB gecontacteerd worden. Hierbij wordt rekening gehouden met het aantal RVT-bedden en ROB-bedden in WZC Zonnig Huis, zodat het aantal fysiek validen met nood aan bijkomende psychische of sociale begeleiding nooit meer kan bedragen dan het aantal ROB-bedden.
- Alleen wie ingeschreven staat op de wachtlijst kan opgenomen worden. Aan aanvragen tot dringende opnamen kan dus geen gevolg gegeven worden. In dergelijk geval zal wel gezocht worden naar een andere oplossing zonder dat hieromtrent zekerheid kan gegeven worden. Indien de oudere dit wenst, zal gezocht worden naar een ander woonzorgcentrum.
- In uitzonderlijke gevallen en op voorstel van de medewerker van het zorgloket kan een dossier “opname bij voorrang” worden geagendeerd op het Bijzonder Comité Woonzorg. De leden van het Bijzonder Comité Woonzorg beslissen over de aanvraag.

Voortraject

- WZC Zonnig Huis kan in de loop van de wachttijd de ingeschreven ouderen op de wachtlijst contacteren met de vraag om hun gegevens - indien nodig - aan te vullen of aan te passen. De ingeschreven ouderen dienen de gevraagde informatie aan WZC Zonnig Huis binnen de vooropgestelde termijn te bezorgen.
- De ingeschreven ouderen dienen in de loop van de wachttijd zelf het initiatief te nemen om wijzigingen in de zorgbehoefte aan WZC Zonnig Huis mee te delen.
- Een opname in een woonzorgcentrum is een ingrijpende gebeurtenis. Het WZC Zonnig Huis biedt een voortraject aan om deze stap voor te bereiden. Dit voortraject is maatwerk en wordt door de maatschappelijk werker in samenspraak met de ouderen en zijn netwerk uitgewerkt.

Controle van de zorgbehoefte door coördinerend geneesheer

- Aan personen die bovenaan de wachtlijst staan, wordt er een medisch verslag opgestuurd. Dit medisch verslag dient voor opname ingevuld te worden door de huisarts en aan WZC Zonnig Huis terugbezorgd te worden.
- Personen bovenaan de wachtlijst zullen tevens een bezoek krijgen van de coördinerend geneesheer van WZC Zonnig Huis. Deze geneesheer gaat na, in onderling overleg met de behandelende geneesheer, of de gezondheidstoestand van de oudere van die aard is dat hij kan opgenomen worden op de afdeling waar een zorgstudio vrij kwam.
- Indien dit onderzoek door de coördinerend geneesheer negatief uitvalt, is een opname in WZC Zonnig Huis niet mogelijk en zal er gezocht worden naar de meest gepaste oplossing. De maatschappelijk assistent(e) zorgt voor een doorverwijzing naar een gepaste instelling of dienstverlening.
- De coördinerend geneesheer gaat tevens na of de betrokken oudere niet lijdt aan een besmettelijke ziekte. Een foto van de thorax zal afgegeven worden bij opname.
- De kosten van de consultatie bij/door de coördinerend geneesheer zijn ten laste van het OCMW.

Weigeren van een aangeboden zorgstudio/schrappen van wachtlijst

- De oudere wiens beurt het is om opgenomen te worden, kan nog enkel weigeren mits een grondige reden (bvb. hospitalisatie op het moment van opname). Weigering mits grondige reden geeft betrokkene het recht tot een éénmalige voorrang bij de eerstvolgende geplande opname.

- Bij een weigering zonder grondige reden wordt de inschrijving geschrapt, het Bijzonder Comité Woonzorg wordt hiervan op de hoogte gesteld en de betrokkene wordt schriftelijk op de hoogte gesteld dat hij/zij geschrapt wordt van de wachtlijst.
- Pas 3 jaar na weigering of bij een wijziging in de situatie kan de betrokkene zich opnieuw als kandidaat inschrijven op de wachtlijst.

Voorrangsregels

- Bewoners van de ondersteuningswoningen en de assistentiewoningen beheerd door het OCMW Halle krijgen voorrang op de wachtlijst van WZC Zonnig Huis. Indien de fysieke, psychische of sociale situatie van de bewoners van deze voorzieningen dermate gewijzigd is dat een verblijf in de voorziening niet langer mogelijk is, komen zij als eerste in aanmerking voor een opname.
- Het WZC Zonnig Huis staat open voor de opnames van koppels, rekeninghoudend met het feit dat de infrastructuur van het Zonnig Huis niet beschikt over een zorgstudio geschikt voor twee personen. Indien een zorgbehoevende partner (officieel samenwonend voor de opname = zelfde adres op identiteitskaart) wordt opgenomen, kan op termijn en op uitdrukkelijke vraag de andere zorgbehoevende partner via een voorrangsregeling opgenomen worden.

Opnamevoorbereiding

- Bij het vrijkomen van een zorgstudio contacteert de maatschappelijk assistent(e) de oudere met eerste rangorde op de wachtlijst. De oudere heeft maximaal 24 uur de tijd om te beslissen of hij/zij de zorgstudio aanneemt.
- Overplaatsingen van één afdeling naar een andere van het woonzorgcentrum hebben voorrang op opnames van buitenuit. De overplaatsing van een bewoner naar een andere afdeling gebeurt steeds in overleg met de bewoner en de familie. WZC Zonnig Huis behoudt zich het recht om een bewoner te verplichten om te verhuizen naar de beschermde afdeling indien deze bewoner de eigen veiligheid of de veiligheid van de medebewoners in gevaar brengt.
- Een protocol van de thorax niet ouder dan 6 maand voor de opname wordt door de oudere voor de opname afgegeven.

Verblijf in een ander woonzorgcentrum

- Ouderen die geplaatst werden of zullen geplaatst worden in een ander woonzorgcentrum, kunnen zich inschrijven als kandidaat-bewoner op de wachtlijst van het Zonnig Huis indien ze op het ogenblik van de aanvraag gedurende minstens de laatste 5 jaar in Halle zijn ingeschreven onder de vorm van hoofdverblijf.

Het Zonnig Huis streeft naar een opnamebeleid van 20% minder zorgbehoevenden (zgn. ROB-profiel volgens Katz-schaal) tov 80% zwaar zorgbehoevenden (zgn. RVT-profiel volgens Katz-schaal). Deze beleidskeuze heeft invloed op de wachtlijsten. Zwaar zorgbehoevenden zullen sneller opgenomen worden dan laag zorgbehoevenden

Schriftelijke opnameovereenkomst

- De opname wordt geconcretiseerd in een schriftelijke opnameovereenkomst die door de belanghebbende partijen wordt ondertekend. Daarin worden o.a. volgende voorwaarden gespecificeerd :
 - de identificatiegegevens van de contracterende partijen
 - de zorgstudio die aan de bewoner bij de opname wordt toegewezen
 - het bedrag en de samenstelling van de dagprijs
 - de diensten en leveringen die aanleiding geven tot de aanrekening van een extra vergoeding

- de regeling voor voorschotten ten gunste van derden
- het bedrag van de waarborgsom en de mogelijke aanwending ervan
- de regeling en de tarieven voor terugbetaling van niet-gebruikte leveringen en diensten, in het bijzonder bij tijdelijke afwezigheid of bij overlijden
- de wijze waarop de overeenkomst door de bewoner of de beheersinstantie van het woonzorgcentrum kan beëindigd worden en de toepasselijke opzeggingstermijn
- de identificatie van de vertegenwoordiger van de bewoner
- de regelingen van aansprakelijkheid en verzekeringen
- de wijze waarop de overeenkomst kan worden gewijzigd

Voorschot

- De opname in het WZC geeft aanleiding tot het betalen van een waarborgsom tbv 30 keer de dagprijs. De waarborg wordt geplaatst op een gepersonaliseerde rekening in het “systeem I”. De waarborg zal ingehouden worden bij het niet-naleven van de bepalingen uit deze schriftelijke overeenkomst en bij opzettelijk veroorzaakte schade.

Betalingsverbintenis

- De bewoner verbindt zich ertoe om gedurende het ganse verblijf op hoofdelijke en ondeelbare wijze de betaling van de kosten te waarborgen. Bij de opname wordt een formulier A-ter, waarmee de onroerende goederen worden opgevraagd bij de Ontvanger van Registratie en Domeinen, ingevuld en ondertekend.
- De bewoner geeft bij deze machtiging aan het OCMW van Halle om alle schulden voortvloeiend uit de opname en verzorging terug te vorderen krachtens de bepalingen van de Organieke Wet van 8 juli 1976 betreffende de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn, ten belope van de gemaakte kosten.
- Aanvragen tot tussenkomst in de verblijfskosten worden gesteld aan het bevoegde OCMW.

Opname en onthaal

- De directeur van het WZC organiseert het onthaal van de nieuwe bewoner. Familieleden van de bewoner, maar ook het personeel en de andere bewoners worden hierbij betrokken.
- De bewoner krijgt de beschikking over een individuele, gemeubelde zorgstudio op één van de drie bewonersafdelingen. De zorgstudio's van de afdeling Nura bevinden zich op een beschermde afdeling, bestemd voor ouderen met continu afwijkend gedrag.
- De bewoner mag de toegewezen zorgstudio naar eigen smaak inrichten, rekening houdend met de eisen van veiligheid en hygiëne. Het is verboden nagels, krammen, duimspijkers,... in de muren aan te brengen. Het omhoog hangen van persoonlijke spullen dient te gebeuren via het railsysteem dat in elke zorgstudio aanwezig is.
- Behoudens zijn/haar uitdrukkelijk akkoord mag aan de bewoner geen andere zorgstudio worden toegewezen dan die welke hem/haar bij de opname werd toegekend.

Identificatiefiche:

De identificatiefiche omvat:

- De volledige identiteit van de bewoner
- Naam, adres en telefoonnummer van alle kinderen en/of de persoon die in geval van nood moet worden verwittigd
- Naam, adres en telefoonnummer van de huisarts
- Eventueel de godsdienstige of filosofische overtuiging, indien de opgenomen persoon zulks verlangt.

Andere opnamedocumenten.

Naast de schriftelijke opname-overeenkomst en de interne afsprakennota worden ook volgende formulieren overlopen en ingevuld:

- Het aanvraagformulier voor de zorgverzekering residentiële steun
- Er zal voor elke zorgstudio waar bewoners zijn opgenomen in tweevoud een inventaris worden opgemaakt van de bezittingen die eigendom zijn van het WZC. Op dit formulier wordt ook vermeld hoeveel sleutels bij opname of later overhandigd worden aan de bewoner of zijn contactpersoon.
- Het mandaat bestemd voor de apotheker wordt ter ondertekening voorgelegd aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger.
- Verder worden ook afspraken gemaakt omtrent de betaling van de facturen, de postbedeling, de behandeling van het persoonlijk linnen, uitstappen die door het oké-team worden aangeboden,

Exemplaren van deze formulieren zullen aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger bezorgd worden.

Verblijfsfactuur.

- Op het einde van elke maand wordt voor iedere bewoner een factuur opgemaakt waarop onder meer de volgende gegevens duidelijk zijn vermeld:
 - De identiteit van de bewoner.
 - Het aantal dagen dat de bewoner in het WZC verbleven heeft, met opgave van de begin- en einddatum van het verblijf.
 - De gevraagde dagprijs.
 - Een gedetailleerde opgave van alle extra vergoedingen die boven op de dagprijs in rekening zijn gebracht (aard, aantal en bedrag).
 - Eventuele voorschotten ten gunste van derden.
 - In voorkomend geval, de terugbetaalde diensten en leveringen.
 - Het totale verschuldigde nettobedrag dat de bewoner of zijn vertegenwoordiger moet betalen.
- Een exemplaar van die factuur wordt overhandigd aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger die geheel of gedeeltelijk voor de betaling instaat.
- De betaling van de verblijfskosten kan gebeuren via overschrijving op de financiële rekening van het OCMW of door betaling in speciën.
- De betaling in speciën mag enkel en alleen gebeuren aan de Financieel Beheerder van het OCMW.

Beheer van gelden of goederen

- Het beheer van gelden en goederen van de bewoner of het bewaren ervan kan in geen enkel geval aan het WZC worden toevertrouwd.
- Wij adviseren de bewoner zo weinig mogelijk geld op de kamer te bewaren.
- De bewoner kan toetreden tot het Systeem I (elektronisch betalingssysteem)
- Het systeem I wordt enkel gebruikt voor betalingen van kosten als gevolg van het verblijf in het woonzorgcentrum.
- Deze verrichtingen staan onder controle van een bedrijfsrevisor.

3. ontslag uit de instelling en de opzeggingstermijn, regelingen bij overlijden en tijdelijke afwezigheid.

Ontslag gegeven door het woonzorgcentrum

- De bewoner mag niet uit het WZC Zonnig Huis ontslagen worden tenzij wegens overmacht of gedragingen die erg storend of gevaarlijk zijn voor de bewoner zelf, de medebewoners of voor het woonzorgcentrum.
- In voorkomend geval zal er aan de bewoner een schriftelijke opmerking gemaakt worden.

- Indien dit gedrag zich blijft manifesteren, kan de bewoner een officiële opmerking ontvangen van het Bijzonder Comité Woonzorg.
- Tenslotte kan zijn/haar hinderlijk gedrag leiden tot het ontslag uit het WZC. Vooral een dergelijke beslissing zal worden genomen, zal de betrokkene en/of zijn familie vooraf gehoord worden door de leden van het Bijzonder Comité Woonzorg van het OCMW.
- Als de gezondheidstoestand van de bewoner van dien aard is dat definitieve overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, verbindt het WZC er zich toe, in overleg met de bewoner en zijn familie of mantelzorger te zorgen voor een passend verblijf en de opzeggingstermijn zolang te verlengen.
- Als het OCMW de overeenkomst wil beëindigen, bedraagt de opzeggingsperiode 60 dagen, die ingaat de eerste dag die volgt op de betekening aan de bewoner.

Ontslag gegeven door de bewoner

- De bewoner kan een einde stellen aan de overeenkomst tot opname voor onbepaalde duur mits een schriftelijke opzegging van 30 dagen. De opzegperiode gaat in de eerste dag volgend op de ontvangst van het aangetekend schrijven. De hoofdverpleegkundige zal een verduidelijkingsgesprek organiseren met de bewoner om bijkomende informatie in te winnen.

Proefperiode

- De eerste 30 dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode.
- De opzeggingstermijn wordt in die periode zowel voor de bewoner als voor het OCMW beperkt tot 7 dagen.

Opzeggingstermijn

- Gedurende de opzeggingstermijn mag er boven op de verschuldigde dagprijs geen extra opzegvergoeding aangerekend worden, ongeacht wie de overeenkomst beëindigt.
- Indien de zorgstudio ontruimd en opnieuw bewoond wordt door een nieuwe bewoner binnen de opzegperiode, zal de dagprijs, verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten bij de afwezigheid van de bewoner, zijnde de maaltijdkost tbv € 4/dag, worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

Overlijden van een bewoner

- Overlijden van de bewoner maakt een einde aan de opnameovereenkomst.
- De termijn waarover de nabestaanden beschikken om de zorgstudio te ontruimen, is bepaald op 5 dagen en kan verlengd worden mits beide partijen daartoe uitdrukkelijk akkoord verlenen.
- Gedurende die termijn zal enkel de dagprijs, verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten, zijn de maaltijdkost tbv € 4/dag, verder aangerekend worden.
- Als binnen de termijn de kamer opnieuw bewoond wordt, zal de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan die nieuwe bewoning.

Ontruimen van de kamer

- De termijn waarover de nabestaanden beschikken om de zorgstudio te ontruimen, is bepaald op 5 dagen en kan verlengd worden mits beide partijen daartoe uitdrukkelijk akkoord verlenen.
- De zorgstudio dient volledig ontruimd te worden, d.w.z. dat alle persoonlijke spullen weggehaald worden (inclusief kledij). Het OCMW Halle behoudt zich het recht om de kosten van de verhuis aan de bewoner aan te rekenen bij onvolledige ontruiming, met een minimum van € 100.

- Als de zorgstudio niet binnen de bepaalde termijn ontruimd wordt, zal het OCMW de kamer zelf ontruimen en de persoonlijke bezittingen van de overleden bewoner opslaan. Hiervoor worden tegen marktconforme prijzen opslagkosten aangerekend aan de nabestaanden.

Sleutels

- Alle sleutels, ontvangen tijdens het verblijf van de bewoner (kamerdeur, kleerkast, safe), dienen na de ontruiming van de zorgstudio terugbezorgd te worden.
- Bij verlies van één of meerdere sleutels zal de kostprijs van deze sleutel aan de bewoner aangerekend worden.

Schade

- Ingeval de bewoner verantwoordelijk is voor schade aan de zorgstudio en/of meubilair, die niet het gevolg is van een normale slijtage en normaal gebruik, behoudt het OCMW Halle zich het recht om de kosten van herstelling aan de bewoner aan te rekenen.

Waarborg

- De waarborgsom zal aangewend worden bij het niet-betalen van deze kosten, alsook bij opzettelijke beschadiging van de infrastructuur en het niet-betalen van de verblijfskosten.
- Ook indien er ontruimings- en opbergkosten worden aangerekend, kan dit verrekend worden met de waarborgsom.

Tijdelijke afwezigheid en ziekenhuisopname

- Wanneer de bewoner voor meerdere dagen het WZC verlaat, wordt hij/zij verzocht het personeel van zijn/haar afwezigheid 24u op voorhand en schriftelijk te verwittigen en de zorgstudio af te sluiten.
- Een vermindering van de dagprijs met € 4, zijnde de maaltijdkost, zal aangerekend worden aan de bewoner vanaf de eerste dag afwezigheid indien deze bewoner zijn afwezigheid minstens 24u voorafgaandelijk aan het OCMW heeft gemeld en indien hij/zij minstens 24u afwezig blijft.
- Een vermindering van de dagprijs met € 4, zijnde de maaltijdkost, zal aangerekend worden vanaf de eerste kalenderdag volgend op een ziekenhuisopname van een bewoner.
- Zonder voafgaandelijke melding wordt de verminderde dagprijs aangerekend vanaf de eerste dag die volgt op de vaststelling van de afwezigheid.
- Iedere bewoner mag, behoudens andersluidend medisch voorschrift, naar believen het WZC verlaten. De bewoner brengt het personeel op de hoogte zodat de nodige voorbereidingen kunnen genomen worden.
- Uitzondering: de bewoners van de beschermde afdeling Nura mogen enkel onder begeleiding de afdeling verlaten.

4. organisatie van het dagelijks leven en verzorging

Totaalzorg

- Het Zonnig Huis verbindt zich ertoe, samen met de bewoners, inspanningen te leveren om de zelfredzaamheid van de bewoners te behouden, te bevorderen of te herstellen door het stimuleren en organiseren van animatie-activiteiten en activiteiten van het dagelijks leven (A.D.L. – functies).
- Waar nodig wordt ook gezorgd voor reactiverings- en oriënteringsactiviteiten, alsook voor het belevingsgericht begeleiden van dementerende bewoners.
- In ons WZC staan verschillende disciplines in voor de ondersteuning van zorg en het algehele welzijn van de bewoners en hun familie, zoals verpleegkundigen, verzorgenden, animatoren, kiné, ergo, sociale dienst, administratie en directie.

- Naast deze medewerkers bestaat onze organisatie ook uit vrijwilligers die zorgen voor een toegevoegde waarde.
- Enkel bewoners die in een RVT-statuuut zitten, dienen een beroep te doen op de kinesitherapeut van het WZC. De andere bewoners dienen een eigen kinesist te kiezen.
- Indien u als bewoner beroep doet op externe dienstverleners in het kader van bijkomende gespecialiseerde zorg (zoals kiné voor niet-RVT-gerechtigden, medische voetverzorging,...), vragen wij u dit steeds te melden aan de medewerkers van verpleging en verzorging van uw afdeling.
- Wij wensen voldoende aandacht te schenken aan de sociale omgeving van de bewoner en willen bijgevolg de familieleden en mantelzorgers zoveel mogelijk betrekken in de organisatie en werking. Familieleden zijn ook steeds welkom om deel te nemen aan het verzorgingsgebeuren. Het WZC integreert zich zo veel mogelijk in de buurt.

Zorg- en begeleidingsplan

- Vanaf de opname wordt er een dagdagelijkse op maat gerichte zorgplanning opgezet. Dit in overleg met alle interne en externe zorgverleners en familie.
- Gaandeweg zal het personeel een op maat van de bewoner een zorg-en begeleidingsplan ontwikkelen dat afgestemd wordt op de wensen van de bewoner.
- Het zorg- en begeleidingsplan bevat volgende gegevens:
 - de identiteitsgegevens
 - de behandelende geneesheer
 - personen die in geval van nood verwittigd moeten worden
 - persoonlijke kenmerken, levensloop
 - individuele behoeften of wensen
 - afspraken rond aangeboden zorg
 - afstemming van de zorgverlening
 - afspraken rond vrijetijdsbesteding en sociale activiteiten

Huisarts

- De vrije keuze van huisarts wordt gewaarborgd voor zover deze arts de nodige informatie en richtlijnen tijdig doorgeeft.
- Indien de bewoner toch een beroep blijft doen op een arts die op dat vlak in gebreke blijft, wijst het OCMW alle verantwoordelijkheid af betreffende de zorgenverstrekking. De verpleegkundige roept de huisarts op.
- Elke medische behandeling of toediening van medicatie wordt besproken met de behandelende arts en wordt opgenomen in het medisch dossier.
- Wenst de bewoner familie/vertegenwoordiger een andere huisarts in te schakelen moet dit schriftelijk gemeld worden aan de hoofdverpleegkundige. De bewoner familie/vertegenwoordiger is verantwoordelijk voor de afhandeling van deze overstap.
- De prestaties van de huisarts worden doorgerekend via de maandelijkse rusthuisfactuur.
- Wensen de bewoner familie/vertegenwoordiger hierin andere afspraken ten nemen moet dit schriftelijk gemeld worden aan de hoofdverpleegkundige;

Taak van de coördinerend en raadgevend arts

- OCMW Halle stelt een coördinerend en raadgevend arts (CRA) aan. Hij is gelast met de coördinatie tussen huisartsen en bewoners enerzijds en verpleegkundigen, kinesitherapeuten, verantwoordelijken voor activatie en animatie anderzijds. Hij beheert de medische zorg in zijn geheel.
- Na overleg met de huisartsen doet hij voorstellen in verband met het medisch – en zorgdossier, regeling van de bezoeken van huisartsen ,de algemene en voedingshygiëne in de instelling, het gebruik van geneesmiddelen en het opstellen van een formularium.

- Hij pleegt overleg met de huisartsen van bewoners en geeft advies inzake het opnamebeleid en de verwijzingen ervan.
- Hij bepaalt de medische zorgprocedures in het WZC.

Medicatie

- De medicatie wordt gegeven door het verplegend personeel van het WZC.
- Enkel bij schriftelijk akkoord van de huisarts kan de bewoner zelf instaan voor de medicatie.
- OCMW Halle geeft de opdracht voor de gezamenlijke levering van de medicatie aan één apotheker.
- Om een kwalitatieve opvolging te garanderen vraagt het WZC om geen individuele acties te ondernemen door medicatie aan te kopen bij andere medicatieleveranciers.
- Sinds 01/07/2011 werd ook gestart met het systeem multidose. De medicatie wordt afgeleverd per bewoner en per innamemoment.
- De factuur wordt maandelijks verrekend via de factuur.

Incontinentiemateriaal

- Het WZC staat in voor de toewijzing van het aan de bewoner aangepaste incontinentiemateriaal.
- Per bewoner en per ligdag wordt er een wettelijk bepaalde korting toegekend, deze korting wordt maandelijks verrekend via de factuur.

Maaltijden

- De keukenploeg zorgt ervoor dat iedereen dagelijks gezonde en afwisselende maaltijden ontvangt, die bovendien aangepast is aan de gezondheidstoestand van de bewoner en aan het door de geneesheer aangegeven dieetvoorschrift.
- In de mate van het mogelijke wordt rekening gehouden met de wensen van de bewoner. Bij de opname worden deze opgevraagd.
- De consistentie van de voeding kan aangepast worden aan de permanente of tijdelijke behoeften van de bewoners.
- Naast de vaste voeding kan de voeding in gemalen, gemixte vorm of via shakes of via intraveneuze vorm toegediend worden.
- Het menu (gebruikelijk, dieet en alternatief) wordt wekelijks opgesteld en uitgehangen op de afdelingen.
- De maaltijden worden op volgende tijdstippen opgediend:
 - ontbijt: tussen 8u en 9u30
 - middagmaal: omstreeks 12u15
 - koffieronde: omstreeks 15u
 - avondmaal: omstreeks 17u
- De maaltijden worden begeleid met aangepaste dranken.
- Wij vragen om overdadig alcoholverbruik te vermijden
- De producten in de ijskast worden door de bewoner of de contactpersoon regelmatig gecontroleerd op de houdbaarheidsdatum.
- De bewoner staat mee in voor de netheid en hygiëne in de ijskast.
- De bewoners worden gestimuleerd om de maaltijd te gebruiken in de leefruimte.
- Bewoners wiens algemene gezondheidstoestand het niet toelaat om de maaltijd te nuttigen in de leefruimte kunnen de maaltijden gebruiken in de zorgstudio.
- Familieleden die het wensen kunnen tevens een maaltijd bestellen. Het familielid vraagt de maaltijd minstens 3 dagen vooraf aan bij de administratie van het Zonnig Huis en betaalt deze onmiddellijk aan de administratie met gepaste munt.
- Deze maaltijd wordt genuttigd op de afdeling van de bewoner.

Bezoekregeling

- Het Zonnig Huis wenst een Open Huis te zijn voor bewoners, familie, externe hulpverleners en bezoekers.
- Het WZC heeft dan ook geen bezoeken.
- Om de rust en de veiligheid te kunnen verzekeren, worden de deuren gesloten om 21u.
- In de winterperiode sluiten de deuren om 18.30.
- Bewoners of bezoekers kunnen na deze sluitingsuren het Zonnig Huis betreden door aan te bellen aan de hoofdingang van het WZC.
- De bewoner kan vrij bezoek ontvangen in de zorgstudio.
- Familieleden kunnen wakend de nacht doorbrengen bij de bewoner

Persoonlijk linnen: labelen

- Om het wasproces zo optimaal mogelijk te laten verlopen, dient elk kledingstuk gelabeld te worden alvorens de bewoner de kledij kan aantrekken. Bij opname worden er labeltjes gemaakt met hierop de naam van de bewoner en een specifieke barcode.
- Deze labels worden aangerekend via de verblijfsfactuur.
- De labels worden door onze eigen huishoudelijke dienst in de kleding geplaatst.
- Wij vragen u om voor de opname ons alle kledij te bezorgen, zodat de labels tijdig kunnen geplaatst worden.
- Ook alle nieuwe kledij moet eerst gelabeld worden in gebruikname. Gelieve bijgevolg alle nieuwe kledingstukken af te geven aan de medewerkers verzorging en verpleging voor labeling alvorens deze kledij in de kast te hangen.
- De labels worden binnenin de kledij geperst via warmte en druk. Door het veelvuldig wassen kan het label verloren gaan. De contactpersoon houdt goed in het oog of de kledij nog gelabeld is.
- Zelfs indien de familie zelf wenst in te staan voor de was, dienen alle kledingstukken gelabeld te worden.

Afspraken onderhoud persoonlijk linnen door de bewoner.

- Als woonzorgcentrum vinden we hygiëne uitermate belangrijk, ook het onderhoud van persoonlijk linnen maakt hiervan deel uit. Om dit te realiseren is een goede samenwerking tussen het woonzorgcentrum en familieleden/contactpersonen noodzakelijk:
- De bewoner zorgt -in samenspraak met de contactpersoon- zelf voor een hygiënische wasmand (voorzien van deksel en verluchting) in de zorgstudio van de bewoner. Deze wordt geplaatst in de badkamer van de bewoner.
- De medewerkers van het Zonnig Huis zullen het persoonlijk linnen toewijzen voor onderhoud in de daarvoor voorziene wasmand. Zij bepalen of een kledingstuk bevuild is. Of het linnen al dan niet zichtbaar bevuild is, wordt door de bewoner/contactpersoon niet in vraag gesteld.
- De contactpersoon maakt minstens 2x per week de wasmand leeg en staat in voor het onderhoud, de strijk en de herstelling van de kledij van de bewoner.
- Ingeval van sterk bevuild linnen wordt de contactpersoon verwittigd die dit sterk bevuild linnen de dag zelf komt ophalen. Als dit niet gebeurt, wordt dit sterk bevuild linnen aan de wasserij meegegeven en doorgerekend via de verblijfsfactuur.
- Het familielid/contactpersoon brengt zo snel mogelijk het meegenomen persoonlijk linnen gewassen/gestreken/hersteld terug.
- De contactpersoon plaatst ook de gereinigde kledij opnieuw in de kleerkast van de bewoner.
- De contactpersoon die zich verantwoordelijk stelde voor het onderhoud van het linnen en deze overeenkomst ondertekende, kan op elk moment afzien van deze taak.

- Indien we vaststellen dat de hierboven vermelde afspraken niet worden nageleefd kan het Zonnig Huis zelf beslissen om het onderhoud van het persoonlijk linnen toe te wijzen aan de industriële wasserij. De onkosten worden dan doorgefactureerd.
- De aangerekende kledingsstukken op de factuur zijn geen onderwerp van discussie. De industriële wasserij is volledig geïnformatiseerd en scant de kledij zowel in bij het binnenkomen als uit bij het verlaten van de wasserij in. Het woonzorgcentrum heeft hierop inzagerecht.
- Indien er persoonlijk linnen werd meegegeven aan de industriële wasserij, zal het maandelijkse eindbedrag van de factuur van het persoonlijk linnen toegevoegd worden aan de factuur van het woonzorgcentrum Zonnig Huis.
- De detailfactuur van de industriële wasserij wordt in bijlage meegestuurd met de maandelijkse factuur.
- Het woonzorgcentrum is niet verantwoordelijk voor de slijtage van het bewonerslinnen of voor fouten bij het onderhoud van delicate kledij.

Afspraken onderhoud persoonlijk linnen door de wasserij aangesteld door OCMW

- Als woonzorgcentrum vinden we hygiëne uitermate belangrijk, ook het onderhoud van persoonlijk linnen maakt hiervan deel uit. Om dit te realiseren zijn goede afspraken nodig:
- De medewerkers van het Zonnig Huis bezorgen het persoonlijk linnen 2 maal per week aan de industriële wasserij (op maandagnacht en donderdagnacht).
- De medewerkers van het Zonnig Huis zullen het persoonlijk linnen toewijzen voor onderhoud. Zij bepalen of een kledingsstuk bevuild is. Of het linnen al dan niet zichtbaar bevuild is, wordt niet in vraag gesteld.
- De medewerkers van het Zonnig Huis plaatsen ook de gewassen/gestroken kledij opnieuw in de kleerkast van de bewoner.
- Het Zonnig Huis is niet verantwoordelijk voor kledij die verloren gaat. Wij willen wel samen en in overleg met de bewoner/familie/contactpersoon en de industriële wasserij op zoek gaan naar deze ontbrekende kledij. Een goede beschrijving van het kledingsstuk is dan noodzakelijk. Verschillende malen per jaar wordt de kledij die verloren ging tentoongesteld aan bewoners en familieleden. Op deze manier bieden we een mogelijkheid om de kledij terug te vinden. Wordt kledij niet teruggevonden of is er schade aan het kledingsstuk (slijtage, knopen die verloren of stuk gaan) wordt deze niet vergoed.
- Het industriële wasproces kan de slijtage van de kledij versnellen, de medewerkers van het woonzorgcentrum en de industriële wasserij zijn hiervoor niet verantwoordelijk.
- De bewoner/familie lid/contactpersoon zorgt ervoor dat er voldoende kledij ter beschikking ligt opdat er nooit een tekort aan kledij zou zijn. De kledij blijft maximaal 14 dagen in omloop.
- De aangerekende kledingsstukken op de factuur zijn geen onderwerp van discussie. De industriële wasserij is volledig geïnformatiseerd en scant de kledij zowel in bij het binnenkomen als uit bij het verlaten van de wasserij in. Het woonzorgcentrum heeft hierop inzagerecht.
- Het maandelijkse eindbedrag van de factuur van het persoonlijk linnen zal toegevoegd worden aan de factuur van het woonzorgcentrum Zonnig Huis.
- De detailfactuur van de industriële wasserij wordt in bijlage meegestuurd met de maandelijkse factuur.

Organisatie van de activiteiten

- In het WZC Zonnig Huis worden er animatie-activiteiten georganiseerd.
- Deze activiteiten sluiten zoveel mogelijk aan op het dagelijkse leven van de bewoners en zijn gericht op de persoonlijke levensbehoeften van iedere bewoner.

- Iedere bewoner is vrij tot deelname aan deze activiteiten, niettegenstaande het Zonnig Huis deze deelname zoveel mogelijk wil aanmoedigen.
- Maandelijks wordt er een animatiekalender opgesteld die uitgehangen wordt op de afdelingen en het gelijkvloers. De activiteiten komen periodiek weer (wekelijks, maandelijks, jaarlijks ...)
- Afhankelijk van het soort activiteit kan hier een kostprijs voor doorgerekend worden via de maandelijkse factuur

Activiteitenaanbod

- Directie, personeel en vrijwilligers zien erop toe dat de bewoner zich vlug thuis voelt binnen de bewonersgroep van het Zonnig Huis door een aangenaam woon – en zorgklimaat te creëren, maar ook door de bewoner de mogelijkheid te bieden de tijd op een zinvolle manier door te brengen.
- In het aanbod van activiteiten trachten de animatoren een evenwicht te zoeken tussen individueel en sociaal gerichte activiteiten, tussen fysiek en mentaal ontspannende en inspannende activiteiten.
- De medewerkers van het WZC hebben oor en oog voor elke bewoner en spelen in de mate van het mogelijke in op de persoonlijke wensen en verwachtingen waarbij rekening gehouden wordt met de individuele fysieke, psychische en sociale mogelijkheden van elke bewoner.
- Binnen het activiteitenaanbod wordt er ook ruimte geboden voor seizoensgebonden gebeurtenissen.

Vrijwilligers

- Het OCMW Halle beschikt over een actief vrijwilligersbeleid. In vrijwel alle contactafdelingen worden vrijwilligers ingezet naargelang de noodwendigheden. Zij zijn de kers op de taart van de OCMW – werkingen.
- Ook in het Zonnig Huis zijn ze vertegenwoordigd. U komt ze tegen op de gangen, aan de balie, bij activiteiten, tijdens maaltijdbegeleiding, tijdens verplaatsingsmomenten.
- Deze personen worden onbezoldigd ingezet.
- Zij hebben een samenwerkingsovereenkomst met het OCMW Halle waarin wederzijdse rechten en plichten werden opgenomen.
- Het OCMW Halle is deze vrijwilligers erkentelijk en biedt hen op regelmatige basis een leuk extraatje aan.

Valpreventie en restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel

- De kinesitherapeuten en het multidisciplinaire team screenen de bewoners regelmatig in het kader van valpreventie.
- Naargelang de resultaten kunnen hieruit concrete en individuele acties voortvloeien.
- Ieder valincident wordt geregistreerd en geëvalueerd.
- Tevens worden er maatregelen genomen om dit soort valpartijen in de toekomst zoveel mogelijk uit te sluiten.
- Het WZC Zonnig Huis streeft een fixatie-arm beleid na.
- Het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en fysieke fixatiemiddelen in het bijzonder is vanuit medisch en sociaal standpunt, maar ook op juridische en deontologische grond een middel van laatste keuze.
- Enkel als de veiligheid van de bewoner en/of anderen in het gedrang komt en een behandeling op geen enkel andere manier kan gewaarborgd worden, is vrijheidsbeperking een aanvaardbare ‘minst slechte’ oplossing.
- Daarom werd een goede visie en procedure ontwikkeld met een registratieformulier en evaluatieformulier.

- Communicatie over de fixatiemaatregelen met de huisarts en met de familie / de vertegenwoordiger is van groot belang.
- Het evalueren van de fixatiemaatregelen zal op de maandelijkse bewonersbespreking gebeuren.
- Voor dringende, acute situaties zal de evaluatie tijdens de briefing gebeuren en kan de verpleegkundige tijdige maatregelen nemen

Opname in het ziekenhuis

- In de mate van het mogelijke zullen we de toe te dienen zorg uitvoeren in het WZC.
- Een doorverwijzing naar het ziekenhuis gebeurt in samenspraak met de behandelende geneesheer.
- Met het ziekenhuis wordt een open communicatie gecreëerd. Alle relevante gegevens worden opgenomen in het transferdocument.

Vervoer en begeleiding van consultaties buitenshuis

- De organisatie, begeleiding en opvolging van consultaties of controlebezoeken buitenshuis ligt volledig bij de contactpersoon/vertegenwoordiger.
- Voor bewoners die over geen familie beschikken worden er individuele afspraken vastgelegd.

Palliatieve zorgen en euthanasie

- Het Zonnig Huis wil zich inzetten om een palliatieve cultuur in onze instelling mogelijk te maken.
- In deze palliatieve cultuur staat het optimaliseren van de kwaliteit van leven van onze bewoners in hun laatste levensfase centraal.
- Deze palliatieve zorgcultuur dient niet enkel van toepassing te zijn voor ongeneeslijke zieke ouderen voor wie het sterven binnen afzienbare tijd wordt verwacht, maar moet van toepassing zijn voor alle bewoners.
- Het Zonnig Huis verbindt zich er immers toe om een cultuur van ‘eindigheid’ mogelijk te maken. Een multidisciplinair samengesteld palliatief supportteam zal instaan voor de concrete ondersteuning van deze palliatieve cultuur.
- Onze palliatieve cultuur wil rekening houden met alle aspecten van de persoon: de lichamelijke, sociale, emotionele en spirituele.
- Wat het lichamelijke aspect betreft, streven we ernaar onze palliatieve bewoner een zo hoog mogelijk lichamenlijk comfort te geven. We verbinden ons ertoe om de nodige en beschikbare middelen hiervoor in te zetten.
- Verder willen we de nodige ondersteuning en praktische hulp bieden aan de sociale omgeving van onze bewoner, in het bijzonder aan zijn familie.
- Een palliatieve zorgcultuur houdt eveneens rekening met het unieke in elke bewoner en met zijn eigen levensloop. Aandacht voor de autonomie en privacy van de bewoner zijn hierbij belangrijk. Naast de emotionele begeleiding van de bewoner en zijn familie tijdens zijn laatste levensfase, dient men ook ruimte te creëren voor de ondersteuning van de medewerkers.
- Ten slotte dient men in het Zonnig Huis een cultuur van eindigheid te creëren. Binnen onze instelling dient er een plaats gegeven te worden aan het sterven en het rouwen. Hierbij dient er respect te zijn voor eenieders godsdienstige of levensbeschouwelijke overtuiging

5. samenstelling van de gebruikersraad en wijze van functioneren

De gebruikersraad: definitie

- De gebruikersraad is een onafhankelijk overlegorgaan en adviseert het OCMW bestuur en de directie betreffende de werking van het WZC Zonnig Huis.
- Het WZC zal de gebruikersraad inhoudelijk ondersteunen.
- De gebruikersraad:
 - is een adviserend en stimulerend orgaan dat als officieel erkende woordvoerder van de bewoners van het WZC Zonnig Huis optreedt.
 - behandelt alle kwesties, die hetzij rechtstreeks, hetzij onrechtstreeks de bewoners aanbelangen.
 - bezit de bevoegdheid om voorstellen te doen en op eigen initiatief of op verzoek van de directie of van het OCMW bestuur adviezen te verstrekken.
 - ontvangt vanwege de directie of het OCMW bestuur, uiterlijk één maand na het indienen van door hem geformuleerde voorstellen of meegedeelde adviezen, een standpunt of beslissing hieromtrent . Telkens de directie of het OCMW bestuur het advies niet volgt, resp. nog geen adequaat antwoord kan geven, zal het zijn beslissing motiveren of een datum voor het verstrekken van het antwoord meedelen.
 - Door de installatie van de gebruikersraad wordt de dialoog tussen de bewoners, familieleden en medewerkers van het Zonnig Huis aangewakkerd.
 - “Samen” gaan we op een constructieve manier aan het werk om de verschillende aspecten aangaande de zorg en leef/woonomgeving te bespreken, adviseren en realiseren. Wederzijdse ideeën en verwachtingen worden uitgewisseld. Diverse aspecten van de werking worden “bespreekbaar” gesteld.

Samenstelling.

- De raad is samengesteld uit bewoners en familieleden of mantelzorgers. De samenstelling kan veranderen maar het WZC waarborgt dat de bewoners steeds minstens de helft van de aanwezigen uitmaken en wordt geleid door een medewerker van het animatieteam.
- Bewoners kunnen zich laten vervangen door een contactpersoon/familielid/voorlopig bewindvoerder. Beiden mogen ook gelijktijdig de vergaderingen bijwonen.

Duur van het mandaat.

- De duur van het mandaat van de bewoners/familieleden van de gebruikersraad is vastgesteld op de verblijfperiode van de bewoner.
- Jaarlijks organiseert het WZC een rondvraag bij de familieleden om te polsen of ook andere familieleden geïnteresseerd zijn om toe te treden tot de gebruikersraad.

Uitnodiging, agenda en verslaggeving.

- Een medewerker van het animatieteam zorgt voor het opstellen van de agenda en de verslagen van de vergaderingen.
- De medewerker van het animatieteam stuurt de uitnodigingen voor de vergaderingen bij voorkeur elektronisch (indien nodig schriftelijk) , minstens 10 dagen voor de vergadering naar alle leden, met vermelding van plaats, datum en uur van de vergadering alsook de agenda.
- Vaste items op de vergaderagenda : Activiteiten, wonen (maaltijden, leefomgeving, was, netheid en orde...), zorg, allerlei, suggesties, vragenronde
- De verslagen van de vergadering van de gebruikersraad worden bij voorkeur digitaal overgemaakt aan het BCWZ, aan alle bewoners en familieleden van het WZC Zonnig Huis via het huiskrantje en aan de deelnemers van de gebruikersraad.
- Alle logies- en administratiekosten betreffende de organisatie van de gebruikersraad zijn ten laste van het WZC Zonnig Huis.

Frequentie.

- Elk WZC richt een gebruikersraad op die ten minste één maal per trimester vergadert. De gebruikersraad van het WZC wordt georganiseerd op alle afdelingen.

6. mededelingen van strategische beslissingen van het management aan bewoners, familie en mantelzorgers

Actieve communicatie.

- Het WZC voert een actieve communicatie met de bewoner en zijn omgeving met betrekking tot de strategische beleidsbeslissingen van het management die een impact hebben op de dagelijkse werking van het centrum, op de kosten van het verblijf of de aard van de aangeboden hulp en dienstverlening.

Gebruikersraad

- Zie punt 5

Klachtenprocedure

- Zie punt 7

Familievergadering

- Tweemaal per jaar wordt een familievergadering georganiseerd waarop de familie geïnformeerd wordt omtrent de organisatie van het WZC.
- Het verslag van deze familievergaderingen wordt gepubliceerd in het huiskrantje
- Na elke vergadering wordt er ruimte voorzien voor individuele vragen of opmerkingen

Individuele familiegesprekken

- Continue zorgopvolging is onontbeerlijk.
- Daarom organiseren we indien wenselijk een familieoverleg. Hierop kan ondermeer het zorgproces van de bewoner bijgestuurd en besproken worden. De maatschappelijk werker organiseert in samenspraak met de hoofdverpleegkundigen een overleg en zal u hierover inlichten.
- Indien het verblijf van de bewoner nader individueel besproken dient te worden, zijn er individuele familiegesprekken in bijzijn van de hoofdverpleegkundige en de maatschappelijk werker. Andere partners, bvb. de huisarts, kunnen ook hierop uitgenodigd worden.

Onthaalmoment

- Sinds 2011 worden de ‘nieuwkomers’ (de nieuwe bewoners en hun contactpersonen) uitgenodigd voor een formeel onthaalmoment.
- Tijdens deze bijeenkomst wordt een presentatie getoond en kan er met een tas koffie nagepraat worden

Contacten tussen bewoners en personeel

- De relatie tussen de personeelsleden en de bewoners is gebaseerd op onderling vertrouwen en wederzijds respect.
- Het is ten strengste verboden fooien en geschenken aan personeelsleden te geven.
- Eén medewerker blijft steeds op de afdeling beschikbaar tijdens het pauzemoment ifv de continue zorg voor de bewoner.

Telefoon

- Alle kamers zijn uitgerust met een telefoonaansluiting.
- Bij de opname wordt er afgetoetst of de bewoner al dan niet een telefoontoestel wenst.
- De administratie van het WZC zorgt voor de aansluiting, de bewoner betaalt maandelijks abonnementsgeld tbv en de individuele communicaties. De bewoner beschikt over een privénummer.
- Op vraag van de bewoner/familie of vertegenwoordiger kan op elk moment van het verblijf de telefoonaansluiting afgesloten worden
- Familieleden kunnen hun bewoner hier contacteren. Krijgt het familielid geen gehoor dan kan men de afdeling bellen waarop het familielid verblijft.
- Bij dringende situaties neemt het personeel zelf contact op met de contactpersoon of vertegenwoordiger

Huiskrantje ‘Zonnig Nieuws’

- Trimesterieel geeft het WZC een huiskrantje ‘Zonnig Nieuws’ uit.
- Dit informatieblad laat je mee genieten over ‘het leven zoals het is in het WZC Zonnig Huis’.
- In dit blad vind je ook een katern terug over het herdenkingsmoment. Deze katern wordt tevens in 1 ex. bezorgd als aandenken aan de familieleden van de herdachte bewoner.

Prikbord

- In het Zonnig Huis werden op verschillende plaatsen prikborden of kaders opgehangen met relevante info.
- Aan de verpleegposten hangt een prikbord.
- Hierop vind je de foto's terug van het personeel dat actief is op de desbetreffende afdeling. Dit helpt de bewoner en het familielid om gericht vragen te stellen aan medewerkers.
- Hierop wordt ook het weekmenu opgehangen en eventueel afdelingsgerichte informatie.

Internet en PC-gebruik

- Het WZC Zonnig Huis beschikt in elke kamer over een internet – aansluiting.
- Op schriftelijke vraag kan deze lijn geactiveerd worden.
- In de leefruimten Tanis en Naos staat een computer ter beschikking voor bewoners en/of familie.

Post

- Een bewoner kan net zoals thuis zijn post blijvend ontvangen op de kamer.
- Dagelijks wordt deze rondgedragen door de vrijwilligers/administratief medewerker.
- Naargelang de zorgbehoefte of persoonlijke wensen kan de post bewaard worden voor familieleden/vertegenwoordiger. Zij kunnen de post afhalen aan de balie van het WZC, alle werkdagen van 9-12u en van 14-16u.

7. procedure voor het behandelen van suggesties, opmerkingen en klachten

Kwalitatieve dienstverlening

- Het OCMW wilt garant staan voor een kwalitatieve dienstverlening. Daarom wordt er binnen het OCMW constant aan kwaliteit gewerkt.
- In dit ruime begrip staat de tevredenheid van onze cliënten, gebruikers en bewoners centraal.

Tevredenheidsenquêtes

- Om die tevredenheid te verwezenlijken, vinden we het essentieel dat we voldoende luisteren naar de mening en ervaringen van personen die met het OCMW in contact komen.

- Dit doen we in de eerste plaats op een gestructureerde wijze door onder andere op regelmatig basis tevredenheidsenquêtes af te nemen en bewoners- of gebruikersraden te organiseren.

Melding

- Daarnaast vinden we het belangrijk dat we een luisterend oor bieden aan iedereen die een melding heeft.
- Op deze manier tracht het OCMW van Halle steeds zijn dienstverlening aan te passen zodat die tegemoet komt aan de noden van de burger.
- Wat zijn meldingen?
 - Een positieve bemerking zoals een bedanking of een felicitatie
 - Een werkpunt zijn waar je ontevreden over bent en het OCMW iets aan zou moeten verbeteren zoals een klacht
- Meldingen kunnen ingediend worden door cliënten, gebruikers, bewoners en familieleden of mantelzorgers.
- Deze meldingen kunnen op verschillende manieren doorgegeven worden:
 - Door het invullen van een meldingsfiche, deze zijn terug te vinden op elke afdeling
 - Door het versturen van een gewone brief ter attentie van de voorzitter van het OCMW
 - Je kan jouw melding natuurlijk ook steeds kwijt aan één van onze medewerkers
- Het is belangrijk dat je steeds duidelijk omschrijft wat de melding inhoudt. We vragen je eveneens om je contactgegevens toe te voegen, zodat we een schriftelijk antwoord kunnen bieden en gericht naar oplossingen kunnen zoeken.

8. huisdierenbeleid

Huisdieren: algemene regel

- Het is de bewoner niet toegestaan om huisdieren te houden, behalve gekooide dieren of een vis.
- Zowel het dier als de kooi dienen regelmatig, met de nodige hygiëne, onderhouden te worden door de bewoner of zijn familie.

Bezoek van huisdieren

- Familieleden of mantelzorgers mogen onder volgende voorwaarden met hun huisdier op bezoek komen.
- Er dient een emotionele band te bestaan tussen het bezoekende huisdier en de bewoner (bvb. Bewoner kende het dier van vroeger bij de kinderen).
- De dieren :
 - zijn steeds aangeliind.
 - zijn verzorgd, gevaccineerd, ontwormd en vlooienvrij, vrij van teken en wonden. Een vaccinatieboekje of attest kan door de directie van het WZC opgevraagd worden.
 - blijven steeds onder toezicht van het baasje. Het baasje is verantwoordelijk voor gebeurlijke ongevallen met de dieren.
 - blijven op de grond, worden dus niet op zetels of stoelen gezet.
 - komen enkel in de leefruimtes, de gangen, de bewonerskamer, in de cafetaria (dus o.a. niet in de keuken, verpleegpost,..)
- Bij het niet-voorleggen van de nodige bewijsstukken op vraag kan de toegang tot het WZC Zonnig Huis van het huisdier geweigerd worden.

Verzorging van vogels in de leefruimte

- Medewerkers van de afdeling, met eventuele hulp van bewoners/vrijwilligers staan in voor de verzorging van vogels op de afdelingen.

- Per afdeling worden duidelijke afspraken gemaakt wie hiervoor verantwoordelijk is. Bij afwezigheid van de verantwoordelijke, wordt vooraf afgesproken wie de verzorging dan op zich neemt.
- Verzorging houdt in :
 - Regelmatig voederen en verschoneren van waterreservoir
 - Aankopen van voedsel en verzorgingsmateriaal.
 - Wekelijks verschoneren van kooi met vers zaagsel, papier.
 - Regelmatig behandelen met anti-vlooienspray.
 - Er wordt gebruik gemaakt van handschoenen en kledij die daarna in de wasmand belandt

9. Maatregelen van algemeen belang

Veiligheidsvoorschriften

- Het is elke bewoner verboden:
 - wapens te bezitten
 - gebruik te maken van bijkomende verwarmingstoestellen
 - bederfelijke waren in de kamer te bewaren, buiten de ijskast
 - kaarsen te branden
 - te roken binnen de gebouwen van het OCMW van Halle, met inbegrip van WZC Zonnig Huis.
 - Uitzonderlijk krijgen enkel de bewoners de toestemming om te roken in de cafetaria van het Zonnig Huis.

Brandveiligheid

- Om zichzelf en anderen niet in gevaar te brengen is het nodig dat de bewoners van het WZC een heel bijzondere inspanning leveren om alles te vermijden wat brandgevaar kan opleveren :
 - Enkel flatscreens zijn toegelaten in de individuele zorgstudio.
 - Bij defect of beschadiging van snoeren, stekkers, stopcontacten, e.d. zal de bewoner het personeel onmiddellijk op de hoogte brengen.
 - De bewoners dienen zich vertrouwd te maken met de wegen waarlangs zij in geval van nood uit de kamers, de afdeling of het huis kunnen ontkomen.
 - De richtlijnen, die men dient te volgen in geval van brand, worden duidelijk aangebracht op verschillende plaatsen in huis.
- Bij brandoefeningen zullen de bewoners geholpen en begeleid worden om als dusdanig het geheel van reddingsoperatie en evacuatiemogelijkheden te begrijpen.

Hitteplan

- Het WZC heeft een hitteplan dat in werking treedt bij een hittegolf. Dit betekent dat indien het weerbericht 5 opeenvolgende dagen van 25°C en meer voorspelt waarvan ten minste 3 dagen meer dan 30°C het hitteplan van kracht wordt..
- De dagelijkse zorgroutines bouwen extra drank –en verfrissingsmomenten in. Bepaalde activiteiten (waaronder buitenactiviteiten) worden in functie van de weersomstandigheden aangepast

Besmettelijke ziekte

- Het Zonnig Huis beschikt over een gerichte procedure om de verspreiding van de ziekte in het WZC te beperken

Aansprakelijkheid

- Het woonzorgcentrum, haar verantwoordelijken of personeel kunnen op geen enkele wijze verantwoordelijk worden gesteld voor de eventuele schade, vernieling, verdwijning of ontvreemding van gelden, persoonlijke bezittingen, goederen en prothesen van de bewoner, zijn familie of bezoekers. Tenzij duidelijk vast staat dat wij als woonzorgcentrum in de fout gingen.

10. verwijzing naar de toezichthoudende instantie op de erkenning van het WZC en de toepasselijke erkenningsnormen

Het WZC Zonnig Huis staat onder toezicht van de Vlaamse Regering.

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
Team Ouderenzorg
Koning Albert II-laan 35 bus 33
1030 Brussel
02/55.36.47

De erkenningsnormen van het WZC Zonnig Huis worden bepaald door het woonzorgdecreet van 13.03.2009 dat vanaf 01.01.2010 in voege is.

11. Slotbepalingen

Deze interne afsprakennota werd goedgekeurd op de OCMW-Raad en werd overgemaakt aan het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.

Elke goedgekeurde wijziging zal aan de bewoner worden betekend en kan ten vroegste 30 dagen na de kennisgeving ingevoerd worden.

De bewoner en familie of vertegenwoordiger wordt geacht de afspraken van deze nota na te leven en verklaart één exemplaar hiervan ontvangen te hebben.

In geval van ernstige overtreding van de Interne Afsprakennota kan er aan de bewoner of vertegenwoordiger een schriftelijke opmerking gemaakt worden. Daarna kan de bewoner een officiële opmerking ontvangen van het Bijzonder Comité Woonzorg. Tenslotte kan het hinderlijk gedrag leiden tot ontslag uit het woonzorgcentrum.

Namens de Raad:

Jan De Winne
Secretaris

Marie Rose Harnie
Voorzitter