



Interne afsprakennota v.z.w. Woon- en zorgcentrum O.L.Vrouw Roosdaal

Wederzijdse rechten en plichten van de bewoners en het woonzorgcentrum.

Als woonzorgcentrum engageren we ons ertoe om binnen onze mogelijkheden u een zo comfortabel mogelijk verblijf aan te bieden omringd met de beste zorgen.

Een WZC is een gemeenschap waar we met meerdere mensen samenleven. Daarom zijn er een aantal richtlijnen opgesteld om u als bewoner een aangenaam en veilig verblijf te verzekeren.

Deze richtlijnen zijn vastgelegd in deze interne afsprakennota.

Ons streefdoel is bewoners een persoonsgerichte, kwaliteitsvolle en open zorg en leefomgeving aan te bieden.

Wettelijke basis: de erkenningsnormen aangaande woonzorgcentra zijn vastgelegd in het Besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en bewoners.

Inhoudstafel van de interne afsprakennota

Hoofdstuk 1: Het woonzorgcentrum

Hoofdstuk 2: Het verloop van uw opname

Hoofdstuk 3: Uw kamer een onderdeel van een leefgemeenschap

Hoofdstuk 4: Het dagelijks leven en verleende zorgen

Hoofdstuk 5: Organisatie van activiteiten, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding

Hoofdstuk 6: Levensbeschouwing

Hoofdstuk 7: Participatie van de bewoners, behandeling van klachten en suggesties

Hoofdstuk 8: Grensoverschrijdend gedrag

Hoofdstuk 9: Toezichhoudende overheidsdiensten

Hoofdstuk 10: Wijzigingen aan de interne afsprakennota

Lijst van de bijlagen

Hoofdstuk 1: Het woonzorgcentrum

Woonzorgcentrum O.L.Vr, hierna het WZC genoemd Gasthuisstraat 57, 1760 Roosdaal,
Het WZC wordt bestuurd door v.z.w. Woon- en zorgcentrum O.L.Vrouw, met KBO nummer 0421031171
Website : <http://wzc-olv-roosdaal.be> email: info@wzc-olv-roosdaal.be RPR Brussel Tel. : 054/33.27.00

De statuten en samenstelling van de bestuursorganen zijn rechtsgeldig vermeld in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad.

De dagelijkse leiding van het WZC is toegewezen aan de Heer Filip Rooryck.

Het WZC is erkend als woonzorgcentrum door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid P.E. 1005-7/61005/5 (R.O.B.)-7/50321/71 (R.V.T.), KPE 1005 voor volgende activiteiten:

Woonzorgcentrum: 109 woongelegenheden

Kortverblijf: 6 woongelegenheden

Hoofdstuk 2: Het verloop van uw opname

2.1. Wie kan opgenomen worden?

Als christelijk geïnspireerde woonzorgvoorziening legt het WZC zich toe op de opvang, begeleiding, ondersteuning en zorg aan ouderen. Hierbij worden geen beperkingen gehanteerd wat betreft ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van de bewoner, etnische afkomst, genderidentiteit, lidmaatschap van organisaties en groeperingen of financiële draagkracht van de bewoner, voorkeuren betreffende vroegtijdige zorgplanning, palliatieve en levensindezorg, noch wat betreft het dragerschap van micro-organismen waarvoor preventie van overdracht mogelijk is door het toepassen van de voorzorgsmaatregelen en voor zover dat dit dragerschap op dat moment geen risico vormt voor de andere bewoners.

2.2. Behandeling van de aanvraag tot opname

Elke aanvraag tot opname wordt met grote zorg individueel onderzocht. Het WZC verzamelt hiervoor, in overleg met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger en met in acht name van de privacy van de bewoner en het medisch beroepsgeheim, alle noodzakelijke gegevens.

Dit zijn onder meer administratieve en medische gegevens, inclusief een omschrijving van de medische, verpleegkundige, paramedische en psychosociale noden met de gewenste en noodzakelijke zorg en dienstverlening. Hieruit dient onder meer te blijken of er bij de bewoner een tegenindicatie is voor een opname in een woonzorgcentrum.

Het WZC heeft de mogelijkheid tot opname van personen met dementie in de specifieke afdeling beschermd wonen.

Het WZC wenst in de eerste plaats de inwoners van Roosdaal of de bewoners van de groep assistentiewoningen palend aan ons WZC en die zich daar omwille van hun gezondheidstoestand niet meer kunnen handhaven, op te nemen.

De kamers voor kortverblijf slaan een brug naar de thuiszorg en willen vooral een tijdelijke ondersteuning bieden.

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

Mits aan de opnamevoorwaarden is voldaan, beslist het WZC of en wanneer de opname kan doorgaan. Bij een opname wordt aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger in aanvulling op de opnameovereenkomst, de interne afsprakennota toegelicht en ondertekend. Pas na de ondertekening van beide documenten is de opname definitief.

2.3. Bescherming van uw privacy en persoonlijke gegevens

Geïnformeerde toestemming voor verwerking gegevens bewoners

Het woonzorgcentrum hecht veel belang aan de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer en verwerkt uw persoonsgegevens dan ook volledig conform de toepasselijke wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Via het document geïnformeerde toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens wenst het WZC u zo duidelijk mogelijk te informeren over de wijze waarop het uw persoonsgegevens verwerkt.

Dit document maakt deel uit van de interne afsprakennota in bijlage.

Foto's en filmopnames

Tijdens animatieactiviteiten, recepties en feestjes kan de voorziening foto's of filmopnames maken voor publicatie op haar website, sociale media, brochures of in de pers. Door ondertekening van deze interne afsprakennota geeft de bewoner uitdrukkelijk de toestemming voor het gebruik en de publicatie van deze foto's of filmopnames, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen in deze interne afsprakennota. De bewoner heeft echter op elk moment in de toekomst het recht deze toestemming te herroepen of het maken van foto's of filmopnames van zijn persoon te weigeren.

Hoofdstuk 3: Uw kamer een onderdeel van een leefgemeenschap

3.1. De kamer

Bij opname wordt een plaatsbeschrijving van de aan de bewoner ter beschikking gestelde woongelegenheid opgemaakt met opsomming van het meubilair in eigendom van het WZC aanwezig in de toegewezen kamer.

U beschikt evenwel over de mogelijkheid om in overleg met de directie van het WZC of zijn vertegenwoordiger, deze te personaliseren en huiselijker aan te kleden.

De directie dient echter uitdrukkelijk de goedkeuring te geven aan de voorgestelde meubilering en kan bepaalde inrichtingen en toestellen weigeren indien hierdoor de veiligheid, toegankelijkheid en verzorging in het gedrang komen.

Huisdieren kunnen om hygiënische en organisatorische redenen niet permanent meegebracht worden naar het WZC. In afwijking van deze regel kan, mits voorafgaand schriftelijk akkoord en specifieke afspraken, wel het bezit van een kleine vogel of vis op de kamer toegestaan worden. De bewoner of diens familie zullen volledig instaan voor de verzorging ervan. Bij overlast kan de toelating steeds worden herzien.

3.2. De persoonlijke levenssfeer

De medewerkers verbonden aan het WZC zullen uw persoonlijke levenssfeer maximaal respecteren. Indien u dit wenst, dan zal aan de ingang van de leefgroep of van uw kamer uw naam vermeld worden. U bepaalt hierbij zelf hoe u wenst te worden aangesproken, bij naam of voornaam en welke personen toegang krijgen tot uw woongelegenheid.

Uitzondering hierop vormt de toegang van de medewerkers van het WZC bij de gewenste en noodzakelijke zorg- en dienstverlening uit veiligheidsoverwegingen en bij noodsituaties.

3.3. Bezoek

Bezoek van familie en vrienden is steeds welkom in het WZC. Daarom zijn er geen vaste bezoeken. De inkom van het WZC sluit om 20.00 uur, wat niet belet dat u hierna nog bezoek kan ontvangen.

Na 20.00u kan men het gebouw verlaten langs de hoofdingang van het WZC door de code '1760 + sleutel' op het klavier in te drukken.

Gelieve steeds de rust van andere bewoners te respecteren.

De cafetaria is dagelijks geopend van 14u00 tot 16u30

Familieleden kunnen in overleg met het interdisciplinair zorgteam tijdens hun aanwezigheid helpen bij de verzorging, maaltijdbedeling en ontspanningsactiviteiten.

3.4. Veiligheid en rookbeleid

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

U mag uw eigen tv toestel meebrengen. Dit moet steeds een flatscreen zijn van minder dan 5 jaar oud en mag de afmetingen D46,8 x B 67 x H51 niet overschrijden.

U kan ook een tv toestel, met inbegrip van digitale kabelabonnement van het WZC huren.

In het belang van de veiligheid van de bewoners zijn er strikte voorschriften qua brandveiligheid. Daarom is roken enkel toegelaten in de aangeduide rookzones.

De bewoners en bezoekers worden geacht de veiligheidsvoorschriften te respecteren. Het WZC bezorgt een kopij van dit veiligheidsbeleid aan de bewoner.

Bij evacuatie dient u volgende pictogrammen te herkennen:

Een gewone uitgang:



De richting naar de nooduitgang:



Hoofdstuk 4: Het dagelijks leven en verzorging

4.1. Wonen en zorg in het WZC

Het interdisciplinair zorgteam bepaalt in overleg met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger binnen de mogelijkheden van het WZC, de wijze waarop hij of zij de dag wil doorbrengen, het uur van opstaan en slapengaan en het tijdstip van de zorgen. Deze worden vastgelegd in een woonzorgleefplan.

Het woonzorgleefplan bevat onder meer volgende gegevens:

1. Een **administratief deel** dat volgende elementen bevat:
 - a. de identiteitsgegevens;
 - b. de inlichtingen over de sociale zekerheidssituatie van de bewoner die noodzakelijk zijn om eventueel aanspraak te kunnen maken op sociale tegemoetkomingen;
 - c. de contactgegevens van de contactpersoon en, in voorkomend geval, van de vertegenwoordiger van de bewoner en van de mantelzorger(s);
 - d. de contactgegevens van de behandelend(e) arts(en);
 - e. de voorkeur van ziekenhuis.
2. Een **deel over de zorg en ondersteuning** dat al de volgende elementen bevat:
 - a. de persoonlijke kenmerken, gewoonten, levensloop;
 - b. de individuele wensen en verwachtingen op het vlak van het wonen en het leven in het woonzorgcentrum;
 - c. de individuele behoeften, verwachtingen en voorkeuren op het vlak van de zorg;

- d. de afspraken en afstemming rond de individuele zorg en ondersteuning;
- e. de afspraken en afstemming rond de eventuele fixatie- of afzonderings-maatregelen;
- f. de afspraken rond vrijetijdsbesteding en sociale activiteiten;
- g. de afspraken rond de diëten en voedingsgewoonten;
- h. het verpleegkundig, paramedisch, kinesitherapie en psychosociaal dossier;
- i. de liaisonfiche met de noodzakelijke gegevens in geval van nood of ziekenhuisopname.

3. Een **medisch deel** dat volgende elementen bevat:

- a. de medische voorgeschiedenis en een medische probleemlijst;
- b. de klinische gegevens bij de opname en tijdens het verblijf;
- c. de allergieën, vaccinaties en dieetvoorschriften;
- d. in voorkomend geval, de DNR-code;
- e. de eventuele afspraken over de vroegtijdige zorgplanning, de palliatieve zorg en de levenseindezorg;
- f. het medicatieschema met de redenen om een geneesmiddel op te starten, te wijzigen of ermee te stoppen.

Er wordt regelmatig, gestructureerd en in voorkomend geval op transdisciplinaire wijze met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger overlegd over de inhoud en uitvoering van het woonzorgleefplan.

Indien nodig, dan wordt het woonzorgleefplan op basis van dat overleg bijgestuurd.

Daarbij worden de keuzevrijheid en een maximale persoonlijke autonomie en zelfverantwoordelijkheid van de bewoner gewaarborgd op de volgende wijze:

- ✓ de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger kunnen altijd inzage vragen in dat deel van het woonzorgleefplan dat hem rechtstreeks aanbelangt;
- ✓ het woonzorgleefplan en de individuele dossiers van de behandelaars en de huisarts worden bewaard met respect voor de privacy, zodat enkel die personen die daarvoor zijn bevoegd, er toegang toe hebben.

4.2. Maaltijden en maaltijdaanvullingen

Het WZC streeft ernaar een gevarieerde, aangepaste en verse voeding aan te bieden. Het menu kan u terugvinden in de gemeenschappelijke ruimten van de leefgroep waar de maaltijden worden opgediend. Het menu wordt vooraf aan de bewoners meegedeeld.

De maaltijden worden opgediend op volgende uren:

- ✓ Ontbijt vanaf 8.00 uur
- ✓ Middagmaal vanaf 11.30 uur
- ✓ Koffie met gebak of koekje vanaf 13u
- ✓ Avondmaal vanaf 17.00 uur

Bij ziekte wordt de maaltijd in de kamer opgediend.

Er wordt aangeraden bederfbare voeding enkel in een koelkast te bewaren.

Op verzoek van de bewoner kan een koelkast gehuurd worden, als supplement op de dagprijs. Het WZC zal deze koelkast technisch onderhouden, maar is niet verantwoordelijk voor het toezicht op de versheid van de voeding bewaard in de koelkasten.

Dieetvoeding is te verkrijgen op medisch voorschrift.

Familieleden kunnen tegen vergoeding samen met de bewoner de maaltijd gebruiken. Hiervoor dienen deze maaltijd(en) vooraf en tijdig te worden gereserveerd.

4.3. Kleding en linnenzorg

Bedlinnen, handdoeken en washandjes wordt door het WZC aangeleverd. Er worden per woongelegenheden voldoende dekens en dekbedden of spreien voorzien. De lakens en handdoeken worden regelmatig vervangen.

Persoonlijke kledij dient gelabeld te zijn met uw naam gevolgd door ons instellingsnummer van de externe wasserij waaraan wij de was uitbesteden. Het naamlintje wordt onze medewerkers aangebracht op de kledij. De waskosten (incl handdoeken en washandjes) zijn, behalve voor kledij die naar de droogkuis moet, opgenomen in de dagprijs. Indien u verkiest dit zelf te doen kan geen korting worden toegestaan.

Dit is niet van toepassing op bewoners kortverblijf – zij of hun familie dienen zelf in te staan voor de persoonlijke was, handdoeken en washandjes.

4.4. Haarzorg, pedicure en esthetische zorgen

De dagelijkse haarzorg is inbegrepen in de dagprijs.

Indien gewenst, dan kan de bewoner tegen betaling aanvullende haarzorg, pedicure of esthetische zorgen krijgen. Dit kan via afspraak binnen de afdeling van de bewoner. De bewoner heeft hier de vrije keuze van zorgverstrekker.

4.5. Hygiëne en dagelijkse verzorging

De bewoner bepaalt zelf de kleding die wordt gedragen. Er wordt enkel bij ziekte tijdens de dag eventueel nachtkledij gedragen. De bewoner kan indien gewenst wekelijks minstens één bad of douche nemen.

Indien nodig beschikt de bewoner over aangepast incontinentiemateriaal.

4.6. Verpleegkundige zorgen

Het WZC beschikt over een team van verpleegkundigen en zorgkundigen die als medewerkers van het WZC zijn tewerkgesteld en waar voor de geleverde diensten geen extra vergoedingen worden aangerekend.

4.7. Medische en paramedische zorgen

De bewoner kan vrij een huisarts kiezen en naar keuze raadplegen of ontbieden. Het verpleegkundig personeel van het WZC kan indien nodig deze huisarts ontbieden.

Bij raadplegingen buiten het WZC zal in de eerste plaats aan de familie gevraagd worden om in te staan voor de begeleiding van de bewoner.

Bij medische ingrepen buiten het WZC wordt steeds vooraf de toestemming van de bewoner gevraagd. Indien dit niet mogelijk is, dan wordt conform artikel 14 van de wet op de patiëntenrechten deze toestemming aan een vertegenwoordiger van de patiënt gevraagd.

De medische ingrepen buiten het WZC kunnen gebeuren in een ziekenhuis naar keuze. In dringende gevallen en noodgevallen zal het WZC u bijstaan met zijn medewerkers en artsen.

Wanneer de huisarts van de bewoner niet ter beschikking is en in noodgevallen, zal het WZC een andere arts raadplegen. De coördinerend en raadgevend arts (CRA), een huisarts aangesteld door het WZC voor de coördinatie van het medisch beleid, maakt hiertoe de nodige afspraken met zijn collega huisartsen.

Het WZC beschikt over eigen paramedische medewerkers meer bepaald kinesitherapeuten en ergotherapeuten, voor de door hun geleverde diensten worden geen extra vergoedingen aangerekend.

4.8. Geneesmiddelen

Opteert de bewoner voor de levering van geneesmiddelen voor de apotheek waarmee het WZC samenwerkt, dan geeft de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger het WZC een mandaat om de noodzakelijke geneesmiddelen voor de bewoner aan te kopen en te bewaren. Het WZC staat dan in voor de bewaring en toediening van de geneesmiddelen.

De bewoner kan ook vrij een apotheker kiezen. In dat geval zal de bewoner zelf instaan voor het aankopen, bewaren en innemen van de geneesmiddelen.

Het WZC neemt geen enkele verantwoordelijkheid indien de bewoner op eigen initiatief geneesmiddelen laat meebrengen of gebruikt.

Indien de bewoner ervoor opteert zelf zijn medicatie te beheren, dient er een document ondertekend te worden door de bewoner en zijn huisarts, waardoor de volle verantwoordelijkheid van dit beheer bij de bewoner komt te liggen en niet bij het WZC.

4.9. Vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorgen en levenseindezorg

Het WZC opteert er ondubbelzinnig voor om de vroegtijdige zorgplanning en levenseindezorg van elke bewoner een volwaardige plaats te geven in de zorgverlening. Het WZC zal te gepasten tijde de vroegtijdige zorgplanning bespreken en beschikt over medewerkers deskundig in de palliatieve hulpverlening. (vraag naar onze afzonderlijke folder)

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

Het WZC beschikt over een eigen visietekst en een zorgprocedure “medische besluitvorming rond het levenseinde en euthanasie”. Deze documenten kan u opvragen bij de teamcoach van uw afdeling of de directie. De procedure beschrijft de richtlijnen voor de huisartsen en medewerkers verbonden aan het WZC. Een zorgvuldige communicatie, transparantie en zorgzaamheid staan hierbij centraal.

Hoofdstuk 5: Organisatie van activiteiten, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding

Om uw tijdsbesteding zinvol in te vullen, besteedt het WZC veel aandacht aan diverse ontspanningsactiviteiten en sociale contacten. De bewoners zijn welkom op alle activiteiten en kunnen hieraan vrij deelnemen.

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

Waar mogelijk, moedigen we u aan om eventueel ook deel te blijven nemen aan externe activiteiten waaraan u deelnam vóór uw opname in het WZC.

Alle activiteiten zijn gratis tenzij vooraf uitdrukkelijk een deelnameprijs wordt meegedeeld.

Hoofdstuk 6: Levensbeschouwing

Het WZC staat open voor iedereen en eerbiedigt hierbij de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige vrijheid. We vragen van de bewoners eenzelfde houding tegenover de medebewoners.

De bewoners hebben steeds de mogelijkheid om een geestelijk begeleider van hun godsdienst of raadsman te ontvangen.

In het WZC bestaat de mogelijkheid om wekelijks een eucharistieviering te volgen. Het pastoraal team staat tevens ter beschikking om op vraag van de bewoner de communie toe te dienen in de kamer.

De kapel van het WZC is steeds ter beschikking van de bewoners.

Vanuit onze bezieling besteden wij veel aandacht aan de kerkelijke gebeurtenissen en feestdagen.

Hoofdstuk 7: Participatie van de bewoners, behandeling van klachten en suggesties

7.1. Collectieve participatie van de bewoners

De leiding van het WZC informeert te gepasten tijde de bewoners, hun vertegenwoordigers, familieleden en mantelzorgers omtrent strategische beslissingen van het WZC die de bewoners aanbelangen. Deze communicatie verloopt via de gebruikers- en familieraad, berichten ad valvas, per brief, per mail of via de website van het WZC.

Deze informatie slaat onder meer op:

- ✓ belangrijke wijzigingen in het zorgaanbod en opnamebeleid van het WZC;
- ✓ mogelijke prijsaanpassingen;
- ✓ wijzigingen aan het kamercomfort en mogelijke prijsimplicaties;
- ✓ wijzigingen aan de eigendomsstructuur of bouwplannen van het WZC;
- ✓ aanwerving of vertrek van de directieleden van het WZC;
- ✓ ...

De gebruikers- en een familieraad zijn samengesteld uit bewoners, hun vertegenwoordigers en familieleden en vormen het advies- en overlegorgaan voor alle aspecten van de dagelijkse werking van het WZC.

De gebruikersraad vergadert eenmaal per trimester, de familieraad eenmaal per semester. De gebruikers- en familieraad kunnen evenwel samen worden georganiseerd. In dat geval waarborgt het woonzorgcentrum dat de bewoners altijd minstens de helft van de aanwezigen uitmaken. Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners en/of hun vertegenwoordiger wordt bezorgd.

Een nota omtrent de werking van de gebruikers- en familieraad vindt u in bijlage.

7.2. Behandeling van suggesties en klachten

Het WZC wil om de kwaliteit van haar dienstverlening te optimaliseren, zich ten volle inzetten om alle klachten en opmerkingen van haar bewoners en hun vertegenwoordigers te behandelen en te zoeken naar passende oplossingen.

De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger en familie kunnen bemerkingen, suggesties en klachten te allen tijde mondeling of schriftelijk signaleren aan iedere medewerker van het WZC, de teamcoach of via het formulier dat ter beschikking ligt aan het onthaalde klachtenbehandelaar die deze verder opvolgt en de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger informeert over de verdere afhandeling. Binnen een termijn van 14 dagen zal de opvolging van de klacht schriftelijk meegedeeld worden aan de betrokkene.

In het WZC is de klachtenbehandelaar de dagelijks bestuurder Filip Rooryck; de verantwoordelijke zorg Nathalie Bruyland; de verantwoordelijke kwaliteit en projecten Sabine Van der Smissen.

De dagelijks bestuurder of zijn vertegenwoordiger rapporteert de klachtenopvolging aan de gebruikersraad.

In geval van klachten omtrent “de rechten van de patiënt” met betrekking tot de verstrekte gezondheidszorgen, zal conform de wet op de patiëntenrechten de klachtenbehandeling stapsgewijs verlopen. Indien de mogelijkheden om tot een lokale oplossing te komen voor geformuleerde klachten zijn uitgeput, dan beschikken de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger over de mogelijkheid om rechtstreeks de bevoegde overheidsdiensten te contacteren.

Deze overheidsdiensten zijn:

De Vlaamse Woonzorglijn

De Woonzorglijn is een meldpunt van de Vlaamse overheid waar u terecht kan met al uw vragen en klachten over ouderenzorgvoorzieningen.

Telefoon: 02 553 75 00

Via e-mail: woonzorglijn@vlaanderen.be

Meer info: www.woonzorglijn.be

De Federale Ombudsdienst “Rechten van de patiënt”

De Ombudsdienst “Rechten van de patiënt” is een federale overheidsdienst waar u terecht kan met uw vragen over uw rechten als patiënt.

Telefoon: 02 524 85 20

Via e-mail: bemiddeling-patientenrechten@health.fgov.be

Meer info: www.health.belgium.be/nl/de-federale-ombudsdienst-rechten-van-de-patient

Gegevensbeschermingsautoriteit

Met klachten met betrekking tot uw persoonsgegevens en privacy kan u contact opnemen met de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Via: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/verzoek-klacht-indienen

Hoofdstuk 8: Grensoverschrijdend gedrag

De voorziening beschikt over een beleid aangaande grensoverschrijdend gedrag.

Onder grensoverschrijdend gedrag wordt begrepen het grensoverschrijdend gedrag dat zich voordoet ten aanzien van een bewoner binnen de hulpverleningscontext van het WZC en uitgaat van een medebewoner, een personeelslid of een derde die handelt in opdracht van de voorziening.

De melding van grensoverschrijdend gedrag

De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger kunnen het grensoverschrijdend gedrag **intern** melden via de teamcoaches of de verantwoordelijke zorg of verantwoordelijke kwaliteit en projecten.

De melding kan eventueel ook telefonisch, al dan niet aanvullend, via het **extern meldpunt 1712**.

Het WZC is verplicht om elk voorval van grensoverschrijdend seksueel gedrag ten aanzien van een bewoner binnen de context van zorgverlening te melden aan het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid. Het Vlaams Agentschap gaat vervolgens voor elke melding na of er een inspectiebezoek moet plaatsvinden en of er een strafrechtelijke klacht wordt neergelegd.

De melding aan het Vlaams Agentschap is onafhankelijk en staat los van een eventuele melding bij het meldpunt 1712.

Hoofdstuk 9: Toezichhoudende overheidsdiensten

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd voor de erkenning van het WZC.

Contactgegevens:

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid

Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 33

1030 Brussel

Tel: 02 553 35 09

e-mail: ouderenzorg@vlaanderen.be

Website: www.zorg-en-gezondheid.be/informatie-voor-burgers

Vlaamse Zorginspectie

Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 Brussel

Tel: 02 553 34 34

Hoofdstuk 10: Wijzigingen aan de interne afsprakennota

Wijzigingen aan de interne afsprakennota worden vooraf schriftelijk aan de bewoners en/of hun vertegenwoordiger meegedeeld. Deze wijzigingen gaan in ten vroegste dertig dagen nadat deze werden medegedeeld aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger.

Ondertekening voor ontvangst.

De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger.

Bijlagen

1. Brandveiligheid in het WZC
2. Werking van de gebruikers- en familieraad van het WZC
3. Geïnformeerde toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens

