

## **Interne afsprakennota voor gebruikers van de groep van erkende assistentiewoningen "De Varent"**

*Wederzijdse rechten en plichten van de bewoners en de groep van assistentiewoningen.*

Als Groep van erkende Assistentie Woningen (GAW) verbinden we ons ertoe om je binnen onze mogelijkheden een zo aangenaam mogelijk verblijf aan te bieden.  
Deze GAW "De Varent" behoort tot de v.z.w. Woon-en zorgcentrum O.L.Vr.

Daar een GAW een woonomgeving vormt waar meerdere mensen samenleven, zijn er een aantal richtlijnen opgesteld om je als bewoner een comfortabel en veilig verblijf te verzekeren. Ons streefdoel is aan bewoners een aangepast en open woon- en leefklimaat aan te bieden.

Deze richtlijnen zijn vastgelegd in deze interne afsprakennota.

*Wettelijke basis: de erkenningsnormen aangaande GAW 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 gebruikers.*

De v.z.w. Woon- en zorgcentrum Onze-Lieve-Vrouw stelt zich tot doel :

***"een optimale menselijke en kwalitatieve huisvesting en zorgverlening tegen een minimale kost aan de bewoner te bieden door :***

- *een doelmatige en geïntegreerde zorgverlening in de brede zin te verschaffen;*
- *de inspraak van de bewoners en hun familie te benutten om een 'thuis'-situatie beter na te streven;*
- *de motivering van en voortdurende efficiënte samenwerking tussen alle medewerkers te bevorderen ;*
- *te investeren in permanente bijscholingen en sturing van de medewerkers om hun deskundigheid en zelfsturend vermogen continu te verhogen*
- *nieuwe initiatieven te ontwikkelen in de lijn van de maatschappelijke evoluties*

Wij geloven dat dit doel het best geïnspireerd wordt door een Christelijke levensvisie.

Wij vinden het belangrijk aan bewoners die zwaar zorgbehoevend zijn of worden, te verzekeren dat zij, bij voorrang in ons Woonzorgcentrum kunnen opgenomen worden.

## **Inhoudstafel van de interne afsprakennota**

De groep van assistentiewoningen "*De Varent*"

Hoofdstuk 1 : Wonen in een assistentiewoning (deel van een GAW)

Hoofdstuk 2 : Het verloop van uw opname in een assistentiewoning

Hoofdstuk 3 : De assistentiewoning

Hoofdstuk 4 : De zorg- en dienstverlening

Hoofdstuk 5 : Het dagelijks leven in een assistentiewoning, groep van assistentiewoningen

Hoofdstuk 6 : Informatie, inspraak van de bewoners en behandeling van klachten en suggesties

Hoofdstuk 7 : Grensoverschrijdend gedrag

Hoofdstuk 8 : Beëindiging van de opnameovereenkomst

Hoofdstuk 9 : Toezichhoudende overheidsdiensten

Hoofdstuk 10: Wijzigingen aan de interne afsprakennota

Lijst van de bijlagen

## **De groep van assistentiewoningen “De Varent”**

De groep van assistentiewoningen “De Varent”, in deze tekst later de GAW genoemd, gelegen Gasthuisstraat 62, 1760 Roosdaal & Kwinkeleer 1, 1760 Roosdaal.

De GAW wordt bestuurd door en is eigendom van de v.z.w. Woon- en zorgcentrum O.L.Vr. met maatschappelijke zetel in Gasthuisstraat 57, 1760 Roosdaal.

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

De VZW is, als rechtspersoon, geregistreerd met het ondernemingsnummer 0421 031 171

De dagelijkse leiding van de GAW is toegewezen aan : Filip Rooryck, Dagelijks bestuurder.

De aangeboden assistentiewoning behoort tot een groep van assistentiewoningen erkend door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid: erkenningsnummer 2069 voor 53 wooneenheden.

## **Hoofdstuk 1 : Wonen in een assistentiewoning (deel van een GAW)**

Het wonen in een assistentiewoning vertrekt vanuit een aantal uitgangspunten, die we samen met de bewoners willen realiseren.

Deze uitgangspunten zijn :

- Het maximaal respecteren van de zelfredzaamheid van de bewoner. In de assistentiewoningen ligt de klemtoon op zelfstandig wonen. We wensen dit maximaal te ondersteunen.
- We zetten sterk in op het creëren van een veilige woonomgeving. Zowel via het aanbieden van een fysiek veilige leefomgeving, als door het beschikbaar zijn bij oproepen en noodsituaties.
- Het respecteren van de persoonlijke vrijheid van de bewoner. De bewoners van assistentiewoningen genieten in hun woning van de grootst mogelijke vrijheid, zoals in hun thuismilieu. Onze GAW wil deze waarde optimaal bewaken voor haar bewoners.
- Het betrekken van de bewoner bij het leven in een GAW. Via de gebruikersraad, woonassistent en klachtenbehandelaar wil de GAW haar bewoners zo nauw mogelijk constructief betrekken bij het dagelijks leven in onze GAW en dit mede vorm laten geven door henzelf.
- Zorg- en dienstverlening op maat.  
De aangeboden zorg- en dienstverlening zijn er om de zelfstandigheid van de bewoners te ondersteunen. Als bewoner bepaal je zelf wanneer, en door wie deze zorg- en dienstverlening wordt aangeboden. We kunnen je op jouw vraag bij deze keuze optimaal ondersteunen waardoor noodzakelijke en door de bewoner gevraagde diensten of zorg kunnen worden aangeboden.  
Je wordt op generlei wijze verplicht om bepaalde zorg- en dienstverlening aangeboden door de GAW te aanvaarden, met uitzondering van de dienstverlening verstrekt door de woonassistent.

Onze GAW werkt hiervoor samen met het Woon- en zorgcentrum O.L.Vr., waarvan het deel uitmaakt, waardoor aan de bewoners de mogelijkheid en garantie wordt geboden op een 24 op 24 uur duurzame en afgestemde professionele zorg, zowel bij dagelijkse dienstverlening als crisiszorg of overbruggingszorg.

## **Hoofdstuk 2 : Het verloop van jouw opname in een assistentiewoning**

### **2.1 Wie kan worden opgenomen?**

Een assistentiewoning biedt een woonomgeving die toelaat dat een bewoner met zorgnoden er zelfstandig verblijft en een beroep kan doen op ondersteunende zorg- en dienstverlening zoals later in deze interne afsprakennota beschreven. Hierbij worden geen beperkingen gehanteerd qua ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van de gebruiker. Noch qua etnische afkomst, genderidentiteit, lidmaatschap van organisaties en groeperingen of financiële draagkracht van de gebruiker. Noch qua dragerschap van micro-organismen.

### **2.2 Behandeling van de aanvraag tot opname in een assistentiewoning**

Assistentiewoningen worden in regel aangeboden aan bewoners van 65 jaar of ouder die over voldoende zelfredzaamheid beschikken om alleen of met hulp van mantelzorg en of gezinszorg, en al dan niet met aanvullende thuiszorg autonoom in de assistentiewoning te kunnen wonen. In bepaalde gevallen kan van dit leeftijdscriterium worden afgeweken. De bewoner heeft het recht zijn woning te betrekken met zijn echtgenoot/vriend(in) of een familielid. Ten hoogste 2 personen kunnen éénzelfde appartement betrekken.

Elke aanvraag tot opname wordt individueel onderzocht door de GAW die hiervoor alle noodzakelijke administratieve gegevens verzamelt. Deze gegevens vormen de basis voor een beslissing tot opname in de GAW.

Mits aan de opnamevoorwaarden is voldaan, beslist de GAW of en wanneer de opname kan doorgaan. Bij een opname wordt aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger de interne afsprakennota toegelicht. In de opnameovereenkomst verklaart de bewoner zijn akkoord met de interne afsprakennota. De opnameovereenkomst en de interne afsprakennota zijn afzonderlijke documenten die de rechten en plichten voor de betrokken partijen regelen. In de opnameovereenkomst verbindt u of uw familie zich er o.a. toe om alle kosten die uit hun huisvesting voortspruiten te betalen. Pas na ondertekening van de opnameovereenkomst is de opname in de GAW definitief.

### **2.3 Bescherming van de privacy en persoonlijke gegevens**

#### **Privacyreglement voor zorggebruikers**

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

Via een privacybeleid wenst de GAW jou zo duidelijk mogelijk te informeren over de wijze waarop het de persoonsgegevens verwerkt.

Meer bepaald, vind je in dit privacybeleid informatie over de volgende aspecten:

- ✓ de te verweken persoonsgegevens en reden waarom deze worden verwerkt;
- ✓ de gegevensbeveiliging in de GAW ;
- ✓ de gegevensuitwisseling met derden;
- ✓ uw rechten op inzage of wijzigingen van gegevens;
- ✓ de bewaartermijnen van de gegevens;
- ✓ vragen of klachten over gegevensbeheer.

Dit privacybeleid kan je raadplegen op onze website ([www.wzc-olv-roosdaal.be](http://www.wzc-olv-roosdaal.be)) onder de rubriek "Wie zijn we" vind je "Privacyverklaring : jouw privacy onze zorg" en in deze tekst kan je onderaan doorklikken naar de volledige tekst : "Beleid Gegevensbescherming & Informatieveiligheid - Privacyverklaring" van 16 blz. Je kan deze tekst steeds op eenvoudig verzoek ontvangen. Op de website vind je onder iedere pagina de "Disclaimer" en "Privacy Policy".

## **Persoonlijke gegevens**

Van elke bewoner worden, naast zijn persoonlijke gegevens, ook de volgende gegevens bijgehouden:

- de identificatie- en contactgegevens van de persoon die in geval van nood wordt gewaarschuwd;
- de identificatie- en contactgegevens van de behandelende arts en van alle eerstelijnsactoren die voor de bewoner relevant zijn;
- het ziekenhuis van voorkeur van de bewoner.

Alle gegevens worden bewaard met respect voor de persoonlijke levenssfeer, zodat alleen personen die daarvoor zijn bevoegd, er toegang toe hebben. De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger hebben altijd recht op inzage in de gegevens die de bewoner rechtstreeks aanbelangen en op correctie van die gegevens.

## **Hoofdstuk 3 : De assistentiewoning**

### **3.1 De persoonlijke levenssfeer**

De medewerkers verbonden aan de GAW en het WZC dienen jouw persoonlijke levenssfeer maximaal te respecteren.

Je bepaalt zelf welke personen toegang krijgen tot jouw assistentiewoning. Je beschikt over een sleutel van jouw assistentiewoning en van de voordeur. De cilinders van de sloten van de assistentiewoning mogen niet vervangen worden. Alle gemeenschappelijke lokalen van het gebouw zijn toegankelijk voor alle bewoners. De dienstlokalen en technische ruimten zijn niet toegankelijk voor de bewoners. De v.z.w. beschikt in geval van nood over een dubbel van de sleutel.

De GAW is wel bevoegd, na het zich aanmelden bij de bewoner, de assistentiewoning te betreden ten behoeve van de zorgverlening, de algemene hygiëne, het onderhoud en de veiligheid, alsook wanneer de naleving van de opnameovereenkomst of de interne afsprakennota dit vereisen.

Het is de bewoner verboden de assistentiewoning geheel of gedeeltelijk door derden te laten betrekken of zijn rechten aan derden af te staan, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de GAW.

Jouw naam zal op het bellenbord in de inkomhal en aan de deur van jouw assistentiewoning worden aangebracht. Over jouw briefwisseling en kranten kan je beschikken via een persoonlijke brievenbus in de inkomhal. Je bent verantwoordelijk voor jouw persoonlijke bezittingen. Jij en /of jouw familie staan persoonlijk in voor het beheer van gelden en /of goederen.

Het houden van huisdieren in de assistentiewoning is in principe niet toegestaan, in overleg met de directie kunnen uitzonderingen worden toegestaan. Bij toelating voor het houden van huisdieren moet de bewoner zelf instaan voor de verzorging van de huisdieren en vermijden dat de huisdieren de andere bewoners storen op vlak van veiligheid, geluidshinder en hygiëne.

### **3.2 Het betrekken van de assistentiewoning**

Bij aanvang van de bewoning van de assistentiewoning maken de GAW en de bewoner of diens vertegenwoordiger samen en schriftelijk een plaatsbeschrijving van de woning op.

De bewoner of zijn vertegenwoordiger erkent hiermee dat de aangeboden assistentiewoning zich in goede staat bevindt met uitzondering van de eventuele schriftelijk aangebrachte opmerkingen vermeld in de plaatsbeschrijving.

De bewoner of zijn vertegenwoordiger zal bij het ontruimen van de assistentiewoning deze woongegelegenheid en de inboedel zoals beschreven bij opname in dezelfde goede staat afleveren, met uitzondering van wat door ouderdom en overmacht is tenietgegaan of beschadigd.

De bewoner of zijn vertegenwoordiger is hoofdelijk aansprakelijk voor de schade aangebracht aan de woning of inrichting van de assistentiewoning. Het betreft hier schade die niet louter een gevolg is van normale slijtage noch van overmacht. De bewoner verbindt er zich toe deze eventuele schade te

vergoeden. Desgevallend zullen de kosten voor het herstellen van de schade verrekend worden via het voorschot zoals bepaald in de opnameovereenkomst.

### **3.3 Het inrichten van de assistentiewoning**

De bewoner geniet de grootst mogelijke vrijheid, zoals in het eigen thuismilieu. De bewoner kan vrij de assistentiewoning naar eigen inzicht inrichten, rekening houdend met de noodzakelijke ruimte voor eventuele zorgverlening, de algemene hygiëne en de (brand-)veiligheid.

De bewoner is vrij om de assistentiewoning met eigen meubelen in te richten.

### **3.4 De uitrusting van de assistentiewoning en de GAW**

De assistentiewoning is uitgerust met volgend basiscomfort:

- een leefruimte;
- een slaapkamer
- een ingerichte keuken, voorzien van o.a. een koelkast met diepvriesvak, een elektrisch fornuis met keramische kookplaten en dampkap, de nodige bergkasten;
- een ingerichte badkamer met wastafel, douche en toilet;
- een afgesloten berging;
- een zonnewering in de slaapkamer;
- een noodoproepsysteem waarmee men in noodgevallen om assistentie kan verzoeken;
- een aansluiting voor telefoon, televisie of internet;
- een huisbel met parlofoon of videoparlofoon;
- een afzonderlijke brievenbus aan de straatzijde van de GAW.;
- een set met persoonlijke 2 toegangssleutels van de woning.

De GAW beschikt voor zijn bewoners over gemeenschappelijke ruimten zoals zithoeken, een wasplaats, een tuin, waarvan de bewoner vrij gebruik kan maken. Ook in het Woon-en zorgcentrum O.L.Vrouw ben je welkom in een aantal gemeenschappelijke ruimtes zoals de kapel, de ontmoetingsruimte, de polyvalente zaal, het kapsalon en de receptie.

Indien er garageboxen en fietsenstallingen geplaatst worden, zullen de modaliteiten hiervan het voorwerp uitmaken van een afzonderlijke overeenkomst.

We vragen de bewoners hierbij respect te betonen voor de medebewoners en medewerkers van de GAW en van het Woon-en zorgcentrum O.L.Vr.

Je kunt in je assistentiewoning een telefoon installeren met privénummer.

Je kan radio en TV (enkel flat screen) meebrengen. M.b.t. de T.V. vragen wij, in jouw eigen belang, je toestel te laten nakijken op slijtage en veiligheid door een bevoegde techniker.

### **3.5 Het onderhoud van de assistentiewoning**

De bewoner zal de assistentiewoning gebruiken overeenkomstig haar bestemming en zal geen wijzigingen aanbrengen, behoudens met voorafgaande schriftelijke toestemming van de GAW.

De bewoner zal de assistentiewoning als een goede huisvader of zorgzame huisvrouw bewonen en instaan voor de kleine herstellingen inclusief het klein onderhoud van de woning.

### **3.6 Bezoek**

Vanzelfsprekend zijn de bezoeken volledig vrij. De bewoner waakt erover dat bezoekers het privé-karakter van het gebouw "De Varent" respecteren.

De voor- en achterdeur zijn steeds dicht zodat men het gebouw enkel kan betreden met toestemming van één van de bewoners (video-parlofoniesysteem).

Aan de bewoner, bezoekers en personeel wordt gevraagd de rust in het huis te eerbiedigen.

Bij gebruik van muziekinstrumenten, radio en t.v. dient men erop bedacht te zijn bij de medebewoners geen hinder te veroorzaken.

Indien je bezoek ontvangt kan je ook voor hen een maaltijd bekomen mits tijdig af te spreken.

Enkel de bewoner kan de assistentiewoning bewonen. Naast verwanten van een zwaar zieke bewoner kunnen, mits gunstig advies van de arts en na afspraak met de dagelijks verantwoordelijke,

op ieder uur van de dag blijven waken wanneer de gezondheidstoestand van de bewoner dit vereist. Het is echter niet toegelaten permanent verblijf aan derden te verschaffen.

### 3.7 Brandveiligheid

De veiligheidsvoorschriften van de GAW zijn er in het belang van alle bewoners.

Bij aanpassingen in de kamer dient de bewoner vooraf toestemming te bekomen van de dagelijks bestuurder of zijn vertegenwoordiger.

Omwille van de brandveiligheid bestaat er een **rookverbod in de gemeenschappelijke ruimten** (niet in de assistentiewoningen).

De bewoners en bezoekers worden geacht de veiligheidsvoorschriften te respecteren.

Om zichzelf en anderen niet in gevaar te brengen is het nodig dat de bewoners een bijzondere inspanning leveren om alles te vermijden wat brandgevaar kan opleveren.

Daarom zijn volgende veiligheidsvoorschriften uitgewerkt:

- Elektrische toestellen (zoals TV, verlichtingstoestellen, enz.) mag je bijplaatsen op jouw assistentiewoning indien ze, snoeren inbegrepen, beantwoorden aan de veiligheidsvoorschriften en kunnen op verzoek van de v.z.w. onderworpen worden aan de controle van een bevoegd personeelslid of een erkend controleorganisme.  
De bewoner dient haar /zijn medewerking te verlenen aan deze controle.
- Het is verboden voorwerpen te bezitten die een gevaar kunnen opleveren voor de veiligheid.
- Defecten aan door de v.z.w. ter beschikking gestelde toestellen worden uitsluitend hersteld door de diensten aangewezen door de v.z.w.  
De bewoner zal ook zijn medewerking verlenen aan de periodieke controle van deze toestellen. Bij defect of beschadiging van toestellen, snoeren, stekkers, stopcontacten e.d. zal de bewoner de v.z.w. onmiddellijk op de hoogte brengen. Ook indien een personeelslid dergelijk defect of beschadiging vaststelt, zal de bewoner aan het personeelslid de mogelijkheid moeten geven om de nodige herstellingen of vervangingen uit te voeren.
- Het is niet toegestaan om een elektrisch verwarmingstoestel bij te plaatsen of aanpassingen uit te voeren aan de elektrische voorzieningen, leidingen en constructie.
- Roken in bed wordt afgeraden en er bestaat een verbod in lokalen /ruimtes waar een rookverbod geldt. Het ledigen van asbakken in prullenmanden is een handeling die gemakkelijk tot brand kan leiden en wordt ten strengste verboden.
- De directie en de medewerkers zullen je vertrouwd maken met de veiligheidsvoorzieningen en je de wegen tonen waarlangs je in geval van nood de assistentiewoning en het gebouw kunt verlaten. Toch vragen wij je aandacht te besteden aan de diverse veiligheidsvoorzieningen in het gebouw en regelmatig de richtlijnen te herlezen die men dient te volgen in geval van brand; deze richtlijnen zijn duidelijk aangebracht op diverse plaatsen in het gebouw.
- Er dient op gelet te worden dat de uitgangen (b.v. evacuatiewegen) niet belemmerd worden. Bij brandoefeningen zullen de bewoners geholpen en begeleid worden om het geheel van de reddingsoefeningen en evacuatiemogelijkheden te begrijpen.

## Hoofdstuk 4. De zorg- en dienstverlening

### 4.1 De woonassistent

De woonassistent vormt het aanspreekpunt voor al jouw vragen over het verblijf in een GAW.

Deze functie wordt waargenomen door diverse medewerkers van het Woon- en zorgcentrum.

Je kan deze steeds bereiken op het telefoonnr. 054/33.27.00

De woonassistent is er tevens om op jouw verzoek advies te verlenen aangaande de coördinatie van de zorg- en dienstverlening.

Deze zal tevens de crisis- en overbruggingszorg organiseren en opvolgen, al dan niet via een samenwerkingsovereenkomst met zorg- en welzijnsactoren uit de omgeving.

Overige opdrachten van de woonassistent:

- ✓ in overleg met de bewoner en zijn mantelzorger, de zelfredzaamheid actief en proactief stimuleren en opvolgen;

- ✓ objectieve en transparante informatie geven over de verschillende mogelijkheden tot interne en externe zorg en ondersteuning;
- ✓ het integrale aanbod van zorg en ondersteuning, met respect voor de vrije keuze van de gebruiker, binnen het bereik van de gebruikers brengen;
- ✓ informeren over zinvolle dagbesteding en ontspanning en die binnen het bereik brengen of zelf organiseren;
- ✓ de sociale contacten van de bewoners stimuleren en het sociale netwerk versterken;
- ✓ buurtbewoners en lokale organisaties verbinden met de werking van de groep van assistentiewoningen.

De beheersinstantie kan deze opdrachten toewijzen aan een of meerdere personen.

## 4.2 De verleende zorgen en dienstverlening

De aangeboden dienstverlening is er om de zelfredzaamheid van de bewoners te ondersteunen. Als bewoner bepaalt je zelf wanneer, wie en door wie deze zorg- en dienstverlening wordt aangeboden. Zowel op vlak van gezins- en huishoudelijke zorg als voor verpleegkundige, paramedische en medische zorgen. We zullen jou, indien gewenst bij jouw keuze optimaal ondersteunen om toe te laten de noodzakelijke gevraagde zorg- en dienstverlening aan te bieden of mogelijk te maken. Deze zorgverlening verloopt tegen betaling zoals bepaald binnen het voorziene wettelijke kader van de ziekteverzekering en de Vlaamse Sociale Bescherming.

Door de v.z.w. wordt in de GWA "De Varent" geen permanente verpleeg-, gezins- en huishoudelijke hulp verstrekt. Wel wordt deze dienstverlening in het bereik gebracht van de bewoners die er naar keuze, telkens dit nodig is, beroep op kunnen doen.

De GAW beschikt over een noodoproepsysteem waar je via een telefonische permanentie 24 uur op 24 uur terecht kan met noodoproepen. Indien noodzakelijk wordt onmiddellijk het nodige gedaan om passende zorg, inclusief crisiszorg en overbruggingszorg, aan te bieden.

*Crisiszorg: een onmiddellijke en aangepaste interventie in geval van een noodsituatie die niet vooraf kan worden ingeschat en waarin onmiddellijk zorg moet worden geboden. Crisiszorg is de eerste zorg die toegediend wordt bij een noodsituatie en die eindigt op het moment dat ofwel de overbruggingszorg opgestart wordt ofwel de noodsituatie een einde neemt. Het kan echter niet langer duren dan 24 uren.*

*Overbruggingszorg: aangepaste zorg die aansluit bij crisiszorg en die gedurende een korte periode wordt verleend in afwachting dat de zorg opgenomen wordt door de zorgverstrekker, die de bewoner zelf heeft gekozen. In normale omstandigheden zou een tijdspanne van 14 dagen voldoende moeten zijn om reguliere dienstverlening op te starten.*

*Noodsituatie: een oproep met het gewone noodoproepsysteem is op zich geen noodsituatie. De persoon die de oproep beantwoordt, kan het categoriseren als zijnde een noodsituatie. Op dit moment start de crisiszorg.*

De GAW werkt hiervoor samen met het Woon-en zorgcentrum O.L.Vr. waarvan het deel uitmaakt, waardoor aan de bewoners de mogelijkheid en garantie wordt geboden op een 24 op 24 uur duurzame en afgestemde professionele acute zorg, zowel bij de dagelijkse dienstverlening, de overbruggingszorg als de crisiszorg.

De bewoner is vrij de arts van zijn keuze te raadplegen.

Bij wijziging van arts is het wenselijk dat men de directie hiervan op de hoogte brengt.

Om efficiënte noodhulp te bieden is het wenselijk dat de v.z.w. over de nodige (actuele) medische gegevens kan beschikken. Indien de huisarts nalaat om systematisch en schriftelijk het aan de v.z.w. verbonden medisch en paramedisch personeel in te lichten, zal de bewoner hierover geïnformeerd worden opdat de door de v.z.w. te bieden hulp optimaal en kwalitatief kan gebeuren.

Indien de complexiteit van de zorg toeneemt, kan dit jouw verblijf in de assistentiewoning in die mate belemmeren dat een meer aangepaste zorgvorm dient overwogen om jouw zorgvraag gepast op te vangen.

Indien jij of je behandelende arts, vindt dat, eventueel na overleg met de andere betrokken zorgverleners, jouw lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van die aard is dat een opname in een passende zorgvoorziening noodzakelijk is, verbindt de GAW er zich toe, in overleg te zorgen voor een passend verblijf, ook bij crisiszorg.



In overleg met jouw behandelende arts kan dan overwogen worden je tijdelijk op te nemen in een dagverzorgingscentrum, dienst voor kortverblijf of het woonzorgcentrum, al dan niet in afwachting van een duurzame oplossing aangepast aan jouw zorgnood. Je beschikt hierbij als bewoner van onze GAW over een voorkeursregeling bij opname in het woonzorgcentrum waarmee de GAW verbonden is.

In acute gevallen kan in overleg met de bewoner of zijn vertegenwoordiger een opname in een ziekenhuis worden voorgesteld. In dat geval wordt je overgebracht naar het ziekenhuis van jouw keuze (indien de situatie dit toelaat), bij hoogdringende interventies is het dichtstbijzijnde ziekenhuis aangewezen.

### **4.3 Persoonlijke hygiëne**

Een goede hygiëne en persoonlijke verzorging bevorderen de leefsfeer.

Wij vragen daar steeds aandacht voor te hebben. Als het moeilijk is om voor een bepaald facet van jouw verzorging in te staan, kan je ter bespreking de directie raadplegen. Wij raden je ten zeerste aan om eenmaal per week gebruik te maken van de douche.

### **4.4 De maaltijden**

De assistentiewoningen beschikken over een uitgeruste keuken om de bewoners toe te laten zelf maaltijden te bereiden. Indien gewenst, kan de GAW aan de bewoners warme of koude maaltijden leveren. De GAW streeft ernaar (via het WZC) een gevarieerde, aangepaste en verse voeding aan te bieden. Deze maaltijden kunnen, op eenvoudig verzoek, dagelijks in de voormiddag geleverd worden in de assistentiewoning. De bewoners kunnen tevens kiezen voor de mogelijkheid om 's middags een warme maaltijd te nuttigen in de cafetaria van het aanpalend woonzorgcentrum.

Deze dienstverlening is tegen betaling en dient vooraf gereserveerd. De afrekening gebeurt uitsluitend via de maandelijkse factuur.

Het weekmenu hangt uit aan de inkomhall van de GAW, de cafetaria van het woonzorgcentrum en vind je wekelijks in jouw brievenbus. De v.z.w. kan de bewoner dieetvoeding verstrekken, indien er een doktersvoorschrift is die dit rechtvaardigt.

Familieleden of bezoekers kunnen tegen vergoeding samen met de bewoner de maaltijd gebruiken. Hiervoor dient vooraf en tijdig te worden gereserveerd.

### **4.5 Schoonmaak van de assistentiewoning**

De bewoner staat zelf in voor de schoonmaak van de assistentiewoning inclusief de ramen. Bewoners die dit wensen kunnen tegen betaling hiervoor beroep doen op een externe schoonmaakdienst.

De woonassistent houdt toezicht op de netheid van het gebouw van de GAW. Bij grove nalatigheid inzake het schoonmaken van een assistentiewoning, kan na een schriftelijke aanmaning aan de bewoner zonder gevolg, een externe schoonmaakdienst op kosten van de bewoner worden ingeschakeld voor het schoonmaken van de woning.

De buitenramen, indien onbereikbaar voor de bewoner, en gemeenschappelijke ruimten worden onderhouden door de GAW.

De assistentiewoning blijft fris door elke dag gedurende een halfuurtje te verluchten.

### **4.6 Linnenzorg**

In de assistentiewoning is een ruimte voorzien waarin zich een wasmachine en droogkast bevinden die bediend worden door middel van jetons. Deze jetons kunnen aangekocht worden in het Woonzorgcentrum en dekken de energiekosten, het technisch nazicht en de onderhoudskosten van de machines.

### **4.7 Huisvuil**

I.v.m. het huisvuil dient iedere bewoner zich voor zijn huishoudelijk afval te richten naar de wettelijke en gemeentelijke richtlijnen terzake. De v.z.w. stelt een container ter beschikking waar het restafval in kan gedeponneerd worden (papier en glas dien je te sorteren en buiten te plaatsen volgens de ophaalkalender of naar het containerpark te brengen).

## **4.8 Haarverzorging en pedicure**

De bewoner kan indien gewenst tegen betaling gebruik maken van de dienstverlening van de haarkapper en pedicure verbonden aan het woonzorgcentrum waar de GAW mee samenwerkt.

## **5. Het dagelijks leven in een assistentiewoning / GAW**

### **5.1 Organisatie van activiteiten, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding**

De GAW besteedt aandacht aan diverse vrijetijds- en ontspanningsactiviteiten. De bewoners zijn welkom op de activiteiten van het woonzorgcentrum waar de GAW mee samenwerkt en kunnen hieraan op uitnodiging deelnemen. De activiteiten zijn gratis tenzij vooraf uitdrukkelijk een deelnameprijs werd meegedeeld. De GAW zal hierbij, naast haar vaste medewerkers, ook vrijwilligers inschakelen die deze activiteiten en uitstappen mee zullen begeleiden.

De cafetaria van het Woon-en zorgcentrum O.L.Vr. is vrij toegankelijk voor de bewoners en bezoekers van de assistentiewoningen.

Het caféteria is alle dagen open van 14u tot 16u30.

### **5.2 Levensbeschouwing**

De GAW is een Christelijk geïnspireerd initiatief, doch staat open voor iedereen en eerbiedigt hierbij de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige vrijheid. We vragen van de bewoners eenzelfde houding van respect tegenover de medebewoners en hun overtuiging.

In de GAW bestaat de mogelijkheid om wekelijks aan de eucharistieviering deel te nemen die doorgaat in het woonzorgcentrum.

De kapel of stille ruimte van het woonzorgcentrum is alle dagen open van 8u30 tot 18u30.

## **Hoofdstuk 6 : Informatie, inspraak van de bewoners, behandeling van klachten en suggesties**

### **6.1 Beleidsinformatie aangaande de GAW**

Directie van de GAW informeert te gepaste tijde de bewoners en hun vertegenwoordigers omtrent strategische beslissingen van de GAW die de bewoners aanbelangen. Deze communicatie verloopt via de gebruikersraad, berichten ad valvas, per brief of mail, of via de website van het WZC/GAW.

Deze informatie slaat onder meer op:

- Belangrijke wijzigingen in het zorgaanbod en opnamebeleid van de GAW, Mogelijke prijsaanpassingen,
- Wijzigingen aan dienstverlening en mogelijke prijsimplicaties,
- Wijzigingen aan de eigendomsstructuur of bouwplannen van de GAW
- Aanwerving of vertrek van directieleden of woonassistenten van de GAW

### **6.2 De gebruikersraad**

De GAW beschikt over een gebruikersraad. Deze raad is samengesteld uit bewoners en hun vertegenwoordigers en vormt een advies- en overlegorgaan voor alle aspecten van de dagelijkse werking van de GAW. De samenstelling van de gebruikersraad kan veranderen, maar de beheersinstantie zorgt ervoor dat de bewoners altijd minstens de helft van de aanwezigen uitmaken. De woonassistent verzamelt de agendapunten en zorgt voor de uitnodiging.

Op vraag van de bewoners en hun vertegenwoordigers kan de woonassistent of de dagelijks bestuurder de vergaderingen van de gebruikersraad bijwonen. De bijeenkomsten van de gebruikersraad zijn interactief en constructief. De deelnemers krijgen de gelegenheid vragen, suggesties en klachten naar voor te brengen.

De gebruikersraad vergadert minimaal vier maal per jaar. Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners, hun vertegenwoordigers en aan de dagelijks bestuurder wordt bezorgd. Ook het Agentschap Zorg en Gezondheid kan inzage krijgen in deze verslagen. De woon-

assistent geeft een passend gevolg aan de besprekingen en besluiten, volgt de wensen en klachten op en toont deze opvolging aan. De werking en het reglement van de gebruikersraad vind je in bijlage.

### 6.3 Behandeling van suggesties en klachten

Klachten, bemerkingen en suggesties kunnen ten allen tijde mondeling en schriftelijk gesignaleerd worden aan de dagelijks bestuurder of zijn vertegenwoordiger van het Woon- en zorgcentrum O.L.Vr., die de klacht verder opvolgt en je informeert over de verdere afhandeling van de klacht.

In de GAW is de klachtenbehandelaar : Filip Rooryck, Dagelijks bestuurder  
Nathalie Bruyland, Verantwoordelijke zorg  
Sabine Van der Smissen, Verantwoordelijke kwaliteit en projecten

Te contacteren via : 054/33.27.00

Binnen een termijn van 14 dagen zal het gevolg dat aan de klachten wordt gegeven schriftelijk worden meegedeeld aan de betrokkene. De dagelijks bestuurder of zijn vertegenwoordiger rapporteert de klachtenbehandeling- en opvolging aan de gebruikersraad.

Indien de mogelijkheden om tot een lokale oplossing te komen voor een geformuleerde klacht zijn uitgeput, dan beschikt 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 je terecht kan met al je vragen en klachten over ouderenzorgvoorzieningen.

Telefoon: 02 553 75 00

Via e-mail: [woonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be)

Meer info: [www.woonzorglijn.be](http://www.woonzorglijn.be)

#### **Gegevensbeschermingsautoriteit**

Met klachten met betrekking tot jouw persoonsgegevens en privacy kan je contact opnemen met de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Via: [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/verzoek-klacht-indienen](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/verzoek-klacht-indienen)

## Hoofdstuk 7: Grensoverschrijdend gedrag

De voorziening beschikt over een beleid aangaande grensoverschrijdend gedrag.

Onder seksueel grensoverschrijdend gedrag begrijpen we seksueel grensoverschrijdend gedrag dat zich voordoet ten aanzien van een bewoner binnen de hulpverleningscontext van de voorziening en uitgaat van een medegebruiker, een personeelslid of een derde die handelt in opdracht van de voorziening.

### **De melding van grensoverschrijdend gedrag**

De gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger kunnen het grensoverschrijdend gedrag **intern** melden via [info@wzc-olv-roosdaal.be](mailto:info@wzc-olv-roosdaal.be)

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

De GAW is verplicht om elk voorval van grensoverschrijdend seksueel gedrag ten aanzien van een gebruiker 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 8 : Beëindiging van de opnameovereenkomst

Voor wat de omstandigheden betreffen die aanleiding kunnen geven tot het verbreken of opzeggen van de overeenkomst en de procedure voor opzegging of verbreking en de opzeg- of verbrekingsvergoedingen, verwijzen we naar de opnameovereenkomst waarvan deze interne afsprakennota deel uitmaakt en die ten laatste bij bewoning van de GAW wordt ondertekend.

## Hoofdstuk 9 : Toezichthoudende overheidsdiensten

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

*Wettelijke basis: de erkenningsnormen aangaande groepen van assistentiewoningen 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 gebruikers.*

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](mailto:ouderenzorg@vlaanderen.be)  
Website: [www.zorg-en-gezondheid.be/informatie-voor-burgers](http://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  
e-mail: [contact.zorginspectie@vlaanderen.be](mailto:contact.zorginspectie@vlaanderen.be)  
Website: [www.departementwvg.be/zorginspectie](http://www.departementwvg.be/zorginspectie)

## Hoofdstuk 10 : Wijzigingen aan de afsprakennota

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

Ondertekening voor ontvangst

De bewoner of zijn vertegenwoordiger

Datum : / /

Naam :

Handtekening :

Bijlage:

- Werking gebruikersraad