

Interne afsprakennota van de woonzorgcentra van het OCMW van Gent

De interne afsprakennota bevat praktische inlichtingen en basisafspraken, geldig voor iedere bewoner en waarborgt en respecteert hierbij de volledige filosofische, godsdienstige en politieke overtuiging van elke bewoner.

Art.1: de verantwoordelijke beheersinstantie van de woonzorgcentra

De woonzorgcentra worden beheerd door het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn van Gent - Onderbergen 86 – 9000 Gent.

Tel.: 09 266 99 11

KBO- nr 0212.214.125

Art.2: de woonzorgcentra van het OCMW Gent

	Contactgegevens	Erkenningsnummers
Woonzorgcentrum Zonnebloem	Hutsepotstraat 29 9052 Zwijnaarde Tel : 09 241 78 11	CE1553 HCO 3.877
Woonzorgcentrum De Liberteyt	Vroonstalledries 22 9032 Wondelgem Tel: 09 216 10 00	CE1553 – HCO 3.689
Woonzorgcentrum De Vijvers	Walstraat 1 9050 Gentbrugge Tel: 09 266 30 66	CE2094 – HCO 3.306
Woonzorgcentrum Het Heiveld	Antwerpsesteenweg 776 9040 St Amandsberg Tel: 09 266 31 11	CE1553 HCO 3.394
Woonzorgcentrum Zuiderlicht	Zuidbroek 8 9030 Mariakerke Tel: 09 266 93 40	CE 3358 - HCO 18.486

De woonzorgcentra van het OCMW van Gent zijn erkend door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

De erkenningsnormen die de woonzorgcentra moeten naleven om hun erkenning te behouden, zijn beschreven in:

- [het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019](#);
- [het besluit van de Vlaamse regering van 28 juni 2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers](#);
- het koninklijk besluit van 21 september 2004 tot vaststelling van de normen voor de bijzondere erkenning als rust- en verzorgingstehuis, als centrum voor dagverzorging of als centrum voor niet aangeboren hersenletsels.

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid organiseert het toezicht op de naleving van deze erkenningsnormen door de woonzorgcentra.

Het woonzorgcentrum Zuiderlicht wil gespecialiseerde zorg aanbieden aan een aantal specifieke doelgroepen; [personen met dementie die baat hebben bij ADL](#), personen met

jongdementie, personen met een verstandelijke beperking en senioren met een psychiatrische kwetsbaarheid.

Om tot deze specifieke doelgroepen te kunnen behoren dienen er een aantal randvoorwaarden te worden vervuld, zijnde inclusiecriteria.

De inclusiecriteria voor de kleinschalige woonvorm voor personen met jongdementie zijn als volgt:

- **jongdementie** werd geattesteerd door een gespecialiseerd arts
- de kandidaat bewoner kan nog voldoende functioneren opdat kleinschalig wonen een meerwaarde kan betekenen (bepaald volgens objectieve criteria rond IADL/ADL). Van zodra kleinschalig wonen geen meerwaarde meer betekent voor de bewoner, wordt verhuis naar een meer aangepaste afdeling besproken met de bewoner en/of zijn omgeving.
- De jongste kandidaat bewoner gaat voor in rangorde voor opname.

De inclusiecriteria voor de afdeling voor personen met een gestabiliseerde psychiatrische problematiek zijn als volgt:

- er is een diagnose van een psychiatrische problematiek. Uitgebreide verslaggeving toont aan dat het psychiatrisch toestandbeeld gestabiliseerd is.
- De gespecialiseerde afdeling biedt een meerwaarde voor de kandidaat bewoner.
- In samenspraak met de behandelende arts wordt verdere begeleiding tijdens opname + indien nodig tijdelijke heropname in psychiatrie bespreekbaar gesteld.

Opmerking: De afdeling voor personen met een verstandelijke beperking **binnen OCMW Gent** is verbonden aan de regelgeving van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Voor deze afdeling zal gewerkt worden met aparte contracten/dienstverleningsovereenkomsten vastgelegd volgens de geldende VAPHregelgeving. Voor de afdeling in Zuiderlicht richten we ons tot bewoners met een persoonsvolgend budget vanaf **budgetcategorie 13**.

Art.3: de opnameprocedure en de opnamevoorwaarden

1. Opnamevoorwaarden

Het woonzorgcentrum staat open voor alle personen vanaf 65 jaar die omwille van hun gezondheids- en/of sociale situatie minder zelfredzaam zijn en zich niet langer zelfstandig kunnen handhaven binnen hun huidige woonsituatie. Indien de persoon jonger is dan 65 jaar en/of een psychiatrisch ziektebeeld heeft, is opname enkel mogelijk met akkoord van de directeur van het woonzorgcentrum.

Er wordt geen onderscheid gemaakt op basis van de financiële en/of maatschappelijke status.

Uitzondering:

Voor de afdeling kleinschalig wonen voor personen met jongdementie en de afdeling voor ouderen met een gestabiliseerde psychiatrische kwetsbaarheid dient er voor de personen die voldoen aan de bovenstaande inclusiecriteria geen voorafgaandelijk akkoord te zijn van de directeur van het WZC Zuiderlicht.

2. Aanvraag tot opname

De aanvraag wordt telefonisch, schriftelijk of persoonlijk ingediend bij het woonzorgcentrum naar keuze of bij het lokaal dienstencentrum in de buurt van de aanvrager. De aanvrager kan

voor telefonisch of schriftelijk contact gebruik maken van het centraal nummer (Tel. 09 266 93 87) of het algemeen adres (Botermarkt 1, 9000 Gent) van het OCMW. Van hieruit zal de vraag verder doorverwezen worden naar de juiste dienst.

Opnameaanvragen vanuit de ziekenhuizen worden rechtstreeks naar de dienst Advies, Oriëntatie en Opname (AOO) gestuurd.

Iedere aanvraag wordt op datum geregistreerd.

Indien de aanvrager een laag zorgprofiel (A of O op de Katzschaal) heeft, kan die worden doorverwezen naar het lokaal dienstencentrum in zijn buurt. Een zoekfunctie op de website van stad Gent (<https://stad.gent/>) geeft aan welk lokaal dienstencentrum instaat voor welke adressen in Gent. De maatschappelijk werker van het lokaal dienstencentrum bekijkt samen met de aanvrager de totale zorgsituatie en gaat na welke de meest passende oplossing is. Vervolgens wordt er gezocht naar de gepaste zorgaanbieder.

3. Beheer registratielijst en wachtlijst door de dienst AOO

Op de **registratielijst** komen de aanvragers met een laag zorgprofiel, die na een eerste gesprek met een maatschappelijk werker van het lokaal dienstencentrum of woonzorgcentrum nog steeds wensen opgenomen te worden in een woonzorgcentrum. Indien men een zwaarder zorgprofiel (B, C, Cd of D op de Katzschaal) krijgt na inschrijving op de registratielijst, dan moet men dit melden. De opnameaanvraag zal hierna opnieuw behandeld worden.

Op de **wachtlijst** worden de aanvragers met een hoog zorgprofiel (B, C, Cd of D) opgenomen. Op vraag van de directie, kan uitzonderlijk een lichter profiel opgenomen worden op de wachtlijst. Indien men een lichter zorgprofiel (A of O) krijgt na inschrijving op de wachtlijst, dan verschuift men naar de registratielijst. Op het moment dat men weer een hoger zorgprofiel (B, C, Cd of D) scoort, verschuift men naar de wachtlijst met als datum de datum vermeld op de meest recente Katzschaal.

De richtlijnen en regels met betrekking tot de **rangorde** op de wachtlijst worden strikt gevolgd. Bij een vrije plaats in het woonzorgcentrum wordt de volgende volgorde gerespecteerd:

1. alle personen, effectief gedomicilieerd in Gent;
2. het gevraagde zorgprofiel binnen de wachtlijst;
Binnen de afdeling voor personen met dementie, personen met jongdementie en personen met gestabiliseerde psychiatrische problematiek streven we naar een heterogene groep wat zorgprofielen betreft. Dit zal multidisciplinair bekeken worden (door de psycholoog, ortho-agoog, zorgcoördinator, afdelingsverantwoordelijke verbonden aan het WZC, eventueel samen met de behandelende arts). Naargelang de evolutie in zorgnood van de bewoners van de groep zal bekeken worden welk zorgprofiel er wenselijk is bij een nieuwe opname.
3. de datum van aanvraag. Wat betreft mutaties vanuit andere woonzorgcentra: de bewoner blijft op vraag van de aanvrager op de wachtlijst voor het wzc van zijn absolute voorkeur op datum van initiële aanvraag.
4. indien er op de wachtlijst geen Gentenaars meer staan, komen in deze volgorde in aanmerking:
 - zij die op het moment van de aanvraag in een andere gemeente buiten Gent gedomicilieerd zijn, maar voorafgaand aan de verhuizing minstens 5 jaar in Gent hebben gewoond.
 - zij waarvan één of meerdere kinderen, respectievelijk andere familieleden, in Gent zijn gedomicilieerd.
 - zij die een affiniteit hebben met Gent (bv. steeds in Gent tewerkgesteld waren, ...)

- zij die geen enkele affiniteit hebben met Gent.

Ook bij deze personen gelden dezelfde rangorderegels als voor de Gentenaars.

Opmerking: Voor de specifieke afdelingen in Zuiderlicht, zal een aparte wachtlijst bijgehouden worden bij de dienst AOO.

Aan de **rangorde**, met uitzondering van de specifieke afdelingen in Zuiderlicht, wordt niet geraakt, tenzij er uitdrukkelijk en bij wijze van **uitzondering** een voorrang wordt toegekend.

We onderscheiden 3 categorieën van voorrang:

- (ernstig vermoeden van) oudermisbehandeling (zowel fysisch, psychisch...);
- Gezinshereniging voor een thuisblijvende partner die een zwaar zorgprofiel scoort (~~minimum B op de Katzschaal~~).
- Gezinshereniging van een moeder/vader/partner die een zwaar zorgprofiel scoort (~~minimum B op de Katzschaal~~) met een kind/partner.

Vooraleer een voorrang kan toegekend worden voor deze 3 categorieën dienen een aantal stappen gevolgd te worden:

- er wordt een gemotiveerd verslag opgemaakt door de maatschappelijk werker van de dienst AOO;
- er vindt een overleg plaats tussen de hoofdmaatschappelijk werker van de dienst AOO en de **zorgcoach**/zorgcoördinator en/of directeur van het woonzorgcentrum, waarna beslist wordt of er voldoende motivering is om een voorrang toe te kennen. Indien beslist wordt om een voorrang toe te kennen, wordt de directeur van de dienst AOO hiervan op de hoogte gebracht.

In overeenstemming met de Raadsbeslissing d.d. 18/1/2005 pt 3° worden patiënten die verblijven in het **Algemeen Ziekenhuis Jan Palfijn** én ingeschreven zijn op de wachtlijst met voorkeur voor één van de woonzorgcentra van het OCMW Gent, binnen het gevraagde zorgprofiel, volgens het "**ritsprincipe**" opgenomen. Het ritsprincipe houdt in dat 1 op de 2 vrijgekomen plaatsen bij voorrang aangeboden wordt aan een potentiële bewoner die op dat moment in het Algemeen Ziekenhuis Jan Palfijn verblijft en ontslagklaar is.

4. Sociaal-financieel onderzoek

De kandidaat-bewoners met de zorgprofielen (B, C, D en Cd) krijgen onmiddellijk een gesprek met de maatschappelijk werker, die een sociaal-financieel onderzoek voert. In dit gesprek komen minstens volgende 2 aspecten aan bod:

- de maatschappelijk werker bespreekt samen met de aanvrager en/of zijn vertegenwoordiger alle mogelijkheden van hulp. Indien blijkt dat er nog andere hulp kan uitgeput worden, waardoor de aanvrager langer thuis kan blijven wonen, wordt de aanvrager daarnaar doorverwezen.
- tijdens het gesprek gaat de maatschappelijk werker na of de aanvrager en/of zijn vertegenwoordiger in staat zijn om de kosten verbonden aan de opname zelf te betalen. De maatschappelijk werker vraagt inzage in bewijsstukken van de inkomsten, zicht- en spaarrekening, effecten, eigendom, Indien de aanvrager of zijn vertegenwoordiger in staat zijn om de kosten zelf te betalen, wordt deze ingeschreven op datum van aanvraag. Indien blijkt dat de aanvrager niet in staat is om de kosten zelf te betalen, wordt een verzoek voorgelegd om financieel tussen te

komen in de opnamekosten en wordt dit eveneens ingeschreven op datum van aanvraag.

5. Buffer

Het woonzorgcentrum bepaalt samen met de dienst Advies, Oriëntatie en Opname een buffer voor de open en beschermde afdeling. Dit zijn de eerste kandidaten in rangorde van de wachtlijst, die in aanmerking komen voor invulling van een vrije plaats in het woonzorgcentrum. De buffer bestaat steeds uit kandidaten met diverse zorgprofielen (B, Bd, C, Cd) uit de wachtlijst. Kandidaten met een zorgprofiel D worden chronologisch voorgesteld voor de buffer maar kunnen pas in de buffer komen als de draagkracht van het woonzorgcentrum dit toelaat.

Indien de aanvrager bovenaan de wachtlijst staat en voldoet aan het gevraagde profiel, wordt hij/zij gecontacteerd door de dienst Advies, Oriëntatie en Opname. De aanvrager moet bereid zijn om op korte termijn te verhuizen naar de eerst beschikbare woning die door het woonzorgcentrum vrijgegeven wordt. Hij/zij moet ook nog voldoen aan de opnamevoorwaarden. Indien aan beide voorwaarden voldaan is, worden de gegevens waaronder de graad van zorgbehoefte doorgegeven aan het woonzorgcentrum. Het woonzorgcentrum controleert deze gegevens en beslist of de aanvrager in aanmerking komt om ingeschreven te worden in de buffer.

Bij akkoord wordt de aanvrager ingeschreven in de buffer. Dit betekent dat hij/zij bij de eerste kandidaten in de rangorde komt voor opname in het woonzorgcentrum. De aanvrager kan zich op die manier voorbereiden op de opname.

Indien het woonzorgcentrum niet akkoord gaat, wordt de aanvrager of zijn familie in kennis gesteld door de dienst Advies, Oriëntatie en Opname. In dat geval zijn er 2 mogelijkheden:

- het zorgprofiel van de aanvrager is verlaagd naar een O of A profiel. Hij/zij wordt geschrapt van de wachtlijst en ingeschreven op de registratielijst;
- het zorgprofiel is nog steeds minstens B, maar stemt niet overeen met het door het woonzorgcentrum gevraagd profiel. De aanvrager blijft verder op de wachtlijst totdat hij/zij kan ingeschreven worden in de buffer van de juiste afdeling.

In afwijking van bovenstaande bepalingen, werkt woonzorgcentrum Zuiderlicht niet met een buffer.

6. Voorbereiding opname

Indien er een plaats in een woonzorgcentrum beschikbaar is, wordt de kandidaat uit de buffer, in chronologische volgorde, gecontacteerd voor opname. Er kan maximum 2 opeenvolgende keren afgeweken worden van deze chronologie, volgens draagkracht van het woonzorgcentrum.

Indien de kandidaat uit de buffer twee keer weigert, wordt hij geschrapt uit de buffer, **maar blijft de datum van inschrijving op de wachtlijst behouden** en opnieuw ingeschreven op de wachtlijst op nieuwe datum van weigering.

Als de kandidaat uit de buffer de vrije plaats inneemt, geeft de dienst AOO de nodige informatie door aan het woonzorgcentrum.

In het woonzorgcentrum wordt de hulp- en dienstverlening van de nieuwe bewoner voorbereid (voorbereiding woning, verwittigen keuken, ...). Vlak voor de opname wordt de interne afsprakennota van het woonzorgcentrum voorgelegd, toegelicht en voor ontvangst ondertekend door de kandidaat of zijn vertegenwoordiger.

Voorafgaand aan de opname van een bewoner, wordt nagegaan of een actuele BelRAI inschaling van de bewoner ter beschikking is. Als dat niet het geval is, kan een BelRAI-screener afgenomen worden of de bestaande aangepast worden door een gecertificeerde dienst.

Uiterlijk één maand na de opname van de bewoner wordt de zorgzwaarte van de bewoner vastgesteld aan de hand van de BelRAI Long Term Care Facilities. (LCTCF)

7. Administratieve voorbereiding opname

Voor iedere bewoner wordt een **administratief dossier** opgesteld. Dit omvat onder meer:

- de volledige identiteit van de bewoner en zijn vertegenwoordiger;
- naam, adres en telefoonnummer van de huisarts en van de personen die, in geval van nood, worden verwittigd;
- een adreswijziging van de contactpersoon moet zo snel mogelijk gemeld worden;
- ook de godsdienstige of filosofische overtuiging, de specifieke wensen in verband met het levenseinde en de eventuele uitvaart kunnen worden vermeld.

Voor iedere bewoner wordt er ook een **elektronisch zorgdossier** aangelegd. Dit dossier bevat de sociale, paramedische en verpleegkundige gegevens.

Voor iedere bewoner wordt een **medisch dossier** aangelegd.

Er wordt ook een **woonzorgleefplan** per bewoner aangemaakt.

Voor bewoners jonger dan 65 jaar, dient het woonzorgcentrum bij inspectie een verslag ter beschikking te stellen waaruit blijkt dat er in de woonomgeving van de gebruiker geen andere voorzieningen beschikbaar waren die de zorgvraag gepast konden beantwoorden.

8. Onthaal in het woonzorgcentrum

Op de dag van opname wordt steeds een schriftelijke opnameovereenkomst afgesloten tussen het OCMW Gent en de toekomstige bewoner of de vertegenwoordiger.

De maatschappelijk werker van het woonzorgcentrum **ontvangt de nieuwe bewoner op dag van de opname en** helpt hem bij de ondertekening van de verschillende documenten.

Bij opname brengt de bewoner onderstaande documenten mee:

- identiteitskaart + **pincode**;
- medicatie/sondevoeding voor **maximaal 2** dagen, medicatieattesten en een lijst van de in te nemen medicatie
- kleefbriefjes van de mutualiteit;
- recente Katzschaal + diagnostisch bilan dementie (indien van toepassing);

Deze lijst is niet limitatief.

De bewoner of vertegenwoordiger bezorgt de nodige documenten onmiddellijk aan het secretariaat van het woonzorgcentrum. Indien dit niet gebeurt, kan de directie niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet tijdig in orde brengen van de administratieve formaliteiten.

De directie van het woonzorgcentrum organiseert een gepast onthaal van de nieuwe bewoner. Zowel de kinderen, familieleden, mantelzorgers, vrijwilligers, personeelsleden en ook de reeds aanwezige bewoners kunnen hierbij worden betrokken.

9. Toewijzing en inrichting van de woongelegenheid

Iedere bewoner krijgt de beschikking over een gemeubelde woongelegenheid. De bewoner kan - mits toestemming van de directie - enig klein meubilair en/of elektrische toestellen meebrengen. Dit meubilair en de toestellen moet echter beantwoorden aan de eisen van de (brand)veiligheid, hygiëne en toegankelijkheid van de woongelegenheid. De woongelegenheid kan naar eigen smaak ingericht worden mits dit in overleg gebeurt met de directie. Er zijn rails voorzien voor het ophangen van kaders.

Op het moment van de opname wordt per woongelegenheid een inventaris opgemaakt van de meubelen en bezittingen die eigendom zijn van het OCMW Gent. Een kopie van de inventaris kan op vraag bezorgd worden.

Art.4: organisatie dagelijks leven in het woonzorgcentrum

1. Veilige en rustige omgeving

Het woonzorgcentrum is een open huis. Iedere bewoner kan vrij in en uit gaan. Om de rust en de veiligheid in de gebouwen te verzekeren worden de deuren na een bepaald uur (zie onthaalbrochure van het woonzorgcentrum) gesloten. Bewoners die na dit uur het gebouw willen betreden, brengen de directie en/of de verantwoordelijke verpleegkundige hiervan op de hoogte. Zij bellen aan bij aankomst.

Om de veiligheid van de bewoners te waarborgen en te verhogen is het woonzorgcentrum ook uitgerust met camera's. De beelden hiervan worden bewaard en gearchiveerd door de preventieadviseur en kunnen bij inbraak en/of andere onveilige situatie herbekeken worden. De directeur kan alle lokalen en woongelegheden bezoeken. Het nazien van de woongelegheden gebeurt enkel in aanwezigheid van de bewoner of - bij afwezigheid - in het bijzijn van getuigen.

Aan de bewoners, bezoekers en het personeel wordt gevraagd om de algemene rust niet te verstoren. Zo is het belangrijk om het lawaai (ook van muziekinstrumenten, radio en tv's) te vermijden tijdens de uren waarop stilte wordt gevraagd. Dit is vooral na het middagmaal tot 14 uur en vanaf 21.30 uur.

2. Bezoek

De bewoner kan vrij bezoek ontvangen in zijn/haar woongelegenheid en in de daartoe ter beschikking gestelde lokalen van het woonzorgcentrum. Indien het bezoek de goede zorg belemmert, worden er afspraken gemaakt. Indien deze afspraken niet gerespecteerd worden, kan de toegang beperkt worden op basis van de afspraken binnen het kader 'Grenzen stellen aan wangedrag'.

De naaste familieleden en/of verwanten kunnen aanwezig blijven wanneer de gezondheidstoestand van de bewoner dit vereist. In deze situaties wordt gevraagd om vooraf een afspraak te maken met de directie. In sommige situaties wordt het advies van de (huis)arts gevraagd en wordt de situatie besproken met de coördinerend en raadgevend arts, verbonden aan het woonzorgcentrum.

3. Dagindeling en maaltijden

Het woonzorgcentrum voorziet elke dag een ontbijt, een middagmaal en een avondmaal. Doorheen de dag voorziet het woonzorgcentrum verzorging en animatie.

De directie zorgt ervoor dat elke bewoner gezonde, afwisselende en voldoende voeding ontvangt die aangepast is aan de gezondheidstoestand en/of levensbeschouwing. Het menu wordt wekelijks medegedeeld.

Dieetvoeding wordt enkel voorzien op voorschrift van de behandelende arts. De maaltijden worden bij voorkeur gebruikt in het restaurant/leefruimte, de woongelegenheden of volgens de gebruiken binnen het woonzorgcentrum én volgens de gezondheidstoestand van de bewoner.

Elke bewoner moet steeds en gratis over voldoende drinkbaar water beschikken.

4. Hygiëne

Een goede dagelijkse hygiëne en een persoonlijke verzorging zijn bevorderlijk voor een aangename sfeer. De richtlijnen op gebied van hygiëne moeten dan ook strikt gevolgd worden. Het personeel zal de bewoner - met respect voor zijn/haar persoon - hierbij helpen waar nodig.

De kledij wordt door de bewoner zelf gekozen maar moet netjes, verzorgd en aangepast zijn aan het ogenblik van de dag.

Het woonzorgcentrum kan het regelmatig onderhoud organiseren van de persoonlijke kledij. Hiervoor wordt een beroep gedaan op een externe wasserij. Het staat de bewoner vrij hiervoor ook zelf de gepaste regelingen te treffen, op voorwaarde dat de hygiëne niet in het gedrang komt. Hiervoor wordt het keuzeformulier 'was' ingevuld en ondertekend. Het woonzorgcentrum kan echter niet aansprakelijk gesteld worden voor het verlies van niet - genaamtekende en/of beschadigde kledij van de bewoner.

Het woonzorgcentrum staat ook in voor het onderhoud van het ter beschikking gestelde linnen. Dit linnen wordt ten minste om de 14 dagen verversd en iedere keer indien dit noodzakelijk is.

De bewoner neemt minstens éénmaal per week een bad/douche. Indien nodig gebeurt dit met de hulp van het bevoegd personeel. Dit wordt ingepland, rekening houdend met de wensen van de bewoner en de mogelijkheden op de afdeling.

Om de netheid en de hygiëne te bevorderen:

- is het aan te raden de woongelegenheden dagelijks te verluchten;
- is het noodzakelijk om de gemeenschappelijke lokalen, wc en badkamer netjes te houden.

Dieren die hinderlijk en gevaarlijk zijn of die gevaar opleveren voor de hygiëne en veiligheid zijn niet toegelaten. Andere huisdieren kunnen mits overleg met de directie en volgens de mogelijkheden die het woonzorgcentrum heeft, toegelaten worden mits de inachtneming van de nodige voorzorgsmaatregelen en afspraken omtrent de verzorging.

5. Privacy en gegevensbescherming

De bewoner geeft **bij opname** toestemming via het formulier 'portretrecht' voor het gebruik van beeldmateriaal door **stad en OCMW Gent**. **Op vraag van de bewoner of zijn vertegenwoordiger kan het formulier dit gedurende zijn/haar verblijf vernieuwd worden.**

Iedere bewoner is zelf verantwoordelijk voor zijn persoonlijke bezittingen. De directie kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het verdwijnen van de persoonlijke goederen die de bewoner zelf in zijn woongegelegenheid bewaart. De bewoner kan gratis de kluis gebruiken en staat zelf in voor het beheer ervan.

De naam van de bewoner wordt aangebracht aan de woongegelegenheid. De bewoner bepaalt zelf hoe hij/zij wilt aangesproken worden: met naam of voornaam. De bewoner bepaalt ook zelf wie in de woongegelegenheid komt. Het personeel zal deze privacy respecteren voor zover dit niet de dagelijkse dienstverlening en de noodzakelijke verzorging in het gedrang brengt.

Het wzc van het OCMW Gent verwerkt de persoonsgegevens van de bewoner met respect voor de privacy van de bewoner en volgt hiervoor de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de hieruit voortvloeiende regelgeving.

De persoonsgegevens van de bewoner kunnen door het wzc verwerkt worden voor de volgende doeleinden:

- Administratief en financieel opvolgen van bewoners.
- Medische zorgverstrekking.
- Psychosociale ondersteuning.
- Maatschappelijke hulpverlening.

Een volledig overzicht van de verwerkingsdoeleinden is terug te vinden via het publieke verwerkingsregister op www.stad.gent/privacy. Voor andere verwerkingsdoeleinden zal steeds voorafgaand de toestemming van de bewoner gevraagd worden (bv. voor het nemen en publiceren van foto's).

De persoonsgegevens van de bewoner worden niet gedeeld met anderen, behalve wanneer dat strikt noodzakelijk is om bovenstaande doeleinden te verwezenlijken of om de vitale belangen van de bewoner te beschermen: bv. uitwisseling van medische gegevens met een arts of ziekenhuis.

In uitvoering van het Decreet houdende de Vlaamse sociale bescherming en bijhorende uitvoeringsbesluiten zal de zorgbehoefte van de bewoner geëvalueerd worden aan de hand van BelRAI. Door ondertekening van deze overeenkomst geeft u als bewoner en/of zijn vertegenwoordiger goedkeuring aan het woonzorgcentrum om het BelRAI LTCF (Long Term Care Facilities) instrument af te nemen en de resultaten te delen aan professionele derden.

De gegevens van de bewoner worden na het einde van de verwerking bewaard, in overeenstemming met de wettelijke bepalingen en de medische deontologie.

De dossiers worden op een veilige en discrete manier bewaard met respect voor de privacy, zodat alleen daartoe bevoegde personen er toegang toe hebben. De bewoner en zijn vertegenwoordiger hebben steeds recht persoonsgegevens in te zien en om foute gegevens aan te passen. De bewoner kan kosteloos inzage van zijn persoonsgegevens of verbetering van onjuiste gegevens vragen door de vraag te richten aan de directie. **Dit kan ook door gebruik te maken van het contactformulier op <https://stad.gent>.** In sommige gevallen kunnen de gegevens ook gewist worden. Opgelet: Vaak is het OCMW Gent echter verplicht om de bewonersgegevens voor een bepaalde termijn te bewaren en kan het OCMW niet of slechts gedeeltelijk voldoen aan een wens om gegevens te laten wissen.

Een bewoner of vertegenwoordiger, die het vermoeden heeft dat iemand zijn/haar persoonsgegevens onrechtmatig gebruikt, kan dit melden via privacy@stad.gent. Als bewoner kun je ook een klacht indienen bij de Vlaamse Toezichtcommissie voor de verwerking van persoonsgegevens (Koning Albert II laan 15, 1210 Brussel, +32 (0)2 553 20 85, contact@toezichtcommissie.be) of bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, +32 (0)2 274 48 00, contact@apd-gba.be). Ga voor meer informatie naar www.stad.gent/privacy.

Persoonlijke briefwisseling wordt bezorgd aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger. De bewoner en/of de vertegenwoordiger, vertrouwenspersoon of familie gaat de verbintenis aan om de directie te informeren over relevante briefwisseling die invloed kan hebben op het verblijf, de teruggave van kosten, de facturatie, enz... Zo is het belangrijk dat briefwisseling van het ziekenfonds, RIZIV, zorgverzekering, tegemoetkomingen allerhande,... onmiddellijk bezorgd wordt aan het secretariaat van het woonzorgcentrum. Wij verwijzen hiervoor naar het formulier 'Persoonlijke briefwisseling' en 'Volmacht briefwisseling mutualiteiten'.

6. Brandveiligheid

Om zichzelf en anderen niet in gevaar te brengen, is het nodig dat de bewoners een bijzondere voorzichtigheid aan de dag leggen en alles vermijden wat brandgevaar kan opleveren.

Volgende veiligheidsvoorschriften zijn van toepassing:

- defecten aan toestellen, snoeren, stekkers, stopcontacten worden onmiddellijk gesignaleerd aan de verantwoordelijke verpleegkundige en/of directie.
- In het woonzorgcentrum wordt er niet gerookt, behalve in de daartoe voorziene rookruimtes. ~~Hierop kan enkel via een schriftelijke toestemming van de directie een uitzondering voor de niet-gemeenschappelijke ruimtes gemaakt worden.~~
- De bewoners dienen zich vertrouwd te maken met de wegen waarlangs zij - in geval van nood - hun woongelegenheid, afdeling of het woonzorgcentrum kunnen verlaten. De richtlijnen die men dient te volgen in geval van brand, zijn duidelijk aangebracht op verschillende plaatsen in het woonzorgcentrum. Bij brandoefeningen worden de bewoners geholpen en begeleid door het personeel zodat zij vertrouwd raken met het geheel van de reddingsoperaties en evacuatiemogelijkheden.

7. Contacten tussen bewoners en het personeel

Om een aangename sfeer, een goede geest en verstandhouding binnen het woonzorgcentrum te bevorderen:

- wordt de vrije meningsuiting gewaarborgd en wordt eenieder's godsdienstige overtuiging, culturele diversiteit, seksuele geaardheid, filosofische en politieke overtuiging geëerbiedigd;

- behandelen de bewoners elkaar met het nodige respect en helpen ze elkaar waar nodig;
- benaderen de bewoners, hun familieleden, vrienden en het personeel elkaar op een respectvolle en positieve manier;

OCMW Gent is een organisatie waar respect voor elkaar een evidentie is.

Elke medewerker verbindt zich ertoe:

1. elke vorm van discriminatie af te wijzen met name op basis van het geslacht, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap, fysieke of genetische eigenschap en sociale afkomst;
2. objectief en onpartijdig op te treden, in het belang van de gebruiker of klant, wie dat ook is;
3. collega's, inwoners, bezoekers, leveranciers, klanten, er op te wijzen dat er geen rekening kan gehouden worden met vragen of wensen van discriminerende aard.

Aan de bewoners, de familie en bezoekers wordt gevraagd om geen opdrachten te geven aan het personeel. De personeelsleden en de vrijwilligers mogen ook geen giften of goederen aanvaarden van de bewoners en/of hun bezoekers.

Het woonzorgcentrum (wzc) neemt maatregelen tegen grensoverschrijdend gedrag, zowel preventief als reactief, om de integriteit van de bewoner te waarborgen, zoals bepaald in de procedure voor het ontvangen en behandelen van meldingen over grensoverschrijdend gedrag van een medewerker naar een bewoner.

Art.5: medische & paramedische verzorging en bijkomende dienstverlening

1. Algemeen

Aan de bewoner wordt alle zorg verstrekt die noodzakelijk is voor zijn of haar gezondheid. De psychosociale en lichamelijke gezondheidstoestand en ook de sociale situatie van de bewoner wordt van nabij gevolgd. **We zorgen ook voor gepaste zorg naar mensen met dementie, zoals beschreven in de intentieverklaring rond dementie van het woonzorgcentrum.** Stimulerende hulp om de zelfredzaamheid te behouden en/of te verbeteren wordt waar nodig aangeboden. Indien nodig pleegt de directie overleg met de huisarts en/of de coördinerend en raadgevend arts en treft de nodige maatregelen. De verzorging gebeurt zoveel mogelijk in de vertrouwde omgeving met aandacht voor **vroegtijdige zorgplanning**, palliatieve ondersteuning en levenseindezorg.

2. Keuze arts

De keuze van huisarts is vrij en dit recht op vrije keuze wordt gewaarborgd. De huisarts moet wel de nodige informatie en richtlijnen doorgeven aan het woonzorgcentrum. Deze informatie is nodig voor het aanleggen van het verplicht medisch dossier. Indien de huisarts in gebreke blijft, kan de directie niet verantwoordelijk gesteld worden voor de zorgenverstrekking. Het in gebreke blijven van de huisarts wordt gemeld aan de coördinerend en raadgevend arts die zal optreden conform **het huishoudelijk reglement met betrekking tot medische activiteit**. Elk woonzorgcentrum beschikt over een coördinerende en raadgevend arts. Eén der taken is het bemiddelen bij conflicten met (huis)artsen.

Wanneer de bewoner verandert van huisarts, brengt hij/zij de hoofdverpleegkundige/teamcoach van de afdeling via het formulier 'keuze huisarts en ziekenhuis' onmiddellijk op de hoogte zodat de wijzigingen genoteerd kunnen worden in het elektronisch zorgdossier.

3. De regeling met betrekking tot consultatie en/of opname in een ziekenhuis

Indien bijzondere zorgen een behandeling of opname in het ziekenhuis noodzakelijk maken, wordt de bewoner overgebracht naar het Jan Palfijnziekenhuis – Henri Dunantlaan 5 - 9000 Gent, tenzij de bewoner of de vertegenwoordiger de voorkeur geeft aan een ander ziekenhuis.

Bewoners die, bij opname in een ziekenhuis, ten laste zijn van het OCMW, worden – behoudens medisch advies – opgenomen in een gemeenschappelijke kamer. Indien er een beroep gedaan wordt op extern vervoer is het vervoer ten koste van de bewoner. De bewoner wordt begeleid door de familie of mantelzorger naar de consultaties.

4. Medicatie

Alle medicatie wordt beheerd en verstrekt door het verplegend personeel van het woonzorgcentrum. De bewoner geeft, bij opname, volmacht aan de directie om de voorgeschreven medicatie aan te kopen. Indien de familie zelf instaat voor de medicatie ondertekenen zij een formulier 'Eigen beheer medicatie'.

Indien de bewoner op eigen initiatief geneesmiddelen of verslavende genotsmiddelen gebruikt of bijhoudt, zonder of tegen het advies in van de huisarts, is dit op eigen verantwoordelijkheid. In deze situaties wijst het OCMW alle verantwoordelijkheid af. Ditzelfde is van toepassing indien de bewoner weigert de door de (huis)arts voorgeschreven behandeling te volgen.

5. Het bespreken van het levenseinde

Sterven is binnen onze woonzorgcentra bespreekbaar. Dat zorgt ervoor dat er tijdig beslissingen genomen kunnen worden over het levenseinde. Wij bekijken sterven als een natuurlijk onderdeel van het leven. Palliatieve zorgverlening vertrekt vanuit de noden en verlangens van de bewoner en zijn omgeving. De bewoner staat hierin centraal. Daarom willen wij open omgaan met de bewoner en zijn omgeving.

Palliatieve zorg is vaak complex en natuurlijk nooit gemakkelijk. Om die reden streven wij ernaar om zoveel mogelijk samen te werken met anderen. Hierdoor kunnen we de bewoner verschillende keuzes op maat aanbieden. Zo krijgt de bewoner de kans op toegankelijke palliatieve zorg binnen de vertrouwde omgeving en kan de bewoner zich bij zijn levenseinde veilig en geborgen voelen.

Aandacht gaat ook naar de ondersteuning van de nabestaanden en zorgverleners, zowel voor als na het overlijden.

Euthanasie is bespreekbaar zoals wettelijk is omschreven. Deze aanpak vergt van de zorgverleners een degelijke deskundigheid en permanente vorming.

Bijkomende aandachtspunten zijn conform de intentieverklaring op het vlak van vroegtijdige zorgplanning, de palliatieve verzorging en levenseindezorg

6. Het restrictiebeleid ten aanzien van gebruikers met een bijzonder zorgprofiel

In het woonzorgcentrum streven we ernaar om bewoners zo weinig mogelijk te beperken in hun bewegingsvrijheid. We streven er dan ook naar om vrijheidsbeperkende maatregelen zoveel mogelijk te vermijden. Daarbij maken we voortdurend de afweging tussen veiligheid en vrijheid.

Een vrijheidsbeperkende maatregel kan enkel een uitzonderingsmaatregel zijn. We passen dit enkel toe nadat alle alternatieven zijn uitgeprobeerd. De beslissing om over te gaan tot vrijheidsbeperking valt pas na overleg tussen bewoner/vertegenwoordiger en het multidisciplinair team, tenzij het om een noodsituatie gaat. Bovendien is vrijheidsbeperking altijd een tijdelijke maatregel.

We streven ernaar om bewoners en familie, indien niet op het overleg aanwezig, op voorhand op de hoogte te brengen van de vrijheidsbeperking. In noodsituaties kan het gebeuren dat de verpleegkundige snel moet reageren en de familie pas achteraf geïnformeerd wordt.

7. Paramedische verzorging

Het woonzorgcentrum biedt kinesithérapie, ergotherapie en logopedie aan - in overeenstemming met de reglementering van de Rijksdienst voor ziekte- en invaliditeitsverzekering (RIZIV) - zodat alle paramedische verzorging kan verstrekt worden.

8. Animatie en reactivatie - vrijetijdsbesteding

De directie verbindt zich ertoe – samen met de bewoners – alle inspanningen te leveren om de zelfredzaamheid van de bewoners te handhaven, te bevorderen of te herstellen. Dit gebeurt door het organiseren en het stimuleren van activiteiten die behoren tot het dagelijks leven. Indien noodzakelijk wordt er ook gezorgd voor reactivering en oriënteringstrainingsactiviteiten.

De directie biedt ook een degelijke en zinvolle tijdsbesteding en ontspanning aan. Via de verantwoordelijke(n) voor de animatie en reactivatie worden diverse **interne en externe** activiteiten georganiseerd waaraan de bewoner kan deelnemen. Ook vrijwilligers en familieleden kunnen bij deze werking betrokken worden. Voor deelname aan externe activiteiten kan een bijdrage **aangerekend** worden.

9. Zingeving

Bedienaars van erkende erediensten en lekenconsulenten kunnen, op eenvoudig verzoek van de bewoner, contact opnemen en/of een bezoek brengen. De bewoner kan reeds bij opname zijn voorkeur kenbaar maken door het ondertekenen van een hiertoe geïkt formulier.

Het is daarnaast mogelijk een actuele lijst van de bedienaren en afgevaardigden bij het woonzorgcentrum op te vragen.

10. Bijkomende dienstverlening

Het staat de bewoner vrij al dan niet gebruik te maken van de dienstverlening inzake haartooi en voetverzorging die verbonden is aan het woonzorgcentrum. Voor deze dienstverlening wordt er een extra vergoeding aangerekend die afzonderlijk wordt gefactureerd.

De bewoner kan zich voor alle bijkomende dienstverlening ook buiten het woonzorgcentrum begeven of de bijkomende dienstverlening ook genieten in zijn eigen woongelegenheden en los van de dienstverlener met wie het woonzorgcentrum een samenwerkingsovereenkomst heeft. In dit geval zijn de eventuele vervoerkosten en de kosten voor de dienstverlening ten laste van de bewoner.

Art.6: inspraak van de bewoner

1. Gebruikers en -familieraad

In het woonzorgcentrum is een gebruikersraad en familieraad opgericht.. Deze vergadert minstens éénmaal per trimester. De familieraad vergadert om de zes maanden. De gebruikers- en familieraad kunnen evenwel samen worden georganiseerd. Elke bewoner en/of familielid kan zich kandidaat stellen en deelnemen aan deze raden. De gebruikersraad verkiest onder zijn leden een voorzitter en een secretaris, die ook fungeert als verslaggever. De naamlijst van de leden, net als elke wijziging hiervan, wordt op een goed zichtbare en daartoe voorziene plaats uitgehangen in het woonzorgcentrum.

De samenstelling van de raden kan veranderen, maar het woonzorgcentrum waarborgt dat bewoners steeds minstens de helft van de aanwezigen van de gebruikersraad uitmaken.

De directeur en/of andere personeelsleden kunnen uitgenodigd worden om de vergadering van deze raad bij te wonen.

De gebruikersraad en familieraad brengt advies uit over de algemene werking van het woonzorgcentrum met als doel de kwaliteit van het woonzorgcentrum te waarborgen en/of te verbeteren. Het advies kan gebeuren op eigen initiatief en/of op verzoek van de directie. Van de vergadering wordt er een verslag opgemaakt. Dit ligt ter inzage voor alle bewoners. Een exemplaar van dit verslag wordt ook bezorgd aan de directie.

2. Procedure voor de behandeling van suggesties, opmerkingen en klachten

Klachten, opmerkingen of suggesties kunnen, zowel mondeling als schriftelijk, meegedeeld worden aan het personeel of de directeur van het woonzorgcentrum gedeponneerd worden in een speciaal daartoe aangebrachte brievenbus, die dagelijks geleidigd wordt of via de website.

De directie verbindt zich ertoe om iedere klacht te behandelen binnen de door de klachtenprocedure vooropgestelde termijn. De klachtenverantwoordelijke stuurt binnen de 9 kalenderdagen een ontvangstmelding naar de afzender van de klacht. De indiener van de klacht wordt binnen de 28 kalenderdagen schriftelijk ingelicht over het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven.

Met vragen en/of klachten kan de bewoner eveneens terecht bij de directie van Gezondheid en Zorg, gezondheidszorg@stad.gent, Onderbergen 84 – 9000 Gent (tel: 09 266 93 63) of bij de woonzorglijn (tel: 02 553 75 00 - www.woonzorglijn.be)

3. Woonzorgleefplan

Het woonzorgcentrum maakt voor elke bewoner een woonzorgleefplan binnen de software van de voorziening en zorgt tijdens zijn/haar verblijf voor het actualiseren van dit plan, dit met respect en in open dialoog met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger.

In overeenstemming met de wet met betrekking tot de patiëntenrechten heeft een bewoner en/of zijn vertegenwoordiger het recht om inzage te vragen tot het heel of een gedeelte van het woonzorgleefplan. Hiertoe dient u een aanvraag in bij de directie van het woonzorgcentrum. Binnen de vijftien dagen wordt deze aanvraag mogelijk gemaakt.

Dit inzagerecht is niet absoluut.

- u mag geen gegevens over derden (andere personen dan u zelf) lezen, noch persoonlijke nota's van de arts
- het woonzorgcentrum kan inzage weigeren van gegevens waarvan hij oordeelt dat ze een ernstig gevaar voor uw gezondheid kunnen opleveren. In dat geval kan alleen een ander door u aangeduid zorgverstreker het dossier lezen.

- Sommige gegevens kunnen of moeten in het dossier worden genoteerd, zoals de aanduiding van een vertegenwoordiger, de identiteit van de vertrouwenspersoon, uw verzoek om geen informatie te krijgen, de toestemming of de weigering van een behandeling, specifieke verwachtingen...

Art. 7: De mededeling van strategische beslissingen

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

Art. 8: specifieke regeling bij tijdelijke afwezigheid van de bewoner

Wanneer de bewoner afwezig is (om reden van vakantie, familiebezoek, ziekenhuisopname,...), brengt de bewoner voor de eigen veiligheid en voor de praktische gang van zaken, de hoofdverpleegkundige/teamcoach hiervan op de hoogte. Dit gebeurt het best vanaf het moment dat de afwezigheid gekend is en bij voorkeur minstens één dag vooraf bij langere afwezigheden. Zo kunnen er praktische maatregelen worden getroffen (bv. voor de maaltijden, afsluiten van de woongelegenheden, dagprijsvermindering, enz...). De bewoner verwittigt ook de verantwoordelijke verpleegkundige van de afdeling en laat eventueel een adres, telefoonnummer of e-mailadres na. De bewoner brengt de hoofdverpleegkundige/teamcoach van zijn terugkomst op de hoogte.

Art. 9: specifieke regeling bij overlijden van de bewoner

Bij het overlijden van de bewoner in het woonzorgcentrum wordt het stoffelijk overschot binnen de 24 uur naar het stedelijk mortuarium, gelegen in het ziekenhuis Jan Palfijn, overgebracht, tenzij de familie een andere keuze heeft gemeld aan de directie. Kosten voor overbrenging naar een mortuarium buiten Gent vallen ten laste van de aanvrager zelf.

Art. 10: omstandigheden die aanleiding geven tot beëindiging overeenkomst

Het woonzorgcentrum kan, na beslissing van het Vast Bureau, de overeenkomst beëindigen indien blijkt dat:

- de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger vóór het aangaan van de schriftelijke overeenkomst onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt die zo essentieel zijn dat het woonzorgcentrum niet tot opname zou overgegaan zijn als deze gegevens vooraf gekend waren;
- als de bewoner zware inbreuken pleegt op de interne afsprakennota en/of opnameovereenkomst met het woonzorgcentrum;
- *Als de bewoner zijn facturen gedurende drie maanden niet betaalt ondanks de verzonden ingebrekestellingen, en de aantoonbare toeleiding en opvolging.*
- de bewoner zich schuldig maakt aan feiten die de verstandhouding met andere bewoners, personeel of directie onherstelbaar schaadt.

Art. 11: Bepalingen in verband met deze interne afsprakennota

Deze interne afsprakennota wordt, behalve bij een dringende opname, vóór de opname van de bewoner en vóór de ondertekening van de schriftelijke overeenkomst *tegen ontvangstbewijs* overhandigd en toegelicht aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger. Wanneer deze interne afsprakennota wordt gewijzigd en/of er wordt een addendum toegevoegd dan tekent de bewoner of zijn vertegenwoordiger voor ontvangst. Wijzigingen aan de afsprakennota worden vooraf meegedeeld en kunnen op zijn vroegst toegepast worden 30 dagen na de kennisgeving ervan aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger.

Deze interne afsprakennota, die alle voorafgaande vervangt, is goedgekeurd door de Raad van OCMW Gent

Namens het OCMW Gent

.....