

Bijlage 3: INTERNE AFSPRAKENNOTA
van het centrum voor dagverzorging 'het Heiveld'

Antwerpsesteenweg 776
9040 Sint-Amandsberg (Gent)

Telefoon	:	09/266 31 11 of 09/266 31 13 (algemeen nummer)
E-mail	:	dagverzorging.hetheiveld@stad.gent of wzc.hetheiveld@stad.gent
Website	:	www.stadgent.be
Facebook	:	www.facebook.com/wzc.hetheiveld
Directeur	:	Geert Roggeman
Coördinator	:	Geert Vanhooren

Erkenningsnummer dagverzorgingscentrum : CE 2347

Bijzondere erkenning voor 15 verblijfseenheden : BE 2347

Inleiding – voorwoord

Beste,

Welkom in het dagverzorgingscentrum "Het Heiveld".

De directie en het personeel zullen zich inzetten om u de nodige verzorging aan te bieden en al het nodige te doen om het voor u zo aangenaam mogelijk te maken.

Een open leefklimaat en een goede samenwerking zijn belangrijk.

Daarom is het wenselijk om enkele afspraken te maken.

U vindt deze afspraken en nuttige inlichtingen met betrekking tot uw verblijf terug in deze interne afsprakennota.

Hebt u nog vragen, aarzel niet om deze te stellen.

Wij zijn steeds bereid u verdere uitleg te geven en bijkomende suggesties zijn welkom.

Met vriendelijke groet

Coördinator dagverzorgingscentrum (DVC)

Geert Vanhooren

Dvc het Heiveld

Antwerpsesteenweg 776

9040 Sint-Amandsberg

09 266 31 11 - 09 266 31 13

Geert.vanhooren@stad.gent

INHOUDSTAFEL VAN DE INTERNE AFSPRAKENNOTA

HOOFDSTUK 1. DE VOORZIENING

ARTIKEL 1. BEHEER EN IDENTIFICATIE VAN HET DAGVERZORGINGSCENTRUM

ARTIKEL 2. STATUUT EN ERKENNING

ARTIKEL 3. VERANTWOORDELIJKEN

ARTIKEL 4. MISSIE EN VISIE

HOOFDSTUK 2. OPNAMEVOORWAARDEN EN OPNAMEBELEID

ARTIKEL 5. WIE KAN WORDEN OPGENOMEN

ARTIKEL 6. RANGORDEREGELS

ARTIKEL 7. BEHANDELING VAN DE AANVRAAG

ARTIKEL 8. BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN

ARTIKEL 9. OPNAMEOVEREENKOMST

ARTIKEL 10. INDIVIDUEEL GEBRUIKERSDOSSIER

ARTIKEL 11. HET ONTHAAL IN HET DAGVERZORGINGSCENTRUM

HOOFDSTUK 3. DE ZORG- EN DIENSTVERLENING

ARTIKEL 12. HYGIËNE

ARTIKEL 13. VERZORGING

ARTIKEL 14. VRIJE KEUZE ARTS

ARTIKEL 15. MEDICATIE(FICHE) EN VERZORGINGSMATERIAAL

ARTIKEL 16. PARAMEDISCHE VERZORGING

ARTIKEL 17. BIJKOMENDE DIENSTVERLENING

ARTIKEL 18. HET RESTRICTIEBELEID TEN AANZIEN VAN DE BIJZONDERE ZORGPROFIELEN

ARTIKEL 19. MOGELIJKHEDEN EN BEPERKINGEN BINNEN HET DAGCENTRUM IN VERBAND MET PALLIATIE EN EUTHANASIE

ARTIKEL 20. DE REGELING MET BETREKKING TOT OPNAME IN EEN ZIEKENHUIS

HOOFDSTUK 4. DE ORGANISATIE VAN HET DAGELIJKSE LEVEN IN HET DAGVERZORGINGSCENTRUM

ARTIKEL 21. OPENINGSDAGEN EN -UREN VAN HET DAGVERZORGINGSCENTRUM

ARTIKEL 22. DE DAGINDELING

ARTIKEL 23. DE MAALTIJDEN

ARTIKEL 24. DE BEZOEKREGELING

ARTIKEL 25. VRIJETIJDSEBESTEDING / ANIMATIE EN REACTIVATIE

ARTIKEL 26. HUISDIEREN

ARTIKEL 27. RELATIE TUSSEN DE GEBRUIKERS EN MET HET PERSONEEL

ARTIKEL 28. ROOKVERBOD

ARTIKEL 29. BRANDVEILIGHEID – RICHTLIJNEN IN GEVAL VAN BRAND

ARTIKEL 30. NOODGEVAL

HOOFDSTUK 5. INSpraak VAN DE GEBRUIKERS

ARTIKEL 31. GEBRUIKERSRAAD EN SYSTEMATISCHE BEVRAGING VAN DE GEBRUIKERS

ARTIKEL 32. SUGGESTIES, OPMERKINGEN EN KLACHTEN

ARTIKEL 33. STRATEGISCHE BELEIDSBESLISSINGEN VAN HET MANAGEMENT

HOOFDSTUK 6. ERKENNING - TOEZICHT

ARTIKEL 34. ERKENNINGSNOMEN - ERKENNENDE OVERHEID - TOEZICHTHOUDENDE OVERHEID

HOOFDSTUK 7. WIJZIGING INTERNE AFSPRAKENNOTA

ARTIKEL 35. WIJZIGING VAN DE INTERNE AFSPRAKENNOTA

HOOFDSTUK 1. DE VOORZIENING

ARTIKEL 1. BEHEER EN IDENTIFICATIE VAN HET DAGVERZORGINGSCENTRUM

Het dagverzorgingscentrum 'het Heiveld' (DVC) wordt beheerd door het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn van Gent (**OCMW Gent**), ingeschreven in de Kruispuntbank van ondernemingen onder nummer: 0212.214.125 met maatschappelijke zetel te 9000 GENT, Onderbergen 86.

Het dagverzorgingscentrum is verbonden aan het woonzorgcentrum 'Het Heiveld' en is gelegen aan de Antwerpsesteenweg 776 te 9040 Sint-Amandsberg (Gent). Het DVC is bereikbaar via

Telefoon: +329/2663113 of 09/2663111 (algemeen nummer het heiveld),
of
E-mail: wzc.hetheiveld@stad.gent of
dagverzorging.hetheiveld@stad.gent

ARTIKEL 2. STATUUT EN ERKENNING

Het dagverzorgingscentrum is een erkend dagverzorgingscentrum, onder nummer CE 2347.

Het dagverzorgingscentrum heeft vanaf 23 december 2011 voor onbepaalde duur een bijzondere erkenning voor 15 verblijfseenheden, onder het nummer BE 2347.

ARTIKEL 3. VERANTWOORDELIJKEN

De leiding van het dagverzorgingscentrum wordt verzorgd door de directeur van het WZC, Geert Roggeman.

Geert Vanhooren, de coördinator DVC, staat in voor het dagelijks beheer en verzekert de goede werking binnen het dagverzorgingscentrum volgens de regels die door het OCMW Gent zijn vastgelegd en volgens de bevoegdheden die het zijn toevertrouwd.

ARTIKEL 4. MISSIE EN VISIE

Het dagverzorgingscentrum biedt aan ouderen, dagopvang, verzorging en zinvolle tijdsbesteding in een huiselijke omgeving onder professionele begeleiding met waarborg en respect voor de filosofische, godsdienstige en politieke overtuiging van elke gebruiker.

Het dagverzorgingscentrum beoogt de zorgbehoevende gebruiker zo lang mogelijk thuis te laten wonen en aldus een (her)opname in een ziekenhuis of een opname in een woonzorgcentrum te voorkomen of uit te stellen.

Deze dienstverlening wil tevens een ondersteuning en een tijdelijke ontlasting betekenen voor de mantelzorg.

Het DVC wil de gebruikers een open dagverzorgingscentrum aanbieden waarin een thuisvervangende omgeving een cultuur van geborgenheid, warmte, vriendschap en behoeftegerichte kwaliteitsvolle zorg wordt geboden vanuit de zelfredzaamheid van iedere gebruiker.

HOOFDSTUK 2. OPNAMEVOORWAARDEN EN OPNAMEBELEID

ARTIKEL 5. WIE KAN WORDEN OPGENOMEN

Het dagverzorgingscentrum staat open voor alle ouderen van de regio, ongeacht :

- de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige overtuiging en geaardheid (m,v,x) van de gebruiker;
- het lidmaatschap van de gebruiker bij een organisatie of groepering;
- de financiële draagkracht van de gebruiker;
- de etnische afkomst van de gebruiker.

In het dagverzorgingscentrum worden gebruikers opgenomen die omwille van hun gezondheids - en /of sociale situatie minder zelfredzaam zijn en zich tijdelijk niet langer zelfstandig kunnen handhaven binnen hun huidige woonsituatie.

Voor het verblijf in het dagverzorgingscentrum hanteert men de leeftijdsgrens van 65 jaar. Opname van een jonger persoon kan uitzonderlijk indien er geen andere voorzieningen beschikbaar zijn die de zorgvraag gepast kunnen beantwoorden.

Is de opname niet onmiddellijk mogelijk, dan wordt uw naam op de wachtlijst geplaatst

ARTIKEL 6. RANGORDEREGELS

De opname gebeurt volgens onderstaande rangorderegels :

1. In eerste instantie komen alle personen, effectief gedomicilieerd te Gent aan bod voor opname;
2. Vervolgens, wordt rekening gehouden met de vraag vanuit de voorziening. Het gevraagde zorgenprofiel is hierbij doorslaggevend;
3. Dan wordt gekeken naar datum aanvraag;
4. Indien er op de wachtlijst geen Gentenaars meer voorhanden zijn komen – in onderstaande volgorde – volgende kandidaten in aanmerking:
 - Aanvragers 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;
 - Dan de aanvragers waarvan één of meerdere kinderen of andere familieleden in Gent zijn gedomicilieerd;
 - Vervolgens, de aanvragers die een affiniteit hebben met Gent (bijv. steeds in Gent tewerkgesteld waren, ...);
 - Tot slot, de aanvragers die geen enkele affiniteit hebben met Gent.

Bij al deze personen is, rekening houdend met het gevraagde profiel, het hoogste zorgenprofiel de bepalende factor.

Belangrijk

Het gegeven dat de aanvrager reeds opgenomen is en/of verblijft in een beschermde woonvorm opent niet automatisch het recht op voorrang voor opname in het dagverzorgingscentrum. Indien een gebruiker op een bepaald moment te zwaar zorgbehoevend wordt en het niet meer mogelijk is om naar het dagverzorgingscentrum te komen, wordt er een zorggarantie voorzien.

Deze zorggarantie houdt in dat, indien de gebruiker en/of zijn familie dat wenst, er samen met OCMW Gent naar een andere aangepaste zorgvoorziening wordt gezocht. Bovendien kan de gebruiker naar het dagverzorgingscentrum blijven komen tot de transfer naar de nieuwe zorgvoorziening is gegarandeerd.

ARTIKEL 7. BEHANDELING VAN DE AANVRAAG

Elke aanvraag tot opname wordt **telefonisch of schriftelijk** (mail of brief) ingediend bij de coördinator van het dagverzorgingscentrum:

Antwerpsesteenweg 776 - 9040 Sint Amandsberg

09/266 31 11 - 09/266 31 13

Geert.vanhooren@stad.gent

Dagverzorging.hetheiveld@stad.gent

Datumregistratie

Iedere aanvraag wordt op datum geregistreerd in een daartoe bedoeld register en/of elektronisch bestand.

Onderzoek

Iedere aanvraag tot opname, opname en/of financiële tussenkomst in de opname of opname en/of verblijfskosten wordt individueel onderzocht door een maatschappelijk werker, verbonden aan OCMW Gent.

Persoonlijk gesprek

De coördinator DVC maakt een afspraak voor een persoonlijk gesprek met de aanvrager en/of met zijn vertegenwoordiger.

Wie moet op dit gesprek aanwezig zijn: de aanvrager en/of zijn vertegenwoordiger.

Wie mag bij dit gesprek aanwezig zijn: andere personen (partner, kinderen, vertrouwenspersonen,...) kunnen hierbij aanwezig zijn.

Wat wordt er besproken

Tijdens het gesprek met de aanvrager bespreekt de coördinator DVC met de aanvrager en/of met zijn vertegenwoordiger :

- of er alternatieve mogelijkheden voor opname zijn. Desgevallend wordt de aanvrager verwezen naar de passende zorgaanbieder.

- welke kosten er verbonden zijn aan het verblijf in het dagverzorgingscentrum.
- of de gebruiker-aanvrager over voldoende financiële middelen beschikt :

Indien uit dit gesprek blijkt dat er onvoldoende financiële middelen zouden zijn voor opname, wordt een **financieel onderzoek** opgestart door de maatschappelijk werker. Er kunnen financiële voorwaarden worden bepaald.

De uiteindelijk keuze tot opstart in het dagverzorgingscentrum wordt steeds **in samenspraak** gemaakt met de aanvrager en/of met zijn vertegenwoordiger.

Intakenota: De 'opportunity' tot opname en/of verblijf krijgt zijn weerslag in een intakenota.

Beslissing tot opname

De beslissing tot opname wordt genomen door de coördinator DVC. Dit gebeurt op basis van het verslag opgemaakt door de coördinator DVC.

Uit dit verslag moet blijken dat de aanvrager voldoende ingelicht werd omtrent de verschillende mogelijkheden van hulp- en zorgverlening en de hieraan verbonden kosten, en dat een verblijf in het dagverzorgingscentrum voor de aanvrager de meest passende oplossing is.

Aan de aanvrager wordt de interne afsprakennota toegelicht en gevraagd deze te ondertekenen.

Vervolgens wordt een schriftelijk overeenkomst van opname ondertekend tussen OCMW Gent en de aanvrager of desgevallend de vertegenwoordiger van de aanvrager.

Tot slot kan worden overgegaan tot opname.

Proefmaand

De eerste maand die volgt op het eerste verblijf wordt beschouwd als een proefperiode, ongeacht het aantal dagen dat tijdens die maand van de zorg en dienstverlening gebruikt gemaakt wordt.

Deze proefperiode dient om hierna een definitieve beslissing tot al dan niet opstart in het dagverzorgingscentrum te bespreken met de gebruiker en/of familie.

ARTIKEL 8. BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN

Vereiste stukken

Bij opname brengt de gebruiker onderstaande documenten mee :

1. Identiteitskaart;
2. Een gedetailleerde lijst van alle in te nemen medicatie, De medicatie zelf. Het kaartje globaal medisch dossier (indien voorhanden);
3. Vijf kleefvignetten van de mutualiteit;

Vervoer

De personen die opgenomen worden in het dagverzorgingscentrum moeten in de fysieke mogelijkheid zijn om vervoerd te worden. De vervoersregeling en vervoerskosten is opgenomen in de artikelen 5 tot 9 van de opnameovereenkomst.

ARTIKEL 9. OPNAMEOVEREENKOMST

Vooraleer effectief tot opname kan worden overgegaan sluit OCMW-Gent een schriftelijke opnameovereenkomst (met blijlagen) af met de nieuwe gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger.

Indien de gebruiker niet in staat is een overeenkomst te sluiten wordt overleg gepleegd met de vertegenwoordiger en/of de naaste familie en worden er passende maatregelen getroffen.

Zowel de opnameovereenkomst als de interne afsprakennota zijn bindend voor de gebruiker en OCMW Gent en worden strikt nageleefd.

ARTIKEL 10. INDIVIDUEEL GEBRUIKERSDOSSIER

Voor elke nieuwe gebruiker wordt een individueel gebruikersdossier opgemaakt. Het DVC zorgt voor het actualiseren van dit dossier, dit met respect en in open dialoog met de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger/mantelzorger. Dit dossier bevat gegevens over de administratieve, sociale en medische toestand van de gebruiker:

Individueel administratief dossier

Het individueel administratief dossier omvat onder meer:

- de volledige identiteit van de gebruiker en/of de vertegenwoordiger;
- de naam, adres en telefoonnummer van de(huis)arts én van de personen die, in geval van nood, worden verwittigd.

Individueel zorgdossier

Het individueel elektronisch zorgdossier bevat de sociale, medische, paramedische en verpleegkundige gegevens van de gebruiker.

Tevens zijn in dit dossier aandachtspunten vermeld waarmee rekening moet worden gehouden tijdens het verblijf in het dagverzorgingscentrum.

In overeenstemming met de wet met betrekking tot de patiëntenrechten heeft een gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger het recht om inzage te vragen tot het hele of een gedeelte van het gebruikersdossier. Hiertoe dient de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger een aanvraag in bij de coördinator DVC. 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 DVC kan inzage weigeren van gegevens waarvan het oordeelt dat ze een ernstig gevaar voor uw gezondheid kunnen opleveren. In dat geval kan alleen een ander door u aangeduide zorgverstrekker het dossier lezen.
- sommige gegevens kunnen of moeten in het dossier worden genoteerd,

zoals de aanduiding van een vertegenwoordiger, uw verzoek om geen informatie te krijgen, de toestemming of de weigering van een behandeling, specifieke verwachtingen...

ARTIKEL 11. HET ONTHAAL IN HET DAGVERZORGINGSCENTRUM

De coördinator DVC organiseert een gepast onthaal van de gebruiker.

HOOFDSTUK 3. DE ZORG- EN DIENSTVERLENING

Om de organisatie van de zorg- en dienstverlening binnen het dagverzorgingscentrum zo vlot mogelijk te laten verlopen, wordt aan de gebruiker gevraagd om zich te houden aan een aantal afspraken.

Deze afspraken stellen ook het personeel in staat om hun opdracht op een normale wijze te vervullen.

ARTIKEL 12. 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 gebruiker - met respect voor zijn/haar persoon - hierbij helpen waar nodig.

Het ochtendtoilet gebeurt thuis.

De gebruiker komt netjes en verzorgd gekleed naar het dagverzorgingscentrum.

ARTIKEL 13. VERZORGING

Aan elke gebruiker wordt een verzorging gewaarborgd die kadert in de doelstelling van het dagverzorgingscentrum en overeenstemt met de graad van zorgbehoefte, aangepast aan de individuele noden en in overleg met de gebruiker of zijn/haar vertegenwoordiger.

De psychosociale en lichamelijke gezondheidstoestand en ook de sociale situatie van de gebruiker worden van nabij gevolgd.

Stimulerende hulp om de zelfredzaamheid te behouden en/of te verbeteren wordt, waar nodig, aangeboden.

ARTIKEL 14. VRIJE KEUZE ARTS

Het blijft de gebruiker vrij de (huis)arts van zijn keuze te raadplegen en/of te ontbieden.

De coördinator van het centrum kan - in het belang van de gebruiker - zelf de (huis)arts oproepen. Bij onbereikbaarheid van de eigen huisarts van de gebruiker, wordt een andere geneesheer opgeroepen.

Wanneer de gebruiker verandert van (huis)arts moet de gebruiker de coördinator van het centrum hiervan op de hoogte brengen zodat de wijzigingen kunnen worden genoteerd in het verzorgingsdossier van de gebruiker.

ARTIKEL 15. MEDICATIE(FICHE) EN VERZORGINGSMATERIAAL

Er wordt een zorgdossier (incl. medicatiefiche) bijgehouden.

De gebruiker of zijn/haar vertegenwoordiger heeft recht op inzage in het dossier.

Alle medicatie van de gebruiker dient door de gebruiker zelf te worden meegebracht.

Wanneer er medicatieverandering plaatsgrijpt, verwittigt de gebruiker onmiddellijk de dagelijks verantwoordelijke.

ARTIKEL 16. PARAMEDISCHE VERZORGING

Het dagverzorgingscentrum biedt de mogelijkheid aan tot het ontvangen van kinesithérapie, ergotherapie en logopedie.

ARTIKEL 17. BIJKOMENDE DIENSTVERLENING

Haartooi en voetverzorging

Het staat de gebruiker vrij al dan niet gebruik te maken van de bestaande dienstverlening inzake haartooi en voetverzorging in aanpalend woonzorgcentrum Het Heiveld.

Levensbeschouwelijke ondersteuning

Bedienaars van erkende erediensten en lekenconsulenten kunnen, op eenvoudig verzoek van de gebruiker, contact opnemen en/of een bezoek brengen. Het is daarnaast mogelijk een actuele lijst van de bedienaren en afgevaardigden bij het DVC op te vragen.

ARTIKEL 18. HET RESTRICTIEBELEID TEN AANZIEN VAN DE BIJZONDERE ZORGPROFIELEN

In het DVC streven we ernaar om gebruikers 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 gebruiker/vertegenwoordiger en het multidisciplinair team, tenzij het om een noodsituatie gaat. Bovendien is vrijheidsbeperking altijd een tijdelijke maatregel.

We streven ernaar om gebruikers 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.

ARTIKEL 19. MOGELIJKHEDEN EN BEPERKINGEN BINNEN HET CENTRUM IN VERBAND MET PALLIATIE EN EUTHANASIE

Het dagverzorgingscentrum staat open voor de begeleiding en informatie omtrent vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg en euthanasie.

Indien een gebruiker nood heeft aan palliatieve begeleiding zal het dagverzorgingscentrum ondersteuning bieden aan de gebruiker / familie/ mantelzorg in samenwerking met (palliatieve) thuiszorgdiensten.

ARTIKEL 20. DE REGELING MET BETREKKING TOT OPNAME IN EEN ZIEKENHUIS

Bij een opname in het ziekenhuis verwittigt de familie van de gebruiker zo spoedig mogelijk de coördinator DVC.

De annulering van de dagverzorging naar aanleiding van een opname in het ziekenhuis, is kosteloos.

Wanneer de gebruiker ontslagen wordt uit het ziekenhuis en opnieuw naar de dagopvang komt dient de familie de coördinator DVC onmiddellijk te verwittigen.

HOOFDSTUK 4. DE ORGANISATIE VAN HET DAGELIJKSE LEVEN IN HET DVC

ARTIKEL 21. OPENINGSDAGEN EN –UREN VAN HET DAGVERZORGINGSCENTRUM

De gebruiker kan van maandag tot en met vrijdag tussen 8u en 17u beroep doen op het dagverzorgingscentrum, uitgezonderd op :

- zaterdagen en zondagen
- op officiële feestdagen.

ARTIKEL 22. DE DAGINDELING

Op het vooraf afgesproken tijdstip worden de gebruikers verwacht in de dagopvang. Een eerste dagelijkse gezamenlijke activiteit bestaat uit het doornemen van de krant en verhalen uitwisselen. De dagindeling ziet eruit als volgt :

- Bij **aankomst** wordt er koffie of andere drank voorzien met een koekje.
- Tussen **11u45 en 12u45** wordt het **middagmaal** genuttigd.
- Een **rustmoment** wordt ingebouwd tussen **13u00 en 14u00**.
- Na de rustpauze is er een **koffiemoment**.
- Om **14u30** wordt het verdere verloop van de namiddag bepaald door de aanwezige gebruikers. Dit kan onder meer gaan om volgende **activiteiten**: geheugentraining, koken, quizzes, bewegingsactiviteit, reminiscentie, crea, etc..
- Om **15u30** is er een **dranken pauze**.
- Nadien is er het verdere verloop van de afgesproken activiteiten tot het sluitingsuur.

Op ieder moment is er mogelijkheid om uit te rusten, televisie te kijken of een babbel te slaan. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de keuzevrijheid van de gebruiker.

Na overleg met de coördinator DVC en de thuiszorgdiensten is er mogelijkheid om een bad en/of een douche te nemen. De zorgkundige kan u hierin ondersteunen.

ARTIKEL 23. DE MAALTIJDEN

De coördinator zorgt ervoor dat elke gebruiker gezonde, afwisselende en voldoende voeding ontvangt die aangepast is aan zijn/haar gezondheidstoestand en/of levensbeschouwing.

Dieetvoeding wordt enkel voorzien op voorschrift van de behandelende geneesheer.

De menu wordt minstens één dag vooraf medegedeeld.
Het middagmaal is inbegrepen in de dagprijs.
Het ontbijt en avondmaal wordt - tegen vergoeding - aangeboden.

De kostprijs bedraagt 1.35 euro voor ontbijt en 2.10 euro voor een avondmaal.

Indexering gebeuren periodiek¹ en worden gemeld aan het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid volgens de geldende wetgeving.²

Indexeringen of prijsverhogingen worden minstens 30 dagen vóór hun toepassing aan de gebruiker of vertegenwoordiger ter kennis gegeven. Deze prijsaanpassingen worden niet beschouwd als een wijziging van deze afsprakennota en vereisen geen akkoord van of een nieuwe overeenkomst met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger.

Het ontbijt en het middagmaal wordt gebruikt in de leefruimte van het dagverzorgingscentrum.

Het avondmaal wordt in een koeltas meegegeven naar huis.

ARTIKEL 24. DE BEZOEKREGELING

Het dagverzorgingscentrum is een open huis. De gebruiker en zijn familieleden of mantelzorgers genieten de grootst mogelijke vrijheid.

Tijdens de openingsuren (vermeld in artikel 22) is de dagopvang vrij toegankelijk. De gebruiker kan vrij bezoek ontvangen in de daartoe ter beschikking gestelde lokalen binnen het dagverzorgingscentrum.

Als op sommige tijdstippen bezoek minder gewenst is zal dit voorafgaandelijk door het centrum worden gecommuniceerd.

¹ Betreft de evolutie van de prijzen volgens de index van consumptieprijzen

² Besluit Vlaamse regering dd. 09/01/2015 en eventueel latere wijzigingen

ARTIKEL 25. VRIJETIJDSEBESTEDING / ANIMATIE EN REACTIVATIE

De coördinator van het dagverzorgingscentrum verbindt zich ertoe – samen met de gebruikers – alle inspanningen te leveren om de zelfredzaamheid van de gebruikers te handhaven, te bevorderen of te herstellen. Dit zal gebeuren door het organiseren en het stimuleren van activiteiten die behoren tot het dagelijks leven.

Indien noodzakelijk wordt er ook gezorgd voor reactivering, oriënterings-, en trainingsactiviteiten.

De coördinator DVC biedt ook een degelijke en zinvolle tijdsbesteding en ontspanning aan. Hiervoor worden diverse activiteiten georganiseerd waaraan de gebruiker kan deelnemen. Ook vrijwilligers, familieleden en mantelzorgers kunnen bij deze werking betrokken worden.

ARTIKEL 26. HUISDIEREN

In principe mogen in de dagopvang huisdieren worden gehouden als dat gebeurt met de nodige aandacht voor het welzijn en de gezondheid van zowel de gebruikers als de dieren.

Huisdieren mogen op bezoek komen voor zover zij geen hinder of overlast veroorzaken aan de andere bewoners. Hinderlijke of gevaarlijke dieren, dieren die overlast kunnen veroorzaken aan de andere bewoners, of de hygiëne en veiligheid in gevaar brengen, zijn niet toegelaten.

Honden dienen aan de leiband gehouden te worden.

De begeleider van het huisdier moet de regelgeving van het dagverzorgingscentrum respecteren en de nodige voorzorgsmaatregelen en afspraken omtrent de veiligheid en verzorging in acht nemen. De begeleider wordt geacht in te staan voor de netheid en de hygiëne.

De begeleider van het huisdier, is (overeenkomstig artikel 1385 van het Burgerlijk Wetboek) aansprakelijk voor de schade die door het dier wordt veroorzaakt, hetzij het onder zijn bewaring stond, dan wel verdwaald of ontsnapt was.

ARTIKEL 27. RELATIE TUSSEN DE GEBRUIKERS EN MET HET PERSONEEL

Om een aangename sfeer, een goede geest en verstandhouding binnen het dagverzorgingscentrum te bevorderen dienen volgende richtlijnen te worden gerespecteerd:

- De vrije meningsuiting wordt gewaarborgd en wordt eenieder godsdienstige overtuiging, culturele diversiteit, seksuele geaardheid, filosofische en politieke overtuiging geëerbiedigd;
- De gebruikers behandelen elkaar met het nodige respect en helpen elkaar waar nodig;
- De gebruikers, hun mantelzorgers, de bezoekers en het personeel

benaderen elkaar op een respectvolle en positieve manier;

- Aan de gebruikers, de mantelzorgers en bezoekers wordt gevraagd om geen opdrachten te geven aan het personeel;
- De personeelsleden mogen geen geld, giften of goederen aanvaarden van de gebruikers of hun bezoekers;
- 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, gebruikers, bezoekers, leveranciers er op te wijzen dat er geen rekening kan gehouden worden met vragen of wensen van discriminerende aard.

Indien de gebruiker hierover klachten en/of opmerkingen heeft, kan de gebruiker zich richten tot de coördinator van het dagverzorgingscentrum.

Het DVC neemt maatregelen tegen grensoverschrijdend gedrag, zowel preventief als reactief, om de integriteit van de gebruiker te waarborgen, zoals bepaald in de procedure voor het ontvangen en behandelen van meldingen over grensoverschrijdend gedrag van een medewerker naar een gebruiker

ARTIKEL 28. ROOKVERBOD

In het dagverzorgingscentrum en aanpalend woonzorgcentrum geldt een algemeen rookverbod. Enkel in de daartoe voorziene rookruimte is roken toegelaten.

ARTIKEL 29. BRANDVEILIGHEID – RICHTLIJNEN IN GEVAL VAN BRAND

De gebruikers dienen zich vertrouwd te maken met de wegen waarlangs zij - in geval van nood - het dagverzorgingscentrum kunnen verlaten. De richtlijnen die men dient te volgen in geval van brand zijn duidelijk aangebracht op verschillende plaatsen in het centrum.

Bij brandoefeningen worden de gebruikers geholpen en begeleid door het personeel zodat zij vertrouwd raken met het geheel van de reddingsoperaties en evacuatiemogelijkheden.

ARTIKEL 30. NOODGEVAL

Bij een noodgeval kan er tijdens de kantooruren contact opgenomen worden met de coördinator DVC.

Bij een noodgeval wordt de dienst 112 verwittigd om de gebruiker te vervoeren naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis, tenzij de gebruiker of de vertegenwoordiger de voorkeur geeft aan een ander ziekenhuis. In dit geval verwittigt het dagverzorgingscentrum de centrale mantelzorger.

HOOFDSTUK 5. INSPRAAK VAN DE GEBRUIKERS

ARTIKEL 31. GEBRUIKERSRAAD EN SYSTEMATISCHE BEVRAGING VAN DE GEBRUIKERS

In het dagverzorgingscentrum wordt minstens éénmaal per jaar een gestructureerd overleg georganiseerd.

De gebruikers of hun vertegenwoordigers worden uitgenodigd samen met hun familie of mantelzorgers.

De gebruikersraad wordt door een voorzitter aangestuurd, bij het ontbreken van een voorzitter neemt de dagelijks verantwoordelijke de rol van moderator op zich.

De coördinator en het personeel kunnen uitgenodigd worden om deel te nemen aan het overleg.

De gebruikersraad brengt advies uit over de algemene werking van het dagverzorgingscentrum met als doel de kwaliteit van het centrum te waarborgen en/of te verbeteren.

Het advies kan gebeuren op eigen initiatief en/of op verzoek van de directie.

Van ieder overlegmoment wordt een verslag gemaakt dat verspreid wordt naar alle uitgenodigden.

Een exemplaar van dit verslag wordt ook bezorgd aan de coördinator en de directie.

Op regelmatige tijdstippen wordt er een systematische bevraging gehouden bij de gebruikers die op huidig ogenblik aanwezig zijn in het dagverzorgingscentrum. Bij het inplannen ervan wordt er op gelet dat dit op een andere dag plaatsvindt zodat elke gebruiker minstens één maal gehoord wordt.

Bij nieuwe gebruikers wordt er na 6 weken een kleine tevredenheidsenquête opgestuurd naar huis om zo de dienstverlening te optimaliseren, de resultaten ervan worden besproken in de maandelijkse teamvergaderingen.

ARTIKEL 32. SUGGESTIES, OPMERKINGEN EN KLACHTEN

Elke gebruiker/vertegenwoordiger, familielid of mantelzorgers worden in de mogelijkheid gesteld om suggesties, opmerkingen en klachten te uiten met

betrekking tot de hulp- en dienstverlening.

De suggesties, opmerkingen en klachten worden genoteerd in het meldingsmanagementsysteem dat wordt bijgehouden door de verantwoordelijke.

De coördinator verbindt zich ertoe alle geregistreerde suggesties, opmerkingen en klachten te behandelen, te beantwoorden en indien nodig te bespreken in de gebruikersraad.

De gebruiker en/of de wettelijk vertegenwoordiger wordt schriftelijk ingelicht over het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven.

De geregistreerde suggesties, opmerkingen en klachten vormen steeds een agendapunt voor de eerstvolgende gebruikersraad.

Het register en de verslagen van de gebruikersraad worden op een eenvoudige vraag ter inzage gegeven aan de gebruikers/vertegenwoordiger en hun mantelzorgers.

ARTIKEL 33. STRATEGISCHE BELEIDSBESLISSINGEN VAN HET MANAGEMENT

Strategische beleidsbeslissingen van het management zijn beslissingen die hun impact hebben op de dagelijkse werking van het dagverzorgingscentrum of op de kosten van het verblijf of op de aard van de aangeboden zorg- en dienstverlening.

Voorbeelden hiervan zijn: de realisatie van een (gedeeltelijke) vervangingsnieuwbouw, het uitvoeren van verbouwwerken, stijging van de dagprijs of de prijs per uur, wijzigingen die invloed hebben op het dagelijkse leven van de gebruikers (zoals het aanbieden van pedicure en haarverzorging, wijziging van de openingsuren van de cafetaria), gewijzigde regelgeving.

Deze strategische beslissingen alsook de uitnodigingen voor de gebruikersraden worden door het dagverzorgingscentrum actief aan de gebruiker en zijn familie gecommuniceerd via het uithangbord/ krant/ tijdschrift.

HOOFDSTUK 6. ERKENNING - TOEZICHT

ARTIKEL 34. ERKENNINGSNOMEN-ERKENNENDE OVERHEID - TOEZICHTHOUDENDE OVERHEID

De toepasselijke erkenningsnormen van het DVC zijn vastgelegd in onderstaande regelgeving :

- 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;
- Koninklijk besluit van 21 september 2004 houdende vaststelling van de normen voor de bijzondere erkenning als rust- en verzorgingstehuis, als centrum voor dagverzorging of als centrum voor niet aangeboren hersenletsels.

Het DVC is erkend door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

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

HOOFDSTUK 7. WIJZIGING EN KENNISGEVING INTERNE AFSPRAKENNOTA

ARTIKEL 35. WIJZIGING VAN DE INTERNE AFSPRAKENNOTA

Elke wijziging aan deze interne afsprakennota zal vooraf meegedeeld worden en zal op zijn vroegst toegepast worden 30 dagen nadat de gebruiker of, in voorkomend geval, zijn vertegenwoordiger er kennis van heeft genomen.

Wanneer de interne afsprakennota wordt gewijzigd en/of er een addendum aan wordt toegevoegd, tekent de gebruiker of, in voorkomend geval, zijn vertegenwoordiger een ontvangstbewijs dat geldt als akkoordverklaring ermee.