

**Addendum bij het model van de interne afsprakennota kortverblijven en nachtopvang
OCMW Gent, zoals goedgekeurd op de raad van maatschappelijk welzijn van 19 december
2022**

Artikel 2 van de interne afsprakennota wordt integraal gewijzigd door volgende bepalingen:

Art.2: de woonzorgcentra van het OCMW Gent

	Contactgegevens	Erkenningsnummers
Centrum voor kortverblijf Zonnebloem	Hutsepotstraat 29 9052 Zwijnaarde Tel: 09/241.78.11	KCE 699 HCO 19.728
Centrum voor kortverblijf De Liberteyt	Vroonstalledries 22 9032 Wondelgem Tel: 09/216.10.00	KCE 1553 HCO 19.721
Centrum voor kortverblijf De Vijvers	Walstraat 1 9050 Gentbrugge Tel: 09/266 30 66	KCE 2094 HCO 19.726
Centrum voor kortverblijf Het Heiveld	Antwerpsesteenweg 776 9040 St Amandsberg Tel: 09/266.31.11	KCE 2054 HCO 19.724

De centra voor kortverblijf (met inbegrip van het centrum voor nachtopvang) van het OCMW van Gent zijn erkend door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

De erkenningsnormen die de centra voor kortverblijf 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.*

Afdeling Woonzorg binnen het departement Zorg organiseert het toezicht op de naleving van deze erkenningsnormen door de woonzorgcentra.

Artikel 3 van de interne afsprakennota wordt integraal geschrapt

Het huidig artikel 4 van de interne afsprakennota wordt hernoemd naar artikel 3 en integraal gewijzigd door volgende bepalingen

1. Veilige en rustige omgeving

Het centrum voor kortverblijf is een open huis. Iedere bewoner kan vrij in en uit gaan. Het centrum voor kortverblijf kan die alleen beperken om verantwoorde organisatorische of medische redenen en waarover duidelijk wordt gecommuniceerd. Om de rust en de veiligheid in de gebouwen te verzekeren worden de deuren na een bepaald uur 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 gebruikers te waarborgen en te verhogen is het centrum voor kortverblijf 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 woongelegenheden bezoeken. Het nazien van de woongelegenheden gebeurt enkel in aanwezigheid van de bewoner of - bij afwezigheid - in het bijzijn van getuigen.

Aan de gebruikers, bezoekers en het personeel wordt gevraagd om de algemene rust niet te verstoren. Zo is het belangrijk om het gerucht en 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 u. en vanaf 21 u. 30.

2. Bezoek

De gebruiker kan vrij bezoek ontvangen in zijn/haar woongelegenheden en in de daartoe ter beschikking gestelde lokalen van het centrum voor kortverblijf.

De naaste familieleden en/of verwanten kunnen aanwezig blijven wanneer de gezondheidstoestand van de gebruiker 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 centrum voor kortverblijf

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 gebruiker 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 gebruikt in het restaurant, de woongelegenheid of volgens de gebruiken binnen het centrum voor kortverblijf én volgens de gezondheidstoestand van de gebruiker.

Elke gebruiker moet steeds en gratis over voldoende drinkbaar water kunnen beschikken.

Bij opname in nachtopvang wordt aan de gebruiker - tegen vergoeding - een avondmaal aangeboden.

4. Hygiëne

Een goede dagelijkse hygiëne en een persoonlijke verzorging zijn bevorderlijk voor een aangename leef 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.

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

De gebruiker in kortverblijf (nachtopvang) zorgt zelf voor het regelmatig onderhoud van de bewonerswas, en neemt hiervoor zelf de gepaste regelingen. Het centrum kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het verloren gaan van kledij van de gebruiker.

Het centrum staat in voor het onderhoud van het ter beschikking gestelde linnen.

Dit linnen wordt ten minste om de 14 dagen ververst en iedere keer bij een nieuwe opname of indien dit noodzakelijk is.

De gebruiker kan, indien hij/zij wil, minstens éénmaal per week een bad/douche nemen. 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 woongelegenheid 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 centrum heeft, toegelaten worden mits de inachtneming van de nodige voorzorgsmaatregelen en afspraken omtrent de verzorging.

Een goede dagelijkse hygiëne en een persoonlijke verzorging zijn bevorderlijk voor een aangename leefsfeer. 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.

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 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 woongelegenheden 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 woongelegenheden. De bewoner bepaalt zelf hoe hij/zij wil aangesproken worden: met naam of voornaam. De bewoner bepaalt ook zelf wie in de woongelegenheden 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 en/of in de woning van de bewoner gelegd. 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 onthaal van het woonzorgcentrum, zoals bepaald in de formulier 'Persoonlijke briefwisseling' en 'Volmacht briefwisseling

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:

- Er worden geen elektrische toestellen, noch hulpstukken binnengebracht zonder toestemming van de directie;
- Defecten aan toestellen, snoeren, stekkers, stopcontacten worden onmiddellijk gesignaleerd aan de verantwoordelijke verpleegkundige en/of directie.
- Er geldt een algemeen rook- en vape-verbod in het centrum voor kortverblijf. Enkel in de daartoe voorziene rookruimte is dit toegelaten.
- De bewoners dienen zich vertrouwd te maken met de wegen waarlangs zij - in geval van nood hun woongelegenheden, 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 leefsfeer, een goede geest en verstandhouding binnen het centrum voor kortverblijf te bevorderen:

- wordt de vrije meningsuiting gewaarborgd en wordt eenieders godsdienstige, filosofische en politieke overtuiging geëerbiedigd;
- bejegenen de gebruikers elkaar met het nodige respect en helpen ze elkaar waar nodig;
- benaderen de gebruikers, hun familieleden, vrienden en het personeel elkaar op een respectvolle en positieve manier.

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 gebruikers, 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 gebruikers en/of hun bezoekers.

De voorziening beschikt over een beleid aangaande grensoverschrijdend gedrag.

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

Het centrum voor kortverblijf neemt maatregelen tegen grensoverschrijdend gedrag, zowel preventief als reactief, om de integriteit van de bewoner te waarborgen.

De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger kunnen het grensoverschrijdend gedrag **intern** melden via de psycholoog of de leidinggevende.

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

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

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

Het huidig artikel 5 van de interne afsprakennota wordt hernoemd naar artikel 4

Punt 2 van huidig artikel 5 (nieuw: artikel 4) van de interne afsprakennota wordt integraal gewijzigd door volgende bepalingen

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 centrum voor kortverblijf. 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 'Algemeen reglement van de medische activiteit'. Elk centrum voor kortverblijf beschikt over een coördinerende en raadgevend arts. Eén der taken is het bemiddelen bij conflicten met (huis)artsen.

Wanneer de gebruiker verandert van huisarts, brengt hij /zij de dienstchef nursing en/of de (hoofd)verpleegkundige/teamcoach van de afdeling hiervan onmiddellijk op de hoogte zodat de wijzigingen genoteerd worden in het elektronisch zorgdossier.

Punt 3 van huidig artikel 5 (nieuw: artikel 4) van de interne afsprakennota wordt integraal gewijzigd door volgende bepalingen

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger kunnen, in voorkomend geval, zelf het ziekenhuis kiezen waarin hij/zij wil opgenomen worden.

Gebruikers 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 gebruiker. De organisatie kan niet instaan voor de begeleiding naar een consultatie. De gebruiker wordt begeleid door de familie of mantelzorgers naar de consultaties.

Punt 4 van huidig artikel 5 (nieuw: artikel 4) van de interne afsprakennota wordt integraal gewijzigd door volgende bepalingen

Alle medicatie wordt beheerd door het verplegend personeel en in samenspraak met het bevoegd personeel van het centrum voor kortverblijf toegediend. Alle medicatie wordt door de gebruiker zelf meegebracht. De medicatie wordt beheerd en verstrekt door het verplegend personeel van het centrum.

De gebruiker of de vertegenwoordiger geeft, bij opname, volmacht aan de directie om, in dringende noodsituaties voorgeschreven medicatie aan te kopen, en dit op kosten van de gebruiker.

Indien de gebruiker op eigen initiatief geneesmiddelen of verslavende geneesmiddelen 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 gebruiker weigert de door de (huis)arts voorgeschreven behandeling te volgen.

Punt 5 van huidig artikel 5 (nieuw: artikel 4) van de interne afsprakennota wordt integraal gewijzigd door volgende bepalingen

Vroegtijdige zorgplanning, de palliatieve en levenseindezorg

Palliatieve zorg is een benadering die de kwaliteit van het leven verbetert van bewoners en hun naasten, die te maken hebben met een levensbedreigende aandoening, door het voorkomen en verlichten van lijden, door middel van vroegtijdige signalering en zorgvuldige beoordeling en behandeling van pijn en andere problemen van lichamelijke, psychosociale en spirituele aard.

Doelstelling is niet de genezing van de bewoner, maar het realiseren van een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven in de nog resterende dagen. De aandacht voor palliatieve zorg is veel ruimer dan de pijnbestrijding en is niet langer beperkt tot de strikte fase van het levenseinde. Ook vroeg in een ziekteproces kan er werk gemaakt worden van palliatieve zorg.

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 levenseinde, die integraal deel uitmaakt van de interne afsprakennota en toegevoegd is als bijlage 2 bij deze interne afsprakennota.

Punt 8 van huidig artikel 5 (nieuw: artikel 4) van de interne afsprakennota wordt integraal gewijzigd door volgende bepalingen

De directie verbindt zich ertoe – samen met de gebruikers– 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.

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

Bij het huidig artikel 5 (nieuw: artikel 4) van de interne afsprakennota wordt een nieuw punt 11 toegevoegd met volgende bepalingen

11. Medische zorg en hulp bij activiteiten van het dagelijks leven

De (medische) zorg gebeurt volledig binnen het wettelijk kader. Dit betekent dat gekwalificeerd personeel wordt ingezet en dat handelingen waarvoor, op basis van de wetgeving, geen medische scholing vereist is ook door niet medisch geschoold personeel kunnen gebeuren.

Voor (medische) handelingen die onder “*Activiteiten Dagelijks Leven*” vallen, geeft de gebruiker expliciet toestemming dat dit kan gebeuren door medewerkers die geen kwalificatie als verpleegkundige of zorgkundige hebben. Het gaat, onder andere, over handelingen zoals het helpen bij eten of drinken, hygiënische zorgen, meten van parameters, etc... Een volledige lijst van handelingen is ter beschikking in het woonzorgcentrum.

Het huidig artikel 6 van de interne afsprakennota wordt hernummerd naar artikel 5 en integraal gewijzigd door volgende bepalingen

1. Gebruikers en -familieraad

De gebruikers van het centrum voor kortverblijf kunnen deelnemen aan de gebruikersraad van het woonzorgcentrum waartoe het centrum behoort. Deze vergadert minstens éénmaal per trimester. Elke gebruiker kan zich kandidaat stellen en deelnemen aan deze raad.

De gebruikersraad verkiest onder zijn leden een voorzitter en een secretaris, die tevens fungeert als verslaggever. De naamlijst van de leden, net als elke wijziging hiervan, wordt op een goed zichtbare en daartoe voorzien plaats uitgehangen in het woonzorgcentrum.

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

De gebruikersraad brengt advies uit over de algemene werking van het woonzorgcentrum en het centrum voor kortverblijf met als doel de kwaliteit 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. De verslagen van de gebruikersraad en familieraad worden standaard bezorgd aan alle bewoners en gebruikers via een rolkrant of een bewonerskrant. Op eenvoudig verzoek kan steeds een schriftelijk exemplaar van het verslag verkregen worden. 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 centrum voor kortverblijf of via een meldingskaart, die gedeponereerd kan worden in een speciaal daartoe aangebrachte brievenbus, die geledigd wordt.

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 zorgverstrekker 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...

Het huidig artikel 7 van de interne afsprakennota wordt hernummerd naar artikel 6.

Het huidig artikel 8 van de interne afsprakennota wordt hernummerd naar artikel 7.

Het huidig artikel 9 van de interne afsprakennota wordt hernummerd naar artikel 8 en integraal gewijzigd door volgende bepalingen

Bij het overlijden van de gebruiker in het centrum voor kortverblijf wordt het stoffelijk overschot bij voorkeur binnen de 24 uur naar het mortuarium of funerarium van keuze, zoals de familie gemeld heeft aan de directie. Kosten voor overbrenging naar een mortuarium vallen ten laste van de aanvrager zelf.

Het huidig artikel 10 van de interne afsprakennota wordt hernummerd naar artikel 9 en integraal gewijzigd door volgende bepalingen

Het centrum voor kortverblijf kan de overeenkomst beëindigen indien blijkt dat:

- de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger vóór het aangaan van de schriftelijke overeenkomst onjuiste of onvolledige gegevens (vb. over zijn medische en/of

paramedische toestand) heeft verstrekt die zo essentieel zijn dat het kortverblijf niet tot opname zou overgegaan zijn als deze gegevens vooraf gekend waren;

- als de gebruiker zware inbreuken pleegt op de interne afsprakennota en/of opnameovereenkomst met het kortverblijf.
- Als de gebruiker zijn facturen gedurende drie maanden niet betaalt ondanks de verzonden ingebrekestellingen, en de aantoonbare toeleiding en opvolging.
- Indien de gezondheidstoestand van de gebruiker van dien aard is, dat een overplaatsing naar een voorziening met beter aangepaste zorg noodzakelijk is.
- Indien de gebruiker ernstig storend gedrag vertoont voor de medebewoners of voor de werking in het kortverblijf
- Indien de gebruiker zich schuldig maakt aan feiten die de verstandhouding met andere bewoners, personeel of directie onherstelbaar schaadt of ingeval strafrechterlijke feiten.

Het huidig artikel 11 van de interne afsprakennota wordt hernoemd naar artikel 10.

Het huidig artikel 12 van de interne afsprakennota wordt hernoemd naar artikel 11 .