

**Interne afsprakennota
Zorgbedrijf Rivierenland
Centrum voor Kortverblijf
De Lisdodde**

Inhoudsopgave

1. Wat is een interne afsprakennota en kan deze nota wijzigen?
2. Waarom kiezen voor een centrum voor kortverblijf?
3. Wie komt in aanmerking voor een opname in onze centra voor kortverblijf?
4. Hoe zit de opnameprocedure van onze centra voor kortverblijf in elkaar?
5. Wat hebben onze centra voor kortverblijf aan hun bewoners te bieden?
6. Wat kunnen bewoners verwachten van de verpleging en de verzorging in onze centra voor kortverblijf?
7. Welke gegevens worden er van de bewoner bijgehouden?
8. Hoe communiceren onze centra voor kortverblijf met bewoners en hun familie?
9. Welke inspraakmogelijkheden staan er voor de bewoners en hun familie ter beschikking?
10. Wat kunnen bewoners of hun familie doen als er iets niet goed lijkt te lopen in onze centra voor kortverblijf?
11. Wat te doen in geval van tijdelijke afwezigheid?
12. Wat te doen in geval van een ziekenhuisopname?
13. Welke mogelijkheden heeft de bewoner om bijstand te krijgen of zich te laten vertegenwoordigen?
14. Hoe kan de opname in onze centra voor kortverblijf worden beëindigd?
15. Hoe worden onze centra voor kortverblijf beheerd, erkend en gecontroleerd?

1. Wat is een interne afsprakennota en kan deze nota wijzigen?

1.1. Wat is een afsprakennota?

De interne afsprakennota legt aan de (toekomstige) bewoner en zijn omgeving uit wat mag verwacht worden van het verblijf in één van de centra voor kortverblijf van Zorgbedrijf Rivierenland. Ook de verwachtingen die we van de (toekomstige) bewoner hebben, zijn hierin terug te vinden. Deze afsprakennota maakt deel uit van de opnameovereenkomst die wordt afgesloten tussen de bewoner of zijn vertegenwoordiger en het woonzorgcentrum.

1.2. Wanneer kan deze interne afsprakennota gewijzigd worden?

Onze centra voor kortverblijf zijn onderworpen aan de wetgeving van de federale en Vlaamse overheid. Indien deze wetgeving verandert, dan zal ook deze interne afsprakennota gewijzigd worden.

Wijzigingen in deze interne afsprakennota kunnen ook plaatsvinden indien de organisatie van onze centra voor kortverblijf zodanig verandert dat dit gewenst is.

1.3. Wanneer treden de wijzigingen in werking?

Als de interne afsprakennota gewijzigd wordt, dan worden deze wijzigingen eerst meegedeeld aan alle bewoners en hun vertegenwoordigers. De wijzigingen treden vervolgens in werking vanaf de dertigste dag na de kennisgeving hiervan aan alle bewoners en hun vertegenwoordigers.

2. Waarom kiezen voor een centrum voor kortverblijf?

De centra voor kortverblijf van Zorgbedrijf Rivierenland zijn erkende voorzieningen waar tijdelijke verzorging en opvang aan ouderen wordt geboden. De oudere verblijft dag en nacht of alleen 's nachts in het centrum. De centra voor kortverblijf zijn verbonden aan de woonzorgcentra van Zorgbedrijf Rivierenland. De dienstverlening van de centra voor kortverblijf is grotendeels hetzelfde als die van de woonzorgcentra: de bewoners krijgen er de nodige verzorging, gezins- en huishoudelijke hulp, activering en ontspanningsactiviteiten.

Een verblijf in een centrum voor kortverblijf kan bijvoorbeeld nodig zijn als de personen die u normaal thuis verzorgen dat een tijdje niet meer kunnen of als u gedurende een korte periode meer verzorging dan normaal nodig hebt. Zo bieden de centra voor kortverblijf ondersteuning aan de thuis- en mantelzorg en vormen zij eventueel een tussenschakel tussen thuis blijven wonen en een permanent verblijf in een woonzorgcentrum. De centra voor kortverblijf vertrekken bij dit alles vanuit de grootst mogelijke vrijheid van hun bewoners.

Nachtverblijf is een specifieke vorm van kortverblijf die het mogelijk maakt om zorgbehoevende ouderen 's nachts op te nemen in het centrum voor kortverblijf waar hen een aangepaste verzorging en/of opvang gegarandeerd wordt.

3. Wie komt in aanmerking voor een opname in onze centra voor kortverblijf?

Onze centra voor kortverblijf richten zich tot zorgbehoevende ouderen die geen intensieve medische behandeling nodig hebben, maar wel behoefte aan (re)activering, verpleging, verzorging en/of begeleiding in de activiteiten van het dagelijks leven. Hierbij is het uitgangspunt dat iedereen recht heeft op maatschappelijke dienstverlening. Onze centra voor kortverblijf hanteren in hun opname- of ontslagbeleid geen enkel criterium op het vlak van ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging en etnische afkomst van de bewoners, noch op het vlak van het lidmaatschap van bepaalde organisaties of de financiële draagkracht van de bewoners.

Om in aanmerking te komen voor opname, moet de kandidaat-bewoner aan de volgende voorwaarden voldoen:

- De aangeboden dienstverlening is de meest aangewezen hulp in deze situatie (dit wordt bepaald door het verslag van de woonzorgcoach).
- Leeftijdsvoorwaarde van minimum 65 jaar. Uitzondering is mogelijk. Voor meer informatie kan u terecht bij de woonzorgcoach van onze centra voor kortverblijf (zie contactgegevens centra voor kortverblijf).

4. Hoe zit de opnameprocedure van onze centra voor kortverblijf in elkaar?

4.1. Informatieverstrekking aan de kandidaat-bewoner

De eerste stap in de opnameprocedure bestaat uit het goed informeren van de kandidaat-bewoner en zijn of haar vertegenwoordiger over de mogelijkheden van onze centra voor kortverblijf. Zij kunnen hiervoor contact opnemen met de woonzorgcoach van onze centra voor kortverblijf (zie onderstaande contactgegevens centra voor kortverblijf) of met de zorgcoaches van het team zorgorganisatie (zie contactgegevens Zorgbedrijf Rivierenland).

4.2. De aanvraag van de kandidaat-bewoner

De kandidaat-bewoner kan een aanvraag tot opname richten aan de woonzorgcoach van onze centra voor kortverblijf (zie contactgegevens centra voor kortverblijf).

De woonzorgcoach, die op medisch vlak wordt bijgestaan door de coördinerend en raadgevend arts van onze centra voor kortverblijf, onderzoekt of de opname in een woonzorgcentrum de meest aangewezen hulp- en dienstverlening is voor de kandidaat-

bewoner. Tijdens een gesprek zal de woonzorgcoach hiervoor ook andere mogelijke vormen van hulp- en dienstverlening toelichten. Indien blijkt dat een andere vorm van hulp- en dienstverlening beter aansluit bij de behoeften van de kandidaat-bewoner, dan zal de woonzorgcoach hem/haar hiernaar doorverwijzen.

Op dit moment wordt de geplande duur van de kandidaat-bewoner in het centrum voor kortverblijf afgesproken.

4.3. Opnameformaliteiten

De opname wordt geformaliseerd in een schriftelijke opnameovereenkomst door beide partijen ondertekend.

Hieraan gekoppeld krijgt de bewoner in kortverblijf ook een exemplaar van de interne afsprakennota.

5. Wat hebben onze centra voor kortverblijf aan hun bewoners te bieden?

5.1. De bewonerskamer

Iedere kamer van onze centra voor kortverblijf is standaard voorzien van meubels (bed, nachtkastje, kleerkast, stoel, tafel en zetel), een flatscreentelevisie, een koelkast, telefoon en een oproepsysteem voor de verpleging.

Het onderhoud van de kamer gebeurt door het personeel van onze woonzorgcentra. Dit sluit natuurlijk niet uit dat de bewoner zelf een handje mag toesteken bij het ordelijk houden van de kamer.

5.2. Veiligheid

De bewoners genieten de grootst mogelijke vrijheid, zoals de bewoners vrij zijn in hun natuurlijke thuismilieu. Wel hecht Zorgbedrijf Rivierenland veel belang aan veiligheid in onze centra voor kortverblijf.

Omwille van brandveiligheidsredenen, worden volgende voorwaarden aan de bewoners opgelegd:

- Elektrische toestellen zijn enkel toegelaten indien ze een CE-markering hebben en volledig in orde zijn. Bewoners dienen hierdoor eerst hun elektrische toestellen te laten nakijken door de technische ploeg van het woonzorgcentrum, alvorens deze in de kamer te installeren. De technische ploeg kan toestellen weigeren indien zij geen CE-markering hebben of niet volledig in orde zijn.
- Daarnaast is flatscreenschermen toegelaten voor computergebruik.
- Kaarsen en toestellen waaraan de bewoner zich kan verbranden, zijn niet toegelaten.

- Roken is enkel toegelaten in de daarvoor voorziene ruimte van onze woonzorgcentra.

Ook in het kader van valpreventie kunnen adviezen gegeven of maatregelen genomen worden met betrekking tot de inrichting van de kamer.

5.3. Het wassen en het onderhoud van beddengoed, toiletlinnen en kleding

Onze centra voor kortverblijf staan in voor het wassen van het beddengoed en het toiletlinnen. Dit is mee voorzien in de dagprijs.

De bewoner of zijn mantelzorgster staat in principe zelf in voor het wassen en het onderhoud van het persoonlijk linnen. Indien dit niet mogelijk is, dan kan het centrum voor kortverblijf dit opnemen volgens de geldende afspraken die in het woonzorgcentrum van toepassing zijn. In dit laatste geval worden de uitgaven van de was en/of de droogkuis door het woonzorgcentrum voorgeschoten en betaald op naam van de bewoner. Deze was- en droogkuisuitgaven dienen door de bewoner of de vertegenwoordiger voor hetzelfde bedrag terugbetaald te worden aan het woonzorgcentrum.

Onze centra voor kortverblijf staan niet in voor het herstellen van het persoonlijk linnen van de bewoner.

5.4. Dagindeling

Onze centra voor kortverblijf hechten er een groot belang aan dat onze bewoners hun verblijf als een echte thuis ervaren. Indien de bewoner iets mist in onze dienstverlening of graag iets in onze werking aangepast zou zien, horen wij dit graag. Onze centra voor kortverblijf zullen waar dit mogelijk is rekening houden met de individuele wensen.

5.5. Een zinvolle tijdsbesteding

Onze woonzorgcentra hechten veel belang aan een zinvolle tijdsbesteding en bieden hiertoe bewonersactiviteiten aan. De bewoners van de centra voor kortverblijf zijn van harte welkom om deel te nemen aan de activiteiten van het woonzorgcentrum. Sommige activiteiten vereisen wel een inschrijving op voorhand. Familieleden en vrienden van de bewoners zijn ook van harte welkom op deze activiteiten om de bewoner mee te begeleiden.

5.6. Eten en drinken

5.6.1. Bewoners die dag en nacht in het centrum voor kortverblijf verblijven

Bewoners kunnen de maaltijden gebruiken in het restaurant, in de leefruimte op de afdeling of op de kamer. De bewoners kunnen steeds over drinkbaar water beschikken.

Indien de bewoner een bepaald dieet moet volgen en daar een doktersvoorschrift voor heeft, dan is dit vanzelfsprekend mogelijk.

Familieleden en bezoekers kunnen mee het middagmaal en het avondmaal gebruiken. Indien zij dit wensen, dan kunnen ze op voorhand een maaltijd bestellen aan het onthaal van het woonzorgcentrum.

In onze centra voor kortverblijf kunnen extra dranken, snoep en fruit gekocht worden.

5.6.1. Bewoners die enkel 's nachts in het centrum voor kortverblijf verblijven

Bewoners krijgen ontbijt op de kamer geserveerd. De bewoners kunnen steeds over drinkbaar water beschikken.

De bewoners krijgen een avonddrankje aangeboden.

Indien de bewoner een bepaald dieet moet volgen en daar een doktersvoorschrift voor heeft, dan is dit vanzelfsprekend mogelijk.

Bewoners kunnen ook tegen kostprijs het avondmaal gebruiken. Indien zij dit wensen, dan kunnen ze op voorhand een maaltijd bestellen bij de zorgafdeling van het centrum voor kortverblijf (zie contactgegevens centra voor kortverblijf).

5.7. Beheer van gelden en goederen

Het beheer en het bewaren van gelden en/of goederen van de bewoner kan in geen enkel geval aan onze centra voor kortverblijf worden toevertrouwd.

Het is aangeraden geen geld of waardevolle voorwerpen op de kamer te bewaren.

5.8. Bezoek is altijd welkom

Bezoekers zijn altijd welkom in onze centra voor kortverblijf als zij de rust niet verstoren. Als bewoners of familieleden de pers willen uitnodigen op groepsactiviteiten die plaatsvinden in de gemeenschappelijke delen van het woonzorgcentrum, dan moeten zij de directeur hierover op voorhand inlichten.

Indien een bezoeker van een bewoner frequent overlast veroorzaakt voor de bewoners of het personeel van onze centra voor kortverblijf en de bemiddelingspogingen van de directie niet tot verzoening leiden, dan kan deze bezoeker de toegang tot onze woonzorgcentra worden ontzegd.

5.9. Bewegingsvrijheid voor bewoners

Bewoners kunnen onze centra voor kortverblijf steeds verlaten, bijvoorbeeld om ergens op bezoek te gaan, met vakantie te gaan, Wij verzoeken de bewoners dit steeds op voorhand door te geven aan de verantwoordelijke van de afdeling, zodat het personeel hiervan op de hoogte is.

Specifiek voor bewoners met dementie: als er een uitstap georganiseerd wordt door onze centra voor kortverblijf, dan zorgen wij er voor dat bewoners met dementie hierbij voldoende begeleid worden. Wij dringen er dan ook op aan dat familie en vrienden van bewoners met dementie hen ook begeleiden wanneer zij de afdeling verlaten.

5.10. Huisdieren

Het houden van kleine huisdieren op de kamer, zoals een vogel of een vis, is in samenspraak met de woonzorgcoach mogelijk. De bewoner staat wel zelf in voor de verzorging en alle kosten die verbonden zijn aan deze huisdieren.

6. Wat kunnen bewoners verwachten van de verpleging en de verzorging in onze centra voor kortverblijf?

6.1. De mogelijkheden op het vlak van verpleging en verzorging

De bewoner krijgt voor zijn verzorging en verpleging hulp van gekwalificeerd personeel. De bewoner kan zijn of haar eigen kinesitherapeut, ergotherapeut of logopedist wel ontvangen in het centrum voor kortverblijf.

6.2. Vrijheid van arts

Iedere bewoner heeft de vrijheid om een eigen huisarts te kiezen. De huisarts dient zich wel te houden aan de interne afsprakennota (en in het bijzonder aan de medicatiebepalingen) en het reglement van inwendige orde betreffende de medische activiteit. Onze centra voor kortverblijf kunnen artsen die zich niet houden aan deze afspraak de toegang tot onze centra voor kortverblijf weigeren na overleg met de huisartsenkring en de coördinerende en raadgevende arts van het centrum voor kortverblijf.

De coördinerende en raadgevende arts is verantwoordelijk voor de coördinatie van de medische activiteiten in het centrum voor kortverblijf

6.3. Medicatie

Het verplegend personeel staat in voor het toedienen van de medicatie die de bewoner nodig heeft.

De medicatie van de bewoners wordt centraal bewaard door het woonzorgcentrum. De bewoner mag zijn of haar medicatie slechts bij zich houden mits uitdrukkelijke schriftelijke toelating van de eigen huisarts.

Om de toediening van de medicatie goed te laten verlopen, is het belangrijk dat de bewoner of zijn vertegenwoordiger bij de opname de huidige medicatie en een actueel medicatieschema bezorgt aan het woonzorgcentrum. Indien in de loop van het verblijf extra medicatie moet worden besteld op voorschrift van een arts, dan zorgen onze centra voor kortverblijf hier voor.

6.4. Het restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder profiel

Het welbevinden van de bewoner staat in onze centra voor kortverblijf voorop. Daartoe geniet de bewoner de grootst mogelijke vrijheid. Gezien de mogelijke meervoudige en complexe zorgbehoefte van aan onze centra voor kortverblijf toevertrouwde bewoners, zullen onze centra voor kortverblijf echter in bepaalde gevallen restricties of vrijheidsbeperkende maatregelen opleggen. Onze centra voor kortverblijf hanteren een restrictie-arm beleid.

Er wordt enkel overgegaan tot fixatie van de bewoner indien dit absoluut noodzakelijk is voor het waarborgen van zijn of haar eigen veiligheid of voor het waarborgen van de veiligheid van andere bewoners.

De beslissing om tot fixatie over te gaan, is een belangrijke beslissing die genomen wordt door het zorgteam. Het team neemt deze beslissing na overleg met de bewoner of zijn vertegenwoordiger, tenzij er sprake is van hoogdringendheid. De vertegenwoordiger en de behandelende arts ondertekenen de meldingsfiche m.b.t. toepassing beschermende maatregelen. Zij moeten beiden het formulier ondertekenen. In het geval van hoogdringendheid wordt de genomen maatregel besproken op het eerstvolgend teamoverleg waarna de genomen beslissing wordt voorgelegd aan de vertegenwoordiger van de bewoner en de huisarts. De genomen beslissing wordt na korte termijn geëvalueerd waarna deze bevestigd, aangepast of beëindigd wordt.

Fixatie door middel van medicatie kan enkel met toestemming van een arts.

De vertegenwoordiger van de bewoner wordt altijd op de hoogte gebracht en betrokken in het beslissingsproces met betrekking tot het opstarten, het voortzetten en het beëindigen van fixatiemaatregelen.

6.5. Toiletartikelen en incontinentiemateriaal

Het centrum voor kortverblijf zorgt voor een basispakket met toiletartikelen (zeep, shampoo, tandpasta en toiletpapier).

Persoonlijke toiletartikelen kunnen worden aangeschaft door het centrum voor kortverblijf, op uitdrukkelijke vraag van de bewoner of op voorschrift van de arts (medicinale zeep, shampoo of tandpasta). De kostprijs van deze producten is niet inbegrepen in de dagprijs.

Er is, indien noodzakelijk, incontinentiemateriaal ter beschikking. Het incontinentiemateriaal wordt gekozen door de zorgmedewerkers van het woonzorgcentrum in functie van de behoefte van de bewoner. Hieromtrent kan door de bewoner en de familie uitleg gevraagd worden.

6.6. Voorafgaande zorgplanning, palliatieve zorgen en euthanasie

Als er een onomkeerbare achteruitgang vastgesteld wordt in de gezondheidstoestand van de bewoner en als de curatieve behandeling geen effect meer heeft, dan kan er palliatieve zorg geboden worden. Er wordt dan comfortzorg en ondersteuning aan de bewoner en zijn naasten aangeboden.

De wettelijke mogelijkheden in het kader van de levenseindebeslissingen en de rechten die daaruit voortvloeien kunnen door de bewoner uitgeoefend worden, zodat de bewoner de mogelijkheid heeft om zijn of haar leven te voltooien naar eigen wens.

Er is respect voor de privacy en de persoonlijke levenssfeer van iedere bewoner. De bewoner wordt gerespecteerd in zijn beslissingen en in zijn vooraf opgestelde verklaringen inzake de beslissingen aan het levenseinde.

Onze centra voor kortverblijf informeren alle bewoners of hun vertegenwoordigers over de wettelijke mogelijkheden inzake levenseindebeslissingen inclusief euthanasie. Iedere bewoner die dit wenst, krijgt hierbij ondersteuning door bijvoorbeeld overleg met de huisarts te organiseren, het contact met een gebedsdienaar volgens geloofsovertuiging of moreel consulent mogelijk te maken. Hierbij staat de wens van de bewoner vooraan. Onze centra voor kortverblijf nodigen nabije familieleden uit tot gesprek met de bedoeling dat zij begrip opbrengen voor de beslissing van de bewoner.

Van het personeel wordt verwacht dat zij de beslissingen van een bewoner respecteren en deze objectief en neutraal bejegenen. Indien dit om welke reden dan ook voor een personeelslid moeilijk is, moet hij/zij dit aan de verantwoordelijke melden en zal deze dit met het personeelslid bespreekbaar maken.

Voor specifieke informatie en bepalingen rond het levenseinde verwijzen we de bewoner of diens vertegenwoordiger door naar de publicatie LEIFblad, een praktische gids rond het levenseinde, die via de woonzorgcoach en van onze centra voor kortverblijf verkregen kan worden.

6.7. Het gebruik van de Nederlandse taal

De hulp- en dienstverlening in onze centra voor kortverblijf gebeurt enkel in het Nederlands.

7. Welke gegevens worden er van de bewoners bijgehouden?

Onze centra voor kortverblijf houden voor iedere bewoner een individueel dossier bij, dat bestaat uit een administratief dossier en een verzorgingsdossier. Dit individueel dossier wordt bewaard met respect voor de privacy van de bewoner.

Onze centra voor kortverblijf houden geen medische dossiers bij van de bewoners. Deze worden door de huisartsen van de bewoners bewaard.

De bewoner kan, indien gewenst, zijn dossier persoonlijk inkijken. De persoonlijke dossiers van de bewoner kunnen ook worden ingekeken door de vertegenwoordiger of door een door de bewoner aangeduid vertrouwenspersoon.

8. Hoe communiceren onze centra voor kortverblijf met de bewoners en hun familie?

8.1. Communicatie met de bewoner en de familie

Onze centra voor kortverblijf hechten veel belang aan een goede samenwerking met de bewoners en hun familie. Onze centra voor kortverblijf zullen de bewoners en de vertegenwoordigers van de bewoners altijd op de hoogte brengen van belangrijke wijzigingen in de zorgtoestand van de bewoner.

Algemene communicatie kan via verschillende kanalen gebeuren, bijvoorbeeld via brieven, via de maandelijkse factuur, via de gebruikersraden, via de informatieborden of via de Apropo.

8.2. De Apropo, de huiskrant van onze woonzorgcentra

Onze woonzorgcentra hebben een eigen maandelijks tijdschrift, de Apropo. Alle bewoners van de woonzorgcentra en centra voor kortverblijf krijgen hiervan een exemplaar.

8.3. Belangrijke beslissingen met betrekking tot onze centra voor kortverblijf

Onze centra voor kortverblijf houden de bewoners, hun familie en hun mantelzorgers op de hoogte van belangrijke beslissingen van het beleid van Zorgbedrijf Rivierenland met betrekking tot onze centra voor kortverblijf, zeker wanneer deze een impact hebben op de dagelijkse werking, op de kosten van het verblijf of op de aard van de hulp- en dienstverlening in onze centra voor kortverblijf.

9. Welke inspraakmogelijkheden staan er voor de bewoners en hun familie ter beschikking?

9.1. Deelname aan de gebruikersraad

Onze woonzorgcentra hebben elk een gebruikersraad die ten minste één maal per trimester vergadert. Deze gebruikersraad is samengesteld uit bewoners, familieleden en/of mantelzorgers van onze woonzorgcentra en onze centra voor kortverblijf. Alle bewoners, familieleden en/of mantelzorgers worden hiervoor uitgenodigd en zijn hierop van harte welkom.

De gebruikersraad kan adviezen geven, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van onze centra voor kortverblijf, over alle aangelegenheden die de algemene werking van onze centra voor kortverblijf aanbelangt.

De verslaggeving wordt verspreid via de hiervoor omschreven communicatiekanalen (zie punt 8.1).

9.2. Deelname aan tevredenheidsmetingen

Op regelmatige tijdstippen worden er binnen onze woonzorgcentra tevredenheidsmetingen georganiseerd. Elke bewoner kan hieraan deelnemen. Op deze manier krijgen wij een beter zicht op wat er goed en minder goed loopt in onze organisatie en kunnen wij hier aan werken.

Specifiek voor onze centra voor kortverblijf krijgt de bewoner na vertrek een tevredenheidsonderzoek toegestuurd. Hierbij is ook een enveloppe met postzegel voorzien die gebruikt kan worden om de ingevulde vragenlijst terug te bezorgen aan Zorgbedrijf Rivierenland. Wij waarderen het sterk indien deze vragenlijst effectief ingevuld en terug bezorgd wordt. Op deze manier krijgen wij een beter zicht op wat er goed en minder goed loopt in onze organisatie en kunnen wij hier aan werken.

10. Wat kunnen bewoners of hun familie doen als er iets niet goed lijkt te lopen in onze centra voor kortverblijf?

10.1. Openheid als basis

Onze centra voor kortverblijf zijn voortdurend op zoek naar manieren om hun werking te verbeteren. Als een bewoner of familie opmerkingen, suggesties of ideeën heeft om de werking van onze centra voor kortverblijf te helpen verbeteren, dan zijn deze steeds welkom bij onze medewerkers.

Onze medewerkers staan open voor klachten met betrekking tot onze centra voor kortverblijf, zowel schriftelijk als mondeling. Zij zullen dan samen met de bewoner of de familie van de bewoner zoeken naar een oplossing. Schriftelijke suggesties, opmerkingen of klachten worden verzameld in een klachtenregister.

Onze centra voor kortverblijf brengen de mensen, die een klacht hebben doorgegeven, binnen de twee weken op de hoogte van het gevolg dat er is gegeven aan de klacht.

10.2. De klachtenbehandelaar van Zorgbedrijf Rivierenland

Bent u niet tevreden met het antwoord op uw klacht of weet u niet goed bij wie u terecht kan, dan kan u de klachtenbehandelaar van Zorgbedrijf Rivierenland contacteren (de kwaliteitscoördinator). De klachtenbehandelaar zal uw klacht dan onderzoeken. U krijgt binnen de 5 dagen bericht dat uw klacht goed is ontvangen en door de klachtenbehandelaar wordt onderzocht. Na het onderzoek bezorgt de klachtenbehandelaar u een schriftelijk antwoord.

U kan de klachtenbehandelaar van Zorgbedrijf Rivierenland contacteren via brief op het adres:

Zorgbedrijf Rivierenland
Klachtenbehandelaar
Wilsonstraat 28
2860 Sint-Katelijne-Waver

Of via e-mail: klachten@zbrivierenland.be

Of via het klachtenformulier op de website: www.zorgbedrijfrivierenland.be

Wenst u de klachtenbehandelaar persoonlijk te spreken, dan maakt u best eerst een afspraak op het nummer 0470 31 89 98.

10.3. De Vlaamse Woonzorglijn

De Woonzorglijn (vroeger de Rusthuis-Infofoon) geeft informatie en advies over ouderenzorgvoorzieningen. De bewoners en zijn familie kunnen er terecht met allerlei vragen over een woonzorgcentrum, een serviceflat, een assistentiewoning, een centrum voor kortverblijf of een dagverzorgingscentrum. De contactgegevens zijn de volgende:

Vlaamse Woonzorglijn
T [02 553 75 00](tel:025537500) (elke werkdag van 9 u tot 12u)
E-mail woonzorglijn@vlaanderen.be

10.4. Tevredenheid tonen kan ook

De medewerkers van onze centra voor kortverblijf staan graag tot uw dienst. Uw dankbaarheid voor hen dient u nooit uit te drukken in het geven van geld of geschenken. Uw vriendelijkheid en erkentelijkheid zal hen plezier doen.

11. Wat te doen in geval van tijdelijke afwezigheid?

11.1. Verwittig de verantwoordelijke van de afdeling

Indien de bewoner 24 uur geen maaltijden gebruikt in het centrum voor kortverblijf of één of meerdere dagen bij familie of vrienden blijft overnachten, verzoeken wij de bewoner vriendelijk dit wel steeds op voorhand door te geven aan de verantwoordelijke van de afdeling zodat het personeel hiervan op de hoogte is.

11.2. Verminderde dagprijs tijdens afwezigheden van minstens één dag

Indien de bewoner minstens 24 uur afwezig is, dan wordt de dagprijs voor deze periode van afwezigheid verminderd met het bedrag dat terug te vinden is in de opnameovereenkomst. Deze vermindering gaat in vanaf de eerste volle dag van de periode van afwezigheid.

12. Wat te doen in geval van een ziekenhuisopname?

12.1. Bij onverwachte opname in een ziekenhuis

Als de bewoner onverwacht wordt opgenomen in een ziekenhuis, dan wordt de familie hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gebracht.

12.2. Verminderde dagprijs tijdens een ziekenhuisopname

Tijdens een ziekenhuisopname wordt de dagprijs verminderd met het bedrag dat terug te vinden is in de opnameovereenkomst.

12.3. Afspraak voor bewoners ten laste van OCMW Mechelen

Bewoners ten laste van het Sociaal Huis Mechelen moeten bij opname in een ziekenhuis een meerpersoonskamer nemen.

13. Welke mogelijkheden heeft de bewoner om bijstand te krijgen of zich te laten vertegenwoordigen?

Vaak zijn bewoners nog in staat om zelf beslissingen te nemen en hun zaken te regelen. Dat daarbij wat praktische hulp of een beetje advies aan een familielid of een kennis wordt gevraagd, is uiteraard geen probleem.

De kans bestaat echter dat de bewoner door ziekte niet langer zelf belangrijke beslissingen kan nemen. Daarom raden we onze kandidaat-bewoners aan om hier nu bij stil te staan en te bepalen over hoe er dan voor hen en hun bezittingen het best kan worden gezorgd.

13.1. Beheer van de goederen

13.1.1. Gevolmachtigde vertegenwoordiging

De bewoner kan steeds aan iemand een volmacht geven om hem te vertegenwoordigen wanneer hij/zij zijn vermogen niet meer voldoende kan beheren of wanneer hij/zij dit niet meer wil.

Op het moment dat de bewoner de volmacht geeft, moet hij/zij in elk geval nog wilsbekwaam zijn. De bewoner moet ten volle beseffen aan wie hij/zij de volmacht geeft en wat de reikwijdte van die volmacht is. Vaak wordt een algemene volmacht gegeven. De bewoner en de vertegenwoordiger sluiten best een schriftelijk akkoord af.

De gevolmachtigde vertegenwoordiger zal als 'een goed huisvader' het beheer van betalingen en documenten in het kader van verblijf in het woonzorgcentrum doen. Zo zal hij/zij bijvoorbeeld in naam van de bewoner facturen betalen en noodzakelijke documenten in het kader van het verblijf in het woonzorgcentrum ondertekenen.

Zowel de bewoner als de vertegenwoordiger kunnen op elk moment en zonder verantwoording een einde maken aan de vertegenwoordiging. Zolang de oudere nog wilsbekwaam is, kan hij/zij iemand anders als gevolmachtigde vertegenwoordiger aanduiden.

13.1.2. Notariële lastgeving

De vertegenwoordiger kan geen goederen verkopen, tenzij dit uitdrukkelijk in de volmacht is vermeld. Een huis verkopen kan alleen met een geschrift van de notaris die deze bevoegdheid aan de vertegenwoordiger geeft.

13.1.3. Voorlopig bewind

Een andere vorm van vertegenwoordiging is het voorlopig bewind. Deze procedure loopt via de vrederechter en is omslachtiger dan werken met een volmacht. Anderzijds biedt net de tussenkomst van de vrederechter een grotere garantie op bescherming van het vermogen.

Bij voorlopig bewind is de oudere omwille van zijn fysieke of geestelijke gezondheid niet langer in staat om zijn vermogen te beheren. Als niet tijdig een gevolmachtigd vertegenwoordiger is aangeduid of als deze vertegenwoordiging onvoldoende bescherming biedt, kan elke belanghebbende de vrederechter verzoeken om een bewindvoerder aan te stellen.

De wet voorziet dat bij voorkeur een familielid als bewindvoerder wordt aangeduid. In de praktijk wordt ook vaak een advocaat aangesteld. De bewindvoerder mag echter niet worden gekozen uit het personeel van het centrum voor kortverblijf.

De voorlopige bewindvoerder heeft tot taak de goederen van de bewoner te beheren als 'een goed huisvader'. De vrederechter bepaalt, rekening houdend met het vermogen en de gezondheidstoestand van de beschermde persoon, de omvang van

de bevoegdheden van de voorlopige bewindvoerder. De bewindvoerder kan echter nooit beslissingen nemen over het persoonlijke leven van de beschermde persoon.

13.1.4. Opname van een bewoner financieel ten laste van het Sociaal Huis
Indien een bewoner problemen heeft om de factuur te betalen, kan het Sociaal Huis een financiële regeling treffen mits goedkeuring door de Sociaal Huis Raad.

13.2. Geneeskundige verzorging – voorafgaande zorgplanning – levenseinde

13.2.1. Uitgangspunt

Zolang dit mogelijk is, beslist de bewoner zelf over de eventuele behandelingen die hij/zij wil ondergaan. Uiteraard kunnen één of meerdere vertrouwenspersonen hem bijstaan.

De privacy van de bewoner wordt steeds gerespecteerd en met medische informatie wordt uiterst voorzichtig omgesprongen.

13.2.2. Vertegenwoordiging bij wilsonbekwaamheid

Zoals voor zijn vermogensbeheer kan ook hier de wilsbekwame oudere vooruit denken en een vertegenwoordiger aanduiden. Deze vertegenwoordiger zal beslissingen moeten nemen inzake de fysieke en psychische verzorging en medische behandeling van de bewoner. Echter in tegenstelling tot het vermogensbeheer kan de vertegenwoordiger uitsluitend optreden als de bewoner intussen wilsonbekwaam is geworden (bv. door dementie of comatoestand).

De bewoner en de vertegenwoordiger omschrijven de taak van de vertegenwoordiger in een gedagtekend en ondertekend document. Deze vertegenwoordiging kan met een ondertekende brief worden beëindigd.

Als door de betrokkene geen vertegenwoordiger is aangeduid, zal op basis van de wetgeving worden nagekeken wie deze rol op zich zal nemen. Indien er geen familielid kan worden aangeduid, wordt deze taak toevertrouwd aan een arts en het verzorgend team.

13.2.3. Palliatieve zorgen – beslissingen inzake het levenseinde

Meer info over dit onderdeel bevindt zich onder *6.6. Voorafgaande zorgplanning, palliatieve zorgen en euthanasie* van deze afsprakennota.

14. Hoe kan de opname in onze centra voor kortverblijf worden beëindigd?

14.1. Het basisprincipe: een overeenkomst van bepaalde duur

De opnameovereenkomst voor een woongelegenheid in onze centra voor kortverblijf tussen de bewoner of de vertegenwoordiger het centrum voor kortverblijf is een overeenkomst van bepaalde duur. Dit betekent dat de overeenkomst afloopt op de einddatum die bij de opname werd afgesproken en neergeschreven in de opname-overeenkomst.

De duur van de opname kan in onderling akkoord tussen de bewoner of de vertegenwoordiger en het centrum voor kortverblijf worden verlengd op voorwaarde dat de maximale duur uit artikel 14.2 gerespecteerd wordt.

Specifiek voor nachtverblijf kan ook een contract voor onbepaalde duur afgesloten worden.

14.2. De maximale duur van een verblijf in onze centra

De centra voor kortverblijf zijn bedoeld om bewoners een tijdelijk verblijf te bieden. Een bewoner kan er dus niet voor een onbeperkte duur verblijven.

Een bewoner mag daarom, beschouwd over de periode van één kalenderjaar, in totaal maximaal negentig dagen in hetzelfde centrum voor kortverblijf worden opgenomen, met een maximum van zestig opeenvolgende dagen.

Voor het berekenen van dit maximale aantal verblijfsdagen wordt geen rekening gehouden met de dagen van onvoorziene afwezigheid van de bewoner, bijvoorbeeld bij een ziekenhuisopname.

Specifiek voor nachtverblijf kan ook een contract voor onbepaalde duur afgesloten worden.

14.3 Voortijdige beëindiging door de bewoner of vertegenwoordiger

14.3.1. Vooraleer er tot een effectieve opname is overgegaan

Bij het ondertekenen van de opnameovereenkomst wordt altijd vastgelegd vanaf welke datum de bewoner naar het centrum voor kortverblijf komt. Indien de bewoner of de vertegenwoordiger na het ondertekenen van de opnameovereenkomst, maar voor de daarin afgesproken datum, beslist om toch niet naar het centrum voor kortverblijf te komen, dan is dit mogelijk.

De opnameovereenkomst wordt dan verbroken zonder opzeggingstermijn, maar er zal wel een verbrekingsvergoeding van 100 euro worden aangerekend, tenzij de verbreking van de opnameovereenkomst gebeurde omwille van medische redenen of overlijden. De centra voor kortverblijf beschikken immers maar over een beperkt aantal plaatsen en willen hier zoveel mogelijk mensen gebruik van laten maken. Plotse verbrekingen zorgen er echter voor dat andere mensen onterecht de boodschap kregen dat geen plaats beschikbaar was.

14.3.2. Vanaf de effectieve opname

De bewoner of de vertegenwoordiger kan de opname vóór de afgesproken einddatum uit de opnameovereenkomst eenzijdig beëindigen op voorwaarde dat hij of zij een opzeggingstermijn van 7 dagen in acht neemt.

Indien de bewoner of de vertegenwoordiger over gaat tot een voortijdige beëindiging binnen de 7 dagen voor de afgesproken einddatum uit de opnameovereenkomst, dan loopt de opzeggingstermijn slechts tot deze afgesproken einddatum.

14.4. Voortijdige beëindiging door Zorgbedrijf Rivierenland

Zorgbedrijf Rivierenland kan de opname vóór de afgesproken einddatum uit de opnameovereenkomst enkel eenzijdig beëindigen in de volgende gevallen:

- indien de bewoner zware overlast veroorzaakt voor de andere bewoners of voor het centrum voor kortverblijf zelf;
- indien de bewoner zich herhaaldelijk aan de bepalingen van de interne afsprakennota en/of de opnameovereenkomst weigert te houden, zelfs na bemiddeling door de directeur;
- indien de bewoner gedragingen stelt ten gevolge van zijn zorgbehoefte die zwaar storend zijn voor de medebewoners of voor het centrum voor kortverblijf zelf. In dit geval wordt steeds het oordeel van de behandelende arts, in voorkomend geval ook de coördinerende arts, en van het multidisciplinair team dat de bewoner verzorgt, ingewonnen;
- indien de gezondheidstoestand van de bewoner zodanig is dat de overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is.

De opzeggingstermijn voor Zorgbedrijf Rivierenland bedraagt in deze gevallen 14 dagen.

Indien Zorgbedrijf Rivierenland over gaat tot een voortijdige beëindiging binnen de 14 dagen voor de einddatum van de opnameovereenkomst, dan loopt de opzeggingstermijn slechts tot deze einddatum.

Een occasionele verandering van zorgbehoefte van de bewoner kan op zich nooit een reden tot opzegging vormen. Als naar het oordeel van een arts de gezondheidstoestand van de bewoner zodanig is dat de overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, dan verbindt het woonzorgcentrum zich er toe om in overleg met de bewoner en zijn vertegenwoordiger te zorgen voor een passend verblijf in afwachting van deze overplaatsing en de opzeggingstermijn zolang te verlengen.

14.5. Algemene bepalingen met betrekking tot de opzeggingstermijn

Gedurende de opzeggingstermijn geldt de gewone dagprijs. Er wordt geen extra opzeggingsvergoeding aangerekend.

De opzeggingstermijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening door de opzeggende partij aan de tegenpartij.

De opzeggingstermijn kan enkel ingekort worden mits akkoord tussen Sociaal Huis Mechelen en de bewoner of de vertegenwoordiger.

Indien de kamer van de bewoner tijdens de opzeggingstermijn ontruimd is en opnieuw bewoond wordt door een andere bewoner, dan wordt de verminderde dagprijs slechts aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

14.6. In geval van overlijden van de bewoner

Het overlijden van de bewoner stelt onmiddellijk en van rechtswege een einde aan de opnameovereenkomst.

Na het overlijden van de bewoner beschikken zijn of haar nabestaanden over 5 kalenderdagen om de kamer te ontruimen. Tijdens deze periode zal een verminderde dagprijs worden aangerekend. Indien de kamer niet binnen deze termijn wordt ontruimd, zijn de kosten die voortvloeien uit het ontruimen van de kamer volledig ten laste van de nabestaanden.

Indien de bewoner overlijdt binnen de 5 dagen voorafgaand aan de afgesproken einddatum uit de opnameovereenkomst, dan wordt de verminderde dagprijs slechts aangerekend tot deze einddatum en wordt de termijn van 5 dagen voor het ontruimen van de kamer verkort tot deze einddatum.

Als binnen deze periode van 5 kalenderdagen de kamer ontruimd wordt en opnieuw bewoond wordt door een andere bewoner, dan wordt de verminderde dagprijs slechts aangerekend tot de dag die voorafgaat aan deze nieuwe bewoning.

De begrafenis wordt geregeld en betaald door de familie. Voor bewoners die geen familieleden hebben of waarvan noch familie noch derden de begrafenis wensen te regelen, zal Sociaal Huis Mechelen de begrafenis regelen aan door de raad bepaalde tarieven en voorwaarden. De kosten zullen indien mogelijk uit de nalatenschap worden gecupereerd.

15. Hoe worden onze centra voor kortverblijf beheerd, erkend en gecontroleerd?

15.1. De verantwoordelijke beheersinstantie

Het woonzorgcentrum De Lisdodde en het woonzorgcentrum Hof van Egmont, waarin de centra voor kortverblijf gelegen zijn, worden beheerd door Zorgbedrijf Rivierenland. De contactgegevens zijn:

Zorgbedrijf Rivierenland
Wilsonstraat 28
2860 Sint-Katelijne-Waver
Tel: 015 44 51 04
E-mail info@zbrivierenland.be

15.2. Contactgegevens van de centra voor kortverblijf of nachtgebruikers.

Woonzorgcentrum Hof van Egmont	Woonzorgcentrum De Lisdodde
H. Speecqvest 5	Frans Broersstraat 1
2800 Mechelen	2800 Mechelen
Tel. 015 41 29 44	Tel. 015 47 81 00

15.3. De directeurs

Zorgbedrijf Rivierenland heeft de volgende personen aangesteld als directeur:

- Astrid Gepts: directeur van het woonzorgcentrum De Lisdodde
- Ria Martens: directeur van het woonzorgcentrum Hof van Egmont

Zij zijn bereikbaar na afspraak (zie bovenstaande contactgegevens).

15.4. Erkenning van onze centra voor kortverblijf

Onze centra voor kortverblijf zijn erkend door de Vlaamse Gemeenschap.

De erkenningsvoorwaarden die onze 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 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers.

15.5. Toezicht op de erkenning van onze centra voor kortverblijf

Het toezicht op de naleving van de erkenningsvoorwaarden door onze centra voor kortverblijf wordt georganiseerd door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en het Vlaams Agentschap Zorginspectie.