

**Interne afsprakennota  
Zorgbedrijf Rivierenland  
Woonzorgcentrum  
De Lisdodde**

## 1. Inleiding

U heeft, alleen of in overleg met uw familie of mantelzorger, de keuze gemaakt om in woonzorgcentrum De Lisdodde te komen wonen. We heten u dan ook van harte welkom. We doen ons uiterste best opdat u bij ons zou kunnen leven zoals u dat gewoon was, vrij volgens uw levensgewoonten en met de nodige begeleiding en verzorging. Op deze manier hopen we dat u zich hier thuis kan voelen.

In het woonzorgcentrum leeft u met vele mensen samen. Daarom is het belangrijk om een aantal afspraken te maken. Om een gezond evenwicht te bewaren tussen persoonlijke en gemeenschappelijke opvattingen hebben wij deze interne afsprakennota opgesteld. Ze bevat de praktische inlichtingen en de nodige basisafspraken die u of de personen die namens u optreden, hierna de bewoner genoemd, aanbelangen. Deze afsprakennota maakt integraal deel uit van de verblijfsovereenkomst.

## 2. Beheer, erkenning en toezicht

### Identificatie- en contactgegevens van de woonzorgcentra

Woonzorgcentrum Hof van Egmont

H. Speecqvest 5

2800 Mechelen

015 41 29 44

[hve.onthaal@zbrivierenland.be](mailto:hve.onthaal@zbrivierenland.be)

<https://hofvanegmont.zorgbedrijfrivierenland.be>

Woonzorgcentrum de Lisdodde

Frans Broersstraat 1

2800 Mechelen

015 47 81 00

[lisdodde.onthaal@zbrivierenland.be](mailto:lisdodde.onthaal@zbrivierenland.be)

<https://delisdodde.zorgbedrijfrivierenland.be/>

Woonzorgcentrum Roosendaelveld

Liersesteenweg 435 Z

2800 Mechelen

015 97 04 00

[rdv.onthaal@zbrivierenland.be](mailto:rdv.onthaal@zbrivierenland.be)

[www.roosendaelveld.be](http://www.roosendaelveld.be)

Woonzorgcentrum Bosbeekhof

Wilsonstraat 28

2860 Sint-Katelijne-Waver

015 31 49 31

[bosbeekhof@zbrivierenland.be](mailto:bosbeekhof@zbrivierenland.be)

<https://www.zorgbedrijfrivierenland.be/woonzorgcentrum-bosbeekhof>

Volgende personen zijn aangesteld als directeur:

- Ria Martens, directeur van woonzorgcentrum Hof van Egmont
- Astrid Gepts, directeur van woonzorgcentrum De Lisdodde
- Debbie Bruyndonckx, directeur van woonzorgcentrum Roosendaelveld
- Maddy Van den Bergh, directeur van woonzorgcentrum Bosbeekhof

Verantwoordelijke beheersinstantie:

Annelies Van Gaver, algemeen directeur, Zorgbedrijf Rivierenland, Wilsonstraat 28,

2860 Sint-Katelijne-Waver

015 30 69 97, [info@zbrivierenland.be](mailto:info@zbrivierenland.be), <https://www.zorgbedrijfrivierenland.be>

Ondernemingsnummer: 0680 439 360

Erkenning en toezicht

De woonzorgcentra Hof van Egmont, De Lisdodde en Roosendaelveld zijn erkend door het Departement Zorg van de Vlaamse overheid voor respectievelijk 284, 150 en 120 woonegelegenheden onder het nummer CE 1688.

Het woonzorgcentrum Bosbeekhof is erkend door het Departement Zorg van de Vlaamse overheid voor 92 woonegelegenheden onder het nummer CE 1490.

De erkenningsvoorwaarden waar de woonzorgcentra aan moeten voldoen, zijn beschreven in:

- Het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019
- Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers van 28 juni 2019, specifiek bijlage 11 over de woonzorgcentra

Het toezicht op de naleving van deze erkenningsvoorwaarden gebeurt door het Departement Zorg van de Vlaamse overheid, door de afdeling Zorginspectie (Koning Albert II-laan 35 bus 31-1030 Brussel, 02 553 34 34, [contact.zorginspectie@vlaanderen.be](mailto:contact.zorginspectie@vlaanderen.be)).

### 3. De organisatie van het dagelijks leven en de verzorging

Het woonzorgcentrum wil kwaliteitsvolle dienstverlening aanbieden volgens de visie van de woonzorgcentra van Zorgbedrijf Rivierenland. Om deze dienstverlening zo optimaal mogelijk te laten verlopen heeft het woonzorgcentrum een uitgebreid personeelsteam ter beschikking.

We streven naar een klimaat waarin bewoners, bezoekers en medewerkers in goede verstandhouding met elkaar samenwonen en -werken. De bewoner mag er op rekenen dat de medewerkers (zowel personeel, stagiairs als vrijwilligers) hem/haar steeds op een vriendelijke, beleefde wijze en met respect voor zijn/haar waardigheid bejegenen en hij/zij mag dit ook verwachten van andere bewoners.

Omgekeerd verwacht het woonzorgcentrum ook dat de bewoner en zijn bezoekers andere bewoners en de medewerkers op dezelfde manier behandelen.

#### De woongelegenheden

De kamer van de bewoner is privé domein. Iedereen zal dit respecteren en vermijden ongewenst of onaangekondigd binnen te komen.

De bewoner kan een sleutel/badge/polsband van de kamer bekomen via het onthaal en betaalt hiervoor 20,00 euro waarborg. Bij verlies dient de waarborg om een nieuwe sleutel/badge/polsband te laten maken.

De bewoner verleent het personeel toegang tot zijn kamer zodat het de werkzaamheden kan uitvoeren die noodzakelijk zijn om een goede dienstverlening te garanderen.

Elk woonzorgcentrum heeft één of meerdere afdelingen die beveiligd zijn voor bewoners met dementie of bewoners die verhoogd toezicht nodig hebben. De toegangsdeuren zijn voorzien van een codesysteem. (zie ook onder restrictiebeleid).

De bewoner kan een telefoontoestel huren en zich abonneren via de telefooncentrale op een externe telefoonlijn. Het externe telefoonnummer wordt toegewezen door het woonzorgcentrum. De bewoner betaalt iedere maand een forfaitair bedrag voor de huur van het toestel en gevoerde gesprekken. Internationale gesprekken en betaalnummer (bv.0800) worden afzonderlijk aangerekend. Het telefoontoestel is eigendom van het woonzorgcentrum. Eventuele beschadigingen worden in rekening gebracht.

#### Gemeenschappelijke voorzieningen

Naast de individuele woongelegenheden beschikt elk woonzorgcentrum over gemeenschappelijke ruimten die voor alle bewoners toegankelijk zijn: een cafetaria, restaurant, animatieruimte, kinesitherapieruimte, badkamer(s), rokersruimte, ... Meer informatie hierover vind je terug in de Wegwijzer die je krijgt bij de verhuis naar het woonzorgcentrum.

## Zorg- en dienstverlening

Dag en nacht is er verpleegkundig en verzorgend personeel aanwezig in het woonzorgcentrum voor de verzorging van de bewoners en om hen te ondersteunen bij activiteiten van het dagelijkse leven. De zorgteams staan onder leiding van de hoofdverpleegkundigen.

Het personeel biedt aan de bewoners de zorgen die hun gezondheidstoestand vereist en de nodige hulp bij de dagelijkse handelingen van het leven. Familieleden en mantelzorgers kunnen ook tijdens het verblijf van de bewoner in het woonzorgcentrum zorg blijven dragen. Dit kan vb. door de bewoner te helpen bij het maaltijdgebeuren of bij het geven van een bad. Eén maal per week kan de bewoner met de hulp van het zorgteam een bad nemen in de gemeenschappelijke badkamer op de afdeling.

Op voorschrift van zijn behandelend arts kan de bewoner met een D,B of C -forfait beroep doen op een kinesist van het paramedisch team van het woonzorgcentrum. Een bewoner met Katz-score A of O kan op voorschrift van zijn behandelend arts een beroep doen op een externe zelfstandige kinesist naar keuze (niet inbegrepen in de dagprijs). De externe kinesisten ondertekenen hiervoor een reglement en leven dit na.

Voor zit-en ligcomfort en de aanvragen voor de hulpmiddelen in verband met mobiliteit (vb. rollator, zitschaal...) kan de bewoner beroep doen op de kinesisten van het woonzorgcentrum.

Het is belangrijk dat de bewoner zijn zelfredzaamheid zo lang mogelijk behoudt. De ergotherapeut kan hierbij helpen. Deze geeft advies bij problemen, en zoekt mee naar oplossingen. Indien nodig voorziet zij hulpmiddelen (vb. aangepast bestek).

Op voorschrift van de arts en in multidisciplinair overleg kan de bewoner ook beroep doen op een externe logopedist. De kostprijs van deze behandelingen zijn inbegrepen in de dagprijs.

De bewoner kan met vragen en problemen terecht bij de woonzorgcoach. Zij kunnen helpen bij de persoonlijke administratie of doorverwijzen.

De schoonmaak van de kamers omvat tijdens de weekdays een dagelijks nazicht, en onderhoud van sanitair. Wekelijks is er een grondiger onderhoud voorzien.

De bewoner staat zelf in voor de orde in de kasten, koelkast en kooien van kleine huisdieren, wat betreft zijn persoonlijke bezittingen. Het staat de bewoner vrij om zelf een handje toe te steken bij het ordelijk houden van de kamer.

Voor technische herstellingen is een medewerker beschikbaar en voor sommige zaken doet het woonzorgcentrum een beroep op externe vakmannen. De bewoner zorgt zelf voor de herstellingen van de eigen bezittingen.

Om het verlies van kleine hulpmiddelen zoals bril, gebit of prothese te beperken vragen we de bewoner om deze zaken te laten graveren of labelen.

### De dagindeling

Het woonzorgcentrum houdt zoveel mogelijk rekening met de wensen en gewoonten van de bewoner. Er is geen vaste dagindeling (met uitzondering van de maaltijden, zie hierna). Het is de bewoner die, samen met het betrokken zorgteam, bepaalt hoe zijn/haar dag wordt ingedeeld.

### De maaltijden

Het woonzorgcentrum zorgt voor gezonde en afwisselende voeding, aangepast aan de gezondheidstoestand van de bewoners en de door de arts aangegeven dieetvoorschriften.

Wanneer de bewoner niet aanwezig kan zijn tijdens één van de maaltijden dan kan dit gemeld worden aan de medewerkers en dan wordt bekeken of de maaltijd vroeger of later kan voorzien worden. In de namiddag krijgt de bewoner een tas koffie of thee, in de zomer kan dit frisdrank zijn.

De bewoner kan steeds over drinkbaar water beschikken. Als de bewoner op doktersvoorschrift een bepaald dieet moet volgen, dan wordt hier rekening mee gehouden. Familieleden en bezoekers kunnen het middagmaal en het avondmaal gebruiken na reservatie en betaling aan het onthaal van het woonzorgcentrum.

Het menu hangt uit in het woonzorgcentrum en wordt gepubliceerd op de website.

In het woonzorgcentrum kunnen steeds extra dranken, snoep en fruit gekocht worden. De Dijlepot in Hof van Egmont, Den Opkikker in De Lisdodde, brasserie Den Druppel in Roosendaelveld en brasserie De Plek in Bosbeekhof worden opengehouden met hulp van of door vrijwilligers.

De bewoner is zelf verantwoordelijk voor de eetwaren die hij op zijn kamer bewaart. Hij kan een koelkast (max. tafelmanier, bij voorkeur kleiner) plaatsen op de kamer.

Indien niet standaard aanwezig is er de mogelijkheid om een koelkastje te huren van het woonzorgcentrum tegen een marktconforme prijs.

## Vrije toegang familie en vrienden

Bezoekers zijn altijd welkom in het woonzorgcentrum. De bewoner kan vrij bezoek ontvangen op zijn/haar kamer of in de gemeenschappelijke ruimte. Wanneer de bewoner op een tweepersoonskamer woont, dan houdt hij/zij rekening met de medebewoners.

Het woonzorgcentrum is vrij toegankelijk. 's Nachts is de deur om veiligheidsredenen gesloten, maar kan bezoek aanbellen aan de deurbel/parlofoon. Het zorgteam zal vragen wie zich aanmeldt en de deur openen. Om buiten te gaan, kan de bezoeker de deur ontgrendelen met een code of een knop.

Het is belangrijk dat bezoekers rekening houden met de rust in het woonzorgcentrum. Indien een bezoeker van een bewoner frequent overlast veroorzaakt voor de bewoners of het personeel en de bemiddelingspogingen van de directie niet tot verzoening leiden, dan kan deze bezoeker de toegang tot het woonzorgcentrum worden ontzegd.

## Roken

Er geldt een algemeen rookverbod in het woonzorgcentrum. Roken is wel toegelaten in de daarvoor voorziene ruimte die in elk woonzorgcentrum aanwezig is.

## Activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten, zinvolle tijdsbesteding

De bewoner beslist zelf hoe hij zijn dag doorbrengt. Het team van begeleiders wonen en leven zorgt voor een afwisselend ontspanningsaanbod in het woonzorgcentrum. Op de afdeling voorzien de medewerkers een extra aanbod voor de bewoners die dat wensen. Naast een terugkerend programma, zijn er regelmatig grotere activiteiten waarbij er beroep gedaan wordt op externe partners. Familieleden en mantelzorgers zijn welkom om samen met de bewoner deel te nemen aan de activiteiten en de bewoners te begeleiden hierin.

Naast de professionele medewerkers doen we ook beroep op een grote groep vrijwilligers om te ondersteunen bij tal van activiteiten. Afhankelijk van de noden van de bewoners zijn er ook individuele activiteiten mogelijk zoals bezoek aan bewoners, uitleen van boeken, enzovoort.

De kalender met de georganiseerde activiteiten is terug te vinden in de huiskranten.

Bewoners, bezoekers en medewerkers dragen er voortdurend zorg voor de rust in het woonzorgcentrum te respecteren. Hou hiermee ook rekening bij het gebruik van radio, televisie, pc, muziekinstrumenten, ..., vooral na het middagmaal en 's nachts.

Bewoners kunnen het woonzorgcentrum steeds verlaten om bijvoorbeeld ergens op bezoek te gaan, op vakantie te gaan, iets te gaan drinken, ... We vragen dat de bewoner dit om veiligheidsredenen meldt aan het zorgteam en/of het onthaal. Specifiek voor de bewoners met dementie: als we een uitstap organiseren voor deze bewoners, dan zorgen we steeds

voor voldoende begeleiding. We vragen dan ook dat familie en vrienden van deze bewoners ook die begeleiding doen wanneer de persoon met dementie de afdeling verlaat.

### Kapper en pedicure

Hij/zij kan de eigen kapper of pedicure laten langskomen of gebruik maken van de zelfstandige kapster en pedicure waar het woonzorgcentrum mee samenwerkt. Om hiervan gebruik te maken, kan de bewoner afspraken maken met de medewerkers. De prijzen hangen uit in het kapsalon.

### Huisdieren

Kleine huisdieren in een kooi of bak zijn welkom zolang ze geen hinder veroorzaken voor de medebewoners en de goede werking van de dienst. De bewoner kan deze houden op de kamer. Hij/zij of familie staat zelf in voor de verzorging van en alle kosten die verbonden zijn aan deze dieren.

Andere huisdieren kunnen op bezoek komen. Baasjes houden hun honden (of ander huisdier) aan de leiband of in een kooi/bak/mand.

### Organisatie van de (persoonlijke) was en toiletartikelen en incontinentiemateriaal

Het woonzorgcentrum zorgt voor het bed- en badlinnen en voor de was hiervan. De bewoner staat zelf in voor het wassen van persoonlijke kledij en/of persoonlijke dekbedden, dekens of spreien. De bewoner of zijn mantelzorger zorgt ervoor dat er steeds voldoende kledij en toiletgerief is. Voor de was heeft hij/zij verschillende opties:

- De familie/mantelzorgers zorgen voor de was.
- De bewoner besteedt de was uit aan een wasserij waarmee hij zelf de nodige afspraken maakt
- De bewoner besteedt de was uit aan de wasserij waarmee het woonzorgcentrum samenwerkt. Hiervan kan maandelijks een gedetailleerde factuur gevraagd worden bij de factuur van het woonzorgcentrum.

We raden aan om alle persoonlijk linnen te naamtekenen, zeker als de was zelf georganiseerd wordt. Voor bewoners die de was uitbesteden aan de wasserij waarmee het woonzorgcentrum samenwerkt, gebeurt er automatisch een naamtekening met barcode vanuit de wasserij. Voor andere bewoners kan dit eventueel ook gedaan worden tegen vergoeding. Wanneer er nieuw persoonlijk linnen bijkomt, meldt de bewoner dit aan de medewerker zodat een naamtekening kan gebeuren.



Het woonzorgcentrum staat niet in voor het herstellen van het persoonlijk linnen van de bewoner.

Het woonzorgcentrum zorgt voor een basispakket met toiletartikelen (zeep, shampoo, tandpasta en toiletpapier). Persoonlijke toiletartikelen kunnen worden aangeschaft door het woonzorgcentrum, 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.

Het incontinentiemateriaal is voorradig in het woonzorgcentrum en wordt in functie van de behoefte van de bewoner gekozen. Hieromtrent kan door de bewoner en de familie uitleg gevraagd worden.

#### Organisatie van de post

De post komt centraal toe aan het onthaal. De administratief medewerkers zorgen voor de verdere verdeling. De bewoner kiest om de post zelf te ontvangen op de kamer of om die te laten bezorgen/doorsturen aan de familie of een vertegenwoordiger. De keuze wordt gemaakt via het formulier 'verklaring briefwisseling' bij de woonzorgcoach. Voor het doorsturen van post wordt door het woonzorgcentrum een administratieve kosten aangerekend.

Als de bewoner hulp nodig heeft bij de verwerking van zijn post, kan de woonzorgcoach hierbij helpen.

Als er een aangetekend schrijven aangeboden wordt voor de bewoner, dan heeft het woonzorgcentrum volmacht om deze te tekenen voor ontvangst. Het onthaal contacteert de bewoner of zijn familie/mantelzorger om dit schrijven af te halen. Bij afhaling tekent de bewoner of zijn familie/mantelzorger een kopie van de briefomslag voor ontvangst.

Het woonzorgcentrum is niet verantwoordelijk voor laattijdig of niet afhalen van de post.

#### Beheer van gelden en goederen

De bewoner is zelf verantwoordelijk voor zijn geld, juwelen of andere kostbare voorwerpen. Het is raadzaam niet te veel geld op de kamer te houden.

Om waardevolle zaken op te bergen, is in de woongelegenheden een kastje of lade voorzien van een sleutel/code of er is een kluisje voorzien in de kleerkast. De sleutel kan de bewoner bekomen via de woonzorgcoach. Bij verlies dient de bewoner de kosten te dragen om een nieuwe sleutel te laten maken.

Het woonzorgcentrum neemt geen beheer van gelden of goederen op zich en is niet aansprakelijk voor breuk/defect, verlies of diefstal.

## Organisatie van de levensbeschouwelijke ondersteuning en garantie op vrije toegang

Iedere bewoner is vrij in zijn of haar levensbeschouwelijke keuzes. Het woonzorgcentrum stelt een lijst ter beschikking van personen die kunnen gecontacteerd worden om levensbeschouwelijke ondersteuning te bieden. De bedienaren van de eredienst en afgevaardigden van de Centrale Vrijzinnige Raad kunnen beroep doen op de aanwezige faciliteiten om hun taak te vervullen en zijn altijd welkom.

Daarnaast krijgen de bewoners de mogelijkheid om ceremonieën die in het woonzorgcentrum doorgaan, te volgen.

## Het restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel

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 het woonzorgcentrum. Gezien de meervoudige en complexe zorgbehoefte van de in het woonzorgcentrum wonende bewoners, zullen er in bepaalde gevallen restricties of vrijheidsbeperkende maatregelen nodig zijn. Het woonzorgcentrum hanteert een restrictie-arm beleid.

Afdelingen voor bewoners met nood aan een veilige woonomgeving zijn beveiligd met een code of badge. De bewoner of vertegenwoordiger verklaart zich hiermee akkoord door ondertekening van de overeenkomst voor een woongelegenheden op een dergelijke afdeling. In overleg kan een badge of code voorzien worden aan bewoner zodoende de afdeling zelfstandig kan verlaten worden.

Er wordt enkel overgegaan tot fixatie van de bewoner indien dit absoluut noodzakelijk is voor het waarborgen van zijn of haar eigen veiligheid of van die van andere bewoners. De beslissing om tot fixatie over te gaan, wordt genomen door het zorgteam na overleg met de bewoner of zijn vertegenwoordiger en de behandelende arts, 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 behandelende arts. Fixatie door middel van medicatie kan enkel met toestemming van een arts. We evalueren elke beslissing op korte termijn, waarna deze bevestigd, aangepast of beëindigd wordt.

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. De meldingsfiche moet jaarlijks geëvalueerd en ondertekend worden door de vertegenwoordiger en de behandelende arts.

### Vrije keuze van arts en zijn/haar toegang tot het woonzorgcentrum

De bewoner kiest zelf zijn huisarts.

De huisarts beheert het medisch dossier van de bewoner. Voor vragen hierover kan de bewoner steeds bij zijn huisarts terecht. Bij verandering van huisarts moet de bewoner onmiddellijk de betrokken artsen en de hoofdverpleegkundige hiervan op de hoogte te stellen.

De huisartsen ondertekenen een reglement met betrekking tot de medische activiteiten en leven dit na. Als een bewoner beroep wenst te doen op een huisarts die het reglement niet ondertekent, dan wijst het woonzorgcentrum alle verantwoordelijkheid af met betrekking tot de zorgverstrekking.

De coördinerend en raadgevend arts (CRA) van het woonzorgcentrum coördineert de medische zorgen in het woonzorgcentrum. Hij/zij is ook de contactpersoon voor de huisartsen.

### Vrije keuze van ziekenhuis en regeling voor een ziekenhuisopname

De bewoner kiest, wanneer een opname noodzakelijk is, vrij het ziekenhuis waar hij naar toe wenst te gaan. Indien het om een dringende opname gaat, kan het echter zijn dat hiervan dient afgeweken te worden. Als er een onverwachte opname is in het ziekenhuis, dan verwittigt het zorgteam zo snel mogelijk de contactpersoon van de bewoner.

De keuze van het vervoer naar het ziekenhuis hangt af van de dringendheid en de aard van het vervoer. Afhankelijk van de situatie zorgt de huisarts, de familie/mantelzorger of de hoofdverpleegkundige voor de afspraken. Bij consultatie in het ziekenhuis, is het wenselijk dat de familie of mantelzorger de bewoner begeleidt.

Bij een opname in het ziekenhuis staat de familie van de bewoner in voor het wassen van zijn persoonlijke kleding en badlinnen en het aanvullen van zuiver linnen.

### Apotheker en regeling voor de geneesmiddelen

Het zorgteam dient de medicatie toe op voorschrift van de (huis)arts. De medicatie wordt centraal bewaard door het woonzorgcentrum. Wanneer de huisarts van de bewoner schriftelijke toestemming geeft, dan kan de bewoner zijn of haar medicatie zelf bijhouden. Het woonzorgcentrum heeft een overeenkomst met een toeleverende apotheker die zorgt dat voor elke bewoner de juiste medicatie voorzien wordt in de correcte hoeveelheden. Het woonzorgcentrum zorgt voor de nodige bestellingen. De bewoner geeft hiervoor toestemming en tekent daarvoor een 'volmacht bestelling geneesmiddelen'. Op die manier is er toezicht op correcte medicatie en correcte dosissen. Wanneer de medicatie tijdens het verblijf wijzigt op voorschrift van een arts, dan zal het woonzorgcentrum dit automatisch bestellen. De kosten van de medicatie komen op de factuur van het woonzorgcentrum. Een detail van de geleverde en gefactureerde medicatie is beschikbaar voor de bewoner en/of wettelijk vertegenwoordiger indien verklaring medicatie ondertekend is.

#### Beleid voor de voorafgaande zorgplanning, de palliatieve en de levenseindezorg

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.

Het woonzorgcentrum informeert 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 consultant mogelijk te maken. Hierbij staat de wens van de bewoner vooraan. Het woonzorgcentrum nodigt 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.

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.

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 maatschappelijk assistenten van onze woonzorgcentra verkregen kan worden.

## 4. Procedures bij brand en ernstige gebeurtenissen

### Preventie

Ter preventie van brand, worden volgende voorwaarden aan de bewoners opgelegd:

- Elektrische toestellen zijn enkel toegelaten indien ze een CE-markering hebben en volledig in orde zijn. Bewoners moeten daarom eerst hun elektrische toestellen 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.
- Enkel flatscreenschermen zijn toegelaten voor televisie- of computergebruik. Bewoners hebben wel de mogelijkheid om een flatscreentelevisie te huren van het woonzorgcentrum.
- Kaarsen en toestellen waaraan de bewoner zich kan verbranden, zijn niet toegelaten.

Als bijlage of in de Wegwijzer is er een lijst met al of niet toegelaten elektrische toestellen en het document 'beperking van brandrisico in het woonzorgcentrum. Voorkomen is beter dan genezen' met bijkomende informatie over de veiligheidsvoorschriften.

Ter preventie van valincidenten, kan het woonzorgcentrum advies geven of maatregelen nemen met betrekking tot de inrichting van de woongelegenheid van de bewoner.

### Procedure bij brand

Elk woonzorgcentrum beschikt over een interventieplan bij brand. Regelmatig zijn er evacuatie-oefeningen waarbij bewoners vertrouwd raken met de wegen waarlangs zij kunnen evacueren in geval van nood. In elke woongelegenheid en in de gemeenschappelijke ruimtes hangt een bordje met instructies in geval van brand.

Bij brand wordt steeds de brandweer verwittigd en start de evacuatie van bewoners. Alle medewerkers zijn opgeleid om te reageren in het geval van een brandalarm, verschillende kunnen een bluspoging ondernemen.

### Andere ernstige gebeurtenissen

Wanneer zich een ernstige gebeurtenis voordoet, stelt iedere medewerker alles in het werk om de bewoner zo snel mogelijk in veiligheid te brengen en de nodige zorgen te voorzien.

Wanneer de bewoners in veiligheid zijn en de ernstige gebeurtenis in de mate van het mogelijke onder controle is, zal de familie van de betrokken bewoners zo snel mogelijk geïnformeerd worden over het gebeurde en de gevolgen van de gebeurtenis.

## **5. Betrokkenheid en participatie van bewoners, de vertegenwoordigers of mantelzorgers**

### Betrokkenheid bij besluitvorming over het woonzorgleefplan

Op het moment van de intake bespreekt de woonzorgcoach met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger welke dienstverlening de bewoner wenst en nodig heeft. Deze informatie wordt opgenomen in het woonzorgleefplan. Na de verhuis naar het woonzorgcentrum wordt dit woonzorgleefplan regelmatig en minstens éénmaal per jaar geëvalueerd in een multidisciplinair overleg in aanwezigheid van de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger.

Elke vraag die een bewoner heeft over de dienstverlening is belangrijk genoeg om onderzocht en besproken te worden. Bij elke belangrijke beslissing over de zorg en de diensten voor de bewoner zal de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger betrokken worden.

### Collectieve participatie in de werking van het woonzorgcentrum

De mening van bewoners en familie is belangrijk voor het woonzorgcentrum. Daarom voorzien we verschillende mogelijkheden tot participatie. Minstens 4 keer per jaar organiseert het woonzorgcentrum een gebruikers- en/of familieraad. Iedere bewoner en elk familielid is welkom op deze collectieve momenten. Minstens de helft van de aanwezigen zijn bewoners. Tijdens deze raden kunnen bewoners en familieleden hun advies uitbrengen over alle aangelegenheden van het woonzorgcentrum. Dit kan op eigen initiatief of op vraag van het woonzorgcentrum. Van elke raad wordt een verslag opgemaakt dat gedeeld wordt met alle bewoners via de communicatiekanalen die onder punt 6 worden vermeld.

Op regelmatige tijdstippen organiseren we daarnaast tevredenheidsmetingen. Elke bewoner kan hieraan deelnemen. Zo krijgen wij een beter zicht op wat er goed en minder goed loopt in onze organisatie en kunnen wij hier aan werken.

## **6. Communicatie met de bewoner, zijn vertegenwoordiger, zijn familie en/of mantelzorgers**

Het woonzorgcentrum hecht veel belang aan een goede samenwerking met de bewoners en hun familie. Het zorgteam brengt de bewoner en zijn vertegenwoordiger altijd op de hoogte van belangrijke wijzigingen in de zorgtoestand van de bewoner.

Algemene communicatie kan via verschillende kanalen gebeuren, bijvoorbeeld via e-mail, via brieven, via de maandelijkse factuur, via de gebruikersraden, via de informatieborden of via de huiskrant.

Elk woonzorgcentrum heeft een eigen huiskrant. Dit is beschikbaar op de website van het woonzorgcentrum.

Het woonzorgcentrum houdt de bewoners, hun familie en hun mantelzorgers op de hoogte van belangrijke beslissingen van het beleid van Zorgbedrijf Rivierenland met betrekking tot het woonzorgcentrum, 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 het woonzorgcentrum. Afhankelijk van de impact van de beslissing gebeurt de toelichting mondeling op de gebruikers- en familieraad, schriftelijk via brief of e-mail, via artikels in de huiskrant en/of op aparte informatievergaderingen.

## 7. Bewaring gegevens en inzage recht

Het woonzorgcentrum maakt voor elke bewoner een elektronisch bewonersdossier op dat zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard wordt. Dit dossier bevat een administratief en een woonzorgdossier. Het dossier wordt bewaard met respect voor de privacy van de bewoner. De bewoner heeft inzage recht in de administratieve gegevens van zijn dossier en de mogelijkheid om onjuiste gegevens te laten corrigeren. Indien hij van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, kan hij zich wenden tot de directeur.

Daarnaast bewaart het woonzorgcentrum voor elke bewoner een medisch dossier. Dit medisch dossier wordt opgemaakt en bijgehouden door de behandelende arts van de bewoner. Indien de behandelende arts van de bewoner onbereikbaar is, dan mag de vervangende arts het medisch dossier van de bewoner raadplegen. De bewoner kan, indien gewenst, zijn dossier persoonlijk inkijken, volgens de richtlijnen in de wet op patiëntenrechten. De persoonlijke dossiers van de bewoner kunnen ook worden ingekeken door de vertegenwoordiger of door een door de bewoner aangeduid vertrouwenspersoon.

Het beroepsgeheim wordt strikt geëerbiedigd door elke medewerker.

## 8. Procedure voor de behandeling van suggesties, opmerkingen en klachten en procedure bij grensoverschrijdend gedrag

Suggesties, opmerkingen, tevredenheid en klachten

De medewerkers van het woonzorgcentrum staan graag tot uw dienst. Dankbaarheid voor hen moet je nooit uitdrukken in het geven van geld of geschenken. Het arbeidsreglement laat niet toe dat medewerkers geschenken of geld aanvaarden van bewoners of hun familie/mantelzorgers. Het is dan ook aangewezen om aan geen enkele medewerker persoonlijke giften te doen. De vriendelijkheid en erkentelijkheid naar de medewerkers toe zal hen evenveel plezier doen. Als de bewoner er echt op staat iets in natura (boeketje bloemen, doosje snoep...) aan het team aan te bieden, dan kan hij/zij dit bezorgen via de teamcoach/hoofdverpleegkundige.

Het woonzorgcentrum is voortdurend op zoek naar manieren om de werking te verbeteren. Als een bewoner of familie opmerkingen, suggesties of ideeën heeft om de werking van het woonzorgcentrum te helpen verbeteren, dan zijn deze steeds welkom bij onze medewerkers. We willen vertrouwen en een goede verstandhouding opbouwen met bewoners, familie en mantelzorgers, zodat iedereen zich vrij voelt om vragen te stellen en opmerkingen te geven.

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

Het woonzorgcentrum brengt de personen, die een klacht hebben ingediend, binnen de twee weken op de hoogte van het gevolg dat er is gegeven aan de klacht.

#### Klachtenbehandelaar 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 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](mailto:klachten@zbrivierenland.be)

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

#### Woonzorglijn

De Woonzorglijn 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 dagverzorgingscentra. De contactgegevens zijn de volgende:

Vlaamse Woonzorglijn

T 02 553 75 00 (elke werkdag van 9 u tot 12u)

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

### Procedure grensoverschrijdend gedrag

Dit is gedrag, verbaal of niet-verbaal, bewust of onbewust, komende van medewerkers, van medegebruikers, van familieleden of derden, dat ervaren wordt door de gebruiker als negatief of ongewenst.

Je kan dit gedrag melden aan een medewerker, aan de directeur van het woonzorgcentrum of aan de klachtenbehandelaar. Elke melding wordt geregistreerd, doorgegeven aan het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en onderzocht.

Bij een ongegronde klacht wordt er een gesprek gevoerd met alle betrokkenen, wordt de verdere zorg bekeken en indien mogelijk wordt het gevoel zich niet veilig en geborgen te voelen weggenomen. Bij een gegronde klacht nemen we de gepaste maatregelen ten aanzien van de dader en zorgen we voor aangepaste zorg voor het slachtoffer. Bij een gegronde klacht met betrekking tot seksueel misbruik wordt onmiddellijk de politie verwittigd.

## 9. Wijzigingen aan de afsprakennota

De interne afsprakennota legt aan de (toekomstige) bewoner en zijn omgeving uit wat mag verwacht worden van zijn nieuwe thuis in één van de woonzorgcentra 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. Het woonzorgcentrum is 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 gebeuren als de organisatie van het woonzorgcentrum zodanig verandert dat een wijziging aan de afspraken zich opdringt.

Wijzigingen aan de interne afsprakennota gewijzigd worden eerst meegedeeld aan alle bewoners en hun vertegenwoordigers. Ze treden vervolgens in werking vanaf de dertigste dag na de kennisgeving hiervan aan alle bewoners en hun vertegenwoordigers.