



# Woonzorgcentrum Hof ten Kouter



**INTERNE  
AFSPRAKENNOTA**

Hartelijk welkom bij ons!

Het OCMW van Laarne wenst u in zijn woonzorgcentrum Hof ten Kouter een lange en aangename rustperiode toe.

De directie en het personeel willen hun best doen om samen met u het woonzorgcentrum de huiselijke warmte en geborgenheidsfeer te geven zodat deze nieuwe omgeving voor u vlug een echte "thuis" wordt.

Het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) zorgt ervoor dat aan de inwoners van het woonzorgcentrum een zo groot mogelijke vrijheid wordt verleend.

Maar u zult wellicht begrijpen dat, daar waar een groep mensen samenleeft, er enkele noodzakelijke leefregels en richtlijnen moeten zijn om de goede gang van zaken te verzekeren.

In deze brochure vindt u alle praktische inlichtingen en richtlijnen betreffende de interne werking van het woonzorgcentrum.

Deze zullen meehelpen om samen met ons hier een aangename samenleving op te bouwen.

## 1. Voorstelling en beheer van het woonzorgcentrum

### 1.1 Woonzorgcentrum Hof ten Kouter

Kouterstraat 1  
9270 KALKEN  
Tel. 09/367.52.43

Dit woonzorgcentrum beschikt over: 95 eenpersoonskamers, verspreid over 3 afdelingen:

- de Vijvers
- de Meersen
- de Bijenkorf (gesloten afdeling)

Het WZC Hof ten Kouter is erkend door de Vlaamse Regering als woonzorgcentrum.

Erkenningsnummer woonzorgcentrum: CE 1007

Erkenningsnummer RVT: VZB 2103

### 1.2 Het woonzorgcentrum wordt beheerd door het OCMW van Laarne. De raad voor maatschappelijk welzijn telt 9 leden. Zij worden rechtstreeks verkozen door de gemeenteraad. De OCMW-raad heeft onder zijn leden een voorzitter verkozen. De uitvoering van het algemeen bestuur is toevertrouwd aan de voorzitter en de secretaris van het OCMW.

Het OCMW heeft een verantwoordelijke bejaardenzorg voor het woonzorgcentrum aangesteld, met name de heer De Lausnay Filip. Hij staat in voor de dagelijkse leiding en de harmonieuze werking van het woonzorgcentrum, volgens de regels die door het OCMW zijn vastgelegd en volgens de bevoegdheden die hem werden toevertrouwd.

## 2. Opname

2.1 De bejaarde die wenst opgenomen te worden in het woonzorgcentrum, of zijn naaste familie, richt zijn aanvraag tot de sociale dienst van het OCMW.

2.2 Elke aanvraag tot opname wordt individueel onderzocht door de sociale dienst van het OCMW. De beslissing tot opname gebeurt op basis van dit voorafgaand administratief, sociaal en medisch onderzoek. Hieruit moet ook duidelijk blijken dat de betrokkene voldoende werd ingelicht omtrent de verschillende mogelijkheden van hulpverlening en de eraan verbonden kosten. De beslissing tot opname wordt getroffen door het Bijzonder Comité Sociale Dienst.

Als de medische of verpleegkundige verzorgingstoestand van de kandidaat bewoner in die mate ernstig evolueert naar een te complexe zorgsituatie, wordt in nauw overleg met de CRA, verantwoordelijke bejaardenzorg, maatschappelijk werker en de hoofdverpleegkundigen een teamvergadering georganiseerd om de toestand van de kandidaat bewoner te evalueren. Desgewenst kan ook de huisarts hierop uitgenodigd worden.

Op basis van deze bevindingen zal een beslissing tot weigering van opname genomen worden. Het resultaat van deze beslissing zal schriftelijk medegedeeld worden aan de desbetreffende kandidaat bewoner of aan zijn vertrouwenspersoon.

De sociale dienst zal mogelijks gezamenlijk met betrokkene en zijn/haar mantelzorgers een alternatieve oplossing zoeken en voorstellen formuleren naar een passend verblijf.

2.3 In bepaalde gevallen kan de voorzitter van het OCMW tot een dringende opname besluiten. De beslissing tot opname dient bekrachtigd te worden door het bijzonder comité voor de sociale dienst.

2.4 Ingeval van opname wordt u een kamer toegewezen. Het nummer van de kamer wordt vermeld in uw "opname overeenkomst". Behoudens uw uitdrukkelijk akkoord of om ernstige redenen mag u niet verplaatst worden naar een andere kamer. Uitzondering hierop zijn de duplex-kamers. Aangezien deze kamers principieel voorzien zijn voor echtparen of samenwonende personen, kan, ingeval van overlijden, na verloop van 2 maanden, van de overlevende partner ten allen tijde geëist worden om te verhuizen





verzekeringsinstellingen van 16 december 2009, m.i.v. 01 januari 2011 een korting op de kostprijs van het incontinentiemateriaal van € 0,30 per dag toegestaan. Deze korting wordt gefactureerd voor elke dag huisvesting en wordt bijgevolg niet doorgerekend voor de dagen waarop u afwezig zou zijn door een ziekenhuisopname of tijdelijk verblijf bij familie.

Deze dagprijs kan ten allen tijde door een beslissing van de raad voor maatschappelijk welzijn en mits toelating door de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie gewijzigd worden.

In dit bedrag zijn alle kosten voor huisvesting, maaltijden, was en verzorging van bedlinnen inbegrepen.

Volgende diensten en leveringen geven aanleiding tot extra vergoeding:

- labelen van persoonlijke kledij
- nieuwkuis van persoonlijke kledij
- persoonlijke waskosten (kledij + handdoeken en washandjes)
- bijdrage in het abonnement op kabel tv
- telefoon en internet: abonnementskosten en kosten individueel gebruik
- persoonlijke medicatie
- persoonlijke dokterskosten of speciale behandelingen zoals kinesist (enkel voor de rob residenten)
- pedicure, manicure en kapper
- drank (met uitzondering van drinkbaar water) en voeding buiten de maaltijden
- ziekenhuisvervoer + kosten vervoer consultaties specialisten
- remgeld labokosten + remgeld medische technische onderzoeken
- persoonlijk aandeel ziekenhuiskosten
- sondevoeding + toebehoren
- abonnementen kranten en tijdschriften
- aankoop persoonlijke kledij
- kosten uitstappen (vervoer, toegang, consumpties)
- persoonlijke toiletartikelen die op uitdrukkelijke vraag van de bewoner door het woonzorgcentrum worden aangekocht
- kosten bril en tandarts
- hoorapparaten
- remgeld prothesen en orthesen



- remgeld looprekjes
- onderhoudskosten persoonlijke rolstoelen

Voor RVT-gerechtigde bewoners zijn de paramedische verstrekkingen, zoals behandeling door een kinesist, in voormelde dagprijs begrepen.

- 2.7 Er worden zowel valide als verzorgingsbehoevende bejaarden in het woonzorgcentrum opgenomen (de leeftijd zowel voor mannen als vrouwen is 65 jaar of ouder).  
Het OCMW kan uitzonderingen toestaan op de leeftijd.  
Indien bewoners niet de gerechtigde leeftijd bereikt hebben, dient hierover uitzondering te worden aangevraagd aan de raad voor maatschappelijk welzijn en ter goedkeuring worden voorgelegd aan de afdeling Ouderenvoorziening van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.
- 2.8 Indien naar het oordeel van een geneesheer de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner zodanig is dat definitieve overplaatsing naar een passende instelling is geboden, verbindt de inrichting zich ertoe, in overleg met de bejaarde en met de natuurlijke of rechtspersonen die voor de opneming instaan, te zorgen voor een passend verblijf.
- 2.9 Als waarborg voor een stipte betaling dient er vóór de opname een som gestort te worden, gelijk aan 30 maal de verschuldigde ligdagprijs. Deze som wordt op een geblokkeerde systeem I rekening geplaatst op naam van de resident.  
De waarborgsom dient ter uitvoering van de bepalingen van de afgesloten schriftelijke overeenkomst of ter betaling van een eventuele schadevergoeding voor opzettelijk veroorzaakte schade.
- 2.10 Gedurende de reservatieperiode zal een korting van € 5 per dag toegekend worden op de te betalen ligdagprijs.  
De reservatieperiode is de periode tussen begindatum overeenkomst en datum effectieve opname.

### 3. Wat dient u mee te brengen bij opname

#### 3.1 Administratieve documenten

- identiteitskaart;
- SIS-kaart en klevertjes van de mutualiteit;
- recent medisch attest waardoor wordt verklaard dat U vrij bent van besmettelijke ziekten;
- medisch verslag inzake uw algemene toestand;
- adres en telefoonnummer van de persoon die dient verwittigd te worden bij ziekte of noodzaak;
- eventueel voorschrift van de dokter voor dieetvoeding;
- lijst van de voorgeschreven geneesmiddelen.

#### 3.2 Meubelen – toestellen

Iedereen beschikt over een eigen kamer met centrale verwarming, telefonie- en internetaansluiting, oproepsysteem, afzonderlijke sanitaire cel met inloopdouche en een ijskastje.

Iedere kamer is gemeubileerd. Indien U dit wenst mag U wel een kleinmeubel (zetel, klein tafeltje, stoelen) en een radio meebrengen. Het Ocmw stelt zelf tv-toestellen ter beschikking. Omwille van de brandveiligheid (gevaar voor implosie) mogen de residenten geen eigen tv-toestel meebrengen.

Maak uw kamer gezellig door een sobere wandversiering.

Beperk U tot enkele herinneringen en vermijd stofvreter en overtolligheden.

Petroleum-, gas- of elektriciteitstoestellen worden niet toegelaten.

Voor het aanbrengen van schilderijen of foto's zijn speciale ophangsystemen voorzien.

#### 3.3 Om het verlies of diefstal van geld of postwaarden te vermijden geeft u deze een plaats in een kast die veilig gesloten wordt.

De directie of het personeel kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor het verlies of diefstal van waardevolle zaken. Wij raden U ten zeerste aan deze in bewaring te geven aan een familielid of aan een ander betrouwbaar iemand.

#### 3.4 Persoonlijke verzorging



Zorg voor voldoende bovenkledij zodat U steeds netjes bent.

- Ondergoed: minimum 24 stuks van elk
- Slaapklederen of pyjama's : minimum 6 stuks
- 20 zakdoeken
- 10 paar kousen
- 10 sponshanddoeken + 2 badlakens
- 20 washandjes
- 1 kamerjas
- 1 paar pantoffels
- toiletzak met kam, borstel, eau de cologne, tandenborstel
- en eventueel scheergerei

Denk eraan dat het belangrijk is voor u en aangenaam voor uw medebewoners indien u er steeds verzorgd uitziet.

## 4. Opnamemodaliteiten

- 4.1 De verantwoordelijke van het woonzorgcentrum organiseert het onthaal van de nieuwe bewoner. Daarbij worden zowel de kinderen en/of familieleden, personeelsleden, evenals de medebewoners betrokken.
- 4.2 Bij uw opname wordt een persoonlijke steekkaart aangelegd met volgende gegevens:
- naam, voornaam, geboorteplaats en datum, burgerlijke stand, nationaliteit;
  - naam, adres en telefoonnummer van de behandelende geneesheer;
  - gegevens van de mutualiteit;
  - naam, adres en eventueel telefoonnummer van de persoon die in geval van nood moet verwittigd worden.

Indien u dit verlangt kan de verantwoordelijke van het woonzorgcentrum op uw steekkaart uw godsdienstige en/of filosofische overtuiging vermelden.

Vrije meningsuiting is volledig gewaarborgd. Iedereen respecteert de godsdienstige, filosofische en politieke overtuiging van een ander.

- 4.3 Tevens wordt voor iedere bejaarde die in het woonzorgcentrum verblijft een bijkomende individuele rekeningkaart bijgehouden. Daarop is vermeld:
- identiteit betrokkene;
  - naam van de persoon of instantie die voor de plaatsing instaat;
  - inlichtingen i.v.m. de betaling;
  - inlichtingen over het ziekenfonds;
- Volgende zaken worden ook opgenomen:
- mandaat van de geneesmiddelen;
  - inventaris meubilair;
  - regelmatig bijgehouden boeking van alle uitgaven en ontvangsten voor rekening van de betrokkene.

De bejaarde zelf of de familie kan deze kaart inkijken. Er wordt een uittreksel van die rekening overhandigd.

- 4.4 De verantwoordelijke bejaardenzorg zorgt ervoor, in onderling overleg met de familie, dat de formaliteiten betreffende de woonstverandering (o.a. mutualiteit, pensioenkas...) tijdig in orde gebracht worden.

## **5. Omstandigheden die aanleiding geven tot ontslag uit het woonzorgcentrum**

- 5.1 Niemand mag uit het woonzorgcentrum worden ontslagen tenzij wegens gedragingen die zwaar storend zouden zijn voor de medebewoners of voor de instelling zelf of om redenen van heirkracht.
- 5.2 Wij vragen uw medewerking om een vreedzaam en harmonieus levensmilieu te bewaren. Daarom rekenen wij erop dat U onderling hoffelijk met elkaar omgaat, blijk geeft van hulpvaardigheid en vriendelijkheid.
- 5.3 Dronkenschap, elkaar aanvallen met woorden of daden, diefstal, zijn zaken die aanleiding geven tot reacties van de directie. Elke storende of herhaalde inbreuk op de sfeer en de geest van het woonzorgcentrum kan aanleiding geven tot het wegzenden. De betrokkene zal evenwel gehoord worden door de raad voor maatschappelijk welzijn.
- 5.4 Wanneer er personen zijn die niet over al hun geestesvermogens beschikken, vragen wij U deze met rust te laten.

Indien dit niet gebeurt kan men besluiten tot onmiddellijk ontslag van de schuldige uit het woonzorgcentrum.

Het OCMW rekent echter op zijn bejaarden opdat nooit dergelijke pijnlijke beslissing zou moeten genomen worden.

- 5.5 Verzorgingsbehoevendheid is evenwel geen reden tot ontslag.
- 5.6 Het staat ieder bewoner vrij het woonzorgcentrum definitief te verlaten mits de instelling 30 dagen voor de datum van vertrek daarvan schriftelijk te verwittigen. Tijdens de proefperiode van 30 dagen na de opname, wordt de opzegtermijn beperkt tot 7 dagen. Momenteel wordt er geen opzeggingsvergoeding gevraagd.

Het OCMW respecteert een opzegtermijn van 60 dagen indien:



- a) volgens het oordeel van de behandelende geneesheer, de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner zodanig evolueert dat definitieve overplaatsing naar een meer passende instelling is geboden. Het Ocmw verbindt er zich echter in dit geval toe, om in overleg met de bejaarde en of met de natuurlijke of rechtspersonen die hem vertegenwoordigen, voor een passend verblijf te zorgen en, in voorkomend geval, de opzegtermijn zolang te verlengen
- b) blijkt dat de bewoner voor het aangaan van de overeenkomst, aan het Ocmw onjuiste of onvolledige inlichtingen heeft verstrekt over gegevens die zo essentieel zijn dat het Ocmw de overeenkomst niet zou hebben aangegaan indien het op de hoogte was geweest.

## **6. De specifieke regelingen bij tijdelijke afwezigheid of overlijden van de bewoner**

6.1. Bij afwezigheid van de bewoner wordt er een bedrag van 5 euro per dag terugbetaald. Deze terugbetaling gaat in vanaf de eerste dag afwezigheid voor een bewoner die zijn afwezigheid minstens 24 uur voorafgaandelijk aan de voorziening heeft gemeld en die minstens 24 uur afwezig blijft, of vanaf de eerste kalenderdag die volgt op de ziekenhuisopname van een bewoner.

Zonder voorafgaande melding gaat de terugbetaling in vanaf de eerste dag die volgt op de vaststelling van de afwezigheid.

6.2. De overeenkomst neemt ook een einde op de dag van het overlijden van de bewoner.

Bij overlijden van een resident dient de kamer te worden ontruimd door de erfgenamen binnen de 5 dagen; er zullen minimum 3 dagen en maximum 5 dagen worden aangerekend.

Gedurende die termijn kan enkel de dagprijs, verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten, verder aangerekend worden. Als binnen die termijn de kamer opnieuw bewoond wordt, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan die nieuwe bewoning.

Indien er geen ontruiming is door de erfgenamen binnen de 5 dagen dan zal de ontruiming van de kamer gebeuren door de eigen onderhoudsploeg, de kosten hiervan zullen ten laste zijn van de erfgenamen.

Gedurende de termijn die nodig is voor de ontruiming wordt de dagprijs verminderd met 5 euro.

## 7. Verblijf in het woonzorgcentrum

- 7.1 Iedere bewoner gaat in principe vrij in en uit het woonzorgcentrum. U kan wandelingen, bezoeken of boodschappen doen op elk moment.

Wij vragen U wel aanwezig te zijn de dagen en uren waarop U werd gevraagd een bad te nemen of voor verzorging, verpleging, onderhoud of maaltijden in het woonzorgcentrum te blijven.

- 7.2 Afwezigheid tijdens de dag

Om de rust en de veiligheid in de gebouwen te verzekeren, worden de buitendeuren gesloten om 21.00 uur. U kan te allen tijde later terugkomen mits verwittiging van de verantwoordelijke.

Wanneer U niet tijdig terug kan zijn voor de maaltijden dient U op voorhand te verwittigen.

- 7.3 Als u bij familie of vrienden op bezoek gaat voor meer dan 1 dag, verwittig de verantwoordelijke dan minstens 1 dag voordien.

Dit geldt ook -zo mogelijk- bij opname in het ziekenhuis. U sluit uw kamer af en geeft de sleutel in bewaring bij de verantwoordelijke. Indien mogelijk geeft U een adres of telefoonnummer op, waar u zonodig, bereikt kan worden.

- 7.4 Ingeval een resident sondevoeding wordt toegediend wordt de vastgestelde ligdagprijs, met ingang van startdatum van de behandeling en tot op de dag dat de behandeling volledig is afgebouwd, met € 5 per dag verminderd.

- 7.5 Vrijheid

U beschikt vrij over uw persoonlijke goederen.

Niemand mag uw kamer betreden zonder uw toestemming, behalve de personen die daartoe gemachtigd zijn.

In uw eigen belang vragen wij u tijdens de nacht uw kamer niet op slot te doen.

## 7.6 Afspraken voor een goede dagindeling

Het is voor iedereen aangenaam als we ons aan volgende overeenkomsten houden:

- 7.30 – 8.00 uur : ontbijt
- 11.30 uur : middagmaal
- tussen 12.00 en 14.00 uur geniet U best van een deugddoend middagdutje
- tussen 14.00 en 15.00 uur wordt er koffie opgediend
- 17.00 uur : avondmaal
- Rond 21.00 uur wordt het bedtijd en komt er stilte en rust in het woonzorgcentrum.

Uit eerbied voor elkanders rust vragen wij u ook tijdens de middagpauze alle gerucht en lawaai te vermijden. Men moet er voortdurend op bedacht zijn de medebewoners geen hinder te veroorzaken tijdens de uren waarop stilte wordt gevraagd.

## 7.7 Bezoek

Familie en vrienden zijn steeds welkom. U kan vrij bezoek ontvangen op uw kamer of in de daartoe ter beschikkingstaande algemene lokalen. De meest geschikte bezoektijd is in de namiddag.

## 7.8 Naaste verwanten van een zwaar zieke bewoner kunnen na afspraak met de verantwoordelijke op ieder uur van de dag bezoeken afleggen of blijven waken wanneer dit nodig is.

## 7.9 Maaltijden

Er wordt gezorgd dat u een gezonde, afwisselende en voldoende voeding krijgt, die bovendien aangepast is aan uw gezondheids-toestand en aan de door de geneesheer aangegeven dieetvoorschriften.

In het belang van uw eigen gezondheid wordt het sterk ontraden voedsel van buitenhuis mee te brengen of de maaltijden aan te vullen.

Let op voor bederfbare eetwaren die U op uw kamer bewaart.

Buiten de vastgestelde uren kunnen er geen maaltijden verkregen worden. De eetmalen worden gebruikt in de leefruimte of worden op de kamer opgediend.

De spijskaart wordt opgesteld per week en uitgehangen op de infoborden. Elke bewoner krijgt een kopie van het weekmenu.

#### 7.10 Briefwisseling, telefoon, huisdieren

De briefwisseling kan elke morgen afgehaald worden bij de verantwoordelijke of wordt persoonlijk op uw kamer gebracht.

Wanneer u de openbare telefoon wenst te gebruiken vraagt u de toestemming van de verantwoordelijke. De telefoonkosten worden aangerekend tegen kostprijs. Indien U een eigen telefoontoestel op uw kamer wilt, doet U zelf een aanvraag tot aansluiting bij het openbare net naar keuze. De aansluitingskosten, abonnementskosten en persoonlijke gesprekken dient u zelf te betalen.

In principe worden er geen huisdieren toegelaten.

#### 7.11 Hygiëne

Minstens eenmaal per week neemt U een bad. Indien nodig zal het verplegend of verzorgend personeel U een handje toesteken. Het beddengoed wordt minstens om de veertien dagen en telkens als zulks nodig is, ververst.

Wij vragen U mee zorg te dragen voor de netheid van uw kamer en de gemeenschappelijke lokalen.

Het woonzorgcentrum is een openbare plaats. Dit betekent dat er in het woonzorgcentrum in principe niet mag gerookt worden.

(koninklijk besluit van 13.12.2005 – B.S. 22.12.2005) Een rooklokaal is echter ingericht op de eerste verdieping.

Het is aan te raden iedere dag bed en kamer goed te verluchten. Waak over de orde en netheid in de toiletten en de badkamers.

Er wordt nauwgezet gelet op de naleving van deze hygiënische voorschriften.

De niet-naleving ervan kan immers storend inwerken op de relaties en de samenleving van de bewoners in het woonzorgcentrum.



## 7.12 Medische en farmaceutische zorgen

De verpleegsters en bejaardenhelpsters geven aan de bewoners dagelijks de nodige zorgen die hun gezondheidstoestand vereist. Zij zijn uw eerste rangsverzorgers die overal waar nodig een helpende hand bieden bij de dagelijkse handelingen van het leven.

Zoals wettelijk opgelegd, wordt voor elke opgenomen persoon een dossier bijgehouden over de medische voorschriften, richtlijnen en hun uitvoering.

Het beroepsgeheim wordt strikt geëerbiedigd.

De bewoner is helemaal vrij de geneesheer te kiezen die hij wenst.

Geneesmiddelen worden door de dokter voorgeschreven. U kunt ze halen of eventueel laten halen bij de apotheker waarmee het OCMW een overeenkomst heeft afgesloten.

De medicatie wordt in principe verstrekt door het verplegend en/of verzorgend personeel van het woonzorgcentrum. U mag geen geneesmiddelen op de kamer bijhouden tenzij mits uitdrukkelijke toelating van uw behandelend geneesheer.

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

In het WZC streven wij naar een optimale opvang waarbij zelfstandigheid en maximale keuzevrijheid centraal staan. Soms zijn residenten echter beperkt in hun mogelijkheden vb. omwille van desoriëntatie of dementie. Om de veiligheid van deze residenten te garanderen is het soms nodig een aantal veiligheidsmaatregelen te hanteren :

- Residenten met wegloupedrag of desoriëntatie verblijven in de "Bijenkorf". De residenten ervan kunnen de afdeling niet vrij in- en uitlopen, tenzij onder begeleiding van vb. familie of personeel. Binnen deze afdeling kunnen de residenten vrij rondwandelen en beschikken zij over een binnentuin.
- Als bijkomende veiligheid kunnen we residenten met desoriëntatie voorzien van een alarm-polshorloge. Dit



waarschuwt het personeel wanneer ze de afdeling ongemerkt zouden verlaten.

- Wanneer extra observatie nodig is, is het mogelijk een auditieve controle op de kamer in te schakelen. Op die manier kan het personeel van op afstand horen of de resident hulp nodig heeft, zo kan er ook gecommuniceerd worden met de resident. Het inschakelen van deze auditieve controle gebeurt steeds na overleg met resident en (indien dit niet meer mogelijk is) met de familie of vertrouwenspersoon van de resident.
- Door het toepassen van bovenstaande maatregelen kunnen wij maximaal vermijden dat bewoners gefixeerd dienen te worden. Wanneer dit in uitzonderlijke omstandigheden toch nodig is vb. wanneer de resident een bedreiging vormt voor zijn/haar persoonlijke veiligheid, kan een resident (tijdelijk) gefixeerd worden. Uiteraard gebeurt dit steeds in overleg met de familie/vertrouwenspersoon.

#### 7.14 De regeling met betrekking tot opname in een ziekenhuis

Iedere bewoner of vertegenwoordiger kan na overleg met de huisarts en hoofdverpleegkundige in volledige vrijheid de keuze maken om al dan niet over te gaan tot een ziekenhuisopname. Tevens kan de resident zelf de keuze van het ziekenhuis bepalen. Deze informatie kan men opnemen op een formulier dat zich in het zorgdossier bevindt.

#### 7.15 De mogelijkheden en beperkingen binnen het woonzorgcentrum in verband met palliatie en euthanasie

De palliatieve zorg in de moderne woonzorgcentra heeft de laatste tijd definitief zijn intrede gedaan en is geïntegreerd in een beleid in de totaalzorg die wij bieden aan alle bewoners.

Misschien is het toch wel nuttig om nog even stil te staan bij wat nu palliatieve zorg precies inhoudt. Het is de continue, actieve en totale zorg voor bewoners met een onomkeerbare aandoening van wie het sterven binnen afzienbare tijd wordt verwacht. Zowel op fysisch, psychisch, sociaal alsook op spiritueel vlak wordt de bewoners door een interdisciplinair team zo goed mogelijk bijgestaan en begeleid wanneer genezen niet meer kan. Uiteraard staat de bewoner centraal en als algemene doelstelling kunnen we stellen dat er



gestreefd wordt naar een totale comfortzorg. Iedereen heeft recht op respect en waardigheid tot na het sterven. Ook is het belangrijk dat er vanuit het multidisciplinaire team, dat overleg pleegt, de noden, wensen en behoeften in kaart worden gebracht. Vroegtijdige zorgplanning is gewenst. Wat verstaan we hieronder ?

Heel wat mensen kunnen met angst en onwetendheid zitten over de manier waarop ze hun levenseinde zullen beleven. Men denkt best even na over zijn levenseinde zodat men later van vermijdbare ellende bespaard blijft. Beslissingen rond het levenseinde mogen niet afhangen van toeval of van intenties van toevallig aanwezige zorgverleners. Voor een betere zorg van het levenseinde is een eerste belangrijke stap het in kaart brengen van de omstandigheden van overlijden en de kwaliteit van het levenseinde.

Tijdens hun verblijf zal de hoofdverpleegkundige al dan niet samen met de vertrouwenspersoon een intake gesprek afnemen en noteren op een standaardformulier van onderhandelde zorg (formulier therapiebeperking) en waar beslissingen over levenseinde in volledige vrijheid al dan niet kunnen geformuleerd worden. Dit formulier kan later ten allen tijde herzien en aangepast worden .

Euthanasie geraakt stilaan uit de taboesfeer. Toch is dit nog altijd een precair onderwerp en wordt dit natuurlijk met de nodige omzichtigheid behandeld. Enkel en alleen vanuit het wettelijk kader kan men deze weg bewandelen. Het allerbelangrijkst gegeven blijft dat het vertrekpunt van beslissing enkel en alleen bij de bewoner ligt. Enkel en alleen de bewoner kan in volledige vrijheid beslissen of er al dan niet beslissingen genomen moeten worden omtrent levensbeëindigende handelingen.

Een goed euthanasiebeleid past in een goede palliatieve zorg en kan men zomaar niet van elkaar loskoppelen.



## **8. Inspraak en onderzoek van suggesties en klachten van bewoners, familie of mantelzorgers**

- 8.1 De bewoners, familie of mantelzorgers worden verzocht hun mening en suggesties te geven over de organisatie van het dagelijks leven in het woonzorgcentrum.

Daartoe functioneert een gebruikersraad binnen het woonzorgcentrum die minimaal eenmaal per trimester vergadert. Elke bewoner, familielid of mantelzorger kan er in principe deel van uitmaken.

- 8.2 De gebruikersraad kan advies uitbrengen, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van de dagelijkse verantwoordelijke van het woonzorgcentrum over alle aangelegenheden die de algemene werking van het woonzorgcentrum betreffen  
Vb. onthaal; organisatie vrije tijd; dagindeling; suggesties,...

- 8.3 Van de vergadering wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners, familie of mantelzorgers bezorgd wordt. Een exemplaar van dit verslag wordt eveneens bezorgd aan de dagelijkse verantwoordelijke van het woonzorgcentrum en aan het vast bureau.

De dagelijkse verantwoordelijke en het personeel kunnen uitgenodigd worden om de vergadering bij te wonen.

## **9. Mededeling strategische beslissingen vanwege het management aan bewoner, familie of mantelzorgers**

Er wordt een actieve communicatie naar bewoners, familie of mantelzorgers opgezet met betrekking tot strategische beleidsbeslissingen met impact op de dagelijkse werking, verblijfskosten, aanpassingen aan de aard van de aangeboden hulp- en dienstverlening.

De gebruikersraad wordt in eerste instantie aangegrepen tot mededeling van deze strategische beleidsbeslissingen aan bewoners, familie of mantelzorgers.

Daarnaast wordt, rekening houdend met de hoogdringendheid, schriftelijk gecommuniceerd ofwel via een afzonderlijk schrijven ofwel d.m.v. het verspreiden van een nieuwsbrief.

## **10. Behandeling van suggesties, opmerkingen en klachten van bewoners, familie of mantelzorgers**

- 10.1 Suggesties, bemerkingen en klachten kunnen door de bewoners, familie, mantelzorgers of door de gebruikersraad worden genoteerd in de registers "suggesties en klachten" die permanent per afdeling ter beschikking liggen en geconsulteerd kunnen worden in de leefruimtes van het Woonzorgcentrum Hof ten Kouter.
- 10.2 Op eenvoudige aanvraag wordt het register "suggesties en klachten" voorgelegd aan de gebruikersraad.
- 10.3 Eveneens kunnen opmerkingen, bezwaren of klachten ten allen tijde rechtstreeks medegedeeld worden aan de verantwoordelijke bejaardenzorg van het woonzorgcentrum, namelijk dhr. De Lausnay Filip.  
U kan hiervoor gebruik maken van het meldingsformulier "klacht/opmerking/suggestie" dat u ontvangen heeft bij uw opname. U kan dit ingevulde formulier deponeren in de ideeënbus of overhandigen aan de verantwoordelijke van het woonzorgcentrum.
- 10.4 Daarnaast kunnen suggesties, opmerkingen of klachten ook rechtstreeks ingediend worden bij de klachtenbehandelaar van het Ocmw, dhr. Pieter Lansens, Colmanstraat 51 te 9270 Kalken.  
Telefonisch bereikbaar op het nr. 09/365 46 90.  
Online: [www.ocmwlaarne.be](http://www.ocmwlaarne.be) - rubriek klachten.
- 10.5 Aan de indiener wordt uiterlijk binnen veertien kalenderdagen feedback gegeven over het gevolg dat aan de klacht werd gegeven.
- 10.6 Periodiek worden de bewoners, familie of mantelzorgers tijdens de gebruikersraad ingelicht over het klachtenbeleid.

## 11. Maatregelen van algemeen belang

11.1 Om uzelf en anderen niet in gevaar te brengen is het nodig dat iedereen een bijzondere inspanning doet om alles te vermijden dat brandgevaar kan opleveren.

Het gebruik van elektrische apparaten zoals radio, scheerapparaat e.d., snoeren mogen enkel gebruikt worden nadat het hoofd van de technische dienst ze heeft gecontroleerd.

Bij defect of beschadiging van snoeren, stekkers, stopcontacten moet de verantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte gebracht worden.

Omwille van het brandgevaar is het ook ten strengste verboden:

- kaarsen aan te steken op de kamer;
- te roken in bed en in de plaatsen waar rookverbod geldt;
- elektrische kooktoestellen zoals friteuse, enz. te gebruiken.

11.2 De bewoners dienen zich vertrouwd te maken met de wegen waarlangs zij in geval van nood uit de kamers, de afdeling of het woonzorgcentrum kunnen ontkomen.

De richtlijnen die men dient te volgen in geval van brand zijn duidelijk aangebracht en op elke kamer aanwezig.

Bij brandoefeningen zullen de bewoners geholpen en begeleid worden om als dusdanig het geheel van de reddingsoperaties en evacuatiemogelijkheden te begrijpen.

11.3 Contacten tussen personeel en bewoners.

U wil de personeelsleden voor hun dagelijkse zorg dankbaar zijn. dat waarderen wij ten zeerste. Toch moeten wij U vragen, in het voordeel van iedereen, geen geschenken of fooien te geven aan personeelsleden.

Veel meer dan een geschenk zal uw goed humeur en een vriendelijk woord hen blij maken.

11.4 U dient door ons personeel met beleefdheid, eerbied en wellevendheid bejegend te worden. Het is nochtans verboden om bevelen te geven aan ons personeel.



### 11.5 Animatie, bezigheid en vrijetijdsbesteding

Iedereen heeft nood aan ontspanning. Doe een kleine inspanning om u te ontspannen. Als u graag leest kan u altijd terecht in de gemeentelijke bibliotheek.

U kan zich laten abonneren op dagbladen en tijdschriften.

Door knutsel- of handwerk kan u ook anderen blij maken.

Een wandeling in de tuin wordt zeer aangeraden.

U kan steeds de animatiekalender bekijken op de infoborden om op de hoogte te blijven van de verschillende georganiseerde activiteiten.

## 12. Betalingswijze

De betaling kan gedaan worden op de door uzelf bepaalde wijze. Om veiligheidsredenen raden wij u aan gebruik te maken van een domiciliëringsopdracht of te betalen via overschrijving.

## 13. Beheer van gelden of goederen

De bestuurder van het woonzorgcentrum beheert geen gelden of goederen van de inwoners en neemt deze ook niet in bewaring.

## 14. Instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van het woonzorgcentrum en de toepasselijke erkenningsnormen

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd voor het controleren van de instellingen over de toepassing van de erkenningsnormen en oefent zij toezicht uit op de erkenning van het woonzorgcentrum.

## 15. Kennisgeving van de afsprakennota

- 15.1 Alle bewoners gaan de verbintenis aan de voorschriften van deze afsprakennota evenals van de toepassingsmaatregelen na te leven.
- 15.2 Een exemplaar van deze afsprakennota wordt tegen ontvangstbewijs, dat als akkoordverklaring geldt, aan elke nieuwe bewoner bij zijn opneming in het woonzorgcentrum overhandigd.
- 15.3 Deze afsprakennota kan enkel gewijzigd worden bij beslissing door de Raad van het Ocmw.
- 15.4 Deze afsprakennota is goedgekeurd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn op 6 april 2011.

Namens de raad van het OCMW.

de secretaris  
Githa Praet

de voorzitter  
Steven De Wolf