

INTERNE AFSPRAKENNOTA

Woon-en zorgcentrum

1. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1.1. De woon- en zorgcentra worden beheerd door de VZW Bejaardenzorg Grauwzusters Limburg, met maatschappelijke zetel te Demerstraat 80, 3500 Hasselt. Vermelde VZW baat woon-zorgcentrum Sint-Elisabeth in Hasselt uit alsook de serviceflats op de vermelde campus, evenals het woon- en zorgcentrum St-Franciscus in Tongeren en het woon- en zorgcentrum Eyckendael te Riemst, de serviceflatresidentie Sint Jozef en het dagzorgcentrum De Schakel te Tongeren.

Artikel 1.2. Het **xxxx** woon- en zorgcentrum is erkend door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. De dagelijkse leiding berust bij Abrahams Johan: algemeen directeur en bij Wouter Ruysveldt, campusdirecteur.

Artikel 1.3. In het Sint-Elisabeth woon- en zorgcentrum worden zowel semi-validen als zorgbehoevende bejaarden opgenomen (van lichamelijke en/of psychische aard). Zowel alleenstaanden als echtparen worden opgenomen.

Artikel 1.4. Als vrij en christelijk initiatief biedt het woon- en zorgcentrum plaats aan bejaarde bewoners welk ook hun ideologische, filosofische, godsdienstige of politieke overtuiging mag zijn.

Artikel 1.5. Deze interne afsprakennota dient voor de opname van de bewoner en voor de ondertekening van de overeenkomst overhandigd en toegelicht te worden aan de bewoner/wettelijk vertegenwoordiger en ondertekend voor ontvangst. Uitzondering geldt bij dringende opname.

2. DE OPNAMEPROCEDURE EN DE OPNAMEVOORWAARDEN

Artikel 2.1. Er gelden twee opnamecriteria: de datum van inschrijving en de zorgbehoevendheid. Onze woon- en zorgcentra (rusthuizen) geven voorrang aan zorgbehoevende bejaarden. Om deze reden wordt bij de inschrijving ook steeds gevraagd om een Katz-score te laten invullen bij de huisarts zodat de sociale dienst zich kan vergewissen van de zorgsituatie. Vanaf de datum dat de sociale dienst deze Katz-score ontvangen heeft, samen met het inschrijvingsformulier, bent u ingeschreven op de wachtlijst.

Bij een vrijkomende plaats in het woon- en zorgcentrum/rusthuis wordt de wachtlijst overlopen met de twee opnamecriteria als enige maatstaven. Om één en ander beheersbaar te maken wordt er gewerkt met een 'warme wachtlijst': dit zijn een vijftal personen waaraan werd gecommuniceerd dat zij binnen afzienbare tijd kunnen opgenomen worden. De sociale dienst zal deze personen eerst contacteren: de eerste op de wachtlijst is niet noodzakelijk degene die effectief wordt opgenomen (hij kan bijvoorbeeld inmiddels in het ziekenhuis liggen of de wens uitspreken om voorlopig nog niet opgenomen te worden).

Artikel 2.2. De beslissing van opname wordt niet beïnvloed door :

- 1° uw ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging;
- 2° het lidmaatschap van een organisatie of groepering;
- 3° de financiële draagkracht.
- 4° op ethische grond

Artikel 2.3. Wij lichten u tevens onderhavige interne afsprakennota toe en vragen dit te ondertekenen voor ontvangst. Deze interne afsprakennota dient u samen te lezen met de onthaalbrochure en de

familie-info. Niet onbelangrijk is ook de informatie op de website: www.begralim.be. Voor wat de strategische beslissingen betreft verwijzen wij naar de nieuwsbrief die periodiek wordt uitgegeven. Er is tevens een beleidsnota ter beschikking omtrent “de zorg bij het levenseinde” (omvattend het palliatief zorgbeleid en ‘euthanasie’). Er is ook een informatieve nota omtrent ons fixatie-arm beleid.

Er wordt ook een schriftelijke overeenkomst van opname gesloten tussen de (vzw beheersinstantie) en u of uw vertegenwoordiger of uw vertrouwenspersoon. Deze overeenkomst bevat alle gegevens, rechten en verplichtingen, die wettelijk verplicht zijn. Zo u dat verlangt, kan op in uw dossier eveneens uw godsdienstige en filosofische overtuiging worden vermeld. Tevens wordt een dossier opgesteld en bijgehouden dat de medische richtlijnen bevat alsmede de uitvoering ervan.

Artikel 2.4. De eerste 30 dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode, de opzeggingstermijn is in die periode beperkt tot 7 dagen.

3. HET WONEN

De rusthuiskamer

Artikel 3.1. U bent vrij om uw kamer met eigen meubels en naar eigen smaak in te richten, zo huiselijk en zo gezellig als u dat wenst. Standaard is in elke kamer een hooglaagbed voorzien. Er is standaard een kastenwand voorzien met frigo. U kan tevens beschikken over een stoel met tafel en een geriatrische zetel. De inventaris van de inboedel die eigendom is van het woon- en zorgcentrum kan u vinden als bijlage bij de overeenkomst.

Er zijn semi-airco groepen geplaatst in het woon- en zorgcentrum. Deze zorgen voor een voldoende verversing (en koeling in de zomer) van de lucht. Het systeem werkt echter slechts optimaal als u uw venster dicht houdt.

Artikel 3.2. De vloerbekleding mag niet veranderd worden. Tapijten zijn omwille van hygiënische redenen niet toegelaten. In de zoldering, de betonnen balken, deuren en betegelde oppervlakten mag niets ingeslagen worden. Wij vragen u om voldoende bewegingsruimte over te houden en de eigen bemeubeling te beperken.

Artikel 3.3. Gebruik van eigen elektrische apparatuur (behoudens radio, tv en scheerapparatuur) is omwille van veiligheidsredenen niet toegestaan. Verzorgingsapparatuur is vanzelfsprekend wel toegelaten.

Artikel 3.4. Beschadiging van lokalen en inrichting, behorend aan de VZW, defecten veroorzaakt door verkeerd gebruik van voorzieningen moeten door de bewoner vergoed worden. De VZW Bejaardenzorg Grauwzusters Limburg is niet verantwoordelijk voor beschadiging, verlies van meubilair, linnen en andere voorwerpen, toebehorend aan de bewoner. Persoonlijke bezittingen van de bewoner zijn niet verzekerd.

Artikel 3.5. U kunt op uw rusthuiskamer een telefoon installeren met privé-nummer. De kosten hiervan vallen ten uwer laste.

Artikel 3.6. U kan uw radio en t.v. meebrengen en aansluiten op de kabeldistributie.

Private levenssfeer

Artikel 3.7. U kan beschikken over de sleutel van uw kamer. De VZW beschikt in geval van nood over een dubbel van uw sleutel. Gelieve de deur nooit afgesloten te laten met de sleutel op de deur. U bent verantwoordelijk voor uw eigen persoonlijke bezittingen.

Artikel 3.8. Uw briefwisseling wordt bezorgd via het afdelingspersoneel.

Artikel 3.9. Omwille van hygiënische redenen zijn geen huisdieren zoals katten en honden toegelaten.

Veiligheid

Artikel 3.10. Om zichzelf en anderen niet in gevaar te brengen is het nodig dat de bewoners een bijzondere inspanning leveren om alles te vermijden wat brandgevaar kan opleveren. Daarom zijn, in samenspraak met de brandweer, volgende veiligheidsvoorschriften uitgewerkt:

- De elektrische toestellen die u gebruikt (tv, radio, scheerapparaat) moeten beantwoorden aan de veiligheidsvoorschriften. Ze kunnen dienaangaande gekeurd worden door het interne hoofd van de 'Veiligheidsdienst';
- De bewoner zal zijn medewerking verlenen aan periodieke controle van deze toestellen. Bij defect of beschadiging ervan zal de bewoner de VZW onmiddellijk op de hoogte brengen
- Het is niet toegestaan om een elektrisch verwarmingstoestel bij te plaatsen of aanpassingen uit te voeren aan de elektrische voorzieningen, leidingen en constructies
- Roken in bed en in de lokalen waar een rookverbod geldt en asbakken ledigen in prullenmanden zijn handelingen die gemakkelijk tot brand leiden. Ze worden dan ook ten strengste verboden;
- De richtlijnen die men dient te volgen in geval van brand worden duidelijk aangebracht op verschillende plaatsen in het gebouw;
- Er dient opgelet te worden dat de uitgangen (evacuatiewegen) niet belemmerd worden.

Gemeenschappelijke plaatsen

Artikel 3.11. De gemeenschappelijke ruimten, zoals de livings, het cafetaria, de tuin, de zithoekjes, de kapel, ... zijn er voor u. U kan er dan ook onbeperkt gebruik van maken.

Artikel 3.12. Men dient er steeds voor te zorgen dat de rust van de medebewoners niet wordt gestoord, en dat voornamelijk tussen 22 uur 's avonds en 7 uur 's morgens;

Artikel 3.13. Bij gebruik van muziekinstrumenten, radio en t.v. moet men er steeds op bedacht zijn de medebewoners geen hinder te veroorzaken.

Bijzondere verblijfsvoorwaarden

Artikel 3.14. Er wordt bij de opname een individuele steekkaart opgesteld dat bestaat uit volgende luiken:

- een administratief inlichtingsblad van de resident met ondermeer gegevens over:
 - a. de gezondheidstoestand (cfr. Katz-evaluatieformulier)
 - b. naam en adres van de huisdokter;
 - c. naam, adres en lidnummer van mutualiteit of verzekeringsinstelling;
- een persoonlijk inlichtingsblad

De betrokkene kan vragen op die fiche ook zijn godsdienstige of filosofische overtuiging te vermelden.

Artikel 3.15. De diensten verstrekt door het huis en de daarvoor verschuldigde vergoeding wordt bepaald in de individuele overeenkomst tussen de bewoner en de VZW Bejaardenzorg Grauwzusters Limburg.

Artikel 3.16. Verlaten van het huis en ontvangen van bezoek is steeds toegelaten. Indien men bij de maaltijden of 's nachts afwezig is zal men de verantwoordelijke van de verdieping verwittigen.

Artikel 3.17. Alle bewoners dienen zich te schikken naar de normen en bepalingen, voorgeschreven door veiligheidsorganismen en officiële instanties.

Artikel 3.18. De voorschriften van wellevendheid en hygiëne zullen in acht genomen moeten worden tegenover alle medebewoners en personeelsleden.

Huishoudelijke zorgen

U kan steeds helpen bij het dagelijks of wekelijks onderhoud van uw kamer indien u dat wenst. U kan altijd rekenen op de nodige hulp van het onderhoudsteam. U kan uw persoonlijke was door de familie laten doen of uitbesteden aan een wasserij.

Bezoek

Bezoek van familie en vrienden is steeds welkom en kan altijd. De bezoeken zijn volledig vrij. U bepaalt zelf op welke uren u al dan niet bezoek ontvangt. De voordeur gaat wel om 19 uur op slot, wat niet belet dat u daarna nog bezoek kan ontvangen of kan uitgaan. U kan dan gebruik maken van de code om binnen/buiten te geraken. De cafetaria kan ook, buiten de uren waarop er bediend wordt, gebruikt worden om bezoek te ontvangen.

Familie of kennissen kunnen komen helpen bij de verzorging of etensbedeling.

4. DE VERZORGING

Artikel 4.1. De bewoner is vrij de geneesheer van zijn keuze te raadplegen. Bij wijziging van geneesheer is het wenselijk dat men het afdelingspersoneel hiervan op de hoogte brengt. Bij een medische ingreep zal steeds om uw toestemming gevraagd worden. Indien dit niet mogelijk is, zal er eerst overleg gepleegd worden met de familie.

Artikel 4.2. Dag en nacht is er verzorging te uwer beschikking en staan wij klaar om hulp te verstrekken bij de dagelijkse handelingen van het leven. Aarzel niet om er een beroep op te doen.

Artikel 4.3. Een goede hygiëne en persoonlijke verzorging bevorderen de sfeer op aangename wijze. Wij vragen u om daar steeds aandacht voor te hebben. U kan een deel van of de volledige verzorging op u nemen afhankelijk van uw eigen mogelijkheden. Als het echt niet meer gaat om voor uw persoonlijke verzorging in te staan dan staat het personeel altijd klaar om u te helpen waar dit nodig is. Ook hulp van familie is hier welkom. De hulp die u wordt aangeboden door het verzorgend personeel zal deskundig zijn doch met een groot respect voor uw persoon en dient u steeds een geborgen en veilig gevoel te geven. Naast de dagelijkse hulp bij verzorging, wordt minstens wekelijks een bad of douche genomen. Indien nodig wordt u hierbij begeleid.

Voor elke bewoner wordt een geïndividualiseerd zorg- en begeleidingsplan opgesteld dat samen met u en uw familie wordt besproken op het residentenoverleg en waarvoor uw instemming wordt gevraagd. Het zorggebeuren is echter een procesmatig gebeuren waarbij er regelmatige afstemming bestaat.

Artikel 4.4. Wenst u onmiddellijk hulp dan kan u zich bedienen van het oproepsysteem. Uw oproep zal zo vlug mogelijk beantwoord worden. Dit zowel overdag als 's nachts.

Artikel 4.5. U kiest steeds zelf uw kleding.

Artikel 4.6. Een kapster is aanwezig op enkele dagen in de week. U kan een afspraak maken via het afdelingspersoneel.

Artikel 4.7. In het woon- en zorgcentrum is een ruim team van verpleegkundigen en verzorgenden, paramedici en animatoren tewerkgesteld. Om organisatorische en prijstechnische redenen wordt bij voorkeur voor de paramedische verzorging een beroep gedaan op het door de VZW ter beschikking gestelde personeel.

Artikel 4.8. Er geldt geen specifiek restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een specifiek zorgprofiel. Bewoners met dementie die storend gedrag vertonen voor hun medebewoners worden gevraagd te verhuizen naar de afdeling Oase die speciaal is afgestemd op hun behoeften. De overplaatsing wordt in overleg met de familie besproken. Er wordt in voorkomend geval steeds het advies ingewonnen van de behandelende arts, de coördinerende arts en het multidisciplinair team. Er is een gedetailleerde beleidsnota ter beschikking: 'Oase, specifieke opvang voor bewoners met complex gedrag' (zie website: www.begralim.be).

5. DE DAGINDELING

U bepaalt zelf de manier waarop u uw dag wil doorbrengen. U bepaalt zelf wanneer u opstaat en wanneer u zich klaarmaakt of wilt laten verzorgen. Dit alles wel binnen de interne mogelijkheden. U gaat ook slapen wanneer u dat wenst.

6. DE VOEDING EN MAALTIJDEN

Bij de samenstelling van de menu's beogen wij een gevarieerde en verse voeding. De voeding is zuiver, zoutarm en vetarm. Het menu hangt uit op elke afdeling.

Het ontbijt wordt opgediend vanaf 8 uur. Het middagmaal wordt opgediend in de living of op uw individuele kamer (zonder meerkost). In de namiddag wordt koffie bedeed.

Dieetvoeding wordt enkel op medisch voorschrift verstrekt.

7. ONTSLAGMODALITEITEN

Artikel 7.1. Ontslag van een bewoner is enkel mogelijk wegens heirkraft en onder volgende omstandigheden:

- indien de bewoner reeds 2 maanden zijn vergoeding niet zou betaald hebben of indien hij/zij weigert om de aanpassingen zoals bovengesteld te betalen en dit na een aangetekende ingebrekestelling door de VZW Bejaardenzorg Grauwzusters Limburg.
- indien de bewoner zich schuldig maakt aan een zware fout in de uitvoering van de overeenkomst;
- indien naar het oordeel van een geneesheer de lichamelijke en geestelijke toestand van de bewoner zodanig is dat de definitieve overplaatsing naar een passende instelling noodzakelijk is. Zorgbehoevendheid op zich kan geen reden zijn tot ontslag, behalve als het bewoners betreft die wegens hun gedragingen zwaar storen voor medebewoners of voor het woonzorgcentrum zelf. In deze gevallen wordt steeds het oordeel ingewonnen van de behandelende arts, de CRA en het team.
- indien blijkt dat de bewoner voor het aangaan van de overeenkomst aan de VZW onjuiste of onvolledige inlichtingen heeft verstrekt over gegevens die zo essentieel zijn dat de VZW deze overeenkomst niet zou hebben aangegaan als zij met de juiste en volledige gegevens bekend zou zijn geweest.

Deze opzeg gebeurt schriftelijk en gaat in vanaf de eerste van de maand na ontvangst van de opzegbrief. De opzegtermijn bedraagt in deze situaties 2 maanden. Indien de kamer wordt ontruimd en opnieuw wordt bewoond binnen de opzeggingstermijn dan wordt de dagprijs alleen aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

De eerste 30 dagen van het verblijf zijn een proefperiode. De opzegtermijn, voor beide partijen, gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging en omvat 7 dagen.

Artikel 7.2. Het overlijden van de bewoner stelt een einde aan deze overeenkomst. Het overlijden van de bewoner die samenwoont met een andere bewoner maakt geen einde aan de overeenkomst. In geval van overlijden of van definitieve overplaatsing van een alleenwonende bewoner moet de wooneenheid ontruimd worden, de meubelen, inboedel en persoonlijk bezittingen afgehaald worden binnen 5 dagen na het beëindigen van de overeenkomst. De verplichting tot betaling van de dagprijs blijft bestaan tot en met de dag van de volledige ontruiming van de wooneenheid, min de voedingskost ten bedrage van 4,- euro.

Palliatieve zorg

Het Sint Elisabeth woon- en zorgcentrum wenst uitdrukkelijk om 'stervende bewoners' een laatste thuis te geven: op hun kamer, in gezelschap van familie, vrienden of personeel en met een afgestemde palliatieve zorg. In samenspraak met de directie kan de familie ook blijven waken of overnachten.

Interne mutatie

Bij zware zorgbehoevendheid kan de directie beslissen dat overbrenging naar een verpleegafdeling nodig is. De overplaatsing naar een verpleegafdeling kan slechts gebeuren indien naar het oordeel van een geneesheer, de lichamelijke of geestelijke toestand van de bewoner zodanig is dat deze maatregel geboden is. Dit zal gebeuren in overleg met de bejaarde, voor zover mogelijk, en met een natuurlijke of rechtspersoon die voor zijn opname instaat.

Ziekenhuisopname

Bij ziekte, die permanent medisch toezicht vereist, zal de patiënt in een ziekenhuis naar eigen keuze worden opgenomen. De kosten van hospitalisatie en behandeling zijn ten laste van de bewoner. Bij opname in het ziekenhuis blijft de dagprijs verschuldigd, doch zal er volgens de huidige normen een som van 4,- euro in mindering worden gebracht vanaf een volledige opnamedag in het ziekenhuis; bedrag aanpasbaar volgens gewijzigde normen.

8. HET LEVEN IN HET SINT-ELISABETH WOON-EN ZORGCENTRUM

Levensbeschouwing

Het Sint-Elisabeth woon- en zorgcentrum is een christelijke instelling die openstaat voor eenieder. Uw filosofische en godsdienstige opvatting wordt gerespecteerd. In onze instelling bestaat de mogelijkheid om de eucharistieviering bij te wonen indien u dat wenst. Als u een andere godsdienst of overtuiging aanhangt, bent u steeds vrij om uw geestelijke begeleider of raadsman te ontvangen.

Vrije tijd en organisatie van activiteiten

U bent welkom op de vele activiteiten, in de vorm van clubs en verenigingen, die georganiseerd worden. U bent altijd vrij om er al dan niet aan deel te nemen. Familie en vrienden zijn welkom en hun deelname is gratis behalve als dit vooraf anders werd aangekondigd. Activiteiten worden op diverse wijze aangekondigd: informatiescherm, gebruikersraad, huiskrant, ...

Inspraak

In het woon- en zorgcentrum is een gebruikersraad aanwezig.

De gebruikersraad biedt de mogelijkheid tot inspraak en kan advies uitbrengen, hetzij op eigen initiatief, hetzij op aanvraag van de directie en dat over alle aangelegenheden die de algemene werking van het woon- en zorgcentrum betreffen. De gebruikersraad is samengesteld uit bewoners en familieleden. Onder de leden wordt een voorzitter en een ondervoorzitter aangeduid. De nominatieve lijst van de leden van de gebruikersraad, evenals elke wijziging ervan, zal op een goed zichtbare plaats in het woon- en zorgcentrum worden uitgehangen. Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners, hun familie of mantelzorgers bezorgd wordt. De gebruikersraad vergadert viermaal per jaar.

Het woon- en zorgcentrum beschikt over een klachtenprocedure. Suggesties, opmerkingen of klachten kunnen door de bewoner of door zijn familie of mantelzorger geformuleerd worden. Deze opmerkingen worden in een register verzameld. Aan de indiener moet het gevolg dat aan zijn klacht wordt gegeven schriftelijk meegedeeld worden. Het woon- en zorgcentrum zorgt via haar bestaande informatiekkanalen periodiek over de nodige informatie over dit klachtenbeleid. De klachtenbemiddelaar is de campusdirecteur.

Informatie over strategische beslissingen

Strategische beslissingen die genomen worden door de Raad van Bestuur en die het wonen en leven van de bewoners beïnvloeden worden aan de bewoners, de familie en de mantelzorgers meegedeeld.

Hitteplan

De directie kan in de zomerperiode een hitteplan afkondigen waardoor een aantal extra maatregelen van kracht worden. Op eenvoudig verzoek kan dit hitteplan geraadpleegd worden.

9. SLOTBESCHOUWINGEN

Directie en personeel staan graag tot uw beschikking. Wij vragen u uw erkentelijkheid niet te willen uitdrukken door het geven van geld of geschenken. Daarentegen zal uw vriendelijkheid ons steeds genoeg doen.

Deze interne afsprakennota werd geregistreerd door de Vlaamse Gemeenschap. Elke wijziging of nieuwe bepaling aan huidige interne afsprakennota van inwendige orde heeft slechts uitwerking op de dertigste dag volgend op de schriftelijke betekening ervan aan de bejaarden.

Voor ontvangst en voor akkoord.

Handtekening bewoner of zijn wettelijk vertegenwoordiger

Het toezicht op de erkenning van het woon- en zorgcentrum gebeurt door de dienst 'Team Ouderenzorg' van de Vlaamse gemeenschap. De erkenningsnormen die van toepassing zijn, kan u terugvinden op: www.zorg-en-gezondheid.be/ouderenzorg.aspx. onder woonzorgdecreet.