

## OCMW NIEUWPOORT

### UITTREKSEL UIT HET NOTULENBOEK VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN IN ZITTING OP 22 AUGUSTUS 2024.

Rik Lips: Voorzitter;  
Geert Vanden Broucke: Burgemeester;  
Kris Vandecasteele, Ann Gheeraert: Schepenen;  
Jos Decorte: Voorzitter Bijzonder Comité Sociale Dienst;  
Patricia Markey-Deconinck, Karin Debruyne Vancoillie, Adina Counye, Wim Demeester, Eddy Louwie, Arnel Lemaire, Jo Rousseau, Sabine Slembrouck, Maarten Claeys, Nicolas Vermote, Bill Vermeylen, Roland Woestijn: Raadsleden;  
Ronny Van de Voorde: Lid van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn;  
Benoit Willaert: Algemeen Directeur

#### Openbare Zitting

#### **4. NIEUWE INTERNE AFSPRAKENNOTA WZC DE ZATHE**

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn,

Gelet op art. 77, 78 en art. 285 § 2 en 3 van het decreet lokaal bestuur;

Gelet op het woonzorgdecreet dd. 28 juli 2019;

Gelet op de organieke wet dd. 8 juli 1976 betreffende de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn en haar latere wijzigingen;

Gelet op het besluit van de raad voor maatschappelijk welzijn dd. 28 augustus 2013 houdende interne afsprakennota WZC De Zathe

Gelet op het besluit van het vast bureau dd. 23 juli 2024 houdende goedkeuring van de interne afsprakennota;

Overwegende dat de huidige overeenkomst voor de laatste keer werd gewijzigd bij de verhuis van het oud naar het nieuw woonzorgcentrum en niet meer conform het woonzorgdecreet is;

Overwegende dat het Agentschap Zorg de komende periode een inspectie aangekondigd heeft voor 25% van de woonzorgcentra en de inspectie specifiek bedoeld is om de woonovereenkomst en de interne afsprakennota na te zien;

Overwegende dat de huidige interne afsprakennota gedateerd taalgebruik bevat en geen actuele informatie meer bevat, dat de directeur van het woonzorgcentrum dhr. Frank Vanfleteren een volledig nieuwe interne afsprakennota heeft opgemaakt; dat voorgesteld wordt om deze afsprakennota goed te keuren;

Overwegende dat het besluit van de raad voor maatschappelijk welzijn dd. 28 augustus 2013 houdende interne afsprakennota WZC De Zathe opgeheven dient te worden;

BESLUIT: 18 JA, 0 NEEN ( ), BIJ 0 ONTHOUDINGEN( ):

#### **Interne afsprakennota voor gebruikers van het Woonzorgcentrum De Zathe (WZC)**

*Wederzijdse rechten en plichten van de bewoners en het Woonzorgcentrum.*

Als Woonzorgcentrum engageren we ons ertoe om binnen onze mogelijkheden u een zo comfortabel mogelijk verblijf aan te bieden omringt met de beste zorgen.

Een WZC is een gemeenschap waar we met meerdere mensen samenleven. Daarom zijn er een aantal richtlijnen opgesteld om u als bewoner een aangenaam en veilig verblijf te verzekeren.

Deze richtlijnen zijn vastgelegd in deze interne afsprakennota.

Ons streefdoel is bewoners een persoonsgerichte, kwaliteitsvolle en open zorg en leefomgeving aan te bieden.

Om het huiselijk karakter van het Woonzorgcentrum te beklemtonen, gebruiken we inhuizing in de plaats van opname, inhuizing is onderstaand synoniem voor opname.

*Wettelijke basis: de erkenningsnormen aangaande woonzorgcentra zijn vastgelegd in het Besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en bewoners.*

## **Inhoudstafel van de interne afsprakennota**

Deze nota bevat de praktische inlichtingen en afspraken van toepassing op een verblijf in het Woonzorgcentrum De Zathe.  
Behalve in geval van een dringende inhuizing wordt de interne afsprakennota vóór de inhuizing, bij de ondertekening van de inhuizingsovereenkomst, aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger toegelicht en overhandigd.

### **Hoofdstuk 1: Het Woonzorgcentrum**

### **Hoofdstuk 2: Het verloop van uw inhuizing**

### **Hoofdstuk 3: Uw kamer een onderdeel van een leefgemeenschap**

### **Hoofdstuk 4: Het dagelijks leven en verleende zorgen**

### **Hoofdstuk 5: Organisatie van activiteiten, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding**

### **Hoofdstuk 6: Levensbeschouwing**

### **Hoofdstuk 7: Participatie van de bewoners, behandeling van klachten en suggesties**

### **Hoofdstuk 8: Grensoverschrijdend gedrag**

### **Hoofdstuk 9: Toezichhoudende overheidsdiensten**

### **Hoofdstuk 10: Wijzigingen aan de interne afsprakennota**

### **Lijst van de bijlagen**

---

#### **Art.1. Hoofdstuk 1: Het woonzorgcentrum De Zathe**

Het Woonzorgcentrum De Zathe, in deze tekst later het WZC genoemd, Onze Lieve Vrouwstraat 18 , 8620 Nieuwpoort.

Het Woonzorgcentrum wordt bestuurd door het OCMW Nieuwpoort.  
Het uitvoerend orgaan van het OCMW is het vast bureau, dat wordt vertegenwoordigd door de voorzitter dhr. Geert Vanden Broucke en de algemeen directeur dhr. Benoit Willaert.

De dagelijkse leiding van het WZC is toegewezen aan Frank Vanfleteren.

Het WZC is erkend als Woonzorgcentrum door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid voor volgende activiteiten :

Woonzorgcentrum (CE541 – VZB 2301, en Rizivnr 76054136210) met bijkomende erkenning

#### **Art.2. Hoofdstuk 2: Het verloop van uw inhuizing**

## 2.1. Wie kan opgenomen worden?

Als woonzorgvoorziening legt het WZC zich toe op de opvang, begeleiding, ondersteuning en zorg aan oudere personen. Hierbij worden geen beperkingen gehanteerd wat betreft ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van de bewoner, etnische afkomst, genderidentiteit, lidmaatschap van organisaties en groeperingen of financiële draagkracht van de bewoner, voorkeuren betreffende vroegtijdige zorgplanning, palliatieve en levenseindezorg, noch wat betreft het dragerschap van micro-organismen waarvoor preventie van overdracht mogelijk is door het toepassen van de voorzorgsmaatregelen en voor zover dat dit dragerschap op dat moment geen risico vormt voor de andere bewoners.

## 2.2. Behandeling van de aanvraag tot inhuizing

Elke aanvraag tot inhuizing wordt met grote zorg individueel onderzocht. Het WZC verzamelt hiervoor, in overleg met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger en met in achtnaam van de privacy van de bewoner en het medisch beroepsgeheim, alle noodzakelijke gegevens. Dit zijn onder meer administratieve en medische gegevens, inclusief een omschrijving van de medische, verpleegkundige, paramedische en psychosociale noden met de gewenste en noodzakelijke zorg en dienstverlening. Hieruit dient onder meer te blijken of er bij de bewoner een tegenindicatie is voor een inhuizing in een Woonzorgcentrum.

De verzamelde gegevens vormen de basis voor een beslissing door het opnameteam tot inhuizing in het WZC.

Mits aan de inhuizingsvoorwaarden is voldaan, beslist het WZC of en wanneer de inhuizing kan doorgaan. Bij een inhuizing wordt aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger in aanvulling op de woonovereenkomst, de interne afsprakennota toegelicht en ondertekend.

Pas na ondertekening van beide documenten is de inhuizing in het WZC definitief.

## 2.3. Bescherming van uw privacy en persoonlijke gegevens

### Privacyreglement voor bewoners

Het Woonzorgcentrum hecht veel belang aan de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer en verwerkt uw persoonsgegevens dan ook volledig conform de toepasselijke wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Via een privacyreglement wenst het Woonzorgcentrum u zo duidelijk mogelijk te informeren over de wijze waarop het uw persoonsgegevens verwerkt.

Meer bepaald, vindt u in dit privacyreglement informatie over de volgende aspecten:

- ✓ de te verweken persoonsgegevens en reden waarom deze worden verwerkt;
- ✓ de gegevensbeveiliging in het Woonzorgcentrum;
- ✓ de gegevensuitwisseling met derden;
- ✓ uw rechten op inzage of wijzigingen van gegevens;
- ✓ de bewaartermijnen van de gegevens;
- ✓ vragen of klachten over gegevensbeheer.

Dit privacyreglement maakt deel uit van de interne afsprakennota in bijlage bij deze overeenkomst.

### Foto's en filmopnames

Tijdens animatieactiviteiten, recepties en feestjes kan de voorziening foto's of filmopnames maken voor publicatie op haar website, sociale media, brochures of in de pers. Door ondertekening van deze interne afsprakennota geeft de bewoner uitdrukkelijk de toestemming voor het gebruik en de publicatie van deze foto's of filmopnames, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen in deze interne afsprakennota. De bewoner heeft echter op elk moment in de toekomst het recht deze toestemming te herroepen of het maken van foto's of filmopnames van zijn persoon te weigeren.

## Art.3. Hoofdstuk 3: Uw kamer een onderdeel van een leefgemeenschap

### 3.1. De kamer

Bij inhuizing wordt een inboedelbeschrijving van de aan de bewoner ter beschikking gestelde woonegelegenheid opgemaakt met opsomming van het meubilair in eigendom van het WZC aanwezig in de toegewezen kamer. De inrichting van de kamer is afhankelijk van het type kamer. Elke kamer beschikt minstens over een hoog-laag bed, tafel, stoelen, sanitaire cel met toilet, televisieaansluiting, oproepsysteem,... We raden u evenwel aan om uw kamer verder te personaliseren en huiselijker aan te kleden in overleg met directie of vertegenwoordiging van het WZC. Dit is immers uw thuis. De vrijheid voor het aankleden van de muren in de kamer wordt beperkt tot het hangen van kaders en schilderijen met behulp van het daartoe voorziene ophangstelsel.

De directie dient echter uitdrukkelijk de goedkeuring te geven aan de voorgestelde meubilering en kan bepaalde inrichtingen en toestellen weigeren indien hierdoor de veiligheid, toegankelijkheid en verzorging in het gedrang komen.

Elektrische toestellen mogen enkel meegebracht worden na voorafgaande toestemming van de preventieadviseur.

Toestellen dienen voorafgaand ter controle op defecten nagezien te zijn door de preventieadviseur. Kleine huishoudtoestellen zijn toegestaan als ze zichzelf uitschakelen. Bij personen met dementie is het wenselijk om hierover in overleg te gaan met de hoofdverpleegkundige. Kookplaten, waterkokers, eigen televisie, verwarmingstoestellen, elektrische dekens of microgolf... mogen niet meegebracht worden.

De bewoner beschikt over de eigen elektronische kamersleutel en is verantwoordelijk voor de eigen bezittingen. De bewoner kan, afhankelijk van zijn zorgprofiel, met de elektronische kamersleutel de afdeling al dan niet verlaten. Ook de familie kan indien gewenst een kamersleutel verkrijgen bij de sociale dienst. Een verlies van sleutel wordt aangerekend via de verblijfsfactuur.

Het houden van huisdieren door bewoners is niet toegestaan. Er zijn gezelschapsdieren in het WZC aanwezig die u graag een bezoekje brengt indien u dit wenst.

### **3.2. De persoonlijke levenssfeer**

De medewerkers verbonden aan het WZC zullen uw persoonlijke levenssfeer maximaal respecteren. Indien u dit wenst, dan zal aan de ingang van de leefgroep of van uw kamer uw naam (eventueel met foto) vermeld worden. U bepaalt hierbij zelf hoe u wenst te worden aangesproken, bij naam of voornaam en welke personen toegang krijgen tot uw woonegelegenheid.

Uitzondering hierop vormt de toegang van de medewerkers van het WZC bij de gewenste en noodzakelijke zorg- en dienstverlening uit veiligheidsoverwegingen en bij noodsituaties.

### **3.3. Bezoek en afwezigheid van de bewoner**

#### **Bezoek**

Bezoek is steeds welkom en kan altijd. De bewoner kan vrij bezoek ontvangen op de kamer en in de andere gemeenschappelijke ruimtes. We vragen om bij voorkeur niet langs te komen op het moment van de verzorging tussen 8 u. en 11 u. Komt u toch langs dan vragen wij er rekening mee te houden dat de verzorgingsmomenten zo rustig mogelijk kunnen verlopen.

De bezoeken zijn vanaf 8 u. tot 21 u. Na sluitingstijd kan er nog bezoek langskomen of kan het bezoek nog steeds het woonzorgcentrum verlaten mits de medewerkers hiervan op de hoogte te brengen en aan te bellen aan de voordeur. Vanaf 21 u. wordt wel gevraagd de stilte en rust te respecteren.

Bewoners kunnen de animatieruimte op de eerste en tweede verdieping of een deel van de cafetaria huren voor familiefeesten en dit tijdens het weekend en op feestdagen. Meer informatie kan aan het onthaal verkregen worden.

Familie en mantelzorgers kunnen tijdens hun aanwezigheid helpen bij de verzorging of maaltijdbegeleiding. Dit steeds in overleg met het zorgteam zodat de nodige afspraken kunnen worden vastgelegd.

De cafetaria is elke dag open (weekdagen en weekend) vanaf 14 u. tot 17 u.

Bij bezoek tijdens het maaltijdgebeuren vragen wij u om eventjes op de kamer te wachten tenzij u langskomt om de bewoner bij de maaltijd te begeleiden.

Familie en vrienden beschikken over vrije toegang (dag en nacht) in geval van een naderend levenseinde.

Familieleden kunnen in overleg met het interdisciplinair zorgteam tijdens hun aanwezigheid helpen bij de zorg, maaltijdbedeling en ontspanningsactiviteiten.

### **Afwezigheid van de bewoner**

Iedere bewoner gaat in principe vrij in en uit het woonzorgcentrum. Voor bewoners met dementie vragen wij wel om dit steeds onder begeleiding van een meerderjarige te doen en dit te melden aan het zorgteam.

Indien de bewoner voorziet om niet aanwezig te zijn voor één of meerdere maaltijden dienen de medewerkers daarvan op de hoogte gebracht te worden.

Om de rust en de veiligheid in de gebouwen te verzekeren, worden de deuren gesloten om 20 u. Bewoners die later wensen terug te komen dienen aan te bellen.

Wanneer de bewoner elders overnacht of voor meerdere dagen de kamer verlaat (familiebezoek, opname in ziekenhuis) wordt hij/zij verzocht de kamer af te sluiten en de hoofdverpleegkundige van de afdeling daarvan op de hoogte te brengen. Indien mogelijk geeft de bewoner een adres of een telefoonnummer op waar hij/zij indien nodig bereikt kan worden.

Bij een afwezigheid van minstens 24 u. wordt de korting op de dagprijs voorzien zoals in de verblijfsovereenkomst.

### **3.4. Veiligheid en rookbeleid**

De veiligheidsvoorschriften van het WZC zijn er in het belang van alle bewoners. Bij aanpassingen in de kamer of het plaatsen van eigen elektrische toestellen, dient de bewoner vooraf toestemming te bekomen van de directie of haar vertegenwoordiging.

In het belang van de veiligheid van de bewoners zijn er strikte voorschriften qua brandveiligheid. Daarom is roken ten strengste verboden in de kamer en gemeenschappelijke delen én enkel toegelaten in de speciale daartoe voorziene rookruimte op de eerste verdieping (t.h.v. de lift) en buiten. We vragen om de natuur te respecteren en sigarettenpeuken steeds in de asbakken te deponeren.

De bewoners en bezoekers worden geacht de veiligheidsvoorschriften te respecteren. Het WZC bezorgt een kopij van dit veiligheidsbeleid aan de bewoner.

Bij evacuatie dient u volgende pictogrammen te herkennen:

Een gewone uitgang:



De richting naar de nooduitgang:



## **Art.4. Hoofdstuk 4: Het dagelijks leven en verzorging**

### **4.1. Wonen en zorg in het WZC**

Het interdisciplinair zorgteam bepaalt in overleg met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger binnen de mogelijkheden van het WZC, de wijze waarop hij of zij de dag wil doorbrengen, het uur van

opstaan en slapengaan en het tijdstip van de zorgen. Deze worden vastgelegd in een woonzorgleefplan.

Het woonzorgleefplan bevat onder meer volgende gegevens:

1. Een **administratief deel** dat volgende elementen bevat:
  - a. de identiteitsgegevens;
  - b. de inlichtingen over de sociale zekerheidssituatie van de bewoner die noodzakelijk zijn om eventueel aanspraak te kunnen maken op sociale tegemoetkomingen;
  - c. de contactgegevens van de contactpersoon en, in voorkomend geval, van de vertegenwoordiger van de bewoner en van de mantelzorger(s);
  - d. de contactgegevens van de behandelend(e) arts(en);
  - e. de voorkeur van ziekenhuis.
2. Een **deel over de zorg en ondersteuning** dat al de volgende elementen bevat:
  - a. de persoonlijke kenmerken, gewoonten, levensloop;
  - b. de individuele wensen en verwachtingen op het vlak van het wonen en het leven in het Woonzorgcentrum;
  - c. de individuele behoeften, verwachtingen en voorkeuren op het vlak van de zorg;
  - d. de afspraken en afstemming rond de individuele zorg en ondersteuning;
  - e. de afspraken en afstemming rond de eventuele fixatie- of afzonderingsmaatregelen;
  - f. de afspraken rond vrijetijdsbesteding en sociale activiteiten;
  - g. de afspraken rond de diëten en voedingsgewoonten;
  - h. het verpleegkundig, paramedisch, kinesitherapeutisch en psychosociaal dossier;
  - i. de liaisonfiche met de noodzakelijke gegevens in geval van nood of ziekenhuisopname.
3. Een **medisch deel** dat volgende elementen bevat:
  - a. de medische voorgeschiedenis en een medische probleemlijst;
  - b. de klinische gegevens bij de inhuizing en tijdens het verblijf;
  - c. de allergieën, vaccinaties en dieetvoorschriften;
  - d. in voorkomend geval, de DNR-code;
  - e. de eventuele afspraken over de vroegtijdige zorgplanning, de palliatieve zorg en de levenseindezorg;
  - f. het medicatieschema met de redenen om een geneesmiddel op te starten, te wijzigen of ermee te stoppen.

Er wordt regelmatig, gestructureerd en in voorkomend geval op interdisciplinaire wijze met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger overlegd over de inhoud en uitvoering van het woonzorgleefplan.

Indien nodig, dan wordt het woonzorgleefplan op basis van dat overleg bijgestuurd.

Daarbij worden de keuzevrijheid en een maximale persoonlijke autonomie en zelfverantwoordelijkheid van de bewoner gewaarborgd op de volgende wijze:

- ✓ de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger kunnen altijd inzage vragen in dat deel van het woonzorgleefplan dat hem rechtstreeks aanbelangt;
- ✓ het woonzorgleefplan en de individuele dossiers van de behandelaars en de huisarts worden bewaard met respect voor de privacy, zodat enkel die personen die daarvoor zijn bevoegd, er toegang toe hebben.

#### 4.2. Maaltijden en maaltijdaanvullingen

Het WZC streeft ernaar een gevarieerde, aangepaste en dagverse voeding aan te bieden. Het menu kan u terugvinden in de gemeenschappelijke ruimten van de leefgroep en waar de maaltijden worden opgediend. Het menu wordt vooraf aan de bewoners meegedeeld.

De maaltijden worden opgediend op volgende uren;

- ✓ Ontbijt vanaf 8 u. tot 9 u. op kamer of in de leefruimte
- ✓ Middagmaal om 11.30 u. tot 13 u. op kamer of in de leefruimte
- ✓ Koffie wordt opgediend vanaf 14 u.
- ✓ Avondmaal om 17 u. tot 18 u. op kamer of in de leefruimte.

Bij ziekte wordt de maaltijd in de kamer opgediend.

Bewoners worden steeds gestimuleerd om in de leefruimte de maaltijden te nuttigen omwille van de meerwaarde van de sociale contacten, de hulp en toezicht door zorgmedewerkers.

Er wordt aangeraden bederfbare voeding enkel in een koelkast te bewaren. Hiervoor staan in de kamer of op de afdeling koelkasten ter beschikking.

De huismoeders van het woonzorgcentrum zorgen voor het onderhoud ervan.

Het WZC zal deze koelkast technisch onderhouden, maar is niet verantwoordelijk voor het toezicht op de versheid van de voeding bewaard in de koelkasten.

Dieetvoeding is te verkrijgen op medisch voorschrift.

Familieleden kunnen tegen vergoeding samen met de bewoner de maaltijd gebruiken. Hiervoor dienen deze maaltijd(en) vooraf en tijdig te worden gereserveerd.

#### **4.3. Kleding en linnenzorg**

Lakens en donsdekens worden door het WZC aangeleverd. Er worden per woongelegenheid voldoende dekens en dekbedden of spreien voorzien. De lakens worden wekelijks vervangen én telkens indien nodig.

De was hiervan wordt gedaan door de externe wasserij waarmee het woonzorgcentrum samenwerkt en de kosten ervan zijn inbegrepen in de dagprijs. Het is niet toegestaan om zelf beddengoed mee te brengen.

Op elke kamer staat een linnenmand waar vuil wasgoed in gedeponeerd wordt. Alle kledij dient genaamtekend te worden om verlies tegen te gaan. Indien de was wordt meegegeven met de externe wasserij wordt alles genaamtekend door de wasserij zelf waarbij de kosten voor het naamtekenen aan de bewoner worden doorgerekend.

De familie kan ook instaan voor de persoonlijke was op voorwaarde dat de was twee keer per week wordt opgehaald om ev. geurhinder op de kamer te vermijden. Als de familie tijdelijk de was niet kan doen, door vakantie bijvoorbeeld, kan de was voor deze periode meegegeven worden aan de wasserij.

#### **4.4. Haarzorg, pedicure en esthetische zorgen**

De dagelijkse haarzorg is inbegrepen in de dagprijs.

De bewoner kan indien gewenst via het zorgteam een afspraak maken met de kapper die verbonden is aan het WZC. Haartooi (knippen, watergolf (mise-en-plis), kleuring,...) behoren niet tot de verzorgende opdrachten van de zorgmedewerkers.

Hetzelfde geldt voor de specialistische hand- en voetverzorging. Indien er een medische problematiek is rond nagel en voetverzorging wordt een medische pedicure sterk aangewezen.

Het woonzorgcentrum heeft een samenwerking met een externe kapster die op vaste dagen langskomt in het woonzorgcentrum. Ook is er een samenwerking met externe pedicures. Dergelijke kosten worden via de verblijfsfactuur aangerekend.

Het staat de bewoner echter vrij om een beroep te doen op een kapper, pedicure, ..., naar keuze. De bewoner dient in dit geval wel zelf in te staan voor het opvolgen van afspraken en het regelen van vervoer.

#### **4.5. Hygiëne en dagelijkse verzorging**

De bewoner bepaalt zelf de kleding die wordt gedragen. Er wordt enkel bij ziekte tijdens de dag eventueel nachtkledij gedragen. De bewoner kan indien gewenst wekelijks minstens één bad of douche nemen.

#### **4.6. Verpleegkundige zorg**

Het WZC beschikt over een team van verpleegkundigen en zorgkundigen die als medewerkers van het WZC zijn tewerkgesteld en waar voor de geleverde diensten geen extra vergoedingen worden aangerekend.

#### **4.7. Medische en paramedische zorgen**

De bewoner kan vrij een huisarts kiezen en naar keuze raadplegen of oproepen. Het verpleegkundig personeel van het WZC kan indien nodig deze huisarts oproepen.

Bij raadplegingen buiten het WZC zal in de eerste plaats aan de familie gevraagd worden om in te staan voor de begeleiding van de bewoner. In andere gevallen kan er via een externe dienst ziekenvervoer geregeld worden.

Bij medische ingrepen buiten het WZC wordt steeds vooraf de toestemming van de bewoner gevraagd. Indien dit niet mogelijk is, dan wordt conform artikel 14 van de wet op de patiënten-rechten deze toestemming aan een vertegenwoordiger van de patiënt gevraagd.

De medische ingrepen buiten het WZC kunnen gebeuren in een ziekenhuis naar keuze. In dringende gevallen en noodgevallen zal het WZC u bijstaan met zijn medewerkers en artsen.

Wanneer de huisarts van de bewoner niet ter beschikking is en in noodgevallen, zal het WZC een andere arts raadplegen. De coördinerend en raadgevend arts (CRA), een huisarts aangesteld door het WZC voor de coördinatie van het medisch beleid, maakt hiertoe de nodige afspraken met zijn collega huisartsen.

De coördinerend en raadgevend arts (CRA) is een huisarts aangesteld door het WZC voor de coördinatie van de medische zorgen. De gezondheidsgegevens kunnen mogelijk worden ingekeken door de CRA in het kader van wettelijke opdrachten. Wat de behandelde arts betreft komt de nationale raad terug op zijn advies van 7 juni 2008 waarin wordt gesteld: dat in principe de CRA geen toegang heeft tot de communicatiefiche, evenmin als tot het feitelijk medisch dossier, behalve uitzonderlijk onder de geschetste deontologische voorwaarden van vraag aan en toestemming van de behandelde huisarts. De evolutie van de functie van de CRA en de ermee gepaard gaande verantwoordelijkheid wettigen dat dit standpunt wordt herbekeken. Hoewel de CRA niet de toestemming van de behandelde arts dient te vragen alvorens het medisch dossier van een bewoner in te kijken is het van belang dat er regelmatig overleg is met de behandelde arts en hem informeert over de uitoefening van zijn opdrachten, met eerbiediging van de geneeskundige plichtenleer(collegialiteit) en van het algemeen recht van de medische activiteit.

Het WZC beschikt over eigen paramedisch personeel met inbegrip van kinesitherapeuten waarbij de kosten inbegrepen zijn in de dagprijs.

#### **4.8. Geneesmiddelen**

Opteert de bewoner voor de levering van geneesmiddelen voor de apotheek waarmee het WZC samenwerkt, dan geeft de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger het WZC een mandaat om de noodzakelijke geneesmiddelen voor de bewoner aan te kopen en te bewaren. Het WZC staat dan in voor de bewaring en toediening van de geneesmiddelen. Dit mandaat wordt jaarlijks vernieuwd en wordt in bijlage gevoegd bij de woonovereenkomst.

De geneesmiddelen worden dagelijks gefractioneerd aangeleverd door de apotheek waarmee het WZC een overeenkomst heeft afgesloten, volgens het protocol van het WZC. De medicatie wordt afgeleverd per bewoner en per toedieningsmoment door de apotheek, dit om het aantal medicatiefouten te reduceren.

De toegediende geneesmiddelen worden bewaard, gecontroleerd en klaargezet door verplegend personeel. Medicatie die vooraf werd gecontroleerd kan worden toegediend door zorgkundigen. Er gelden strikte regels met betrekking tot medicatie, bewaring van medicatie, toedienen van medicatie in ons WZC. Medicatie zonder voorschrift, op vraag van bewoner of familie mag niet worden toegediend door onze medewerkers.

Thuismedicatie mag niet worden meegenomen naar het WZC.

Het woonzorgcentrum De Zathe beschikt over een noodtrousse, zodat de meest courante geneesmiddelen steeds ter beschikking zijn. De apotheek is ook 24 u./24 u. bereikbaar voor de levering van dringende medicatie.

De facturatie van de geneesmiddelen gebeurt via de verblijfsfactuur. Voor vragen met betrekking tot de medicatiefactuur kunt u steeds terecht bij de apotheek.

De bewoner kan ook vrij een apotheker kiezen (niet wenselijk). In dat geval zal de bewoner steeds zelf instaan en verantwoordelijk zijn voor het voorschrijven én aankoop én bewaring én verdeling én veiligheid van de geneesmiddelen. Indien de bewoner toch opteert om zelf in te staan voor de



medicatie geldt er een afstand van verhaal en dient dit door de bewoner voorafgaandelijk ondertekend te worden.

#### **4.9. Beperkingen ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel**

Er zijn geen bijzondere beperkingen ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel.

#### **4.10. Vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorgen en levenseindezorg**

Het WZC opteert er ondubbelzinnig voor om de vroegtijdige zorgplanning en levenseindezorg van elke bewoner een volwaardige plaats te geven in de zorgverlening. Het WZC zal binnen de zes weken na inhuizing de vroegtijdige zorgplanning bespreken en beschikt desgevallend over medewerkers deskundig in de palliatieve hulpverlening. Het WZC engageert er zich toe om, samen met de huisarts en het interdisciplinair zorgteam, elke bewoner in een palliatief stadium zo optimaal mogelijk te begeleiden om een pijnvrij, comfortabel en menswaardig levenseinde te verzekeren.

Het WZC beschikt over een visietekst en een zorgprocedure "medische besluitvorming rond het levenseinde en euthanasie". Deze documenten kan u opvragen bij de hoofdverpleegkundige van uw leefgroep of de directie. De procedure beschrijft de richtlijnen voor de huisartsen en de medewerkers verbonden aan het WZC. Een zorgvuldige communicatie, transparantie en zorgzaamheid staan hierbij centraal.

Het WZC benadert vragen omtrent euthanasie hierbij vanuit een ethische onderbouwde visie. Het uitgangspunt in de zorgverlening wordt gevormd door respect en eerbied voor de waardigheid van de mens. Vanuit deze optiek worden vragen omtrent euthanasie steeds in overleg met de bewoner, zijn vertrouwenspersoon en de zorgverleners besproken en opgevolgd. Het WZC zal alles doen wat in zijn mogelijkheden ligt om tegemoet te komen aan het verlangen naar een menswaardig levenseinde.

#### **Art.5. Hoofdstuk 5: Organisatie van activiteiten, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding**

Om uw tijdsbesteding zinvol in te vullen, besteedt het WZC veel aandacht aan diverse ontspanningsactiviteiten en sociale contacten. De bewoners zijn welkom op alle activiteiten en kunnen hieraan vrij deelnemen.

Het WZC zal hierbij, naast haar vaste medewerkers, ook vrijwilligers inschakelen die u zullen begeleiden bij deze activiteiten en uitstappen. Regelmatig worden ook verenigingen uitgenodigd om ontspanningsactiviteiten te organiseren binnen het WZC.

Waar mogelijk, moedigen we u aan om eventueel ook deel te blijven nemen aan externe activiteiten waaraan u deelnam vóór uw inhuizing in het WZC.

Alle activiteiten zijn gratis tenzij vooraf uitdrukkelijk een deelnameprijs wordt meegedeeld.

Daarnaast bent u steeds welkom om deel te nemen aan dagelijkse huishoudelijke taken binnen uw leefgroep, taken in de cafetaria, in de tuin, ...

De post wordt dagelijks bedeed op de kamer tenzij er een andere regeling getroffen werd. Indien u een dagelijkse krant of een abonnement op een tijdschrift hebt dient u of uw vertegenwoordiger ervoor te zorgen dat de levering aan het WZC gebeurt.

#### **Art.6. Hoofdstuk 6: Levensbeschouwing**

Het WZC staat open voor iedereen en eerbiedigt hierbij de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige vrijheid. We vragen van de bewoners eenzelfde houding tegenover de medebewoners.

De bewoners hebben steeds de mogelijkheid om een geestelijk begeleider van hun godsdienst of raadsman te ontvangen. Een lijst met de begeleiders van diverse levensbeschouwingen en geloofsovertuigingen is in bijlage bij de woonovereenkomst.

#### **Art.7. Hoofdstuk 7: Participatie van de bewoners, behandeling van klachten en suggesties**

## 7.1. Collectieve participatie van de bewoners

De leiding van het WZC informeert te gepasten tijde de bewoners, hun vertegenwoordigers, familieleden en mantelzorgers omtrent strategische beslissingen van het WZC die de bewoners aanbelangen. Deze communicatie verloopt via de bewoners- en familieraad, berichten ad valvas, een huiskrant, per brief of via de website van het WZC.

Deze informatie slaat onder meer op:

- ✓ belangrijke wijzigingen in het zorgaanbod en inhuizingsbeleid van het WZC;
- ✓ mogelijke prijsaanpassingen;
- ✓ wijzigingen aan het kamercomfort en mogelijke prijsimplicaties;
- ✓ wijzigingen aan de eigendomsstructuur of bouwplannen van het WZC;
- ✓ aanwerving of vertrek van de directieleden van het WZC;
- ✓ ...

De gebruikersraad is samengesteld uit bewoners vormen het advies- en overlegorgaan voor alle aspecten van de dagelijkse werking van het WZC.

De gebruikersraad vergadert 4x/jr, de familieraad vergadert 2x/jr. De gebruikersraad en familieraad wordt georganiseerd door ons team van begeleiders wonen en leven en ergotherapeuten. Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt die aan het onthaal raadpleegbaar is. Het verslag verschijnt in het boekje dat om de twee maanden verschijnt 'èk ze zoate'.

Een nota omtrent de werking van de gebruikersraad vindt u in bijlage.

## 7.2. Behandeling van suggesties en klachten

Het WZC wil om de kwaliteit van haar dienstverlening te optimaliseren, zich ten volle inzetten om alle klachten en opmerkingen van haar bewoners en hun vertegenwoordigers te behandelen en te zoeken naar passende oplossingen.

U kunt uw klachten, bemerkingen en suggesties te allen tijde deponeren in de ideeën- en opmerkingen bus die zich bevindt aan het onthaal. Ze kunnen ook mondeling meegedeeld worden aan iedere medewerker.

De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger en familie kunnen bemerkingen, suggesties en klachten (formeel of informeel) ten allen tijde mondeling of schriftelijk signaleren aan de klachtenbehandelaar die deze verder opvolgt en de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger informeert over de verdere afhandeling. Binnen een termijn van vijftien dagen zal de opvolging van de klacht schriftelijk meegedeeld worden aan de betrokkene.

In onze organisatie beschikken we over een procedure betreffende correctieve maatregelen met betrekking tot klachten.

In het WZC is de klachtenbehandelaar Mevr. Stephanie Vandenbussche .

De directeur of zijn vertegenwoordiger rapporteert de klachtenopvolging aan de gebruikersraad.

In geval van klachten omtrent "de rechten van de patiënt" met betrekking tot de verstrekte gezondheidszorgen, zal conform de wet op de patiëntenrechten de klachtenbehandeling stapsgewijs verlopen. Indien de mogelijkheden om tot een lokale oplossing te komen voor geformuleerde klachten zijn uitgeput, dan beschikken de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger over de mogelijkheid om rechtstreeks de bevoegde overheidsdiensten te contacteren.

Deze overheidsdiensten zijn:

### **De Vlaamse Woonzorglijn**

De Woonzorglijn is een meldpunt van de Vlaamse overheid waar u terecht kan met al uw vragen en klachten over ouderenzorgvoorzieningen.

Telefoon: 02 553 75 00

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

Meer info: [www.woonzorglijn.be](http://www.woonzorglijn.be)

### **De Federale Ombudsdienst “Rechten van de patiënt”**

De Ombudsdienst “Rechten van de patiënt” is een federale overheidsdienst waar u terecht kan met uw vragen over uw rechten als patiënt.

Telefoon: 02 524 85 20

Via e-mail: [bemiddeling-patientenrechten@health.fgov.be](mailto:bemiddeling-patientenrechten@health.fgov.be)

Meer info: [www.health.belgium.be/nl/de-federale-ombudsdienst-rechten-van-de-patient](http://www.health.belgium.be/nl/de-federale-ombudsdienst-rechten-van-de-patient)

### **Gegevensbeschermingsautoriteit**

Met klachten met betrekking tot uw persoonsgegevens en privacy kan u contact opnemen met de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Via: [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/verzoek-klacht-indienen](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/verzoek-klacht-indienen)

## **Art.8. Hoofdstuk 8: Grensoverschrijdend gedrag**

De voorziening beschikt over een beleid aangaande grensoverschrijdend gedrag.

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

### **De melding van grensoverschrijdend gedrag**

De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger kunnen het grensoverschrijdend gedrag intern melden via de contactpersoon grensoverschrijdend gedrag Mevr. Stephanie Vandenbussche en directie.

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

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

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

## **Art.9. Hoofdstuk 9: Toezichthoudende overheidsdiensten**

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd voor de erkenning van het WZC.

*Wettelijke basis: de erkenningsnormen aangaande woonzorgcentra zijn vastgelegd in het Besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en bewoners.*

Contactgegevens:

#### **Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid**

Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 33

1030 Brussel

Tel: 02 553 35 00

e-mail: [info@vlaanderen.be](mailto:info@vlaanderen.be)

Website: [www.zorg-en-gezondheid.be/informatie-voor-burgers](http://www.zorg-en-gezondheid.be/informatie-voor-burgers)

#### **Vlaamse Zorginspectie**

Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 Brussel

Tel: 02 553 34 34

e-mail: [contact.zorginspectie@vlaanderen.be](mailto:contact.zorginspectie@vlaanderen.be)

Website: [www.departementwvg.be/zorginspectie](http://www.departementwvg.be/zorginspectie)

## **Art.10. Hoofdstuk 10: Wijzigingen aan de interne afsprakennota**

Wijzigingen aan de interne afsprakennota worden vooraf schriftelijk aan de bewoners en/of hun vertegenwoordiger meegedeeld. Deze wijzigingen gaan in ten vroegste dertig dagen nadat deze werden medegedeeld aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger.

Ondertekening voor ontvangst

De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger

---

**Lijst van de bijlagen (zie ook bijlagen woonovereenkomst)**

1. Interne afsprakennota.
2. Opdrachtverklaring
3. Basisvisie wonen en leven
4. Betalingsverbintenis (indien van toepassing).
5. Privacyreglement.
6. Lijst aanvullende dienstverlening
7. Lijst voorschot aan derden
8. Borgstellingsdocument (indien van toepassing)
9. Werking gebruikersraad
10. Lijst begeleiders diverse levensbeschouwingen
11. Mandaat domiciliëring
12. Mandaat aankoop en bewaring van geneesmiddelen
13. Brand- en veiligheidsbeleid
14. Zorgvolmacht

Art.11. De nieuwe interne afsprakennota vanaf heden in gebruik te nemen gelet op de dringende vraag om in orde te zijn voor inspectie van het Agentschap Zorg.

Art.12. Het besluit van de raad voor maatschappelijk welzijn dd. 28 augustus 2013 houdende interne afsprakennota WZC De Zathe op te heffen.

Art.13. Kennis van dit besluit te geven aan alle leidinggevenden en alle medewerkers van het WZC De Zathe, alle nieuwe bewoners en hun vertegenwoordigers.

De Algemeen Directeur  
Benoit Willaert

Namens de Raad voor Maatschappelijk Welzijn:  
De Voorzitter  
Rik Lips

Nieuwpoort, 22 augustus 2024

Voor eensluidend afschrift: