



Interne afsprakennota voor gebruikers van het centrum voor kortverblijf type 1 (CVK)

Deze interne afsprakennota omschrijft de wederzijdse rechten en plichten van het centrum voor kortverblijf Sint – Vincentius (CVK) enerzijds en de gebruikers anderzijds.

Als centrum voor kortverblijf engageren we ons ertoe om binnen onze mogelijkheden u een zo comfortabel mogelijk verblijf aan te bieden.

Een CVK is een gemeenschap waar we met meerdere mensen samenleven. Daarom zijn er een aantal richtlijnen opgesteld om u als gebruiker een comfortabel en veilig verblijf te verzekeren. Dit door een persoonsgerichte, kwaliteitsvolle en open zorg- en leefomgeving aan te bieden.

De wettelijke basis voor deze nota is terug te vinden in: 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 gebruikers.

Uiterlijk bij de eerste verblijfsdag bezorgt de initiatiefnemer aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger, tegen ontvangstbewijs, een kopie van deze interne afsprakennota.





INHOUDSTAFEL VAN DE INTERNE AFSPRAKENNOTA

Hoofdstuk 1: Het centrum voor kortverblijf

Hoofdstuk 2: Het verloop van uw opname

2.1 Behandeling van de aanvraag tot opname

2.2 BelRAI

2.3 Bescherming van uw privacy en persoonlijke gegevens

Hoofdstuk 3: Verblijf in het CVK

3.1 De kamer

3.2 De persoonlijke levenssfeer

3.3 Bezoek

3.4 Veiligheid en rookbeleid

Hoofdstuk 4: De dienst- en de zorgverlening

4.1 Het woonzorgleefplan

4.2 Maaltijden en maaltijdaanvullingen

4.3 Kleding en linnen

4.4 Haarzorg, pedicure en esthetische zorgen

4.5 Hygiëne en dagelijkse verzorging

4.6 Verpleegkundige zorgen

4.7 Medische en paramedische zorgen

4.8 Medicatie

4.9 Restrictiebeleid ten aanzien van gebruikers met een bijzonder zorgprofiel

4.10 Vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorgen en levenseindezorg

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

Hoofdstuk 6: Levensbeschouwing

Hoofdstuk 7: Participatie van de gebruikers en behandeling van klachten en suggesties

7.1 Collectieve participatie van de gebruikers

7.2 Behandeling van suggesties en klachten

Hoofdstuk 8: Ernstige gebeurtenis en grensoverschrijdend gedrag

Hoofdstuk 9: Toezichthoudende overheidsdiensten

Hoofdstuk 10: Beëindigen van de overeenkomst door de gebruiker

10.1 Beëindiging van de overeenkomst door de gebruiker

10.2 Beëindiging van de overeenkomst door het CVK

10.3 De verschuldigde dagprijs

10.4 Ontruimen van de kamer

Hoofdstuk 11: Wijzigingen aan de interne afsprakennota



Hoofdstuk 1: Het centrum voor kortverblijf type 1

Het centrum voor kortverblijf Sint – Vincentius, in deze tekst later het CVK genoemd,
Ten Bosse 150 9800 Deinze

Het CVK wordt bestuurd door vzw Bejaardenzorg Zusters Sint – Vincentius,
met maatschappelijke zetel in Ten Bosse 150, 9800 Deinze.

De statuten en samenstelling van de bestuursorganen zijn rechtsgeldig vermeld in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad.

De rechtspersoon is geregistreerd met het ondernemingsnummer 0454 090 355.

De dagelijkse leiding van de instelling is toegewezen aan Dhr. Guy Deelkens, Waarnemend Algemeen Directeur.

Het CVK is erkend als centrum voor kortverblijf type 1 door het Departement Zorg – afdeling Woonzorg.
HCO nummer CKV: 19787

Hoofdstuk 2: Het verloop van uw opname

2.1. Behandeling van de aanvraag tot opname

Elke aanvraag tot opname wordt individueel onderzocht. Het CVK verzamelt hiervoor, in overleg met de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger en met in achtnaam van de privacy van de gebruiker 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 die al dan niet eerder werden verzameld.

Om toegang te verkrijgen tot bepaalde delen van deze informatie via eHealth is er een geïnformeerde toestemming nodig.

Uit de verzamelde informatie dient onder meer te blijken of er bij de bewoner een tegenindicatie is voor een opname in het centrum voor kortverblijf.

Mits aan de opnamevoorwaarden is voldaan, beslist het CVK of en wanneer de opname kan doorgaan. Bij een opname wordt aan de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger in aanvulling op de opnameovereenkomst de interne afsprakennota toegelicht en ondertekend. Pas na ondertekening van beide documenten is de opname in het CVK definitief, behalve in geval van een dringende opname.

2.2. BelRAI

Privacyreglement voor zorggebruikers

Het CVK dient voorafgaand aan de opname na te gaan of een actuele BelRAI-inschaling van de gebruiker ter beschikking is, en heeft daarom ook een geïnformeerde toestemming nodig om deze via eHealth te mogen consulteren. De BelRAI-screener is een snel en eenvoudig instrument om de zorgnoden van de gebruiker te beoordelen op verschillende domeinen.

Indien dit niet het geval is, kan het CVK een BelRAI Screener afnemen of de bestaande aanpassen.



In MyBelRAI kan de zorggebruiker zijn/haar/hun eigen BelRAI resultaten raadplegen wat helpt om zijn/haar/hun eigen zorg- en ondersteuningsplan mee te sturen. De MyBelRAI applicatie is toegankelijk via de onlineportalsite Mijngezondheid (mijngezondheid.belgië.be) waarbij de zorggebruiker inlogt via Itsme of met de elektronische identiteitskaart.

De zorggebruiker kan de zorgverlener ook contacteren voor bijkomende toelichting over zijn/haar/hun BelRAI resultaten.

Voor verdere info rond BelRAI, verwijzen we graag door naar de website van de Vlaamse overheid:
<https://www.zorg-en-gezondheid.be>

2.3. Bescherming van uw privacy en persoonlijke gegevens

Het centrum voor kortverblijf 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 centrum voor kortverblijf u zo duidelijk mogelijk te informeren over de wijze waarop het uw persoonsgegevens verwerkt.

Meer bepaald, vindt u hierin informatie over de volgende aspecten:

- ✓ welke persoonsgegevens verwerken we en waarom
- ✓ de gegevensbeveiliging in het centrum voor kortverblijf
- ✓ de gegevensuitwisseling met derden
- ✓ uw rechten op inzage of wijzigingen van gegevens
- ✓ de bewaartermijnen van de gegevens
- ✓ vragen of klachten over gegevensbeheer

In bijlage voegen we dit privacyreglement toe dat deel uitmaakt van deze interne afsprakennota.

Verder kan de voorziening tijdens animatieactiviteiten, recepties en feestjes 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 gebruiker 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 gebruiker 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.

Hoofdstuk 3: Verblijf in het CVK

3.1. De kamer

Bij opname wordt een inboedelbeschrijving van de kamer opgemaakt met opsomming van het meubilair in eigendom van het CVK aanwezig in de toegewezen kamer.
(bed, nachtkast, TV, 2 stoelen, geriatrische zetel,...)

Het houden van huisdieren op de eigen kamer is niet toegelaten.

3.2. De persoonlijke levenssfeer

De medewerkers verbonden aan het CVK zullen uw persoonlijke levenssfeer maximaal respecteren. Uitzondering hierop vormt de toegang van de medewerkers van het CVK bij de gewenste en noodzakelijke zorg- en dienstverlening uit veiligheidsoverwegingen en bij noodsituaties.

Indien u dit wenst, dan zal aan de ingang van de dienst of van uw kamer uw naam vermeld worden.
U bepaalt hierbij zelf hoe u wenst te worden aangesproken, bij naam of voornaam en welke personen toegang krijgen tot uw kamer.

3.3. Bezoek

Bezoek van familie en vrienden is steeds welkom in het CVK. Daarom zijn er geen vaste bezoeken. De inkom van het CVK sluit om 20.00 uur, wat niet belet dat u hierna nog bezoek kan ontvangen.
De gebruikers wordt gevraagd vanaf 21.00 uur de nodige stilte te bewaren om de rust van de medegebruikers te verzekeren.

De cafetaria is dagelijks open van 14.00 uur tot en met 17.00 uur, tenzij anders vermeld aan de infowand of via Tellie.

Familieleden kunnen in overleg met het interdisciplinair zorgteam tijdens hun aanwezigheid helpen bij de verzorging of maaltijdbedeling.

3.4. Brandveiligheid en rookbeleid

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

In het belang van de veiligheid van de gebruikers zijn er strikte voorschriften qua brandveiligheid. Daarom is roken enkel toegelaten in de aangeduide rookzones.

De gebruikers en bezoekers worden geacht de veiligheidsvoorschriften te respecteren.
Het brandveiligheidsbeleid maakt deel uit van de interne afsprakennota in bijlage bij deze overeenkomst.

Bij evacuatie dient u volgende pictogrammen te herkennen:

Een gewone uitgang:



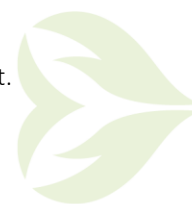
De richting naar de nooduitgang:



Hoofdstuk 4: Het dagelijks leven en verleende zorgen

4.1. Het woonzorgleefplan

Het interdisciplinair zorgteam bepaalt in overleg met de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger binnen de mogelijkheden van de voorziening, 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 gebruiker 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 gebruiker en van de mantelzorger(s)
- d. de contactgegevens van de behandelend(e) arts(en)
- e. de voorkeur van ziekenhuis
- f. in voorkomend geval de contactgegevens van externe zorgverstrekkers op vraag van de bewoner

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 CVK
- 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 opname en tijdens het verblijf
- c. de allergieën, vaccinaties en dieetvoorschriften
- d. in voorkomend geval, de DNR-code, die geactualiseerd en met de bewoner of zijn vertegenwoordiger afgestemd is
- e. het medicatieschema met de redenen om een geneesmiddel op te starten, te wijzigen of ermee te stoppen

Ook de resultaten van het BelRAI screener- instrument maken mogelijk integraal deel uit van het woonzorgleefplan.

Er wordt regelmatig, gestructureerd en in voorkomend geval op interdisciplinaire wijze met de gebruiker 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 gebruiker gewaarborgd op de volgende wijze:

- ✓ De gebruiker 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 CVK streeft ernaar een gevarieerde, aangepaste en verse voeding aan te bieden. Het menu kan u terugvinden in de gemeenschappelijke ruimten van de afdeling waar de maaltijden worden opgediend. Het menu wordt vooraf aan de gebruikers megedeeld.



De maaltijden worden opgediend op volgende uren:

- ✓ Ontbijt vanaf 8.00 uur
- ✓ Middagmaal vanaf 11.30 uur
- ✓ Avondmaal vanaf 16.30 uur

Bij ziekte wordt de maaltijd in de kamer opgediend.

Er wordt aangeraden bederfbare voeding enkel in een koelkast te bewaren. Op aanvraag staat er een koelkast op de kamer ter beschikking.

Het CVK is niet verantwoordelijk voor het toezicht op de versheid van de voeding bewaard in de koelkasten. Dieetvoeding is enkel te verkrijgen op medisch voorschrift.

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

4.3. Kleding en linnen

Bedlinnen wordt door het CVK aangeleverd. Er worden per kamer voldoende dekens en dekbedden of spreien voorzien. De lakens en handdoeken worden om de week vervangen en telkens indien nodig.

Indien de gebruiker dit wenst, dan kan het wassen van het persoonlijk linnen door het CVK uitgevoerd worden. De hieraan verbonden kosten worden in een supplement aangerekend op de verblijfsfactuur. In bijlage voegen we de tarieven toe voor het behandelen van het persoonlijk linnen. Om verlies van kleding te voorkomen, wordt de gebruiker gevraagd persoonlijke kleding te laten tekenen.

4.4. Haarzorg, pedicure en esthetische zorgen

De dagelijkse haarzorg is inbegrepen in de dagprijs.

Indien gewenst, dan kan de gebruiker tegen betaling aanvullende haarzorg, pedicure of esthetische zorgen krijgen. Dit kan via afspraak binnen de afdeling van de gebruiker.

4.5. Hygiëne en dagelijkse verzorging

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

4.6. Verpleegkundige zorgen

Het CVK beschikt over een team van zorgverstrekkers 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 gebruiker kan vrij een huisarts kiezen en naar keuze raadplegen of ontbieden.

Indien het verplegend personeel van het CDV dit nodig acht, dan kunnen ook zij de huisarts of paramedici van de gebruiker ontbieden.

Elke bezoekende huisarts van het WZC, die ook patiënten heeft in het CKV, wordt gevraagd een algemeen reglement van medische activiteit te ondertekenen. Op die manier verbindt hij/zij zich ertoe om zo efficiënt mogelijk samen te werken aan het medische zorgbeleid van het woonzorgcentrum en de gelieerde woonzorgvoorzieningen.

Bij raadplegingen buiten het CKV zal in de eerste plaats aan de familie gevraagd worden om in te staan voor de begeleiding van de bewoner.



Bij medische ingrepen buiten het CVK wordt steeds vooraf de toestemming van de gebruiker gevraagd. Indien dit niet mogelijk is, dan wordt conform artikel 14 van de wet op de patiëntenrechten deze toestemming aan een vertegenwoordiger van de patiënt gevraagd.

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

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

Indien de toestand van de gebruiker evenwel dringende medische hulp vereist, dan zal het CVK in belang van de gebruiker meteen de nodige stappen zetten om de nodige dringende zorgen toe te laten. Met inbegrip van een opname van de gebruiker in een ziekenhuis naar keuze van de gebruiker, behoudens noodgevallen.

Voor dringende medische hulp heeft het CVK een samenwerkingsovereenkomst met het AZ Maria Middelaars Gent en AZ Sint-Vincentius Deinze.

Als de gebruiker uitdrukkelijk anders bepaalt, hierna zijn keuze van een ziekenhuis aangeven:

.....

Het CVK beschikt over eigen paramedisch personeel met inbegrip van kinesitherapeuten.

4.8. Medicatie

Opteert de gebruiker voor de levering van medicatiemedicatie voor de apotheek waarmee het CVK samenwerkt, dan geeft de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger het CVK mandaat om de noodzakelijke medicatiemedicatie voor de gebruiker aan te kopen en te bewaren. Het CVK staat dan in voor de bewaring en toediening van de medicatiemedicatie. Het document met het mandaat van het CVK voor het aankopen en bewaren van medicatie voor de bewoner wordt in bijlage toegevoegd.

De gebruiker kan ook vrij een apotheker kiezen. In dat geval zal de gebruiker zelf instaan voor de aankoop, inname en bewaring van de medicatiemedicatie.

4.9. Restrictiebeleid ten aanzien van gebruikers met een bijzonder zorgprofiel

Het restrictiebeleid wordt in bijlage toegevoegd.

4.10. Vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorgen en levenseindezorg

Het CVK opteert er ondubbelzinnig voor om de vroegtijdige zorgplanning en levenseindezorg van elke gebruiker een volwaardige plaats te geven in de zorgverlening. Het CVK zal te gepaste tijde de vroegtijdige zorgplanning bespreken en beschikt hiervoor desgevallend over medewerkers deskundig in de palliatieve hulpverlening. Het CVK engageert er zich toe om, samen met de huisarts en het interdisciplinair team, elke gebruiker in een palliatief stadium zo optimaal mogelijk te begeleiden om een pijnvrij, comfortabel en menswaardig levenseinde te verzekeren.

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

Het CVK 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 CVK zal alles doen wat in zijn mogelijkheden ligt om tegemoet te komen aan het verlangen naar een menswaardig levenseinde.

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

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

Het CVK 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 CVK.

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

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

Hoofdstuk 6: Levensbeschouwing

Het CVK staat open voor iedereen en eerbiedigt hierbij de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige vrijheid. We vragen van de gebruikers eenzelfde houding tegenover de medegebruikers.

De gebruikers 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 ligt ter inzage aan het onthaal.

In het CVK bestaat de mogelijkheid om een eucharistieviering of gebedsdienst te volgen.

Het pastoraal team staat tevens ter beschikking om op vraag van de gebruiker de Communie toe te dienen in de kamer.

De gebedsruimte van het CVK is open van 9.00 uur tot 18.00 uur of na afspraak.



Hoofdstuk 7: Participatie van de gebruikers en behandeling van klachten en suggesties

7.1. Collectieve participatie van de gebruikers

De leiding van het CVK informeert te gepastem tijde de gebruikers en hun vertegenwoordigers omtrent strategische beslissingen van het CVK die de bewoners aanbelangen. Deze communicatie verloopt via de gebruikers- en familieraad of per brief.

Deze informatie slaat onder meer op:

- ✓ belangrijke wijzigingen in het zorgaanbod en opnamebeleid van het CVK
- ✓ mogelijke prijsaanpassingen
- ✓ wijzigingen aan het kamercomfort en mogelijke prijsimPLICaties
- ✓ wijzigingen aan de eigendomsstructuur of bouwplannen van het CVK
- ✓ aanwerving of vertrek van de directieleden van het CVK
- ✓ ...

De gebruikers- en familieraad zijn samengesteld uit bewoners, hun vertegenwoordigers en familieleden en vormen het advies- en overlegorgaan voor alle aspecten van de dagelijkse werking van het CVK. Indien u interesse heeft hier aan deel te nemen, laat dit gerust weten aan de teamverantwoordelijke van uw afdeling. De gebruikersraad vergadert eenmaal per trimester, de familieraad eenmaal per semester. Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners die dit wensen en hun vertegenwoordiger wordt bezorgd.

7.2. Behandeling van suggesties en klachten

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

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

In het CVK is de klachtenbehandelaar de sociale dienst, Mevr. Elise De Bruyne.

De Directeur of zijn vertegenwoordiger rapporteren 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 gebruiker 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

Meer info: 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-patiëntenrechten@health.fgov.be

Meer info: 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

Hoofdstuk 8: Grensoverschrijdend gedrag

De voorziening beschikt over een beleid aangaande ernstige gebeurtenissen en grensoverschrijdend gedrag. Elke vorm van ernstige gebeurtenis of grensoverschrijdend gedrag waarbij de zorg en ondersteuning, de gezondheid, de veiligheid, de waardigheid of de integriteit van de bewoner van het centrum voor kortverblijf in het gedrang kan komen, of die daarop een ernstige impact heeft, moet verplicht gemeld worden, door de uitbater of directie van de voorziening, aan het Departement Zorg - afdeling Woonzorg via het daartoe voorziene formulier.

Dit kan zijn : lichamelijke en/of verbale agressie, ongewenst seksueel grensoverschrijdend gedrag, pesten, oplichting, afpersing, schending van de privacy, vernedering, discriminatie, of een mengvorm van meerdere laakbare gedragingen.

De melding dient in volgende situaties VERPLICHT gemeld te worden:

- Als de ernstige gebeurtenis of het grensoverschrijdend gedrag zich voordoet ten aanzien van een gebruiker binnen de hulpverleningscontext van het centrum voor kortverblijf;
- Het grensoverschrijdend gedrag uitgaat van een medegebruiker, een personeelslid of een derde die handelt in opdracht van het centrum voor kortverblijf.

Binnen het Departement Zorg - afdeling Woonzorg wordt besproken of de directie van het centrum voor kortverblijf de passende maatregelen heeft genomen.

Eventueel kan Zorginspectie worden ingeschakeld, kan er een strafrechtelijke klacht worden ingediend of kan bijkomende informatie worden opgevraagd bij het centrum voor kortverblijf.

De melding van een ernstige gebeurtenis of grensoverschrijdend gedrag

De gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger kunnen de ernstige gebeurtenis of het grensoverschrijdend gedrag intern melden via de klachtenbehandelaar, Mevr. Elise De Bruyne, sociale dienst.

De melding kan, ingeval van grensoverschrijdend gedrag, eventueel ook via het Vlaams meldpunt grensoverschrijdend gedrag via volgende kanalen:

- ✓ Telefonisch: 0800/13.184
- ✓ Mail: meldpunt@vlaanderen.be
- ✓ Via chat: <https://www.vlaanderen.be/vlaams-meldpunt-grensoverschrijdend-gedrag>

De melding aan het Departement Zorg - afdeling Woonzorg is onafhankelijk en staat los van een eventuele melding bij het Vlaams meldpunt.



Hoofdstuk 9: Toezichthoudende overheidsdiensten

Het Departement Zorg – afdeling Woonzorg is bevoegd voor de erkenning van het CVK.

Wettelijke basis: de erkenningsnormen aangaande centra voor kortverblijf 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 gebruikers.

Contactgegevens:

Departement Zorg – afdeling Woonzorg

Postadres: Koning Albert II laan 15 bus 495, 1210 Brussel

Bezoekadres: Marie-Elisabeth Belpairegebouw, Simon Bolivarlaan 17, 1000 Brussel

Tel : 1700

e-mail: info.zorg@vlaanderen.be

Website: www.vlaanderen.be/departement-zorg

Vlaamse Zorginspectie

Hendrik Consciencegebouw, Koning Albert II-laan 15, postbus 497, 1210 Brussel

Tel: 02 553 34 34

e-mail: contact.zorginspectie@vlaanderen.be

Website: www.departementwvg.be/zorginspectie

Hoofdstuk 10: Beëindigen van de overeenkomst door de gebruiker

10.1. Beëindigen van de overeenkomst door de gebruiker

De gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger kunnen deze overeenkomst beëindigen mits een opzegtermijn van maximaal zeven dagen. De opzegtermijn gaat in de eerste dag volgend op de betekening van de opzeg. De gebruiker en het CVK kunnen echter in onderling schriftelijk akkoord afwijken van deze opzegtermijnen.

10.2. Beëindigen van de overeenkomst door het CVK

Het CVK kan deze overeenkomst opzeggen tijdens de in de overeenkomst bepaalde termijn, met inachtneming van een opzegtermijn van minstens veertien dagen in volgend gevallen:

- ✓ Indien de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker van die aard is dat een overplaatsing naar een meer aangepaste voorziening vereist is.
Indien het gedrag van de gebruiker ernstig storend is voor de medegebruikers of voor het samenleven in het centrum voor kortverblijf of indien het gedrag van de gebruiker de dagelijkse zorg- en dienstverlening in ernstige mate verhindert en bij zware fouten zoals strafrechtelijke feiten, dan kan het CVK de gebruiker schriftelijk aanmanen met het dwingend verzoek om de tekortkomingen zoals omschreven in de aanmaning, te verhelpen. In beide gevallen is het van belang dat het oordeel van de behandelende arts wordt ingewonnen, in voorkomend geval, van de coördinerend en raadgevend arts en van het interdisciplinair team dat de gebruiker verzorgt. Als het wenselijk is kunnen ook externe experts om advies worden verzocht.
Het CVK verbindt er zich in bovenstaande gevallen toe, in overleg met de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger, te zorgen voor een overplaatsing naar deze aangepaste zorgvoorziening. Indien noodzakelijk, dan zal in het belang van en in overleg met de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger de opzegtermijn aangepast worden in functie van de plaatsing.
- ✓ Bij niet-betaling van de gebruikersfactuur stelt het WZC/CVK de gebruiker in gebreke en leidt deze toe naar één van de kernactoren van het geïntegreerd breed onthaal voor onderzoek van de mogelijkheden tot financiële ondersteuning en volgt deze toeleiding op. Onder kernactor van het geïntegreerd breed onthaal wordt verstaan: een kernactor zoals vermeld in artikel 1, 5°, van het Besluit van de Vlaamse Regering van 30 november 2018 betreffende het lokaal sociaal beleid, vermeld in artikelen 2, 9 tot en met 11, 17, 19 en 26 van het decreet van 9 februari 2018 betreffende het lokaal sociaal beleid.
Indien de gebruikersfacturen gedurende drie maanden niet worden betaald ondanks de verzonden ingebrekestellingen en de aantoonbare toeleiding en opvolging, dan kan het WZC de schriftelijke opnameovereenkomst met de gebruiker beëindigen conform de modaliteiten verder beschreven in deze overeenkomst.

De opzegging van deze overeenkomst door het CVK wordt aangetekend toegestuurd en vangt aan de eerste dag volgend op de betekening van de opzeg.

Een sluiting van het woonzorgcentrum en het daarbij horende centrum voor kortverblijf, die door de overheid wordt opgelegd, maakt die sluiting onmiddellijk een einde aan de schriftelijke opnameovereenkomst op de dag dat de gebruiker het CVK verlaat. In dat geval mag er geen opzegvergoeding aangerekend worden.

10.3. De verschuldigde dagprijs

In geval van de opzegging van de opnameovereenkomst blijft de dagprijs verschuldigd door de gebruiker gedurende de volledige periode van de opzegtermijn, onverminderd de bepalingen van toepassing bij afwezigheid van de gebruiker.

Bij overlijden blijft de dagprijs, verminderd met de kosten voor de niet-gebruikte leveringen en diensten, verschuldigd tot en met de vijfde dag na het overlijden van de gebruiker.

Indien een kamer wordt ontruimd en opnieuw herbewoond binnen de opzegtermijn of binnen de vijf dagen na de dag van het overlijden, dan wordt de dagprijs tot dag voorafgaand aan het hergebruik aangerekend, verminderd met de kosten voor de niet-gebruikte leveringen en diensten.

10.4. Ontruimen van de kamer

De gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger verbinden zich ertoe de persoonlijke bezittingen uit de kamer te verwijderen uiterlijk op de dag waarop de overeenkomst afloopt, zoals vastgelegd in de betekening van de opzeg. Ze zullen bij het ontruimen van de kamer, deze woongelegheden en de inboedel zoals beschreven bij opname, in goede staat afleveren.

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger is hoofdelijk aansprakelijk voor eventueel aangebrachte schade aan het gebouw of de inboedel van de voorziening en gehouden tot schadevergoeding hiervoor. Deze schade dient door de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger te worden hersteld. Desgevallend kunnen deze herstellingen aanleiding geven tot het betalen van de herstellingskosten aan het CVK.

Voor schade als gevolg van normale slijtage van het gebouw of de inrichting kan de gebruiker niet aansprakelijk gesteld worden.

In geval van overlijden van de gebruiker ontruimen zijn vertegenwoordiger of nabestaanden de woongelegheden binnen de vijf dagen na de dag van het overlijden.

De vertegenwoordiger van de gebruiker en het centrum voor kortverblijf kunnen in onderling akkoord van deze termijn afwijken.

In geval de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger de persoonlijke bezittingen niet heeft verwijderd tegen de vooropgestelde einddatum van de overeenkomst, zal het CVK de kamer aan marktconforme prijzen ontruimen en de persoonlijke bezittingen opslaan voor rekening van de gebruiker.

Indien deze bezittingen 3 maanden na het einde van de overeenkomst of het overlijden van de gebruiker niet worden opgehaald, dan worden deze op kosten van de gebruiker definitief verwijderd.

Het CVK kan evenwel niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade ten gevolge van een gebrek aan onderhoud aan de achtergelaten bezittingen in bewaring.

Hoofdstuk 11: Wijzigingen aan de interne afsprakennota

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

Ondertekening voor ontvangst

De gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger

Bijlagen

- Privacyreglement
- Brandveiligheidsbeleid
- Tarieven voor het behandelen van het persoonlijk linnen
- Mandaat van het CVK voor het aankopen en bewaren van geneesmiddelen voor de gebruiker

