

# INTERNE AFSPRAKENNOTA

## WOONZORGCENTRUM TER MOTE

### 1. Algemene situering

#### Beheer van de instelling

- 1.1. Het woonzorgcentrum Ter Mote, Deken Jonckheerestraat 18, 8560 Wevelgem, tel. 056/43 55 20, wordt beheerd door het OCMW Wevelgem, Deken Jonckheerestraat 9, 8560 Wevelgem.

#### Directie

- 1.2. Het OCMW heeft Filip FLAMEZ aangesteld als directeur van het woonzorgcentrum Ter Mote. De directeur verzekert de harmonieuze werking van de instelling volgens regels die door het OCMW zijn vastgelegd en volgens de bevoegdheden die werden toegekend. De directeur is verantwoordelijk voor de uitvoering van onderhavige interne afsprakennota.
- 1.3. Het woonzorgcentrum staat open voor valide en zorgbehoevende ouderen.
- 1.4. Het is erkend door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap 'Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn' als woonzorgcentrum onder het nummer CE 970 en als rust- en verzorgingstehuis onder het nummer VZB2342. Daartoe wordt het woonzorgcentrum bezocht en gecontroleerd door de inspectie.

Het woonzorgcentrum is onderworpen aan alle normen opgelegd door het woonzorgdecreet van 13 maart 2009 en zijn uitvoeringsbesluiten.

#### Basisreglement

- 1.5. De onderhavige afsprakennota bevat naast een aantal praktische inlichtingen ook de nodige basisafspraken die elke bewoner aanbelangen.

### 2. Opnamevoorwaarden

#### Wie kan worden opgenomen ?

- 2.1. Het woonzorgcentrum staat open voor ouderen, ongeacht hun ideologische,

filosofische, godsdienstige en politieke overtuiging, die om gezondheids- en/of sociale redenen het moeilijk hebben om verder thuis te blijven.

### **Behandeling van de vraag tot opname**

- 2.2. Elke aanvraag tot opname wordt aan de maatschappelijk werker van de sociale dienst van het woonzorgcentrum gericht, die de aanvraag onderzoekt en behandelt. De beslissing over de opname gebeurt op basis van een voorafgaand administratief, financieel, sociaal en medisch onderzoek. Hierbij moet de kandidaat bewoner voldoende voorgelicht worden omtrent de verschillende mogelijkheden van hulpverlening en de eraan verbonden kosten. Dit blijkt uit een verslag opgemaakt door een maatschappelijk werker.
- 2.3. In overeenstemming met de wettelijke bepalingen (vervat in het Woonzorgdecreet van 13 maart 2009 en de uitvoeringsbesluiten) sluit het OCMW in de persoon van de directeur van het woonzorgcentrum, nog voor de bewoner opgenomen wordt, een schriftelijke overeenkomst af met de bewoner of met de personen of instanties die namens hem/haar optreden. Daarin worden onder meer de financiële voorwaarden nader gespecificeerd: verblijfskosten begrepen in de dagprijs, en (verblijfs)kosten die niet in de dagprijs begrepen zijn, zoals dokterskosten, medicatiekosten, kosten voor nieuwkuis, ... (zie schriftelijke overeenkomst). Er wordt ook een regeling getroffen in verband met het bewaren en het beheer van persoonlijke goederen en gelden.  
De dagprijs kan slechts worden gewijzigd na toelating door de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie.

### **Inschrijving op de wachtlijst**

- 2.4. De kandidaat-bewoners beantwoorden bij inschrijving aan de algemene opnamevoorwaarden (zie punt 2.4.)

Enkel kandidaat-bewoners die zich persoonlijk hebben aangeboden kunnen officieel worden ingeschreven op de wachtlijst. Indien de kandidaat-bewoners in de onmogelijkheid zijn zich hiervoor persoonlijk aan te bieden, kunnen hun mantelzorgers of belangenbehartigers dit in hun naam doen.

Schriftelijke (inschrijvings)aanvragen worden enkel genoteerd na een persoonlijk bezoek, maar dan wel op datum van de schriftelijke aanvraag indien het bezoek binnen de maand gebeurt.

De kandidaat bewoners worden chronologisch ingeschreven.

### **Opbouw van de wachtlijst**

- 2.5. De kandidaten worden als volgt op de wachtlijst ingeschreven:
- bij prioriteit:
    - o de personen die daadwerkelijk te Wevelgem (= Gullegem + Moorsele + Wevelgem) wonen en er gedomicilieerd zijn
    - o de personen die hun herkomst van Wevelgem kunnen aantonen, en die

- o onlangs nog voor langere tijd werkelijk in Wevelgem woonden
- o personen waarvan de belangrijkste familieband bestaat met een inwoner van de gemeente Wevelgem
- niet bij prioriteit:
  - o ieder ander persoon die niet tot één van de bovenstaande categorieën behoort.

Volgende mensen (voorrangskandidaten) hebben, zo ze dit vragen en op voorwaarde dat de aanvraag minstens één maand geleden gebeurde, voorrang op de wachtlijst:

- bewoners van door het OCMW van Wevelgem beheerde serviceflats en/of aanleunwoningen
- bij gezinshereniging: indien reeds één lid van een echtpaar is opgenomen, kan het andere lid éénmalig voorrang krijgen op de wachtlijst. De hierbij aangeboden plaats moet een geschikte plaats zijn voor het andere lid van het echtpaar.
- raadsbeslissing op advies van het woonzorgcentrum

Deze voorrangskandidaten moeten bij opname evenwel voldoen aan de opnamevoorwaarden.

De inschrijving van voorrangskandidaten gebeurt bovenaan de wachtlijst op datum van de dag dat men hierom vraagt.

De zorgbehoefte en het profiel worden (voorlopig) gescreend en genoteerd door het woonzorgcentrum. Veranderingen in de loop van de wachttijd moeten door betrokkenen zelf meegedeeld worden en worden gecheckt.

### **Hanteren van de wachtlijst: wachtlijstcriteria**

- 2.6. Indien er een woongelegenheden vrij komt gaat het woonzorgcentrum eerst na welk profiel gezocht wordt. Dit wordt bepaald door de algemene graad van zorgbehoefte in het woonzorgcentrum op dit moment en door het beoogde doelpubliek van de afdeling waar de kamer vrijgekomen is. Ook de voorrangskandidaten (vb. serviceflatbewoners) moeten hieraan voldoen.

Binnen de groep kandidaat-bewoners die beantwoorden aan het gewenste profiel wordt de chronologie van de inschrijving op de wachtlijst gerespecteerd. Hierbij wordt er wel voorrang verleend aan de voorrangskandidaten.

- 2.7. Voor personen op de wachtlijst aan wie de gelegenheid wordt geboden om in het woonzorgcentrum opgenomen te worden gelden volgende regels:
- De kandidaat-bewoner beschikt over 24 uur bedenktijd.
  - Na een eerste maal weigeren verliest men zijn beurt. Indien men dat wenst wordt men opnieuw ingeschreven, onderaan de wachtlijst.
  - Na een tweede maal weigeren, wordt men geschrapt van de wachtlijst.

- Uitzondering: wanneer men buiten zijn wil om (vb. bij hospitalisatie) niet in de mogelijkheid is naar het woonzorgcentrum te verhuizen, behoudt men zijn plaats op de wachtlijst.
- Na schrapping moet men zelf opnieuw het initiatief nemen om terug op de wachtlijst te worden ingeschreven. Dit kan pas ten vroegste één maand nadat men van de wachtlijst werd geschrapt.

De kandidaat bewoner wordt voor de opname gescreend door het woonzorgcentrum om na te gaan of hij op dit ogenblik voldoet aan de beoogde graad van zorgbehoefte en aan het beoogde zorgprofiel.

Voor personen die in andere gemeenten ingeschreven zijn zal aan het OCMW van de gemeente van onderstandsdomicilie een borgstelling voor de betaling van de kosten gevraagd worden.

## **Opnamevoorwaarden**

- 2.8. De personen die opgenomen worden in het woonzorgcentrum moeten aan de volgende vereisten voldoen:
- a) zij moeten, na bepaling van het gewenste zorgprofiel en binnen de bepaling van gewenste doelpubliek chronologisch het eerst staan op de desbetreffende wachtlijst van het woonzorgcentrum
  - b) zij moeten in principe de leeftijd van 65 jaar bereikt hebben. De Raad van het OCMW kan hierop uitzonderingen aanvragen bij de administrateur-generaal, hoofd van het intern verzelfstandigd agentschap Zorg en Gezondheid.
  - c) zij moeten bij hun opname voldoen aan de opnamevoorwaarden die het woonzorgcentrum stelt op vlak van hun psychische en fysieke gezondheidstoestand. Indien de kandidaat-bewoner zwaar storend gedrag vertoont, kan hij niet opgenomen worden.
  - d) zij moeten een medisch verslag inzake hun algemene gezondheidstoestand voorleggen aan de directie van het woonzorgcentrum. Daarbij moet aangetoond worden dat zij niet door een besmettelijke ziekte zijn aangetast en dat hun opname geen gevaar oplevert voor de gezondheidstoestand van andere bewoners en personeelsleden van het woonzorgcentrum.
  - e) zij moeten een medicatiefiche overhandigen.

## **3. Opnamemodaliteiten**

- 3.1. De directeur wijst de kamer aan en organiseert het degelijk onthaal van de nieuwe bewoner. Daarbij worden zowel de kinderen en/of andere familieleden,

personeelsleden evenals de aanwezige bewoners betrokken.

- 3.2. De kamers zijn bemeubeld. De bewoner mag de hem/haar toegewezen kamer naar eigen smaak inrichten. Dit moet evenwel beantwoorden aan de eisen van veiligheid en hygiëne.  
Het behang, het schilderwerk, de gordijnen, en de positionering van de meubelen kunnen niet gewijzigd worden zonder toelating van de directie. Tapijten zijn niet toegelaten omwille van hygiënische en veiligheidsredenen. Het is de bewoners niet toegelaten zelf gaten te kappen of te boren in muren, plafonds, kasten, deuren, ... Voor het boren van gaten voor ophanging van kaders bv. dienen de bewoners toelating te krijgen van de directie waarbij beroep dient gedaan te worden op de onderhoudsman van het woonzorgcentrum. De bewoner kan in beperkte mate eigen (klein) meubilair plaatsen in haar/zijn kamer. Hiervoor is dan wel telkens de toelating van de directie vereist. De directie houdt een fiche bij waarop het meubilair van het woonzorgcentrum genoteerd wordt.
- 3.3. De maatschappelijk werker van de sociale dienst vergewist er zich van dat de formaliteiten inzake en gepaard gaande met de woonstverandering (o.a. mutualiteit, pensioenkas, domicilie, ...) tijdig in orde gebracht worden.
- 3.4. Er wordt een individuele fiche opgesteld met de volledige identiteit van de bewoner, de naam van de huisdokter, evenals de naam, het adres en het telefoonnummer van de perso(o)n(en) die in geval van nood moet(en) verwittigd worden.
- 3.5. De betrokkene kan vragen op die fiche ook zijn/haar godsdienstige, filosofische of politieke overtuiging te vermelden.

#### **4. Modaliteiten aangaande het ontslag/beëindigen van de overeenkomst**

- 4.1. Het OCMW mag een einde stellen aan de opnameovereenkomst om redenen van heirkracht.
- 4.2. Het OCMW kan eveneens een einde stellen aan de opnameovereenkomst in volgende situaties:
  - a) als de bewoner zich schuldig maakt aan gedragingen die zwaar storend zijn voor de medebewoners of voor de instelling
  - b) als de bewoner zware inbreuken pleegt op de interne afsprakennota en/of opnameovereenkomst met het woonzorgcentrum
  - c) als de bewoner zware nalatigheden pleegt op de verplichting tot betaling van de verblijfskosten

Bij deze situaties moet de betrokkene en/of zijn vertegenwoordiger/vertrouwenspersoon vooraf evenwel gehoord worden door de OCMW-secretaris en de directeur van het woonzorgcentrum. De betrokkene en/of zijn vertegenwoordiger/vertrouwenspersoon kan tegen hun beslissing in beroep gaan bij de Raad van het OCMW die beslist.

In geval het OCMW de overeenkomst beëindigt, geldt er een opzeggingstermijn van 60 dagen. Deze termijn gaat in de eerste dag na betekening van de beslissing aan de bewoner.

- 4.3. Indien naar het oordeel van een geneesheer de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner van die aard is dat een definitieve overplaatsing naar een passende instelling geboden is, verbindt de inrichting zich ertoe te zorgen voor een passend verblijf. Dit gebeurt in overleg met de bewoner en/of met de personen of de instanties die voor zijn opname instaan.
- 4.4. Het staat iedere bewoner vrij het woonzorgcentrum definitief te verlaten mits een opzeggingstermijn van 30 dagen. Deze opzeg moet schriftelijk gebeuren. De opzeggingstermijn gaat in de eerste dag na betekening ervan aan de beheersinstantie van het woonzorgcentrum. De overige modaliteiten van opzegging, staan vermeld in de opnameovereenkomst.

De opzeg moet gericht worden aan:  
OCMW Wevelgem, t.a.v. de Voorzitter,  
Deken Jonckheerestraat 9, 8560 Wevelgem

De eerste 30 dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode. De opzeggingsperiode wordt in dat geval zowel voor de bewoner als voor de beheersinstantie van de voorziening beperkt tot 7 dagen.

- 4.5. Bij overlijden van de bewoner, neemt de overeenkomst een einde nadat de kamer werd ontruimd. De termijn om de kamer te ontruimen bedraagt 5 dagen.
- 4.6. Indien een kamer ontruimd wordt en daarna opnieuw bewoond wordt door een andere bewoner binnen de opzegperiode, wordt de dagprijs, verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten (€ 5 per dag) bij afwezigheid van de bewoner, enkel aangerekend tot en met de dag die voorafgaat aan de wederingebruikname.

## **5. Verblijfsmodaliteiten**

### **Principe**

- 5.1. Iedere bewoner gaat in principe vrij in en uit het woonzorgcentrum. Om de organisatie en dienstverlening vlot te laten verlopen wordt hem/haar evenwel gevraagd zich te houden aan een aantal afspraken en zich te schikken naar de uurregelingen van verpleging, verzorging, onderhoud en maaltijden en bezoek. Deze uurregelingen zullen op de gepaste wijze meegedeeld worden. De bewoners dienen het personeel de gelegenheid te geven om zich op een normale wijze van hun taak te kwijten.

### **Afwezigheid tijdens de dag**

- 5.2. Om de rust en de veiligheid in de gebouwen te verzekeren, worden de

buitendeuren van het woonzorgcentrum gesloten van 21 uur tot 7 uur. Bewoners die later wensen terug te komen, dienen aan te bellen bij hun thuiskomst.

### **Langdurige afwezigheid**

- 5.3. Wanneer de bewoner elders overnacht of voor meer dagen zijn/haar kamer verlaat (familiebezoek, opname in ziekenhuis) wordt hij/zij verzocht de kamer af te sluiten en de directie van het woonzorgcentrum daarvan op de hoogte te brengen. Indien mogelijk geeft de bewoner een adres of een telefoonnummer op waar hij/zij zo nodig bereikt kan worden.

Bij tijdelijke afwezigheid wordt per dag € 5 op de dagprijs in mindering gebracht, en dit voor elke periode dat de bewoner 24 uur ononderbroken afwezig is, op voorwaarde dat de bewoner zijn vertrek minstens 24 uur op voorhand gemeld heeft aan de directie van het woonzorgcentrum. Bij ziekenhuisopname gaat de terugbetaling in vanaf de eerste kalenderdag die volgt op de ziekenhuisopname.

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

De voorafgaandelijke verwittiging is niet noodzakelijk bij ziekenhuisopname. Net als bij de dagprijs kan de Raad van het OCMW beslissen het bedrag van de forfaitaire mindering aan te passen.

Een afwezigheid van meer dan twee maanden om medische redenen - wat uitdrukkelijk moet gestaafd worden door een attest ondertekend en afgeleverd door een geneesheer-specialist - verleent de bewoner het recht zijn kamer op te zeggen en tegelijk het recht naar het woonzorgcentrum terug te keren. In voorkomend geval is een inschrijving op de eerste plaats op de wachtlijst verzekerd zonder dat hij aanspraak kan maken op het betrekken van een welbepaalde kamer.

Ontbreekt het attest van de behandelende geneesheer-specialist, dan is bij een eventueel gewenste terugkeer naar het woonzorgcentrum, enkel een inschrijving op de laatste plaats van de wachtlijst voor het woonzorgcentrum mogelijk.

### **Bezoek**

- 5.4. De bewoner kan vrij bezoek ontvangen op zijn kamer of in de daartoe ter beschikking staande algemene lokalen. Het woonzorgcentrum bepaalt geen strikte bezoeken.
- 5.5. Naaste verwanten van een zwaar zieke bewoner kunnen na afspraak met de directie op ieder uur (dag en nacht) bezoeken afleggen of blijven waken wanneer de gezondheidstoestand dit vereist.

### **Hinderlijk lawaai**

- 5.6. De bewoners, bezoekers en personeel worden gevraagd de rust in het huis niet te verstoren. Gedurende de uren tussen het middagmaal en 14u en na 19u wordt

alle storend lawaai vermeden. Bij het gebruik van muziekinstrumenten, radio's en televisietoestellen moet men er op bedacht zijn de medebewoners niet te hinderen en vooral niet tijdens de uren waarop stilte wordt gevraagd.

## **Maaltijden**

- 5.7. De directie zorgt ervoor dat iedere bewoner gezonde afwisselende en voldoende voeding ontvangt, die bovendien aangepast is aan de gezondheidstoestand van de oudere en aan de door de geneesheer aangegeven dieetvoorschriften.

In het belang van hun gezondheid wordt het de bewoners ontraden voedsel van buiten het woonzorgcentrum mee te brengen of de eetmalen aan te vullen. De bewoners dienen acht te slaan op bederfbare waren die zij op hun kamer houden.

Het menu wordt minstens één dag vooraf meegedeeld.

- 5.8. De maaltijden worden op de volgende tijdstippen opgediend:

- ontbijt in zithoek - kamer: van 7.15 uur tot 8.30 uur
- middagmaal op kamer: vanaf 11 uur
- middagmaal in het restaurant: om 11.30 uur
- avondmaal in zithoek-kamer: om 17.00 uur

Vanaf 9.45 uur wordt soep en vanaf 14 uur koffie en gebak opgediend.

- 5.9. De maaltijden worden 's middags geserveerd in het restaurant op de gelijkvloerse verdieping. Voor de bewoners van woongroep I (1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> verdieping van het woonzorgcentrum) en voor de bewoners die niet meer in staat zijn zich naar de eetzaal te verplaatsen (mogelijk met hulp van het personeel) wordt de bediening in de kamer of in de zithoek voorzien. Het ontbijt, de soep, de koffie en het avondmaal worden geserveerd in de kamer of de zithoek.

## **Hygiëne**

- 5.10. Ten minste éénmaal per week wordt een bad genomen. Dit gebeurt met de nodige hulp van verplegend en verzorgend personeel. Het beddengoed wordt tenminste om de veertien dagen, en telkens als het nodig is, verversd.
- 5.11. Er wordt aan de bewoners gevraagd steeds een verzorgde kledij te dragen, aangepast aan het ogenblik van de dag. Het personeel zal helpen waar dit nodig is.
- 5.12. Om de netheid en de hygiëne te bevorderen:
- is het aangeraden iedere dag het bed en de kamer goed te verluchten;
  - moet men waken over de orde en netheid van de gemeenschappelijke lokalen en van alle andere plaatsen, inzonderheid van de WC's en badkamers;
  - zijn alle huisdieren verboden. Enkel gekooide huisdieren zijn toegelaten na uitdrukkelijk akkoord van de directie. Dit geldt ook voor huisdieren die door bezoekers meegebracht worden.

- 5.13. Wat betreft haarverzorging heeft de bewoner de vrijheid om zelf zijn kapper/kapster te kiezen. Er is ook vrije keuze van pedicure en manicure.
- 5.14. Er wordt nauwgezet gelet op de naleving van deze hygiënische voorschriften. De niet-naleving ervan kan immers storend inwerken op de relaties en het samenleven van de bewoners van het woonzorgcentrum.

## **6. Medische en farmaceutische zorgen**

- 6.1. Aan de bewoners worden alle zorgen verstrekt die hun geestelijke en fysieke gezondheidstoestand vereist en wordt de nodige hulp geboden bij de handelingen van het dagelijkse leven.
- 6.2. Zoals wettelijk opgelegd (in toepassing van het woonzorgdecreet van 13 maart 2009 en de betreffende uitvoeringsbesluiten) wordt voor elke opgenomen persoon een dossier bijgehouden over de medische voorschriften en richtlijnen. Daarnaast wordt een zorgdossier bijgehouden, waarin de uitvoering van de verpleegkundige taken genoteerd wordt.

Conform art. 4 van de wet van 08.12.1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, worden de gegevens van de bewoner in het dossier verwerkt met het oog op de het verzekeren van de wettelijke en noodzakelijke dienstverlening waartoe het woonzorgcentrum gehouden is. Overeenkomstig art. 10 van deze wet heeft de bewoner of zijn vertrouwenspersoon recht tot toegang tot deze gegevens en kan hij in overeenkomst met art.12 om een verbetering van de onjuiste gegevens te vragen.

Hiervoor richt de bewoner of zijn vertrouwenspersoon een gedagtekend en ondertekend verzoek met een kopie van beide zijden van de identiteitskaart van de bewoner naar het woonzorgcentrum Ter Mote, Deken Jonckheerestraat 18, te 8560 Wevelgem

- 6.3. Het beroepsgeheim wordt strikt geëerbiedigd.
- 6.4. De vrijheid van keuze van geneesheer wordt verzekerd. De geneesheer dient de nodige informatie en richtlijnen - die vereist zijn om het wettelijk verplicht dossier bij te houden en om de verpleging en verzorging gepast uit te voeren - tijdig door te geven. Hij moet deze informatie en richtlijnen bijhouden in het wettelijk verplicht dossier. Voor zover de bewoner toch verder een beroep doet op een geneesheer die op dit vlak in gebreke blijft, wijst de instelling alle verantwoordelijkheid af met betrekking tot de zorgverstrekking.

In het belang van hun eigen gezondheid wordt het de bewoners afgeraden gemakkelijk van huisarts te veranderen. Een verandering van huisarts dient onmiddellijk aan de hoofdverpleegkundige meegedeeld te worden.

- 6.5. De medicatie wordt verstrekt door het verplegend personeel van het woonzorgcentrum.

## **7. Inspraak en onderzoek van suggesties en klachten van de bewoners**

- 7.1. Binnen het rusthuis functioneert een bewonersraad die minimaal éénmaal per trimester vergaderen. Elke bewoner kan er in principe deel van uitmaken. Indien de samenstelling van de bewonersraad evenwel beperkt wordt, wordt de nominatieve lijst van de leden van de bewonersraad op een voor de bewoners goed zichtbare plaats uitgehangen.

De directeur, de OCMW-secretaris, leden van de OCMW-raad, kunnen uitgenodigd worden om de vergaderingen bij te wonen.

- 7.2. De bewonersraad kan advies uitbrengen, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van de directie van het woonzorgcentrum, over alle aangelegenheden die de algemene werking van de instelling betreffen. Van de vergadering wordt een verslag gemaakt dat ter inzage ligt van de bewoners. Een exemplaar van dit verslag wordt bezorgd aan de directie van het woonzorgcentrum.

- 7.3. Suggesties, bemerkingen en klachten kunnen door de bewoner of door de bewonersraad genoteerd worden in een register 'Suggesties en klachten'.

Het register 'suggesties en klachten' en de verslagen worden op eenvoudige aanvraag ter inzage gegeven aan de bewonersraad van het woonzorgcentrum.

- 7.4. Bewoners, familieleden of derden kunnen eveneens, zowel mondeling als schriftelijk, een klacht uiten bij ieder personeelslid, diensthoofd of bij de directie.

Bij onduidelijkheid tot wie men zich met een klacht moet richten, bij zwaarwichtige klachten en bij herhaaldelijke niet-behandelde klachten fungeert de directeur Filip Flamez als contactpersoon m.b.t. klachten.

Worden als klacht beschouwd:

*“Alle uitingen van ontevredenheid of ongenoegen over een behandeling of bejegening die door de bewoner, zijn familie of een derde als onjuist wordt ervaren of wanneer een afspraak niet wordt nagekomen, voor zover die zaken het gevolg zijn van de werking van Ter Mote”.*

Aan de indiener van een klacht of suggestie zal het betrokken diensthoofd of de directeur zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de veertig kalenderdagen meedelen welk gevolg er aan de klacht of suggestie gegeven wordt. Indien een klacht niet binnen de 40 dagen behandeld werd, wordt de indiener van de klacht verzocht zich hiervoor te wenden tot de directeur.

## **8. Maatregelen van algemeen belang**

### **Brandveiligheid**

### 8.1. Volgende veiligheidsvoorschriften zijn uitgewerkt:

Alle elektrische apparaten zoals TV, radio, verlichtingstoestellen, koffiezet, microgolfoven, waterkoker, dvd- en/of videospeler, computer, e.d., mogen enkel gebruikt worden na toelating door de directie en nadat de onderhoudsman van het woonzorgcentrum ze heeft gecontroleerd en goedgekeurd. De bewoner zal ook zijn medewerking verlenen aan de periodieke controle van de apparaten. Bij defect of beschadiging van snoeren, stekkers, stopcontacten, elektrische apparaten e.d., zal de bewoner het personeel onmiddellijk op de hoogte brengen. Persoonlijk materieel moet door een externe firma hersteld worden op kosten van de bewoner. Defect materieel mag niet meer gebruikt worden.

Specifiek voor TV-toestellen:

- De ouderdom van het TV-toestel moet aangetoond worden aan het woonzorgcentrum, hetzij via de factuur, hetzij via het laten komen van een aangestelde firma.
- Toestellen die ouder zijn dan 12 jaar moeten, op verantwoordelijkheid en kosten van de bewoner, nagezien en ontstoft worden door een externe firma die een verklaring (attest) opmaakt, waarin men verklaart dat het toestel goed werkt en geen tekenen vertoont van risico op brand. Dit attest van positieve keuring moet worden voorgelegd aan de sociale dienst van het woonzorgcentrum.
- Dit nazicht en de daaraan gekoppelde attestering moet om de 2 jaar gebeuren.
- Toestellen die ouder zijn dan 16 jaar mogen niet gebruikt worden.

Er is een algemeen verbod om te roken in het gebouw (zowel voor bewoners van het woonzorgcentrum, gebruikers kortverblijf, bezoekers, personeel). Als enige uitzondering kan een bewoner/gebruiker roken op de eigen kamer, maar dan enkel vanaf 7 u. tot 21 u., en dit voor zover de betrokkene een veilig rookgedrag heeft. In elk geval is het verboden in bed te roken. Het is verboden asbakken te ledigen in prullenmanden. Bij vaststelling van onveilig rookgedrag kan de directeur het roken verbieden.

Het is de bewoners verboden om kaarsen aan te steken.

De bewoners dienen zich vertrouwd te maken met de wegen waarlangs zij in geval van nood uit de kamers, de afdeling of het huis kunnen ontkomen. De richtlijnen die men moet volgen in geval van brand, worden duidelijk aangebracht op verschillende plaatsen in huis.

### **Contacten tussen bewoners en personeel**

- 8.2. De bewoners dienen door het personeel met beleefdheid, respect en welwillendheid bejegend te worden ongeacht hun eigenheid en hun godsdienstige, ideologische, politieke of filosofische overtuiging.

Klachten hieromtrent worden niet aan het personeel, maar rechtstreeks aan de directeur van de instelling gericht.

- 8.3. Het is de bewoners ten strengste verboden fooien en geschenken te geven aan personeelsleden.
- 8.4. Met het oog op een goede levenssfeer, goede geest en verstandhouding moet het personeel met beleefdheid, respect en welwillendheid bejegend worden.

### **Animatie, bezigheid en vrijetijdsbesteding**

- 8.5. De instelling verbindt zich ertoe - samen met de bewoners - inspanningen te leveren om de zelfredzaamheid van de bewoners in dagelijkse handelingen te behouden, te bevorderen of te herstellen. De bewoners worden gestimuleerd een aantal activiteiten van het dagelijks leven in de mate van het mogelijke nog zelfstandig uit te voeren.
- 8.6. Bovendien stimuleert de directie een aangepaste tijdsbesteding. Hiervoor wordt in de instelling een animatieruimte ter beschikking gesteld, radio en TV, een bibliotheek-dienst, ... Er wordt zinvolle tijdsbesteding aangeboden waar de bewoners in alle vrijheid al of niet kunnen aan deelnemen. Waar dit mogelijk is, wordt de tuin voor de bewoners opengesteld. Bewoners die dit wensen kunnen in en buiten het woonzorgcentrum kleine werkjes opknappen.

## **9. Kennisgeving van de afsprakennota**

- 9.1. Alle bewoners gaan de verbintenis aan de voorschriften van onderhavige afsprakennota - evenals van de toepassingsmaatregelen - na te leven.
- 9.2. Vóór zijn opname en vóór de ondertekening van de opnameovereenkomst wordt aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger een exemplaar van onderhavige afsprakennota overhandigd en toegelicht. Vóór ondertekening van de opnameovereenkomst verklaart de bewoner een exemplaar van onderhavige afsprakennota ontvangen te hebben.
- 9.3. Deze afsprakennota is vastgesteld en kan gewijzigd worden bij beslissing door de Raad van het OCMW.