



berlare

OCMW Berlare
Woonzorgcentrum Ter Meere

WZC TER MEERE

AFSPRAKENNOTA

WZC Ter Meere

**Baron Tibbautstraat 29
9290 Berlare
Tel: 09 326 97 30**

**Erkenningsnummer: CE 926
HCO-nummer: 25419
Directie: Freddy Schollaert**

berlare

Inhoud

1. Identificatie en contactgegevens

3

2. Afspraken over de dagelijkse werking van het WZC

4

2.1 De zorgflat	4
2.2 De dagindeling	4
2.3 Maaltijden	4
2.4 Bezoek en vrijheid van beweging	5
2.5 Persoonlijke hygiëne en verzorging	5
2.6 Was en linnengoed	6
2.7 De regeling rond roken	6
2.8 Huisdieren	6
2.9 Rust en veiligheid	6
2.10 Zelfredzaamheid en vrijetijdsbesteding	7
2.11 Respect voor levensbeschouwing, overtuiging en eigenheid	7
2.12 Vrije keuze van ziekenhuis en ziekenhuisopname	7
2.13 Vrije keuze van huisarts	8
2.14 Vrije keuze van apotheker	8
2.15 Vrijheidsbeperkende maatregelen	8
2.15.1 Overplaatsing naar de beveiligde afdeling	9
2.15.2 Fixatie	9
2.16 Vroegtijdige zorgplanning en palliatieve- en levenseindezorg	9

3. Beknopte uitleg over de belangrijkste procedures

9

3.1 Procedure bij brand en andere ernstige gebeurtenissen	9
3.2 Melden van suggesties en klachten	10
3.3 Procedure bij grensoverschrijdend gedrag	10
3.4 Inspraak in het woonzorgleefplan en inzagerecht	11
3.5 Collectieve participatie van bewoners	11
3.6 Hoe bewoners, vertegenwoordigers en mantelzorgers geïnformeerd worden over het beleid	12

4. Privacy en bescherming van uw persoonsgegevens

12

5. Kennisgeving en akkoordverklaring van de afsprakennota

12

1. Identificatie en contactgegevens

Woonzorgcentrum (WZC) Ter Meere wordt beheerd door het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) van Berlare en is een openbare instelling.

Adres : WZC Ter Meere, Baron Tibbautstraat 29, 9290 Berlare

Telefoon onthaal WZC : 09 326 97 30

Mail : termeere@ocmwberlare.be

Website : wzctermeere.berlare.be

OCMW-Berlare heeft voor het WZC een directie aangesteld :

De heer Freddy Schollaert

Telefoon : 09 326 97 31

GSM : 0496 53 29 80

Mail : freddy.schollaert@ocmwberlare.be

Deze directie waakt over een familiale en harmonieuze werking van het WZC. Daarbij wordt gewerkt binnen de regels en bevoegdheden die zijn vastgelegd door het OCMW en die specifiek aan de directie zijn toegekend.

WZC Ter Meere :

- ✓ beschikt over 120 identieke éénpersoonsflats. Er zijn ook 5 duoflats, dit zijn telkens 2 individuele zorgflats die met elkaar verbonden zijn. Deze worden in de eerste plaats toegekend aan echtparen of koppels;
- ✓ is erkend door het Departement Zorg onder het erkenningsnummer CE 926 en HCO-nummer 25419;
- ✓ Het WZC valt onder het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019 en het Besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 over de programmatie, erkenningsvoorwaarden en subsidiëring van woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers;
- ✓ De Zorginspectie houdt toezicht op de naleving van de erkenningsnormen. Deze normen garanderen een basiskwaliteit in opvang en zorg voor iedere bewoner.

Deze afsprakennota fungeert als het reglement van orde binnen het WZC. Ze bevat praktische informatie en basisafspraken die voor iedere bewoner van belang zijn. Het doel is om het samenleven in het WZC vlot en harmonieus te laten verlopen, met respect voor de persoonlijke vrijheid en integriteit van elke bewoner.

De afsprakennota is van toepassing op alle bewoners van het WZC.

Bijkomende afspraken die niet in deze nota vermeld staan, worden apart geregeld. Deze aanvullende regelingen moeten in lijn zijn met de basisprincipes van deze afsprakennota. Voorbeelden hiervan zijn de opname- en verblijfsovereenkomst of bepaalde procedures uit het kwaliteitshandboek.

2. Afspraken over de dagelijkse werking van het WZC

2.1 De zorgflat

De bewoner woont in een bemeubelde zorgflat die hij/zij naar eigen wens mag inrichten. Na overleg met de (hoofd)verpleegkundige kunnen er kleine persoonlijke meubelen naar het WZC meegenomen worden. Op het moment van de ondertekening van de opname- en verblijfsovereenkomst wordt per zorgflat een inventaris opgemaakt van de meubelen en bezittingen die eigendom zijn van het OCMW. Deze inventaris wordt door de bewoner ondertekend.

Bij aankomst krijgt de bewoner een persoonlijke elektronische sleutel voor de zorgflat en een gewone sleutel voor de brievenbus. Diezelfde gewone sleutel past ook op de ladekast in de zorgflat dat als kluis dient.

Naast de deur van elke zorgflat hangt een brievenbus met een naamkaartje en foto van de bewoner. Zo is de eigen zorgflat makkelijk terug te vinden. De persoonlijke post van de bewoner wordt in deze brievenbus bezorgd.

Bij verlies van een sleutel kan een nieuwe worden aangevraagd. De kosten daarvoor worden aangerekend op de factuur.

2.2 De dagindeling

Elke dag volgt een terugkerend en herkenbaar ritme. Naast de vaste momenten voor verzorging en de maaltijden kunnen de bewoners ook deelnemen aan ergotherapie, kinesithérapie, activiteiten en uitstappen. Dit is volledig vrijblijvend. De activiteiten en uitstappen worden op weekdays georganiseerd, zowel in de voormiddag na het ontbijt, als in de namiddag na het koffiemoment.

2.3 Maaltijden

Het WZC zorgt voor gezonde, gevarieerde en aangepaste maaltijden. Waar mogelijk houden we rekening met de persoonlijke voorkeuren van elke bewoner.

Op doktersvoorschrift of op advies van de diëtist wordt een dieetmaaltijd aangeboden. De bewoner kiest zelf of hij/zij dit dieet wil volgen. Wie liever geen dieet volgt, krijgt de gewone maaltijd geserveerd.

De maaltijden worden rond volgende tijdstippen opgediend:

- ontbijt in de zorgflat : 8.00 à 8.30 uur
- middagmaal in de leefruimte : 11.30 uur
- koffie in de zorgflat : 13.30 uur
- drankje in de zorgflat : 15.00 uur
- avondmaal in de leefruimte : 17.00 uur

Zowel het middag- als avondmaal worden in principe geserveerd in de leefruimte. We moedigen bewoners aan om samen te eten, omdat dit niet alleen een beweegmoment is, maar ook een gelegenheid om elkaar te ontmoeten en samen te zijn.

In overleg met de (hoofd)verpleegkundige kan een maaltijd, indien nodig, ook op de zorgflat worden gebracht.

Het menu verschijnt elke maand in 'De Huiskrant'. Daarnaast wordt het wekelijks opgehangen op de afdelingen, getoond op ons huiskanaal op tv en geplaatst op de website van het WZC.

Tijdens de maaltijden worden passende dranken voorzien. In elke zorgflat is er drinkbaar leidingwater beschikbaar. Wie dat wenst, kan ook dranken in flessen laten voorzien. Deze worden aangerekend op de factuur.

Om de voedselveiligheid te garanderen, raden we aan om geen eten mee te nemen naar de zorgflat, behalve het dessert. Voor uw eigen gezondheid vragen we om de bewaarvoorschriften goed op te volgen voor voeding die u toch in uw zorgflat bewaart.

Een maaltijd is meer dan voeding alleen. Ook het gevoel van gezelligheid, gewoonte en verbondenheid speelt een belangrijke rol. We streven naar kwaliteitsvolle maaltijdzorg, waarbij we niet alleen aandacht hebben voor het lichamelijke, maar ook het psychische, sociale en culturele welzijn van de bewoner. Levenskwaliteit staat daarbij centraal.

We hechten veel belang aan maaltijdzorg en zetten in op:

- kwaliteitsvolle en gevarieerde maaltijden;
- zorg die afgestemd is op de wensen en noden van elke bewoner;
- maaltijden in een gezellige, huiselijke sfeer.

Onze belangrijkste doelstelling is: 'smakelijk eten én eten met smaak'.

We vragen om tijdens de maaltijden respect te tonen voor beleefdheidsregels en goede tafelgewoonten. Zo maken we er samen een aangenaam moment van.

2.4 Bezoek en vrijheid van beweging

In ons WZC zijn er geen vaste bezoektijden. Iedereen is altijd welkom.

Bewoners kunnen hun bezoek ontvangen in hun eigen zorgflat, in café 'De Bron' of in andere ruimtes die door de directie worden aangeduid. We vragen wel om rekening te houden met de rust, privacy en het dagelijks verloop in het WZC. In uitzonderlijke situaties kan een medewerker vragen om de zorgflat te verlaten.

Café 'De Bron' is open van 14.00 tot 17.00 uur. Je bent er welkom voor een gezellige babbel, een drankje en/of hapje.

Bij ziekte kan het bezoek tijdelijk beperkt worden omwille van besmettingsgevaar. Waken of bezoek aan een zwaar zieke bewoner is steeds mogelijk, in overleg met de (hoofd)verpleegkundige.

Elke bewoner geniet van zo veel mogelijk vrijheid. Bewoners kunnen vrij het woonzorgcentrum verlaten en terugkeren, met uitzondering van de bewoners van de beveiligde afdeling Vlindertuin. We vragen om het personeel op voorhand te verwittigen bij uitstappen, vooral wanneer een maaltijd gemist zal worden of wanneer men na 20 uur terugkeert.

Bewoners van beveiligde afdeling Vlindertuin kunnen de afdeling enkel verlaten onder begeleiding van een medewerker, familielid of vrijwilliger en dit volgens vooraf gemaakte afspraken.

2.5 Persoonlijke hygiëne en verzorging

Elke bewoner draagt zorg voor zijn of haar persoonlijke hygiëne. Naast de dagelijkse verzorging wordt minstens één keer per week een bad of douche genomen, eventueel met hulp van het zorg- of verplegend personeel.

De (hoofd)verpleegkundige volgt mee op dat elke bewoner propere kledij draagt en dat het wasgoed tijdig wordt opgehaald.

Indien nodig is er steeds voldoende en aangepast incontinentiemateriaal beschikbaar. Hiervoor kan je rekenen op deskundige medewerkers die hierin gespecialiseerd zijn.

Om overdraagbare aandoeningen te voorkomen, vragen we om de richtlijnen rond hygiëne nauwgezet op te volgen. Handhygiëne blijft hierin een belangrijk aandachtspunt.

Voor een frisse en nette omgeving raden we aan om dagelijks het bed en de zorgflat te verluchten. Ook de netheid van de gemeenschappelijke ruimtes, zorgflats, toiletten en badkamers wordt zorgvuldig bewaakt.

In het kapsalon van het WZC staan twee kappers voor je klaar. Je mag uiteraard ook je eigen kapper, pedicure of manicure uitnodigen in de zorgflat. De kosten hiervan kunnen op de factuur worden aangerekend.

2.6 Was en linnengoed

Elke bewoner zorgt voor voldoende eigen kledij. We vragen om in de badkamer van de zorgflat een linnenmand te voorzien voor het gebruikte wasgoed.

De persoonlijke was kan op twee manieren gebeuren:

- Je kan de was zelf (of via familie) laten doen. In dat geval vragen we om de was minstens wekelijks mee te nemen. We raden aan om de kledingstukken van naam te voorzien.
- Je kan ook kiezen om de persoonlijke was te laten doen door een externe firma waarmee het woonzorgcentrum samenwerkt. Hiervoor wordt een supplement aangerekend via de factuur. In dat geval zorgt de wasserij zelf voor het naamtekenen van de kleding.

Het woonzorgcentrum is niet verantwoordelijk voor kledingstukken die verloren gaan of beschadigd worden in de was.

Het bedlinnen (eigendom van het WZC) wordt minstens om de veertien dagen ververs, of vaker indien nodig. Het onderhoud van dit linnen gebeurt door het woonzorgcentrum.

2.7 De regeling rond roken

Aangezien het WZC een thuisvervangend verblijf is, mag er, mits naleving van de veiligheidsvoorschriften, in principe gerookt worden in de eigen zorgflat. We vragen wel uitdrukkelijk om niet in bed te roken, omwille van de brandveiligheid.

Op de beveiligde afdeling is roken enkel toegestaan in de zorgflat volgens individueel gemaakte afspraken.

In alle andere binnenruimtes van het WZC geldt een algemeen rookverbod. Roken is enkel toegelaten in de speciaal aangeduide rookzones buiten.

2.8 Huisdieren

Het WZC voert een huisdiervriendelijk beleid. Kleine huisdieren zoals een vogel, vis of cavia kunnen toegelaten worden in de zorgflat, mits toestemming van de directeur en op voorwaarde dat het dier geen overlast veroorzaakt voor medebewoners. In dit geval staat de bewoner of familie zelf in voor de dagelijkse verzorging en de kosten van het dier. Bij het beëindigen van het verblijf wordt het huisdier door de familie meegenomen.

Bezoekers mogen hun huisdier meebrengen, op voorwaarde dat het dier aan de leiband blijft en geen hinder veroorzaakt.

Wat de verzorging betreft van de dieren die eigendom zijn van het WZC, vragen we om de richtlijnen van het WZC strikt te volgen. Het is niet toegelaten om dieren te voederen of eten naar buiten te gooien.

2.9 Rust en veiligheid

Om de rust en de veiligheid in het WZC te waarborgen is er permanente camerabewaking en worden alle buitendeuren 's avonds en 's nachts vergrendeld. Bezoekers of bewoners die later terugkeren van een uitstap, kunnen aanbellen aan de hoofdingang.

Na 22 uur vragen we om stilte te respecteren. Geluidsoverlast, zoals luide radio of andere storende activiteiten, is dan niet toegelaten om de nachtrust van medebewoners te garanderen.

Het WZC voldoet aan alle wettelijke veiligheidsnormen. Onze medewerkers zijn opgeleid om correct en snel te handelen bij noodsituaties. Bij gebeurtenissen die een grote invloed kunnen hebben op de dagelijkse werking, worden bewoners tijdig geïnformeerd. We doen er alles aan om de normale werking zoveel mogelijk te behouden.

2.10 Zelfredzaamheid en vrijetijdsbesteding

Het woonzorgcentrum zet samen met de bewoners in op het behoud, het bevorderen of, waar mogelijk, het herstel van de zelfredzaamheid. Dit gebeurt onder andere door het stimuleren van activiteiten van het dagelijks leven (ADL). Waar nodig worden ook reactiverings- en oriënteringstrainingsactiviteiten (ROT) aangeboden. We moedigen aan om een sociaal leven uit te bouwen en medebewoners te leren kennen.

Daarnaast zorgen we voor een gevarieerd en zinvol aanbod van vrije tijd, met onder andere creatieve en sportieve activiteiten, ergotherapie, optredens, voorstellingen en feestmomenten.

Een enthousiast team van medewerkers wonen & leven, reactivering, kinesithérapie en ergotherapie zorgt elke week voor een mooi activiteitenaanbod. Deelnemen is altijd vrijblijvend. Activiteiten worden zowel in de voor- als namiddag georganiseerd.

Het maandelijkse overzicht van deze activiteiten vind je in 'De Huiskrant', op de afdelingen, via het huiskanaal op tv en op onze website.

Ook de mooie tuin met Neerhof en petanqueterrein staat open voor alle bewoners om van te genieten of even tot rust te komen.

2.11 Respect voor levensbeschouwing, overtuiging en eigenheid

In ons WZC is iedereen welkom, ongeacht zijn of haar achtergrond, overtuiging of levenswijze. Elke bewoner is vrij in de keuze van zijn of haar levensbeschouwelijke overtuiging. Waar mogelijk proberen we hierin ondersteuning te bieden.

Bedienaren van erediensten hebben vrije toegang tot het WZC. Een actuele lijst hiervan is beschikbaar op aanvraag.

Bij een verblijf in het WZC worden geen beperkingen opgelegd op basis van :

- ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging;
- seksuele oriëntatie en genderidentiteit;
- lidmaatschap van organisaties en groeperingen;
- financiële draagkracht (behalve bij het niet betalen van facturen);
- etnische of culturele afkomst;
- voorkeur rond vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg of levenseindezorg;
- dragerschap van micro-organismen waarvoor preventieve maatregelen mogelijk zijn.

We streven naar een omgeving waarin iedereen zich welkom, gerespecteerd en veilig voelt.

2.12 Vrije keuze van ziekenhuis en ziekenhuisopname

We respecteren de vrije keuze van ziekenhuis. Als een opname nodig is, wordt deze beslissing, waar mogelijk, samen genomen met de bewoner, de mantelzorger en de huisarts.

Eventuele voorkeuren rond ziekenhuisopname worden besproken tijdens het gesprek over vroegtijdige zorgplanning. Als je nadien je keuze wijzigt, vragen we om dit tijdig te laten weten.

De (hoofd)verpleegkundige houdt tijdens de opname contact met het ziekenhuis om goed op de hoogte te blijven van de gezondheidstoestand van de bewoner en om een vlotte terugkeer te kunnen voorbereiden.

2.13 Vrije keuze van huisarts

Elke bewoner heeft vrijheid in de keuze van een huisarts.

Om alles goed te kunnen opvolgen, vragen we om de (hoofd)verpleegkundige meteen te verwittigen bij een wijziging van huisarts.

Alle huisartsen die langskomen in het WZC, moeten zich houden aan de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen.

Heeft een bewoner nog geen huisarts of komt de gekozen huisarts niet naar het WZC, dan wordt er in overleg een nieuwe huisarts gezocht. Indien nodig kan de coördinerende en raadgevend arts (CRA) een huisarts aanduiden.

2.14 Vrije keuze van apotheker

Het WZC werkt samen met een vaste apotheek. De bewoner heeft de mogelijkheid om de medicatie via deze apotheek te laten leveren. In dat geval geeft de bewoner een volmacht aan het WZC om de voorgeschreven medicatie te bestellen. In dringende situaties kan het verpleegkundig team ook noodmedicatie voorzien.

Op basis van de actuele medicatiefiche staat het verpleegkundig personeel in voor het bestellen, toedienen en administratief opvolgen van de medicatie van elke bewoner.

In principe is het niet toegestaan om medicatie op de zorgflat te bewaren, tenzij de behandelend arts hiervoor schriftelijk toestemming geeft. Deze afspraken worden opgenomen in het individuele woonzorgleefplan van de bewoner, dat afgestemd is op de fysieke en cognitieve mogelijkheden en mee evolueert met de gezondheidstoestand. Het bewaren van medicatie op de zorgflat mag de veiligheid van andere bewoners niet in het gedrang brengen. Indien nodig wordt dit geëvalueerd en kan het woonzorgleefplan aangepast worden.

Om praktische redenen is een vrije keuze van apotheek moeilijk haalbaar, omdat het dan niet mogelijk is om gebruik te maken van het geautomatiseerde systeem voor verpakking, levering en tarifiering per eenheid.

Indien een bewoner er toch voor kiest om de medicatie te laten leveren door een apotheek naar eigen keuze, dan dienen de bewoner en/of mantelzorger zelf in te staan voor het tijdig bestellen, het klaarzetten en de correcte inname van de medicatie.

2.15 Vrijheidsbeperkende maatregelen

Vrijheidsbeperkende maatregelen worden enkel toegepast na overleg met de bewoner en/of mantelzorger en de behandelende arts.

Het WZC streeft naar een evenwicht tussen het recht op zelfbeschikking en het recht op veiligheid. Elke maatregel wordt zorgvuldig overwogen en heeft als doel de veiligheid te waarborgen zonder de levenskwaliteit van de bewoner uit het oog te verliezen.

Er wordt nauwlettend opgevolgd of de maatregel nog nodig is en of deze geen negatieve impact heeft op het welzijn van de bewoner.

2.15.1 Overplaatsing naar de beveiligde afdeling

Wanneer een bewoner storend gedrag vertoont, een verhoogd risico op weglopen heeft of nood heeft aan intensiever toezicht, kan een verhuis naar de beveiligde afdeling overwogen worden. Daar kan aangepaste en veilige zorg geboden worden, afgestemd op de noden van de bewoner.

2.15.2 Fixatie

Indien de gezondheidstoestand van een bewoner dit vereist, kunnen vrijheidsbeperkende maatregelen genomen worden, zoals bijvoorbeeld het gebruik van bedsponden of een lendengordel.

Het WZC kiest er bewust voor om deze maatregelen tot een minimum te beperken en past ze enkel toe als dat nodig is om de veiligheid van de bewoner zelf of van anderen te garanderen.

Elke toepassing van een vrijheidsbeperkende maatregel wordt op regelmatige tijdstippen geëvalueerd door een multidisciplinair team. Daarbij wordt nagegaan of de maatregel nog noodzakelijk is, of er alternatieven mogelijk zijn, wat de mogelijke nadelige gevolgen zijn en hoe de veiligheid van de bewoner verzekerd blijft. Deze evaluaties worden vastgelegd in het individueel woonzorgleefplan.

Bij een acute situatie (bijvoorbeeld bij ziekte), beslist de (hoofd)verpleegkundige of het tijdelijk nodig is een bewoner te fixeren. Wanneer zulke maatregel voor langere tijd aangehouden wordt, gebeurt dit in overleg met de bewoner, de familie en/of mantelzorger en de huisarts. Indien hierover geen gezamenlijke overeenstemming bereikt wordt, is het advies van de huisarts doorslaggevend.

2.16 Vroegtijdige zorgplanning en palliatieve- en levenseindezorg

Binnen het WZC wordt veel belang gehecht aan de persoonlijke keuze van elke bewoner. Kort na opname wordt daarom een traject van vroegtijdige zorgplanning opgestart. Dit geeft de bewoner de kans om, in open overleg met familie, huisarts en het zorgteam, keuzes te bespreken over de zorg tijdens het verblijf en in de laatste levensfase. Daarbij wordt ook gepeild of er een wettelijk vertegenwoordiger, vertrouwenspersoon, zorgvolmacht houder of bewindvoerder aangeduid werd.

Het WZC heeft bijzondere aandacht voor de zorg van bewoners in de levenseindefase. In deze periode wordt palliatieve zorg verleend, waarbij comfort, pijnverlichting en symptoomcontrole centraal staan. De bewoner wordt uitgenodigd om tijdig de persoonlijke wensen rond het levenseinde te bespreken of het WZC op de hoogte te brengen van eerder genomen beslissingen. Indien gewenst kan hiervoor een lid van het palliatief team ingeschakeld worden.

Binnen het wettelijk kader zal het WZC, in overleg met alle betrokkenen, zoveel mogelijk tegemoetkomen aan de wensen en waarden van de bewoner. Ook euthanasie behoort tot de mogelijkheden, mits voldaan aan de geldende voorwaarden en procedures.

In het kader van palliatieve zorgverlening kan aan een naaste aanverwant van de palliatieve bewoner ondersteuning en begeleiding geboden worden, in overleg met de (hoofd)verpleegkundige. Ook een bevriende persoon kan, indien gewenst, als naaste worden erkend en dezelfde ondersteuning ontvangen.

3. Beknopte uitleg over de belangrijkste procedures

3.1 Procedure bij brand en andere ernstige gebeurtenissen

Elke bewoner en het WZC nemen samen de nodige voorzorgmaatregelen om brandgevaar zoveel mogelijk te vermijden. Het WZC voldoet aan de wettelijke brandveiligheidsnormen. Op eenvoudig verzoek kan een afschrift van het intern noodplan worden bekomen.

Het gebouw is uitgerust met een automatisch branddetectiesysteem. In elke gang bevinden zich brandslangen, blusapparaten en brandwerende deuren. De medewerkers zijn opgeleid om bij brand of andere gevaren gepast en kordaat op te treden.

Het is belangrijk dat elke bewoner op de hoogte is van de locatie van de nooduitgangen. De richtlijnen die gevolgd moeten worden bij brand zijn duidelijk zichtbaar aangebracht op verschillende plaatsen in het WZC.

Om brand te voorkomen, gelden volgende richtlijnen:

- Roken is enkel toegestaan in de aangeduide rookgedoogzones (zie 2.7);
- Het gebruik van kook- of verwarmingstoestellen in de zorgflat is niet toegestaan, tenzij deze door het WZC zijn geplaatst of uitdrukkelijk goedgekeurd door de technische dienst;
- Het gebruik van kaarsen en wierookstokjes in de zorgflat is verboden;
- Uitgangen en deuren moeten steeds vrij blijven; het plaatsen van voorwerpen die de doorgang belemmeren is niet toegelaten;
- Toestellen of materialen die makkelijk ontvlambaar zijn of een verhoogd risico op ongevallen met zich meebrengen, mogen niet worden gebruikt;
- Enkel CE-gekeurde toestellen en stekkerdozen mogen geplaatst worden.

Elektrische toestellen dienen altijd op een veilige en vakkundige manier geplaatst te worden. Bij schade of defecten aan snoeren, stekkers of stopcontacten, wordt gevraagd dit onmiddellijk te melden aan een medewerker.

Wanneer er brand uitbreekt of zich een andere ernstige gebeurtenis voordoet, zorgt het WZC ervoor dat dit via de standaardprocedures wordt gemeld aan het Departement Zorg.

3.2 Melden van suggesties en klachten

Een goede werking van het woonzorgcentrum is alleen mogelijk als er vlot en open gecommuniceerd wordt. Zowel bewoners als familieleden, mantelzorgers of bezoekers kunnen met hun suggesties, opmerkingen of klachten terecht bij de hoofdverpleegkundige, de kwaliteitscoördinator of de directeur van het WZC.

Suggesties of klachten kunnen rechtstreeks, zowel mondeling als schriftelijk, worden meegedeeld. Ze worden zorgvuldig genoteerd en behandeld volgens de geldende klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure is raadpleegbaar via de website www.berlare.be, waar ook een online klachtenformulier beschikbaar is.

Elke klacht wordt geregistreerd, met de nodige discretie behandeld en grondig onderzocht, in overeenstemming met het algemeen klachtenreglement van gemeente en OCMW Berlare. Binnen de 30 kalenderdagen streven we naar een volledige afhandeling. De melder van de klacht wordt steeds op de hoogte gebracht van het resultaat van het onderzoek.

Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan er contact worden opgenomen met de Woonzorglijn:

Departement Zorg - Woonzorglijn
Koning Albert II-laan 15, bus 497
1210 Brussel

02 553 75 00 (elke werkdag van 9u – 12u)
woonzorglijn@vlaanderen.be
www.woonzorglijn.be

3.3 Procedure bij grensoverschrijdend gedrag

Binnen het WZC staat het welzijn van elke bewoner centraal. De relatie tussen zorgverleners en bewoners is een professionele relatie, waarin respect en veiligheid voorop staan. Elke bewoner heeft recht op een respectvolle en integere behandeling.

Grensoverschrijdend gedrag zoals (seksuele) intimidatie, pesten, uitsluiting, fysiek geweld, seksueel misbruik, racisme of discriminatie is onaanvaardbaar en wordt niet getolereerd. Wanneer een bewoner grensoverschrijdend gedrag ervaart of opmerkt, verbaal, non-verbaal of fysiek, kan dit onmiddellijk gemeld worden aan een medewerker van het WZC. Die melding wordt ernstig genomen en er worden passende stappen gezet om de veiligheid en het welzijn van de bewoner te garanderen.

De volledige procedure rond grensoverschrijdend gedrag is opgenomen in het kwaliteitshandboek. Een afschrift daarvan is op eenvoudig verzoek verkrijgbaar.

3.4 Inspraak in het woonzorgleefplan en inzagerecht

Elke bewoner beschikt over een persoonlijk woonzorgleefplan. Dit is een digitaal en geïndividualiseerd plan dat bij opname wordt opgesteld en nadien op regelmatige tijdstippen wordt geactualiseerd. Dit gebeurt steeds in overleg met de bewoner en/of diens vertegenwoordiger. Indien gewenst, wordt ook de mantelzorger hierbij betrokken.

Tijdens gestructureerde overlegmomenten wordt de inhoud en uitvoering van het woonzorgleefplan besproken. Wanneer nodig, wordt het plan aangepast op basis van dat overleg, met aandacht voor de evoluerende noden en wensen van de bewoner.

De keuzevrijheid, de persoonlijke autonomie en de zelfverantwoordelijkheid van elke bewoner staan daarbij steeds centraal.

Elke bewoner of diens vertegenwoordiger heeft het recht om het woonzorgleefplan in te kijken. Hiervoor kan men zich richten tot de hoofdverpleegkundige van de afdeling.

De volledige procedure rond het woonzorgleefplan is opgenomen in het kwaliteitshandboek. Een afschrift hiervan is op eenvoudig verzoek beschikbaar.

3.5 Collectieve participatie van bewoners

Als bewoner van het WZC is er de mogelijkheid om actief mee te denken en advies te geven over het leven en de werking binnen het WZC. Dit gebeurt onder andere via de **gebruikersraad**, die minstens vier keer per jaar samenkomt. Elke bewoner wordt hiervoor uitgenodigd. De gebruikersraad bestaat uit bewoners van verschillende afdelingen en kan, indien nodig, worden aangevuld met medewerkers, directie of vertegenwoordigers van de lokale ouderenraad of mantelzorgverenigingen.

De gebruikersraad kan op eigen initiatief of op verzoek van de directeur advies geven over allerlei aspecten van het dagelijks leven in het WZC.

De directeur van het WZC houdt de gebruikersraad én alle bewoners op de hoogte van belangrijke beleidsbeslissingen die invloed kunnen hebben op de dagelijkse werking, de verblijfskosten of de aangeboden zorg- en dienstverlening.

Daarnaast is er een **familieraad**, waarbij de familieleden en/of mantelzorgers van bewoners worden uitgenodigd. Deze raad biedt een moment van ontmoeting en uitwisseling van informatie.

Voor alles wat met maaltijden te maken heeft, is er het **restaurantcomité**. Dit comité bestaat uit bewoners, de kok en een medewerker van de dienst wonen & leven. Het komt vier keer per jaar samen om opmerkingen, suggesties en klachten over de maaltijden te bespreken.

Binnen het WZC zijn ook diverse **werkgroepen** actief die de kwaliteit van de dienstverlening willen verbeteren. Hierin zijn alle zorgdisciplines vertegenwoordigd. Waar mogelijk worden ook bewoners en familieleden uitgenodigd om hierin mee te denken. Dit alles kadert binnen het TUBBE-traject, dat inzet op meer inspraak en participatie binnen het WZC.

Van elke vergadering wordt een verslag gemaakt dat geafficheerd wordt en bezorgd wordt aan alle bewoners als bijlage bij de huiskrant.

3.6 Hoe bewoners, vertegenwoordigers en mantelzorgers geïnformeerd worden over het beleid

Beleidsbeslissingen worden op verschillende manieren meegedeeld, afhankelijk van het onderwerp. Deze informatie kan via persoonlijke brief of via de gebruikersraad worden meegedeeld aan de bewoners en indien nodig aan de familieleden en/of mantelzorgers.

4. Privacy en bescherming van uw persoonsgegevens

Bij WZC Ter Meere vinden we het heel belangrijk dat uw privacy wordt gerespecteerd en beschermd. Onze medewerkers gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens en verwerken deze volledig volgens de privacywetgeving (GDPR). We zorgen ervoor dat uw rechten altijd gerespecteerd worden.

Onze privacyverklaring vindt u op de website: www.berlare.be/privacyverklaring.

5. Kennisgeving en akkoordverklaring van de afsprakennota

Bij de opname ontvangt elke nieuwe bewoner, of zijn/haar vertegenwoordiger, samen met de ondertekende opname- en verblijfsovereenkomst ook de afsprakennota. Door de ondertekening van de opname- en verblijfsovereenkomst bevestigt u dat u de afsprakennota hebt ontvangen en akkoord gaat met de inhoud ervan.

De afsprakennota kan alleen gewijzigd worden door een beslissing van de raad voor maatschappelijk welzijn van lokaal bestuur Berlare. Wijzigingen worden vooraf meegedeeld en kunnen pas toegepast worden vanaf dertig dagen na de kennisgeving aan de bewoner, zijn/haar vertegenwoordiger, en de gebruikers- en familieraad.

Deze afsprakennota is vastgesteld door de raad voor maatschappelijk welzijn van lokaal bestuur Berlare op 28 januari 2026 en vervangt alle eerdere versies.