

# DAGVERZORGINGSCENTRUM DEN OEVER

## INTERNE AFSPRAKENNOTA

Wij heten u van harte welkom in dagverzorgingscentrum Den Oever.

Om onze werking nader toe te lichten, hebben we hieronder richtlijnen opgemaakt, in wat wij de 'interne afsprakennota' noemen.

Deze afspraken helpen ons een evenwicht te vinden tussen de persoonlijke opvattingen van u als 'gast' en onze dagelijkse werking.

Duidelijke afspraken zijn immers noodzakelijk om een goede samenwerking mogelijk te maken en te behouden.

Deze interne afsprakennota wil tevens een uitnodiging zijn om kennis te maken met de sfeer in het dagverzorgingscentrum.

### **1. STATUUT VAN DE INSTELLING**

**Art. 1** - Het dagverzorgingscentrum 'Den Oever',

met erkenningsnummer CE 3160, gelegen aan het Marktplein 23 te 9220 Hamme wordt beheerd door het OCMW van Hamme dat vertegenwoordigd wordt door:

burgemeester, de heer Herman Vijt,

algemeen directeur, de heer André Reuse,

hierna genoemd het OCMW.

Het dagverzorgingscentrum is erkend door de Vlaamse Overheid voor 10 gasten per dag.

De erkenningsnormen werden vastgelegd door de Vlaamse regering bij besluit d.d. 24/07/2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers, bijlage IX – dagverzorgingscentra.

Het toezicht op de erkenning wordt gehouden door de Zorginspectie, dat deel uitmaakt van het Departement voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

## **2. OPNEMINGSVOORWAARDEN**

**Art. 2** - Het dagverzorgingscentrum richt zich tot zorgbehoevende ouderen, die nog zelfstandig of met familieleden thuis wonen, maar die overdag wat ondersteuning kunnen gebruiken op het gebied van maaltijden, verzorging, verpleging, medicatietoezicht of nood hebben aan een zinvolle dagbesteding en sociale contacten.

Vooraleer men overgaat tot opname, wordt steeds een sociaal en administratief onderzoek ingesteld.

Indien de kandidaat-gast een besmettelijke ziekte heeft, wordt pas na overleg met de arts geoordeeld of een opname wenselijk is.

Zowel chronisch zieke, mobiele als minder mobiele ouderen en ouderen met dementie kunnen terecht in het dagverzorgingscentrum, voor zover zij geen intensieve of acute medische behandeling nodig hebben en er geen vaste opname in een woonzorgcentrum noodzakelijk is.

De wettelijke minimumleeftijd bedraagt 65 jaar. Wanneer blijkt dat er geen aangepaste zorgvoorzieningen in de woonomgeving van de gebruiker aanwezig zijn, kan men afwijken van deze leeftijdsnorm, mits een gemotiveerd verslag opgesteld door de verantwoordelijke en na goedkeuring van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst van het OCMW.

Inwoners van Hamme krijgen voorrang op niet-inwoners van Hamme. Niet-inwoners van Hamme dienen een supplement bovenop de dagprijs te betalen.

Bij opname wordt geen rekening gehouden met ideologische, politieke, godsdienstige of filosofische overtuigingen van de gast, het lidmaatschap bij een organisatie of groepering, noch speelt de etnische afkomst van de gast een rol bij opname.

Het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst beslist over het aanvaarden of weigeren van kandidaten.

**Art. 3** - De maximale bezetting van het dagverzorgingscentrum wordt vastgelegd op 10 gasten per dag, waarvan maximum 5 zorgbehoevende personen zoals gedefinieerd in de normen voor de bijzondere erkenning (art. 148bis van KB 3/07/1996 tot uitvoering van de wet betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen).

De maximale bezetting per dag wordt berekend op basis van het aantal opnameovereenkomsten dat werd aangegaan. Indien de maximale bezetting voor een bepaalde dag is bereikt, worden de kandidaten voor dagopvang voor die dag in chronologische volgorde op een wachtlijst geplaatst.

Bij het vrijkomen van een plaats in het dagverzorgingscentrum worden de kandidaat-gasten op de wachtlijst gecontacteerd voor het opvullen van de vrijgekomen plaats. Zo lang geen 5 zorgbehoevende personen, zoals gedefinieerd in de normen voor bijzondere erkenning, die dag naar het dagverzorgingscentrum komen, krijgen kandidaat-gasten met een dergelijk zorgprofiel voorrang om te worden opgenomen in chronologische volgorde. Indien er reeds 5 gasten met een dergelijk zorgprofiel aanwezig zijn, komen de kandidaat-gasten zonder dergelijke profiel in aanmerking, eveneens in chronologische volgorde.

**Art. 4** - Indien de wachtlijst lang is, kan de coördinator beslissen om bij nieuwe gasten, de gewenste opnamedagen te beperken tot een maximum van 3 opnamedagen. Zo kunnen er meer gasten opgenomen worden.

### **3. PROCEDURE VOOR VERBLIJF IN HET DAGVERZORGINGSCENTRUM**

**Art. 5** - Een eerste stap bestaat uit een verkennend gesprek tussen de kandidaat-gast, zijn vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger en de coördinator van het dagverzorgingscentrum.

Tijdens dit gesprek worden de kandidaat-gast, de vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger geïnformeerd over de werking van het dagverzorgingscentrum, de financiële en praktische aspecten van het verblijf.

Een zeer belangrijk aspect binnen dit gesprek bestaat uit het nagaan of het verblijf de meest aangewezen vorm van hulp- en dienstverlening is voor de kandidaat-gast. Indien blijkt dat een andere vorm van hulp- en dienstverlening meer aansluit bij de noden en behoeften van de kandidaat-gast, zal de coördinator de kandidaat-gast doorverwijzen.

**Art. 6** - Indien uit het verkennend gesprek blijkt dat een verblijf in het dagverzorgingscentrum de meest aangewezen vorm van hulp- en dienstverlening voor de kandidaat-gast is, kan de kandidaat-gast, zijn vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger beslissen tot verblijf in het dagverzorgingscentrum.

Wanneer op dat moment de maximale bezetting per dag is bereikt, wordt de kandidaat-gast in chronologische volgorde op een wachtlijst geplaatst.

Indien er plaats vrijkomt, wordt de kandidaat-gast gecontacteerd. Zorgbehoevende kandidaten, zoals bepaald in de normen voor bijzondere erkenning, krijgen voorrang (zie art. 3).

Bij een opnamemogelijkheid heeft de kandidaat-gast die op de wachtlijst staat, het recht om een opname te weigeren, zonder zijn plaats te verliezen op de wachtlijst. Wanneer men een tweede keer weigert, komt men onderaan op de wachtlijst te staan. Bij een derde weigering, wordt men geschrapt van de wachtlijst.

Wanneer men overgaat tot het tekenen van de overeenkomst, zal de frequentie van het verblijf, de mogelijkheid tot vervoer, ontbijt, avondmaal en alle andere vormen van dienstverlening, die bovenop de dagprijs worden aangerekend, worden afgesproken tussen de kandidaat-gast, zijn vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger en de coördinator van het dagverzorgingscentrum. Deze afspraken worden opgenomen in het opnamedossier van de gast en kunnen worden aangepast in onderling akkoord.

Het betreft een overeenkomst voor onbepaalde duur of voor bepaalde duur.

#### **4. DAGELIJKS LEVEN IN HET DAGVERZORGINGSCENTRUM**

##### **Art. 7 - Inrichting**

Het dagverzorgingscentrum beschikt over een gezellige open leefruimte met 10 fauteuils en een tv. Vanuit de leefruimte heeft men zicht op het terras, dat toegankelijk is via het schuifraam. Aan de andere kant van de leefruimte is er een ruime plaats voorzien om de maaltijden te nuttigen. Aansluitend bevindt zich de keuken met (microgolf)oven, vaatwasmachine, koelkast, diepvries, gootsteen en keukenkasten.

Er is een rustkamer voorzien met bed, fauteuils en tv. Aansluitend bevindt zich een badkamer met lavabo, douche en toilet.

In het midden van het dagverzorgingscentrum bevindt zich de verpleegpost waar de medewerkers administratieve taken kunnen verrichten en waar hun overlegmomenten plaatsvinden.

Daarnaast is er nog een tweede ruime badkamer voorzien, dat de mogelijkheid biedt om te douchen.

Er is tevens een rolstoeltoegankelijk vrouwen- en een rolstoeltoegankelijk herentoilet aanwezig.

Alle ruimten zijn voorzien van een vast oproepsysteem en aangepaste zonnewering.

## **Art. 8 - Openingsuren**

Het dagverzorgingscentrum is geopend op weekdays van 9u tot 17u, uitgezonderd op de volgende feestdagen:

1 januari, Paasmaandag, 1 mei, O.H. Hemelvaart, Pinkstermaandag, 11 juli, 21 juli, 15 augustus, 1 november, 11 november, 25 december.

Deze dagen, waarop het centrum niet geopend is, worden jaarlijks vastgelegd en tijdig gecommuniceerd naar de gast, zijn vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger.

## **Art. 9 - Dagprijs en verblijfsfactuur**

In de dagprijs zijn de volgende zaken inbegrepen:

- hulp en begeleiding bij de lichaamsverzorging
- verpleging
- kinesithérapie (enkel voor de zorgbehoevende gasten, bepaald volgens de normen voor bijzondere erkenning, enkel indien er een bijzondere erkenning is)
- incontinentiemateriaal
- verzorgingsmateriaal
- koffierondes
- middagmaal (soep, middagmaal, dessert, frisdrank of tafelbier)
- onbeperkte beschikbaarheid van drinkbaar water
- activiteiten in het kader van een zinvolle dagbesteding
- onderhoud van het centrum
- water- en elektriciteitsverbruik van het centrum
- het gebruik van het meubilair en de infrastructuur
- was van het niet-persoonlijke linnen
- het gebruik van het vast oproepsysteem

Volgende zaken zijn niet inbegrepen en worden vervolgens aangerekend als supplement:

- ontbijt
- avondmaal (mee te nemen naar huis)
- middagmaal (in geval van halve dagopvang)
- dokters- en medicatiekosten

- persoonlijke uitgaven in de cafetaria
- kapper
- pedicure
- was persoonlijk linnen
- naamtekening van persoonlijk linnen
- supplementaire voeding of dranken op individuele vraag van de gast
- vervoerskosten
- specifieke animatie-, recreatie-, en therapeutische activiteiten die een aantoonbare meerkost vertegenwoordigen
- alle verstrekkingen en materiaal die niet gedekt worden door tussenkomst van het RIZIV
- alle bijkomende en aanvullende diensten die individueel aanrekenbaar zijn én geen rechtstreeks verband houden met het verblijf in het dagverzorgingscentrum.

Deze lijst is niet limitatief. Hiervoor wordt verwezen naar het addendum over de financiële aspecten van het verblijf. Dit addendum bevat ook de dagprijs en de tarieven van de supplementen, die aangeboden worden door het dagverzorgingscentrum.

De dagprijs kan worden herzien, na beslissing van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van het OCMW en mits goedkeuring door de prijzendienst van de FOD Economie. Wijzigingen aan de dagprijs worden steeds tijdig gecommuniceerd naar de gast of de persoon die in staat voor zijn financiële verrichtingen en gaan op zijn vroegst in 30 dagen na de kennisgeving ervan aan de gast of andere belanghebbenden.

Vanaf de dag die volgt op het overlijden van de gast mag er geen dagprijs of extra vergoedingen worden gefactureerd.

Op het einde van elke maand wordt voor iedere gast, die één of meerdere dagen in het dagverzorgingscentrum verbleven heeft, een verblijfsfactuur opgemaakt die - aan de gast of de persoon die in staat voor zijn financiële verrichtingen- wordt toegestuurd.

De verblijfsfactuur zal het volgende vermelden:

- de identiteit van de gebruiker
- het aantal dagen dat aan de gast in het dagverzorgingscentrum zorg- en dienstverlening werd verstrekt
- de gevraagde dagprijs
- een gedetailleerde opgave van alle supplementen bovenop de dagprijs

- eventuele voorschotten ten gunste van derden
- het totaal verschuldigde nettobedrag dat de gast of degene die in staat voor zijn financiële verrichtingen, moet betalen.

De betaling van de verblijfsfactuur gebeurt door overschrijving of domiciliëring op volgend rekeningnummer BE50 0910 0093 9818, binnen de 21 dagen.

Sommige mutualiteiten voorzien in een tegemoetkoming. Meer informatie hierover, wordt u bij opname gegeven.

Indien u financiële problemen zou ondervinden om de dagprijs te betalen, kan het OCMW van uw woonplaats uw vraag voor een financiële tegemoetkoming overwegen.

#### **Art. 10 - Vervoer**

Het vervoer van en naar het dagverzorgingscentrum is niet inbegrepen in de dagprijs.

Meer informatie over de mogelijkheden tot vervoer, wordt bij opname gegeven.

#### **Art. 11 – Maaltijden**

De gebruiker wordt 's morgens verwelkomd met een tas koffie of thee.

's Middags krijgt iedereen een warme maaltijd. Dit omvat soep, middagmaal en dessert.

Bij de warme maaltijd kan men water, frisdrank of tafelbier drinken.

In de namiddag wordt opnieuw koffie of thee, met een versnapering aangeboden.

Water is de hele dag onbeperkt aanwezig.

Daarnaast biedt het dagverzorgingscentrum de mogelijkheid om hier 's morgens het ontbijt te nuttigen, alsook 's avonds een avondmaal te verkrijgen, dat weliswaar dient meegenomen te worden naar huis. Deze worden als supplement aangerekend op de verblijfsfactuur.

Bij opname worden diëten, voedingsallergieën – of intoleranties van de gast bevestigd. Dieetvoeding wordt op medisch voorschrift verstrekt.

Noodzakelijke aanpassingen van de maaltijden dienen steeds gemeld te worden aan de coördinator.

#### **Art.12 – Dagindeling**

De gasten zijn welkom vanaf 9u en worden onthaald met een tas koffie of thee.

Een eerste activiteitenblok start rond 9u30.

Om 11u30 wordt de tafel gedekt en gegeten.

Na de maaltijd kan men even rusten, lezen, bijpraten, naar televisie kijken...

Om 14u wordt opnieuw koffie of thee aangeboden om vervolgens te starten aan het tweede activiteitenblok, dat afgerond wordt rond 16u30.

De weekplanning van de activiteiten wordt telkens uitgehangen in de leefruimte van het dagverzorgingscentrum.

In bepaalde omstandigheden kunnen de gasten ook participeren aan bepaalde activiteiten, die georganiseerd worden door het woonzorgcentrum.

Gasten worden gestimuleerd om deel te nemen aan aangeboden activiteiten, maar zijn vrij om dit daadwerkelijk te doen.

Afhankelijk van de gezondheidstoestand van de gasten, kunnen hier en daar verzorgingsmomenten worden ingepland.

Om 17u sluit het dagverzorgingscentrum en kunnen de gasten worden opgehaald.

#### **Art. 13 – Bezoek**

Bezoek is altijd toegestaan. Als op sommige tijdstippen bezoek minder gewenst is, communiceert het centrum daarover.

Ook kan de cafetaria gebruikt worden om bezoek te ontvangen.

#### **Art. 14 – Aanwezigheid van dieren**

Het is toegestaan om, als bezoeker, op bezoek te komen met een huisdier. Dit bezoek gebeurt met de nodige aandacht voor het welzijn en gezondheid van zowel gast als dier.

### **5. VERZORGING EN VERPLEGING IN HET DAGVERZORGINGSCENTRUM**

#### **Art. 15 – Zorg- en begeleidingsplan**

Voor elke gast maakt het dagverzorgingscentrum een individueel zorg- en begeleidingsplan op.

Dit plan bevat de volgende gegevens:

- de identiteit van de gast



- de behandelende arts
- de persoon of personen die in geval van nood verwittigd moeten worden
- persoonlijke kenmerken en levensloop van de gast
- individuele behoeften en wensen
- afspraken rond de aangeboden zorg- en dienstverlening (o.a. verpleging, verzorging, medicatie, was van het persoonlijk linnen, kapper, pedicure e.d.)
- een medisch dossier
- een document 'Allergie-aangifte'
- evaluatie en opvolging van de aangeboden zorg- en dienstverlening
- afspraken rond de vrijetijdsbesteding en sociale activiteiten
- een medicatiefiche
- een toestemmingsformulier gebruik foto's en beeldmateriaal

Het zorg- en begeleidingsplan wordt opgemaakt in samenspraak met de gast, zijn vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger. Zij dienen in te stemmen en akkoord te gaan met de gegevens die genoteerd worden. Op die manier wordt een maximale autonomie van de gast, zijn vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger nagestreefd.

Het personeel is gebonden door het beroepsgeheim. Enkel bevoegde personen hebben toegang tot dit gastendossier. De dossiers worden steeds met respect voor de privacy bewaard. De gast, zijn vertrouwenspersoon en/of zijn vertegenwoordiger hebben recht op inzage in dat deel van het zorg- en begeleidingsplan dat hen rechtstreeks aanbelangt.

#### **Art. 16 – Verpleging en verzorging**

Een goede hygiëne bevordert de sfeer van het centrum. Er wordt gevraagd om hier steeds aandacht voor te hebben. De gast kan een deel van, of de volledige verzorging op zich nemen. De zelfredzaamheid van de gast wordt immers centraal gesteld.

Als de gast niet kan instaan voor zijn persoonlijke verzorging, staat het personeel altijd klaar om de gast te helpen waar nodig. Het dagverzorgingscentrum biedt zorg op maat van iedere gast.

Het dagverzorgingscentrum beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel, dat de nodige hulp kan bieden.

Ook kunnen de gasten worden begeleid door stagiair(e)s en vrijwilligers.

Bij het uitvoeren van verpleegkundige handelingen, is er een geneeskundig voorschrift vereist.

Men biedt de mogelijkheid aan elke gast om minstens éénmaal per week een bad of douche te kunnen nemen, naar eigen levensgewoonten.

In voorkomend geval, kan de gast gebruikmaken van het incontinentiemateriaal van het dagverzorgingscentrum. Incontinentieproblemen worden steeds met de nodige discretie behandeld.

Als supplement kan de gast beroep doen op de kapper en pedicure, waarmee het woonzorgcentrum een samenwerkingsovereenkomst heeft. Desgewenst kan de gast, zijn vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger hierover afspraken maken met de coördinator.

Indien een gast dringende medische verzorging nodig heeft, wordt door het personeel van het centrum de huisarts of bij afwezigheid, een andere arts geraadpleegd. Indien nodig wordt bijkomende medische hulp gevraagd (112 of MUG). Deze kosten zijn ten laste van de gast.

Bij een medische ingreep wordt steeds de toestemming van de gast of indien dit niet mogelijk is, de toestemming van zijn vertegenwoordiger, gevraagd.

Het dagverzorgingscentrum streeft naar een restrictie-arm beleid, opdat de bewegingsvrijheid van de gast zo weinig mogelijk beperkt wordt.

In noodsituaties kan de bewegingsvrijheid echter worden beperkt om de veiligheid van de gast of van andere gasten te vrijwaren. Dit kan enkel beperkt in tijd. De vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger worden in dit beslissingsproces betrokken.

#### **Art. 17 – Medicatie**

Als de gast medicatie moet innemen, kan indien nodig de toediening of het toezicht op de inname, door het personeel van het dagverzorgingscentrum gebeuren. Voor deze gasten dient er een geactualiseerd overzicht van de medicatie, die genomen wordt tijdens het verblijf, aanwezig te zijn.

Elke wijziging dient meegedeeld te worden aan de coördinator van het dagverzorgingscentrum.

Medicatie, die tijdens het verblijf moet worden genomen, wordt meegebracht van thuis.

Als supplement is het mogelijk de nodige voorschriftjes voor medicatie mee te nemen naar het dagverzorgingscentrum, waarna de medicatie door de huisapotheek van het woonzorgcentrum wordt geleverd en verdeeld aan de gast. Hiervoor dient het nodige toestemmingsformulier getekend te worden bij opname.

### **Art . 18 – Was van het persoonlijk linnen**

Het dagverzorgingscentrum biedt de mogelijkheid de persoonlijke was van de gast uit te laten voeren door de wasserij van woonzorgcentrum Meulenbroek.

Dit wordt als supplement op de maandelijkse verblijfsfactuur aangerekend.

Hiervoor dient tevens het nodige toestemmingsformulier getekend te worden bij opname.

De was van het niet-persoonlijk linnen zit inbegrepen in de dagprijs.

### **Art. 19 – Keuzevrijheid arts**

De gast kan vrij zijn huisarts kiezen en deze in het dagverzorgingscentrum ontvangen. In geval van een medisch probleem wordt de huisarts gecontacteerd.

Dit is niet inbegrepen in de dagprijs.

In geval van nood, kan men beroep doen op de Coördinerend en Raadgevend Arts (CRA), die verbonden is met het woonzorgcentrum Meulenbroek.

### **Art. 20 – Keuzevrijheid kinesitherapeut**

In voorkomend geval, kan de gast vrij zijn kinesitherapeut kiezen en in het dagverzorgingscentrum ontvangen.

Dit is eveneens niet inbegrepen in de dagprijs.

Voor kinesithérapie is een geneeskundig voorschrift nodig.

### **Art. 21 – Visie van het dagverzorgingscentrum omtrent beslissingen rond het levenseinde**

Indien de gast vragen heeft of met gevoelens worstelt rond de laatste levensperiode, staat de coördinator van het dagverzorgingscentrum graag open voor een gesprek.

Praten over het levenseinde kan zeer moeilijk zijn, omdat het onwezenlijk en soms nog zo ver weg lijkt. Toch wenst het dagverzorgingscentrum met iedere gast, die daar nood aan heeft, op tijd deze denkoefening te maken.

Goede gesprekken hierover, kunnen ervoor zorgen dat iemands laatste levensperiode verloopt zoals hij of zij het gewenst heeft en kunnen tevens helpen in het rouw- en verwerkingsproces van de nabestaanden.

Indien een gast nood heeft aan palliatieve begeleiding, zal het dagverzorgingscentrum ondersteuning bieden aan de gast, in samenwerking met de familie, de arts, de thuiszorg- en palliatieve diensten.

Het dagverzorgingscentrum is echter niet voorzien op gasten die intensieve, medische behandelingen nodig hebben.

## **6. COMMUNICATIE**

### **Art. 22 - Actieve communicatie**

Het dagverzorgingscentrum streeft naar een actieve en open communicatie met de gast en zijn omgeving. Beleidsbeslissingen die een impact hebben op de dagelijkse werking van het centrum, zoals een wijziging van de dagprijs en gewijzigde regelgeving, maar ook wijzigingen in de zorg- en dienstverlening aan de gast worden steeds tijdig gecommuniceerd naar de gast, zijn vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger.

De gast, zijn vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger kan de eenvoudige vraag stellen aan de coördinator een overlegmoment in te plannen.

Wanneer de zorgsituatie dermate is gewijzigd, kan een overlegmoment met de betrokken zorg- en dienstverleners georganiseerd worden om de samenwerking te optimaliseren.

De vraag tot een overlegmoment kan ook op initiatief van de coördinator gebeuren.

### **Art. 23 – Heen-en weerschrift**

Indien gewenst, kan voor de gast een heen-en weerschriftje worden opgemaakt. In dit schriftje kan de mantelzorg van de gast boodschappen of mededelingen over de gast noteren voor het personeel van het dagverzorgingscentrum. Op zijn beurt kan het personeel van het centrum informatie over het dagprogramma en hoe de gast zijn dag doormaakte, meedelen aan de mantelzorg.

Uiteraard kan de mantelzorg ook steeds persoonlijk contact opnemen met de coördinator van het centrum.

### **Art. 24 – Gebruikersraad**

Het dagverzorgingscentrum organiseert vier keer per jaar een gebruikersraad. Deze raad is samengesteld uit de gasten, hun vertrouwenspersonen en/of vertegenwoordigers, familieleden, mantelzorgers, twee vertegenwoordigers van het dagverzorgingscentrum en eventuele andere belanghebbenden.

Alle gasten, hun vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger ontvangen een uitnodiging.

Tijdens deze raad kan men advies uitbrengen, op eigen initiatief of op verzoek van het dagverzorgingscentrum, over alle aangelegenheden die betrekking hebben op de dagelijkse werking van het centrum. Via deze gebruikersraad tracht men tevens te peilen naar de tevredenheid van de gebruikers.

Van de raad wordt verslag opgemaakt, dat wordt meegestuurd met de maandelijkse verblijfsfactuur. Het verslag wordt ook uitgehangen in het dagverzorgingscentrum.

#### **Art. 25 – Suggesties**

Gasten en hun omgeving kunnen steeds hun ideeën, suggesties of tips ter bevordering van de algemene werking van het dagverzorgingscentrum, in de daartoe bestemde klachten- en ideeënbus deponeren.

Ook zijn zij vrij om hun ideeën, suggesties of tips mondeling te communiceren naar het personeel van het centrum, bijvoorbeeld tijdens één van de koffiemomenten.

#### **Art. 26 – Klachten**

Gasten die schriftelijk een klacht wensen in te dienen, kunnen deze deponeren in de daartoe bestemde klachten- en ideeënbus, die zich in de inkomsas van het dagverzorgingscentrum bevindt. De klacht kan genoteerd worden op een klachtenmeldingsformulier. De klachtenmeldingsformulieren zijn vrij ter beschikking en liggen vóór de verpleegpost.

De klachtenbus wordt dagelijks gelicht. Klachten worden geregistreerd op een klachtenregister. De klacht wordt binnen de 7 werkdagen ontvankelijk of niet ontvankelijk verklaard, waarover de persoon die de klacht indiende binnen deze termijn ook wordt bericht. Bij ontvankelijkheid wordt de klacht grondig onderzocht en wordt een actieplan opgesteld. Vervolgens wordt, een door de directeur en secretaris van het OCMW, goedgekeurde en ondertekende brief met gemotiveerde beoordeling en het gevolg dat aan de klacht werd gegeven, binnen de 30 dagen na het uiten van de klacht, naar de persoon die de klacht indiende, verstuurd.

De gast, zijn vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger kan zich tevens wenden tot de bevoegde overheidsdiensten:

de **Woonzorglijn** tel.: 078 15 25 25

de **Federale Ombudsdienst “rechten van de patiënt”** tel.: 02 524 85 20

## **Art.27 – Afwezigheid**

Bij opname is er een opnameovereenkomst getekend tussen enerzijds de gast, zijn vertrouwenspersoon en/of zijn vertegenwoordiger en anderzijds het dagverzorgingscentrum. Op dat moment zijn er ook afspraken gemaakt rond de frequentie van het verblijf en de gebruikersdagen. Het dagverzorgingscentrum beschikt over een beperkt aantal plaatsen. Om zoveel mogelijk mensen te kunnen helpen, is het belangrijk dat eenieder zijn engagement nakomt.

Indien de gast nalaat (tijdig) zijn afwezigheid te melden, ontnemt men de kans van anderen om gebruik te maken van het dagverzorgingscentrum. Een gast die gebruik maakt van een vervoersdienst en zijn afwezigheid niet (tijdig) meldt, zorgt er bovendien voor dat andere gasten, die beroep doen op de vervoersdienst, onnodig moeten wachten.

Bij het nalaten of niet tijdig melden van de afwezigheid, zal de dagprijs en eventuele vervoerskost worden aangerekend van die dag, op de verblijfsfactuur.

Daarom vraagt het dagverzorgingscentrum de afwezigheid, omwille van geplande vakanties, uitstappen, consultaties... minstens één werkdag op voorhand te melden. Dit kan op het telefoonnummer: **052/33.92.25** vanaf **9u**.

Indien de gast niet (tijdig) kan afzeggen, omwille van medische redenen of onvoorziene omstandigheden, zal hij voor die afwezigheid geen dagprijs of vervoerskosten dienen te betalen.

## **Art. 28 – Langdurige afwezigheid**

Het is mogelijk dat een gast gedurende een langere periode niet aanwezig kan zijn in het dagverzorgingscentrum, omwille van ziekenhuisopname, revalidatie, kortverblijf...

Gedurende deze periode kan de gast zijn plaats in het dagverzorgingscentrum behouden, zodat hij daarna onmiddellijk kan terugkeren. De periode waarin zijn plaats wordt voorbehouden, bedraagt maximum 2 maanden. De gast, zijn vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger dient de coördinator van het centrum op de hoogte te houden van de duur van deze periode. Op die manier is het mogelijk een andere kandidaat-gast de mogelijkheid te bieden gedurende deze periode, gebruik te maken van het dagverzorgingscentrum.

De gast betaalt gedurende deze periode geen dagprijs of vervoerskosten.

Bij een afwezigheid van langer dan 2 maanden, wordt de plaats open verklaard.

Indien de gast nadien wenst terug te komen, kan dit gemeld worden aan de coördinator van het centrum. De gast wordt dan als eerstvolgende op de wachtlijst geplaatst. Gasten met een zorgprofiel, zoals bepaald in de normen voor bijzondere erkenning, krijgen voorrang (zie art. 3 ).

## 7. VEILIGHEID

### Art.29 - Wat te doen bij brand?

In geval van brand wordt de volgende procedure gevolgd:

1. Rustig blijven
2. Melden

- door te bellen naar het noodnummer 112
- en de brandmelder in te drukken



3. Blussen



4. Evacueren:

volg uitgang



of nooduitgang



### Art. 30 Roken

Roken is toegelaten op het terras van het dagverzorgingscentrum en in het daartoe bestemde rokerslokaal op het gelijkvloers van woonzorgcentrum Meulenbroek, waarnaar de gast in kwestie, zich zelfstandig zal verplaatsen, of indien nodig, met begeleiding.

### Art. 31 Veiligheid voor gasten met dementie

Het dagverzorgingscentrum zal de gast met dementie ondersteunen om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. Hierin wordt steeds vertrokken vanuit de beleving van de gast .

Om gasten met dwaalgedrag op te kunnen vangen, is de deur naar het woonzorgcentrum voorzien van een codeslot.

Wanneer de gast manifest dwaalgedrag vertoont en dit storend wordt voor de andere gasten, het personeel of de algemene werking van het centrum, wordt het advies van het multidisciplinaire team van het dagverzorgingscentrum ingewonnen en kan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst beslissen om de overeenkomst te beëindigen (zie art. 36).

Indien niet-gekende personen met de gast het dagverzorgingscentrum wensen te verlaten, kan hen gevraagd worden om zich te identificeren.

Wanneer het personeel van het centrum het beslissingsvermogen van de gast als onvoldoende adequaat inschat, hebben zij het recht dit te weigeren, tot zover er geen voorafgaandelijk akkoord met de vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger van de gast is.

## **8. BEHEER VAN GELDEN EN GOEDEREN**

**Art. 32** – Het beheer van gelden of goederen kan in geen geval worden toevertrouwd aan het dagverzorgingscentrum.

De gast is zelf verantwoordelijk voor het geld of waardevolle voorwerpen die hij meebrengt naar het dagverzorgingscentrum. Het is aan te bevelen geen grote geldsommen of waardevolle voorwerpen mee te brengen naar het centrum.

Directie en personeel staan graag ter beschikking van de gasten, maar dankbaarheid dient de gast nooit uit te drukken door het geven van geld of geschenken. Vriendelijkheid en erkenning zal daartegenover steeds plezier doen.

## **9. VERZEKERINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID**

**Art. 33** - Het dagverzorgingscentrum heeft een globale verzekering burgerlijke aansprakelijkheid en een globale brandpolis. Voor de gasten van het dagverzorgingscentrum is ook een familiale verzekering voorzien.

De globale verzekering burgerlijke aansprakelijkheid van het dagverzorgingscentrum dekt de volgende zaken:



- De schade die de gast ondervindt en waarvoor het dagverzorgingscentrum of een personeelslid van het dagverzorgingscentrum verantwoordelijk is.
- De schade die de gast ondervindt en waarvoor een andere gast of vrijwilliger van het dagverzorgingscentrum verantwoordelijk is.
- De schade die de gast ondervindt of aan anderen toebrengt binnen het dagverzorgingscentrum of tijdens activiteiten georganiseerd door het dagverzorgingscentrum die buiten het dagverzorgingscentrum plaatsvinden, enkel indien de schade niet met (kwaadwillige) opzet toegebracht werd.
- De schade die de gast veroorzaakt buiten het dagverzorgingscentrum en die niet plaatsvindt tijdens een activiteit georganiseerd door het dagverzorgingscentrum. Het staat de gast, zijn vertrouwenspersoon of de vertegenwoordiger vrij om hiervoor nog een individuele verzekering burgerlijke aansprakelijkheid af te sluiten. De familiale verzekering als onderdeel van de burgerlijke aansprakelijkheid van het OCMW van Hamme is echter een volwaardige verzekering en dekt dus ook schade die de gast toebrengt aan derden tijdens privé uitstappen.

Indien er zich een schadegeval voordoet, moet de gast, zijn vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger dit binnen de twee werkdagen na vaststelling van het schadegeval melden aan de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum.

De volgende zaken zijn niet verzekerd:

- De schade die de gast zichzelf toebrengt.
- De schade die de gast ondervindt en waarvoor een bezoeker van het dagverzorgingscentrum verantwoordelijk is. Waarna de familiale verzekering van de bezoeker dient tussen te komen.
- De schade die de gast ondervindt, die door externe derden is toegebracht. Waarna het de derde is die deze schade moet betalen. De rechtsbijstand van de familiale verzekering van het dagverzorgingscentrum doet dan aangifte en verhaalt deze kosten op de aansprakelijke derde.
- Verlies door schuld van de gast (wel verzekerd voor verlies door schuld van personeel en indien de oorzaak hiervan kan aangeduid worden)
- Diefstal
- De kosten voor hospitalisatie: het dagverzorgingscentrum voorziet niet in een hospitalisatieverzekering voor de gast. Hiervoor sluit de gast een eigen hospitalisatieverzekering af.

De globale brandpolis van het dagverzorgingscentrum dekt de schade aan de bezittingen van de gast, die veroorzaakt wordt door brand, water of storm tot een maximumbedrag van 1500 euro.

#### **Art. 34 - Aansprakelijkheid**

Het dagverzorgingscentrum kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor

- de persoonlijke ongevallen van de gast, zijn of haar bezoekers
- diefstal of het verlies van persoonlijke bezittingen (o.a. gebitsprotheses, opnieuw wel aansprakelijk voor verlies door schuld van personeel en indien de oorzaak hiervan kan aangeduid worden).

Het dagverzorgingscentrum draagt geen enkele verantwoordelijkheid indien de gast op eigen initiatief geneesmiddelen gebruikt, zonder of tegen het advies in van de geneesheer.

### **10. BEEINDIGING VAN HET VERBLIJF**

#### **Art. 35 – Beëindiging door de gast**

De gast, zijn vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger kan de overeenkomst op elk moment met onmiddellijke ingang beëindigen.

Het overlijden van de gast stelt tevens een onmiddellijk einde aan de overeenkomst.

Deze beëindiging kan mondeling gecommuniceerd worden, maar dient ook steeds schriftelijk opgemaakt te worden ter attentie van de coördinator van het dagverzorgingscentrum.

#### **Art. 36 – Beëindiging door het dagverzorgingscentrum**

Het dagverzorgingscentrum kan overgaan tot beëindiging van het verblijf in de volgende gevallen:

- indien de gast omwille van zijn psychische of fysieke gezondheidstoestand blijvend storend is voor de andere gast en de algemene werking van het dagverzorgingscentrum. In dat geval wordt het advies van het multidisciplinaire team binnen het dagverzorgingscentrum en van de behandelende arts ingewonnen.
- indien de psychische of fysieke gezondheidstoestand van de gast dermate gewijzigd is, dat een vaste opname in een woonzorgcentrum zich opdringt

- indien blijkt dat de gast, zijn vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger bij het aangaan van de opnameovereenkomst onjuiste of onvolledige inlichtingen hebben verstrekt over gegevens die essentieel zijn voor de verzorging en het verblijf, dat het dagverzorgingscentrum geen opnameovereenkomst zou afgesloten hebben indien zij over de juiste en volledige gegevens zou beschikt hebben.
- indien de gast zich schuldig maakt aan een zware fout in de naleving of uitvoering van de opnameovereenkomst of de interne afsprakennota. Het dagverzorgingscentrum kan in dat geval de overeenkomst onmiddellijk beëindigen, zonder opzegtermijn.
- indien de gast zich herhaaldelijk aan de bepalingen van de overeenkomst of interne afsprakennota weigert te houden, na bemiddeling door de coördinator van het dagverzorgingscentrum.
- indien er zich een situatie van overmacht voordoet waardoor het dagverzorgingscentrum niet in staat is de dienstverlening op een kwalitatieve manier te garanderen.

Indien het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst beslist om eenzijdig de opnameovereenkomst te beëindigen, zal deze gemotiveerde beslissing met een aangetekend schrijven gemeld worden aan de gast, zijn vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger.

In dit schrijven is de wijze waarop men in beroep kan gaan, tegen deze beslissing vermeld.

De opzeggingstermijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van dit aangetekend schrijven en bedraagt veertien kalenderdagen.

De eerste maand na aanvang van de opnameovereenkomst wordt beschouwd als een proefperiode, ongeacht het aantal verblijven tijdens die maand. De opzeggingstermijn wordt in deze proefperiode beperkt tot zeven dagen.

De dagprijs en bijkomende supplementen blijven verschuldigd gedurende deze opzegtermijn.

Naar aanleiding van de beëindiging van het verblijf, zal het dagverzorgingscentrum mee helpen zoeken naar de meest aangepaste vorm van hulp- en dienstverlening voor de gebruiker.

## **11. WIJZIGINGEN AAN DE INTERNE AFSPRAKENNOTA EN OPNAMEOVEREENKOMST**

**Art. 37** - Het dagverzorgingscentrum is onderworpen aan de Vlaamse wetgeving. Indien deze wetgeving verandert of indien er iets wijzigt vanuit de organisatie van het dagverzorgingscentrum, zal de interne afsprakennota en opnameovereenkomst eveneens wijzigen.

De prijzen kunnen herzien worden. De herziening zal slechts kunnen gebeuren na beslissing van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van het OCMW en mits goedkeuring van de minister (tenzij het om een indexering gaat). Dergelijke prijsverhogingen moet de voorziening aanvragen bij Zorg en Gezondheid.

Wijzigingen aan de interne afsprakennota en opnameovereenkomst worden besproken met de gast, zijn vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger en kunnen enkel plaatsvinden mits akkoord van de gast of zijn wettelijk vertegenwoordiger. Vervolgens treden zij in werking vanaf de dertigste dag na kennisgeving aan de gast, zijn vertrouwenspersoon en/of wettelijk vertegenwoordiger.

## **12. KENNISGEVING VAN DE INTERNE AFSPRAKENNOTA**

**Art. 38** - Alle gebruikers gaan de verbintenis aan de voorschriften van de interne afsprakennota na te leven. Eén exemplaar van deze interne afsprakennota wordt overhandigd aan elke nieuwe gast bij zijn opname in het dagverzorgingscentrum.

Deze interne afsprakennota is vastgesteld en kan worden gewijzigd bij beslissing door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.

Aldus opgemaakt in 2 originelen te Hamme op .....

Voor het OCMW

André Reuse  
Algemeen directeur

Herman Vijt  
Burgemeester

Naam gast: .....

Handtekening van de gast en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger (voorafgegaan door 'gelezen en goedgekeurd')

.....