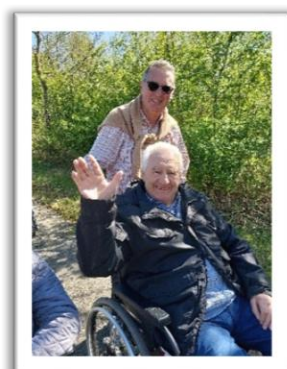




Interne afsprakennota

Woonzorgcentrum Het Pardoen



Goedgekeurd door de Raad van Bestuur van het Woon- en Zorgbedrijf in de zitting van 24-07-2025

Inhoudsopgave

Interne afsprakennota.....	0
Woonzorgcentrum Het Pardoen	0
1 Wat is een interne afsprakennota?	3
2 Algemene informatie.....	3
3 Het dagelijkse leven en de organisatie van de verzorging	4
3.1 Het woonzorgleefplan en de BELRAI.....	4
3.2 De dagindeling en de maaltijdmomenten.....	5
4 De maaltijden	6
4.1 Algemeen.....	6
4.2 Samenstelling van de menu's.....	6
4.3 De dranken	6
4.4 Individuele keuzes voor de maaltijden.....	6
4.5 Bijzondere weetjes	6
4.6 Voeding op kamer	7
4.7 Regelgeving voeding.....	7
5 Vrije keuzes.....	7
5.1 Vrije keuze van behandelende arts	7
5.2 Vrije keuze van ziekenhuis	7
5.3 Vrije keuze van apotheker.....	7
6 De regeling voor een ziekenhuisopname	8
7 De regeling van geneesmiddelen	8
8 De begeleiding van de activiteiten wonen en leven	9
9 Reactivering.....	9
9.1 Ergotherapie	9
9.2 Logopedie	9
9.3 Psychologie.....	10
9.4 Kinesithérapie.....	10
10 Aanpak bij bewoners met een specifieke zorgvraag.....	10
10.1 Vrijheidsbeperkende maatregelen.....	10
10.2 Ons huis is je thuis	10
10.3 Ons beleid om infecties te vermijden	10
10.4 Valpreventie	11

11	Ons beleid vroegtijdige zorgplanning, palliatieve en levenseindezorg.	12
11.1	Vroegtijdige zorgplanning	12
11.2	Palliatieve zorg	12
11.3	Levenseindezorg.....	12
12	Levensbeschouwelijke ondersteuning	13
13	De vrije toegang van vrienden en familie.....	14
14	De organisatie van de persoonlijke was	14
15	Procedure grensoverschrijdend gedrag	14
16	De regeling over roken	15
17	De klachtenprocedure	15
18	Inspraak en participatie van bewoner en familie	16
18.1	De gebruikersraad	16
18.2	De bewonersraad	16
19	Het houden van huisdieren	16
20	Wijzigingen aan de afsprakennota	16

1 Wat is een interne afsprakennota?

Samen met jouw familie koos je voor een verblijf in ons woonzorgcentrum (verder WZC genoemd).

Het bestuur, de directie en medewerkers van wzc Het Pardoen heten je van harte welkom en wensen je een aangenaam en prettig verblijf.

In deze afsprakennota vind je informatie over wzc Het Pardoen en onze werking. We bundelen tips en richtlijnen die het samen wonen en werken met medebewoners en medewerkers comfortabel maken.

Deze interne afsprakennota is een verplicht document. Het maakt deel uit van de opnameovereenkomst tussen de bewoner of je vertegenwoordiger en het woonzorgcentrum. De Vlaamse wetgeving bepaalt wat er minstens in de afsprakennota moet staan en hoe deze afsprakennota gewijzigd kan worden.

De raad van bestuur van Woon – en Zorgbedrijf Wervik kan de interne afsprakennota op elk moment wijzigen. Wijzigingen van de afsprakennota worden vooraf meegedeeld en kunnen we op zijn vroegst toepassen dertig dagen na de kennisgeving ervan.

Een kopie van deze afsprakennota bezorgen we bij de ondertekening van de opnameovereenkomst.

2 Algemene informatie

Beheerder van woonzorgcentra Het Pardoen	Raad van Bestuur van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik
Adres beheerder	Woon- en Zorgbedrijf Wervik Steenakker 30 8940 Wervik
Vestigingsplaats Het Pardoen	Akademiestraat 1 8940 Wervik
Telefoonnummer Het Pardoen	056 95 28 00
Dagelijkse leiding Het Pardoen	Directeur Rik Leroy
Erkenning door	Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
Erkenningsnummer	CE 2378
Bijkomende erkenning van 5 eenheden als centrum voor niet-aangeboren hersensletsel	NAH 4007

3 Het dagelijkse leven en de organisatie van de verzorging

3.1 Het woonzorgleefplan en de BELRAI

In ons WZC werken we met een woonzorgleefplan. Hierin staat alle informatie en afspraken die van belang zijn om jou goede zorg en begeleiding te bieden, zodat we kunnen inzetten op een maximale persoonlijke autonomie.

De afspraken over de zorg en begeleiding die wij voorzien, maken we bij het begin van de verhuis naar ons WZC.

Na een zestal weken vindt een multidisciplinair overleg plaats. We kijken of we de gemaakte afspraken dienen bij te schaven.

Is het voor de bewoner onmogelijk om de eigen wensen kenbaar te maken, dan maken we afspraken met de wettelijk vertegenwoordiger, die voor de bewoner mag afspreken. Periodiek worden deze afspraken in samenspraak herzien en aangepast in het woonzorgleefplan.

Om onze zorgplanning en begeleiding te onderbouwen, maken we ook gebruik van BELRAI, een wetenschappelijk onderbouwd beoordelingsinstrument. Op basis van gestructureerde observaties en gestandaardiseerde vragen krijgen we een beeld van de gezondheids- en welzijnssituatie van de bewoner.

Het woonzorgleefplan bestaat uit:

- ⇒ Persoonlijke kenmerken, gewoontes en levensloop
- ⇒ De individuele wensen en verwachtingen op het vlak van wonen en leven
- ⇒ De individuele behoeften, verwachtingen en voorkeuren op vlak van zorg
- ⇒ De afspraken en afstemming rond de individuele zorg en ondersteuning
- ⇒ De afspraken en afstemming rond eventuele fixatie- of afzonderingsmaatregelen
- ⇒ De afspraken rond vrijetijdsbesteding en sociale activiteiten
- ⇒ De afspraken rond de diëten en voedingsgewoonten
- ⇒ Het verpleegkundig, paramedisch, kinesitherapeutisch en psychosociaal dossier
- ⇒ De liaisonfiche met de noodzakelijke gegevens in geval van nood- of ziekenhuisopname

De bewoner kan altijd inzage vragen in het woonzorgleefplan, toch voor dat deel dat de bewoner rechtstreeks aanbelangt.

3.2 De dagindeling en de maaltijdmomenten

Voormiddag	Vanaf 7 uur	Ochtendzorg , zoals vastgelegd in het woonzorgleefplan. Let wel: bewoners met diabetes, die niet zelfstandig uit bed kunnen, krijgen voorrang.
	7u30 – 9u30	Ontbijt. Het ontbijt bestaat uit boterhammen naar wens en een variatie aan toespis met koffie, thee, melk of chocomelk. In het weekend voorzien we melkbrood, rozijnenbrood of broodjes.
	Vanaf 10 uur	We nodigen je uit voor animatie, ergotherapie en kinesithérapie .
	11 uur	We dienen dagelijks verse soep op in de leefruimte.
Namiddag	11u30	Middagmaal Onze keuken bereidt dagdagelijks het middagmaal. We serveren water en of een koud drankje naar wens.
	14 uur	Koffie en versnaperingen in de leefruimte. Op zondag komt daar een gebakje bij.
	Vanaf 14u30	Op weekdagen is er animatie , op de eigen afdeling of in de zaal, voor grotere activiteiten.
Avond	17u30	Avondmaal Het avondmaal bestaat uit boterhammen met toespis en één keer per week is er 's avonds een warme maaltijd. Bij het avondmaal is de keuze tussen water, koude dranken, soep, koffie of pap.
	Nachtrust	Wij helpen je voor de nachtrust als je dit wil, zoals afgesproken in het woonzorgleefplan.

4 De maaltijden

4.1 Algemeen

Het wzc serveert gevarieerde en verse maaltijden. Variatie in de voeding, regelmaat van maaltijden en vooral lekkere maaltijden aanbieden vinden we erg belangrijk!

We voorzien dieetmaaltijden, als we een dieetvoorschrift van de huisarts hebben. We passen de textuur van je maaltijd voor je aan, wanneer dit aangewezen is: gesneden, gemalen of met fingerfood, waarbij een bewoner de maaltijd met de handen kan eten.

We vinden onze leefgroepwerking erg belangrijk. Bewoners komen samen in de leefruimte, voor de maaltijden en voor de activiteiten. Dat bevordert sociaal contact en laat ons ook toe om te kunnen toezien op het welbevinden van elke bewoner. In de leefruimte kiezen we samen een vaste plek.

We peilen tijdens de maaltijd waarvoor je ondersteuning nodig hebt en of je geholpen bent met bijkomende hulpmiddelen.

4.2 Samenstelling van de menu's

De menucommissie ontfermt zich over de samenstelling van de menu's. In deze commissie zitten bewoners, medewerkers en directie. Deze commissie stelt de menu samen voor het volledige woonzorgbedrijf. De menu delen we vooraf uit op de kamer van de bewoners. De menu is ook te raadplegen op de website en hangt uit op de infoborden op de afdelingen.

4.3 De dranken

Gewone dranken bij de maaltijden zijn inbegrepen in de dagprijs. Buiten de maaltijden voorzien wij steeds gratis water, op de kamer en in de leefruimte. Andere dranken zijn op aanvraag te verkrijgen en rekenen we aan op de verblijfsfactuur.

4.4 Individuele keuzes voor de maaltijden

Dankzij onze computertoepassing Alivio spelen we in op persoonlijke wensen en bieden we niet langer aan wat men niet lust, als ons dit bekend is.

4.5 Bijzondere weetjes

- Op zon- en feestdagen voorzien we een aperitief voor het middagmaal.
- Per jaar zijn er twee feestmaaltijden, met Nieuwjaar en met Pasen.
- Een thuiswonende partner kan mee tafelen, mits betaling.

4.6 Voeding op kamer

Op kamer heb je een koelkast, op eenvoudig verzoek.

Bij het onderhoud van de kamer hebben we om hygiënische redenen de bevoegdheid om de koelkast na te kijken en verkeerd bewaarde voedingsmiddelen te verwijderen.

4.7 Regelgeving voeding

De voeding die wij aanbieden is onderworpen aan heel wat strenge regels: van bij de aankoop, het bewaren, de productie, totdat een bereiding op je bord terecht komt, maar ook op het vlak van afvalverwerking en voedselverspilling. Daarvoor is er veel interne en externe controle en vermijden we een mogelijke voedselvergiftiging.

5 Vrije keuzes

5.1 Vrije keuze van behandelende arts

De eigen huisarts heeft een centrale plaats in onze werking.

Als we het nodig vinden dat de huisarts langskomt, dan contacteren we die. Is de huisarts niet beschikbaar, dan nemen we contact met een andere arts of met de arts van wacht.

De keuze van de huisarts is vrij.

Wil je veranderen van huisarts, neem dan contact met de huidige en toekomstige huisarts. Onze hoofdverpleegkundige past de keuze aan in het zorgdossier.

Heb je geen huisarts, dan bezorgen we een huisarts uit een lijst van de beschikbare huisartsen.

Iedere huisarts kan vrijuit de bewoners bezoeken in het wzc.

De betaling van de huisarts verloopt rechtstreeks aan het ziekenfonds via het derdebetalerssysteem. Enkel het remgeld rekenen we aan op de maandelijkse factuur.

De bezoekende huisartsen zijn onderworpen aan een algemeen reglement dat het medische beleid beschrijft.

Het bestuur heeft ook een coördinerend en raadgevende arts (CRA) aangesteld. Dit is een huisarts die instaat voor de coördinatie van de medische zorgen en het overleg tussen de huisartsen.

De coördinaten van de CRA staan in de onthaalbrochure.

5.2 Vrije keuze van ziekenhuis

We spreken af naar welk ziekenhuis je wenst te gaan of een opname noodzakelijk is. Bij spoedeisende situaties is dit meestal het dichtstbijzijnde ziekenhuis.

5.3 Vrije keuze van apotheker

Wij werken met een vaste apotheek.

De apotheek zet dagelijks de geneesmiddelen klaar per bewoner.

In het wzc is er een noodkoffer aanwezig, waarin medicatie zit dat we bij dringende gevallen kunnen opstarten.

6 De regeling voor een ziekenhuisopname

Bij raadplegingen buiten het wzc vragen we aan de familie om in te staan voor je begeleiding naar het ziekenhuis. Lukt dat niet, dan kan dat via de mindermobielen centrale van Woon- en Zorgbedrijf Wervik (mits betaling), of met het ziekenvervoer.

Een ziekenhuisopname gebeurt steeds in overleg met de behandelende arts tenzij een spoedopname noodzakelijk is. Bij een ziekenhuisopname geven we een liaisonfiche, medicatiefiche en hospitalisatiefiche mee. Zo heeft het ziekenhuis alle nodige info.

7 De regeling van geneesmiddelen

De huisarts schrijft de geneesmiddelen voor. De apotheek zet die klaar en levert die dagdagelijks. Ons zorgpersoneel dienen die toe.

Deze geneesmiddelen staan in het apotheekplatform. Op dit platform staat het juiste geneesmiddel, in de juiste dosis, op het juiste toedieningsmoment, aan de juiste bewoner en volgens de juiste toedieningswijze.

De bewoner of zijn vertegenwoordiger geven het wzc bij opname het mandaat om de geneesmiddelen aan te kopen en te bewaren. Dit mandaat voegen we in bijlage bij de opnameovereenkomst.

Zelf persoonlijke geneesmiddelen aanleveren is niet meer mogelijk. Thuismedicatie nemen we niet over, met uitzondering van geattesteerde medicatie.

8 De begeleiding van de activiteiten wonen en leven

Het team wonen en leven benoemden we vroeger als ‘het animatieteam’.

De begeleiders wonen en leven gaan samen met jou op zoek naar zinvolle tijdsbesteding vanuit een warme omgeving, waarin je de vrijheid hebt om deel te nemen aan diverse activiteiten die jij zinvol vindt.

Het team wonen en leven werkt met vaste medewerkers op de afdeling. Naast deze vaste medewerkers zijn er vrijwilligers, die activiteiten en uitstappen begeleiden.

De activiteiten in het WZC staan in het huiskrantje ‘t Pardoentje. We hangen die activiteiten ook uit op de afdeling en verspreiden het programma via email naar alle familieleden.

9 Reactivering

9.1 Ergotherapie

Onze ergotherapeuten richten zich op de mentale en fysieke behoeftes en het bevorderen van de mogelijkheden tijdens dagelijkse activiteiten. Zij bieden zowel individuele als groepstherapie aan, met speciale aandacht voor het vergroten van zelfredzaamheid en zelfstandigheid.

9.2 Logopedie

Onze logopedist begeleidt mensen met stoornissen en beperkingen op vlak van spraak, taal, stem en gehoor. De therapie is gericht op het veilig laten verlopen van het maaltijdgebeuren en het herstellen en onderhouden van de communicatie in al zijn facetten.

Je kan bij de logopedist terecht voor vragen of advies rond hoorapparaten en het onderhoud van deze toestellen. In samenspraak met het begeleidend personeel probeert de logopedist vooral om een zo aangenaam en veilig mogelijke oplossing te vinden voor de specifieke noden. De logopediste is ook de coördinator van onze werkgroep mondzorg.

9.3 Psychologie

De stap zetten naar het WZC is niet eenvoudig. Dit brengt mentaal heel wat met zich mee. Daarnaast kunnen zich tijdens het verblijf nog andere mentale problemen voordoen. Om dit te ondersteunen is er begeleiding mogelijk van een psycholoog. Zij gaan op vraag van de bewoner in gesprek over zaken waar de bewoner in vastloopt. Daarnaast spelen zij ook een cruciale rol in het begeleiden van het proces rond vroegtijdige zorgplanning.

9.4 Kinesithérapie

De kinesitherapeuten zorgen voor het verhogen van de zelfredzaamheid en fysieke onafhankelijkheid van onze bewoners, waar mogelijk. Daarnaast zorgen zij er ook voor dat er een preventief bewegingsbeleid is. Ze bekijken hoe ze best comfortzorg kunnen bieden en schakelen hiertoe de gepaste hulpmiddelen in.

10 Aanpak bij bewoners met een specifieke zorgvraag

10.1 Vrijheidsbeperkende maatregelen

Wij voeren een fixatiearm beleid.

Dat houdt in dat wij slechts vrijheidsbeperkende maatregelen toepassen indien alle andere oplossingen zijn uitgeput. We registreren in het zorgdossier alle ondernomen stappen binnen de vooropgestelde procedure.

10.2 Ons huis is je thuis

Je kamer is jouw woonomgeving. Je bent vrij om te gaan en staan waar je wil. Heb je liever dat medebewoners je kamer niet betreden, dan kun je de kamerdeur dicht doen. Onze medewerkers kunnen altijd binnen, om de nodige hulp te bieden.

Op iedere afdeling is er de mogelijkheid om op een veilige manier te genieten van de buitenlucht.

Indien het gevaarlijk is omwille van psychische of fysieke redenen om jou alleen op straat te begeven, kunnen we dit beperken. Daarvoor hebben we technologische toepassingen in huis.

10.3 Ons beleid om infecties te vermijden

Om de overdracht van micro-organismen te voorkomen, gelden in ons wzc algemene voorzorgsmaatregelen op vlak van handhygiëne, persoonlijke hygiëne en hoest- en nieshygiëne. Daarnaast zetten we in op reiniging en desinfectie.

Bij zorgcontacten draagt ons personeel de nodige voorgeschreven beschermende kledij.

Binnen ons WZC hebben we een vaccinatiebeleid waarbij we alle gebruikers aanzetten tot effectieve infectiepreventie. We volgen de maatregelen die beschreven staan op de website van het Departement Zorg: www.zorg-en-gezondheid/zorginfecties.

Bij een epidemische uitbraak lanceren we bijzondere voorzorgsmaatregelen om de epidemie aan te pakken. De maatregelen daartoe kondigen wij aan.

10.4 Valpreventie

Onze medewerkers geven graag nuttige tips om dit te vermijden. Aangepaste schoenen en pantoffels, een veilige inrichting van jouw kamer en goed werkende verlichting zijn belangrijk.

Alle toiletruimtes zijn standaard voorzien van veiligheidshandgrepen. In de gang kun je gebruik maken van de handgrepen aan de muur. Er zijn voldoende rustplaatsen om op een veilige manier even tot rust te komen, voor je verdergaat.

De kinesitherapeuten dragen bij tot veel bewegingsactiviteit, wat ook valpreventief werkt.

11 Ons beleid vroegtijdige zorgplanning, palliatieve en levenseindezorg.

11.1 Vroegtijdige zorgplanning

Vroegtijdige zorgplanning is belangrijk om een goede kwalitatieve palliatieve zorg aan te kunnen bieden. Het is een denk- en communicatieproces tussen bewoner, zorgverleners en familie over toekomstige zorg. Het is geen éénmalig gesprek, maar een continu proces dat we steeds kunnen evalueren en aanpassen.

In ons WZC start dit al voor de verhuis naar het wzc. We leggen uit wat vroegtijdige zorgplanning is. We bevragen of er een wettelijk vertegenwoordiger is. Indien dit niet het geval is, dan kan je iemand aanduiden.

We vragen na of dit denkproces thuis al is gestart. Wat aanwezig is van afspraken en besluiten verwerken we in ons woonzorgleefplan, indien gewenst. Dit kan gaan over een negatieve wilsverklaring, een verklaring euthanasie, enzovoort.

Na zes weken bij ons volgt dan een gesprek. We registreren alle specifieke wensen in het zorgdossier. Zo weten medewerkers en bezoekende artsen duidelijk wat wel of niet qua zorg gewenst wordt en kunnen ze hiernaar handelen.

11.2 Palliatieve zorg

Palliatieve zorg is alle zorg die geboden wordt aan de bewoner en de familie. Het doel van palliatieve zorg is het verbeteren van de levenskwaliteit. Binnen palliatieve zorg ligt de klemtoon op 'kwaliteit van leven'.

Het gaat om totaalzorg met als doel de levenskwaliteit op elk domein te waarborgen.

Hierbij zijn vier pijlers belangrijk:

- ⇒ **Fysiek:** pijnbestrijding, comfort en hygiëne
- ⇒ **Psychisch:** ondersteuning, luisterend oor, inspelen op psychische kwetsbaarheden
- ⇒ **Sociale contacten:** aandacht voor de naasten
- ⇒ **Spiritueel:** aandacht voor het geloof, levensvragen, wensen

11.3 Levenseindezorg

Levenseindezorg omvat de zorg voor het sterven en beoogt een sereen overlijden.

De nadruk ligt op: comfort, ziekenhuisopname vermijden, symptoom- en pijncontrole, hartelijkheid, beschikbaarheid en nabijheid.

Om aan deze zorg tegemoet te komen, kunnen we een beroep doen op:

⇒ **Fysisch:**

- Pijnbestrijding door middel van medicatie/pijnpomp (in overleg met de behandelende arts)
- Een alterneringsmatras
- Het geven van wisselhouding
- Het bieden van mondzorg, aromatherapie

⇒ **Psychisch:**

- Onze medewerkers geven extra aandacht voor de emoties van de bewoner en hun familie.
- Dit door het beiden van nabijheid en ruimte te maken voor levensvragen.
- We zorgen ervoor dat de laatste wensen bespreekbaar en uitvoerbaar worden, waar mogelijk

⇒ **Sociaal:**

- Familie kan altijd blijven waken, indien ze dit wensen.
- We voorzien een plooibed op de kamer.
- Er zijn waakboxen aanwezig.
- Onze medewerkers staan in voor het luisterend oor

⇒ **Spiritueel:**

- Er is aandacht voor spiritualiteit en zingeving

12 Levensbeschouwelijke ondersteuning

Het WZC staat open voor iedereen en eerbiedigt hierbij de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige vrijheid. We respecteren jouw (culturele) gewoonten en willen ervoor zorgen dat de levensbeschouwelijke overtuiging en zingevingsservaringen vrij kan beleven worden.

We vragen van iedereen om diezelfde visie aan te nemen tegenover de medebewoners.

Bewoners van een andere godsdienst of overtuiging, hebben steeds de mogelijkheid om een geestelijk begeleider te ontvangen. Een lijst met de begeleiders van de diverse levensbeschouwingen en geloofsovertuigingen is beschikbaar aan het onthaal.

13 De vrije toegang van vrienden en familie

Alle bezoek is vrij, er zijn geen vaste bezoeken.

Er kunnen wel organisatorische of medische redenen zijn waardoor bezoek niet zou kunnen doorgaan, zoals ziekte of een infectie.

Voor de veiligheid sluiten wij de inkomdeur van het WZC 's avonds af. Nadien kan bezoek ook nog. Het bezoek kan aanbellen en een medewerker laat het bezoek dan binnen.

Om de rust bij de maaltijd te bewaren, vragen we dat bezoek niet aanwezig blijft tijdens de maaltijdmomenten, tenzij een mantelzorger de bewoner bijstaat tijdens de maaltijd.

14 De organisatie van de persoonlijke was

Voor het wassen van kledij, handdoeken en washandjes kun je beroep doen op de wasserij.

Familie kan ook zelf instaan voor de persoonlijke was.

We vragen voldoende kledij te voorzien, want het kan een tijd duren vooraleer de kledij terugkeert van de wasserij.

Het wassen van alle beddengoed is inbegrepen in de dagprijs. Elke week verversen wij het bedlinnen op de baddag. Bevuild linnen wordt uiteraard ook onmiddellijk verschoond wanneer nodig.

15 Procedure grensoverschrijdend gedrag

Of bepaalde gedragingen of uitspraken toelaatbaar zijn of niet, is persoonlijk. Wat voor de ene niet aanvaardbaar is, kan dat wel zijn voor anderen.

Grensoverschrijdend gedrag geeft weer dat het gaat om 'ongewenst gedrag' of 'ongewenste omgangsvormen', en verwijst ook naar de beleving van het 'slachtoffer'. Het gaat om het niet respecteren van een persoonlijke grens.

We onderscheiden vier soorten grensoverschrijdend gedrag: pesten, ongewenst seksueel gedrag, seksisme en geweld.

Het wzc hanteert een procedure voor de preventie en detectie van dergelijk grensoverschrijdend gedrag en hanteert gepaste reacties op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers.

In onze procedure is een registratiesysteem opgenomen dat geanonimiseerde gegevens bijhoudt over de gevallen van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers.

16 De regeling over roken

Sinds 1/01/2025 geldt er een rookvrije perimeter van 10 meter rondom alle in- en uitgangen en nooduitgangen.

Dit rookverbod geldt voor iedereen.

Wie toch rookt in deze zones, riskeert dat wij als organisatie en de roker zelf een boete krijgen.

Een bewoner mag wel roken op het terras van de afdeling, familie niet.

17 De klachtenprocedure

Iedereen in het Woon- en Zorgbedrijf Wervik probeert dagelijks kwaliteitsvol werk af te leveren. Toch kan het eens mislopen. Dan kan men een klacht indienen.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product door het afwijken van de afgesproken dienstverlening of procedure. Ze komt tot stand als het overleg tussen jou en de verantwoordelijke dienst, de ontevredenheid niet weggenomen heeft en/of de klant/bewoner schade heeft ondervonden.

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk geformuleerd worden.

Dit kan onder meer via onze website: www.wzbwervik.be/klachten

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

Men kan ook rechtstreeks de bevoegde overheidsdiensten over klachten informeren.

Deze overheidsdiensten zijn:

De woonzorglijn

www.woonzorglijn.be	woonzorglijn@vlaanderen.be
02 553 75 00	

De federale ombudsdienst 'rechten van de patiënt'

www.health.belgium.be	Bemiddeling-patiëntenrechten@health.fgov.be
02 524 85 20	

18 Inspraak en participatie van bewoner en familie

Wij informeren bewoner en familie over strategische beleidsbeslissingen van het management, die een impact hebben op de dagelijkse werking van het WZC, op de kwaliteit en de kosten van het verblijf of de aard of kwaliteit van de aangeboden zorg en ondersteuning.

Deze communicatie verloopt via verschillende kanalen. Onze bewonersraad, onze gebruikersraad, met een brief op de kamer, via mail naar de familie toe, in de bewonerskrant 't Pardoentje, of op de website.

18.1 De gebruikersraad

De gebruikersraad is samengesteld uit bewoners en familieleden en vormt een advies- en overlegorgaan voor alle aspecten van de dagelijkse werking van het woonzorgcentrum. Deze gebruikersraad bestaat niet uit vaste leden.

Bewoners en familieleden nodigen we telkens uit per brief op kamer en via mail. Deze gebruikersraad vindt trimestrieel plaats.

De gebruikersraad kan advies uitbrengen, op eigen initiatief, of op verzoek van het WZC, over alle aangelegenheden die betrekking hebben op de algemene werking van het woonzorgcentrum.

Een beknopt verslag van deze gebruikersraad publiceren we in de bewonerskrant en sturen we via mail door naar de familieleden.

18.2 De bewonersraad

De medewerkers van het team wonen en leven nodigen alle bewoners van de afdeling uit op de bewonersraad. Daar vragen we naar de mening van de bewoner over de werking, peilen we naar suggesties en voorstellen.

19 Het houden van huisdieren

Het houden van kleine huisdieren zoals een vogel of een vis is toegestaan mits men zelf instaat voor de goede zorg van het huisdier.

Bezoek van huisdieren is toegelaten, mits dit onder begeleiding gebeurt.

20 Wijzigingen aan de afsprakennota

De afsprakennota is vastgesteld door de raad van bestuur van Woon- en Zorgbedrijf Wervik.

Wijzigingen aan de afsprakennota worden vooraf schriftelijk aan de bewoners meegedeeld. Deze wijzigingen kunnen ten vroegste worden toegepast dertig dagen nadat deze werden medegedeeld aan de bewoner of aan zijn vertegenwoordiger.

Deze afsprakennota vervangt alle voorgaande.