



Woonzorgcentrum Biezenheem

Hendrik Dewildestraat 10 | 8501 Bissegem

T 056/24 45 00

M biezenheem@kortrijk.be

www.kortrijk.be/zorg/wonen-met-zorg

Erkenningsnummer: CE 2014

INHOUD

03	Een grote stap met veel vragen.
03	Voorstelling woonzorgcentrum Biezenheem
03	Voor wie is ons woonzorgcentrum bedoeld?
04	Behandeling van je aanvraag tot opname
05	Het wonen, leven en de zorg in het centrum
05	wonen Hoe kan je de kamer inrichten?
05	Kan je een TV-toestel en/of telefoon meebrengen? Is er internetaansluiting?
05	Mag je jouw huisdier meebrengen bij opname?
05	Mag je roken in het woonzorgcentrum?
05	Waar kan je de maaltijden gebruiken?
05	Wie staat in voor de reiniging van persoonlijk linnen?
06	Wie staat in voor schade?
06	Hoe rekenen we de kosten aan?
06	Wat met je persoonlijke briefwisseling
06	Leven Hoe ziet de dagindeling eruit?
06	Bewegingsvrijheid
07	Waar kan je tijdens de dag heen?
07	Zijn er ontspanningsmogelijkheden?
07	Levensbeschouwelijke overtuiging
08	Hoe verloopt het bezoek?
08	Kan de familie bij je blijven eten?
08	Zorg Wat is het woonzorgleefplan
09	Wie staat in voor de zorg?
09	Kan je jouw vertrouwde huisarts behouden?
09	Hoe zit het met geneesmiddelen en apotheek
09	Wat met consultaties buiten het woonzorgcentrum?
09	Wie staat in voor de haar- en voetverzorging?
10	Vroegtijdige zorgplanning en levenseinde
10	Bescherming van uw privacy en persoonlijke gegevens
10	Wettelijke mededeling i.v.m. gegevensverwerking
10	Foto's en filmopnames
10	Inspraak in het dagelijks gebeuren? Collectieve participatie
11	Klachten
11	Grensoverschrijdend gedrag
11	Toezichthoudende overheidsdiensten
12	Bijlage 1: Bijzondere opnamevoorwaarden
14	Bijlage 2: Bijzondere ontslagvoorwaarden

Een grote stap met veel vragen

Je overweegt om zelf in ons woonzorgcentrum (WZC) te komen wonen of om een familielid hier te laten wonen. Dat is een weloverwogen beslissing, waarbij niet over één nacht ijs wordt gegaan.

Met deze brochure schetsen we de algemene werking van Biezenheem en informeren we je over de richtlijnen die zorgen voor een aangenaam en veilig verblijf.

We hopen hiermee een aantal vragen te beantwoorden die je wellicht zal stellen bij een opname of tijdens het verblijf in ons WZC.

Voorstelling woonzorgcentrum Biezenheem

WZC Biezenheem wordt bestuurd door Zorg Kortrijk.

Volgende personen zijn allen bereikbaar na afspraak:

- Bieke Vanwynsberghe is waarnemend directeur bewonerszorg. Ze is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding.
Tel 0499 77 91 61 | Mail: bieke.vanwynsberghe@kortrijk.be
- De verantwoordelijken opname en sociale dienst zijn:
Lien Maes | T 0473 77 36 21 | Mail: lien.maes@kortrijk.be
Inge De Meersseman | T 0499 77 90 79 | Mail: inge.demeersseman@kortrijk.be
(Ze werken beide deeltijds. Best op afspraak voor informatie en rondleidingen)

WZC Biezenheem ligt in het centrum van Bissegem, achter de kerk en naast de R8. Aansluitend zijn er 26 assistentiewoningen Rietveld.

Voor wie is ons woonzorgcentrum bedoeld?

Het WZC legt zich toe op de opvang, begeleiding, ondersteuning en zorg aan oudere personen met een fysieke zorgvraag of met cognitieve stoornissen.

Hierbij worden geen beperkingen gehanteerd wat betreft ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van de bewoner, etnische afkomst, genderidentiteit, ...

Biezenheem beschikt over 96 woongelegenheden, Er zijn verschillende type kamers: standaard-, ruime éénpersoonkamers.

Er zijn 4 verdiepingen.

Op de benedenverdieping ligt het beschermd woonhuis de Kerkstraat met 19 standaardkamers en met 5 ruime eenpersoonkamers.

De andere verdiepingen zijn de woonhuizen voor fysiek zorgbehoevenden 'Neerbeekhoek' met 20 standaardkamers en 3 ruime éénpersoonkamers. Daar zijn er ook 3 standaardkamers voor mensen die in kortverblijf komen. 'Statiestraat' met 25 standaardkamers en 4 ruime éénpersoonkamers en 'Leiestraat' met 17 ruime eenpersoonkamers.

.

We streven naar een vertrouwde, huiselijke woon- en leefomgeving die zo nauw mogelijk aansluit bij de thuissituatie. Zinnvolle belevenissen en bezigheden vormen een belangrijke rode draad in onze werking. Wij bieden hiervoor betekenisvolle tijdsbesteding aan in groep en individueel, waaraan je vrij kan deelnemen.

Je hebt recht op maatschappelijke participatie en toegang tot een eigen sociaal netwerk. We werken aan een goede, eerlijke en open relatie met onze externe partners, het lokale verenigingsleven, scholen... We stimuleren integratie in de buurt zodat je de blijvende mogelijkheid hebt om contacten buiten Biezenheem te onderhouden. We zijn een brug tussen de huisarts, apotheek en ziekenhuis enerzijds, en tussen jou, je familie en mantelzorgers anderzijds.

In het kader van gezinshereniging kijken we, om binnen de mogelijkheden van de voorziening, ook voor de partner een opname te realiseren. Bij overlijden zoeken we naar de beste en meest gepaste oplossing voor de overlevende partner in de eigen organisatie.

Behandeling van je aanvraag tot opname

Elke aanvraag tot opname wordt individueel onderzocht door de verantwoordelijken opname- en sociale dienst. Voor WZC Biezenheem zijn dit Lien Maes en Inge De Meersseman.

Zij verzamelen hiervoor, in overleg met jou en/of jouw vertegenwoordiger en met in achtneming van jouw privacy en het medisch beroepsgeheim, alle noodzakelijke gegevens. Dit zijn onder meer administratieve en medische gegevens, inclusief een omschrijving van de medische, verpleegkundige, paramedische en psychosociale noden met de gewenste en noodzakelijke zorg en dienstverlening.

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

Het wonen, leven en de zorg in het woonzorgcentrum

We stellen, aan de hand van een persoonsgerichte en geïntegreerde benadering, de autonomie van de gebruiker voorop. De zorg en begeleiding afstemmen op de wensen, de (wisselende) behoeften en de beleving van de individuele gebruiker zijn voor ons de maatstaf (relatiegerichte zorg).

Samen op weg, in vertrouwen, naar waarden gedreven zorg!

We zien jou als een uniek persoon. We verplaatsen ons in jouw situatie en trachten zo jouw leefwereld en de context te begrijpen. We onthouden ons ervan te oordelen. Aanvaarding, respect, een positieve ingesteldheid, inlevingsvermogen en echtheid zijn hierbij essentieel.

Wij willen zorg op maat geven. Dit betekent dat wij luisteren naar jouw wensen en noden en proberen eraan tegemoet te komen.

Wij hebben aandacht voor je levensritme en de levenswijze. Wij willen het respect voor jou concretiseren in de dagelijkse werking. Een aangepast activiteitsaanbod en blijvend contact met de buitenwereld ervaren wij als zeer belangrijk.

Het respecteren van ieders geloofsovertuiging beschouwen wij als een evidentie.

Wij willen je vanuit jouw belevingskader een zinvolle tijdsbesteding aanbieden.

We vinden het onze verantwoordelijkheid om je te begeleiden in je laatste levensfase: wij hechten veel belang aan vroegtijdige zorgplanning en de zorg bij het levenseinde.

Wonen

Hoe kan je de kamer inrichten?

Bij opname wijzen wij een woongelegenheden toe.

Het is belangrijk om de kamer zo persoonlijk mogelijk in te richten. Een persoonlijke toets maakt de kamer gezelliger, vertrouwder en huiselijker. Je houdt er rekening mee dat de veiligheid, toegankelijkheid en verzorging niet in het gedrang komt. Je kan ook gebruik maken van het beschikbare meubilair van het huis.

Kan je een Tv-toestel en/of telefoon meebrengen? Is er internetaansluiting?

Je kan een persoonlijk TV-toestel aansluiten. Omwille van de brandveiligheid laten we alleen TV's met LCD-, LED- of plasmatechnologie toe.

Er is geen telefoonaansluiting in de dagprijs inbegrepen. Wie een telefoon op de kamer wenst adviseren wij het gebruik van een GSM. Alternatief is een vast toestel die op een simkaart werkt.

Er is internetaansluiting mogelijk via wifi of via een eigen abonnement.

Mag je jouw eigen huisdier meebrengen bij opname in het woonzorgcentrum?

Je mag beperkt kleine huisdieren houden. Dit wordt besproken met de afdelingsverantwoordelijke voor de intrede van het dier in het WZC. Er worden vooraf duidelijke afspraken gemaakt:

Mag roken in het woonzorgcentrum?

We houden rekening met de voorschriften betreffende brandveiligheid.

Roken is toegestaan op de kamer maar niet tijdens moment van zorg of onderhoud. Er mag niet gerookt worden in bed. Er wordt geadviseerd om buiten te roken.

Waar kan je de maaltijden gebruiken?

Je kan de maaltijden en tussendoortjes gebruiken in de living van het woonhuis, wat we stimuleren voor de sociale contacten, maar kan op aanvraag ook in de kamer.

Het WZC streeft naar gevarieerde en aangepaste voeding en staat per woonhuis in voor de dagelijkse bereiding. Het menu wordt vooraf meegedeeld en hangt ter inzage in de living. Dieetvoeding is te verkrijgen op medisch voorschrift.

Bederfbare voeding die je zelf voorziet bewaar je in je koelkast.

Wie staat in voor de reiniging van de persoonlijk linnen?

Je kan via je familie/kennis zelf instaan voor het wassen van persoonlijk linnen (kledij en badtextiel) of je kan een beroep doen op het aanbod van Biezenheem. Bedlinnen wordt voorzien en gereinigd door het WZC.

Het woonzorgcentrum besteedt de was uit aan een industriële wasserij. Dit volgens het systeem van pakket was: de kostprijs varieert naar gelang het type persoonlijk linnen. Het is verplicht om je persoonlijk linnen te laten naamtekenen door de wasserij met een barcode.

Wie staat in voor schade?

Als woonzorgcentrum zijn we niet verantwoordelijk voor schade toegebracht door derden of voor verlies. Hou er rekening mee dat de gebruikers veel 'weggeven', met alle misverstanden van dien.

Informeer je goed vooraleer uw lopende verzekering op te zeggen.

Hoe rekenen we de kosten aan?

Maandelijks maken we een factuur op waarin we al je kosten en supplementen verrekenen. Jij krijgt deze factuur of we sturen die naar de persoon die instaat voor je betalingen. Zorg Kortrijk werkt standaard met domiciliëring.

De dagprijs dekt de basiszorg en de dienstverlening. Een oplijsting is raadpleegbaar in het M.B. van 07/06/2023.

Als je samen met jouw echtgenoot/echtgenote in Biezenheem verblijft, dan passen we een korting op de dagprijs toe.

Beheer en bewaring van gelden en goederen van bewoners gebeurt conform de regelgeving.

Wat met je persoonlijke briefwisseling?

De post komt centraal toe en wordt verdeeld naar de kamer, op de afdeling of bijgehouden aan de receptie waar ze door familie kan opgehaald worden tijdens de kantooruren. Indien jouw familie wenst dat we dit opsturen, dan betaal jij hiervoor de kosten.

Leven

Hoe ziet de dagindeling eruit?

Ochtend: het ontbijt wordt aangeboden tussen 8u en 10u30. We houden rekening met het persoonlijk ontwaken.

In de voormiddag kunnen activiteiten plaatsvinden tussen 9u30 en 11u30.

Het middagmaal serveren we vanaf 11u30.

Tussen 14u en 15u30 bieden we koffie met versnaperingen aan. Dit kan variëren, afhankelijk van de voorziene activiteiten.

In de namiddag kunnen activiteiten plaatsvinden tussen 14u00 en 17u.

Omtrent 17u volgt een avondmaal. De wekelijkse menukaart hangt ter inzage in de leefruimte van het woonhuis.

Vanaf 18u kan je op de kamer en voorbereid worden op de nacht. Dit volgens zorgnood en wens.

Bewegingsvrijheid

Rekening houdend met de dagindeling is iedereen vrij om zich te bewegen binnen en buiten het woonzorgcentrum.

Gebruikers met een bijzonder zorgprofiel kunnen dit in het belang van de veiligheid niet zonder toezicht of begeleiding doen. Zij worden vergezeld van familie, vrienden of van personeel.

We streven ernaar zo weinig mogelijk te fixeren. Daarom besteden we veel aandacht aan een veilige omgeving waar het valrisico beperkt is. Intern bespreken wij met het multidisciplinair team mogelijke alternatieven die fixatie kunnen voorkomen. Fixatie gebeurt na overleg met jou en/of je familie.

Waar kan je tijdens de dag heen?

Wij vinden het belangrijk dat je de kans krijgt om in gemeenschap te leven. Er worden tal van activiteiten georganiseerd waar je vrijblijvend kan aan deelnemen. Blijf je liever op je kamer, dan respecteren we dat.

De ontmoetingsruimtes staan open voor je. In de cafetaria aan de inkom op het gelijkvloers kan je een drankje gebruiken, maar dat hoeft niet. Je kunt er ook gewoon een vriendschappelijke babbel slaan met een medebewoner of bezoek.

Zijn er ontspanningsmogelijkheden?

Het is binnen de dagelijkse werking van groot belang om jou zoveel mogelijk uit je eventueel isolement te halen.

Daarom plannen we tal van ontspanningsmomenten die voor een groot stuk de huiselijke sfeer mee helpen bepalen. Vieren van verjaardagen, feestdagen, wandelingen in de omgeving, uitstappen naar optredens of winkelcentra of activiteiten van stad of wijkteams, samenwerkingen met de school waarbij de kinderen langskomen om een optreden te geven of samen te knutselen enz... Dat is niet alleen zeer aangenaam maar het helpt ook het contact met de maatschappij te bewaren en te bevorderen. Hierbij worden vaak ook vrijwilligers ingeschakeld die je begeleiden. De activiteiten zijn gratis, tenzij we vooraf mededelen dat er een deelnameprijs gevraagd zal worden.

We moedigen het deelnemen aan externe activiteiten waar je voor opname aan deelnam zeker aan. Wanneer je met familie op stap gaat, vragen wij dit te melden aan de huisverantwoordelijke.



Levensbeschouwelijke overtuiging

We respecteren de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige vrijheid. We vragen van de gebruikers eenzelfde houding tegenover de medebewoners. Je hebt de mogelijkheid om een geestelijk begeleider van je godsdienst of raadsman te ontvangen.

Een katholieke priester staat in voor een eucharistieviering. Deze gaat elke woensdagnamiddag om 14u50 in de veranda.

Op eenvoudig verzoek van bedienaren of begeleiders van andere overtuigingen kan een viering op één of andere vorm ook georganiseerd worden.

Hoe verloopt het bezoek?

Je kan dagelijks bezoek ontvangen. Er zijn geen bezoeken. We vragen om respect te hebben voor de rust van de medebewoners en de werking van het huis. Om veiligheidsredenen wordt de inkomdeur 's avonds gesloten om 21 u en moet er aangebeld worden.

De deuren van de woonhuizen zijn wel beveiligd en kunnen met een code geopend worden.

Om de sfeer, rust en sereniteit in de livings te garanderen, vragen we de bezoekers om met jou naar de kamer of de cafetaria te gaan. Deze is open in de namiddag, uitgezonderd op woensdagnamiddag. Om praktische redenen kunnen we in de livings geen drank of versnaperingen aan de bezoekers aanbieden. Er mag wel een koffiezet op de kamer geplaatst worden. Of je kan iets voorzien in een frigo op de kamer.

Maaltijden en koffietafels zijn belangrijke momenten in het leefgebeuren. We vinden het vanzelfsprekend dat jouw familie of bezoek je kan helpen. Om dit moment rustig en individueel te laten verlopen spreken we vooraf enkele zaken af.

Het personeel staat in voor de toediening van de medicatie. Informeer ons zeker over eventuele problemen bij de maaltijd: moeilijk slikken, mindere eetlust enz..... Als je problemen ondervindt, kan je uiteraard op ons rekenen.

Er mag een huisdier meekomen op bezoek in het woonzorgcentrum. Voor ieder z'n veiligheid vragen we huisdieren niet vrij te laten rondlopen in het woonzorgcentrum. Neem ze gerust mee op de kamer.

Familieleden kunnen, in overleg met het interdisciplinair zorgteam, tijdens hun aanwezigheid ook helpen bij de verzorging en ontspanningsactiviteiten.

Kan de familie bij je blijven eten?

Uitzonderlijk en na overleg kan een familielid een maaltijd gebruiken in Biezenheem op jouw kamer of in de cafetaria. Tijdig reserveren is noodzakelijk.

Zorg

We bieden zorg op maat, met een evenwicht tussen veiligheid, geborgenheid en autonomie. We blijven op de achtergrond zolang het kan en nemen enkel over waar het moet. We stellen in samenspraak een woonzorgleefplan op.

Wat is het woonzorgleefplan?

Het woonzorgleefplan bevat onder meer volgende gegevens:

- Een **administratief deel**
- Een **deel over de zorg en ondersteuning**
- Een **medisch deel** bestaande uit de medische en klinische gegevens, de eventuele afspraken over de vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg en de levenseindezorg; het medicatieschema.

Van het personeel wordt verwacht dat zij warme, menselijke zorg bieden, en helpend nabij zijn vanuit een professionele achtergrond.

Een personeelslid is expliciet voor jou verantwoordelijk. Deze verantwoordelijkheid omhelst meer dan de directe zorg. Het personeelslid bewaakt het zorgtraject, onderhoudt het contact met familie en bezoekers, neemt initiatieven om het verblijf zo aangenaam en zinvol mogelijk te laten verlopen.

Wie staat in voor de zorg?

Het WZC beschikt over een multidisciplinair team waarvoor geen extra vergoedingen worden aangerekend voor geleverde diensten.

In het geval je beroep wenst te doen op externe paramedici moet dit in overleg met de directie.

Kan je jouw vertrouwde huisarts behouden?

Je kan verder beroep doen op je vertrouwde huisarts. Wens je van huisarts te veranderen, moet je hiervoor zelf de nodige stappen zetten en de huisverantwoordelijke inlichten.

Bij ziekte blijf je het best zo lang mogelijk in je vertrouwde omgeving. Als je gespecialiseerde hulp nodig hebt, kan je, in samenspraak met de huisarts en de verpleegkundigen, naar de specialist of naar het ziekenhuis van jouw keuze worden overgebracht.

Soms is het nodig in spoed beslissingen te nemen en is er geen tijd voor overleg. Daarom worden deze afspraken vooraf in het woonzorgplan opgenomen.

Hoe zit het met geneesmiddelen en apotheek?

We bestellen de medicatie bij een apotheek door ons aangeduid. Bij opname onderteken je daar een mandaat voor. Hou er rekening mee dat jouw medicatievoorraad van thuis niet meegebracht kan worden. Wil ons minstens een dag op voorhand jouw medicatieschema bezorgen zodat we tijdig kunnen bestellen.

Wat met consultaties buiten het woonzorgcentrum?

Laat je bij doktersraadplegingen buitenshuis begeleiden door een familielid. Je kan daarvoor geen beroep doen op een personeelslid van Biezenheem.

Maak goede afspraken met de verpleegkundigen zodat je op tijd op je afspraak bent. Informeer ons over de voorgestelde behandeling en therapie. Vraag aan de arts-specialist ook een schriftelijk advies voor de huisarts. Als je aangepast vervoer nodig hebt dan regel je dat zelf. Raadpleeg vooraf goed de verschillende mogelijkheden. Hulp nodig hierbij? Vraag het gerust.

Wie staat in voor de haar- en voetverzorging?

In Biezenheem kan je beroep doen op een pedicure van de instelling of een pedicure naar eigen keuze.

Het verzorgend personeel staat in voor een gewone wasbeurt van het haar. Voor meer professionele hulp kan je terecht bij je vertrouwde kapper of kapster of in het kapsalon van Biezenheem. Hiervoor spreek je af met het team van je woonhuis. Je mag uiteraard ook je kapsel laten verzorgen door familie. De prijzen voor de kapster van het woonzorgcentrum liggen ter inzage in het kapsalon.

Vroegtijdige zorgplanning en levenseinde

In het woonzorgplan noteren we je voorkeur over ziekenhuisopnames, over het stoppen of verderzetten van een behandeling en over het levenseinde. Zo nemen we gedragen beslissingen in onverwachte situaties.

We zorgen voor de ontwikkeling en instandhouding van een palliatieve zorgcultuur.

Het WZC benadert vragen omtrent euthanasie hierbij vanuit een ethische onderbouwde visie. Het uitgangspunt in de zorgverlening wordt gevormd door respect en eerbied voor de waardigheid van de mens.

Je bespreekt de uitvaartmodaliteiten best vooraf met je familie en/of een begrafenisondernemer. Het kiezen van een begrafenisondernemer is volkomen vrij.

Bescherming van uw privacy en persoonlijke gegevens

Privacyreglement voor bewoners

Het WZC hecht veel belang aan de bescherming van jouw persoonlijke levenssfeer en verwerkt jouw persoonsgegevens dan ook volledig conform de toepasselijke wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Via een privacyreglement wenst het WZC je zo duidelijk mogelijk te informeren over de wijze waarop het jouw persoonsgegevens verwerkt.

Wettelijke mededeling i.v.m. gegevensverwerking

De overheid legt ons een regelgeving op om als woonzorgcentrum erkend te worden.

Zo dienen we een dossier bij te houden waarin we de nodige administratieve, verpleegkundige en medische gegevens noteren.

Deze gegevens zijn nodig om een optimale verzorging en behandeling te garanderen. Het spreekt voor zich dat dit bewonersdossier strikt vertrouwelijk is. Inspecties hebben in het kader van een erkenningsbezoek de toelating om de dossiers in te zien, voor het onderdeel waarop de inspectie slaat. Ze zijn gebonden aan het beroepsgeheim.

Foto's en filmopnames

Tijdens animatieactiviteiten, recepties en feestjes kan de voorziening foto's of filmopnames maken voor publicatie op haar website, sociale media, brochures of in de pers. Door ondertekening van deze interne afsprakennota geef je uitdrukkelijk de toestemming voor het gebruik en de publicatie van deze foto's of filmopnames, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen op het opnamedocument beeldmateriaal. Je hebt ook op elk moment in de toekomst het recht deze toestemming te herroepen of het maken van foto's of filmopnames van jou te weigeren.

Inspraak in het dagelijks gebeuren

Wij geloven sterk in een open communicatie. Bij problemen, onduidelijkheden of conflicten staan wij steeds open voor een gesprek. Zowel het personeel van het woonhuis, de sociale dienst als de directeur engageren zich hiertoe.

Collectieve participatie

Het woonzorgcentrum voert een actieve communicatie met jou en jouw omgeving over strategische beslissingen van het management die een impact hebben op de dagelijkse werking van het centrum, op de verblijfkosten of de aard van de aangeboden hulp- en dienstverlening.

De informatie verloopt individueel of collectief via de gebruikersraad, de berichten op de mededelingenborden, per brief, per mail of via de website van het woonzorgcentrum.

We organiseren per woonhuis een formele gebruikersraad. Je kan er als gebruiker, familielid of mantelzorger deel van uitmaken. Die raad vergadert éénmaal per trimester. Iedere aanwezige kan er advies, suggesties en bemerkingen uitbrengen die betrekking hebben op de algemene werking van het woonzorgcentrum. Het verslag hangt uit in de woonhuizen of sturen we op per mail.

Klachten

Het WZC zet zich ten volle in om alle klachten en opmerkingen van haar bewoners en hun vertegenwoordigers te behandelen en te zoeken naar passende oplossingen.

Klachten, bemerkingen en suggesties kan je melden aan de klachtenbehandelaar die dit verder opvolgt en die je binnen een vastgelegde periode informeert over de verdere afhandeling.

Grensoverschrijdend gedrag

De voorziening beschikt over een beleid aangaande grensoverschrijdend gedrag.

Onder grensoverschrijdend gedrag wordt begrepen het grensoverschrijdend gedrag dat zich voordoet ten aanzien van jou binnen de hulpverleningscontext van het WZC en uitgaat van een medegebruiker, een personeelslid of een derde die handelt in opdracht van de voorziening.

Toeziethoudende overheidsdiensten

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd voor de erkenning van het WZC.

BIJLAGE 1: BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN

Hoe behandelen we de aanvragen?

Je kan zelf een aanvraag indienen of dat kan ook via een wettelijke vertegenwoordiger, een bewindvoerder of een schriftelijk door jou aangeduide persoon.

Om je te kunnen inschrijven op de wachtlijst hebben we volgende gegevens nodig:

- Een evaluatie van de gezondheidstoestand, deze wordt opgemaakt door de behandelende huisarts, specialist of thuisverpleging (de zgn. Katz-score)
- Een ondertekend inschrijvingsformulier

Maak gerust een afspraak om ter plaatse kennis te maken met het wonen en leven in Biezenheem. Een voorbereidend gesprek laat toe wederzijdse informatie in te winnen. Vanuit Zorg Kortrijk is de opnameverantwoordelijke aangesteld om het sociaal en financieel onderzoek uit te voeren. Ze is ook de contactpersoon voor de bewoners en hun familie.

Elk woonzorgcentrum van Zorg-Kortrijk heeft zijn eigen wachtlijst. Onze wachtlijsten worden chronologisch opgevolgd. Daarbij hanteren we volgende voorrangsprincipes:

- Mensen die op het ogenblik van de aanvraag in Kortrijk wonen en gedomicilieerd zijn, of hiermee gelijkgestelden.
- Ouderen met een uitgebreid zorgprofiel (personen met een Katz-schaal B – C of personen met dementie)

Wie omwille van z'n zorgprofiel (of overige voorwaarden) nog niet in aanmerking komt voor opname, kan worden ingeschreven op een voorlopige wachtlijst. Het is aan de kandidaten om de opnameverantwoordelijke te verwittigen wanneer hun zorgbehoefte wijzigt waardoor men voldoet aan de voorwaarden voor opname. Vanaf deze datum wordt een nieuwe inschrijvingsdatum toegekend.

Aan welke algemene voorwaarden moet je als kandidaat-bewoner voldoen?

Je moet in principe de leeftijd van 65 jaar bereikt hebben om opgenomen te kunnen worden.

Je moet je vooraf door je geneesheer laten onderzoeken om een medisch verslag voor te leggen over je algemene toestand, en een medicatiefiche overhandigen waaruit blijkt welke medicamenten je neemt en in welke dosering.

Je verbindt je ertoe, in de mate van de financiële middelen waarover je beschikt, alle kosten die uit je verblijf voortspruiten te betalen zoals dit nader omschreven is in de individuele overeenkomst die vooraf werd afgesloten.

Hoe beslissen we over de aanvragen?

Zorg Kortrijk beslist over de opname op basis van een voorafgaand administratief, financieel, sociaal en medisch onderzoek door de opnameverantwoordelijke.

In overeenstemming met de wettelijke bepalingen sluit Zorg Kortrijk, vóór een opname, een schriftelijke opnameovereenkomst af met de toekomstige bewoner of met de personen of instanties die namens hem optreden. Daarin zijn onder meer de financiële voorwaarden nader omschreven.

Kandidaat-bewoners die reeds een schriftelijke opnameovereenkomst hebben afgesloten, maar die de kamer nog niet onmiddellijk betrekken, betalen vanaf de datum van overeenkomst de dagprijs min de korting voor niet-geleverde diensten.

Is een opname in het Biezenheem definitief?

Het Biezenheem is een open huis. Als je dat wenst kan je, in samenspraak met de familie, het huis verlaten. Hou rekening met de opzegtermijn.

Bij een ziekenhuisopname houden we jouw kamer vrij. Tijdens deze afwezigheid geniet je van een korting op de dagprijs.

Hoe verloopt de eerste dag?

In samenspraak met de opnameverantwoordelijke en iemand van het woonhuis plannen we de opnamedag en het uur, zodat de opname vlot verloopt. De opname gebeurt bij voorkeur in de voormiddag. De aanwezigheid van familie op die dag is belangrijk. Dit zorgt voor een gevoel van geborgenheid. Het is ook een goede start om een vertrouwens- en samenwerkingsrelatie op te bouwen tussen jezelf, de familie en het begeleidingsteam.

We vragen om bij opname volgende documenten mee te brengen:

- Identiteitskaart
- klevers van het ziekenfonds
- Ingevuld kennismakingsdocument (blanco document ontvang je van ons)

Bij opname laat je best jouw adres wijzigen (via de Dienst bevolking Kortrijk). Je kan dit ook digitaal aanvragen via www.kortrijk.be/formulieren/aangifte-van-adreswijziging)

en verwittig je hiervan voor de zekerheid onderstaande diensten:

- Postkantoor: (vooral voor aangetekende zendingen)
- Mutualiteit/zorgkas
- Pensioenkassen (binnen- en **zeker** buitenland),
- FOD Sociale Zekerheid

Een opname is zoals een verhuis. Zeg dan ook de contracten van aansluiting voor water, gas, elektriciteit, tv-distributie, telefoon, ... op.

BIJLAGE 2: BIJZONDERE ONTSLAGVOORWAARDEN

De eerste 30 dagen van het verblijf worden beschouwd als proefperiode. Tijdens de proefperiode bedraagt de opzeggingstermijn voor beide partijen 7 dagen. Na de proefperiode heb je het recht om op ieder moment het verblijf op te zeggen mits een opzegperiode van 30 dagen in acht te nemen.

We rekenen gedurende de opzeggingstermijn geen extra opzegvergoeding boven op de verschuldigde dagprijs aan, ongeacht wie de overeenkomst beëindigt.

Hoe zeg je de kamer op?

Je verwittigt schriftelijk dat je het woonzorgcentrum zal verlaten. De opzegperiode van 30 dagen gaat in de eerste dag volgend op de betekening van dit schrijven. De opzegvergoeding bedraagt 30 x de dagprijs.

Kan het woonzorgcentrum de overeenkomst beëindigen?

Zorg Kortrijk kan de overeenkomst beëindigen met inachtneming van de te volgen procedures en een opzegtermijn van 60 dagen. Het gaat dan vnl. over bewoners die een andere, aangepaste setting nodig hebben wegens lichamelijke of geestelijke toestand, ernstig storend gedrag voor de medebewoners of het samenleven in een woonzorgcentrum, over ernstig wangedrag tegenover andere bewoners of medewerkers van het woonzorgcentrum of bij zware fouten zoals strafrechtelijke feiten of wanbetaling van de verblijfsnota's na meerdere herhaaldelijke schriftelijke aanmaningen.

Wat zijn de verplichtingen voor mijn nabestaanden bij overlijden?

In geval van overlijden ontruimt de vertegenwoordiger de woongelegenheid uiterlijk vijf dagen na de dag van het overlijden. De datum van ontruiming van de kamer kan in onderling akkoord tussen de vertegenwoordiger en het woonzorgcentrum worden vastgelegd of desgevallend verlengd.

De dagprijs wordt aangerekend tot en met de dag van overlijden. Vanaf de dag na overlijden wordt tot en met de dag van ontruiming van de kamer de dagprijs met korting voor niet geleverde diensten aangerekend.

Indien je samen met de partner op een kamer verblijft wordt vanaf de dag na overlijden de gewone dagprijs aangerekend voor een alleenstaande en volgens type kamer.

Als de kamer niet binnen de termijn van 5 dagen ontruimd is, zal Zorg Kortrijk de kamer zelf ontruimen. De kosten voor opslag van de persoonlijke bezittingen en eventuele containerparkkosten vallen tegen marktconforme prijzen ten laste van de nabestaanden.