



## WOONZORGCENTRUM BIEZENHEEM

### INHOUD

- 03** Een grote stap met veel vragen.
- 03** Voorstelling woonzorgcentrum Biezenheem.
- 03** hoeveel kost een verblijf in Biezenheem?
- 03** Waar kan ik terecht voor informatie en een eventuele aanvraag tot opname?
- 04** Welke administratieve stappen moet ik ondernemen bij een opname?
- 05** Hoe kan ik mijn kamer inrichten?
- 05** Hoe verloopt de eerste dag?
- 05** Kan ik mijn tv meebrengen?
- 05** Is er mogelijkheid voor een telefoon- en internetaansluiting ?
- 06** Wie staat in voor de reiniging van mijn kledij?
- 06** Waar kan ik tijdens de dag heen? Kan ik in mijn kamer blijven?
- 07** Wanneer kunnen mijn familie of vrienden op bezoek komen?
- 07** Waar en wanneer kan ik een maaltijd gebruiken?
- 08** Kan ik mijn familie uitnodigen om samen te eten?
- 08** Kan ik mijn vertrouwde huisarts behouden?
- 09** Wat kan ik verwachten betreffende wonen en zorg in Biezenheem?
- 09** Staan jullie in voor mijn haar- en voetverzorging?
- 09** Zijn er ontspanningsmogelijkheden?
- 10** Hoe worden de kosten aangerekend?
- 11** Krijg ik in Biezenheem de kans tot inspraak in het dagelijks gebeuren?
- 11** Wat met mijn persoonlijke levensbeschouwing?
- 11** Wie staat in voor schade en diefstal van je persoonlijke spullen?
- 11** Wat als ik terug naar huis wil? Wat als ik in het ziekenhuis word opgenomen?
- 12** Hoe begeleiden we het stervensproces?
- 12** Wettelijke mededeling i.v.m. gegevensverwerking.
- 13** Goed om te weten.
- 14** Bijlage 1: Bijzondere opnamevoorwaarden

**16** Bijlage 2: Bijzondere ontslagvoorwaarden

**18** Bijlage 3: Voorschriften brandveiligheid

## Een grote stap met veel vragen ...

Je overweegt om in ons woonzorgcentrum te komen wonen. Het is een stap die je niet zomaar zet, want hij zal een grote invloed hebben op je leven.

De dienstverlening die we aanbieden in Biezenheem, proberen we zoveel mogelijk aan jou aan te passen. De waaier van diensten en ontspanningmogelijkheden is vrij uitgebreid, maar vrijblijvend. Met deze brochure willen we de werking van Biezenheem schetsen. We hopen hiermee een aantal vragen te beantwoorden die je jezelf wellicht zal stellen bij opname of tijdens je verblijf in ons huis.

## Voorstelling woonzorgcentrum Biezenheem

Zorg Kortrijk (maakt deel uit van Het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW)) beheert het woonzorgcentrum Biezenheem. In het Biezenheem zorgen we voor het welzijn van 93 bewoners en bieden we 3 kamers aan voor kortverblijf. Er zijn vier afdelingen. Op het gelijkvloers zijn er 24 wooneenheden voor ouderen met dementie. Op de overige verdiepingen zijn er 69 wooneenheden voor ouderen met een ernstige zorgnood.

In totaal werken er 90 personeelsleden, dit in de verzorging, de keuken, het onderhoud, de animatie, enz.

De directeur is de heer Kris Vermael. Hij is te bereiken op afspraak.

T 056 24 47 01 | F 056 24 47 47 | M [kris.vermael@kortrijk.be](mailto:kris.vermael@kortrijk.be)

Biezenheem beschikt over negentig individuele woonegelegenheden, nl.: 61 éénpersoonskamers en 29 ruime éénpersoonskamers. Echtparen kunnen kiezen voor een dubbele éénpersoonskamer, bestaande uit twee individuele kamers, al dan niet verbonden met een tussendeur.

We wijzen de bewoner geen andere kamer toe dan deze die hem bij opname werd toegekend, mits zijn uitdrukkelijk akkoord.

Bewoners opgenomen ten laste van het OCMW worden een standaardkamer toegewezen.

## Hoeveel kost een verblijf in Biezenheem?

De dagprijs dekt de basiszorg en de dienstverlening. Een oplijsting is raadpleegbaar in het M.B. van 9 december 2009. We verwijzen naar onze steekkaart voor de huidige bedragen.

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

## Waar kan ik terecht voor informatie en een eventuele aanvraag tot opname?

**Bieke Vanwynsberghe** staat tot uw dienst. Zij is verantwoordelijk voor de opname en sociale dienst. Je kan zelf een aanvraag indienen. Dat kan ook via een wettelijke vertegenwoordiger, een bewindvoerder of een schriftelijk door jou aangeduide persoon.

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 zij aangesteld om het sociaal en financieel onderzoek, vereist bij een opname, uit te voeren. Ze is ook de contactpersoon voor de bewoners en hun familie.

T 056 24 45 06 | [bieke.vanwynsberghe@kortrijk.be](mailto:bieke.vanwynsberghe@kortrijk.be)

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.

De wachtlijst wordt chronologisch opgevolgd.

Voor een overzicht van de bijzondere opnamevoorwaarden verwijzen we naar bijlage 1 hieronder.

## Welke administratieve stappen moet ik ondernemen bij een opname?

Bij opname in een woonzorgcentrum dien je een aantal adreswijzigingen door te geven aan:

- Dienst bevolking Kortrijk
- Postkantoor: dit is belangrijk voor de eerste maanden van het verblijf, o.a. voor wat het toesturen van assignaties betreft
- Mutualiteit
- Pensioenkassen (binnen- en buitenland)
- FOD Sociale Zaken, Directie-generaal Personen met een handicap (tegemoetkoming 'hulp aan bejaarden', IT, IVT)

We vragen om bij opname volgende documenten mee te brengen:

- Identiteitskaart
- Klevers van het ziekenfonds
- Documenten van de inkomsten (maandelijkse, trimestriële, ...)
- Vragenlijst Levensloop: Omdat wij niet alleen professionele zorg willen aanbieden maar, onze dagelijkse begeleiding en animatie eveneens willen afstemmen op wat de bewoner belangrijk vindt, vragen wij om de vragenlijst, 'levensloop' ingevuld mee te brengen bij de opname



## **Hoe kan ik mijn kamer inrichten?**

In de kamer staat een comfortabel beukenhouten bed en zijn er kasten. Om rugproblemen bij het personeel te voorkomen, houden we er aan om gebruik te maken van onze eigen hoog-laagbedden. Deze zorgen ook voor een verhoging van jouw comfort.

Van zodra je kamer beschikbaar is, mag je die persoonlijk inrichten met eigen meubilair, wat we ten zeerste aanraden. Een persoonlijke noot maakt de kamer immers gezelliger, vertrouwder en huiselijker.

Het WZC kan voorzien in een koelkast op de kamer. Koelkasten die van thuis meegebracht worden, moeten een energielabel dragen van minstens A+.

## **Hoe verloopt de eerste dag?**

In samenspraak met de opnameverantwoordelijke wordt de opnamedag en het -uur gepland, zodat de opname vlot verloopt. De opname gebeurt bij voorkeur in de voormiddag rond 10 uur 30. Samen met je familie kan je die dag vertrouwd raken met je nieuwe thuis, je medebewoners en het begeleidingsteam. Op deze eerste dag kan je de maaltijd samen met je familie gebruiken, mits zij vooraf reserveren.

## **Kan ik mijn televisie toestel en/of telefoon meebrengen?**

Je kan een persoonlijk tv-toestel aansluiten op onze digitale multibox van Telenet. De aansluiting is in de dagprijs inbegrepen. Wie wenst gebruik te maken van extra service (programma's opnemen, uitgesteld kijken,...) moet hiervoor een digibox huren bij Telenet . Hiervoor neem je zelf contact op met de Telenetwinkel.

We vragen de bewoners wel om de opnameverantwoordelijke of de techniekier te verwittigen over dergelijke installatie omdat de installatie dient te gebeuren in samenspraak met de technische dienst van het woonzorgcentrum.

## **Is er mogelijkheid voor een telefoon- en internetaansluiting?**

Er is geen telefoonaansluiting in de dagprijs inbegrepen. Wie een telefoon op de kamer wenst adviseren wij het gebruik van een GSM. Voor wie dit niet werkbaar is bestaan er vaste toestellen die op een sim-kaart werken. Deze zijn via internet terug te vinden.

Wenst u meer informatie, neem dan contact met de opnameverantwoordelijke.

Om jouw telefoonnummer van thuis te behouden neem je zelf contact op met de telefoonmaatschappij waar je klant bent.

Voor internetaansluiting vragen we je ook om zelf contact op te nemen met een internetinstallateur.

De aansluiting kan eveneens alleen gebeuren in overleg met onze technische dienst. Daarom vragen we om de aansluiting te plannen in overleg met de techniekier van het woonzorgcentrum.

## Wie staat in voor de reiniging van mijn kledij?

Je kan zelf of via je familie instaan voor het wassen van eigen kledij of je kan een beroep doen op het aanbod van Het Biezenheem.

Het woonzorgcentrum besteedt de was uit aan een industriële wasserij. Dit volgens het systeem van pakketwas: de kostprijs varieert naar gelang het type kledingstuk (een overzicht kan je krijgen bij sociale dienst). Hierbij dien je je kledij verplicht te laten naamtekenen door de wasserij met een barcode (kostprijs per label: zie steekkaart).

Ook als je zelf instaat voor de was, vragen we om al jouw persoonlijk gerief te tekenen met wasbestendige ingenaaide labels met daarop **1400 en jouw naam en voornaam**. De wasserij kan tegen betaling, ook instaan voor het naamtekenen (kostprijs: zie steekkaart). Het naamtekenen voorkomt het verlies van persoonlijke spullen.

Kledij moet regelmatig gereinigd worden. Bij de aankoop is het dan ook belangrijk goed wasbare kledij aan te kopen, daardoor kunnen extra kosten voor nieuwkuis vermeden worden. De kledij hoeft daarom niet duur te zijn, maar wel sterk, bestand tegen hoge temperaturen en verschillende intensieve reinigingsmethoden.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor beschadiging of voor het verlies van kledij. Wij kunnen ook niet instaan voor retouches van persoonlijke kledij.

## Waar kan ik tijdens de dag heen? Kan ik in mijn kamer blijven?

Als je in je kamer wil blijven, dan hebben we daar respect voor. Anderzijds zijn er op elke afdeling leefruimten. We creëren er een huiselijke sfeer, een levensprikkelend milieu met een evenwicht tussen wonen en ontspannen. Je kan er ook de maaltijden gebruiken in een rustige sfeer.

De cafetaria op het gelijkvloers staat ook open voor je. Je kan er een drankje gebruiken, maar dat hoeft niet! Je kan er ook gewoon een vriendschappelijke babbel slaan met een medebewoner.

Bij mooi weer kan je terecht in onze tuin. Elke afdeling beschikt ook over een overdekte terras.



### **Wanneer kunnen mijn familie of vrienden op bezoek komen?**

De bewoner kan dagelijks bezoek ontvangen. Er zijn geen bezoeken. We vragen enkel om respect te hebben voor de rust van de medebewoners en de werking van het huis. Om de sfeer, rust, en sereniteit in de livings te garanderen vragen we de bezoekers om met de bewoner naar de kamer of cafetaria te gaan. 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.

### **Waar en wanneer kan ik een maaltijd gebruiken?**

In de loop van de voormiddag kan je het ontbijt nemen in je kamer of de afdelingsliving.

Indien je geen hulp nodig hebt bij het gebruik van de maaltijden, kan je 's middags van 11.45 uur tot 13.30 uur in het restaurant terecht. Het avondmaal kan je 's avonds van 17.45 uur tot 19 uur gebruiken in de veranda. De soep en de koffie staan 's morgens en 's namiddags voor je klaar in de leefruimten. In de namiddag kan je ook in de cafetaria een koffie drinken.

Als je vooraf verwittigt, kan je bij afwezigheid op een later tijdstip eten.

De wekelijkse menukaart hangt op elke afdeling en in het restaurant. Je krijgt 's morgens en 's avonds de keuze tussen verschillend beleg. Op doktersvoorschrift kan een dieet aangevraagd worden. Het zout- en vetgebruik is vanzelfsprekend al beperkt in onze keuken.

**Maaltijden en koffietafels zijn belangrijke momenten in het leefgebeuren.** We vinden het vanzelfsprekend dat je kan helpen met je familielid, als je dit als familielid of als bezoeker wenst. Het is een meerwaarde om dit moment rustig en individueel te laten verlopen. Daarom is het goed dat we vooraf enkele zaken afspreken: Samen met ons zorg je voor een rustige en aangename sfeer tijdens de maaltijden. Niet te veel heen en weer geloop en gepraat met anderen is wenselijk. Zet je gerust naast je familielid en geef hem/haar de volle aandacht. Het is heel belangrijk dat we de bewoner laten kiezen. Iets zien eten of drinken kan de keuze soms meer beïnvloeden dan een gewoonte. Laat



hem/haar vooral zoveel mogelijk zelf doen. Kleine dingen nog zelf doen is de beste waarborg om zo lang mogelijk onafhankelijk te zijn en te beslissen wat en wanneer hij iets wil. Het personeel staat in voor de toediening van de medicatie. Informeer ons zeker over eventuele problemen bij de maaltijd: moeilijk slikken, gebrekkige eetlust.... Als je problemen ondervindt kan je uiteraard op ons rekenen.



### **Kan ik mijn familie uitnodigen om samen te eten?**

Je kan je familie uitnodigen in het restaurant. Daarvoor dienen ze wel een bonnetje te kopen aan het onthaal. Daar de capaciteit beperkt is, is tijdig reserveren wel een noodzaak.

### **Kan ik mijn vertrouwde huisarts behouden?**

In Biezenheem ben je thuis. Je kan dus verder beroep doen op je vertrouwde huisarts. Bij ziekte word je, indien mogelijk, verzorgd in Biezenheem. Als je gespecialiseerde hulp nodig hebt, kan je, in samenspraak met je huisarts en de verpleegkundigen, naar de specialist of naar het ziekenhuis.

In dringende gevallen kan de verpleegkundige van de afdeling voor een snelle oplossing kiezen. In de mate van het mogelijke, houden we optimaal rekening met je wensen en met het advies van je huisarts. Bij verandering van huisarts zet je hiervoor zelf de nodige stappen en deel je dit mee aan de hoofdverpleegkundige.

Je hebt voor een consultatie in het ziekenhuis, of bij de arts, omwille van jouw beperkingen waarschijnlijk nood aan aangepast ziekenvervoer. Aanbieders, tarieven en terugbetaling zijn daarbij zeer uiteenlopend. Jouw familie kan dit zelf verzorgen of instaan voor afspraken met een dienst ziekenvervoer. Wij kunnen geen personeelslid onttrekken aan de zorgverlening in het woonzorgcentrum, daarom begeleidt jouw familie je bij doktersraadplegingen. Het is eveneens belangrijk dat jouw familie daartoe goede afspraken maakt met de verpleegkundigen zodat je tijdig klaar bent en dat er een goede briefing is van de voorgestelde behandeling en therapie. Vraag aan jouw geneesheer specialist eveneens een schriftelijk advies voor de huisarts!

Soms moeten er in spoed beslissingen genomen worden en is er geen tijd voor overleg. Daarom wordt kort na opname een gesprek gevoerd omtrent de zorgplanning: hoe staat de bewoner, zijn vertegenwoordiger en/of zijn familie tegenover een ziekenhuisopname, dient er gereanimeerd te worden bij levensbedreigende situaties enz... Vragen die best vooraf worden uitgeklaard. Hiervan wordt een verslag opgemaakt en in het medisch dossier bewaard.

## **Wat kan ik verwachten betreffende wonen en zorg in Biezenheem?**

Het personeel helpt je bij die zaken die je niet meer zelfstandig kan. We nemen geen activiteiten uit handen, die je zelf nog kan of die familie of vrienden willen opnemen.

We moedigen de zelfzorg en de hulp van familie, vrienden en kennissen actief aan. De adviserend geneesheer oefent hier controle op uit, opdat je autonomie en zelfredzaamheid zo groot mogelijk blijven. De verpleging en verzorging gebeuren in afspraak met jezelf en je arts. Je medicatie kan via de apotheek, aangeduid door ons WZC, besteld worden, op voorwaarde dat je daartoe een volmacht verleent. **Hou er rekening mee dat je medicatievoorraad van thuis niet meegebracht kan worden.**

Voor bewoners met het rust- en verzorgingsstatuut zijn de kineprestaties inbegrepen in de dagprijs. Die prestaties worden verstrekt door een kinesist verbonden aan de instelling. Bewoners met een woonzorgcentrum-statuut kunnen, indien gewenst, op doktersvoorschrift een beroep doen op een eigen kinesist naar keuze, met tussenkomst van de ziekteverzekering.

Onze afdeling voor mensen met dementie is een gesloten afdeling die je enkel kan verlaten na het invoeren van een deurcode.

We voeren een fixatiearm beleid. Enkel in noodsituaties en na overleg met alle betrokken partijen kan overgegaan worden tot tijdelijke/blijvende bewegingsvrijheid door middel van fixatiemiddelen.

We willen de familie ten volle laten deelnemen aan het zorgproces. We zullen met hen omgaan in openheid en hen daarbij alle informatie verstrekken. Indien de bewoner zijn wensen niet meer kan uiten, zullen we de beslissingen van de vertrouwenspersoon en/of familie respecteren.

## **Staan jullie in voor mijn haar- en voetverzorging?**

In het lokaal dienstencentrum De Vlaskapelle kan je een voetverzorging krijgen van een pedicure (prijzen: zie steekkaart). Je kan natuurlijk ook beroep doen op een pedicure naar eigen keuze.

Het verzorgend personeel staat in voor een gewone wasbeurt van je haren. Voor meer professionele hulp komt er wekelijks een kapster. Deze dienstverlening gebeurt op afspraak aan het onthaal. De prijs is afhankelijk van de behandeling, die je kan zien op de prijslijst in het kapsalon. Je mag uiteraard je kapsel laten verzorgen door familie of een kapper of kapster naar eigen keuze.

## **Zijn er ontspanningsmogelijkheden?**

Biezenheem ziet zijn animatiedienst als één van de paradepaardjes van het huis. Omdat we dit een belangrijk gegeven vinden, hebben we per afdeling geïnvesteerd in een animatieverantwoordelijke. De animatieverantwoordelijken organiseren verschillende activiteiten om het verblijf in Biezenheem zo aangenaam mogelijk te maken. Uiteraard ben je vrij om eraan deel te nemen.

- We gaan wekelijks naar de markt. Het marktbezoek sluiten we af met een aperitief in één van de Bissegemse cafés.
- Ieder jaar huren we een appartement aan zee om een driedaagse reis te maken met een aantal bewoners.

- We organiseren regelmatig activiteiten zoals een barbecue, mosselfestijn, cafébezoek, ...
- Je kan deelnemen aan de groepsactiviteiten zoals petanque, volksspelen, hoger lager, kookactiviteiten...
- We organiseren regelmatig uitstappen. De data worden ruim op voorhand aangekondigd, zodat je tijdig kan inschrijven.
- Je kan ook aansluiten bij de boerenclub waar fervente tuinliefhebbers groenten en kruiden kweken. Hurken hoeft niet, want we beschikken over een plantbak op hoogte.
- De activiteitenkalender van elke afdeling, wordt maandelijks opgenomen in onze huiskrant, "Het Bezentje".



## Hoe worden de kosten aangerekend?

Maandelijks ontvangt u een factuur waarbij alle kosten en supplementen verrekend worden.

Op basis van de medische of familiale toestand van de bewoner beslist de sociale dienst om de bankservice "systeem -I" al dan niet aan te bieden. De bewoner kan dan voor een aantal financiële verrichtingen een beroep doen op de instelling. Als hij/zij een beroep wil doen op deze bankservice, dan moet de bewoner aan de directie een schriftelijke volmacht verlenen voor het beheer van een systeem-I-rekening bij Belfius. Op deze rekening, die kosteloos geopend wordt, kan de bewoner een provisie storten, waarmee kleine verrichtingen uitgevoerd worden. Elke verrichting wordt op een dagafschrift vermeld, waardoor een duidelijk overzicht van inkomsten en uitgaven behouden blijft. De rekeninguittreksels kunnen door de verantwoordelijke (bewoner / familie) worden opgevraagd.

Voor bewoners die ten laste van het OCMW in WZC Biezenheem verblijven, wordt het systeem-I altijd aangewend.

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

## **Krijg ik in Biezenheem de kans tot inspraak in het dagelijks gebeuren?**

Het is voor ons een uitdaging om onze organisatie zo veel mogelijk aan te passen aan je wensen. We organiseren in ons huis een formele gebruikersraad. Je kan er als bewoner, familielid of mantelzorger deel van uitmaken (bewoners maken steeds minstens de helft uit van de aanwezigen). Die raad vergadert één maal per trimester. Ieder lid van de raad kan er advies, suggesties en bemerkingen uitbrengen die betrekking hebben op de algemene werking van het woonzorgcentrum. Het verslag van de raad wordt opgenomen in "Het Beziëntje", onze huiskrant die maandelijks verschijnt.

De bewoner kan klachten, bemerkingen en suggesties te allen tijde mondeling signaleren aan de klachtenbehandelaar, die de klacht verder opvolgt en de bewoner informeert over de verdere afhandeling van de klacht. In het WZC Biezenheem is dat Pia Messely, 056/24 45 43. De klacht wordt binnen de twee weken afgehandeld, tenzij de klacht verschillende componenten bevat. Dan proberen we de klacht af te handelen binnen de termijn van 1 maand.

Uiteraard kan jij of je familie ook persoonlijk bij de directeur of de hoofdverpleegkundige van de afdeling terecht. Zij staan open om samen tot een oplossing te komen.

Vind je dat je geen voldoening hebt bekomen, dan kan je terecht bij de de Woonzorglijn van de Vlaamse Gemeenschap op 02 553 75 00 of [woonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be) of [www.woonzorglijn.be](http://www.woonzorglijn.be)

## **Wat met mijn persoonlijke levensbeschouwing?**

We respecteren elke levensbeschouwing en overtuiging. Begeleiding door personen van je godsdienstige of filosofische opvatting, is vanzelfsprekend toegestaan. De contactpersonen vind je op de steekkaart.

## **Wie staat in voor schade en diefstal van je persoonlijke spullen?**

Als woonzorgcentrum zijn we niet verantwoordelijk voor schade toegebracht door derden of voor verlies. Je persoonlijke bezittingen zijn verzekerd tegen beschadiging door brand en water. We verzekeren je burgerlijke aansprakelijkheid voor schade aan derden (familiale verzekering).

Als woonzorgcentrum zijn we ook niet verantwoordelijk voor diefstal van persoonlijke spullen. We raden onze bewoners aan om geld en waardevolle persoonlijke spullen steeds in hun kluisje te bewaren. Bij het verlaten van de kamer is het ook aan te raden steeds de deur van de kamer te sluiten, om zo het risico op diefstal te verminderen.

## **Wat als ik terug naar huis wil?**

## **Wat als ik in het ziekenhuis word opgenomen?**

Het verblijf in Biezenheem is nooit onomkeerbaar. Biezenheem is een open huis: wanneer je dat wenst, kan je, in samenspraak met je familie, het huis verlaten. Bij een ziekenhuisopname wordt je kamer vrijgehouden.

Tijdens je afwezigheid kan je genieten van een korting op de dagprijs. Voor een overzicht van de specifieke ontslagvoorwaarden verwijzen we naar bijlage 2, achterin de brochure.

## **Hoe begeleiden we het stervensproces?**

We streven ernaar om de bewoners ook in de laatste levensfase menswaardig te begeleiden.

Wij zijn ervan overtuigd dat de bewoner in zijn laatste levensfase het best verzorgd wordt in zijn vertrouwde omgeving, door de mensen die hem/haar door en door kennen.

Indien nodig helpt het Palliatief Netwerk Zuid-West-Vlaanderen ons bij deze opdracht.

Binnen het WZC Biezenheem zijn er palliatief deskundigen opgeleid en is er een palliatieve werkgroep die u in deze moeilijke periode zal ondersteunen.

Als zorgverleners (artsen, verpleeg- en zorgkundigen,...) willen we multidisciplinair extra aandacht schenken aan de bewoner die in een palliatief stadium verkeert en hem extra comfortzorg aanbieden zodat hij/zij waardig kan sterven. Dit in volle openheid met elkaar, waardoor het sterven bespreekbaar wordt. We hebben hierbij het volste respect voor de autonomie, de keuzevrijheid en het beslissingsrecht van de bewoner, en treden op als pleitbezorger voor hun keuzes.

We willen iedereen die belangrijk is voor de bewoner kansen bieden om afscheid te nemen en hen steunen bij het stervens- en rouwproces.

Wij benaderen vragen omtrent euthanasie vanuit het ethisch kader van de bewoner en vanuit het respect en de eerbied voor de waardigheid van de mens. Vragen omtrent euthanasie worden steeds in overleg met de bewoner, zijn vertrouwenspersoon, de huisarts en de zorgverleners besproken en opgevolgd. Een bewoner heeft het recht om euthanasie te vragen als dit gebeurt binnen het wettelijk kader. We hebben de plicht tegenover de bewoners en hun familie om hen informatie te verschaffen waarbij we hen wijzen op alle mogelijke alternatieven, zoals palliatieve begeleiding, eventuele stopzetting van curatieve behandelingen en een efficiënte comfortzorg. Kortom, we zullen alles doen wat in onze mogelijkheden ligt om tegemoet te komen aan het verlangen naar een menswaardig levenseinde.

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

## **Wettelijke mededeling i.v.m. gegevensverwerking**

In het kader van de door de overheid opgelegde reglementering om als woonzorgcentrum erkend te worden en via de ziekteverzekering een tegemoetkoming te verkrijgen, moet het woonzorgcentrum voor elke bewoner een dossier aanleggen, waarin de nodige administratieve, verpleegkundige en medische gegevens zijn opgenomen. Deze gegevens zijn noodzakelijk 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 dossiers in te zien. Zij zijn echter ook gebonden aan het beroepsgeheim.

Het aanleggen en bewaren van deze bewonersdossiers gebeurt conform de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer en het medisch beroepsgeheim.

De bewoner beschikt over een direct inzagerecht in de administratieve gegevens van het dossier, en heeft de mogelijkheid om onjuiste gegevens te laten verbeteren. Indien de bewoner van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dient hij of zij zich te wenden tot de directie van het WZC.

Wat de medische, paramedische en verpleegkundige gegevens betreft, heeft de bewoner, in overeenstemming met art. 10 § 2 van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer en art. 9 § 2 wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, een indirect inzagerecht.

De bewoner kan er ook voor opteren dit inzagerecht uit te oefenen via een door hem of haar gekozen vertrouwenspersoon.

Voor meer informatie over de bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer of de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, kan de bewoner of zijn vertegenwoordiger terecht bij de directie.

## Goed om te weten

- Daar een opname gelijk staat aan een verhuis, dienen aansluiting op water, gas, elektriciteit, tv-distributie, telefoon, ... opgezegd te worden.
- Voor allerlei technische mankementen, in jouw kamer, kan je een beroep doen op de technische dienst van Biezenheem. Hiervoor verwittig je de hoofdverpleegkundige of het onthaal.
- Openingsuren van het onthaal:
  - maandag - vrijdag: 09.00 - 12.00 uur en 13.30 - 17.00 uur
  - weekend en feestdagen: gesloten
- Met vragen van sociale, financiële of administratieve aard kan je terecht bij de opnameverantwoordelijke.
- Het onthaal staat in voor de briefwisseling. Te verzenden stukken kan je daar afgeven. Zij verdelen ook dagelijks de inkomende post.



## **BIJLAGE 1: BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN**

### **Voor wie is ons woonzorgcentrum bedoeld?**

Het woonzorgcentrum staat open voor mensen die om gezondheids- en sociale redenen het bijzonder moeilijk hebben om verder thuis te blijven. Om in te spelen op de meest acute en dringende noden geven we voorrang aan de meest zorgbehoevende kandidaten op de wachtlijst.

In het kader van de gezinshereniging, willen we de partners ten allen tijde de kans geven om ook opgenomen te worden. Bij overlijden zoeken we naar de beste en meest gepaste oplossing voor de overlevende partner in de eigen organisatie.

### **Hoe behandelen we de aanvragen?**

Elk woonzorgcentrum van het OCMW heeft zijn eigen wachtlijst.

De sociale dienst van het OCMW onderzoekt en behandelt elke aanvraag tot opname individueel.

Onze wachtlijsten zijn opgemaakt in chronologische volgorde van inschrijving. De datum van inschrijving bepaalt de rangorde van opname.

Ons woonzorgcentrum schrijft alleen Kortrijkzananen in op de wachtlijst, dus mensen die op het ogenblik van de aanvraag in Kortrijk wonen en gedomicilieerd zijn. Kandidaten die echter niet in Kortrijk gedomicilieerd zijn kunnen, met dezelfde rechten als Kortrijkzananen, op de wachtlijst van het woonzorgcentrum worden ingeschreven. Ze moeten dan op datum van aanvraag tot inschrijving op de wachtlijst, het bewijs leveren ooit in Kortrijk gedomicilieerd te zijn geweest, en dit gedurende minstens 20 jaar waarvan minstens 50% van die periode in de laatste 20 jaar voor datum van aanvraag.

We geven voorrang aan ouderen met een uitgebreid zorgprofiel. Dit zijn de personen met een Katz-schaal B – C of personen met dementie.

We hanteren een aantal wachtlijsten, nl.:

- Een passieve lijst: hierop worden alle kandidaten ingeschreven zonder bijzondere (zorg)indicatie (O of A op de KATZ) en die dus op dat moment niet in aanmerking komen voor opname.
- Een actieve lijst: hierop worden alle kandidaten ingeschreven met een zorgindicatie, nl. B of C op de KATZ, dementie en psycho-geriatriesch profiel (enkel voor St. Jozef). Kandidaten die overkomen van de passieve lijst dienen zelf initiatief te nemen om hun veranderde situatie (aanwezige of toegenomen zorgbehoefte) te melden en krijgen op datum van melding een nieuwe inschrijvingsdatum.
- Een opnamelijst: hierop worden de "opnamerijpe" kandidaten van de actieve lijst geplaatst die daadwerkelijk verklaard hebben binnen enkele weken opgenomen te willen zijn.

Ouderen van de eerste categorie (zie hier boven) die op de passieve lijst ingeschreven zijn en die evolueren naar een uitgebreid zorgprofiel, moeten deze wijziging zelf komen meedelen aan de instelling. Dan geldt een nieuwe inschrijvingsdatum, namelijk de datum van de melding, op de actieve lijst.

Het OCMW Kortrijk geeft ook prioriteit aan de bewoners van de assistentiewoningen Rietveld en Akkerwinde.

## **Aan welke algemene voorwaarden moet ik als kandidaat-bewoner voldoen?**

- Je moet in principe de normale pensioenleeftijd, d.i. 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 dat gesteund is op radiologisch onderzoek. Hieruit moet blijken dat je niet door een besmettelijke ziekte bent aangetast. Het medisch verslag moet ook gegevens over je algemene toestand vermelden. Het OCMW kan op jouw kosten een aanvullend medisch onderzoek vragen om te kunnen oordelen of de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van die aard is dat het woonzorgcentrum jou de passende zorg kan verstrekken.
- Je moet een medicatiefiche overhandigen waaruit blijkt welke medicamenten je neemt en in welke dosering.
- Je dient je er toe te verbinden, 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?

Het OCMW beslist over de opname op basis van een voorafgaand administratief, financieel, sociaal en medisch onderzoek. Uit een verslag opgemaakt door de maatschappelijk assistent moet blijken dat we de aanvrager voldoende inlichtten omtrent de verschillende mogelijkheden van hulpverlening en de eraan verbonden kosten.

In overeenstemming met de wettelijke bepalingen sluit het OCMW, vóór een opname, een schriftelijke overeenkomst af met de toekomstige bewoner of met de personen of instanties die namens hem optreden. Daarin zijn onder meer de financiële voorwaarden nader omschreven (verblijfskosten, supplementen, ...).

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

## BIJLAGE 2: BIJZONDERE ONTSLAGVOORWAARDEN

De eerste dertig dagen van jouw verblijf worden beschouwd als proefperiode. Tijdens de proefperiode bedraagt de opzeggingstermijn zowel voor jou als voor het Biezenheem zeven dagen. Na de proefperiode heb je het recht om op ieder moment jouw verblijf op te zeggen.

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

## Hoe zeg ik gewoon mijn kamer op?

Je bent als bewoner vrij het woonzorgcentrum definitief te verlaten. Daarvan moeten we een schriftelijke verwittiging krijgen. De opzegperiode van 30 dagen gaat in de eerste dag volgend op de betekening van dit schrijven. De opzegvergoeding bedraagt 30 x de dagprijs.

Indien de kamer ontruimd is, en er binnen de opzegperiode een nieuwe opname is, dan rekenen we slechts de opzegvergoeding aan tot de dag van wederingebruikname. Als de kamer wordt ontruimd binnen de opzeggingstermijn zonder dat de kamer opnieuw wordt verhuurd dan verminderen we de dagprijs met de bedragen van de niet gebruikte diensten en leveringen, d.i. € 4,49 per dag (situatie op 1.08.2017). Dit bedrag wordt geïndexeerd als dit het geval is voor de dagprijs. Indien nodig brengen we kosten voor heropschik van de kamer in rekening.

## Kan het woonzorgcentrum ook mij laten verhuizen?

Het OCMW kan de overeenkomst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zestig dagen in volgende gevallen:

- Indien naar het oordeel van een arts de lichamelijke of geestelijke toestand van de bewoner van die aard is dat een overplaatsing naar een instelling, waar aangepastere zorg kan aangeboden, vereist is.

Het WZC verbindt er zich toe, in overleg met de bewoner en of zijn de vertegenwoordiger, te zorgen voor een overplaatsing naar deze aangepaste zorginstelling. Indien noodzakelijk, zal in het belang van de bewoner de opzegtermijn worden aangepast in functie van deze plaatsing.

- Indien het gedrag van de bewoner ernstig storend is voor de medebewoners of voor het samenleven in een woonzorgcentrum, of indien het gedrag van de bewoner de dagelijkse zorg- en dienstverlening in ernstige mate verhindert. In dit geval zal het OCMW voorafgaand een schriftelijke aanmaning zenden aan de bewoner met het dwingend verzoek om de tekortkomingen, zoals omschreven in de aanmaning, te verhelpen. Indien de bewoner geen gevolg geeft aan deze aanmaning kan het OCMW op basis van het verslag van de sociale dienst, na het inwinnen van het advies van een arts en in overleg met de Coördinerend en Raadgevend Arts (CRA) van het WZC, overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst).
- Bij ernstig wangedrag tegenover andere bewoners of medewerkers van het WZC of strafrechtelijke feiten, kan het OCMW op basis van het verslag van de sociale dienst, mits het inwinnen van het advies van een arts en in overleg met de Coördinerend en Raadgevend Arts (CRA) van het WZC, overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst.
- Bij zware fouten zoals strafrechtelijke feiten of wanbetaling van de verblijfsnota's na meerdere herhaaldelijke schriftelijke aanmaningen (minstens drie), kan het OCMW overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst).

De opzegging van deze overeenkomst door het WZC wordt aangetekend toegestuurd en start de eerste dag volgend op de betekening van de opzeg.

## **Wat zijn de verplichtingen voor mijn nabestaanden bij overlijden?**

In geval van overlijden van de bewoner ontruimt zijn vertegenwoordiger de woongelegenheden uiterlijk vijf dagen na de dag van het overlijden. De datum van ontruiming van de kamer kan in onderling akkoord tussen de vertegenwoordiger van de bewoner en het WZC 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, d.i. € 4,49 per dag (situatie op 1.09.2017). Dit bedrag wordt geïndexeerd als dit het geval is voor de dagprijs. Als binnen die termijn de kamer opnieuw wordt bewoond wordt de dagprijs alleen aangerekend tot de dag die voorafgaat aan die nieuwe bewoning.

Bij het overlijden van een bewoner die deel uitmaakt van een echtpaar wordt vanaf de dag na het overlijden de dagprijs aangerekend voor een alleenstaande.

Bij overlijden beschikt de familie over een periode van 5 dagen om de kamer te ontruimen.

Als de kamer niet binnen deze termijn is ontruimd, zal het OCMW de kamer zelf ontruimen. De kosten voor opslag van de persoonlijke bezittingen, voor eventuele containerparkkosten vallen tegen marktconforme prijzen ten laste van de nabestaanden.

## **Wat doe ik best bij een gewone tijdelijke afwezigheid?**

Als je buitenshuis overnacht of voor meerdere dagen afwezig zal zijn, sluit je best vooraf de kamer af, en breng je de verantwoordelijke op de hoogte. Zo kunnen we de afwezigheid intekenen in het afwezigheidsregister (dagboek). We vragen je om in dergelijk geval een adres of telefoonnummer te geven waarop we je kunnen bereiken. Deze melding is bovendien noodzakelijk om je korting te bekomen.

## **Wat is de financiële regeling bij tijdelijke afwezigheid?**

In geval van afwezigheid van de bewoner wordt een kostenvermindering toegekend voor niet gebruikte leveringen en diensten en dit met een dagbedrag dat minstens 10% van de laagste dagprijs in het woonzorgcentrum bedraagt, exclusief de kortingen die op de dagprijs toegepast worden. (vanaf 1 januari 2020: 4,84 euro/dag)

De terugbetaling van deze kosten gaat in vanaf de eerste volledige afwezigheidsdag (24 uur) van de bewoner mits 24 uur op voorhand gemeld. Een opname van de bewoner in een ziekenhuis geeft altijd aanleiding tot het toepassen van bovenvermelde korting.

## **BIJLAGE 3: VOORSCHRIFTEN BRANDVEILIGHEID**

Om zichzelf en de anderen niet in gevaar te brengen, is het nodig dat de bewoners een heel bijzondere inspanning leveren om alles te vermijden wat brandgevaar kan opleveren. Daarom zijn de volgende veiligheidsvoorschriften uitgewerkt:

- Bij defect of beschadiging van snoeren, stekkers, stopcontacten en dergelijke zal de bewoner het personeel onmiddellijk op de hoogte brengen.
- De directie kan onveilige elektrische toestellen uit de kamer verwijderen.
- Het gebruik van contactdozen is toegelaten (dominostekkers zijn verboden).
- Er is een totaal rookverbod binnen het woonzorgcentrum. Volgens de wetgeving kan enkel en alleen de bewoner roken in de eigen individuele kamers. Omwille van de veiligheid wordt roken in bed absoluut verboden. Indien de bewoner moeite heeft om veiligheidsrisico's in te schatten, kan er enkel gerookt worden onder toezicht. Er mag niet gerookt worden tijdens verzorgingsmomenten of tijdens het onderhoud van de kamer, om het personeel zoveel mogelijk te ontzien. Men dient tijdens het roken de kamerdeur dicht houden.
- Het plaatsen van bijkomende verwarmingselementen is ten strengste verboden.
- Het branden van kaarsen of olielampjes is enkel toegestaan bij aanwezigheid van de bewoner op de kamer.
- De bewoners dienen zich vertrouwd te maken met de evacuatiewegen die aangeduid zijn met de passende pictogrammen.
- De richtlijnen die men dient te volgen in geval van brand, zijn duidelijk aangebracht op verschillende plaatsen in het woonzorgcentrum.
- Bij brand dienen de bewoners de instructies van het personeel op te volgen. Het personeel zal de bewoners helpen en begeleiden volgens het evacuatieplan van het woonzorgcentrum

**Woonzorgcentrum Biezenheem**

Hendrik Dewildestraat 10

8501 Bissegem

T 056 24 45 00

M bz.receptie@kortrijk.be

**Erkenningsnummer:** CE 2014 / VZB 2089

**Capaciteit:** 93 wooneenheden