



interne afsprakennota centrum voor kortverblijf

Inhoud

Hoofdstuk I: Inleidende bepalingen	4
1.1. O.C.M.W.....	4
1.2. Bevoegdheid voor ondertekening opnameovereenkomst.....	4
1.3. Pluralisme.....	4
1.4. Bevoegdheid van het vast bureau / de OCMW raad	4
1.5. Vertegenwoordiger	4
1.6. Missie en visie.....	5
1.7. Erkenningsnummers.....	6
1.8. Wettelijk kader.....	7
1.9. Erkennende en toezichhoudende instantie.....	7
Hoofdstuk II: Opnamebeleid	8
2.1. Indienen van de aanvraag	8
2.2. Leeftijd en doelgroep.....	8
2.3. Onderzoek door de behandelende geneesheer.....	8
2.4. Opname	8
Hoofdstuk III: Ontslagbeleid	10
3.1. Opzeg door de bewoner.....	10
3.2. Overlijden van de bewoner	10
3.3. Opzegging door het centrum voor kortverblijf	11
3.4. Verlaten van het centrum voor kortverblijf.....	11
Hoofdstuk IV: Voeding en hygiëne	12
4.1. Tijdstip en plaats van de maaltijden.....	12
4.3. Niet deelnemen aan de maaltijden.....	12
4.4. Dieetmaaltijden.....	12
4.5. Persoonlijke was	12
4.6. Hygiëne.....	13
4.7. Verluchten van de kamers.....	13
4.8. Roken	13
4.9. Wonen en leven.....	13
4.10. Huisdieren	14
Hoofdstuk V: Medische, paramedische, farmaceutische en andere zorgen.....	15
5.1. Vrijheid van keuze.....	15
5.2. Zorgverstrekking	15
5.3. Samenwerking met behandelend geneesheer	15
5.4. Bestellen, bedelen en leveren van medicatie.....	15



5.5. Paramedische zorgen	16
5.6. Alternatieve behandelingswijzen	16
5.7. Haarverzorging en pedicure	16
5.8. Fixatiearm beleid	17
5.9. Vroegtijdige zorgplanning, palliatieve en levenseindezorg	17
Hoofdstuk VI: Inspraak en communicatie.	18
6.1. Gebruikersraad	18
6.2. Klachtenprocedure	18
Hoofdstuk VII: Financiële afspraken	19
7.1. Dagprijs	19
7.2. Betaling.....	20
7.3. Aanmaningen.....	20
7.4. Waarborgsom	20
7.5. Korting op de dagprijs	20
Hoofdstuk VIII : Algemene afspraken	22
8.1. Dagindeling en bezoek.....	22
8.2. Maatregelen in verband met veiligheid	22
8.3. Respect en beleefdheid.....	23
8.4. Schade en verzekeringen	23
8.5. Sleutel en badge	24
8.6. Camerabewaking.....	24
8.7. Woonzorglijn	24
8.8. Organisatie van levensbeschouwelijke ondersteuning en vrije toegang voor bedienaren van erediensten.....	24
Hoofdstuk IX : Slotbepalingen	25
Bijlage 1: klachtenformulier	26
Bijlage 2: klachtenprocedure.....	27
Bijlage 3: Procedure bij brand.....	30
Bijlage 4: procedure grensoverschrijdend gedrag	33

Hoofdstuk I: Inleidende bepalingen

1.1. O.C.M.W.

Het centrum voor kortverblijf maakt deel uit van en is gelegen in woonzorgcentrum de Maaspoorte.

Het centrum voor kortverblijf is eigendom van en wordt beheerd door het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW), Mgr. Koningsstraat 8 te 3680 Maaseik.

1.2. Bevoegdheid voor ondertekening opnameovereenkomst

De algemeen directeur en de voorzitter van het vast bureau hebben hun bevoegdheden inzake ondertekening van opnameovereenkomst gedelegeerd naar de directeur zorg en de maatschappelijk werker van het centrum voor kortverblijf.

1.3. Pluralisme

Het centrum voor kortverblijf staat open voor alle ouderen van de regio, ongeacht

- de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige overtuiging van de gebruiker
- de seksuele oriëntatie en genderidentiteit
- het lidmaatschap van de gebruiker bij een organisatie of groepering
- de financiële draagkracht van de gebruiker
- de etnische afkomst van de gebruiker
- het dragerschap van micro-organismen waarvoor preventie van overdracht mogelijk is en zonder risico voor de andere gebruikers.

1.4. Bevoegdheid van het vast bureau / de OCMW raad

Alle aangelegenheden die niet door deze afsprakennota geregeld zijn, worden door het vast bureau of de OCMW raad beslecht.

1.5. Vertegenwoordiger

Alle afspraken worden gemaakt met de bewoner of zijn/haar vertegenwoordiger. De bewoner of zijn/haar vertegenwoordiger ondertekent de opnameovereenkomst.

Als de bewoner onder voorlopige bewindvoering staat dienen afspraken met de voorlopige bewindvoerder gemaakt te worden. De voorlopige bewindvoerder tekent in dit geval de opnameovereenkomst.

1.6. Missie en visie

Woonzorgcentrum en centrum voor kortverblijf de Maaspoorte maken samen met dagverzorgingscentrum het Maashuisje en de dienst thuiszorg & ouderen deel uit van de woonzorgdiensten van het OCMW van Maaseik.

Missie van de woonzorgdiensten

De woonzorgdiensten voorzien in kwaliteitsvolle zorg en begeleiding voor ouderen en zorgbehoevende personen.

Hiertoe werken we onderling actief samen zodat de juiste zorg wordt geboden en er een naadloze overgang bestaat tussen verschillende zorgvormen. We werken inclusief zodat ouderen en zorgbehoevende personen gebruik kunnen maken van een gevarieerd activiteitenaanbod dat niet enkel openstaat voor de strikte doelgroep van de woonzorgdiensten.

De woonzorgdiensten bieden de zorgbehoevende personen de nodige ambulante en semi-residentiële ondersteuning aan, zodat zorgbehoevende personen zo lang mogelijk thuis kunnen wonen. Wanneer het niet langer mogelijk is om thuis te blijven wonen bieden de woonzorgdiensten residentiële zorg aan.

Deze opdracht realiseren we door de inzet van gekwalificeerde en gemotiveerde medewerkers.

Door de samenwerking met andere partners, participatie van zorgbehoevende personen, hun familie en mantelzorgers, een gezond financieel beleid en de uitbouw van een kwaliteitsbeleid garanderen wij een kwalitatief hoogstaand dienstenaanbod.

Visie van de woonzorgdiensten

Om deze missie te realiseren willen we voor onze zorgvragers:

- Op een proactieve manier aan zorgdetectie doen, waardoor ouderen en zorgbehoevendenden goed geïnformeerd zijn en aanspraak maken op hun rechten. We verwijzen door naar de juiste diensten op basis van de individuele zorgvraag. We handelen met respect voor de privacy en de waardigheid van de zorgvrager.

- De mogelijkheid bieden zolang mogelijk thuis te blijven wonen. We bieden diensten aan huis aan waarbij we samenwerken met andere zorg- en hulpverleners en mantelzorgers.
- Zorg en activiteiten steeds aan op maat aanbieden, met de nodige aandacht voor zelfzorg en zelfredzaamheid.
- (Semi-)residentiële zorg en begeleiding in kleinschalige groepen aanbieden, binnen een huiselijke sfeer met veel aandacht voor veiligheid en geborgenheid, zinvolle vrijetijdsbesteding, begeleiding, (re)activatie en sociaal contact.
- Respect tonen voor ieders geloof, overtuiging en levensstijl.
- Speciale aandacht hebben voor de minst bemiddelde zorgbehoevenden en ouderen.

Om deze missie te realiseren willen voor onze medewerkers:

- Een intensieve samenwerking nastreven tussen zowel gekwalificeerd personeel als vrijwilligers als stagiaires.
- Zorgen voor gemotiveerde medewerkers, die zich gewaardeerd en betrokken voelen en kansen krijgen om zich te ontplooien.
- Op regelmatige basis functionerings- en evaluatiegesprekken organiseren, waarbij we een coachende leiderschapsstijl hanteren.

Om deze missie te realiseren willen we met andere partners:

- Via overleg en samenspraak een vlotte samenwerking tot stand brengen.

Om deze missie te realiseren willen we systematisch aan kwaliteit werken:

- Door kwaliteit als voortdurend aandachtspunt te beschouwen zowel in teambesprekingen als in functioneringsgesprekken met de medewerkers.
- Door kwaliteit hoog in het vaandel te dragen bij de begeleiding van onze gebruikers.
- Door te streven naar een zo gezond mogelijk financieel beleid waarbinnen er ruimte is voor kwalitatief werken.

1.7. Erkenningsnummers

- Centrum voor kortverblijf: CE 305
- RIZIV: 76030578

1.8. Wettelijk kader

Deze interne afsprakennota voor centrum voor kortverblijf de Maaspoorte is vastgesteld conform het woonzorgdecreet van 15 februari 2019 en uitvoerende besluiten.

1.9. Erkende en toezichhoudende instantie

De erkende instantie is het agentschap zorg en gezondheid:
www.zorgengezondheid.be

De toezichhoudende instantie is zorginspectie: www.zorginspectie.be
Koning Albert II-laan 35, bus 31, 1030 Brussel

Hoofdstuk II: Opnamebeleid

2.1. Indienen van de aanvraag

De kandidaat-bewoner of zijn vertegenwoordiger dienen de aanvraag in.
Bij deze gelegenheid wordt eveneens een rondgang georganiseerd door de instelling.

2.2. Leeftijd en doelgroep

De kandidaat-bewoner moet de volle leeftijd van vijftien jaar bereikt hebben.

Het centrum voor kortverblijf staat open voor ouderen die omwille van gezondheids- en/of sociale redenen tijdelijk opgenomen dienen te worden en dit ter ondersteuning van de thuiszorg. Het centrum voor kortverblijf biedt plaats aan zowel valide als zorgbehoevende ouderen.

2.3. Onderzoek door de behandelende geneesheer

De kandidaat-bewoner krijgt een aantal documenten mee die door zijn behandelend geneesheer ingevuld moeten worden:

- een KATZ schaal
- een persoonlijke vragenlijst
- een lijst met bijkomende criteria

De maatschappelijk werker geeft u alle nodige uitleg over deze documenten.

2.4. Opname

Elke opname vindt in principe plaats tussen 10.00 en 12.00.

De bewoner krijgt een bemeubelde kamer toegewezen. De standaardinventaris wordt vermeld in de opnameovereenkomst, afgesloten bij opname tussen het centrum voor kortverblijf en de bewoner.

Het verblijf in het centrum voor kortverblijf is steeds van bepaalde duur.

De begin- en einddatum wordt vastgelegd in de opnameovereenkomst. De gebruikers mogen maximaal 60 opeenvolgende dagen en over een periode van één jaar in totaal 90 dagen in kortverblijf opgenomen worden.

De minimum verblijfsperiode bedraagt 24 uur.

Een verblijf in het centrum voor kortverblijf geeft geen recht op voorrang op een opname in woonzorgcentrum de Maaspoorte.

Hoofdstuk III: Ontslagbeleid

3.1. Opzeg door de bewoner

Het staat de bewoner vrij om het centrum voor kortverblijf vroegtijdig te verlaten dan de voorziene einddatum mits inachtneming van een opzegtermijn van 7 werkdagen.

Bij opzeg op eigen initiatief wordt de bewoner of zijn vertegenwoordiger verzocht de opzeg per aangetekend schrijven te melden aan de directie van het centrum voor kortverblijf.

Bij niet naleving van de opzegperiode zal een opzegvergoeding berekend worden op basis van de dagprijs die op dat moment van toepassing is, vermenigvuldigd met het aantal niet gerespecteerde dagen van de opzegperiode. Uitzonderingen op deze regel zijn een ziekenhuisopname, een opname in een woonzorgcentrum en een overlijden.

3.2. Overlijden van de bewoner

Bij overlijden van een bewoner wordt de kamer onmiddellijk afgesloten door het personeel.

Ingeval de overeenkomst beëindigd wordt door het overlijden van de bewoner zal de dagprijs nog worden doorgerekend gedurende maximum 5 dagen na datum van het overlijden.

Gedurende die termijn kan enkel de dagprijs aangerekend worden, verminderd met de prijs van de niet gebruikte maaltijden. Als de kamer binnen die termijn wordt vrijgemaakt kan de dagprijs alleen aangerekend worden tot de dag dat de kamer werd vrijgemaakt. Het is dus aangewezen het onthaal te verwittigen wanneer de kamer opnieuw ter beschikking is.

Als de kamer niet binnen de 5 dagen ontruimd wordt, kan het OCMW de kamer zelf ontruimen en de persoonlijke bezittingen opslaan. Hiervoor kunnen tegen marktconforme prijzen opslagkosten, personeelskosten en afvalkosten aangerekend worden.

Indien de goederen na 1 maand nog niet zijn weggehaald, worden deze afgevoerd. De kosten hiervan worden verhaald op de rechthebbenden.

In principe wordt de begrafenisplechtigheid door de familie geregeld en zijn de kosten ten laste van de familie. De bewoner of de familie bepaalt welke

begravenisondernemer gecontacteerd moet worden. Wanneer de bewoner financieel ten laste is van het OCMW, bepaalt het OCMW welke begravenisondernemer gecontacteerd wordt.

De familieleden van de overleden bewoner dienen er rekening mee te houden dat na het overlijden nog kosten aangerekend kunnen worden die tijdens het verblijf van de bewoner ontstaan zijn en die pas na het overlijden aan het centrum voor kortverblijf gefactureerd worden voor doorrekening aan de bewoner. Veel voorkomende voorbeelden hiervan zijn remgelden, kosten van ziekenvervoer en medisch laboratorium.

3.3. Opzegging door het centrum voor kortverblijf

De instelling heeft in volgende gevallen het recht om de overeenkomst te beëindigen, mits een schriftelijke opzegging van 14 dagen:

- om reden van overmacht
- wanneer het bewuste gedrag van de bewoner de oorzaak is van herhaalde conflicten die ondanks gepaste inspanningen van het centrum voor kortverblijf niet opgelost geraken en die een significante inbreuk betekenen op de orde, de rust en de goede moraliteit binnen het centrum voor kortverblijf. Onder het begrip 'goede moraliteit' worden de normen, waarden en houding begrepen die door bewoners, medewerkers en de instelling hoog in het vaandel worden gedragen, waaruit volgt dat respectloos gedrag, roddelen, beledigen, belasteren, verbale of fysieke agressie vertonen, regelmatige dronkenschap, diefstal, vandalisme, pyromanie, ongewenste intimiteiten of pestgedrag hanteren uit den boze zijn
- het verstrekken bij de opname van valse inlichtingen, zowel geneeskundige als persoonlijke en financiële, die zo essentieel zijn dat de instelling deze overeenkomst niet zou hebben aangegaan als zij met de volledige en juiste gegevens bekend zou zijn geweest
- als de maandelijkse facturen gedurende drie maanden niet betaald worden, ondanks verzonden ingebrekestellingen

3.4. Verlaten van het centrum voor kortverblijf

De bewoner dient bij het verlaten van de instelling de kamer en inboedel in goede staat af te leveren.

Hoofdstuk IV: Voeding en hygiëne

4.1. Tijdstip en plaats van de maaltijden

Teneinde verzorgde maaltijden te verzekeren wordt men verzocht stipt aanwezig te zijn in de eetgelegenheden voor:

- het ontbijt tussen 8.00 – 9.00
- het middagmaal tussen 11.45 – 12.30
- het avondmaal tussen 17.00 – 17.30

Vanaf 13.30 is er gelegenheid om een kop koffie en versnapering te gebruiken in de leefgroep of op de kamer.

De bewoner nuttigt zijn maaltijd in de leefgroep. Om medische of persoonsgebonden redenen kan hierop een uitzondering gemaakt worden.

4.3. Niet deelnemen aan de maaltijden

Bij een afwezigheid van minstens 24 uur wordt de kostprijs van de maaltijden niet aangerekend. Deze terugbetaling gaat in vanaf de eerste volle dag dat een bewoner afwezig is.

Indien de bewoner zijn afwezigheid van minstens 24 uur ook minstens 24 uur voor zijn vertrek aan het centrum voor kortverblijf gemeld heeft, dan ontvangt hij een terugbetaling van de kostprijs van de maaltijden vanaf het begin van zijn vertrek.

4.4. Dieetmaaltijden

Dieetmaaltijden worden alleen op doktersvoorschrift bereid. Voorgeschreven diëten worden strikt toegepast. Aangepaste maaltijden en dieetmaaltijden dienen te worden doorgegeven aan het aanwezige personeel op de afdeling.

4.5. Persoonlijke was

De bewoner kan persoonlijke kleding laten wassen door de familie of mantelzorger of door de wasserij.

Indien de familie of mantelzorger de kledij wast moet men zorgen dat dit op regelmatige basis gebeurt, zodat er steeds voldoende kledij aanwezig is in de

kasten. Indien de kledij gewassen wordt door de wasserij moet er rekening gehouden worden met een periode van 14 dagen totdat de kledij terug is. De afspraken hierover zijn opgenomen in de opnameovereenkomst. Het centrum voor kortverblijf vraagt dat persoonlijke kledij voorzien wordt van de naam van de bewoner.

De handdoeken, washandjes, lakens en spreien zijn eigendom van het centrum voor kortverblijf en worden door een externe firma gewassen. Op elk bed ligt een spreij. Indien de bewoner een eigen spreij of dekbed wil gebruiken staat de familie of mantelzorger in voor de reiniging en vervanging ervan.

4.6. Hygiëne

Teneinde de lichamelijke hygiëne te verzekeren wordt :

- het ondergoed telkens wanneer nodig ververst
- het beddengoed tenminste wekelijks ververst
- naast het dagelijks toilet een wekelijkse douche of bad ingepland

4.7. Verluchten van de kamers

Om de netheid en de hygiëne van de kamers te bevorderen worden de kamers dagelijks verlucht.

4.8. Roken

In de kamers van het centrum voor kortverblijf mag niet gerookt worden. Er is een rokersruimte voorzien op het gelijkvloers, rechts naast de hoofdingang. Ook op het terras aan het cafetaria mag gerookt worden.

4.9. Wonen en leven

De begeleiders wonen en leven hebben een ruim en veelzijdig takenpakket.

De dagelijkse activiteiten worden bekendgemaakt via het activiteitenbladje.

Er zijn activiteiten die wekelijks terugkeren, andere een paar keer per jaar of jaarlijks. De activiteiten worden ingevuld op basis van het aanbod in de buurt, worden in samenwerking met externe partners georganiseerd. De begeleiders spelen in op individuele vragen van bewoners.

De begeleiders kijken naar individuele wensen en behoeften en proberen hier in de mate van het mogelijke op in te spelen.

Er is steeds oog voor de huiselijkheid zodat er een thuisgevoel ontstaat, zowel in de persoonlijke als in de gemeenschappelijke leefomgeving.

De vrijwilligers helpen de begeleiders op diverse gebieden en zijn een belangrijk onderdeel van de werking wonen en leven.

Tenslotte behoort het ook tot de taak van wonen en leven om problemen te signaleren, extra alert te zijn op knelpunten en deze bespreekbaar maken, anderen meenemen in het verhaal van wonen en leven en hen hiervoor enthousiast proberen te maken.

4.10. Huisdieren

Bewoners mogen geen huisdieren houden in het centrum voor kortverblijf, tenzij in overleg met de directie. Bezoekers mogen wel huisdieren meebrengen. In het kader van de dementiewerking, de ergotherapie of in het kader van huiselijkheid kunnen huisdieren wel aanwezig zijn.

Hoofdstuk V: Medische, paramedische, farmaceutische en andere zorgen

5.1. Vrijheid van keuze

Elke bewoner is volledig vrij in de keuze van zijn (huis)arts, geestelijke verzorger, paramedici, apotheker en ziekenhuis.

5.2. Zorgverstrekking

Aan de bewoner wordt alle zorgen verstrekt die zijn/haar gezondheid vereist en wordt alle nodige hulp geboden bij de handelingen van het dagelijks leven.

5.3. Samenwerking met behandelend geneesheer

De coördinerende verpleegkundigen of hun afgevaardigde nemen indien nodig contact met de huisarts.

Nemen de bewoner of familieleden zelf contact op met de behandelende geneesheer, dan vragen we om de attesten en medische richtlijnen te overhandigen aan de coördinerende verpleegkundigen.

5.4. Bestellen, bedelen en leveren van medicatie

Voor het bestellen, leveren en bedelen van medicatie heeft de bewoner de keuze uit drie mogelijkheden:

1. De bewoner mag zelf zijn medicatie afhalen bij een apotheker naar keuze. Hij is zelf verantwoordelijk voor het juiste gebruik en inname van de medicatie. De bewoner kan het OCMW niet verantwoordelijk stellen voor eventuele tekorten of foutief gebruik van medicatie. De bewoner staat zelf in voor de betaling van de medicatie.
2. De bewoner kan gebruik maken van de diensten van de apotheker waarmee de instelling een overeenkomst heeft. De instelling zorgt voor de volledige opvolging van de medicatieverstrekking. De bewoner bekommt een korting op de geneesmiddelen waarop geen tussenkomst van het RIZIV te verkrijgen is.

De factuur van de medicatie zal maandelijks bij de algemene factuur gevoegd worden. De medicatie wordt verstrekt door of onder toezicht van het verplegend personeel van het centrum voor kortverblijf.

3. De bewoner kan zelf een apotheker kiezen voor het leveren van medicatie. Echter dient deze apotheker dezelfde werkwijze te gebruiken als de apotheker waarmee de instelling een overeenkomst heeft. De instelling zorgt voor de volledige opvolging van het medicatiegebeuren. De bewoner staat zelf in voor de betaling van de medicatie. De medicatie wordt verstrekt door of onder toezicht van het verplegend personeel van het centrum voor kortverblijf.

5.5. Paramedische zorgen

Bewoners met B, C, Cd en D profiel ontvangen kinesithérapie en ergotherapie door geschoold personeel van het woonzorgcentrum. De behandelend geneesheer dient paramedische behandelingen voor te schrijven. De kosten van deze behandelingen zijn inbegrepen in de dagprijs.

Bewoners met O en A profiel kunnen zelf een paramedicus kiezen. De kosten van deze behandelingen zijn ten laste van de bewoner.

5.6. Alternatieve behandelingswijzen

De medewerkers van het centrum voor kortverblijf erkennen dat alternatieve behandelingswijzen in sommige situaties een hulp kunnen zijn. Alternatieve behandelingswijzen kunnen echter niet de plaats van reguliere medische behandelingen innemen.

Voorwaarden om alternatieve behandelingen te gaan toepassen zijn dat de bewoner, familieleden en andere mantelzorgers, de huisarts en de coördinerende adviserende arts (CRA) van het centrum voor kortverblijf op de hoogte zijn van het voornemen, het doel, de werkwijze en de verwachtingen van de behandelingen en hiermee akkoord gaan.

5.7. Haarverzorging en pedicure

Het centrum voor kortverblijf werkt voor haarverzorging samen met een externe dienstverlener. Enkel indien een familielid kapper is mag de bewoner op hem of haar beroep doen. De medewerkers van de externe dienstverlener gebruiken het kapsalon van het centrum voor kortverblijf.

De bewoner kan gebruik maken van de diensten van een externe pedicure die verbonden is aan het centrum voor kortverblijf. Enkel indien een familielid pedicure is mag de bewoner op hem of haar beroep doen voor pedicure in het centrum voor kortverblijf.

De kosten voor pedicure worden aangerekend op de maandelijkse factuur. De uitbater van het kapsalon factureert de kosten voor de kapper rechtstreeks aan de bewoner.

5.8. Fixatiearm beleid

Het centrum voor kortverblijf hanteert een fixatiearm beleid. Een fixatiearm beleid houdt in dat het fixeren zoveel mogelijk beperkt wordt. Het zoeken naar een alternatieve oplossing kan er toe leiden dat het beperken van de vrijheid van de bewoner onnodig is. Het centrum voor kortverblijf wil alternatieven aanbieden ter ondersteuning van het fixatiearm beleid binnen de voorziening.

5.9. Vroegtijdige zorgplanning, palliatieve en levenseindezorg

Het centrum voor kort verblijf voert een beleid rond vroegtijdige zorgplanning, palliatieve en levenseindezorg.

Aangezien sterven bij het leven hoort, willen we als centrum de mogelijkheid bieden om "thuis" te sterven. Hierbij staat de bewoner centraal. Alle wensen, noden en behoeften van de bewoner en zijn familie willen we bespreekbaar maken.

Ons palliatief supportteam neemt deze begeleiding voor haar rekening. Ze kunnen hiervoor gebruik maken van de volgende handvaten :

- Vroegtijdige zorgplanningen
- Bespreken en opmaken van de DNR-formulieren
- Informatie en ondersteuning bieden bij levenseindezorg.

Hoofdstuk VI: Inspraak en communicatie.

6.1. Gebruikersraad

De gebruikersraad vergadert tenminste één maal per trimester. De raad is samengesteld uit bewoners en familieleden of mantelzorgers. De samenstelling kan veranderen maar het centrum voor kortverblijf waarborgt dat de bewoners steeds minstens de helft van de aanwezigen uitmaken.

De gebruikersraad kan advies uitbrengen hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van het centrum voor kortverblijf, over alle aangelegenheden die de algemene werking van het centrum voor kortverblijf betreffen. Van de vergaderingen van de raad wordt een verslag gemaakt dat uitgehangen wordt in de leefgroepen. De verantwoordelijken en het personeel kunnen uitgenodigd worden om de vergaderingen van de raad bij te wonen.

Van de vergaderingen van de gebruikersraad worden verslagen opgemaakt. Deze verslagen worden aan elke bewoner bezorgd.

De gebruikersraad kan hetzij op eigen initiatief hetzij op vraag van de directeur van het centrum voor kortverblijf advies uitbrengen over alle aangelegenheden die de algemene werking van het centrum voor kortverblijf aanbelangen.

6.2. Klachtenprocedure

We zien meldingen (suggesties en opmerkingen) en klachten als kansen om onze werking te verbeteren. Bewoners, familie en mantelzorgers kunnen met hun melding terecht bij één van de medewerkers.

We adviseren om een klacht in te dienen als men denkt dat dit aangewezen is. Als men de klacht op papier wenst te zetten, dan kan men een klachtenformulier invullen. Het klachtenformulier en de klachtenprocedure zijn terug te vinden als bijlage aan deze interne afsprakennota.

6.3. Communicatie van beslissingen aan de bewoners

Beslissingen worden steeds per brief gecommuniceerd aan de bewoners en digitaal bezorgd aan bewoners en contactpersonen waarvan het centrum voor kortverblijf de gegevens heeft.

Hoofdstuk VII: Financiële afspraken

7.1. Dagprijs

De bewoner betaalt voor iedere dag dat het centrum voor kortverblijf een kamer reserveert een vastgestelde dagprijs. De dagprijs is dus bijvoorbeeld ook verschuldigd ingeval van een tijdelijke opname in het ziekenhuis of een vakantie.

De bewoner ontvangt een maandelijkse factuur met de dagprijs en eventueel aangerekende kosten. Deze extra aangerekende kosten kunnen bestaan uit extra vergoedingen of voorschotten ten gunste van derden:

- Extra vergoeding: de vergoeding die kan worden aangerekend voor de persoonlijke en individuele diensten en leveringen die in de opnameovereenkomst uitdrukkelijk vermeld worden en die niet behoren tot de minimale kostprijs-elementen van de dagprijs. Het centrum voor kortverblijf moet op eenvoudige verzoek de bewijsstukken kunnen voorleggen die deze uitgaven rechtvaardigen. Die extra vergoeding mag enkel tegen marktconforme prijzen aangerekend worden. Voorbeelden van kosten die tot de categorie extra vergoedingen behoren zijn: kosten voor deelname aan bepaalde animatieactiviteiten en de dranken buiten de maaltijden die de bewoner in het cafetaria consumeert.
- Voorschotten ten gunste van derden: elke uitgave die door het centrum voor kortverblijf betaald wordt op naam van de bewoner en die voor hetzelfde bedrag terugbetaald wordt door de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger. Die uitgave moet gerechtvaardigd kunnen worden door een bewijsstuk. Het gaat bijvoorbeeld om de kostprijs van de was van persoonlijk linnen aangezien het centrum voor kortverblijf deze dienst uitbesteed aan een extern bedrijf. Andere voorbeelden zijn doktershonoraria, geneesmiddelen en hulpmiddelen zoals een bril of hoorapparaat.

Concreet is in de dagprijs alles inbegrepen behalve:

- aankoop, reiniging en herstel van kledij en persoonlijk linnen
- kosten voor kapper, pedicure en manicure
- medisch laboratorium en ziekenvervoer
- verzorgingsmaterialen die niet gedekt zijn door het RIZIV-forfait
- sondevoeding: surplus op de gebruikelijke voedingskost, na aftrek van de door het RIZIV terugbetaalde tegemoetkoming
- mutualiteitsbijdragen en bijdragen voor verzekeringen
- raadpleging arts, tandarts, specialist
- geneesmiddelen
- consumpties bij uitstappen en bepaalde activiteiten

- niet in de maaltijd begrepen voeding en drank
- gesprekskosten voor het gebruik van de telefoon
- begeleiding bij externe consultaties

De dagprijs wordt in principe ieder jaar geïndexeerd, het bedrag wordt vermeld in de opnameovereenkomst. Prijswijzigingen worden slechts doorgevoerd na een goedkeuring van de hogere overheid en worden steeds vooraf schriftelijk meegedeeld.

7.2. Betaling

De bewoner verbindt er zich toe alle kosten te betalen. Zijn de financiële middelen ontoereikend dan dient hij/zij hieromtrent een afspraak te maken met het OCMW van zijn gemeente van herkomst.

7.3. Aanmaningen

Voor een aangetekende betalingsherinnering worden € 10,00 administratiekosten aangerekend.

7.4. Waarborgsom

Zoals bepaald in het woonzorgdecreet heeft het OCMW de mogelijkheid om een waarborgsom te vragen.

Door het OCMW werd beslist geen gebruik te maken van deze mogelijkheid. In de opnameovereenkomst wordt deze waarborgsom vastgesteld op € 0,00.

7.5. Korting op de dagprijs

Wordt de bewoner opgenomen onder een ander RIZIV-regime (ziekenhuis, psychiatrie...) dan wordt een korting op de dagprijs toegepast met ingang van de eerste kalenderdag volgend op de ziekenhuisopname.

De korting is gelijk aan de voedingskost. Is de bewoner minimaal 24 uur afwezig om andere redenen dan ziekenhuisopname en heeft hij deze afwezigheid minimaal 24 uur vooraf meegedeeld aan de directie, dan wordt de voedingskost in mindering gebracht op de maandelijkse factuur en dit met ingang van de eerste dag afwezigheid.

Het bedrag van deze korting wordt vermeld in de opnameovereenkomst.

Hoofdstuk VIII : Algemene afspraken

8.1. Dagindeling en bezoek

Onze bewoners zijn blij met een bezoekje van familie, vrienden en kennissen. Het bezoek is dan ook steeds welkom. Om de veiligheid van onze bewoners te waarborgen is het gebouw toegankelijk van 7.00 tot 21.00 van 1 april tot en met 30 september en van 7.00 tot 19.00 van 1 oktober tot en met 30 maart. Indien het bezoek buiten deze openingsuren toegang wil tot het centrum voor kortverblijf kan men zich aanmelden via de parlofoon bij de hoofdingang.

Het bezoek dient wel rekening te houden met de dagindeling, hieronder in grote lijnen weergegeven. Indien de omstandigheden het vereisen kan de dagindeling wijzigen.

- 06.30 – 10.00 : opstaan, ochtendtoilet en aankleden.
- 08.00 – 09.00 : ontbijt
- 10.00 – 11.45 : start activiteiten
- 11.45 – 12.30 : middagmaal
- 12.30 – 13.30 : rustpauze
- 13.30 – 14.00 : koffiemoment
- 14.00 – 16.30 : activiteiten
- 17.00 – 17.30 : avondmaal
- vanaf 17.30: avondmoment op de kamers of in de leefgroep

8.2. Maatregelen in verband met veiligheid

Het centrum voor kortverblijf voldoet aan strenge normen qua brandveiligheid. Er is een goede samenwerking met de hulpdiensten en onze medewerkers zijn getraind om in noodsituaties correct te handelen.

Om zichzelf en anderen niet in gevaar te brengen, dienen de bewoners rekening te houden met volgende dwingende maatregelen:

- geen spijkers in de muren te slaan, een speciaal ophangstelsel voor persoonlijke schilderijen wordt voorzien
- het gebruik van petroleum-, spiritus- en andere gastoestellen op de kamers is niet toegelaten
- bijkomende elektrische toestellen op de kamer moeten Europees veilig en gekeurd zijn. Bij defect of beschadiging van snoeren, stekkers, stopcontacten enz. zal de bewoner of de familie onmiddellijk het personeel verwittigen. Herstellingen vallen ten laste van de bewoner. In het centrum voor kortverblijf 'de Maaspoorte' zijn tv, frigo en telefoon voorzien op de kamer.
- het gebruik van kaarsen is niet toegelaten
- het gebruik van een kersenpittenkussen is verboden wegens brandveiligheid.

- het gebruik van een microgolfoven op de kamer is verboden, buiten de maaltijdmomenten kan de microgolfoven op de afdelingen gebruikt worden

8.3. Respect en beleefdheid

Met het oog op een goede verstandhouding mag de bewoner van het personeel verwachten met respect en beleefdheid benaderd te worden.

Van de bewoner wordt eveneens respect en beleefdheid verwacht. De bewoner wordt verzocht geen bevelen of opdrachten te geven aan het personeel, niet te roddelen over personeel of andere bewoners, geen verbale of fysieke agressie te vertonen, geen pestgedrag te hanteren. Opmerkingen kunnen steeds gericht worden aan de medewerkers.

De procedure grensoverschrijdend gedrag is terug te vinden als bijlage aan deze interne afsprakennota.

Het geven van fooien en/of geschenken is niet toegelaten.

8.4. Schade en verzekeringen

De bewoners van het centrum voor kortverblijf zijn familiaal verzekerd door het centrum voor kortverblijf. Ook het gebouw en de inboedel zijn verzekerd door het centrum voor kortverblijf.

We vragen u om niet te veel waardevolle spullen op uw kamer te laten liggen of gebruik te maken van de kluis.

Indien bewoners gebruik maken van een eigen scooter of een elektrische rolstoel moeten zij deze scooter of elektrische rolstoel verzekeren (groene kaart).

Bewoners die nog zelfstandig reizen ondernemen die niet door het centrum voor kortverblijf georganiseerd worden en bewoners die nog eigendommen bezitten sluiten best de nodige verzekeringen af, zoals een eigen familiale verzekering.

Het centrum voor kortverblijf is niet verantwoordelijk bij verlies en (vermoeden van) diefstal van eigendommen van de bewoner.

8.5. Sleutel en badge

Bewoners kunnen over een sleutel van hun kamer beschikken. De sleutel kan bekomen worden aan het onthaal.

Bij opname ontvangen de bewoners een badge die toegang geeft tot de parking voor bezoekers en tot de zij ingang naast de hoofdingang.

Voor zowel de sleutel als de badge dient een waarborg van € 25,00 betaald te worden.

8.6. Camerabewaking

Rondom het woonzorgcentrum hangen twee bewakingscamera's. Deze bewakingscamera's maken opnamen die omwille van veiligheidsredenen tijdelijk bewaard worden.

Binnenshuis hangen verschillende camera's die opnamen maken waarvan de beelden door de bewoners te zien op de tv's in de kamers. Deze opnamen worden niet bewaard.

8.7. Woonzorglijn

De Woonzorglijn geeft informatie en advies en behandelt klachten over residentiële ouderenzorgvoorzieningen. Bewoners, hun familie en vertegenwoordigers en ook het personeel kunnen bij de Woonzorglijn terecht met allerhande vragen en klachten.

De Woonzorglijn is op weekdays te bereiken op het telefoonnummer 02 553 75 00 tussen 9.00 en 12.00 uur.

8.8. Organisatie van levensbeschouwelijke ondersteuning en vrije toegang voor bedienaren van erediensten

Indien de bewoner behoefte heeft aan levensbeschouwelijke ondersteuning wordt dit georganiseerd met de directeur en de medewerkers van wonen en leven.

Het centrum voor kortverblijf garandeert dat bedienaren van erediensten vrije toegang krijgen tot het woonzorgcentrum. Een actuele lijst van bedienaren van erediensten kan bij de directie van het centrum voor kortverblijf opgevraagd worden.

Hoofdstuk IX : Slotbepalingen

Deze interne afsprakennota werd vastgelegd en kan gewijzigd worden door de OCMW raad van Maaseik. Elke goedgekeurde wijziging zal met ontvangstbewijs aan de bewoner worden betekend en kan ten vroegste 30 dagen na de kennisgeving ervan worden toegepast.

Dit reglement werd goedgekeurd door de OCMW raad van Maaseik dd. 02/09/2019, op 27/09/2021 en op 04/09/2023.

Bijlage 1: klachtenformulier

KLACHTENFORMULIER WZC DE MAASPOORTE	
Datum klacht	
Naam indiener klacht	
Adres	
Telefoon	
Bent u een bewoner	Ja/Neen Afdeling: Kamer: <ul style="list-style-type: none"> - Agnetenhof - Fratershof - Bleumerhof - St Jorishof
Indien niet, in het belang van welke bewoner dient u een klacht in?	
Wat is uw relatie tot de bewoner?	
Omschrijving klacht	
<p>Vak bestemd voor de medewerkers van de Maaspoorte: Indien de indiener van de klacht de medewerker om hulp verzoekt om het formulier in te vullen.</p>	
Wijze van melding	
Naam medewerker	
Afdeling	

Datum & handtekening
medewerker, indiener klacht

en/of

Handtekening

Bijlage 2: klachtenprocedure

1. Doel

De bewoner, de familieleden/verwanten van bewoners, externe organisaties of personeelsleden de mogelijkheid geven om een klacht te uiten over de hulp- en dienstverlening.

Op professionele wijze klachten behandelen. Deze procedure legt de afspraken vast voor de afhandeling van klachten. Preventieve maatregelen worden getroffen om te voorkomen dat de vastgelegde tekortkomingen zich zouden herhalen.

De ingesteldheid van de organisatie ten opzichte van klachten:

- Klachten worden op een constructieve manier benaderd. Medewerkers worden gestimuleerd en ondersteund om op een constructieve manier met klachten om te gaan.
- Aan alle klachten wordt onder alle omstandigheden, op een vriendelijke en constructieve manier gevolg gegeven.
- Meldingen en klachten worden gezien als kansen om te verbeteren.

2. Toepassingsgebied

Klachten kunnen afkomstig zijn van bewoners, familieleden/verwanten van bewoners, externe organisaties of personeelsleden.

3. Verantwoordelijken

- Directeur:
 - Verantwoordelijk voor de registratie van de klacht
 - Verantwoordelijk voor de analyse van de klacht of het onderzoek naar de oorzaak van de klacht
 - Verantwoordelijk voor het geven van feedback op de geformuleerde klacht
 - Verantwoordelijk voor de realisatie van corrigerende en preventieve maatregelen die voortvloeien uit de behandeling van de klacht
 - Geeft jaarlijks (maand januari over het afgelopen jaar) verslag aan het Bijzonder Comité Bejaarden Zorg (BCBZ) omtrent de geregistreerde en afgehandelde klachten
- Kwaliteitscoördinator: Controle op naleven van de procedure
- Leidinggevenden: Verantwoordelijk voor de melding van klachten aan de directeur
- Personeelsleden: Bevoegd om mee te werken aan het onderzoek onder vorm van het formuleren van mogelijke oorzaken en het indienen van mogelijke corrigerende maatregelen

4. Definities

- Klacht: Een uiting van ongenoegen over het hulp- en dienstverleningsaanbod.
- Formele klachten: Deze klachten worden geuit door middel van het invullen van een klachtenformulier (bijlage 1). Dit formulier wordt ingevuld door de persoon zelf of door een medewerker, maar steeds ondertekend door de indiener van de klacht.
Klachtenformulieren kan men bekomen bij het onthaal.
Alle formele klachten worden schriftelijk beantwoord. Dit houdt in dat bij eenvoudig op te lossen klachten de indiener binnen de 10 werkdagen schriftelijk op de hoogte gebracht wordt van de voorgestelde oplossing. Bij formele klachten wordt er een probleemanalyse gemaakt, met een conclusie. Er worden correctieve en preventieve maatregelen getroffen, er wordt een dossier bijgehouden waarin een aantal gegevens worden geregistreerd en de status van het probleem wordt opgevolgd.
- Meldingen: dit zijn eenvoudige klachten die onmiddellijk oplosbaar zijn en die geen structurele problemen inhouden. Zij kennen een snelle opvolging en oplossing door de direct betrokken medewerkers en dienst. Een melding kan vaak ad hoc opgelost worden door de persoon die deze melding ontvangt. Meldingen die vanuit het informele circuit herhaaldelijk worden gedaan krijgen hierdoor een structureel karakter en worden behandeld als formele klachten. Meldingen met een ernstig karakter worden eveneens behandeld als formele klachten.

5. Werkwijze

MELDING	WIE?
1. Uiting van een melding	Zie "toepassingsgebied procedure"
2. Oplossen of doorverwijzen Niveau medewerker <ul style="list-style-type: none"> - Eenvoudig oplosbaar door medewerker die binnen de eigen functiebeschrijving bevoegd is om de klacht op te lossen - Doorverwijzen naar een leidinggevende indien niet zelf oplosbaar Leidinggevende <ul style="list-style-type: none"> - Oplosbaar door leidinggevende - Doorverwijzen naar directeur indien niet zelf oplosbaar Directeur <ul style="list-style-type: none"> - Indien formeel (zie procedure formele klachten) - Indien informeel-zelf voorstel tot oplossing formuleren 	Medewerker die de klacht heeft ontvangen Leidinggevende Directeur
3. Feedback geven aan indiener van de klacht, indien zinvol	Klachtenbehandelaar
4. Oplossing uitvoeren	Klachtenbehandelaar en betrokken dienst

5. Indien indiener van de klacht niet tevreden is, naar hoger niveau stappen (zie procedure schriftelijke klacht)	
---	--

FORMELE, SCHRIFTELIJKE KLACHT	WIE?
1. Uiting van een schriftelijke klacht	Zie “toepassingsgebied procedure”
2. Beslissen of klacht formeel of informeel behandeld wordt en document dateren	Directeur
3. Klachtenbehandelaar toewijzen	Directeur
4. Onderzoek voeren. Klachtendossier in Care Solutions aanmaken en dossier klachtenopvolging in Care Solutions aanvullen	Directeur, klachtenbehandelaar, bevoegde dienst
5. Schriftelijke communicatie (binnen de 10 dagen na ontvangst van de schriftelijke klacht) <ul style="list-style-type: none"> - Indien opgelost binnen de 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht: eenmalige communicatie voorstel oplossing door directeur - Indien niet opgelost binnen de 10 werkdagen na ontvangst schriftelijke klacht: melding verwachte termijn van oplossing door directeur - Melding voorgestelde oplossing door directeur 	Directeur
6. Uitkomst <ul style="list-style-type: none"> - Indien niet tevreden met de oplossing, kan men zich richten tot het centraal klachtenmeldpunt of tot de Woonzorglijn (zie bijlage 2) - Indien wel tevreden worden correctieve en preventieve maatregelen uitgevoerd - Er volgt een evaluatie met de indiener van de klacht 1 maand en 3 maanden na het invoeren van de maatregelen 	Voorzitter OCMW Woonzorglijn Directeur, klachtenbehandelaar en bevoegde dienst Directeur en klachtenbehandelaar
8. Dossier klachtenopvolging in Care Solutions vervolledigen voor de jaarlijkse klachtenanalyse naar het BCBZ toe	Directeur
9. Invoeren in Care Solutions in het dossier Jaarlijkse klachtenanalyse	Directeur
10. Formele, schriftelijke klachten worden ook steeds op de OCMW raad gebracht	Directeur

Bijlage 3: Procedure bij brand

1. Vaststelling van de noodsituatie

- Raadpleeg de brandmeldcentrale om de juiste locatie te vinden
- Ga met 1 assistent naar de vermoedelijke locatie (brand)
- Doe een fluoehesje aan
- De coördinator geeft opdracht aan de assistentie om een blusapparaat mee te nemen naar de brand
- Voer de deurprocedure uit
- Open de deur ter inspectie van de toegankelijkheid van de kamer.
 - Indien de rook of de hitte het binnen gaan verhindert, sluit onmiddellijk de deur en leg het blusapparaat op de vloer vóór de deur
 - Bij GEEN hevige rookontwikkeling, ga de kamer binnen en doe inspectie of een eerste bluspoging mogelijk is.
- Ga terug naar buiten en sluit de deur

2. Eerste bluspoging

- Test het blustoestel buiten de gevarezone
- De coördinator doet de eerste bluspoging
- De assistent blijft op een veilige afstand buiten aan de deur staan en houdt contact met de coördinator
- Sluit de deur indien de brand niet te blussen is en leg het brandblusapparaat horizontaal op de vloer vóór de deur
- Druk een gele of rode meldknop in
- Geef opdracht om de hulpdiensten **112** te verwittigen

U spreekt met ... (eigen naam)

van het **woonverzorgingscentrum de Maaspoorte,**
Sionstraat 21 te Maaseik.

Er is brand in:

kamer (kamernummer – of lokaal)

op verdieping.....(naam van de verdieping), **in blok** (A, B, C, D, E, F)

Er zijn gewonden (aantal gewonden).

**!!!! Leg niet dicht als u in de wachtrij van de 112 komt te staan.
Anders komt u terug achteraan te staan bij een volgende oproep!!!**

!!!! Blijf aan de lijn voor verdere vragen vanuit de 112 !!!!

3. Evacuatie

De coördinator organiseert de horizontale evacuatie naar het dichtstbijzijnde veilige compartiment.

Stel je zodanig op dat de evacuatie voor jou gebeurt.

Geef opdrachten:

- om helpers te halen
- de interne alarmering te starten (zie actiekaart 3)
- de aangrenzende kamers als eerste te evacueren
- ramen en deuren te sluiten van gang en kamers
- voor een systematische evacuatie vanuit de verste kamer richting het veilige compartiment
- elke geëvacueerde vrije kamer te kenmerken mbv krijt (plaats een kruis of streep op de deur)
- om hulpdiensten op te vangen

Enkel de mobiele bewoners worden door het personeel geëvacueerd.

De bedlegerige bewoners blijven op de kamer met gesloten deur en ramen. Meld deze situatie zodat de brandweer kan evacueren.

Verlaat als laatste de getroffen afdeling om zeker te zijn dat iedereen veilig is.

Vraag in het veilige compartiment aan de helpers naar:

- toestand van de aanwezige bewoners
- de eventuele achter gebleven bewoners met de kamernummers

4. Opvang hulpdiensten

1. Doe een fluohesje aan.
Deze kan je overal vinden bij de brandblustoestellen.
2. Ga naar de slagboom, hoofdingang WZC
Spreek deze plaats ook af met de NC112 (NoodCentrale)
3. Geef de correcte informatie door aan de hulpdiensten
 - Aard van de noodsituatie
 - Voor- of achterzijde van het gebouw
 - Verdieping
 - Kamernummer
 - Gangletter (A-B-C-D-E-F)
 - Kortste weg naar de plaats van de noodsituatie
4. Blijf eventueel ter plaatse voor de opvang van de latere hulpdiensten
De brandweer neemt over !!

- Volg hun instructies op !!
5. Houd de toegang vrij voor de hulpdiensten

Bijlage 4: procedure grensoverschrijdend gedrag

1. DOEL

Preventie, detectie, correcte reactie op en behandeling van meldingen rond grensoverschrijdend gedrag.

2. DOELGROEP (TOEPASSINGSGEBIED)

Het betreft hier elk (vermoeden van) grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van een bewoner, en kan uitgaan van:

- Andere bewoners van woonzorgcentrum de Maaspoorte
- Vrijwilligers verbonden aan woonzorgcentrum de Maaspoorte
- Mantelzorgers, familieleden en andere personen betrokken bij de zorg, dienst- of hulpverlening: als melders van grensoverschrijdend gedrag
- Personeelsleden van woonzorgcentrum de Maaspoorte.

Wanneer er een vermoeden is van grensoverschrijdend gedrag van een bewoner ten aanzien van een personeelslid en het personeelslid wenst dit niet ter sprake te brengen binnen de dienst, wordt gehandeld zoals beschreven in het arbeidsreglement van de stad en het OCMW Maaseik.

3. DEFINITIES

Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag verwijst naar de hulpverleningscontext en is elk gedrag (seksueel, pesten, agressie, ...) of handeling, verbaal of non-verbaal, bewust of onbewust, komende van medewerkers (personeel, stagiaires, vrijwilligers) of mantelzorgers of bewoners van het WZC, dat de waardigheid en integriteit van de bewoner in het gedrag brengt en/of door de bewoner wordt ervaren als negatief, ongewenst of gedwongen. Dit is subjectief en persoonlijk en kan ook cultureel of maatschappelijk bepaald zijn.

Grensoverschrijdend gedrag : GOG

4. VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

Verantwoordelijkheden	Bevoegdheden
Vast bureau	<ul style="list-style-type: none"> • Goedkeuren van de procedure
Directeur zorg	<ul style="list-style-type: none"> • Eindverantwoordelijk voor de opmaak van de procedure • Eindverantwoordelijk voor onderzoek van het GOG, de opvolging, de evaluatie • Verantwoordelijk voor de preventieve maatregelen rond GOG
Leidinggevenden WZC	<ul style="list-style-type: none"> • Controle op naleven van de procedure • Verantwoordelijk voor onderzoek van het GOG, de opvolging, de evaluatie • Verantwoordelijk voor detectie • Verantwoordelijk voor sensibilisatie en opleiding van de medewerkers
Medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijk voor het signaleren van een vermoeden van GOG aan de leidinggevende • Uitvoerende verantwoordelijkheid (actief meewerken aan het onderzoek van GOG, de opvolging, de evaluatie)
Mantelzorgers, familieleden, bewoners	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijk voor het signaleren van een vermoeden van GOG aan personeelsleden en/of leidinggevenden

5. WERKWIJZE

5.1. Preventie

- Het creëren van een open sfeer binnen het WZC. Hierdoor worden medewerkers, mantelzorgers en bewoners aangemoedigd om onderwerpen te bespreken en ongerustheden te melden.
- Opleidingen kunnen worden aangeboden om medewerkers te leren hoe ze signalen en risicofactoren kunnen herkennen.
- De procedure rond GOG is opgenomen in de interne afsprakennota voor de bewoners van het WZC.
- De procedure rond GOG is opgenomen in het arbeidsreglement.

5.2. Detectie

Zowel medewerkers, bewoners als mantelzorgers kunnen getuigen zijn van GOG, of kunnen signaleren of vermoedens van GOG detecteren.

Het GOG kan fysiek en/of psychisch letsel bij het slachtoffer veroorzaken.
Het GOG kan al of niet van die aard zijn dat onmiddellijke actie noodzakelijk is.

5.3. Melding

- De melding kan gedaan worden door een bewoner, een medewerker of een persoon die nauw betrokken is bij de bewoner.
- De melding kan gebeuren aan een medewerker of aan een leidinggevende.
- De ontvanger van de melding beluistert de melder en neemt zijn/haar melding serieus. De ontvanger vermeldt tijdens dit gesprek dat hij het zal bespreken met de directeur / leidinggevende en dat er een terugkoppeling zal volgen naar de melder.

5.4. Onderzoek

Bij meldingen waaruit een zeer duidelijk GOG blijkt en de veiligheid van de bewoner in gevaar is, dient onmiddellijke actie ondernemen te worden, conform deze procedure.

Bij meldingen waaruit een vermoeden, maar nog geen bevestiging blijkt van GOG, wordt eerst een onderzoek gevoerd door de directeur/ leidinggevende samen met het team.

De directeur/leidinggevende voert gesprekken met enerzijds het “slachtoffer” en anderzijds de (vermoedelijke) dader.

Het team probeert een inschatting te maken van de ernst van de situatie, aan de hand van het Grenswijs-systeem. Dit Grenswijs-systeem is toegevoegd in bijlage.

Er wordt eventueel bijkomende expertise ingeroepen, afhankelijk van de aard van het GOG.

5.5. Conclusie en aanpak

Bij conclusie van ongegronde melding:

Opvolging ten aanzien van de betrokken partijen door de directe leidinggevende en/of directeur.
Bespreken van de verdere dienstverlening.

Bij conclusie GOG uitgaande van een personeelslid of vrijwilliger:

- Bij ernstig grensoverschrijdend gedrag : Verwittigen Agentschap Zorg en Gezondheid, directeur zorg en algemeen directeur, dienst P&O, bevoegde schepen.
- Bij licht grensoverschrijdend gedrag : maatregelen treffen om te voorkomen dat het gedrag zich nog stelt of om “het slachtoffer” te beschermen.

- Afspraken met betrekking tot de communicatie in ruimere zin (betrokkenen, slachtoffer, familie, dader, bewoners, personeel,...)
- Sancties indien de dader een personeelslid is: zie bepalingen in de rechtspositieregeling en het arbeidsreglement.
- Sancties indien de dader een vrijwilliger is: stopzetting van de vrijwilligersovereenkomst.
- Opvolging ten aanzien van de melder, de dader en het slachtoffer en bespreken van de verdere dienstverlening.
- In overleg met de algemeen directeur wordt de politie verwittigd.

Bij conclusie GOG uitgaande van een bewoner:

- Bij ernstig grensoverschrijdend gedrag : Verwittigen Agentschap Zorg en Gezondheid, directeur zorg en algemeen directeur, bevoegde schepen.
- Bij licht grensoverschrijdend gedrag : maatregelen treffen om te voorkomen dat het gedrag zich nog stelt of om “het slachtoffer” te beschermen.
Bij de dader zullen we nagaan welke behoefde er achter dit gedrag zit en we gaan in gesprek met de dader om andere manieren te vinden om zich te uiten. Wanneer een gesprek niet mogelijk is, bijvoorbeeld door dementie, dan zullen we met de familie en/of mantelzorgers aandacht hebben voor de onderliggende behoeftes.
- Organisatorische maatregelen treffen om dit in de toekomst te voorkomen.
- In gesprek gaan met de bewoner, de familie en/of de mantelzorgers.
- Indien de situatie dit vereist een gesprek aangaan met de huisarts van de bewoner en/of andere betrokken hulpverleners.
- Opvolging ten aanzien van de melder, de dader en het slachtoffer en bespreken van de verdere dienstverlening.
- In overleg met de algemeen directeur wordt de politie verwittigd.

5.6. Debriefing en evaluatie

Omwille van de impact die dergelijke meldingen op de betrokken partijen hebben, is een debriefing over de aanpak en het verloop belangrijk.

Eventuele aandachtspunten worden gebruikt om de procedure bij te sturen.

6. VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

Het Grenswijs-systeem.

Grenswijs is een initiatief van Sensoa, Icobra en Pimento om een beleid te maken rond agressie, pesten én seksueel grensoverschrijdend gedrag. Zij gebruiken het Vlaggensysteem van Sensoa om grensoverschrijdend gedrag te analyseren.

Dit systeem bevat zes criteria die je helpen om in te schatten of gedrag al dan niet over de grens gaat. De bedoeling hiervan is op de eerste plaats om een discussie op gang te brengen over het gestelde gedrag, rekening houdende met deze verschillende aspecten, en om de verdere aanpak te bepalen.

Klink hier voor meer informatie rond dit thema: <https://www.grenswijs.be/zes-criteria>

6.1 toestemming / akkoord

6.2 gelijkwaardigheid

6.3 vrijwilligheid

6.4 ontwikkelings-en functioneringsniveau

6.5 context

6.6 impact

In de laatste alinea vind je terug hoe we de criteria gebruiken om in te schatten of en hoe ernstig de situatie over de grens gaat.

Enkele tips om deze criteria toe te passen:

- De evaluatie gaat steeds over het gedrag, niet over de persoon.
- Begin steeds met het overlopen van de criteria, ook al zegt je buikgevoel dat je met een rode of zwarte kleur zit.
- Evalueer steeds het gedrag van één persoon per keer. In principe kan je het gedrag van elke betrokkene op deze manier evalueren. Meestal begin je bij de initiatiefnemer of de meest verantwoordelijke in de interactie. Aan die persoon geef je dan ook de beoordelingskleur. Je kan de criteria daarna toepassen op de andere betrokkenen.
- In veel situaties is er een opeenvolging of opstapeling van acties en gedragingen. Soms zijn er verschillende verhaallijnen. Dan kan het nodig zijn om een tijdslijn op te stellen en de opeenvolgende gebeurtenissen te analyseren, vooraleer een specifiek gedrag te gaan beoordelen.

6.1. Is er individuele toestemming of een maatschappelijk akkoord voor het gedrag ?

In welke mate stemmen de betrokkenen toe of in welke mate is er een akkoord voor dit specifieke gedrag?

Enerzijds bekijk je op individueel niveau of de betrokkenen toestemming geven voor het gestelde gedrag. Stemmen ze toe? Hebben ze hier expliciet om gevraagd? Is het gewenst?

Anderzijds onderzoek je hoe er op maatschappelijk niveau naar dit gedrag gekeken wordt. In het contact met mensen bestaan er namelijk veel formele en informele regels over hoe je met elkaar omgaat. Het is belangrijk dat je weet wat de gangbare omgangsvormen, normen en waarden binnen de maatschappij zijn én ze ook toepast.

Als de ene partij de andere in het ongewisse laat, misleidt, bedriegt of overrompelt, kan je niet van toestemming spreken. Naast omgangs- en beleefdheidsregels, zijn er ook een [aantal mensenrechten](#) aan de hand waarvan je kan checken of er toestemming of akkoord is.

6.2. Is er gelijkwaardigheid tussen de betrokkenen ?

Een situatie kan over de grens gaan zodra er een ongelijkwaardigheid is tussen de betrokkenen, in het nadeel van het doelwit. Dan is er sprake van een machtsoverwicht.

(On)gelijkwaardigheid tussen de betrokkenen kan voorkomen in aantal, leeftijd, kennis, intelligentie, aanzien, macht, positie, levenservaring, rijpheid, status...

In peestsituaties is er altijd sprake van ongelijkwaardigheid in het nadeel van het slachtoffer. Ook in seksuele interactie zijn beide partijen best aan elkaar gelijkwaardig, zodat de een de ander niet overheerst.

Wat als er een structurele ongelijkwaardigheid is tussen de betrokkenen (bijvoorbeeld tussen de verzorger en de dementerende gebruiker van het CDV)?

Dit criterium kan toch als gelijkwaardig beschouwd worden als de verzorger zijn functionele positie niet misbruikt.

De handelingen die de verzorger stelt moeten behoren tot zijn opdracht en niet gebeuren in het geheim maar met medeweten van de collega's én de gebruiker moet de handelingen die gesteld worden als prettig ervaren. Bij het negeren van dit gedrag spreekt men sowieso van grensoverschrijdend gedrag en de ernst hangt af van de mate van grensoverschrijding.

6.3. Is er vrijwilligheid, of is er druk of dwang ?

Bij dit criterium gaat het erom dat je uit vrije wil in de situatie zit en dat je uit vrije wil interageert met de ander. Het betekent ook dat je op eender welk moment 'stop' kan zeggen en uit de situatie kan stappen.

Er is geen vrijwilligheid wanneer iemand fysiek of psychisch gedwongen wordt om dingen te doen. Het kan gaan om manipulatie, chantage, misleiding, list, dreigementen of dwingen tot geheimhouding. De situatie wordt ernstiger naarmate je moeilijker uit de situatie kunt weggaan. Ga na of de pleger medewerking of volgzzaamheid wil bekomen van het slachtoffer tegen diens wil, door bijvoorbeeld:

- Af te tasten hoe de persoon macht krijgt over de ander door vleierij, belachelijk maken, in verwarring brengen, in verlegenheid brengen, bang maken.
- Om te kopen met bijvoorbeeld beloftes, straf, beloning.
- Macht of druk in te zetten.
- Dreigementen te uiten.
- Geweld in te zetten.

6.4. Past het gedrag bij het ontwikkelings- of functioneringsniveau ?

Van volwassenen verwachten we dat ze een minimum aan emotionele en gedragsmatige zelfsturing en maturiteit hebben om te kunnen functioneren in sociale situaties. Bij kinderen en jongeren (vb. de stagiaires of vakantiewerkers) is dat gedrag afhankelijk van hun ontwikkelingsfase op dat moment.

We verwachten dat een volwassene in staat is in te schatten wat gezond en aanvaardbaar gedrag is voor zichzelf en voor de ander. Daarnaast beseft een bekwame volwassene het belang van het respecteren van grenzen.

Soms zijn er redenen om aan te nemen dat de ander niet in staat is om die grenzen in te schatten of dat de zelfsturing verhinderd wordt. Denk bijvoorbeeld aan:

- Ziektebeeld of aftakeling, zoals dementie.
Als het gedrag een gevolg is van de dementie dan tellen we dit criterium niet mee.
We kijken naar het moment van het incident. Was de dementerende persoon op dat moment in staat om zijn gedrag in te schatten en zich hieraan te houden? Kan hij zijn gedrag nog zelf controleren? Hoe kan hij hierbij ondersteund worden? Welke controle moet er gegeven worden vanuit de context / begeleiding?
- Tijdelijke of permanente toestand, zoals psychose, manische of depressieve periode, periode van shock, rouw, trauma, oververmoeidheid, ...
- Onmondigheid: onvoldoende de taal spreken of onvoldoende de gewoontes en gebruiken kennen.
- Intoxicatie.
- ...

6.5. Is het gedrag passend in de context ?

Een moeder die haar kind hardhandig de stoep optrekt als er een auto met gierende banden aankomt, is iets anders dan wanneer de moeder hetzelfde doet omdat die een zakje chips aan de kassa van de supermarkt vraagt. Het is anders als je een collega apart negatieve feedback geeft dan op een verwijtende toon of in het bijzijn van anderen.

Afhankelijk van de etiquette en spelregels in een context wordt de situatie minder ernstig of is ze helemaal oké. Of omgekeerd: hoe minder passend het gedrag in de desbetreffende context, hoe ernstiger de situatie wordt.

Agressie en pesten past in geen enkele context (tenzij het om een afgebakende sport of een rollenspel in een training zou gaan).

Bij seksueel gedrag is de context bepalend. Bijvoorbeeld: In een openbare ruimte waar ook anderen aanwezig zijn, tellen de regels van de 'openbare zeden'. Dit geldt voor het ontbloten van geslachtsdelen, borsten en het vertonen van expliciet seksueel gedrag (gebaren, woorden, bewegingen, tekeningen...). Doet dit gedrag zich voor in intieme kring of in alle privacy, dan wordt niemand gestoord.

6.6. Is er een impact voor de betrokkenen ?

Een situatie gaat over de grens als er een negatieve impact of schade is: zowel voor de persoon die het gedrag initieert, de persoon die het gedrag ondergaat, als voor andere betrokkenen.

Schade kan zich op verschillende manieren uiten

- Schade aan objecten, bijvoorbeeld een kapotte gsm of een gebroken raam.
- Fysieke schade, bijvoorbeeld een blauwe plek, buil, botbreuk, een diepe snee... Zowel toegebracht door een ander of door automutilatie.
- Psychologische of emotionele schade, bijvoorbeeld hartkloppingen, herbeleving en gevoelens van wreveld, boosheid, schaamte, schuld, verdriet, (doods)angst, onveiligheid, machteloosheid,...
- Sociale schade of reputatieverlies, bijvoorbeeld, niet meer betrouwbaar gevonden worden, afgewezen worden, gebroken vriendschappen of relaties, je populariteit en aanzien verliezen.

Er is natuurlijk een verschil in gradatie

- Objecten kunnen in de meeste gevallen vervangen of hersteld worden, tenzij het over iets heel zeldzaam of waardevol gaat.
- Er kan sprake zijn van lichte fysieke schade die geen tot minimale EHBO vereist, tenzij het gaat over fysieke schade waarvoor een interventie door een arts nodig is of waarvoor zelfs chirurgie of levensreddend ingrijpen noodzakelijk is. Fysieke schade kan kortdurend, langdurend of net permanent zijn.
- De psychische en emotionele gevolgen kunnen van korte of middellange duur zijn en geen of een beperkte invloed hebben op het dagelijks functioneren van de persoon. Tenzij, in geval van psychisch trauma, kunnen de klachten juist blijven aanslepen en iemands functioneren volledig belemmeren.

Deze factoren kunnen de impact ernstiger maken:

- Herhaling en/of duur van het gedrag: in welke mate wordt het gedrag herhaald of blijft het gedrag doorgaan ondanks het feit dat er een signaal kwam dat het niet oké is?
- Intensiteit van het gedrag: hoe persoonlijk of intiem?
- Besef en/of intentie van de pleger: in welke mate is de pleger zich bewust van de (mogelijke) schade die aangericht wordt en/of in welke mate heeft de pleger de intentie om te kwetsen of te schaden?
- Gebruikte middelen, objecten, methoden: welk risico op schade of welk (potentieel) gevaar gaat er uit van het gestelde gedrag?
- Bereik: hoeveel mensen zijn betrokken of getuige?
- Steun: in welke mate is er steun of opvang vanuit de omgeving?
- ...

Gebruik de criteria om in te schatten of en hoe ernstig de situatie over de grens gaat.

Na het overlopen van alle criteria evalueren we de handeling is zijn geheel en kennen we hieraan één kleur toe:

- Groen: aanvaardbaar gedrag
 - Geel: licht grensoverschrijdend gedrag
 - Rood: ernstig grensoverschrijdend gedrag
 - Zwart: heel ernstig grensoverschrijdend gedrag
-
- Er is sprake van zwart (zeer ernstig grensoverschrijdend) gedrag als:
 - er duidelijk geen toestemming is van alle betrokkenen
 - het seksueel contact wordt afgedwongen met dreigementen, agressie of geweld
 - er een grote ongelijkwaardigheid is tussen beide partijen
 - het gedrag totaal niet overeenstemt met wat op die leeftijd gebruikelijk is
 - het gedrag zwaar aanstootgevend is
 - het zware fysieke, emotionele of psychologische schade tot gevolg heeft

- Er is sprake van rood (ernstig grensoverschrijdend) gedrag als:
 - er geen duidelijke toestemming is van beide betrokkenen
 - er gebruik gemaakt wordt van manipulatie, chantage of macht
 - er sprake is van een grote ongelijkwaardigheid tussen de betrokkenen
 - als het gedrag niet leeftijdsadequaat is
 - het gedrag beledigend of kwetsend is voor anderen
 - het gedrag fysieke, emotionele of psychologische schade veroorzaakt
- Er is sprake van geel (licht grensoverschrijdend) gedrag als:
 - er geen duidelijke wederzijdse toestemming is
 - er lichte dwang of druk gebruikt wordt
 - er sprake is van lichte ongelijkwaardigheid in leeftijd, rijpheid, intelligentie
 - er sprake is van licht aanstootgevend (onbeleefd) gedrag
 - het gedrag zelfbeschadigend kan zijn
 - het gedrag niet helemaal leeftijdsadequaat is
- Er is sprake van groen (aanvaardbaar) gedrag als:
 - er een duidelijke wederzijdse toestemming is
 - er geen enkele vorm van druk of dwang gebruikt wordt
 - beide partijen gelijkwaardig zijn
 - het gedrag ook bij leeftijdsgenoten geobserveerd wordt
 - het gedrag niet aanstootgevend is voor anderen
 - het gedrag niet schadelijk is voor persoon zelf



Criterion	Oké	Licht niet oké	Duidelijk niet oké	Zeer duidelijk niet oké
Toestemming /akkoord	Duidelijke wederzijdse toestemming Acceptabel gedrag	Geen duidelijke toestemming. OF onduidelijke afwijzing. OF onduidelijk verzet/bevriezen Licht niet acceptabel gedrag	Geen toestemming EN duidelijke afwijzing/verzet/bevriezen Duidelijk onacceptabel gedrag Herhaald geel	Geen toestemming EN herhaald duidelijke afwijzing/verzet/bevriezen Heel duidelijk onacceptabel gedrag Herhaald rood
Gelijkwaardigheid	Partijen zijn gelijkwaardig	Kleine/lichte ongelijkwaardigheid in aantal, leeftijd, fysieke kracht, sociale status, macht, ...	Duidelijke ongelijkwaardigheid in aantal, leeftijd, fysieke kracht, sociale status, macht, ...	Grote ongelijkwaardigheid in aantal, leeftijd, fysieke kracht, sociale status, macht, ...
Vrijwilligheid (geen druk of dwang)	Zonder dwang, druk, misleiding of list. Niet als verrassing opgedrongen.	Weinig dwang of druk. OF eenvraag naar geheimhouding. Je kan makkelijk weg uit de situatie.	Duidelijke dwang, list of druk en/of duidelijke eis tot geheimhouding. Je kan niet weg uit de situatie.	Heel zware chantage, dwang, druk, misleiding, dreiging en/of eis tot geheimhouding. Je kan niet weg uit de situatie.
Ontwikkelings- en functioneringsniveau	(-18) Het gedrag past bij de ontwikkeling (+18) Bij volle besef, competent, bekwaam.	(-18) Het gedrag past niet helemaal bij de ontwikkeling (+18) Licht gebrek aan competentie of lichte zorgen en twijfel over de bekwaamheid.	(-18) Het gedrag past niet bij de ontwikkeling (+18) Duidelijk gebrek aan (emotionele en/of gedragsmatige) zelfsturing. Of onder invloed.	(-18) Het gedrag past helemaal niet bij de ontwikkeling (+18) Zeer duidelijk gebrek aan (emotionele en/of gedragsmatige) zelfsturing. Of zwaar onder invloed.
Context	Past in de context en/of het gebeurt met de nodige privacy.	Past niet helemaal in de context en/of er is gebrek aan privacy.	Past niet in de context. Er is geen privacy. Er zijn ongenodigde of ongewilde toeschouwers.	Past duidelijk niet in de context. Er is geen privacy. Er zijn ongenodigde of ongewilde toeschouwers. Herhaald rood.
Impact	Geen impact. Of een positieve impact.	Onaangenaam, vervelend, lichte negatieve emoties/stress, schade aan objecten en/of lichte fysieke schade (EHBO volstaat). Dit heeft geen invloed op het functioneren of slechts in zeer beperkte mate.	Hevige negatieve emoties/angst/stress, herbeleving en/of fysieke schade waarbij tussenkomst van een arts nodig is. Dit blijft enkele dagen tot weken duren. Normaal functioneren is even moeilijker maar wel mogelijk. Sociale schade of reputatieverlies	Ernstig, langdurige of permanente negatieve impact: psychisch trauma, voortdurende stress en/of zware of permanente fysieke schade waarbij nood is aan chirurgie of levensreddend ingrijpen en/of aan langdurige medische en/of therapeutische behandeling. De persoon is langdurig of permanent belemmerd in het functioneren. Zware sociale schade of zwaar reputatieverlies