



# interne afsprakennota

Dagverzorgingscentrum het Maashuisje maakt samen met het woonzorgcentrum de Maaspoorte en de dienst thuiszorg & ouderen deel uit van de woonzorgdiensten van het OCMW 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 activiteiten aanbod 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 zorgbehoevenden 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 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 leiderschapstijl 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.

### Erkenningsnummers

- erkenning Vlaamse Gemeenschap: CE 1797
- erkenning RIZIV: 7-55032-16

Deze interne afsprakennota voor dagverzorgingscentrum het Maashuisje is vastgesteld conform:

- het woonzorgdecreet van 13 maart 2009 en uitvoerende besluiten
- het koninklijk besluit van 21 september 2004 houdende de vaststelling van de normen voor de bijzondere erkenning als rust -en verzorgingstehuis of als centrum voor dagverzorging

## Erkende en toezichhoudende instantie

De erkende instantie is het agentschap zorg en gezondheid:

[www.zorgengezondheid.be](http://www.zorgengezondheid.be)

De toezichhoudende instantie is zorginspectie: [www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be)

Koning Albert II-laan 35, bus 31, 1030 Brussel

## Inhoud

<b>Hoofdstuk I: Inleidende bepalingen</b> .....	<b>7</b>
1.1. O.C.M.W.....	7
1.2. Bevoegdheid voor ondertekening opnameovereenkomst.....	7
1.3. Pluralisme.....	7
1.4. Bevoegdheid van het vast bureau/de OCMW-raad.....	7
1.5. Vertegenwoordiger.....	7
<b>Hoofdstuk II: Opnamebeleid</b> .....	<b>8</b>
2.1. Voorwaarden voor opname.....	8
2.2. Inschrijving op de wachtlijst.....	8
2.3. Voorrangsregels.....	8
2.4. Weigering van opname.....	9
2.5. Opname.....	9
<b>Hoofdstuk III: Ontslagbeleid</b> .....	<b>11</b>
3.1. Opzeg door de gebruiker.....	11
3.2. Opzeg door het dagverzorgingscentrum.....	11
3.3. De specifieke regeling bij tijdelijke afwezigheid.....	11
<b>Hoofdstuk IV: Organisatie van het dagelijks leven en de verzorging</b> .....	<b>12</b>
4.1. De dagindeling.....	12
4.2. Zorg- en dienstverlening.....	12
4.3. Gebruikersdossier.....	13
4.4. Maaltijden.....	13
4.5. Contact met de mantelzorgers.....	14
4.6. De strategische beslissingen van het management/politieke organen.....	14
<b>Hoofdstuk V: Medische, paramedische, farmaceutische en andere zorgen</b> .....	<b>15</b>
5.1. Medicatiegebruik.....	15
5.2. Ziekenhuisopname.....	15
5.3. Hygiëne en verzorging.....	15
5.4. Paramedische zorgen.....	15
5.5. Levensende.....	16
5.6. Huisarts.....	16
5.7. Haarverzorging en pedicure.....	16

<b>Hoofdstuk VI: Inspraak van gebruikers en mantelzorgers</b>	<b>17</b>
6.1. Gebruikersraad .....	17
6.2. Overleg met mantelzorgers .....	17
6.3. Tevredenheidsmeting .....	17
6.4. Klachtenprocedure .....	17
<b>Hoofdstuk VII: Financiële afspraken</b>	<b>18</b>
7.1. Dagprijs .....	18
7.2. Zakgeld .....	18
7.3. Aanmaningen .....	18
<b>Hoofdstuk VIII : Algemene afspraken</b>	<b>19</b>
8.1. Huisdieren .....	19
8.2. Fooien en/of geschenken .....	19
8.3. Woonzorglijn .....	19
8.4. Toestemming foto's .....	19
<b>Hoofdstuk IX : Slotbepalingen</b>	<b>20</b>
<b>Bijlage 1: klachtenformulier</b>	<b>21</b>

Deze interne afsprakennota voor dagverzorgingscentrum het Maashuisje is vastgesteld conform het woonzorgdecreet van 13 maart 2009 en uitvoerende besluiten

# Hoofdstuk I: Inleidende bepalingen

## 1.1. O.C.M.W.

Het dagverzorgingscentrum 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 de opnameovereenkomst gedelegeerd naar het diensthoofd en de verpleegkundige van het Maashuisje.

## 1.3. Pluralisme

Het dagverzorgingscentrum staat open voor alle ouderen van de regio, ongeacht

- de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige overtuiging van de gebruiker
- het lidmaatschap van de gebruiker bij een organisatie of groepering
- de financiële draagkracht van de gebruiker;  
in voorkomend geval zal er onderzocht worden of er een financiële tussenkomst vanwege het OCMW noodzakelijk is om deze opvang toch te kunnen realiseren.
- de etnische afkomst van de gebruiker

## 1.4. Bevoegdheid van het vast bureau/de OCMW-raad

Alle aangelegenheden die niet door deze afsprakennota geregeld zijn, worden ter beslissing voorgelegd aan het vast bureau of de OCMW-raad.

## 1.5. Vertegenwoordiger

Alle afspraken worden gemaakt met de gebruiker zelf. De gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger ondertekent de opnameovereenkomst.

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

## Hoofdstuk II: Opnamebeleid

### **2.1. Voorwaarden voor opname**

De kandidaat-gebruiker moet de volle leeftijd van vijfenzestig jaar bereikt hebben. Maximaal kan 25% van het aantal gebruikers van het dagverzorgingscentrum, jonger dan 65 jaar, opgenomen worden.

In het dagverzorgingscentrum verblijven gebruikers die geen intensieve medische behandeling en toezicht nodig hebben, maar wel behoefte aan (re-)activering, verpleging, verzorging, toezicht en/of begeleiding in de activiteiten van het dagelijkse leven.

Zorgbehoevendheid kan geen reden zijn tot weigering van verblijf in het dagverzorgingscentrum, behalve:

- wanneer het personen betreft die wegens hun gedragingen zwaar storend zijn voor de andere gebruikers of voor het dagverzorgingscentrum zelf
- wanneer het personen betreft wiens lichamelijke toestand vraagt om specifieke verzorging (hulpmiddelen, passieve lift, omgeving,...) die door het dagverzorgingscentrum niet kan geboden worden.

### **2.2. Inschrijving op de wachtlijst**

Vooraleer opgenomen te kunnen worden in het dagverzorgingscentrum moet de kandidaat-gebruiker zich laten inschrijven op de wachtlijst van het dagverzorgingscentrum. Deze aanvraag wordt genoteerd op een aanmeldingsformulier.

### **2.3. Voorrangsregels**

De plaats op de wachtlijst wordt bepaald door het moment van aanvraag.

Voor de gemeenten waarmee een samenwerkingsovereenkomst betreffende dagverzorging voor ouderen werd opgesteld geldt volgende regeling:

Voor elke gemeente wordt 1 wachtlijst opgemaakt.

Bij een nieuwe opname zal eerst de wachtlijst van deze gemeenten worden aangesproken tot het afgesproken aantal verbruikersdagen per week is ingevuld.

Bij opname wordt tevens rekening gehouden met het aantal zorgbehoevenden per dag, met het maximum aantal gebruikers per dag (17) en met de plaats op de wachtlijst.



Gebruikers die reeds in het dagverzorgingscentrum verblijven en die een dag meer willen komen, krijgen voorrang op nieuwe gebruikers.

## **2.4. Weigering van opname**

De kandidaat-gebruiker heeft het recht een voorgestelde opname te weigeren.

Na een eerste weigering en tweede weigering, behoudt de kandidaat-gebruiker al zijn rechten als zou hij niet gecontacteerd geweest zijn.

Na een derde weigering wordt de kandidaat-gebruiker verwijderd van de wachtlijst of hij/zij komt onderaan op de wachtlijst. Hij/zij zal dan niet meer gecontacteerd worden bij het vrijkomen van een opnamemogelijkheid. Tussen de weigeringen ligt een minimale periode van drie maanden.

## **2.5. Opname**

Bij de opname wordt er tussen het dagverzorgingscentrum en de gebruiker (of zijn wettelijk vertegenwoordiger) een opnameovereenkomst afgesloten waarbij onder meer wordt vermeld:

- de identificatiegegevens van de contracterende partijen
- de identificatiegegevens van de persoon die belast is met de betaling, en de wijze waarop de betaling uitgevoerd zal worden
- de vermoedelijke periodiciteit van de zorg- en dienstverlening
- de dagprijs
- de diensten en leveringen die aanleiding geven tot extra vergoeding
- de regeling rond het vervoer
- de wijze waarop de overeenkomst kan beëindigd worden
- de regeling rond aansprakelijkheid en verzekeringen
- de verklaring dat de gebruiker / vertrouwenspersoon de interne afsprakennota ontvangen heeft en hiermee akkoord is

Van elke gebruiker worden, met respect voor de persoonlijke levenssfeer, de volgende gegevens bijgehouden:

- de volledige identiteit (naam, geboorteplaats en datum, burgerlijke staat, nationaliteit)
- in voorkomend geval, naam, adres en telefoonnummer van de behandelende geneesheer
- naam, adres en eventueel telefoonnummer van de personen die in geval van nood dienen te worden verwittigd

- in voorkomend geval, naam, adres en eventueel telefoonnummer van de vertrouwenspersoon

Het dagverzorgingscentrum garandeert ten aanzien van deze gegevens het respect van de wet op de privacy.

De gegevens die men bij aanvraag of in de loop van de hulpverlening verstrekt, worden opgeslagen in één of meerdere bestanden. De gegevens kunnen geraadpleegd worden door een beperkt aantal medewerkers van de woonzorgdiensten van het OCMW Maaseik. Ze worden uitsluitend gebruikt voor een kwalitatieve en efficiënte hulpverlening. De gebruiker / wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht om zijn gegevens te raadplegen en zo nodig te laten verbeteren. Onze medewerkers zijn verder gebonden door het beroepsgeheim, ook tegenover medebewoners.

Aan de buschauffeurs, de chauffeurs van de MMC en de vrijwilligers van het dagverzorgingscentrum wordt enkel die informatie verstrekt die nodig is om hun werk naar behoren te kunnen uitvoeren.

Vooraleer tot de opname over te gaan wordt aan de behandelende geneesheer een verklaring gevraagd, waarin de volgende elementen aan bod komen:

- medisch advies ter ondersteuning van de opname in het dagverzorgingscentrum
- de noodzakelijke medicatie gedurende het verblijf in het dagverzorgingscentrum
- in voorkomend geval de specificatie van het te volgen dieet
- eventuele adviezen in verband met verpleegkundige en/of psychosociale begeleiding
- de vaststelling dat de gebruiker bij de opname vrij is van besmettelijke ziektes / MRSA
- de DNR-code

## Hoofdstuk III: Ontslagbeleid

### **3.1. Opzeg door de gebruiker**

De gebruiker kan de overeenkomst op elke moment beëindigen, met onmiddellijke ingang, door een mondelinge mededeling aan de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum.

### **3.2. Opzeg door het dagverzorgingscentrum**

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

- indien er zich een situatie van overmacht voordoet waarbij de gebruiker niet meer op een kwalitatieve manier kan opgenomen of vervoerd worden
- indien blijkt dat het gedrag van de gebruiker het onmogelijk maakt om de rust en het normale leefpatroon in het dagverzorgingscentrum te bewaren
- indien de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de gebruiker een verblijf in het dagverzorgingscentrum onmogelijk maakt of wanneer zijn / haar lichamelijke toestand om specifieke verzorging vraagt (hulpmiddelen, passieve lift, omgeving, ...), die het dagverzorgingscentrum niet of onvoldoende kan bieden
- bij een verwachte of effectieve afwezigheid langer dan 8 weken, om welke reden dan ook (de gebruiker wordt, indien gewenst, bij voorrang terug opgenomen)
- palliatieve verzorging is niet mogelijk binnen het dagverzorgingscentrum
- bij wanbetaling van de maandelijkse facturen en dit na 2 schriftelijke verwittigingen

De stopzetting van het verblijf in het dagverzorgingscentrum gebeurt steeds in overleg met de gebruiker / wettelijke vertegenwoordiger.

Dit overleg dient te resulteren in een gepaste oplossing voor de gebruiker.

### **3.3. De specifieke regeling bij tijdelijke afwezigheid**

Indien men, per uitzondering, op een afgesproken dag niet naar het dagverzorgingscentrum kan komen, dient men dit zo snel mogelijk door te geven aan het personeel. Men hoeft deze dag niet te betalen.

Ten laatste om 09.15 uur diezelfde dag moet men de afwezigheid melden. Bij laattijdig afmelden, moet men de maaltijd betalen.

Wanneer de afwezigheid zich regelmatig voordoet zal het dagverzorgingscentrum evalueren of een verder verblijf mogelijk is.

## Hoofdstuk IV: Organisatie van het dagelijks leven en de verzorging

### 4.1. De dagindeling

Het dagverzorgingscentrum is geopend iedere werkdag van 09.00 tot 17.00 uur. Volgend dagschema wordt gehanteerd:

09.00-10.00 u. -ophalen van de gebruikers door de MMC of de bus en aankomst van de gebruikers die met eigen vervoer naar het dagverzorgingscentrum komen.  
-onthaal met koffie en ochtendgesprek

10.00-11.30 u. -individuele of groepsactiviteiten  
-mictietraining (= toiletgebeuren op regelmatige tijdstippen)

11.30-12.45 u. -middagmaal

12.45-14.00 u. -rustpauze

14.00-16.30 u. -groepsactiviteiten  
-koffie met een vieruurtje  
-mictietraining

16.30-16.55 u. -klaarmaken voor het vertrek naar huis  
-afhalen van de gebruikers die met eigen vervoer naar huis gaan

16.55-18.15 u. -naar huis brengen van de gebruikers met de MMC of de bus.

Naast de dagelijkse aanwezigheid van geschoold personeel worden de gebruikers ook door stagiaires en vrijwilligers begeleid.

Het dagverzorgingscentrum werkt een activiteitenprogramma uit. Dit wordt aan de gebruikers en de mantelzorgers meegedeeld.

### 4.2. Zorg- en dienstverlening

Aan de gebruiker wordt de hulp- en dienstverlening verzekerd die zijn / haar gezondheidstoestand vereist en wordt de nodige hulp verstrekt bij de dagelijkse handelingen van het leven.

Zelfredzaamheid staat centraal.

De nodige zorgen worden overlopen bij de intake en de hulpverlening wordt hieraan aangepast.

Aan de gebruiker wordt de gelegenheid geboden om te rusten.

De gebruiker geniet binnen de werking van het dagverzorgingscentrum een zo groot mogelijke vrijheid in zoverre de goede werking niet in gedrang komt.

De gebruiker is vrij om tijdens de aanwezigheid in het dagverzorgingscentrum bezoek te ontvangen. Dit mag de goede werking van het centrum niet in gedrang brengen.

Het dagverzorgingscentrum hanteert een fixatieprocedure waarbij alle maatregelen worden genomen om de veiligheid van de gebruiker te garanderen.

Het dagverzorgingscentrum hanteert een procedure seksueel grensoverschrijdend gedrag. Bij ieder vermoeden van seksueel grensoverschrijdend gedrag kan men contact opnemen met het personeel van het dagverzorgingscentrum.

### **4.3. Gebruikersdossier**

Voor iedere gebruiker wordt een gebruikersdossier bijgehouden dat de richtlijnen, de uitvoering en de evaluatie bevat wat betreft de hulp- en dienstverlening.

### **4.4. Maaltijden**

De gebruiker moet tenminste per dag één warme maaltijd ontvangen als hij/zij meer dan 4 uur in het dagverzorgingscentrum verblijft. Er wordt over gewaakt dat het voedsel gezond, afwisselend en bovendien aangepast is aan de gezondheidstoestand van de gebruiker.

De dieetvoorschriften van de behandelend geneesheer worden in acht genomen. Het dagverzorgingscentrum zorgt voor voldoende drinkbaar water.

#### **Voedselveiligheidsbeleid in het dagverzorgingscentrum**

Het dagverzorgingscentrum heeft samen met het woonzorgcentrum een procedure ontwikkeld rond voedselveiligheid.

Belangrijk hierbij is dat alle eten dat er gegeven wordt in het centrum steeds traceerbaar moet zijn. Als iemand ziek wordt van het eten moet er achterhaald kunnen worden vanwaar het eten komt en of daar de oorzaak ligt van het ziek worden.

Naar behandeling van de zieke toe kan dit levensbelangrijk zijn!

Naar de families toe speelt dit een rol voor de traktaties in het centrum.

Volgende afspraken gelden rond traktaties in het dagverzorgingscentrum:

Er mag niet meer zelf gebakken worden om te trakteren.

De gebruiker die trakteert moet dit kopen in de winkel of bij de bakker en moet het bonnetje van de aankoop een week bewaren of afgeven in het dagverzorgingscentrum.

Koopt men iets bij de bakker dan moet dit ten laatste 's anderendaags geleverd worden.

#### **4.5. Contact met de mantelzorgers**

Mantelzorgers kunnen de zorgagenda gebruiken voor overleg of kunnen steeds persoonlijk contact opnemen met het dagverzorgingscentrum. Enkele keren per jaar worden de mantelzorgers uitgenodigd voor een familieavond of om deel te nemen aan activiteiten. Op deze momenten is overleg met het personeel mogelijk.

#### **4.6. De strategische beslissingen van het management/politieke organen**

Belangrijke beslissingen van het management/politieke organen zullen via de gebruikersraad en/of via een schrijven aan de gebruikers/mantelzorgers worden meegedeeld.

## Hoofdstuk V: Medische, paramedische, farmaceutische en andere zorgen

### **5.1. Medicatiegebruik**

De medicatie, te nemen doorheen de dag, wordt dagelijks meegegeven van thuis. In het dagverzorgingscentrum wordt deze medicatie gegeven volgens de medicatiefiche. De gebruiker / mantelzorger dient het dagverzorgingscentrum steeds op de hoogte te houden van wijzigingen in de medicatiefiche.

De eindverantwoordelijkheid over welke medicatie is meegegeven ligt thuis.

### **5.2. Ziekenhuisopname**

Bij een ongeval of een plots ernstig ziek worden van de gebruiker wordt de 112 gebeld door het personeel. De kosten van de ambulance zullen ten laste gelegd worden van de gebruiker / vertrouwenspersoon.

Wanneer de mogelijkheid er is zal men eerst overleggen met de familie of de dokter van de gebruiker vooraleer tot een opname over te gaan.

### **5.3. Hygiëne en verzorging**

De gebruikers komen gewassen en gekleed naar het dagverzorgingscentrum. In het dagverzorgingscentrum worden alle zorgen verstrekt die de gezondheid van de gebruiker vereist. Hiervoor staat een team van zorgkundigen en verpleging ter beschikking.

Alle nodige hulp wordt geboden bij de handelingen van het dagelijks leven.

Het nodige incontinentiemateriaal wordt voorzien in het dagverzorgingscentrum, uitgezonderd dat wat nodig is om naar te huis te gaan.

Het dagverzorgingscentrum voert een beleid ter preventie van infectieziekten.

### **5.4. Paramedische zorgen**

In het dagverzorgingscentrum wordt er kinesitherapie gegeven om de mobiliteit van de gebruikers zolang mogelijk in stand te houden.

De ergotherapeute, tevens verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum, ondersteunt het team in het streven naar een optimale zelfredzaamheid van de gebruikers en zij bewaakt een zinvolle dagbesteding.

## **5.5. Levenseinde**

Indien de gebruiker beschikt over een DNR-code is het van belang om dit document aan het dagverzorgingscentrum te bezorgen.

Euthanasie is een beslissing van de gebruiker die in de thuissituatie getroffen wordt. Het dagverzorgingscentrum vraagt om hierover tijdig ingelicht te worden.

## **5.6. Huisarts**

De gebruiker behoudt tijdens het verblijf in het dagverzorgingscentrum de eigen huisarts.

Deze zal in noodsituaties gecontacteerd worden.

## **5.7. Haarverzorging en pedicure**

De gebruiker kan tegen betaling, naar het kapsalon gaan in het woonzorgcentrum en kan gebruik maken van de diensten van een pedicure die verbonden is aan het woonzorgcentrum.



## Hoofdstuk VI: Inspraak van gebruikers en mantelzorgers

### **6.1. Gebruikersraad**

Een 5-tal keer per jaar vindt er een gebruikersraad plaats met de gebruikers van het dagverzorgingscentrum die op dat moment aanwezig zijn. Dit overleg vindt iedere keer op een andere dag plaats waardoor alle gebruikers aan bod komen. De gebruikers kunnen advies uitbrengen over de werking van het dagverzorgingscentrum en suggesties aanbrengen. De items die werden besproken zijn onderwerp van het eerstvolgende teamoverleg.

### **6.2. Overleg met mantelzorgers**

Tijdens de contacten met de familie of mantelzorgers (persoonlijke contacten, zorgagenda, familieavond of activiteiten met de familie) kan men, binnen een positieve sfeer, suggesties aanbrengen om de werking van het dagverzorgingscentrum te verbeteren.

### **6.3. Tevredenheidsmeting**

2 maanden na de 1<sup>ste</sup> opnamedag wordt bij de facturatie een tevredenheidsmeting meegegeven. Deze peilt naar de tevredenheid en naar mogelijke verbeterpunten binnen de werking van het dagverzorgingscentrum. Tezamen met een nieuwe gebruiker krijgt tevens een gebruiker die al langer in het dagverzorgingscentrum verblijft de vraag om de tevredenheidsmeting in te vullen. Dit betekent dat men gedurende het verblijf in het dagverzorgingscentrum meermaals kan gevraagd worden om de tevredenheidsmeting in te vullen.

### **6.4. Klachtenprocedure**

We zien meldingen en klachten als kansen om onze werking te verbeteren.

Gebruikers, 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 is terug te vinden als bijlage aan deze interne afsprakennota.

Klachten en meldingen zullen ter harte genomen worden.

## Hoofdstuk VII: Financiële afspraken

### **7.1. Dagprijs**

De gebruiker betaalt een dagprijs zoals beschreven in de opnameovereenkomst. Op het einde van iedere maand wordt een rekening opgemaakt per gebruiker.

### **7.2. Zakgeld**

De gebruiker dient zelf voor zakgeld te zorgen.

### **7.3. Aanmaningen**

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

## Hoofdstuk VIII : Algemene afspraken

### **8.1. Huisdieren**

Huisdieren kunnen niet meegenomen worden naar het dagverzorgingscentrum.

### **8.2. Fooien en/of geschenken**

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

### **8.3. Woonzorglijn**

De Woonzorglijn geeft informatie en advies en behandelt klachten over ouderenvoorzieningen. Gebruikers, hun familie en vertegenwoordigers en ook het personeel kunnen bij de Woonzorglijn terecht met allerlei vragen en klachten.

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

✉ [woonzorglijn@zorg-en-gezondheid.be](mailto:woonzorglijn@zorg-en-gezondheid.be)  
[www.woonzorglijn.be](http://www.woonzorglijn.be)

### **8.4. Toestemming foto's**

In het dagverzorgingscentrum worden er regelmatig foto's genomen en af en toe wordt er gefilmd:

- om te tonen in het dagverzorgingscentrum aan andere gebruikers, vrijwilligers, medewerkers, bezoekers
- om te publiceren op onze website
- om, uitzonderlijk, op t.v. te tonen
- om op te hangen in het dagverzorgingscentrum

Foto's en film worden zorgvuldig uitgekozen op toonbaarheid.

In de opnameovereenkomst geeft de gebruiker / vertegenwoordiger al dan niet de toestemming om foto's of film te mogen maken waarin de gebruiker voorkomt en deze te gebruiken voor publicatie.

## Hoofdstuk IX : Slotbepalingen

Deze interne afsprakennota werd vastgelegd door de OCMW raad van Maaseik. Elke goedgekeurde wijziging moet vooraf worden meegedeeld en kan op zijn vroegst toegepast worden 30 dagen nadat de gebruiker of, in voorkomend geval, zijn vertegenwoordiger, er kennis van heeft genomen.

## Bijlage 1: klachtenformulier

<b>KLACHTENFORMULIER DVC HET MAASHUISJE</b>	
Datum klacht	
De naam van de indiener van de klacht Telefoon	

Omschrijving van de klacht

Klacht doorgegeven aan (medewerker DVC)	Handtekening van de indiener van de klacht
Naam : .....	

## Bijlage 2: klachtenprocedure

### DOEL

1. De gebruiker, mantelzorger en medewerker de mogelijkheid geven om een klacht te uiten over de hulp- en dienstverlening (sectorale minimale kwaliteitseis, SMK 1.13 klachtenrecht)

2. 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 vastgestelde tekortkomingen zich zouden herhalen.  
(sectorale minimale kwaliteitseis, SMK 1.14 klachtenrecht)

De ingesteldheid van de dienst 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.

### 1. TOEPASSINGSGEBIED:

Klachten kunnen afkomstig zijn van gebruikers, mantelzorgers, medewerkers, externe organisaties.

### 3 DEFINITIES EN OMSCHRIJVINGEN:

-Een klacht:

Een klacht is een uiting van ongenoegen over het hulp- en dienstverleningsaanbod.

-De indiener van de klacht:

Dit is de persoon die de klacht aanbrengt.

-Formele klachten:

Dit zijn klachten die ons via de formele weg (email, brief, klachtenformulier) bereiken. Bij formele klachten wordt steeds een probleemanalyse gemaakt, met een conclusie. Er worden correctieve en preventieve maatregelen getroffen, er wordt een dossier bijgehouden waarin de status van het probleem wordt opgevolgd.

Een klachtenformulier kan men bekomen bij de verantwoordelijke of bij het personeel van het dagverzorgingscentrum.

Dit formulier wordt ingevuld door de persoon zelf of door een personeelslid van het dagverzorgingscentrum, maar steeds ondertekend door de indiener van de klacht.

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 klachten die niet eenvoudig op te lossen zijn, meestal voor klachten waarvoor een intern onderzoek vereist is, wordt binnen de 10 werkdagen meegedeeld op welke termijn de indiener een oplossing kan verwachten.

Deze klachten worden jaarlijks gerapporteerd aan de OCMW-Raad via het kwaliteitsjaarverslag van het dagverzorgingscentrum.

-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 gedaan worden krijgen hierdoor een structureel karakter en worden behandeld als formele klachten. Meldingen met een ernstig karakter worden eveneens behandeld als formele klachten.

#### 4 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

<b>Verantwoordelijkheden</b>	<b>Bevoegdheden</b>
Verantwoordelijke dagverzorgingscentrum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eindverantwoordelijke voor de afhandeling van de meldingen, klachten en van de klachtenprocedure</li><li>• Verantwoordelijke voor de registratie van de meldingen en klachten</li><li>• Bevoegd voor de analyse van de meldingen en van de formele klachten of het onderzoek</li></ul>

	<p>naar de oorzaak van de meldingen of de formele klachten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwoordelijk en bevoegd voor het geven van feedback op de geformuleerde meldingen en klachten</li> <li>• Bevoegd voor de realisatie van corrigerende en preventieve maatregelen die voortvloeien uit de behandeling van de meldingen en klachten</li> </ul>
Alle personeelsleden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevoegd voor het ad hoc oplossen van een melding wanneer er geen indicatie is om deze melding als een klacht te behandelen</li> <li>• Bevoegd voor het doorverwijzen van de persoon met een melding of een klacht naar de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum</li> <li>• Bevoegd om mee te werken aan het onderzoek naar de analyse en de mogelijke oorzaken van meldingen of klachten en om mogelijke corrigerende maatregelen voor te stellen</li> <li>• Bevoegd voor het geven van feedback aangaande de meldingen en klachten, in overleg met de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum</li> </ul>
Stagiaires en vrijwilligers	Bevoegd voor het doorverwijzen van de persoon met een melding of klacht naar het personeel of de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum

## 5 WERKWIJZE VOOR HET AFHANDELEN VAN EEN MELDING:

Activiteit	Actie door wie	Eventueel document	Omschrijving actie
Een melding ontvangen	Alle medewerkers		Oor hebben voor de ontevredenheid van de gebruikers
Een melding doorgeven	Stagiaires en vrijwilligers		Signaleren van de melding aan het personeel of de verantwoordelijke



			van het dagverzorgingscentrum
Een melding afhandelen	Alle personeelsleden		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplossen van de melding</li> <li>• Signaleren van de melding aan de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum</li> <li>• Feedback geven aan de indiener van de melding</li> <li>• Indien de indiener niet tevreden is dan naar de procedure voor formele klachten verwijzen</li> </ul>

## 6 WERKWIJZE VOOR HET AFHANDELEN VAN EEN FORMELE KLACHT

Activiteit	Actie door wie	Eventueel document	Omschrijving actie
Een formele klacht indienen	Indiener van de klacht	Klachtenformulier of brief of email	Klacht wordt ingediend bij het personeel of de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum
Een onderzoek voeren naar de klacht en een dossier maken van de klacht	Verantwoordelijke of personeel dagverzorgingscentrum en de directeur Mens	Klachtenformulier in klachtenboek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klacht wordt onderzocht en de bevindingen worden in een dossier gebundeld in het klachtenboek</li> </ul>

			• Bespreking met de directeur Mens
Schriftelijke communiceren over de klacht	Verantwoordelijke dagverzorgingscentrum		Binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk communiceren over de oplossing of de termijn van de oplossing
Een conclusie trekken uit de afhandeling van de klacht	Indiener van de klacht		Indien men niet tevreden is over de oplossing van de klacht dan kan men zich richten tot de Woonzorglijn
Registreren van de klacht	Verantwoordelijke dagverzorgingscentrum	Via het kwaliteitsjaarverslag	Een korte samenvatting maken van de klacht en de behandeling van de klacht