
Interne afsprakennota Groep van assistentiewoningen Visart¹

In toepassing van het woonzorgdecreet dd. 15 februari 2019 en stambesluit dd. 28 juni 2019
Geregistreerd bij het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid



GROEP VAN ASSISTENTIEWONINGEN Visart
Hoogstraat 21 | 8690 Alveringem | T. 058/59 10 00
Email: thoge@alveringem.be
Erkenningsnummers: CE 3465

^{1 1} Goedgekeurd op de raad voor maatschappelijk welzijn dd. 29 december 2022

1. ALGEMENE BEPALINGEN

De groep van assistentiewoningen 't Hoge gelegen aan Hoogstraat 21 te 8690 Alveringem wordt door het lokaal bestuur van Alveringem beheerd en vertegenwoordigd door mevr. Karolien Avonture, voorzitter bijzonder comité sociale dienst en dhr. Wouter Accou, algemeen directeur.

De dagelijkse leiding is in handen van de directeur, mevr. Cynthia Bogaert. De woonassistent mevr. Veerle Barbier staat in voor de goede werking van de groep van assistentiewoningen. Het bureel van de woonassistent bevindt zich in het WZC, verbonden aan de groep van assistentiewoningen. Je kan haar telefonisch bereiken op het nummer 058/59 10 02 of via mail op veerle.barbier@alveringem.be, van maandag tot en met donderdag, tijdens de kantooruren.

De groep van assistentiewoningen omvat 3 éénkamerflats en 12 tweekamerflats.

Deze interne afsprakennota bevat praktische inlichtingen en de nodige basisafspraken die elke flatbewoner aanbelangen.

2. VERBLIJFSMODALITEITEN

Bezoekregeling

Iedere flatbewoner gaat vrij in en uit de assistentiewoning. De flatbewoner ontvangt vrij bezoek.

De flat

De flatbewoner mag aan de infrastructuur van de flat niets wijzigen. Muren, plinten, deuren, enz. schilderen we niet. Kaders bevestigen we aan de voorziene ophangsystemen. Het gebruik van behangpapier is verboden. De flatbewoner richt de flat in met eigen meubelen. Bevestigen van een windscherm op het balkon is verboden.

De flatbewoner staat zelf in voor de activatie van een tv-, telefoonabonnement of internetabonnement. De bewoners sluit een contract af met een waterbedrijf en een energieleverancier voor elektriciteit.

Toegang tot de flat

Enkel flatbewoners met een overeenkomst kunnen permanent in de flat verblijven. Bij opname leveren we sleutels af voor de flat en technische ruimte. We vragen een waarborg voor de sleutels. Het is verboden sleutels bij te maken of de cilinder van de flatdeur te vervangen.

De directeur, woonassistent, technisch medewerker en verpleegkundigen van het WZC beschikken over sleutels waarmee ze toegang tot elke flat hebben.

De flatbewoner sluit zijn flat af bij afwezigheid. Als de flatbewoner enkele dagen afwezig is, geeft hij dit door aan de woonassistent. De flatbewoner bezorgt een telefoonnummer waarop hij in geval van nood te bereiken is.

Bij afwezigheid van de flatbewoner heeft de directeur of de woonassistent de toelating voor het uitvoeren van werkzaamheden van dringende aard. De bewoner of contactpersoon brengen we op de hoogte indien mogelijk. Het is verboden zelf een herstelfirma aan te stellen voor herstellingen aan de infrastructuur van de flat. De bewoner richt zich voor herstellingen tot de technische dienst van het WZC.

De buitendeuren houden we dicht. We geven de code van de buitendeur niet door. De flatbewoner kan enkel eigen bezoekers toegang verlenen tot het gebouw. Personen die we niet kennen, verschaffen we via de parlofoon geen toegang tot het gebouw. De flatbewoner mag deze personen doorverwijzen naar de woonassistent.

Buitenomgeving

De flatbewoner kan vrij gebruik maken van de tuin, de patio, de petanquevelden, enz. We houden de buitenomgeving netjes. Het OCMW staat in voor het periodiek onderhoud van de tuin.

Leefmilieu en hygiëne

We vragen tussen 22 uur en 8 uur de stilte te respecteren.

De gemeenschappelijke ruimtes houden we netjes. De flatbewoner kan gratis gebruik maken van de gemeenschappelijke wasmachine en droogkast.

Het OCMW staat in voor het onderhoud van de gemeenschappelijke ruimtes.

Het is verboden voorwerpen in de gangen of de trappen te plaatsen.

De flatbewoner staat zelf in voor het onderhoud van de flat, met inbegrip van het terras en het balkon. Het OCMW onderhoudt trimestrieel de ramen van de flats.

Bij nalatigheid of hinder voor de andere flatbewoners, kan het OCMW, na contact met de flatbewoner of vertegenwoordiger, een poetsdienst inschakelen op kosten van de bewoner.

Roken

Het is verboden in de flat en in de gemeenschappelijke ruimtes te roken. Roken kan je op het terras

Huisdieren

Het is voor de flatbewoners niet toegelaten huisdieren te houden in de flat. Indien bezoekers kleine huisdieren meebrengen, vragen we erop toe te zien dat ze geen overlast bezorgen voor de andere flatbewoners.

Huisafval

Huisafval sorteren we en plaatsen we buiten op de dag van ophaling in de restafvalcontainers. Je betaalt per kg en per type afval. Zorg voor voldoende provisie op je diftarrekening. Zo wordt de ophaling van je container niet geblokkeerd. Geef ook het adres van de groep van assistentiewoningen aan de IVVO door als ophaaladres.

Voor de tijdelijke stockage van afval is een afsluitbare berging voorzien. Er kan geen grofvuil of glas gedeponeerd worden in de berging.

Activiteiten

De flatbewoners kunnen aansluiten bij de activiteiten in het WZC. De flatbewoner brengen we op de hoogte via een weekschema. Het schema hangen we uit in de wasruimte en in de lift. Het schema is ook raadpleegbaar in de polyvalente zaal waar we het middagmaal serveren.

Via de huiskrant brengen we de flatbewoners op de hoogte van het reilen en zeilen in de groep van assistentiewoningen.

Organisatie van de persoonlijke levensbeschouwing

We garanderen de vrije toegang voor de bedienaren van de erediensten.

Fooien

Flatbewoners zijn ten strengste verboden fooien en geschenken te geven aan medewerkers.

3. ZORG- EN DIENSTVERLENING

Woonassistent

De woonassistent is een zorgcoach en begeleidt alle vragen naar zorg- en dienstverlening. De woonassistent is op de hoogte van het aanbod van het OCMW en van externe partners.

De woonassistent sluit wekelijks aan op de bewonersvergadering. Bijkomend plant de woonassistent bezoeken in om zicht te krijgen op de zorgnoden.

Medische en farmaceutische zorgen

De flatbewoner kan vrij zijn geneesheer, kinesist, apotheek, thuiszorgdiensten, enz. kiezen. Wijzigingen geef je door aan de woonassistent.

Gebruikersdossier

Per bewoner houden we minstens volgende gegevens bij:

- Identiteit
- Naam van de huisarts en eventueel andere zorgverleners

- Naam, adres en telefoonnummer van de persoon die we dienen te waarschuwen in geval van nood
- Belangrijke medische aandoeningen
- Voorkeur van ziekenhuis
- Facturatiegegevens

Oproepsysteem

Elke flat beschikt over een vast noodoproepsysteem. Bijkomend voorzien we op vraag van de bewoner een draagbare zender. Wij vragen een waarborg voor het gebruik van de draagbare zender.

Het noodoproepsysteem staat in verbinding met het noodoproepsysteem van het woonzorgcentrum. De medewerkers van het woonzorgcentrum geven gevolg aan de oproep. Zij beschikken over een sleutel van de flat die ze indien nodig gebruiken.

Zij registreren op een aantoonbare manier de volgende gegevens:

- Dag en tijdstip van een noodoproep
- Reden van de noodoproep
- Gevolg dat aan de noodoproep werd gegeven

Crisis- en overbruggingszorg

Met het aanbieden van crisis- en overbruggingszorg willen we de flatbewoner zo lang als mogelijk in de flat laten verblijven. Indien dit tijdelijk niet meer kan, kijkt de woonassistent voor een oplossing in samenspraak met de flatbewoner en zijn vertegenwoordiger. De kosten verbonden aan de organisatie van de crisis- en overbruggingszorg zijn voor rekening van de bewoner.

Meer informatie over de organisatie van de crisis- en overbruggingszorg vind je terug in bijlage.

Vroegtijdige zorgplanning

Bij aanvang van het verblijf vragen we aan de flatbewoner of er reeds documenten met betrekking tot de vroegtijdige zorgplanning werden opgesteld. We vragen reeds ingevulde documenten (wilsverklaringen) te overhandigen. We noteren dit in het gebruikersdossier. Als de flatbewoner wijzigingen toebrengt aan zijn vroegtijdige zorgplanning, breng je de woonassistent op de hoogte.

De woonassistent staat open voor gesprekken over vroegtijdige zorgplanning. Indien nodig, leiden we de flatbewoner toe naar de diensten die de flatbewoner verder kunnen ondersteunen.

4. ONTSLAG UIT DE FLAT – BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST

De overeenkomst is afgesloten voor onbepaalde duur, waarbij de eerste maand voor beide partijen een proefperiode is.

De opnameovereenkomst kan voor de opnamedatum verbroken worden. De opzegging gebeurt door middel van een schriftelijk aangetekend schrijven of via brief tegen ontvangstbewijs. In dit geval vragen we een verbrekingsvergoeding van 14 keer de dagprijs.

Het overlijden van een kandidaat flatbewoner voorafgaand aan de opname, stelt onmiddellijk een einde aan de opnameovereenkomst. Er is geen verbrekingsvergoeding verschuldigd.

De opzegperiode binnen de proefperiode bedraagt 7 dagen. De opzeggingstermijn gaat in de eerstvolgende dag na ontvangst van het schriftelijk aangetekend schrijven van een van beide partijen of door middel van een brief tegen ontvangstbewijs aan een van beide partijen.

Na de proefperiode heeft de flatbewoner het recht een einde aan de opnameovereenkomst te stellen mits een opzegtermijn van 30 dagen. De opzeggingstermijn gaat in de eerstvolgende dag na ontvangst van het schriftelijk aangetekend schrijven of door middel van een brief tegen ontvangstbewijs.

Op vraag van de flatbewoner of de vertegenwoordiger kan de opzegtermijn, met akkoord van de directie, maximaal met 30 kalenderdagen verlengd worden.

Bij het overlijden van de flatbewoner, of als er meer dan één flatbewoner is, van de langstlevende bewoner, stopt de opnameovereenkomst onmiddellijk. Nabestaande hebben 5 dagen de tijd om de flat

te ontruimen. Dit gaat in op de eerste dag na het overlijden. Als beide partijen schriftelijk akkoord zijn, kan deze termijn verlengd worden.

Als het OCMW de overeenkomst wil beëindigen, bedraagt de opzeggingstermijn 60 dagen. De opzeggingstermijn gaat in de eerste dag die volgt op de betekening van het ontslag per aangetekend schrijven aan de flatbewoner. De opzegtermijn verlengen we tot een passend verblijf is gevonden.

Aanleiding tot beëindiging van de overeenkomst door het OCMW kan zijn:

- Gedragingen die zwaar storend zijn voor de medebewoners of voor de groep van assistentiewoningen
- Slecht onderhoud van de flat
- Onbetaalde facturen
- Het verstrekken van onjuiste informatie
- Lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner

Voor uitgebreide uitleg, informatie en procedure verwijzen we naar de clausule in de opnameovereenkomst.

Ongeacht wie de overeenkomst beëindigd, als de flat ontruimd en opnieuw bewoond is binnen de opzegtermijnen, rekenen we de dagprijs aan tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

Bij gelijk welk ontslag moet de flat volledig ontruimd worden. Voor elke dag dat de flat niet werd ontruimd binnen de vermelde opzeggingstermijnen, rekenen we de volledige dagprijs aan. De flat laten we net en proper achter. Is dit niet het geval, dan rekenen we schoonmaakkosten aan.

Het OCMW heeft het recht bij niet ontruiming van de flat, niet afgehaalde goederen op te slaan, voor rekening en risico van de flatbewoner. De goederen geven we niet vrij vooraleer aan de opslag verbonden kosten betaald zijn. Als de goederen na 3 maanden niet zijn opgehaald, vernietigen of verkopen we de goederen. De opbrengst van de verkoop is na aftrek van de kosten voor opslag en andere vorderingen voor de flatbewoner of rechthebbende.

Binnen 8 dagen na beëindiging van de overeenkomst, maken we een plaatsbeschrijving op in aanwezigheid van de flatbewoner of vertegenwoordiger. We leggen deze ter ondertekening voor. Vastgestelde schade die niet het gevolg is van gewone slijtage, rekenen we aan.

5. BRANDVEILIGHEID

We vragen aan de flatbewoner om volgende veiligheidsvoorschriften te respecteren:

- Enkel gebruik van CE gecertificeerde elektrische apparaten en verdeelstekkers of tafelcontactdozen (geen dominostekkers).
- Toestellen met beeldbuis zijn verboden. We laten enkel flatscreens toe.
- Bij defect of beschadiging van schakelaars, stopcontacten, ... vragen we de technische dienst van het WZC in te lichten.
- Er is een algemeen rookverbod in de gemeenschappelijke ruimtes.
- Het is verboden
 - Verwarmingstoestellen of kooktoestellen op gas of petroleum te gebruiken.
 - Te roken in de flat.
 - Elektrische scooter of batterij van de scooter op te laden tussen 22 uur en 8 uur of onbewaakt op te laden.

We organiseren brandoefeningen voor de flatbewoners. De richtlijnen bij brand brengen we aan op verschillende plaatsen. We tonen de flatbewoners welke evacuatie-route ze kunnen nemen in geval van nood. Bij brandoefeningen helpen we de flatbewoners en begeleiden hen om het geheel van reddingsoperaties en evacuatiemogelijkheden te begrijpen.

6. GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Het welzijn van de flatbewoners staat centraal. In onze dagelijkse werking stellen wij alles in het werk om onze flatbewoners een aangenaam verblijf te verzekeren binnen de groep van assistentiewoningen. We hanteren een nultolerantie ten opzichte van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de flatbewoners. Dit geldt voor alle vormen van grensoverschrijdend gedrag. De woonassistent en directie zijn de aanspreekpunten. Bij meldingen waaruit een vermoeden blijkt van grensoverschrijdend gedrag, voeren we een onderzoek uit. De procedure vind je terug in bijlage.

7. INSPRAAK EN KLACHTENBEHANDELING

Gebruikers- en familieraad

De groep van assistentiewoningen organiseert een gebruikers- en familieraad éénmaal per trimester. Deze gebruikersraad bestaat uit flatbewoners, familieleden en mantelzorgers van flatbewoners (minstens de helft van de leden zijn flatbewoners). De leden van de gebruikersraad geven suggesties en brengen advies uit over de werking van de groep van assistentiewoningen.

Het aantal leden kan om organisatorische redenen beperkt worden.
Het verslag van de gebruikers- en familieraad publiceren we in het huiskrantje.

Klachtenbeheer

Suggesties, opmerkingen of klachten kunnen flatbewoners, hun familie of mantelzorger noteren in een register.

De woonassistent is aangeduid als klachtenbehandelaar.

Suggesties, opmerkingen of klachten kunnen de flatbewoner, zijn familie of mantelzorger aan de woonassistent meedelen. Aan de indiener van een klacht geven we uiterlijk binnen de dertig kalenderdagen een antwoord. Indien de klacht gegrond is, gaat we over tot corrigerende en preventieve maatregelen.

Als je niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht, kan je contact opnemen met dhr. Wouter Accou, algemeen directeur lokaal bestuur Alveringem, op het nummer 058 28 8881

Het klachtenregister wordt op eenvoudige vraag ter inzage gegeven aan de gebruikersraad.

De flatbewoner kan zich rechtsreeks informeren bij de bevoegde overheidsdiensten. Deze overheidsdiensten zijn:

Woonzorglijn

De Woonzorglijn geeft informatie en advies en behandelt klachten over residentiële ouderenzorgvoorzieningen. Je kan de Woonzorglijn telefonisch bereiken via 02 553 75 00, elke werkdag van 9 tot 12 uur of via e-mail woonzorglijn@vlaanderen.be.

Meer informatie: www.zorg-en-gezondheid.be

8. DE INFORMATIE VAN DE ORGANISATIE EN STRATEGISCHE BESLISSINGEN

De groep van assistentiewoningen voert een actieve communicatie met de flatbewoners en omgeving met betrekking tot de strategische beleidsbeslissingen van het management, die een impact hebben op de dagelijkse werking op de kosten van het verblijf of de aard van de aangeboden hulp- en dienstverlening.

Deze wijzigingen kunnen op verschillende manieren kenbaar gemaakt worden:

- Via de huiskrant van de groep van assistentiewoningen.
- Via mededelingen in de gebruikersraad.
- Via specifieke infovergaderingen voor flatbewoners, familie en mantelzorgers in de groep van assistentiewoningen.
- Via een afzonderlijke nota die we versturen met de verblijfsfactuur.
-

9. SLOTBEPALINGEN

De bepalingen in deze afsprakennota moeten conform zijn zoals beschreven in het woonzorgdecreet; Deze afsprakennota is vastgesteld en goedgekeurd in de raad voor maatschappelijk welzijn van Deze afsprakennota kan enkel gewijzigd worden door een beslissing van de raad en deze vervangt alle voorgaande.

Deze afsprakennota ligt ter inzage voor het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid bij de sociale dienst van het WZC en in de groep van assistentiewoningen.

Alle flatbewoners gaan de verbintenis aan de voorschriften van deze interne afsprakennota na te leven.

Een exemplaar van de interne afsprakennota wordt tegen ontvangstbewijs, dat als akkoordverklaring geldt, aan elke flatbewoner overhandigd bij ondertekenen van de schriftelijke opnameovereenkomst.

Wijzigingen aan de interne afsprakennota worden vooraf meegedeeld en kunnen ten vroegste worden toegepast dertig dagen na de kennisgeving ervan aan de flatbewoner, of in voorkomend geval, zijn vertegenwoordiger. Daarnaast worden deze meegedeeld op de gebruikersraad.