

Interne afsprakennota

Geachte Mevrouw,
Geachte Heer,

U hebt de keuze gemaakt om in het woonzorgcentrum Mayerhof te komen wonen. Wij danken u voor het vertrouwen dat u in ons stelt, en wensen u van harte een aangenaam verblijf toe.

Omdat in Mayerhof vele residenten en personeelsleden samen leven, dienen wij enkele afspraken te maken. Met deze interne afsprakennota willen wij u laten kennis maken met de leefgewoonten in dit grote huis.

Op deze manier willen directie en personeel, in overeenstemming met de overheidsreglementering, een vriendelijk en positief leefklimaat in Mayerhof verzekeren.

Wij heten u van harte welkom.

De directie.

1. ALGEMENE SITUERING.

1.1. Het woonzorgcentrum Mayerhof wordt beheerd door de vereniging zonder winstoogmerk Sint Carolus Mayerhof vzw, Fredericusstraat 89, te Mortsel.

De dagelijkse leiding berust bij Jean-Pierre Van hoorickx, algemeen directeur.

1.2. Mayerhof is erkend door de Vlaamse Gemeenschap onder de nummers P.E. 208 voor 76 residenten (ROB) en VZB2021 voor 64 residenten (RVT). De voorziening is tevens erkend als Centrum voor Kortverblijf, meer bepaald voor 8 woongelegenheden onder nummer KPE208. De 40 assistentiewoningen zijn erkend onder het nummer PE2930.

Het toezicht gebeurt door het Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Afdeling Residentiële en gespecialiseerde zorg. Het woonzorgdecreet van 13 maart 2009 vormt het wettelijk kader voor de erkenning.

1.3. Mayerhof staat open voor semi-valide en zorgbehoefte dames, heren en (echt)paren die de leeftijd van 75 jaar bereikt hebben. Er gebeurt geen discriminatie op basis van etnische afkomst, geslacht of geaardheid. De persoonlijke filosofische, godsdienstige of politieke opvatting van elke resident wordt volkomen gerespecteerd.

1.4. De residenten betrekken een éénpersoonskamer waar zij kunnen genieten van een uitgebreid dienstenpakket. Bovendien zijn er gemeenschappelijke voorzieningen en vormen van dienstverlening waarop zij facultatief een beroep kunnen doen.

2. OPNAMEVOORWAARDEN EN OPNAMEPROCEDURE.

2.1 Om in Mayerhof te wonen, dient men aan volgende voorwaarden te voldoen:

- op het moment van de opname dient men in principe de leeftijd van 75 jaar bereikt te hebben. Bij koppels dient één van de partners aan de leeftijdsvoorwaarde te voldoen. Van deze leeftijd kan naargelang de zorgbehoefte afgeweken worden.
- aantonen dat men niet langer in de mogelijkheid is om individueel en zelfstandig te wonen.

2.2 Elke aanvraag tot opname wordt individueel onderzocht. De beslissing over de opname gebeurt op basis van de plaats op de wachtlijst en de opnamevoorwaarden.

De beslissing van de opname wordt niet beïnvloed door:

- de ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging;
- seksuele geaardheid en genderidentiteit;
- het lidmaatschap van een organisatie of groepering;
- financiële draagkracht;
- de voorkeuren die de bewoner geëxpliciteerd heeft voor zijn vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg en levenseindezorg, voor zover die voorkeuren toegelaten zijn in overeenstemming met de bestaande regelgeving;
- het dragerschap van micro-organismen waarvoor preventie van overdracht mogelijk is door het toepassen van de voorzorgsmaatregelen en voor zover dat dit dragerschap op dat moment geen risico vormt voor de andere bewoners.

2.3. Restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel.

Wij streven naar een optimale opvang waarbij zelfstandigheid en maximale keuzevrijheid centraal staan. Soms zijn residenten echter beperkt in hun mogelijkheden, bijvoorbeeld omwille van dementie of desoriëntatie. Om de veiligheid van deze residenten te garanderen is het soms nodig een aantal veiligheidsmaatregelen te hanteren :

- residenten met wegloupedrag of desoriëntatie verblijven op de gesloten afdeling. De residenten ervan kunnen niet vrij de afdeling verlaten, tenzij onder begeleiding.
- Als bijkomende veiligheid kunnen we residenten met desoriëntatie voorzien van een alarm-polshorloge dat het personeel waarschuwt wanneer ze de afdeling ongemerkt zouden verlaten.
- Door het toepassen van bovenstaande maatregelen kunnen wij maximaal vermijden dat bewoners gefixeerd dienen te worden. Wanneer dit in uitzonderlijke omstandigheden toch nodig is, bv. wanneer de resident een bedreiging vormt voor zijn persoonlijke veiligheid, kan er worden gefixeerd.

Deze maatregelen worden steeds in overleg met familie/vertrouwenspersoon genomen.

Reeds voor de opname wordt gestart met de opmaak van een zorgenplan in nauwe samenwerking met de kandidaat resident en de familie. Alle informatie wordt doorgegeven aan de betrokken diensten.

Alvorens opgenomen te worden, bezorgt de kandidaat resident een geneeskundig attest van de behandelende arts.

De interne afsprakennota wordt toegelicht en ondertekend ter goedkeuring door de kandidaat resident of de wettelijke vertegenwoordiger.

Vervolgens wordt er een schriftelijke woonovereenkomst van opname gesloten tussen Sint Carolus Mayerhof vzw en de kandidaat resident of de wettelijke vertegenwoordiger.

Tot slot kan overgegaan worden tot de opname.

Indien de opname niet onmiddellijk mogelijk is, wordt uw naam op de wachtlijst geplaatst. Voor de inschrijving voor opname in het woonzorgcentrum wordt geen vergoeding gevraagd.

3. HET WONEN.

3.1. De kamer.

U bent vrij om uw kamer met eigen meubelen en naar eigen smaak in te richten, dit in samenspraak en in overleg met de directie.

Let er wel op dat u de nodige bewegingsruimte overhoudt, zowel voor uzelf als voor het gebruik van medische toestellen.

Als bijlage bij de woonovereenkomst wordt in tweevoud een plaatsbeschrijving opgemaakt en een inventaris van de bezittingen die eigendom zijn van Mayerhof.

In de kamer en in de badkamer zijn op meerdere plaatsen contacten voor het noodoproepsysteem voorzien, waardoor u in contact komt met het verzorgend personeel.

Herstellingen aan eigen meubels, toestellen of radio mogen niet uitgevoerd worden door het technisch personeel van Mayerhof. Hiervoor dient u beroep te doen op een gespecialiseerde hersteldienst.

Voor het ophangen van kaders en andere siervoorwerpen verwijzen we naar onze technische dienst. Het is niet toegelaten om zelf gaten in de muren te maken.

In de ingemaakte kasten is plaats en ventilatie voorzien voor een kleine koelkast.

3.2. *Private leef sfeer.*

U beschikt over een sleutel van uw kamer. Mayerhof beschikt over een looper om in geval van nood hulp te bieden. Tevens kan, in onderling overleg, de looper gebruikt worden om tijdens uw afwezigheid de kamer te onderhouden of een herstelling uit te voeren.

De personeelsleden van Mayerhof zullen uw privacy ten volle respecteren. Enkel in gevallen bepaald in de "woonovereenkomst", of in deze "interne afsprakennota", zal daarop een uitzondering worden gemaakt.

In het kader van de door de overheid opgelegde reglementering om als woonzorgcentrum erkend te worden en via de ziekteverzekering een tegemoetkoming te verkrijgen, moet Mayerhof voor iedere bewoner een dossier aanleggen, waarin de nodige administratieve, verpleegkundige en medische gegevens zijn opgenomen.

Deze gegevens zijn noodzakelijk om een optimale verzorging en behandeling te kunnen garanderen. Dit bewonersdossier is strikt vertrouwelijk en derden hebben hierin geen inzage. Het aanleggen en bewaren van deze bewonersdossiers gebeurt conform de Europese 'Algemene Verordening Gegevensbescherming' of GDPR die van kracht is sinds 24 mei 2018 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer en met inachtnaam van de beginselen van het beroepsgeheim. Meer informatie over de gegevensbescherming vindt u in het document "privacypolicy".

Als resident hebt u overeenkomstig deze wet een direct inzage recht in de administratieve en zorggerelateerde gegevens van uw dossier, en desgewenst de mogelijkheid om onjuiste gegevens te laten corrigeren. Indien u van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, kan u zich wenden tot de functionaris gegevensbescherming (DPO) via dpo@mayerhof.be.

Voor de medische en verpleegkundige gegevens hebt u een indirect inzage recht. Concreet betekent dit dat u steeds uw huisarts of de coördinerende huisarts van Mayerhof kan consulteren om toelichting te verkrijgen omtrent de inhoud van uw medisch en verpleegkundig dossier. Desgewenst kunt u, mits schriftelijk mandaat, een andere arts aanduiden om de inhoud van uw medisch en verpleegkundig dossier na te gaan.

Uw briefwisseling en kranten worden elke ochtend op uw kamer gebracht.

Uw naam wordt aangebracht op het bord in de hall en naast uw kamerdeur. U kan vragen om ook de naam van uw echtgenoot op het naambordje aan te brengen. Bijvoorbeeld: Mevrouw Janssens - Peters.

In huis mogen geen katten, honden of grote vogelsoorten gehouden worden. Kleine kooivogels en een bescheiden aquarium zijn wel toegestaan op uw kamer indien u zelf voor de verzorging instaat.

U bent verantwoordelijk voor uw persoonlijke bezittingen.

3.3. Veiligheid.

Om zichzelf en anderen niet in gevaar te brengen is het nodig dat de residenten een bijzondere inspanning leveren om al die dingen te vermijden die brandgevaar kunnen opleveren, of andere risico's kunnen veroorzaken. Daarom zijn volgende veiligheidsvoorschriften uitgewerkt:

- U mag elektrische toestellen op uw kamer plaatsen, op voorwaarde dat deze toestellen een officieel keuringmerk dragen en nadat de toestellen gekeurd zijn door ons technisch personeel.
- Het is niet toegestaan om een elektrisch verwarmingstoestel bij te plaatsen of aanpassingen uit te voeren aan elektrische voorzieningen, leidingen of constructies. Verlichtingstoestellen mogen niet verwijderd of vervangen worden door eigen verlichtingsarmaturen. Hetzelfde geldt voor de brandwerende gordijnen.
- De resident zal ook medewerking verlenen aan de periodieke controles van de toestellen die zich op de kamer bevinden. Bij defect van een eigen toestel, zullen de resident of de familie zo vlug mogelijk de herstelling laten uitvoeren. Defecten aan een T.V.-toestel worden enkel door een erkend vakman hersteld. Defecten aan toestellen die eigendom zijn van Mayerhof worden enkel hersteld door de diensten aangewezen door Mayerhof.
- In het gebouw geldt een rookverbod, behalve in de tuin. Op uw kamer wordt het roken sterk afgeraden en slechts toegelaten mits gebruik van zelfdovende asbakken en mits u geen zuurstofbehandeling ondergaat. Roken in bed en asbakken ledigen in papiermandjes zijn gevaarlijke handelingen en zijn dan ook strikt verboden.
- Mayerhof heeft een Dienst voor Veiligheid en Gezondheid, die onder toezicht van de directie waken over de veiligheid. Zij zullen u vertrouwd maken met de veiligheidsvoorzieningen en u de wegen tonen waarlangs u in geval van nood het gebouw kunt verlaten.
- Elektrische rolwagens mogen in huis worden gebruikt mits voorafgaande toelating van de directie. Elektrische rolwagens mogen in huis een snelheid van 5 km per uur niet overschrijden. Snellere elektrische rolwagens zijn bedoeld voor extern gebruik.
- Er dient steeds op gelet te worden dat de gangen nooit belemmerd worden door rolstoelen of looprekjes. Deze mogen in geen geval op de gang geparkeerd worden.

3.4. Gemeenschappelijke plaatsen.

De gemeenschappelijke ruimten, zoals de tuin, de cafetaria, de zithoeken zijn er voor u. U bent ook welkom in de kapel en in het kapsalon.

Uw fiets kan u stallen in de fietsenberging. Uw auto kan op de parking aan de hoofdingang geplaatst worden.

3.5. Bezoek.

De bezoeken zijn volledig vrij. De residenten waken er mede over dat bezoekers het privé-karakter van Mayerhof respecteren.

De buitendeuren zijn open van 7 uur tot 21 uur. Buiten deze uren wordt de deur geopend, nadat men zich heeft kenbaar gemaakt.

Aan de residenten, bezoekers en personeel wordt gevraagd om de rust in huis te eerbiedigen. Bij gebruik van muziekinstrumenten, radio of t.v. moet men er steeds op bedacht zijn, de medebewoners niet te hinderen.

3.6. Bijzondere verblijfsvoorwaarden.

De dagprijs wordt op voorhand meegedeeld en wordt contractueel vastgelegd in de "woonovereenkomst". U dient er mee rekening te houden dat deze dagprijs in de loop van uw verblijf kan stijgen in evenredigheid met de algemene levensduurte. Het ministerie van Economische Zaken is bevoegd om deze prijzen te bepalen en goed te keuren.

Er wordt een individuele steekkaart opgesteld met de volledige identiteit van de resident, de naam en het telefoonnummer van de huisarts, alsmede de namen, adressen en telefoonnummers van de personen die in geval van nood moeten verwittigd worden. De resident kan vragen om op die fiche ook zijn godsdienstige of filosofische overtuiging te vermelden.

Indien de resident niet langer in de mogelijkheid is, om zelf zijn gelden en goederen te beheren, dient bij voorrang het beheerstoezicht uitgeoefend te worden door een aangesteld familielid. Bij ontstentenis van familie of gevolmachtigden wordt een voorlopige bewindvoerder aangesteld door de Vrederechter.

Wanneer u naar een feest of manifestatie gaat, elders overnacht, voor meerdere dagen afwezig zult zijn omwille van familiebezoek of hospitalisatie, verzoeken wij u om vooraf het personeel hiervan op de hoogte te brengen. Wij willen hiermee enkel voorkomen dat er onrust ontstaat door uw plotse afwezigheid.

Indien de medische toestand dit vereist kan de directie, indien mogelijk in overleg met de bewoner en familie, een overplaatsing naar de gesloten afdeling voor dementerenden regelen. In dit geval wordt de woonovereenkomst aangepast.

3.7. Verzekeringen.

De bepalingen aangaande de verzekeringen en de aansprakelijkheid kunt u terugvinden in de "woonovereenkomst" artikel 11.

3.8. Modaliteiten aangaande de beëindiging van de overeenkomst.

De modaliteiten aangaande de eventuele beëindiging van de overeenkomst vindt u terug in de "woonovereenkomst" artikel 7 en artikel 8.

3.9. Modaliteiten aangaande tijdelijke afwezigheden.

De modaliteiten aangaande de tijdelijke afwezigheden vindt u terug in de “woonovereenkomst” artikel 5

3.10. Verhuis.

Verhuizen gebeurt enkel op dagen en uren vooraf toegestaan in overleg met de directie. Voor verhuizingen mag de lift gebruikt worden, mits inachtnaam van de gewichtsbeperkingen die in de lift zijn vermeld, en mits inachtnaam van strikte veiligheidsmaatregelen voor de andere residenten.

Verhuizingen met ladderlift zijn enkel toegestaan langs de hiervoor voorziene ramen en na afspraak met de directie of sociale dienst.

4. DE VERZORGING.

4.1. Dienstverlening.

Mayerhof stelt een ruim pakket van diensten ter beschikking van de residenten. Dit dienstenpakket omvat voornamelijk verpleeghulp, kamerdienst en huishoudelijke hulp, administratieve hulp en animatie. Er wordt regelmatig, en voor de eerste maal ter gelegenheid van uw opname, overleg gepleegd met u en/of met uw familie, om de aard en de frequentie van de verpleegkundige en huishoudelijke hulp wederzijds te bepalen. Dit voorkomt onduidelijke verwachtingen en onjuiste afspraken.

Zowel overdag als 's nachts is verpleegkundig personeel aanwezig, die elke oproep van een resident zo vlug mogelijk zullen beantwoorden.

Ook als u zwaar zorgbehoevend wordt, zal alles in het werk worden gesteld om u een degelijke en aangepaste verzorging te verstrekken. Behoudens de bepalingen van artikel 7.3. van de "woonovereenkomst" wordt u dus niet overgebracht naar een ander rusthuis.

Indien uw behandelende geneesheer oordeelt dat een ziekenhuisopname noodzakelijk is, dan wordt u overgebracht naar het ziekenhuis van uw keuze.

U kan steeds uw vroegere huisarts, kinesist en pedicure behouden. Wanneer u echter een RVT-statuut (rust- en verzorging) hebt, is de kinesitherapie inbegrepen in de dagprijs.

Drie dagen per week is de kapster aanwezig. Via het personeel of het onthaal kan u een afspraak vastleggen. U kan uiteraard ook naar de kapster van uw keuze gaan.

4.2. Veiligheid en noodhulp.

Om u in geval van nood snel te kunnen helpen, zijn alle kamerdeuren uitgerust met een draaislot. U kan hiermee uw deur op slot doen als u in de kamer bent, maar het verplegend personeel kan in geval van nood met behulp van een looper uw deur openen.

4.3. Medische verzorging.

Elke resident is vrij de arts van zijn/haar keuze te raadplegen. Bij wijziging van geneesheer is het wenselijk dat men de verpleging hiervan op de hoogte brengt. Teneinde efficiënte noodhulp te kunnen bieden is het wenselijk dat de nodige actuele medische informatie beschikbaar is in het medisch dossier.

Om vergissingen in medicatiegebruik te vermijden is het wenselijk dat het verplegend personeel toezicht kan houden op de medicatie. Dit is niet bedoeld om uw zelfstandigheid te beknotten, maar enkel om ongevallen door verkeerd medicatiegebruik te voorkomen.

4.4. Palliatieve zorgen en vroegtijdige zorgplanning

In Mayerhof worden palliatieve zorgen geïntegreerd in de totale zorgcultuur. Een zorgcultuur die niet enkel de bewoner aangaat, maar tevens de familie, kennissen, vrienden en zorgenden. Om dit te verwezenlijken heeft Mayerhof een eigen Palliatief Support Team (PST). Het team is samengesteld uit mensen van verschillende beroepsdisciplines, zodat multidisciplinair kan gewerkt worden. Door tevens de familie te betrekken en te ondersteunen bij de begeleiding van de palliatieve bewoner zal men trachten een zo comfortabel mogelijk levenseinde te bereiken.

De diagnose van een terminale bewoner kan een gelegenheid zijn om de diverse opties te bespreken met betrekking tot de verdere zorgplanning van de bewoner. Dit kan best gebeuren voor er met een behandeling gestart wordt en in samenspraak met alle betrokkenen.

Idealiter zou een dergelijke zorgplanning reeds bij een opname in het rusthuis moeten gebeuren. We zijn er ons wel terdege van bewust dat dit niet voor iedereen even gemakkelijk bespreekbaar is.

Duidelijke keuzes over de terminale levensfase kan elke bewoner bespreken met zijn huisarts, het zorgteam, de directeur of de coördinerend arts van het Mayerhof.

In Mayerhof willen we vanuit verschillende mensvisies binnen de kernbegrippen van onze zorgvisie tot een menswaardig levenseinde komen voor elk individueel geval. In de problematiek rond het levenseinde en de ingrepen op de grens tussen leven en dood wordt op de eerste plaats naar de stervende geluisterd. Verder is het kwestie tussen de stervende, zijn arts(en), het zorgteam en de familieleden.

Mayerhof verzet zich niet tegen euthanasie indien aan de wettelijke voorwaarden is voldaan. De euthanaserende arts is volledig verantwoordelijk voor de navolging van de wettelijke bepalingen evenals voor de uitvoering van de euthanasie. Het palliatief support team wordt bij elke vraag tot euthanasie ingeschakeld.

4.5 Voeding.

Er zijn drie maaltijden per dag voorzien. Het ontbijt om 8 uur, het middagmaal om 12 uur en het avondmaal om 17.30 uur. Tevens wordt in de namiddag koffie geschonken.

De maaltijden worden in principe in de eetzaal genomen. Hiermee onderhoudt u uw sociale contacten.

Op basis van een weekmenu kan u uw keuzes maken voor de komende week.

Op voorschrift van uw huisdokter, kunnen ook aangepaste dieetmaaltijden voorzien worden.

Alle elementen van het menu, inclusief drank en nagerechten zijn in de dagprijs begrepen. Dit geldt ook voor het water dat permanent op uw kamer beschikbaar is.

4.6. Persoonlijke hygiëne.

Een goede hygiëne en persoonlijke verzorging bevorderen de leefsfeer en de gezondheid. Wij vragen u daar steeds aandacht voor te hebben. Als het moeilijk is voor een bepaald facet van uw verzorging in te staan, kan u steeds de hulp inroepen van het verplegend personeel. Anderzijds vragen wij de residenten om zich niet hulpbehoevender op te stellen dan nodig is. Elk stukje zelfredzaamheid, hoe klein ook, stimuleert het gevoel van eigenwaarde.

Wij raden u ten eerste aan om éénmaal per week gebruik te maken van het aangepaste ligbad of een douche te nemen. Ook hierbij ontvangt u alle hulp.

Wij vragen u tevens om geen kleding of ondergoed op uw kamer te wassen of te drogen. Hierdoor ontstaan onaangename geuren. Om hygiënische redenen is het noodzakelijk dat uw kledij en uw ondergoed zeer regelmatig in de was worden gegeven. Uw was kan gedaan worden door een wasserij naar uw keuze, of door uw familie. Tracht geen besparingen te doen op de hygiëne. Het beddengoed wordt telkens het nodig is en minstens 1 maal per week ververst.

4.7. Onderhoud.

Het onderhoud van uw kamer is eveneens in de dagprijs voorzien en wordt door Mayerhof georganiseerd. Het personeel volgt hierbij gestandaardiseerde werkmethoden en richtlijnen. Wij verzoeken de residenten deze richtlijnen niet te doorkruisen.

Een actief ventilatiesysteem zorgt voor de nodige verluchting. U hoeft dus niet uw ramen hiervoor te openen.

Het veelvuldig stockeren van voedingswaren is om hygiënische redenen niet toegestaan.

4.8. Dagindeling.

U bepaalt zelf de manier waarop u uw dag wil doorbrengen. U bepaalt zelf wanneer u opstaat en wanneer u zich klaarmaakt of wilt laten verzorgen. Dit alles wel binnen de interne mogelijkheden. U gaat ook slapen wanneer u dat wenst. De uren van de maaltijden vindt u terug onder de rubriek 4.5 voeding.

5. LEVEN IN DE RESIDENTIE MAYERHOF.

5.1. Levensbeschouwing.

Mayerhof is een christelijk geïnspireerde instelling die openstaat voor iedereen. Uw filosofische, politieke en godsdienstige overtuigingen worden gerespecteerd. Ook van de residenten en hun bezoekers wordt verwacht dat zij de overtuiging van elkeen eerbiedigen.

Het personeel is strikt gebonden door het beroepsgeheim. Wij vragen ook dat de residenten het privéleven van het personeel en van de mederesidenten respecteren.

5.2. Tijdsbesteding.

U woont zoveel mogelijk zelfstandig en beslist zelf over uw tijdsbesteding. U kan ten allen tijde, en vrijblijvend, deelnemen aan de veelvuldige activiteiten die ten behoeve van de residenten worden georganiseerd.

5.3. *Inpraak.*

Bewonersraad.

Ons woonzorgcentrum heeft een bewonersraad die maandelijks vergadert (niet tijdens de maanden juli – augustus en december). De raad brengt advies uit hetzij op eigen initiatief hetzij op verzoek van de directie, over alle aangelegenheden die de algemene werking van de residentie aanbelangen. De raad kan ook aanmerkingen maken op aangelegenheden die voor verbetering vatbaar zijn. Van iedere vergadering wordt een verslag opgemaakt dat gepubliceerd wordt in "Het Kapelklokske" dat om de maand verschijnt.

De gebruikersraad is samengesteld uit vertegenwoordigers van elke leefgroep, vertegenwoordigers van de instelling. De raad kiest een voorzitter en een verslaggever. De samenstelling van de gebruikersraad is te verkrijgen bij het onthaal.

Voor de bewoners van de assistentiewoningen is er een afzonderlijke gebruikersraad.

Familieraad.

Om de essentiële rol van de familie bij de zorg van de dementerende bejaarde te bestendigen, werd een familieraad opgericht ten behoeve van de bewoners van de gesloten afdeling. Op de familieraad worden op structurele wijze alle facetten besproken die van belang zijn voor het welbevinden van de bewoners. De raad is samengesteld uit een vaste groep familieleden, de directeur, de coördinator bewonerszorg, het afdelingshoofd en een personeelslid van de animatiedienst. Ze vergadert minstens driemaal per jaar en van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt.

Klachtenregister.

Woonzorgcentrum Mayerhof hanteert een klachtenprocedure met als doel:

- het geven van een aanvaardbaar antwoord binnen overeengekomen termijnen op een door resident of familie geformuleerde klacht
- het garanderen van medezeggenschap van de resident
- het vermijden van een vertrouwensbreuk in de relatie tussen resident en instelling
- het leggen van een basis voor corrigerende en preventie maatregelen

Opmerkingen en vragen van de resident en/of familie worden opgevangen en afgehandeld tijdens de gewone contacten van het personeel met de bewoner en / of familie.

De ontvangen klacht wordt door het personeelslid steeds doorgegeven aan het afdelingshoofd of diensthoofd, die ze doorspeelt aan de directie wanneer er geen bevredigende oplossing komt uit het overleg. Onder klacht verstaan we een ernstige ontevredenheid van de resident of zijn familie over een aspect van onze werking, hetzij inhoudelijk, hetzij organisatorisch. De klachtenprocedure wordt ingezet wanneer er geen bevredigende oplossing komt uit het overleg tussen het personeelslid dat de klacht ontvangt en de resident.

Aan de receptie is een klachtenregister beschikbaar, waarin door de resident suggesties, bemerkingen of klachten kunnen worden opgetekend. Deze aantekeningen moeten steeds de datum en de naam van de indiener vermelden. Aan de indiener wordt meegedeeld welk gevolg er gegeven wordt aan zijn suggestie of opmerking.

Formele klachten worden rechtstreeks aan de directeur gericht. De directie verbindt er zich toe om binnen de zeven dagen een uitvoerig antwoord te verstrekken.

6. SLOTBESCHOUWINGEN.

Directie en personeel staan graag tot uw beschikking en willen dit doen met zorg en toewijding. Daartegenover zal uw vriendelijkheid ons steeds veel genoeg doen.

De directie is niet verantwoordelijk voor het verlies van waardevolle voorwerpen.

Betwistingen in verband met de interpretatie of toepassing van deze "interne afsprakennota" kunnen aan de directie of aan de gebruikersraad worden geformuleerd.

Elke wijziging of nieuwe bepaling heeft slechts uitwerking de dertigste dag volgend op de schriftelijke betekening ervan aan de residenten. Deze betekening zal ten vroegste kunnen gebeuren vanaf de dag dat de goedkeuring vanwege het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap werd verkregen of als verworven kan worden beschouwd.

De goedgekeurde wijziging zal met ontvangstbewijs aan de residenten worden overhandigd.

Datum :

Algemeen directeur

Jean-Pierre Waterkeyn

Sint-Carolus Mayerhof vzw

03/460.05.11

jp.waterkeyn@mayerhof.be

Bijlage: Ontvangstbewijs "interne afsprakennota"

ONTVANGSTBEWIJS INTERNE AFSPRAKENNOTA

Ondergetekende..... verklaart de interne afsprakennota te hebben ontvangen.

Ik ga akkoord met de inhoud ervan.

Mortsel, de

Voor ontvangst en voor akkoord,

Handtekening resident:

De handtekening wordt voorafgegaan door de eigenhandig geschreven woorden: "gelezen en goedgekeurd". Indien de resident niet kan tekenen, dient overleg te worden gepleegd met de naaste familie.