

**Interne afsprakennota van dagverzorgingscentrum**

**“Breugheldal” van het Team ouderenzorg Dilbeek,**

**bijlage bij opnameovereenkomst**

# Team ouderenzorg

# Dagverzorgingscentrum Breugheldal

Erkenningsnummer: CE 1664

RIZIV –nummer: 7-55065-80

Itterbeeksebaan 208

1701 Dilbeek

Tel: 02/451 43 94

### Inhoudstabel

### Visie en opdrachtsverklaring van het dagverzorgingscentrum 3

Doel van de afsprakennota 3

1. De voorziening 4

2. Wie komt in aanmerking voor verblijf in het dagverzorgingscentrum? 5

3. Hoe verloopt de procedure voor het verblijf in het dagverzorgingscentrum? 5

4. Het dagelijkse leven in het dagverzorgingscentrum 6

5. De verzorging en verpleging in het dagverzorgingscentrum 9

6. Het gebruikersdossier 12

7. Communicatie tussen gebruiker en het dagverzorgingscentrum 12

8. Inspraak in de werking van de dagverzorgingscentrum 14

9. Wat te doen bij een klacht? 15

10. Wat te doen als u een dag niet kunt komen? 15

11. Wat bij ziekenhuisopname of langdurige afwezigheid? 16

12. Het beheer van gelden of goederen van de gebruiker 17

13. Hoe kan het verblijf in het dagverzorgingscentrum worden beëindigd? 17

14. Wijzigingen aan de opnameovereenkomst en de interne afsprakennota 18

15. Het toezicht op de erkenning van de dagverzorgingscentra 18

Slotbeschouwing

### Visie en opdrachtsverklaring van het dagverzorgingscentrum

Gezien de behoefte door een toegenomen vergrijzing en het maatschappelijk gegeven dat ouderen langer thuis wonen, wenst het OCMW haar dienstverlening hierop af te stellen.

In onze werking vertrekken we vanuit een holistische mensvisie. We plaatsen de gebruiker, met zijn fysische, psychische en spirituele aspecten, centraal in ons denken en doen.

Het dagverzorgingscentrum staat open voor ouderen met een zorgbehoefte, ongeacht hun herkomst en hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging.

Iedere gebruiker is een volwaardige en zelfstandige identiteit. We willen de gebruiker de ruimte geven om op basis van zijn eigen beslissingsrecht zijn leven naar eigen inzicht in te richten en te organiseren om zijn leven zo aangenaam mogelijk te maken.

We willen de gebruiker stimuleren om zijn zelfredzaamheid zo lang en maximaal mogelijk te behouden.

We respecteren steeds het recht op privacy.

We zorgen voor een huiselijke omgeving waarin iedere gebruiker zich gerespecteerd, veilig en geborgen voelt.

We streven naar zorg op maat met aandacht voor de individuele behoefte van iedere gebruiker.

We wensen door een kwaliteitsstreven onze werking permanent te verbeteren en door een innovatief beleid onze dienstverlening actueel te houden.

We wensen samenwerking en overleg met externe dienstverleners, netwerken, organisaties én het sociaal netwerk om onze doelstellingen en opdrachten te realiseren.

Om een verantwoorde hulp- en dienstverlening mogelijk te kunnen maken, wensen wij een gezond financieel beleid te voeren.

Wij wensen een werkomgeving te scheppen die onze medewerkers in staat stelt zich professioneel te ontplooien. We streven naar gemotiveerde en gekwalificeerde medewerkers die de kans krijgen zich verder te ontplooien. Vrijwilligers, stagiairs en studenten kunnen op de nodige ondersteuning rekenen.

**Doel van de afsprakennota**

Deze interne afsprakennota is een bijlage van de individuele opnameovereenkomst tussen de gebruiker, zijn vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger en het dagverzorgingscentrum.

Deze interne afsprakennota wil de aandacht vestigen op afspraken, die helpen het evenwicht tussen persoonlijke opvattingen en de algemene werking te bewaren.

De afspraken zijn noodzakelijk omdat het dagverzorgingscentrum zich richt op een verscheiden groep gebruikers, met sterk uiteenlopende noden en behoeften.

Duidelijke afspraken zijn noodzakelijk om het groepsgebeuren vlot en harmonieus te laten verlopen.

**1. De voorziening**

**1.1 Verantwoordelijke beheersinstantie**

Het dagverzorgingscentrum maakt deel uit van de afdeling ouderenzorg en wordt beheerd door het OCMW Dilbeek, Itterbeeksebaan 210, 1701 Itterbeek.

**1.2 De contactgegevens**

De gegevens van het dagverzorgingscentrum zijn:

Itterbeeksebaan 208

1701 Itterbeek

🕿 02/451 43 94

Email dagzorg@ocmw-dilbeek.be

**2. Wie komt in aanmerking voor verblijf in het dagverzorgingscentrum?**

**2.1 De doelgroep van de dagverzorgingscentrum**

Het dagverzorgingscentrum Breugheldal richt zich tot zorgbehoevende thuiswonende ouderen, die overdag nood hebben aan toezicht, verzorging, verpleging, (re)activering, zinvolle dagbesteding en begeleiding.

Het dagverzorgingscentrum stimuleert en organiseert activiteiten om de gebruiker toe te laten hun zelfredzaamheid te behouden, te bevorderen of mogelijks te herstellen.

Hierdoor wordt ondersteuning geboden en wordt wonen in de thuissituatie voor de gebruiker en zijn directe omgeving langer mogelijk.

Het dagverzorgingscentrum wil de mogelijkheid bieden aan de gebruiker en zijn directe omgeving sociale contacten te behouden of uit te bouwen.

**2.2 Geen bijzondere verblijfsvoorwaarden**

Het dagverzorgingscentrum hanteert in het opnamebeleid geen criterium op het vlak van ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging, etnische afkomst, lidmaatschap van bepaalde organisaties of de financiële draagkracht van de gebruikers.

De minimumleeftijd is wettelijk bepaald op 65 jaar. Mits een gemotiveerd verslag van de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum kan een uitzondering toegestaan worden. Dit is enkel mogelijk wanneer er geen aangepaste vorm van dienstverlening in de regio bestaat.

Deze criteria spelen evenmin een rol in het ontslagbeleid van het dagverzorgingscentrum.

De oudere mag niet storend zijn voor andere gebruikers of de algemene werking, heeft geen intensieve of acute medische behandeling nodig en vertoont geen manifest wegloopgedrag.

**3. Hoe verloopt de procedure voor het verblijf in het dagverzorgingscentrum?**

**3.1 Het informeren van de kandidaat- gebruiker**

Een eerste stap in de procedure is een verkennend gesprek en het uitgebreid informeren van de kandidaat- gebruiker, zijn vertrouwenspersoon en/ of vertegenwoordiger door de verantwoordelijke van de dagverzorgingscentrum. Dit gesprek gaat in het dagverzorgingscentrum door. Indien wenselijk of vereist, kan dit elders doorgaan.

Tijdens dit gesprek worden de kandidaat- gebruiker, zijn vertrouwenspersoon en/ of vertegenwoordiger geïnformeerd over de mogelijkheden en beperkingen van het dagverzorgingscentrum; de dagelijkse werking, de financiële en praktische aspecten van het verblijf.

Een belangrijk deel van dit gesprek bestaat uit het nagaan of het verblijf in een dagverzorgingscentrum de meest aangewezen vorm van hulp- en dienstverlening is voor de kandidaat- gebruiker.

De verantwoordelijke zal andere mogelijke vormen van hulp- en dienstverlening toelichten. Indien blijkt dat een andere vorm van hulp- en dienstverlening beter aansluit bij de noden en behoeften van de kandidaat- gebruiker, dan zal de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum de kandidaat- gebruiker doorverwijzen.

**3.2 De beslissing tot verblijf in het dagverzorgingscentrum**

Indien uit het verkennend gesprek de kandidaat- gebruiker, zijn vertrouwenspersoon en/ of vertegenwoordiger en de verantwoordelijke blijkt dat een verblijf in het dagverzorgingscentrum de meest aangewezen vorm van hulp- en dienstverlening is, dan kan de kandidaat- gebruiker, vertrouwenspersoon en/ of vertegenwoordiger beslissen tot verblijf in het dagverzorgingscentrum.

Op dit moment zal de frequentie van het verblijf en de vervoersregeling worden afgesproken. Deze kunnen worden aangepast in onderling akkoord.

Deze afspraken worden opgenomen in de opnameovereenkomst.

Uw aanvraag wordt voorgelegd aan het bijzonder comité sociale dienst die een beslissing neemt over het al dan niet aanvangen van de dienstverlening.

U ontvangt bij weigering een aangetekend schrijven van deze gemotiveerde beslissing.

Indien er op het ogenblik van de aanvraag geen plaats vrij is, worden de aanvragen chronologisch behandeld. De volgorde waarin de kandidaturen worden behandeld:

* Inwoners van Dilbeek in volgorde van aanvraag
* Niet- inwoners van Dilbeek

**4. Het dagelijkse leven in het dagverzorgingscentrum**

**4.1 Dienstverlening**

Het dagverzorgingscentrum is geopend op weekdagen tussen 08.30u en 17.00u, uitgezonderd de officiële feestdagen.

De gebruiker kan er wekelijks één of meerdere dagen terecht.

De gebruikersdagen worden bij aanvang overeengekomen met de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum. Het aantal dagen kan aangepast worden aan de wijzigende behoefte van de gebruiker of zijn omgeving.

De gebruiker verblijft minstens 6 uur in het dagverzorgingscentrum. Concreet betekent dit dat hij voor 10.00 uur aanwezig is en ten vroegste om 16.00 uur kan afgehaald worden.

**4.2 Dagprijs**

De dagprijs is het forfaitaire bedrag dat per dag betaald moet worden voor het gebruik van het dagverzorgingscentrum.

De dagprijs bedraagt 27,46 euro voor inwoners van Dilbeek en 30,51 euro voor niet- Dilbekenaren.

In de dagprijs is het volgende inbegrepen:

Toezicht en begeleiding, verzorgende, verpleegkundige en kinesitherapeutische (be)handelingen, activiteiten in het kader van de zinvolle dagbesteding binnen het dagverzorgingscentrum, middagmaal, dranken en versnaperingen.

Volgende supplementen kunnen aangerekend worden:

vervoer van en naar het dagverzorgingscentrum, persoonlijke uitgaven zoals dokters- en medicatiekosten, pedicure, kapper, bijkomende en aanvullende diensten die individueel aan- en verrekenbaar zijn én geen rechtstreeks verband houden met het verblijf in het dagverzorgingscentrum.

De betaling van de factuur kan door middel van overschrijving of domiciliëring. Het identificatienummer van OCMW Dilbeek is 89476.

De factuur moet betaald worden binnen de 14 dagen. Niet- betaling binnen dertig kalenderdagen kan aanleiding geven tot nalatigheidinteresten volgens de wettelijke rentevoet.

U dient een aanvraag in bij uw mutualiteit voor tussenkomst in de dagprijs. Zij zullen u graag de formaliteiten voor deze tussenkomst uitleggen.

Indien u financiële problemen zou ondervinden om de dagprijs te betalen, kan het OCMW van uw woonadres uw vraag voor een financiële tegemoetkoming overwegen. Indien het inkomen en/ of vermogen van de gebruiker ontoereikend is, zal het bijzonder comité sociale dienst van uw woonplaats, na een financieel onderzoek beslissen of het tekort zal bijgepast worden door de onderhoudsplichtigen of het OCMW.

Voor gebruikers uit Dilbeek kan u hiervoor contact opnemen met de maatschappelijk werkster mevrouw De Wit Nadine op tel: 02/451 43 94.

De dagprijs kan, met inachtneming van de wettelijke voorschriften, worden herzien.

De gewijzigde dagprijs kan ingaan dertig dagen na betekening van deze wijziging aan de gebruiker, zijn vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger.

**4.3 Het vervoer**

De gebruikers uit Dilbeek kunnen gebruik maken van de vervoersdienst van het OCMW Dilbeek. Zij worden afgehaald vanaf 08.30u en naar huis gebracht vanaf 17.00u.

De gebruikers die buiten Dilbeek verblijven, kunnen op hulp rekenen in de organisatie van het vervoer uitgevoerd door een derde. Het OCMW Dilbeek vergoedt deze vervoersdienst. De gebruiker betaalt aan het OCMW Dilbeek.

Indien de gebruiker beroep doet op vervoer of de organisatie van het vervoer van en naar het dagverzorgingscentrum, wordt een vergoeding aangerekend. Dit bedrag wordt via de maandelijkse factuur aangerekend.

Het vervoer wordt per rit als supplement aangerekend op de maandelijkse verblijfsfactuur.

De eenheidsprijs wordt berekend op basis van een kilometerprijs van 0,87 euro en de onderlinge afstand tussen verblijfsplaats en het dagverzorgingscentrum.

Het aantal kilometers wordt berekend via <http://www.viamichelin.nl/>

Gebruikers van Dilbeek ontvangen van het OCMW Dilbeek een korting van 0,50 euro per kilometer.

Indien een gebruiker geen recht heeft op de tegemoetkoming in de reiskosten, ontvangen zij van het OCMW Dilbeek een korting van 0,37 euro per kilometer.

Gebruikers die verblijven in Dilbeek betalen minimaal 2,50 euro per rit.

Gebruikers die buiten Dilbeek verblijven betalen minimaal 4,50 euro per rit.

Het vervoer georganiseerd door OCMW Dilbeek beperkt zich tot een maximale onderlinge afstand van 15 kilometer.

**4.4 De dagindeling en de activiteiten**

De gebruikers komen aan tussen 08.30u en 10.00u.

Een eerste activiteitenblok start om 10.00u.

Rond 12.00u wordt de tafel gedekt en gegeten.

Na de afwas krijgt men de kans om te rusten of te slapen, de krant te lezen, televisie te kijken of wat bij te praten...

Om 14.00u wordt koffie of thee gedronken, waarna een tweede activiteitenblok start.

Deze activiteit wordt omstreeks 16.30u afgerond.

Indien de gebruiker wordt afgehaald, kan dit vanaf 16.00u.

De gebruikers die door onze vervoerdienst naar huis worden gebracht, vertrekken om 17.00u.

Ieder kwartaal ontvang je een overzicht van de sluitingsdagen, gebruikersraden, praatcafés dementie, een aantal grotere activiteiten…

Activiteiten, buitenhuis, waarvoor een bijdrage moet betaald worden, zijn hierin opgenomen.

**4.5 De maaltijden**

De gebruiker krijgt een warme maaltijd.

Het weekmenu hangt uit in het dagverzorgingscentrum.

Dranken zijn vrij te verkrijgen.

Dieetvoeding en noodzakelijke aanpassingen van de maaltijd zijn mogelijk en worden gemeld aan de verantwoordelijke.

**4.6 Bezoek is welkom**

De gebruikers zijn vrij om familieleden, vrienden en kennissen te ontvangen, op voorwaarde dat zij het goede verloop van de werking niet verstoren.

Zij zijn welkom in het cafetaria.

**4.7 Huisdieren in het dagverzorgingscentrum**

Het is niet mogelijk dat de gebruikers hun huisdieren meebrengen naar het dagverzorgingscentrum, aangezien het welzijn van huisdieren niet volledig gegarandeerd kan worden. Het dagverzorgingscentrum houdt geen huisdieren in zijn lokalen.

**4.8 Roken**

Roken is toegelaten op het terras van het dagverzorgingscentrum.

**4.9 Het gebruik van de Nederlandse taal**

De hulp- en dienstverlening van het dagverzorgingscentrum gebeurt in het Nederlands.

**5. De verzorging en verpleging in het dagverzorgingscentrum**

**5.1 De mogelijkheden op het vlak van verpleging en verzorging**

Het dagverzorgingscentrum heeft, overeenkomstig de geldende wetgeving, gekwalificeerde personeelsleden in dienst.

De gebruiker kan op hen beroep doen voor verzorgende en verpleegkundige taken.

Het uitvoeren van verpleegkundige taken vereist een geneeskundig attest.

Het personeel houdt eraan dat de gebruikers hygiënisch verzorgd zijn en dat de kledij hygiënisch proper is.

De gebruikers krijgen hulp bij de activiteiten van het dagelijks leven en de verzorging die hun gezondheidstoestand vereist.

Een dossier wordt bijgehouden met richtlijnen in verband met verzorging en medicatie- inname.

De gebruiker kan beroep doen op de pedicure of kapster, die een samenwerkingsakkoord heeft met het OCMW Dilbeek en gehuisvest is in het lokaal dienstencentrum. De gebruiker, vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger kan op 02/451 43 95 of via het dagverzorgingscentrum een afspraak maken. De kostprijs wordt als supplement op de verblijfsfactuur aangerekend.

**5.2 Medicatie**

Uw huisarts dient informatie over de medische voorgeschiedenis, de medicatie en de verzorging door te geven.

Als de gebruiker medicatie moet innemen, kan de toediening door het personeel van de dagverzorgingscentrum gebeuren.

Om de toediening van de medicatie en/ of observatie van effecten en bijwerkingen goed te laten verlopen, is het noodzakelijk dat een actueel medicatieschema bij aanvang én bij elke wijziging wordt bezorgd aan het dagverzorgingscentrum.

De medicatie die men overdag moet nemen, wordt van thuis meegebracht.

U ontvangt van het dagverzorgingscentrum een verdeeldoosje, dat u dagelijks aanvult.

De gebruiker, zijn vertegenwoordiger (familie, thuisverpleegkundige…) is verantwoordelijk voor het correct klaarzetten van de medicatie.

Het personeel kijkt toe op het correct gebruik en de inname van de meegegeven medicatie.

Gebruikers die in de thuissituatie zelfstandig zijn voor hun medicatie-inname kunnen dit ook in het dagverzorgingscentrum.

Bij ondertekening van de overeenkomst verklaart u zich akkoord met deze regeling.

###### 5.3 Incontinentiemateriaal

Een incontinentieprobleem wordt op een discrete wijze opgevangen.

U kan advies inwinnen welk type materiaal het meest gepast is.

**5.4 Vrijheid van arts**

De gebruiker kan zijn huisarts ontvangen in de dagverzorgingscentrum. Hij blijft de medische opvolging verzekeren. Men kan eveneens beroep doen op de “aangesteld arts/ 'coördinerend en raadgevend arts'.

**5.5 Restrictiebeleid ten aanzien van gebruikers**

Het dagverzorgingscentrum wil de maximale bewegingsvrijheid garanderen voor zijn gebruikers. Het dagverzorgingscentrum hanteert een restrictie- arm beleid.

Het dagverzorgingscentrum kiest voor een zo klein mogelijke beperking van de bewegingsvrijheid. Om gebruikers die dwaalgedrag vertonen te kunnen ontvangen, is de inkom een sas met dubbele deur en drukknopbediening. De doorgang naar het woonzorgcentrum is voorzien van een codeslot.

Er kan in noodsituaties beslist worden de bewegingsvrijheid van de gebruiker te beperken om zijn veiligheid of deze van andere gebruikers te vrijwaren. Deze kan enkel beperkt in tijd.

De vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger wordt betrokken in het beslissingsproces met betrekking tot het opstarten, het voortzetten en het beëindigen van deze maatregelen.

Fixatie door middel van medicatie kan in overleg met familie en in opdracht van de huisarts, of zijn vervanger.

**5.6 Toezicht op de gebruikers**

Continu toezicht en begeleiding is gegarandeerd door aanwezigheid van één of meerdere personeelsleden. Bij activiteiten buitenhuis worden gebruikers steeds begeleid.

Het dagverzorgingscentrum is niet uitgerust om toezicht op gebruikers die manifest wegloopgedrag vertonen te garanderen. Wanneer een gebruiker manifest wegloopgedrag begint te vertonen, zal de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum dit melden aan de vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger. Indien ondanks aanpassingen met betrekking tot medicatiebeleid en/ of omgang geen verbetering optreedt, zal een doorverwijzing gebeuren naar een meer aangepaste vorm van hulp- en dienstverlening voor de gebruiker.

Wanneer de gebruiker het dagverzorgingscentrum verlaat, meldt men dit aan het personeel van het dagverzorgingscentrum.

Indien niet- gekende personen met de gebruiker het dagverzorgingscentrum wensen te verlaten, kan hen gevraagd worden zich te identificeren.

Wanneer het personeel van het dagverzorgingscentrum het beslissingsvermogen van de gebruikers als onvoldoende adequaat inschat, behouden zij zich het recht dit te weigeren, wanneer er geen voorafgaandelijk akkoord is met de vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger van de gebruiker.

De gebruiker houdt zich aan de richtlijnen van het personeel van het dagverzorgingscentrum met betrekking tot de veiligheid, in het bijzonder brandveiligheid en gebruik van (huishoud)apparaten.

**5.7 Mogelijkheden en beperkingen binnen het dagverzorgingscentrum in verband met het levenseinde**

Indien een gebruiker behoefte heeft aan palliatieve begeleiding zal het dagverzorgingscentrum ondersteuning bieden aan de gebruiker en zijn mantelzorger, in samenwerking met thuiszorg- en palliatieve diensten.

Het dagverzorgingscentrum is niet voorzien op gebruikers die intensieve medische behandelingen nodig hebben. Wanneer een gebruiker behoefte krijgt aan palliatieve verzorging zal de verantwoordelijke met de gebruiker, zijn vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger bespreken waar het dagverzorgingscentrum kan ondersteunen. In geen geval mag dit te belastend zijn voor de andere gebruikers en de dagelijkse werking.

Euthanasie is niet mogelijk in het dagverzorgingscentrum. De verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum staat open voor een gesprek met betrekking tot het levenseinde.

**5.8 Mogelijkheden en beperkingen binnen het dagverzorgingscentrum in verband met gebruikers met dementie**

In de begeleiding van gebruikers met dementie vertrekken we vanuit hun beleving.

Het dagverzorgingscentrum zal de gebruiker en/ of zijn omgeving ondersteunen om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen.

In het belang van de gebruiker dient dit in zo optimaal mogelijke omstandigheden te gebeuren. Het dagverzorgingscentrum wil de gebruikers en zijn omgeving hierin ondersteunen.

De gebruiker mag niet storend zijn voor andere gebruikers of de algemene werking, heeft geen intensieve of acute medische behandeling nodig en vertoont geen manifest wegloopgedrag.

**6. Het gebruikersdossier**

**6.1 Welke gegevens worden bijgehouden door de dagverzorgingscentrum?**

Het dagverzorgingscentrum houdt een dossier bij van iedere gebruiker.

Het gebruikersdossier bevat gegevens die nodig zijn tijdens het gebruik van het dagverzorgingscentrum.

Een gedeelte bevat gegevens over identiteit, de sociale context en de aanmeldingsreden van de gebruiker.

Er is een gedeelte waarin verzorgings- en medische aspecten zijn opgenomen.

Het bevat de richtlijnen voor de uitvoering en de evaluatie inzake hulp- en dienstverlening.

Deze gegevens worden bewaard met respect voor de privacy van de gebruiker.

Het dagverzorgingscentrum houdt geen medische dossier bij van de gebruikers. Deze worden door de huisarts bewaard.

**6.2 Inzagerecht**

De gebruiker, zijn vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger kan zijn persoonlijk dossier inkijken.

**7. Communicatie tussen gebruiker en het dagverzorgingscentrum**

**7.1 Het communicatieschriftje**

Voor iedere gebruiker wordt een communicatieschriftje gemaakt, waarin je de persoonsgegevens vindt. De briefwisseling en maandelijkse factuur worden via deze weg bezorgd, tenzij bij aanvang anders gevraagd door de gebruiker, vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger.

Iedere persoon, die betrokken is bij de zorg voor de gebruiker in de thuissituatie, kan aantekeningen met betrekking tot de gebruiker maken, die relevant zijn voor een andere persoon. Het is belangrijk om mekaar op de hoogte houden van mogelijke evoluties in de toestand van de gebruiker.

Het gebruik van het communicatieschriftje neemt niet weg dat de familie van de gebruiker persoonlijk contact kan opnemen met de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum.

**7.2 Jaar- en kwartaaloverzicht**

Je ontvangt via het communicatieschriftje een jaaroverzicht met sluitingsdagen, de data van de gebruikersraden.

Ieder kwartaal ontvang je een overzicht van de sluitingsdagen, gebruikersraden, praatcafés dementie, een aantal grotere activiteiten…

**7.3 Belangrijke strategische en beleidsbeslissingen met betrekking tot de werking en organisatie van het dagverzorgingscentrum en/of OCMW Dilbeek**

Het dagverzorgingscentrum houdt eraan de gebruikers en hun directe omgeving op de hoogte te brengen van belangrijke beleidstrategische beslissingen, die een invloed hebben op de dagelijkse werking, de verblijfskosten of de aard van de aangeboden hulp- en dienst- verlening.

Deze communicatie kan via verschillende kanalen gebeuren, waaronder de gebruikersraad.

**7.4 Overleg tussen gebruiker, vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger**

Regelmatige contacten zijn een voorwaarde voor het welslagen van het verblijf. De gebruiker, zijn vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger kan de vraag stellen om een overlegmoment te organiseren. Dit kan op eenvoudig verzoek aan de verantwoordelijke.

Wanneer de zorgsituatie dermate is gewijzigd, kan een overlegmoment met alle betrokken zorg- en dienstverleners georganiseerd worden om de samenwerking te coördineren en te optimaliseren.

De gebruiker, zijn vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger of één van de zorg- en dienstverleners kan hiertoe het initiatief nemen, wanneer de noodzaak zich voordoen.

**8. Inspraak in de werking van de dagverzorgingscentrum**

**8.1 De gebruikersraden**

Het dagverzorgingscentrum heeft driemaal per jaar een gebruikersraad.

Deze raad is samengesteld uit gebruikers, vertrouwenspersonen of vertegenwoordigers, familieleden en/ of mantelzorgers. Alle gebruikers, hun vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger ontvangen een uitnodiging.

De gebruikersraad kan advies uitbrengen, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van het dagverzorgingscentrum, over alle aangelegenheden die de algemene werking van het dagverzorgingscentrum betreffen. Er wordt een verslag opgemaakt, dat wordt meegestuurd met de maandelijkse factuur en een exemplaar op het dagverzorgingscentrum wordt bewaard.

**9. Wat te doen bij een klacht?**

**9.1 Inspraak en klachtenbeleid**

Het dagverzorgingscentrum is voortdurend op zoek naar manieren om de werking te verbeteren. Als de gebruiker, vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger of anderen

opmerkingen, suggesties hebben om de werking te helpen verbeteren, willen we deze graag kennen.

De verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum wil feiten kennen die aanleiding geven tot een opmerking of klacht met betrekking tot de werking en het personeel van het dagverzorgingscentrum. Deze kunnen zowel mondeling als schriftelijk meegedeeld worden. Zij worden in alle discretie besproken en behandeld.

De verantwoordelijke zal in eerste instantie nagaan of een gepaste oplossing met de gebruiker, vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger kan gerealiseerd worden.

Indien het niet mogelijk is binnen een termijn van zeven kalenderdagen een gepast en aanvaardbaar antwoord te formuleren, zal de indiener schriftelijk op de hoogte gebracht worden of deze melding al dan niet ontvankelijk verklaard is. Als de melding ontvankelijk verklaard is, wordt de melding geregistreerd en behandeld als klacht.

Zeven kalenderdagen na de registratie van de klacht wordt de indiener schriftelijk op de hoogte gebracht wie de klacht zal behandelen, in opdracht van de klachtencoördinator.

De behandelaar zal de feiten onderzoeken, corrigerende maatregelen voorstellen en een eindconclusie formuleren. De secretaris van het OCMW zal, als klachtencoördinator, het proces en resultaat van de procedure viseren.

Binnen de termijn van vijftig kalenderdagen wordt de indiener schriftelijk ingelicht van het resultaat van de procedure en de maatregelen die het bestuur zal treffen om herhaling van dergelijke feiten te voorkomen.

Het dagverzorgingscentrum zal periodiek informatie verstrekken op de klachtenmelding en - beleid via de gebruikersraad.

**9.2 Andere inspraakmogelijkheden**

De gebruiker, vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger is vrij om melding te maken van feiten via diverse andere kanalen:

Enkele mogelijke kanalen:

* Teamcoach ouderenzorg: Ineke Deruyver
* Voorzitter en/ of secretaris van groep Dilbeek
* Woonzorglijn 🕿078 15 25 25
* Vlaamse agentschap 🕿 02 553 35 00; zorg-en-gezondheid@vlaanderen.be

**9.3 Wat als u tevreden bent?**

Het dagverzorgingscentrum staat graag tot uw dienst.

Uw tevredenheid dient u niet uit te drukken in geld of geschenken, uw erkentelijkheid zal hen evenveel plezier doen.

**10. Wat te doen als u een dag niet kan aanwezig zijn?**

**10.1 De dagverzorgingscentra rekenen op uw aanwezigheid**

De gebruikersdagen worden bij aanvang overeengekomen met de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum.

Het dagverzorgingscentrum beschikt over een beperkt aantal plaatsen. Om zoveel mogelijk mensen te kunnen helpen, is het belangrijk dat de gebruiker zijn engagement nakomt.

Een gebruiker die zijn afwezigheid niet tijdig laat weten, ontneemt andere gebruikers of kandidaat- gebruikers de mogelijkheid om gebruik te maken van het dagverzorgingscentrum.

Een gebruiker die gebruik maakt van de vervoersdienst en niet tijdig verwittigt in geval van afwezigheid, zorgt dat gebruikers onnodig lang in het busje moeten zitten.

**10.2 Wat u moet doen als u niet kan komen**

Als u niet aanwezig kan zijn omwille van geplande vakantie, consultaties… verwittig je onmiddellijk het dagverzorgingscentrum. Dit gebeurt via het communicatieschriftje, of meld je aan één van de personeelsleden.

Indien de gebruiker niet kan aanwezig zijn wegens medische redenen of onvoorziene omstandigheden, én de gebruiker hierdoor niet tijdig kan afzeggen, zal hij voor de eerste afwezigheidsdag geen dagprijs of vergoeding voor vervoer betalen. We verwachten dat de gebruiker, zijn vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger ons zo snel als mogelijk verwittigd.

U kan dit telefonisch op 02/451 43 94 vanaf 08.30u.

Als de gebruiker, zijn vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger bij geplande afwezigheden nalaat het dagverzorgingscentrum te verwittigen, kunnen deze afwezigheidsdagen worden aangerekend. De eerste dag zal de minimale forfaitaire vergoeding voor vervoer aangerekend worden.

**11. Wat bij ziekenhuisopname of langdurige afwezigheid?**

**11.1 Het behouden van uw plaats**

Het is mogelijk dat een gebruiker langdurig niet aanwezig kan zijn, bijvoorbeeld in geval van een ziekenhuisopname, revalidatie, kortverblijf ...

Wanneer een gebruiker om gegronde reden niet aanwezig kan zijn, behoudt de gebruiker zijn plaats in het dagverzorgingscentrum, zodat hij onmiddellijk kan terugkeren. De periode waarin de plaats voorbehouden blijft, bedraagt maximaal drie maanden.

De gebruiker of de vertegenwoordiger van de gebruiker moet de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum op de hoogte houden van de duur van de te verwachten periode van afwezigheid. Het is op deze manier mogelijk een kandidaat- gebruiker tijdelijk de mogelijkheid te bieden gebruik te maken van het dagverzorgingscentrum.

**11.2 Bij een afwezigheid van langer dan drie maanden**

Indien de afwezigheid van de gebruiker langer duurt dan drie maanden, ongeacht of de duur van deze periode bij het begin van de afwezigheid kon worden voorzien, wordt de plaats van de gebruiker in de dagverzorgingscentra open verklaard.

Indien de gebruiker na zijn afwezigheid terug wenst te komen, moet de gebruiker, zijn vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger dit melden aan de verantwoordelijke.

Deze melding kan dit zowel tijdens als na de afwezigheidperiode.

**12. Het beheer van gelden of goederen van de gebruiker**

**12.1 Het toevertrouwen van het beheer van gelden of goederen**

Het beheer van gelden of goederen van de gebruiker of het bewaren hiervan kan in geen geval worden toevertrouwd aan het dagverzorgingscentrum.

**13. Hoe kan het verblijf in het dagverzorgingscentrum worden beëindigd?**

**13.1 Beëindiging door de gebruiker, vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger**

De gebruiker, zijn vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger kan de opnameovereenkomst op elk moment met onmiddellijke ingang beëindigen.

Deze beëindiging kan zowel mondeling, telefonisch als schriftelijk gebeuren, maar moet wel gericht zijn aan de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum.

Het overlijden van de gebruiker stelt van rechtswege een einde aan de opnameovereenkomst.

* 1. **Beëindiging door het dagverzorgingscentrum**

Het dagverzorgingscentrum kan overgaan tot beëindiging van verblijf van de gebruiker in de volgende gevallen:

* Indien de gebruiker zwaar storend gedrag veroorzaakt voor de andere gebruikers of de goede werking van het dagverzorgingscentrum.
* Indien de gebruiker zich herhaaldelijk aan de bepalingen van de opnameovereenkomst of de interne afsprakennota weigert te houden, na bemiddeling door de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum.
* Indien de gebruiker zich schuldig maakt aan een zware fout in de naleving of uitvoering van de opnameovereenkomst of de interne afsprakennota.De opnameovereenkomst kan onmiddellijk beëindigd worden zonder opzeggingsperiode.
* Indien de gebruiker gedrag stelt, ten gevolge van zijn fysieke en psychische

gezondheidstoestand, dat blijvend storend is voor andere gebruikers of de goede algemene werking. In dit geval wordt het advies ingewonnen van de behandelende huisarts, in voorkomend geval van de coördinerend geneesheer, en het multidisciplinair team van het dagverzorgingscentrum.

* Indien blijkt dat de gebruiker, zijn vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger bij het aangaan van de opnameovereenkomst onjuiste of onvolledige inlichtingen hebben verstrekt over gegevens die dusdanig essentieel zijn voor de verzorging en verblijf dat er geen opnameovereenkomst zou afgesloten zijn indien de juiste en volledige gegevens beschikbaar zouden geweest zijn.
* Indien er zich een situatie van overmacht voordoet waardoor de dienstverlening niet op een kwalitatieve manier kan gegarandeerd.

Indien het bijzonder comité sociale dienst beslist om éénzijdig de opnameovereenkomst te beëindigen, zal deze gemotiveerde beslissing met een aangetekend schrijven gemeld worden aan de gebruiker, zijn vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger.

In dit schrijven is de wijze waarop men in beroep kan gaan tegen deze beslissing vermeld.

De opzeggingstermijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van dit aangetekend schrijven en bedraagt veertien kalenderdagen.

De opzeggingstermijn is in de eerste maand na het eerste verblijf beperkt tot zeven kalenderdagen.

Gedurende de opzeggingstermijn wordt er geen extra vergoeding aangerekend dan de verschuldigde dagprijs en supplementen.

**13.3 Doorverwijzing naar de meest aangepaste vorm van zorg- en hulpverlening**

Het OCMW Dilbeek engageert zich om voor iedere gebruiker mee te helpen zoeken naar de meest aangepaste vorm van zorg- en hulpverlening.

**14. Wijzigingen aan de opnameovereenkomst en de interne afsprakennota**

**14.1 Hoe kan de opnameovereenkomst en interne afsprakennota gewijzigd worden?**

De dagverzorgingscentra zijn onderworpen aan de wetgeving van de federale en Vlaamse overheid. Indien deze wetgeving verandert, zal deze interne afsprakennota gewijzigd worden.

Wijzigingen in de opnameovereenkomst en interne afsprakennota kunnen plaatsvinden indien de organisatie van het dagverzorgingscentrum dit vereist.

Voor tariefwijzigingen in de prijs van vervoer en supplementen is een beslissing de Raad van het OCMW Dilbeek nodig. Voor tariefwijziging van de dagprijs is eveneens het akkoord van de federale overheidsdienst economische zaken nodig.

**14.2 Wanneer treden deze wijzigingen in werking?**

Als de opnameovereenkomst en/of de interne afsprakennota gewijzigd wordt, dan worden deze wijzigingen meegedeeld aan alle gebruikers en hun vertegenwoordigers. De wijzigingen treden vervolgens in werking vanaf de dertigste dag na de kennisgeving aan de gebruikers, zijn vertrouwenspersoon en vertegenwoordiger.

**15. Het toezicht op de erkenning van de dagverzorgingscentra**

**15.1 De erkenning van de dagverzorgingscentra**

Het dagverzorgingscentrum van het OCMW van Dilbeek is erkend door de Vlaamse en federale overheid.

De erkenningsvoorwaarden die de dagverzorgingscentra moeten naleven om hun erkenning te behouden, zijn beschreven in:

* het woonzorgdecreet van 13 maart 2009
* het besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de programmering, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers
* het koninklijk besluit van 21 september 2004 tot vaststelling van de normen voor de bijzondere erkenning als rust- en verzorgingstehuis, als centrum voor dagverzorging of als centrum voor niet- aangeboren hersenletsels.
* de bepalingen van het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen.

**15.2 Het toezicht op deze erkenning**

De dagverzorgingscentra moeten de erkenningsvoorwaarden niet alleen naleven, zij worden hier ook op gecontroleerd. Dit toezicht wordt georganiseerd door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.

**Slotbeschouwing**

Wij hopen u met deze interne afsprakennota voldoende geïnformeerd te hebben over de organisatie en dagelijkse werking van het dagverzorgingscentrum

Wij hopen dat u zich vlug “thuis” mag voelen.

Indien u vragen heeft, dan bent u vanzelfsprekend welkom bij het personeel en de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum.