

Verblijfsovereenkomst Villa Rozerood

Contracterende partijen

De verblijfsovereenkomst van bepaalde duur wordt gesloten tussen de volgende partijen.

1. Centrum voor kortverblijf type 3: Villa Rozerood VZW

Rechtsgeldig vertegenwoordigd door: Bart Devos, algemeen directeur

Adres: Fazantenlaan 28, 8660 De Panne

Erkenningsnummer: CVK 302

Ondernemingsnummer: 0899.550.482 R.P.R., Gent – afdeling Veurne

Telefoonnummer: 058/42 20 24

(Hierna aangeduid als de organisatie)

2. De gebruiker:

Rijksregisternummer:

Adres:

(Hierna aangeduid als de gebruiker)

3. De wettelijke vertegenwoordiger

De Wettelijke Vertegenwoordiger:

Adres:

Rijksregisternummer:

(Hierna aangeduid als de vertegenwoordiger)

De gebruiker en/of zijn of haar vertegenwoordiger verklaren dat de informatie die door hen werd aangeleverd ter staving van de opname in de organisatie, een correcte weergave geeft van de toestand van de gebruiker. Bij het opzettelijk aanleveren van foutieve informatie of verzwijgen van essentiële informatie zal de gebruiker of de vertegenwoordiger aansprakelijk gesteld worden.

Voorwerp van de overeenkomst

Artikel 1: Opnamedatum en duur van de overeenkomst.

Deze overeenkomst gaat in vanaf (*datum*) en is geldig tot en met 31/12/2025.

De duur van het verblijf van de gebruiker is beperkt in de tijd, zoals beschreven in de interne afsprakennota die deel uitmaakt van deze overeenkomst. De gebruiker mag binnen deze overeenkomst gebruikmaken van een verblijfsgelegenheid met een maximum van 60 dagen per kalenderjaar. De overeenkomst kan gewijzigd worden in overleg met gebruiker en/of de vertegenwoordiger in functie van de specifieke noden aan de zorg en ondersteuning die noodzakelijk is.

De duur van het verblijf wordt op voorhand vastgelegd in samenspraak met de gebruiker, vertegenwoordiger en de organisatie en kan niet meer dan zeven opeenvolgende dagen omvatten. De organisatie kan echter op deze regel een uitzondering maken indien nodig.

Artikel 2: Zorg – en ondersteuning

De organisatie zal aan de gebruiker de nodige zorg en ondersteuning aanbieden in een thuisvervangende context. Deze zorg en ondersteuning bevatten volgende elementen.

- Aangepaste verpleegkundige zorg en ondersteuning.
- Paramedische zorg en ondersteuning.
- Logistieke en huishoudelijke ondersteuning.
- Individuele of collectieve dagbesteding, ontspanning en animatie.
- Psychosociale ondersteuning.

De aanwezige gezinsleden kunnen tijdens het verblijf participeren in de voorziene activiteiten. Bij nood aan psychologische ondersteuning kan beroep gedaan worden op de aanwezige psycholoog van de organisatie.

De verblijfsgelegenheid

Artikel 3: Verblijfsgelegenheid

De organisatie stelt aan het zorgkind een verblijfsgelegenheid ter beschikking met een aangepaste kamer met bijhorende nutsvoorzieningen en gemeenschappelijke ruimten. De gezinsleden en/of mantelzorgers krijgen tijdens het verblijf een aangepaste verblijfsgelegenheid ter beschikking.

Artikel 4: De inrichting en inboedelomschrijving

De verblijfsgelegenheid is aangepast aan de behoeften en de gezondheidstoestand van het zorgkind. De inrichting wordt beschreven in de interne afsprakennota die als bijlage aan de overeenkomst is toegevoegd.

De inboedelbeschrijving is aanwezig in elke kamer. De gebruiker en/of zijn of haar vertegenwoordiger erkennen dat de aangeboden kamer zich in goede staat bevindt met uitzondering van de eventuele schriftelijke opmerkingen vermeld in de inboedelomschrijving.

Artikel 5: Het betreden van de kamer

De medewerkers van de organisatie kunnen de verblijfsgelegenheid te allen tijde betreden voor de zorgverlening, omwille van de algemeen hygiëne, technische controles, algemene veiligheid, met respect voor de privacy van de gebruiker en zijn of haar gezinsleden.

De opnameprocedure en zorgverlening

Artikel 6: De opnameprocedure

Elke aanvraag tot opname wordt zorgvuldig en individueel beoordeeld. De organisatie verzamelt hiervoor in overleg met gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger alle noodzakelijke gegevens.

De noodzakelijke gegevens bevatten onder andere:

- De administratieve gegevens
- De medische gegevens, inclusief een omschrijving van de medische, verpleegkundige, paramedische en psychosociale noden van de gebruiker met de gewenste en noodzakelijke zorg- en dienstverlening.

De organisatie hecht veel belang aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en verwerkt de persoonsgegevens conform de toepasselijke wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming, afgekort AVG.

Artikel 7: De opnamevoorwaarden

De organisatie hanteert onderstaande voorwaarden als opgesteld door de Vlaamse Regering. De gebruiker kan worden aangemeld door de behandelende arts, huisarts of rechtstreeks door hun vertegenwoordiger.

Leeftijd

De gebruiker mag bij het begin van de verblijfsperiode maximaal 21 jaar oud zijn (22 min één dag).

Omgeving

De gebruiker moet in een thuis of thuisvervangende omgeving verzorgd worden en nood hebben aan frequente, noodzakelijke medische verzorging en continu toezicht.

Doelgroepen

- a. Kinderen of jongeren met een aandoening waarvan langdurige, intensieve behandeling niet het gewenste resultaat kan hebben en zo een vroegtijdig overlijden met zich kan meebrengen.
- b. Kinderen of jongeren die een levenslange intensieve behandeling nodig hebben omwille van een medisch complexe aandoening die ernstige complicaties of een vroegtijdig overlijden met zich kan meebrengen, zodat ze kunnen deelnemen aan de activiteiten die normaal zijn voor kinderen van hun leeftijd.
- c. Kinderen of jongeren met een progressieve aandoening zonder hoop op genezing. De behandelingen die aangeboden worden zijn uitsluitend palliatief/ondersteunend en kunnen zich over verscheidende jaren uitstrekken.
- d. Kinderen of jongeren met een niet-progressieve aandoening die hun kwetsbaarheid vergroot, alsook de onvoorziene risico's op complicaties met ernstige achteruitgang van hun toestand.

De organisatie hanteert geen opname- of ontslagcriteria die betrekking hebben op onderstaande gevallen.

- De ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van de gebruiker.
- De seksuele oriëntatie of genderidentiteit.
- Het lidmaatschap van een organisatie of groepering.
- De financiële draagkracht van de gebruiker, met uitzondering van de situatie, vermeld in artikel 527/1, vierde lid van het besluit van de Vlaamse Regering van 30 november 2018, houdende de uitvoering van het decreet van 18 mei 2018 houdende de Vlaamse sociale bescherming.
- De etnische afkomst van de gebruiker.
- De voorkeuren die de gebruiker of de vertegenwoordiger geëxpliciteerd heeft voor zijn vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg en levenseindezorg, voor zover de voorkeuren zijn toegelaten in overeenstemming met de bestaande regelgeving.
- Het dragerschap van micro-organismen waarvoor preventie van overdracht mogelijk is door het toepassen van de voorzorgsmaatregelen en op voorwaarde dat dit dragerschap op dat moment geen risico vormt voor de andere gebruikers.

Artikel 8: Het zorgdossier

De organisatie stelt voor iedere gebruiker een individueel zorgplan op. Dit plan bevat de persoonlijke gegevens en richtlijnen die noodzakelijk zijn om optimale zorg te kunnen verlenen. De verwerking en het gebruik van het zorgplan is strikt vertrouwelijk. Het aanleggen en bewaren van het zorgplan gebeurt

conform de wet van 8 december 1992 ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer en het medisch beroepsgeheim.

De organisatie hecht veel belang aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en verwerkt de persoonsgegevens conform de toepasselijke wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Via het privacyreglement informeert de organisatie de gebruiker en/of vertegenwoordiger over de wijze waarop persoonsgegevens worden verwerkt.

Artikel 9: De keuze van de eigen huisarts

De vrije keuze van de eigen huisarts wordt altijd gevrijwaard. De organisatie kan beroep doen op de coördinerend kinderarts die bij ziekte en of medische problemen overlegt met de gebruiker en/of de vertegenwoordiger. Indien nodig kan de kinderarts overleggen met de eigen huisarts of specialist van het ziekenhuis waar de gebruiker opgevolgd wordt.

De interne afsprakennota

Artikel 10: De interne afsprakennota

De gebruiker en/of vertegenwoordiger verklaren een kopie van de interne afsprakennota te hebben ontvangen en de bepalingen te zullen nakomen.

De interne afsprakennota bevat onder meer:

- a. De manier waarop het dagelijkse leven en de verzorging worden georganiseerd.
- b. De verwachtingen ten aanzien van de gebruiker en/of vertegenwoordiger met betrekking tot het eigen zorgmateriaal en medicatie gerelateerd aan de dagdagelijkse verzorging.
- c. De regels voor het houden van huisdieren.
- d. De procedure bij brand, grensoverschrijdend gedrag en ernstige gebeurtenissen met impact op de dagelijkse werking.
- e. De procedure hoe gebruikers en vertegenwoordigers betrokken worden in de besluitvorming over de zorg en ondersteuning van de gebruiker.
- f. De afspraken over het consulteren van het zorgdossier door de gebruiker en/of vertegenwoordiger.
- g. De procedure voor de behandeling van klachten.
- h. Een verwijzing naar de instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van de organisatie en een verwijzing naar de toepasselijke erkenningsvoorwaarden.
- i. De garantie op vrije toegang voor de bedienaren van de erediensten.

Artikel 11: De klachtenprocedure

De gebruiker en/of vertegenwoordiger kan suggesties, opmerkingen of klachten ten allen tijde mondeling of schriftelijk melden aan de klachtenbehandelaar binnen de organisatie. Binnen de organisatie is de verantwoordelijke voor klachtenbeheer de algemeen directeur. Bij diens afwezigheid kan de gebruiker of vertegenwoordiger zich wenden tot de aanwezige zorgcoördinator of logistieke coördinator.

De procedure is verder toegelicht in de interne afsprakennota.

Kosten verbonden aan het verblijf

Artikel 12: De gebruikersbijdragen

De gebruikersbijdrage voor de gebruiker bedraagt in 2025, 7,03 euro per verblijfsdag. De bijdrage wordt jaarlijks geactualiseerd op 1 januari, rekening houdende met de indexerings, vermeld in de nieuwe verblijfsovereenkomst.

De gebruikersbijdrage wordt gedragen door het steunfonds van de organisatie.

1. De diensten en goederen inbegrepen in de gebruikersbijdrage:
 - Drie maaltijden, rekening houdende met allergieën, intoleranties of geloofsovertuigingen die minstens vijf werkdagen voor de eerste verblijfsdag aan de organisatie zijn meegedeeld.
 - Water en koffie.
 - Bedlinnen en handdoeken.
 - Dagelijkse hotelservice.
 - Verpleegkundige zorgen.
 - Indien aanwezig kan specifiek zorgmateriaal aangevraagd worden. Dit minstens vijf werkdagen voor de eerste verblijfsdag.
 - Animatie, activiteiten binnen de organisatie.
2. De diensten en goederen die niet zijn inbegrepen in de gebruikersbijdrage:
 - Medicatie.
 - Incontinentiemateriaal.
 - Sondevoeding.
 - Materiaal voor zuurstoftherapie.
 - Persoonlijke verzorgingsproducten.
3. De diensten en goederen die niet inbegrepen zijn in de gebruikersbijdrage, maar die door de organisatie kunnen aangeboden worden tegen een extra vergoeding:
 - Het verblijf van gezinsleden, familieleden of mantelzorgers.
 - Het nuttigen van maaltijden door bezoekers, gezinsleden of familieleden zonder verblijf. De gebruiker of vertegenwoordiger dient dit ten laatste vijf werkdagen op voorhand aan te vragen.
 - Dranken en voedingsproducten die op individuele vraag van de gebruiker, vertegenwoordiger of gezinsleden worden verstrekt. Deze wordt ter goeden trouw bijgehouden door de gebruiker, vertegenwoordiger in zijn of haar verbruikersnota. De verbruikersnota wordt afgerekend op de laatste verblijfsdag voor het vertrek.

Een overzichtslijst met de kosten van aanvullende diensten of goederen is beschikbaar in bijlage van deze overeenkomst en wordt steeds geactualiseerd op 1 januari van het desbetreffende kalenderjaar.

Artikel 13: De factuur

Na afloop van ieder verblijf wordt door de organisatie een gebruikersfactuur opgemaakt en bezorgd aan de gebruiker of vertegenwoordiger. De factuur dient binnen 30 dagen na overhandiging te worden betaald via overschrijving op de bankrekening van de organisatie zoals vermeld op de factuur.

Indien de gebruiker en/of zijn of haar vertegenwoordiger de gehele of gedeeltelijke factuur niet kan betalen omwille van betalingsmoeilijkheden, dient binnen deze termijn contact opgenomen te worden met de dienst facturatie van de organisatie.

Laattijdige betaling van de facturen geeft aanleiding tot het verschuldigd zijn van een forfaitaire schadevergoeding en verwijlinteresten ten belope van de toepasselijke wettelijke rentevoet voor transacties tussen ondernemingen en particulieren. Deze rente wordt berekend op de niet-betalde bedragen en wordt toegepast na het verstrijken van veertien kalenderdagen die ingaan op de derde werkdag na verzending van de herinnering per gewone post of op de eerste kalenderdag na de verzending via elektronische weg.

In geval van gehele of gedeeltelijke niet-betaling van de schuld na het verstrijken van de termijn van de eerste herinnering zullen volgende bedragen worden gevorderd: de verwijlinteresten die niet hoger mogen zijn dan de interest tegen de referentie-interestvoet vermeerderd met acht procentpunten bedoeld in

artikel 5, tweede lid, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. Deze interesten worden berekend op de nog te betalen som.

Na het verstrijken van veertien kalenderdagen die ingaan op de derde werkdag na verzending van de derde herinnering per gewone post of op de eerste kalenderdag na de verzending via de elektronische weg, zal het dossier worden overgedragen aan de raadsman van de organisatie. De bijkomende kosten hiervoor zullen worden aangerekend ten laste van de gebruiker.

Artikel 14: De waarborg

De organisatie zal geen waarborg of borgstelling aanrekenen aan de gebruiker of vertegenwoordiger.

Duur en beëindiging van de overeenkomst

Artikel 15: De duur van de overeenkomst

De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde duur. De overeenkomst eindigt bij het aflopen van de in de overeenkomst vermelde termijn.

De gebruiker mag binnen deze overeenkomst gebruikmaken van een verblijfsgelegenheid met een maximum van 60 dagen.

De partijen kunnen de overeenkomst beëindigen aangetekend of door middel van persoonlijke afgifte met ondertekening voor ontvangst.

Artikel 16: Beëindiging van de overeenkomst door de gebruiker en/of vertegenwoordiger

De gebruiker of vertegenwoordiger kan de overeenkomst beëindigen mits een opzegtermijn van drie dagen. De opzegtermijn gaat in de eerste dag volgend op de ondertekening of aangetekende ontvangst van de opzeg.

Indien de gebruiker of vertegenwoordiger de overeenkomst beëindigt tijdens of voorafgaand aan een verblijf, dienen de geplande kosten, die zouden worden aangerekend tijdens deze opzegperiode, te worden betaald. Dit omvat alle geplande kosten die niet inbegrepen zijn in de gebruikersbijdrage, zoals verblijfskosten voor familieleden.

Bij opname van de gebruiker in het ziekenhuis of overlijden dient deze verbrekingsvergoeding niet te worden betaald.

De gebruiker of vertegenwoordiger, verbindt zich ertoe om de persoonlijke bezittingen uit de kamer te verwijderen uiterlijk op de dag waarop de overeenkomst afloopt. Bij overlijden zal dit in mondeling overleg gebeuren.

Artikel 17: Beëindiging van de overeenkomst door de organisatie

De organisatie kan de overeenkomst beëindigen mits een opzegtermijn van zeven dagen. De organisatie kan de overeenkomst beëindigen in onderstaand vermelde gevallen.

- Het interdisciplinair team kan in overleg met de behandelende arts en de coördinerende arts van de organisatie overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst indien de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker van die aard is dat een overplaatsing naar een meer aangepaste zorgvoorziening is vereist.

De organisatie verbindt zich er toe om in overleg met de gebruiker of vertegenwoordiger, te zorgen voor een overplaatsing naar deze aangepaste zorgvoorziening. Indien noodzakelijk dan zal in het belang van de gebruiker de opzegtermijn aangepast worden in functie van deze verplaatsing.

- Indien het gedrag van de gebruiker of gezinsleden ernstig storend is voor de medegebruikers of voor het samenleven in een Villa Rozerood of indien het gedrag van de gebruiker de dagelijkse zorg- en dienstverlening in ernstige mate verhindert en bij zware fouten zoals strafrechtelijke feiten, dan kan de organisatie de gebruiker of vertegenwoordiger schriftelijk aanmanen met het dwingend verzoek om de tekortkomingen zoals omschreven in de aanmaning, te verhelpen. Indien het geen gevolg geeft aan deze aanmaning, dan kan de organisatie, na het inwinnen van het advies van een arts en het interdisciplinair zorgteam en in overleg met de coördinerende arts van de organisatie, overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst.
- Bij niet-betaling van de factuur stelt de organisatie de gebruiker of vertegenwoordiger in gebreke en leidt deze toe naar één van de kernactoren van het geïntegreerd breed onthaal voor onderzoek van de mogelijkheden tot financiële ondersteuning en volgt deze toeleiding op.
Onder kernactor van het geïntegreerd breed onthaal wordt verstaan: een kernactor zoals vermeld in artikel 1, 5°, van het Besluit van de Vlaamse Regering van 30 november 2018 betreffende het lokaal sociaal beleid, vermeld in artikelen 2, 9 tot en met 11, 17, 19 en 26 van het decreet van 9 februari 2018 betreffende het lokaal sociaal beleid.
- Indien de verblijfsfacturen gedurende drie maanden niet worden betaald ondanks de verzonden ingebrekestellingen en de aantoonbare toeleiding en opvolging, dan kan de organisatie de schriftelijke verblijfsovereenkomst met de gebruiker beëindigen conform de modaliteiten verder beschreven in deze overeenkomst.

Een sluiting van de organisatie die door de overheid wordt opgelegd, maakt onmiddellijk een einde aan de verblijfsovereenkomst op de dag dat de gebruiker de organisatie verlaat. In dat geval zal geen opzegvergoeding aangerekend worden.

Artikel 18: De ontruiming van de verblijfseenheid

De gebruiker en/of zijn of haar vertegenwoordiger verbinden zich ertoe de persoonlijke bezittingen uit de kamer te verwijderen uiterlijk op de dag waarop het vastgelegde verblijf afloopt. Ze zullen bij het ontruimen van de verblijfseenheid, de woongelegenheden en de inboedel, zoals beschreven bij de eerste verblijfsdag, in goede staat afleveren.

De gebruiker is hoofdelijk aansprakelijk voor eventueel aangebrachte schade aan het gebouw of de inboedel van de voorziening en gehouden tot schadevergoeding hiervoor. Deze schade dient door de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger te worden hersteld. Desgevallend kunnen deze herstellingen aanleiding geven tot het betalen van de herstellingskosten aan de organisatie.
Voor schade als gevolg van normale slijtage van het gebouw of de inrichting kan de gebruiker niet aansprakelijk gesteld worden.

In geval de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger de persoonlijke bezittingen niet heeft verwijderd tegen de vooropgestelde einddatum van de overeenkomst, zal de organisatie de verblijfseenheid aan marktconforme prijzen ontruimen en de persoonlijke bezittingen opslaan voor rekening van de gebruiker en/of de vertegenwoordiger.

Indien deze bezittingen 3 maanden na het einde van de overeenkomst of het overlijden van de gebruiker niet worden opgehaald, dan worden deze op kosten van de gebruiker definitief verwijderd.

De organisatie kan evenwel niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade ten gevolge van een gebrek aan onderhoud aan de achtergelaten bezittingen in bewaring.

Regelingen voor aansprakelijkheid en verzekeringen

Artikel 19: Verzekering en aansprakelijkheid

KBC VERZEKERINGSPLAN SOCIAL PROFIT SECTOR

Polis nr. 29/28.991.604-0100

Verzekeringnemer:

VILLA ROZEROOD VZW

FAZANTENLAAN 28

8660 DE PANNE

Verzekerde activiteit: RESIDENTIËLE VOORZIENING MINDERVALIDEN

Verzekerde risicoligging: Fazantenlaan 28 - 8660 De Panne

Makelaar: IC VERZEKERINGEN NV HANDELSSTRAAT 72

1040 ETTERBEEK

02/509 96 47

Samenstelling verzekeringsplan:

1. Verzekeringen voor de instelling en haar personeel:
 - Verzekering burgerrechtelijke aansprakelijkheid van de instelling.
 - Verzekering medische beroepsaansprakelijkheid van de instelling en haar personeel.
 - Verzekering objectieve aansprakelijkheid brand en ontploffing.
 - Verzekering rechtsbijstand voor de instelling.
2. Verzekeringen voor de vrijwilligers
 - Verzekering burgerrechtelijke aansprakelijkheid vrijwilligers.
 - Verzekering rechtsbijstand vrijwilligers.
 - Verzekering lichamelijke ongevallen vrijwilligers.
3. Verzekeringen voor de bewoners
 - Verzekering burgerrechtelijke aansprakelijkheid en rechtsbijstand bewoners.
 - Verzekering lichamelijke ongevallen bewoners.

KBC Verzekeringen NV

Professor Roger Van Overstraetenplein 2, 3000 Leuven, België.

016/24 55 28

Schadevergoeding

Artikel 20: Schadevergoeding

Indien de gebruiker, zijn vertegenwoordiger of de organisatie nalatig zijn in het nakomen van de respectieve verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst en de interne afsprakennota waarnaar verwezen, dan heeft de benadeelde partij het recht van de andere partij een vergoeding te vorderen van kosten, schade en intresten, inclusief de buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, met inbegrip van de kosten voor rechtskundige bijstand ingeroepen tot handhaving of uitoefening van hun rechten.

Wijzigingen aan de verblijfsovereenkomst

Artikel 21: Wijzigingen aan de verblijfsovereenkomst

Deze verblijfsovereenkomst kan enkel gewijzigd worden mits een schriftelijke instemming van de organisatie, de gebruiker en/of de wettelijke vertegenwoordiger. Deze wijzigingen dienen te worden vastgelegd in een nieuwe verblijfsovereenkomst of een toevoegsel bij deze overeenkomst.

Indien de gebruiker of de vertegenwoordiger niet akkoord gaat, kan de gebruiker verder verblijven in de organisatie op basis van de voorheen gesloten overeenkomst.

Deze overeenkomst werd opgemaakt te De Panne

Datum:

Bij ondertekeningen eigenhandig herschrijven “gelezen en goedgekeurd”

De gebruiker en/of vertegenwoordiger

Namens Villa Rozerood vzw,
Bart Devos, directeur

Lijst van de bijlagen:

- Interne afsprakennota
- Prijslijst extra diensten
- Formulier klachten
- Informed Consent

Interne afsprakennota Villa Rozerood

De interne afsprakennota omschrijft de wederzijdse rechten en plichten van Villa Rozerood VZW enerzijds, de gebruiker en/of de vertegenwoordiger anderzijds.

Villa Rozerood VZW engageert zich om u als gebruiker een zo comfortabel mogelijk verblijf aan te bieden binnen onze mogelijkheden.

Villa Rozerood VZW is een organisatie waar tegelijkertijd meerdere gebruikers en gezinsleden aanwezig zijn. Daarom zijn er een aantal richtlijnen opgesteld om u als gebruiker een comfortabel en veilig verblijf te verzekeren. Dit door een persoons- en gezinsgerichte, kwaliteitsvolle en open zorg- en leefomgeving aan te bieden.

Uiterlijk op de eerste verblijfsdag bezorgt Villa Rozerood VZW aan de gebruiker en/of de vertegenwoordiger een exemplaar van deze interne afsprakennota.

Inhoud

1	HET CENTRUM VOOR KORTVERBLIJF TYPE 3 (CVK)	12
2	HET VERLOOP VAN UW VERBLIJF	12
2.1	BEHANDELING VAN AANVRAAG TOT VERBLIJF	12
2.2	DE BESCHERMING VAN DE PRIVACY EN PERSOONLIJKE GEGEVENS.....	13
3	HET VERBLIJF.....	14
3.1	DE KAMER	14
3.2	DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER.....	14
3.3	BEZOEK	14
3.4	VEILIGHEID EN ROOKBELEID	15
3.4.1	<i>Brandveiligheid</i>	<i>15</i>
3.4.2	<i>Veiligheid elektrische apparatuur</i>	<i>15</i>
3.4.3	<i>Brandprocedure</i>	<i>15</i>
4	HET DAGELIJKSE LEVEN EN VERZORGING	16
4.1	VERBLIJVEN EN ZORG	16
4.2	MAALTIJDEN EN MAALTIJDMOMENTEN	17
4.2.1	<i>Maaltijden.....</i>	<i>17</i>
4.2.2	<i>Maaltijdmomenten</i>	<i>17</i>
4.3	DRANKEN	17
4.4	EIGEN DRANKEN EN ETENSWAREN.....	18
4.5	KLEDING EN LINNENZORG.....	18
4.6	HYGIËNE EN DAGELIJKSE VERZORGING	18
4.7	VERPLEEGKUNDIGE ZORGEN	18
4.8	(PARA)MEDISCHE ZORGEN	18
4.9	PSYCHOLOGISCHE ONDERSTEUNING	18
4.10	GENEESMIDDELEN	18
4.11	RESTRICTIEBELEID TEN AANZIEN VAN GEBRUIKERS MET EEN BIJZONDER ZORGPROFIEL	19
4.12	LEVENSEINDEZORG, PALLIATIEVE ZORG EN VROEGTIJDIGE ZORGPLANNING	19
5	ORGANISATIE VAN ACTIVITEITEN, SOCIALE CONTACTEN EN ZINvolle TIJDSBESTEDING	19
5.1	ACTIVITEITEN.....	19
5.2	SOCIALE CONTACTEN.....	20
5.3	SPEELRUIMTES EN KNUTSEL- EN SPELMATERIAAL.....	20
5.4	TUIN.....	20
5.5	FIETSEN.....	20
6	LEVENSBESCHOUWING	20
7	PARTICIPATIE VAN DE GEBRUIKER, BEHANDELING VAN KLACHTEN EN SUGGESTIES	20
7.1	COLLECTIEVE PARTICIPATIE VAN DE GEBRUIKER EN GEZINSLEDEN	20
7.2	BEHANDELING VAN SUGGESTIES EN KLACHTEN.....	21
7.2.1	<i>Klachtenprocedure.....</i>	<i>21</i>
7.2.2	<i>Klachten omtrent de patiëntenrechten.....</i>	<i>21</i>
8	GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG	22
8.1	BELEID GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG.....	22
8.2	MELDING GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG	22
9	TOEZICHTHOUDENDE OVERHEIDSDIENSTEN	22
10	WIJZIGINGEN INTERNE AFSPRAKENNOTA	23

1 Het Centrum voor Kortverblijf type 3 (CVK)

Villa Rozerood VZW is erkend als Centrum voor Kortverblijf type 3 door het Departement Zorg, dit onder het erkenningsnummer CVK 302.

De organisatie wordt bestuurd door Villa Rozerood VZW met maatschappelijke zetel in De Panne 8660, Fazantenlaan 28.

De statuten en samenstelling van de bestuursorganen zijn rechtsgeldig vermeld in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad.

De rechtspersoon is geregistreerd met het ondernemingsnummer 0899.550.482.

De dagelijkse leiding van de organisatie is toegewezen aan dhr Bart Devos, directeur.

Het team binnen Villa Rozerood VZW bestaat uit:

- Algemeen directeur
- Psycholoog
- Coördinerend en Raadgevend Arts
- Zorgcoördinator
- Logistiek Coördinator
- Animatieverantwoordelijke
- Verpleegkundig Team
- Logistiek Team
- Team Technisch Onderhoud
- Administratief Team

Villa Rozerood VZW wordt in deze Interne Afsprakennota verder vermeld als 'de organisatie'.

2 Het verloop van uw verblijf

2.1 Behandeling van aanvraag tot verblijf

De organisatie richt zich op de opvang, begeleiding, ondersteuning en zorg aan ernstig zieke kinderen en hun gezin, vanaf het eerste levensjaar tot de leeftijd van 21 jaar (22 min één dag). Deze kinderen worden thuis of in een thuisvervangende omgeving verzorgd en hebben nood aan frequente, noodzakelijke medische verzorging en continu toezicht.

Hierbij worden geen beperkingen gehanteerd wat betreft ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van de gast(en), etnische afkomst, genderidentiteit, lidmaatschap van organisaties en groeperingen of financiële draagkracht van de gast(en), voorkeuren betreffende vroegtijdige zorgplanning, palliatieve en levenseindezorg, noch wat betreft 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 gasten.

Gebruikers worden doorverwezen door hun behandelend arts, huisarts of worden rechtstreeks aangemeld door hun ouders of vertegenwoordigers met de nodige medische informatie om de zorg en ondersteuning veilig te kunnen waarborgen.

De doelgroepen die in aanmerking komen voor een verblijf binnen de organisatie worden hieronder vermeld:

- a. Kinderen of jongeren met een aandoening waarvan langdurige, intensieve behandeling niet het gewenste resultaat kan hebben en zo een vroegtijdig overlijden met zich kan meebrengen.
- b. Kinderen of jongeren die een levenslange intensieve behandeling nodig hebben omwille van een medisch complexe aandoening die ernstige complicaties of een vroegtijdig overlijden met zich kan meebrengen, zodat ze kunnen deelnemen aan de activiteiten die normaal zijn voor kinderen van hun leeftijd.
- c. Kinderen of jongeren met een progressieve aandoening zonder hoop op genezing. De behandelingen die aangeboden worden zijn uitsluitend palliatief/ondersteunend en kunnen zich over verscheidende jaren uitstrekken.
- d. Kinderen of jongeren met een niet-progressieve aandoening die hun kwetsbaarheid vergroot, alsook de onvoorziene risico's op complicaties met ernstige achteruitgang van hun toestand.

De organisatie beoordeelt iedere aanvraag tot verblijf individueel. De organisatie verzamelt hiervoor in overleg met de gebruiker en/of de vertegenwoordiger en met in achtname van de privacy van de gebruiker en het medisch beroepsgeheim, alle noodzakelijke gegevens. Concreet betreft dit de administratieve en medische gegevens, inclusief een omschrijving van de medische, verpleegkundige, paramedische en psychosociale noden, met de gewenste en noodzakelijke zorg- en dienstverlening.

De organisatie kan maximaal zeven gebruikers ontvangen. Indien uit de verzamelde gegevens van de aanwezige gebruikers blijkt dat de zorggraad te zwaar wordt, kan besloten worden om het maximaal aantal gebruikers in een verblijfsperiode te verlagen. Deze beslissing gebeurt in onderling overleg met de Coördinerend en Raadgevend Arts en de Zorgcoördinator.

Wanneer uit de verzamelde informatie blijkt dat aan de verblijfsvoorwaarden is voldaan, kan de organisatie verder gaan tot het reserveren van een datum voor het verblijf in samenspraak met de gebruiker en/of de vertegenwoordiger. Bij een verblijf wordt aan de gebruiker en/of vertegenwoordiger een verblijfsovereenkomst toegelicht en ondertekend. Pas na ondertekening van de overeenkomst is het verblijf in de organisatie definitief.

Een verblijf kan maximaal bestaan uit zeven opeenvolgende verblijfsdagen. Het staat de organisatie echter vrij om hiervan af te wijken in functie van de gebruiker.

Indien een verblijf op de voorkeursdatum niet mogelijk is, wordt met de toestemming van de gebruiker en/of vertegenwoordiger de gegevens op een wachtlijst geplaatst. De organisatie beheert deze wachtlijst en kan enkel een verblijf toekennen indien dit organisatorisch mogelijk is.

2.2 De bescherming van de privacy en persoonlijke gegevens

De organisatie hecht veel belang aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de gebruiker en verwerkt de persoonsgegevens dan ook volledig conform de toepasselijke wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Met een privacyreglement wenst de organisatie de gebruiker en/of de vertegenwoordiger zo duidelijk mogelijk te informeren over de wijze waarop het de persoonsgegevens verwerkt.

Het privacyreglement omvat volgende elementen:

- welke persoonsgegevens verwerken we en waarom?;
- de gegevensbeveiliging in de organisatie;
- de gegevensuitwisseling met derden;

- uw rechten op inzage of wijzigingen van gegevens;
- de bewaartermijnen van de gegevens;
- vragen of klachten over gegevensbeheer.

Verder kan de organisatie tijdens animatieactiviteiten, recepties en evenementen foto's of filmopnames maken voor publicatie op haar website, sociale media, brochures of in de pers.

Door ondertekening van de Informed Consent geeft de gebruiker en/of vertegenwoordiger uitdrukkelijk de toestemming voor het gebruik en de publicatie van deze foto's of filmopnames, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, van alle gezinsleden.

De gebruiker en/of vertegenwoordiger hebben op elk moment in de toekomst het recht deze toestemming te herroepen of het maken van foto's of filmopnames van zijn persoon en/of zijn of haar gezinsleden te weigeren.

3 Het verblijf

3.1 De kamer

De gebruiker en aanwezige gezinsleden worden verwacht om de kamer op een verantwoorde manier te beheren. De inventaris kan geraadpleegd worden in de kamers zelf. Bij onregelmatigheden dient de gebruiker en/of vertegenwoordiger dit te melden aan de zorgcoördinator of het verpleegkundig team.

Handdoeken en bedlinnen worden in de kamer voorzien en op regelmatige basis verschoond.

Het logistiek team staat in voor de schoonmaak van de verschillende kamers. Het ideale moment wordt in samenspraak met de gebruiker en de gezinsleden bepaald. Omwille van privacyredenen worden de binnenkant van de kasten en koelkast niet door medewerkers van de organisatie schoongemaakt zonder uitdrukkelijke toestemming van de gebruiker, vertegenwoordiger of gezinsleden.

Elke kamer heeft een oproepsysteem die verbonden is met de aanwezige verpleegkundige.

Omwille van gezondheidsredenen zijn huisdieren niet toegelaten in de organisatie.

Tijdens het verblijf mag niets aan de muren bevestigd worden.

De kamer is uitgerust met een systeem voor koeling of verwarming.

3.2 De persoonlijke levenssfeer

De persoonlijke levenssfeer van de gebruikers en gezinsleden zal maximaal gerespecteerd worden. Uitzonderingen hierop vormen de toegang van de medewerkers van de organisatie bij de gewenste en noodzakelijke zorg- en dienstverlening uit veiligheidsoverwegingen en bij noodsituaties.

De gebruiker en gezinsleden bepalen zelf hoe ze worden aangesproken, bij naam of voornaam.

Post gericht aan de gebruiker zal onmiddellijk op de kamer worden bezorgd of opgestuurd naar een door de gebruiker aangeduide persoon.

3.3 Bezoek

Bezoek binnen de gebouwen van de organisatie kan steeds in samenspraak met de zorgcoördinator. Om de dagelijkse werking en de rust van de andere gebruikers niet te verstoren kan een bezoek beperkt worden in tijd.

Het is mogelijk om een middagmaal of avondmaal aan te vragen voor de bezoekers. Om organisatorische redenen kan dit enkel buiten de vakantieperiodes en verlengde weekends. De maaltijden moeten uiterlijk zeven werkdagen voor het bezoek aangevraagd worden bij de zorgcoördinator.

3.4 Veiligheid en rookbeleid

De organisatie heeft een strikt beleid met preventieve maatregelen om de veiligheid te allen tijde te kunnen garanderen. De gebruikers, gezinsleden en bezoekers worden geacht deze afspraken strikt op te volgen.

3.4.1 Brandveiligheid

De organisatie neemt concrete maatregelen om het risico op brand te minimaliseren. De maatregelen worden hieronder beschreven.

- a. Rookbeleid:
binnen de gebouwen en parking van de organisatie geldt een strikt rookverbod. Deze maatregel is van toepassing op elke vorm van roken, inclusief de elektronische sigaret.
- b. Verbod op het gebruik van kaarsen:
binnen de organisatie geldt een verbod op het gebruik van traditionele kaarsen. Alternatieve kaarsen met LED-verlichting zijn wel toegestaan.
- c. Verbod op het gebruik van elektrische bijverwarming
- d. Verbod op het gebruik van een kersenpitkussen

3.4.2 Veiligheid elektrische apparatuur

Indien de gebruiker en gezinsleden eigen elektrische apparatuur voorzien, dient dit steeds gemeld te worden aan de zorgcoördinator. Pas na goedkeuring mag het toestel gebruikt worden binnen de gebouwen van de organisatie. Enkel apparatuur met een CE-markering is toegestaan.

Het gebruik van driewegstekkers is niet toegestaan, een verlengdraad met verdeelstekker is wel toegestaan.



Ieder defect aan elektrische apparatuur dient gemeld te worden aan de Zorgcoördinator.

3.4.3 Brandprocedure

Alle medewerkers binnen de organisatie zijn opgeleid om op een snelle en adequate wijze om te gaan bij brand. Volgende stappen worden gevolgd bij brand in de gebouwen of parkeerterrein van de organisatie.

1. Alarmeren.
Allarmeren kan automatisch door één van de detectoren die in het gebouw hangen of manueel door te drukken op één van de brandmeldknoppen.



2. Blussen

Bij het begin van een brand kan een bluspoging worden ondernomen. Binnen de organisatie zijn hiervoor een brandblusser, haspel of blusdeken aanwezig. De veiligheid dient ten allen tijde gewaarborgd worden tijdens een bluspoging. Bij een onveilige situatie dient onmiddellijk overgegaan te worden tot stap drie.



3. Compartimenteren

De deuren en ramen worden gesloten om iedere verspreiding van brand te voorkomen.

4. Evacueren

Door middel van horizontale evacuatie dienen de aanwezigen zich zo ver mogelijk van de brandhaard te vermijden. Door middel van compartimentatie in het gebouw, kan de veiligheid van de aanwezigen gewaarborgd worden.



5. Lift

Het gebruik van de lift is verboden tijdens brand.

6. Hulpdiensten verwittigen

De hulpdiensten dienen verwittigd te worden op het nummer 112.

4 Het dagelijkse leven en verzorging

4.1 Verblijven en zorg

Ter voorbereiding van het verblijf wordt binnen de organisatie door het multidisciplinair team een zorgdossier opgesteld voor de gebruiker. Deze wordt in samenspraak met de gebruiker en/of vertegenwoordiger opgesteld.

Het zorgdossier bestaat uit volgende elementen:

Administratief luik

- ✓ Identiteitsgegevens
- ✓ Contactgegevens van de vertegenwoordiger, mantelzorger en eventuele gezinsleden
- ✓ Contactgegevens van de behandelende arts en de huisarts
- ✓ Indien van toepassing een kopie van de zorgvolmacht

Verpleegkundig luik

- ✓ Persoonlijke kenmerken, gewoontes en levensloop
- ✓ Individuele wensen en verwachtingen van toepassing op het respijtverblijf
- ✓ Individuele behoeften en verwachtingen op het vlak van zorgondersteuning
- ✓ Afspraken en afstemming rond de eventuele fixatie- of afzonderingsmaatregelen
- ✓ Afspraken rond vrijetijdsbesteding en sociale activiteiten
- ✓ Afspraken omtrent voedingsgewoonten en eventuele diëten
- ✓ Afspraken omtrent een ziekenhuisopname of bij noodgevallen

Medisch luik

- ✓ Medische voorgeschiedenis en een medische probleemlijst
- ✓ Klinische gegevens bij het verblijf
- ✓ Allergieën, vaccinaties en dieetvoorschriften
- ✓ DNR-code indien van toepassing
- ✓ Eventuele afspraken omtrent vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg en levenseindezorg
- ✓ Medicatieschema

Het zorgdossier wordt bewaard met respect voor de privacy van de gebruiker. Enkel bevoegde personen hebben recht tot inzage en verwerking van het dossier.

De keuzevrijheid, persoonlijke autonomie en zelfverantwoordelijkheid van de gebruiker en zijn of haar gezin wordt steeds gewaarborgd door de organisatie. De gebruiker en/of vertegenwoordiger hebben steeds recht op inzage op een deel van het zorgdossier dat hen rechtstreeks aanbelangt. Het zorgdossier kan ten allen tijde worden aangepast.

De zorgplanning voor iedere gebruiker wordt steeds in samenspraak met de gebruiker zelf en/of de vertegenwoordiger opgesteld. Indien noodzakelijk kan het zorgteam steeds van deze planning afwijken, mits een grondige reden. Alle aanpassingen op het vlak van dagdagelijkse zorg en de bijbehorende dienstverlening zijn bespreekbaar voor zowel de organisatie als voor de gebruiker en het gezin.

4.2 Maaltijden en maaltijdmomenten

4.2.1 Maaltijden

De organisatie streeft naar het aanbieden van verse en gevarieerde maaltijden. Het weekmenu kan geraadpleegd worden in de eetruimte.

De organisatie doet beroep op een traiteurdienst die dagelijks op een traditionele wijze zorgt voor een gezond en gevarieerd aanbod aan maaltijden. De maaltijden worden dagelijks aangeleverd en worden door het logistiek team afgewerkt. De organisatie voorziet de mogelijkheid om de maaltijden aan te passen aan de eetgewoonten/noden van de gebruiker.

Voor de aanwezige gezinsleden biedt de organisatie de keuze tussen het dagmenu of het vegetarische dagmenu. Een aangepaste maaltijd kan aangeboden worden bij een allergie of intolerantie.

Aangepaste maaltijden dienen ten minste zeven werkdagen voor de aanvang van het verblijf te worden aangevraagd.

4.2.2 Maaltijdmomenten

De maaltijden worden geserveerd in de eetzaal. Het nuttigen van maaltijden op de kamer is niet toegestaan tenzij anders afgesproken met het verpleegkundig team.

Om organisatorische redenen worden de maaltijden op vaste tijdstippen geserveerd. Afwijkingen hierop dienen te worden besproken met de zorgcoördinator.

- Ontbijt: vanaf 8u30 tot 10u
- Middagmaal: om 12u30
- Avondmaal: om 18u (vanaf de herfstvakantie) of om 18u30 (vanaf de paasvakantie)

4.3 Dranken

Inbegrepen in de gebruikersbijdrage voorziet de organisatie water, koffie of thee en aangepaste dranken tijdens het ontbijt.

De organisatie biedt diverse dranken aan tegen democratische prijzen. De organisatie vertrouwt op de integriteit van de gebruiker en de gezinsleden bij het verbruiken hiervan. De verbruikte dranken dienen vereffend te worden op de laatste verblijfsdag. De organisatie gebruikt hiervoor een elektronisch betalingssysteem.

4.4 Eigen dranken en etenswaren

Eigen dranken en etenswaren mogen niet genuttigd worden in de gemeenschappelijke ruimtes van de organisatie.

4.5 Kleding en linnenzorg

Bedlinnen en handdoeken worden voorzien door de organisatie. Indien nodig kan de kledij van de gebruiker gewassen worden in onze eigen wasruimte. Voor kledij van de gezinsleden kan de gebruiker zich wenden tot de wassalons in de buurt.

4.6 Hygiëne en dagelijkse verzorging

De gebruiker en gezinsleden bepalen zelf de kledij die wordt gedragen. Eventueel kan bij ziekte worden aangeraden om overdag nachtkledij te dragen. De gebruiker kan dagelijks gebruikmaken van een zorgbad in samenspraak met de aanwezige verpleegkundige.

4.7 Verpleegkundige zorgen

De organisatie voorziet continu toezicht en ondersteuning door een team van verpleegkundigen voor de gebruiker. De verpleegkundigen zijn tewerkgesteld in de organisatie en er dient geen extra vergoeding te worden betaald.

4.8 (Para)medische zorgen

De gebruiker en/of vertegenwoordiger kan vrij een huisarts, kinderarts of specialist naar keuze raadplegen. Het verpleegkundig team van de organisatie kan indien nodig deze arts contacteren. Indien deze arts niet beschikbaar is, kan het verpleegkundig team de eigen Coördinerend en Raadgevend Arts raadplegen.

Bij raadplegingen buiten de organisatie zal de vertegenwoordiger of gezinsleden van de gebruiker instaan voor de begeleiding.

Bij medische ingrepen buiten de organisatie wordt steeds vooraf de toestemming van de vertegenwoordiger gevraagd, conform artikel 14 van de wet op de patiëntenrechten.

De (para)medische zorgen die worden uitgevoerd door externe zorgprofessionals zijn niet inbegrepen in de dagprijs.

4.9 Psychologische ondersteuning

Indien gewenst kan de gebruiker en gezinsleden tijdens het verblijf beroep doen op de psycholoog die tewerkgesteld is binnen de organisatie. Deze ondersteuning wordt voorzien door de organisatie en er worden hiervoor geen extra vergoedingen aangerekend.

4.10 Geneesmiddelen

De gebruiker en/of vertegenwoordiger dient zelf de dagelijkse medicatie en eventuele noodmedicatie te voorzien. De organisatie bezit enkel trap 1 - pijnmedicatie en koortswerende middelen zoals Paracetamol en Ibuprofen.

Indien de gebruiker en/of vertegenwoordiger dit wensen kan men beroep doen op het verpleegkundig team voor de toediening van de medicatie. Dit steeds in onderling overleg. De gebruiker en/of vertegenwoordiger kunnen steeds beslissen om dit tijdens het verblijf op zich te nemen.

De gebruiker en/of vertegenwoordiger dient steeds op voorhand een medicatiefiche te hebben bezorgd aan de zorgcoördinator. Indien de organisatie dit niet heeft ontvangen kan het verpleegkundig team geen medicatie toedienen aan de gebruiker.

Om de veiligheid te waarborgen, zal enkel medicatie worden toegediend door het verpleegkundig team indien deze kan geverifieerd worden. Ongekende en/of verwerkte medicatie zal niet worden toegediend.

De gebruiker en/of vertegenwoordiger zijn verantwoordelijk voor het bewaren van de medicatie. Dit kan op de kamer en eventueel in de voorziene koelkast op de kamer.

4.11 Restrictiebeleid ten aanzien van gebruikers met een bijzonder zorgprofiel

De gebruiker en de gezinsleden genieten de grootst mogelijke vrijheid. De organisatie hanteert een restrictiearm beleid.

Om de veiligheid van iedere gebruiker neemt de organisatie onderstaande maatregelen:

- De lift is enkel te gebruiken met een toegangscode.
- De uitgang van het gebouw is enkel te gebruiken met een toegangscode.

4.12 Levenseindezorg, palliatieve zorg en vroegtijdige zorgplanning

Onder vroegtijdige zorgplanning wordt begrepen het continu en dynamisch proces van reflectie en dialoog tussen de gebruiker en/of zijn of haar vertegenwoordiger, de naasten en de zorgverleners, waarbij toekomstige zorg – en ondersteuningsdoelen kunnen besproken en gepland worden die de besluitvorming bevorderen op het ogenblik dat de gebruiker niet meer in staat is zijn wil te uiten.

Palliatieve zorg staat voor een benadering die de kwaliteit van het leven beoogt te verbeteren van de gebruikers en zijn of haar gezinsleden die te maken hebben met een levensbedreigende aandoening, door lijden te voorkomen en te verlichten, door middel van vroegtijdige signalering en zorgvuldige beoordeling en behandeling van pijn en andere problemen van lichamelijke, psychosociale en existentiële aard.

Met levenseindezorg bedoelt de organisatie de zorg en ondersteuning die beantwoorden aan de wensen van de gebruiker en/of zijn of haar vertegenwoordiger met een zorg- en ondersteuningsvraag, meer bepaald die wensen en zorg- en ondersteuningsvragen die zijn gericht op de laatste levensfase.

De organisatie zal steeds in dialoog treden met het multidisciplinair team bij een gebruiker die te maken heeft met deze processen. De gebruiker, vertegenwoordiger en zijn of haar gezinsleden zullen met respect worden behandeld en worden gehoord binnen iedere fase van deze processen.

5 Organisatie van activiteiten, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding

5.1 Activiteiten

Om de tijdsbesteding van de gebruiker en/of de gezinsleden zinvol in te vullen, engageert de organisatie zich om activiteiten te organiseren. De gebruiker en/of gezinsleden kunnen hier vrij aan deelnemen.

De organisatie schakelt vaste medewerkers en vrijwilligers in die de gebruiker begeleiden bij deze activiteiten of uitstappen. Externe organisaties en verenigingen worden op regelmatige basis uitgenodigd om binnen de organisatie activiteiten te organiseren.

Alle activiteiten zijn gratis tenzij anders vermeld.

5.2 Sociale contacten

De gemeenschappelijke ruimtes bevorderen de sociale contacten tussen gebruikers en gezinnen indien de gebruiker dit wenst.

5.3 Speelruimtes en knutsel- en spelmateriaal

De gebruiker en gezinsleden kunnen gebruikmaken van de snoezelruimte of speelkamer. Dit is mogelijk na toestemming van de aanwezige verpleegkundige.

De organisatie voorziet voldoende knutsel- en spelmateriaal dat op vrije basis door de gebruiker en de gezinsleden kunnen gebruikt worden. De gebruiker en gezinsleden dienen alle materiaal met respect te behandelen en nadien op te bergen.

5.4 Tuin

De tuin is volledig ter beschikking van de gebruiker en de gezinsleden. Om de veiligheid van iedere gebruiker te waarborgen is de tuin volledig afgesloten.

In de belevingstuin mag niet worden gefietst, gegeten of gedronken.

5.5 Fietsen

De organisatie stelt verschillende (rolstoel)fietsen ter beschikking. De gebruiker en gezinsleden kunnen hiervan gebruikmaken. Informatie kan verkregen worden bij de medewerkers van de organisatie.

6 Levensbeschouwing

De organisatie maakt geen onderscheid op het vlak van levensbeschouwing en eerbiedigt hierbij de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige vrijheid. De gebruiker en gezinsleden dienen eenzelfde houding aan te nemen tegen medegebruikers, aanwezige gezinnen of medewerkers.

De gebruiker en/of gezinsleden hebben steeds de mogelijkheid om een geestelijk begeleider van hun godsdienst of raadsman te ontvangen.

7 Participatie van de gebruiker, behandeling van klachten en suggesties

7.1 Collectieve participatie van de gebruiker en gezinsleden

De organisatie informeert ten gepaste tijde de gebruiker, de vertegenwoordiger en gezinsleden omtrent strategische beslissingen die de gebruiker, de vertegenwoordiger en gezinsleden aanbelangen. De communicatie verloopt via de gebruiker en/of vertegenwoordiger via berichten ad valvas, via mail, per post of via de website van de organisatie.

Deze informatie kan betrekking hebben op onderstaande elementen:

- Belangrijke wijzigingen in het zorgaanbod en opnamebeleid van de organisatie
- Mogelijke prijsaanpassingen
- Wijzigingen aan het kamercomfort en mogelijke prijsimplicaties
- Wijzigingen aan de eigendomsstructuur of bouwplannen van de organisatie
- Aanwerving of vertrek van directieleden van de organisatie

7.2 Behandeling van suggesties en klachten

7.2.1 Klachtenprocedure

De organisatie wil om de kwaliteit van haar dienstverlening te optimaliseren, zich ten volle inzetten om alle klachten en opmerkingen van de gebruikers en hun vertegenwoordigers te behandelen en te zoeken naar passende oplossingen.

De gebruiker en/of vertegenwoordiger kunnen alle bemerkingen, suggesties of klachten zowel schriftelijk als mondeling bezorgen aan de klachtenbehandelaar. Binnen de organisatie is dit de algemeen directeur of de aanwezige zorg- logistiek of animatiecoördinator.

De gebruiker en/of vertegenwoordiger kunnen aan de hand van het klachtenformulier, in bijlage bij de verblijfsovereenkomst, schriftelijk een klacht indienen per post, via mail of rechtstreeks in te dienen bij de klachtenbehandelaar.

De gebruiker en/of vertegenwoordiger kunnen mondeling een klacht indienen bij een medewerker van de organisatie, die schriftelijk hiervan nota neemt en dit indient bij de klachtenbehandelaar.

De organisatie streeft ernaar om binnen de twee werkdagen bevestiging te geven van ontvangst van de klacht.

De organisatie streeft ernaar om binnen de tien werkdagen contact op te nemen met de gebruiker en/of vertegenwoordiger om feedback te geven in verband met de klacht.

Iedere klacht wordt met respect voor de privacy van de indiener professioneel en objectief behandeld.

Iedere klacht wordt vijf jaar digitaal bewaard binnen de organisatie.

7.2.2 Klachten omtrent de patiëntenrechten

In geval van klachten omtrent “de rechten van de patiënt” met betrekking tot de verstrekte gezondheidszorgen, zal conform de wet op de patiënten rechten de klachtenbehandeling stapsgewijs verlopen. Indien de mogelijkheden om tot een lokale oplossing te komen voor geformuleerde klachten zijn uitgeput, dan beschikken de gebruiker en/of vertegenwoordiger over de mogelijkheid om rechtstreeks de bevoegde overheidsdiensten te contacteren.

De Vlaamse Woonzorglijn

De Woonzorglijn is een meldpunt van de Vlaamse overheid waar de gebruiker terecht kan vragen en klachten over ouderenzorgvoorzieningen.

Telefoon: 02 553 75 00

Via e-mail: woonzorglijn@vlaanderen.be

Meer info: www.woonzorglijn.be

De Federale Ombudsdienst “Rechten van de patiënt”

De Ombudsdienst “Rechten van de patiënt” is een federale overheidsdienst waar de gebruiker terecht kan vragen over de rechten als patiënt.

Telefoon: 02 524 85 20

Via e-mail: bemiddeling-patientenrechten@health.fgov.be

Meer info: www.health.belgium.be/nl/de-federale-ombudsdienst-rechten-van-de-patient

Gegevensbeschermingsautoriteit

Met klachten met betrekking tot de persoonsgegevens en privacy kan contact genomen worden met de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Via: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/verzoek-klacht-indienen

8 Grensoverschrijdend gedrag

8.1 Beleid grensoverschrijdend gedrag

De organisatie beschikt over een beleid aangaande grensoverschrijdend gedrag. Dit omvat elk gedrag dat een persoon een onveilig gevoel geeft, zowel op fysiek als psychologisch vlak. Voorbeelden van dit soort gedrag zijn geweld, geweld van seksuele aard, pestgedrag, (discriminerende) intimidatie en machtsmisbruik. Dit gedrag kan gesteld worden door een personeelslid, een medegebruiker of gezinsleden van een medegebruiker of een derde die handelt in opdracht van de organisatie.

8.2 Melding grensoverschrijdend gedrag

De gebruiker, vertegenwoordiger of gezinsleden kunnen grensoverschrijdend gedrag intern melden aan de klachtenbehandelaar binnen de organisatie.

De melding kan ook extern gemeld worden aan het Vlaams Meldpunt Grensoverschrijdend Gedrag via mail, telefonisch of per chat.

- ✓ Telefonisch: 0800/13.184
- ✓ Mail: meldpunt@vlaanderen.be
- ✓ Chat: <https://www.vlaanderen.be/vlaams-meldpunt-grensoverschrijdend-gedrag>

De organisatie is verplicht om elk voorval van grensoverschrijdend seksueel gedrag ten aanzien van een gebruiker binnen de context van zorgverlening te melden aan het Departement Zorg – afdeling woonzorg. Deze gaat vervolgens elke melding na of er een inspectiebezoek moet plaatsvinden en of er een strafrechtelijke klacht wordt neergelegd.

De melding aan het Departement Zorg- afdeling woonzorg is onafhankelijk en staat los van een eventuele melding bij het Vlaams meldpunt.

9 Toezichthoudende overheidsdiensten

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd voor de erkenning van de organisatie. De wettelijke basis hiervoor is terug te vinden in het Besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019, betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen.

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
Ellipsgebouw, Koning Albert II laan 35 bus 33
1030 Brussel
02/5533500
info@vlaanderen.be
www.zorg-en-gezondheid.be/informatie-voor-burgers

Vlaamse Zorginspectie
Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 Brussel

02/5533434

contact.zorginspectie@vlaanderen.be

www.departementwvg.be/zorginspectie

10 Wijzigingen Interne Afsprakennota

Wijzigingen aan de Interne Afsprakennota worden vooraf schriftelijk aan de gebruiker en/of vertegenwoordiger meegedeeld. Deze wijzigingen gaan ten vroegste 30 dagen in nadat deze werden meegedeeld aan de gebruiker en/of vertegenwoordiger.

Prijslijst extra diensten Villa Rozerood

Dranken, etenswaren en diversen

Dranken	
Speciale bieren (Duvel, Papegaei, Sint-Bernardus...)	3,5 euro
Kriek	2,5 euro
Pils (Stella, Jupiler, Maes) en pils NA	2 euro
Frisdranken en water 20 cl	2 euro
Kidibul 75 cl	6 euro
Fles bubbels 75 cl	18 euro
Kleine fles bubbels	7 euro
Fles huiswijn 75 cl	14 euro
Kleine fles wijn	6 euro
Andere wijn	18 euro
Etenswaren	
Royco	1,5 euro
Pringels	3 euro
Mikado	2,5 euro
Bistroworst	2 euro
Lotus en Kinder Bueno	1 euro
Ijs in potje (aardbei of vanille)	1 euro
Dame blanche	2 euro
Diversen	
Wenskaart Oscar	1.5 euro
Knuffel Oscar	20 euro
Keukenschort Villa Rozerood	30 euro
Boek 'Oscar in Villa Rozerood'	20 euro
T-shirt Villa Rozerood	15 euro

Hotelservice

Vol pension (12+)	57 euro
Vol pension (3 – 12)	41.5 euro
Vol pension (0 – 3)	27 euro
Extra middagmaal voor bezoeker	20 euro
Extra avondmaal voor bezoeker	12 euro

VILLA ROZEROOD VZW - Klachtenformulier

Indien u een officiële klacht heeft over onze werking binnen Villa Rozerood, kan u aan de hand van dit formulier ons op de hoogte brengen. Iedere klacht wordt professioneel, oplossingsgericht en constructief behandeld, met respect voor de privacy van alle betrokkenen.

U kan uw formulier op verschillende manieren indienen:

- Persoonlijke afgifte in Villa Rozerood zelf aan de zorgcoördinator of algemeen directeur Bart Devos.
- Via e-mail: bart.devos@villarozerood.be
- Per post: Villa Rozerood VZW, Fazantenlaan 28 8660 De Panne t.a.v. Bart Devos, algemeen directeur.

Binnen twee werkdagen na ontvangst zal contact met u worden opgenomen ter bevestiging. Binnen Villa Rozerood streven we ernaar om u binnen tien werkdagen een oplossing aan te bieden.

Deel in te vullen door de indiener

Contactgegevens

(We kunnen u enkel feedback bezorgen indien we beschikken over uw contactgegevens. Indien u anoniem wenst te blijven mag u volgende vragen blanco laten.)

Naam:

Wie bent u? (aanduiden wat past)

- ☐ Gebruiker
- ☐ Ouders of wettelijke vertegenwoordiger
- ☐ Familielid
- ☐ Medewerker
- ☐ Vrijwilliger
- ☐ Andere:

E-mail:

Gsm-nummer:

Adres:

Omschrijving situatie

Werd u al een oplossing aangeboden?

Handtekening:

Datum: ... / ... /

Deel in te vullen door de organisatie

<i>Klachtnummer:</i>

Datum ontvangst klacht: ... / ... /

Datum waarop feedback werd gegeven aan de indiener: ... / ... /

Datum volledige afhandeling: ... / ... /

Verantwoordelijke behandeling klacht:**Acties om de klacht te onderzoeken:**

Oplossing voor de klacht:

Respons indiener na ontvangen van feedback:

Informed Consent Villa Rozerood

Geïnformeerde toestemming voor verwerking van persoonsgegevens

1 Toelichting

In sommige gevallen kunnen persoonsgegevens enkel rechtmatig worden verwerkt indien u uw geïnformeerde toestemming heeft gegeven die voldoet aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die het beheer en de beveiliging van persoonlijke gegevens van Europese burgers regelt.

2 Verklaring

Overeenkomstig de artikelen 6 en 9 van Verordening (EU) 2016/676 betreffende de bescherming van persoonsgegevens mogen wij uw persoonsgegevens niet rechtmatig verwerken voor de hierboven beschreven doelen zonder uw toestemming.

Met dit formulier wenst Villa Rozerood vzw uw toestemming te vragen om uw persoonsgegevens te mogen verwerken voor volgende verwerkingsdoelen:

Zorgtrajectbegeleiding: Het aanbieden en organiseren van een passende dienst- en zorgverlening, aangepast aan uw individuele situatie, en dit door de zorgorganisatie zelf of door het inzetten van partners die een aanvullende dienstverlening kunnen aanbieden.

Gedeeld zorgdossier: Het communiceren over en delen van uw gegevens met andere zorgaanbieders binnen de zorgverleningscontext om het meest passende dienstverleningspakket samen te stellen of de continuïteit van zorg mogelijk te maken.

Camerabewaking: Het opnemen van beelden van mensen die circuleren in en rond het gebouw van Villa Rozerood waarbij camerabewaking van toepassing is. Deze camera's zijn aanwezig om de veiligheid van het gebouw en de aanwezige personen te waarborgen.

Deze camera's zijn aanwezig ter hoogte van:

- De hoofdingang van het gebouw.
- De tuin.
- De parking.

Gemachtigde extramurale gegevensstromen: Het uitwisselen van persoonsgegevens van gebruikers buiten de organisatie naar derden die zich buiten de zorginstelling bevinden. Dit heeft betrekking op het uitwisselen van persoonsgegevens aan het Departement Zorg, het delen van gegevens met wetenschappelijke instellingen voor onderzoek (rekening houdende met de ethische en juridische voorwaarden), het uitwisselen van gegevens aan externe zorgverstrekkers die verbonden zijn aan de gebruiker, zoals een specialist.

Kwaliteitscontrole: Het verwerken van persoonsgegevens om de kwaliteit en veiligheid binnen de organisatie te verbeteren.

Gerechtelijke procedures: Het verwerken van persoonsgegevens die noodzakelijk zijn bij een gerechtelijke of forensische analyse.

Optioneel (individueel aan te vinken voor specifieke toestemming)

- **Beeldmateriaal:** De toestemming om beeldmateriaal te nemen van alle leden van het gezin tijdens het verblijf in Villa Rozerood, met uitzondering (optie) van (paraaf noodzakelijk)
- **Publiciteit:** De toestemming om dit beeldmateriaal te gebruiken voor de website, folders, brochures, nieuwsbrieven, banners, sociale media, jaarverslag, met uitzondering (optie) van (paraaf noodzakelijk)
- **Contactgegevens van de contactpersoon:** De toestemming om persoonsgegevens van de contactpersoon door te geven aan medewerkers en externe zorgverstrekkers in hun zorgtaak maar niet voor het gebruik van commerciële doeleinden.

Om de hierboven beschreven doelstellingen te bereiken, zullen onze zorgmedewerkers en medewerkers van de dienst administratie, die de GDPR-verklaring hebben ondertekend, toegang hebben tot uw persoonsgegevens. Buiten de Europese Unie zullen geen gegevens worden doorgegeven.

Uw persoonsgegevens zullen steeds worden verwerkt onder de verantwoordelijkheid van de directeur van Villa Rozerood, Bart Devos die bereikbaar is als centraal contactpunt via telefoonnummer 058/422028 en per e-mail naar bart.devos@villarozerood.be

U hebt in het kader van de verwerking van persoonsgegevens bedoeld in dit formulier, ten allen tijde recht om uw persoonsgegevens kosteloos in te zien (tijdens de kantooruren) en om in voorkomend geval alle onjuiste en / of onvolledige persoonsgegevens die betrekking hebben op uzelf en uw kind(eren), kosteloos te laten verbeteren.

U kan steeds vragen dat wij uw persoonsgegevens tijdelijk niet verwerken totdat wij de juistheid van uw persoonsgegevens hebben gecontroleerd, enkel op wettelijke basis kan hiervan worden afgezien.

U heeft het recht om een kopie van uw persoonsgegevens over te maken naar uzelf, een andere organisatie of persoon naar uw keuze.

Indien u meent dat Villa Rozerood VZW uw persoonsgegevens niet meer mag verwerken, dan kan u in bepaalde gevallen vragen dat uw persoonsgegevens definitief gewist worden. Indien gewenst kunnen uw gegevens bewaard maar niet verder verwerkt, behalve op wettelijke basis.

Uw persoonsgegevens zullen niet langer worden bewaard dan nodig voor de doeleinden omschreven in dit formulier. Villa Rozerood VZW is wettelijk verplicht om uw persoonsgegevens acht en medische gegevens 30 jaar te bewaren. Indien blijkt dat de bewaring niet langer noodzakelijk is voor de omschreven doeleinden, dan zullen uw persoonsgegevens conform de wettelijke verplichting nog worden bewaard, maar niet meer worden gebruikt voor deze doeleinden.

Voor het uitoefenen van bovenstaande rechten, kan u contact opnemen met de directeur van Villa Rozerood, Bart Devos.

Voor een uitgebreide toelichting van de voorwaarden waaronder uw rechten kunnen worden uitgeoefend, verwijst Villa Rozerood VZW naar het privacybeleid, dat raadpleegbaar is via de website 'www.villarozerood.be'.

Indien volgens u Villa Rozerood VZW uw persoonsgegevens niet rechtmatig en volgens de wettelijke vereisten heeft verwerkt, heeft u steeds recht om klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit. Klachten kunnen steeds ingediend worden bij de Functionaris voor Gegevensbescherming binnen Villa Rozerood VZW, namelijk Bart Devos.

Door onderstaande toestemmingsverklaring in te vullen en te ondertekenen, verklaart u zich akkoord dat Villa Rozerood vzw uw persoonsgegevens verwerkt met het oog op de doeleinden omschreven in dit formulier.

Indien u niet wenst dat wij uw persoonsgegevens verwerken voor de doeleinden omschreven in dit formulier, dan mag u steeds weigeren om uw toestemming te geven zonder dat u daartoe een reden moet opgeven. Evenwel kunnen wij dan onze dienstverlening niet meer optimaal organiseren.

Indien u wel uw toestemming heeft gegeven, maar dit alsnog wenst in te trekken, dan kunt u dit schriftelijk aan directeur Bart Devos, per gewone brief naar Villa Rozerood VZW, Fazantenlaan 28 8660 De Panne, of per mail naar bart.devos@villarozerood.be, zonder dat u daartoe een reden moet opgeven.

Indien u uw toestemming intrekt, zal Villa Rozerood VZW uw persoonsgegevens niet verder gebruiken voor de doeleinden omschreven in dit formulier. De intrekking doet echter geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de gegevensverwerkingen die reeds plaatsvonden vóór de intrekking van uw toestemming of van gegevensverwerkingen die zonder uw toestemming mogen worden uitgevoerd.

Ik, ondergetekende,

Naam/Voornaam.....

Geboortedatum.....

StraatNummer

PostnummerGemeente.....

Handelend in eigen naam/handelend in naam van gebruiker met [enkel bij een wilsonbekwame betrokkene]

Naam/Voornaam.....

Geboortedatum.....

StraatNummer

PostnummerGemeente.....

In zijn/haar hoedanigheid van [in te vullen: "ouder(s)" of "voogd" voor minderjarigen/"bewindvoerder" voor meerderjarigen],

geef de toestemming aan Villa Rozerood VZW om mijn persoonsgegevens te verwerken voor de respijtzorg in Villa Rozerood en daarmee gepaard gaande administratieve opvolging op de wijze en onder de modaliteiten zoals omschreven in dit formulier.

Opgemaakt te De Panne op datum van/...../.....

Ondergetekende bevestigt hiervan het origineel exemplaar ontvangen te hebben.

..... [voornaam + naam + handtekening ondergetekende]