

## INTERNE AFSPRAKENNOTA

## CENTRUM VOOR DAGVERZORGING (CDV) 'T SAS

**1. Identificatie- en contactgegevens van het CDV 't Sas**

Het centrum voor dagverzorging "t Sas", met erkenningsnummer: **CE2853**, maakt deel uit van het woonzorgcentrum Ten Weldebrouc en wordt beheerd door het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) van Willebroek, Pastorijstraat 1. Het OCMW wordt in deze vertegenwoordigd door de directeur van het Huis van de Zorg van de organisatie Willebroek, de heer Rudy De Schouwer.

Het centrum voor dagverzorging richt zich specifiek naar de begeleiding van ouderen die lichamelijke en/of geestelijke ondersteuning nodig hebben. De bedoeling is om de zelfzorg van de oudere, maar ook de mantelzorg, in die mate te ondersteunen dat de oudere zo lang mogelijk in de thuissituatie kan blijven.

De nodige ondersteuning wordt verzekerd door een team van verpleegkundige, zorgkundige, paramedische- en logistieke medewerkers.

De coördinator is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding. Samen met de andere medewerkers trachten zij de oudere een gezellige dag te laten doorbrengen, waarbij de gewoonten en eigenheid van de oudere zoveel als mogelijk wordt gewaarborgd.

Het centrum voor dagverzorging valt onder de toepassing van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019 en het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers van 28 juni 2019.

Het toezicht op de erkenningsvoorwaarden gebeurt door de afdeling Zorginspectie van het

**Departement Zorg (Zorginspectie)**

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 Brussel

Tel. 02 553 34 34

[Contact.zorginspectie@vlaanderen.be](mailto:Contact.zorginspectie@vlaanderen.be)[www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be)

## **2. Afspraken over de dagelijkse werking van het centrum voor dagverzorging**

---

### **2.1 De dagindeling**

Het centrum voor dagverzorging is open van maandag tot vrijdag van 9u tot 17u, niet op feestdagen. Het centrum kan tevens vrij een aantal bijkomende sluitingsdagen bepalen, een dergelijke sluitingsdag wordt minstens één maand op voorhand vastgelegd en bekend gemaakt aan de gebruikers.

Om de dienstverlening vlot te laten verlopen, wordt aan de gebruiker gevraagd zich te houden aan een aantal afspraken en rekening te houden met de uurregeling van de verzorging, het onderhoud en de maaltijden.

De organisatie van de zorg- en dienstverlening is gebaseerd op een terugkerend dagverloop:

9u00 – 10u00	ontvangst met koffie/thee
10u00 - 11u30	activiteit
11u30 - 13u00	middagmaal
13u00 - 13u30	nieuws kijken/rust moment
13u30 - 14u00	koffie/thee
14u00 - 16u00	activiteit
16u00 - 17u00	terug naar huis

De vertegenwoordiger en/of mantelzorger is de belangrijkste partner in de opvang en begeleiding van de gebruiker. Om deze correct te informeren over het dagverloop van de gebruiker, wordt er gewerkt met een persoonlijk heen en weer kaft. Deze kaft wordt dagelijks meegegeven met de gebruiker. Wij vragen om dit 'dagboek' telkens terug mee te geven en te gebruiken om ons te informeren over de gebruiker (bv. hoe verliep de voorbije nacht, aanpassing incontinentiemateriaal, aanpassingen medicatie na consult (huis)arts, enz.). Uiteraard zijn onze personeelsleden ook steeds persoonlijk of telefonisch beschikbaar wanneer er bijkomende informatie dient te worden gegeven.

Indien u een diepgaander gesprek wenst, kan dit steeds op afspraak bij de coördinator.

### **2.2 De maaltijden**

De gebruikers genieten elke middag in de verblijfsruimte van een warme maaltijd. Deze maaltijd wordt elke dag vers bereid door de keuken van het woonzorgcentrum en omvat soep, een hoofdschotel en een nagerecht.

We bieden een gezonde, afwisselende en aangepaste voeding en houden daar waar mogelijk rekening met persoonlijke voorkeuren (bv. vegetarisch, vegan, halal,...). Op doktersvoorschrift of op advies van een diëtist(e) wordt voeding conform de voorgeschreven dieetrichtlijnen verstrekt. De gebruiker behoudt ten allen tijde de vrije keuze om het dieetvoorschrift niet te volgen. Verkiest men om het dieetvoorschrift niet te volgen, dan wordt de normale maaltijd geserveerd.

Doorheen de dag wordt er gratis water, koffie en thee ter beschikking gesteld. Het gebruik van alcoholische dranken is verboden.

De gebruikers krijgen wekelijks een overzicht van de weekmenu mee in het persoonlijk heen en weer kaftje. De weekmenu wordt ook telkens uitgehangen in de verblijfsruimte.



## 2.3 Hygiëne en verzorging

Elke gebruiker dient zorg te dragen voor zijn persoonlijke hygiëne. Een goede hygiëne en persoonlijke verzorging bevorderen de leef sfeer voor uzelf, de medegebruikers en de medewerkers.

Het ochtendtoilet en de ochtendverzorging worden verzorgd in de thuissituatie. De gebruiker zorgt er voor minstens eenmaal per week een bad of douche te nemen. De gebruiker kan wel, indien gewenst, met behulp van het verplegend of verzorgend personeel in het centrum voor dagverzorging een bad nemen, dit op voorwaarde dat de gebruiker regelmatig en voldoende<sup>1</sup> aanwezig is in het centrum voor dagverzorging.

Elke gebruiker dient geregeld zijn ondergoed en bovenkledij te verversen en ervoor te zorgen dat hij/zij over de nodige verzorgde kledij beschikt.

De gebruiker dient ervoor te zorgen dat hij/zij binnen het centrum voor dagverzorging over voldoende reservekledij beschikt (zowel ondergoed als bovenkledij). Deze kledij dient steeds voorzien te worden van een naametiket.

Bevuilde kledij wordt 's avonds meegegeven met de gebruiker.

Wanneer u over een medisch voorschrift beschikt, kunnen kinesitherapeutische zorgen verleend worden door de kinesisten die aan onze instelling verbonden zijn. Voorwaarde hiertoe is dat de gebruiker op regelmatige en voldoende wijze aanwezig is in het centrum voor dagverzorging, zodat de voorgeschreven frequentie van de behandeling kan gerespecteerd worden.

## 2.4 De vrije keuze van de behandelende arts en zijn toegang tot het centrum voor dagverzorging

De keuzevrijheid van arts wordt onvoorwaardelijk verzekerd. Uw huisarts is steeds welkom binnen het centrum voor dagverzorging. Indien het medisch nodig bevonden wordt, wordt de huisarts (of een beschikbare arts wanneer de huisarts te kennen geeft niet te kunnen komen) door ons team opgeroepen en/of wordt een ambulancedienst opgeroepen voor het overbrengen naar het ziekenhuis.

In het belang van de gezondheid van de gebruiker wordt er aangeraden niet te vlug van huisarts te veranderen. Het team dient van elke wijziging van huisarts schriftelijk (eventueel via het heen en weer kaftje) en onmiddellijk op de hoogte gesteld worden.

## 2.5 De vrije keuze van ziekenhuis

Wanneer een ziekenhuisopname nodig (b)lijkt, kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger – eventueel na overleg met de huisarts en/of coördinator van het centrum voor dagverzorging, in volledige vrijheid beslissen of hij effectief wil overgebracht worden naar een zielenhuis en zo ja naar welk ziekenhuis hij wil overgebracht worden. Bij hoogdringendheid beslist de ambulancedienst zelf en zal dit het dichtstbijzijnde ziekenhuis zijn met een erkende spoedgevallendienst. Deze informatie kan opgenomen worden in het gebruikersdossier.

---

<sup>1</sup> Gebruikers die per week minstens vier dagen naar CDV komen kunnen beroep doen op een wekelijks badbeurt; voor gebruikers die per week twee of drie dagen naar het CDV komen is de mogelijke frequentie tweewekelijks.

## **2.6 De regeling van geneesmiddelen**

Wij vragen om een lijst te bezorgen met een overzicht van de medicatie, de tijdstippen en de wijze van toediening. De lijst moet opgesteld en ondertekend zijn door de behandelend arts. Deze lijst moet steeds actueel gehouden worden.

Indien de gebruiker medicatie dient in te nemen, wordt deze dagelijks meegebracht naar het centrum voor dagverzorging. Bij aankomst overhandigt de gebruiker de medicatie aan de verpleegkundige of zorgkundige.

Pillen worden afgeleverd in een medicatiebakje, opgedeeld volgens de uren waarop de medicatie moet toegediend worden.

Medicatie wordt in het centrum voor dagverzorging steeds toegediend door gekwalificeerd personeel.

## **2.7 De regeling rond roken**

Binnen het centrum voor dagverzorging is het niet toegelaten om te roken. De gebruiker kan wel gebruik maken van het rooklokaal van het woonzorgcentrum, dit bevindt zich op de tweede verdieping van het woonzorgcentrum.

## **2.8 De regels voor het houden van huisdieren**

Het meebrengen van huisdieren naar het centrum voor dagverzorging is niet toegestaan.

## **2.9 De vrije toegang van vrienden en familie, bezoekerregeling**

De gebruikers van het centrum voor dagverzorging kunnen dagelijks bezoek ontvangen, dit op voorwaarde dat het bezoek niet storend werkt. Iedereen dient zich te schikken naar de aanbevelingen van het personeel.

Het bezoek dient zich te houden aan de geldende regels en voorschriften van het centrum voor dagverzorging en het woonzorgcentrum.

Bij voorkeur begeeft de gebruiker en zijn bezoek (vrienden/familie) zich naar een andere ruimte in het centrum voor dagverzorging of naar de cafetaria van het woonzorgcentrum, zodat dit niet storend is voor de andere gebruikers.

## **2.10 Hinderlijk lawaai**

Aan het personeel, de gebruikers en de bezoekers wordt gevraagd om de rust niet te verstoren. Bij gebruik van radio, televisie of bij andere activiteiten mag men geen overlast veroorzaken voor medegebruikers.

### **2.11 De organisatie van activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding**

Het centrum voor dagverzorging zal (samen met de gebruiker) inspanningen leveren om de zelfredzaamheid van de gebruiker te behouden, te bevorderen of te herstellen door het stimuleren en organiseren van activiteiten van het dagelijks leven (A.D.L.). Waar nodig, wordt gezorgd voor reactiverings- en oriënteringsactiviteiten (R.O.T.).

Een degelijke vrijetijdsbesteding in het centrum voor dagverzorging wordt gestimuleerd door middel van seizoensgebonden animatieactiviteiten die afgestemd worden op de aanwezige gebruikers. In het kader van een volwaardig weekprogramma worden allerlei ontspanningsmogelijkheden aangeboden, eventueel in samenwerking met het woonzorgcentrum.

Het centrum voor dagverzorging biedt aangepaste zalen aan met radio, televisie en kranten, een hobbyruimte en een bibliotheekdienst. De cafetaria staat tijdens de openingsuren ter beschikking van de gebruikers en hun familie.

Op geregelde basis wordt aan het centrum voor dagverzorging een magazine bezorgd, "Het Weldeboekske", waarin het activiteitenprogramma en wetenswaardigheden van het woonzorgcentrum en het centrum voor dagverzorging worden vermeld. Dit magazine kan worden ingekeken op het centrum voor dagverzorging.

### **2.12 De organisatie van levensbeschouwelijke ondersteuning**

Het WZC en het centrum voor dagverzorging eerbiedigen elke filosofische, ideologische of religieuze overtuiging.

Eén keer per maand wordt er in het woonzorgcentrum een gebedsviering van de Rooms-Katholieke Kerk georganiseerd. Indien gewenst, kan de gebruiker van het centrum voor dagverzorging hieraan deelnemen.

Voor andere godsdiensten en/of levensovertuigingen zijn geen permanente vertegenwoordigers aangesteld. Op vraag van de gebruikers kunnen ze door het personeel van het centrum voor dagverzorging gecontacteerd worden.

### **2.13 Het restrictiebeleid voor gebruikers met een bijzonder zorgprofiel**

In het centrum voor dagverzorging streven wij naar een optimale opvang waarbij zelfstandigheid en maximale keuzevrijheid centraal staan.

Soms zijn gebruikers echter beperkt in hun mogelijkheden (bv. omwille van desoriëntatie of dementie). Om de veiligheid van deze gebruikers te waarborgen is het nodig een aantal veiligheidsmaatregelen te hanteren:

- Het verlaten van de lokalen van het centrum voor dagverzorging wordt voor gebruikers met wegloopedrag of desoriëntatie enkel toegestaan onder begeleiding van bv. familie of personeel. Binnen het centrum voor dagverzorging kunnen de gebruikers vrij rondwandelen.
- Het fixeren van gebruikers is een uitzonderingsmaatregel (bv. wanneer de gebruiker een bedreiging vormt voor zijn/haar persoonlijke veiligheid). Uiteraard gebeurt dit steeds in overleg met de familie/vertrouwenspersoon. De procedure voor vrijheidsbeperkende maatregelen is te raadplegen in het kwaliteitshandboek.

## 2.14 Het beleid rond de vroegtijdige zorgplanning, de palliatieve- en levenseindezorg

In het centrum voor dagverzorging aanvaarden we een cultuur van eindigheid. Sterven is een natuurlijk en normaal proces dat behoort tot het leven, waar iedere mens voor komt te staan.

Binnen het centrum voor dagverzorging is de gebruiker steeds in de mogelijkheid om zijn/haar wensen met betrekking tot vroegtijdige zorgplanning te noteren, kennis te geven over wat de gebruiker al dan niet nog wenst qua behandeling en dergelijke. Indien de gebruiker thuis al een vroegtijdige zorgplanning heeft opgesteld, vragen wij u daar een kopie van te bezorgen.

Heeft de gebruiker nog geen vroegtijdige zorgplanning en wenst hij/zij dit graag op te maken, dan kan dit meegedeeld worden aan het personeel van het centrum voor dagverzorging. Samen proberen we dit met de gebruiker en zijn vertegenwoordiger, in overleg met de huisarts, in orde te maken.

Komt de gebruiker tijdens het verblijf in het centrum voor dagverzorging in een palliatieve- of levenseindefase terecht, zullen we samen bekijken hoe we nog de juiste zorg kunnen bieden. Meer informatie is terug te vinden in het kwaliteitshandboek van het centrum voor dagverzorging en woonzorgcentrum.

## 3. Beknopte uitleg over de belangrijkste procedures

---

### 3.1 Procedure bij brand en andere ernstige gebeurtenissen

Het centrum voor dagverzorging én de gebruikers nemen alle voorzorgsmaatregelen om brandgevaar te vermijden. Het centrum voor dagverzorging voldoet aan de wettelijke brandveiligheidsnormen. Op eenvoudig verzoek kan je een afschrift bekomen van het intern noodplan.

Het woonzorgcentrum en het centrum voor dagverzorging beschikt over een automatisch branddetectiesysteem. Iedere gang is uitgerust met een brandslang en blusapparaten. De medewerkers zijn opgeleid om bij brand en ander gevaar al het nodige te doen.

Het is aangewezen dat elke gebruiker kennis neemt van de plaats van de nooduitgangen. De richtlijnen die men dient te volgen bij brand zijn op verschillende plaatsen in het centrum voor dagverzorging en het woonzorgcentrum aangebracht.

Om brand te voorkomen, is het verboden om:

- te roken in het centrum voor dagverzorging. Als gebruiker kan er gebruik gemaakt worden van het gemeenschappelijk rooklokaal (zie 2.7);
- kaarsen en wierrookstokjes te gebruiken;
- de doorgang te belemmeren (uitgang, deuren) door het plaatsen van voorwerpen;
- toestellen, voorwerpen of materialen te gebruiken die gemakkelijk ontvlambaar zijn of die een verhoogd ongevalrisico met zich meebrengen.

Brand of andere ernstige gebeurtenissen worden via standaardformulieren gemeld aan het Departement Zorg.

### 3.2 Melden van suggesties en klachten

Suggesties, bemerkingen en klachten kunnen door de gebruiker, de familie of door de gebruikersraad worden gemeld aan alle personeelsleden. Zij zullen de klachten die tot hun verantwoordelijkheidsgebied behoren behandelen. Lukt dat niet, dan kan je via onderstaande kanalen je klacht melden aan de klachtenbehandelaar:

- Via (online)klachtenformulier
- Per e-mail: [klacht@willebroek.be](mailto:klacht@willebroek.be)
- Per brief:       Organisatie Willebroek (tav. klachtenbehandelaar)  
                    Pastorijstraat 1  
                    2830 Willebroek

Alle klachten worden onderzocht en op een geanonimiseerde wijze geregistreerd. Binnen de 30 kalenderdagen proberen we de klacht volledig af te handelen en brengen we u op de hoogte van het resultaat van het onderzoek. Indien je niet tevreden bent met de afhandeling van je klacht, kan je de klacht uiten bij de Woonzorglijn:

Departement Zorg (Woonzorglijn)  
Koning Albert II-laan 35 bus 33  
1030 Schaarbeek

**02 553 75 00** (elke werkdag van 9u-12u)  
[woonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be)  
<https://www.woonzorglijn.be>

Het klachtenregister en de verslagen worden op eenvoudige vraag ter inzage gegeven aan de gebruikers van het centrum voor dagverzorging en hun vertrouwenspersonen, en aan de toezichthoudende overheid.

### 3.3 Procedure bij grensoverschrijdend gedrag

Het uitgangspunt is dat de gebruiker in een afhankelijkheidspositie verkeert ten aanzien van de zorgverstreker. Hieronder verstaan we iedere persoon die bij de hulp- of dienstverlening betrokken is vanuit het woonzorgcentrum, centrum voor kortverblijf en centrum voor dagverzorging.

De relatie gebruiker - zorgverlener is een professionele relatie. De zorgverlener moet ten allen tijde de integriteit van de gebruiker respecteren. Binnen die relatie kan (seksuele) intimidatie, discriminatie, racisme, pesten, uitsluiten, fysiek geweld, seksueel misbruik niet worden toegestaan noch worden getolereerd.

De gebruiker staat centraal. Bij vermoeden van grensoverschrijdend gedrag of bij een klacht, gaat de eerste bekommernis uit naar de gebruiker. Het centrum voor dagverzorging stelt zich op een positieve manier op ten aanzien van de gebruiker bij een klacht over grensoverschrijdend gedrag. De complexiteit van een melding grensoverschrijdend gedrag wordt niet uit het oog verloren (een klacht kan soms ook niet gefundeerd zijn).

Toch blijven we het in de eerste plaats belangrijk vinden om de gebruiker erkenning te geven in zijn klacht. Het gaat hier niet om het kiezen van partij, wel om het actief beluisteren van de context van de klacht zodat de context, de motieven, ... zo goed mogelijk begrepen kunnen worden.

De volledige procedure is terug te vinden in het kwaliteitshandboek. Op eenvoudig verzoek kan u een afschrift bekomen.

#### **4. De inspraak van de gebruiker, zijn vertegenwoordiger of mantelzorger bij de besluitvoering over het gebruikersdossier en hoe het plan te consulteren**

---

Voor aanvang van het verblijf in het centrum voor dagverzorging wordt een overleg georganiseerd met de gebruiker, zijn vertegenwoordiger en/of zijn mantelzorger. Tijdens dit overleg wordt een inschatting gemaakt van de specifieke zorgvraag en worden de verkregen gegevens omgezet in een persoonlijk gebruikersdossier. Dit is een belangrijk moment waarop de gebruiker, zijn vertegenwoordiger en/of mantelzorger zich kunnen voorbereiden door op voorhand te noteren wat de gebruiker belangrijk vindt met betrekking tot zijn/haar gewoonten en voorkeuren.

Tevens wordt er contact opgenomen met de professionele thuiszorg om de zorg op mekaar te kunnen afstemmen.

Het gebruikersdossier wordt steeds actueel gehouden en periodiek op interdisciplinaire wijze, samen met de gebruiker, zijn vertegenwoordiger en/of mantelzorger geëvalueerd. Het gebruikersdossier kan ten allen tijden geconsulteerd worden door de gebruiker, zijn vertegenwoordiger en/of mantelzorger. Aanpassingen worden gemeld aan de verantwoordelijke.

#### **5. De collectieve participatie van de gebruikers**

---

Binnen het centrum voor dagverzorging wordt er minstens tweemaal per jaar een gebruikersraad georganiseerd. Gebruikers, familieleden en mantelzorgers kunnen hier hun mening uiten over de werking van het centrum voor dagverzorging.

Tijdens de gebruikersvergadering licht de directie de aanwezigen in over eventuele wijzigingen in de werking van het centrum voor dagverzorging en organiseert hiervoor zo nodig een extra bijeenkomst.

De gebruikersraad wordt altijd op een andere dag van de week ingepland, zodat iedereen eens aan te het woord kan komen. Een verslag wordt opgehangen aan het memobord in de verblijfsruimte.

#### **6. De wijze waarop de informatie over de organisatie en de strategische beslissingen van het management aan de gebruikers, vertegenwoordigers of mantelzorgers worden megedeeld**

---

Afhankelijk van het onderwerp worden beleidsbeslissingen hetzij individueel per brief, hetzij via de gebruikersraad megedeeld aan de gebruikers en desgevallend aan de familieleden.

Daarnaast beschikken het WZC en het centrum voor dagverzorging over een gesloten facebookpagina die dienst doet als belangrijk communicatiekanaal voor dringende informatie over de dienstverlening en algemene werking.



## 7. Kennisgeving van het reglement

---

Alle gebruikers verbinden zich ertoe dit reglement na te leven.

Eén exemplaar van dit reglement wordt tegen ontvangstbewijs, dat als akkoordverklaring geldt, aan elke nieuwe gebruiker bij zijn opname in het centrum voor dagverzorging afgegeven.

Deze afsprakennota is vastgesteld bij beslissing van de OCMW-raad van de gemeente Willebroek van 28/05/2024 en vervangt alle vorige.

De afsprakennota kan enkel gewijzigd worden bij beslissing van de OCMW-raad van de gemeente Willebroek.

Wijzigingen aan de afsprakennota worden vooraf meegedeeld en kunnen op zijn vroegste toegepast worden dertig dagen na de kennisgeving ervan aan de gebruiker of, in voorkomend geval, aan zijn vertegenwoordiger.