



woonzorgcentrum  
Zilverlinde

# Jaarverslag 2023 & Planning 2024

Welzijnsweg 2  
1600 Sint-Pieters-Leeuw  
Tel: 02 370 88 00 Fax: 02 377 26 88

Erkenningsnummer: CE 713  
RIZIV-nummer: 76071358210

[www.sint-pieters-leeuw.be](http://www.sint-pieters-leeuw.be)



## **INLEIDING**

Geachte heer, mevrouw,

De ouderenzorg is een sector in volle evolutie: BelRAI, een nieuwe financiering, wijzigingen in personeelsnormen, extra eisen rond kwaliteit, een blijvende krapte op de arbeidsmarkt ... Getuige daarvan zijn de vele nieuwe projecten waar we in de Zilverlinde mee de slag gingen de voorbije jaren en waar u in de rest van dit document een neerslag van vindt.

Opvallend waren trouwens opnieuw de bezettingscijfers van het afgelopen jaar. Terwijl er soms berichten zijn in de media over leegstand hebben we in ons woonzorgcentrum nog nooit zo'n hoge bezetting gehaald, vooral door een uitzonderlijke hoge bezetting van onze zeven kamers kortverblijf. Ook de wachtlijst bleef lang, mensen willen dus nog steeds graag naar de Zilverlinde komen als de nood daar is voor een woonzorgcentrum, wat een mooi compliment is voor al onze medewerkers en de kwaliteit die zij elke dag bieden.

In dit document vindt u in de eerste plaats een aantal statistieken over onze werking in 2023, zowel over onze bewoners als over onze medewerkers. Het gaat bewust over statistieken die niet ook elders te vinden zijn, zoals de kwaliteitsindicatoren. Daarnaast vindt u een oplistings van de belangrijkste zaken die in 2023 werden verwezenlijkt met het oog op betere kwaliteit.

Dit document dient niet enkel om te informeren. In het laatste deel kan u dan ook de thema's terugvinden waar we als woonzorgcentrum rond gaan werken in 2024. Het is de bedoeling om hiermee in 2024 echt aan de slag te gaan, teneinde de kwaliteit in woonzorgcentrum Zilverlinde te blijven verhogen, om zo tot gelukkigere bewoners, familieleden en medewerkers te komen.

Met vriendelijke groeten,

Jan Desmeth, burgemeester

Herwig Smeets, schepen

Patricia Dereymaeker, wnd. algemeen directeur lokaal bestuur Sint-Pieters-Leeuw

Jasper De Jonge, directeur woonzorgcentrum Zilverlinde



## **MISSIE**

Woonzorgcentrum Zilverlinde wil een eigentijdse thuis zijn waar elke bewoner gerespecteerd wordt in zijn eigenheid en zoveel mogelijk “op maat” benaderd wordt.

Het wil tevens een open huis zijn waar participatie en inspraak van zowel bewoners als hun omgeving en een optimale communicatie en verstandhouding belangrijke aandachtspunten zijn.

Onze werking is afgestemd op dienstverlening, begeleiding en verzorging in 4 kleinere leefgroepen; Bloemenbos, Zonnedal, Wolkenveld en Heuvelland. Dit willen wij waarmaken met een team van medewerkers die steeds streven naar verbetering en bereid zijn zichzelf en de dienstverlening kritisch te bekijken en bij te sturen waar nodig. Zij worden hierbij bijgestaan door een groep gemotiveerde vrijwilligers.

In de zorgverlening wordt bijzondere aandacht besteed aan het stimuleren van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de bewoner, rekening houdend met zijn situatie en mogelijkheden. Ook willen wij de rol van familie en vrienden benadrukken en stimuleren wij een nauwe betrokkenheid bij de zorg en vrijetijdsbesteding.

Zilverlinde staat open voor zorgbehoevende ouderen ongeacht hun filosofische, godsdienstige of politieke overtuiging, hun sociale of financiële situatie.

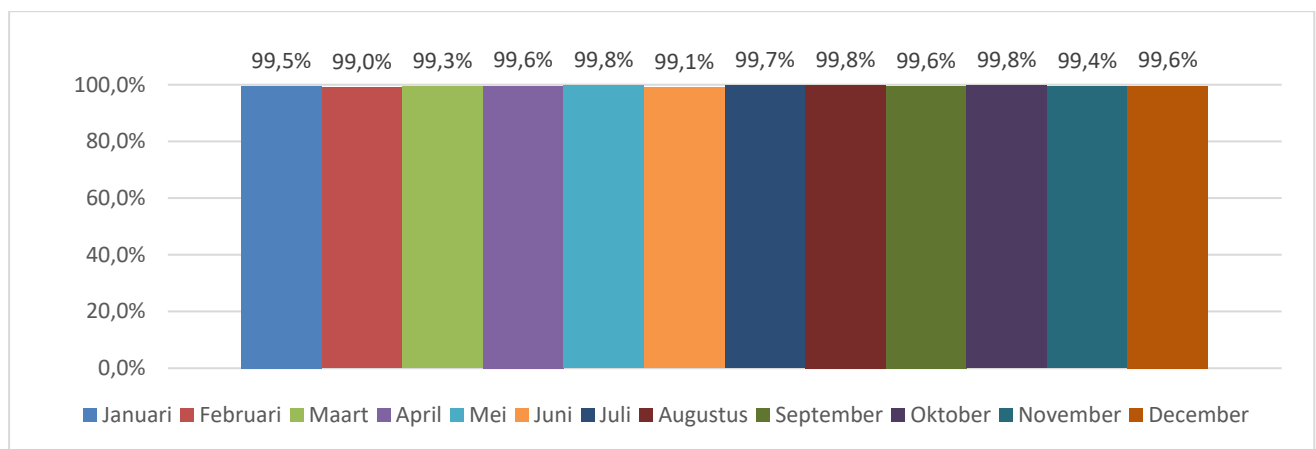


## 1. BEWONERSSTATISTIEKEN 2023

### 1.1. Bezettingsgraad

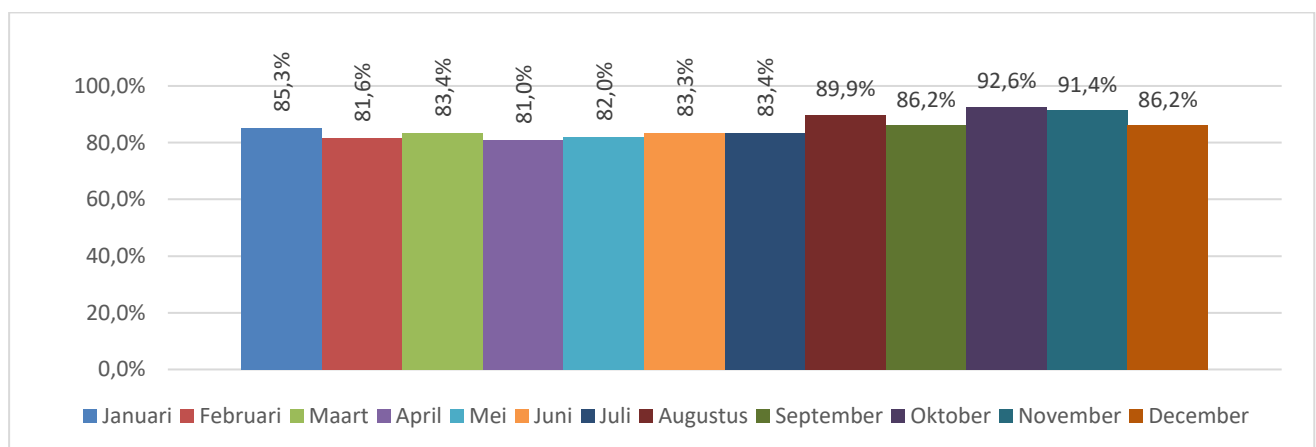
#### *Bezettingsgraad woonzorgcentrum*

Er werd gedurende het gehele jaar een hoge bezettingsgraad behaald in de 105 kamers van het woonzorgcentrum, met een gemiddelde van 99,5% bezetting. Dit is in vergelijking met de sector een zeer hoge aanwezigheidsgraad.



#### *Bezettingsgraad Kortverblijf*

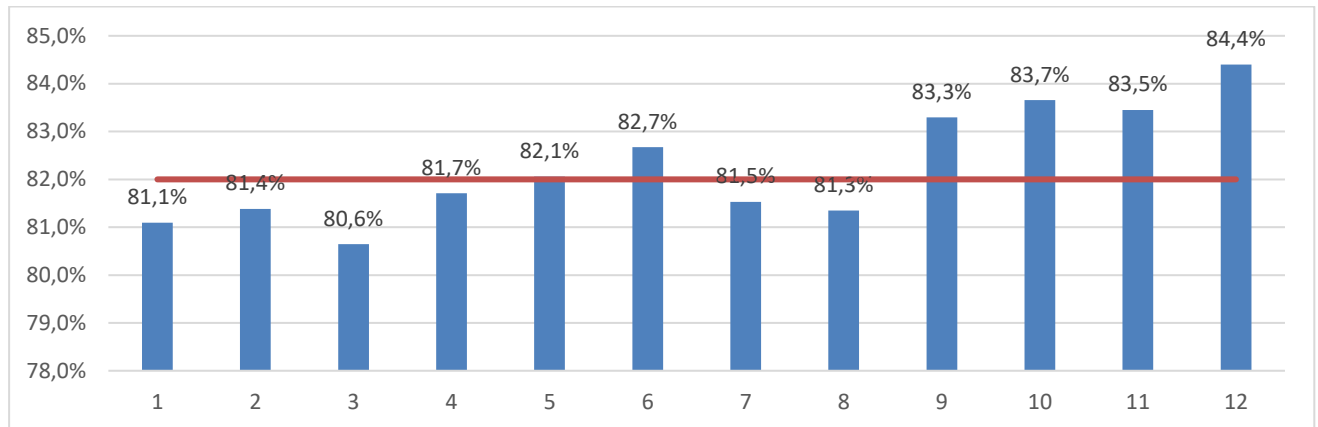
Gedurende heel het jaar was er een zeer hoge bezetting van de kamers kortverblijf, met een maandelijks minimum van 81% en een gemiddelde van 85,6%. Het streefcijfer van 70% bezettingsgraad werd dus ruim gehaald.





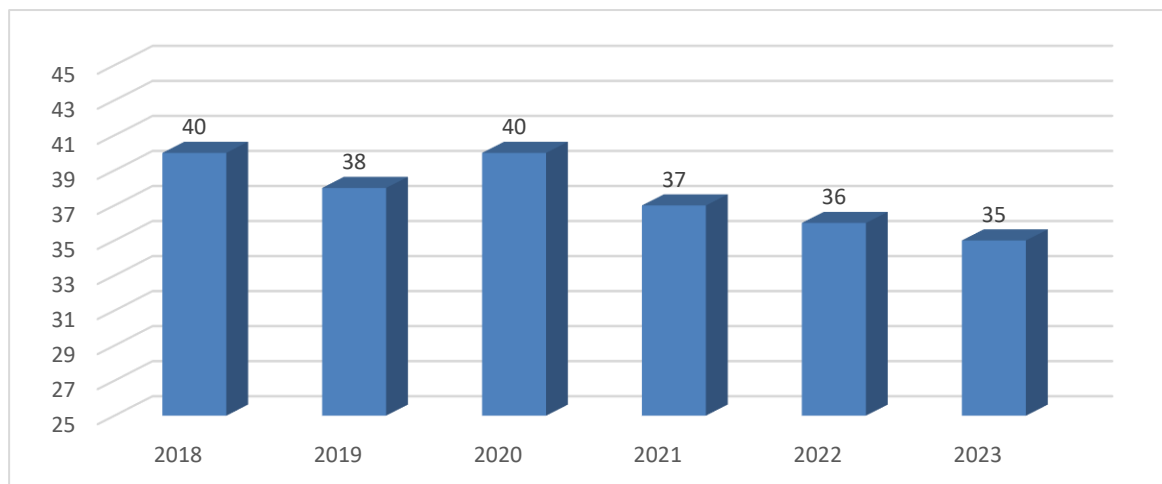
## 1.2. Zorggraad

Terwijl in 2022 het streefcijfer van 82% zorggraad niet werd behaald, is dit in 2023 rechtgetrokken. Enkel in het eerste kwartaal werd het streefcijfer niet gehaald maar de rest van het jaar trokken het gemiddelde op naar 82,3%.



## 1.3. Gemiddelde verblijfsduur

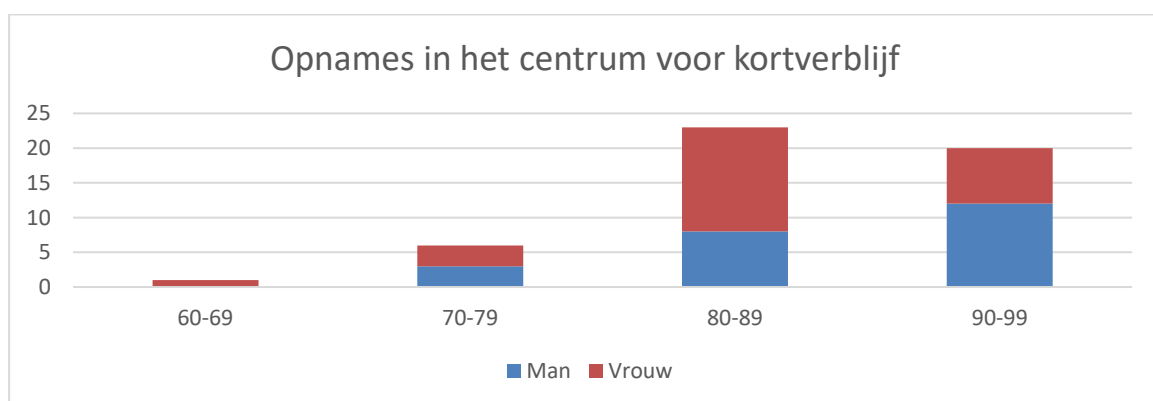
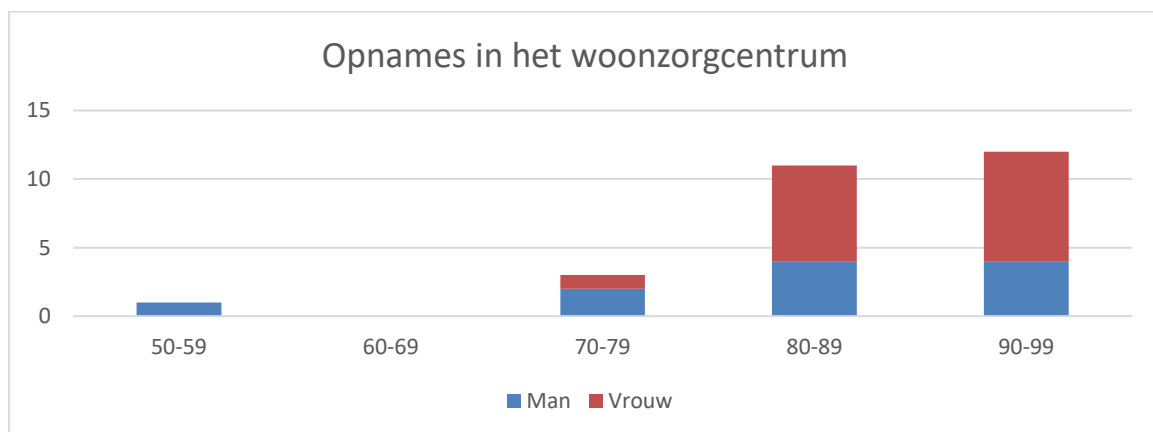
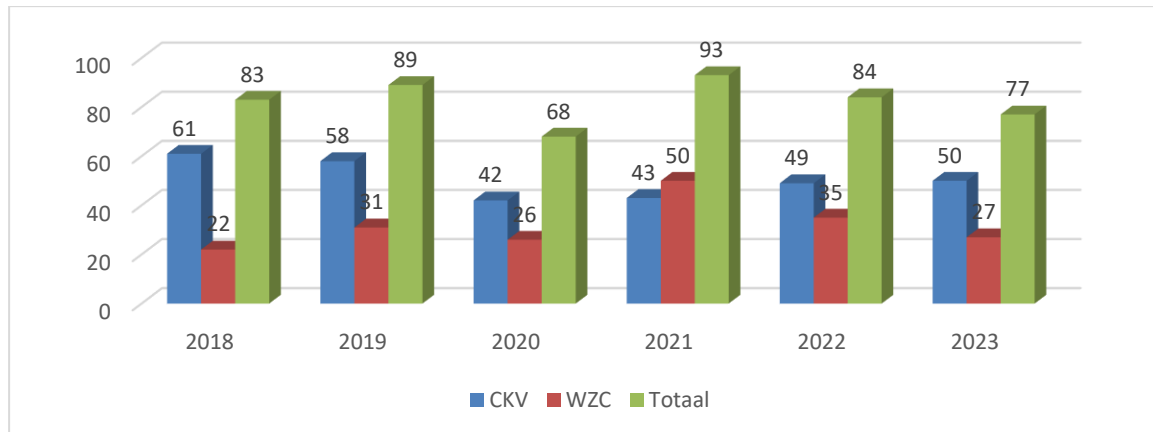
De gemiddelde verblijfsduur van bewoners in het woonzorgcentrum uitgedrukt in maanden zakte licht ten opzichte van de voorbije jaren.





### 1.4. Opnames in het WZC en in het CVK

Het totaal aantal opnames lag in 2023 een stuk lager dan in 2022, vooral door minder vaste opnames. Het aantal opnames kortverblijf bleef stabiel. Hieronder worden ook de grafieken van het aantal opnames per leeftijdscategorie gevoegd.



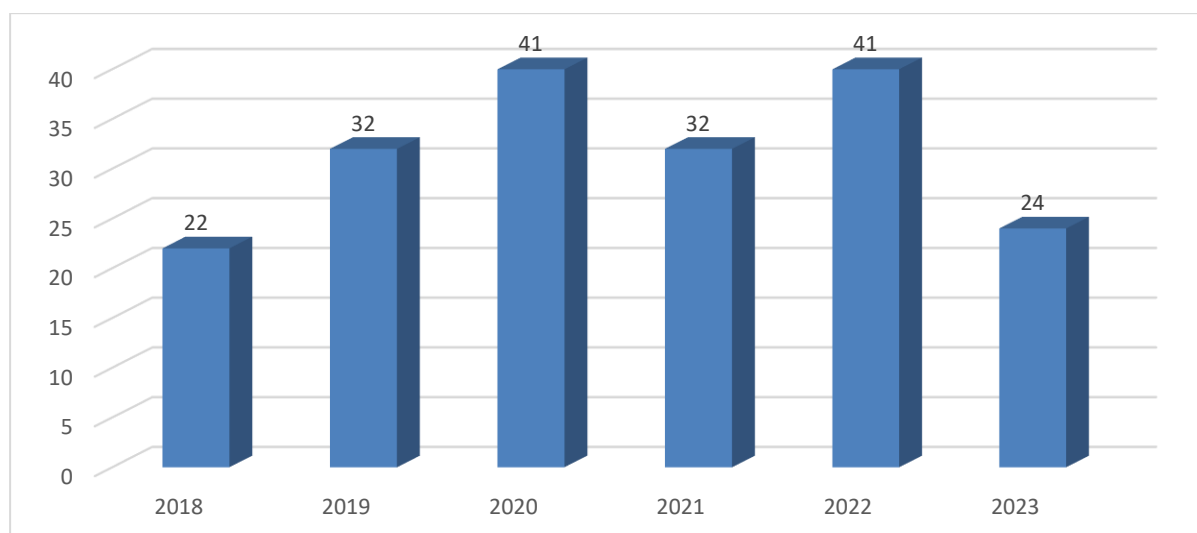


De herkomst van de bewoners die vast werden opgenomen in 2023, wordt hieronder weergegeven. Hieruit blijkt duidelijk dat de voorrangregels het gewenste gevolg hebben.

<b>Sint-Pieters-Leeuw</b>	24
<b>Halle</b>	2
<b>Gullegem</b>	1

### 1.5. Aantal overlijdens

Het aantal overlijdens daalde sterk ten opzichte van de voorbije jaren.



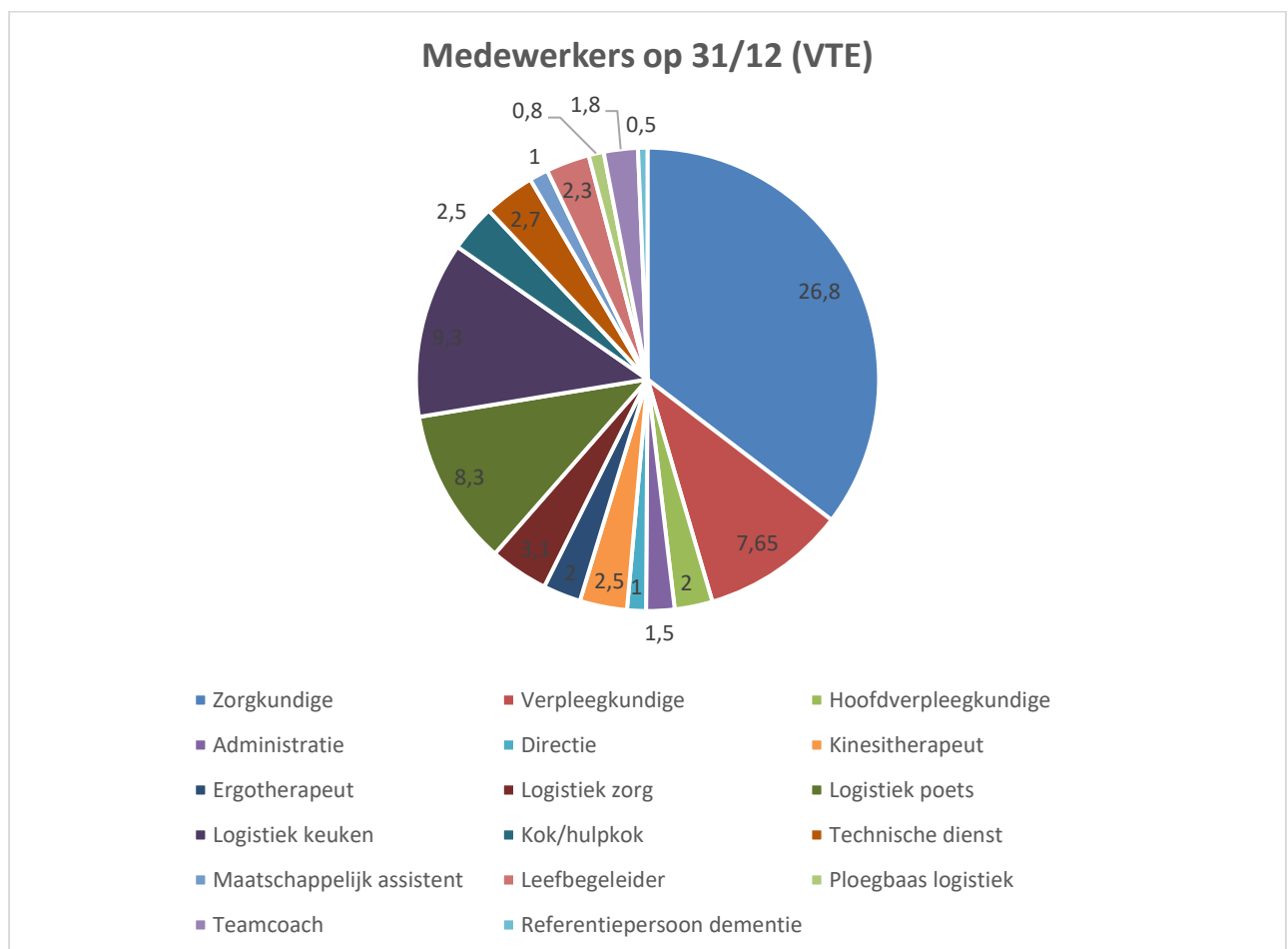


## 2. PERSONEELSSTATISTIEKEN 2023

Een woonzorgcentrum staat of valt met zijn medewerkers. Het aantrekken van voldoende en goed personeel is in de huidige arbeidsmarkt echter een blijvende uitdaging. Dit geldt niet enkel voor verpleegkundigen, wat een oud zeer is, maar meer en meer ook voor de andere zorgmedewerkers. Bijna alle functies binnen het woonzorgcentrum zijn intussen te vinden op de knelpuntberoepenlijst. Hieronder worden enkele statistieken met betrekking tot de medewerkers meegegeven.

### 2.1. Verdeling medewerker per functie

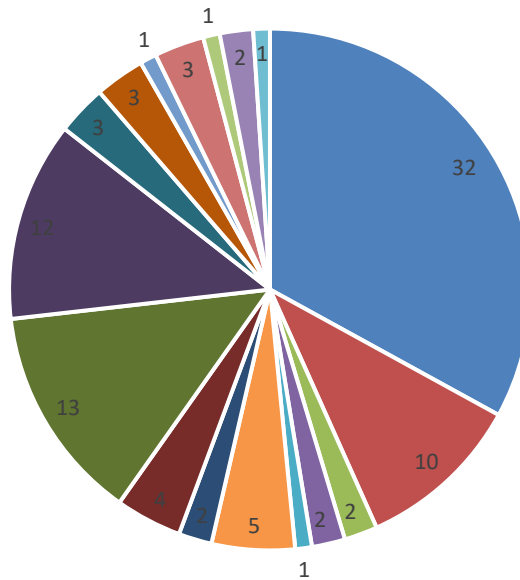
Hieronder worden de aantallen medewerkers per functie opgenomen, in VTE en in koppen. De langdurig afwezigen en de medewerkers in project 600 werden hierbij niet meegenomen.





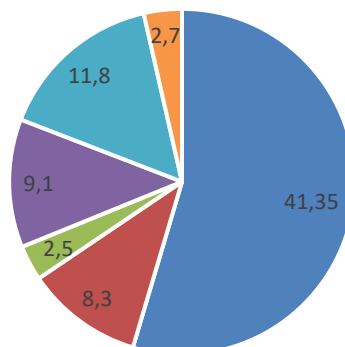


### Medewerkers op 31/12 (koppen)



- Zorgkundige
- Verpleegkundige
- Hoofdverpleegkundige
- Administratie
- Directie
- Kinesitherapeut
- Ergotherapeut
- Logistiek zorg
- Logistiek poets
- Kok/hulpkok
- Technische dienst
- Maatschappelijk assistent
- Leefbegeleider
- Ploegbaas logistiek
- Teamcoach
- Referentiepersoon dementie

### Medewerkers per team op 31/12 (VTE)

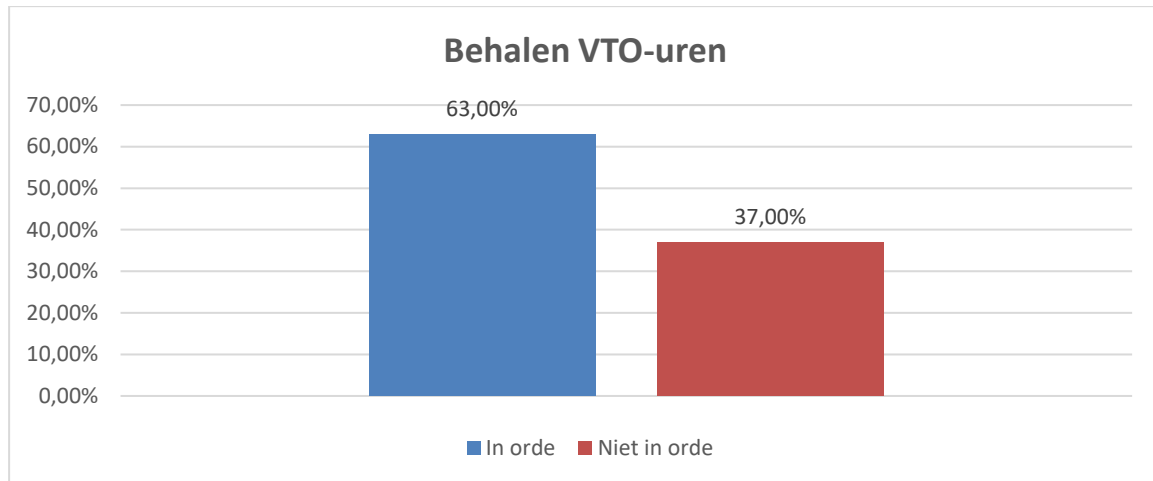


- Zorg
- Reactivatie
- Administratie & directie
- Poets & wasserij
- Keuken
- Technische dienst

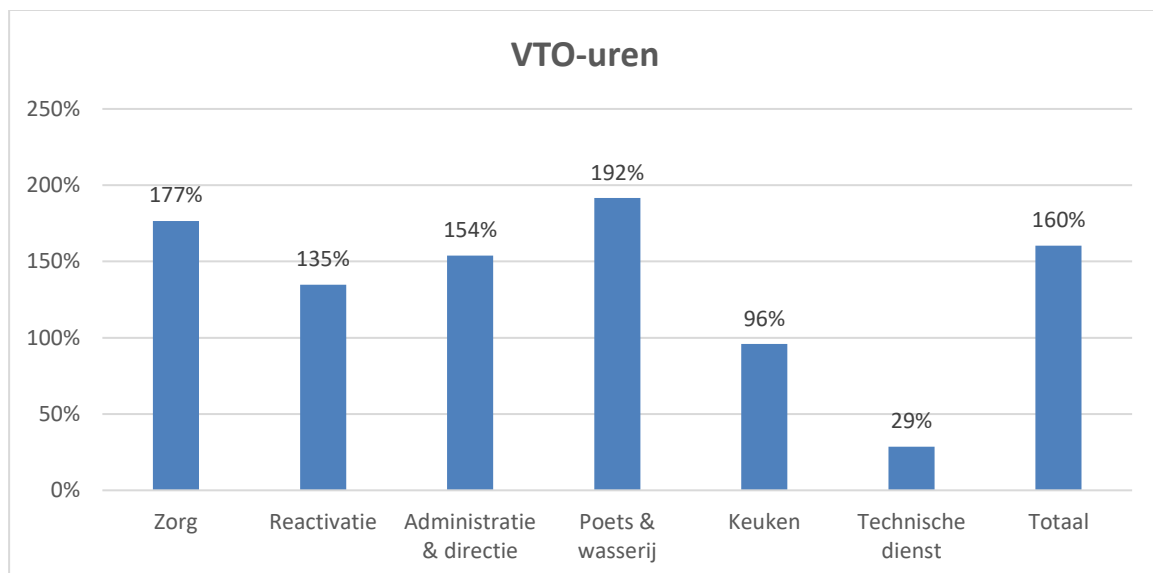


## 2.2. VTO-statistieken

In 2023 behaalden net iets minder personeelsleden het nodige aantal VTO-uren. Hier zal in 2024 meer nadruk op worden gelegd. Dit resulteerde in onderstaande percentages.



Het aantal totaal gevolgde uren lag opnieuw wel opmerkelijk hoger dan het volgens de normen noodzakelijk aantal. Hieruit blijkt dat de verdeling van het aantal uren per medewerker vrij ongelijk is verdeeld, in het bijzonder door een aantal grote opleidingen. In 2024 zal er meer aandacht nodig zijn zodat alle medewerkers aan hun norm-uren komen, in het bijzonder voor de technische dienst.





### **3. KWALITEITSWERKING 2023**

Hieronder worden de belangrijkste acties opgenomen die in 2023 werden genomen om de kwaliteit van de werking van woonzorgcentrum Zilverlinde te verbeteren.

#### **3.1. THEMA: Wijziging in de dagindeling**

De dagindeling binnen ons woonzorgcentrum was ongewijzigd gebleven sinds de verhuis van het Wilgenhof naar onze huidige site. In de tussentijd zijn er echter verschillende evoluties op vlak van ouderenzorg, onder meer de vraag naar meer zorg op maat en de moeilijke arbeidsmarkt, de verhoogde kwaliteit van de zorg en de extra taken die er zijn bijgekomen, onder andere de nieuwe BelRAI-zorgschalen. Om de kwaliteit van het wonen, leven en de zorg op peil te houden, werd daarom vanaf 1 februari 2023 een (beperkte) wijziging doorgevoerd van de uren van de maaltijdmomenten, met name:

- Ontbijt: 08.00 uur wordt 08.15 uur
- Middagmaal: 11.30 uur wordt 12.00 uur
- Avondmaal: 17.00 uur wordt 17.30 uur (enkel op V2)

Deze wijzigingen werden in de loop van het jaar positief geëvalueerd en zullen worden verdergezet.

#### **3.2. THEMA: Overstap naar een nieuw zorgdossier**

Op 9 mei 2023 stapten we over naar een nieuw zorgdossier voor het opvolgen van onze bewoners, zijnde van GERACC naar Into.care. Tegelijkertijd werd er geïnvesteerd in een versterking van de WIFI en werden er een aantal mobiele toestellen gekocht.

Into.care biedt een aantal voordelen ten opzichte van GERACC. Zo konden een aantal processen administratief worden vereenvoudigd. Doordat het een mobiel dossier is, kan het zorgplan digitaal worden meegenomen naar de bewonerskamer en kan er daar ook meteen worden afgetekend. Het maakt het ook eenvoudiger voor de leidinggevenden om deze zaken op te volgen. Tot slot laat Into.Care ook toe een koppeling te maken met het BelRAI-platform.

Er werd wel vastgesteld dat het nieuwe zorgdossier, dat nog in volle ontwikkeling is, op sommige vlakken minder mogelijkheden heeft dan GERACC. We gaan hierover verder in gesprek met de leverancier om hieraan tegemoet te komen.

#### **3.3. THEMA: Uitrollen van Pentaplus**

Sinds het koninklijk besluit van 27 februari 2019 mogen zorgkundigen 5 bijkomende verpleegkundige handelingen uitvoeren als een verpleegkundige die aan hen delegeert. Geregistreerde zorgkundigen moeten daarvoor wel een bijkomende opleiding volgen.



Voor die opleiding werd er een digitaal leerplatform ontwikkeld: PentaPlus. In 2023 behaalden praktisch alle zorgkundigen hun diploma, na een interne opleiding. Zij kunnen hierdoor een extra ondersteuning bieden aan de verpleegkundigen.

### **3.4. THEMA: Versterken communicatie naar familie en externen**

Kwalitatief werken is één ding maar het is ook zeer belangrijk om dat uit te dragen naar externen, in het bijzonder naar de naaste familie van de bewoners van het woonzorgcentrum. Dit versterkt het vertrouwen en dus ook de werking. In 2022 kreeg het Zilverblaadje reeds een facelift, in 2023 zetten we verder in op digitale communicatie, via een nieuwe website. Daarnaast organiseerden we voor de eerste maal een familieavond 'nieuwe stijl', in de vorm van een infomarkt.

### **3.5. THEMA: Digitalisering van de werking**

Om de werking van de medewerkers efficiënter te maken komen er heel wat digitale tools op de markt. Tot op heden werd hier in het woonzorgcentrum nog niet veel gebruik van gemaakt, onder meer door een gebrekkige infrastructuur. Samen met de ICT-dienst werden hier in 2022 voorbereidingen voor getroffen. De effectieve uitrol was gepland voor 2023.

Zoals hiervoor al vermeld werd in de eerste plaats werk gemaakt van de WIFI. Daarnaast stapten we over naar IP-televisie, waarvoor ook een deel van het netwerk moest worden aangepast.

Een aantal dossier werden doorgeschoven naar 2024 en 2025 (updaten van het oproepsysteem en extra IP-aansluitingen).

#### **Acties**

- Verbeteren van WIFI-dekking het gebouw en aanpassing van de netwerkinfrastructuur
- Updaten van het oproepsysteem (roomcontrollers & server)
- Voorbereiding plaatsing van extra IP-aansluitingen in de bewonerskamers
- Installatie van IP-televisie voor alle bewonerskamers

### **3.6. THEMA: Vrijwilligerswerking**

In 2023 wilden we de aantallen vrijwilligers verhogen én de kwaliteit ervan verhogen, door interne opleidingen te organiseren. Dit laatste is nog niet gelukt maar we stellen wel vast dat het aantal vrijwilligers verhoogt, door hier extra aandacht aan te schenken.



## **4. KWALITEITSPLANNING 2024**

In 2024 zal in de eerste plaats worden verder gewerkt aan de thema's uit 2023, o.a. op vlak van de verdere uitrol van het nieuwe zorgdossier, digitalisering en de vrijwilligerswerking. Daarnaast zullen er ook een aantal nieuwe thema's worden uitgewerkt.

### **4.1. THEMA: Procedures rond zorgkwaliteit**

Om de kwaliteit van de zorg binnen het woonzorgcentrum te blijven verbeteren, werden er een aantal onderwerpen geselecteerd waarvan de procedure in 2024 zal worden herwerkt. Een eerste thema is het beleid rond mondzorg. Vanuit de werkgroep detailzorg werd er een plan van aanpak opgesteld dat dit jaar zal worden uitgevoerd. In de eerste plaats omvat dit de aankoop van extra materiaal voor mondhygiëne. In een tweede fase zullen er opleidingen worden georganiseerd voor alle zorgmedewerkers. Tot slot wordt er een systeem opgestart voor de opvolging en de controle van de mondhygiëne van onze bewoners.

Een tweede te herwerken procedure is deze rond medicatiebeheer- en veiligheid. Reden hiervoor is de start van het nieuwe contract met onze apotheek, waarin een aantal nieuwigheden zitten. Daarnaast is er ook een nieuw KB rond o.a. medicatie, waardoor we de verantwoordelijkheden inzake medicatie over meer medewerkers kunnen spreiden. Dit zal worden georganiseerd in samenwerking met de apotheek, Farmazorg, onze CRA, Dr. Cromphout en het verpleegkundig overleg.

Ten derde zal er, binnen een project van de Vlaamse overheid, worden gewerkt rond urineweginfecties, met het oog op het verminderen van het antibioticagebruik.

### **4.2. THEMA: Opening assistentiewoningen**

Na een bouw van enkele jaren zullen de nieuwe dertig assistentiewoningen van de Groep van Assistentiewoningen Zuunhof, gelegen naast het woonzorgcentrum, in het voorjaar worden opgeleverd. De voorziene openingsdatum van de GAW is 1 juni 2024.

In 2024 zal werk worden gemaakt van het toewijzen van de assistentiewoningen aan kandidaat-bewoners en van hun effectieve verhuis. In samenwerking met LDC Meander zal bekeken worden hoe we deze nieuwe buurtbewoners kunnen betrekken bij de werking van het LDC en van het woonzorgcentrum.

### **4.3. THEMA: Huiselijkheid**

Op vlak van huiselijkheid wordt er in 2024 een project opgestart over koken op de afdeling, mede naar aanleiding van de start van het nieuwe contract met Compass Group voor het beheer van de centrale keuken. Terwijl vroeger alles op afstand werd gekookt, zal er 2024 weer meer op de afdeling worden gekookt, met voorkeur samen



met bewoners. In eerste instantie zal hierbij worden gefocused op het warm ontbijt en desserts.

Een tweede belangrijk project hierbij is de aanleg van een dementievriendelijk terras op Bloemenbos, onze gesloten afdeling, dankzij een gul legaat van één van onze voormalige bewoners. In eerste instantie zal worden gezorgd voor een veilige omheining, zodat onze bewoners er kunnen dolen. Daarna zal er, samen met bewoners, gezorgd worden voor een kwaliteitsvolle invulling met planten, rustplekken, ...

#### **4.4. THEMA: Investeren in gebouw en veiligheid**

Een gebouw van intussen meer dan 12 jaar oud vergt elk jaar een aantal investeringen. In 2024 staan er, naast heel wat kleine investeringen, een aantal grote op onze planning. Zo zal het dak worden vernieuwd en zullen er zonnepanelen worden geplaatst, wat een investering zal zijn van ongeveer 350.000 euro.

Daarnaast staat er een investering gepland voor het toegankelijk maken van onze kelders onder de blokken aan de tuin, om ons opslagprobleem in het gebouw voor eens en altijd op te lossen. Hiervoor werd reeds een omgevingsvergunning aangevraagd.

Mede op aangeven van de zorginspectie zal er in het kader van valpreventie een extra trapbeveiligingssysteem worden geplaatst bovenaan de trappen in de centrale traphal. Dit zal wel betekenen dat de traphal voor bewoners en bezoeken moeilijker toegankelijk wordt en zij meer de lift zullen moeten nemen.

Tot slot zullen in 2024 de nieuwe elektrische voertuigen voor onze dienst maaltijden aan huis in gebruik worden genomen.

#### **4.5. THEMA: Herwerken van kwaliteitssysteem**

Een aan te pakken thema is een herwerking van de basis van het kwaliteitssysteem. Na evaluatie werd immers vastgesteld dat de bestaande documenten onvoldoende beantwoorden aan de wettelijke vereisten, noch als werkmiddel worden gebruikt. Dit thema werd gepland maar nog niet gerealiseerd in 2023.

#### **Acties**

- Uitvoeren van nulmeting over de tevredenheid van de bewoners en van de medewerkers van het woonzorgcentrum, waarbij de meest geciteerde aandachtspunten automatisch
- Herwerken van het kwaliteitshandboek, met om te te beginnen het opnemen van alle verplichte procedures en het toevoegen van een aantal checklists
- De opstart van een aantal maandelijkse metingen bovenop de kwaliteitsindicatoren
- Versterken van de communicatiekanalen naar de medewerkers zodat kwaliteitsmaatregelen ook op de werkvloer gevolgen hebben, via o.a. een interne nieuwsbrief