



woonzorgcentrum
Zilverlinde

INTERNE AFSPRAKENNOTA

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



WELKOMSTWOORD

Geachte heer, mevrouw,

Namens onze medewerkers en ons bestuur heten wij u van harte welkom in ons woonzorgcentrum Zilverlinde. We hopen dat dit huis voor u snel een warme thuis wordt.

Om de opname in ons woonzorgcentrum zo vlot en aangenaam te laten verlopen, is het belangrijk u goed te informeren over alle aspecten rond uw verblijf in ons woonzorgcentrum, gaande van het dagelijkse leven tot onze visie, doelstellingen en werking.

U begrijpt ook dat samenleven met zovelen afspraken vergt. In deze interne afsprakennota vindt u alle praktische inlichtingen en noodzakelijke richtlijnen om een goede gang van zaken tijdens uw verblijf te verzekeren. Zo weet u wat u van ons kan verwachten én omgekeerd. Wanneer u deze nota in ontvangst neemt, verbindt u zich er dan ook toe de beschreven afspraken na te leven om er zo samen met ons een aangenaam verblijf van te maken.

Aarzel ook zeker niet ons aan te spreken met alle mogelijke vragen, opmerkingen en suggesties.

We wensen u een bijzonder aangenaam verblijf toe.

Met vriendelijke groeten,

Jan Desmeth, burgemeester
Veerle Seré, schepen van Welzijn
Bruno Claessens, algemeen directeur OCMW 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.



INHOUDSOPGAVE

1.	VOORSTELLING VAN HET WOONZORGCENTRUM	6
2.	VOORSTELLING VAN HET CENTRUM VOOR KORTVERBLIJF	7
2.1.	AANVRAAG EN RESERVATIE KORTVERBLIJF	7
2.2.	SPECIFIEKE AFSPRAKEN KORTVERBLIJF	7
3.	DE VERHUIS NAAR HET WZC	8
4.	VERBLIJFSFACTUUR EN FINANCIËLE REGELING	9
5.	UW VERBLIJF IN ZILVERLINDE	10
5.1.	DE KAMER	10
5.2.	INRICHTING VAN DE KAMER	10
5.3.	TELEFOON- EN INTERNETAANSLUITING	11
5.4.	VEILIGHEID	12
5.5.	ROOKBELEID	13
5.6.	HUIDDIEREN	13
5.7.	AANSPRAKELIJKHEID	13
5.8.	PERSOONLIJKE LEVENSSFEER	14
5.9.	PERSOONLIJKE LEVENSBESCHOUWING	15
5.10.	OMGANG EN SAMENLEVING	15
6.	HET DAGELIJKS LEVEN IN ZILVERLINDE	16
6.1.	DAGINDELING EN ONTSPANNINGSMOGELIJKHEDEN	16
6.2.	MAALTIJDEN	17
6.3.	BEZOEK	18
6.4.	ZORGVERLENING	18
6.5.	MEDISCHE ZORGEN	20
6.6.	PARAMEDISCHE ZORGEN: KINESITHERAPIE, ERGOTHERAPIE, LOGOPEDIE	21
6.7.	PSYCHOSOCIALE BEGELEIDING	22
6.8.	ACTIVITEITEN EN ANIMATIE	23
6.9.	KAPPER EN PEDICURE	23
6.10.	LOGISTIEK EN ONDERHOUD	23
6.11.	WAS EN STRIJK	24
6.12.	ADMINISTRATIE EN ONTHAAL	24
6.13.	SOCIALE DIENST	25
6.14.	BEDIENERS VAN DE EREDIENST	25



6.15.	PERSOONLIJKE POST	25
6.16.	TIJDELIJKE AFWEZIGHEID	25
6.17.	VERVOER	26
6.18.	GEBRUIK ZAALTJE	26
<u>7.</u>	<u>INSPRAAK EN KLACHTEN</u>	<u>28</u>
7.1.	ACTIEVE COMMUNICATIE	28
7.2.	DE GEBRUIKERSRAAD	28
7.3.	SUGGESTIES, OPMERKINGEN EN KLACHTEN	29
7.4.	DE WOONZORGLIJN	29
<u>8.</u>	<u>PROCEDURE BIJ GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG</u>	<u>30</u>
8.1.	BELEID ROND GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG	30
8.2.	MELDING BIJ ZORG EN GEZONDHEID	30
<u>9.</u>	<u>TOEZICHTHOUDENDE OVERHEIDSDIENSTEN</u>	<u>31</u>
<u>10.</u>	<u>BEPALINGEN OVER DEZE INTERNE AFSPRAKENNOTA</u>	<u>32</u>
10.1.	NALEVING	32
10.2.	WIJZIGINGEN	32



1. VOORSTELLING VAN HET WOONZORGCENTRUM

Woonzorgcentrum Zilverlinde wordt beheerd door het OCMW van Sint-Pieters-Leeuw met zetel te Pastorijstraat 21, 1600 Sint-Pieters-Leeuw. Het OCMW heeft dhr. Jasper De Jonge aangesteld als directeur van het WZC.

Het WZC beschikt over 112 eenpersoonskamers waarvan 7 kamers voor kortverblijf. De kamers zijn verdeeld over vier leefgroepen, verspreid over twee verdiepingen: Bloemenbos en Zonnedal op de eerste verdieping, Wolkenveld en Heuvelland op de tweede verdieping. Leefgroep Bloemenbos is als beschermde afdeling ingericht voor bewoners met extra zorgnoden.

Elke leefgroep beschikt over een eigen leefruimte met een gezellige zithoek en TV. In deze ruimte worden de maaltijden geserveerd en zijn er ook regelmatig activiteiten. Aan elke leefruimte is een ruim buitenterras verbonden. Per leefgroep zijn er telkens 2 goed uitgeruste badkamers.

Per leefgroep is er team bestaande uit verpleegkundigen, zorgkundigen, logistiek medewerkers, een ergotherapeut, een kinesitherapeut en een begeleider wonen en leven. Per verdieping zijn er daarnaast een hoofdverpleegkundige en een teamcoach, die de leefgroepteams aansturen.

Op het gelijkvloers vinden we tal van centrale diensten: het lokaal dienstencentrum Meander, het kapsalon/pedicurelokaal, een les- en vergaderruimte, de burelen van administratie, sociale dienst en directie. Ook op het gelijkvloers is er de logistieke zone met de centrale keuken, de technische ruimtes en de wasserij.

Het WZC Zilverlinde is erkend door het Vlaams Departement Zorg onder volgende nummers: CE 713, VZB 231, KCE 713.

Indien u nog meer info over het woonzorgcentrum wilt, kan u deze vinden op onze website: www.sint-pieters-leeuw.be.



2. VOORSTELLING VAN HET CENTRUM VOOR KORTVERBLIJF

In woonzorgcentrum Zilverlinde kan u terecht voor tijdelijke opvang in één van de 7 kamers kortverblijf. Kortverblijf is bedoeld voor 65-plussers die zich tijdelijk in een moeilijke situatie bevinden of voor ouderen die tijdelijk geen beroep kunnen doen op mantelzorgers en/of andere hulpverleners of juist deze laatste wensen te ontlasten. Kortverblijf kan ook een manier zijn om kennis te maken met het woonzorgcentrum als voorbereiding op een definitieve opname.

2.1. Aanvraag en reservatie kortverblijf

Een kortverblijf kan aangevraagd worden voor een periode van enkele tot 60 aaneensluitende dagen en maximum 90 dagen, verspreid over één kalenderjaar.

Het centrum voor kortverblijf staat zowel open voor personen die in Sint-Pieters-Leeuw wonen als voor personen die niet in Sint-Pieters-Leeuw wonen. De reservatie van een kamer kortverblijf wordt aangevraagd bij de maatschappelijk assistent van het WZC. Bij de aanvraag wordt uitgezocht of kortverblijf voor u de geschikte oplossing is.

Er wordt gewerkt volgens het principe van vraag en aanbod. De kandidaat die eerst een kamer kortverblijf vraagt voor een bepaalde periode en beantwoordt aan de voorwaarden, kan deze plaats ook reserveren.

2.2. Specifieke afspraken kortverblijf

De bewoners van het centrum voor kortverblijf en hun mantelzorgers genieten dezelfde rechten en plichten als de bewoners van het woonzorgcentrum, met uitzondering van volgende afwijkingen:

- De opnameovereenkomst bij kortverblijf is van bepaalde duur.
- De termijn om de opnameovereenkomst bij kortverblijf op te zeggen bedraagt voor de bewoner 7 dagen en 14 dagen voor het CVK.



3. DE VERHUIS NAAR HET WZC

De maatschappelijk assistente, de directeur of een van de hoofdverpleegkundigen verwelkomt u de dag van opname en begeleidt u naar uw kamer. Wij stellen het op prijs als u die dag vergezeld bent van een familielid of een andere vertrouwenspersoon.

Een verpleegkundige maakt met u afspraken rond medicatie, verzorging en maaltijden.

Bij voorkeur handelen we de administratieve formaliteiten vóór uw eigenlijke opname af, zodat de dag van uw opname rustig kan verlopen. Indien dit niet mogelijk is, zal de maatschappelijk assistente dit op de dag van uw opname samen met u en/of uw vertrouwenspersoon regelen.

U krijgt de nodige uitleg en begeleiding bij:

- het ondertekenen van de opnameovereenkomst en interne afsprakennota;
- het maken van afspraken rond verblijfsfactuur en financiële regeling, briefwisseling, adreswijziging,... ;
- de verblijfswaarborg;
- de plaatsbeschrijving met inventaris van de inboedel;
- de lastgeving voor de bestelling van geneesmiddelen;
- het aanvragen van diverse tegemoetkomingen;
- ...



4. VERBLIJFSFACTUUR EN FINANCIËLE REGELING

Maandelijks, rond de 15^e, versturen wij u de verblijfsfactuur waarop alle kosten van de voorbije maand vermeld staan. De betalingsregeling wordt bij opname afgesproken met de maatschappelijk assistente. Er wordt bij voorkeur met domiciliëring of via een systeem I-rekening betaald (enkel bij vaste opname).

Domiciliëring

Voor de betaling van de verblijfsfactuur via Europese domiciliëring wordt de aanvraag voor domiciliëring geregeld via het WZC (OCMW). Door ondertekening van een mandaat geeft u of de persoon die instaat voor de betaling het OCMW de toelating om via de bank de verblijfsfactuur te innen van uw rekening. Voor het opstellen van dit mandaat worden bij opname een aantal gegevens gevraagd. Het bedrag wordt op het einde van de maand van uw rekening gehaald.

Systeem I

Het systeem I is het systeem van Belfius voor het beheer van gelden van de bewoners. Het is gebaseerd op een verzameling van individuele rekeningen. Deze rekeningen worden uitsluitend beheerd door de gevolmachtigde(n) van het WZC, aangesteld door de OCMW-raad. Het systeem werkt volledig geautomatiseerd: betalingsopdrachten, dagafschriften, verrichtingen raadplegen, ... gebeuren rechtstreeks van computer tot computer.

Elke bewoner die tot het systeem wil toetreden, ondertekent een volmacht tot beheer. De beheerder van het Systeem I opent op naam van de bewoner een zichtrekening en eventueel een depositoboekje. Ofwel verlopen alle ontvangsten en betalingen via deze rekening ofwel wordt er maandelijks een vast toereikend bedrag gestort enkel voor de betaling van de verblijfsfactuur. Elke verrichting wordt vermeld op een dagafschrift zodat een duidelijk overzicht van alle inkomsten en uitgaven wordt behouden. De rekeninguittreksels worden bezorgd aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger, volgens afspraak bij opname.

Het systeem is gratis voor de bewoner: er zijn geen openings-, beheers-, en verrichtingskosten. De bewoner ontvangt de interesten op het depositoboekje. Als de bewoner al rekeningen had bij de bank, kunnen die rekeningen in het systeem geïntegreerd worden. Als een bewoner het woonzorgcentrum verlaat worden zijn rekeningen in Systeem I afgesloten of uit het systeem geschrapt. De bewoner of de wettelijke vertegenwoordiger krijgt dan weer de volledige autonomie over het beheer van die rekeningen.



5. UW VERBLIJF IN ZILVERLINDE

5.1. De kamer

De kamer die u ter beschikking wordt gesteld, is door het WZC Zilverlinde ingericht met eigen meubelen. Elke kamer is voorzien van:

- een hoog-laagbed met matras, hoofdkussen en beddengoed;
- een nachttafel;
- een relaxzetel;
- een tafel en stoel;
- een ingebouwde 3-deurs kleerkast met ingebouwde koelkast, afsluitbaar schuifje en safe met code;
- 15 kleeerhangers;
- een flat screen TV met bijhorende afstandsbediening;
- telefoon- en internetaansluiting;
- een oproepsysteem;
- een sanitaire ruimte met toilet, lavabo en instapdouche;
- een kamersleutel of toegangsbadge (indien overeengekomen; afhankelijk per afdeling).

5.2. Inrichting van de kamer

De bewoner kan de kamer zelf of aanvullend inrichten naar eigen smaak, en kan eigen meubels en decoratiemateriaal meebrengen. Er dient hierbij rekening gehouden met de noodzakelijke ruimte voor de zorgverlening, de toegankelijkheid, de hygiëne en de brandveiligheid.

Om praktische redenen en omwille van de veiligheid vragen wij u in ieders belang de afspraken betreffende de inrichting van de kamer te respecteren:

- ✓ Wij vragen om geen te grote extra meubelstukken mee te brengen, aangezien dit snel de toegankelijkheid, in het bijzonder voor tilliften, in het gedrang brengt.
- ✓ Omwille van het verhoogde valrisico zijn tapijten e.d. niet toegelaten op de kamer. Omwille van dezelfde reden vragen wij u om geen losliggende zakken en dozen te laten liggen in de kamer.



- ✓ De kamer is uw thuis en mag dan ook een persoonlijk accent krijgen. Breng gerust wat decoratieve elementen mee, doch wij vragen om dit wel te beperken, zodat onze logistiek medewerkers de kamer binnen de voorziene tijd netjes kunnen houden.
- ✓ Het is niet toegelaten om zelf kaders e.d. te bevestigen aan de muren. Indien u dit wenst, kan u dit vragen aan de technische dienst van het woonzorgcentrum.
- ✓ De verantwoordelijkheid over de inhoud van het koelkastje ligt bij de bewoner en zijn familie. Schoonmaakpersoneel zal tijdens de grote schoonmaakbeurt de inhoud van de koelkast controleren op netheid en versheidsdata. Pas na overleg met de hoofdverpleegkundige kunnen waren uit de koelkast verwijderd worden. Vervallen voeding zal wel steeds verwijderd worden.

Door middel van deze afspraken willen we een goede middenweg bewandelen tussen de eigenheid van uw kamer en de leefbaarheid van het woonzorgcentrum. Wij rekenen hierbij op uw begrip.

Indien we vaststellen dat deze afspraken onvoldoende worden nageleefd en hierdoor de zorgverlening, de toegankelijkheid, de hygiëne en de brandveiligheid in het gedrang komt, zullen wij hierover met u gesprek gaan,

De directie behoudt zich het recht voor om in het belang van iedereen zaken al dan niet te (laten) verwijderen indien na overleg de gewenste afspraken niet worden nageleefd. Indien u nog vragen hebt, spreek ons gerust aan.

5.3. Telefoon- en internetaansluiting

Voor elke kamer is er een draagbaar telefoontoestel ter beschikking dat op uw aanvraag op de kamer wordt geplaatst.

Het telefoonnummer van de kamer is:

- voor alle kamers op afdeling 1:
02 370 88 + de 2 laatste cijfers van uw kamernummer
- voor alle kamers op afdeling 2:
02 370 89 + de 2 laatste cijfers van uw kamernummer

Intern bellen: 3 laatste cijfers

Bijvoorbeeld: voor kamer 129 op Zonnedal (afdeling 1) -> '829'

voor kamer 247 op Heuvelland (afdeling 2) -> '947'



Extern bellen: eerst '0', dan zonenummer (bv. '02') en vervolgens het telefoonnummer.

Enkel kosten van externe gesprekken worden volgens de geldende telefoontarieven aangerekend op de verblijfsfactuur.

Voor bewoners met een eigen laptop is er **draadloos internet** beschikbaar. Het paswoord is: gSPLE1600

5.4. Veiligheid

Brandveiligheid

Bewoners worden geacht de veiligheidsvoorschriften te respecteren. Er worden op regelmatige basis brand- en evacuatieoefeningen georganiseerd. Bij evacuatie dient u volgende pictogrammen te herkennen:



Het is ten strengste verboden kaarsen te branden of op een andere wijze vuur te maken. Het bezit van kaarsen, lucifers en aanstekers wordt ten stelligste afgeraden. Bij het verlaten van de kamer moeten de lichten gedoofd worden. Het is uit veiligheidsoverwegingen niet toegelaten de deur van de kamer 's nachts of bij aanwezigheid op slot te doen.

Elektrische apparaten zoals een koffiezetapparaat of een waterkoker zijn verboden. Ook elektrisch verwarmde kussens of dekens kunnen om veiligheidsredenen niet worden toegelaten.

Hou de doorgangen vrij. Het is verboden in trapzalen, gangen of nooduitgangen meubelen, karretjes of andere voorwerpen neer te zetten of te stapelen.

De omgeving van brandblussers en brandhaspels moet vrij zijn.

Bewoners, bezoekers en andere onbevoegden hebben geen toegang tot technische lokalen zoals de verpleegposten, de keuken, bergingen , ...



De directie en de preventieadviseur zullen ervoor zorgen dat u weet langs waar u, in geval van nood, uw kamer en afdeling kunt verlaten.

Diefstalpreventie

Wij raden u aan om zo weinig mogelijk geld en waardevolle voorwerpen op uw kamer te bewaren of zichtbaar en onbewaakt achter te laten.

In de kleerkast vindt u een afsluitbaar schuifje en safe met code waar u eventueel waardevolle spullen kan opbergen.

Persoonlijke veiligheid

Op elke kamer (ter hoogte van het bed en de zetel en in de badkamer) is er een oproepsysteem met spreek-luisterverbinding. Een druk op de rode belknop is voldoende om iemand van het personeel op te roepen.

Indien overeengekomen bij opname zal u een sleutel van uw kamer ontvangen. De kamer mag enkel afgesloten worden indien u deze verlaat.

Om te vermijden dat bewoners met dementie de weg kwijt raken, is de leefgroep Bloemenbos extra beveiligd via een codeslot. Iedereen kan er vrij naar binnen maar om de afdeling te verlaten moet er een code ingetikt worden. Bewoners kunnen wel onder begeleiding van familie of een medewerker de afdeling verlaten.

5.5. Rookbeleid

Het roken binnen het woonzorgcentrum is verboden, behalve in de daartoe bestemde rookruimte. We vragen u bij voorkeur om buiten te roken.

5.6. Huisdieren

Het houden van huisdieren op de kamer is niet toegestaan. Huisdieren kunnen wel op bezoek komen op voorwaarde dat ze niet storend zijn voor anderen en steeds aan de leiband gehouden worden.

5.7. Aansprakelijkheid

Het WZC, de verantwoordelijken noch het personeel, kunnen op geen enkele wijze verantwoordelijk worden gesteld voor persoonlijke ongevallen van de bewoner, zijn



familie of bezoekers en voor eventuele schade, vernieling of verdwijning van persoonlijke bezittingen, valuta of goederen van de bewoner, zijn familie of derden.

Het opzettelijk beschadigen van eigendommen van het woonzorgcentrum kunnen voorwerp uitmaken van een vordering tot schadevergoeding.

5.8. Persoonlijke levenssfeer

Het personeel zal uw kamer niet betreden zonder kloppen en zal uw privacy ten volle respecteren. Enkel in specifieke situaties, waaronder noodgevallen, zal daarop een uitzondering worden gemaakt.

Uw persoonlijke gegevens, zowel medische, sociale als financiële gegevens, zullen steeds met de nodige discretie worden behandeld en slechts aan die medewerkers worden meegedeeld die hierover dienen te beschikken voor het uitvoeren van hun taken binnen het WZC. De artsen, paramedici, verpleeg- en zorgkundigen zijn gebonden aan het medische beroepsgeheim, ook tegenover de andere bewoners.

Standaard wordt bij opname een foto gemaakt van de resident voor het elektronisch zorgdossier. Deze foto wordt tevens gebruikt voor het deurbordje aan de kamer.

Tijdens het verblijf in het woonzorgcentrum kunnen foto's genomen worden van de resident en zijn familie/mantelzorger in het kader van een activiteit of andere gelegenheid. Deze foto's kunnen gebruikt worden als illustratie op het infokanaal, de website of in het maandelijks huiskrantje (Zilverblaadje) en andere publicaties van de organisatie.

Natuurlijk gaan we zorgvuldig om met het foto- en beeldmateriaal. Wij plaatsen geen foto's en video's waardoor de betrokken personen schade kunnen ondervinden. We plaatsen bij foto's en video's geen namen. Ten alle tijde kan er ook gevraagd worden om bepaald foto- en beeldmateriaal te laten verwijderen. Voor meer informatie kan u terecht op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit).

Aangezien de Gegevensbeschermingsautoriteit een schriftelijke toestemming aanbeveelt bij het nemen of gebruiken van gerichte beelden (*) in een besloten kring vragen wij u het document "Toestemming beeldmateriaal" te ondertekenen bij opname. (*) *Onder gerichte beelden wordt verstaan: een individuele afbeelding of een afbeelding waarvoor één of enkele personen tijdens een groepsactiviteit worden uitgelicht of een afbeelding waarvoor wordt geposeerd.*



Wanneer de resident niet meer (volledig) wilsbekwaam is, zal het WZC de nodige stappen ondernemen om familie of contactpersonen te betrekken bij de vraag tot toestemming.

5.9. Persoonlijke levensbeschouwing

In het woonzorgcentrum wordt de filosofische, godsdienstige en politieke overtuiging van elke bewoner gerespecteerd.

De bedienaars of vertegenwoordigers van de erediensten en de lekenraadgevers kunnen op vraag van de bewoner steeds worden uitgenodigd.

5.10. Omgang en samenleving

De bewoners geven onderling blijk van hulpvaardigheid, respect en vriendelijkheid. Ook het personeel wenst met eerbied behandeld te worden.

Het is niet toegelaten fooien en/of geschenken te geven aan personeelsleden. Een welgemeende 'dank u wel', een glimlach of een vriendelijk woord zijn de beste beloning.

Het gebruik van radio en TV mag niet storend zijn voor medebewoners. Vooral tijdens de middagrust en vanaf 22.00 uur wordt gevraagd de rust te respecteren.

Bij ernstig storend gedrag van een familielid of een bezoeker van een bewoner in het WZC kan de bewoner hiervoor verantwoordelijk worden gesteld.



6. HET DAGELIJKS LEVEN IN ZILVERLINDE

6.1. Dagindeling en ontspanningsmogelijkheden

Een dag in het woonzorgcentrum is in grote lijnen als volgt ingedeeld:

- ✓ vanaf 7.00 uur : opstaan volgens eigen ritme en ochtendzorg
- ✓ 8.00 - 9.00 uur : ontbijt
- ✓ voormiddag : verdere ochtendzorg & wekelijks badmoment
ontspanning (individueel of in groep)/ kiné / ergo
- ✓ 12.00 uur : middagmaal
- ✓ 12.30 - 14.00 uur : middagverzorging en middagrust
- ✓ namiddag : activiteiten (individueel of in groep)
- ✓ 17.00 - 18.00 uur : avondmaal
- ✓ vanaf 18.00 uur : avondrust (TV kijken, lezen, gaan slapen)
avondverzorging

Onze medewerkers, in bijzonder ons team van animatie, kiné en ergo biedt u een aantal mogelijkheden om de dag zinvol in te vullen.

Elke maand ontvangt u als bewoner ons **huiskrantje, het Zilverblaadje**, waarin u onder andere een overzicht van de geplande activiteiten kan terugvinden. Ook op de infoborden in de leefruimten en op **het Infokanaal (televisiekanaal 91)** verneemt u meer over geplande en voorbije activiteiten.

Per leefruimte zijn er steeds een aantal dag- en weekbladen ter beschikking, kan u in gezelschap TV kijken, een boek uitlenen, ...



6.2. Maaltijden

Wij bieden de bewoners een gezonde en afwisselende voeding, aangepast aan hun gezondheidstoestand en aan de mogelijke dieetvoorschriften van de behandelende geneesheer. Voorafgaandelijk en/of bij de opname wordt info gevraagd over uw eetgewoonten en voedselallergieën. Er zal getracht worden zoveel mogelijk rekening te houden met uw persoonlijke wensen wanneer deze kunnen verzoend worden met ons aanbod en de reglementeringen waar wij ons moeten aan houden.

In het Zilverblaadje vindt u elke maand een overzicht met de keuzemenu's. De bewoner bepaalt tijdens de maaltijd zelf welk menu hij/zij wilt en heeft hierbij keuze uit twee menu's.

De maaltijden worden opgediend in de gemeenschappelijke leefruimte:

Ontbijt: tussen 8.00 uur en 9.00 uur

(keuze uit gevarieerd aanbod van beleg)

Middagmaal: om 12.00 uur

(soep-hoofdgerecht-dessert)

Koffiemoment: rond 14.30 uur

Avondmaal: 17.00 uur (V1) / 17.30 (V2)

(keuze uit gevarieerd aanbod van beleg)

Indien u niet in de mogelijkheid bent om in de leefruimte te eten (bijvoorbeeld omwille van ziekte) kan er per uitzondering op de kamer gegeten worden. Wanneer u één of meerdere maaltijden niet in het woonzorgcentrum wenst te gebruiken, dient u vooraf te verwittigen.

Partners die niet in het woonzorgcentrum verblijven, kunnen tijdens de week samen met de bewoner een middagmaal nuttigen in het LDC Meander. Uitzonderingen hierop dienen vooraf uitdrukkelijk met de hoofdverpleegkundige van de dienst besproken te worden. Deze maaltijd dient vooraf besteld te worden via het LDC Meander of via de maatschappelijk assistente.



6.3. Bezoek

De bezoeken zijn volledig vrij maar er wordt wel gevraagd om vanaf 22.00 uur de nodige stilte en rust te respecteren. U kan uw bezoek ontvangen in uw kamer of in de leefruimte. De deuren van het WZC zijn open van 7.00 uur tot 20.00 uur, daarna zijn deze omwille van algemene veiligheid gesloten. Bezoekers dienen dan aan te bellen.

U kan uw bezoek ook ontvangen in lokaal dienstencentrum Meander. LDC Meander is een belangrijke ontmoetingsruimte waar zowel bewoners als familie als buitenstaanders terecht kunnen voor een gezellige babbel, een drankje, een activiteit, ... LDC Meander is geopend op volgende uren:

- Maandag t.e.m. vrijdag: van 10.00 tot 17.00 uur
- Weekend: van 13.30 uur tot 17.00 uur

6.4. Zorgverlening

Het verplegend en zorgkundig personeel verstrekt de bewoners alle mogelijke zorgen die hun gezondheidstoestand vereist.

Deze zorgverlening bestaat onder andere uit:

- het opvolgen van lichamelijke parameters;
- bloedafname;
- glycemiebepaling bij diabetespatiënten;
- medicatietherapie (**aandacht voor het optimaliseren van het geneesmiddelengebruik, bespreking van de noodzaak en het nut van medicatie, regelmatig bespreking van de ervaringen over de bijwerkingen*);
- het bespreken en aanbieden van oplossingen bij incontinentieproblemen;
- dieetopvolging;
- begeleiding bij doktersbezoek in huis;
- aandacht voor comfortzorg (**Comfortzorg is een specifieke zorgbenadering die helpt bij het aanvaarden dat een aantal essentiële aspecten van het leven (eten, zich verplaatsen, zich kleden) niet langer zelfstandig kunnen. Het heeft als doel de bewoner met minder ongemak en pijn te verzorgen waarbij de noden en wensen van de bewoner centraal staan*);
- ...

Het verplegend en verzorgend personeel biedt hulp bij de dagelijkse handelingen van het leven:

- dagelijkse persoonlijke hygiëne;



- wekelijks bad moment met hand- en voetverzorging, op een vast afgesproken tijdstip;
- aandacht voor regelmatig toiletbezoek;
- hulp bij het maaltijdgebeuren;
- ...

Dit gebeurt steeds met aandacht voor het stimuleren van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de bewoner en rekening houdend met de situatie en mogelijkheden van de bewoner.

Woonleefplan

Voor elke bewoner wordt een digitaal woonleefplan opgemaakt. Dit woonleefplan wordt regelmatig en zoveel als noodzakelijk is, herwerkt op basis van de BelRAI-schalen en op basis van een multidisciplinair overleg (MDO), waarbij de verschillende functies (verpleging, verzorging, paramedici, animatie) betrokken worden. Bij dit MDO worden ook de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger betrokken, om zo de keuzevrijheid van de bewoner en diens persoonlijke voorkeuren te kunnen garanderen. De volledige procedure voor het MDO in woonzorgcentrum Zilverlinde kan u terugvinden in ons kwaliteitshandboek.

De bewoner (of zijn vertegenwoordiger) kan dit woonleefplan steeds inkijken. Hiervoor maakt u een afspraak met de teamcoach of hoofdverpleegkundige van uw leefgroep.

Wondzorg

Het woonzorgcentrum hecht veel belang aan preventie van doorligwonden. We besteden hier extra aandacht aan door het gebruik van kwaliteit verbeterende materialen en specifieke procedures zoals tilbeleid, aangepaste voeding en regelmatige wisselhouding en het gebruik van specifieke producten. Verder wordt er een individueel zorgplan opgesteld in overleg met de bewoner, zijn familie en de huisarts.

Restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel

Het WZC Zilverlinde kiest bewust voor een fixatiearm beleid. Het accent ligt op het gebruik van alternatieven om fixatie te vermijden. Het gebruik van vrijheid beperkende middelen bij bewoners gebeurt steeds in overleg met de arts en familie van de betrokken bewoner. Dit zal enkel overwogen worden als het gedrag van de bewoner voor zichzelf of voor anderen (bewoners, personeel, familie, bezoekers, ...) een acuut gevaar inhoudt of het leven in het WZC ernstig verstoord wordt.



Intentieverklaring palliatieve zorg

Het woonzorgcentrum heeft een intentieverklaring opgesteld rond haar visie omtrent palliatieve zorg. Deze verklaring kan u samen met alle nodige informatie, documentatie en formulieren verkrijgen bij ons verpleegkundig en zorgkundig personeel. Wij zullen dit samen met de bewoner en zijn familie en/of vertegenwoordiger tijdens het multidisciplinair overleg bespreken. Dit overleg organiseren wij binnen de zes weken na opname van een nieuwe bewoner. Wij voeren een open beleid rond palliatieve zorg; spreek ons hier gerust over aan met al de vragen die u hier over mocht hebben nu, binnenkort of later.

Intentieverklaring dementie

WZC Zilverlinde heeft een intentieverklaring, een informatiebrochure, extra literatuur en materiaal over dementie. Deze kan u raadplegen via onze referentiepersoon en referentieverpleegkundige dementie. Deze personen staan ook ter beschikking voor de familie en bezoekers voor informatie en advies over personen met dementie.

6.5. Medische zorgen

Huisarts

U kan vrij uw huisarts kiezen. Bij ziekte of medische problemen wordt deze opgebeld door de (hoofd)verpleegkundige.

Wanneer uw huisarts niet beschikbaar is, zal er een andere arts geraadpleegd worden, namelijk zijn vervanger (bij verlof) of de Wachtpost Zennevallei (in het weekend en op feestdagen).

U hoeft de huisarts niet contant te betalen; hij laat het prestatiebriefje achter bij verpleging en de kosten worden later aangerekend op uw maandelijkse verblijfsfactuur. Het prestatiebriefje ontvangt u samen met de verblijfsfactuur of wordt naar uw ziekenfonds opgestuurd.

Coördinerend en Raadgevend Arts (CRA)

In elk WZC wijst de beheerder een coördinerend en raadgevend arts aan. Dit is een huisarts, bij voorkeur met een bijkomende vorming in de geriatrie en gerontologie.

Hij geeft advies bij de uitbouw van het zorgbeleid, organiseert en coördineert het algemene medische beleid van het WZC, plant regelmatig overleg tussen de verschillende behandelende huisartsen en werkt mee aan vorming en bijscholing van de huisartsen, het verzorgend, paramedisch en verpleegkundig personeel. Dokter Liesbeth Cromphout is de CRA van WZC Zilverlinde.



Medicatie

Bij opname vragen we u om geen medicatie mee te nemen naar het woonzorgcentrum, met uitzondering van medicatie voor de eerste paar dagen.

De voorgeschreven medicatie wordt, indien u het WZC gemandateerd heeft, besteld bij de apotheek waar het WZC mee samenwerkt. De geneesmiddelen worden bewaard en toegediend door het verplegend personeel.

Voor het grootste deel van de medicatie wordt er gewerkt via het robotsysteem 'multidosis': op het ogenblik dat de medicijnen moeten worden ingenomen, bezorgt deze robot elke bewoner een gepersonaliseerd zakje met daarin de precieze dosering. Uw medicatiekosten worden maandelijks aangerekend op de verblijfsfactuur. U ontvangt hiervan steeds een gedetailleerd overzicht per maand.

Regeling met betrekking tot een consultatie buiten het WZC of een ziekenhuisopname

Bij opname in het WZC kan de bewoner of zijn familie de keuze van ziekenhuis doorgeven. Deze keuze zal uitgezonderd in geval van medische urgentie of andere uitzonderingen zo goed als mogelijk gerespecteerd worden.

Een opname in het ziekenhuis gebeurt in samenspraak met de bewoner en familie na overleg met de huisarts (tenzij in dringende gevallen).

Als een ziekenhuisopname nodig is, vragen wij in eerste instantie dat de familie indien mogelijk de bewoner kan begeleiden. Dit geldt eveneens voor consultaties buiten het WZC. Bewoners kunnen niet begeleid worden door personeel van het WZC.

Voor vervoer kan er beroep gedaan worden op de ambulancediensten of eventueel op het vrijwilligersvervoer van het OCMW.

Voor ziekenvervoer met de ambulancediensten beroept het personeel zich op de overeenkomsten met de mutualiteiten.

6.6. Paramedische zorgen: kinesithérapie, ergotherapie, logopedie

Het woonzorgcentrum beschikt over eigen kinesitherapeuten en ergotherapeuten.

De **kinesitherapeuten** staan in voor het vergroten van de fysieke weerbaarheid en het verbeteren van functionele problemen. Rekening houdend met de psychische ingesteldheid en noden van elke bewoner wordt een passende behandeling gegeven.

Deze omvat onder meer individuele revalidatie, gangrevalidatie, groepsturnen en relaxatie. Daarnaast staat dit team ook in voor het aanleveren van aangepaste



hulpmiddelen zoals rolstoelen, looprekken en orthese-materiaal (hulpmiddelen ter ondersteuning van een bepaalde motorische functie).

Enkel bewoners met een zwaar zorgprofiel kunnen door onze eigen kinesitherapeuten behandeld worden, waardoor de therapie inbegrepen zit in de dagprijs. Andere bewoners dienen beroep te doen op een externe kinesitherapeut naar keuze.

De **ergotherapeuten** zijn paramedici die mensen met fysieke, psychische en/of sociale beperkingen begeleiden. Individuele en kleine groepsactiviteiten hebben als doel het bevorderen en/of bewaren van de zelfredzaamheid, de sociale contacten, de mentale functies en de mobiliteit. Voorbeelden hiervan zijn: geheugentraining (memoryspel, kruiswoordraadsels,...), reminiscentie (terugdenken aan de goede oude tijd), realiteit-oriëntatie training, snoezelen, psychomotoriek (turnen en fijne motoriek), ADL-training (*ADL = activiteiten van het dagelijks leven zoals zich wassen, kleden, eten,...*), maaltijdbegeleiding met het aanleveren van aangepast materialen en hulpmiddelen, ...

De ergotherapeut houdt hierbij steeds rekening met de noden en interesses van de persoon maar ook vooral met de mogelijkheden en de beperkingen.

Het woonzorgcentrum beschikt niet over een eigen **logopedist**. Op voorschrift van de behandelend geneesheer wordt dan ook een externe logopedist gezocht. De kosten hiervan zijn steeds ten laste van onze organisatie.

6.7. Psychosociale begeleiding

Naast de fysieke gezondheid van de bewoners is ook de psychische gezondheid een zeer belangrijk aandachtspunt in het woonzorgcentrum.

Een verhuis naar een woonzorgcentrum is geen gemakkelijke stap. De overgang van uw thuis, de vertrouwde leefomgeving, naar de onbekende wereld van het woonzorgcentrum is een niet te onderschatten aanpassing, zowel voor u als voor uw familie. Bovendien krijgen ouderen vaak te maken met verlies, vereenzaming, een toenemende afhankelijkheid en zorgbehoevendheid en de daaraan gekoppelde mentale gevolgen.

Een luisterend oor en een goed gesprek met een personeelslid kunnen al heel wat betekenen maar vaak hebben zij niet de gevraagde tijd en de juiste competenties om een aangepaste begeleiding te geven. Voor dergelijke ondersteuning en begeleiding



beschikt het OCMW Sint-Pieters-Leeuw over een psycholoog ouderenzorg en werkt het samen met een medewerker van het Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg PassAnt. In samenspraak met de bewoner kan er steeds een afspraak geregeld worden.

6.8. Activiteiten en animatie

Het WZC Zilverlinde wil een open huis zijn voor de bewoners en hun familie, vrienden en kennissen. Wij streven ernaar een aangename omgeving te scheppen waarin de bewoner centraal staat. Onze leefbegeleiders proberen in de eerste plaats een positief leefklimaat te scheppen zodat bewoners zich goed voelen en deel kunnen uitmaken van een groep waarin zij hun eigen persoonlijkheid en identiteit kunnen behouden. Vanuit een positieve basishouding worden de bewoners gerespecteerd en aanvaard met hun mogelijkheden en beperkingen. Animatie zorgt voor een zinvolle tijdsbesteding, rekening houdend met de noden, behoeften en verlangens van iedere bewoner.

Enkele activiteiten:

Individueel: wandelen, krant voorlezen, verderzetten en ontwikkelen van eigen hobby('s), ...

Kleine groepen: koken, zitdansen, creatieve activiteiten (van bloemschikken tot decoreren), uitstappen, ...

Grote groepen: jaarlijkse daguitstap, optredens, dans- en zangnamiddag, ...

De recentste activiteitenplanning kan u steeds vinden op de borden aan het animatielokaal en het kinelokaal.

6.9. Kapper en pedicure

U kan een afspraak maken met de kapster verbonden aan het woonzorgcentrum. Het kapsalon bevindt zich op het gelijkvloers. De kosten van de kapster worden aan de bewoner aangerekend via de maandelijkse verblijfsfactuur. De prijzen hangen uit in het kapsalon.

Er is ook een vaste pedicure verbonden aan het woonzorgcentrum. U kan zelf een pedicure aanspreken of aan de hoofdverpleegkundige doorgeven dat u beroep wenst te doen op een pedicure. Er wordt dan voor u een afspraak geregeld.

6.10. Logistiek en onderhoud



Iedere kamer krijgt dagelijks in de voormiddag een kleine onderhoudsbeurt. Wekelijks wordt de kamer grondig geïmagineerd. Er zal dan gevraagd worden om de kamer even te verlaten.

Een team van werkmannen zorgt ervoor dat alle kleine en grote herstellingen in huis zo snel mogelijk kunnen gebeuren. Zij staat ook in voor het ophangen van foto's en kaders via het railsysteem.

6.11. Was en strijk

Het wassen en strijken van bedlinnen, badtextiel en (tot en met 30/6/2026) persoonlijk linnen is inbegrepen in de dagprijs.

Bij een definitieve opname zal al uw persoonlijk linnen door de medewerkers van de dienst voorzien worden van een naamlabel, zodat er geen was verloren zou gaan. Deze labels worden bij opname besteld. Hiervoor wordt een bijdrage gevraagd op de eerste verblijfsfactuur. Indien u tijdens uw verblijf nieuwe kledij koopt, vergeet dan niet deze vooraf ook te laten labelen. Het bedlinnen wordt voorzien door het WZC en wordt tenminste om de veertien dagen of wanneer nodig verversd.

Tweemaal per week (maandag en donderdag) wordt uw vuile was opgehaald en door onze dienst gesorteerd. Een deel wordt meegegeven aan de externe wasserij, een deel wordt in huis gewassen. Uw propere was wordt terug bezorgd op de kamer en in uw kast gelegd.

Door het werken met een externe firma hebben wij altijd niet de volledige controle over de behandeling van de was, hierdoor kunnen de wachttijden soms oplopen. Daarom is het aangewezen een voldoende minimum te voorzien; voor opname krijgt u een overzicht van wat en hoeveel u best meebrengt.

6.12. Administratie en onthaal

Deze dienst zorgt voor de administratieve dienstverlening in het woonzorgcentrum. De administratieve medewerkers verzorgen onder meer de dagelijkse postbedeling, maken maandelijks de verblijfsfacturen op en bieden administratieve ondersteuning aan de andere diensten. Voor vragen en informatie rond administratie en verblijfsfacturatie kan u steeds bij hen terecht. Indien nodig verwijzen zij u door naar de juiste persoon of dienst.



De onthaalbalie wordt grotendeels bemand door vrijwilligers, met ondersteuning van de administratieve medewerkers.

6.13. Sociale dienst

De maatschappelijk assistent is het aanspreekpunt voor (kandidaat-)bewoners en hun familie. Zij is verantwoordelijk voor het wachtlijstbeheer en verzorgt de eerste contacten met de (toekomstige) bewoners en hun familieleden. Zij organiseert de opname en stelt het dossier van de bewoner samen.

Voor en na de opname verstrekt zij de nodige inlichtingen over het leven in het WZC, over de nodige administratieve formaliteiten, en helpt zij bij financiële regelingen i.v.m. de opname. Zij kan u informeren over pensioen, zorgverzekering,... en begeleiden bij het aanvragen van allerlei sociale voordelen waar u recht op heeft. Zij begeleidt de residenten op sociaal vlak en/of verwijst ze door naar de gepaste dienst.

6.14. Bedieners van de eredienst

De bewoner heeft het recht om bedieners van de eredienst van zijn keuze te ontvangen in het woonzorgcentrum. Een lijst van bedieners van de eredienst kan bekomen worden bij de medewerkers van het woonzorgcentrum.

6.15. Persoonlijke post

Elke ochtend wordt uw persoonlijke post (briefwisseling, kranten, tijdschriften) op de kamer bezorgd. De behandeling van de post gebeurt met respect voor de privacy. Volgens afspraak bij opname kan deze ook bijgehouden worden op het secretariaat en door een familielid of vertrouwenspersoon worden afgehaald tijdens de kantooruren, of 1 maal per maand samen met de verblijfsfacturatie per post opgestuurd worden.

Alle briefwisseling van de mutualiteit wordt steeds geopend door de administratie omdat deze belangrijke informatie kan bevatten omtrent goedkeuringen voor medicatie, tegemoetkoming voor zorg, ...

Indien u abonnementen heeft, gelieve dit bij uw opname steeds mee te delen.

6.16. Tijdelijke afwezigheid



U bent vrij het woonzorgcentrum te verlaten wanneer u dat wenst, bijvoorbeeld voor een boodschap, een wandeling, een familiebezoekje, ... Om medische redenen of bij gebrekkige gezondheidstoestand is het mogelijk dat er toestemming gevraagd wordt aan de huisarts en/of familie. U wordt wel gevraagd uw afwezigheid steeds tijdig te melden aan iemand van het verzorgend of verplegend personeel op de afdeling zodat er duidelijke afspraken kunnen gemaakt worden omtrent maaltijden, verzorging, enz.

Indien u voor meerdere dagen het woonzorgcentrum verlaat, is het tevens aangeraden om de sleutel van uw kamer te overhandigen aan de hoofdverpleegkundige samen met het adres en telefoonnummer van uw voorlopige verblijfplaats.

6.17. Vervoer

Voor een consultatie bij een geneesheer-specialist of voor een activiteit buiten het WZC kan er op vraag en op kosten van de bewoner vervoer geregeld worden. U richt u hiervoor best tot de verpleging of verzorging.

6.18. Gebruik zaaltje

Als bewoner kan u gratis gebruik maken van één of beide vergaderlokalen van LDC Meander om een feestelijke gelegenheid te vieren met uw familie. Dit kan in principe enkel zaterdag, zondag of op feestdagen (tussen 13.30 u en 17.00 u). Daarbuiten is de beschikbaarheid afhankelijk van andere activiteiten.

Volgende afspraken moeten in acht worden genomen:

- reserveren kan via de centrumverantwoordelijke van LDC Meander of bij de administratie van het woonzorgcentrum;
- maximaal 30 personen, u bent zelf verantwoordelijk voor uw genodigden;
- wij voorzien tafels, stoelen en (indien nodig) servies. Eventuele schade of breuk aan het lokaal of het materiaal zal worden aangerekend;
- versiering wordt door u voorzien, deze mag niet met nagels of nietjes bevestigd worden aan de muur. Andere benodigdheden kunnen in overleg worden voorzien;
- u bent verantwoordelijk om het zaaltje te verlaten zoals wij het hebben achtergelaten, waarbij u minstens volgende zaken doet:
 - Tafels en stoelen worden in de oorspronkelijke opstelling teruggeplaatst.
 - Tafels worden afgekuist.
 - De vloer wordt geveegd.



- Afval wordt in de vuilnisemmer geplaatst.
- Lichten worden gedoofd.

Indien hieraan niet voldaan wordt, kan een tarief van € 50 worden aangerekend;

- enkel het nuttigen van koude gerechten is toegestaan, waarvoor u zelf catering kan voorzien. Dranken zijn verplicht te bestellen en te betalen via LDC Meander, ook taart kan via hen worden besteld. U dient hiervoor zelf met hen contact op te nemen.
- wij vragen u om ervoor te zorgen dat gedurende de tijd van het feest de rust in het gebouw gevrijwaard blijft. Het gebruik van externe muziekbronnen is niet toegelaten;
- Er geldt een algemeen rookverbod in de infrastructuur;
- Nooduitgangen in de ruimten moeten steeds vrijgehouden worden;
- Het gebruik van licht ontvlambare stoffen of brandonveilige versieringen is verboden.



7. INSPRAAK EN KLACHTEN

7.1. Actieve communicatie

Het woonzorgcentrum voert een actieve communicatie over strategische beleidsbeslissingen die zijn bewoners aanbelangen.

Dit slaat onder meer op:

- ✓ Wijzigingen die invloed hebben op het dagelijkse leven van de bewoners;
- ✓ Mogelijke prijsaanpassingen;
- ✓ Gewijzigde regelgeving;
- ✓ ...

Deze communicatie gebeurt via de gebruikersraad, het maandelijks huiskrantje (Zilverblaadje), het Infokanaal, berichten op de magneetborden in de leefruimten, per brief en/of via de website .

7.2. De gebruikersraad

Minstens 4 maal per jaar organiseren wij een gebruikersraad; telkens per leefgroep (gebruikersraad Bloemenbos sluit aan bij Zonnedal) en begeleid door een medewerker van het WZC. Elke bewoner, familielid of mantelzorger is welkom. De datum wordt steeds geruime tijd op voorhand kenbaar gemaakt via het huiskrantje en de activiteitenkalender.

De gebruikersraad geeft u, als bewoner, en uw familieleden de kans tot inspraak in de werking van het woonzorgcentrum. U kan er uw mening, suggesties en klachten kwijt over alle aspecten van het dagelijkse leven in het woonzorgcentrum gaande van de maaltijden, schoonmaak,... tot animatie, verzorging, enz. Het is een belangrijk informatie- en communicatiekanaal, zowel van de directie en diensthoofden naar de bewoners toe, als omgekeerd.

Het is de bedoeling aangelegenheden van algemeen belang te bespreken; voor persoonlijke zaken maken wij graag de nodige tijd vrij om dit met u te bespreken.

Van de besproken punten wordt steeds een verslag opgemaakt dat aan de bewoners bezorgd wordt. Deze verslagen kunnen ook op aanvraag geraadpleegd worden bij de directie.



7.3. Suggesties, opmerkingen en klachten

Zowel u als uw familieleden of mantelzorgers kunnen steeds bij onze medewerkers terecht voor eventuele suggesties, bemerkingen of klachten. Aan de onthaalbalie vindt u een suggestie- en klachtenregister waar u deze tijdens de kantooruren schriftelijk kan doorgeven. Het meldingsformulier en het reglement voor het systeem van klachtenbehandeling is terug te vinden op de website van Sint-Pieters-Leeuw: <https://www.sint-pieters-leeuw.be/over-leeuw/communicatie-inspraak/meldingen-klachten>. Deze documenten zijn eveneens te verkrijgen aan het onthaal.

Indien u meent dat u onvoldoende gehoor vindt of dat er aan uw klacht onvoldoende gevolg gegeven wordt, kan u terecht bij de klachtencoördinator. De klachtencoördinator is de communicatieambtenaar, diensthoofd van de dienst Communicatie, Informatie en Documentatie, of bij afwezigheid een medewerker van deze dienst.

Contactgegevens:

Anne-Sophie Delay, communicatieambtenaar

Gemeentebestuur Sint-Pieters-Leeuw, Pastorijstraat 21, 1600 Sint-Pieters-Leeuw

☎ 02 371 63 03

✉ anne-sophie.delay@sint-pieters-leeuw.be

7.4. De Woonzorglijn



De Woonzorglijn (vroeger de Rusthuis-Infofoon) geeft informatie en advies over ouderenzorgvoorzieningen. U kunt er terecht met allerlei vragen over een woonzorgcentrum, een serviceflat, een centrum voor kortverblijf, een dagverzorgingscentrum, uw rechten en plichten, over financiële of dagdagelijkse aspecten van uw verblijf in een ouderenvoorziening enz.

U kunt de Woonzorglijn elke werkdag telefonisch bereiken van 9.00 tot 12.00 uur op het nummer **02 553 75 00**. U kan ook een e-mail sturen naar woonzorglijn@vlaanderen.be.



8. PROCEDURE BIJ GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG

8.1. Beleid rond grensoverschrijdend gedrag

Het woonzorgcentrum ontwikkelt een beleid rond grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de bewoners. Dit beleid omvat de maatregelen rond preventie, detectie en reactie op grensoverschrijdend gedrag van elke aard.

Wanneer u geconfronteerd wordt met wat u ervaart als grensoverschrijdend gedrag, kan u dit melden bij de hoofdverpleegkundigen, bij de directie of bij de klachtencoördinator. Elke melding wordt op discrete manier behandeld, om zo tot een gepaste reactie te komen. Meldingen rond grensoverschrijdend gedrag worden tevens op een geanonimiseerde manier geregistreerd.

De volledig neergeschreven procedures zijn opgenomen in het kwaliteitshandboek en kunnen op eenvoudig verzoek bekomen worden bij de administratie.

8.2. Melding bij Zorg en Gezondheid

Het woonzorgcentrum moet elk voorval van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van een gebruiker binnen de context van hun zorgverlening op een geanonimiseerde wijze melden aan Zorg en Gezondheid in volgende gevallen:

- Het grensoverschrijdend gedrag moet zich voordoen ten aanzien van een gebruiker binnen de hulpverleningscontext van de voorziening.
- Het moet uitgaan van een medegebruiker, een personeelslid of een derde die handelt in opdracht van de voorziening.
- Elke vorm van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van een gebruiker binnen de hulpcontext van de voorziening moet gemeld worden. Dit kan zijn: lichamelijke en/of orale agressie, pesten, oplichting, afpersing, schending van de privacy, vernedering, discriminatie, ... of een mengvorm van meerdere laakbare gedragingen.

Zorg en Gezondheid gaat voor elke melding na of er een inspectiebezoek moet plaatsvinden en of er strafrechtelijk klacht wordt neergelegd. De melding aan het Departement Zorg is onafhankelijk en staat los van een eventuele melding bij het meldpunt 1712.



9. TOEZICHTHOUDENDE OVERHEIDSDIENSTEN

Woonzorgcentrum Zilverlinde is erkend door Het Vlaams Departement Zorg.

De wettelijke basis voor deze erkenning is het Besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers.

Contactgegevens:

Vlaams Departement Zorg

Simon Bolivarlaan 17, 1000 Brussel (Bezoekadres)
Koning Albert II laan 15 bus 497, 1210 Brussel (Postadres)
Tel: 02 553 35 09
e-mail: ouderenzorg@vlaanderen.be
Website: <https://www.departementzorg.be>

Vlaamse Zorginspectie

Simon Bolivarlaan 17, 1000 Brussel (Bezoekadres)
Koning Albert II laan 15 bus 497, 1210 Brussel (Postadres)
Tel: 02 553 34 34
e-mail: contact.zorginspectie@vlaanderen.be
Website: <https://www.departementzorg.be/zorginspectie>



10. BEPALINGEN OVER DEZE INTERNE AFSPRAKENNOTA

10.1. Naleving

De directie en de preventieadviseur waken erover dat de interne afsprakennota nageleefd wordt. Met dit doel zijn zij bevoegd alle kamers te bezoeken, evenwel enkel in aanwezigheid van de bewoner.

In geval van ernstige overtreding van het reglement of zwaar vergrijp tegen de goede orde, zal het OCMW-bestuur hiervan op de hoogte worden gebracht. Het bestuur kan eventueel tot overplaatsing van de betrokkene beslissen.

10.2. Wijzigingen

Wijzigingen aan deze afsprakennota worden vooraf schriftelijk meegedeeld aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger en treden ten vroegste dertig dagen na deze kennisgeving in werking.

Deze afsprakennota kan enkel gewijzigd worden bij beslissing van de Raad van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn van Sint-Pieters-Leeuw.