



# Woonzorgcentrum Zilverlinde

## Interne afsprakennota

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

Erkenningsnummer: CE 713  
Rizivnummer: 76071358210

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

Wij heten u van harte welkom in WZC Zilverlinde!



## VERWELKOMING

Hartelijk welkom!

Allereerst wenst het OCMW van Sint-Pieters-Leeuw u een aangenaam verblijf in zijn woonzorgcentrum Zilverlinde. Wij 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 het 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.

Wanneer u deze nota in ontvangst neemt, verbindt u zich ertoe de beschreven afspraken na te leven om er zo samen met ons een aangenaam verblijf van te maken.

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



## **MISSIE**

Het 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, Zonedal, 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

<b>1.</b>	<b><u>HET WOONZORGCENTRUM</u></b>	<b>9</b>
1.1.	VOORSTELLING	9
1.2.	BEHEER	9
1.3.	ERKENNING	10
<b>2.</b>	<b><u>HET CENTRUM VOOR KORTVERBLIJF (CVK)</u></b>	<b>11</b>
2.1.	VOORSTELLING EN VOORWAARDEN KORTVERBLIJF	11
2.2.	AANVRAAG EN RESERVATIE KORTVERBLIJF	11
2.3.	SPECIFIEKE REGELGEVING KORTVERBLIJF	11
<b>3.</b>	<b><u>HET OPNAMETRAJECT</u></b>	<b>12</b>
3.1.	HET OPNAMEBELEID	12
3.2.	DE WACHT- EN OPNAMELIJST	12
	VOORWAARDEN	12
	AANMELDING EN INSCHRIJVING	12
	DOSSIEROPVOLGING	12
3.3.	DE OPNAME	13
<b>4.</b>	<b><u>DE OPNAME IN HET WZC ZILVERLINDE</u></b>	<b>14</b>
4.1.	TOEWIJZING VAN DE KAMER	14
4.2.	DE DAG VAN DE OPNAME	14
4.3.	DE OPNAMEDOCUMENTEN EN ADMINISTRATIEVE FORMALITEITEN	14
4.4.	VERBLIJFSFACTUUR EN FINANCIËLE REGELING	14
<b>5.</b>	<b><u>HET VERBLIJF: PRAKTISCHE AFSPRAKEN</u></b>	<b>16</b>
5.1.	DE KAMER	16
5.2.	INRICHTING VAN DE KAMER	16
5.3.	DAGINDELING EN ONTSPANNINGSMOGELIJKHEDEN	17
5.4.	MAALTIJDEN	17
5.5.	TELEFOON EN INTERNETAANSLUITING	18
5.6.	PERSOONLIJKE POST	19
5.7.	BEZOEK	19
5.8.	TIJDELIJKE AFWEZIGHEID	19
5.9.	VEILIGHEID	20
	BRANDVEILIGHEID	20
	DIEFSTALPREVENTIE	21
	PERSOONLIJKE VEILIGHEID	21
5.10.	HUISDIEREN	21
5.11.	AANSPRAKELIJKHEID	21
5.12.	PERSOONLIJKE LEVENSSFEER	21
5.13.	PERSOONLIJKE LEVENSBESCHOUWING	22

<b>5.14.</b>	<b>OMGANG EN SAMENLEVING</b>	<b>22</b>
<b>5.15.</b>	<b>ACTIEVE COMMUNICATIE</b>	<b>22</b>
<b>6.</b>	<b><u>DIENSTVERLENING IN HET WOONZORGCENTRUM</u></b>	<b>23</b>
<b>6.1.</b>	<b>ADMINISTRATIE EN ONTHAAL</b>	<b>23</b>
<b>6.2.</b>	<b>SOCIALE DIENST</b>	<b>23</b>
<b>6.3.</b>	<b>VERZORGING EN VERPLEGING</b>	<b>23</b>
	WONDZORG	24
	RESTRICTIEBELEID TEN AANZIEN VAN BEWONERS MET EEN BIJZONDER ZORGPROFIEL	25
	INTENTIEVERKLARING PALLIATIEVE ZORG	25
	INTENTIEVERKLARING DEMENTIE	25
<b>6.4.</b>	<b>MEDISCHE ZORGEN</b>	<b>26</b>
	HUISARTS	26
	COÖRDINEREND EN RAADGEVEND ARTS (CRA)	26
	MEDICATIE	26
	REGELING MET BETREKKING TOT EEN CONSULTATIE BUITEN HET WZC OF EEN ZIEKENHUISOPNAME	26
<b>6.5.</b>	<b>SCHOONMAAK</b>	<b>27</b>
<b>6.6.</b>	<b>WAS EN STRIJK</b>	<b>27</b>
<b>6.7.</b>	<b>TECHNISCHE DIENST</b>	<b>27</b>
<b>6.8.</b>	<b>ANIMATIE</b>	<b>27</b>
<b>6.9.</b>	<b>KINESITHERAPIE</b>	<b>28</b>
<b>6.10.</b>	<b>ERGOTHERAPIE</b>	<b>28</b>
<b>6.11.</b>	<b>PSYCHOSOCIALE BEGELEIDING</b>	<b>29</b>
<b>6.12.</b>	<b>EXTERNE DIENSTVERLENING</b>	<b>29</b>
	KAPSTER	29
	PEDICURE	29
	LOGOPEDIE	29
	VERVOER	29
<b>7.</b>	<b><u>INSPRAAK EN KLACHTEN</u></b>	<b>30</b>
<b>7.1.</b>	<b>DE GEBRUIKERSRAAD</b>	<b>30</b>
<b>7.2.</b>	<b>SUGGESTIES, OPMERKINGEN EN KLACHTEN</b>	<b>30</b>
<b>7.3.</b>	<b>DE WOONZORGLIJN</b>	<b>31</b>
<b>8.</b>	<b><u>EINDE VAN HET VERBLIJF</u></b>	<b>32</b>
<b>8.1.</b>	<b>BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR DE BEWONER</b>	<b>32</b>
<b>8.2.</b>	<b>BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR HET OCMW</b>	<b>32</b>
<b>8.3.</b>	<b>BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST BIJ ZWARE FOET</b>	<b>33</b>
<b>8.4.</b>	<b>REGELING BIJ OVERLIJDEN</b>	<b>33</b>
<b>9.</b>	<b><u>BEPALINGEN IN VERBAND MET DEZE INTERNE AFSPRAKENNOTA</u></b>	<b>34</b>
<b>9.1.</b>	<b>NALEVING</b>	<b>34</b>
<b>9.2.</b>	<b>WIJZIGINGEN</b>	<b>34</b>





## 1. HET WOONZORGCENTRUM

### 1.1. Voorstelling

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

Het WZC beschikt over:

- ✓ 95 eenpersoonskamers;
- ✓ 5 kamers voor koppels;
- ✓ 7 kamers voor kortverblijf (verdeeld over de 2 afdelingen).

De kamers bevinden zich op de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> verdieping:

<b>Afdeling 01:</b> (1 <sup>e</sup> verdieping)	- <b>Leefgroep Bloemenbos</b> (28 kamers) (zorg-oase afgesteld op zorgbehoevende ouderen met dementie)
	- <b>Leefgroep Zonedal</b> (28 kamers)
<b>Afdeling 02:</b> (2 <sup>e</sup> verdieping)	- <b>Leefgroep Wolkenveld</b> (28 kamers)
	- <b>Leefgroep Heuvelland</b> (28 kamers)

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. Er zijn telkens 2 goed uitgeruste badkamers.

Per afdeling is er een hoofdverpleegkundige en een team van verpleegkundig en zorgkundig personeel, logistieke medewerkers en schoonmaakpersoneel. Het team bestaat verder uit een ergotherapeut, kinesisten en animatoren die zorgen voor de nodige beweging en ontspanning voor de bewoners.

Op het gelijkvloers vinden we tal van centrale diensten: het Lokaal Dienstencentrum 'Meander', het kapsalon/pedicurelokaal, les- en vergaderruimte, de burelen van administratie, sociale dienst en directie, de logistieke zone met o.a. de centrale keuken en wasserij.

### 1.2. Beheer

Het WZC Zilverlinde wordt beheerd door het OCMW van Sint-Pieters-Leeuw, Fabriekstraat 1 B, 1601 Ruisbroek.  
Het OCMW heeft mevr. Saskia Deneyer aangesteld als directeur van het WZC.

### **1.3. Erkenning**

Het WZC Zilverlinde is erkend door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid onder de nummers:

ROB: CE 713  
RVT: VZB 231  
CVK: KCE 713

*Alle erkenningsvoorwaarden voor de woonzorgcentra zijn terug te vinden in bijlage XII bij het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers. De inspectie van zowel de woonzorgcentra als de rust- en verzorgingstehuizen gebeurt door het agentschap Zorginspectie. Het Agentschap Zorg en Gezondheid baseert zich op die inspecties voor het al dan niet toekennen, inkorten of opheffen van de erkenning.*

## **2. HET CENTRUM VOOR KORTVERBLIJF (CVK)**

### **2.1. Voorstelling en voorwaarden kortverblijf**

In het 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.

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

Het centrum voor kortverblijf staat zowel open voor kandidaten die in Sint-Pieters-Leeuw wonen als voor kandidaten die niet in Sint-Pieters-Leeuw wonen.

### **2.2. Aanvraag en reservatie kortverblijf**

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.

Ter bevestiging van de reservatie van het kortverblijf wordt een waarborg gevraagd.

Opgelet: De reservatie is pas definitief na betaling van de waarborg.

De waarborg zal verrekend worden op de laatste verblijfsfactuur van het kortverblijf.

### **2.3. Specifieke regelgeving kortverblijf**

De bewoners van het centrum voor kortverblijf en hun mantelzorgers genieten dezelfde rechten en plichten als de bewoners van het woonzorgcentrum

#### **UITGEZONDERD:**

- 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.
- Het bedrag van de waarborgsom bij kortverblijf bedraagt 7 maal de geldende dagprijs, tenzij er wordt gereserveerd voor minder dan 7 dagen. Het bedrag van de waarborg is dan gelijk aan het aantal gereserveerde dagen vermenigvuldigd met de geldende dagprijs.
- De was en strijk van het persoonlijk linnen van de bewoner in kortverblijf dient door de familie te worden gedaan. In uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld indien er geen familie is) kan het WZC instaan voor de was en dient elk stuk te worden voorzien van een label. De kostprijs van de labels zal aangerekend worden op de factuur.

## **3. HET OPNAMETRAJECT**

### **3.1. Het opnamebeleid**

Voor kandidaat-bewoners hanteert het woonzorgcentrum Zilverlinde een onderscheid op basis van zorgbehoevendheid. Enkel zwaar zorgbehoevende senioren voor wie alle mogelijkheden van thuiszorg zijn uitgeput komen in aanmerking voor effectieve opname. Senioren die zich eerder uit voorzorg aanmelden, komen op een wachtlijst.

### **3.2. De wacht- en opnamelijst**

#### ***Voorwaarden***

Elke kandidaat-bewoner moet zich aanmelden en inschrijven.  
Dit zijn de geldende voorwaarden:

1. De kandidaat-bewoner heeft de leeftijd van 65 jaar bereikt.  
Het OCMW kan hierop uitzonderingen toestaan.
2. De kandidaat-bewoner is gedomicilieerd in Sint-Pieters-Leeuw, of heeft eerder al eens langer dan 5 jaar in Sint-Pieters-Leeuw gewoond, of heeft een kind dat op het moment van inschrijving langer dan 5 jaar gedomicilieerd is in Sint-Pieters-Leeuw.

Naargelang de zorgbehoevendheid komt een kandidaat-bewoner op een opnamelijst of op een wachtlijst. Er wordt geen onderscheid gemaakt naar persoon, ras, sociale status, politieke of religieuze overtuiging.

#### ***Aanmelding en inschrijving***

Aanmelden kan telefonisch, via e-mail of na een afspraak met de maatschappelijk assistente van het woonzorgcentrum.

Volgende documenten moeten in orde worden gebracht:

1. het volledig ingevuld aanmeldingsformulier van WZC Zilverlinde
2. een kopie van de voorkant en van de achterkant van de identiteitskaart en een afdruk
3. een klevertje van de mutualiteit
4. adressen en telefoonnummers, eventueel e-mailadressen, GSM -nummers van kinderen, familie en/of contactpersonen, ..
5. naam en adres van de huisarts.

Pas als al deze informatie volledig is, is de inschrijving effectief.

#### ***Dossieropvolging***

Iedereen die zich inschrijft, komt, naargelang de zorgbehoevendheid, op de opnamelijst of op de wachtlijst:

### WachtlIJst

Kandidaat-bewoners die zich uit voorzorg inschrijven en op dat moment nog zelfstandig kunnen wonen - al dan niet met thuiszorg - komen op de wachtlIJst. Het is evenwel belangrijk een verandering in de graad van zorgbehoevendheid snel te melden aan de maatschappelijk assistente van het woonzorgcentrum! Wanneer voor de kandidaat-bewoner plots een dringende opname noodzakelijk wordt, wordt de inschrijving aangepast. De zorgbehoevende kandidaat komt dan op de opnamelIJst te staan, ten hoogste op de vijfde plaats (zie verder). Op dat moment wordt ook een overzicht van alle inkomsten gevraagd.

### OpnamelIJst

De opnamelIJst bestaat uit kandidaat-bewoners waarvoor een dringende opname zich opdringt doordat de zorgbehoevendheid sterk is toegenomen, de thuissituatie onaangepast is en de mogelijkheden van thuiszorg uitgeput zijn.

De opnamelIJst werkt met een vaste top 4. Een kandidaat-bewoner die op deze opnamelIJst op de vierde plaats komt, is zeker van een opname. Vanaf de vijfde plaats wordt de opnamelIJst chronologisch afgewerkt, de datum van inschrijving op de wachtlIJst bepaalt de volgorde voor opname.

Binnen de top 4 voldoet er steeds één kandidaat-bewoner aan de specifieke criteria van de zorg-oase Bloemenbos.

Bewoners van Residentie Van Parys hebben voorrang indien zij voldoen aan de voorwaarden tot opname.

Voor partners van bewoners wordt elke situatie afzonderlijk bekeken en onderzocht. Dit gebeurt aan de hand van een intern multidisciplinair overleg, met advies van de huisarts en indien beschikbaar het advies en in overleg met externe partners ( ziekenhuis, thuiszorgdiensten, ... ).

## **3.3. De opname**

1. De kandidaat-bewoner moet minstens 65 jaar zijn. Het OCMW kan hierop uitzonderingen toestaan.
2. Enkel kandidaat-bewoners die op de opnamelIJst staan kunnen effectief worden opgenomen.
3. Zwaar zorgbehoevend zijn is daarbij een doorslaggevende factor. Zorgbehoevendheid wordt gemeten aan de hand van de KATZ-schaal. In Zilverlinde zijn opnames uitsluitend mogelijk voor kandidaten met een D-, B- of C-profiel. Meer informatie over deze schaal vindt u op de website van Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.
4. Een opname in het woonzorgcentrum Zilverlinde is maar mogelijk als blijkt dat voor de kandidaat-bewoner alle mogelijkheden van thuiszorg zijn uitgeput. Het is de maatschappelijk assistente die dit sociaal onderzoek uitvoert.

## **4. De opname in het WZC Zilverlinde**

### **4.1. Toewijzing van de kamer**

Afhankelijk van de zorgbehoevendheid en op basis van de beschikbaarheid wordt er een kamer toegewezen.

### **4.2. De dag van de opname**

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.

### **4.3. De opnamedocumenten en administratieve formaliteiten**

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;
- ...

### **4.4. Verblijfsfactuur en financiële regeling**

Maandelijks, rond de 15<sup>e</sup>, ontvangt u de verblijfsfactuur waarop alle kosten van de voorbije maand vermeld staan (kosten voor verblijf en extra supplementen -> Zie opnameovereenkomst punt 3.).

De betalingsregeling wordt bij opname afgesproken met de maatschappelijk assistente. Er wordt bij voorkeur met domiciliëring of via een systeem I-rekening betaald.

#### 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.

### 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. HET VERBLIJF: PRAKTISCHE AFSPRAKEN**

### **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, hoofdkussens en beddengoed;
- een nachttafel;
- een relaxzetel (de kamers kortverblijf beschikken over een gewone zetel);
- een tafel en stoel;
- een ingebouwde 3-deurs kleerkast met ingebouwde koelkast, afsluitbaar schuifje en safe met code;
- een flat screen TV met bijhorende afstandsbediening;
- telefoon- en internetaansluiting;
- een oproepsysteem;
- een sanitaire ruimte met toilet, lavabo en instapdouche;
- een kamersleutel.

(zie bijlage bij opnameovereenkomst)

### **5.2. Inrichting van de kamer**

Om praktische redenen en omwille van de veiligheid vragen wij u in ieders belang de afspraken betreffende de inrichting van de kamer (zie bijlage bij opnameovereenkomst) te respecteren:

- ✓ Naast de standaarduitrusting bent u vrij om een persoonlijk meubel op de kamer te plaatsen, maar wij vragen om bepaalde afmetingen te respecteren. Het meubel (1 of 2 kleinere samen) mag een maximumbreedte hebben van 2 m en een maximumhoogte van 1 m.
- ✓ De kamer is tijdelijk uw thuis en mag dan ook een persoonlijk accent krijgen. Breng gerust wat decoratieve elementen mee, doch wij vragen u met het volgende rekening te houden:
  - geen tapijten op de kamer;
  - geen extra zetel of stoelen op de kamer;
  - beeldjes, staande foto's en andere postuurtjes enkel op kasten en vensterbank;
  - geen losliggende zakken, dozen, ...;
  - kaders en dergelijke dienen opgehangen te worden door het personeel van de technische dienst van Zilverlinde.
- ✓ 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.



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.

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. 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

Ons team van animatie, kiné en ergo biedt u een aantal mogelijkheden om de dag zinvol in te vullen. Een maandelijks overzicht van de geplande activiteiten vindt u terug in de leefruimten en in het Zilverblaadje, het maandelijks huiskrantje. Per leefruimte zijn er steeds een aantal dag- en weekbladen ter beschikking, kan u in gezelschap TV kijken, een boek uitlenen, ...

### **5.4. Maaltijden**

Wij bieden de bewoners een gezonde en afwisselende voeding, aangepast aan hun gezondheidstoestand en aan de mogelijke dieetvoorschriften van de behandelende geneesheer.

Het menu wordt wekelijks ter beschikking gesteld. Per week is er een alternatief voorzien voor het middagmaal. Vooraf dient u uw keuze mee te delen.

Voorafgaandelijk en/of bij de opname wordt info gevraagd over uw eetgewoonten. 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.

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:**            **tussen 17.00 uur en 18.00 uur**  
(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 samen met de bewoner een middagmaal nuttigen. Hiervoor vragen wij 5 werkdagen vooraf te bestellen. De kostprijs bedraagt 6,50 EUR.

## **5.5. 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 kamernr.
- voor alle kamers op afdeling 2:  
02 370 89 + de 2 laatste cijfers van uw kamernr.

**Intern bellen:** 3 laatste cijfers

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

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

**Extern bellen:** eerst '0', dan zonennummer (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 en Wi-Fi is er draadloos internet beschikbaar. Het paswoord is: Zilverlinde2011.

## 5.6. Persoonlijke post

Elke ochtend wordt uw persoonlijke post (briefwisseling, kranten, tijdschriften) op de kamer bezorgd. 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.

De behandeling van de post gebeurt met respect voor de privacy.

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

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

## 5.7. 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, de leefruimte of in het 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,...

### **OPENINGSUREN LDC Meander:**

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

Bezoekers kunnen hier ook terecht voor een maaltijd (ten laatste inschrijven voor donderdagmiddag, voor de volgende week).

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.

## 5.8. 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.

Bij afwezigheid, ongeacht de aard (ziekenhuisopname, verlof,...), geldt een korting op de dagprijs vanaf de eerste volledige dag dat de bewoner afwezig is. Deze korting omvat de maaltijdkosten en is vastgesteld op € 4,70.

## 5.9. 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:



Uitgang/  
Nooduitgang



Naar nooduitgang



Verzamelpunt  
bij evacuatie

Er mag in geen enkel geval op de kamer of in de gemeenschappelijke ruimten gerookt worden. Roken mag enkel in de daarvoor voorziene lokalen op beide verdiepingen.

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.

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 klerkast 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.

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.

## **5.10. 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.

## **5.11. 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.

## **5.12. 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.

### **5.13. 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.

### **5.14. 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 foaien 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.

### **5.15. 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), berichten op de magneetborden in de leefruimten, per brief en/of via de website van het OCMW.

## **6. DIENSTVERLENING IN HET WOONZORGCENTRUM**

### **6.1. 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.

U kan er terecht van maandag tot vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur (vrijdag tot 16.00 uur).

### **6.2. 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.

### **6.3. Verzorging en verpleging**

Per afdeling is er een hoofdverpleegkundige en een team van gekwalificeerd verpleegkundig en zorgkundig personeel en logistieke medewerkers in de zorg. Samen staan zij in voor de continue zorg van de 112 bewoners (definitief en kortverblijf).

- ✓ Afdeling 1 (Bloemenbos en Zonnedal): hoofverpleegkundige Lieve DESMET  
Tel. 02 370 88 60  
Tel. verpleging Bloemenbos: 02 370 88 62  
Tel. verpleging Zonnedal: 02 370 88 63
  
- ✓ Afdeling 2 (Wolkenveld en Heuvelland): hoofverpleegkundige Karin LIEVENS  
Tel. 02 370 89 60  
Tel. verpleging Wolkenveld: 02 370 89 62  
Tel. verpleging Heuvelland: 02 370 89 63

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.**

Voor elke bewoner wordt een persoonlijk zorgdossier en medicatieplan opgesteld. In het kader van een goede hulp- en dienstverlening is het vaak absoluut noodzakelijk sommige gegevens binnen het team van medewerkers te delen of door te geven aan een aantal vaste partners (arts, ziekenfonds, apotheker, ziekenhuis, ...). Dit gebeurt met respect voor de privacy en met naleving van het beroepsgeheim.

### **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.

## **6.4. 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 maandelijks 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 Chris GEENS is als CRA van het WZC Zilverlinde aangesteld.

### ***Medicatie***

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 grootse 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.

## **6.5. Schoonmaak**

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

Wij wensen u een nette kamer te bezorgen en wij hopen op wat goede wil van u om dit te realiseren.

## **6.6. Was en strijk**

Was en strijk van bedlinnen is inbegrepen in de dagprijs. Bij een definitieve opname is ook de was en strijk van het persoonlijk linnen inbegrepen.

Bij 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 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.

## **6.7. Technische dienst**

Een team van werkmannen zorgt ervoor dat alle kleine en grote herstellingen in huis zo snel mogelijk kunnen gebeuren.

Bij uw verhuis naar het woonzorgcentrum wilt u zeker uw kamer wat aankleden door wat foto's en kaders op te hangen. Laat dit over aan onze werkmannen. Er is een speciaal railsysteem voorzien in elke kamer. Geenszins worden er gaten geboord in de muren.

## **6.8. 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.

Animatie probeert 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, zittendans, creatieve activiteiten (van bloemschikken tot decoreren), uitstappen,...

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

## **6.9. Kinesitherapie**

Afhankelijk van uw graad van zorgbehoefte hebt u een ROB- of een RVT-statuut. Enkel bewoners met een RVT-statuut kunnen door de kinesisten verbonden aan het woonzorgcentrum behandeld worden. Voor deze bewoners zijn de kosten van kinebehandelingen inbegrepen in de dagprijs.

Voor bewoners met een ROB-statuut die kinebehandeling voorgeschreven krijgen, wordt een externe kinesist naar keuze aangesproken.

Indien de bewoner met externe kinesist in de loop van zijn verblijf zou overgaan naar een RVT-statuut, wordt de behandeling overgenomen door de kinesisten van het WZC.

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, groepstrainingen en relaxatie.

Daarnaast staat dit team ook in voor het aanleveren van aangepaste hulpmiddelen zoals rolstoelen, looprekken en orthese-materiaal (*\* hulpmiddel ter ondersteuning van een bepaalde motorische functie*).

## **6.10. Ergotherapie**

De ergotherapeut is een paramedicus die mensen met fysieke, psychische en/of sociale beperkingen begeleidt.

Individuele en kleine groepsactiviteiten hebben als doel het bevorderen en/of bewaren van de zelfredzaamheid, de sociale contacten, de mentale functies en de mobiliteit.

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

Enkele activiteiten: 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 materiaal en hulpmiddelen, ...

### **6.11. 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.

### **6.12. Externe dienstverlening**

#### ***Kapster***

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.

#### ***Pedicure***

Er is 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.

#### ***Logopedie***

Bewoners kunnen op voorschrift van de behandelend geneesheer een beroep doen op logopedie. De kosten hiervan zijn steeds ten laste van onze organisatie.

#### ***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.

## **7. INSPRAAK EN KLACHTEN**

### **7.1. 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.

### **7.2. 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.

Intern bestaat er een procedure voor de afhandeling van klachten. Deze procedure is terug te vinden op de pagina contactgegevens van de website van het OCMW van Sint-Pieters-Leeuw.

Klachten worden in een klachtendossier genoteerd aan de hand van een klachtenformulier. Dit formulier is 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.

Dit is de beleidsmedewerker informatie en communicatie of, bij afwezigheid, de secretaris.

Contactgegevens:

Anneleen Adang

Fabriekstraat 1 B

1601 Ruisbroek

tel. 02 371 03 48

email: [anneleen.adang@ocmwspl.be](mailto:anneleen.adang@ocmwspl.be)

### 7.3. 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 **078 15 25 25**.

U kan ook een e-mail sturen naar [woonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be).

## **8. EINDE VAN HET VERBLIJF**

### **8.1. Beëindiging van de overeenkomst door de bewoner**

De bewoner of zijn vertegenwoordiger kan deze overeenkomst te allen tijde beëindigen mits inachtneming van de opzeggingstermijn bepaald in de schriftelijke opnameovereenkomst.

De opzeg dient schriftelijk te gebeuren en gaat in op de eerste dag volgend op de betekening ervan.

Verdere bepalingen rond de opzeg vindt u terug in de schriftelijke opnameovereenkomst.

### **8.2. Beëindiging van de overeenkomst door het OCMW**

Het OCMW kan deze overeenkomst beëindigen met inachtneming van de opzeggingstermijn bepaald in de schriftelijke opnameovereenkomst in volgende gevallen:

- **Verstrekken van onjuiste of onvolledige inlichtingen;**  
Indien blijkt dat de bewoner, of in voorkomend geval zijn vertegenwoordiger, onjuiste en onvolledige gegevens heeft verstrekt die zo essentieel zijn dat het WZC niet tot opname zou zijn overgegaan indien deze gegevens vooraf gekend waren.
- **Gezondheidstoestand van de bewoner;**  
Indien de gezondheidstoestand van de bewoner naar het oordeel van de behandelende geneesheer zodanig is dat een overplaatsing naar een meer passende voorziening vereist is. Het WZC verbindt er zich toe, in overleg met de bewoner en of zijn vertegenwoordiger, te zorgen voor een overplaatsing naar deze aangepaste zorginstelling. Indien noodzakelijk zal in het belang van de bewoner de opzegtermijn worden aangepast in functie van deze plaatsing.
- **Na een gemotiveerde beslissing van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn;**
  - Indien het gedrag van de bewoner of van zijn familie of bezoek ernstig storend is voor de medebewoners of voor het samenleven in het woonzorgcentrum.
  - Indien het gedrag van de bewoner de dagelijkse zorg- en dienstverlening in ernstige mate verhindert.
  - Indien de bewoner bepaalde zorg weigert.
  - Indien de bewoner zware inbreuken pleegt op de afsprakennota en/of de schriftelijke opnameovereenkomst van het WZC.

In deze situaties zal het OCMW steeds het advies inwinnen van de behandelende arts, de Coördinerend en Raadgevend Arts (CRA) van het WZC en het multidisciplinair team dat deze persoon verzorgt alvorens tot ontslag over te gaan.



### **8.3. Beëindiging van de overeenkomst bij zware fout**

Elke partij heeft het recht de opnameovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de andere partij zich schuldig heeft gemaakt aan een zware fout in de uitvoering van deze opnameovereenkomst.

### **8.4. Regeling bij overlijden**

De overeenkomst eindigt bij overlijden.

De nabestaanden beschikken over een termijn van maximaal 5 dagen na het overlijden om de kamer te ontruimen. Deze termijn kan in onderling overleg verlengd worden. Vanaf de datum van overlijden tot aan de dag waarop de kamer volledig ontruimd is, wordt de verminderde dagprijs (korting van € 4,70) aangerekend.

Als de kamer niet ontruimd werd of er werd geen regeling hieromtrent getroffen binnen de bepaalde termijn, kan het WZC de kamer zelf ontruimen en de persoonlijke bezittingen van de overleden bewoner opslaan. Hiervoor wordt een forfaitair bedrag van €100,00 aangerekend. Deze kosten zijn ten laste van de nabestaanden.

## **9. BEPALINGEN IN VERBAND MET DEZE INTERNE AFSPRAKENNOTA**

### **9.1. 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.

### **9.2. 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.

