

## **INTERNE AFSPRAKENNOTA**

### **Woonzorgcentrum WZC Zilverlinde**

**WZC Zilverlinde**

**Berkenstraat 15**

**2250 Olen**

**Tel. 014/ 26 26 20**

**Erkenningsnummer WZC: PE 2037**

**Erkenningsnummer RVT: VZB 2076**

Deze interne afsprakennota wil de aandacht vestigen op enkele afspraken die tot doel hebben het gemeenschappelijk leven in woonzorgcentrum WZC Zilverlinde vlot en harmonieus te laten verlopen. Deze interne afsprakennota gaat enerzijds uit van het principe dat aan de bewoners de grootst mogelijke vrijheid moet worden verleend maar is anderzijds gebaseerd op de wederzijdse rechten en plichten van bewoners en WZC Zilverlinde.

Als WZC Zilverlinde engageren we ons ertoe om binnen onze mogelijkheden alle bewoners een zo aangenaam mogelijk verblijf aan te bieden.

Daar een woonzorgcentrum een gemeenschap is waar met meerdere mensen samen geleefd wordt, werden een aantal afspraken opgesteld. Deze afspraken zijn vastgelegd in deze interne afsprakennota.

Ons streefdoel is aan alle bewoners een menswaardig en open leefklimaat aan te bieden.

*Wettelijke basis: De erkenningsnormen aangaande woonzorgcentra zijn vastgelegd in het decreet van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers.*

*(publicatie Belgisch Staatsblad : 17 december 2009)*

## Inhoudstafel van de interne afsprakennota

**Behalve in geval van een dringende opname wordt de interne afsprakennota voor de opname, bij de ondertekening van de schriftelijke opnameovereenkomst, aan de bewoner of zijn zaakgelastigde toegelicht en overhandigd.**

**Deze nota bevat de praktische inlichtingen en afspraken van toepassing op een verblijf in WZC Zilverlinde.**

Inhoudstafel :

Hoofdstuk 1 : Woonzorgcentrum WZC Zilverlinde	p.3
Hoofdstuk 2 : Het verloop van de opname	p.3
Hoofdstuk 3 : Het verblijf in WZC Zilverlinde	p.5
Hoofdstuk 4 : Het dagelijks leven en de verleende zorgen	p.8
Hoofdstuk 5 : De zingeving en organisatie van activiteiten	p.12
Hoofdstuk 6 : Informatie, inspraak van de bewoners, behandeling klachten	p.13
Hoofdstuk 7 : De duur en beëindiging van de opnameovereenkomst	p.14
Hoofdstuk 8 : Toezichthoudende overheidsdiensten	p.17
Hoofdstuk 9 : Wijzigingen aan de afsprakennota	p.17

## **Hoofdstuk 1: Woonzorgcentrum WZC Zilverlinde**

Woonzorgcentrum WZC Zilverlinde, in deze interne afsprakennota later WZC Zilverlinde genoemd, wordt beheerd door vzw WZC Zilverlinde, Berkenstraat 15, 2250 Olen, ondernemingsnummer 0445175263.

De vzw WZC Zilverlinde is zowel verantwoordelijk voor de individuele opname als voor de organisatie van de zorg- en dienstverlening.

De dagelijkse leiding van WZC Zilverlinde is toegewezen aan mevrouw Peggy Rix, directeur.

WZC Zilverlinde is erkend als woonzorgcentrum en rust- en verzorgingstehuis door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid met als erkenningsnummer PE 2037 en VZB 2076.

## **Hoofdstuk 2: Het verloop van de opname**

### **2.1 Wie kan worden opgenomen?**

WZC Zilverlinde legt zich toe op de opvang, begeleiding, ondersteuning en zorg aan zorgbehoevende ouderen vanaf 65 jaar. Na voorafgaande toelating door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid kan van deze leeftijdsregel afgeweken worden.

Er worden geen beperkingen gehanteerd qua ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van de bewoner. Noch qua etnische afkomst, lidmaatschap van organisaties en groeperingen of financiële draagkracht van de bewoner.

De beleving van de overtuiging van de bewoner mag echter niet storend zijn voor het gemeenschapsleven waaraan de bewoner deelneemt.

WZC Zilverlinde wil een andere benadering van de ouderenzorg. Een kwalitatieve aanpak waar niet alleen de lichamelijke maar ook de spirituele behoefte van de mens centraal staan.

Wij verwachten dat de kandidaat-bewoner uit vrije wil kiest voor opname in WZC Zilverlinde of hiervoor voldoende werd voorbereid.

### **2.2 Behandeling van de aanvraag tot opname**

Elke aanvraag tot opname wordt individueel onderzocht. WZC Zilverlinde verzamelt hiervoor alle noodzakelijke administratieve gegevens, inclusief een omschrijving van de medische, verpleegkundige, paramedische en psychosociale noden van de bewoner met de gewenste en noodzakelijke behandelingen. Hieruit dient onder meer te blijken of er bij de bewoner geen tegenindicatie is voor een opname in een woonzorgcentrum.

Deze gegevens vormen de basis voor een beslissing tot opname in WZC Zilverlinde.

Indien blijkt dat de bewoner bij het aangaan van de schriftelijke opnameovereenkomst aan WZC Zilverlinde onjuiste of onvolledige inlichtingen verschaftte, van die aard dat WZC Zilverlinde de schriftelijke opnameovereenkomst niet zou aangaan indien het bij het moment van opname over de correcte en volledige informatie beschikte, kan dit aanleiding geven tot het beëindigen van de schriftelijke opnameovereenkomst.

### **2.3 Opnamevoorwaarden**

Aan volgende formaliteiten moet worden voldaan:

- het betalen van de verblijfs- en verzorgingskosten (kandidaat-bewoners dienen zich ertoe te verbinden alle kosten die uit hun verblijf voortvloeien te betalen zoals dit nader gespecificeerd is in de schriftelijke opnameovereenkomst die wordt afgesloten);
- het vooraf overhandigen van een medisch verslag (inclusief medicatiefiche, ondertekend door de behandelende arts);
- een gesprek voeren over noden en wensen;
- het zelf, of samen met de opnameverantwoordelijke, opmaken van een korte biografie.

Kandidaat-bewoners moeten de nodige en correcte informatie over zorgvraag en gezondheidstoestand bezorgen teneinde de evaluatieschaal tot staving van de aanvraag tot tegemoetkoming waarheidsgetrouw te kunnen invullen.

Mits aan de opnamevoorwaarden is voldaan beslist WZC Zilverlinde of en wanneer de opname kan doorgaan. Bij een opname wordt aan de bewoner of zijn zaakgelastigde de interne afsprakennota toegelicht en wordt een kopie bezorgd aan de bewoner, zijn zaakgelastigde en/of mantelzorger(s).

De opname wordt geconcretiseerd in een schriftelijke opnameovereenkomst die door alle belanghebbende partijen wordt ondertekend.

Pas na ondertekening van de schriftelijke opnameovereenkomst is de opname in WZC Zilverlinde definitief.

Bij opname wordt een geïndividualiseerd zorg- en begeleidingsplan aangelegd alsook een individuele steekkaart met de volledige identiteit van de bewoner, de naam van de huisdokter, evenals de naam, het adres en het telefoonnummer van de persoon die in geval van nood moet verwittigd worden. De bewoner kan vragen om op de fiche ook zijn/haar godsdienstige of filosofische overtuiging te vermelden. Deze individuele steekkaart wordt toegevoegd aan het individueel dossier dat zich op de verpleegpost bevindt.

Deze dossiers bevatten persoonlijke gegevens en richtlijnen noodzakelijk voor een verblijf in WZC Zilverlinde.

### **2.4 Voorrang bij opname**

Volgende personen hebben voorrang bij opname in het woonzorgcentrum:

- bewoners van de assistentiewoningen die beheerd worden door vzw WZC Zilverlinde en die niet meer zelfstandig kunnen wonen en die wensen opgenomen te worden in het woonzorgcentrum;
- de in chronologische volgorde ingeschreven kandidaten op de wachtlijst, indien ze beantwoorden aan het nodige zorgprofiel.

## Hoofdstuk 3: Het verblijf in het woonzorgcentrum

### 3.1. De kamer

WZC Zilverlinde beschikt over éénpersoonskamers.

De woongelegenheden worden door WZC Zilverlinde toegewezen op basis van de zorg die de bewoner nodig heeft, op basis van zijn of haar eigen keuze en op basis van de beschikbaarheid.

De kandidaat-bewoner heeft altijd de keuze om de toegewezen woongelegenheden te weigeren.

De toegewezen woongelegenheden worden vermeld in de schriftelijke opnameovereenkomst.

Alle kamers zijn standaard van meubels voorzien: een hoog-laag bed, een kleerkast, een nachtkast, een tafel, een stoel, een zetel en een sanitaire cel met wc, lavabo en douche. Alle kamers zijn voorzien van een telefoonaansluiting, een oproepsysteem voor de verpleging en een televisietoestel met een basisaanbod van zenders. Het aanleggen van een buitenantenne voor televisie en/of radio is niet toegestaan. Brandwerende gordijnen zijn eveneens aanwezig in alle woongelegenheden. Een koelkast kan ter beschikking gesteld worden indien gewenst, tegen een huurvergoeding.

De bewoner is vrij de eigen kamer in te richten, zodat hij of zij zich beter thuis voelt, rekening houdend met de voorschriften inzake veiligheid, hygiëne en zorg en steeds in samenspraak met de directeur. De directeur dient uitdrukkelijk de goedkeuring te geven aan de voorgestelde meubilering en kan bepaalde inrichtingen en toestellen weigeren indien hierdoor de veiligheid, toegankelijkheid, hygiëne en verzorging in het gedrang komen.

Het onderhoud van de kamer gebeurt door personeelsleden van vzw WZC Zilverlinde. Dit sluit niet uit dat de bewoner zelf een handje mag toesteken bij het ordelijk houden van de kamer. Indien de persoonlijke inrichting van de kamer om specifieke aandacht vraagt dient u hierover voorafgaand overleg te plegen met de directeur.

Bij opname wordt, in tweevoud, een boedelbeschrijving van de kamer opgemaakt met opsomming van het meubilair dat eigendom is van WZC Zilverlinde en dat aanwezig is in de toegewezen kamer.

De bewoners worden verzocht de kamer te gebruiken conform de doelstelling van de opname in WZC Zilverlinde. De bewoner zal de kamer, indien zij/hij deze om welke reden dan ook ontruimt, alsook de inboedel, in goede staat afleveren.

Kleine herstellingen, welke desgevallend in de individuele woongelegenheden dienen uitgevoerd te worden, moeten aan de zorgverantwoordelijke worden meegedeeld.

WZC Zilverlinde heeft voor de inboedel van de kamer een brandverzekering afgesloten (zie schriftelijke opnameovereenkomst). De bewoner ziet verder af van elke aansprakelijkheidsvordering ten aanzien van vzw WZC Zilverlinde voor mogelijke schade en/of verlies van persoonlijke bezittingen. Het is aangeraden geen geld of waardevolle voorwerpen op de kamer te bewaren. Het beheer en het bewaren van gelden en/of goederen van de bewoner kan in geen enkel geval aan vzw WZC Zilverlinde, beheerder of aan medewerkers van de vzw worden toevertrouwd.

Het houden van huisdieren is slechts toegestaan in overleg met de directie en op voorwaarde dat de bewoner of zijn of haar familie zelf voor de verzorging van deze dieren instaat. Alle kosten voor het houden van deze dieren vallen ten laste van de bewoner. Indien dit wordt toegestaan wordt een bijlage aan deze

interne afsprakennota toegevoegd met vermelding van de specifieke afspraken (bijlage afsprakennota huisdieren).

Behoudens uitdrukkelijk akkoord van de bewoner of om ernstige redenen (medische redenen, nieuwbouw, verbouwingen of om redenen vermeld in punt 7.2 van deze interne afsprakennota) mag aan de bewoner geen andere kamer worden toegewezen dan deze bij opname toegekend.

Alle gemeenschappelijke ruimten in WZC Zilverlinde zijn er voor de bewoners die hiervan vrij kunnen gebruik maken. We vragen de bewoners hierbij respect te betonen voor de medebewoners en medewerkers van het woonzorgcentrum.

### **3.2 De persoonlijke levenssfeer**

De medewerkers verbonden aan vzw WZC Zilverlinde zullen de persoonlijke levenssfeer van alle bewoners maximaal respecteren. Indien de bewoner dit wenst zal, aan de ingang van de kamer de naam van de bewoner worden vermeld.

De bewoner bepaalt zelf hoe hij/zij wenst aangesproken te worden (bij naam of voornaam). De bewoner bepaalt zelf welke personen toegang krijgen tot de kamer. Enkel bij verzorging, voor hygiënische redenen, technisch onderhoud, uit veiligheidsoverwegingen en noodsituaties wordt hierop een uitzondering gemaakt.

De bewoner heeft recht op geheimhouding van zijn persoonlijke levensomstandigheden, zijn financiële situatie inbegrepen.

De bewoner heeft het recht op geheimhouding van zijn/haar persoonlijke briefwisseling. De post wordt dagelijks afgeleverd op de woonkern of kan daar bewaard worden.

### **3.3 Bezoekuren en cafetaria**

Familie en vrienden zijn steeds welkom in WZC Zilverlinde. Daarom zijn er geen vaste bezoeken. De inkom van WZC Zilverlinde sluit om 21:00, wat niet belet dat hierna nog bezoek kan ontvangen worden.

Door bewoners, bezoekers en personeel wordt er voortdurend zorg voor gedragen de rust in WZC Zilverlinde te bewaren. Gedurende de uren tussen het middagmaal en 14:00 en tussen 22:00 en 8:00 wordt alle gerucht vermeden. Bij het gebruik van muziekinstrumenten, radio, televisie, PC, enz., moet men er voortdurend op bedacht zijn om voor de medebewoners geen hinder te veroorzaken en vooral niet tijdens de uren waar een bijzondere stilte wordt gevraagd.

Indien een bezoeker frequent zware overlast veroorzaakt voor de bewoners of het personeel van WZC Zilverlinde en bemiddelingspogingen van de directie niet tot verzoening leiden, dan kan WZC Zilverlinde deze bezoeker de toegang tot het woonzorgcentrum ontzeggen.

De openingstijden van de cafetaria worden aangekondigd op het activiteitenbord aan de inkom en op de wekelijkse activiteitenkalender.

Familieleden kunnen tijdens hun aanwezigheid helpen bij de verzorging of maaltijdbedeling, in overleg met het behandelend team, dat hierover met de familieleden de nodige afspraken vastlegt.

Voor bezoekers die wensen te overnachten beschikt WZC Zilverlinde over een gastenkamer. Zonder uitdrukkelijke toestemming van de directeur is het verboden gasten in de kamer van de bewoner te laten overnachten.

Bezoekers kunnen maaltijden gebruiken in het restaurant mits voorafgaande reservatie. De tarieven van overnachting en maaltijden kunnen steeds opgevraagd worden aan het onthaal.

### 3.4 Veiligheid

De veiligheidsvoorschriften van WZC Zilverlinde zijn er in het belang van alle bewoners. Bij aanpassingen in de kamer of het plaatsen van eigen elektrische toestellen, dient de bewoner vooraf toestemming te bekomen van de directeur. Verwarmingstoestellen zijn strikt verboden.

Bij defect of beschadiging van snoeren, stekkers, stopcontacten e.d., zal de bewoner de directeur onmiddellijk op de hoogte brengen.

In het belang van de veiligheid van de bewoners zijn er strikte veiligheidsvoorschriften qua brandveiligheid. Daarom is een algemeen rookverbod van toepassing in WZC Zilverlinde met uitzondering van de aangeduide rookzones, en mogen geen kaarsen of dergelijke aangestoken in de kamers. WZC Zilverlinde behoudt steeds het recht om roken te verbieden omwille van veiligheidsrisico's.

Om de brandveiligheid te verzekeren beschikt WZC Zilverlinde over een brandveiligheidsbeleid. De bewoners en bezoekers worden geacht de veiligheidsvoorschriften te respecteren. WZC Zilverlinde bezorgt een kopij van deze voorschriften aan de bewoner.

WZC Zilverlinde zal ervoor zorgen dat de bewoners vertrouwd geraken met de wegen waarlangs zij, ingeval van nood, de kamers, de verdieping of het woonzorgcentrum kunnen verlaten. De richtlijnen die gevolgd moeten worden ingeval van brand, zijn duidelijk aangebracht op de muren in de gangen en op de kamer.

Bij brandoefeningen zullen de bewoners geholpen en begeleid worden om als dusdanig het geheel van de evacuatiemogelijkheden te begrijpen.

Bij evacuatie dienen volgende pictogrammen herkend te worden:

Een gewone uitgang



De richting naar de nooduitgang



### **3.5 Afwezigheid van de bewoner**

Wanneer de bewoner de maaltijden niet zal gebruiken, niet komt overnachten of voor langere tijd WZC Zilverlinde verlaat, moet de bewoner of zijn of haar familie de woonzorgcoördinator, hoofdverpleegkundige of de administratief coördinator verwittigen om van een verminderde dagprijs te kunnen genieten.

De bewoner kan aanspraak maken op een vermindering van de dagprijs bij een tijdelijke afwezigheid van minstens 24 uur (zie schriftelijke overeenkomst). De verminderde dagprijs gaat in vanaf de eerste dag afwezigheid, indien de afwezigheid minstens 24 uur voorafgaandelijk werd gemeld aan één van de bovenvermelde personen.

Zonder voorafgaande melding gaat de verminderde dagprijs in vanaf de eerste dag die volgt op de vaststelling van de afwezigheid van de bewoner door de administratief coördinator, hoofdverpleegkundige of woonzorgcoördinator.

Bij ziekenhuisopname is geen melding vereist en kan de bewoner aanspraak maken op de verminderde dagprijs vanaf de eerste dag die volgt op de dag van de ziekenhuisopname. Tijdens het verblijf in een ziekenhuis staat de familie in voor de contacten met het ziekenhuis wat betreft alle persoonlijk geroef.

Dementerende bewoners moeten in functie van hun veiligheid vergezeld worden van een begeleider wanneer zij WZC Zilverlinde verlaten.

## **Hoofdstuk 4: Het dagelijks leven en de verleende zorgen**

In samenspraak met het zorgteam bepaalt de bewoner, binnen de mogelijkheden van woonzorgcentrum WZC Zilverlinde, de wijze waarop hij of zij de dag wil doorbrengen, het uur van het opstaan en slapengaan en het tijdstip van de zorgen.

Bederfbare voeding mag enkel in een koelkast bewaard worden. In de kamers kan, op verzoek van de bewoner, een koelkast worden geplaatst. De bewoner of zijn/haar familie moet deze koelkast onderhouden en is verantwoordelijk voor de versheid van de bewaarde voeding.

Ook staat, op elke afdeling, een koelkast ter beschikking van de bewoners. WZC Zilverlinde is verantwoordelijk voor de versheid van de voeding die door bewoners in de gemeenschappelijke koelkasten wordt bewaard.

### **4.1 Bescherming van uw persoonlijke gegevens**

Bij opname wordt per bewoner naast het administratief dossier en de geïndividualiseerde steekkaart, een geïndividualiseerd zorg- en begeleidingsplan opgemaakt. Deze dossiers bevatten persoonlijke gegevens en richtlijnen noodzakelijk voor een verblijf in WZC Zilverlinde.

Alle persoonlijke gegevens, zowel medische, sociale als financiële gegevens, worden steeds met de nodige discretie behandeld en slechts aan die medewerkers meegedeeld die hierover dienen te beschikken voor het uitvoeren van hun taken binnen het woonzorgcentrum.

De artsen, paramedici, verpleeg- en zorgkundigen zijn gebonden aan het medische beroepsgeheim, ook tegenover de andere bewoners.



De wetgeving omtrent de bescherming van persoonlijke levenssfeer is van toepassing op bovenbeschreven informatie (wet van 8 december 1992 ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de wetsbepalingen van toepassing in het kader van het medisch beroepsgeheim).

## **4.2 Maaltijden en maaltijdaanvullingen**

WZC Zilverlinde streeft ernaar een gevarieerde, aangepaste en verse voeding aan te bieden. Het menu hangt uit in de gemeenschappelijke ruimten van de woonkern waar de maaltijden worden opgediend en in het restaurant. Het menu zal minstens één dag vooraf aan de bewoners worden meegedeeld.

Het ontbijt en avondmaal worden steeds geserveerd in de leefruimte op de woonkern. Het middagmaal kan door de bewoners gebruikt worden in het restaurant of in de leefruimte op de woonkern, afhankelijk van hun begeleidingsnood.

De maaltijden worden opgediend op volgende uren:

- ontbijt: tussen 8:00 en 10:00;
- middagmaal: omstreeks 12:30;
- avondmaal: omstreeks 17:30.

Tussendoor wordt er koffie of andere drank geserveerd. Drinkbaar water is onbeperkt beschikbaar, ook buiten de maaltijden

Dieetvoeding is enkel te verkrijgen op medisch voorschrift.

WZC Zilverlinde heeft ervoor gekozen om zoveel mogelijk biologische voedingsmiddelen te gebruiken. In het belang van de gezondheid wordt het de bewoners ontraden maaltijden over te slaan.

Familieleden en bezoekers zijn welkom om, tegen vergoeding, deel te nemen aan het middagmaal en aan feestmaaltijden. Ze dienen wel op voorhand te verwittigen.

## **4.3 Kleding en linnenzorg**

Beddengoed en handdoeken worden ter beschikking gesteld door WZC Zilverlinde. Er wordt per kamer voldoende voorzien. De lakens of dekbedden worden wekelijks vervangen, en telkens indien nodig. Handdoeken worden dagelijks vervangen, en indien nodig.

Om verlies van kleding te voorkomen wordt de bewoner gevraagd persoonlijke kleding te (laten) tekenen. De bewoner of zijn/haar familie moet ervoor zorgen dat hij/zij over voldoende ondergoed en kledij in goede staat beschikt. Het zorgteam ziet toe dat iedereen geregeld vers ondergoed en bovenkledij krijgt en dat het vuil linnen wordt opgehaald.

Het wassen van het persoonlijk linnen kan, indien de bewoner dit wenst, door een externe firma worden uitgevoerd. De hieraan verbonden kosten worden als voorschot ten voordele van derden op de maandelijkse verblijfsnota vermeld. De tarieven voor het behandelen van het persoonlijk linnen zijn te verkrijgen aan het onthaal.

#### **4.4 Haarverzorging en pedicure**

De gewone haarverzorging en gewone hand- en voetverzorging is inbegrepen in de dagprijs. De bewoner kan, indien gewenst, voor aanvullende haarzorg zelf of via een medewerker een afspraak maken met een haarkapper of pedicure verbonden aan WZC Zilverlinde.

#### **4.5 Hygiëne en dagelijkse verzorging**

De bewoner bepaalt zelf de kleding die wordt gedragen. Er wordt enkel bij ziekte eventueel nachtkledij gedragen overdag.

Minstens éénmaal per week wordt een bad of douche genomen.

WZC Zilverlinde zorgt voor een basispakket met toiletartikelen (zeep, shampoo, tandpasta en toiletpapier). WZC Zilverlinde heeft gekozen om, waar mogelijk en beschikbaar, verzorgingsproducten te gebruiken die stammen uit plantaardige grondstoffen van biologisch-dynamische landbouw, zonder geur- kleur- en conserveringsmiddelen.

Persoonlijke toiletartikelen kunnen worden aangeschaft door WZC Zilverlinde op uitdrukkelijke vraag van de bewoner of op voorschrift van de arts (medicinale zeep, shampoo of tandpasta). De kost is niet inbegrepen in de dagprijs en zal worden doorgerekend.

#### **4.6 Verpleegkundige zorgen**

De bewoner krijgt voor zijn/haar verzorging en verpleging ondersteuning en hulp van gekwalificeerde medewerkers. Aan iedere bewoner worden de zorgen verstrekt die de gezondheidstoestand vereist en wordt de nodige hulp geboden bij de handelingen van het dagelijks leven.

WZC Zilverlinde beschikt daarvoor onder meer over een ploeg van verpleegkundigen en zorgkundigen die als medewerkers van het woonzorgcentrum zijn tewerkgesteld, en waar voor de geleverde diensten geen extra vergoedingen worden aangerekend.

#### **4.7 Medische en paramedische zorgen**

De bewoner kan vrij een huisarts kiezen en naar keuze raadplegen of ontbieden. De arts die door de bewoner wordt geconsulteerd, kan de bewoner enkel in WZC Zilverlinde behandelen indien de arts zich akkoord verklaart met het intern medisch reglement. WZC Zilverlinde kan artsen die het intern medisch reglement niet respecteren, na samenspraak met de huisartsenkring en de coördinerend raadgevend arts (CRA), de toegang tot het woonzorgcentrum weigeren. Indien een geneesheer nalaat de nodige informatie en richtlijnen door te geven, is WZC Zilverlinde niet verantwoordelijk voor een mogelijke gebrekkige zorgverstrekking ingevolge voornoemde tekortkoming.

Indien het verplegend personeel van WZC Zilverlinde dit nodig acht kunnen ook zij de huisarts ontbieden. Bij raadplegingen buiten WZC Zilverlinde zal in de eerste plaats aan de familie worden gevraagd om in te staan voor de begeleiding van de bewoner.

Bij medische ingrepen buiten WZC Zilverlinde wordt steeds vooraf de toestemming van de bewoner gevraagd. Indien dit niet mogelijk is wordt conform artikel 14 van de wet op de patiëntenrechten deze toestemming aan een zaakgelastigde van de bewoner gevraagd.

De medische ingrepen buiten WZC Zilverlinde kunnen gebeuren in een ziekenhuis naar keuze. In dringende gevallen en noodgevallen zal WZC Zilverlinde de bewoner bijstaan met zijn medewerkers en artsen.

Wanneer de huisarts van de bewoner niet ter beschikking is en in noodgevallen, zal WZC Zilverlinde een andere arts raadplegen. De coördinerend en raadgevend arts (CRA) zal hiertoe de nodige afspraken maken met zijn collegae-artsen.

WZC Zilverlinde beschikt over eigen paramedisch personeel, met inbegrip van ergo- en kinesitherapeuten, ten behoeve van de bewoners.

#### **4.8 Geneesmiddelen**

De bewoner of zijn zaakgelastigde geven WZC Zilverlinde mandaat om de noodzakelijke geneesmiddelen voor de bewoner aan te kopen en te bewaren. WZC Zilverlinde staat in voor de bewaring en toediening van de geneesmiddelen. Dit mandaat wordt jaarlijks stilzwijgend verlengd en wordt in bijlage gevoegd bij de schriftelijke opnameovereenkomst.

De toegediende geneesmiddelen worden bewaard en toegediend door het zorgteam. De bewoner mag medicatie slechts uitzonderlijk bij zich (op de kamer) houden mits uitdrukkelijke toelating van de behandelende arts. WZC Zilverlinde draagt geen enkele verantwoordelijkheid indien bewezen is dat de bewoner op eigen initiatief geneesmiddelen gebruikt en dit zonder of tegen het advies van de geneesheer.

#### **4.9 Beperkingen ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel**

WZC Zilverlinde hanteert een fixatiearm beleid. Er wordt enkel overgegaan tot fixatie van de bewoner indien dit absoluut noodzakelijk is voor het waarborgen van de eigen veiligheid of voor het waarborgen van de veiligheid van andere bewoners.

Fixatie door middel van medicatie kan enkel met toestemming van de geneesheer.

Fixatie door middel van fysieke hulpmiddelen gebeurt in overleg met de bewoner en zijn of haar familie, tenzij er sprake is van hoogdringendheid.

De familie van de bewoner wordt altijd op de hoogte gebracht en betrokken in het beslissingsproces met betrekking tot het opstarten, voortzetten en beëindigen van fixatiemaatregelen.

Indien de bewoner systematisch wegloupedrag vertoont, kan WZC Zilverlinde beslissen tot verhuis naar een geborgen afdeling. Binnen de geborgen afdeling wordt een maximale vrijheid geboden.

#### **4.10 Palliatieve zorgverlening**

WZC Zilverlinde opteert er ondubbelzinnig voor het sterven en overlijden van elke bewoner een volwaardige plaats te geven in de zorgverlening. Ter ondersteuning van de palliatieve bewoners biedt WZC Zilverlinde comfortzorg aan om een pijnvrij, comfortabel en menswaardig levenseinde te verzekeren.

De huisarts van de bewoner wordt nauw betrokken bij de overlegmomenten met betrekking tot palliatieve zorgen.

De familie heeft de mogelijkheid om te waken bij het levenseinde van de bewoner.

Via een wilsbeschikking kan de bewoner zijn eigen voorkeuren betreffende de omgang met ziekte, reanimatie en ziekenhuisopname kenbaar maken.

#### **4.11 Vragen omtrent euthanasie**

WZC Zilverlinde benadert vragen omtrent euthanasie vanuit een Christelijk-ethische visie. Het uitgangspunt in de zorgverlening wordt gevormd door het respect en eerbied voor de waardigheid van de mens. Vanuit deze optiek worden vragen omtrent euthanasie steeds in overleg met de bewoner, zijn vertrouwenspersoon en de zorgverleners besproken. WZC Zilverlinde zal alles doen wat in zijn mogelijkheden ligt om tegemoet te komen aan het verlangen naar een menswaardig levenseinde.

#### **4.12 Contacten tussen bewoners en personeel**

De bewoner dient met eerbied en respect door alle medewerkers te worden behandeld en omgekeerd. Bewoners gaan ook respectvol met elkaar om.

Medewerkers van WZC Zilverlinde mogen geen persoonlijke fooien en geschenken aanvaarden. Indien u uw dankbaarheid wil uiten aan de hand van een donatie bent u steeds vrij om contact op te nemen met de directie.

### **Hoofdstuk 5 : Zingeving en organisatie van activiteiten**

#### **5.1 Tijdsbesteding**

WZC Zilverlinde besteedt veel aandacht aan diverse (ontspannings)activiteiten. De bewoners zijn welkom op alle activiteiten en kunnen hieraan vrij deelnemen. Dit aanbod is gratis tenzij vooraf uitdrukkelijk een deelnameprijs werd meegedeeld.

WZC Zilverlinde zorgt iedere dag voor een zinvolle tijdsbesteding. Aanvullend bij de activiteiten in huis is er veel aandacht voor externe activiteiten. Familieleden worden hartelijk uitgenodigd om deel te nemen aan de activiteiten. Ook vrijwilligers worden ingeschakeld.

Het doel van deze activiteiten is velerlei; de zelfredzaamheid behouden, nieuwe uitdagingen aangaan, ontmoetingen bevorderen, ... het aanbod wordt steeds gestuurd vanuit verwachtingen van u en de andere bewoners.

Daarnaast bent u steeds welkom om deel te nemen aan dagelijkse huishoudelijke taken binnen uw woongroep, in de cafetaria, in de tuin of het vrijetijdsaanbod te ondersteunen.

#### **5.2 Levensbeschouwing**

WZC Zilverlinde is een Christelijk geïnspireerd initiatief, doch staat open voor iedereen en eerbiedigt hierbij de ideologische, filosofische, politieke en godsdienstige vrijheid. We vragen van de bewoners eenzelfde houding tegenover de medebewoners.

Bewoners van een andere godsdienst of overtuiging, hebben steeds de mogelijkheid om een geestelijk begeleider van hun godsdienst of raadsman te ontvangen.

In WZC Zilverlinde bestaat de mogelijkheid om aan vieringen vanuit verschillende ideologieën deel te nemen. Deze kunnen wisselend voorkomen maar worden steeds aangekondigd via de wekelijkse activiteitenkalender en op het affichebord aan de inkom.

Er is een stille ruimte aanwezig op de tweede verdieping die vrij toegankelijk is voor bewoners en bezoekers. Gelieve de rust hier te respecteren en tijdig aanwezig te zijn indien u aan een viering wenst deel te nemen.

## **Hoofdstuk 6: Informatie, inspraak van de bewoners, behandeling van klachten**

### **6.1 Strategische informatie aangaande het WZC**

De leiding van WZC Zilverlinde informeert te gepasten tijde de bewoners en hun zaakgelastigden omtrent strategische beslissingen van het woonzorgcentrum die de bewoners aanbelangen. Deze communicatie verloopt individueel of collectief via de gebruikersraad, berichten ad valvas (afficheborden), het maandblad, per brief, per mail of via de website van WZC Zilverlinde.

Deze informatie slaat onder meer op:

- belangrijke wijzigingen in het zorgaanbod en opnamebeleid van WZC Zilverlinde;
- mogelijke prijsaanpassingen;
- wijzigingen aan het kamercomfort en mogelijke prijsimplicaties;
- wijzigingen aan de eigendomsstructuur of bouwplannen van vzw WZC Zilverlinde;
- aanwerving of vertrek van directieleden van WZC Zilverlinde;
- ...

### **6.2 De gebruikersraad**

Om op een eigen wijze tegemoet te komen aan de mogelijkheden van inspraak worden er in WZC Zilverlinde 2 overlegmomenten trimestrieel georganiseerd. Er is voor deze werkwijze gekozen omdat de communicatiemogelijkheden van bewoners en familie en mantelzorgers zeer verschillend zijn en we elke persoon volledig aan bod willen laten komen.

Eenzijds is er een bewonersraad waar alle bewoners naartoe kunnen komen. De uitnodiging hiervoor wordt vermeld op de wekelijkse activiteitenkalender die elke bewoner ontvangt. De bewonersraad wordt voorgezeten door een medewerker van de verrijking; andere medewerkers en directie kunnen uitgenodigd worden om aanwezig te zijn. Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt dat ter inzage ligt aan de inkom en wordt bezorgd aan elke bewoner.

Anderzijds is er een familieraad waarop alle familieleden en zaakgelastigden kunnen aanwezig zijn. De contactpersoon van elke bewoner wordt uitgenodigd via brief. Andere familieleden kunnen op eenvoudige vraag per mail uitgenodigd worden. De familieraad wordt voorgezeten door de directie; andere medewerkers kunnen uitgenodigd worden om aanwezig te zijn. Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt dat aan de contactpersoon per brief wordt bezorgd. Op eenvoudige vraag kan dit verslag ook door andere familieleden aangevraagd worden en per mail ontvangen.

De beide raden kunnen advies uitbrengen, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van de dagelijks verantwoordelijke, over alle aangelegenheden die de algemene werking van WZC Zilverlinde betreffen.

De verslagen van beide vergaderingen worden besproken op het kernoverleg ter opvolging. Het kernoverleg vindt minstens maandelijks plaats en alle coördinatoren nemen hier aan deel.

### **6.3 Behandeling van suggesties en klachten**

Iedereen kan klachten, bemerkingen en suggesties te allen tijde mondeling signaleren aan elk lid van het kernteam of schriftelijk via het zogenaamde “meldingsbriefje” aan het betrokken diensthoofd. Indien de bewoner of zijn/haar familie zich toch niet gehoord voelen, dan kunnen zij met hun klachten ook terecht bij de klachtenbehandelaar: mevrouw Peggy Rix. Deze is telefonisch bereikbaar op 014- 26 26 20 en via email op [peggy.rix@wzczilverlinde.be](mailto:peggy.rix@wzczilverlinde.be) . Brieven kunnen gestuurd worden naar: WZC Zilverlinde, Berkenstraat 15, 2250 Olen.

De klachten en suggesties in het register worden maandelijks besproken op het kernoverleg. Hier wordt beslist wie de klacht verder opvolgt, binnen welke termijn en wie de opvolging van de klacht meedeelt aan de betrokkene.

Daarnaast ligt er aan de receptie een register voor suggesties en klachten ter beschikking, waar de bewoner of elke betrokkene schriftelijk een verbetervoorstel of klacht kan formuleren.

Het register is ter inzage van de gebruikersraad en de toezichthoudende ambtenaren van de bevoegde overheden.

Ernstige klachten kunnen eveneens geuit worden aan de voorzitter van de Raad van Bestuur van vzw WZC Zilverlinde. Dit gebeurt schriftelijk onder gesloten omslag via de administratie.

De bewoner beschikt daarnaast over de mogelijkheid om rechtstreeks de bevoegde overheidsdienst hierover te informeren. Deze overheidsdienst is de Woonzorglijn: tel: 078-15 25 25.

## **Hoofdstuk 7: Duur en beëindiging van de opnameovereenkomst**

### **7.1 Opzegging van de overeenkomst door de bewoner**

De schriftelijke opnameovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur. De overeenkomst eindigt door opzegging of op de dag van het overlijden van de bewoner. De bewoner of zijn zaakgelastigde kunnen deze overeenkomst te allen tijde beëindigen mits inachtnaam van een opzegtermijn van dertig dagen. De opzegging gebeurt schriftelijk, aangetekend of door ondertekening voor ontvangst, en gaat in de eerste dag volgend op de betekening.

Voor de eerste dertig dagen van het verblijf (proefperiode) geldt in hoofde van de bewoner een verkorte opzegtermijn van zeven dagen.

De bewoner en WZC Zilverlinde kunnen echter in onderling schriftelijk akkoord afwijken van deze opzegtermijnen.

## **7.2 Opzeg van de overeenkomst door WZC Zilverlinde**

WZC Zilverlinde kan de schriftelijke opnameovereenkomst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zestig dagen in volgende gevallen:

- indien naar het oordeel van een arts, aangesteld door de inrichtende macht, de lichamelijke of geestelijke toestand van de bewoner van die aard is dat een overplaatsing naar een instelling, waar aangepastere zorg kan aangeboden, vereist is. WZC Zilverlinde verbindt er zich toe, in overleg met de bewoner en/of zijn zaakgelastigde, 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;
- indien het gedrag van de bewoner, familieleden of frequente bezoekers ernstig storend is voor de medebewoners of voor het samenleven in een woonzorgcentrum, of indien het gedrag van de bewoner de dagelijkse zorg- en dienstverlening in ernstige mate verhindert. In dit geval zal WZC Zilverlinde voorafgaand een schriftelijke aanmaning zenden aan de bewoner met het dwingend verzoek om de tekortkomingen, zoals omschreven in de aanmaning, te verhelpen. Indien de bewoner geen gevolg geeft aan deze aanmaning kan WZC Zilverlinde, na het inwinnen van het advies van een arts en in overleg met de Coördinerend en Raadgevend Arts (CRA), overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst;
- bij ernstig wangedrag tegenover andere bewoners of medewerkers van WZC Zilverlinde of strafrechtelijke feiten, kan WZC Zilverlinde, mits het inwinnen van het advies van een arts en in overleg met de CRA, overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst;
- bij zware fouten zoals strafrechtelijke feiten of wanbetaling van de maandelijkse verblijfsnota, na minstens twee schriftelijke aanmaningen en een ingebrekestelling, kan WZC Zilverlinde overgaan tot het opzeggen van de schriftelijke opnameovereenkomst;
- indien blijkt dat de bewoner bij het onderschrijven van de schriftelijke opnameovereenkomst aan WZC Zilverlinde onjuiste of onvolledige inlichtingen heeft verstrekt over gegevens die zo essentieel zijn dat WZC Zilverlinde deze opnameovereenkomst niet zou hebben aangegaan indien zij over de juiste of volledige gegevens beschikt zou hebben;
- in geval van overmacht;
- indien zich andere situaties voordoen waarbij in alle redelijkheid van WZC Zilverlinde niet kan worden verwacht dat de overeenkomst wordt gehandhaafd.

De opzegging van deze overeenkomst door het WZC wordt aangetekend toegestuurd en start de eerste dag volgend op de betekening van de opzeg.

## **7.3 Praktische richtlijnen ingeval van opzeg van de opnameovereenkomst**

De dagprijs blijft verschuldigd door de bewoner gedurende de volledige periode van de opzegtermijn, onverminderd de bepalingen van toepassing bij afwezigheid van de bewoner.

Indien de woongelegenheden ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de opzegtermijn, wordt de dagprijs vanaf dat moment niet meer aangerekend, evenmin als eventuele kosten voor levering van diensten.

De bewoner of zijn borgpersoon/zaakgelastigde verbindt zich er toe de persoonlijke bezittingen uit de kamer te verwijderen uiterlijk op de dag waarop de overeenkomst afloopt, zoals vastgelegd in de betekening van de opzeg.

De datum van ontruiming van de kamer kan in onderling akkoord tussen de zaakgelastigde van de bewoner en WZC Zilverlinde worden vastgelegd of desgevallend verlengd. Bij de ontruiming van de woongelegenheid wordt de boedelbeschrijving, opgemaakt door beide partijen bij opname, geactualiseerd en voor akkoord ondertekend.

Ingeval de bewoner of zijn borgpersoon de persoonlijke bezittingen niet heeft verwijderd op de vooropgestelde einddatum van de overeenkomst, kan WZC Zilverlinde de kamer (laten) ontruimen op kosten van de bewoner.

WZC Zilverlinde zal in dit geval de persoonlijke bezittingen (laten) bewaren en hiervoor marktconforme prijzen aanrekenen aan de bewoner. WZC Zilverlinde kan evenwel niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade, diefstal of een gebrek aan onderhoud aan de achtergelaten bezittingen in bewaring. Na verloop van één maand na ontruiming worden de persoonlijke bezittingen definitief verwijderd en worden ook hiervoor marktconforme prijzen aangerekend.

## **7.4 Einde van de overeenkomst ingeval van overlijden van de bewoner**

### **7.4.1 Het ontruimen van de kamer**

In geval van overlijden van de bewoner ontruimt zijn zaakgelastigde/borgpersoon de woongelegenheid binnen vijf dagen na de dag van het overlijden.

De datum van ontruiming van de kamer kan in onderling akkoord tussen de zaakgelastigde van de bewoner en WZC Zilverlinde worden vastgelegd of desgevallend verlengd. Bij de ontruiming van de woongelegenheid wordt de boedelbeschrijving, opgemaakt door beide partijen bij opname, geactualiseerd en voor akkoord ondertekend.

Indien de woongelegenheid van de bewoner niet wordt ontruimd binnen de afgesproken termijnen, kan WZC Zilverlinde de kamer (laten) ontruimen op kosten van de nabestaanden of borgpersoon.

WZC Zilverlinde zal in dit geval de persoonlijke bezittingen (laten) bewaren en hiervoor marktconforme prijzen aanrekenen aan de nabestaanden of borgpersoon. WZC Zilverlinde kan evenwel niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade, diefstal of een gebrek aan onderhoud aan de achtergelaten bezittingen in bewaring. Na verloop van één maand na ontruiming worden de persoonlijke bezittingen definitief verwijderd en worden ook hiervoor marktconforme prijzen aangerekend.

### **7.4.2 De afrekening van het verblijf**

De dagprijs, verminderd met de kosten voor de niet-gebruikte leveringen en diensten, blijft verschuldigd tot en met de vijfde dag na de dag van het overlijden van de bewoner, of desgevallend langer indien deze termijn wordt verlengd op verzoek van de zaakgelastigde van de bewoner.

Ingeval een woongelegenheid ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de vijf dagen na de dag van het overlijden van de bewoner, worden in de maandelijkse verblijfsnota de dagprijzen en bedragen voor de niet-gebruikte leveringen en diensten slechts aangerekend tot de dag die voorafgaat aan het hergebruik van deze woongelegenheid.



## **Hoofdstuk 8: Toezichthoudende overheidsdiensten**

### **8.1 Erkenning van het WZC door de overheid**

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd voor de erkenning van WZC Zilverlinde.

De erkenningsnormen aangaande woonzorgcentra zijn vastgelegd in het decreet van 13 maart 2009 (publicatie Belgisch Staatsblad: 14/5/2009).

#### **Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid**

Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 33

1030 Brussel

Tel: 02-553 35 00

Website : [www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be)

### **8.2 Toezicht op het WZC door de overheid**

Het Vlaams Agentschap Zorginspectie is bevoegd voor het toezicht op en inspectie van WZC Zilverlinde.

#### **Zorginspectie**

Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 Brussel

Tel: 02-553 33 79

Website : [www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be)

## **Hoofdstuk 9: Wijzigingen aan de afsprakennota**

Wijzigingen aan de interne afsprakennota worden vooraf schriftelijk aan de bewoners meegedeeld. Deze wijzigingen gaan in ten vroegste dertig dagen nadat deze werden medegedeeld aan de bewoner of zijn zaakgelastigde.

**Lijst van de bijlagen:**

1. Voorschriften bij brand en evacuatie.
2. Mandaat aan WZC Zilverlinde voor het aankopen en bewaren van geneesmiddelen voor de bewoner.
3. Indien van toepassing: afsprakennota met betrekking tot het houden van huisdieren in WZC Zilverlinde.