

INTERNE AFSPRAKENNOTA

GROEP VAN ASSISTENTIEWONINGEN VAN WZC ZILVERLINDE

vzw WZC Zilverlinde
Berkenstraat 15
2250 Olen
Tel. 014/26 26 20

Erkenningsnummer GAW: PE 3272

Deze interne afsprakennota wil de aandacht vestigen op enkele afspraken die tot doel hebben het gemeenschappelijk leven in de groep van assistentiewoningen van 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 GAW Zilverlinde.

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

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

Wettelijke basis: De erkenningsnormen aangaande groepen van assistentiewoningen zijn vastgelegd in het besluit van de Vlaamse Regering van 12 oktober 2012 betreffende de groepen van assistentiewoningen.

Inhoudsopgave 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 de GAW van vzw WZC Silverlinde.

Inhoudsopgave:

Hoofdstuk 1: Wonen in een GAW	p.3
Hoofdstuk 2: Het verloop van de opname in een assistentiewoning	p.4
Hoofdstuk 3: De assistentiewoning	p.5
Hoofdstuk 4: De diensten en zorgverlening	p.9
Hoofdstuk 5: Dagelijks leven en zingeving	p.11
Hoofdstuk 6: Kosten verbonden aan een verblijf in een assistentiewoning	p.12
Hoofdstuk 7: Informatie, inspraak van de bewoners, behandeling klachten en suggesties	p.12
Hoofdstuk 8: Duur en beëindiging van de opnameovereenkomst	p.13
Hoofdstuk 9: Toezichthoudende overheidsdiensten	p.15
Hoofdstuk 10: Wijzigingen aan de interne afsprakennota	p.16

De groep van assistentiewoningen Zilverlinde

Groep van assistentiewoningen Zilverlinde, in deze interne afsprakennota later GAW Zilverlinde (of GAW ZL) genoemd, wordt beheerd door vzw WZC Zilverlinde die zijn maatschappelijke zetel heeft op Berkenstraat 15, 2250 Olen.

De GAW ZL is zowel verantwoordelijk voor de individuele opname als voor de organisatie van de diensten en zorgverlening *zoals nader toegelicht in hoofdstuk 4*.

De statuten en de samenstelling van de bestuursorganen zijn rechtsgeldig vermeld in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad van 11/06/2015.

De vzw is geregistreerd met ondernemingsnummer 0445175263.

De dagelijkse leiding van GAW Zilverlinde is toegewezen aan Rudi Veekhoven, gedelegeerd bestuurder.

De GAW Zilverlinde is erkend als groep van assistentiewoningen door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid met als erkenningsnummer PE 2038.

Hoofdstuk 1: Wonen in een GAW

Het wonen in een assistentiewoning vertrekt vanuit een aantal uitgangspunten die we samen met de bewoners willen realiseren. Deze zijn de volgende:

- Het zo goed mogelijk respecteren van de autonomie, zelfbeschikking en zelfredzaamheid van de bewoner: in de GAW ligt de klemtoon op het zelfstandig wonen. We wensen dit dan ook maximaal te ondersteunen.
- Het aanbieden van een veilige woonomgeving: dit doen we door in te zetten zowel op het creëren van een fysiek veilige omgeving als door het beschikbaar zijn bij oproepen en in noodsituaties.
- Het respecteren van de persoonlijke vrijheid van de bewoner: GAW ZL wil garanderen dat de bewoner in zijn woning geniet van de grootst mogelijke vrijheid.
- Het betrekken van de bewoner bij het leven in een GAW: via de gebruikersraad, woonassistent en klachtenbehandelaar wil de GAW haar bewoners zo nauw mogelijk constructief betrekken bij het dagelijks leven in de GAW en dit mee vorm laten geven door henzelf.
- Dienstverlening op maat: de (door externe zorg- en dienstenleveranciers) aangeboden dienstverlening is er om de zelfstandigheid van de bewoners te ondersteunen. Als bewoner bepaalt u zelf wanneer en door wie deze dienstverlening wordt verstrekt. De GAW garandeert crisis- en overbruggingszorg en helpt je bij het vinden van voor jou externe dienstverleners (gezinszorg, poetshulp, thuisverpleging, ...)

Hoofdstuk 2: Het verloop van de opname in een assistentiewoning

2.1 Wie kan worden opgenomen?

De GAW Zilverlinde biedt assistentiewoningen aan voor alle ouderen die nog zelfstandig kunnen en willen wonen.

In de regel worden deze woningen aangeboden aan personen van 65 jaar en ouder die over voldoende zelfredzaamheid beschikken om alleen of met hulp van mantelzorgers en/of gezinszorg en/of aanvullende thuiszorg autonoom in de assistentiewoning te kunnen wonen. In bepaalde gevallen kan van dit leeftijdscriterium worden afgeweken.

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 andere bewoners noch voor het gemeenschapsleven waaraan de bewoner deelneemt.

2.2 Behandeling van de aanvraag tot opname

Elke aanvraag tot opname wordt individueel onderzocht. GAW Zilverlinde verzamelt hiervoor alle noodzakelijke administratieve gegevens. Deze gegevens vormen de basis voor een beslissing tot opname in de GAW Zilverlinde.

Kandidaat-bewoners moeten de nodige en correcte informatie over zorgvraag en gezondheidstoestand bezorgen voor het organiseren van de dringende zorgverlening indien dit nodig moest zijn.

Mits aan de opnamevoorwaarden is voldaan beslist de GAW of en wanneer de opname kan doorgaan. Bij een opname wordt aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger de interne afsprakennota toegelicht. Bij akkoord omtrent de interne afsprakennota, bekrachtigd via ondertekening voor ontvangst door de toekomstige bewoner of zijn vertegenwoordiger, wordt hierna een opnameovereenkomst afgesloten. Dit is een afzonderlijk document met rechten en plichten voor de betrokken partijen. Pas na ondertekening van beide documenten is de opname in de GAW definitief.

Indien blijkt dat de bewoner bij het aangaan van de schriftelijke opnameovereenkomst aan GAW Zilverlinde onjuiste of onvolledige inlichtingen verschafte, van dien aard dat GAW 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 dagprijs (kandidaat-bewoners dienen zich ertoe te verbinden alle kosten die uit hun verblijf voortspruiten 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);
- het voeren van een gesprek over noden en wensen;
- het zelf, of samen met de opnameverantwoordelijke, opmaken van een korte biografie.

Bij opname wordt een geïndividualiseerd administratief dossier aangelegd dat naast de volledige identiteit van de bewoner ook de naam, het adres en het telefoonnummer bevat van de persoon die in geval van nood moet verwittigd worden, evenals de naam en contactgegevens van de behandelende arts. In voorkomend geval kunnen ook de namen en contactgegevens van de

thuisverpleegkundigen, paramedici en diensten voor gezins- en thuiszorg vermeld worden.

Dit administratief dossier wordt bewaard in een koft dat zich in een gesloten kast achter de voordeur van de assistentiewoning bevindt of bij de woonassistent.

Uw persoonlijke gegevens zullen steeds met de nodige discretie behandeld worden en slechts aan die medewerkers meegedeeld die hierover dienen te beschikken voor het uitvoeren van hun taken binnen de GAW, conform de wet op de privacy en de patiëntenrechten.

De artsen, paramedici, verpleeg- en zorgkundigen zijn gebonden aan het medisch beroepsgeheim, ook tegenover de andere bewoners. Alle medewerkers van vzw WZC Zilverlinde zijn gebonden door het gedeeld beroepsgeheim.

U beschikt over een direct inzagerecht in de administratieve gegevens van het dossier en hebt de mogelijkheid onjuiste gegevens te laten verbeteren. Indien u van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken dient u zich te wenden tot de woonassistent van de GAW.

De wetgeving omtrent de bescherming van de persoonlijke levenssfeer is van toepassing op de bovenbeschreven informatie (wet van 8/12/1992 ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer, de wetsbepalingen van toepassing in het kader van het medisch beroepsgeheim, wetgeving op de privacy en patiëntenrechten).

2.4 Voorrang bij opname

De opname in de GAW gebeurt volgens de lijst van in chronologische volgorde ingeschreven kandidaten op de wachtlijst, indien ze beantwoorden aan de opnamevoorwaarden.

U krijgt als bewoner van de assistentiewoning voorrang als u wenst te worden opgenomen in het WZC indien u beantwoordt aan de opnamevoorwaarden.

Hoofdstuk 3: De assistentiewoning

3.1 De persoonlijke levenssfeer

De medewerkers verbonden aan GAW Zilverlinde zullen uw persoonlijke levenssfeer maximaal respecteren. Indien u dit wenst zal, aan de ingang van de assistentiewoning uw naam worden vermeld.

U bepaalt zelf hoe u wenst aangesproken te worden (bij naam of voornaam).

U bepaalt zelf welke personen toegang krijgen tot uw woning. Enkel bij dringende/noodzakelijke verzorging, om hygiënische redenen, technisch onderhoud, uit veiligheidsoverwegingen of bij noodsituaties wordt hierop een uitzondering gemaakt.

U heeft het recht op geheimhouding van uw persoonlijke briefwisseling. De post wordt dagelijks afgeleverd. U kan gebruik maken van een eigen brievenbus met persoonlijke sleutel, afgeleverd tegen waarborg.

Het houden van huisdieren is slechts toegestaan in overleg met de directie en op voorwaarde dat u of uw familie zelf voor de verzorging van deze dieren instaat. Alle kosten voor het houden van deze

dieren vallen te uwen laste. Indien dit wordt toegestaan wordt een bijlage aan de opnameovereenkomst toegevoegd met vermelding van de specifieke afspraken (bijlage afsprakennota huisdieren).

3.2 Het betrekken van de assistentiewoning

Bij aanvang van de bewoning van de assistentiewoning maken de GAW en de bewoner of diens vertegenwoordiger samen en voor gezamenlijke rekening schriftelijk een plaatsbeschrijving op van de woning.

De bewoners of diens vertegenwoordiger erkent hiermee dat de aangeboden assistentiewoning zich in goede staat bevindt met uitzondering van de eventuele schriftelijk aangebrachte opmerkingen vermeld in de plaatsbeschrijving.

De bewoner of zijn vertegenwoordiger zal bij het ontruimen van de woning deze woongegelegenheid en de inboedel zoals beschreven bij opname in dezelfde goede staat afleveren, met uitzondering van wat door ouderdom en overmacht is tenietgegaan of beschadigd.

De bewoner of zijn vertegenwoordiger is hoofdelijk aansprakelijk voor de schade aangebracht aan de woning of de inrichting van assistentiewoning. Het betreft hier schade die niet louter een gevolg is van normale slijtage, noch van overmacht. De bewoner of diens vertegenwoordiger verbindt zich er toe deze eventuele schade te vergoeden. Desgevallend zullen de kosten voor het herstellen van de schade verrekend worden via de verblijfsnota.

3.3 Het inrichten van de assistentiewoning

De bewoner richt zelf de assistentiewoning naar eigen inzicht in, rekening houdend met de voorschriften inzake veiligheid, hygiëne en zorg. De gedelegeerd bestuurder kan bepaalde inrichtingen en toestellen weigeren indien hierdoor de veiligheid, toegankelijkheid en/of verzorging in het gedrang komen.

3.4 De uitrusting van de assistentiewoning en GAW

De assistentiewoning is uitgerust met volgend basiscomfort:

- Een leefruimte met ingerichte keukenhoek; voorzien van een koelkast met diepvriesvak, een elektrisch fornuis, afwasbak en dampkap;
- Eén of twee slaapkamers;
- Een ingerichte badkamer met wastafel, douche en toilet;
- Een aansluiting voor telefoon, televisie en/of internet. Het aanleggen van een buitenantenne voor televisie en/of radio is niet toegestaan;
- Een noodoproepsysteem waarmee men in noodgevallen om assistentie kan verzoeken;
- Een huisbel met videofoon;
- Een afzonderlijke brievenbus op het gelijkvloers, aan de inkom;
- Een set van badges en sleutels, naar gelang uw noden, van de woning en maximaal 2 sleutels voor de individuele brievenbus; te verkrijgen tegen waarborg;

De GAW ZL beschikt voor zijn bewoners over gemeenschappelijke ruimten zoals een cafetaria, restaurant, salon, wasplaats, crearuimte, kine-en ergozaal. Rondom is er een prachtige tuin met wandelpaden. Alle gemeenschappelijke ruimten in de GAW en het WZC Zilverlinde zijn er voor de bewoners die hiervan vrij kunnen gebruik maken. We vragen de bewoners hierbij respect te tonen voor de medebewoners en medewerkers van de groep van assistentiewoningen en het woonzorgcentrum.

3.5 Het onderhoud van de assistentiewoning

De bewoner zal de assistentiewoning gebruiken overeenkomstig haar bestemming en zal geen wijzigingen van welke aard aanbrenge, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van de GAW ZL.

U zal de assistentiewoning als een goede huisvader of zorgzame huismoeder bewonen en instaan voor de schoonmaak ervan.

Kleine herstellingen, die desgevallend in de individuele woongelegenheid dienen uitgevoerd te worden, mogen aan de woonassistent worden meegedeeld.

GAW Zilverlinde heeft voor de inboedel van de woning 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 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.

Behoudens uitdrukkelijk akkoord van de bewoner of om ernstige redenen (medische redenen, nieuwbouw, verbouwingen of om redenen vermeld in punt 8.2 van deze interne afsprakennota) mag aan de bewoner geen andere woning worden toegewezen dan deze bij opname toegekend.

3.6 Bezoeken en cafetaria

De bewoner mag vrij bezoek ontvangen. Familie en vrienden zijn steeds welkom in de GAW en het WZC Zilverlinde. Daarom zijn er geen vaste bezoeken.

Door bewoners, bezoekers en personeel wordt er voortdurend zorg voor gedragen de rust te bewaren. Gedurende de uren tussen 12:30 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 waarin een bijzondere stilte wordt gevraagd.

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

De openingstijden van de cafetaria worden aangekondigd op het activiteitenbord, op de wekelijkse activiteitenkalender en op het infokanaal.

Voor bezoekers die wensen te overnachten kan u naar de beschikbaarheid van een kamer in WZC Zilverlinde vragen via de woonassistent. Occasionele overnachting in uw woning van externen dient steeds gemeld te worden omwille van veiligheidsredenen.

Het is niet toegelaten om de assistentiewoning geheel of gedeeltelijk door derden te laten betrekken of zijn rechten aan derden af te staan, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van de GAW ZL.

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

3.7 Veiligheid

De veiligheidsvoorschriften van GAW Zilverlinde zijn er in het belang van alle bewoners. Bij aanpassingen in de woning of het plaatsen van eigen elektrische toestellen, dient de bewoner vooraf toestemming te bekomen van de directie van de GAW ZL. Afwijkingen worden steeds vermeld in de plaatsbeschrijving. Elektrische apparaten zoals televisie, radio, verlichtingstoestellen, kooktoestellen e.d. (snoeren inbegrepen) dienen gekeurd en volledig in orde te zijn. Desgevallend kan de herstelling van een toestel op kosten van de bewoner uitgevoerd worden.

Bijkomende verwarmingstoestellen zijn strikt verboden. Het televisietoestel dient steeds een flatscreen te zijn.

Bij defect of beschadiging van snoeren, stekkers, stopcontacten e.d., zal de bewoner de gedelegeerd bestuurder 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 de GAW en WZC Zilverlinde met uitzondering van de aangeduide rookzones. GAW Zilverlinde behoudt steeds het recht om roken te verbieden omwille van veiligheidsrisico's.

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

GAW Zilverlinde zal ervoor zorgen dat de bewoners vertrouwd geraken met de wegen waarlangs zij, ingeval van nood, de kamers, de verdieping of de groep van assistentiewoningen 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



3.8 Afwezigheid van de bewoner

Indien u niet overnacht in uw assistentiewoning vragen we u om de woonassistent hiervan op de hoogte te brengen. Dit in het kader van mogelijke evacuatie bij brand of andere calamiteit.

Hoofdstuk 4: De diensten en zorgverlening

4.1 De woonassistent

De woonassistent vormt het aanspreekpunt voor al uw vragen over het verblijf in een GAW. U kan deze persoon bereiken op het wekelijks spreekuur in de GAW en dagelijks telefonisch op 014/26 26 20 tussen 9 en 16u.

De woonassistent is er tevens om op uw verzoek advies te verlenen aangaande de coördinatie van de diensten en zorgverlening.

4.2 Verleende zorgen

De aangeboden dienstverlening is er om uw zelfredzaamheid te ondersteunen. Als bewoner kan u zelf volledig vrij kiezen wanneer, wat en door wie deze zorg- en dienstverlening wordt aangeboden. Wij kunnen u indien gewenst bij deze keuze ondersteunen. De zorgverlening is tegen betaling zoals bepaald binnen het voorziene wettelijke kader van de ziekteverzekering of andere relevante wetgeving.

De GAW beschikt over een noodoproepsysteem waar u 24 u op 24u iemand mee kan contacteren. Indien noodzakelijk wordt onmiddellijk het nodige gedaan om passende zorg aan te bieden. Deze permanentie wordt gegarandeerd door de zorgploeg van WZC Zilverlinde. Indien het verplegend personeel van WZC Zilverlinde dit nodig acht kunnen zij uw behandelend arts ontbieden of de dokter van wacht. In acute gevallen kan in overleg een opname in het ziekenhuis worden voorgesteld. Indien de complexiteit van de zorg toeneemt, kan dit uw verblijf in de assistentiewoning zodanig belemmeren dat een meer aangepaste zorgvorm dient overwogen te worden om uw zorgvraag gepast op te vangen. Bij plotse verhoogde zorgbehoefte is er crisiszorg ter beschikking in het WZC Zilverlinde, Berkenstraat 15 te Olen. Deze zal in uw flat of in het WZC gerealiseerd worden, afhankelijk van de zorgnood. Indien de zorgvraag blijvend verhoogd is wordt er in overleg met u en uw behandelend arts naar een passende blijvende oplossing gezocht. U beschikt hierbij als bewoner van de GAW over een voorkeursregeling bij opname in een kamer van het woonzorgcentrum Zilverlinde. U bent echter ook vrij om voor een andere oplossing te kiezen.

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

4.3 De maaltijden

De assistentiewoningen beschikken over een ingerichte keuken om u toe te laten zelf maaltijden te bereiden. Indien u wenst kan u samen met uw gasten ook de maaltijden gebruiken in het restaurant van WZC Zilverlinde. Deze dienstverlening is betalend en dient vooraf te worden gereserveerd via mail of de kok.

De uren van de maaltijden in het restaurant worden aangeduid aan de inkom van het restaurant.

WZC Zilverlinde streeft ernaar een gevarieerde, aangepaste en verse voeding aan te bieden. Het menu hangt uit aan het restaurant, is te bekomen bij de woningassistent en is ook terug te vinden op de website.

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.

4.4 Kleding en linnenzorg

In de assistentiewoning is er ruimte voorzien voor de installatie van een wasmachine en droogkast. Er is ook een gemeenschappelijke wasruimte waar u met jetons gebruik kan maken van de machines. De jetons zijn tegen betaling verkrijgbaar aan het onthaal van WZC Zilverlinde of bij de woonassistent. De tarieven kunt ook daar bekomen.

Het wassen van uw persoonlijk linnen kan, indien gewenst en tegen vergoeding, 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 bij de woonassistent.

4.5 Haarverzorging en pedicure

U kan, indien u wenst en tegen vergoeding, gebruik maken van de dienstverlening van de kapper en pedicure verbonden aan WZC Zilverlinde. Hun aanwezigheid wordt geafficheerd. De prijzen van deze diensten zijn beschikbaar bij de woonassistent of aan het onthaal.

4.6 Technische ondersteuning

Indien er zich een technisch mankement voordoet, dient u steeds de woonassistent op de hoogte te brengen van het probleem, eventuele verdere opvolging wordt dan met u besproken.

Hoofdstuk 5: Dagelijks leven en zingeving

5.1 Tijdsbesteding

De GAW Zilverlinde besteedt veel aandacht aan diverse ontspanningsactiviteiten. De bewoners zijn welkom op alle activiteiten die door het WZC georganiseerd worden en kunnen hieraan vrij deelnemen. Alle activiteiten zijn 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 en bezoekers worden hartelijk uitgenodigd om deel te nemen aan de activiteiten. Ook vrijwilligers worden ingeschakeld.

De cafetaria van het WZC is meerdere dagen per week geopend van 14 tot 17u. De openingsdagen worden geafficheerd op de weekkalender, het activiteitenbord en op de website.

Daarnaast bent u steeds welkom om deel te nemen aan dagelijkse huishoudelijke taken binnen de gemeenschappelijke ruimten, taken in de cafetaria tot zelfs in de tuin. Bij interesse neemt u contact op met de woonassistent.

Er is ook een uitwisseling van activiteitsaanbod met het naburige lokaal dienstencentrum de Komie geire. De maandelijkse kalender ligt ter inzage en verschijnt ook in het maandblad van de gemeente Olen.

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 hebben steeds de mogelijkheid om een geestelijk begeleider van hun godsdienst, levensovertuiging of persoon te ontvangen.

De woonassistent kan de bewoner hiertoe contactgegevens bezorgen.

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, op het affichebord aan de inkom, in het maandblad van het WZC en op de website.

Er is een stille ruimte aanwezig op de tweede verdieping van het woonzorgcentrum 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: Kosten verbonden aan een verblijf in een assistentiewoning

6.1 De dagprijs

De dagprijs is samengesteld uit een gebruiksvergoeding voor huisvesting, zijnde het genotsrecht, aangevuld met de basisdienstverlening, zoals nader toegelicht in artikel 17 van deze overeenkomst, en met de bijhorende nutsvoorzieningen. Daarnaast kunnen aanvullend op de dagprijs extra's worden aangerekend voor op vraag van de bewoner verleende zorgen, diensten en leveringen zoals nader toegelicht.

De dagprijs wordt aangerekend ongeacht de aanwezigheid van de bewoner. Bewoners die lange tijd afwezig zijn (meer dan 48 uren) of die 's nachts afwezig zullen zijn, worden gevraagd deze afwezigheid te melden aan de woonassistent omwille van veiligheidsredenen (mogelijke evacuatie).

De dagprijs kan worden aangepast na een aanvraag die goedgekeurd werd door de Prijzendienst van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.

Eventuele prijsaanpassingen van de dagprijs, of de door WZC Zilverlinde geleverde diensten of goederen, gaan ten vroegste in dertig dagen na kennisgeving ervan aan de bewoner of zijn borgpersoon. Dergelijke prijsaanpassingen worden niet beschouwd als een wijziging van de schriftelijke opnameovereenkomst.

6.2 De verblijfsnota

Op het einde van elke maand wordt een verblijfsnota opgemaakt. In deze verblijfsnota worden de kosten vermeld zoals beschreven in de opnameovereenkomst.

Hoofdstuk 7: Informatie, inspraak van de bewoners, behandeling van klachten en suggesties

7.1 Strategische informatie aangaande het WZC

De leiding van de GAW van vzw WZC Zilverlinde informeert te gepaste tijde de bewoners en hun zaakgelastigden omtrent strategische beslissingen van de groep van assistentiewoningen die de bewoners aanbelangen. Deze communicatie verloopt individueel of collectief via de gebruikersraad, berichten ad valvas (affichebord), 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 de GAW;
- mogelijke prijsaanpassingen;
- wijzigingen aan de dienstverlening en mogelijke prijsimPLICaties;
- wijzigingen aan de eigendomsstructuur of bouwplannen van vzw WZC Zilverlinde;
- aanwerving of vertrek van directieleden van de GAW;
- ...

7.2 De gebruikersraad

De GAW beschikt over een gebruikersraad. Deze raad is samengesteld uit bewoners en hun vertegenwoordigers en vormt een advies- en overlegorgaan voor alle aspecten van de dagelijkse werking van de GAW. Deze raad komt één keer per trimester samen.

De uitnodiging wordt u bezorgd en wordt vermeld op de wekelijkse activiteitenkalender die elke bewoner ontvangt. Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt dat aan elke bewoner bezorgd wordt en ook ter inzage ligt bij de woonassistent. Op vraag kan dit verslag ook per mail ontvangen worden door de bewoner of zijn vertegenwoordiger.

De verslagen van de gebruikersraad worden besproken op het kernoverleg ter opvolging.

7.3 Behandeling van suggesties en klachten

GAW Zilverlinde staat voor een **open communicatie** tussen gebruikers, medewerkers en naasten. Ook rond klachten is die open communicatie voor ons een principe. We willen samen met de bewoner en/of diens vertegenwoordiger werk maken van een snelle en effectieve aanpak van grieven. We vragen de bewoner en/of diens vertegenwoordiger daarom om **in eerste instantie** de probleem op te nemen door de woningassistent hierover aan te spreken.

Leidt dit in het aanvoelen onvoldoende tot een oplossing, dan kan de bewoner, diens vertegenwoordiger of een derde een suggestie, bemerking of klacht **formeel melden**:

- Mondeling of schriftelijk, bij de betrokken teamcoach, die een formele melding opstelt voor verdere behandeling
- Door zelf een “meldingskaart” in te vullen en te deponeren in de “meldingenbus” die zich bevindt aan de onthaalbalie. Meldingskaarten vind je op de kamer van de gebruikers, aan de teamlokalen en aan de onthaalbalie van het woonzorgcentrum.
- Via digitale melding. Hiervoor vind je een hyperlink op onze website, www.WZCZilverlinde.be.

Voor de behandeling van deze formeel gemelde suggesties, bemerkingen of klachten heeft GAW Zilverlinde, conform de regelgeving een **klachtenbehandelaar** aangeduid, in de persoon van Roel Van de Wygaert (beleidsmedewerker kwaliteit en organisatie). Deze is telefonisch bereikbaar op 014- 26 26 20 en via email op Roel.VandeWygaert@wzczilverlinde.be . Brieven met suggesties, bemerkingen of klachten kunnen op zijn naam ook gestuurd worden naar: WZC Zilverlinde, Berkenstraat 15, 2250 Olen.

Aan het onthaal van het wzc en op verschillende cruciale plaatsen vindt men “complimenten-, suggestie- en klachtenkaarten”. Men kan hiervan gebruik maken om klachten, suggesties of complimenten kenbaar te maken. Daarvoor worden deze kaarten ingevuld en bij voorkeur op naam in de suggestiebus aan het onthaal gedeponneerd.

De klachtenbehandelaar behandelt alle geformuleerde klachten. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klachten en maakt, in overleg met het kernteam, afspraken rond opvolging en afhandeling van elke concrete klacht. Hij communiceert over de behandeling van de klacht aan de klager. Een klager mag (wanneer de klacht via de geëigende kanalen werd ingediend) ten allen tijde ook zélf bij de klachtenbehandelaar inzage vragen in de behandeling van diens klacht.

Alle formele suggesties en klachten worden door de klachtenbehandelaar opgenomen in het **klachtenregister**. Het register is ter inzage van de gebruikersraad en de toezichthoudende ambtenaren van de bevoegde overheden.

Ernstige klachten kunnen in laatste instantie eveneens geuit worden aan de gedelegeerde bestuurder van vzw WZC Zilverlinde. Dit gebeurt schriftelijk onder gesloten omslag via de administratie.

De gebruiker of zijn naasten beschikken daarnaast over de mogelijkheid om rechtstreeks de bevoegde overheidsdienst hierover te informeren. Deze overheidsdienst is de **Woonzorglijn** (tel: 02 553 75 00).

Hoofdstuk 8: Duur en beëindiging van de opnameovereenkomst

8.1 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 op elk moment beëindigen mits in acht name 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 GAW Zilverlinde kunnen echter in onderling schriftelijk akkoord afwijken van deze opzegtermijnen.

Bij overlijden beschikken de nabestaanden over 5 dagen om de assistentiewoning te ontruimen. Dit kan enkel in onderling overleg verlengd worden.

8.2 Opzeg van de overeenkomst door vzw WZC Zilverlinde

GAW 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 dien aard is dat een overplaatsing naar een voorziening, waar meer aangepaste zorg kan aangeboden worden, vereist is. GAW Zilverlinde verbindt er zich toe, in overleg met de bewoner en/of zijn de zaakgelastigde, te zorgen voor een overplaatsing naar deze aangepaste zorgvoorziening. 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 groep van assistentiewoningen, of indien het gedrag van de bewoner de dagelijkse zorg- en dienstverlening in ernstige mate verhindert. In dit geval zal GAW 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 GAW Zilverlinde, na het inwinnen van het advies van de behandelende arts, overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst;
- bij ernstig wangedrag tegenover andere bewoners of medewerkers van GAW Zilverlinde of strafrechtelijke feiten, kan GAW Zilverlinde, mits het inwinnen van het advies van de behandelende arts, overgaan tot het opzeggen van de overeenkomst;
- bij zware fouten zoals strafrechtelijke feiten of wanbetaling van de maandelijkse facturen na meerdere herhaaldelijke schriftelijke aanmaningen (minstens twee) en een ingebrekestelling, kan GAW Zilverlinde overgaan tot het opzeggen van de schriftelijke opnameovereenkomst;
- indien blijkt dat de bewoner bij het onderschrijven van de schriftelijke opnameovereenkomst aan GAW Zilverlinde onjuiste of onvolledige inlichtingen heeft verstrekt over gegevens die zo essentieel zijn dat GAW Zilverlinde deze opnameovereenkomst niet zou hebben aangegaan indien zij over de juiste of volledige gegevens beschikt zou hebben;
- in geval van overmacht;
- indien de bewoner weigert te verhuizen naar een andere, gelijkwaardige assistentiewoning, als gevolg van grondige verbouwwerken of verhuis van de assistentiewoning naar een nieuwbouw;
- indien zich andere situaties voordoen waarbij in alle redelijkheid van GAW Zilverlinde niet kan worden verwacht dat de overeenkomst wordt gehandhaafd.

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

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

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

8.3 Praktische richtlijnen ingeval van opzeg van de opnameovereenkomst

Gedurende de opzegtermijn wordt er bovenop de verschuldigde dagprijs geen extra opzegvergoeding aangerekend, ongeacht wie de overeenkomst beëindigt.

Gedurende de opzegtermijn na een overlijden worden geen extra vergoedingen boven op de dagprijs aangerekend.

Indien de woongelegenheid ontruimd en opnieuw herbewoond wordt binnen de opzegtermijn, wordt de dagprijs alleen maar aangerekend tot en met de dag die voorafgaat aan een nieuwe bewoning.

De bewoner of zijn erfgenamen verbinden zich er toe de persoonlijke bezittingen uit de woning te verwijderen uiterlijk op de dag waarop de schriftelijke opnameovereenkomst afloopt, zoals vastgelegd in de betekening van de opzeg.

Bij de ontruiming van de woongelegenheid wordt de inboedelbeschrijving, opgemaakt door beide partijen bij opname, geactualiseerd en eventuele schade via de verblijfsnota verrekend.

Indien de woongelegenheid van de bewoner niet wordt ontruimd binnen de termijn zoals bepaald in de overeenkomst, al dan niet in onderling akkoord verlengd, kan GAW Zilverlinde de kamer (laten) ontruimen op kosten van de nabestaanden of borgpersoon.

GAW Zilverlinde zal in dit geval de persoonlijke bezittingen (laten) bewaren en hiervoor marktconforme prijzen aanrekenen aan de nabestaanden of borgpersoon. GAW 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.

Hoofdstuk 9: Toezichhoudende overheidsdiensten

9.1 Erkenning van de GAW door de overheid

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

De erkenningsnormen aangaande GAW zijn vastgelegd in het besluit 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) later aangevuld met het besluit van de Vlaamse regering van 12 oktober 2012 betreft groepen van assistentiewoningen.

Contactgegevens:

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid

Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 33

1030 Brussel

Tel: 02-553 36 47

Website: www.zorg-en-gezondheid.be

9.2 Toezicht op de GAW door de overheid

De Woonzorglijn is een meldpunt waar u terecht kunt met al uw vragen en klachten over ouderenvoorzieningen.

Contactgegevens:

Woonzorglijn

Tel: 02 553 75 00

Mail: woonzorglijn@vlaanderen.be

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

Contactgegevens:

Zorginspectie

Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 Brussel

Tel: 02-553 33 79

Website: www.zorginspectie.be

Hoofdstuk 10: Wijzigingen aan de afsprakennota

Wijzigingen aan de 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.