

# Onthaalbrochure

WZC Zorghotel Wellington



 mens



# INLEIDING

Beste bewoner en familie

Het voltallige team en de directie van WZC Zorghotel Wellington heten u van harte welkom en wensen u een aangenaam verblijf toe.

U mag erop rekenen dat we u hier omringen met alle nodige zorgen in een sfeer van comfort, gezelligheid en huiselijkheid. We houden maximaal rekening met uw persoonlijke wensen en benutten alle kansen om uw fysieke, psychische en sociale mogelijkheden te behouden en te verbeteren waar het kan.

In deze brochure vindt u allerlei praktische informatie over uw nieuwe woonomgeving en een opsomming van alle medewerkers die u kan aanspreken. Aarzel niet om een beroep te doen op ons personeel. We zijn er voor u.

Birgitte Seru  
manager wzc Zorghotel

Françoise Lefevere  
directeur Woonzorg



# INHOUDSTAFEL

**ONZE VISIE** 7

**PRIVACYVERKLARING** 7

**UW KAMER** 8

Gebruik telefoon en internet

Noodoproepsysteem

Onderhoud van de kamer

Verlichting

Temperatuur en ventilatie

Gebruik bed

Gebruik frigo / minibar

Gebruik tv (Telenet)

Gebruik kluis

Eigen brievenbus

Sluiten van de kamer

**TV- EN RADIOLIJST** 12

**HET LEEFKLIMAAT** 14

Dagindeling

Animatieactiviteiten

Bezoekuren

Toegang tot het WZC Zorghotel

Roken

Inspraak

Gebruikersraad

Vrijwilligerswerking en stagiairs

## **DIENSTVERLENING**

**18**

Verpleging, verzorging  
Kapper  
Manicure, pedicure, gelaatsverzorging  
Voetmassage  
Fitness  
Medische zorg  
Apotheek  
Maaltijdservice  
Maaltijdkeuze  
Allergenen en voedselintolerantie  
Bar  
Het winkeltje op wielen  
Linnenservice

## **CONTACTGEGEVENS MEDEWERKERS**

**24**

## **BEREIKBAARHEID**

**26**

## **ORGANIGRAM**

**28**

## **VRAAG, SUGGESTIE OF KLACHT?**

**29**



# ONZE VISIE

De residentiële zorg van i-mens staat garant voor een sociale aanpak in een mooie, comfortabele en veilige woon- en leefomgeving. Er is veel aandacht voor stimulering van lichaam en geest door een aanbod aan zinvolle activiteiten.


Humanisme is niet alleen 1 van onze belangrijke waarden, het is een constante maatstaf in de omgang met mensen en alles wat daar komt bij kijken. Vrije keuze en vrijheid zijn de essentie van wat hier verstaan wordt onder een menselijke benadering. i-mens heeft ook een duidelijke visie over hoe om te gaan met bewoners die in hun laatste levensfase verkeren. Wil u als bewoner of bezoeker meer weten over de visie van i-mens, specifieke thema's over uw verblijf hier of over welzijn, zorg en gezondheid? Dan kan u die info bij ons management opvragen.


# PRIVACYVERKLARING

i-mens vzw neemt uw privacy ernstig. De gegevens die u hebt gedeeld in het kader van uw dossier worden opgeslagen in 1 of meerdere bestanden. Die gegevens worden uitsluitend gebruikt om uw hulpverlening zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. U hebt het recht om uw gegevens te laten verbeteren, hiervan inzage te vragen, verwerking van uw gegevens te laten beperken of stop te laten zetten of om uw gegevens te

verwijderen. U neemt hiervoor contact op met [privacy@i-mens.be](mailto:privacy@i-mens.be). U vindt de volledige privacyverklaring terug op [www.i-mens.be](http://www.i-mens.be).

## MEER INFORMATIE?

 Informatieveiligheid,  
Tramstraat 61,  
9052 Zwijnaarde

 078 15 25 35

 [privacy@i-mens.be](mailto:privacy@i-mens.be)

# UW KAMER

Uw kamer is uitgerust met gebruiksvriendelijk en comfortabel meubilair, een telefoon, een kleine frigo, een kluis, een flatscreen en een magneetbord. Wifi kan op aanvraag geactiveerd worden. Er is een ophangrail met mobiele kabeltjes voorzien om kaders op te hangen.

## GEBRUIK TELEFOON EN INTERNET

U kan rechtstreeks bellen door vooraf een 0 te drukken gevolgd door uw oproepnummer. Bv.: 0 059 24 25 00.

Uw rechtstreeks nummer is als volgt opgesteld: 059 24 25 XX, waarbij XX gelijk is aan de laatste 2 cijfers van uw kamernummer.

## NOODOPROEPSYSTEEM

U kan een medewerker oproepen via het treklint naast uw toilet of via het oranje pictogram (🚰) op uw oproepeer.



## ONDERHOUD VAN DE KAMER

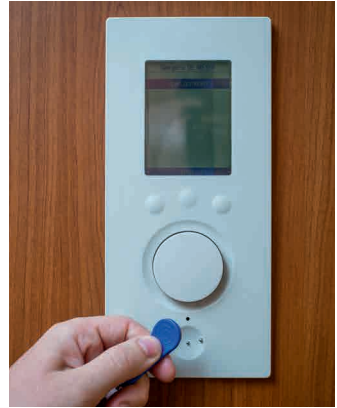
Uw kamer wordt dagelijks gepoetst. Wanneer er zich tussendoor een ongelukje voordoet of wanneer u schade ontdekt, breng dan meteen een medewerker hiervan op de hoogte. Zo helpt u mee het gebouw goed te beheren.



## VERLICHTING

Uw kamer heeft 5 lichtpunten:

- Het **inkomlicht** werkt op bewegingsdetectie en schakelt dus automatisch aan en uit.
- Het **sfeerlicht aan het hoofdeinde van uw bed** is te bedienen via het middelste knopje (💡) op uw oproeppeer.
- Het **centrale plafondlicht** is te bedienen door de grote drukknop op het scherm in de wand OF het onderste pictogram (⏏) op uw oproeppeer.
- De **verlichting in uw badkamer** werkt op bewegingsdetectie en schakelt dus automatisch aan en uit (na 2 min.)
- Het **licht boven de spiegel in de badkamer** is te bedienen met de aanwezige schakelaar.



## TEMPERATUUR EN VENTILATIE

Er is een radiator aanwezig in uw kamer en badkamer, die u kan regelen met de thermostatische kraan. Ventilatie is voorzien in het plafond van uw kamer.

## GEBRUIK BED

Uw bed is elektrisch te bedienen. De pictogrammen duiden de gewenste positie aan.

## GEBRUIK FRIGO / MINIBAR

De frigo/minibar is bedoeld om uw persoonlijke dranken koel te houden. Het verluchttingsrooster in het wandmeubel moet steeds vrij blijven.



## GEBRUIK TV (TELENET)

Uw televisietoestel wordt aangeschakeld door op de afstandsbediening op de aan-knop te drukken. De lijst in het nachtkastje verduidelijkt de kanaalkeuze. (zie ook pagina 12 en 13)

Op het toestel zelf bevindt zich een schakelaar die het toestel volledig kan uitschakelen.

## GEBRUIK KLUIS

In elke kamer is een individuele kluis voorzien (DOMETIC MD 361 B). Wanneer u de kluis in gebruik wenst te nemen moet u uw persoonlijke code instellen.



## GEBRUIKSAANWIJZING

SLUITEN: deur dicht houden - 4 cijfers (uw code) intikken - 'enter' tikken, 'close' tikken

OPENEN: 4 cijfers (uw code) intikken

OPNIEUW SLUITEN: gewone procedure sluiten volgen

## EIGEN BRIEVENBUS

Elke bewoner heeft een individuele brievenbus met eigen sleutel, aan de traphal/inkom op het gelijkvloers. De sleutel kan afgehaald worden bij het onthaal.



## SLUITEN VAN DE KAMER

Een medewerker zal uw kamer afsluiten als u meer dan 24 uur afwezig bent. Bij het verlaten van de kamer vragen wij u, omwille van de veiligheid, steeds uw deur dicht te trekken.



## TV-LIJST

1. VRT1
2. Canvas
3. Ketnet
4. PLAY 4
5. PLAY 5
6. VTM HD
7. VTM 2
8. VTM 4
9. VTM 3
10. KanaalZ
11. Vlaamspaar
12. FOCUS
13. PLAY SPORTS
14. Dobbitt TV
15. Plattelands TV
16. STINGRAY CLASSICA
17. PLAY 6
18. PLAY 7
20. LA Une HD
21. La Deux
22. La Trois
23. Arte Belgique
24. AB3
25. RTL Tvi HD
26. RTL PLUG
27. FRANCE 4
28. FRANCE 5
30. NPO 1
31. NPO 2
32. NPO 3
33. TF1 HD
34. France 2
35. France 3
36. ARD
37. ZDF
38. BBC1
39. BBC2
40. BBC NEWS
41. TV5 Monde
42. TVE
43. RAI UNO
44. BBC entertainment
45. Media Set Italia
46. Israeli Network
47. TRT
48. 2M Monde
49. Al Malhreb TV
50. Al Jazeera EN
51. Russia Today
52. CNN
53. Euronews
54. Bloomberg
55. CGTN
56. CNBC Europe
58. LNz4
59. EUROSPORT 1
61. Eurosport 2
62. Njam!
63. National Geographic HD
64. Animal Planet
65. Sundance TV
66. Discovery TV

- 67. FOX
- 69. BBC FIRST
- 70. VTM NON STOP
- 71. Baby TV
- 72. NICKELODEON
- 73. Nick Jr.
- 74. Cartoon Network
- 75. Q MUSIC
- 76. TLC
- 77. SHORTS TV
- 78. STUDIO 100 TV

- 80. MTV VL
- 81. VTM GOLD
- 82. Comedy Central
- 83. Ment TV
- 84. RADIO CONTRACT VISION
- 85. RTL CLUB
- 86. ECLIPS TV
- 87. TV PLUS
- 88. Xite
- 89. OUT TV

## **RADIOLIJST**

- 900. Radio 1
- 901. Radio 2 Vl. Br.
- 902. Radio 2 Antw.
- 903. Radio 2 Limb
- 904. Radio 2 O. Vl.
- 905. Radio 2 W. Vl.
- 906. Stu Bru
- 907. MNM
- 908. Klara
- 909. Sporza
- 910. Klara
- 911. MNM Hits
- 912. nieuws+
- 913. JOE fm
- 914. Q-Music
- 915. Mint
- 916. Contact
- 917. Nostalgie
- 918. Bel RTL
- 919. MC Dance
- 920. MC Freedom
- 921. MC Head
- 922. MC Jazz
- 923. MC Chillout
- 924. MC 70s
- 925. MC Reggae
- 926. MC Rock
- 927. MC Rock
- 928. MC Total Hits
- 929. La Première

# HET LEEFKLIMAAT

Privacy en respect voor uw persoonlijke levenssfeer vormen de basis van ons leefklimaat. Voor een aangenaam samenleven met alle bewoners gelden enkele regels.

## DAGINDELING

- De dagactiviteiten starten om 7 u. U kan, al dan niet in kamerjas, tussen 8 u. en 9.30 u. ontbijten in de lounge.
- Tussen 10.30 u. en 11.30 u. kan u deelnemen aan de animatieactiviteiten.
- Tussen 12 u. en 13u. wordt het middagmaal geserveerd in de lounge. Tussen 13 u. en 14 u. is er een rustpauze.
- Elke namiddag vanaf 14.30 u.-15.30 u. is er koffie en een vieruurtjes-versnapering in de lounge. Nadien kan u deelnemen aan de animatieactiviteiten.
- Tussen 17.30 u. en 18.30 u. wordt het avondmaal opgediend in de lounge.

## ANIMATIEACTIVITEITEN

Op weekdays organiseert ons animatieteam allerlei activiteiten zoals bingo, spelletjes, yoga, muziek, filmvoorstellingen... Er wordt telkens een **ochtendactiviteit van 10.30 u. tot 11.30 u.** georganiseerd en een **namiddagactiviteit van 15.30 u. tot 16.30 u.**

U kan steeds de actuele activiteitenkalender raadplegen aan het bord aan de inkom. Daarnaast hangt op elk verdiep ter hoogte van de lounge een wit infobord met de aankondiging van alle activiteiten.



## BEZOEKUREN

Er zijn geen vastgestelde bezoeken. Wij rekenen erop dat de bezoekers onze dagindeling en werking respecteren.

## TOEGANG TOT HET WZC ZORGHOTEL

- De balie is op weekdays **tijdens de kantooruren** en in het weekend (van 10.30 u. tot 16.15 u.) bemand. De buitendeuren van de hoofdingang zijn buiten de kantooruren om veiligheidsredenen gesloten. Op elk moment kunnen de deuren worden geopend via het videofoonstelsel. In geval van dringendheid kan een bezoeker zich 's nachts aanmelden via de videofoon. Indien u niet onmiddellijk geholpen wordt kan u bellen op het algemeen nummer **059 24 25 00**.
- Het Zorghotel Wellington kan steeds verlaten worden langs de hoofdingang. Gelieve er steeds over te waken dat er op dat moment geen ongewenste bezoekers binnenkomen.
- Om veiligheidsredenen zijn er bij alle toegangswegen tot het gebouw camera's geplaatst.

## ROKEN

i-mens ijvert voor een gezonde leef- en werkomgeving voor bewoners en medewerkers en streeft daarom naar een te allen tijde rookvrije omgeving. Om deze en om veiligheidsredenen is het voor personeelsleden en bezoekers verboden te roken in de gebouwen van i-mens of in de tuin.

Enkel voor bewoners van het zorghotel laten we roken uitzonderlijk en onder strikte voorwaarden toe. Bewoners die willen roken ondertekenen hiervoor een afzonderlijke afsprakennota.



## INSPRAAK

De medewerkers van het Zorghotel Wellington staan steeds ter beschikking voor uw vragen en suggesties. Aarzel niet uw suggesties/ideeën kenbaar te maken, zowel mondeling als schriftelijk, vb. via een briefje in de ideeënbus aan de brievenbussen naast de trappenhal.

## GEBRUIKERSRAAD

Minimum 4 keer per jaar is er een gebruikersraad voorzien waarop onze bewoners en hun familieleden worden uitgenodigd.

## VRIJWILLIGERSWERKING EN STAGIAIRS

Onze dagelijkse werking wordt ondersteund door vrijwilligers. Wij geven ook kansen aan studenten en stagiairs om in het zorghotel praktijkervaring op te doen.



# DIENSTVERLENING

Het team van het Zorghotel Wellington staat in voor uw hygiënische en (para)medische verzorging, met uitzondering van schoonheidszorgen.

## VERPLEGING, VERZORGING

Elke bewoner duidt bij aanvang van zijn/haar verblijf een huisarts aan. Deze huisarts zal op regelmatige tijdstippen of op vraag van het verpleegkundig team de bewoner komen bezoeken.

Indien de persoonlijke huisarts niet beschikbaar is en een raadpleging is dringend, zal de (adjunct-) coördinator zorg de huisarts van wacht contacteren.

## KAPPER

### **Kapster Sophie Messiaen**

- Wekelijks op afspraak (op dinsdag en vrijdagmiddag).
- Afspraak maken aan de onthaalbalie of bij de kapster zelf.



## MANICURE, PEDICURE, GELAATSVERZORGING

### **Schoonheidsspecialiste Hannelore Cobbaert**

- Wekelijks op afspraak (enkel op donderdagvoormiddag).
- Afspraak maken aan de onthaalbalie of bij de schoonheidsspecialiste zelf.

## VOETMASSAGE EN VOETREFLEXOLOGIE

### Gezondheidsbegeleider Dorothea Kreidl

- Wekelijks op afspraak (op woensdagnamiddag).
- Afspraak maken aan de onthaalbalie.

## FITNESS

Er is een professionele fitnessruimte in het gebouw met een ruim assortiment vaste oefentoestellen die vrij of onder begeleiding van de kinesitherapeut ter beschikking zijn.

In deze fitnessruimte bevindt zich ook de andullatietafel. Spreek iemand van de medewerkers aan om u hierbij te begeleiden.



## APOTHEEK

Alle medicatie wordt dagelijks door de apotheker per bewoner en per innamemoment klaargezet en geleverd.

## MAALTIJDSERVICE

Het Zorghotel Wellington biedt u ontbijt, middagmaal, koffievieruurtje en een avondmaal in de lounge van uw verdieping aan. Ook bezoekers kunnen een maaltijd bestellen. Alle maaltijden worden dagvers bereid in eigen grootkeuken. Water van de drankfontein is permanent beschikbaar.

## MAALTIJDKEUZE

Als u dat wil, begeleiden wij u bij de bestelling van uw maaltijden en het invullen van het wekelijks menu. U krijgt het gekozen menu steeds terug, we hangen het op aan het magneetbord van de kamer.

Elke dag kiest u tussen de dagschotel, de weekmenu of de koude schotel. U kan ook specifieke maatregelen vragen. Tegen een meerprijs bieden we ook een maandelijks suggestiemenu.

Voor uw avondmaal kiest u tussen het voorgestelde avondmaal van de dag of het "varia" avondmaal.

## ALLERGENEN EN VOEDSELINTOLERANTIE

De allergenen in voeding kunnen oorzaak zijn van een voedselallergie. Om kennis te krijgen over mogelijke voedselintolerantie bij onze bewoners en residenten vragen wij aan iedereen ons in te lichten over de voedingsbehoeften betreffende allergieën en voedselintoleranties.

i-mens registreert deze informatie in het zorgdossier en garandeert vervolgens een voedsellevering die daar rekening mee houdt. Info: [www.favv.be](http://www.favv.be)

## BAR

De bar is dagelijks open van 11 u. tot 12u. en van 14.30 u. tot 17.30 u. Er is een gevarieerd aanbod aan alcoholische en non-alcoholische dranken, wafels en appeltaart.

Uw verbruik kan cash of via de verblijfsfactuur vereffend worden.

## HET WINKELTJE OP WIELEN

Op regelmatige basis komt het rijdend winkeltje langs op uw verdieping. Het verkoopt allerlei versnaperingen of kleine benodigheden die op factuur gezet kunnen worden.



## LINNENSERVICE

Het WZC Zorghotel staat in voor de linnenservice en voor de was van uw persoonlijke kledij (exclusief nieuwkuis). Het WZC Zorghotel is niet verantwoordelijk voor verlies van kledij. Wij raden u dan ook sterk aan regelmatig de labels in uw kledij te controleren.

Verzamel uw vuile kledij in de daarvoor voorziene witte waszak. Tweemaal per week wordt deze waszak opgehaald door onze medewerkers en bezorgen we de propere was terug.

U dient er rekening mee te houden dat elk kledingstuk dat moet gewassen worden minstens 2 weken uit circulatie is. U dient zich dus te voorzien van een voldoende aantal stuks.

Een goede keuze van kleding bestaat uit:

- comfortabele, goed passende en gemakkelijk verwisselbare kleding, die bestand is tegen vele malen wassen aan 60°C of chemisch reinigen (stomen);
- wol en zijde zijn ongeschikt voor kleding die intensief gereinigd moet worden knopen en kraaltjes kunnen los raken en riemen kunnen losgetrokken worden.



# CONTACTGEGEVENS VAN ONZE MEDEWERKERS



## FRANÇOISE LEFEVERE

directeur Woonzorg

☎ 09 264 15 39

✉ francoise.lefevere@i-mens.be



## BIRGITTE SERU

manager WZC Zorghotel

☎ 059 55 49 70

✉ birgitte.seru@i-mens.be



## HYACINTHE HAEVE

coördinator Zorg

☎ 059 55 49 61

✉ hyacinthe.haeve@i-mens.be



## VALERIE VAN HECKE

co-coördinator Zorg

☎ 059 55 49 71

✉ valerie.vanhecke@i-mens.be



## ANNELIES PEEL

coördinator Welzijn

☎ 059 55 49 62

✉ annelies.peel@i-mens.be





### LISELOT ENGELEN

secretariaat / facturatie Zorghotel

☎ 059 24 25 00

✉ [liselot.engelen@i-mens.be](mailto:liselot.engelen@i-mens.be)



### PATRICIA DUMOULIN

secretariaat / facturatie Zorghotel

☎ 059 24 25 00

✉ [patricia.dumoulin@i-mens.be](mailto:patricia.dumoulin@i-mens.be)

**Verpleegkundige overdag** 059 55 49 64

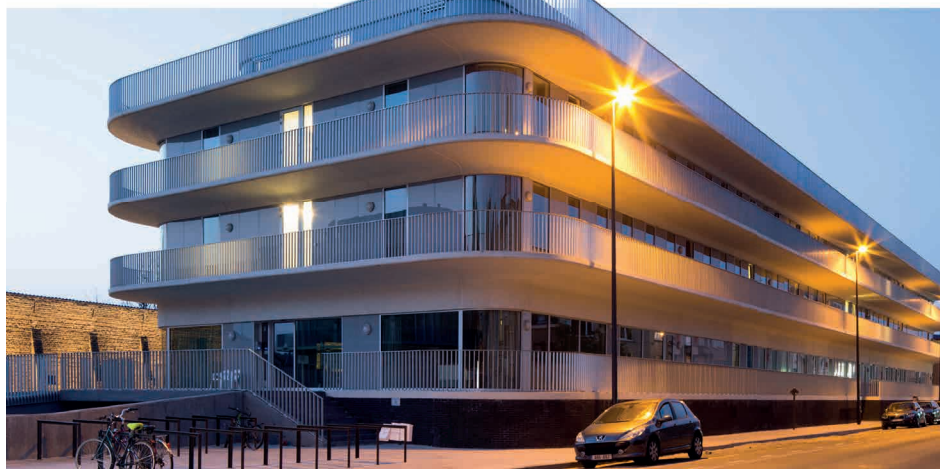
**Verpleegkundige nacht** 059 55 49 63

## HOOFDZETEL

Tramstraat 61, 9052 Gent

078 15 25 35

[www.i-mens.be](http://www.i-mens.be)



# BEREIKBAARHEID

## ADRES EN CONTACT

WZC Zorghotel Wellington  
Nieuwpoortsesteenweg 112C  
8400 Oostende

Tel. 059 24 25 00

Fax. 059 55 49 74

E-mail: [wzcwellingtonoostende@i-mens.be](mailto:wzcwellingtonoostende@i-mens.be)

## BUS

Halte = Stuiverstraat

Lijnbus 6: Oostende station – Raversijde

Lijnbus 86: Avondlijn Raversijde (volgt de lijnbus 6 op na 21 u.)

Lijnbus 68: Oostende – Nieuwpoort – Koksijde kazerne – Veurne

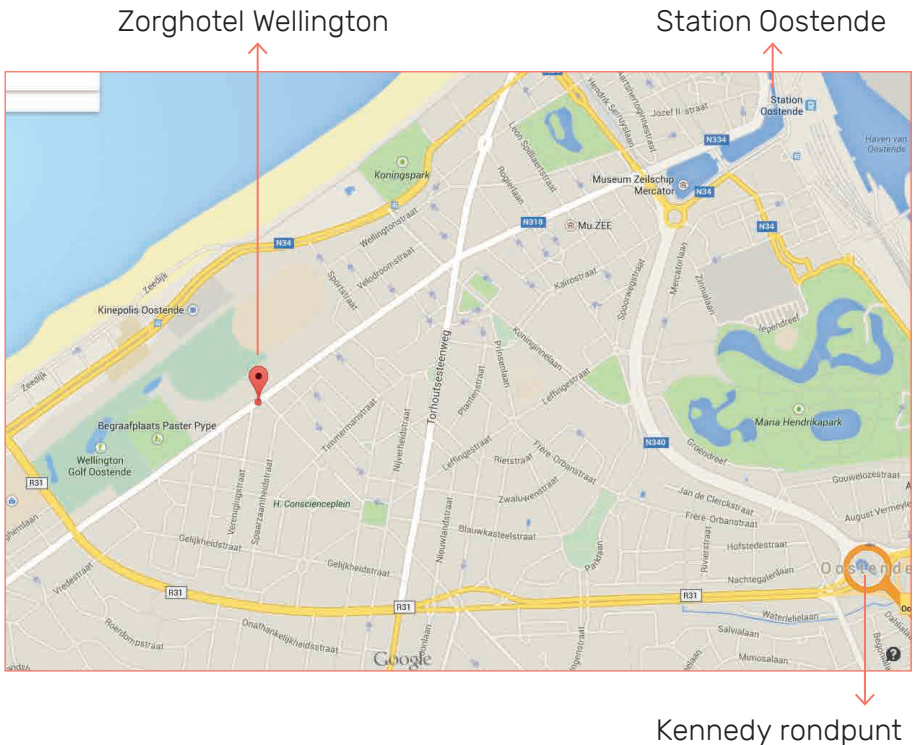
Lijnbus 69: Oostende – Nieuwpoort – St. Idesbald – Veurne



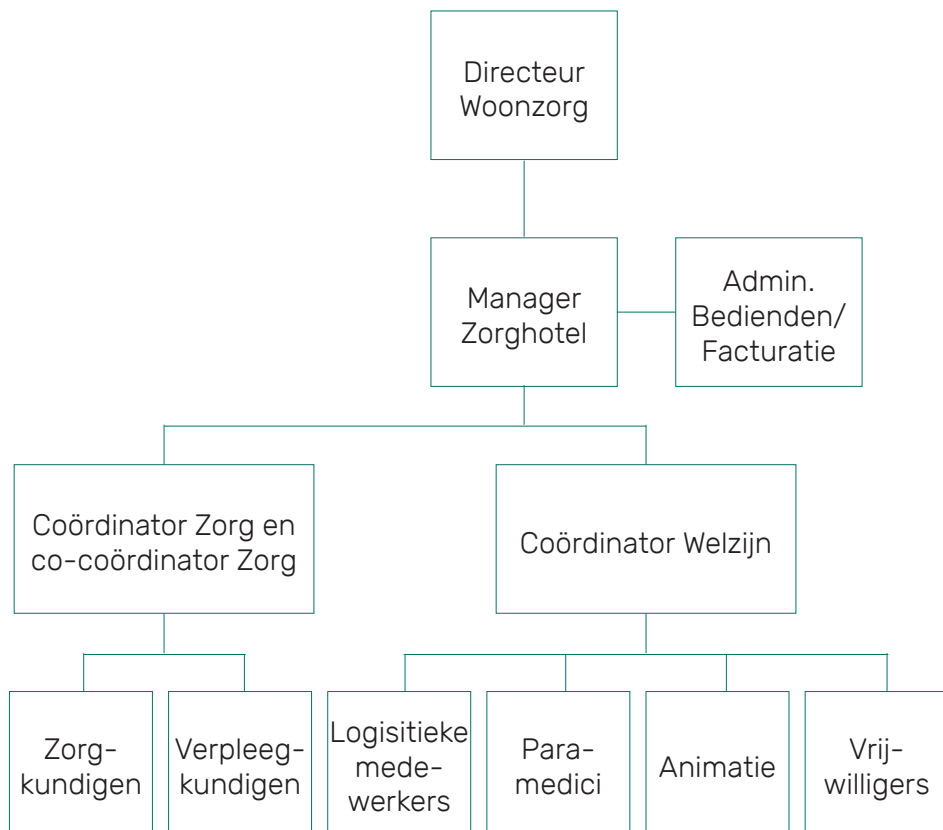
## AUTO

Opgelet: betalend parkeren langs de Nieuwpoortsesteenweg.

In de aanpalende zijstraten (vb. Stuiverstraat, Verenigingstraat ...) zijn er plaatsen met vrij parkeren maar ook plaatsen voorbehouden voor bewoners met bewonerskaart.



# ORGANIGRAM



## **i** GOED OM WETEN:

Afhankelijk van uw zorggraad en financiële situatie kan u genieten van bijzondere financiële tegemoetkomingen van gemeente, stad, OCMW, provincie, Vlaamse overheid, FOD Sociale Zekerheid – Personen met een handicap ... Raadpleeg de sociale dienst van uw mutualiteit als u meent voor een tegemoetkoming in aanmerking te komen of als u er vragen over heeft.

# HEBT U EEN VRAAG, SUGGESTIE OF KLACHT?

Elke dag zetten onze medewerkers zich in om een kwaliteitsvolle dienstverlening te leveren. Toch kan iets anders verlopen dan u had verwacht.


Hebt u daarover een vraag, suggestie of klacht? Laat het dan eerst en vooral weten aan de leiding van het zorghotel.


Als u niet bij de betrokken persoon terecht kan of u bent niet tevreden over het antwoord dat u kreeg, dan kan u ook bij de verantwoordelijke of de dienst terecht.

U kan uw vraag, suggestie of klacht ook schriftelijk (per brief, via e-mail of via het klachtenformulier op de website) bezorgen aan de ombudsdienst van onze organisatie. Deze dienst zorgt voor een verdere opvolging van uw klacht, vraag of suggestie. We vragen wel om geen anonieme klachten in te dienen. Anonieme klachten zullen niet behandeld worden.

## OMBUDSDIENST I-MENS

 Tramstraat 61,  
9052 Zwijnaarde

 078 15 25 35

 [ombudsdienst@i-mens.be](mailto:ombudsdienst@i-mens.be)  
[www.i-mens.be/  
ombudsdienst](http://www.i-mens.be/ombudsdienst)

We garanderen u dat we elke klacht op een efficiënte en doeltreffende manier registreren, behandelen en beantwoorden. Binnen 1 week krijgt u een eerste antwoord. De totale termijn voor de behandeling van een klacht is maximaal 21 dagen.

U kan zich met een klacht ook wenden tot de Woon-zorglijn.

 [woonzorglijn@  
zorgengezondheid.be](mailto:woonzorglijn@zorgengezondheid.be)

 02 553 75 00







078 15 25 35  
(24/24 – 7/7)



[www.i-mens.be](http://www.i-mens.be)  
[info@i-mens.be](mailto:info@i-mens.be)



Tramstraat 61,  
9052 Zwijnaarde



i-mens

