

Aanwezig WZC

Ellen Neels	Coördinator Wonen en leven / Zorgcoördinator Wilgendreef-Elzenbos
Veerle Heirman	Verpleegkundig coördinator Wilgendreef-Elzenbos
Marieke De Bruyne	Kwaliteitscoördinator
Shanna Depriens	Administratief medewerker – voor verslag

Aanwezig familie/mantelzorg

Frank Pieters	⇒ S. Bocklandt	Mark Achten	⇒ M. Achten
Marleen Beirnaert	⇒ J. Blanckaert	Christine Vd Velde	⇒ R. Colpaert
Martine Beirnaert	⇒ J. Blanckaert	Lily-Anne De Roose	⇒ E. Lombaert
Gertie Stevens	⇒ A. De Vylder	Martine Hermé	⇒ B. Hoogewys
Frans De Smedt	⇒ E. De Fraine	Annelies Haentjens	⇒ F. Zaman
Agnes Raemdonck	⇒ M. Peeters	Monique Poppe	⇒ R. Mertens
Greet Steveninck	⇒ A. Steveninck	Bea De Cock	⇒ G. Den Hert & E. De Mul
Patrick Verniers	⇒ N. Van Sompel	Marleen De Lintdecker	⇒ S. Van Assel
Willy Walgraeve	⇒ M. Achten	Katleen Poppe	⇒ M. Verhoeven

1. Verwelkoming

Verwelkoming van alle aanwezigen. We hebben op vraag van familie de Familieraad in de namiddag laten doorgaan. We merken op dat de opkomst eigenlijk hetzelfde is.

2. Stand van zaken nieuwbouw

De voorlopige oplevering van de nieuwbouw is gepland op 16 april 2024. Een werfbezoek is momenteel niet mogelijk. We tonen een filmpje van hoe het er binnen momenteel uitziet. De prijs voor een assistentiewoning met 1 slpk werd vastgelegd op €45/dag, voor een flat met 2 slpk is het €55/dag. Elke flat beschikt over een ruime leefruimte met keuken, eigen terras, ingemaakte kasten, berging, extra berging in de kelder,... Per flat werden 2 eigen zonnepanelen voorzien, de energiekost zal daardoor lager liggen.

De prijs voor een kamer is €86/dag (met €6 infrastructuurkorting). De bewoner betaalt dus €80/dag. Elke kamer beschikt over een ingemaakte kast, badkamer met schuifwand, oproepsysteem,... De afdeling zelf is ruim met 2 leefruimtes, een grote badkamer met aparte doucheruimte, wasplaats, keuken, verpleegpost, een binnen- en buitenterras en ruimte voor gezellige zithoeken.

Onze huidige bewoners worden bevestigd om te zien wie er wel of niet geïnteresseerd is om te verhuizen.

Vraag: Hoe groot is zo'n kamer, met welke kamer in het huidige gebouw is dit te vergelijken?

→ De kamers zijn van oppervlakte iets groter dan onze comfortkamers.

Vraag: Worden er bewoners verplicht om te verhuizen?

→ Neen, wie niet wenst te verhuizen naar het nieuwe gebouw zal dat niet moeten doen.

3. Tevredenheidsenquêtes

3.1. Kortverblijf 2023

Iedereen die in 2023 op kortverblijf kwam werd bevestigd naar de tevredenheid. Wie meerdere periodes kwam kreeg slechts 1 vragenlijst. Het invullen is vrijblijvend en mag anoniem. We kregen 45 ingevulde lijsten terug en de resultaten zijn over het algemeen zeer positief. Marieke overloopt de resultaten per thema en geeft meer duiding hierover.

3.2. Tevredenheid vast verblijf 2023

Het gaat hier om de tevredenheidsbevraging bij bewoners, niet bij familie/mantelzorgers. Later volgt nog een verdere bevraging voor familie/mantelzorgers. 73% van de bewoners werd bevroegd. Wilgendreef is in deze resultaten niet meegerekend. Over het algemeen scoren we zeer goed. Marieke overloopt de resultaten per item, dit zijn totalen. Onder elk item zitten echter meerdere vragen. Deze gaan over maaltijden, zorg, schoonmaak, activiteiten,... De antwoorden zijn heel uiteenlopend. Waar de ene bewoner meer activiteiten wil, vindt iemand anders het aanbod genoeg. De ene vindt de maaltijden zeer lekker, iemand anders heeft wat bemerkingen,...

Deze resultaten zorgen ervoor dat we kunnen aanpakken waar we minder op scoren. Zo gaan we bijvoorbeeld aan de slag met gerichtere controles van de beloproepen, evalueren we de poetsschema's en zullen we op vraag van bewoners meer nadruk leggen op Christelijk geïnspireerde activiteiten.

Opmerking: De cafetaria is twee dagen gesloten, op dagen dat de cafetaria wel open is wordt er vaak iets vroeger afgesloten. Op die manier is het niet altijd gemakkelijk om samen iets te drinken tijdens bezoek. → De werking van onze cafetaria herbekijken stond al op onze to-do lijst, we nemen dit mee.

Aanvulling: Is er een mogelijkheid dat er een echte koffiemachine komt in de cafetaria in plaats van thermoskoffie? → Dit staat op de planning.

4. Klachten 2023

We vragen om in eerste instantie ontevredenheid altijd te bespreken met de coördinatoren. Een klacht hoort natuurlijk ook bij de werking. Ontvangen we klachten dan worden deze geregistreerd en behandeld zoals wettelijk verplicht is. De klachten die we in 2023 ontvingen werden allemaal afgehandeld. We gingen in overleg met bewoner of familie en er kon steeds een passende oplossing geboden worden. Marieke overloopt de cijfers.

5. Audit handhygiëne

In september 2023 is er een nieuwe campagne gelanceerd door de Vlaamse Overheid: "Samen voor 100% handhygiëne". Alle medewerkers (zorg- en niet zorg) kregen hierover intern een opleiding. Nadien werden er intern gerichte controles uitgevoerd. Medewerkers werden aangesproken indien nodig. We letten vooral op: geen juwelen, korte mouwen, propere en korte nagels, geen nagellak of kunstnagels,...

In december 2023 kwam er een externe auditor langs. Dan werden we zonder verwittiging gecontroleerd door iemand van buitenaf. De medewerkers waren allemaal in orde.

Vraag: Moeten vrijwilligers zich ook houden aan alle regels van handhygiëne?

→ Dit geldt voor alle medewerkers en dus ook voor vrijwilligers, van zodra zij op een afdeling zijn.

6. Mondonderzoek bewoners

Op vraag van bewoners en familie zijn we op zoek gegaan naar een mobiele tandarts. Veerle (verpleegkundig coördinator) heeft hiervoor contact gelegd met Global Smiles. Zij zouden in de mogelijkheid zijn om ons WZC in hun planning op te nemen.

Global Smiles heeft een vestiging in Lokeren. Veerle legt uit hoe zij werken.

Het is de bedoeling dat wij bij onze bewoners bevragen wie geïnteresseerd is in een tandartsbezoek. Of als wij denken dat een onderzoek nuttig kan zijn of nodig is, kunnen we dit in samenspraak met bewoner en familie ook doorgeven. Als alle aanvragen verzameld zijn dan sturen wij dit door naar de tandarts. Zij maken dan een planning op voor de controles. Op een afgesproken dag komt de tandarts naar hier en doet alle controles. Zij krijgen van ons een ruimte ter beschikking en hebben een tandartsstoel mee. Familie of iemand van ons mag aanwezig zijn om de bewoner te begeleiden. Na de controle wordt besproken of er eventueel verder behandeling nodig is. Hiervoor wordt een kostenplaatje opgemaakt en er wordt gevraagd of de behandeling mag uitgevoerd worden. Er is steeds de mogelijkheid om de behandeling (nog) niet te doen of deze door een tandarts naar keuze te laten uitvoeren. Ook gebitherstelling, reinigingen, enz... kan via Global Smiles gebeuren.

We merken dat hier interesse voor is. Ellen zal hierover een mail sturen met alle info en de mogelijkheid om de bewoner hiervoor in te schrijven.

7. Komende activiteiten

Met beroepen als ons jaarthema gaan we in februari werken rond creatieve beroepen, maart zijn de zorgberoepen en in april zijn het veiligheidsberoepen. Ellen overloopt kort de activiteiten voor februari. Naast de kleinere activiteiten in de living hebben we ook nog op het programma:

7.1. Data activiteiten

6 feb	: Juwelen maken
12 feb	: T-Dansant Carnaval
13 feb	: Contactkoor in de voormiddag
14 feb	: Valentijnsmenu voor koppels
15 feb	: Keramiek maken
20 feb	: Pampertaarten maken
23 feb	: Contactkoor in de voormiddag
26 feb	: Bloemschikken

Vraag: *Mijn mama heeft dementie en niet elke activiteit is ideaal voor haar. Zo heeft ze meer aan een massage tijdens een wellnessactiviteit dan aan een spelletje bingo. Hoe weet je als familielid wanneer een bewoner heeft deelgenomen aan een activiteit? Soms zien we nadien foto's verschijnen maar uiteraard staat niet iedereen daar op.*

→ We houden intern bij welke bewoners aan welke activiteit hebben deelgenomen. Je kan dit altijd bij de zorgcoördinator navragen. Natuurlijk weet je het dan nog niet op de dag van de activiteit zelf. We nemen de vraag mee en bekijken hoe we dit gemakkelijker kunnen terugkoppelen voor wie dat wenst.

8. Varia

8.1. Werkgroep dementie

Op de vorige familieraad vertelden we al dat de werkgroep dementie terug is opgestart. We merken dat er veel nood is aan info en gespreken over dementie en over omgaan met dementie. Onze referentiepersonen Wout, Tjorven en Betty werken daarom het concept familiepraatnamiddagen uit. Meer info hierover volgt later.

8.2. Vacature algemeen directeur

Mevrouw Ballegeer heeft beslist om dit jaar te stoppen met werken. Het bestuursorgaan is nu op zoek naar iemand om de fakkel over te nemen, ze hebben hiervoor een vacature uitgeschreven. Die vacature is ondertussen gepubliceerd.

8.3. Andere

Vraag: *Op Rietveld is het "Pijpke" van eetruimte naar zitruimte veranderd. Wat is de reden hiervoor?*

→ In het "Pijpke" (in het midden van de gang van Rietveld) aten onze bewoners die eigenlijk geen extra hulp nodig hadden bij de maaltijd. Zij konden samen zelfstandig eten en dat verliep lang goed. De laatste tijd waren er echter bewoners die toch wat hulp nodig hadden, mensen die om een andere reden op de kamer bleven,... De klik verkleinde en daarom werd beslist om terug naar de living te verhuizen. Er was eerder op het Rietveld geen extra zitruimte voor onze bewoners dus dat was nadien de logische invulling van het "Pijpke".

Vraag: *Is er een nieuwe kapster?* → Ja, onze vaste kapster Samantha is momenteel in zwangerschapsverlof. Zelfstandige kapster Isabelle neemt tijdelijk het kapsalon over. De werking blijft eigenlijk hetzelfde. Afspraken kunnen aangevraagd worden via de receptie of zorgmedewerker en de afrekening gebeurt via de verblijfsfactuur.

De volgende familieraad gaat door op donderdag 18 april om 9u30.