

### **Aanwezig Ter Engelen**

Stefan Van Hove	Directeur
Ellen Neels	Coördinator Wonen en leven / Zorgcoördinator
Wilgendreef-Elzenbos	
Marieke De Bruyne	Kwaliteitscoördinator
Sophie Vancraeymeersch	Hoofdverpleegkundige Team 1

### **Aanwezig familie/mantelzorg**

Dirk Pieters (S. Bockland – W 004)	Marleen Dupont (M. De Vos – W 114)
Marleen Beirnaert (J. Blanckaert – W 006)	Lily-Anne De Roose en Partner (E. Lombaert – W 122)
Katleen Poppe (M. Verhoeven – W 007)	Linda Heirwegh (D. De Smet – W 125)
Gertie Stevens (A. De Vylder – W 013)	Martine Hermé (B. Hoogewys – W 126)
Marc Dierickx (A. Pauwels – W 018)	Frans De Smedt (L. De Fraine – W 161)
Rita Jansens (M. Van Laere – W 024)	Tania Van Lent (M. Verbraeken – W 205)
Trees en Lieve Steels (H. Steels – W 026)	Claudine De Wilde (C. Poelman – W 208)
Lieve Weyers (A. De Decker en E. Varewijck – W 102)	René, Elly, Hilde Baeke (S. Beirnaert – W 213)
Patrick De Decker (A. De Decker en E. Varewijck – W 102)	Bea De Cock en Danny De Mul (E. De Mul – W 226 & G. Den Hert – W 008)
Christine Van De Velde (R. Colpaert – W 108)	
Patrick Verniers (N. Van Sompel – W 112)	

## **1. Verwelkoming**

Verwelkoming van alle aanwezigen. Voorstelling nieuwe directeur Stefan Van Hove.

## **2. Informatie over de organisatie (Stefan)**

### **2.1 Intern reorganisatietraject**

Omwille van enkele vertrekken, langdurig zieken en verlof kampten we de afgelopen 3 maanden met personeelstekort. Zoals elk jaar werden we gelukkig versterkt door een knappe ploeg jobstudenten. We moesten echter ook voor de eerste keer intensief beroep doen op interimers en zelfstandige zorg- en verpleegkundigen. Vast personeel toonde zich heel flexibel maar moest op alle verdiepingen worden ingezet. Zo verminderde de band met en kennis over de bewoners. Medewerkers gaven ook aan 'bandwerk' (vb. wassen en baden) te moeten presteren en niet meer toe te komen aan warme zorg. Bewoners en familie gaven aan niet meer te weten bij wie men met welke vraag terecht kon of wie nu eigenlijk de personeelsleden waren.

Een dergelijke situatie is niet voor herhaling vatbaar. Daarom werd een interne reorganisatie-oefening gestart. Om op korte termijn terug te zorgen voor stabiliteit, duidelijkheid, teamvorming, kwaliteitsvolle zorg én een aangename huiselijke sfeer wordt ingezet op personeelsbehoud en (selectieve) aanwervingen.

Met oog op duidelijkheid en coaching zetten we tijdelijk de stap van 4 naar 2 leidinggevendenden. Stefanie (zorgcoördinator) en Sophie (hoofdverpleegkundige) zullen tijdelijk de 4 verdiepingen aansturen. Om hen te bereiken kan de familie mailen naar [verantwoordelijken@hofferengelen.be](mailto:verantwoordelijken@hofferengelen.be). Om te zorgen dat ze meer aanwezig en aanspreekbaar zijn op de werkvloer zullen eind oktober burelen worden ingericht op de 1<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> verdieping. Ze zullen eveneens controleren op de kwaliteit van de zorg.

Ellen en Veerle vormen intussen een tandem voor de verduidelijking van de visie van Ter Engelen. Wat zijn onze kernwaarden en wat dit betekent dit dagdagelijks en op vlak van organisatie. Vb. een bewoner wil zelf kunnen kiezen wanneer op te staan, te gaan slapen, vandaag niet te worden gewassen,...? Er worden heel wat pistes bekeken en een voorbeeld genomen aan andere WZCs. We bekijken onder andere het werken in zones, vertrouwenspersonen onder zorgpersoneel tav bewoners en familie,...

We streven opnieuw naar een volledige personeelsploeg maar wellicht, zoals in heel de sector, zal deze in de toekomst in geval van tekorten regelmatig moeten worden aangevuld door zelfstandigen en interim.

## **2.2 Dobbelken: stappen tot uitbreiden aanbod en gebruik**

De afgelopen periode werd het Dobbelken opengehouden door personeel. Sinds september gebeurt dat deels door 3 vrijwilligers Etienne, Thérèse en Renaat (super en dank!). Bedoeling is te groeien tot een aanbod van 7/7 14-17u en volledig gedragen door vrijwilligers. Extra kandidaten welkom!

Zo moeten mensen niet twijfelen of het Dobbelken open is. De cafetaria kan (mits reservatie) ook steeds worden gebruikt voor een familiefeest. We willen graag opnieuw evolueren naar de pre-covid situatie dat er ook op andere uren zaken gebeuren (vb. spelletjes), ook voor en door de bewoners van de assistentiewoningen. Over de middag blijft het de refter voor het personeel. Activiteiten zullen verder worden georganiseerd in Dobbelken én de Rietkraag. Zo willen we opnieuw komen tot een hart en plaats voor verbinding voor het WZC.

## **3. Informatie kwaliteitsbeleid en regelgeving (Marieke)**

### **3.1 Naastenbevraging familie**

Naast de bevragingen van de bewoners heeft ook periodiek een bevraging van de naasten plaats. Een volgende editie vindt plaats tussen 4 november en 23 februari. Ze wordt georganiseerd door het Vlaams Instituut voor Kwaliteitszorg (VIKZ) en dat in talloze WZC's. Dat laat toe in de toekomst te vergelijken. De resultaten zullen worden besproken op de Familieraad.

De bewoners mogen zelf kiezen wie in hun geval de online-bevraging invult. Is een bewoner hier niet toe in staat dan gaat het om de eerste contactpersoon die bij Ter Engelen is gekend. Per bewoner kunnen meerdere mensen (3 in totaal) de bevraging invullen.

De terugkoppeling gebeurt in april 2025.

### **3.2 Gewijzigde wetgeving roken**

Er is een nieuwe wetgeving op vlak van roken van kracht. Vanaf 1 januari 2025 mag niet meer in openlucht worden gerookt rond talrijke publieke gebouwen. In geval van Ter Engelen zal in een perimeter van 10 meter rond de gebouwen niet meer worden gerookt (dus niet door bewoners, medewerkers, bezoekers,...), niet aan de ingang,... Conform Vlaamse regelgeving blijft er een rookruimte beschikbaar.

Concrete communicatie volgt nog.

## **4. Informatie wonen en leven (Ellen)**

### **4.1 Werkwijze gebruik duofiets**

Ter Engelen beschikt over een elektrische duofiets. Familie wil natuurlijk ook na de werkuren kunnen rijden met hun naaste.

De duofiets wordt gestald in de fietsstalling onder de loopbrug. Vanaf 14 oktober zal de sleutel voor de stalling en de fiets zelf er worden kunnen genomen uit een sleutelkastje.

De batterij dient door de gebruiker zelf te worden geplaatst en opnieuw in de lader te worden gestoken.

Er wordt een google-agenda gestart zodat men het gebruik kan reserveren. Het gebruik is beperkt tot een duur van 2 uur. Meer info volgt in de nieuwsbrief. Er zijn een aantal fietsroutes ter beschikking (o.a. in het Molsbroek).

Het gebruik van de duofiets wordt met alle plezier gedemonstreerd door het personeel en kan eens worden uitgeprobeerd. Een bewoner aan de hand van een lift op de fiets tillen werd al succesvol uitgeprobeerd.

Het gebruik van de fiets mag nog veeeeel intensiever! Gelukkig rijden sommige vrijwilligers al met bewoners die hiervoor vragende partij zijn. De vrijwilligers zijn hiervoor verzekerd. Familie moet beroep doen op de eigen familiale verzekering en burgerlijke aansprakelijkheid.

#### **4.2 (Komende) activiteiten:**

- We werken verder rond beroepen (er was recent thema zorg aan kinderen: vroedvrouw, klas en kinderopvang bezocht, klas op bezoek, opvang kinderen van personeel).
- Oktober: alles rond dieren (beroepen met dieren). Bezoek Cosydogs, documentaires; bezoek boerderij, geitenboerderij in Zele.
- Allerheiligen: bezoeken begraafplaatsen (al dan niet samen met familie) in Lokeren.
- Herdenkingsviering: 17/10. voor alle bewoners die afgelopen jaar in ons huis overleden zijn.
- November: week vd derde leeftijd. Weer obv de beroepen van de bewoners.
- Er is op 4/11 schoenenverkoop in huis gepland. Het gaat om een gespecialiseerde firma die langs komt. Gelieve als familie te signaleren indien wel of niet mag worden gekocht.
- Er zijn een aantal optredens ingepland in december. Meer info volgt nog.

### **5. Informatie Zorg en verpleging (Sophie)**

#### **5.1 Vaccinatiecampagne 2024**

De vaccinatiecampagne van de bewoners op vlak van COVID startte op 30 september. Deze tegen de griep heeft over enkele weken plaats, communicatie volgt nog.

De vaccinaties worden alle online geregistreerd zodat de huisarts kan volgen en dubbel vaccinaties kunnen worden vermeden.

#### **5.2 Deelname aan onderzoek Sciensano**

Sciensano is als onderzoeksbureau van de federale overheid wel gekend sinds de corona-periode. Toen werd permanent covid geregistreerd. Men wil dit nu doortrekken naar alle griepachtige aandoeningen.

Ter Engelen wil daarbij helpen en neemt deel aan een onderzoek van Sciensano en Departement Zorg. Dit start volgende week en loopt een gans jaar.

Er wordt geregistreerd: hoeveel bewoners per week vertonen symptomen

Fase 2 is een virologisch luik met 2 staalafnames van bewoners. Dit gebeurt anoniem: enkel code/bewoner en we proberen telkens een andere bewoner aan bod te laten komen. We proberen zo goed mogelijk uitleggen aan de betrokken bewoners en starten best met de meest mondige bewoners.

Wie te testen? Bewoner moet voldoen aan aantal criteria (temperatuur, verblijf, symptomen) en natuurlijk toestemming geven. Eventueel gebeurt de staalafname met hulp van een naaste. De resultaten zullen worden meegedeeld aan bewoners en familie

#### **5.3 Info POOMAH-project**

Ter Engelen stelde zich kandidaat en werd, samen met 99 andere WZC, geselecteerd voor een onderzoek van de KULeuven i.f.v. de verbetering van het interne medicatiebeleid.

Het onderzoek zelf heeft plaats in 2025, vandaag lopen al voorbereidingen (o.a. bevraging personeel, artsen, apotheek). Dit betekent o.a. een analyse van processen en onze robotmedicatie.

Opzet: het vermijden van fouten en medicijn-incidenten (vb. iemand die medicatie niet neemt, teveel medicatie, fout van personeel,..)

#### **5.4 Info nieuwbouw opstart Rietkraag**

De assistentiewoningen op het gelijkvloers zijn al verhuurd. Sinds 23 september wonen er 5 bewoners in de (in totaal 16) kamers op de eerste verdieping.

Deze kamers zijn de standaard van de 21e eeuw. De nieuwbouw biedt een kans om kleinere kamers in het hoofdgebouw te verlaten of de verhuis te maken, met inderdaad hogere kost, naar Rietkraag. Op termijn zal het hoofdgebouw worden gerenoveerd, in tussentijd willen we vrijgekomen ruimtes anders invullen: vb. burelen, verwijderen rolstoelen en tilliften uit de gangen, kiné en kapper boven de grond, grotere badkamers door beperkte ingrepen...

**Oproep familielid:** het is de gelegenheid voor familie om te overwegen te verhuizen naar kamers op de Rietkraag zodat het daar meer bruisend wordt en de verpleegpost en living het hart kunnen worden van die vleugel en voor het personeel.

*Overgangperiode*

Algemeen: gezien de erkenning voor het aantal kamers (96) gelijk blijft ontvangen we geen subsidies voor extra personeel. Wel dient een grotere afstand te worden afgelegd vanaf afdeling Rietveld.

De organisatie van de zorg vergt dus enige interne organisatie en stapsgewijs leren en bijstellen. Teneinde één en ander haalbaar te houden voor het personeel worden in het hoofdgebouw tijdelijk aantal kamers leeg gelaten (wat natuurlijk gevolgen heeft voor toekomstige subsidiering)

De maaltijden gebeuren bijvoorbeeld afwisselend op de eigen kamer of op Rietveld. In de toekomst heeft natuurlijk alles plaats in Rietkraag zelf.

Nieuwe bewoners worden onmiddellijk gehuisvest in de Rietkraag.

## 6. Varia. Vraag en antwoord

- **Terugkoppeling over de bewonersbevraging van eind 2023**

Eén van de aandachtspunten was een grote kuis in de kamers. Dat is een aantal maal gebeurd maar er wordt vastgesteld dat de bovenkant van kasten, achterkant van kleine meubels, lichter sowieso worden meegepoetst. Knelpunt blijft de grote kleerkast. Deze zijn regelmatig ook niet bestand tegen verplaatsingen.

Indien er individuele vragen zijn over netheid, poetsen kleerkast worden deze best gericvt aan Elly, facilitair coördinator.

- **Vraag: hoe staat het met de BELRAI?**

Vandaag zijn er 57 bewoners ingeschaald. Elke nieuwe bewoner wordt ingeschaald. Tegen juni 2025 moeten ook alle andere bewoners zijn ingeschaald

Dit gebeurt door de betrokken bewoner 3 dagen in de kijker te zetten. Elke medewerker op dienst moet rond die bewoner zaken noteren. Week erna heeft een multidisciplinair team plaats en wordt de BELrai ingevuld (= vragenlijst met 180 vragen). Doel is het lfv zorgplan aan te passen (vb. sociaal isolement, gevaar voor decubitus)

Na de opmaak van deze BELrai heeft steeds een gesprek plaats met familie of mantelzorger. Daarvoor neemt Ter Engelen contact op.

Jaarlijks dient dan een nieuwe BELrai te worden afgenomen.

Wanneer je als familielid nog niets hoorde... komt de betrokken bewoner dus later aan bod.

De BELrai (met meer aandacht voor context, wonen en leven) zal op termijn (en bij sterke voorkeur door zowel de Vlaamse als federale overheid) de KATZ-schaal vervangen.

- **Vraag: er van uitgaande dat 80% van de bewoners dementie hebben (en die leven overal verspreid, niet enkel op de beschermde afdeling Wilgendreef): in welke mate zijn deze activiteiten ook voor hen?**

Naast de opgesomde grotere activiteiten zijn er kleine per afdeling (vb. georganiseerd door de huismoeder of leefgroep-medewerkster, samen soep maken, lichaamsbeweging),... waar bewoners met dementie onder begeleiding aan kunnen deelnemen.

- **Vraag van familie: men wil graag op hoogte zijn van waaraan (ook de kleine dagdagelijkse activiteiten) bewoners deelnemen, in welke mate hun naaste actief is. Sommige bewoners lijken immers steeds neer te zitten, op hun kamer te blijven.**

Vorige vergadering werd al verwezen naar mogelijke input in een computerprogramma. Er dient te worden vermeden dat dit extra werk wordt, alweer een apart systeem voor zorgkundigen. Volgend

jaar wordt een nieuw elektronisch zorgdossier, met meer aandacht voor wonen en leven, geïntroduceerd. We verkennen momenteel nog wat dit allemaal zal kunnen.

We nemen dus mee dat dient worden verkend in welke mate de gegevens van een bewoner ook kunnen worden gedeeld met familie. Ook de piste van werken met vertrouwenspersonen (zie hoger) zou toelaten dat de vraag eenvoudigweg wordt gesteld aan de medewerker die meer op de hoogte is van het reilen en zeilen van de bewoner.

- **Er wordt verwezen naar het individuele geval van twijfel of een bewoner wel een bad ontving, natte handdoeken en vuile inco die in de wasmand terecht kwamen, een bewoonster die al om 17u30 in bed met gordijnen toe werd gestoken maar gebaat zou zijn met TV en licht aan,...**

Het gaat om een individuele bemerking maar is een illustratie van een meer algemeen probleem dat we met verduidelijking van visie, reorganisatie, meer controle én opnieuw meer continuïteit in personeelsinzet willen verhelpen.

- **Bemerking: het ontvangen van het antwoord op een vraag vanwege de familie: 'ik weet het niet' zorgt voor ongerustheid bij familie**

Dat is ongelukkig. Zie hoger, is wellicht te wijten aan het personeelstekort en gevoel van bandwerk de afgelopen maanden. Er waren ook heel wat nieuwe gezichten, wissels en externen (jobstudenten, interim, zelfstandige zorgkundigen) die het huis of de bewoners niet kennen.

Door in te zetten op de leidinggevenden kan worden voorzien in coaching zodat het antwoord minstens wordt: 'ik weet het niet maar je kan je richten tot die collega of ik geef het door en u ontvangt antwoord'

- **Vraag: kan het systeem voor betere geur in de gemeenschappelijke ruimtes opnieuw worden geïnstalleerd? Kan verzorgend personeel in geval van (soms doordringende) achterblijvende geur van bvb. stoelgang met geurverfrisser spuiten?**

Ja, is een terechte bemerking en wordt meegenomen.

- **Positieve bemerking, verwijzing naar lotgenotencontact van afgelopen vrijdag.**

De aanwezigen ervaren dit als een waardevolle activiteit en ontvangen informatie en begeleiding op vlak van dementie. Men moedigt aan tot talrijker aanwezigheid van de naasten.

- **Vraag mbt lokale verkiezingen: neemt het WZC de administratie (igv volmacht aan familielid) op?**

De oproepingsbrieven van de bewoners die zijn gedomicilieerd in Ter Engelen worden in hun brievenbus gebust. Nieuw is dat er ditmaal geen opkomstplicht is. Het is dus aan de familieleden zelf om evt. te zorgen voor een volmacht.

**De volgende familieraad heeft plaats op 5 december 2024, 9u30 in het Dobbelken**