

Aanwezig WZC Ter Engelen

Cindy De Pauw	Woonleefbegeleider en coördinator voedingsbeleid
Marieke Debruyne	Teamcoach Waterkant en kwaliteitscoördinator
Stefan Van Hove	Directeur (verslag)

Verontschuldigd WZC Ter Engelen

Aanwezig familie/mantelzorg

W 8
W 13
W 16
W 24
W 125
W 126

** Omwille van privacy geven we op de website enkel het nummer van de woonst mee.*

W 154
W 161
W 201
W 208
W 213

1. Welkom – werking familieraad

De familieraad vergadert per kwartaal. Ze vormt een belangrijk kanaal voor inspraak en wederzijdse informatieverschaffing. Ook de afwezigen ontvangen steeds het verslag. Er is ook de bewonersraad (hier neemt de familie niet aan deel), we proberen die voorafgaand aan de familieraad in te plannen. De familie ontvangt wel het verslag van dit overleg. De bewoners van de assistentiewoningen vergaderen per kwartaal in de residentenvergadering.

Op het einde van de vergadering is ruimte voor eigen vragen, punten,... Individuele situaties kunnen na de vergadering met Stefan worden besproken.

Ditmaal waren er geen nieuwe familieleden. Dank voor de aanwezigheid van de vaste waarden!

2. Opvolging vorige vergadering

- Vorige vergadering was er een vraag naar het gebruik van het nieuwe zorgdossier Feline én de consulteerbaarheid van het zorgdossier door familieleden. Dit werd nagegaan. De interne procedure (wat kan je bij wie aanvragen?) wordt geactualiseerd en verspreid.

Deze materie vindt zijn basis bij enerzijds het Woonzorgdecreet en anderzijds de Wet op de Patiëntenrechten. De bewoner of voorlopige bewindvoerder kan steeds inzage vragen in dat deel van het woonzorgdossier dat hem rechtstreeks aanbelangt. Andere vertegenwoordigers moeten toestemming hebben van de bewoner, die bij deze inzage ook mag aanwezig zijn. Sowieso is er nooit rechtstreeks en op de moment zelf inkijk in het zorgdossier.

- Er was aangekondigd dat geïnteresseerde familieleden, na ondertekenen van een afsprakenkader, vanaf 1 oktober gebruik zouden kunnen maken van een badge die toegang geeft tot de lift aan de Rietkraag. Deze mogelijkheid vervangt nooit de (enige) toegang van het WZC. Wel heeft men zo de mogelijkheid om met een minder mobiele bewoner de tuin te bezoeken. De omgevingsaanleg aan de ingang van, het WZC is immers soms te steil.

Omwille van technische redenen konden de 5 geïnteresseerde families van bewoners op Rietkraag pas deze week worden gemaïld om de badge te komen ophalen.

3. Naastenbevraging VIKZ

Als bijlage bij dit verslag wordt de powerpoint van de toelichting gevoegd.

- Naastenbevraging VIKZ:
 - de beschikbare documenten zijn steeds inkijkbaar bij Marieke (bureau: ruimte 8 Waterkant).
 - 78 vragenlijsten over WZC Ter Engelen werden ingevuld.
 - 2x per jaar wordt door WZC Ter Engelen al gepeild naar de tevredenheid over de maaltijden.
 - Ook de observaties van Zorgondersteuners en (via de zorg) Interieurmedewerkers kunnen in Feline worden ingeput. De kennis van en over de bewoners (en omgekeerd) zal toenemen wanneer in 2026 ook een systeem van aandachtspersonen wordt uitgerold.
 - Stellen de aanwezigen al een verbetering waar sinds maart 2025?

Algemeen gesproken zeker wel. De kennis over bewoners, de repliek 'ik weet het niet', communicatie met familie is verbeterd. Andere werkpunten blijken hardnekkig. De invoering van een aandachtspersoon per bewoner is dan ook welkom.

Stefan geeft aan dat de resultaten, in vergelijking met andere WZCs, misschien wel 'voldoende' zijn maar dat het streefdoel opnieuw 'grote onderscheiding' moet zijn. De volgende naastenbevraging in 2027 zal daarvoor de maatstaf zijn.

- Volgende week wordt opnieuw de tevredenheidsbevraging over de maaltijden afgenomen bij de bewoners en de GAW-residenten.

Wordt er nog steeds gewerkt met individuele fiches per bewoner? In geval van een nieuwe bewoner (of wijzigende gezondheidssituatie, eetgewoonte) wordt in geval het gaat over een hoofdbestanddeel van een maaltijd (vb. vis, pasta) een alternatief gezocht. De keuken heeft hiervan een lijst, staat ook op de lijst die meegaat met de maaltijdkaar. In geval van avondmaal dient opgenomen te worden in zorgdossier.

- Tijdens de VIKZ bewonersvergadering worden dezelfde vragen gesteld als igv de naastenbevraging. De metingen hebben plaats tussen 5 januari en 31 mei. Afhankelijk van de snelheid van beschikbaarheid van de resultaten kan worden besproken op de familieraad van juni dan wel september 2026, en evt. worden vergeleken met de bevindingen van de naastenbevraging.

4. Stand van zaken werking

Bemerkingen en vragen:

Onze personeelsploeg kent heel wat nieuwe gezichten. Er zijn ook jobstudenten, stagairs, zelfstandigen en (sterk afgenomen!) interims. Het is voor de familie moeilijk om in te kunnen schatten aan wie men welke taken mag vragen te doen. De badges van het vast personeel worden ook nog niet altijd gedragen. Stefan antwoordt dat hij liever niet nog bijkomende (kleuren van) badge uitrolt. Vast personeel en jobstudenten (met de vermelding 'student') hebben een blauwe badge, stagairs een groene, vrijwilligers paars met bloemen.

In de zorg draagt men de witte schort met een (zuiver decoratieve) kleur, een T-shirt of polo (evt. met body) met logo van Ter Engelen. Interieurmedewerkers dragen ook de persoonlijke kledij. Op

zich dient een medewerker zelf te weten welke taken zij/hij mag doen, dit te kunnen uitleggen en evt. een collega aan te spreken.

Volgend jaar wordt zowel het dragen van werkkledij als het fotoboek, aan de zittafel in de inkomhal (met daarin alle foto's van vaste personeelsleden), herbekeken.

Op elke afdeling een overzicht hangen van de aanwezige personeelsleden, zoals in heel wat huizen het geval is, neemt hij mee. Volgend jaar gebeurt ook per afdeling een denkoefening met bewoners, familie en personeel over de inrichting.

5. Uitleg bij acties WZC tegen besparingen, campagne Wat is 't plan?

6. Activiteiten

De geplande activiteiten voor de komende periode zijn:

- Vrijdag 5/12: Sint + verjaardagsfeest
- Week 8/12: kerstdecoratie wordt opgehangen
- Zaterdag 13/12 Citytrail door ons WZC. Lopers komen vanaf 19u. het kinderkoor van Lokeren komt kerstliedjes zingen op Rietkraag. Ons WZC ligt op het parcours van de wandeltocht en de grote tour van het lopen.
- Dinsdag 16/12: kerstmarkt in Rietkraag. Doorlopend in de namiddag.

De kerstmarkt is inderdaad wat drukker voor de bewoners, maar wel doorlopend open. Tijdens de kerstmarkt zal de cafetaria gesloten, zijn. Er kan uitzonderlijk iets worden gedronken op de Kerstmarkt.

- Donderdag 18/12: kerststukjes maken voor in de leefruimtes.
- Donderdag 18/12: In van Bengel komen kerstliedjes zingen.
- Maandag 22/12: Kerstliedjes zingen met Glühwein/Chocomelk
- Dinsdag 23/12: kerstbezinning in combinatie met mooie teksten en koor Doorslaar. De bezinning vervangt eenmalig de misviering in de kapel.
- Woensdag 24/12: kerstfilm in Rietkraag.
- Dinsdag 30/12: Optreden Kaat en the Ladies.
- Kinderen van verschillende scholen komen langs met kaartjes voor onze bewoners.
- Nav Driekoningen komen de kleuters van de Heirbrug driekoningen zingen en nieuwjaarsbrieven voorlezen.

De starturen van de activiteiten worden steeds de voorgaande vrijdagmiddag opgenomen op de website en op het programma op de 5 afdelingen. Meestal wordt gestart om 14u15,14u30.

Vraag en antwoord:

- Afhankelijk van of er genoeg plaats is is een vriendin van een bewoner zeker welkom om mee aan te sluiten tijdens het optreden op 30/12. Tijdens het optreden krijgen de bewoners koffie. Gasten kunnen terecht in Dobbelden.
- Dit jaar zal er geen snoepwinkeltje in de inkom staan.

- Nu is er de activiteit eitjes bakken. Kunnen de bewoners niet met een grotere regelmaat een ei krijgen? Kan dat niet elke dag? Kunnen er ook eens pannenkoeken worden gebakken ipv boterhammen? Stefan geeft aan dat tijdens een broodmaaltijd nu heel wat verschillende soorten beleg worden aangeboden. Speciallekes zoals een eitje of aan pannenkoek worden om organisatorische redenen occasioneel aangeboden. Er wordt ook geprobeerd om niet-geconsumeerde voeding zoveel mogelijk te recupereren. Wordt bekeken.

7. Vergaderingen Familieraad 2026

- Donderdag 5/02
- Zaterdag 9/05
- Donderdag 17/09
- Donderdag 3/12

Enkele aanwezigen tonen interesse in een voorafgaande of aansluitende toelichting mbt brand en evacuatiebeleid.