

### Aanwezig WZC Ter Engelen

Stefan Van Hove      Directeur (verslag)

### Verontschuldigd WZC Ter Engelen

Cindy De Pauw (woonleefbegeleider) verontschuldigd

### Aanwezig familie/mantelzorg

W6  
W15  
W28  
W108  
W126  
W151

\*omwille van privacy wordt op de website enkel de woonst vermeld

W154  
W161  
W165  
W201  
W318

## 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. De op de vergadering getoonde powerpoint wordt eveneens mee gestuurd met 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.

Er werd zowel in de flash, mails als tijdens een belronde aangemoedigd om aanwezig te zijn op de familieraad. Welkom aan 2 familieleden die vandaag kunnen deelnemen omdat ze in de week aan het werk zijn.

## 2. Opvolging vorige vergadering

- Mobiele tandarts

Ondanks de herhaalde oproepen, vermelding in de flash, ronselen bij de GAW én de uitdrukkelijke vraag tijdens de recente belronde halen we nog steeds de minimum-deelname van 25 bewoners niet. Het consult kan dus helaas niet plaatsvinden.

- Smartphones in de zorg

Privé-smartphones van het personeel zijn tijdens de werktijd verboden op de werkvloer. In tegenstelling tot een jaar geleden zijn ze grotendeels verdwenen. Wél maakt men gebruik van beveiligde werk-smartphones voor de consultatie en input van het zorgdossier Feline en het afvinken van taken. Bedoeling is dat men voorafgaand het bieden van zorg (ook als nieuwkomer) het zorgdossier consulteert en na de zorg afvinkt per bewoner. Dit blijft een leerproces waarvoor de nodige coaching en controle wordt voorzien.

### 3. Veiligheid en gezondheid

- Toegang tot het WZC. Badge voor familie op aanvraag.

Naar aanleiding van enkele onguere rondhangers en bezoekers (waarvan aangifte werd gedaan bij de politie) is de inkomdeur opnieuw gesloten vanaf 17u. Familie die regelmatig later nog op bezoek willen komen kunnen aan de receptie een badge vragen (of bijkomende machtiging indien hun bewoner al een badge heeft voor de lift van de Rietkraag) waarmee ze toegang hebben van 17u-19u. Komt men slechts sporadisch op bezoek, na 19u... is men zeker welkom maar moet men aanbellen en verschaft de verpleegkundige hen toegang. Het gebruik van deze badge kan in noodgevallen ook worden gemonitord.

Opgepast met deze badge omwille van de veiligheid!

- Verkenning dwaalpreventie

We noteren een stijgend aantal bewoners met een risico op dwalen. Deze mensen verblijven op alle verdiepingen, niet enkel op de beschermde afdeling. Louter een alarmsignaal bij naderen van de hoofdingang is onvoldoende. Deze signalen gaan op in de veelheid en de zorg heeft enige tijd nodig om zich te begeven naar de ingang. De bewoner kan al met iemand die het gebouw verlaat 'naar buiten zijn geglipt'. Anderzijds hebben bewoners alle recht om te vertoeven aan de tafel aan de inkom. Het alarm gaat dan wel telkens af. De komende periode zal een systeem van dwaalpreventie worden verkend. In dergelijk geval sluit de deur zich wanneer betrokken bewoner nadert.

- Procedure defecte lift

Enkele weekends geleden was de lift aan de ingang defect. Op vlak van de procedure en het handelen vanuit het personeel gingen een aantal zaken fout. Wat gebeurt er ter opvolging?

- De firma wordt bevroegd naar de oorzaak van het defect, hun respons en aanpak.
- De brandweer wordt bevroegd naar de mogelijkheid en wenselijkheid dat zij eerst zouden worden gecontacteerd wanneer bewoners/personeel vast zit, in plaats van de firma die een responstijd heeft van maximum 1 uur.
- Verschillende betrokken medewerkers werden bevroegd, de procedure werd overlopen tijdens het recente verpleegkundigenoverleg. Personeel moet rustig en bij de eigen bewoners blijven. Er is een contactpersoon nodig tijdens het ganse voorval voor de 'gevangen' personeelsleden en bezoekers. De procedure stelt uitdrukkelijk dat niet mag worden geprobeerd om de lift te openen. Dit is veel te gevaarlijk.

Er wordt gevraagd of er bij een dergelijk voorval standaard kan worden gecommuniceerd naar de familie. Die vernemen anders het verhaal via via.

Er wordt afgesproken dat tijdens de volgende vergadering op het voorval wordt teruggekomen.

Mogen bewoners wel alleen de lift nemen als er een risico is dat deze defect raakt? Dat is inderdaad een risico. Heel wat bewoners nemen alleen de lift, staan ook op die autonomie, er is ook niet de personeelscapaciteit om iedereen constant te begeleiden.

- Rookverbod binnen het WZC

Het blijft nodig om de regelgeving op vlak van roken te herhalen. Regelmatig blijken bezoekers te roken op het terras van Wilgendreef. Enkel bewoners mogen roken op het eigen terras of het terras van hun afdeling. Bezoekers, personeelsleden, leveranciers, vrijwilligers,... mogen niet roken op 10 meter van de inkom. Zij kunnen bvb. roken op de bank aan de houten fietsenstalling van het personeel waar ook een asbak is voorzien.

- Onveilige voorwerpen op de kamer

Warme oproep om geen aardappelmessje, schaar of andere gevaarlijke voorwerpen te bewaren op de kamer van de bewoner. Soms zijn deze voorwerpen jarenlang aanwezig maar wanneer intussen de gezondheidstoestand van de bewoner achteruit gaat wordt dit gevaarlijker. Het is ook steeds mogelijk dat een andere bewoner de kamer betreedt en zich bezeert.

- Hoe omgaan met infecties alvorens invoeren huisbrede maatregelen

Recent waren een aantal bewoners ziek aan de luchtwegen. Familie verwachtte toen blijkbaar dat huisbrede maatregelen zouden worden genomen. Afgezien van de zorg voor betrokkenen (samen met huisarts, CRA) wordt op niveau van het coördinatieteam (=de teamcoaches van alle afdelingen en directie samen) in geval van opvallend meer zieken met een gelijkaardige aandoening opgevolgd of dit zich verspreid, meer afdelingen worden getroffen. Is dit het geval dan (pas) worden eventuele stalen onderzocht bij een laboratorium, huisbrede maatregelen getroffen, de familie geïnformeerd en aangifte gedaan bij Departement Zorg. Dat was afgelopen periode niet nodig.

- Aanvang traject NIS2 - cybersecurity

Europese regelgeving stelt voorop dat elke onderneming een traject cybersecurity moet doorlopen tegen april 2027. Voorbeelden als de hacking/ransomware van Stad Antwerpen, Stad Lier, AZ Monica maar ook WZCs illustreren de noodzaak daarvan.

In samenwerking met onze IT-partner en de firma Cyberwise startten ook wij een dergelijk traject. Er is een technische kant, procedures, actieplannen... maar de kwetsbare factor is meestal de menselijke. Hier zal in de toekomst de nodige sensibilisatie naar het personeel voor worden voorzien.

#### 4. Opvolging Zorginspectie

De verbeterpunten en vervolgacties van de onverwachte inspectie in februari worden overlopen. Zie de powerpoint en de eigen website <https://www.hofterengelen.be/kwaliteit/>

Het verslag van de Zorginspectie is na te lezen op <https://www.modular2.vlaanderen.be/api/public/documents/00d760b0-a161-4b0e-8122-506767b7b4c5>

#### 5. Stand van zaken werking

Zie powerpoint.

- Belronde: (louter) mailen naar familie heeft zijn beperkingen. Daarom werd recent een belronde gedaan. Doel is dit jaarlijks in de zomer te doen en daar meer op maat van de betrokken bewoner een aantal administratieve zaken te overlopen en te actualiseren.
- Brievenbussen: warme herinnering om als familie regelmatig de brievenbus van de bewoner te ledigen. Het personeel van Ter Engelen doet dit niet! Verjaardags- of wenskaartjes bvb. blijven er wel eens te langdurig in zitten.
- Bij opname ontvang je een hele pak papier. De resem opnamedocumenten en bijhorende documentatie werd toegevoegd aan een afgesloten luik van de website. Het gaat niet over menu's, activiteitenprogramma's,... enkel vaste documenten en sjablonen. Men kan eenvoudig het wachtwoord vragen aan de receptie.

- Onze opnamedocumenten werden geactualiseerd en toegankelijker gemaakt. De lijsten van supplementen werden eveneens aangepast. Eind mei gebeurt hier nog communicatie over. De nieuwe documenten worden gebruikt vanaf 1 juli.
- Enkele maanden geleden hing een bevraging uit in het Dobbelken. Tegen eind mei kan je in de cafetaria betalen via cash, bankkaart (sumup) en op factuur van de bewoner. In de toekomst zal worden bekeken of deze laatste vorm kan worden vervangen door een drankkaart.
- Personeelsinzet: onze teams zijn volledig. Het blijft zoeken naar verpleegkundigen in loonverband. Tot dan zijn we aangewezen op (duurdere) zelfstandige verpleegkundigen en bij tekorten interimers. De nadruk dient nu te liggen op communicatie, coaching en controle.
- De terrasoverkapping van Dobbelken werd vernieuwd.
- Onze coördinerend en raadgevend arts dr. Beke gaf de fakkel door aan de dokters Groebbens en Heungens (zie powerpoint). De taak van een CRA is ondersteunen bij het medische en medicatiebeleid, vorming geven, in nood advies geven,... Dit los van hun rol als huisarts.
- Indien bewoners gebaat zouden zijn bij contact met pastoraal werker Nithin kan dit worden doorgegeven aan [hildevanassel@hofterengelen.be](mailto:hildevanassel@hofterengelen.be)
- Zie de powerpoint m.b.t. de aanrekening van medicatie.

In juni wordt gestart met een doorlichting van de voorgeschreven medicatie per bewoner door de betrokken huisarts, de CRA en de apotheek van Ter Engelen. Mogelijk zal voorgeschreven medicatie daardoor wijzigen. Doel is dit periodiek te doen.

## 6. Activiteiten

Planning: zie powerpoint. Een uitnodiging volgt nog.

## 7. Varia

- Er wordt opgemerkt dat er tijdens het avondmaal te weinig (variatie is in) beleg is dat kan worden geplet in het geval van bewoners met slikproblemen. Het dessert is dan onvoldoende. Grotere brokken in kipcurry zijn onpleetbaar. Het aanbod aan banaan, fruit uit blik is onvoldoende.

Er wordt gesteld dat gewassen borden, bestek en glazen soms nog nat zijn wanneer ze worden gebruikt voor de maaltijd. Dat is onveilig.

Een bewoonster zou slechts 2 boterhammen krijgen.

Stefan zal dit nagaan. Ter Engelen voorziet in een ruim gamma aan beleg voor het avondeten. Bewoners mogen boterhammen eten zoveel ze willen. Normaal zal een leefgroepmedewerker steeds vragen of iedereen genoeg heeft, bewoners nog wat willen. Het kan gebeuren dat glaswerk nog vuil is wanneer het uit de industriële vaatwas komt, het wordt dan simpelweg teruggestuurd. Een nat bord of glas dient door de leefgroepmedewerker manueel te worden gedroogd.

- Er wordt gevraagd wanneer de parasols in de tuin worden geplaatst. Stefan neemt dit mee.
- Wanneer hebben de zorgmedewerkers pauze? Een medewerker met een lange vroege shift (vb. gestart om 7u heeft een pauze van 30 min om 11u20 en luncht rond 13u in de cafetaria. In het geval van de late shift valt de pauze van 30 min om 16u20). Het kan zijn dat de zorg niet toelaat om op tijd te pauzeren, dan zal men in afstemming met de

collega's op een ander moment pauzeren. De pauze wordt genomen in de verpleegpost, de personeelsruimte. Het is dan echter aan de collega's van de korte shiften om verder aanwezig te zijn, de telefoon op te nemen. Medewerkers springen echter soms bij op een andere afdeling, gaan materiaal of een kar halen, zijn zorg aan het bieden in een kamer,...

Rond 11u is het dagelijks briefing met de zorgkundigen in/aan de verpleegpost. De overdracht tussen de verpleegkundigen van de verschillende shiften is om 7u, 12u45 of 14u45 en om 20u45.

- Er wordt de suggestie gedaan om te werken met anonieme kaartjes die de familie kunnen invullen om een pluim te geven aan een specifieke medewerker. Stefan neemt dit idee mee.
- Zowel opname als interne verhuis is niet altijd eenvoudig. Zie ook de toelichting over het budget van een WZC op de vorige vergadering. Van belang dat dan bij opname geen foute verwachtingen worden gecreëerd.

## 8. Vergaderingen Familieraad 2026

- Donderdag 17/09
- Donderdag 3/12

Telkens om 9u30.

We plannen jaarlijks minstens 1 overleg in op zaterdag. Om een drukke meimaand te vermijden plannen we beter een familieraad in juni.

Er wordt voorgesteld om eens te oefenen met de mogelijkheid van digitale deelname en evt. omzetting van de vergadering in een filmpje.

### SAVE THE DATE

Infomoment en bespreking beleid vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg en begeleiding  
levenseinde: woe 25 november 19u.

Doelgroep: familie, bewoners, residenten en andere geïnteresseerden welkom.

Samen met onze CRA en team palliatieve zorg.

Uitnodiging volgt.