

Datum opmaak: 14/12/2022	<h1>Gebruikersraad</h1>	O Afdeling 1 O Afdeling 2 O Afdeling 3 O Afdeling 4
Verantwoordelijke: Evelyne De Jaegere, directeur		Kwartaal: 3 Jaar: 2022 Datum: 01/12/2022

Deelnemers aan de gebruikersraad:

Naam bewoner
1. De Waele Johan, familie
2. Deck Martha, familie
3. Derudder Denise, familie
4. Dombrecht Ghisèle, familie
5. Famaey Anna, familie
6. Genoveva Bauwens, familie
7. Haegeman Denise
8. Neiryck Brigitte, familie
9. Pottier Nicole
10. Devrome Agnes
11. Van den Berghe Joseph
12. Rogiers Rosette, familie
13. Verschuere Gaston, 2 pers familie
14. Vereecke José en familie
15. Vandermeersch Monique, familie
16. Verschoore Reinhart, familie
17. Van Kerckhove Christa

Verontschuldigd:

- Maria Van der stede

Aanwezige medewerkers:

Naam	Functie
Evelyne De Jaegere	directeur
Karen Vanoverbeke	Verantwoordelijke zorg
Marijke Van Hove	Referentiepersoon dementie
Inge Van Hullebusch	Hoofdverpleegkundige afdeling 3

1. Opvolging vorige gebruikersraad – overloop het verslag van de vorige gebruikersraad

- Verslag vorige vergadering werd goedgekeurd
- Een aantal familieleden gaven aan dat ze het vorige verslag niet gekregen hebben. Het verslag wordt via mail doorgestuurd naar de aanwezigen en afwezigen en op papier bezorgd aan zij die aanwezig waren. Het verslag wordt ook op de website geplaatst waar het door iedereen kan geraadpleegd worden.
- Toegang tot de beschermde afdeling: met het team van beveiligde afdeling en technische dienst werd besproken dat we blijven bij sleutel en klavier vanuit belang dat bewoners de

Datum opmaak: 14/12/2022	<h1>Gebruikersraad</h1>	O Afdeling 1 O Afdeling 2 O Afdeling 3 O Afdeling 4
Verantwoordelijke: Evelyne De Jaegere, directeur		Kwartaal: 3 Jaar: 2022 Datum: 01/12/2022

afdeling niet zouden verlaten, je ziet immers niet aan alle bewoners dat ze geheugenproblemen hebben, team heeft er geen probleem mee dat ze gebeld worden om de deur open te doen; er is wel een alternatieve weg: via de traphal naar de eerste verdieping gaan en dan de lift of trap naar beneden nemen.

2. Personeelwissel

Zorgteam	Zakaria (zorgkundige, afd 2), Nele Coussé, adjunct hoofdverpleegkundige afdeling 2 Freskida vervangt Nicole als hoofdverpleegkundige op afdeling 1
Paramedisch team	
Directie & administratie	Sarah Van de Moortel, verantwoordelijke administratie en financiën
Keuken, onderhoud en technische dienst	Veronique, onderhoud
Nachtdienst	

Wijkmobiliteitsplan Gent: Verslag knelpuntenwandeling in Sint-Denijs-Westrem

Deze zomer werd er tweemaal een knelpuntenwandeling uitgevoerd. Marijke keek samen met stad Gent (wijk-mobiliteit en gemeenschapswacht) waar de knelpunten liggen in de nabije omgeving van het Woonzorgcentrum. Bewoners en familieleden kaarten al langer de slechte staat van de wegen/voetpaden aan.

- Zie bijgevoegde powerpointpresentatie. Hier staat een deel van het fotoverslag in
- Eerder ontvangen feedback van Stad Gent, zie hieronder.
- Feedback stad Gent
 - o **Realisatie verbeteringen (op korte termijn):**
 - o De parking van het Gildenhuis krijgt een heraanleg (die is al begonnen) en hier neemt Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen extra oversteken mee waardoor de Pastorij-dreef goed aansluit op de Loofblommestraat en je vlot kan wandelen van aan de parking naar de school (langs de Loofblommestraat). Dus deze omgeving zal alvast toegankelijker zijn na de heraanleg.
Als bijlage vind je de bewonersbrief die werd verstuurd over de heraanleg van de parking in de Loofblommestraat.
 - o Naast de knelpuntenwandelingen in het kader van het Wijkmobiliteitsplan, deed het Mobiliteitsbedrijf ook een screening van de voetgangersas Sint-Dionysiusstraat, Loofblommestraat, Vennestraat en Gemeenteplein.
Hier vielen vooral ook de ontoegankelijke boordstenen en paaltjes op die in de weg stonden. De screening zal resulteren in extra toegankelijke oversteken en verwijderen van paaltjes. Deze ingrepen zullen ook binnenkort uitgevoerd worden.
- Realisatie verbeteringen (op langere termijn):
 - o Voor een globale heraanleg van de voetpaden moeten we wachten op de heraanleg van de wegen, naar aanleiding van de uitvoering van het wijkmobiliteitsplan. Het wijkmobiliteitsplan zit momenteel in het begin van fase II. Dat wil zeggen dat het Mobiliteitsbedrijf voorstellen uitwerkt die beantwoorden aan de doelstellingen van

Datum opmaak: 14/12/2022	<h1>Gebruikersraad</h1>	O Afdeling 1 O Afdeling 2 O Afdeling 3 O Afdeling 4
Verantwoordelijke: Evelyne De Jaegere, directeur		Kwartaal: 3 Jaar: 2022 Datum: 01/12/2022

dit plan. Begin 2023 start de communicatie hierrond op naar de bewoners. Er wordt onder andere in het voorjaar een wijkmarkt voorzien waar alle bewoners feedback kunnen geven op de voorstellen.

Alle feedback wordt meegenomen om tegen eind 2023 een finaal plan te hebben voor de wijk.

Qua uitvoering zal het wijkmobiliteitsplan zowel maatregelen bevatten die op kortere termijn alsook andere die op langere termijn worden uitgevoerd. Een exacte timing hiervoor wordt nog vastgelegd.

- Bij deze alvast aan iedereen een warme oproep om naar de wijkmarkt te komen in het voorjaar 2023. Meer info hierover volgt nog.

Als de aandachtspunten uit de knelpuntenwandelingen en de voetgangersscreening zullen aangepakt zijn, zal de toegankelijkheid voor voetgangers er zeker op verbeteren.

- Er was op de gebruikersraad onduidelijkheid over de wijkmarkt, gezien deze al eerder doorging. Er komt effectief een nieuwe wijkmarkt in het voorjaar van 2023. Wanneer we hierrond nieuwe informatie ontvangen, houden we u op de hoogte.
- Het fotoverslag kan via mail bezorgd worden voor wie dit wenst. Gelieve hiervoor te mailen naar vanhovem@zonnehove.zkj.be.

3. Wat houdt jullie momenteel het meest bezig als het gaat over de algemene dienst- en zorgverlening? (Voorbeelden zijn: onthaal, vriendelijkheid, de zorg, sfeer...)

Personeelsbezetting

- De laatste maanden hebben we te kampen met enerzijds uitstroom van zorgmedewerkers, een zeer moeilijke instroom van nieuwe medewerkers en langdurig zieken. Hierdoor kunnen we niet de ruime bezetting garanderen, die vroeger gehanteerd werd. Dit is een tendens in de ganse zorgsector, we staan hier niet alleen. We willen jullie daarvan op de hoogte stellen. De vacatures staan reeds maanden open op verschillende kanalen, maar we krijgen geen aanmeldingen. We vragen uw begrip en geduld voor onze medewerkers die het beste van zichzelf geven.
- Verschillende familieleden geven aan dat de situatie schrijnend is om te zien, en er is bezorgdheid over het personeel. Ze hebben schrik voor burn-out bij personeel.
- Dit is ook onze bezorgdheid. Om de tekorten op te vangen, werken we samen met verschillende zelfstandig verpleegkundigen die op regelmatige basis in Zonnehove komen werken. Daarnaast hebben we ook 2 gepensioneerde verpleegkundigen die zich engageren om een aantal dagen per week ons te ondersteunen en er is ook een projectzorgkundige in dienst. In noodgevallen werken we ook met interim verpleegkundigen en zorgkundigen, maar dit proberen we tot een minimum te beperken omdat we natuurlijk verkiezen om zoveel mogelijk vaste collega's in te zetten in onze teams.

<p><u>Datum opmaak:</u> 14/12/2022</p>	<h1>Gebruikersraad</h1>	<p>O Afdeling 1 O Afdeling 2 O Afdeling 3 O Afdeling 4</p>
<p><u>Verantwoordelijke:</u> Evelyne De Jaegere, directeur</p>		<p>Kwartaal: 3 Jaar: 2022 Datum: 01/12/2022</p>

- Families waren unaniem dat al het personeel een pluim verdient voor hun harde werk.
- Een familielid vraagt erkenning van de directeur naar de bewoners en familieleden toe, en geeft aan de directeur te weinig te zien op de afdelingen. De deur van de directeur staat altijd open als er geen besprekingen zijn. Familieleden en bewoners zijn altijd welkom met hun bezorgdheden en vragen. Er wordt dagelijks getoerd door een lid van de directie, in afwezigheid van de verantwoordelijke zorg is dit de algemeen directeur. Daarnaast probeert de directeur ook zoveel mogelijk aanwezig te zijn op evenementen waar veel bewoners en familieleden samen zijn.

Tandartsbezoek

- De bewoners en families vinden het een pluspunt dat dit aangeboden wordt en op deze manier georganiseerd.
- Voor sommige bewoners was Gerodent praktischer, omwille van het feit dat deze consulten in huis plaatsvonden en er dus geen verplaatsing nodig was. Antwoord: door een tekort aan tandartsen, heeft gerodent éézijdig beslist het contract op te zeggen. We zijn tevreden dat we een samenwerking met de tandartsenpraktijk op het Gemeenteplein hebben kunnen realiseren. Op 22/11 hebben 30 bewoners hier gebruik van kunnen maken. We werken met vrijwilligers die het vervoer doen, er is een verpleegkundige van ons ter plaatse in het kabinet, we werken met mondzorgdossiers en er zijn 3 tandartsen die de consulten op een namiddag uitvoeren. De tandartsen stellen een behandelplan, op papier, voor die nadien door de verpleegkundige met de bewoner/ familie wordt overlegd, om te beslissen of het behandelplan al dan niet mag gerealiseerd worden. We willen dergelijke consultnamiddag 2 a 3 maal per jaar realiseren. U wordt daarvan bericht met een schrijven op de woning, alsook een schrijven bij de factuur, ruim op voorhand, zodat kan ingeschreven worden.
- Slechte voetpaden werden aangekaart, het is moeilijk om aan tandartspraktijk te geraken met rolstoel. Antwoord: de straten liggen er inderdaad erg slecht bij. De meest gangbare route is via de oude heerweg (uitgang zij-ingang nieuwbouw), om zo verder te gaan op Krijzeltand, richting het gemeenteplein.

4. Los van alles wat op de gebruikersraad besproken werd, wat wil u nog meegeven?

- Mevr Dombrecht, familie: potjes waarin paté zit voor het avondeten is heel moeilijk open te krijgen. Het is een pluspunt dat dit aangeboden wordt maar misschien kan dit op een andere manier verpakt worden? Antwoord: Paté zal terug in het groot aangekocht worden en zal verdeeld worden vanuit de keuken.
- Familie mvr. Dombrecht: vuile, lege glazen blijven vaak staan op de woning. Antwoord: dit wordt doorgegeven aan de desbetreffende afdeling om hier meer aandacht aan te besteden.
- Echtgenote mr Vereecke J.: licht buiten (kant hoofdingang) brand niet altijd 's avonds. Hierdoor is het er heel donker en gevaarlijk. Antwoord: dit wordt nogmaals doorgegeven aan de technische dienst en nagekeken

<p><u>Datum opmaak:</u> 14/12/2022</p>	<h1>Gebruikersraad</h1>	<p>O Afdeling 1 O Afdeling 2 O Afdeling 3 O Afdeling 4</p>
<p><u>Verantwoordelijke:</u> Evelyne De Jaegere, directeur</p>		<p>Kwartaal: 3 Jaar: 2022 Datum: 01/12/2022</p>

- Het licht aan de zij ingang aan nieuwbouw is niet fel genoeg. Antwoord: dit wordt opgevolgd door technische dienst en nagekeken
- Familie van mevr. Bauwens geeft aan geen deurhanger ontvangen te hebben bij opname. Antwoord: Mieke bezorgt mevrouw een deurhanger. Normaal wordt er bij opname een deurhanger bezorgt. Dit kan opgehangen worden wanneer bewoner niet op de woning is. Hangt de deurhanger uit? Dan zal het personeel de woning niet betreden.
 - o Op afdeling 1 wordt er een ander systeem gehanteerd. Daar hangt er een vast bordje met 'welkom' en 'niet storen a.u.b.' Het principe is wel hetzelfde. Wanneer hier 'niet storen' staat, dan zal het personeel niet binnenkomen.
- Familie MVDM en familie JDW: 's avonds is er te weinig toezicht op de beveiligde afdeling. Dit zorgt voor situaties waarin bewoners bijvoorbeeld elkaars eten afnemen, er ruzies zijn of handen onder heet water gestoken wordt, er wordt gemorst met hete koffie,... Kan er niet voor meer of langer toezicht gezorgd worden? Eventueel familie die eens een dag in de week komt helpen. Antwoord: er wordt gewerkt met vrijwilligers, die voornamelijk instaan voor logistieke taken zoals op- en afdienen. Zij blijven soms lang. Familie mag ook helpen bij de logistieke taken, en worden zij gezien als partners in de zorg. Voorstel: we werken aan een taakomschrijving voor de families die wensen te ondersteunen op de afdeling en leggen dit voor in de groep van de familieleden 'zorgen voor elkaar'.
- Familie MVDM: jammer dat er geen beloproep kan gedaan worden in de leefruimtes wanneer niemand aanwezig is van zorgpersoneel. Antwoord: In de 4 leefruimtes op afd 1 en 2 is er wel degelijk een oproepsysteem aanwezig; bewoners en bezoekers, kunnen op de rode knop duwen om een alarmsignaal te plaatsen. De rode knoppen bevinden zich aan de muren, aan de kant van de dubbele deuren. Deze oproep komt dan op de telefoons van het zorgpersoneel terecht, ze zien vanwaar de oproep afkomstig is en komen dan naar de leefruimte. Ook in de beide aparte bewonerstoiletten op de afdelingen zijn er rode oproepknoppen aanwezig waarmee een oproepsignaal kan gegeven worden.
- Telefonisch kort na de gebruikersraad: zoon van A.D.V: Heel wat bewoners en familieleden hebben frustraties over het veelvuldig stilvallen van de lift in de nieuwbouw en het gevoel dat er niets structureel aan gedaan wordt. Antwoord: De liftfirma komt telkens ter plaatse als er een defect is aan de lift. Omdat er in oktober steeds meer interventies nodig waren voor de lift, hebben we een expert van de firma gevraagd een volledige audit van de lift te doen. De volledige stuurkast van de lift moet vervangen worden, alleen zijn er stockbreuken en kunnen de elektronische componenten niet aangeleverd worden. De structurele aanpassingen kunnen pas in september 2023 gebeuren. Gezien de veelvuldige problemen met de lift, kunnen wij onmogelijk een jaar wachten op een definitieve oplossing. De liftfirma heeft ervoor gezorgd dat wij een tijdelijke PLC konden krijgen die het mogelijk zou maken de periode te overbruggen. Deze is ook eind oktober 2022 geïnstalleerd. Ondanks de vervanging van de PLC bleven er problemen optreden. Deze zijn telkens weggewerkt (vervanging sensoren, encoder deurmotor vervangen, relais schoongemaakt en kooideurcontacten nagekeken etc...) maar wij zijn ook in overleg gegaan met de liftfirma dat deze situatie onhoudbaar is en

Datum opmaak: 14/12/2022	<h1>Gebruikersraad</h1>	O Afdeling 1 O Afdeling 2 O Afdeling 3 O Afdeling 4
Verantwoordelijke: Evelyne De Jaegere, directeur		Kwartaal: 3 Jaar: 2022 Datum: 01/12/2022

wij onmogelijk tot september 2023 kunnen wachten op een definitieve oplossing. Er is een spoedprocedure opgestart waardoor de volledige elektronica van de lift toch al in het voorjaar 2023 zou vervangen kunnen worden. Technische dienst en directie volgen dit dossier van heel nabij op.

- Echtgenoot R.R. zat vast in het sas omdat de tussendeur niet openging. Wellicht zal de knop verkeerd gestaan hebben, waardoor de deur niet openging. Hier wordt op gelet. Indien zich dit nog voordoet, kan dit gemeld worden aan de afdeling.
- Verschillende familieleden schrokken dat de dagprijs opnieuw omhoog is gegaan. De inflatie is de laatste maanden sterk gestegen. Het leven is gevoelig duurder geworden zoals we allemaal dagelijks ondervinden. Ook in het WZC krijgen worden we geconfronteerd met hoge kosten en zijn we genoodzaakt om de prijzen aan te passen aan de inflatie om het voortbestaan van het woonzorgcentrum niet in gevaar te brengen. De indexatiemogelijkheden van de dagprijzen zijn gereguleerd vanuit het agentschap zorg en gezondheid en worden ook eerst aan het agentschap voorgelegd ter goedkeuring. Het indexcijfer van de consumptieprijzen bepaalt de hoogte van de indexatie.
- Kapper Marleen die op donderdag komt, stopt haar werkzaamheden bij ons per 1/1/23. Kristina neemt tijdelijk de klanten die door Marleen geknipt werden, over. We gaan op zoek naar een 2^e kapster en houden jullie op de hoogte.

5. Op volgende gebruikersraad hadden we graag volgend onderwerp besproken:

- Verlies en rouw
- Partnerrelaties en intimiteit
- Culturele activiteiten
- Lichamelijk welbevinden
- Mentaal welbevinden
- Vroegtijdige zorgplanning
- Hygiëne
- Integratie in het woonzorgcentrum
- Veiligheid (brede context)
- ...

Graag beluisteren we jullie voorkeuren van onderwerpen op de volgende gebruikersraad, u mag dit steeds doorgeven aan Marijke via vanhovem@zonnehove.zkj.be of aan de directie via directie@zonnehove.zkj.be of op uw inschrijvingsformulier noteren dat u ontvangt bij de volgende uitnodiging.