Deelnemers aan de gebruikersraad:

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam bewoner** |  |
| Clauwaert Eliane, familie | Neirynck Brigitte, familie |
| Derudder Denise, familie | Pottier Nicole  |
| Devaere Erik | Van den Berghe Gilbert, familie |
| De Vos Lea, familie | Van den Berghe Joseph |
| Deck Martha, familie | Van der steede Maria |
| Eyckmans Karel, familie | Van Kerschaever Margaretha, familie |
| Famaey Anna, familie | Van Lancker Aimé, familie |
| Haegeman Andrea + familie | Van Maele Robert, familie |
| Haegeman Denise | Vandermeersch Monique, familie |
| Haerssens Liliane, familie | Vandermeulen Mimi |
| Hilda de Jaeger, familie | Vereecke José + familie |
| Maas Philomena + familie | Verschoore Reinhart, familie |
| Mestdagh Hilde | Surmont Albert, familie |

Verontschuldigd:

* Dombrecht Ghisella, familie
* Genoveva Bauwens

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
1. Nieuwe medewerkers

|  |  |
| --- | --- |
| Zorgteam |  Claudine |
| Paramedisch team |  |
| Directie & administratie |  |
| Keuken, onderhoud en technische dienst  | Ceren, Steven (onderhoud)Bart (kok)Zulfikar (logistiek) |
| Nachtdienst  |   |

Familie E.C. Vraagt of het mogelijk is om foto van medewerkers in de powerpoint te zetten. Antwoord: foto’s van nieuwe medewerkers staan telkens in het huiskrantje, indien de medewerker dit wenst.

1. Maaltijden

- Verschillende familieleden vragen meer fruit bij ontbijt en avondmaal. Antwoord; dit wordt geleverd op plateau van bewoner. Wanneer iemand fruit wenst, dan kan dit doorgegeven worden via het diensthoofd. Dit wordt doorgegeven aan het diensthoofdkeuken en maaltijdfiches worden aangepast.

- Een familielid van afdeling 1 gaf de opmerking dat er vroeger een fruitmand meegegeven werd op de maaltijdkar. Dit wordt al jaren niet meer gedaan, wegens er zo enorme verspilling was.

- Een familielid geeft de opmerking dat het bij bepaald vlees moeilijk is om het zelf te snijden. Hoe kan dit opgelost worden? Antwoord: wanneer de bewoner moeilijkheden merkt bij het snijden van vlees, dan mag dit doorgegeven worden aan het diensthoofd. Dit wordt dan doorgegeven aan het diensthoofd keuken. Ook andere zaken zoals wel of geen saus bij tomaten mag doorgegeven worden.

1. Externe samenwerkingen

**Kapster**: eigen kapster (zelf te betalen) of via ons: Kristina (op woe) en Jochelyn op donderdag in ons kapsalon. Betaling loopt via factuur. Bij vragen kan u contact opnemen met Stephanie Gunst of Feebe Royaert.

**Pedicure**: eigen pedicure (zelf te betalen) of via ons: Berdien (afd 1), Nancy (afd 2 en 3), Marleen (afd 4), betaling via factuur. Indien vragen neem gerust contact op via de hoofdverpleegkundige

**Psycholoog**: Denise Hermans, op afroep, met voorschrift van huisarts, op die manier tussenkomst van de mutualiteit. Reden consult: rouwproblematiek, moeilijke coping met fysieke/ psychische achteruitgang, eenzaamheid, familiale- sociale problematiek, dementie- problematiek, depressie, verwaarlozing, gebrek aan levenslust, psychiatrische problematiek,… Indien bewoner dit wenst, kan de familie ook betrokken worden  bij de begeleiding.

**Tandarts**: eigen tandarts (zelf te betalen) of via ons (3x/ jaar) naar tandartsenpraktijk SDW, Gemeenteplein via vrijwilligers (betaling via ons en factuur)

**Optiek en audicien**, 1x/ jaar, Optiek Claeyssens, Voskenslaan, Gent, komen aan huis, gratis metingen (tenzij nieuwe bril- hoorapparaat/ glazen/ herstel…)

**Wasserij**, Dumoulin, betaling via factuur, per stuk. De was kan uiteraard ook door familie gedaan worden

**Functionele bindingen** (wettelijke verplichting): expertise / advies via AZ Maria Middelares voor Geriatrie en labo en AZ Sint- Lucas voor Palliatieve zorg; de keuze van ziekenhuis van de bewoner wordt gevolgd.

**CRA**: dr Eggermont en Dr Plettinck van de groepspraktijk SDW. Iedere bewoner behoudt evenwel zijn eigen huisarts. Ongeveer 40 huisartsen komen bij ons in huis. De CRA komt wekelijks langs op de afdelingen en bij de directie

Opmerkingen:

* Werken beide kappers aan hetzelfde tarief? Antwoord: beide kappers hanteren dezelfde prijzen. Deze hangen uit aan het kapsalon. Ook de pedicures hanteren hetzelfde tarief.
* Verschillende familieleden vragen zich af hoe ze een afspraak maken bij de kapper: Dit kan via het diensthoofd of de ergo/ortho van op de afdeling. Er kan ook een bepaalde frequentie vastgelegd worden. Bijvoorbeeld: elke 3 weken naar de kapper.
* Hoe kan ik een afspraak maken met de pedicure? Antwoord: dit kan doorgegeven worden via het diensthoofd.
* Dochter D.D.R. is niet tevreden van pedicure. Antwoord: indien er problemen zijn mag dit onmiddellijk doorgegeven worden aan diensthoofd of directie. Directie bespreekt dit dan met de externe zorgverlener.
* Sommige familieleden zijn niet tevreden van de overgang van Gerodent naar de tandarts op het pleintje, aangezien Gerodent gratis was. Antwoord: ook Gerodent werd gefactureerd.
* Hoe verloopt de betaling bij de tandarts? Antwoord: Zonnehove betaalt voor, dit wordt nadien gefactureerd.
* Dochter E.C. geeft aan dat het stukje aan gehoorapparaat regelmatig dient vervangen te worden. Antwoord: zulke dingen worden best doorgegeven aan het diensthoofd. 🡪 wat dient er juist vervangen te worden en met welke frequentie.
* Hoeveel kost nazicht bij opticien & audicien? Antwoord: is het enkel nazicht? Dan is dit gratis. Herstellingen of nieuwe hulpmiddelen worden aangerekend.
* Echtgenote V.R.: op afdeling werd gevraagd om tandprothese te labelen. De tandartsenpraktijk op het pleintje geeft aan dit niet te doen. Antwoord: het klopt inderdaad dat er gevraagd wordt om tandprotheses te graveren. Via tandartsenpraktijk kan er gevraagd worden om dit te laten doen. Dit kan via het labo gebeuren.
1. Waar kan je terecht met vragen?

Waar kunnen bewoners en familie terecht kunnen met hun vragen, klachten, suggesties,….

Afhankelijk van de specifieke nood worden mensen begeleid tot bij de juiste persoon.

1. De eerste contactpersoon met wie de bewoners en de familie in contact komt in Zonnehove is de opnameverantwoordelijke, Mieke Claes; zij is aanspreekpunt voor alle vragen, admin,…. Inzake opname; zij voert ook het evaluatiegesprek met de bewoner/ familie ongeveer 6-8 weken na opname, samen met de HVK of een andere zorgmedewerker van de afdeling waar de bewoner woont
2. We streven naar een vlotte aanspreekbaarheid, een lage drempel voor de bewoner/ familie om terecht te kunnen bij ons, dit kan zowel bij de hoofdverpleegkundige, de opname- verantwoordelijke, als de directie, dit bij voorkeur face to face, in onze burelen (op weekdagen tsn 8- 17u), maar kan ook telefonisch of per mail; 4x/ jaar staan onze gegevens ook in de huiskrant; we streven naar een lage drempel- HVK delen dagelijks de medicatie aan de bewoners; de directie toert dagelijks op de afdelingen
3. Daarnaast hanteren we een suggestiebus, die ophangt aan het onthaal waar bewoners/ familie, anoniem, een suggestie, idee,…. Kunnen deponeren- hierop geven we feedback via de gebruikersraden
4. We hebben ook een signaalbus, met signaalkaarten, die erbij hangen; deze hangt thv de burelen van de directie, ook op het gelijkvloers; hierop noteert de bewoner/ familie een ‘klacht’, dit is niet anoniem; hierop geeft de directie feedback aan de bewoner/ familie
5. Daarnaast gaan ook de gebruikersraden door, 4x/ jaar, waar allerhande onderwerpen besproken, toegelicht , verduidelijkt worden, ook ruim aandacht voor vragen van de bewoners; hierop geeft de directie feedback , via het verslag, dat nadien wordt bezorgd aan de bewoners; dit verschijnt ook op onze website
6. Is er sprake aan nood tot psychologische opvolging voor de bewoner en/of familie, dan werken we samen met een externe psychologe nl Denise Hermans van vzw therapiehuis St Denijs Westrem vanuit Karus, die op afroep (en voorschrift huisarts) in huis komt voor ondersteuning van allerlei aard vb moeilijke coping met fysieke achteruitgang, moeilijk rouw omwille van verlieservaring, psychiatrische problematiek, …. Zij overlegt ook met de huisarts en het aantal consultaties wordt bepaald in overleg met de HA en de bewoner/ familie; de admin voor tussenkomst van de mutualiteit wordt eveneens in orde gebracht
7. Bewoners/ familie kunnen ook ondersteuning krijgen onder vorm van gesprek , met de pastoraal werker, Barbara Focquaert (bureel op afdeling 1)
8. Wij hebben ook een referentiepersoon dementie, Marijke Van Hove in huis die 19u/ week is vrijgesteld en die ook ondersteuning/ toelichting/ educatie kan bieden aan bewoners/ familie met dementie- bureel op afdeling 1
9. We hebben ook een palliatief verpleegkundige in huis, Els De Schepper, zij werkt op afdeling 4, maar komt voor gesprekken en opvolging/ vragen/ casusbespreking op alle afdeling
10. Alle personen komen tot op de woning, vraag gerust naar hen; ze kunnen ook gecontacteerd en aangesproken worden op hun afdeling/ bureel voor een gesprek; ook op afspraak; ook via mail en ook telefonisch.
11. 4x/ jaar wordt het huiskrantje ‘Samen Thuis’ uitgedeeld en wordt er een exemplaar op de woning gebracht.
12. Website: [www.zorg-saam.be/zonnehove](http://www.zorg-saam.be/zonnehove)
13. Visietekst dementie

Visie op beleid voor personen met dementie

*Vzw Zorg-Saam ZKJ 2023*

***Vzw Zorg-Saam ZKJ werkt SAMEN en weloverwogen aan een persoonsgerichte warme thuis voor personen met dementie.***

Onze kijk op zorg en begeleiding ten aanzien van personen met dementie is geënt op onze overkoepelende visie en op het referentiekader “Ik, jij samen MENS”. We hanteren vijf leidende principes in kader van ons dementiebeleid.

**De bewoner ontmoeten door een persoonsgerichte benadering**

* Wij vertrekken vanuit de leefwereld en de individuele levensgeschiedenis van de bewoner.
* We gaan op zoek naar connectie met de bewoner door aansluiting te vinden met zijn/haar levensdomeinen.
* We zetten in op zelfbeschikking en inspraak, rekening houdend met de doelgroepspecifieke kenmerken. Hierbij houden we steeds rekening met de balans van autonomie in geborgenheid.
* In verbinding stellen we samen een woonzorgleefplan op waar specifieke leef en zorgdoelen zijn beschreven.

**Een warme thuis waar het goed leven is**

* Als organisatie blijven we ons zelf uitdagen over wat goed wonen en leven is voor personen met dementie.
* We zorgen samen dat de woonomgeving zoveel mogelijk aansluit bij de gekende leefwereld van de persoon met dementie.
* We staan voor kleinschalige zorg. Dit doen we door aandacht te hebben voor omgevingsfactoren, hierbij geloven we sterk in huiselijkheid.
* Een warme thuis is ook een plek waar er ruimte gegeven wordt aan eigen wensen en behoeftes, waar iemand zichzelf kan zijn.

**Een weloverwogen benaderingswijze, met oog voor spiritualiteit en ethiek**

* Goede spirituele zorg kent ook zijn plaats in het dementiebeleid.
* We hechten het hoogste belang aan ethische reflectie en besluitvorming.
* Besluitvorming doen we steeds weloverwogen en interdisciplinair.

**Wie alleen werkt telt op, wie samenwerkt vermenigvuldigt**

* Een kwaliteitsvolle dementiezorg vereist samenwerking, waarbij de bewoner van essentieel belang is.
* We werken samen met familie en mantelzorgers om de bewoners persoonsgerichte zorg te bieden. Tevens staan we klaar voor hen als zij ondersteuning wensen.
* We stimuleren professionele hulpverleners en vrijwilligers tot zelfreflectie en zorgen voor een omgeving waar deskundigheid voortdurend wordt ontwikkeld.
* We steunen op respect en gelijkwaardigheid tussen elkaar.

**Als open, toegankelijke en professionele organisatie bouwen we bruggen!**

* We kennen een wisselwerking met de buurt om samen bij te dragen aan een dementievriendelijk omgeving.
* We participeren actief in de samenleving.
* We zijn een significante partner in het lokale dementiebeleid.
* We dragen ons steentje bij aan een realistische beeldvorming over dementie.

Dochter E.C. vraagt zich af hoe dit tot uiting kom top de werkvloer. Hoe wordt dit aangepakt en wat is het resultaat hiervan? Antwoord: deze visie dient door elke medewerker uitgedragen te worden. Dit bepaalt ook het handelen van de medewerkers. Dit wordt verder opgevolgd door de directie, diensthoofden en de referentiepersoon dementie.

1. Animatie: een blik op de toekomst
- Bewoner EDW: zijn er reeds bewoners die zich opgegeven hebben voor activiteiten in de voormiddag. Antwoord: momenteel is hier amper respons op gekomen. Rummikub wordt wekelijks gespeeld. Dit gebeurt soms ook in de cafetaria. Bewoners van Klein Kouterken gaan soms biljarten in de voormiddag.
- Bewoners van afdeling 1 en 2 onderhouden mee de binnentuin. Dit zorgt voor bezorgdheid bij familieleden, aangezien er heel veel onkruid is en de bewoners dit toch niet allemaal kunnen doen. Antwoord: Er wordt zeker niet verwacht dat bewoners al het onkruid kunnen uitdoen. Alles wordt afgestemd op wat de bewoners kunnen. (bijvoorbeeld: onkruid uitdoen in de hoge bakken, planten van bloemetjes,…) Er wordt ook gewerkt met een tuinman en een vrijwilliger.
2. Animatie: een blik op de toekomst
- Stal Deyaert komt langs op alle afdelingen.
- In de zomervakantie vinden er verschillende overkoepelende activiteiten plaats (bingo, quiz tour de France, verzoekbox,…)
- 23/08: snoepkraam
- Stal Deyaert
3. Wat houdt jullie momenteel het meest bezig als het gaat over de algemene dienst- en zorgverlening? (Voorbeelden zijn: onthaal, vriendelijkheid, de zorg, sfeer…)
* Dochter E.C. was niet op de hoogte van de activiteitenkalender en menu. Op afdeling 1 wordt wekelijks menu via mail verstuurd naar familieleden die dit wensen. Menu en activiteitenkalender hangt ook op in beide leefruimtes.
* Dochter D. DR. (afdeling 1) geeft aan dat het niet nodig is om het verslag op de woning te leggen op afdeling 1. Ook andere familieleden gaven aan dat dit niet nodig is. Dit wordt gedaan zodat bewoners ook op de hoogte zijn, of andere familieleden (niet iedereen heeft een mailadres).
* Bewoner EDV vraagt of de leverancier van het water gratis flessenopeners kan geven. De flessen zijn moeilijk te openen voor de bewoners. Antwoord: flessenopeners gaan verdwijnen en we moeten blijvend nieuwe voorzien. Veel bewoners kunnen dit niet hanteren. Het is een aandachtspunt van elke medewerker om de bewoners die zijn fles niet kan openen te helpen en de fles op voorhand te openen.
* J.V. geeft aan dat het moeilijk is om bewoners van andere origine te begrijpen, ook begrijpen zij de bewoners niet altijd. Antwoord: we stimuleren de medewerkers Nederlands te spreken op de werkvloer en onder elkaar. Ook worden medewerkers gestimuleerd om Nederlandse lessen te volgen, buiten hun werktijd.
	+ We doen beroep op een taalcoach via stad Gent, die op maat en op vraag, de medewerker helpt en coacht met het Nederlands op de werkvloer. Een bewoner van de serviceflats engageert zich om te converseren met een anderstalige medewerker, dit op vrijwillige basis.
* De zijdeur (nieuwbouw) gaat soms moeilijk open. Antwoord: dit wordt doorgegeven aan de technische dienst
* Via mail: de parking voorbehouden voor personen met een gehandicaptenkaart is vrijwel altijd bezet door personenwagen zonder kaart. Gelieve hier rekening met te houden. Wij bewaken dit ook naar medewerkers toe.

De volgende gebruikersraad gaat door op 14 september om 14u30.

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.