

Datum opmaak: 29/09/2022	<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: 28/09/2022

Deelnemers aan de gebruikersraad:

Naam bewoner	Naam bewoner
1. De Vos Lea, familie	13. Haegeman Denise
2. Anseeuw Georgette, familie	14. Mestdagh Hilde
3. Audenaert Suzanne	15. Ketelsleghers Nelly, familie
4. Bauwens Genevieve, 2 pers familie	16. Maas Philomena en familie
5. De Coster Suzanne, en familie	17. Scherpereel Firmin, familie
6. Devaere Erik	18. Van den Berghe Joseph
7. Deck Martha en 2 pers familie	19. Van der Stede Maria
8. De Beer Denise, familie	20. Van Laere Nicole en familie
9. Derudder Denise, familie	21. Van Maele Robert, 2 pers familie
10. Devrome Agnes	22. Van de Putte Marie- Thérèse, familie
11. Dombrecht Gisele, familie	23. Van Hove Simonne
12. Ghyselincx Annie en familie	24. Vermaercke Magda
25. Verschuere Gaston, 2 pers familie	27. Pottier Nicole
26. Vereecke José en familie	28. Fol Georgette, 2 pers familie
29. Rogiers Rosette, familie	30. Christa Van Kerckhove
31. Hayen Denise	

Verontschuldigd:

- Stephane Van Staey, familie Muylaert Monique
- Katrien Van Gheluwe, familie Georgette De Smet

Aanwezige medewerkers:

Naam	Functie
Evelyne De Jaegere	directeur
Karen Vanoverbeke	Verantwoordelijke zorg

Datum opmaak: 29/09/2022	<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: 28/09/2022

Tom Van der Linden	Diensthofd keuken
Kelly Borgelioen	Diëtiste
Julie Callens	Ergotherapeute
Pieter Hendrickx	Diensthofd technische dienst
Nicole Blontrock	hoofdverpleegkundige

Marijke Van Hove, verontschuldigd

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

- Verslag vorige vergadering werd goedgekeurd
- Verslag wordt op papier aan de bewoners bezorgd, doorgemaid naar de familie en gepubliceerd op onze website
- Toegang tot de beschermde afdeling: nogmaals besproken met het team van de afdeling en onze technische dienst, we blijven bij sleutel en klavier vanuit belang dat bewoners de 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), Ineke (projectzorgkundige, afd 2), Chris (verpleegkundige, mobiele equipe)
Paramedisch team	
Directie & administratie	
Keuken, onderhoud en technische dienst	Vera (onderhoud)
Nachtdienst	

- Vraag voor foto van de nieuwe medewerkers: deze staat in onze huiskrant, die binnenkort verdeeld wordt aan de bewoners
- Kelly Borgelioen, de diëtiste, stelt zich voor aan de aanwezigen

3. Veiligheid: brandpreventie: cfr powerpoint

- Pieter Hendrickx, diensthofd technische dienst stelt zich voor aan de aanwezigen
- Voorstelling equipe technische dienst
- Voorstelling taken technische dienst oa bedbumper, project koekoek (vos, vloermuizen, eekhoorn,...) > voorstel van de techn dienst om eens rondleiding voor de bewoners te voorzien als alles ophangt (kastjes, insectenhotels, voedertafels,...)
- Project renovatie keuken
- Innovatie: maken van stukken die niet meer te verkrijgen zijn

<u>Datum opmaak:</u> 29/09/2022	<h1>Gebruikersraad</h1>	O Afdeling 1 O Afdeling 2 O Afdeling 3 O Afdeling 4
<u>Verantwoordelijke:</u> Evelyne De Jaegere, directeur		Kwartaal: 3 Jaar: 2022 Datum: 28/09/2022

- Opmerking van mr Devaere: veel lucht in de leidingen: belang van ontluichten, maakt veel lawaai 's nachts; belang van de installatie te ontluichten, heeft invloed op het verbruik
 - o Antwoord: technische dienst wil gerust de bewoner betrekken die deze input heeft gegeven, participatie
- Belang om elektrische toestellen te laten controleren door de technische dienst zodat toestel veilig is in gebruik/ kabels ok zijn,... > voorstel om de eerste week na opname, de kamer te laten nazien door de TD ism familie/ mantelzorger, evt stic-ker te voorzien op toestel indien ok zodat dit duidelijk is voor familie en TD; TD bekijkt dit

4. Stand van zaken: De nieuwbouw

- Cfr powerpoint
- Er kan nog geen concrete timing worden gegeven, wanneer er gestart zal worden met de bouw, verhuis,....
- Impact op de huidige bewoners, vb lawaaihinder- enerzijds kan er niet gebouwd worden zonder lawaai, anderzijds is het voor bewoners ook fijn om de bouwwerken te kunnen zien/ opvolgen
- Eens alles meer concreet is, zullen er zeker ook aparte infomomenten volgen over de bouw voor de bewoners en hun familie
- Grond basisschool is gekocht van Broeders van liefde
- Nu nog landschapsplan voor stad Gent voor de tuinrichting/ omgeving, vnl traag verkeer (fiets en voetgangers) door tuinarchitect
- Ingang via Oude Heerweg, parking ondergronds, ook fietsparking bovengronds voor bezoekers
- Er zal gewerkt worden met leefruimtes, livings met zitruimte en eetruimte > meer klemtoon op samen eten, eten als sociaal gebeuren, heeft veel meer positieve effecten voor de mensen dan elk apart te eten in de kamer + werken met bain marie wat voordeel heeft dat er meer keuze zal zijn ipv elk zijn plateau apart (en dus voorgepor-tioneerd)
- Oud gebouw blijft staat tot wanneer het nieuwe gebouw er zal staan; dan pas wordt oudbouw afgebroken en wordt verbinding tussen de 2 gebouwen gemaakt; iedereen blijft dus op zijn eigen kamer tot wanneer de nieuwe kamers klaar zijn
- Grotere nieuwe keuken wordt voorzien
- Aan de GAW is er geen verandering, wel mooi park omheen onze gebouwen!

<u>Datum opmaak:</u> 29/09/2022	<h1>Gebruikersraad</h1>	O Afdeling 1 O Afdeling 2 O Afdeling 3 O Afdeling 4
<u>Verantwoordelijke:</u> Evelyne De Jaegere, directeur		Kwartaal: 3 Jaar: 2022 Datum: 28/09/2022

5. Animatieaanbod: Blik op de toekomst

- Zomer: allerhande activiteiten, sfeerbeelden in de Powerpoint: aperitief, koffieklets, verschillende soorten bingo, bewegingsactiviteiten, muziekactiviteiten, theater,....
- Toekomst: mosselen, 16/11 kaas en wijnavond, modeshow, 29/9 schoenverkoop, 4/10 werelddierendag, 11/10 activiteit rond coming out day, 19/10 oliebollenkraam, ...
- Op sommige momenten is onze cafetaria dicht, dit omdat ze wordt gebruikt voor onze bewoners voor een grotere activiteit, graag uw begrip daarvoor; in oktober niet, wel 3x in november (8-16-17/11)
- 7/10 Verkoop kledij: namiddag modeshow; kledij staat ganse dag uitgestald en er is doorlopend verkoop mogelijk, tsn 10 -17u; nadeel dat New Milo de affiches maakt; betaling kan via bankcontact, via de factuur of contant
- Clubjes blijven om de 2 weken doorgaan; crea en brei
- Cafetaria: laatste verkoop is om 16.45u zodat de vrijwilligers op een correcte manier alles kunnen opruimen en afsluiten; graag uw begrip hiervoor. De cafetaria opent om 14u30.
- Opmerking: voor mensen die niet naar de eucharistie gaan op maandagnamiddag, zou er geen activiteit zijn op de afdeling
 - antwoord: er is op afdelingsniveau wel een weekkalender waar de activiteiten van de afdeling genoteerd staan, dit zijn kleinere activiteiten, ook soms individuele activiteiten; vraagt idd extra aandacht van het animatieteam om dit te blijven opvolgen en waarborgen

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

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 weekdays 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

Datum opmaak: 29/09/2022	<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: 28/09/2022

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.
- Bewoners en familie geven aan dat deze info zeer zinvol en concreet is, gestructureerd; dat het ook belangrijk is
 - Vraag: Wat doet een psychologe juist?
 - De vraag komt vanuit de huisarts, die overlegt met zijn patient en/ of familie > vandaaruit moet akkoord/ aanvraag komen; voorschrift is nodig, ook voor derdebetalersregeling mutualiteiten; psychologe rapporteert rechtstreeks aan de huisarts
 - 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

<u>Datum opmaak:</u> 29/09/2022	<h1>Gebruikersraad</h1>	<input type="checkbox"/> Afdeling 1 <input type="checkbox"/> Afdeling 2 <input type="checkbox"/> Afdeling 3 <input type="checkbox"/> Afdeling 4
<u>Verantwoordelijke:</u> Evelyne De Jaegere, directeur		Kwartaal: 3 Jaar: 2022 Datum: 28/09/2022

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

- Vraag om in verslag reeds initialen te noteren, wie de topic dient op te volgen
- Vraag om de vergadering korter te houden, om de aandacht van elkeen erbij te houden
- Vraag om rond 1 topic/ onderwerp te spreken
- Er wordt zinvolle info gegeven
- Verzekeringen zijn vorige bewonersraad aan bod gekomen, cfr vorig verslag
 - Bewoners die nog meegaan op reis met familie, wel belangrijk om op die momenten familiale verzekering te behouden
- K 215 mevr Van de Putte, normaal halve portie eten; graag bij vis op vrijdag een volledig portie
 - Antwoord: is doorgegeven aan de dietiste en aangepast op de maaltijdfile
- K 215 mevr Van de Putte: rolgordijnen mankeren en ramen gaan moeilijk open en toe
 - Antwoord: doorgegeven aan de technische dienst en vervangen van de gordijnen en reparatie raam, is gebeurd
- Mevr Mestdag H: de lift in de aanbouw: deur sluit niet steeds volledig aan waardoor de lift niet start
 - Antwoord: gekend probleem, onze technische dienst is hiermee bezig
- Mevr Dombrecht, familie: eet minder, er ligt vocht- en voedingsbalans op de kamer, waarom, wat gebeurt ermee, blijft dit op de kamer liggen?
 - Antwoord: een vocht- en voedingsbalans wordt opgestart in overleg met de huisarts, dietiste en verpleging en dit met een doel en voor een bepaalde periode, nadien worden daar acties aan gekoppeld en wordt dit in het dossier van de bewoner gestoken; dit was op vraag van de andere dochter opgestart en is ook gestopt, de documenten zijn nu in het dossier van de bewoner gestoken
- Mevr Anseeuw, familie: het valt voor dat eten teveel gezouten/ gekruid is, wordt dit voorgeproefd door de kok?
 - Antwoord: eten wordt idd bij aanwezigheid van diensthoofd of de dietiste voorgeproefd, indien opmerkingen, wordt dit direct aan de medewerkers teruggekoppeld; blijf dit zeker zo snel als mogelijk doorgeven, zodat hiermee aan de slag gegaan kan worden
- Mevr Deck, familie: dankbaar voor de duidelijke structuur waar men voor wat terecht kan, dankbaar voor de 3 maanden dat familielid reeds bij ons verblijft, wenst graag eens afspraak met de zorgverantwoordelijke

<u>Datum opmaak:</u> 29/09/2022	<h1>Gebruikersraad</h1>	O Afdeling 1 O Afdeling 2 O Afdeling 3 O Afdeling 4
<u>Verantwoordelijke:</u> Evelyne De Jaegere, directeur		Kwartaal: 3 Jaar: 2022 Datum: 28/09/2022

- Antwoord: afspraak wordt vastgelegd, Karen spreekt individueel overleg af
- Omgeving WZC, straten liggen niet goed, voor wandelingen; Stad Gent heeft reeds 2x wandeling gemaakt met Marijke en enkele bewoners om de knelpunten te inventariseren, lijvig verslag waarmee Stad Gent aan de slag zou gaan, geen timing gekend
- Vraag naar tandarts:
 - Toelichting door Karen dat de samenwerking met Gerodent is gestopt, cfr ook brief die bewoners en familie hebben ontvangen begin september
 - Doch samenwerking met groepspraktijk in SDW waar we 2 a 3x/ jaar een namiddag naartoe kunnen met onze bewoners, met rolstoelen en vrijwilligers of familie; ev namiddag gaat door op 21/11
 - Ook VPK van ons in het kabinet, ook met mondzorgdossiers
 - Belang benadrukt van min 1x/ jaar tandartsconsult, ook al heeft bewoner geen eigen tanden meer; gezondheid van de mond hangt samen met algemene gezondheid

Via mail:

1. De kamer van mama is meestal vuil, de stofvlokken vliegen in het rond, onder de tafel, onder het bed, in de hoeken. Op de plinten ligt er een laag stof en op de meubels kan je gewoon schrijven. Ik heb dit al meerdere keren gemeld op de dienst zelf, maar er is ondertussen nog niet veel verbeterd. Graag zouden we willen dat de kamer van mama regelmatig en grondiger geïmagineerd wordt.

We willen hierbij ook melden dat mama heel tevreden is over haar verblijf in Zonnehove.

Antwoord: mag steeds doorgegeven worden aan de hoofdverpleegkundige of de directie om korter op de bal te kunnen opvolgen; we zijn bezig met poetsplan zodat er structuur komt in het onderhoud van de woningen alsook de gemeenschappelijke ruimtes

2. Voorstel van familielid om de rolstoelen bijvoorbeeld maandelijks te wassen (bvb 'Carwash' organiseren)

Antwoord: is een logistiek taak die op dit moment door de zorg wordt opgenomen, op niet -reguliere basis; doch dit lijkt mogelijkheid om met vrijwilligers te organiseren; we bekijken dit met de verantwoordelijke van de vrijwilligers

3. Het aandachtspunt betreffend voeding, nl.vers fruit en groenten is in orde. Ik heb wel wat opmerkingen,

- Op het vorig overleg werd er vermeld dat er vuil was op de kamers. Ik moet vaststellen dat daar nog geen verbetering is, deze is nog steeds niet proper (bv. vuile vloervoegen in het toilet en stof op de kasten) Ik persoonlijk vind dat 1maal per week een kamer poetsen te weinig voor zorgbehoefte bij

Datum opmaak: 29/09/2022	<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: 28/09/2022

ouderen. In een ziekenhuis worden de kamers dagelijks geïmagineerd. Het is ook niet aangenaam voor de familieleden om op bezoek te komen in een vuile kamer.

Antwoord: cfr punt 1

- Ik stel vast dat de activiteiten ook bergafwaarts gaan. Activiteiten voor een week zijn nu. Maandag namiddag eucharistieviering en donderdagnamiddag groeten snijden. Wat doen de ergotherapeuten op maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag?

Antwoord: cfr punt 5

- Mijn moeder klaagt ook dat het personeel niet vriendelijk zijn. Is het mogelijk om daar meer toezicht op te doen? Ik persoonlijk vind dat de kwaliteit in de zorg op holistische visie in jullie WZC erg veel tekorten stelt. Ik zou graag eens het inspectierapport willen lezen welke score jullie is toegekend en wat jullie doen aan jullie werkpunten.

Antwoord: graag specifieke opmerkingen kort na de feiten aan de hoofdverpleegkundige of de directie te melden, concrete feiten en datum, zodat dit kan nagegaan worden, beluisterd worden en zn medewerkers kunnen aangesproken worden. U kan de inspectierapporten van alle WZC raadplegen via:

[Inspectieverslagen - Zorginspectie | Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin \(departementwvg.be\)](https://inspectieverslagen-zorginspectie.be/DepartementWelzijn,VolksgezondheidenGezin(departementwvg.be))

8. 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.

<p><u>Datum opmaak:</u> 29/09/2022</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: 28/09/2022</p>

Volgende gebruikersraad gaat door op donderdag 1/12/2022. Deze gaat eenmalig door om 14 uur en zal afgerond worden om 15u30 wegens WK wedstrijd van onze Rode Duivels. Op deze manier kunnen we in de cafetaria een activiteit houden voor de bewoners en in groep naar de wedstrijd kijken. Bedankt voor het begrip.