WZC Groenhof

September 2021

# Bewoners- en familieraad

**Verslag**

## Het verslag is terug te vinden op de website van WZC Groenhof.
## U kan het verslag ook uit dit kader halen om het te lezen.

Gebruikersraad Abeel – 07/09/2021 om 15u

Gebruikersraad Ceder/Den – 08/09/2021 om 15u

Gebruikersraad Beuk – 09/09/2021 om 15u

**Aanwezigen**

Ana Dias (hoofdverpleegkundige Abeel/Beuk)

Valerie Moerkerke (hoofdverpleegkundige Ceder/Den)

Eva Noyez (directeur)

Abeel: Freddy (bewoner), Freddy (familielid), Damienne (familielid), Evelyne (familielid), Claudine (familielid)

Ceder: Marcelline (bewoner), Marleen (familielid), Rogine (bewoner), Andre (bewoner)

Den: Mia (familielid), Daniel (familielid)

Beuk: Mieke (familielid), Caroline (bewoner), Jan (familielid), Micheline (familielid), Marcella (bewoner), Johan (familielid), Marc (bewoner)

# Vorige punten

Veel verschuivingen in personeelsbestand (omwille van zwangerschap, studies, nieuwe loopbaan, …) wordt al negatief ervaren?

- Abeel: Inderdaad nog soms het geval, maar heel goed dat nieuwe medewerkers worden voorgesteld in het krantje. De medewerkers wisselen sinds kort ook tussen alle afdelingen waardoor het kan lijken alsof er nieuwe medewerkers zijn. Niet als negatief ervaren.
- Ceder/Den: Geen enkel probleem, veel jobstudenten gezien in de zomervakantie
- Beuk: Geen probleem. Systeem van aandacht personen is niet echt gekend, zal worden toegelicht in een groen gazetje. Zeer tevreden met voorstelling nieuwe medewerkers in maandelijks krantje.

Rolstoelen zijn soms vuil

- Abeel: is oké enkel soms kruimels die erin blijven liggen, etensresten die op de schoot vallen en in de stoel blijven
- Ceder/Den: ook nog soms een vuile rolwagen
- Beuk: rolwagens proper, familie reinigt de rollator bv. soms zelf.

Durven bewoners en familieleden problemen melden of bespreekbaar maken?

- Abeel: geen probleem, open communicatie
- Ceder/Den: geen probleem
- Beuk: Het blijkt een algemeen gegeven dat bewoners niet snel iets aan ons melden, meestal gaat dit via familieleden omdat bewoners het niet nodig vinden dat het wordt gemeld. Voorstel om een neutraal persoon (stagiair) eens een rondvraag te laten doen).

Communicatie omtrent medicatie of valincidenten ontbreekt soms

- Abeel: het is eenmalig voorgevallen dat de familie pas laat op de hoogte was
- Ceder/Den: geen probleem
- Beuk: geen probleem

Detailzorg voldoende uitgevoerd?

- Abeel: Geen problemen, alles in orde
- Ceder/Den: Geen probleem
- Beuk: geen probleem

Te weinig onderhoud in het weekend waardoor kamers niet proper?

- Abeel: veel verbeterd, er is een mindere periode geweest. Eenmaal was een toilet zeer vuil, dit was niet aan het onderhoud maar aan de zorgverleners om deze proper achter te laten na een begeleid toiletbezoek
- Ceder/Den: Geen probleem, er wordt heel vaak gepoetst
- Beuk: Het vuilbakje in de badkamer is heel klein en wordt niet vaak genoeg geledigd. Wc is niet altijd heel proper, soms een geurtje. Logistieke medewerkers kuisen bij afruimen de tafel niet goed af, eens snel met een doek erover maar plakt achteraf nog. De stoelen en tafeltjes buiten worden niet regelmatig schoongemaakt.
- de afdeling om te zien wat er mis loopt.

Bij dessert ontbreekt soms serviet of bestek of bordje

- Abeel: bij confituurtaartje graag bestek
- Ceder/Den: het is verbeterd maar valt zelden nog eens voor. Gevraagd om ons meteen te verwittigen, zo kunnen we kijken waar het probleem zich bevindt.
- Beuk: men krijgt soms het verkeerde bestek. Een taartje met harde/krokante bodem lukt niet met een lepel, liever een vork.

Ontbijt: onsmeerbare botertjes.

- Abeel: n.v.t.
- Ceder/Den: n.v.t.
- Beuk: n.v.t.

Ontbijt: te weinig koffie kannetjes

- Abeel: n.v.t.
- Ceder/Den: koffie is net soms te warm om te drinken, bewoner laat dan afkoelen en vergeet om uit te drinken
- Beuk: er zijn voldoende kannetjes maar er worden nog steeds kannetjes gebruikt die kapot zijn, sneller weggooien dus. Er worden regelmatig nieuwe kannetjes bij besteld.

Middagmaal is gedaald in kwaliteit

- Abeel: er is een mindere periode geweest toen er een kok ontbrak, is nu terug lekker.
- Ceder/Den: idem
- Beuk: Er zijn heel wat ontevredenheden over de gaarheid van vis en vlees. Vaak is het vlees te ver gebakken, uitgedroogd, te taai. Voor mensen met een vals gebit of slechte tanden is het niet goed om te eten. Vanaf nu gaat de kok elke middag langs op

# Nieuwe punten

1) Keuken - maaltijden

Tevredenheid maaltijden

- Abeel: Tevreden. Vroeger waren er meer warme maaltijden 's avonds. Sommige bewoners vonden dit beter, andere vonden dit niet nodig. Heel fijn dat er alcoholvrije wijnen en bieren worden aangeboden, smaken ook lekker.
- Ceder/Den: niets op aan te merken. Een aantal bewoners krijgen er fingerfood.
- Beuk: minder tevreden; vooral de bereiding van vis en vlees.

Tijdstippen

- Abeel: Een aantal bewoners vinden het avondmaal in de zomer te vroeg. Er wordt met de logistieke medewerkers bekeken of we later kunnen opdienen.
- Ceder/Den: bij bezoek in het weekend komt het avondmaal soms ongelegen vroeg.
- Beuk: avondmaal zou ook wat later mogen. Soms jammer als men net tijdens het soepmoment naar de kiné of animatie is, er geen soep op kamer wordt achtergelaten.

Feestjes met familie – ideetjes? Regelmaat?

- Abeel: BBQ was heel in orde, zeer tevreden over, graag dat dit regelmatig terugkomt. Er kwam ook positieve commentaar op de aangepaste ontbijten op bv. de Franse feestdag.
- Ceder/Den: heel tevreden van het BBQ feest, voelde aan als een trouwfeest, een hotel. Eventueel eens organiseren in het weekend of op een avond, sommige mensen kunnen er in de week nooit bij zijn.

1) Properheid kamers

Abeel: Goed, beter dan vroeger. Eenmalig werd vergeten een toiletverhoger grondig te reinigen.

Ceder/Den: goed, er wordt heel regelmatig gepoetst. Opletten met properheid WC na begeleid toiletbezoek (zorgkundige moet het proper achterlaten)

Beuk: Algemeen goed, tafel en vuilbakje badkamer minder. In sommige badkamers ruikt het toilet.

2) Medewerkers

Info: Door verandering regelgeving (VIA 6 akkoord) – meer handen aan het bed, meer personeel. Nieuwe medewerkers worden voorgesteld in ons maandelijks Groen Gazetje.

Vriendelijkheid

- Abeel: zeer positief, iedereen altijd vriendelijk
- Ceder/Den: idem. Op deze afdeling werken er een drietal Franstalige zorgkundigen. Soms moeten ze er een Nederlandstalige collega bijhalen als ze iets niet verstaan. Op dit moment worden NL lessen ingepland voor hen. Voor andere families/bewoners was de Franse taal geen probleem.
- Beuk: zeer goed, alle disciplines altijd vriendelijk.

Bereikbaarheid en aanspreekbaarheid?

- Abeel: geen problemen
- Ceder/Den: idem
- Beuk: zeer goed, ook in het weekend zijn we telefonisch bereikbaar en krijg je gemakkelijk een bewoner aan de lijn. Alle medewerkers zijn behulpzaam.

Durft men melding maken wanneer er iets minder goed is?

- Abeel: Ja
- Ceder/Den: ja
- Beuk: het valt op dat de bewoners zelf niet snel iets aan ons melden, wel aan de families. Ze willen ons niet tot last zijn of vinden het niet nodig iets te melden.

3) Zorg

Medicatie / verpleging / doktersbezoeken

- Abeel: men heeft vertrouwen in de verpleging, zeer tevreden van het team. Indien nodig wordt er gecommuniceerd naar de families.
- Ceder/Den: goed. Tandarts bezoek mogelijk?
- Beuk: goed, alles wordt goed opgevolgd

Algemene zorg (zorgkundigen) bv. beloproepen beantwoorden

- Abeel: niets op aan te merken
- Ceder/Den: goed
- Beuk: zeer goed, altijd iemand te vinden in de gang, beloproepen worden zeer snel beantwoord.

Overleg – voldoende? Inspraak?

- Abeel: alles in orde
- Ceder/Den: Goed. Vraag van één familie om eventueel samen met hen één keer per jaar de evolutie van de bewoner te bespreken met de verschillende disciplines (nu gebeurt dit intern op het MDO één keer per jaar)
- Beuk: voldoende inspraak

2) Ergo – animatie – kine

Tevredenheid kine?

- Abeel: zeer tevreden
- Ceder/Den: idem
- Beuk: idem.

Activiteiten aanbod? Voldoende?

- Abeel: ja, tevreden
- Ceder/Den: ja, tevreden. Fijn dat er in thema's gewerkt wordt zoals tour de France, olympische spelen, .. Activiteiten zijn aangepast aan alle bewoners.
- Beuk: idem. Twee bewoners met jongdementie vinden dat er nog wat meer activiteiten zouden mogen gericht zijn op de jongere bewoners.

3) Varia

Verjaardagen bewoners: vroeger boeket bloemen, nu persoonlijk verjaardagsontbijt op de dag zelf. Verjaardagsfeestjes per maand gaan ook nog steeds door.

Volgende gebruikersraad bij voorkeur in het weekend of op een avond?

Zeer hoge vaccinatiegraad: alle medewerkers zijn gevaccineerd en 98% van de bewoners.

# Algemene opmerkingen

Abeel: Pluim omwille van hoe we in Groenhof zijn omgegaan met de Covid-periode en de uitbraak. Algemeen zijn de aanwezige bewoners en familieleden het erover eens dat ze nergens beter kunnen zijn.

Ceder/den: Opmerking van bewoner die niet aanwezig was omdat hij hier tevreden is: alle disciplines positief, "alle punten voor Groenhof".

Beuk: Van één bewoner verdwijnen soms slaapkleedjes, wasserij? Een familie vraagt om extra waakzaam te zijn op hydratatie. Algemeen is er voor de Beuk-gang nog wat werk aan het middagmaal, en onderhoud van de kamers. De problemen worden onmiddellijk aangepakt.

**Alle bewonersraden zijn constructief en gezellig verlopen. Bedankt voor jullie aanwezigheid!**