



DE WINGERD
woon- en zorgcentrum

**VERSLAG VAN DE BEWONERSADVIESRAAD WONINGEN 1 TOT 8
's Hertogenlaan 73, 3000 Leuven.**

Woensdag 9 september 2009

Aanwezig

Verontschuldigd

Voor De Wingerd

Manu Keirse, voorzitter van de Raad van Bestuur
René Dom, ondervoorzitter van de Raad van Bestuur
Rudiger De Belie, directeur
Lydia Trap, voorzitter
Nele Gaeremynck, verantwoordelijke voor de bewonerszorg
Brenda Van Espen, verpleegster, sociale dienst
Hein van den Brempt, verslaggever

Start van de vergadering om 20u05

De voorzitter heet iedereen van harte welkom en stelt de panelleden voor.

Goedkeuring verslag vorige vergadering

Het verslag van de vergadering van 17 juni wordt goedgekeurd.

Opvolging van de items die besproken werden op de vorige vergadering

De presentatie van de uiteenzetting van Dr. Liessens is nog niet op de website verschenen. Wij hopen dat dit alsnog zal gebeuren.

*Weinig personeel, jonge groep verzorgers, inzet kine en ergo, problemen bij het baden.
Vraag aan directeur: wat is er ondertussen gebeurd?*

Familielid:

Soms stelden we in Woning 7 vast dat er niemand aanwezig was, zelfs van 2 tot 5
We stellen geen verbetering vast, integendeel.

Nele:

Er is meer personeel, in juli – augustus is het al vrij goed gelukt van meer personeel te kunnen inzetten, soms echter niet wegens wegwerken van overuren en bij onvoorziene afwezigheid van personeel. De planning van september is nu volledig ingevuld.

Familieleden:

Tussen Woning 7 en 8 zijn de deuren dikwijls dicht als de woningen gekoppeld zijn. Soms doen de bewoners de deuren zelf dicht omdat ze in de tocht zitten. Waarom kan geen andere oplossing gevonden worden? Als in woning 6 iemand ziek is, waarom wordt dan een personeelslid uit woning 8 weggehaald?

Nele:

Hier kreeg de zware zorg voorrang.

Familieleden:

Kan een pool van vrijwilligers functioneren? Er werd afgesproken dat er communicatie zou zijn over de “leegstand”. Dit is niet gebeurd.

Directeur:

Dit moeten we herpakken, het is inderdaad niet goed opgevolgd. Eind juni was het nodig nog meer te koppelen. We kregen mandaten bij, maar ondertussen hebben we evenveel medewerkers verloren.

Nele:

We zijn op zoek naar nieuwe mensen, het probleem is nog niet opgelost...

Familielid:

Vb. gisteren, het was heel warm; van kwart voor twee tot twintig na drie was er niemand.

Familielid:

De dinsdag voordien: we hebben de tafel gezet, eten gegeven. Er was niemand.

Directeur:

We kijken dat grondig na en bespreken dat met de betrokkenen.

Familielid:

Ik wil elke dag komen helpen, maar de kasten zijn dicht, ik kan zelfs geen pamper vinden.

Directeur:

We bekijken of we een sleutel kunnen leggen op woningniveau.

Familieleden:

Waarom zijn de kasten op slot? Ik stelde vast dat de apotheekkast open was, en de andere gesloten. Dit is de omgekeerde wereld! Het is niet zichtbaar dat er vijf personen zijn bijgekomen.

Nele:

Er zijn vier en een kwart mandaten bijgekomen. Ook is er een halftime kinesiste voor woningen 5-8. bijgekomen, die zorgt voor relaxatiebaden. Ook de comfortzorg wordt aangepakt

Familielid:

In woning 8 was een poetsvrouw eten aan het geven. Mag dat, is ze verzekerd?

Directeur:

Bij dit integrale concept is iedereen betrokken, ook de poetsdienst wordt toegewezen aan een woning, vb. voor hulp bij ontbijt. Dit geeft het voordeel van de identificatie met de woning.

Familielid:

Principes zijn niet voldoende. Er moet een apparaat achter staan. Nu blijft het bij principes, dit is een tekort.

Directeur:

Ik steek mijn hand uit: we zullen dit tweede jaar één en ander realiseren!

In december moeten veel punten verbeterd zijn, en de communicatie moet nog op punt gesteld worden. Daar moet aan gewerkt worden.

René Dom:

Ik hoor concrete dagen en momenten dat er problemen zijn, dus het werkt goed in vele gevallen. Er zijn dus momenten dat het niet werkt. Vb. iemand valt weg door ziekte. Dit kan niet vermeden worden. Nu er meer personeel is zal de toestand moeten verbeteren.

Nele:

Je mag mij mailen als er problemen zijn, dan bekijk ik dat.

Familielid:

Bij ziekte moet een reserve-pool klaarstaan. In het onderwijs gebeurt dit ook.

René Dom:

Akkoord, ik wil niet per se alles goedpraten, de directie geeft tekorten toe, het beheer zet mensen bij, die 5 personeelsleden zien we niet, het concept brengt meer nood aan rechtstreekse opvolging mee...

Familielid:

Wie is verantwoordelijk als er iets gebeurt wanneer niemand aanwezig is?

Manu Keirse:

De discussie werd vroeger reeds gevoerd: zijn we bereid, als de overheid niet drastisch over de brug komt, om met inventieve maatregelen de problemen op te lossen? We wisten dat we op bepaalde woningen moesten koppelen, we proberen de organisatie steeds perfecter op punt te stellen, maar het blijft werken met mensen, dus kunnen er altijd tekortkomingen

optreden. De deur tussen de woningen zou er dan niet geweest zijn. We hoopten op voldoende financiële steun. Dit is niet gelukt.

Familielid:

Vb. in woning 7/8 kreeg één woning dessert, de andere woning niet! Mensen in woning 8 wilden drinken, er waren geen glazen! Ik heb het personeel zien koffie drinken, maar in de living nooit een fles water gezien, en zeker geen glas...

Directeur:

Dit is begrepen, we noteren het. Belangrijk is dat we dit afspreken: er zullen veel minder koppelingen nodig zijn. Bij ziekte, onverwacht, vergadering enz. mogen we niet meer kunnen zeggen: de woning staat alleen.

Familielid:

Ik heb dit bij mijn moeder, die hier nu twee jaar is, niet gezien, nooit.

Directeur:

Ik wil dit in het verslag opgenomen zien: als een woning gekoppeld is is ze niet alleen.

Familielid:

Niet akkoord: de bewoner voelt zich wel alleen als woning gekoppeld is

Manu Keirse:

Het is zo gepland dat in dat geval het personeelslid de tijd verdeelt tussen de twee woningen.

Familielid:

We moeten pragmatisch zijn. Zet de mensen dan samen.

Directeur:

De mensen kunnen bij elkaar op visite gaan...

Familieleden:

In een aantal woningen loopt het perfect, dus zou ik in deze woningen geen verandering willen zien. In één woning was niemand aanwezig, en ik zie buiten drie verplegers rondlopen. In elke woning moet het perfect lopen! Daar hebben we recht op.

Directeur:

Er zijn ook veel positieve dingen, het is nu opnieuw herfst, we werken er aan!

Manu Keirse:

We gaan kijken: hoe komt het dat het in bepaalde woningen goed gaat. We moeten daaruit dan leren om ervoor te zorgen dat dit in elke woning gebeurt.

Nele:

Vanaf oktober komt iemand, met ervaring, in die woning 8 waar jonge mensen zitten.

Andere punten van het verslag

De binnentuintjes zouden worden afgesloten. Hoe staat het daarmee?

Directeur:

De prijzen lagen niet goed, we hebben opnieuw prijzen aangevraagd. In het najaar zou dit moeten gerealiseerd worden.

De rolstoelen zouden gepoetst worden?

Familieleden:

Dit is niet gebeurd!

De wasserij: de kledij zou door de familie zelf moeten getekend worden. Een audit was bezig...?

Directeur:

De firma die het linnen extern wast, kwam het interne proces bekijken (krimpen, verdwijnen): het verdwijnen is te wijten aan het wegvallen van het etiket, het was niet goed ingekleefd... Dus: niet meer inkleven, maar naaien.

Familielid:

Waarom worden de niet herkenbare kledingstukken niet getoond?

Directeur:

Er zijn twee "kijkdagen" georganiseerd, daar kwam weinig volk op af. Het krimpen is te wijten aan een verkeerde droogtijd en -temperatuur. Dit zou nu op punt gesteld zijn. Feit is ook dat de kledij niet in de juiste kasten terechtkomt. Ik vraag alertheid, ook van de familie. Voor elke nieuwe bewoner wordt nu een inventarislijst gemaakt en ondertekend, en elk nieuw kledingsstuk wordt in de inventaris opgenomen.

Een systeem van scanning van de kledingstukken (met barcode) werd overwogen. Dit is echter zeer duur.

Er waren sleutels tekort. Die werden bijbesteld? Nog problemen?

Familielid:

Moeder heeft geen "badge" of nep-uurwerk.

Directeur:

Dit moet in orde zijn!. Woning 8 zullen we eens speciaal onder de loep nemen.

Familielid:

Mijn tante was ziek (woning 8). Ik ben naar 7 gegaan. We vroegen een dokter. Hij was in verlof en er was geen vervanger!

Nele:

Er is later wel een arts bijgeroepen. Indien noodzakelijk lossen we het op met telefonisch advies.

Manu Keirse:

De medische organisatie zorgt ervoor dat er altijd iemand op korte termijn kan bereikt worden. Wees gerust: die organisatie staat op punt. Er wordt wel geëvalueerd voor een arts uit een andere taak wordt weggehaald.

Lydia:

Tot hier het opvolgen van de punten uit het verslag;

Toelichting Manu Keirse over de aangekondigde prijsverhoging.

De brief is rondgestuurd. Het dossier werd naar Economische Zaken gestuurd en goedgekeurd. Het is een substantiële verhoging, we vonden dat er meer personeel moest ingezet worden. Dit was het grote argument, we hadden het liever uitgesteld. De RIZIV-factor is maar één element. We hadden dit misschien al moeten doen vanaf het moment van de verhuizing.

Familie lid:

Binnen een jaar zal er dus een verlaging zijn? (als RIZIV de 5 euro wel bijpast). Als we een hogere toelage krijgen zullen we weer bekijken of er nieuwe verantwoorde dagprijzen kan aangevraagd worden. Wees er zeker van dat we steeds, zoals bij de omheining, de goedkoopste alternatieven zoeken. En we zullen alle middelen inzetten om de kwaliteit te verzekeren.

Directeur:

Vergeet ook niet dat we, als één van de enige instellingen in Vlaanderen, met een all-in prijs werken. Economische zaken zegt ook dat het een billijke prijs is. Als we de bijkomende kosten er zouden bijtellen wordt dat 14 % meer, dus in de buurt van 58 – 59 euro. Daarom heeft Economische Zaken ingestemd. De medische kost is laatste 5 jaar enorm gestegen.

Familie lid:

Welke aspecten noopten u vooral tot deze maatregel?

Manu Keirse:

De personeelskost slurpt 70% van het totale budget op. Dus vooral personeelskost. De voorzieningen van overheidswege. Een probleem is ook dat de aanpassing van de anciënniteit soms pas na jaren door de overheid wordt verrekend.

Familie lid:

De inzet die wij familieleden hadden voorgesteld zijn bij gebrek aan informatie vanwege De Wingerd nooit gerealiseerd. Misschien was de verhoging niet nodig geweest.

Manu Keirse:

We moeten beide dingen kunnen inzetten: èn hulp familie, èn nieuw personeel.

Familie leden:

Elke dag Yoghurt als dessert, kan dit niet verbeteren? Wat is er mis met een stuk taart aanbrenge vanuit de keuken?

Directeur:

Wilt u alsjeblief geen karikatuur maken van het eten. Ik krijg elke dag evaluatie van de maaltijden en ik proef ook elke dag. Vanaf volgende maand kan in elke woning elke dag een eigen dessert maken, zoals dit van bij de aanvang voorzien was. Elke zondag is taart voorzien.

Familielid:

Mijn moeder is gevallen, haar bril is stuk. Dekt de verzekering de kosten?

Directeur:

De verzekering komt tussen als een derde de oorzaak is.

Familielid:

In het algemeen is dit een goed project, mijn moeder is hier zeer goed. Dit belet niet dat er zaken kunnen verbeterd worden. Maar: wanneer gaan we resultaten zien van deze prijsverhoging? Er moet op bepaalde punten een resultaatsverbintenis zijn.

Manu Keirse:

In de Raad van Bestuur moet iemand ons erop attenderen als er uit de verslagen van de bewonersadviesraad blijkt dat er hier en daar iets niet klopt. We zouden natuurlijk graag hebben dat alles overal zeer goed draait.

Familielid:

Ik zou dan wel overal iemand willen aanwezig zien.

Toelichting bij het ontslag van Dr. Liessens

Er kwam een voorstel van St. Camillus. Die kampten met een tekort aan psychiaters. Dr. Liessens stond dus voor de keuze, en hij heeft gekozen voor St. Camillus. Jammer, hij was een meerwaarde voor onze instelling. Als de nood het hoogst is moeten mensen ingezet worden. Dus gaan we op zoek naar een nieuwe psychiater. Dr. Triau is de neuroloog. We houden u op de hoogte

Familielid:

Ik stel vragen bij de continuïteit.

Directeur:

Dr. Triau, neuroloog, wordt voorlopig ingezet over het hele huis vooral voor de acute zaken. Hij laat zich natuurlijk ook adviseren door de "huisartsen" van De Wingerd. We zullen overleg houden op woningniveau, nu is dat per twee woningen. Dit is belangrijk voor de briefing als mensen elkaar opvolgen

Familielid:

Ik wil hier in naam van alle familieleden mijn waardering uiten voor Dr. Liessens.

De nieuwe zorgcoördinator voor woningen 5-8, hoe staat het daarmee?

Directeur:

We gaan mensen verliezen, maar ook anderen bijwinnen. Ik wist dat dit ging gebeuren. Dit was ingecalculleerd en mag ons niet somber maken. We zoeken mensen die zich kunnen vinden in dit project, alleen staan voor 8 mensen is niet eenvoudig. Wat de zorgcoördinator

betreft hadden we zes kandidaten. We hebben de beste gekozen, een 40-jarige dame. Alleen: de dame moet 3 maanden vooropzeg geven. Ten vroegste 15 oktober, ten laatste in december zal ze aan de slag kunnen gaan. De zorgcoördinator zit teveel in haar bureau. Daar wordt aan gewerkt. Ofwel wordt een verpleger tijdelijk zorgcoördinator, ofwel neemt Nele gedurende 2 maanden die taak op zich.

Familielid:

De aanwezigheid van de zorgcoördinator op deze vergaderingen zou goed zijn.

Directeur:

Misschien wordt zij beter op de hoogte gebracht via het verslag. Het bestuur zegt tot op vandaag: hou de zorgcoördinator er buiten.

Familielid:

Ik heb vragen bij de hygiëne. In de badkamer vind ik zelden een druppel water op de grond. Mijn vrouw is nooit in bad geweest. Krijgt iedereen minstens 1 x per week een douche?

Nele:

De badkamer is bestemd voor relaxatie-oefeningen. In de kamer heerst een douche cultuur.

Familielid:

De douche is droog en pluizig. De toestand van de WC is zeer bedenkelijk

De contracten zouden aangepast worden

Directeur:

Er zijn om diverse redenen nog geen aangepaste contracten.

1. Discussie met de stad Leuven over de vier domiciliëringsadressen Leuven wou dit tot in december niet aanvaarden.
2. De kapster kon van in december en januari niet wekelijks bezocht worden
3. De prijs zou veranderd worden
4. Het gebruik van de rouwkamer moest aangevraagd worden

De contracten met de nieuwe prijs zijn klaar. Ze zijn verzonden naar de Vlaamse overheid. Iedereen krijgt het nieuwe contract ter ondertekening voorgelegd. Als er vragen rond zijn worden zitdagen georganiseerd om dit te bespreken

Familielid:

Krijgt iedere bewoner de toelagen waar hij/zij recht op heeft?

Directeur:

Brenda informeert de mensen reeds bij het eerste contact.

Brenda:

Ik zal dit zeker bij de nieuwe mensen natrekken...

Directeur:

De prijsverhoging betekent 150 EUR per maand erbij. Als men dit niet ziet zitten moet men zich tot het OCMW richten, en niet wachten tot de kas leeg is. Wanneer iemand hiermee in de problemen kan er steeds met de directeur gesproken worden.

Lydia:

De informatie over de zitdagen zal op de website verschijnen, er is ook een dementiepraatcafé voorzien met Hubert Van Hellemont van het OCMW..

Het lokaal dienstencentrum (LDC)

Directeur:

Vanaf 1 september is een centrumleider aangeworven: Liesbet Volders. Het gaat over een werking die ook de valide mensen zal kunnen aanspreken. We zoeken medewerkers vb. fotografie, taallessen, PC/Internet, macramé, schilderen..

Familieleden:

Het gebruik van de lokalen, wordt daarvoor betaald? Er zijn nu al vrijwilligers te kort, dus concurrentie voor De Wingerd zal een probleem vormen. Is dit wel een geschikte locatie voor een LDC? Zijn de restaurantprijzen niet te hoog?

Directeur:

Het Grand Café wordt gedeeld met het LDC. De uitbating van het LCD zal gebeuren zonder geld vanuit de anderen voorzieningen.

Familieid:

Zullen de bewoners ook kunnen deelnemen aan de activiteiten van het LDC?

Directeur:

Vraag is hoe een een valide senior reageert op aanwezige storende dementen. De voorzieningen die de Vlaamse overheid subsidieert is niet voor onze mensen. Vier van de 6 LDC's in Leuven zijn OCMW-centra en ze zijn deficitair. Wij zijn een VZW en hebben een andere manier van werken.

Familieid:

Ik zou graag zien dat het tafeldekken en het eten op mekaar aansluiten en dat de bewoners niet een uur lang op hun eten zitten te wachten.

Lydia:

Jammer genoeg is er geen tijd voor andere agenda punten.

Directeur:

Op 19 en 20 september is het werelddementiedag. Er zullen veel witte balonnen te zien zijn. Er zal een flyer liggen met vadergedichten van Rosemie Mels. De mensen kunnen die meenemen naar huis of laten vliegen...

De schilderijen in de gangen zijn van een bewoonster van De Wingerd.

Er is op 22 november een TV-mis met Pater Piet. Het scenario is mee door twee familieleden opgesteld.

Om 22u20 sluit de voorzitter de vergadering. Lydia bedankt de aanwezigen en citeert Dr. Liessens: "*We moeten er naar streven om de mensen hier te laten wonen en leven in een sfeer van respect, veiligheid en genegenheid*". Zij heeft de indruk dat dit ook hier gebeurt, en zou dit ook aan deze vergadering willen toewensen.

<p>De volgende vergadering zal doorgaan op woensdag 25 november 2009 om 19.30 uur</p>
--