

Verslag gebruikersraad Zwaluwneest – 28/11/2019

1. Een kaas-en wijnavond of een gebruikersraad?

De Vlaamse Overheid verwacht dat ieder woonzorgcentrum één keer per kwartaal een gebruikersraad organiseert. Het doel van zo een gebruikersraad is het reilen en zeilen van een woonzorgcentrum te bespreken, adviezen te formuleren, wensen en klachten te bespreken. Het verleden leerde ons dat de interesse vrij beperkt was. Tevens werden er onderwerpen besproken die heel specifiek waren voor één bepaalde woongroep.

Daarom werd er een alternatief uitgewerkt. Een kaas- en wijnavond voor bewoners, familie en personeel. Het doel blijft hetzelfde, maar het kader is anders. Een gezellige avond waar bewoners, familie en personeelsleden elkaar beter leren kennen en in een ongedwongen sfeer dingen het leven in de woongroep bespreken.

Een rondvraag bij bewoners en familie leert dat dit een schot in de roos was. Alle bewoners waren aanwezig, 70% van de bewoners die familie hebben waren aanwezig en bijna alle personeelsleden, inclusief directie en dagelijks verantwoordelijke. We zullen dit vanaf nu dus ook twee maal per jaar organiseren. Voor de andere twee gebruikersraden zoeken we ook naar een mooi alternatief.

Hieronder vindt u een verslag van de aangehaalde punten. Indien er nog items zijn die u niet terugvindt in dit verslag vragen we u dit te laten weten.

2. Tevredenheid over de dagelijkse zorg

Er is een grote algemene tevredenheid over de zorg. Wanneer er gebeld wordt reageert het personeel erg snel.

Daarnaast is het personeel steeds vriendelijk en gedienstig. Er heerst vertrouwen in de zorg. Het personeel heeft een positieve en liefdevolle ingesteldheid. Er werd een voorstel geformuleerd om indien mogelijk nog meer met 'vaste' personen te werken.

3. Tevredenheid over het wonen

De bewoners zijn over het algemeen tevreden, maar men mist toch hun thuis van vroeger. Anderen voelen zich hier wel thuis. Er is duidelijke verbetering merkbaar met betrekking tot het wonen, het personeel doet zijn best om voor de bewoners een thuisgevoel te creëren. De kamers (type I) zijn wel aan de kleine kant. Op de tweepersoonskamers is er weinig privacy.

De wachttijd bij een technisch probleem (bv lamp die stuk is) kan beter.

4. Tevredenheid over de sfeer

Algemene tevredenheid. Er zijn veel kansen om nieuwe mensen te leren kennen. Bewoners zitten wel vaak alleen op de kamer. Graag hen actief stimuleren om meer in de living te (blijven) zitten. Het Zwaluwnest heeft een heel gezellige zithoek maar er wordt te weinig gebruik van gemaakt.

Er heerst een gezellige sfeer, er wordt tijd gemaakt voor de bewoners.

Bewoners voelen zich hier veilig.

Op de woongroep wordt ook aan de familie koffie aangeboden. Hierdoor voelt ook familie zich zeer welkom!

5. Tevredenheid over de communicatie

Er wordt goed gecommuniceerd. Zo wordt familie bijvoorbeeld zelf aangesproken wanneer er een medicatie incident is gebeurd. Dit was in het begin een probleem. Is wel verbeterd nu. Communicatie tussen het zorgpersoneel onderling met betrekking tot de zorgafspraken en medicatie kan wel beter.

Wanneer de arts gebeld moet worden, wordt vooraf de familie verwittigd. Dit wordt geapprecieerd, maar achteraf komt de informatie van het doktersbezoek niet altijd tot bij de familie. Er mag dan korter op de bal gespeeld worden.

De familie wordt zeker betrokken bij de zorg voor moeder/vader, maar er mag nog meer gecommuniceerd worden over de dagelijkse zorg.

Alle activiteiten en overlegmomenten worden goed aangekondigd en gecommuniceerd.

Als bewoners nood hebben aan een babbeltje vindt men steeds een luisterend oor.

Er kan open gepraat worden over alle onderwerpen.

Algemene tevredenheid over MDO/ZAO. Wel graag in de gaten houden dat dit bij alle bewoners halfjaarlijks gebeurt.

Graag in de toekomst de uitnodigingen voor het kerstfeest ook per mail verzenden.

Over het algemeen mag er volgens familieleden meer gecommuniceerd worden via mail.

6. Tevredenheid over de activiteiten

Algemene tevredenheid over de activiteiten. Dit breekt de dag. Er wordt graag met de kaarten gespeeld.

Er is zeker voldoende aanbod van activiteiten. Families hebben het gevoel dat er hier meer activiteiten worden aangeboden dan in andere woonzorgcentra.

De kaas – en wijn avond was zeer geslaagd. Dit is zeker voor herhaling vatbaar.

Er mogen meer muzieknamiddagen georganiseerd worden.

Indien er een mogelijkheid bestaat: Nog meer vrijwilligers inschakelen om bijvoorbeeld meer activiteiten buitenshuis te kunnen organiseren.

7. Tevredenheid over de maaltijden

De maaltijden zijn zeker ok. Er is voldoende afwisseling.

De soep is steeds lekker. Er wordt wel vaak gehakt geserveerd.

Familie is niet op de hoogte van het feit dat zij ook kunnen komen eten 's middags in het buurtrestaurant

Graag 's middags wat meer friet met mosselen op het menu en 's ochtends meer spek met eieren.

Er mag minder melk in de melkkannetjes gedaan worden. Op die manier gaat er te veel melk verloren.

Team van Zwaluwnest.