

## OUDERENVOORZIENINGEN OCMW HAMME JAARVERSLAG 2023



*Lachrimpels  
zijn onze trofeeën ...*

## VOORWOORD

Beste lezer

2023 was een actief jaar op vele vlakken. Er werden heel wat beleidsdocumenten en reglementen aangemaakt en geactualiseerd. Zo is er voor vast verblijf in het woonzorgcentrum sinds juli 2023 een nieuw opnamebeleid van kracht. Belangrijke accenten daarin zijn de vereiste van zware zorggraad voor opname en een verdere uitwerking van de lokale binding en andere voorrangsregels. Voor sociaal restaurant de Wuiten en het seniorenrestaurant van het WZC werden nieuwe huishoudelijke reglementen opgesteld. In de gebruikersovereenkomst voor het vervoer van de gasten van en naar het centrum voor dagverzorging Den Oever werden enkele wijzigingen doorgevoerd. Het ochtendvervoer naar Den Oever werd in 2023 vijf dagen per week gegarandeerd dankzij de inzet van een enthousiaste vrijwilliger.

Er werden ook verschillende procedures geëvalueerd. Zo werd onder meer de procedure rond vermissing geactualiseerd en een nieuwe procedure over grensoverschrijdend gedrag opgesteld en goedgekeurd. Ook het hitteplan werd geactualiseerd. Er werden bijkomende zonnewerende folies geplaatst en extra hittemaatregelen voorzien om onze bewoners te beschermen in periodes van hoge temperaturen.

Voor het toekomstig lokaal dienstencentrum op zorgsite de Wuiten in de Hospitaalstaat werd een voorlopige erkenning verkregen van de Vlaamse Overheid. In 2024 worden verdere stappen gezet richting definitieve erkenning en concrete opstart ervan.

Voor de dienstverlening van de ouderenvoorzieningen werd een nieuw organogram uitgetekend en een nieuwe personeelsformatie bepaald. Die zal in 2024 worden geïmplementeerd door extra aanwervingen voor een aantal bestaande en nieuwe functies. In 2023 werden aanwervingsexamens georganiseerd voor woonleefbegeleider, ergotherapeut, zorgkundige, hotelmedewerker, diensthoofd huishoudelijk onderhoud en zorgcoördinator. Op het jaareinde 2023 waren er nog selectieprocedures lopende voor hulpkok en zorgkundige.

Ook in 2023 waren heel wat werkgroepen actief. We hebben de samenstelling ervan geactualiseerd en de doelstelling van elke werkgroep scherpgesteld. Over de werking van onze werkgroepen leest u verder meer in dit jaarverslag.

Vorig jaar hebben we het bezoek gekregen van heel wat inspectiediensten. Het betrof ongeplande reguliere bezoeken zonder concrete aanleiding van de Zorginspectie en het Federaal Agentschap voor de Voedselveiligheid, zowel in De Wuiten als in het woonzorgcentrum. We kregen mooie evaluatierapporten met slechts een beperkt aantal remediëringspunten. Die werden in een actieplan gegoten en uitgevoerd.

Tevredenheid van onze bewoners, gasten en bezoekers dragen we hoog in het vaandel. We zijn in 2023 aan de slag gegaan met de resultaten van de bewonersbevraging WZC van 2022 en hebben nieuwe tevredenheidsenquêtes georganiseerd voor de gebruikers van het sociaal restaurant en de gasten van het centrum voor dagverzorging.

Op het vlak van wonen en leven werden er heel wat animatieactiviteiten, optredens en kleine en grote evenementen georganiseerd. Speciale vermeldingen mogen er zeker zijn voor onze Openhuisdag en de inrichting en opening van ons bruin café 'Bij Bolle' in residentie Den Eendengaerd. Daarover leest u meer in dit jaarverslag.

Op infrastructuurgebied werd een nieuwe fietsenstalling ontworpen voor het woonzorgcentrum. Die wordt in 2024 gebouwd. Bouwproject De Wuiten in de Hospitaalstraat (assistentiewoningen en kinderdagverblijf) werd definitief opgeleverd. De laatste realisatie daar was een gedeeltelijke heraanleg van de parking. Ook in de Hospitaalstraat zal er in 2024 een nieuwe fietsenstalling komen voor de bewoners van de assistentiewoningen aldaar. Daarvoor werden in 2023 de nodige voorbereidingen getroffen.

We hebben het voorbije jaar sterk ingezet op de samenwerking tussen de verschillende ouderenvoorzieningen van OCMW Hamme. Dat bezegelen we door voortaan een geïntegreerd jaarverslag voor te stellen voor het woonzorgcentrum, het centrum voor dagverzorging en de residenties assistentiewoningen en serviceflats.

Ik wens u alvast veel leesplezier.

Andy Dilles  
Directeur ouderenvoorzieningen

## INHOUD

1.	POSITIONERING BINNEN HET HAMSE AANBOD.....	6
2.	BEHEER WZC MEULENBROEK .....	7
2.1	Kortverblijf .....	7
2.2	Duurzaam verblijf .....	8
3.	CENTRUM VOOR DAGVERZORGING DEN OEVER .....	12
3.1	Openingsdagen en aanwezigheden .....	13
3.2	Zorgprofiel .....	13
3.3	Bezetting .....	14
3.4	Opmames .....	16
3.5	Stopzettingen .....	17
3.6	Profiel van de gasten .....	17
3.7	Dagprijs .....	18
3.8	Activiteiten .....	18
4.	KWALITEITSPANNING.....	231
5.	WERKGROEPEN.....	23
6.	WERKING .....	34
6.1	Wonen & Leven .....	34
6.2	Activiteiten .....	35
6.3	Speciale maaltijden .....	37
7.	COVID-19 .....	40
8.	SENIORENRESTAURANT EN SOCIAAL RESTAURANT .....	41
9.	INVESTERINGEN .....	43
10.	KLACHTENBEHEER.....	49
10.1	Geregistreerde klachten in 2023 .....	49
10.2	Overzicht klachten 2021 - 2022 - 2023 .....	49
11.	PERSONEEL .....	51
11.1	Nieuwe personeelsformatie .....	51
11.2	Vorming en opleiding .....	51
11.3	Gemiddeld aantal VTE zorg per kwalificatie .....	53
11.4	Effectief zorgpersoneel versus financieringsnorm .....	54
11.5	Loonkost versus financiering .....	55
11.6	Vrijwilligers .....	56
12.	ASSISTENTIEWONINGEN EN SERVICEFLATS .....	58
12.1	Doelgroep .....	58
12.2	Doelstelling .....	58
12.3	Infrastructuur .....	58
12.4	Dienstverlening .....	60
11.4	Samenstelling van de bewoners .....	62

11.5 Noodoproepen.....	63
11.6 Activiteiten.....	63
11.7 Renovatiewerken.....	66
11.8 Financiële regeling.....	66
11.9 Inspectie en verlenging van erkenning .....	66

## 1. POSITIONERING BINNEN HET HAMSE AANBOD

In Hamme zijn er in totaal 2 woonzorgcentra waarvan 1 woonzorgcentrum (WZC Meulenbroek) door het OCMW wordt beheerd. Er is in Hamme 1 centrum voor dagverzorging (CDV Den Oever).

Een overzicht van de Hamse woonzorgcentra met de capaciteit aan woongelegenheden en het centrum voor dagverzorging (CDV):

	Deelgemeente	Aantal woongelegenheden
WZC Meulenbroek	Hamme centrum	159
WZC St. Jozef	Moerzeke	141
<b>TOTAAL</b>		<b>300</b>
		<b>Aantal verblijfseenheden per dag</b>
CDV Den Oever	Hamme centrum	10

Het woonzorgcentrum Meulenbroek is gelegen in Hamme, Marktplein 23. Het woonzorgcentrum heeft 159 woongelegenheden voor vast verblijf en 5 kamers in kortverblijf. Woonzorgcentrum Meulenbroek biedt een thuis voor zorgbehoevende ouderen die niet meer thuis kunnen blijven wonen ondanks de reeds uitgebreide thuishulp.

Het centrum voor dagverzorging Den Oever heeft een erkenning van onbepaalde duur voor 10 verblijfseenheden. Het heeft ook een bijzondere erkenning voor 5 verblijfseenheden per dag, zodat het CDV sinds 2016 in aanmerking komt voor RIZIV-tegemoetkoming voor de forfaitgerechtigden. Ondertussen loopt er een procedure in 2024 met de vraag tot bijkomende verblijfseenheden die ook forfaitgerechtigd zijn.

## 2. BEHEER WZC MEULENBROEK

### 2.1 Kortverblijf

Het centrum voor kortverblijf biedt tijdelijke verzorging en opvang aan ouderen aan en is verbonden met het woonzorgcentrum. 65-plussers kunnen maximaal 60 opeenvolgende dagen en maximaal 90 dagen per jaar in hetzelfde centrum voor kortverblijf resideren. Een kortverblijf kan nodig zijn als de personen die de oudere normaal thuis verzorgen, dat een tijdje niet meer kunnen. Het is ook een oplossing wanneer iemand een tijdje meer verzorging nodig heeft dan normaal.

OCMW Hamme heeft een erkenning van 5 kamers voor kortverblijf. Dat wordt op jaarbasis berekend. Gelet op het tijdelijke karakter van de opname, zijn er jaarlijks veel opnames voor gemiddeld slechts 5 kamers.

5 kamers kortverblijf op in totaal 164 geeft een percentage kortverblijf van 3,05%, wat goed is. De Probis-benchmark bedraagt 3,2%. Hoe hoger het percentage kortverblijf, hoe groter de druk wordt op de zorgzwaarte (die naar beneden wordt gehaald met minder financiering tot gevolg) en de bezettingsgraad.

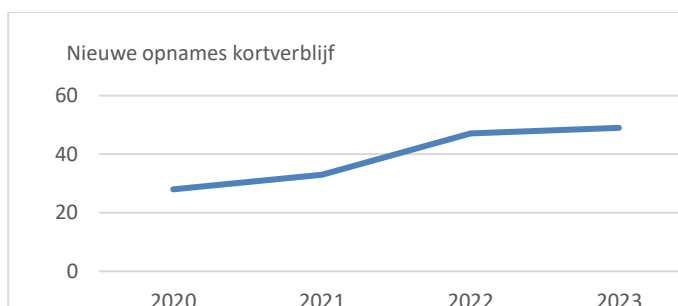
Gemiddelde verblijfsduur kortverblijf in 2023: **1 maand en 1 dag**.

	VAZG*-ligdagen 2022	VAZG-licdagen 2023	Verblijfsdagen 2022	Verblijfsdagen 2023
Effectief aantal dagen	1.466	1.657	1.560	1.735
Maximaal aantal dagen	1.825	1.825	1.825	1.825
<b>Totaal</b>	80,33 %	90,79 %	85,48 %	95,07 %

\*VAZG: Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid

#### 2.1.1 NIEUWE OPNAMES

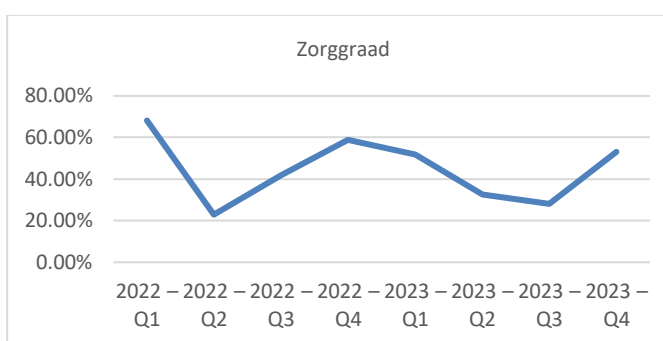
	Nieuwe opnames kortverblijf
2020	28
2021	33
2022	47
2023	49



## 2.1.2 ZORGGRAAD

Voor het centrum voor kortverblijf geldt er wettelijk geen vereiste qua zorggraad, die bijgevolg lager is dan voor vaste verblijvers in het woonzorgcentrum en behoorlijk kan schommelen.

Periode	Zorggraad
2022 – Q1	68.18 %
2022 – Q2	22.92 %
2022 – Q3	42.00 %
2022 – Q4	58.89 %
2023 – Q1	51.67 %
2023 – Q2	32.69 %
2023 – Q3	28.00 %
2023 – Q4	53.00 %



## 2.1.3 GEMIDDELDE VERBLIJFSDUUR

Een stijgende of dalende gemiddelde verblijfsduur heeft gevolgen voor het aantal opnames en de bezettingsgraad.

	2022	2023
Gemiddeld aantal dagen kortverblijf	30.5	31.5

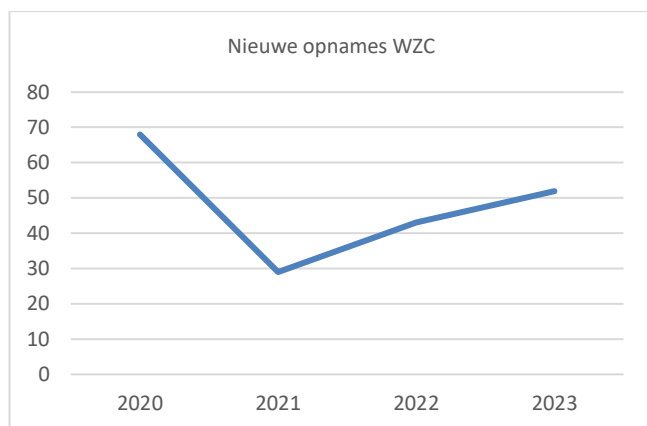
## 2.2 Duurzaam verblijf

### 2.2.1 NIEUWE OPNAMES

Het aantal nieuwe opnames is sterk gelinkt aan het aantal overlijdens van vaste bewoners van het woonzorgcentrum. Er wordt bijgevolg uiteraard niet gestreefd naar een stijging van het aantal opnames. De monitoring van het aantal opnames houdt een vinger aan de pols wat de werkdruk van de diensten betreft, in de eerste plaats de opnamedienst, maar ook onder meer van de technische dienst (herstellingen van de bewonerskamer), poetsdienst (grote schoonmaak en labelen van de kledij van de nieuwe bewoners) en het zorgpersoneel.

	Aantal
2020	68
2021	29
2022	43
2023	52





## 2.2.2 BEWONERSBEWEGINGEN IN 2023

Jaar	Beweging					
	Aantal bewoners die overleden zijn			Aantal nieuwe bewoners		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
2012	20	25	45	17	32	49
2013	13	27	40	15	25	40
2014	17	29	46	19	30	49
2015	13	32	45	17	30	47
2016	16	27	43	15	28	43
2017	19	25	44	14	31	45
2018	19	33	52	18	37	55
2019	20	21	41	15	25	40
2020	21	49	70	30	38	68
2021	7	17	24	12	17	29
2022	21	27	48	11	32	43
2023	18	32	50	18	40	58

Het aantal overlijdens in 2023 lag met 50 iets boven het gemiddelde van de voorbije 10 jaar. Met 58 nieuwe bewoners zitten we sterk boven het gemiddelde. De discrepantie tussen de 50 overlijdens en de 58 nieuwe opnames verklaart zich doordat onze wachtlijst voor de open afdelingen eind 2022 leeg was, waardoor enkele kamers die sinds december 2022 leeg stonden, pas ingenomen zijn in januari 2023.

## 2.2.3 ZORGGRAAD

De zorggraad van de bewoners bepaalt de noodzakelijke medische en paramedische zorgen en is bijgevolg een indicator van de werkdruk. Iemand die zich bijvoorbeeld zelfstandig kan wassen en omkleden en zelfstandig kan eten, heeft minder zorg dan iemand die dat niet meer kan. De totale zorggraad van alle bewoners bepaalt het aantal personeelsleden in de zorg dat noodzakelijk is om erkend te blijven als woonzorgcentrum (het absolute minimum). Ook de financiering van het zorgpersoneel is op de zorggraad gebaseerd.

Er wordt verwacht dat de zorggraad verder zal stijgen naar ca. 85 %. Dat wordt mede in de hand gewerkt door het opnamebeleid van OCMW Hamme, waarbij een chronisch zwaar zorgprofiel een vereiste is voor vaste opname in het woonzorgcentrum.

Om de zorgzwaarte van de bewoners van het woonzorgcentrum weer te geven, wordt gebruik gemaakt van de KATZ-schaal, waarbij de zorgbehoefte van de bewoners in beeld wordt gebracht vanuit fysieke en psychische criteria.

Op basis van de scores van elke bewoner op deze zorgitem, kunnen bewoners ingedeeld worden in verschillende categorieën.

De categorieën O en A (dit zijn de valide en semi-valide bewoners in het woonzorgcentrum) vormen samen de groep van niet-zwaar zorgbehoevende bewoners.

De categorieën B en C vormen de zwaar zorgbehoevende residenten. De categorie CD is een categorie voor bewoners die zwaar zorgbehoevend zijn en dementie hebben. De categorie D is bedoeld voor bewoners die fysiek nog vrij goed zijn maar die door hun dementie sturing en opvang nodig hebben.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
ROB									
O	9.1 %	5.8 %	5.2 %	7.5 %	8.1 %	8.8 %	8 %	7.4 %	5.9 %
A	18.4 %	16.1 %	14.9 %	14.6 %	16 %	12 %	11.7 %	14.9 %	13.7 %
<b>Totaal</b>	<b>27.5 %</b>	<b>21.9 %</b>	<b>20 %</b>	<b>22.1 %</b>	<b>24 %</b>	<b>20.8 %</b>	<b>19.6 %</b>	<b>22.3 %</b>	<b>19.7 %</b>
B		0.1 %					0.8 %	3.3 %	30.8 %
C							0.3 %	1.8 %	11.5 %
CD	8.9 %	16.1 %	17.4 %	16.9 %	13.3 %	4.5 %	3.8 %	3.1 %	26.7 %
D	5.9 %	4.7 %	4.5 %	3.1 %	3.9 %	8.1 %	8 %	9.3 %	11.4 %
RVT									
B	31.8 %	39.3 %	33.5 %	35.2 %	29.9 %	36.7 %	38.9 %	29.3 %	
C	12.7 %	7.2 %	7.7 %	11 %	13.2 %	11.7 %	10.2 %	9.3 %	
CD	13.2 %	10.8 %	16.8 %	11.8 %	15.7 %	18.3 %	18.3 %	21.6 %	
<b>Totaal</b>	<b>72.5 %</b>	<b>78.1 %</b>	<b>79.8 %</b>	<b>77.9 %</b>	<b>76 %</b>	<b>79.2 %</b>	<b>80.4 %</b>	<b>77.7 %</b>	<b>80.3 %</b>
<b>Eindtotaal</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Bovenstaande tabel geeft telkens het percentage van elke categorie in verhouding tot de totale bevolking in het WZC weer. Het aandeel van zwaar zorgbehoevende ouderen (B-, C-, CD-, en D-profielen) in de totale bewonersgroep van het woonzorgcentrum was sinds 2018 duidelijk gestegen met een piek van meer dan 80 % in 2021. Nadat we in 2022 een daling hadden, zitten we in 2023 opnieuw boven 80 %.

Sinds 2023 hebben wij geen bewoners meer die onder RVT-profiel behoren. Het onderscheid tussen entiteit WZC met (RVT) en zonder (ROB) erkenning is weggevallen. Alle bewoners worden bijgevolg op dezelfde manier gefinancierd.

Onderstaande tabel geeft de bezettingsstatistiek van het aantal RIZIV-ligdagen en verblijfsdagen in 2023 weer.

	Riziv-ligdagen	Verblijfsdagen
<b>Effectief</b>	56.04	56.47
<b>Maximaal</b>	59.86	59.86
<b>Bezetting</b>	93.61 %	94.34 %

De bezettingsgraad is gedaald ten opzichte van vorig jaar. Dit is te wijten aan enkele periodes in 2023 waarop de wachtlijst met zware zorgprofielen leeg was en bijgevolg enkele kamers een korte periode leeg hebben gestaan. Het verschil in beide cijfers is te wijten aan opnames van bewoners in het ziekenhuis.

## 2.2.4 VERBLIJFSDUUR

Onderstaande tabel geeft de gemiddelde verblijfsduur weer van de bewoners vanaf de datum van hun opname tot op 1 januari van het desbetreffende jaar.

	Gemiddelde verblijfsduur per bewoner
01/01/2012	4j, 5m, 14d
01/01/2013	4j, 4m, 22d
01/01/2014	4j, 7m, 13d
01/01/2015	4j, 4m, 3d
01/01/2016	4j, 3m, 17d
01/01/2017	4j, 2m, 7d
01/01/2018	3j, 11m, 5d
01/01/2019	3j, 10m, 13d
01/01/2020	3j, 5m, 9d
01/01/2021	3j, 8m, 15d
01/01/2022	3j, 9m, 26d
01/01/2023	4j, 1m, 16d
01/01/2024	3j, 8m, 8d

De gemiddelde verblijfsduur in 2023 blijft stabiel.

## 2.2.5 LEEFTIJD VAN DE BEWONERS

Leeftijd	Mannen	Vrouwen	Totaal
< 65 j	0	0	0
65 j - 69 j	2	2	4
70 j - 74 j	0	4	4
75 j - 79 j	0	9	9
80 j - 84 j	10	26	36
85 j - 89 j	11	29	40
90 j - 94 j	9	30	39
95 j en meer	1	10	11
<b>Totaal</b>	<b>42</b>	<b>110</b>	<b>152</b>
<b>Gemiddelde leeftijd</b>	<b>84j, 7m, 18d</b>	<b>86j, 11m, 20d</b>	<b>86j, 4m, 0d</b>

### 3. CENTRUM VOOR DAGVERZORGING DEN OEVER



Na de woelige coronajaren normaliseerde het leven, ook in Den Oever. We merkten tijdens corona hoe belangrijk sociaal contact en onze (mentale) gezondheid is... Zinvolle dagbesteding en sociale contacten; het is en blijft de core business van Den Oever, ook in 2024!

Coördinator An Van Hecke deelt met ons volgende mooie boodschap: "Auteur en geluksprofessor Leo Bormans zegt "lachen is gezond, maar het maakt ook gelukkig!" Glimlachende mensen ontmoeten ook vriendelijke mensen. En een echte schaterbui: die is bevrijdend. Wees gerust, we hebben het voorbij jaar veel gelachen in Den Oever! Trouwens, een schaterbui beleef je meestal niet alleen. Onze dagelijkse werking steunt op de medewerkers, maar ook onze gasten spelen een belangrijke rol in onze werking. Hun interesses, hun wensen, hun dromen, .... we proberen hier zoveel mogelijk rekening mee te houden.

Nog een citaat van Leo Bormans: "Mag ik de mensen een tip geven voor een gelukkiger 2024? Doe vrijwilligerswerk. Dat maakt gelukkiger dan betaald werk." We zijn blij te mogen melden dat we in 2023 twee vrijwilligers mochten verwelkomen in Den Oever.

"Het echte geluk schuilt in liefdevolle verbondenheid, in zorgzaamheid" zegt psychiater Dirk De Wachter. Den Oever wil mee bouwen aan de verbondenheid tussen de gasten. We ondersteunen de zelfredzaamheid van onze gasten en bieden hen zorg waar nodig. Ook tussen de gasten onderling merken we dit op.

### 3.1 OPENINGSDAGEN EN AANWEZIGHEDEN

Er wordt gestreefd naar 250 openingsdagen per jaar. Afhankelijk van het aantal feestdagen die op weekdays vallen, wijkt het aantal openingsdagen jaarlijks licht af. In 2020 en 2021 is CDV Den Oever een periode gesloten geweest omwille van de toen geldende coronamaatregelen. In 2023 was het CDV 249 dagen open:

2020	2021	2022	2023
179	243	251	249

2023	Kortst	Langst	Gemiddeld
Verblijfsduur	1 dag	249 dagen	85 dagen

Er was een gemiddelde verblijfsduur van 85 dagen in 2023, in 2022 bedroeg de gemiddelde verblijfsduur 71 dagen. We zien dus dat het gemiddelde verblijf van gasten in Den Oever gestegen is. Meerdere gasten komen 4 à 5 dagen per week naar Den Oever.

Het totaal aantal aanwezigheidsdagen in de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 bedroeg 1.882 dagen. Het totaal aantal RIZIV-aanwezigheidsdagen (= zwaar zorgbehoevende gasten) in de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 bedroeg 1.591 dagen. Hier ziet men een duidelijke verhoging van de zorgnood van de gasten in Den Oever en van het aantal RIZIV-dagen (= zorgbehoevende gasten).

Aanwezigheidsdagen	2019	2020	2021	2022	2023
O- en A- dagen	829	299	245	161	291
F- dagen	139	149	189	437	515
Fd- dagen	853	359	542	723	815
D- dagen	152	268	534	248	261
Totaal aantal RIZIV-aanwezigheidsdagen (= gasten met zwaar zorgprofiel)	1144	776	1265	1492	1506
Totaal aantal aanwezigheidsdagen	1.973	1.075 3 maanden gesloten wegens corona	1.510 2 weken gesloten wegens corona	1.653	1.882

### 3.2 ZORGPROFIEL

Het zorgprofiel van de gasten wordt nog altijd aan de hand van de door het RIZIV ter beschikking gestelde evaluatieschaal (KATZ) bijlage 41 bepaald: 'Evaluatieschaal tot staving van de aanvraag om tegemoetkoming in een verzorgingsinrichting'. De zorgbehoefte van onze gasten wordt in deze evaluatieschaal in beeld gebracht vanuit fysische en psychische criteria. Op basis van de scores op de verschillende zorgitems, kunnen we de gasten indelen in verschillende categorieën.

Onderstaande tabel geeft telkens het aantal en percentage van elke zorgcategorie in verhouding tot het totale aantal gasten in Den Oever weer.

	Aantal gasten in 2018		Aantal gasten in 2019		Aantal gasten in 2020		Aantal gasten in 2021		Aantal gasten in 2022		Aantal gasten in 2023	
Totaal aantal verschillende gasten	20		28		24		20		23		22	
<b>Zorgprofiel</b>	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
No – profiel	8	40	11	39.2	9	37.5	1	5	4	17.39	6	27.27
F – profiel	1	5	4	14.2	4	16.6	5	25	5	21.74	5	22.73
Fd – profiel	10	50	8	28.5	3	12.5	6	30	6	26.09	6	27.27
D – profiel	1	5	5	17.8	8	33.3	8	40	8	34.78	5	22.73
<b>% zorgbehoevende gasten</b>	60 %		60.5 %		62.4 %		95 %		82.61 %		72.73 %	

De categorieën O en A vormen samen de groep No-profiel, de niet-zwaar zorgbehoevende gasten.

De categorieën B en C (F- profiel) zijn de zwaar zorgbehoevende gasten.

Categorie Fd is de categorie met gasten die zwaar zorgbehoevend zijn en dementie hebben.

Gasten met een D-profiel zijn de gasten met een bilan dementie (diagnostisch bilan voor dementie uitgevoerd door een geneesheer-specialist in de neurologie, in de psychiatrie of in de geriatrie, met schriftelijk verslag, de diagnose van dementie is vastgesteld of bevestigd). Deze gasten hebben door hun dementie sturing en opvang nodig.

In 2023 is er een stijging merkbaar van het aantal gasten met een niet-zwaar zorgbehoevend profiel (zgn. NO-profiel).

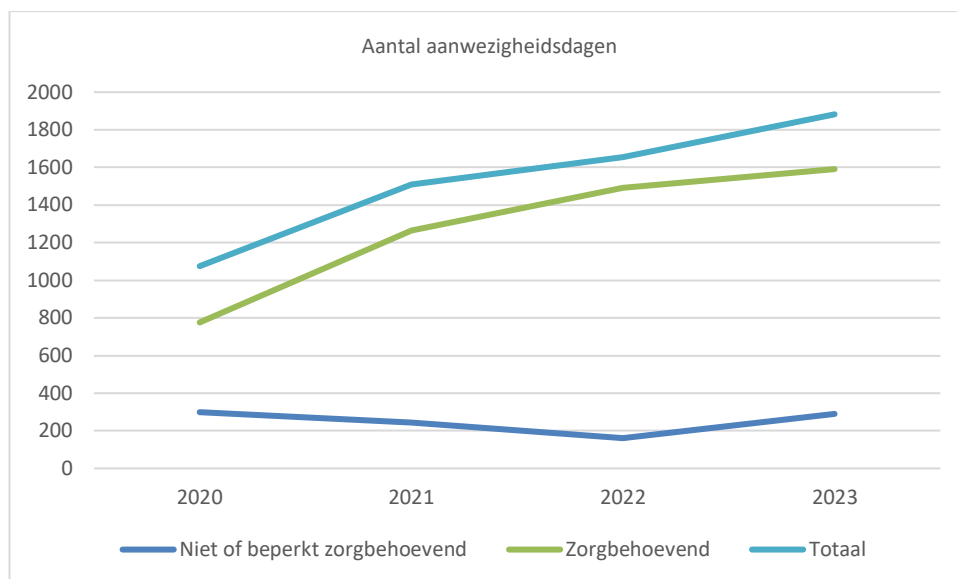
Het overgrote deel van de gasten (16 van de 22) hebben een zwaar zorgbehoevend profiel (F, Fd en profiel).

Je zou denken dat er door de kleine daling van het percentage zwaar zorgbehoevende gasten ook een daling is in de bezettingsstatistiek RIZIV-dagen, dit is echter niet waar. De zwaar zorgbehoevende gasten komen meerdere dagen naar het CDV waardoor de zorgzwaarte ook in 2023 ruimschoots boven de 100 % was. Je kan dit ook zien in de tabel met bezettingscijfers.

### 3.3 BEZETTING

Het CDV Den Oever heeft een erkenning van onbepaalde duur voor 10 verblijfseenheden, en bijkomend een bijzondere erkenning voor 5 verblijfseenheden per dag zodat het in aanmerking komt voor RIZIV-tegemoetkoming voor de forfaitgerechtigden.

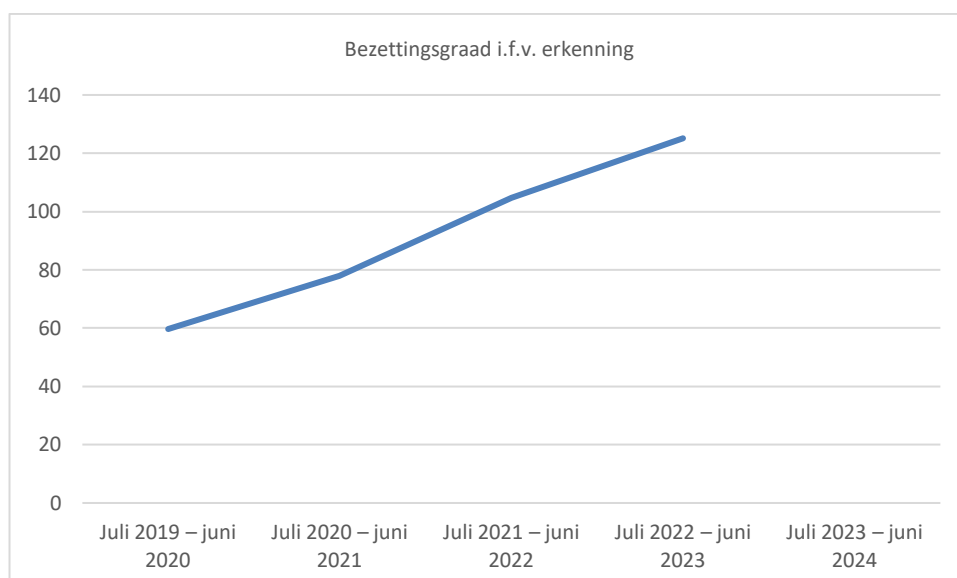
Totaal aantal aanwezigheidsdagen	2020	2021	2022	2023
Niet of beperkt zorgbehoevend	299	245	161	291
Zorgbehoevend	776	1.265	1.492	1.591
Totaal	1.075	1.510	1.653	1.882



Aantal personen per dag	2020	2021	2022	2023
Niet of beperkt zorgbehoevend	1.67	1.01	0.64	1.17
Zorgbehoevend	4.34	5.21	5.61	6.39
<b>Totaal</b>	<b>6.01</b>	<b>6.22</b>	<b>6.25</b>	<b>7.56</b>

Een bezettingsgraad van meer dan 100 % betekent dat er meer zorgbehoevende gasten ontvangen worden dan de financiële tegemoetkoming die voor forfaitgerechtigde gasten ontvangen wordt op basis van de erkenning, namelijk 6.39 effectieve zorgbehoevende gasten voor 5 erkenningen.

Bezettingsgraad	Juli 2019 – juni 2020	Juli 2020 – juni 2021	Juli 2021 – juni 2022	Juli 2022 – juni 2023
Centrum voor dagverzorging	59.68	78.00	104.64	125.12



### 3.4 OPNAMES

In 2023 kreeg Den Oever 25 aanvragen voor informatie. Dit is iets meer dan de voorbije 2 jaar (22 aanvragen). Deze informatievragen werden gesteld door verschillende instanties (familie, sociale dienst psychiatrie, huisarts, ...). We merken een stijging van aanvragen vanuit de psychiatrische ziekenhuizen.

De promotie, bekendmaking en contacten die de voorbije jaren opgebouwd werden, hebben dus effect. Uiteraard blijven we hier in 2024 verder op inzetten.

Informatie aanvragen	2020	2021	2022	2023
Aantal aanvragen voor informatie	15	22	22	25
Aantal effectief gevoerde intakegesprekken	8	8	11	9
Aantal volledig binnengekomen dossiers, dus kandidaat-gast zou, indien gewenst, kunnen opstarten	8	6	11	7
Aantal effectief opgestarte kandidaat-gasten	5	5	10 + 1 heropstart	5
Aantal niet opgestarte gasten	3	1	1	2
Aantal kandidaat-gasten waarvan opstart niet (meer) mogelijk was, omwille opname in WZC, overlijden, ...	5	4	2	2

De voornaamste reden om naar CDV Den Oever te komen, is de mantelzorger(s) ontlasten. Dit is duidelijk gelinkt aan de stijging van het aantal zwaar zorgbehoevende gasten. De mantelzorgers zijn voornamelijk de samenwonende partner, zussen of broers of kinderen van de gast. Doordat hun familielid naar het CDV komt, kan de mantelzorger even op adem komen en genieten van een dagje 'vrijaf'.

Er zijn gasten die naar het CDV komen omdat ze zich eenzaam voelden (sociaal isolement) en op zoek zijn naar een zinvolle dagbesteding. Andere gasten komen naar Den Oever omwille van een (tijdelijke) verminderde zelfredzaamheid of voor herstel na ziekte. Zij worden vaak doorverwezen vanuit het (psychiatrisch) ziekenhuis.



### 3.5 STOPZETTINGEN

In 2023 noteerden we 4 stopzettingen.

Stopzettingen	2020	2021	2022	2023
Opname in een woonzorgcentrum	3	5	6	0
Opname in kortverblijf	0	0	0	0
'CDV is niets voor mij, ik blijf liever thuis'	0	0	2	1
Verbetering van de lichamelijke en mentale toestand van de gast	0	0	0	1
'Een CDV is niet de correcte oplossing voor de gast'	1	0	1	1
Overleden	2	1	0	0
Opname in CDV in de buurt van de woonplaats	0	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>4</b>

### 3.6 PROFIEL VAN DE GASTEN

De jongste gast (60 jaar) is in 2023 opgestart. De gemiddelde leeftijd is niet gewijzigd, vrouwen blijven ook nu het overgrote deel van de gasten uitmaken en ook inzake woonsituatie waren er geen grote wijzigingen. De drie gasten die niet in Hamme woonden in 2023, woonden in de gemeenten Zele, Grembergen en Waasmunster.

Vanaf september 2022 konden de gasten 3 ochtenden per week (maandag, donderdag en vrijdag) gebruik maken van de vervoersdienst aangeboden door Den Oever.

In 2023 werd de dienstverlening uitgebreid. Nu kunnen de gasten alle dagen in de voormiddag gebruik maken van het vervoer aangeboden vanuit Den Oever. Deze dienstverlening kan aangeboden worden dankzij de inzet van onze vrijwillige chauffeur, die het overgrote deel van de ochtendritten het voorbije jaar heeft opgenomen.

	2020		2021		2022		2023	
<b>Gasten</b>								
Mannen vs. vrouwen	7	17	8	12	8	15	8	14
Totaal	24		20		23		22	
Jongste vs. oudste	40	89	63	91	64	92	60	93
Gem. Leeftijd	75		78		78		78	
<b>Woonsituatie</b>								
Alleenstaand	16		10		12		12	
Samenwonend met partner	7		9		10		9	
Samenwonend met familie	1		1		1		1	
<b>Woonplaats</b>								
Hamme	22		16		20		19	
Niet-Hamme	2		4		3		3	
<b>Vervoer naar CDV</b>								
Zelfstandig of met familielid	12		12		13		14	
Minder mobiele centrale of mutualiteit	11		6		8		7	
Via gezinszorg	1		1		1		1	
Aangepaste taxidienst	0		1		1		0	
Combinatie met vervoersdienst Den Oever	n.v.t.		n.v.t.		4		5	

### 3.7 DAGPRIJS

De vorige dagprijsverhoging dateerde van 01/08/2022. Dit was een tussentijdse indexatie die het Agentschap Zorg en Gezondheid toeliet omwille van de hoge inflatie en kosten waar de CDV's mee geconfronteerd worden.

Een nieuwe indexering vond plaats vanaf 01/02/2023.

Het vervoer van en naar het CDV is niet inbegrepen in de dagprijs.

Dagprijzen inwoners van Hamme	Tot 31/12/2021	Vanaf 01/01/2022 tot 31/07/2022	Vanaf 01/08/2022	Vanaf 01/02/2023
Volledige dag opvang, inclusief middagmaal	€ 20	€ 20.80	€ 21.80	€ 23.35
Halve dag opvang, exclusief middagmaal	€ 10	€ 10.40	€ 10.90	€ 11.68
Dagprijzen niet-inwoner Hamme	Tot 31/12/2021	Tot 31/07/2022	Vanaf 01/08/2022	Vanaf 01/02/2023
Volledige dag opvang, inclusief middagmaal	€ 22.75	€ 23.55	€ 24.55	€ 26.10

Sommige gasten melden dat de dagprijsverhogingen toch zorgen met zich brengen. Dit is ook de reden waarom sommige gasten minder dagen per week naar het CDV komen.

### 3.8 ACTIVITEITEN

We vertrekken altijd vanuit de wensen, behoeften, talenten, interesses en mogelijkheden van de gasten. We laten alle vormen van activiteiten aan bod komen zodat elke gast een zinvolle en aangename dag in Den Oever kan beleven.



Hieronder alvast een visueel overzicht van de aangeboden activiteiten in 2023: onder andere bewegings-, crea-, kook-, herinnerings-, spel-, quiz- en muziekactiviteiten.



Het jaar starten we steevast met een nieuwjaarsbrief en een receptie.

Het Valentijnsontbijt werd gesmaakt door onze gasten!



De bakworkshop op o.a. Verloren Maandag en Lichtmis bezorgen onze gasten een culinair extraatje. Ook het maken van soep en andere desserts zijn volgens onze gasten topactiviteiten.

Ook de samenwerking met de medewerkers van de bibliotheek mogen we hier niet vergeten.



De zelfgemaakte creaties maken Den Oever vaak gezelliger, we proberen de huiselijke sfeer ook in de decoratie door te trekken.

Carnaval,  
een traditie in Hamme ...







Volksspelen, het blijft een leuke klassieker...

We zorgen ook voor beweging!  
Voor de wandeling warmen we onze spieren alvast even op.



Onze grijze hersencellen laten werken...  
ook dit staat regelmatig op het  
programma.



## 4. KWALITEITSPANNING

### EVALUATIE VAN DE KWALITEITSPANNING 2023

Concreet stond gepland in 2023:

Thema	(Kwaliteits)doelstelling	Geplande afwerkdata	Gerealiseerd?	Communicatie	Evaluatie	Verdere opvolging
Werkgroepen heractiveren	Een passend beleid voeren m.b.t.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decubitus</li> <li>• Wonen en leven</li> <li>• Mondzorg</li> <li>• Wondzorg</li> <li>• Fixatie</li> <li>• Psychologische moeilijkheden</li> <li>• Voeding</li> <li>• Palliatieve zorg</li> </ul>	Blijvend	Deels wel, deels niet.	Via mail en afdelingshoofden.	Sommige werkgroepen hebben nog verdere intense ondersteuning nodig.	Verantwoordelijken zijn aangesteld.
Project rond handhygiëne en vaccinatiedcampagne	Het voeren van een goed beleid inzake hygiënische maatregelen.	31/12/2023	Ja	Via VIKZ en zorgoverleg.	Positief. De resultaten van de audit waren goed. Het project is dan ook geslaagd.	Bij begin van iedere winterperiode herhalen.
Contacthulpverlener	Wonen en leven.	31/12/2023	Deels wel, deels niet	Via bewonersraden, zorg- en werkoverleg en briefings.	Zie AMIE.	Verdere uitrol in 2024 noodzakelijk.
Tevredenheidsbevraging	Inspraak van bewoners bewerkstelligen: De Wuiten.	30/09/2023	Ja	Via bewonersraden, zorg- en werkoverleg en briefings.	Bewoners zijn tevreden. Infrastructurele aanpassingen zijn gewenst.	Verdere aanpassing infrastructuur gepland in 2024.
Procedure grensoverschrijdend gedrag	Een duidelijke procedure opstellen ter bescherming van de bewoner.	30/09/2023	Ja	Via bewonersraden, zorg- en werkoverleg en briefings.	Is gekend.	Indien nodig. Wordt ook opgenomen in de onthaalbrochures.
Reglementen sociaal- en seniorenrestaurant	Met de komst van het sociaal restaurant: nood aan duidelijkheid	30/09/2023	Ja	Via bewonersraden, zorg- en werkoverleg en wanneer van	Is gekend.	Voorlopig n.v.t.

	en communicatie naar de gebruikers.			toepassing, mondeling met de gebruikers.		
Opnamebeleid	Afsprakennota en opnameovereenkomst WZC her-evalueren.	30/09/2023	Ja	Bij nieuwe opnames, zorg- en werkoverleg.	Is gekend.	Voorlopig n.v.t.

## KWALITEITSPANNING 2024

Concreet staat gepland in 2024:

Thema	(Kwaliteits)doelstelling	Bijkomende info	Geplande afwerkdata
Werkgroepen heractiveren	Een passend beleid voeren m.b.t.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decubitus</li> <li>• Wonen en leven</li> <li>• Mondzorg</li> <li>• Wondzorg</li> <li>• Fixatie</li> <li>• Psychologische moeilijkheden</li> <li>• Voeding</li> <li>• Palliatieve zorg</li> </ul>		Blijvend evalueren.
Handhygiëne en vaccinatiedcampagne	Het voeren van een goed beleid inzake hygiënische maatregelen.	Al dan niet via projectoproep VIKZ.	Blijvend evalueren.
Contacthulpverlener	Wonen en leven.	Werking AMIE opvolgen.	Blijvend evalueren.
Tevredenheidsbevraging bewoners WZC	Inspraak van bewoners bewerkstelligen.	Via project van VIKZ.	30/06/2024
Opnamebeleid	Afsprakennota en opnameovereenkomst AW/SF/CVK/CDV herevalueren.		30/09/2024
Procedure rond alternatieg matrassen en decubitus her-evalueren	Het voeren van een goed beleid inzake decubitus.		30/09/2024
Onthaal brochure nieuwe medewerkers	Kwaliteitseisen voor personeel opnemen in de nieuwe onthaalbrochure nieuwe medewerkers.	Bv. procedure grensoverschrijdend gedrag, handhygiëne, ...	31/12/2024
Klachtenbehandeling	Uniforme klachtenprocedure uitschrijven voor alle diensten WZC/AW/SF/CDV.		31/12/2024

## 5. WERKGROEPEN

In 2023 zijn onze werkgroepen, na een periode van relatieve inactiviteit van sommige werkgroepen, opnieuw geactiveerd. Dit met een hernieuwde samenstelling en geactualiseerde doelstellingen. Afhankelijk van de thematieken komen de werkgroepen vaker of minder vaak samen. Er wordt voor gezorgd dat er minstens één collega per afdeling in de werkgroep zit, om zo meer gedragenheid te creëren naar de werking toe. Iedere werkgroep krijgt de kans om afgevaardigden van de werkgroep opleiding te laten volgen. Wat hierin bijgeleerd wordt, wordt besproken tijdens de werkgroep. Op deze manier wordt de opgedane kennis optimaal benut.

### WERKGROEP MONDZORG

De werkgroep mondzorg telt 10 leden en is 3 keer samengekomen in 2023.

Mondzorg is in de kijker gezet gedurende de week van 17 april tot en met 21 april 2023.

Onze bewoners zijn hiervan via een brief in kennis gesteld die verspreid is op de kamers. In de laatste week van april werden ook familieleden en collega's per mail hierover geïnformeerd.

Volgende acties zijn in de week van de mondzorg opgenomen:

- In de inkomhal stond er een infostand met verschillende brochures en staaltjes om mee te nemen.
- Op het infokanaal werd een herhalende video m.b.t. mondzorg afgespeeld.
- In de ad valvas kasten op de afdelingen werd een affiche van een gezonde mond opgehangen.
- Op elke afdeling hebben de woonleefbegeleiders activiteiten georganiseerd rond mondzorg: een quiz, een reminiscentiespel aan de hand van een mondzorgkoffer, een fotoshoot, ...

Daarnaast hebben ook twee studenten van de opleiding mondhygiënist op iedere afdeling een korte opleiding gegeven over het nut van goede mondzorg.

Onze medewerkers hebben tussen 23 juni en 23 juli 2023 een kennis- en attitudevragenlijst ingevuld. Hierbij werden de kennis, de perceptie en de attitude rond mondzorg bevraagd.

Per afdeling werden met de werkgroep actiepunten opgesteld om duidelijk te maken aan onze collega's op welke aandachtspunten er nog meer moet ingezet worden.

Tijdens de Openhuisdag hebben we onze bezoekers vrijblijvend een quiz laten invullen. Daaruit werden de twee beste deelnemers beloond met een mondzorgpakket.

Op 14 december werd er een opleiding mondzorg georganiseerd voor alle collega's uit de zorg (verpleeg- en zorgkundigen en paramedici). Dit werd georganiseerd door LogoDender.

Het is duidelijk dat mondzorg een onderwerp is dat leeft in het WZC, en dit dankzij veel geëngageerde collega's die zich hiervoor inzetten.

**QUIZ!**

**Mondhygiëne en tandzorg**

**Waarom is een tandvleesontsteking te herkennen?**

- Licht roze tandvlees
- Stippeling-effect op het tandvlees
- Bloeding bij het poetsen
- Tandvlees ligt strak omheen de tanden

**Wat is kenmerkend voor een vèrgevorderde tandvleesontsteking (parodontitis)?**  
(Meerdere antwoorden zijn juist)

- Pijn
- Bloeding bij het poetsen
- Gezwollen tandvlees
- Sterke vieze geur uit de mond

**Met welke materialen maak je het best een kunstgebit proper?**

- Elektrische tandenborstel en tandpasta
- Handtandenborstel en tandpasta
- Protheseborstel en tandpasta
- Protheseborstel en vloeibare zeep

**Als de bewoner tandpasta doorslikt, moet deze dan de volgende keer kindertandpasta gaan gebruiken?**

Ja  Nee

**Een droge mond komt vaak voor door veel medicatiegebruik?**

Ja  Nee

 **WZC Meulenbroek Hamme**

**Welke plek in de mond is het belangrijkste om te poetsen?**

- De bovenkant van de tanden en kiezen
- De buitenkant van de tanden en kiezen
- De binnenkant van de tanden en kiezen
- De tandvleesranden rondom de tanden en kiezen

**Welk moment van de dag is het belangrijkste om je tanden te poetsen?**

- In de ochtend
- Na het middagmaal
- In de avond
- Maakt niet uit

**Hoe vaak moeten tanden en kiezen per dag gepoetst worden?**

Eén keer  Twee keer  Drie keer

**Welke aandoeningen hebben een relatie met de mondgezondheid?**  
(Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- Hart- en vaatziekten
- Ziekte van Alzheimer
- Longontsteking
- Diabetes
- Geen van allen

**Wat heb je nodig om natuurlijke tanden te onderhouden?**  
(Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- Een goede gewone of elektrische tandenborstel
- Tandpasta
- Interdentaal borsteltje
- Tongscraper
- Mondspoeling
- Een goede tandarts

1. Post mij in de box op de infotafel.
2. Een onschuldige hand zal 2 winnaars trekken.
3. Deze worden gecontacteerd en ontvangen een tof verzorgingsset.

Uw naam .....

Emailadres of gsm-nummer .....

## WERKGROEP DEMENTIE

De werkgroep dementie telt 10 leden en is 3 keer samengekomen in 2023.

Op 21 september 2023 was het Werelddag Dementie, de hoogdag voor deze werkgroep:

- Op deze dag werd er, in samenwerking met het praatcafé Dementie Dender, de lezing "Wat iedereen zou moeten weten over dementie" georganiseerd. Deze werd voorgedragen door Dr. Luc Tritsman. Dit evenement was voor iedereen toegankelijk, ook voor personen die niet verbonden waren aan het WZC. Er was een heel grote opkomst.
- Om dementie nog verder in de kijker te zetten, werd de inkomhal van het WZC omgetoverd tot een tentoonstelling vol tips over hoe men best kan omgaan met personen met dementie. Deze tentoonstelling werd ook een ware teletijdmachine vol met materialen en memorabilia uit 'de tijd van toen'.





Het belang van correct omgaan met personen met dementie leeft bij ons elke dag, en niet alleen op Werelddag Dementie. Daarom wordt hier het hele jaar door aan gewerkt. Een greep uit wat de werkgroep dementie nog verwezenlijkt heeft:

- Op de jaarmarkt van Hamme was deze groep ook aanwezig, dit om de thematiek rond dementie meer onder de aandacht te brengen, ook buiten het WZC. Naast de thematiek belichten is er door de verkoop van cupcakes en bloemzaadjes van vergeet-me-nietjes ruim 200 euro opgehaald.
- Vrijwilligers hebben ook vergeet-me-nietjes gehaakt. Deze zijn verkocht in de cafetaria en hebben 300 euro opgebracht. Deze opbrengsten worden gespendeerd aan projecten rond dementie.
- Vanaf september 2023 is de 'praatgroep Dementie' van start gegaan. Hier kunnen familieleden en mantelzorgers van onze bewoners met dementie ervaringen en tips delen met elkaar. Ook erkenning krijgen en een luisterend oor vinden deden de deelnemers veel deugd. Gezien dit succes, loopt dit project ook verder in 2024.

Het planten van dementiebomen: in december 2023 werden twee dementiebomen aangeplant aan het Kaiplein in Hamme en op de parking van het WZC. Hiermee brengt niet enkel het WZC dementie onder de aandacht, maar ziet de Hammenaar dat de volledige gemeente sterk inzet op de begeleiding van deze thematiek. Met dit mooie signaal wordt dat nog eens extra benadrukt. De bomen worden ook voorzien van een zitbank om even tot rust te komen.





### WERKGROEP TE GEK?!

De werkgroep Te Gek?! telt 10 leden, en is 3 keer samengekomen in 2023

De werkgroep bestaat om het belang van mentaal welzijn onder de aandacht te brengen, zowel bij onze bewoners als bij onze collega's. De werkgroep zette zich dan ook het hele jaar in om deze thematiek te belichten. De grootste acties vonden plaats tijdens de 'tiendaagse van de geestelijke gezondheid'. Tijdens dit moment hebben bewoners en personeel kunnen kennismaken met 'Warme William'.



'Warme William' is ondertussen een icoon dat bekend staat voor actief luisteren naar elkaar. 'Warme William' was tijdens de tiendaagse op vele plaatsen te zien binnen het WZC. Zo is hij is langs geweest bij onze bewoners en personeel.





Daarnaast werd er een luisterbank gemaakt. Die werd aan de inkom van het WZC geplaatst, met daarop een 'Warme William'. Deze luisterbank toonde waar 'Warme William' voor staat en nodigde iedereen uit om met elkaar te praten en om actief naar elkaar te luisteren.

Aan de inkomhal werd er ook een krachtboom geplaatst. Hier konden alle bewoners, bezoekers en personeel complimenten noteren.



Tijdens de tiendaagse werden er ook smoothies en havermoutpannenkoeken gemaakt voor bewoners en personeel. Zo werd ook het belang van gezonde voeding en psychisch welzijn in de kijker gezet.

Als laatste sloot de werkgroep de tiendaagse af met een personeelsdrink in gezelschap van 'Warme William'. Hij gaf ieder personeelslid een goodbiebag met daarin een zonnebril, een button en een informatieve folder.



De leden van de werkgroep zijn ook op de bijscholing 'Het komt voor in de beste families' geweest. In deze bijscholing werd heel mooi geschetst hoe de omgeving van een persoon met psychisch lijden dit ervaart. Dit helpt ons dan weer om de familieleden van onze bewoners hier beter in te ondersteunen.

### **WERKGROEP BELRAI**

De werkgroep BelRAI telt 8 leden en is 3 keer samengekomen in 2023.

Sommige werkgroepen ontstaan uit een behoefte die wij zelf aanvoelen, andere werkgroepen ontstaan uit noodzakelijkheid. Vanaf 2022 werd het werken met BelRAI een wettelijke verplichting. In 2022 werden al onze bewoners voor de eerste keer gescoord volgens het BelRAI instrument. Werken met BelRAI mag dan wel een verplichting zijn, de werkgroep gelooft in het belang hiervan en ziet er vooral voordelen in. Zij leveren dan ook goed werk om deze noodzaak te koppelen aan de voordelen van dit instrument en om hun collega's enthousiast te krijgen om hier correct mee aan de slag te gaan. Zij weten als geen ander dat iets veel beter werkt wanneer men erin gelooft; enkel iets invullen omdat het verplicht is, levert op lange termijn niet veel op.

In 2023 was het voor de werkgroep vooral noodzakelijk om stipt te blijven opvolgen dat nieuwe bewoners correct en op tijd gescoord werden, en om ervoor te zorgen dat alle bewoners tweemaal per jaar herscoord worden.

Deze werkgroep kwam voornamelijk samen om de opvolging van de scores en het herscoren te bekijken. Ze volgden alle nieuwigheden rond BelRAI trouw op en gaven deze informatie door aan hun collega's. Verder gaven zij advies bij moeilijke casussen of specifieke vragen op de verschillende afdelingen.

Met volgende tijdspanne dienden we rekening te houden:

1 juni 2023 t.e.m. 31 december 2023: min. 10 % van alle bewoners van het WZC dienden gescoord te zijn. De resultaten werden ingeschaald in het woonzorgleefplan.

Vanaf 1 januari 2024: de zorgzwaarte van elke nieuwe bewoner in het WZC moet, in kader van het woonzorgleefplan, vastgesteld worden aan de hand van BelRAI LTCF en dit uiterlijk acht weken na de opname.

1 juni 2024: min. 40 % van alle bewoners van het WZC moeten gescoord zijn.

1 januari 2025: min. 70 % van alle bewoners van het WZC moeten gescoord zijn.

Uiterlijk op 1 juni 2025: alle bewoners WZC moeten gescoord zijn. Volgende uitzondering geldt: recent opgenomen bewoners, binnen een termijn van 8 weken na opname moeten nog niet gescoord zijn.

We kunnen met trots zeggen dat we al veel meer doen dan wat wettelijk moet. Wij zitten momenteel al op het niveau dat we zouden moeten behalen ten laatste op 1 juni 2025. Dit dankzij de inzet van deze werkgroep en alle collega's die zich hiervoor inzetten.

In de toekomst willen we vooral nog meer collega's opleiden tot indicatiestellers en is het onze doelstelling om het zorgdossier op te stellen aan de hand van de resultaten uit BelRAI.

## WERKGROEP WONEN & LEVEN

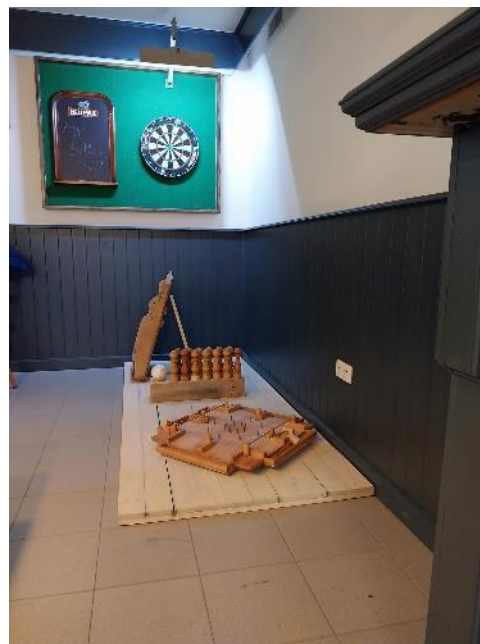
De werkgroep wonen & leven telt 15 leden, en is 8 keer samengekomen in 2023.

De kers op de taart voor de werkgroep was in 2023 toch zeker de realisatie van bruin café "Bij Bolle" in Den Eendengaerd. Wij durven met trots beweren dat er nergens in Vlaanderen een residentie assistentiewoningen/serviceflats een leuker ingerichte gemeenschappelijke ruimte heeft dan ons bruin café. "Bij Bolle" is toegankelijk voor de bewoners van de assistentiewoningen, maar ook voor bewoners van het WZC en collega's. We laten er activiteiten in doorgaan en zorgen ervoor dat deze mooie ruimte optimaal gebruikt wordt.

Naast het bruin café denkt de werkgroep wonen & leven in het algemeen na over huiselijkheid en zeggenschap zoveel mogelijk binnenbrengen tot bij onze bewoners.







Naast het bruin café zijn er nog tal van verwezenlijkingen gebeurd dankzij deze werkgroep. Een greep uit de realisaties: Gepersonaliseerde deurhangers voor onze bewoners. Op deze manier kan er altijd voor gezorgd worden dat een bewoner niet gestoord wordt wanneer hij of zij dit niet wenst. Bestuderen van mogelijkheden om de eettafels van de bewoners meer op hun smaak af te stemmen en om meer van het klinische interieur af te stappen. Na een studie en een uitgebreide bewonersbevraging is ervoor gekozen om de tafels te wrappen in de kleur die gekozen is door de bewoners. De praktische uitwerking wordt gerealiseerd in 2024. Een systeem werd uitgewerkt om de kledijkasten van de bewoners meer up-to-date en netjes te houden.

## **WERKGROEP PALLIATIEVE ZORGEN**

Deze werkgroep telt 14 leden, en is 2 keer samengekomen in 2023.

Palliatieve zorg richt zich op het verbeteren van de levenskwaliteit van bewoners met een levensbedreigende ziekte. Door symptommanagement, psychosociale en spirituele ondersteuning, en communicatie die gericht is op begrip en empathie kunnen wij onze bewoners begeleiden binnen dit proces. Binnen het WZC hebben wij continu bewoners die zich in de palliatieve fase van hun leven bevinden. Wij vinden het belangrijk hen zo kwaliteitsvol mogelijk te ondersteunen. Niet alleen onze bewoners hebben op deze momenten nood aan extra ondersteuning, ook voor hun familie is dit een zeer moeilijke periode. Om onze bewoners zo goed mogelijk menswaardig te kunnen begeleiden tijdens dit proces, bestaat deze werkgroep.

In 2023 is gewerkt rond visievorming en de vroegtijdige zorgplanning. De werkgroep heeft administratief ook heel wat zaken aangepast: een checklist om medewerkers te helpen attent te zijn bij een overlijden, dit gaat specifiek over de lijktooi. Ook is er een interne flyer rond palliatieve zorgen bijgewerkt en is de werkgroep bezig met het maken van affiches rond de vroegtijdige zorgplanning. Ieder jaar wordt er een mooie herdenkingsdienst gehouden in het WZC, dit ter herdenking aan de bewoners die we dat jaar hebben moeten afgeven. Deze dienst is toegankelijk voor de familieleden. Deze dienst krijgt inhoudelijk mee vorm dankzij de collega's uit deze werkgroep.

## WERKGROEP VOEDING

De werkgroep telt 13 leden, en is 2 keer samengekomen in 2023. Onder het thema voeding zijn er diverse uitdagingen specifiek verbonden aan het werken met ouderen, bv. slikproblemen, obesitas, ... maar ook ondervoeding. Naast deze inhoudelijke uitdagingen aanpakken op organisatieniveau, werkt de werkgroep ook rond:

Feedback van de bewonersronden rond de maaltijden en menusuggesties

Feedback rond de aantallen van voeding, bv. meer/minder bruin/wit brood

Evaluatie van nieuwe leveranciers

Planning, bespreking en evaluatie van de eetfestijnen en verwenontbijten

Aanbrengen en bespreken van nieuwe ideeën of werkwijzen m.b.t. voeding

Kwaliteit van maaltijden evalueren: versheid, structuren, wat gaat er wel en wat niet voor de bewoners

Aandachtspunten voor de keukenploeg bespreken: bv. niet genoeg schepmateriaal op de serveerwagens, soorten koeken bij de koffie, ...

Evaluatie van nieuwe toestellen en producten: vaatwasmachine, koffiemachine, ...

Toelichting rond hoe de keuken werkt en dit communiceren naar de collega's. Dit om te kunnen begrijpen waarom op sommige vragen niet kan worden ingegaan, de wetgeving rond HACCP, ...

...

## WERKGROEP VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN

De werkgroep vrijheidsbeperkende maatregelen is opnieuw in actie gekomen op 21 november 2023 na een periode van inactiviteit. De werkgroep telt 9 leden en is één keer samengekomen.

Het voornaamste doel van deze werkgroep is het streven naar een beleid met zo min mogelijk fixatie en het onderzoeken van alternatieven wanneer fixatie toch wordt overwogen.



Tijdens de bijeenkomst van de werkgroep zijn verschillende onderwerpen besproken, waaronder:

Doel: wat is het beoogde resultaat van het beleid met betrekking tot vrijheidsbeperkende maatregelen?

Termen en definitie: Welke begrippen en definities zijn relevant voor dit beleid?

Wettelijk kader: Wat zijn de juridische richtlijnen en voorschriften met betrekking tot vrijheidsbeperking?

Ethische benadering: Hoe kunnen we ethisch verantwoord handelen bij het toepassen van dergelijke maatregelen?

Procedure en verloop: Welke stappen moeten worden gevolgd bij het overwegen en implementeren van vrijheidsbeperkende maatregelen?

De rol van de ergotherapeut: Wat is de specifieke taak van de ergotherapeut in dit proces?

Daarnaast is er ook gekeken naar beschikbare materialen per afdeling en eventuele aankopen die nodig zijn om dit beleid effectief uit te voeren. Ons doel is om een veilige en respectvolle omgeving te creëren waarin de rechten en het welzijn van de bewoner centraal staan. In 2024 worden deze doelstellingen verder uitgewerkt.

## WERKGROEP WONDZORG

De werkgroep wondzorg telt 7 leden, en is 1 keer samengekomen in 2023.

De werkgroep heeft volgende zaken opgenomen:

- Bespreking wondzorgfiches en het gebruik van de wondzorgkar
- Bespreken protocol in verband met het bestellen van wondzorgmateriaal
  - Schuimverbanden: start met uittesten van verschillende stalen om achteraf een gemotiveerde keuze te kunnen maken
  - Vilt en mepitel

## KLANKBORDGROEP

De klankbordgroep is een nieuw groep die de eerste keer samen kwam in augustus 2023. De groep telt 15 leden, en is 5 keer samengekomen in 2023.

De bedoeling van de groep is om beleidsbeslissingen af te toetsen met afgevaardigden vanuit iedere functie binnen de zorgsite. De groep werkt in twee richtingen, directie toetst ideeën af, maar vanuit de groep mogen ook suggesties aan de directie voorgelegd worden.

In 2023 was de klankbordgroep verantwoordelijk voor de organisatie van de openhuisdag van zondag 8 oktober, die een groot succes was. Onder de slagzinnen 'Ons huis, jullie thuis' en 'Lachrimpels zijn onze trofeeën' was iedereen welkom om al onze diensten te komen ontdekken of eens op een andere manier te leren kennen. De verschillende disciplines in huis stelden zich creatief voor met standjes, er was lekker eten, er waren rondleidingen en vooral veel gezelligheid en sfeer. Deze dag werd door iedereen zeer goed onthaald.







Naast de openhuisdag gaf de klankbordgroep ook mee vorm aan, of gaf advies over:

- De nieuwe fietsenstalling
- De procedure grensoverschrijdend gedrag
- Arbeidskledij
- Aanwezigheidsbeleid
- Ongeschreven regels
- Missie – visie vorming
- City night run
- ...

## 6. WERKING



### 6.1 Wonen & Leven

Wonen, leven en zorg worden gezien als de drie pijlers van het dagdagelijkse beleid binnen de ouderenvoorziening. Niet alleen de woonleefbegeleiders, maar alle personeelsleden hebben als doelstelling dat bewoners of gasten zich thuis én verbonden voelen én hun leven binnen het WZC/CDV/AW/SF als aangenaam en zinvol ervaren. Om ieder personeelslid dat op een afdeling werkt, de kans te geven om hier mee vorm aan te geven, zijn we in 2023 gestart met onze AMIE-werking. Iedere bewoner van het WZC wordt gekoppeld aan een medewerker, ongeacht de functie die deze medewerker uitoefent. Een AMIE kan dus een verpleegkundige, een interieurverzorger, een hotelmedewerker, ... zijn. Op deze manier zorgen we ervoor dat iedere bewoner iemand heeft die er mee voor zorgt dat hij of zij betrokken wordt in alles wat met wonen en leven te maken heeft. AMIE zijn betekent:



## 6.2 Activiteiten

Een greep uit het ruime aanbod die hebben plaatsgevonden in 2023, zijn:

Diverse winkelbezoeken waaronder Waasland shoppingcentrum en tuincentra;

De opening van ons bruin café, "Bij Bolle";

Een bezoek aan de brandweer;

Een bezoekje aan de frituur;

De academie kwam op bezoek met een prachtige balletvoorstelling;

We kregen boerderijdieren op bezoek;

We maakten ambachtelijke kaarsen en confituur voor de kerstmarkt;

We gingen op uitstap naar een toneel in Huivelde;

We woonden matinee's bij in CC Jan Tervaert;

Dankzij de samenwerking met diverse scholen kregen we het hele jaar door regelmatig kinderen op bezoek; zowel in het WZC als in het CDV;

Dankzij de samenwerking met de pastoor konden heilige hoogdagen ook in het WZC gevierd worden;

Natuurlijk waren er ook tal van overkoepelende activiteiten en fantastische shows waar ambiance en vertier telkens centraal stonden;

...









### 6.3 Speciale maaltijden

De liefde gaat door de maag. En dat gezegde nemen we hier heel serieus. Naast iedere dag lekkere, kwaliteitsvolle maaltijden te voorzien, zorgen onze collega's uit de keuken doorheen het jaar voor enkele 'specialekes'. Die worden hier zo gesmaakt, dat er weken later nog over gesproken wordt.

Een greep uit het extra aanbod:

Nieuwjaarsrecepties op de afdelingen van het WZC, het CDV en de assistentiewoningen/serviceflats

Pannenkoeken-festijnen

Valentijns-ontbijtbuffetten

High tea

Verwen-ontbijten

- Jubileum met etentje en receptie
- receptie 100-jarige

Mossfestijnen

Paling- en steakfestijn

Kerstmenu met kerstfeest

Oudjaars- en nieuwjaarsfeest

Daarnaast verzorgt de keuken ook recepties bij verjaardagen van bewoners vanaf 100 jaar, en voorzien zij heerlijke maaltijden bij jubileumfeesten. Onze bewoners en gasten worden echt in de watten gelegd door onze keukenploeg.









## 7. COVID-19

Corona verdween nooit helemaal uit ons leven, ook in 2023 testten er af en toe bewoners positief op de ziekte. De maatregelen die we de voorbije jaren noodgedwongen moesten nemen, werden echter niet meer ingevoerd. Bewoners werden niet meer standaard getest bij symptomen, dit werd alleen nog gedaan op specifieke vraag van de huisarts.

Corona werd meer en meer beschouwd als een andere ziekte.

Bewoners die ziek waren en duidelijke symptomen vertoonden, bleven op hun kamer zolang de symptomen niet weg waren. Dit is de gangbare manier van werken bij iedere besmettelijke ziekte.

Aan bezoekers werd gevraagd om hun 'gezond verstand' te gebruiken en niet op bezoek te komen als ze ziek waren, of om bij twijfel een mondmasker te gebruiken bij bezoek. Maar ook dit is een maatregel die eigenlijk geldt voor alle soorten ziekten.

Op woensdag 20 september 2023 kregen onze bewoners hun 6<sup>e</sup> coronavaccin.



## 8. SENIORENRESTAURANT EN SOCIAAL RESTAURANT

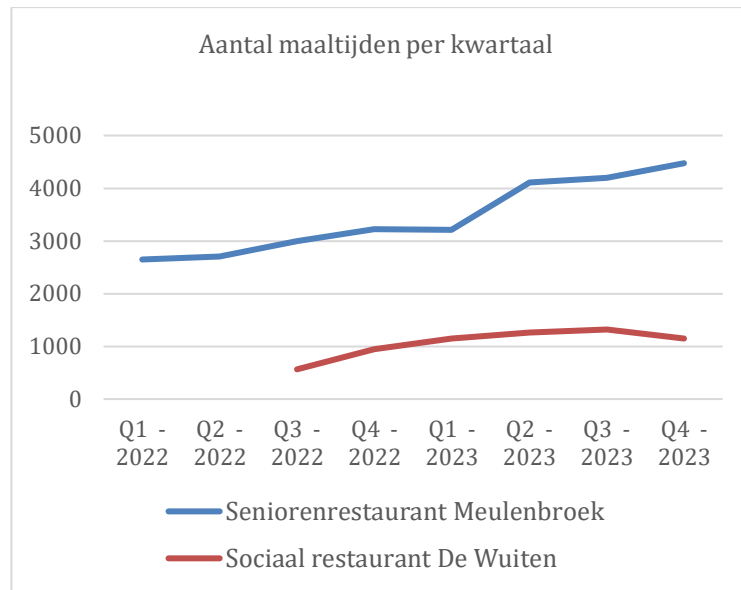


### MAALTIJDEN PER DAG

Het keukenpersoneel van het woonzorgcentrum zorgt niet alleen dagelijks voor alle maaltijden van de 164 bewoners van het woonzorgcentrum, maar kookt onder meer ook voor bezoekers van het seniorenrestaurant en het sociaal restaurant. De evolutie van het aantal maaltijden wordt gemonitord in functie van de benodigde personeelsbezetting van de keuken. Het sociaal restaurant in de Hospitaalstraat werd op 1 juli 2022 geopend.

	Seniorenrestaurant Meulenbroek	Sociaal restaurant De Wuiten
2022	11.560	1506*
2023	15.993	4882

\*Het sociaal restaurant is pas in 2022 geopend en was in totaal 6 maanden open in 2022.



## 9. INVESTERINGEN

Bij iedere investering wordt bewust nagedacht over kwaliteit, budget, duurzaamheid en de wet op overheidsopdrachten. Wanneer een investering betekent dat er oude toestellen of materialen niet meer kunnen gebruikt worden door onze eigen diensten, dan werd er altijd gekozen voor recyclage. Ofwel werden de materialen meegenomen door de nieuwe leverancier, of ze werden verdeeld aan een initiatief dat hierin gespecialiseerd is. Hierdoor dragen we ons steentje bij voor het milieu en duurzaamheid.

### VERVANGING VAN 4 VAATWASSERS OP DE AFDELINGEN

Na 9 jaar van intensieve werking waren de decentrale vaatwassers aan vervanging toe. Er waren na een oproep bij leveranciers, 2 inschrijvers. Het dossier werd gegund aan de economisch meest voordelige inschrijver nl. Miele. De nieuwe machines zijn een gemoderniseerde en gebruiksvriendelijkere versie van de vorige toestellen.



## VERVANGING 8 MEDICATIEKARREN

De oude medicatiekarren waren niet meer conform de regelgeving. Zo waren er onregelmatigheden met betrekking tot het correct afsluiten, de veiligheid en de ergonomie voor de medewerker.

De karren zijn 11 jaar in gebruik geweest.

Drie bedrijven hebben na een oproep een offerte ingediend.

Na een testfase, waarbij het zorgpersoneel a.d.h.v. een evaluatieformulier, hoofdzakelijk kon oordelen op kwaliteit, gebruiksvriendelijkheid, toekomstgerichte aanpasbaarheid (bv. laptop, verdeling medicatie) en ergonomie, werd het dossier gegund aan de economisch meest voordelige inschrijver nl. Sterimed. De producent van de medicatiekarren is Belintra.





## NIEUWE TV-TOESTELLEN IN HUUR

De oude tv-toestellen op de bewonerskamers waren nog van een vrij klein formaat, zeker gezien de laatste standaarden. Hierdoor brachten nieuwe bewoners soms hun eigen tv-toestel mee. Daarnaast deden er zich geregeld problemen voor met bijvoorbeeld de ondertiteling en de zenders. Na een grondig marktonderzoek werd beslist om op alle kamers en leefruimtes nieuwe toestellen te plaatsen. De nieuwe toestellen zijn niet alleen groter, ze zijn ook voorzien van een Chromecast en IP. Dit systeem biedt extra mogelijkheden, o.a. wat betreft streamen, YouTube enz. Deze toestellen zijn niet aangekocht maar vallen onder een huurovereenkomst.

Huren betekent niet alleen een garantie op het correct werken van het systeem, maar we krijgen ook twee toestellen in consignatie zodat bij een eventueel defect, de televisie onmiddellijk vervangen kan worden, zonder hinder voor de bewoner.



Ook de oude afstandsbedieningen werden vervangen. We konden kiezen tussen een vereenvoudigd en een standaard model. Het vereenvoudigd model is vooral gericht naar senioren die moeilijker kunnen omgaan met elektronica. De meeste van onze bewoners kozen een vereenvoudigd model, beide systemen werden uitgetest.

### NIEUWE AFSTANDSBEDIENINGEN:



### OUDE AFSTANDSBEDIENING:





## VERVANGING WATERAUTOMATEN IN HUUR

Onze oude toestellen werden aangekocht bij de bouw van het WZC 10 jaar geleden. De kostprijs voor herstellingen liep zeer hoog op waardoor er beslist werd om over te schakelen naar waterautomaten in huur. Herstellingen en onderhoud zitten vervat in de huurprijs. Hierdoor is de jaarlijkse kostprijs altijd gekend.

De waterautomaten op de afdelingen werden allemaal vervangen door een gemoderniseerde versie van de oude toestellen.



## VERVANGING RELAXEN

Onze oude relaxen konden bij een defect aan het mechanisme niet meer hersteld worden. Hierom werd met een team interne experts een grondig marktonderzoek gevoerd, want de nood aan nieuwe relaxen drong zich op. Op basis van dit onderzoek werd beslist om in te stappen in de raamovereenkomst zorgmeubilair, beschikbaar bij Creat. Alvorens een uiteindelijke beslissing te nemen, werden enkele zetels in huis uitgetest. Op basis van functionaliteit, onderhoudsvriendelijkheid en huiselijkheid werden twee modellen uitgekozen, nl. een met open en een met gesloten armleuningen.

Gezien de kostprijs, maar ook uit ecologische overwegingen is er gekozen om de relaxen per afdeling te vervangen. De oude relaxen die nog functioneel waren op de afdeling die nieuwe relaxen kreeg, werden herverdeeld over de andere afdelingen. De oude en defecte relaxen werden en worden zoveel mogelijk ontmanteld om te kunnen gebruiken voor wisselstukken. De vervanging van de relaxen op de andere afdelingen zal gefaseerd verlopen over de komende 3 jaar.



## VERVANGING GIRAFMIXER

Elke dag, zeven op zeven, wordt er in onze centrale keuken soep gemixt voor:

bewoners

personeel van het WZC, CDV, kinderdagverblijf,

senioren- en sociaal restaurant,

school PTI

buitenschoolse kinderopvang De Roefel (op woensdagen, en schoolvakanties elke dag).

Per dag gaat dit daardoor over ruim 160 liter soep. Na bijna 10 jaar intensieve dienst was het toestel aan vervanging toe.



## VERVANGING MATRASSEN BEWONERS

In 2021 werd, na een inventarisatie van de toestand van de matrassen, al een aantal matrassen (die er het slechtst aan toe waren) vervangen.

Voor de vervanging van de resterende 121 matrassen werd met een team interne experts een marktonderzoek gevoerd. Het comfort van onze bewoners is namelijk van prioritair belang. Een kwaliteitsvolle traagschuimmatras voor senioren is essentieel om preventief naar antidecubitus te kunnen werken om doorligwonden te vermijden. Aangezien onze bewoners meer in hun bed liggen dan gemiddeld, werd er omwille van de duurzaamheid van de matras, gekozen om een zitgedeelte te integreren. Dit vermijdt doorzakking van de matras op die plaats.

Drie evenwaardige bedrijven hebben een offerte ingediend. Het dossier werd gegund aan de economisch meest voordelige inschrijver nl. Duvatex.

## 10. KLACHTENBEHEER

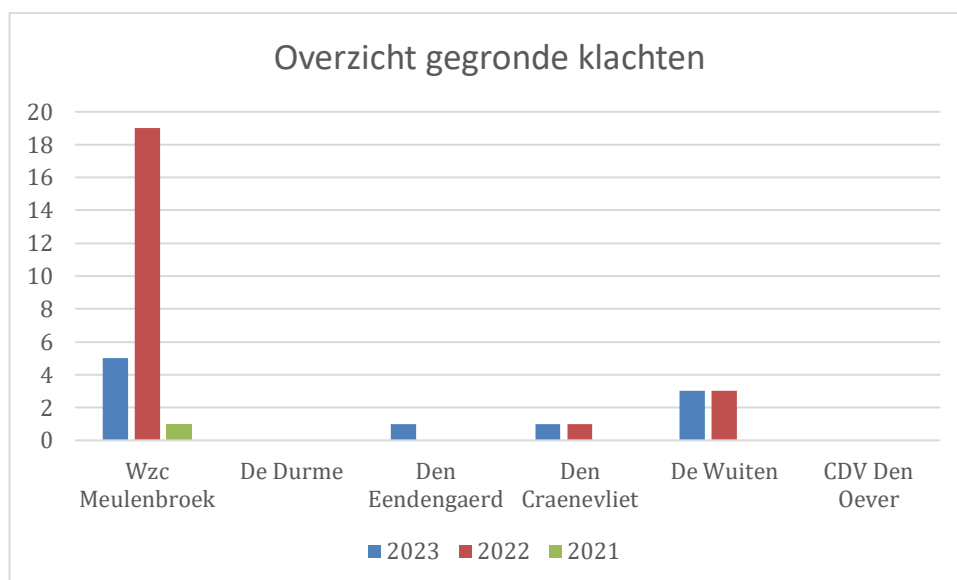
### 10.1 Geregistreerde klachten in 2023

2023	Ontvangen	Ontvankelijk	Geground	Opgelost	Niet-opgelost
WZC Meulenbroek	5	5	5	3	2
De Durme	0	0	0	0	0
Den Eendengaerd	1	1	1	1	0
Den Craenevliet	1	1	1	1	0
De Wuiten	3	3	3	3	0
CDV Den Oever	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Twee klachten m.b.t. het WZC hadden betrekking op een tekortkoming in de zorgverlening. Deze waren geground, gepaste actie werd ondernomen. Eén klacht had betrekking op het seniorenrestaurant en was van logistieke aard (plaatsgebrek voor de klanten tijdens spermomenten). De twee niet opgeloste klachten hadden betrekking op (een vermoeden van) diefstal. De bewoners of familieleden wensten geen klacht in te dienen bij de politie. Wat gestolen werd, is niet teruggevonden.

De klachten vanuit de assistentiewoningen en serviceflats hadden altijd betrekking op de infrastructuur, het gaat dan om de temperatuur (te warm in de zomer), de staat van het gebouw zelf of omliggende terreinen zoals de parking of het terras.

### 10.2 Overzicht klachten 2021 - 2022 - 2023



In 2022 waren er beduidend meer klachten dan in de andere jaren. In 2023 zijn het aantal klachten terug afgenomen. In 2022 werd er een nieuwe klachtenfunctionaris aangesteld. Door deze bekendmaking zagen we een grote toename van klachten op korte termijn, waarbij bijna 1/4<sup>e</sup> van de klachten van één persoon afkomstig was.

Dit ging vaak over zaken die al langer gaande waren en dus niet per se betrekking hadden op nieuwe feiten in 2022. Al deze klachten, en de klachten in 2023, werden ten gronde opgevolgd.

De Wuiten werd voor het eerst bewoond in 2022, er konden dan ook geen klachten zijn in 2021.

Soort klacht in WZC (gegrond en ongegrond)	Zorg	Infrastructuur	Diefstal	andere
2023	2	1	2	0
2022	14	1	4	3
2021	1	0	0	0



## 11. PERSONEEL

### 11.1 Nieuwe personeelsformatie

Het huidige organogram en personeelskader van de ouderenvoorzieningen van het OCMW Hamme waren meer dan 10 jaar oud en bijgevolg aan herziening toe. Gelet op de evoluties binnen de woonzorgsector en de eigen organisaties in die periode, was bij een herwerking van het organogram en personeelskader een vergelijkingsoefening met het huidige verouderde kader minder relevant en werd bijgevolg buiten beschouwing gelaten.

De nieuwe personeelsformatie betreft de werking van het woonzorgcentrum Meulenbroek (m.i.v. het seniorenrestaurant en cafetaria), het centrum voor dagverzorging (Den Oever), de assistentiewoningen De Durme, Den Eendengaerd, De Wuiten, de serviceflats Den Craenevliet en het sociaal restaurant/cafetaria (Hospitaalstraat).

De werking van het toekomstige lokaal dienstencentrum (LDC) werd nog niet opgenomen in het personeelskader omdat pas bij het vastleggen van de doelstellingen van het LDC bepaald kan worden welke personeelsinzet vereist is. In het organogram heeft het LDC al wel een plaats gekregen op basis van de locatie waar het gevestigd zal worden. Bij toekomstige realisatie van het LDC zal de personeelsformatie bijgevolg aangepast moeten worden.

De nieuwe personeelsformatie werd op 20 december 2023 door de raad voor maatschappelijk welzijn goedgekeurd.

### 11.2 Vorming en opleiding

Als WZC zijn wij gebonden aan wettelijke vereisten inzake opleiding (zie het besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 (stambesluit) - aanpassingen bijlage 11 Woonzorgcentra bij stambesluit van 28 juni 2019, art. 46')

Artikel 49.: "Het woonzorgcentrum ontwikkelt een vormings-, trainings- en opleidingsbeleid voor het personeel.

Elk voltijds verpleegkundig, zorgkundig, verzorgend, personeelslid voor reactivering en de begeleider wonen en leven volgen over een periode van maximaal twee kalenderjaren minstens twintig uur bijscholing.

De directeur volgt jaarlijks minstens achttien uur bijscholing.

Het onderhouds- en keukenpersoneel volgt minstens acht uur bijscholing over een periode van maximaal twee kalenderjaren."

Dit betekent per arbeidsregime volgende minimum te behalen eisen, verspreid over 2 jaar:

	100 %	90 %	80 %	70 %	60 %	50 %	40 %	30 %	20 %
Zorg + EKA Per 2 jaar	20 u.	18 u.	16 u.	14 u.	12 u.	10 u.	8 u.	6 u.	4 u.
Onderhouds- en keukenpersoneel Per 2 jaar	8 u.	7.2 u.	6.4 u.	5.6 u.	4.8 u.	4 u.	3.2 u.	2.4 u.	1.6 u.
Directeur Per jaar	18 u.	16.2 u.	14.4 u.	12.6 u.	10.8 u.	9 u.	7.2 u.	5.4 u.	3.6 u.

In de realiteit merken we dat het soms moeilijk is om aan deze minimum opleidingsuren te voldoen. Daarom hebben we, naast heel wat individuele opleidingen, in 2023 ook een groot aantal in-house opleidingen georganiseerd. Door in-house opleidingen te organiseren, is dit direct toegankelijk voor meerdere collega's. Uiteraard wordt er telkens zorgvuldig bekeken welke opleidingen nodig zijn voor welke discipline.

Opleiding	Georganiseerd voor
Medicatiebeleid	Verpleegkundigen en zorgkundigen
Incontinentiemateriaal	Verpleegkundigen en zorgkundigen
Werken met het COOP platform	Verpleegkundigen
Intervisie: hoe omgaan met bewoners met dementie op de afdeling	Afdeling Boterbloem
Palliatieve zorg: vroegtijdige zorgplanning	Verpleegkundigen, zorgkundigen, EKA-team
Praatcafé dementie met gastspreker prof. Tritsmans: 'wat iedereen hoort te weten over dementie'	Alle personeelsleden
Hygiënische handelingen en maatregelen	Alle personeelsleden
Brandveiligheid	Alle personeelsleden
Aerosol, puffers en medicatiepomp	Verpleegkundigen en zorgkundigen,
Mondzorg	Verpleegkundigen, zorgkundigen, EKA-team

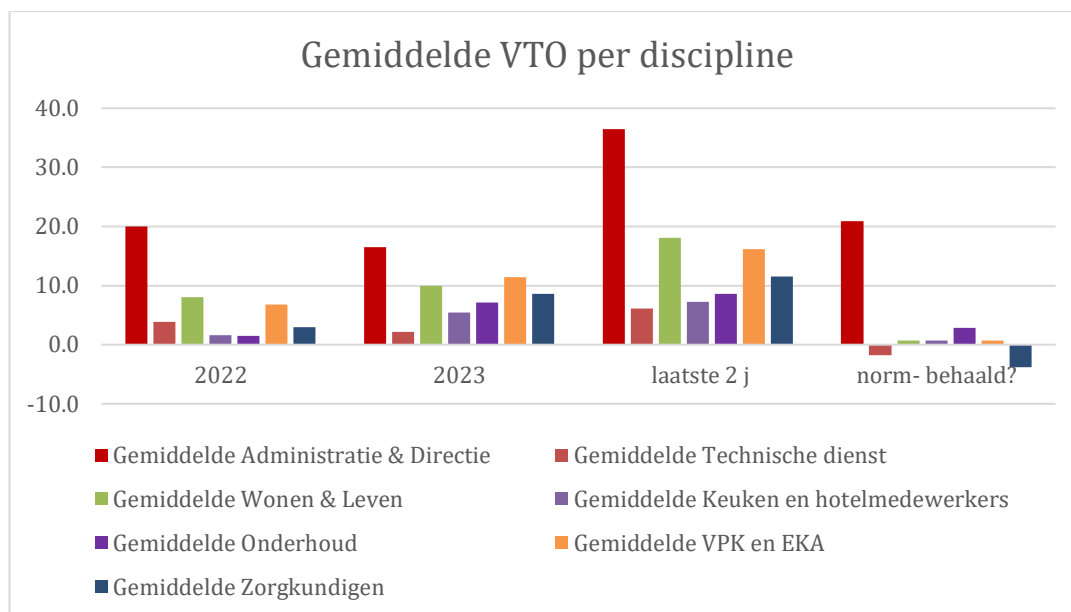
## OVERZICHT PER DISCIPLINE

Hieronder vind je de gemiddelde opleidingsuren terug van 2022 en 2023. De jaren ervoor zijn alle opleidingen bijna geannuleerd wegens corona. Alleen de hoognodige opleidingen zijn toen (digitaal) doorgegaan.

De volgende gemiddelden zijn telkens berekend per persoon die onder de groep valt, en telkens pro rata de prestatiebreuken.

Sommige disciplines zijn samengenomen in één groep, dit om het overzicht te bewaken. Dit is gebeurd op basis van uren opleiding die vereist zijn per discipline, het aantal werknemers per discipline, jobtype etc.

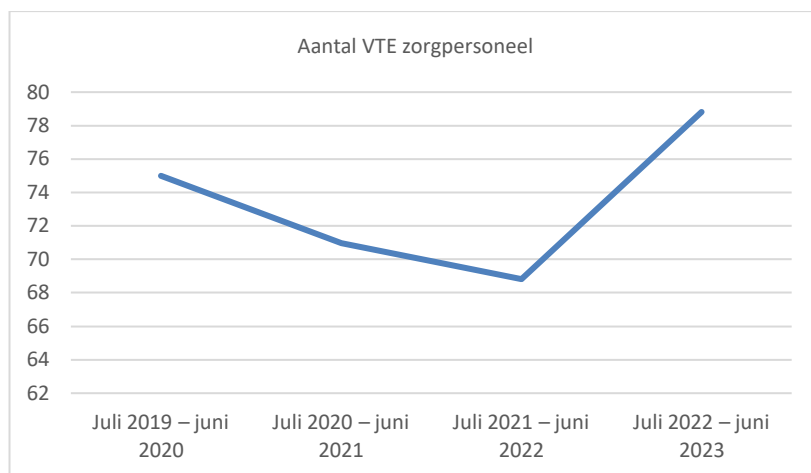
Gemiddelde opleidingsuren	2022	2023	Gem. 2022 & 2023	Normvereiste
Administratie en directie	20.3 u.	16.5 u.	36.44 u.	+ 21.24 u.
Technische dienst	4.3 u.	2.2 u.	6.08 u.	-2.22 u.
Woonleefbegeleiders	8 u.	10 u.	18.03 u.	+ 0.69 u.
Keuken- en hotelmedewerkers	2 u.	5.4 u.	7.25 u.	+ 1.12 u.
Onderhoudsmedewerkers	1.5 u.	7.1 u.	9.04 u.	+ 3.21 u.
Verpleegkundigen en EKA	7.2 u.	11.4 u.	16.11 u.	+ 1.14 u.
Zorgkundigen	3.2 u.	7 u.	12.03 u.	-4.01 u.



Twee groepen hebben de gevraagde norm m.b.t. opleidingsuren niet behaald: nl. de medewerkers van de technische dienst (gemiddeld 2.22 u. opleiding te weinig per medewerker als die fulltime zou werken) en de groep zorgkundigen (gemiddeld 4.01 u. opleiding te weinig per medewerker als die fulltime zou werken). De andere categorieën hebben gemiddeld wel voldoende opleidingsuren. Dit wil echter niet zeggen dat iedere werknemer in deze groep voldoende uren opleiding gevolgd heeft, het gaat hier alleen om een gemiddelde. Alhoewel de groep zorgkundigen in 2023 gemiddeld 5 uur meer opleiding per persoon gevolgd heeft, moeten we hier in 2024 nog verder op inzetten om toch aan die basis normvereiste te kunnen voldoen.

### 11.3 Gemiddeld aantal VTE zorg per kwalificatie

Zorgprofiel	Juli 2019 – juni 2020	Juli 2020 – juni 2021	Juli 2021 – juni 2022	Juli 2022 – juni 2023
Verpleegkundige	22.77	19.88	19.86	20.45
Zorgkundige	46.25	44.39	42.37	48.76
Kinesitherapeut	1.73	2.28	2.82	2.87
Ergotherapeut	2.67	2.62	1.50	2.71
Logopedist	0.00	0.00	0.05	0.49
Maatschappelijk assistent	1.00	1.00	1.27	2.03
Diëtist	0.76	0.81	0.95	1.50
<b>Totaal 'zorg'</b>	<b>74.99</b>	<b>70.98</b>	<b>68.82</b>	<b>78.82</b>



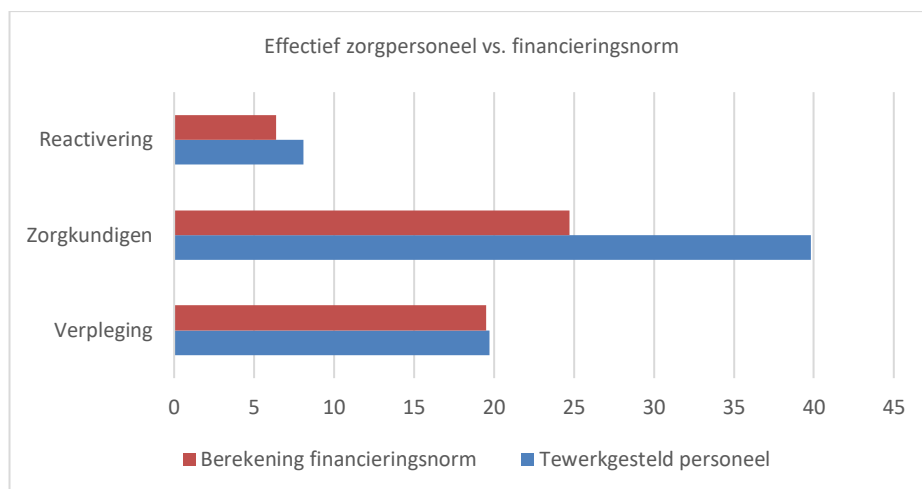
## 11.4 Effectief zorgpersoneel versus financieringsnorm

Het normpersoneel dat gefinancierd wordt via de basistegemoetkoming, wordt opgesplitst in drie hoofdkwalificaties: verplegend personeel, zorgkundigen en personeel voor reactivering (paramedici). Het principe is dat er volgens het aantal bewoners in een bepaalde categorie een personeelsnorm wordt bepaald voor één of verschillende kwalificaties. Wanneer er binnen een bepaalde kwalificatie onvoldoende personeel aanwezig is om de norm te behalen, kan dit door andere kwalificaties gecompenseerd worden. Wanneer er na toepassing van de compensaties nog altijd een tekort aan normpersoneel is, leidt dit tot een ernstige daling van het zorgforfait. Voor het laatste referentiejaar 2022-2023 was er voor geen enkele personeelsgroep een tekort.

Juli 2021 – juni 2022			
	Verpleging	Zorgkundigen	Reactivering
Tewerkgesteld personeel	18.95	37.01	5.94
Berekening financieringsnorm	20.54	25.46	6.43
<b>Vershil</b>	<b>- 1.59</b>	<b>11.55</b>	<b>- 0.49</b>

Juli 2022 – juni 2023			
	Verpleging	Zorgkundigen	Reactivering
Tewerkgesteld personeel	19.70	39.81	8.10
Berekening financieringsnorm	19.53	24.74	6.36
<b>Vershil</b>	<b>0.17</b>	<b>15.07</b>	<b>1.74</b>

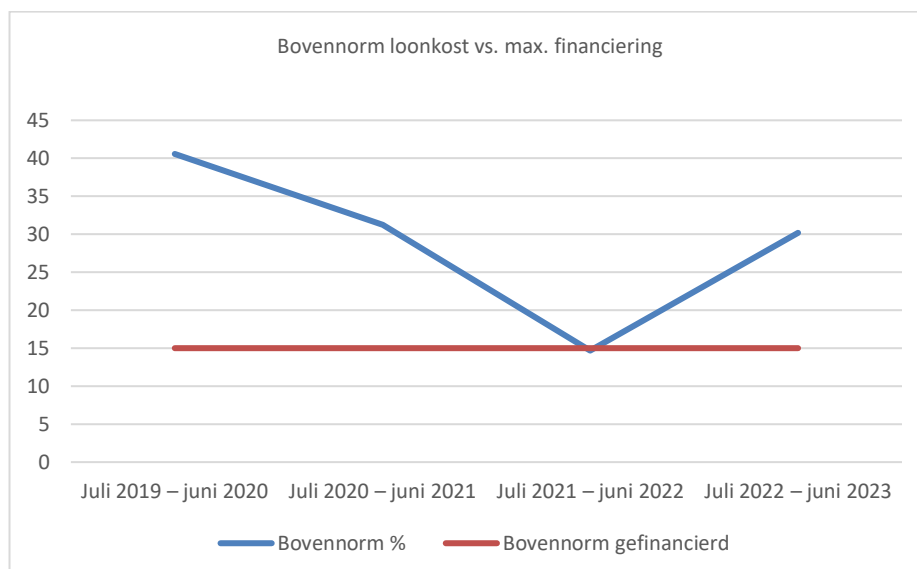




## 11.5 Loonkost versus financiering

Door een extra subsidiëring wordt 15 % boven norm gefinancierd. In het referentiejaar 2021-2022 bedroeg het verschil 14,68 %, wat betekende dat het verschil in loonkost van 550.474 euro nog volledig gefinancierd werd en er bijgevolg geen resterende loonkost meer was. In het laatste referentiejaar bedroeg de loonkost 130,21 % van de basisfinanciering met een resterende loonkost na aftrek van de 15 % bovennormfinanciering van 552.184 euro. De Probis-benchmark (mediaan) bedraagt 25,8 %.

Deel A2	Juli 2019 – juni 2020	Juli 2020 – juni 2021	Juli 2021 – juni 2022	Juli 2022 – juni 2023
Personeel gefinancierd	3.246.108	3.350.684	3.750.655	3.629.982
Aanwezig personeel	4.562.903	4.397.398	4.301.130	4.726.663
Vershil loonkost	1.316.795	1.046.714	550.474	1.096.681
<b>Vershil %</b>	<b>40,57</b>	<b>31,24</b>	<b>14,68</b>	<b>30,21</b>
Resterende loonkost na A2	829.879	544.111	0,00	552.184



## 11.6 vrijwilligers

Naast onze vaste collega's mogen we hier ook jaarlijks vele vrijwilligers, jobstudenten en stagiairs ontvangen. Tussen de 70 en 90 vrijwilligers van alle leeftijden komen bij ons de handen uit de mouwen steken. Zij maken echt het verschil.

Zij ondersteunen ons bij o.m. volgende activiteiten

Activiteit	Ondersteuningsoverzicht
Tappers in de cafetaria	Iedere openingsdag
Animatieactiviteiten op de afdeling/CDV	Verschillende dagen/week Boterbloem: 2 vrijwilligers op woe- en vrijdagmiddag Klaproos: 1 vrijwilliger op donderdagnamiddag CDV: 1 vrijwilliger op maandagmiddag Daarnaast zijn er 'vaste vrijwilligers' die gekoppeld zijn aan een afdeling. Zij kunnen volledig zelfstandig een activiteit voor hun rekening nemen wanneer de woonleefbegeleider afwezig is. Dit is niet gekoppeld aan vaste dagen
Koffie en water delen	Gemiddeld 12 dagen/maand volledig overgenomen door vrijwilligers
Optredens en andere grote activiteiten	Gemiddeld 15 dagen/maand
Het rijdend winkeltje	Iedere woensdag
Busvervoer CDV	Bijna iedere ochtend dat het CDV open is
Het Meulenbroekkoor	Op regelmatige basis voorzien zij optredens, vaak gekoppeld aan speciale momenten of dagen

Ter illustratie werd in de maand november van 2023 gemiddeld 250 uren vrijwilligerswerk gepresteerd, zonder de tappers en koorleden hier bijgerekend. Zij worden aangestuurd door onze coördinator vrijwilligerswerking.





## 12. ASSISTENTIEWONINGEN EN SERVICEFLATS

### 12.1 Doelgroep

Deze woonvorm is bedoeld voor 65-plussers die nog zelfstandig kunnen functioneren maar toch verkiezen om niet langer thuis te blijven wonen omdat:

- De woning niet meer aangepast is aan hun leeftijd;
- Ze zich onveilig voelen;
- Ze zich eenzaam voelen.

Naast de voorwaarde om zelfstandig te wonen, is het aantonen van een band met de gemeente Hamme een voorwaarde. Men moet er nu wonen ofwel moet men er vroeger meer dan twintig jaar gewoond hebben.

### 12.2 Doelstelling

De doelstelling van het OCMW Hamme is de bewoners de kans geven om enerzijds zo lang mogelijk zelfstandig te wonen en anderzijds zich toch geborgen en beschermd te voelen.

De assistentiewoningen van het OCMW Hamme zijn flatgebouwen met een unieke ligging, voorzien van alle comfort en een aangepaste infrastructuur om aan deze doelstelling te voldoen.

### 12.3 Infrastructuur

#### ASSISTENTIEWONINGEN DE DURME



'De Durme' is gelegen naast het WZC Meulenbroek, Roodkruisstraat 1 te Hamme.

De Durme bestaat uit 45 wooneenheden. Elke flat is voorzien van een living, een ingerichte keuken, een slaapkamer, een badkamer met douche, een berging en een apart toilet.

Er is een noodoproepsysteem waardoor elke bewoner in een noodsituatie een oproep kan doen naar WZC Meulenbroek. Elke flat heeft een grootte van 42 m<sup>2</sup>.



### **ASSISTENTIEWONINGEN DEN EENDENGAERD**



‘Den Eendengaerd’ is gelegen naast residentie De Durme, Roodkruisstraat 1 te Hamme.

Den Eendengaerd bestaat uit 20 wooneenheden.

Elke flat is voorzien van een living, een ingerichte keuken, een slaapkamer, een aangepaste badkamer met inloopdouche en een berging.

De flat is uitgerust met een domoticsysteem. Dit heeft tot doel op een eenvoudige en veilige manier alle elektrische apparatuur in de woning (verwarming, verlichting, verluchting) op een optimale manier te doen werken.

Er is een noodoproepsysteem waardoor elke bewoner in een noodsituatie een oproep kan doen naar WZC Meulenbroek.

Elke flat heeft een grootte van 52,5 m<sup>2</sup>.

### **ASSISTENTIEWONINGEN DEN CRAENEVLIEET**



‘Den Craenevliet’ is gelegen naast het WZC Sint-Jozef aan de Killestraat 33 te Moerzeke.

Den Craenevliet bestaat uit 11 wooneenheden.

Elke flat is voorzien van een living, een ingerichte keuken, een slaapkamer, een aangepaste badkamer met douche en een berging.

De flat is uitgerust met een domoticsysteem.

Er is een noodoproepsysteem waardoor elke bewoner in een noodsituatie een oproep kan doen naar WZC Sint Jozef. Elke flat heeft een grootte van 60 m<sup>2</sup>.



## ASSISTENTIEWONINGEN DE WUITEN



'De Wuiten' is gelegen naast het Vitaz-ziekenhuis aan de Hospitaalstraat 20 te Hamme. De Wuiten bestaat uit 40 wooneenheden waaronder 10 woningen met 2 slaapkamers en 30 woningen met 1 slaapkamer. Elke flat is voorzien van een living, een ingerichte keuken, één of twee slaapkamers, een aangepaste badkamer met inloopdouche, een berging bij de assistentiewoningen met twee slaapkamers en een terras.

De flats zijn uitgerust met een domoticasysteem. Dit heeft tot doel op een eenvoudige en veilige manier alle elektrische apparatuur in de woning (verwarming, verlichting, verluchting) op een optimale manier te doen werken.

Er is een noodoproepsysteem waardoor elke bewoner in een noodsituatie een oproep kan doen. Deze oproeppermanentie is voorzien via de thuisverplegingsdienst het Wit-Gele Kruis.

De gemiddelde grootte van een assistentiewoning varieert tussen de 55m<sup>2</sup> en 65m<sup>2</sup>.

## 12.4 Dienstverlening

Onze bewoners kunnen, als ze daaraan nood hebben, een beroep doen op een thuiszorgdienst naar keuze.

Verder wordt aan onze bewoners de onderstaande facultatieve dienstverlening aangeboden:

### ADVIESVERLENING

Elke bewoner van een assistentiewoning kan altijd terecht bij de opnamedienst voor adviesverlening op administratief, sociaal en technisch vlak.

### INSPRAAK

Binnen elke residentie van de assistentiewoningen functioneert een gebruikersraad waardoor communicatie en overleg gegarandeerd worden. Elke bewoner wordt hierop uitgenodigd. Er wordt telkens een verslag opgemaakt van de vergadering en iedere bewoner ontvangt hiervan een exemplaar.

## RESTAURANTS EN CAFETARIA



We hebben twee restaurants en cafetaria. Hier kan men genieten van een lekkere en democratisch geprijsde maaltijd of langskomen om iets te drinken. Wanneer het weer het toelaat, wordt ook het terras gebruikt.

Beide restaurants hebben als doelstelling het sociaal isolement, waarin veel mensen heden ten dage leven, doorbreken en een plek te bieden waar men op een laagdrempelige manier samen kan genieten van een gezonde, warme en betaalbare maaltijd in een gezellige sfeer.

Een maaltijd bestaat uit soep, een hoofdgerecht en een dessert. In de maaltijd is ook één drankje inbegrepen. Andere of bijkomende dranken zijn tegen betaling te verkrijgen.

Het standaardtarief: bedraagt € 8,00, personen met een OK-pas betalen € 7,00.

### Seniorenrestaurant en cafetaria WZC

In de cafetaria van het WZC wordt het seniorenrestaurant uitgebaat. Hier is iedere 65-plusser uit Hamme welkom. Daarnaast is het restaurant ook toegankelijk voor bewoners van de assistentiewoningen, ongeacht hun leeftijd, en voor alle personeelsleden van het lokaal bestuur. Het seniorenrestaurant is iedere dag open, ook tijdens weekends en feestdagen.

### Sociaal restaurant en cafetaria De Wuiten

Sinds juli 2022 is ons sociaal restaurant geopend. Dat bevindt zich in residentie De Wuiten. Het sociaal restaurant is een ontmoetingsplaats waar iedereen (bewoners van de assistentiewoningen, burens, ...) welkom is en waar men op een laagdrempelige manier samen kan genieten van een gezonde, warme en betaalbare maaltijd in een gezellige sfeer. Het sociaal restaurant en de cafetaria zijn iedere weekdag open, en is dus gesloten tijdens weekends en feestdagen. De cafetaria is bijkomend twee zondagen per maand extra geopend. Het sociaal restaurant werkt met een reservatiesysteem.

## WASSALON

Voor bewoners die geen eigen wasmachine hebben, is het mogelijk gebruik te maken van de wasserette die in elk gebouw aanwezig is.

## 11.4 Samenstelling van de bewoners

	De Durme		Den Eendengaerd		Den Craenevliet		De Wuiten	
Bewoners	Mannen	Vrouwen	Mannen	Vrouwen	Mannen	Vrouwen	Mannen	Vrouwen
Aantal	13	31	7	16	5	8	18	34
Totaal	44		23		13		52	
Gem. Leeftijd	83		85		84		74	
Aantal koppels	3		4		3		13	
<b>Vrijgekomen flats</b>								
Omwille van overlijden	1						2	
Omwille van opname WZC	5		1				3	
Andere	0		0		1			
Totaal	6		1		1		3 (waarvan 1 koppel)	
Aantal leegstaande flats op 31/12/23 omwille van renovatie	4		1		1		0	
<b>Wachlijst</b>	Alleenstaande	Koppel	Alleenstaande	Koppel	Alleenstaande	Koppel	Alleenstaande	Koppel
Aantal	14	2	91	79	9	2	57	50
<b>Totaal</b>	<b>16</b>		<b>170</b>		<b>11</b>		<b>107</b>	
Nieuw in 2023	18		28		6		56	

De wachtlijst voor assistentiewoningen en serviceflats toont enerzijds het algemene belang en de interesse voor deze woonvorm aan; anderzijds worden grote verschillen opgemerkt tussen de verschillende residenties. Verklaringen hiervoor kunnen zijn: al dan niet gelieerd aan een woonzorgcentrum, oud versus nieuwbouw, centraal gelegen of niet. Deze mogelijke verklaringen gaan echter niet op voor het verschil tussen De Durme en Den Eendengaerd die naast elkaar gelokaliseerd zijn. De appartementen van De Durme zijn te klein geworden naar hedendaagse normen en verouderd. Een globale beleidsvisie over de toekomst van residentie De Durme dringt zich op.

## 11.5 Noodoproepen

In iedere flat zijn er alarmknoppen aanwezig in de living, de slaapkamer, de badkamer en het toilet. In elke flat is er een bewonersfiche aanwezig met info bij een noodoproep.

### OVERZICHT VAN DE NOODOPROEPEN IN 2023

Soort	De Durme	Den Eendengaerd	Den Craenevliet	De Wuiten
Medische Interventies	48	29	24	12
Voor technische dienst	3	1	0	0
Valse oproepen	29	28	0	60
<b>Totaal</b>	<b>80</b>	<b>58</b>	<b>24</b>	<b>72</b>
Medische interventie door:	WZC Meulenbroek afdeling Boterbloem	WZC Meulenbroek afdeling Boterbloem	VZW Trento campus Sint-Jozef	Wit-Gele Kruis

Het valt op dat er in De Wuiten veel vaker melding gemaakt wordt van valse oproepen (meer dan het dubbele in vergelijking met de andere flats). Dit komt omdat sommige bewoners de rode knop van het domoticasysteem en de noodknop verkeerdelijk voor elkaar aanzien.

## 11.6 Activiteiten

De Durme en Den Eendengaerd	De Wuiten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwjaarsreceptie</li> <li>• 6 x een optreden van een artiest</li> <li>• 4 x een optreden van het Meulenbroekkoor</li> <li>• Valentijnsontbijt en concert</li> <li>• Superbingo</li> <li>• Carnaval</li> <li>• High tea</li> <li>• Moederdagbuffet</li> <li>• Oude volksspelen</li> <li>• IJssalon</li> <li>• Mossselfestijn</li> <li>• Modeshow</li> <li>• Schoenenverkoop</li> <li>• Paling- en steakfestijn</li> <li>• Startnamiddag week van de 3<sup>de</sup> leeftijd</li> <li>• Personeelsoptreden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwjaarsreceptie</li> <li>• Verloren maandag worstenbroodjes of appelbollen*</li> <li>• Crea: Valentijn</li> <li>• Verschillende breinamiddagen</li> <li>• Wekelijks stoelturnen</li> <li>• Wekelijks darts</li> <li>• Pannenkoekenbak: Kleine kermis Hamme</li> <li>• Uiteenzetting rond hulpmiddelen</li> <li>• Valentijnsontbijt*</li> <li>• Valentijnsnamiddag</li> <li>• Gezondheidswandeling</li> <li>• 65-jarige feest Hamme</li> <li>• Bingo</li> <li>• Crea: carnaval</li> <li>• Carnavalsverkiezing prins/prinses</li> <li>• Crea: Pasen</li> <li>• Paaseierenworp/poppenkast met de kindjes van De Roefel – De Zonnebloem</li> <li>• Muzikale quiz</li> <li>• Vorming rond valpreventie</li> <li>• Spreek jij al digitaal (CM)</li> <li>• Optreden van het Meulenbroekkoor</li> <li>• Nostalgienamiddag met Wim Leys</li> <li>• Lente-ontbijt*</li> <li>• Luxe BBQ*</li> <li>• Optreden Stefaan Van Petegem</li> <li>• Knelpuntenwandeling</li> <li>• Jubileumfeest</li> <li>• Film Mira</li> </ul>

- Bowling Anglo te Hamme
- Week van de smaak: wafelenbak
- Kaas- en wijnavond\*
- Crea herfst + kerst
- Rad van fortuin
- City Night Run
- Kersthappening
- Creanamiddag sneeuwpopjes
- Verjaardagsfeest
- Kerstfeestavond\*
- Modeshow Mady's Mode

\*In de wuiten is een groep bewoners de 'Aktivaclub De Wuiten' gestart. Zij hebben met hun groep regelmatig initiatief genomen om extra activiteiten te organiseren, met ondersteuning van de opnameverantwoordelijke.







## 11.7 Renovatiewerken

Volgende ingrijpende renovatiewerken zijn uitgevoerd in 2023:

Soort	De Durme	Den Eendengaerd	Den Craenevliet	De Wuiten
Schilderen flats	5 x	/	/	3 x
Vernieuwing vloerbedekking	2 x	1 x	/	/
Vernieuwing keuken	2 x	/	/	/
Vernieuwing domotica	/	1 x	2 x	/
Herstellen muren	/	/	/	1 x

## 11.8 Financiële regeling

De verblijfskosten zijn afhankelijk van het gebouw waar men woont.

De dagprijs is vatbaar voor herziening en indexering. Een aanpassing van de dagprijs wordt 30 dagen op voorhand aan de bewoners meegedeeld.

De dagprijs bedraagt:

AW/SF	Dagprijs
De Durme	€ 25.87
Den Eendengaerd	€ 32.60
Den Craenevliet	€ 37.76
De Wuiten type 1	€ 36.55
De Wuiten type 2	€ 38.77

De dagprijs dekt de volgende kosten:

- Huur van de niet-bemeubelde flat
- Verbruik nutsvoorzieningen
- Brandwerende glas- en overgordijnen
- Gebruik en onderhoud van de gemeenschappelijke ruimtes en de tuin
- Onderhoud van de buitenkant van de ramen
- Onderhoud van de technische installaties zoals liften, verwarming
- Brandverzekering van de assistentiewoning en de inboedel – beperkt tot 20.000 euro
- Kosten van onroerende voorheffing, huisvuilbelasting, milieutaks
- Standaardaanbod digitale TV
- Afvalbehandeling
- Het interactief oproepsysteem waarbij 24u/24u een gekwalificeerde verpleegkundige (van het nabijgelegen WZC of, in geval van De Wuiten, van het Wit-Gele-Kruis) kan worden opgeroepen
- Ondersteuning door de woonassistent

## 11.9 Inspectie en verlenging van erkenning

	De Durme	Den Eendengaerd	Den Craenevliet:	De Wuiten
Erkenning Van - tot	01/05/2015 - onbepaalde duur	01/12/2023 - 30/11/2025	01/05/2023 - 30/04/2027	13/10/2022 - onbepaalde duur





***SAMEN MAKEN WE VAN 2024 OPNIEUW EEN FANTASTISCH JAAR,  
MET EN VOOR ONZE BEWONERS EN GASTEN***

