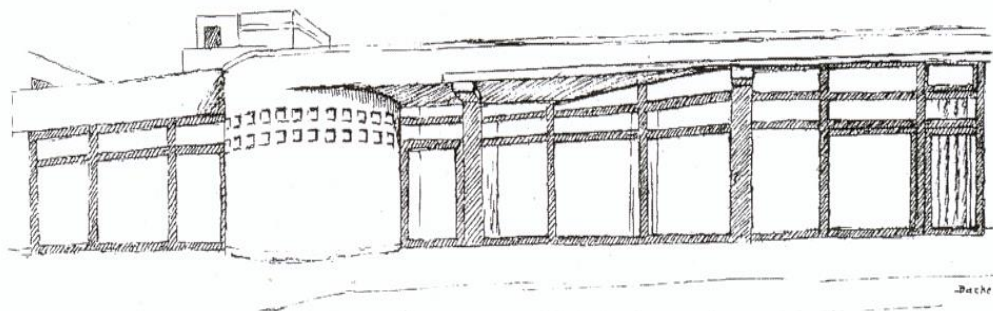




Dienstencentrum Ten Hove

R. Verbeecklaan 3 2540 Hove
Tel.: 03 454 08 37
dienstencentrum@ocmwhove.be

**Jaarverslag
2018**

**Evaluatie kwaliteitsplanning
2018**

**Kwaliteitsplanning
2019**

INLEIDING

Hierna volgt het jaarverslag van dienstencentrum Ten Hove, officieel erkend als lokaal dienstencentrum in Hove sinds 31 maart 1999, onder nummer LDCE1589. Dit jaarverslag werd voorgelegd aan en goedgekeurd door de Centrumraad op 5 april 2019.

INHOUDSTABEL

JAARVERSLAG

1. Wettelijk kader
2. Missie en doelstellingen
3. Overzicht activiteiten
 - 3.1. Hulp- en dienstverlening
 - 3.1.1. Verplichte voorwaarden
 - 3.1.1.1. Preventieve functie
 - 3.1.1.2. Informatieve activiteiten
 - 3.1.1.3. Activiteiten van recreatieve aard
 - 3.1.1.4. Activiteiten van algemeen-vormende aard
 - 3.1.1.5. Het aanbieden van hygiënische zorg
 - 3.1.1.6. Het aanbieden van warme maaltijden
 - 3.1.1.7. De boodschappendienst
 - 3.1.1.8. Het burennetwerk
 - 3.1.1.9. De mindermobielencentrale
 - 3.1.2. Optionele voorwaarden
 - 3.1.2.1. Verhuur van PersonenAlarmSystemen
 - 3.1.2.2. De Digidokters
 - 3.1.2.3. Rouwbezoeken
 - 3.2. Samenwerkingsverbanden en overleg
 - 3.2.1. Ouderenzorgoverleg
 - 3.2.2. MultiDisciplinair overleg of MDO
 - 3.2.3. Ouderenadviesraad
 - 3.2.4. Prinsenhof
 - 3.2.5. Regionaal Overleg MMC
 - 3.2.6. Diverse organisaties en socio-culturele verenigingen
 - 3.2.7. Werkgroep eenzaamheid
 - 3.2.8. Sint Jozefschool Kontich, afdeling informatica
4. Personeel en vrijwilligers
 - 4.1. Personeel
 - 4.2. Vrijwilligers
5. Centrumraad
6. Lokalen
7. Communicatie

EVALUATIE KWALITEITSPLANNING 2018

KWALITEITSPLANNING 2019

1. Organiseren van een Ouderenbehoeftenonderzoek
2. Opmaak procedurefiche per aangeboden dienst

SLOTWOORD

JAARVERSLAG

1. Wettelijk kader

In toepassing van het Woonzorgdecreet van 13 maart 2009 en het nieuwe kwaliteitsdecreet voor de woonzorgvoorzieningen dat op 1 januari 2010 in werking is getreden, dient het lokale dienstencentrum jaarlijks een jaarverslag op te maken. Bovendien dient het lokale dienstencentrum zijn doelstellingen te evalueren in het Zelfevaluatie rapport.

2. Missie en doelstellingen

Het dienstencentrum richt zich specifiek tot inwoners van Hove met een beginnende zorgbehoefte.

Doel is de levenskwaliteit van de buurtbewoners op alle levensdomeinen behouden en/of verbeteren. Dit zowel door antwoorden te geven op vragen, problemen te voorkomen en de meest gunstige leefomgeving en kansen te creëren om zelfstandig thuis wonen en leven volgens eigen wensen en behoeften mogelijk te maken.

Het dienstencentrum:

- streeft op alle vlakken laagdrempeligheid na
- benadert elke persoon in zijn totaliteit, met zijn eigenheid, en met respect voor zijn levensvisie en beslissingsrecht
- geeft elke persoon de kans zijn mogelijkheden te ontplooiën, zichzelf waar te maken op het vlak van de verschillende levensdomeinen door een grote verscheidenheid aan te bieden. Dit ter bevestiging en verhoging van de eigenwaarde
- stimuleert en ondersteunt vrijwilligersinitiatief
- creëert ontmoetingskansen als basis voor sociale netwerken met verhoging van de onderlinge solidariteit
- ontwikkelt initiatieven om inwoners met een beginnende zorgbehoefte die niet uit eigen beweging als dusdanig naar buiten komen, op te zoeken en te detecteren
- bouwt een eigentijds en aangepast aanbod van dienstverlening uit, daar waar nodig, door verwijzing of/ en door eigen hulpverlening op maat.
- is een ankerpunt voor informatie en bemiddeling en een aanspreekpunt in de buurt, voor al wie een vraag heeft van informatieve aard of over thuiszorg in de ruime betekenis
- bouwt als permanente leidraad inspraak, overleg en evaluatie in met alle betrokkenen
- streeft samenwerking na met andere organisaties uit de buurt om bovenstaande doelstelling te realiseren en desgewenst de nodige acties hierrond te ondernemen.

3. Overzicht activiteiten

3.1. Hulp- en dienstverlening

3.1.1. Verplichte voorwaarden

3.1.1.1. Preventieve functie voor personen met een beginnende zorgbehoefte

Het dienstencentrum profileert zich als informatie-, kennis- en ontmoetingscentrum voor Hovenaars die geconfronteerd worden met een beginnende zorgbehoefte. Mensen kunnen er altijd binnenstappen met vragen omtrent thuiszorg, hulpmiddelen in de thuiszorg enz.

Wij bieden een uitgebreid gamma aan activiteiten en diensten en trachten daarbij eigentijds en vernieuwend te zijn en aan de andere kant in te spelen op de leefwereld en de noden van onze doelgroep. De groep mensen die wij daarmee bereiken vormt dan ook een gezonde mix van mensen met alle graden en vormen van zorgbehoevendheid.

Door deze mensen samen te brengen kunnen er contacten gelegd worden die ook hun uitwerking hebben buiten de muren van het dienstencentrum. Daardoor nemen mensen vaak spontaan en vrijwillig een stukje hulp op voor mekaar: de vermaatschappelijking van de zorg.

Een beginnende zorgbehoefte komt op deze manier snel aan de oppervlakte, er kan snel op ingespeeld worden en verdere vereenzaming wordt op deze manier voorkomen.

Voor heel wat mensen betekent dit dat een opname in een Woon-Zorgcentrum kan uitgesteld, soms zelfs vermeden worden.

Onze ontmoetingsruimte is, buiten elke activiteit om, elke weekdag open en toegankelijk voor mensen die gewoon een babbeltje willen doen, de krant lezen, iets drinken.

Men kan er binnenstappen, elke weekdag tussen 9.00 en 16.30 u. De drempel is er letterlijk en figuurlijk zeer laag.

3.1.1.2. Informatieve activiteiten

Deze activiteiten worden bekend gemaakt via de volgende informatiekkanalen: gemeentelijk Informatieblad dat maandelijks wordt bedeed, het activiteitenblad van het dienstencentrum zelf dat eveneens maandelijks wordt uitgegeven, de gemeentelijke website www.hove.be, affiches en flyers in gemeentelijke gebouwen en het OCMW-huis, affiches en flyers in het dienstencentrum zelf, de gemeentelijke lichtkranten, mailings, flyers die bezorgd worden in het Woon- en Zorgcentrum en de serviceflats, onze facebookpagina www.facebook.com/dc.ten.hove

Er werden in 2018 13 activiteiten van algemeen-informatieve aard ingericht met 447 deelnemers (tegenover 7 activiteiten in 2017 met 311 deelnemers) :

Activiteit	Datum	Aantal deelnemers	Partner
De geneeskundige kracht van groene klei	18/01/2018	40	
Theedegustatie	25/01/2018	16	
Hoe Antwerpen zijn tunnels bouwde	22/02/2018	64	
De geneeskundige kracht van groene klei vervolg	16/03/2018	7	
Informatieavond: Dikke darmkanker vermijden	16/04/2018	72	
De vergrijzingstsunami	26/04/2018	18	
			Fietzersbond
Veilig op een veilige fiets	24/05/2018	30	KWB
De heilzame werking van voetmassage	13/09/2018	31	
			Fietzersbond
De verkeersregels in je buurt	20/09/2018	33	KWB
Rijvaardig: de wegcode	27/09/2018	17	OAR
Last Days	04/11/2018	94	OAR
Gezondheid en een goed humeur	15/11/2018	9	
Yes they can: Over ouderen en participatie	22/11/2018	16	OAR

3.1.1.3. Activiteiten van recreatieve aard

Wekelijks terugkerende activiteiten, in het dienstencentrum Hove:

- Hobbyclub (tweewekelijks): 13-tal vaste deelnemers
- Workshops juwelen maken (tweewekelijks): 8-tal vaste deelnemers
- Seniorobic: 45-tal vaste deelnemers
- Bridge: 60-tal vaste deelnemers
- Koor: 6-tal vaste deelnemers
- Tekencub: 2 vaste deelnemers
- Taijiquan: 8 vaste deelnemers
- Qigong: 17 vaste deelnemers
- Gezondheidswandelingen: gemiddeld 5 deelnemers

Eenmalige activiteiten, in het dienstencentrum of op locatie (stadsbezoeken enz.): 27 activiteiten met 693 deelnemers (In 2017 waren dat 12 activiteiten met 549 deelnemers.)

Datum	Activiteit	Aantal deelnemers
8 januari 2018	Worstenbrood en appelbol	50
11 januari 2018	nieuwjaarsfeest	93
26 januari 2018	bloemschikken	11
8 februari 2018	Filmnamiddag: Secondhand lions	22
23 februari 2018	bloemschikken	10
8 maart 2018	Sjoelen	12
23 maart 2018	bloemschikken	6

30 maart 2018	modeshow	30
17 mei 2018	Sjoelen	11
18 mei 2018	bloemschikken	6
23 mei 2018	smoutebollen	88
31 mei 2018	bloemschikken	8
7 juni 2018	Sjoelen	9
14 juni 2018	Stadswandeling Het Eilandje	21
28 juni 2018	Barbecue	74
18 juli 2018	maaltijd voor grootouders en kleinkinderen	4
25 juli 2018	maaltijd voor grootouders en kleinkinderen	0
26 juli 2018	frietmobiel	72
6 september 2018	Sjoelen	10
28 september 2018	bloemschikken	8
4 oktober 2018	sjoelen	8
18 oktober 2018	wafelenbak	73
25 oktober 2018	bloemschikken	9
8 november 2018	Rummikub	12
30 november 2018	Sjoelen	11
13 december 2018	Filmmiddag: Intouchables	22
14 december 2018	Bloemschikken	13

3.1.1.4. Activiteiten van algemeen vormende aard

In samenwerking met de Jong Gepensioneerden richten we **taal- en geschiedenislessen** in.

- Voorbereidende cursus praktisch Engels
- Engelse conversatie
Samen 76 cursisten
- Spaans voor beginners
- Spaans voor gevorderden
Samen 32 cursisten
- Geschiedenis: 80 cursisten
- Muziekgeschiedenis: 23 cursisten

In september 2018 zijn we gestart met een cursus Frans, en dit volgens dezelfde modaliteiten als de andere taalcursussen.
Er waren 4 cursisten.

Verder worden er **zeer laagdrempelige en trage computercursussen** ingericht. Deze cursussen zijn bedoeld voor mensen die geen enkele kennis hebben van computergebruik en daardoor niet in de reguliere opleidingsmogelijkheden terecht kunnen.

We richten basiscursussen in en vervolgcursussen. Elke reeks telt 5 lesmomenten van 2,5 uur en 5 oefenmomenten van 2 uur.

De basiscursussen leert mensen die totaal geen ervaring hebben met computergebruik, de eerste stappen te zetten. Tijdens de laatste sessie wordt al eens gesurft op het internet.

De vervolgcursussen zijn dan bedoeld om verder te gaan met het internet- en emailgebruik.

Zowel de lesgevers als de begeleiders bij de oefeningen zijn vrijwilligers die daartoe opgeleid zijn door VormingPlus, de zogenaamde Estafetteploeg.

De groepen tellen maximum 6 cursisten, dit om een individuele aanpak mogelijk te maken. Het OCMW heeft in 2012 6 lap-tops aangeschaft om deze cursussen mogelijk te maken.

In 2018 werden er 2 basiscursussen georganiseerd. De 1^{ste} reeks telde 5 cursisten, de 2^{de} reeks telde 3 cursisten.

Ook werden er 2 vervolgcursussen ingericht voor elk 5 cursisten.

Er werden 3 reeksen Foto's op de PC ingericht. Deze cursus omvat 4 lessen van 2,5 uur. De 2 eerste reeksen telden elk 6 cursisten. De 3^{de} reeks werd afgelast omdat er slechts 2 inschrijvingen waren.

Er werden 2 reeksen Tabletgebruik ingericht. We richten ons daarbij enkel op de tablets met een Android-besturingssysteem. De cursussen bestonden uit 3 sessies van 2,5 uur. De deelnemers moeten hun eigen tablet meebrengen. De groepen werden bewust klein gehouden: 6 cursisten. De eerste reeks telde 3 cursisten, de tweede reeks telde 6 cursisten.

In 2018 zijn we gestart met het geven van een Workshop Facebook. Deze duurde 2,5 uur. Er waren 6 deelnemers.

3.1.1.5. Het aanbieden van hygiënische zorg

Het dienstencentrum heeft ook een aanbod aan hygiënische zorg. Men kan gebruik maken van pedicure, voetmassage en kapsalon.

Er is een pedicure aan het werk op dinsdagvoormiddag en één op donderdagnamiddag.

Er werden over het ganse jaar 489 behandelingen uitgevoerd bij 108 verschillende klanten.(tegenover 418 behandelingen bij 86 verschillende klanten in 2017).

Voor het kapsalon werken wij samen met WZC Cantershof. Daar is een kapster aanwezig op dinsdag en zaterdag. De gebruikers van het dienstencentrum kunnen bij haar een afspraak maken. Het regelen van die afspraken gebeurt via het dienstencentrum. Er werd in 2018 39 keer beroep gedaan op de kapster door 16 verschillende klanten.(tegenover 37 keer in 2017 bij 17 verschillende klanten)

In september zijn we gestart met voetmassages. Er werden 38 behandelingen gegeven in 2018 aan 26 verschillende klanten.

3.1.1.6. Het aanbieden van warme maaltijden

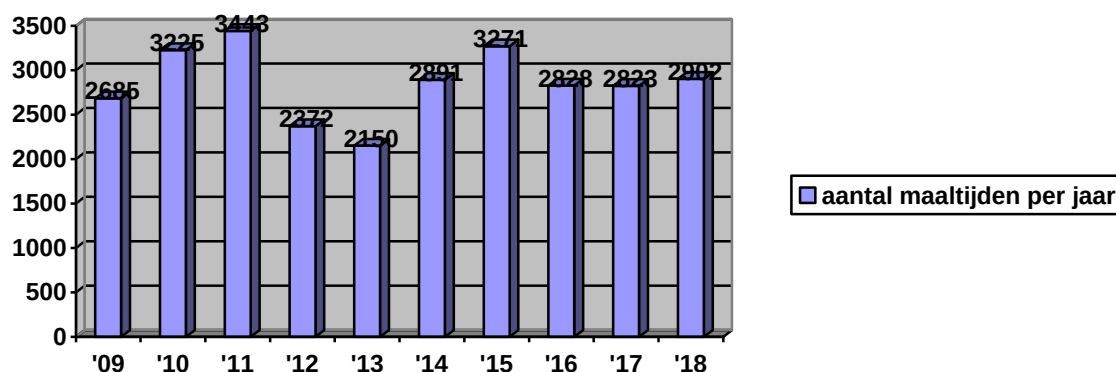
Aan huis

Het OCMW werkt samen met een traiteur die 5 keer per week warme maaltijden aan huis levert. In het weekeinde kunnen mensen ook een maaltijd bestellen. Men betaalt 7,20 euro voor een gewone maaltijd en 7,80 euro voor een dieetmaaltijd. Een maaltijd bestaat uit soep, hoofdgerecht en dessert.

Er waren 20 vaste maaltijdgebruikers in 2018 (24 in 2017).

Het aantal geleverde maaltijden is gestegen van 2.823 naar 2.902

maand	aantal maaltijden
jan/18	228
feb/18	218
mrt/18	231
apr/18	201
mei/18	198
jun/18	218
jul/18	281
aug/18	298
sep/18	253
okt/18	285
nov/18	254
dec/18	237
totaal	2.902



In het dienstencentrum

Het voorzien van de warme maaltijd, in combinatie met het feit dat we niet-mobiele of minder-mobiele klanten thuis ophalen en weer naar huis brengen, is één van onze kerntaken.

De mensen die we afhalen is een relatief vaste groep van ongeveer 22 personen die totaal niet in staat zijn om op eigen kracht naar het dienstencentrum te komen. Met deze dienst bereiken we dus een deel van de meest kwetsbare ouderen in onze gemeente.

Eten is niet enkel het nuttigen van voedsel. Als het in gezelschap kan gebeuren is het bovendien hét sociale gebeuren bij uitstek en draagt het dus bij tot het voorkomen of verminderen van gevoelens van eenzaamheid.

We beschouwen dit dan ook als één van onze meest belangrijke taken in het aanbieden van een kwaliteitsvolle thuiszorg.

We vinden het bijgevolg dan ook evident dat de maaltijden die we serveren lekker en gezond zijn, maar ook betaalbaar voor de modale burger.

De prijs van een maaltijd is 8,50 euro, wanneer men een meer-beurtenkaart neemt (van 5 of 10 beurten) komt de prijs op 7,50 euro.

Er werden in 2018 in totaal 6.026 maaltijden geserveerd (tegenover 5.412 in 2017):

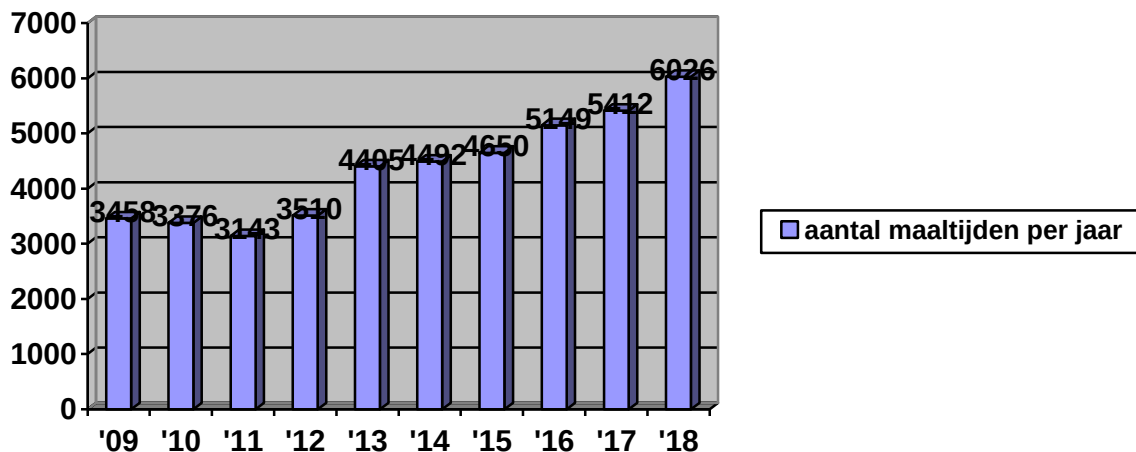
- 1.403 op maandag (tegenover 1.181 vorig jaar)
- 1.425 op woensdag (tegenover 1.342 vorig jaar)
- 1.699 op donderdag (tegenover 1.542 vorig jaar)
- 1.499 op vrijdag (tegenover 1.347 vorig jaar)

Opnieuw zien we een forse stijging van het aantal maaltijden.

	jan	febr	maart	april	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec	
maandag	31	30	30	27	27	36	34	31	23	28	31	30	
	28	27	27	26	29	28	31	32	28	33	31	25	
	30	23	25	29	/	33	29	29	29	25	29	28	
	30	24	25	24	34	29	24	32	30	27	30	22	
							30			30		/	
Totaal	119	104	107	106	90	126	148	124	110	143	121	105	1403
woensdag	32	28	24	28	27	28	32	26	24	26	33	31	
	29	24	25	26	29	29	/	32	34	26	36	33	
	31	31	25	33	29	34	30	/	29	25	34	28	
	31	26	28	26	32	33	28	32	26	28	33	/	
	23				28			27		33			
Totaal	146	109	102	113	145	124	90	117	113	138	136	92	1425
donderdag	32	38	29	30	31	33	29	30	26	35	31	31	
	94	28	30	33	/	29	32	31	28	29	26	35	
	36	31	30	31	35	30	35	32	35	30	30	33	
	31	31	26	34	31	69	72	32	32	29	30	30	
			33		32			29					
Totaal	193	128	148	128	129	161	168	154	121	123	117	129	1699
vrijdag	26	29	17	23	26	31	29	31	29	33	37	32	
	35	32	27	29	25	32	31	35	16	31	36	30	
	21	26	27	34	33	33	27	24	35	29	38	32	
	26	23	30	27	29	34	30	29	30	31	44	28	
			21			26		30					
Totaal	108	110	122	113	113	156	117	149	110	124	155	122	1499
Totaal	566	451	479	460	477	567	523	544	454	528	529	448	6026
aantal													
dagen	17	16	18	16	16	17	16	18	16	18	16	15	199
	33,29	28,19	26,61	28,75	29,81	33,35	32,69	30,22	28,38	29,33	33,06	29,87	30,28

Het gemiddelde aantal eters op maandag is 28,63 (tegenover 25,13 vorig jaar), op woensdag is dat 28,50 (tegenover 26,31 vorig jaar), op donderdag 33,98 (tegenover 30,84 vorig jaar) en op vrijdag zien we een gemiddeld aantal eters van 29,39 (tegenover 26,94 vorig jaar).

We zien een stijging van het gemiddeld aantal eters, en dit op elke maaltijd dag. We hebben over het ganse jaar een gemiddelde van 30,28 eters per dag.



3.1.1.7. De boodschappendienst

De boodschappendienst is een zeer gewaardeerde dienstverlening. Ongeacht het inkomen kan iedereen die mobiliteitsproblemen heeft, gebruik maken van deze dienst. Wie een hoger inkomen heeft of het inkomen niet bekend wenst te maken, betaalt wel meer inschrijvingsgeld.

Boodschappers doen op vrijwillige basis en tegen kilometervergoeding boodschappen, met of zonder de aanvrager.

De boodschappen gebeuren te voet, per fiets of per auto.

Voor tarieven, afspraken en registratie wordt hetzelfde systeem als voor de MMC gebruikt.

In 2018 hadden we 9 vrijwilligers voor de boodschappendienst (8 in 2017) en 16 leden (tegenover 15 in 2017).

Er werd 109 keer boodschappen gedaan (129 in 2017) goed voor 770 km (829 km in 2017).

We stellen vast dat mensen die niet meer zelfstandig hun boodschappen kunnen doen, daarvoor in vele gevallen nog bij hun kinderen terechtkunnen. Bovendien zijn er ook steeds meer warenhuizen en kleine zelfstandigen die aan huis leveren.

3.1.1.8. De Burendienst

In 2018 werd er 10 keer een beroep gedaan op de Burendienst (in 2017 was dat 13 keer). Eén vraag gaat wel over een tweewekelijks terugkerende dienst.

Het aantal vrijwilligers, buiten de mensen van Prinsenhof, blijft ongeveer stabiel: 24.

3.1.1.9. De MinderMobielenCentrale (MMC)

De MMC richt zich tot mensen met een beperkt inkomen en een beperkte mobiliteit en kent al jaren een groot succes.

Chauffeurs vervoeren op vrijwillige basis inwoners van Hove naar een plaats van hun keuze en dit tegen een kilometervergoeding (die momenteel 0,33 euro bedraagt per km). Hierbij kan het gaan om vervoer van en naar het ziekenhuis, naar vrienden, kapper, doktersbezoek, ...

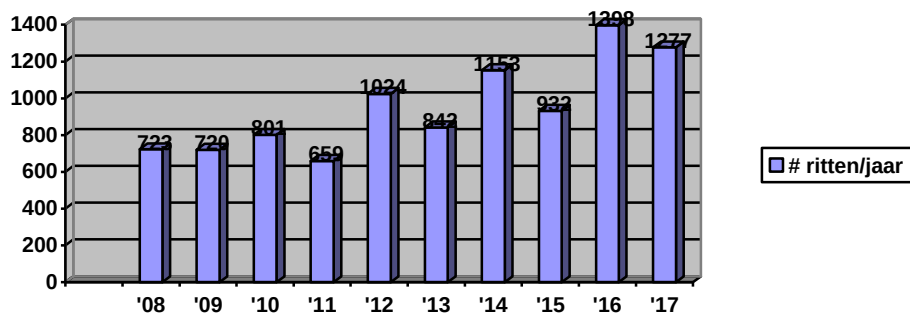
Einde 2018 telde onze centrale een totaal van 116 leden (tegenover 111 in 2017).

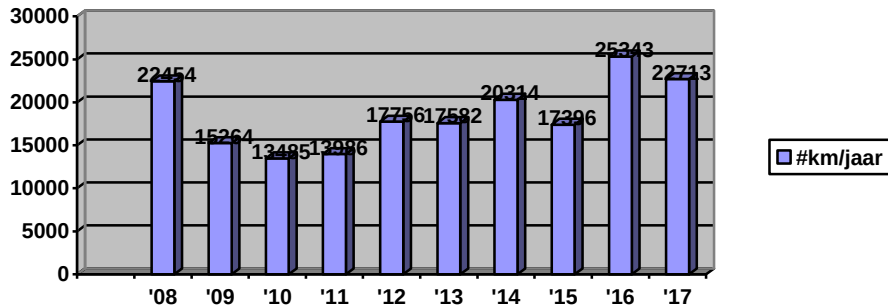
Uiteraard vallen er elk jaar leden af wegens overlijden, verhuis, opname in een woon- en zorgcentrum enz.

Einde 2018 konden we beroep doen op 20 verschillende chauffeurs (tegenover 19 in 2017).

Er werden in totaal 20.196 km gereden (22.713 km in 2017), gespreid over 1.243 ritten (1277 in 2017).

Dit is een daling, zowel wat het aantal ritten als wat het aantal kilometers betreft.





3.1.2. Optionele voorwaarden

3.1.2.1. Verhuur van Personenalarmsystemen (PAS)

Het personenalarm is een toestel waarmee in geval van nood de gebruiker met een alarmknop contact legt met een alarmcentrale. De medewerkers van deze centrale zullen in geval van een noodoproep contact opnemen met een familielid, kennis of buur van de oproeper. Die zal dan naar de woning van de oproeper gaan en daar hulp bieden.

In 2018 hebben we 3 nieuwe PAS-toestellen aangekocht, 2 oude toestellen werden ingeruild, waardoor we korting krijgen.

Voor 1 toestel hebben we subsidies ontvangen van het Agentschap Zorg en Gezondheid.

Einde 2018 hadden we 26 toestellen in ons bezit, 2 daarvan kunnen we niet meer plaatsen omdat ze te oud worden en daardoor niet meer betrouwbaar zijn.

Ze worden verhuurd aan 10 euro per maand, wanneer het inkomen van de aanvrager niet hoger is dan 2 keer het leefloon en 17 euro per maand voor de hogere inkomens.

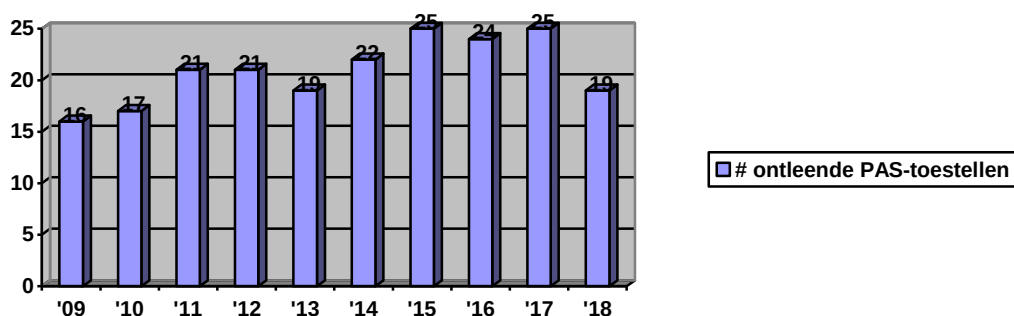
De plaatsing gebeurt gratis. Er wordt een waarborg gevraagd van 25 euro. Deze waarborg wordt terugbetaald wanneer het toestel ingeleverd wordt.

Einde 2018 waren er 19 toestellen geplaatst (25 op het einde van 2017)

In 2018 waren er 3 nieuwe plaatsingen. In 2017 waren er dat 6.

Er waren in 2018 negen stopzettingen, 6 omwille van opname in WZC, 2 omwille van overlijden en 1 omwille van het feit dat de persoon het toch niet gebruikte.

We zien een serieuze daling van het aantal toestellen dat in gebruik is.



De personenalarmsystemen geven een belangrijke meerwaarde aan de realisatie van een kwaliteitsvolle thuiszorg. Feit dat ouderen dit in huis hebben, zorgt ervoor dat ze langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en dat hun mantelzorgers daar ook een gerust gevoel bij hebben: in geval van nood kunnen ze met een eenvoudige druk op de knop verwittigd worden.

We beschouwen het dan ook als een kerntaak van het dienstencentrum om dit toestel te promoten en in verhuring aan te bieden.

3.1.2.2. De Digidokters

Tijdens de computerlessen kregen de vrijwillige lesgevers en begeleiders vaak vragen van de cursisten over technische problemen met laptop, tablet of smartphone. Die vragen gingen vaak over het downloaden van programma's, meldingen op de computer of tablet waar mensen geen weg mee weten, kleine dingen die er mis gaan en die ze niet zelf kunnen oplossen enz.

Hier kunnen de lesgevers uiteraard binnen het kader van de cursus niet op ingaan.

Zo is het idee van de Digidokters ontstaan: mensen die voldoende technisch onderlegd zijn om eenvoudige problemen snel op te lossen en die een maandelijks spreekuur kunnen houden in het DC.

Omdat we dit zeer graag met jonge mensen wilden realiseren, zijn we in zee gegaan met het Sint Jozef-instituut in Kontich. Leerlingen van het 6^{de} jaar Informatica houden nu, in het kader van hun stage, maandelijks spreekuur.

In 2018 hielden de digidokters 7 keer spreekuur. Daarbij werden 64 mensen verder geholpen.

De tevredenheid over deze dienst is zeer groot: mensen worden snel en gratis verder geholpen.

Ook voor de leerlingen zijn dit leerrijke momenten.

3.1.2.3. Rouwbezoeken

Wanneer iemand die je dierbaar is sterft, komt de nabestaande vaak terecht in een moeilijke, verwarrende periode. Het is alsof grond onder de voeten wegzinkt en men door verdriet overmand alleen nog naar zichzelf en de overledene kan kijken. Ondertussen draait de wereld verder alsof er weinig of niets aan de hand is.

Het blijft een feit dat een overgrote meerderheid van nabestaanden zich emotioneel verwaarloosd voelt. Voor hun innerlijk gevecht om het verlies een plaats te geven, is weinig ruimte en veel onmacht.

Vanaf een bepaalde leeftijd wordt het nog moeilijker om de draad weer op te nemen. Men blijft alleen achter en heeft vaak het gevoel nergens terecht te kunnen.

Met onze rouwbezoeken (coördinator gezinszorg en poetsdienst en centrumleider) trachten wij hieraan een beetje tegemoet te komen.

Iedereen die ouder is dan 70 en zijn of haar partner verloren is, krijgt van ons na verloop van enkele maanden een telefoon met de vraag of een bezoek gewenst is. Mensen kunnen altijd weigeren wanneer zij er geen behoefte aan hebben.

Wanneer dit wel het geval is, wordt er een afspraak gemaakt. Tijdens het bezoek wordt er vooral geluisterd naar het verhaal dat de persoon in kwestie wil vertellen. Velen zijn al blij met het telefoontje en het aanbod op zich. Op die manier toont het OCMW aan dat wij aandacht hebben voor de moeilijke periode waar de mensen door moeten.

3.2. Samenwerkingsverbanden en overleg

3.2.1. Ouderenzorgoverleg

De centrumleider neemt deel aan de vergaderingen van het ouderenzorgoverleg van het OCMW. Deskundigen als de coördinator van de thuisdiensten, de seniorenconsulente/centrumleider brengen daar hun kennis en ervaringen samen om vorm te geven aan het te voeren beleid inzake ouderenzorg.

3.2.2. MultiDisciplinair Overleg of MDO

De centrumleider neemt deel aan het multidisciplinair overleg wanneer het overleg betrekking heeft op een gebruiker van het dienstencentrum. Een MDO heeft als doel in moeilijke thuiszorgsituaties de verschillende diensten en zorgen op mekaar af te stemmen.

3.2.3. Ouderenadviesraad

De centrumleider is tevens seniorenconsulent en begeleidt de ouderenadviesraad in al zijn activiteiten en woont de vergaderingen bij. Dit maakt een optimale wisselwerking tussen de activiteiten van het dienstencentrum en de gemeentelijke seniorenwerking mogelijk. De ouderenadviesraad heeft een adviserende taak inzake alle beleidsbeslissingen die de ouderen van de gemeente aanbelangen. Uiteraard is dit ook van toepassing op de werking van het dienstencentrum. De centrumleider wordt daarin in grote mate bijgestaan door de administratief medewerker senioren.

3.2.4. Samenwerking met dagcentrum "Prinsenhof"

In 2011 opende De Thuishaven-Ritmica in het centrum van Hove een nieuw dagcentrum voor een 30-tal mensen met een verstandelijke beperking. Deze mensen verblijven hier overdag en nemen deel aan de activiteiten die aangeboden worden. Naast vormingsactiviteiten, zoals werken met de computer, zijn er ook ontspanningsactiviteiten, zoals zwemmen en fitness. Bovendien wordt er getracht om iedere gebruiker van het centrum als vrijwilliger in de buurt aan het werk te zetten.

In 2012 werden de mensen van Prinsenhof dan ook ingeschakeld in de Burendienst.

Deze samenwerking werd tot op vandaag bestendigd.

3.2.5. Regionaal Overleg MMC-centrales

De verantwoordelijken van de MMC-centrales komen op regelmatige basis samen. De centrumleider woont deze bijeenkomsten zoveel mogelijk bij. Op dit overleg worden knelpunten die de centrales ondervinden in de dagelijkse werking, besproken.

3.2.6. Samenwerking met diverse organisaties en socio-culturele verenigingen

Er is een nauwe samenwerking met woon- en zorgcentrum Cantershof, Logo Antwerpen, VormingPlus Antwerpen, OKRA, Samana, Gezinsbond, Werkgroep Jong Gepensioneerden, Vredewijk 60+, Fietzersbond, KWB enz.

3.2.7. Werkgroep eenzaamheid

In 2014 werd, in de schoot van de Ouderenadviesraad maar in samenwerking met Ziekenzorg en Ommekaar van de parochie, een werkgroep opgericht met als doel eenzame ouderen in de gemeente op te sporen en hen mogelijkheden tot contact aan te bieden.

17 vrijwilligers boden zich aan om bezoeken af te leggen bij alleenstaande 80-plussers die niet gekend waren bij de OCMW-diensten, noch bij de verschillende ouderenverenigingen.

In 2018 kwam de werkgroep 1 keer samen. Aangezien de ouderenadviesraad in 2019 voor de 2^{de} keer een grootscheeps ouderenbehoefteonderzoek wil doen, werd beslist om de resultaten van dit onderzoek, dat uiteraard ook peilt naar gevoelens van eenzaamheid, af te wachten.

Nadien zal de werkgroep bekijken hoe we verder gaan.

3.2.8. Sint Jozefschool Kontich

Voor het project Digidokters werken we samen met de Sint Jozefschool in Kontich, meer bepaald met de leerlingen van het laatste jaar Informatica. Dit project kadert in de stages die deze leerlingen moeten doen.

4. Personeel en vrijwilligers

4.1. Personeel

Gerda Vos	38 uur/week centrumleider en gezondheids- en seniorenconsulent
Liliane Leysens	19 uur/week logistiek medewerkster
Diane Troch	19 uur/week logistiek medewerkster
Sonja Van Humskerke	19 uur/week administratief bediende, in dienst van het gemeentebestuur en aangeworven om de centrumleider administratief te ondersteunen in haar taken als gezondheids- en seniorenconsulent
Ilse Cornet	19 uur/week logistiek medewerker vanaf 1 juli 2017
Maminetou Coulibaly	23 uur/week logistiek medewerker vanaf 7 juni 2017

De centrumleider volgde volgende opleidingen:

- Congres “Seks, drug en rock&roll”. Geneugten en bedreigingen van de oude dag.
- Communicatie bij ouderen

4.2. Vrijwilligers

Aan het einde van 2018 waren er 77 vrijwilligers actief (72 in 2017):

- 19 als chauffeur voor de MMC
- 8 als vrijwilliger voor de boodschappendienst
- 20 als vrijwilliger voor de burendienst (naast de cliënten van Prinsenhof)
- 40 voor praktische hulp
- 9 in het estafetteproject (lesgevers en begeleiders van de PC-cursussen)

Een aantal vrijwilligers is op verschillende vlakken actief.

Op 8 maart werden de vrijwilligers gevierd: ze werden allemaal uitgenodigd op een etentje. 70 mensen hebben deelgenomen.

5. Centrumraad

De centrumraad vergaderde op

- 14 maart 2018
- 23 mei 2018
- 26 september 2018
- 12 december 2018

Volgende items werden voorgelegd aan en besproken door de centrumraad:

- Jaarverslag 2017
- Evaluatie kwaliteitsplanning 2017
- Kwaliteitsplanning 2018
- Uiteenzetting door de preventieadviseur over wat te doen bij brand
- Het te plaatsen kunstwerk aan het dienstencentrum
- Het nieuwe aanbod aan activiteiten en diensten
- Voorzien van vervoer van niet-mobiele ouderen naar de stembus, ter gelegenheid van de gemeenteraadsverkiezingen
- De integratie gemeente-OCMW

6. Lokalen

Het dienstencentrum is geopend op alle weekdays.

Van maandag tot vrijdag van 9.00 u tot 16.30 u

Het gebruik van het dienstencentrum is het meest divers in de periode januari – mei en september - december. In mei wordt een groot aantal cursussen afgesloten (talen, geschiedenis en muziekgeschiedenis) en worden in de plaats kortlopende reeksen of eenmalige activiteiten georganiseerd.

Buiten de openingsuren worden de lokalen ook verhuurd aan Hovese verenigingen zoals Hofila (de verzamelaarsclub), OKRA, Samana, Davidsfonds, de Fietzersbond, De Gezinsbond, De Erfgoedgilde, Kunstkring De Geelhand, de Statiepoweten ... Aanvragen dienen te gebeuren bij de centrumleider.

De lokalen en het sanitair zijn toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

7. Communicatie

Het dienstencentrum doet heel wat inspanningen om zijn activiteiten bekend te maken bij een zo breed mogelijk publiek:

- Maandelijkse aankondiging in het gemeentelijk informatieblad dat elke inwoner van Hove ontvangt.
- Maandelijkse aankondiging op de website
- Maandelijks wordt een eigen programmablad gemaakt. Dit programma wordt digitaal zeer ruim doorgestuurd. Mensen geven zelf aan dat ze het programma digitaal wensen te ontvangen. Het programmablad is steeds ter beschikking op papier voor mensen die het dienstencentrum bezoeken. Op eenvoudige vraag wordt het ook in de brievenbus bezorgd bij mensen die niet mobiel genoeg zijn om het zelf te komen halen en niet over een computer beschikken. In de serviceflats naast het dienstencentrum wordt het programma systematisch in de brievenbus gestoken.
- Het dienstencentrum beschikt al enkele jaren over een eigen facebookpagina. Ook daar worden alle activiteiten aangekondigd en er worden foto's opgezet van activiteiten die hebben plaatsgevonden.

EVALUATIE KWALITEITSPLANNING 2018

Evaluatie van de doelstellingen 2018

Inleiding

Bij de evaluatie van de doelstellingen, werden telkens per doelstelling de volgende 5 stappen overlopen:

- ◆ Stap 1: Systematische gegevensverzameling en registratie over de kwaliteit van de zorg.
- ◆ Stap 2: Geformuleerde kwaliteitsdoelstellingen op basis van de verzamelde en geregistreerde gegevens over de kwaliteit van de zorg.
- ◆ Stap 3: Stappenplan, met tijdspad, ter realisatie van de kwaliteitsdoelstellingen.
- ◆ Stap 4: Regelmatig evalueren of de doelstellingen bereikt worden .
- ◆ Stap 5: De nodige stappen ondernemen wanneer een doelstelling niet bereikt wordt.

Doelstelling 1: Organiseren van een overleg tussen het dienstencentrum en de verschillende diensten van de cel Vrije Tijd

Stap 1: Systematische gegevensverzameling en registratie over de kwaliteit van de zorg

Het dienstencentrum organiseert activiteiten van uiteenlopende aard. Het uitgangspunt daarbij is niet van culturele of recreatieve aard maar wel het aanbieden van zorg. Alle activiteiten worden ingericht met de bedoeling mensen samen te brengen en de mogelijkheden te bieden om een sociaal netwerk op te bouwen.

De verschillende diensten van de cel Vrije Tijd organiseren eveneens activiteiten, doch hun uitgangspunt zal anders zijn.

Dat wil echter niet zeggen dat er niet kan worden samengewerkt.

Stap 2: Geformuleerde kwaliteitsdoelstellingen op basis van de verzamelde en geregistreerde gegevens over de kwaliteit van de zorg

Er wordt een overleg georganiseerd tussen de centrumleider en de verschillende diensten van de cel Vrije Tijd om te onderzoeken of en hoe er kan worden samengewerkt

Stap 3: Stappenplan, met tijdspad, ter realisatie van de kwaliteitsdoelstellingen

De cel Vrije Tijd is bezig met een reorganisatie van de verschillende diensten. In december zullen deze diensten, met uitzondering van de bibliotheek, samen één bureel delen. Ook de verschillende taken moeten herverdeeld worden tussen de verschillende werknemers.

Na deze reorganisatie zal de centrumleider uitgenodigd worden op één van de teamvergaderingen.

Stap 4: Regelmatig evalueren of de doelstellingen bereikt worden

Stap 5: De nodige stappen ondernemen wanneer een doelstelling niet bereikt wordt

De doelstelling werd niet bereikt.

Er zal opnieuw contact opgenomen worden met de cel Vrije Tijd.

Doelstelling 2: Opstarten van een lessenreeks Frans

Stap 1: Systematische gegevensverzameling en registratie over de kwaliteit van de zorg

Al jaren worden er lessenreeksen Engels en Spaans aangeboden door de Jong Gepensioneerden.

Er is regelmatig vraag naar lessen Frans.

Stap 2: Geformuleerde kwaliteitsdoelstellingen op basis van de verzamelde en geregistreerde gegevens over de kwaliteit van de zorg

Het dienstencentrum organiseert een lessenreeks Frans volgens dezelfde modaliteiten als de andere taalcursussen: evenveel lesuren, zelfde vergoeding voor de lesgever, zelfde inschrijvingsgeld.

Stap 3: Stappenplan, met tijdspad, ter realisatie van de kwaliteitsdoelstellingen

- Startdatum: september
- April: zoeken van een lesgever door oproep via de verschillende communicatiekanalen
- Juni: keuze maken uit de verschillende kandidaturen. Er wordt gekozen voor iemand die over de nodige kwalificaties beschikt.
- September: start lessenreeks

Stap 4: Regelmatig evalueren of de doelstellingen bereikt worden

De lessenreeks start met 4 cursisten. Het is de bedoeling dat deze groep aangroeit. De cursisten zijn tevreden over het aanbod en over de kwaliteit van de lessen.

Stap 5: De nodige stappen ondernemen wanneer een doelstelling niet bereikt wordt

De doelstelling werd bereikt.

KWALITEITSPLANNING 2019

1. Organiseren van een Ouderenbehoeftenonderzoek

1. Projectdefinitie

In 2005-2006 werd in Hove door de ouderenadviesraad een ouderenbehoeftenonderzoek gevoerd bij 400 60-plussers. We werden daarbij ondersteund en begeleid door Prof. Verté van de VUB en zijn team.

Na 13 jaar willen we het onderzoek opnieuw voeren, dit zal ons waardevol vergelijkingsmateriaal opleveren en zal bruikbaar zijn als buurtanalyse.

2. Stappenplan

- Nemen van de principiële beslissing in de OAR (ouderenadviesraad) om het onderzoek te voeren, in samenwerking met de VUB.
- Vastleggen datum basisopleiding, gegeven door Nico De Witte van de VUB.
- Aanspreken en uitnodigen van mensen voor de basisopleiding
- Samenstellen van een groep vrijwillige enquêteurs
- Vastleggen van de nodige steekproefaantallen (door VUB)
- Afnemen van de enquêtes
- Controle van de data en verwerking van de gegevens (door VUB)
- Ontwikkeling van een vergelijkend standaardrapport de VUB
- Opmaak eindrapport

3. Deelnemers aan het project

- De leden van de ouderenadviesraad
- De centrumleider/seniorconsulent
- De administratief medewerker van het dienstencentrum
- De VUB
- De vele vrijwilligers die op pad gaan om de enquêtes af te nemen

4. Het tijdpad

We gaan van start in maart 2019 en hopen voor het einde van het jaar het onderzoek te hebben afgerond

5. Ingezette middelen

- Tijdsinvestering van alle deelnemers.
- 3539,24 euro van het budget van de OAR, voor de begeleiding die de VUB ons biedt.

2. Opmaak procedurefiches per aangeboden dienst

1. Projectdefinitie

Voor elke dienst die in het dienstencentrum wordt aangeboden, wordt een procedurefiche opgemaakt die beschrijft welke stappen dienen genomen te worden wanneer iemand van deze dienst wil gebruik maken.

Deze procedures worden vooral door de centrumleider gevolgd maar staan nergens beschreven. Het is belangrijk dat ook iemand anders deze taak, indien nodig, kan overnemen en daar kunnen deze fiches zeer nuttig zijn.

2. Stappenplan

- Overzicht maken van de verschillende diensten
- Uitschrijven van de te volgen procedure

3. Deelnemers aan het project

Centrumleider

4. Het tijdpad

Start april 2019

5. Ingezette middelen

Tijdsinvestering centrumleider

SLOTWOORD

Dienstencentrum Ten Hove heeft zijn plaats in het ganse thuiszorgnetwerk zeker verworven en bestendigd. Het dienstencentrum biedt een aantal diensten aan waardoor mensen, wanneer ze er gebruik van maken, langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.

Bovendien bezoeken vele Hovenaars het centrum regelmatig, zonder een specifieke hulpvraag maar eerder omdat ze op zoek zijn naar informatie en activiteiten, sociaal contact en gezelschap of om er aan sport te doen.

We bereiken dus niet alleen de zorgbehoevende ouderen maar ook de jongere senioren die op zoek zijn naar activiteiten, sociaal contact en zingeving.

Deze gezonde mix van bezoekers met uiteenlopende interesses en uiteenlopende graden van zorgbehoevendheid maakt het mogelijk dat mensen mekaar van nabij leren kennen en ook een stuk zorg voor mekaar gaan dragen, zonder de tussenkomst van welke professionele hulpverlener dan ook.

Mensen kunnen in het dienstencentrum een sociaal netwerk uitbouwen, een netwerk dat in moeilijke momenten ook een vangnet kan worden.

Beginnende zorgbehoevendheid komt zo vroeg aan het licht en kan dus ook in een vroeg stadium aangepakt worden. Hierdoor wordt vereenzaming voorkomen en een opname in een Woon-Zorgcentrum vermeden of uitgesteld.