

JAARVERSLAG
2017



Samen de toekomst tegemoet

*Groeien in kwaliteitsvol wonen,
leven, genieten, spelen en werken.*

Dat is wat ons samenbrengt.

Beste bewoner, medewerker, bestuurder, familielid, ouder, collega, geïnteresseerde,...

Sinds 1 januari 2017 vormen de woonzorgcampussen van Amate en de kinderdagverblijven van Beata één zorggroep onder de gemeenschappelijke naam vzw Amate. Dit is ons eerste gezamenlijke jaarverslag. "Samen de toekomst tegemoet" is dan ook geen lukraak gekozen titel.

Op de volgende pagina's presenteren we u onze vzw, onze woonzorgcentra en onze kinderdagverblijven aan de hand van een aantal cijfers, foto's, maar vooral verhalen. **De nadruk ligt dit jaar bewust op het perspectief van onze medewerkers, bewoners en vrijwilligers.** Aan de hand van hun verhalen krijgt u niet alleen een overzicht van wat we in 2017 samen gerealiseerd hebben, maar hopen we u ook een gevoel te geven van de warme sfeer, de ambitie, het professionalisme en het plezier dat er bij ons heerst.

We werpen ook graag al eens een blik op de toekomst. In 2017 startten we immers een hele reeks toekomstgerichte projecten op. De meest in het oog springende waren onze 4 bouwprojecten. Achter de schermen werd er tussendoor druk onderhandeld over de samenwerking met de gemeente Wuustwezel.

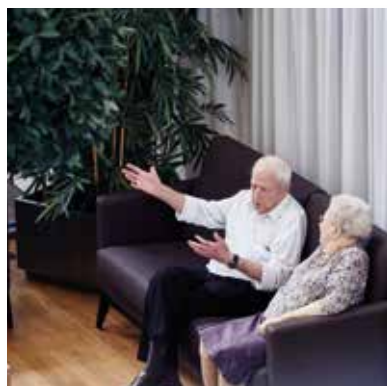
Maar ook via kleinere initiatieven op vlak van catering, kwaliteitsverbetering en investeringen om het comfort van onze bewoners, kinderen en medewerkers te verhogen maakten we het verschil. Ook deze projecten komen aan bod in dit verslag.

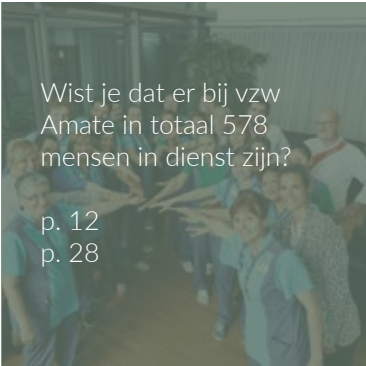
We wensen u een aangename leeservaring, en nodigen u graag uit om dit jaarverslag ook aan anderen te laten lezen. Maar u mag het natuurlijk ook gewoon helemaal voor uzelf houden...

Van harte,

Rosette Van Overvelt
Voorzitter Raad van Bestuur

Wim Haentjens
Algemeen Directeur





Wist je dat er bij vzw Amate in totaal 578 mensen in dienst zijn?


p. 12
p. 28

Wist je dat we voor onze baby's en peuters 68.158 verse maaltijden hebben geserveerd in 2017?

p. 33

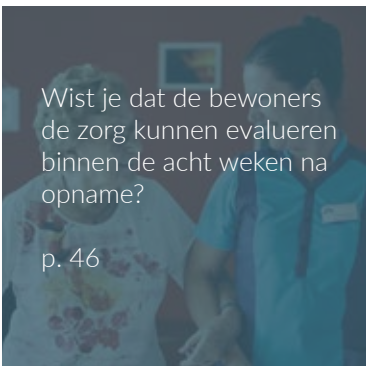
Wist je dat ons balans-totaal met bijna 30% steeg door de fusie met de kinderdagverblijven van vzw Beata?

p. 36



Wist je dat onze bouwprojecten uit 2017 en 2018 voor 157 vernieuwde plaatsen zullen zorgen?

p. 38



Wist je dat de bewoners de zorg kunnen evalueren binnen de acht weken na opname?

p. 46

Wist je dat we in onze vijf woonzorgcentra om en bij de 6.150 activiteiten organiseren per jaar?

p. 50

Wat vindt u terug in dit jaarverslag?

Jaaroverzicht	6
Woonzorgcentra. Een dienstverlening om fier op te zijn.	
Aanbod, missie en visie	8
Kerncijfers	10
Wonen zonder zorgen: interview met campusdirecteur Linda Herrijgers	14
Leven zonder zorgen: interview met bewoner Noël Printemps	18
Genieten zonder zorgen: interview met stafmedewerker Peter Block	20
Werken zonder zorgen: interview met woonassistente Ann Aerts	22
Kinderdagverblijven. Alles voor een goede start.	
Aanbod, missie en visie	26
Kerncijfers	28
Interview met Beata-directeur Marijke Van Trier	29
Financiën. De positieve impact van de fusie.	34
Bouwen aan de toekomst. Amate in de steigers.	
Bouwprojecten	38
Samenwerking OCMW Wuustwezel	43
De organisatie. Samenwerken aan integrale kwaliteit.	
Raad van bestuur en organogram	44
Kwaliteitszorg: interview met stafmedewerker Melissa Vermeylen	46
Kwaliteit doorheen de tijd: interview met hoofdverpleegkundige Isabelle Dullaert	48
U en Amate. Meer dan de som van de delen.	
Activiteiten	50
Interview met vrijwilligster Angèle Van Mechelen	52
Een open deur: familie en vrijwilligers	56
Personeelsfeest 2017	58
Colofon	60

JANUARI

Fusie tussen vzw Amate (ouderenzorg) en vzw Beata (kinderdagverblijven).



MAART

Overschakeling robotmedicatie Onze Lieve Vrouw van Troost.



MEI

Start bouwwerken uitbreiding Huizeken van Nazareth.



FEBRUARI

Overname keuken Huizeken van Nazareth in eigen beheer en aanvang bouwwerken Lier.



APRIL

Opening nieuwbouw kinderdagverblijf 't Prinsesje.



JUNI

Start bouwwerken nieuw kinderdagverblijf Toverbos, Merksem.



JULI

Derde keer Vlaamse kermis op het dorpsplein, georganiseerd door woonzorgcentrum Sint-Jozef, Lier.



SEPTEMBER

Personeelsfeest tien jaar Amate.



NOVEMBER

Op de 7de van de maand blies Amate tien kaarsjes uit.



AUGUSTUS

Lancering van de nieuwe brochures over de vijf woonzorgcentra van Amate.



OKTOBER

Het tweede medewerkerstevredenheidsonderzoek vindt plaats.



DECEMBER

Ondertekening samenwerkingsovereenkomst Amate met OCMW en Gemeente Wuustwezel.



WOONZORGCENTRA

Een dienstverlening om fier op te zijn.

Amate omvat een groep van vijf woonzorgcentra, die allemaal in de provincie Antwerpen liggen. Samen dragen we elke dag opnieuw onze gezamenlijke missie 'Wonen, leven, genieten zonder zorgen' uit, zowel naar onze bewoners, hun familie, medewerkers als aandeelhouders toe.

We beginnen dit hoofdstuk met een toelichting van onze missie en visie. Vervolgens geven we een aantal concrete cijfers mee over de capaciteit, bezettingsgraad, zorggraad en medewerkers op onze vijf woonzorgcampussen. Daarna geven we het woord aan een aantal medewerkers en een bewoner. Zij vertellen hoe wij onze missie in 2017 concreet uitgedragen hebben. In hun getuigenissen wordt geïllustreerd hoe we in Amate vormgeven aan 'wonen, leven, genieten', en uiteraard ook aan 'werken' zonder zorgen.

Aanbod (* aantal plaatsen per woonzorgcampus)



 515 woongelegenheden WZC
 196 assistentiewoningen



Missie Amate woonzorgcentra

Samen zorgen we ervoor dat onze bewoners kunnen wonen, leven en genieten zonder zorgen.

Visie Amate woonzorgcentra

Als je wat meer zorgen nodig hebt, is een **warme thuis** goud waard. Net dat huiselijke gevoel, aangevuld met **de beste zorg**, proberen we elke dag opnieuw te creëren in ieder huis.

Het is dan ook onze visie dat onze bewoners het verloop van **hun leven in eigen handen** kunnen houden. Hierbij verdienen **familie en vrienden** een belangrijke plaats. Daarom garandeert Amate aan al haar bewoners een **comfortabele woonomgeving** en **kwaliteitsvolle ondersteuning**. En dat doen we in iedere levensfase en volgens de inzichten en wensen van al haar bewoners.

Amate wil een organisatie van **gemotiveerde medewerkers** zijn die **met hart en ziel** willen dat alle bewoners kunnen wonen, leven en genieten zonder zorgen. Net daarom geven onze medewerkers elke dag het beste van zichzelf.

WOONZORGCENTRA

Kerncijfers Amate

Sint-Jozef

OLV van Troost

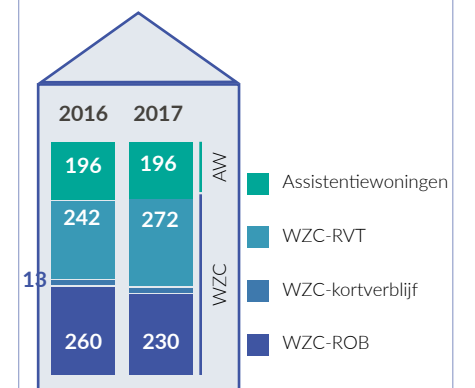
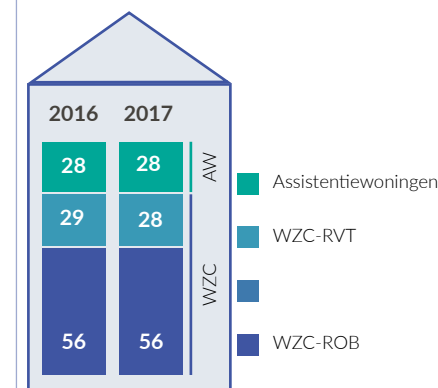
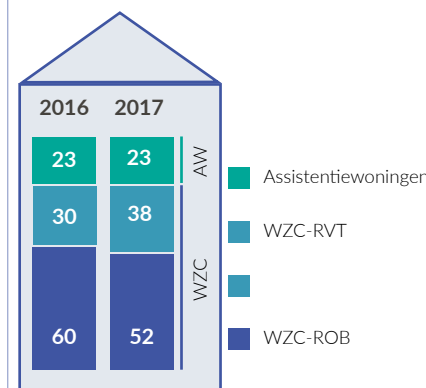
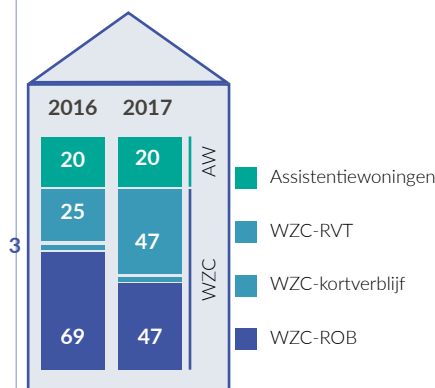
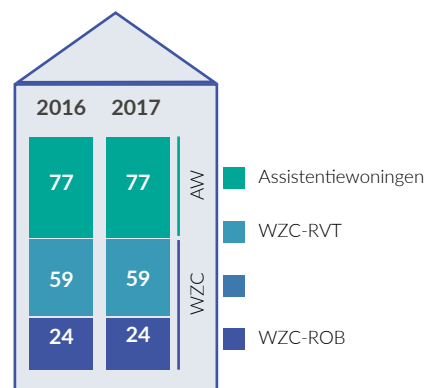
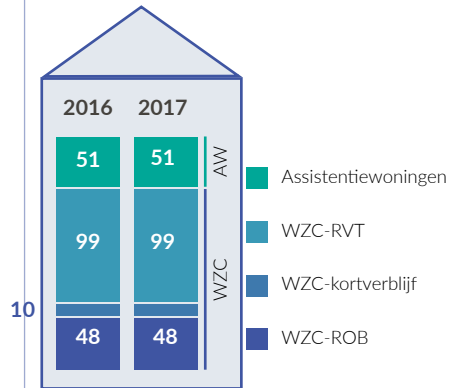
Amandina

Het Gouden Anker

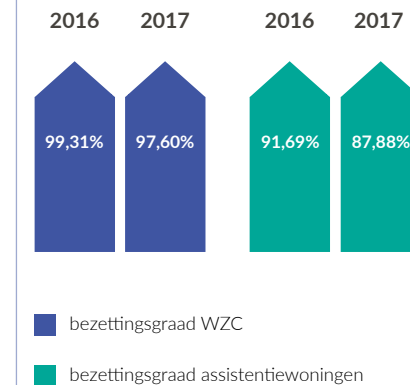
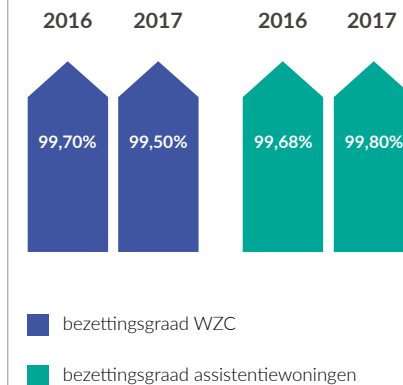
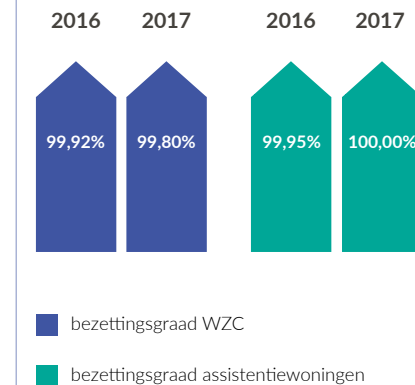
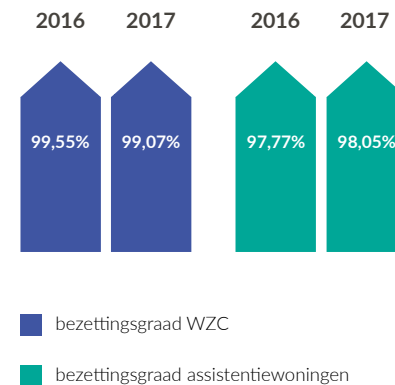
Huizeken van Nazareth

Amate

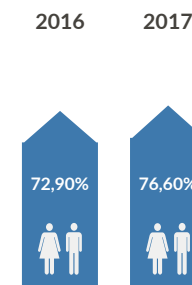
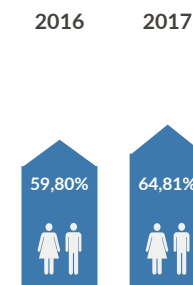
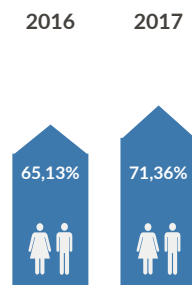
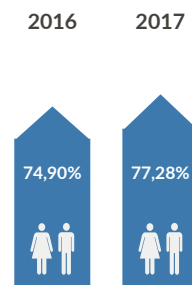
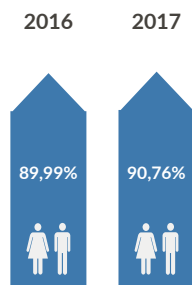
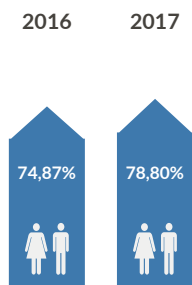
Evolutie aantal bedden volgens type huisvesting



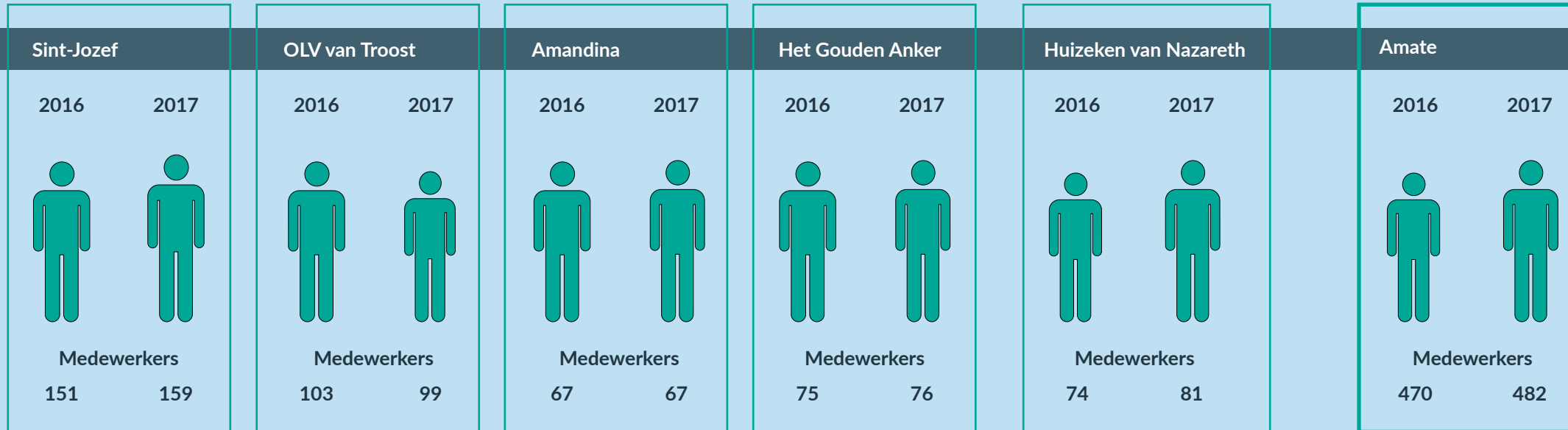
Evolutie bezettingsgraad volgens type huisvesting



Evolutie gemiddelde zorgzwaarte



Aantal medewerkers woonzorgcentra Amate



Hoe verklaren we het stijgend aantal medewerkers?

Tussen 2016 en 2017 steeg het aantal medewerkers met 12 tot 482. Algemeen directeur Wim Haentjens verklaart deze evolutie als volgt.

De zorggraad van de bewoners in de woonzorgcentra Sint-Jozef en het Huizeken van Nazareth evolueert verder in stijgende lijn, waardoor we ook meer medewerkers nodig hebben die voor deze zorg instaan.

Door de overname van de keukens in eigen beheer werd het keukenteam in Huizeken van Nazareth ook uitgebreid.

De lichte daling in Onze Lieve Vrouw van Troost komt dan weer doordat de medewerkers die uit dienst gingen in mindere mate vervangen werden. De zorg-equipe in dit woonzorgcentrum was bovendien aanzienlijk groter dan in de andere campussen, maar blijft ook nu nog steeds in lijn met de hoge zorggraad.



“We willen voldoende aandacht hebben voor dat andere valiesje van de bewoner: het emotionele”.



Linda Herrijgers

Linda Herrijgers is campusdirecteur van woonzorgcentrum Het Gouden Anker. Haar prioriteit? “Een warme ontvangst voor de bewoners, want zij ruilen hun vertrouwde thuis in voor een nieuwe.”

Onthaal van nieuwe bewoners

“Een warme ontvangst is voor mij en de medewerkers van Het Gouden Anker heel belangrijk,” stelt Linda. “Ik denk dat wij ons nog steeds niet kunnen inbeelden hoe het voelt om als bewoner in een woonzorgcentrum te wonen. Je moet alles achterlaten: je huis waar je dertig, veertig jaar lang gewoond hebt en dat je inruilt voor een kleine kamer. Plots eet je met tientallen mensen in dezelfde ruimte en komen medewerkers je kamer binnen en buiten. Aan ruimte voor privacy hechten we veel belang.”

Zoals elke campusdirecteur van Amate is ook Linda verantwoordelijk voor de verbetering van de zorgkwaliteit. In haar geval: het onthaal van nieuwe bewoners. **“We willen dat elke bewoner op dezelfde manier ontvangen wordt bij Amate: zeer professioneel en zonder dat we belangrijke zaken over het hoofd zien.” Daarom werd er een checklist in het leven geroepen die een periode van een achttal weken beslaat.**

De lijst begint al voor de opname: zijn het administratief dossier en verpleegdossier in orde en is de kamer mooi geschilderd? Is alles klaar voor de aankomst van de bewoner? “Het gaat dan om voor de hand liggende zaken als verwarming, een attentie op de kamer, een naamkaartje, een flesje water en een welkomstkaartje. Wij vinden dat heel belangrijk, want naast een ‘echt’ valiesje, brengt de bewoner ook altijd een tweede, emotioneel valiesje mee. Daaraan moeten we ook voldoende aandacht schenken,” stelt Linda. Omdat bewoners het vaak gewoon zijn alleen te eten, en dan plots met veel mensen samen zijn, wordt ook aan de familie gevraagd om op de eerste dag mee te komen eten in het ‘grand café’: “Dat maakt de overgang wat zachter.”

Wat bevat de checklist nog meer? “Na de eerste week hebben de verschillende medewerkers zich voorgesteld en ook de directeur heeft dan een bezoekje gebracht. Na acht weken is er dan een afstemmingsgesprek met de bewoner: verlopen de dingen naar wens? Wat kunnen we beter doen?” Op dat moment is er ook een woonzorgplan opgemaakt, en ook dat wordt afgetoetst met de bewoner: “Het systeem van de woonzorgplannen is in 2017 volledig geoptimaliseerd. Omdat het verloopt via een digitaal platform, Care Solutions, en het maandelijks up-to-date wordt gebracht, kunnen we het proces heel goed opvolgen.”

Het thuisgevoel

‘Wonen, leven en genieten zonder zorgen’: het is de baseline van de woonzorgcentra binnen Amate. Hoe draagt de organisatie bij aan dat ‘wonen zonder zorgen’? **“We proberen zoveel mogelijk een thuisgevoel te creëren,” zegt Linda. “Om te beginnen dragen de medewerkers gekleurde uniformen in plaats van witte. Bovendien hebben onze afdelingen namen, geen nummers.** In Het Gouden Anker heten ze onder andere ‘Mercator’, ‘Belgica’ en ‘L’Avenir.”

Een ander aandachtspunt is het samen eten: “Onze deur staat altijd open voor familie om mee te komen eten. Dat is fijn voor de bewoner, en ook aan de familie biedt het comfort: het nodigt uit om een bezoekje te brengen. Bovendien vinden bewoners het, zoals iedereen, vaak leuk om eens te trakteren.” Het belang van samen eten blijkt ook uit het concept van de smulnamiddagen. Die vinden elke dinsdag plaats. “Als het mooi weer is proberen we een coupe met vers ijs en aardbeien aan te bieden, of een alcoholvrije cocktail, zoals de virgin mojito. Ook wafels, pannenkoeken of apfelstrudel komen aan bod.”

De bewoners kunnen ook zelf een idee aanbrengen. “Onlangs zei een bewoonster dat ze ervan droomde om nog eens smoutebollen te eten. Die mevrouw was heel dankbaar dat we daaraan tegemoet zijn gekomen. Op de smulnamiddagen is het gezellig druk in Het Gouden Anker, want ook familieleden zijn er graag bij.” Op de laatste dinsdag van de maand worden de jarigen gevierd: “Dan wordt er een heel grote taart besteld. Uiteraard verloopt alles aan heel democratische prijzen. Het is ons om de gezelligheid te doen.” Overigens staat de deur niet alleen voor de maaltijden open: **“Wij zijn geen ziekenhuis, dus iedereen is hier op elk moment van de dag welkom. Alles wat thuis gebeurde, zou hier in principe ook moeten kunnen. Voor ons stopt het niet met de overstap naar het woonzorgcentrum: wij gaan samen met de familie de zorg aan.”**

Tot slot probeert Het Gouden Anker de omgeving bij het huis te betrekken. “We werken veel samen met de schooltjes in de buurt,” zegt Linda. “De kindjes brengen geregeld een bezoekje en bereiden dan iets voor of knutselen iets. Kortom, ze organiseren een leuke voor- of namiddag met de bewoners. Er wonen ook veel schippers in de buurt, die een heel hechte gemeenschap vormen. Ook zij komen vaak over de drempel. Die warmte is heel belangrijk voor de bewoners, zodat ze zich niet geïsoleerd voelen.”

Wonen zonder zorgen: de flats

“Wij zijn een woonzorgcentrum met assistentiewoningen,” legt Linda uit. “Het poetsen gebeurt door een externe partner, maar wij doen de contacten en regelen alles. In het verleden deden we de poets zelf, maar dat was niet altijd evident. Als een personeelslid ziek was, of de bewoner was op reis, konden wij die uren niet zelf invullen. De externe partner kan dat wel door zijn schaalgrootte.”

“Alles wat thuis gebeurde, zou in het woonzorgcentrum in principe ook moeten kunnen.”

Verder wordt er crisis- en overbruggingszorg georganiseerd: “Stel, je breekt je arm en je kan niet meer zelfstandig eten. Op dat moment organiseren wij crisiszorg, en in een volgende fase overbruggingszorg. Als het gaat om een blijvende aandoening, moeten we uiteindelijk wel een overplaatsing regelen, want dit soort dienstverlening kan in de flatjes geen permanent karakter hebben.”

De bewoners van de flatjes kunnen ook altijd aansluiten voor het eten, “maar de meeste mensen komen enkel voor het middagmaal. Ook verse pistolets, brood, gebak of fruit kunnen ze via onze keuken bestellen. En als de mensen ziek zijn, brengen wij het eten naar de kamer.”

Werken zonder zorgen

Is er naast ‘wonen zonder zorgen’ ook aandacht voor ‘werken zonder zorgen’? **“Over de verschillende campussen heen werken we goed samen. Er is veel knowhow en expertise op organisatieniveau, die herverdeeld wordt. Zoals ikzelf ‘onthaal nieuwe bewoners’ voor mijn rekening neem, zijn mijn collega-campusedirecteurs verantwoordelijk voor een nieuw medicatiedistributiesysteem, IT, et cetera.** De uitrol van de procedures gebeurt steeds op Amate-niveau.” Bovendien zijn er een aantal stafmedewerkers in huis die overkoepelend werk leveren: “Denk maar aan de stafmedewerkers catering, human resources, bouwprojecten of zorgkwaliteit. Hun werk zorgt er mee voor dat het meeste van onze aandacht naar de bewoners kan gaan.”

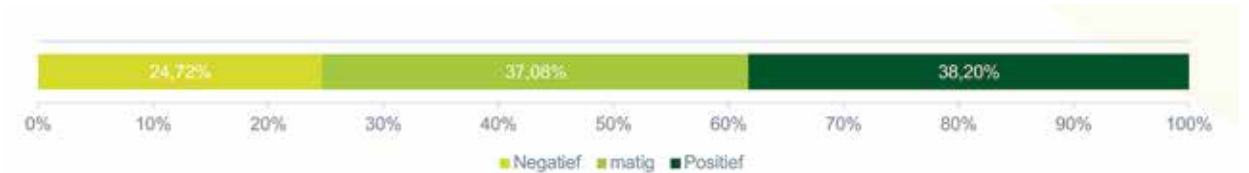
Een nieuwe overkoepelende dienst, is Fix-it, die eind 2017 van start ging. “Elk technisch defect moet binnen een bepaalde tijd opgelost zijn,” verduidelijkt Linda, “maar vroeger verliep de communicatie daarover soms mank: verschillende mensen stelden dezelfde vraag over hetzelfde defect. Nu wordt alles meteen ingegeven in het digitale systeem Fix-it, dus kan iedereen online zien wat al gemeld is. Zo verloopt alles veel efficiënter en wordt de onderhoudsman ook niet voortdurend gestoord.” Hetzelfde idee ligt ten grondslag aan de ICT-helpdesk: “Alle ICT-gerelateerde problemen kunnen nu centraal gemeld worden.”

Een ander digitaal systeem ter verbetering van de arbeidsorganisatie is SAGA, een systeem om de uurroosters van de medewerkers in te plannen. **“In Het Gouden Anker werken we er ongeveer tien jaar mee, maar we hebben het in 2017 op twee punten aangepast. Voor Het Gouden Anker plannen we de roosters nu in met de optimale zorg voor de bewoners als uitgangspunt. We zorgen er dus voor dat we 24/7 dezelfde personeelsbezetting hebben.** De tweede vernieuwing is de uitrol van het systeem over de volledige Amate-groep. Het ultieme doel is om nog in 2018 een uniforme codering over alle campussen heen toe te passen. Dat zorgt voor een enorme administratieve vereenvoudiging.”

Voor 2018 staat ook het ESS-systeem op stapel, de Employee Self Service. “De bedoeling van ESS is dat alle medewerkers een eigen login krijgen, zodat ze zelf hun verlofwensen kunnen ingeven. Dan moet het diensthoofd enkel nog goedkeuren of alternatieven bespreken. Ook het uurrooster zal van op afstand zichtbaar zijn voor de medewerker, in plaats van – zoals nu – enkel ter plaatse. Het systeem is zo goed als rond”.

Uit de medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2017 komt een hoge algemene tevredenheid naar voren. Iets lager scoorde het item ‘work-life balance’. Hoe wil het management daarmee omgaan? “Het is een heel belangrijk aspect”, zegt Linda, “want **een medewerker moet zich goed voelen om met hart en ziel zorg te kunnen geven aan iemand anders. Wat we zelf alvast trachten te doen, is gezinsvriendelijke uurroosters op te stellen. Denk aan de weekendbezetting, waarbij we iemand in een scheidingssituatie bijvoorbeeld niet willen laten werken op het moment dat de kinderen er zijn. De nachtploeg proberen we dan weer zo lang mogelijk op voorhand in te roosteren.** We zien ook dat steeds meer campussen, in de mate van het mogelijke, de medewerkers betrekken bij het opstellen van de uurroosters. Dat is een goede evolutie. Tot slot kunnen we, door de vernieuwing in SAGA, de lonen ook iets vroeger uitbetalen. We doen er alles aan om voor onze medewerkers een goede werkgever te zijn.”

Work-life balance Amate



Bron: MTO 2017 Amate woonzorgcentra, gemiddelde score over alle campussen

Leren zonder zorgen?

Is er, naast de dagelijkse zorg, ook nog ruimte voor opleiding bij de medewerkers? “Van overheidswege ben je sowieso verplicht om elke medewerker 20 uur per twee jaar opleiding te bieden. Die opleidingen worden meestal campusintern of campusgerelateerd gegeven. Bovenop de verplichte opleidingsuren, worden er op Amateniveau echter nog extra opleidingen georganiseerd, zoals het coachend leidinggeven voor de diensthoofden in 2016. Dat kwam de uitwisseling over de campussen heen ten goede. In 2017 startten we met een grote, overkoepelende opleiding rugpreventie, mee georganiseerd door het Sociaal Fonds.”

Een grote uitdaging voor 2018 wordt volgens Linda de Amate Academy, “een initiatief van onze voorzitter. **De missie voor onze woonzorgcampussen is om er samen voor te zorgen dat onze bewoners kunnen leven, wonen en genieten zonder zorgen. Onze bewoners komen met andere woorden op de eerste plaats. Onze medewerkers zijn de allerbelangrijkste factor om deze missie waar te maken. Amate moet ook goed voor hen zorgen.** De leidinggevendenden geven op dat vlak het voorbeeld. Zorgend leiderschap is daarbij een kernbegrip. Met de Amate Academy willen we inspelen op de behoefte aan opleiding in zowel technische als softskills.”

“Een medewerker moet zich goed voelen om met hart en ziel zorg te kunnen geven aan iemand anders.”



“Ik voel me hier thuis”



Noël Printemps

Bewoner Noël Printemps (78) woont sinds begin 2017 in woonzorgcentrum Sint-Jozef. Hij is vooral lovend over de goede zorgen van het personeel.

Waarom ben je begin 2017 naar Sint-Jozef gekomen?

“Na de operatie aan mijn hernia heb ik een ziekenhuisbacterie opgelopen en ben ik in het algemeen wat achteruitgegaan. Ik kan niet goed meer stappen en zit in een rolstoel. In dezelfde periode is mijn vrouw overleden. Dat was voor mij de belangrijkste reden om de overstap naar een woonzorgcentrum te maken. Ik heb nog even alleen in een appartementje gewoond, maar ik moest letterlijk voor alles een beroep doen op externe hulp. Dat werd op termijn heel duur. De sociale dienst van het ziekenhuis en de woonassistent van het woonzorgcentrum hebben uiteindelijk geregeld dat ik rechtstreeks van het ziekenhuis naar Sint-Jozef kon komen.”

Hoe zelfstandig voel je je nog?

Je kan hier zelf kiezen om hoe laat je opstaat en gaat slapen. Ik sta bijvoorbeeld altijd om 7 uur op en ga tegen 22 uur naar bed. Behalve als het voetbal is, dan blijf ik langer op. (lacht) Ik was me ook nog zelf, maar bel wel altijd iemand van het personeel om me te helpen met aankleden. Ik probeer nog zoveel mogelijk zelf te doen, al lukt dat niet altijd.”

Woon je hier graag?

“Ik heb hier eigenlijk alles wat ik wil en nodig heb. Ik krijg steeds tijdig mijn eten en het personeel verzorgt me goed. Ik heb bijvoorbeeld diabetes en dat volgen de verpleegsters hier goed op. Zo moet ik vier keer per dag een insulinespuitje krijgen en daar zorgen zij voor. Ze zijn oprecht bezorgd om me en als weduwnaar heb ik daar wel behoefte aan. Ik voel me hier echt thuis. Er zijn natuurlijk momenten dat ik het moeilijker heb en besef dat dit de laatste fase in mijn leven is. Maar gelukkig zorgen ze er hier voor dat je je oude dag zo aan-

genaam mogelijk kan beleven. Ik heb veel respect voor het personeel, want zij doen echt heel veel voor ons. Er zijn hier trouwens bewoners van meer dan honderd jaar oud: toch een teken dat het hier goed is, als ze zo lang blijven! (lacht)”

Heb je voldoende sociaal contact?

“Ik eet altijd in de gemeenschappelijke eetruimte, al kan je er ook voor kiezen om op je kamer te eten. Maar dat doe ik alleen als ik heel ziek ben. Ik vind het veel leuker om samen te eten en te praten met de andere bewoners. Ik praat sowieso graag met de mensen. Daar heb je hier vaak de gelegenheid toe, ook met het personeel. Vanuit mijn kamerraam zie ik de medewerkers ook toekomen en vertrekken. Ik kan ze wat in de gaten houden. (lacht) Iedereen is hier heel vriendelijk. De meeste mensen zijn hier dan ook graag, dat merk je. We leven echt in een gemeenschap. Na een tijdje krijg je ook een echte band met de verzorgers. Dat persoonlijk contact vind ik het plezantste aan hier wonen. Ik krijg dan wel bezoek van vrienden en familie, maar zij moeten overdag werken en kunnen uiteraard niet dagelijks langskomen.”

Welke activiteiten worden er voor jullie georganiseerd?

“Er is heel veel animatie in Sint-Jozef. We krijgen telkens een krantje waar alle activiteiten in opgesomd staan. Elke woensdag is er bijvoorbeeld dansanimatie en er komen ook muziekgroepjes optreden. Daarnaast kan je gymnastiek doen en elke maandag is er bingo. Daar ga ik elke week heen, al win ik niet altijd. Da's spijtig (lacht). Ook worden er af en toe grotere uitstappen georganiseerd, zoals naar Blankenberge of Planckendael. De uitstap naar Blankenberge met de trein was echt geslaagd en goed georganiseerd. We zijn toen een pintje gaan drinken en twee keer gaan eten. En uiteraard hebben we ook de zee gezien.”

Ben je tevreden over het eten hier?

“Zeker, het aanbod is altijd heel uitgebreid. Regelmatig krijgen we ook een extraatje, zoals eitjes of een stukje spek bij het ontbijt. Je kan daar trouwens ook zelf om vragen. Als je jarig bent, mag je sowieso zelf je feestmaal kiezen. Ik heb dit jaar bijvoorbeeld voor kreeft gekozen. En bij mooi weer komt er ook een ijskar langs voor ons.”

Wat vind je van de infrastructuur in Sint-Jozef?

“Ze zijn voortdurend bezig met verbetering en vernieuwing. Zo gaan ze binnenkort de cafetaria groter maken en zullen ze er in de toekomst ook een hapje aanbieden. Ook zijn ze een nieuwe beveiligde afdeling voor bewoners met dementie aan het bouwen. Als die bouwwerken klaar zijn en de bewoners verhuisd zijn naar daar, zullen ze hier wat meer ruimte creëren voor ons. Ze houden ons altijd goed op de hoogte van veranderingen tijdens de bewonersvergaderingen. Zo blijf je als bewoner betrokken en dat vind ik heel belangrijk.”

“De medewerkers zetten zich met hart en ziel voor ons in”



“Ik vraag me altijd af wat mijn mama zou willen eten”



Peter Blockx

De woonzorgcentra van Amate hanteren diverse keukenformules. Zo werken Het Gouden Anker en Amandina samen met een externe cateraar. Keukens in eigen beheer zijn er dan weer in Sint-Jozef en Onze Lieve Vrouw van Troost. En sinds 2017 is dat ook het geval in het Huizeken van Nazareth. Stafmedewerker catering Peter Blockx vertelt.

Waarom is er in het Huizeken van Nazareth ook voor eigen beheer gekozen?

“We hadden eerst een samenwerking met een externe firma die ter plaatse kwam koken. We waren echter niet zo tevreden over de kwaliteit van het eten op die specifieke campus. Ook de samenwerking tussen hun mensen en ons eigen keukenteam verliep niet zo vlot. In de campussen Amandina en Het Gouden Anker werken we ook met externe cateraars en daar zijn we wel tevreden over de samenwerking en het eten. We zijn toen op zoek gegaan naar een eigen chef-kok en kok voor het Huizeken van Nazareth. Sinds 1 februari 2017 is ons eigen team daar van start gegaan.”

Wat loopt er nu anders in de keuken van Huizeken van Nazareth?

“Ik heb eerst en vooral gesprekken gevoerd met het keukenteam, om goed in kaart te kunnen brengen waarom het stroef werken was met de vorige chef en chef-kok. Ook bij de bewoners ben ik langsgeweest om hun mening te vragen. Samen met de campusdirecteur en de diensthoofden hebben we vervolgens bekeken hoe we verbeteringen konden aanbrengen. Iets wat we concreet verbeterd hebben zijn de shakes. Vroeger werden die gemixt met boterhammen, maar wij willen dat shakes echt een volwaardige en lekkere maaltijd zijn. Daarom stellen we ze zelf samen met volwaardige ingrediënten. Ook de interne organisatie in de keuken werd in functie van het aanbod bijgestuurd. Er is bovendien wekelijks overleg met de campusdirecteur en de diensthoofden. Alle keukenmedewerkers kregen ook een oprissing van de HACCP-wetgeving, waardoor deze nu nog strenger wordt opgevolgd. In het kader hiervan hebben we een grote onderhoudsbeurt gehouden. Het plafond en de stopcontacten werden vernieuwd en er is een nieuwe koelcel en diepvriescel geïnstalleerd. Ook zijn alle nodige wanden met inox bekleed.”

Wat is de visie van Amate op voeding?

“Lekker, gezond en gevarieerd eten vinden we extreem belangrijk. Ook op de campussen waar we met externe keukens werken, controleren we daarom zelf de kwaliteit. We bezoeken de leveranciers en gaan na vanwaar de producten komen. We willen steeds seizoensgebonden werken, en zo veel mogelijk vers koken. Wat wij heel belangrijk vinden is dat de bewoners de drie aparte onderdelen van een klassieke maaltijd – groenten, vlees en aardappelen – nog bewust kunnen proeven. We zullen ze dus niet zomaar mixen. Waar we ook aandacht aan besteden, is voldoende afkruiding. En natuurlijk zorgen we ervoor dat alles goed gaar is, maar ook weer niet té gaar. De kleur en structuur vinden we eveneens belangrijk. Je eet namelijk voor een stuk met je ogen. De maaltijd is één van de belangrijkste momenten van de dag, en de bewoners kijken ernaar uit. Daarom zijn wij passioneel bezig met het verbeteren van de kwaliteit. Ik vraag me altijd af wat mijn mama zou willen eten. Ze heeft zelf namelijk altijd heel lekker en vers gekookt. We willen dat mensen kunnen genieten tijdens het eten en de maaltijd echt kunnen ‘belevén’. We proberen daarom ook af en toe iets extra’s te voorzien, zoals smulnamiddagen met verse pannenkoeken.”

Hoe gaan jullie na of alle bewoners voldoende en gevarieerd eten?

“We volgen de bewoners van de woonzorgcentra sowieso steeds goed op. Mensen worden regelmatig gewogen en als we gewichtsverlies opmerken, wordt er direct contact opgenomen met de keukenploeg. Onlangs was er bijvoorbeeld iemand die vrij veel shakes at en ’s middags ook een shake wilde. Dat zou echter drie keer een zoete maaltijd op een dag zijn en dat is natuurlijk niet zo gezond. We hebben toen een goed verteerbaar alternatief gevonden dat de vrouw in kwestie ook goed kon slikken.”

Kunnen de bewoners ook zelf hun wensen aangeven?

“Voor de bewoners in de flats van Huizeken van Nazareth doen we de bediening vanuit de keuken. Het keukenteam gaat de mensen eerst soep serveren en daarna de hoofdschotel. De kok gaat zelf mee naar boven en voert een kort gesprekje om feeling te krijgen met de smaak van de bewoners. Er is een vast menu, maar daar kan van afgeweken worden. Als het aspergeseizoen aanbreekt, vragen de bewoners bijvoorbeeld of we dat eens kunnen klaarmaken. En in de mate van het mogelijke doen we dat. Ook proberen we zoveel mogelijk in te gaan op de wensen van mensen in een palliatief stadium. Als iemand nog eens zin heeft in pekelharing of pannenkoeken, dan zullen wij daar voor zorgen.”

“We willen dat onze bewoners echt kunnen genieten van hun maaltijden”



“De sfeer tussen de collega’s is goed en er kan al eens gelachen worden.”



Ann Aerts

Na een stage bij Amandina, koos Ann Aerts resoluut voor een job bij de organisatie: “Ik voelde me hier meteen goed.”

Hoe verliep je parcours bij Amate tot nog toe?

“Sinds 2015 volg ik een opleiding tot zorgkundige, waarvoor ik mijn stage bij Amandina deed. Ik voelde me hier meteen goed. Toen ik de vacature voor woonassistent zag, heb ik dus meteen gereageerd en in februari 2017 ben ik bij Amandina beginnen werken. In juni 2018 studeer ik af als zorgkundige en op 1 juli ga ik in die nieuwe functie aan de slag.”

In het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) 2017 werd gepolst naar de arbeidsinhoud. Hoe ervaar jij je takenpakket?

“Ik vind het leuk, want er is veel afwisseling en ook ruimte voor contact met de bewoners. Ik kan een praatje slaan als ik de kamer poets. De mensen laten het zelf merken als ze daar nood aan hebben. Amate vindt het ook heel belangrijk dat je tijd maakt voor de bewoners. Ik denk dat ik die tijd als zorgkundige wel wat minder zal hebben.”

Arbeidsinhoud Amate



Bron: MTO 2017 Amate woonzorgcentra, gemiddelde score over alle campussen

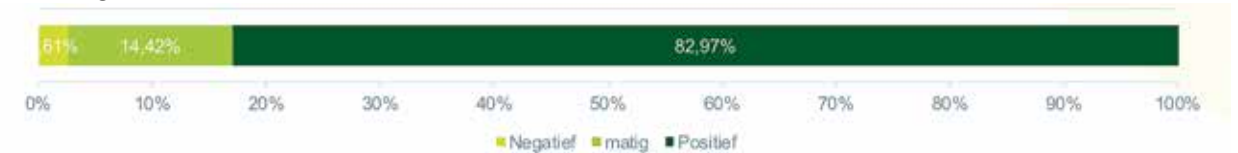
Vind je je werk zinvol?

“Ja, omdat je hier echt een vertrouwensband opbouwt met de mensen. En als bewoners palliatief zijn, vind ik het heel mooi om hen nog een mooie, laatste reis te geven. In het begin, toen ik nog stage deed, nam ik het werk soms wel mee naar huis, emotioneel dan.”

Ook naar ‘bevlogenheid en tevredenheid’ werd gepeild in het MTO. Ben je trots op je werk?

“Ja, want de bewoners zeggen over het algemeen dat ze hier graag zijn. Sommige mensen blijven herhalen dat ze liever naar huis willen. Als je hen echter vraagt of ze het hier goed vinden, zeggen ze wel dat ze goed verzorgd worden. Ik vind het sowieso belangrijk om met de bewoners te praten als ze zich toch eens minder goed voelen.”

Bevlogenheid en tevredenheid Amate



Bron: MTO 2017 Amate woonzorgcentra, gemiddelde score over alle campussen

Aan bevlogenheid geen gebrek dus. Hoe zit het met de tevredenheid?

“We hebben het hier goed. We worden echt in de watten gelegd. Men laat dikwijls merken dat we goed ons best doen. Ik kan het vergelijken met mijn stage in ziekenhuizen en mijn voorkeur gaat duidelijk uit naar Amandina. Voor tien jaar Amate hebben we trouwens een bonus gekregen bovenop ons loon. Een eenmalige bonus (lacht).”

Hoe ervaar je de arbeidsorganisatie op vlak van uurroosters, verlofregelingen en overwerkuren?

“We hebben een wensboek, waarin je kan noteren wanneer je graag thuis wil zijn, of in welke weekends je niet kan werken. Daar wordt, in de mate van het mogelijke, altijd rekening mee gehouden. Ik heb bijvoorbeeld altijd al vakantie kunnen nemen op de momenten dat ik dat wilde. En overwerken heb ik tot nu toe nooit moeten doen. Ik woon overigens ook maar vijf minuten van het werk.”

Arbeidsorganisatie Amate



Bron: MTO 2017 Amate woonzorgcentra, gemiddelde score over alle campussen

Het MTO peilt ook naar de onderlinge relaties tussen collega's. Hoe verloopt de samenwerking?

"De sfeer is goed en er kan al eens gelachen worden. De koffiepauzes en het eten doen we ook samen. En elke twee weken is per afdeling een overleg met de collega's, waarop alle bewoners worden besproken."

Samenwerking Amate



Bron: MTO 2017 Amate woonzorgcentra, gemiddelde score over alle campussen

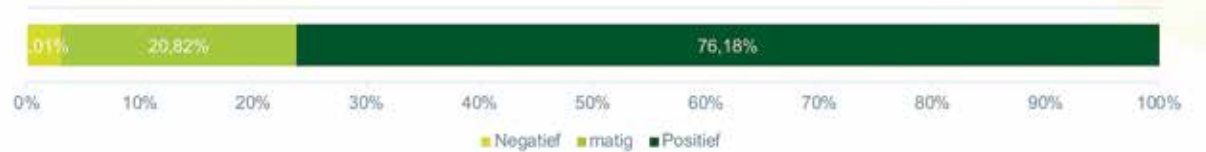
Is er ook contact naast het werk, of gaan jullie soms op teambuilding?

"Teambuilding is er voorlopig niet. Dat vind ik wel een beetje spijtig. Er worden wel kleinere initiatieven genomen, zoals samen iets gaan drinken. Het zou zeker goed zijn voor de groepsgeest om dit regelmatig te doen, want op zo'n momenten leer je elkaar écht kennen."

Hoe ervaar je de verhouding met de leidinggevenden?

"Wij zien onze campusdirecteur Ivo dagelijks. En als er iets is, mag je altijd direct langskomen. Hij is heel bereikbaar. Er is ook veel begrip vanuit de leidinggevenden. Zo werd de snelle opeenvolging van stage, school en werk mij op een bepaald moment een beetje te veel. Ze hebben me toen geholpen om een oplossing te vinden. Ook de bewoners kunnen trouwens altijd bij de afdelingshoofden terecht. Eén keer om de twee weken gaan ze sowieso langs in elke kamer."

De rechtstreekse leidinggevenden Amate



Bron: MTO 2017 Amate woonzorgcentra, gemiddelde score over alle campussen

Ook 'persoonlijke ontwikkeling' was een item in het MTO. Krijg je voldoende groei- en opleidingskansen?

"Eén van de redenen waarom ik na mijn stage meteen voor Amandina koos, is net dat je hier goed wordt opgeleid en begeleid. Er is ook project 600, wat het mogelijk maakt om via het werk je diploma als verpleegkunde te behalen. Maar dat ga ik nu nog niet doen, want ik ben toe aan een jaartje rust. Wanneer ik start als zorgkundige zou ik me wel graag opgeven voor de werkgroep palliatieve zorgen."

Persoonlijke ontwikkeling Amate



Bron: MTO 2017 Amate woonzorgcentra, gemiddelde score over alle campussen

Hoe is het om te werken voor zo'n grote vzw?

"Amate is inderdaad heel groot, maar ik merk dat niet echt in mijn dagdagelijkse werk. Op het personeelsfeest zie je de schaal wel. Ik schrok er een beetje van."

Wat vind je van de infrastructuur van Amandina?

"Alles is heel modern. Ook de open keuken vind ik fijn, omdat je de bewoners ziet eten. De kamers zijn modern en, volgens de bewoners, ook heel proper (lacht). Ik merk dat de mensen genieten van het uitzicht op het groen. Voor de bewoners met dementie is er een afgesloten tuin, dus ook zij kunnen altijd buiten."



"Ik voelde me hier meteen goed."



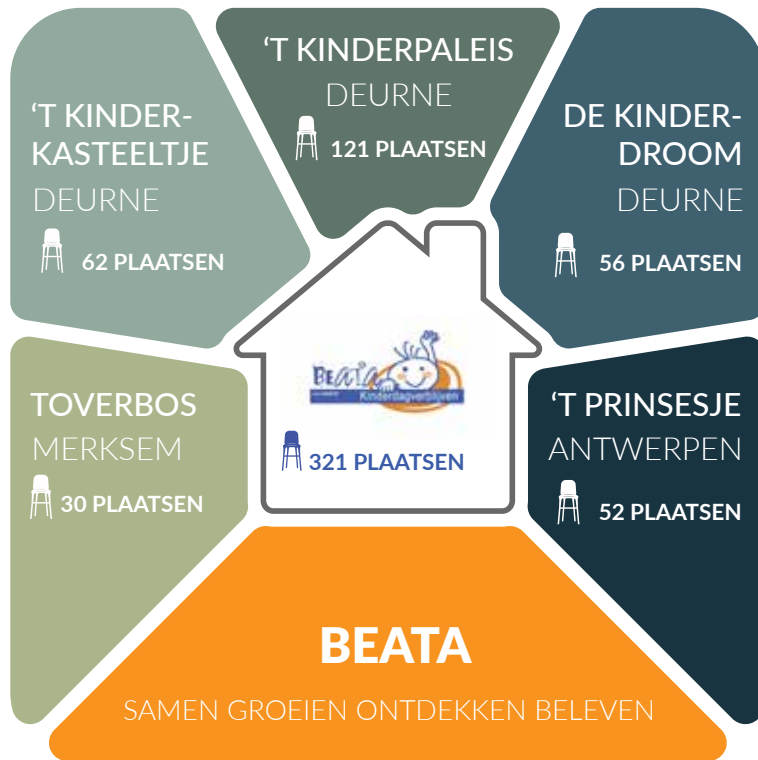
KINDERDAGVERBLIJVEN

Alles voor een goede start

De vijf kinderdagverblijven van de groep Amate zijn allemaal gelegen in de stad Antwerpen. Onder de slagzin 'samen groeien, ontdekken en beleven' zetten we de talenten van ieder individu – kind, ouder, medewerker – ten volle in.

In dit hoofdstuk laten we zien hoe 'samen groeien, ontdekken en beleven' in 2017 concreet vorm kreeg. Het omvat achtereenvolgens de missie en visie van Beata kinderdagverblijven en enkele kerncijfers in verband met capaciteit, bezettingsgraad en medewerkers. Tot slot legt directeur Marijke Van Trier in een uitgebreid interview uit hoe de missie en visie vorm krijgen in de dagdagelijkse werking van Beata kinderdagverblijven.

Aanbod (* aantal plaatsen per kinderdagverblijf)



Missie Beata kinderdagverblijven

Bij Beata kinderdagverblijven kiezen we er bewust voor om **samen op weg** te gaan: samen denken en plannen, samen doen en beleven, samen praten en luisteren, samen zorgen en koesteren. **We geloven in de krachten en talenten aanwezig in ieder individu.** Een vertrouwen dat ons allemaal verder doet groeien en bloeien tot unieke kinderen, mannen, vrouwen, ouders, begeleiders, Zo creëren we betrokkenheid, verhogen we het welbevinden en bieden we de grootste zorg aan de kinderen die ons toevertrouwd worden.

Kinderdagverblijven



321 PLAATSEN



Naar kinderen, ouders en medewerkers toe geven we dit vorm via volgende principes:

Ieder kind heeft het unieke vermogen om **vol enthousiasme en ondernemingszin de wereld te ontdekken.** Kinderen leren samenleven met jong en oud, met klein en groot, met verschillen in cultuur en taal, met respect voor ieders eigenheid om zo **vol vertrouwen de toekomst tegemoet te gaan**, daar gaan we voor.

Ouders staan bij ons niet aan de zijlijn. Het kunnen en mogen meedoen, talenten delen, mee beleven en herbeleven, het informeren en documenteren door middel van woord, foto's en videobeelden, brengt ons allen dichter bij elkaar.

Binnen Beata kinderdagverblijven werken we met **competente en enthousiaste medewerkers** die allemaal geloven in ons ervaringsgericht verhaal gebaseerd op de pedagogische visie van Reggio Emilia. Daarnaast vinden wij het belangrijk om **in te zetten op dialoog**, zelfsturende teams, het geven van groeikansen, het inspelen op ieders talenten, het elkaar inspireren, het coachen, het samen groeien en zoeken naar oplossingen en mogelijkheden.

Visie Beata kinderdagverblijven

Onze pedagogische visie is geïnspireerd door de **pedagogiek van Reggio Emilia.** In Reggio Emilia wordt het kind gezien als **een 'sterk' kind met vele mogelijkheden en talenten.** Kinderen zijn vanaf de geboorte gedreven om te leren, zijn nieuwsgierig en onderzoeken de wereld rondom zich. Ze hebben hoe klein ook, tal van ideeën en gedachten, en stellen zichzelf voortdurend vragen.

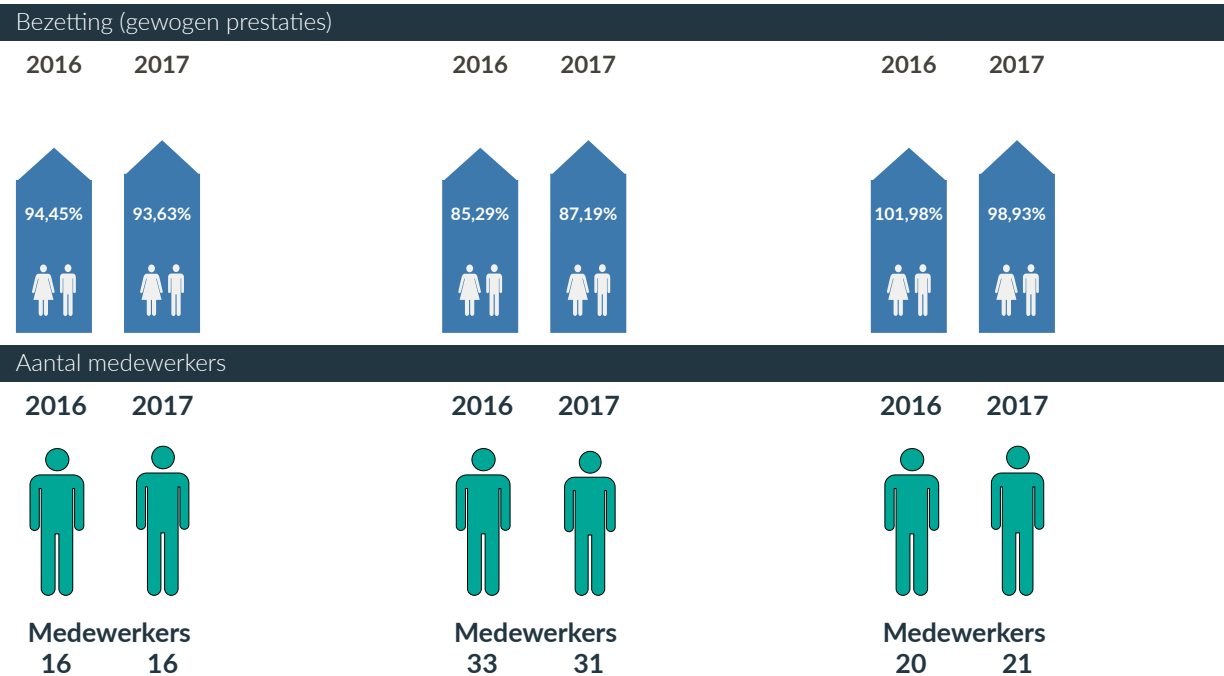
Bij Beata kinderdagverblijven geven we de kinderen de kans om **zoveel mogelijk zelf te ontdekken** en om zich uit te drukken met méér dan woorden. We willen de ondernemerszin van het kind een plaats geven binnen de grenzen van de groep en de ruimte. We stellen ons hierbij steeds de vraag wat de kinderen bezig houdt in plaats van dit zelf te sturen.

Bovendien staat bij ons het spelplezier centraal en niet het resultaat. Zo vinden we het bijvoorbeeld belangrijker om kinderen te laten experimenteren met verschillende materialen dan om hen een mooi afgewerkt werkje mee naar huis te geven.

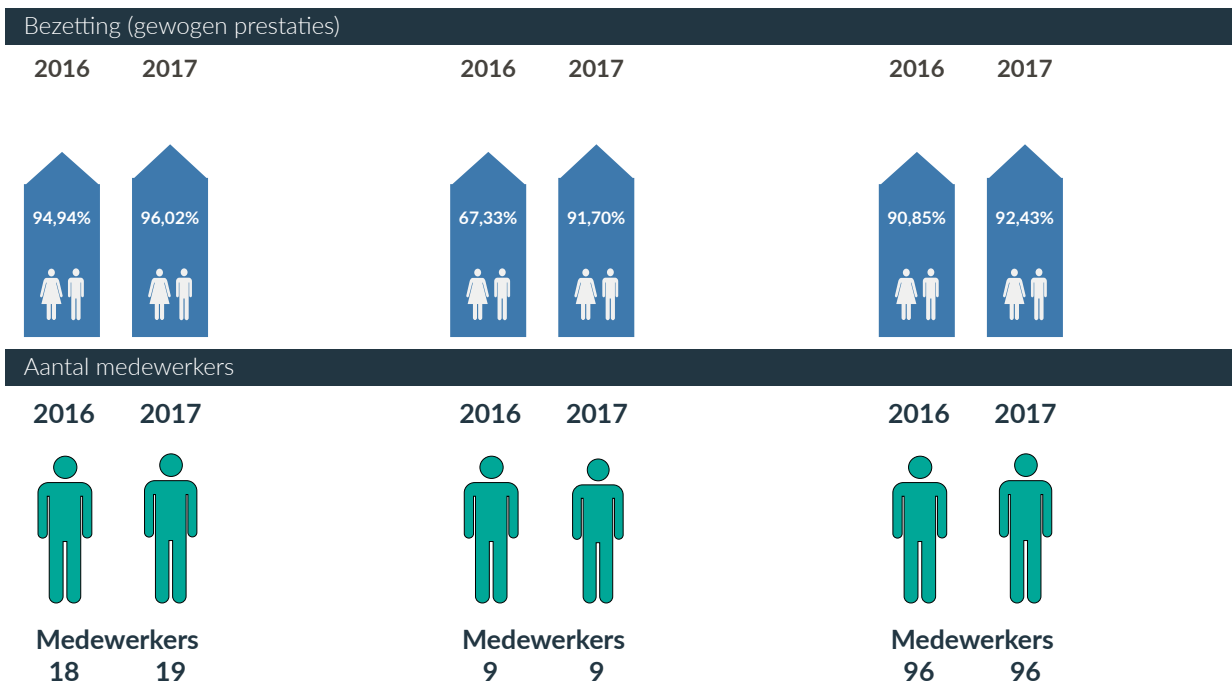
Kinderen moeten zich vooral goed voelen in onze kinderdagverblijven, plezier kunnen maken en zichzelf kunnen zijn. Bij ons worden ze dan ook opgevangen in een ontspannen en huiselijke sfeer.

't Prinsesje 't Kinderpaleis 't Kinderkasteeltje

Interview Marijke Van Trier



De Kinderdroom Toverbos Beata Totaal



"We willen de kinderen laten uitgroeien tot mondige, zelfstandige individuen."



Marijke Van Trier

Fusie tussen vzw Amate en Beata vzw: een vruchtbare samenwerking.

Sinds 1 januari 2017 vormen de kinderdagverblijven van de voormalige Beata vzw en de woonzorgcentra van vzw Amate één grote organisatie. Geen voor de hand liggende fusie, maar Marijke Van Trier, directeur Beata kinderdagverblijven, ziet alleen maar voordelen: "We leren veel bij van elkaar."

Hoe is de fusie tussen Amate en Beata concreet tot stand gekomen?

"Omdat onze raden van bestuur deels gemeenschappelijk waren, was dit een vrij evidente keuze. Daarnaast waren we op zoek naar meer overkoepelende ondersteuning zoals een goede technische dienst, knowhow over bouwprojecten, boekhouding, financiën, ... In Amate zagen we de ideale partner om ons hierbij te ondersteunen. Ik ben ervan overtuigd dat we door deze fusie alleen maar professioneler zullen worden als organisatie."

Wanneer is de fusie concreet geworden?

"De gesprekken zijn begonnen in de zomer van 2016, en de fusie is op 1 januari 2017 ingegaan. Het is voor onze medewerkers eigenlijk heel vlot verlopen. Qua dagelijkse werking is de verandering minimaal."

Kinderdagverblijven en woonzorgcentra: dat lijkt op het eerste gezicht geen vanzelfsprekende combinatie?

"Het is een beetje zoeken natuurlijk, want het is inderdaad een sector waar we nog niet zo vertrouwd mee zijn. Maar aan de andere kant leer je de zaken zo ook eens van een ander standpunt bekijken. Als je enkel in je eigen sector kijkt, verengt je blik soms wat en mis je het bredere plaatje."

Komt jullie missie en visie overeen met die van vzw Amate?

“Amate is heel bewonersgericht. Wij stellen op dezelfde manier onze kinderen centraal. We vertrekken steeds vanuit de kinderen, hun interesses en wat hen aanspreekt. Daar stemmen wij onze activiteiten ook op af. Net zoals Amate eveneens in de eerste plaats luistert naar de wensen van de bewoners. Het enige cruciale verschil is uiteraard de levensfase. Wij willen de kinderen een goede voorbereiding geven op hun schoolcarrière, maar ook op de diverse samenleving. Het is onze missie om kinderen te laten uitgroeien tot zelfstandige, mondige individuen.”

“Wij stellen onze kinderen centraal, net zoals Amate de bewoner op de eerste plaats zet”

Ontmoeten de kinderen en de senioren elkaar soms?

“Ja, op de gemeenschappelijke site van kinderdagverblijf 't Prinsesje en woonzorgcentrum Huizeken van Nazareth in Antwerpen worden wekelijks activiteiten georganiseerd voor de bewoners en de kinderen. Voor de senioren is het eens een andere invulling van hun dagbesteding en voor de kinderen is het een kans om met de diversiteit van de samenleving in contact te komen.”

Welke activiteiten organiseren jullie zoal?

“Dat kan een bewegingsactiviteit zijn, of een knutselnamiddag. Voorlezen gebeurt ook. Het gamma is heel breed. Onze kinderen kijken er ook altijd naar uit. Ze zien hen als hun extra 'oma's en opa's'.”

Zijn er plannen om ook op andere plekken woonzorgcentra en kinderdagverblijven te combineren?

“Wij zijn zeker vragende partij en staan open voor verdere samenwerking op diverse sites. Je merkt ook dat het een algemene tendens is binnen de sector om samen te werken met diverse partners. Het is dan ook niet meer van deze tijd dat iedereen op zijn eigen eilandje blijft zitten.”

Een diverse samenleving

Hoe gaan de kinderdagverblijven om met de diversiteit in de samenleving?

“In bijna al onze kinderdagverblijven komen kindjes van zeer verschillende nationaliteiten. Dat is ook logisch in onze huidige samenleving. Als je als kinderdagverblijf geen weerspiegeling bent van de maatschappij rondom je, dan levert dat stof tot nadenken. Iedereen is welkom bij ons, ongeacht huidskleur, cultuur, geloofsovertuiging of gezinssituatie.”



“Een kinderdagverblijf moet een weerspiegeling zijn van de maatschappij.”

Welke uitdagingen stellen die verschillende achtergronden met betrekking tot het pedagogische project van Beata?

“Dat stelt uiteraard de nodige uitdagingen. Vaak is er ook een taalbarrière vanwege een andere thuistaal. Het komt erop aan steeds in dialoog te treden met de ouders, zodat ze op voorhand weten wat zij van ons mogen verwachten en vice versa. Zo vinden wij het heel belangrijk dat kinderen voldoende aanwezig zijn en willen we hen stimuleren op vlak van taal en algemene ontwikkeling, zodat ze geen achterstand oplopen. We proberen steeds samen met de ouders te zoeken naar voldoende continuïteit en vooruitgang in ontwikkeling, in het belang van het kind.”

Wat als de kinderen of ouders geen Nederlands spreken?

“We spreken uiteraard voornamelijk Nederlands in onze kinderdagverblijven. Als je het Nederlands niet machtig bent, dan loop je uiteindelijk schoolachterstand op. Daarom zetten wij heel sterk in op taalstimulering. Dat is ook één van de onderdelen van ons pedagogisch project. Tegelijkertijd besteden we wel aandacht aan de thuistaal van de kinderen. Dat doen we op verschillende, kleine manieren: door een welkomstwoordje in de taal van de ouders te houden, of door te luisteren naar kinderliedjes uit andere culturen bijvoorbeeld.”

Zie je diezelfde diversiteit ook bij het personeel?

“Zeker. We hebben medewerkers van Noord-Afrikaanse en Zuid-Afrikaanse origine in ons team, en een aantal Turkse en Portugese medewerkers. Iedereen is welkom bij ons, zolang ze achter onze missie en visie staan: steeds vanuit het kind starten. Een groot voordeel van al die nationaliteiten bij het personeel is dat de begeleiders de taalbarrière mee kunnen overbruggen door te vertalen.”

Houden jullie ook rekening met de sociaal-economische achtergrond van de gezinnen?

“Ja, wij zijn een inkomensgerelateerd kinderdagverblijf. Dat wil zeggen dat wij afhankelijk van het inkomen van de ouders een dagprijs toepassen. Sommige ouders betalen het absolute minimum van 1,59 euro per dag en andere betalen bijna 28 euro. Op die manier krijgt iedereen bij ons dezelfde kansen en dienstverlening.”

Hoe betrekken jullie de familie bij de werking?

“Wij zetten heel sterk in op ouderparticipatie, en dat bedoel ik heel ruim. Ouders moeten zich sterk betrokken voelen bij onze werking. Dat stimuleren we op verschillende manieren. Het begint al bij de kennismaking tijdens onze wenweek. Ook doorheen het jaar communiceren wij zoveel mogelijk met de ouders via tv-

schermen met foto's of filmpjes, zodat ze weten wat hun kinderen hier dagelijks doen. We werken ook met tablets en foto's op sociale media. Ook komen ouders regelmatig langs om verhaaltjes te vertellen, muziek te maken of te knutselen. We stimuleren dat ouders hun talenten ook inzetten binnen onze werking."

Pedagogische kwaliteit staat voorop

Hoe garanderen jullie de kwaliteit in de kinderdagverblijven?

"Wij zijn vooral bezig met kwaliteit op pedagogisch vlak. Wat kunnen we de kinderen aanbieden zodat ze zich hier goed voelen, voldoende betrokken zijn en gestimuleerd worden? In 2017 hebben we ons specifiek gefocust op 'betrokkenheid', omdat we dat een heel belangrijke factor vinden. Ook aan educatieve ontwikkeling hechten we veel belang. Als de betrokkenheid en de educatieve ontwikkeling van een kind goed evolueren, volgt de rest meestal vanzelf. Het is vooral onze pedagogisch stafmedewerker die ons beleid op vlak van pedagogische kwaliteit vormgeeft. Doordat die pedagogische kwaliteit steeds belangrijker wordt, is ervoor geopteerd om haar functie van halftijds naar voltijds uit te breiden. Gelukkig is de tijd al lang voorbij waarin kinderopvang louter en alleen draaide om goed eten, goed slapen en proper naar huis gaan. Dat betekent wel dat wij inhoudelijk veel meer vorm moeten geven aan het stimuleren van en het ontdekken door de kinderen. Vervolgens stemmen we ons activiteitenaanbod af op wat hen interesseert en boeit. Dat vraagt dan weer om extra omkadering en ondersteuning."

Hoe wordt pedagogische kwaliteit exact gemeten?

"Het is mogelijk dat de zorginspectie onze pedagogische kwaliteit komt meten. Dat gebeurt via het systeem MeMoQ. Je organisatie wordt dan gescreend op diverse domeinen: welbevinden, de betrokkenheid van de kinderen, de emotionele en educatieve ontwikkeling, de samenwerking met de gezinnen, diversiteit, de omgeving of de infrastructuur,... Als je op al die vlakken goed scoort, dan garandeer je een goede pedagogische kwaliteit. Dit systeem maakt het ook mogelijk om te kijken hoe je scoort in vergelijking met andere kinderdagverblijven. Op welke vlakken doen we het goed en op welke vlakken is er ruimte voor verbetering? We organiseren ook een nulmeting met als doel te kijken waar we nu staan en op welke vlakken we nog verder dienen te investeren."

Op welke vlakken zijn jullie als organisatie vernieuwend?

"We werken nu al in verschillende kinderdagverblijven verticaal. Dat wil zeggen dat de leeftijdscategorie van nul tot drie jaar in één leefgroep zit. Ouders kunnen hier al dan niet voor opteren, maar zelf vinden we dat dergelijke leefgroepen kwalitatieve meerwaarde bieden. Onze jongste kinderen kunnen immers leren van de oudere kinderen en omgekeerd. We zijn hiermee gestart in 't Kinderkasteeltje. Omdat we heel tevreden waren over het concept, proberen we het meer en meer uit te rollen in onze andere kinderdagverblijven. Ook in het Kinderpaleis en Toverbos werken we ondertussen op die manier. Daarnaast is ons pedagogisch concept, waarbij we vertrekken vanuit de interesses van het kind, ook vernieuwend. Als organisatie zijn we graag een trendsetter."

Wat is de visie van Beata op maaltijden?

"Wij ijveren voor gezonde voeding. We werken daarom met dezelfde leverancier voor alle kinderdagverblijven. We hebben voor dit specifieke bedrijf gekozen omdat het in gezonde en seizoensgebonden voeding voorziet en een breed gamma aan smaken aanbiedt. In 2017 hebben we sterk ingezet op alternatieve en gezondere desserts en 3-uurtjes. We kiezen resoluut voor niet-gesuikerde varianten en water. We bieden sowieso niets meer aan met toegevoegde suikers, zoals pudding of fruityoghurt. En als er verjaardagen worden gevierd, vragen we aan de ouders om geen ongezonde snacks - chips, cake of koekjes - mee te brengen. Uiteraard mag er uitzonderlijk wel eens gesnoept worden, maar we trachten dit tot een minimum te beperken en te ontmoedigen. Dat is niet altijd een makkelijke oefening, maar we stellen wel vast dat ouders stilaan bewustere keuzes beginnen te maken. Ook de mogelijkheid tot halal- en vegetarische voeding wordt door ons voorzien, omdat we mee tegemoet willen komen aan de diversiteit in de samenleving."

Net als in de woonzorgcentra van Amate, was er ook bij Beata een medewerkerstevredenheids-onderzoek. Wat waren de belangrijkste resultaten?

"De resultaten kwamen min of meer overeen met wat we op voorhand hadden ingeschat. Over het algemeen waren de scores vrij gunstig. Onze medewerkers blijken vooral behoefte te hebben aan bijkomende vorming en een minder hoge werkdruk. Ik denk dat nauwelijks overschat kan worden wat van overheidswege wordt opgelegd. Er komen steeds meer vereisten bij zonder dat mensen nog de tijd hebben om even op adem te komen. Een pluim dus voor onze medewerkers die zich zeer flexibel opstellen en elke dag met de glimlach doen wat er van hen verwacht wordt. Daar mogen we heel dankbaar voor zijn, zeker in tijden van toegenomen verbale agressie. Mensen zijn vandaag vaak een stuk mondiger dan vroeger, iets waar onze medewerkers overigens een zeer goede aanpak tegenoverstellen."

Heb je het gevoel dat je als directeur voldoende voeling kan behouden met de verschillende sites?

"Dat is een uitdaging. En soms moet je keuzes maken, want je kan niet op twee plaatsen tegelijk zijn. Als bepaalde projecten lopen, gaat daar soms iets meer aandacht naar uit, ten koste van andere zaken. Anderzijds heb ik een heel sterk team dat me goed op de hoogte houdt en waar ik altijd op kan rekenen. Als er ergens problemen zijn, wordt mij dit tijdig gemeld en ga ik in dialoog met de medewerkers. Als directeur sterk betrokken blijven, kan je alleen als je een sterk team hebt."

Hoe zou je de werkwijze van Beata samenvatten?

"We proberen ervoor te zorgen dat de kinderen zich thuisvoelen in onze kinderdagverblijven en vol vertrouwen kunnen groeien tot zelfstandige en zelfzekere individuen. Dat is alleen mogelijk door een nauwe samenwerking met de ouders en met oog voor elk talent. Het is een verhaal van SAMEN: samen groeien, ontdekken en beleven. Dat principe geldt voor onze kinderen, maar ook voor de ouders en onze medewerkers. Daar hebben we ervoor gekozen dit tot onze slagzin te maken. Het vertaalt perfect onze manier van werken."



"Wij zetten volop in op gezond eten en niet-gesuikerde varianten."

De volledige jaarrekening van vzw Amate is terug te vinden op de Balanscentrale van de Nationale Bank van België (www.nbb.be/nl/balanscentrale). Dit jaarverslag beperkt zich tot een kort overzicht van de structuur van de resultatenrekening, de balansstructuur, financiële ratio's en het investeringsbeleid.

1. Resultatenrekening

De resultatenrekening geeft een overzicht van de inkomsten, kosten en het behaalde resultaat van de vereniging. Onderstaande tabel geeft deze weer als percentage van de bedrijfsopbrengsten. Deze bedroegen bijna 33 miljoen euro voor 2017, een stijging met bijna 20% ten opzichte van 2016. De voornaamste reden voor deze stijging is de fusie met de vzw Beata kinderdagverblijven.

Deze fusie zorgde ook voor een lichte wijziging in de samenstelling van de opbrengsten en kosten. Het aandeel opbrengsten RIZIV, dat enkel betrekking heeft op de woonzorgcentra, daalde relatief. Werkingssubsidies vormen de belangrijkste bron van inkomsten voor de kinderdagverblijven, waardoor het aandeel van de subsidies relatief steeg.

Aan de bedrijfskostenkant zijn de wijzigingen ten opzichte van 2016 beperkt. De stijgende personeelsinzet zorgde, in combinatie met verbeterde aankoopvoorwaarden voor een aantal goederen en diensten, dat het relatief aandeel van de bezoldigingen verder steeg tot 63% van de omzet.

Bijhorende tabel geeft de cijfers weer van de bedrijfsopbrengsten. Deze bedroegen bijna 33 miljoen euro voor 2017, een stijging met bijna 20% ten opzichte van 2016. De voornaamste reden voor deze stijging is de fusie met de vzw Beata kinderdagverblijven.

	2017	2016
Bedrijfsopbrengsten	100,00%	100,00%
Opbrengsten dagprijs, ouderbijdragen en aangerekende kosten	46,8%	52,6%
Opbrengsten RIZIV	28,6%	31,3%
Subsidies	21,2%	12,7%
Andere opbrengsten	3,4%	3,3%
Bedrijfskosten	-93,3%	-93,8%
Goederen	-9,3%	-9,9%
Diensten	-11,9%	-13,5%
Bezoldigingen en sociale lasten	-63,0%	-61,4%
Afschrijvingen en waardeverminderingen	-9,0%	-9,4%
Voorzieningen voor risico's en kosten	0,2%	0,5%
Andere bedrijfskosten	-0,3%	-0,1%
Bedrijfsresultaat	6,7%	6,2%
Financiële resultaten	-1,4%	-1,7%
Resultaat uit de gewone bedrijfsvoering	5,3%	4,5%
Uitzonderlijke resultaten	0,1%	-0,6%
Belastingen en taksen	-0,1%	-0,1%
Resultaat van het boekjaar	5,3%	3,8%

2. Balansstructuur

Onderstaande grafiek geeft het procentueel aandeel van de voornaamste balansrubrieken weer ten opzichte van het balanstotaal. Door de fusie met de kinderdagverblijven van vzw Beata steeg het balanstotaal met bijna 30% tot 66,1 miljoen euro op 31 december 2017.

De fusie bracht ook een procentuele wijziging van de voornaamste balansrubrieken met zich mee. Zo steeg het aandeel van het eigen vermogen tot 56% van het balanstotaal, terwijl het aandeel van de vlottende activa tot 22% steeg.



3. Financiële ratio's

De financiële gezondheid van de vzw wordt in kaart gebracht aan de hand van drie ratio's: liquiditeit, solvabiliteit en rentabiliteit.

De liquiditeit geeft aan in welke mate de vzw in staat is haar financiële verplichtingen op minder dan één jaar te voldoen. Dit wordt gemeten aan de hand van de current ratio. Hoe hoger deze ratio, hoe beter de liquiditeit. Een ratio lager dan 1 duidt op financiële problemen.

De solvabiliteit geeft aan in welke mate de vzw haar werking financiert uit eigen middelen dan wel via leningen en schulden. Hoe hoger het percentage, hoe groter de financiële autonomie.

De rentabiliteit geeft aan welk percentage inkomsten overblijft na aftrek van alle kosten. Een positieve rentabiliteit is noodzakelijk om toekomstige investeringen te kunnen blijven financieren.

In vergelijking met 2016 verbeterden alle financiële ratio's. De vzw is financieel gezond.

Ratio's	2017	2016
Liquiditeit (current ratio)	1,64	1,25
Solvabiliteit (financiële autonomie)	55,8%	51,3%
Rentabiliteit (resultaat als percentage van omzet)	5,3%	3,8%

4. Investeringsbeleid

Het materieel vast actief is ten opzichte van 2016 met 19% gestegen. Een gedeelte van deze stijging is het gevolg van de fusie met de kinderdagverblijven en de schenking van het kloostergebouw van de Zwartusters van Lier aan de vzw.

In 2017 werd er echter vooral veel geïnvesteerd in onze gebouwen. In Huizeken van Nazareth vernieuwden we de keuken, de kleedkamers, de polyvalente zaal en het kapsalon. In Onze Lieve Vrouw van Troost vernieuwden we de keuken en in Het Gouden Anker werden de badkamers van het woonzorgcentrum opgefrist. Bij de kinderdagverblijven kregen twee van de vier leefgroepen van 't Prinsesje een volledig nieuw gebouw. Verder waren er vervangingsinvesteringen in ICT en zowel medisch als niet-medisch materiaal op alle campussen.

Ten slotte situeert 40% van de stijging van het materieel vast actief zich in de categorie "Activa in aanbouw". Het betreft de investeringen in de nieuwe beveiligde afdeling in Sint-Jozef Lier, kinderdagverblijf Toverbos en de uitbreidingen in Huizeken van Nazareth (woonzorgcentrum en assistentiewoningen). Deze gebouwen zullen in de loop van 2018 voltooid worden.

BOUWEN AAN DE TOEKOMST

Amate in de steigers.

Vzw Amate is permanent bezig met groei en vernieuwing. Dit in het belang van zowel de bewoners, de kinderen als de medewerkers. In 2017 stond Amate op drie plaatsen letterlijk in de steigers: woonzorgcentrum Sint-Jozef, woonzorgcentrum Huizeken van Nazareth met bijbehorend kinderdagverblijf 't Prinsesje, en kinderdagverblijf Toverbos. Een blik achter de schermen.



Wout Van Den Heuvel – stafmedewerker infrastructuur

“Wij kiezen in al onze woonzorgcentra en kinderdagverblijven voor kwaliteit met dezelfde en onderhoudsvriendelijke materialen. In de woonzorgcentra gaan we steeds voor hele warme en huiselijke elementen. In plaats van harde betonvloeren opteren we bijvoorbeeld voor zachtere parketimitaties en bijhorende houtaccenten. Ook zie je overal warme kleuren. Voor de kinderdagverblijven kiezen we dan weer bewust voor een strakke basis met veel wit en houtaccenten, om ruimte te laten voor een kleurrijke invulling door de kinderen zelf, zoals via speelgoed en tekeningen.”

Nieuw gebouw woonzorgcentrum Sint-Jozef



Project van:
ASSAR LLOX ARCHITECTS
Pilootaanemer Dhulst
Afgerond? Begin 2019

“We bouwen hier een nieuwe beveiligde afdeling voor onze bewoners met cognitieve beperkingen”

De beveiligde afdeling voor bewoners met cognitieve beperkingen van Sint-Jozef voldeed niet meer aan de noden van de bewoners. Daarom is er gekozen voor een nieuwe afdeling van twee verdiepingen aan de straatkant. Deze vleugel wordt gekoppeld aan het huidige gebouw, maar zal wel een autonome afdeling zijn, met onder andere een eigen verpleegpost. De nieuwe afdeling zal werken volgens de principes van kleinschalig genormaliseerd wonen. Bovenop deze twee verdiepingen bouwen we vijf nieuwe flats voor onze Zusters met zicht op de Nete.

Er komen 31 ruime en mooie kamers met grote ramen. Er is in elke kamer ook een wand vrij gehouden om een eigen kast tegen te zetten. De voorzieningen zijn gebaseerd op de noden van de bewoners, onder meer op vlak van sanitair.

De gangen eindigen met een raam zodat er uitzichten ontstaan en de nodige lichtinval aanwezig is. In het midden van het gebouw is er een mooie patio die een open ruimte creëert en zorgt voor daglicht en transparantie. Er ontstaan zo doorzichten tussen de twee verdiepingen die sociale interactie mogelijk maken. Er komt ook een dagzaal, een stille ruimte waar mensen even alleen kunnen zijn, en een tv-hoek. Het wordt echt een kwalitatieve en aangename ruimte om te werken en te wonen, leven en genieten zonder zorgen.



Grondige upgrade van zowel 't Prinsesje als Huizeken van Nazareth.

“Op onze site in het centrum van Antwerpen vind je zowel het kinderdagverblijf 't Prinsesje als het woonzorgcentrum Huizeken van Nazareth. We zijn de gebouwen in verschillende fasen aan het vernieuwen,” verduidelijkt Wout Van Den Heuvel.

“Ouderen en kinderen hebben veel aan elkaar”

Fase 0: 't Prinsesje



Project van:
ASSAR LLOX ARCHITECTS
Pilootaannemer Alibo NV
Afgerond? maart 2017



De site van het Huizeken van Nazareth bestaat eigenlijk uit meerdere blokken, waaronder blok A en blok Rubens. Oorspronkelijk zat kinderdagverblijf 't Prinsesje op twee afzonderlijke plaatsen verspreid over deze twee blokken. Dat was uiteraard niet zo praktisch, dus hebben we verbouwwerken uitgevoerd om de verschillende leefgroepen van 't Prinsesje naast elkaar te kunnen huisvesten. We vinden het immers belangrijk dat er zowel een connectie is tussen de ruimtes binnen het kinderdagverblijf als met de directe omgeving van het woonzorgcentrum.

We hebben hierbij veel aandacht besteed aan comfort en een warme uitstraling door het gebruik van vloeren met houttint. Er is ook gekozen voor knusse hoekjes waar onze kinderen tot rust kunnen komen. 't Prinsesje heeft nu ook grotere ramen die het open karakter van ons kinderdagverblijf nog meer benadrukken, alsook een rechtstreekse aansluiting naar de tuin. Er werd ook gewerkt met kijkgaten naar de gang en glazen deuren zodat de kinderen hun ouders makkelijk kunnen zien toekomen. De werken zijn hier ondertussen afgerond en het kinderdagverblijf is al verhuisd naar blok A.

Fase 1: Huizeken van Nazareth



Project van:
ASSAR LLOX ARCHITECTS
Pilootaannemer bouwbedrijf Floré NV
Afgerond? Eind 2018



Momenteel vernieuwen we het voormalige deel van het kinderdagverblijf en de bovenliggende verdiepingen in blok Rubens, zodat het woonzorgcentrum ook deze ruimtes kan benutten. Er komen nieuwe assistentiewoningen, zorgkamers en administratieve werkruimtes. Die vernieuwing was echt noodzakelijk, want het gaat om flats uit de jaren zestig die niet meer geschikt waren. Zo stonden er douchebaden en waren de doorgangen smal. We pakken in dit blok echt alles aan: extra isolatie, nieuwe ramen, meer ruimte, een centraal verpleegoproepsysteem, integrale rolstoeltoegankelijkheid en veel meer. Op de bovenste verdieping komen er ruime zorgflats met terras en grote ramen. Ook voorzien we een verbinding tussen de twee delen via een trap en een nieuwe lift, wat veel praktischer is. De kelder onder blok Rubens wordt eveneens ingericht en de bewoners kunnen daar in de toekomst een berging huren.

We verbouwen ook de naastgelegen blok A, waar we 7 zorgkamers renoveren en 3 dagzalen vergroten met nieuwe, ruime terrassen. We bouwen ook een nieuwe administratie en op het gelijkvloers komt een volledig nieuwe inkomhal.

Interactie woonzorgcentrum en kinderdagverblijf.

De kinderen en de ouderen ontmoeten elkaar geregeld op de site. Als de kindjes in de binnentuin aan het spelen zijn, kijken de bewoners geamuseerd toe. Er worden ook vaak gezamenlijke activiteiten georganiseerd om de interactie te versterken, zoals knutselen en gym. Ze hebben echt veel aan elkaar.

Verhuis kinderdagverblijf Toverbos naar voormalig kloostergebouw.

“Alles is hier volledig op maat van baby's en peuters”

Enkele jaren geleden werd de oude Rerum Novarum-school in Merksem helemaal verbouwd. Het oude kloostergebouw werd door ons in 2017-2018 verbouwd. Wij hebben er een kinderdagverblijf met vier bouwlagen van gemaakt. Kinderdagverblijf Toverbos werd opgestart in 2016 op een tijdelijke locatie van de stad Antwerpen, maar de nieuwe locatie is veel geschikter. Er is meer ruimte om te spelen, om materiaal op te bergen en ook voldoende plaats om buggy's te zetten. De grote ramen zijn een echte meerwaarde. Het vele glas en de open ruimte binnen vergroten de zichtbaarheid én de veiligheid van de kinderen. De begeleiders kunnen hen te allen tijde zien, en omgekeerd. Om dezelfde reden hebben we kijkgaten aangebracht in alle poortjes. Daarnaast hebben we een keukenunit per leefgroep voorzien.

De nieuwe infrastructuur is volledig op maat van de kinderen en voldoet aan alle huidige normen. We hebben ook hier voor duurzame materialen gekozen. Goedkoop materiaal gaat namelijk snel stuk, wat het risico vergroot dat de kinderen zich kwetsen.

In de peuterafdelingen, waar kinderen laag slapen, zijn de stopcontacten op hoogte geplaatst. In de babyafdeling, waar kinderen hoger slapen, hebben we ze dan net lager geplaatst. Er is ook gedacht aan vingerpletbeveiliging bij de deuren. Sommige deuren draaien zelfs zo open dat je je vingers er niet eens tussen kunt steken.

We hebben drie slaapkamers voorzien per leefruimte en er is overal vloerverwarming, zodat kinderen niet op een koude vloer moeten spelen. Qua beveiliging hebben we een toegangssysteem met badges geïnstalleerd, zoals in verschillende van onze andere kinderdagverblijven.



Project van:
ASSAR LLOX ARCHITECTS
Pilootaannemer bouwbedrijf THV PIT - Reynders
Afgerond? maart 2017

WoonZORG Wuustwezel

Met de oprichting van vzw WoonZORG Wuustwezel, gingen woonzorgcentrum Sint-Jozef (OCMW Wuustwezel) en woonzorgcentrum Amandina (Amate) een samenwerking aan.

Het OCMW van Wuustwezel ging eind 2016 op zoek naar een partner voor het woonzorgcentrum Sint-Jozef. “Het woonzorgcentrum kampt al jaren met financiële problemen,” legt Wim Haentjens, algemeen directeur van vzw Amate, uit. Volgens de erkenningsnorm zijn 58 kamers te klein en niet rolstoeltoegankelijk. Ook zijn er zware investeringen nodig op vlak van brandveiligheid.

“Wij hebben ons in 2017 kandidaat gesteld om partner te worden. Na een uitgebreide selectieronde en lange onderhandelingen is uiteindelijk beslist om Sint-Jozef samen met ons eigen woonzorgcentrum Amandina in Wuustwezel onder te brengen in één nieuwe vereniging: vzw WoonZORG Wuustwezel. In april 2018 kregen we ook de goedkeuring van Minister Homans van Binnenlands Bestuur.”

Op 29 mei 2018 was de nieuwe vzw een feit. Daarin participeren zowel het OCMW als Amate. Tegen 2021 komt er een nieuwe vleugel aan woonzorgcentrum Amandina waar de bewoners van Sint-Jozef een nieuw onderkomen zullen vinden. “Het is de bedoeling dat de vzw een volledig aanbod heeft voor de ouderen in Wuustwezel en omstreken,” licht Wim toe.

Alle medewerkers van de beide woonzorgcentra krijgen een plek in de nieuwe vzw, mét behoud van anciënniteit, loonvoorwaarden en vakantierechten. “Het extra loon en de extra vakantiedagen worden bijgepast door de gemeente Wuustwezel, zodat niemand hiervan nadeel ondervindt.”

Unieke samenwerking

“Een samenwerking tussen een OCMW en een privépartner zoals wij is redelijk uniek in Vlaanderen. De gemeente zal in de toekomst eerder de rol van regisseur op zich nemen en Amate blijft een vooraanstaande zorgpartner. De gemeente bepaalt de noden en voert een globaal beleid rond ouderenzorg. Amate zorgt er via WoonZORG Wuustwezel voor dat de noden effectief ingevuld worden, binnen een zelfstandige vzw die verantwoordelijk is voor haar eigen financieel evenwicht. Een dergelijke intense samenwerking met het lokale bestuur vind ik een groot voordeel. Door samen te werken leer je namelijk van elkaar. En zo kunnen we een kwalitevere dienstverlening bieden. De komende jaren willen we ook slimmer gaan werken, zodat we dezelfde kwaliteit kunnen bieden met minder kosten.”

Ook burgemeester Wouters van Wuustwezel is positief over de nieuwe samenwerking: “Mensen die zorgen voor mensen: het is de gemeenschappelijke grond waarop we elkaar getroffen en echt gevonden hebben. Nu Amate onze partner wordt, kunnen we de toekomst samen vol vertrouwen tegemoetziën. ‘De kracht van mensen’ zou ook hier een toepasselijke slogan kunnen zijn.”

Voor vzw Amate past de nieuwe vzw in de ambitie om als organisatie te blijven groeien. “We willen in de toekomst zeker nog gelijkaardige samenwerkingen aangaan,” besluit Wim.



“We willen kwalitatieve zorg bieden aan de ouderen in Wuustwezel en omgeving”

DE ORGANISATIE

Samenwerken aan integrale kwaliteit.

De teams van vzw Amate ijveren dagelijks voor de beste kwaliteitszorg. Op deze pagina's geven we een algemeen overzicht van de organisatiestructuur van onze vzw. Daarna laten we twee medewerkers aan het woord over kwaliteitszorg. Stafmedewerker Melissa Vermynen licht de kwaliteitsobjectieven van 2017 toe. Hoofdverpleegkundige Isabelle Dullaert gaat dieper in op de evolutie van kwaliteitszorg doorheen de tijd.

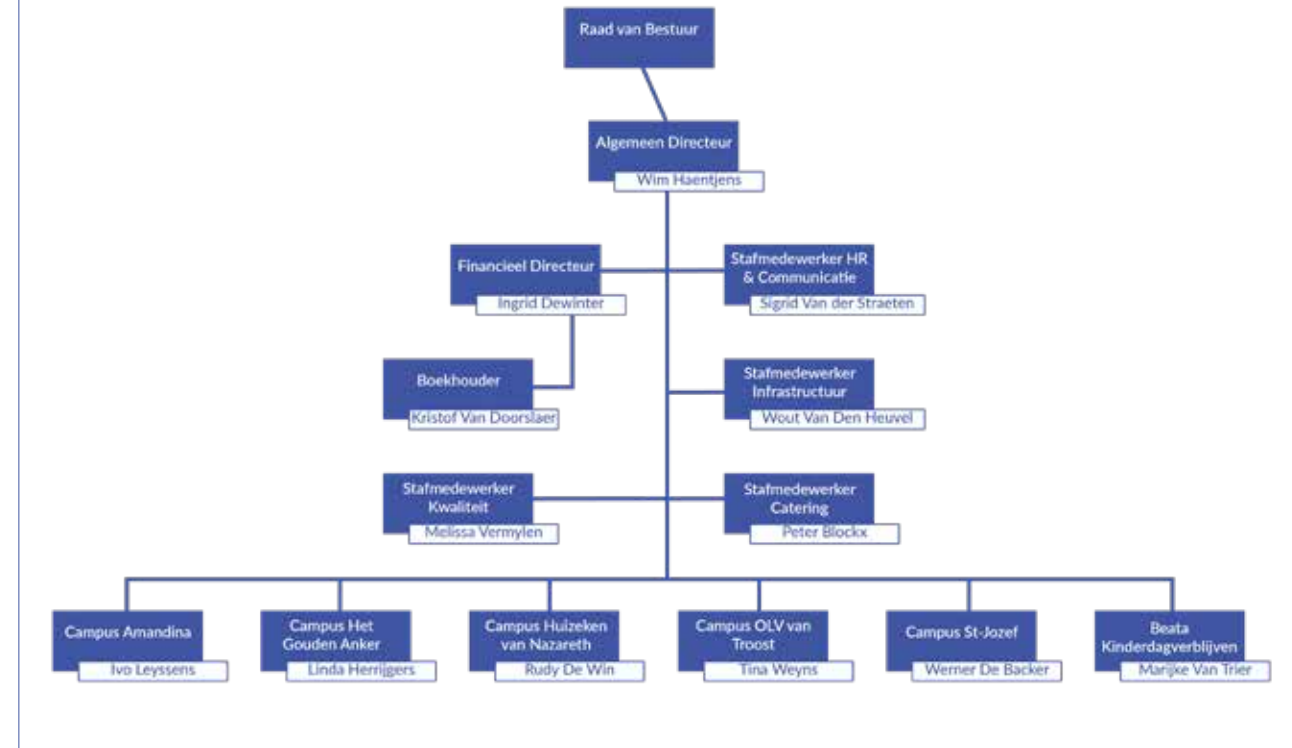
Raad van Bestuur en Directie vzw Amate



Van links naar rechts:

Dhr. Rudy De Win (directeur WZC Huizeken van Nazareth), Dhr. Jo Claes, Mevr. Kim Ruysen, Mevr. Ingrid Dewinter (financieel directeur), Dhr. Jacques de Strycker (ondervoorzitter RvB), Mevr. Rosette Van Overvelt (voorzitter RvB), Dhr. Frans Starckx, Mevr. Hildegard Hermans, Zuster Ann Palmkoeck, Dhr. Ivo Leysens (directeur WZC Amandina), Dhr. Wim Haentjens (algemeen directeur), Dhr. Werner De Backer (directeur WZC Sint-Jozef), Mevr. Linda Herringers (directeur WZC Het Gouden Anker). Niet op de foto: Mevr. Tina Weyns (directeur WZC Onze Lieve Vrouw van Troost), Mevr. Marijke Van Trier (directeur kinderdagverblijven) en Dhr. Rudy Willems.

Organogram van Amate



“Amate streeft een fixatiarm beleid na”



Kwaliteitszorg

Melissa Vermylen is stafmedewerker kwaliteit. Ze is trots om te kunnen melden dat op Amate-niveau alle kwaliteitsobjectieven van 2017 gehaald werden. “Maar niet alles wat wij doen kan je zomaar in cijfers weergeven. Zoals het feit dat alle medewerkers zich dagelijks met hart en ziel inzetten voor onze bewoners. Zij zorgen er elke dag voor dat iedere bewoner bij ons kan wonen, leven en genieten zonder zorgen. Dat is en blijft onze grootste maatstaf voor kwaliteit.”

Melissa Vermylen

De nieuwe procedure voor het onthaal van bewoners ging in 2017 van start. Hoe controleren jullie de kwaliteit hiervan?

“De nieuwe procedure omvat een omvangrijke checklist (zie p. 14). Als indicator meten we het afstemmingsgesprek met de bewoner na acht weken. Maar belangrijker dan die exacte termijn, is dat het gesprek kwaliteitsvol verloopt. In het gesprek wordt onder meer nagegaan of het woonzorgplan in lijn is met de noden en behoeften van de bewoner van dat moment. We vragen bijvoorbeeld om hoe laat ze graag willen ontbijten. Daarnaast wordt er afgesproken met de bewoner en/of de familie hoe ze de concrete verzorging zien. Ook bekijken we hoe we de zelfstandigheid en het actieve leven van de bewoners kunnen behouden of verbeteren. De levenskwaliteit komt voor ons op de eerste plaats. Ook na het afstemmingsgesprek blijft de verpleging daarover voortdurend in gesprek met de bewoners, want zaken veranderen nu eenmaal. Maar vaak kent het personeel de bewoners snel door en door en zien ze het in één oogopslag als iets niet meer klopt.”

Voor 2017 werd vooropgesteld dat 95% van de bewoners een up-to-date woonzorgplan moet hebben. Is dat streefdoel behaald?

“Ja. Die 95% was overigens een Amate-intern doel, want je hoeft niet aan de overheid te melden hoe up-to-date je woonzorgplannen zijn. De indicatoren die we wél jaarlijks aan de overheid moeten doorgeven, hebben we aangescherpt. We meten ze maandelijks. Die maandelijkse rapporten geven de verschillende disciplines op de campus veel meer inzicht in de stand van zaken. Ze worden ook in het team besproken.”

Welke effecten hebben die maandelijkse metingen nog?

“Sinds de invoering ervan is er zich op elke campus één iemand gaan verdiepen in kwaliteitszorg en de bijhorende indicatoren. Dat kan een hoofdverpleegkundige zijn of een hoofd animatie. Zij zijn bijna dagelijks bezig met de kwaliteitsindicatoren. Ze bekijken welke evoluties zichtbaar zijn in de cijfers. Op die manier kan men in het team heel alert blijven en kort op de bal spelen. Denk bijvoorbeeld aan bewoners die, zonder verklaring, te snel gewicht verliezen. Wat gewichtsdoelstellingen betreft, wilden we op Amate-niveau overigens tot de 20% besten van de klas behoren. We wilden concreet dat minder dan 0,7% van de bewoners meer dan 5% afviel. En dat is ons gelukt.”

Hoe volg je de dagelijkse zorgregistratie op?

“Op één campus werken we met tablets voor de zorgregistratie en wordt er iets minder op de pc gewerkt, wat de dagelijkse zorg en registratie toch een stuk efficiënter moet maken. Je kan op de kamer samen met de bewoner de gegevens invoeren en je hebt het dossier zo altijd bij de hand. In Amandina wordt er al drie jaar met deze iPads gewerkt. De bedoeling is dat alle campussen in 2018 met tablets zullen werken. Verpleegkundigen investeren dagelijks veel tijd om alles zo correct mogelijk in de dossiers te registreren, terwijl er veel ander werk is en weinig tijd. Desondanks maken ze nog ruimte voor persoonlijk contact met de bewoners. Daar mogen we best onze hoed voor afnemen.”

Goede zorg is meer dan de lichamelijke zorg. Is er ook aandacht voor kwaliteitsvol leven?

“De Vlaamse indicatoren voor kwaliteit zijn een medisch verhaal. Met de Amate-indicatoren proberen we op andere domeinen kwaliteit te meten en te garanderen. Zo is één van de onderdelen van de checklist ‘onthaal’ het invullen van het levensverloopboek. Dat werd een aantal jaren geleden geïntroduceerd. Het gaat om een soort biografie die samen met de bewoner wordt ingevuld tijdens de onthaalperiode. Zaken die hierin vermeld staan zijn bijvoorbeeld hobby’s en interesses. In het afstemmingsgesprek wordt nagegaan of er al rekening gehouden is met die wensen. Maar ook los van de indicatoren is er in de dagelijkse werking aandacht voor het psychisch welbevinden van onze bewoners. We proberen steeds oprecht een luisterend oor te zijn voor hen. Een andere manier waarop we aandacht besteden aan een kwaliteitsvol leven is door de aanwezigheid van een pastorale medewerker. Ook experimenteren we met een systeem van meter-of peterschap voor de bewoner.”

Op welke drie resultaten uit 2017 ben je het meest trots?

“Ten eerste, de vroegtijdige zorgplanning. Daar hadden we ook een indicator van gemaakt. Maandelijks gaan we na met hoeveel bewoners een plan voor het levenseinde bekeken werd. Dat aantal is voelbaar gestegen. Bovendien hebben we een mooie brochure gemaakt voor bewoners en familie, waarin ook de verpleging veel nuttige informatie kan terugvinden.

Ten tweede - en dat is ook het werk van de campussen - zijn er heel wat afdelingen overdag fixatieloos. Je kan de verschillende campussen natuurlijk niet zomaar vergelijken, onder andere omwille van de verschillende zorgzwaarte. Maar Amate streeft hoe dan ook een fixatiarm beleid na. Verpleging, kinesisten, ergotherapeuten,... denken dagelijks na over alternatieven.

En tot slot ben ik ook erg trots op de opleiding dementie, die door een groep verpleegkundigen en de referentiepersonen dementie werd ingericht. Deze opleiding werd op de verschillende campussen gegeven aan het voltallige personeel. Door het thema regelmatig op te frissen, willen we kwaliteit bieden. Er komen overigens nog wel meer positieve initiatieven vanuit de medewerkers. Op alle campussen wordt voortdurend, al dan niet in werkgroepen, gebrainstormd over de vraag hoe we onze zorgkwaliteit kunnen verbeteren.”

Heeft Amate de eigen objectieven in verband met kwaliteitszorg behaald in 2017?

“Als referentie voor onze objectieven hebben we de cijfers van de overheid van het jaar voordien gebruikt. We hebben indicatoren geselecteerd waarop we bovengemiddeld (50% besten) of heel hoog (20% besten) wilden scoren. Naast de indicatoren die ik al vermeldde, gaat het ook over vaccinaties van het zorgpersoneel, medicijnincidenten, het gebruik van beddekken, decubitus, en het aantal vrijwilligersuren. Ik ben trots om te kunnen melden dat we al onze objectieven van 2017 op Amate-niveau gehaald hebben.”

“Wij werken nu met robotmedicatie: dat is veiliger én praktischer”



Isabelle Dullaert

Kwaliteit doorheen de tijd

Isabelle Dullaert, hoofdverpleegkundige in Huizeken van Nazareth, is achttien jaar in dienst bij Amate. De ideale medewerker dus om het te hebben over de evoluties in de zorg- én werkkwaliteit doorheen de tijd: “Ik zie absoluut een positieve lijn.”

Je werkt hier ondertussen achttien jaar. Hoe heb jij het Huizeken van Nazareth zien evolueren?

“Onze campusdirecteur, Rudy De Win, is hier nu vier jaar. Sinds zijn komst is er een positieve evolutie op organisatorisch vlak. Ten eerste hebben we op elk van onze drie afdelingen nu twee zorgcoaches. Hun functie is vooral om de bewoners beter te leren kennen. Zij zijn het aanspreekpunt voor de afdelingen en zijn een grote meerwaarde voor bewoners en familie. Een andere goede evolutie is dat de urenroosters zo worden opgesteld dat er van 7 uur 's ochtends tot 18u 's avonds altijd een hoofd aanwezig is. Zo zie je als ploeg heel veel verschillende familieleden. Ook de communicatie binnen de campus is verbeterd. Vroeger hadden we elke dinsdag een medewerkersoverleg, maar werden niet alle disciplines daarbij betrokken. Nu zijn alle disciplines elke week vertegenwoordigd: kinesisten, ergotherapeuten, logopedisten, hoofdverpleegkundigen, de keukenploeg, de sociale dienst, de verantwoordelijke van de poetsdienst...”

Zijn er in 2017 nieuwe procedures geïntroduceerd in jullie dagdagelijkse werking?

“Vroeger werkten we met medicatiebakjes per bewoner. Dat was echter een heel arbeidsintensief proces. We hebben nu een nieuw medicatiesysteem met IMV-zakjes die worden klaargemaakt door een robot bij de apotheek. Op die zakjes staan per bewoner telkens de naam, het uur van inname en het kamernummer vermeld. Dit systeem is vooral ook veel veiliger. Onze verpleegkundigen controleren elk zakje nog eens voor ze het naar de kamers brengen. Het systeem is bovendien goedkoper voor de bewoners zelf.”

In het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) van 2017 peilde men naar de zorg voor bewoners en familie. Hoe kijk jij daar tegenaan?

“Onze zorgorganisatie wordt afgestemd op de individuele noden van de bewoner. De bewoner staat centraal, dat is logisch en duidelijk. We proberen die graad van tevredenheid steeds te verhogen op zowel fysiek, psychisch, sociaal als emotioneel vlak. We willen ook de betrokkenheid van de familie op diverse manieren vergroten: met een intern krantje, affiches en regelmatige mails of telefoontjes.”

Op welke vlakken heb je de zorgkwaliteit naar de bewoners toe zien groeien?

“Er is voor verschillende aspecten van de zorg veel meer aandacht gekomen. Ik denk maar aan: algehele hygiëne, handhygiëne bij de medewerkers – iets waar ik zelf zeer veel belang aan hecht -, pijnbestrijding, valpreventie, incontinentie, het behouden van de zelfredzaamheid van onze bewoners, ... We werken ook telkens met een thema van de maand, bijvoorbeeld: valpreventie. Het is de bedoeling dat alle personeelsleden die maand extra aandacht hebben voor dat specifieke thema. We bekijken dan wat we op dat vlak nog meer kunnen doen voor onze bewoners. Ook de kwaliteit van de voeding is erop vooruitgegaan sinds we een keuken in eigen beheer hebben. De bijvoedingen worden nu maandelijks opgevolgd. Sinds 2017 is er ook aanzienlijk meer aandacht voor het aanvullen van de individuele bewonersdossiers. Hierin staat alles over elke bewoner genoteerd: de vroegtijdige zorgplanning, levensboek, ... Zowel onze zorgcoaches als de verpleegkundigen, ergotherapeuten en kinesisten registreren alles op dagelijkse basis. De coaches lezen de dossiers bovendien dagelijks na.”

Zorg voor bewoners en familie



Bron: MTO 2017 Amate woonzorgcentra, gemiddelde score over alle campussen

In het MTO polste men ook naar de mening van medewerkers over de arbeidsomstandigheden, zoals het werkmateriaal. Wat zijn jouw ervaringen hiermee?

“Ik zie zeker een positieve evolutie. Er wordt voldoende aangepast materiaal aangekocht en er worden genoeg inspanningen geleverd om het de medewerkers mogelijk te maken aan kwaliteitszorg te doen. In 2017 gebeurde er op dit vlak heel wat: nieuwe tilliften, nieuwe uniformen, een nieuw poetsysteem, nieuwe zorgkarren en Clappy's - een type vuilbak dat geurhinder vermijdt. Er kwam in Huizeken van Nazareth ook een snoezelruimte op de beveiligde afdeling voor bewoners met dementie. En uiteraard waren en zijn er de verbouwingen.”

Tevredenheid arbeidsomstandigheden



Bron: MTO 2017 Amate woonzorgcentra, gemiddelde score over alle campussen

Waren er bezorgdheden van familie of bewoners omtrent de verbouwingen?

“De bewoners kijken er vooral naar uit. Mensen eten nu 's middags op een andere locatie in huis, omdat de leefruimte en de eetzaal worden verbouwd. Dat was in het begin wel wat aanpassen voor de bewoners, maar ze zijn het ondertussen gewoon. Het valt goed mee. Als de verbouwingen klaar zijn, zal alles ruimer en praktischer zijn.”

“We houden steeds rekening met de individuele noden van de bewoner”

Eén van de kwaliteitsindicatoren van Amate is vroegtijdige zorgplanning. Hoe pakken jullie dit aan in Huizeken van Nazareth?

“Zo'n zes à acht weken na opname ga ik als hoofdverpleegkundige bij elke bewoner langs voor een afstemmingsgesprek. Ik vraag dan naar de tevredenheid op vlak van zorg, medicatie, kine, ergo, voeding, ... In dat gesprek wordt er een datum afgesproken om rond vroegtijdige zorgplanning te praten. Bij die gesprekken worden ook de familie en de huisarts betrokken. In de praktijk kunnen huisartsen niet altijd aanwezig zijn, maar ze worden wel altijd uitgenodigd. Op het moment dat er een beslissing wordt genomen, wordt die op papier gezet en door alle partijen ondertekend: de bewoner, de familie, ikzelf en de huisarts.”

Blijven de bewoners meestal hun eigen huisarts consulteren, of kiezen ze vaker voor één van de huisartsen verbonden aan het Huizeken van Nazareth?

“In negen gevallen op tien zijn het huisartsen van hier, omdat hun vorige huisarts vaak te veraf woont. Maar de medische dossiers worden dan wel doorgegeven.”

Hoe gaan jullie concreet om met palliatieve wensen van bewoners?

“Palliatieve zorg is zeker mogelijk bij ons. Er is op dit moment nog geen overkoepelende aanpak voor de vijf vestigingen, maar daar wordt wel aan gewerkt. Ikzelf ben al van bij het begin verantwoordelijk voor het palliatief team in Huizeken van Nazareth. Wij nemen in geval van palliatieve zorg comfortverhogende maatregelen. Zodra ik een palliatief dossier opstart, komt ons team diezelfde dag nog samen. Eerst vullen we een kwaliteitskaart in: hoe verloopt de pijnbestrijding? En hoe zit het met de totaalzorg voor de bewoner op fysiek, psychisch en sociaal vlak? We noteren ook wie van het personeel wat zal ondernemen. De ergotherapeut kan bijvoorbeeld geurtherapie starten en onze kinesist massage. Ook de keukenploeg wordt betrokken. Zij bekijken of de voeding aangepast of gemixt moet worden omwille van eventuele slikproblemen. Na het overlijden wordt een nieuwe kwaliteitskaart ingevuld. We stellen onszelf dan de vraag of we goed hebben gehandeld en op welke vlakken er nog marge is.”

Hoe staan jullie tegenover fixatie van de bewoners?

“We werken aan een fixatie- en isolatiearm beleid in Amate. Als het desondanks toch noodzakelijk is om een fixatieprocedure op te starten, gebeurt dat steeds in overleg. Ikzelf, de bewoner, de kinesist, de behandelende arts en de familie worden hierbij betrokken. Als iedereen akkoord gaat, wordt er eerst een document ondertekend. Pas daarna wordt de fixatie opgestart. We volgen dit op zeer regelmatige basis op. Ik bel ook maandelijks de huisarts en de familieleden op om te vragen of men nog steeds akkoord gaat met de fixatie.”

Een ander element uit het MTO was de balans tussen werk en privé. In welke zin wordt daar rekening mee gehouden?

“Medewerkers kunnen hun wensen op vlak van vrije dagen voor de volgende maand doorgeven zodra het rooster van de huidige maand uithangt. Ze kunnen ook onderling diensten wisselen. Iedereen doet ongeveer zeven late diensten per maand, de rest zijn dagdiensten. En qua weekends werken ze steeds één op de twee. Tijdens de zomervakantie waak ik er echter over dat medewerkers drie weekenden vrij zijn.”

Word je als personeelslid voldoende gestimuleerd door de organisatie?

“Zeker, er is bijvoorbeeld gelegenheid tot bijscholing. Amate wisselt intern overkoepelende kennis uit en biedt ook uniforme opleidingen aan de hele groep van de woonzorgcentra aan. Naast interne bijscholingen op vlak van mondzorg, pijn of palliatieve zorgen, kunnen we ook deelnemen aan externe opleidingen. Dat is veel meer het geval dan vroeger. Die mogelijkheid om je te verrijken vind ik heel positief. Er zijn ook teambuildings, meestal rond de vaccinatieperiode. We koppelen dit vaak aan Halloween. Dan verkleed ik mij als heks en sta ik klaar met mijn griepvaccins. (lacht)”

Zijn er ook vrijwilligers betrokken bij het Huizeken van Nazareth?

“Ja, sommige vrijwilligers werken in de cafetaria, anderen gaan mee op de wandelingen. Er is ook iemand die zorgt voor het vervoer naar ziekenhuizen. En eenmaal per maand komt er iemand muziek spelen in de cafetaria.”

Hoe bieden jullie kwaliteit aan de vrijwilligers?

“Om te beginnen doen we dat in de dagdagelijkse omgang. Als we vrijwilligers zien in huis, spreken de medewerkers hen eens aan om te vragen hoe het gaat. Ze worden ook jaarlijks in de bloemetjes gezet en getrakteerd op een kaas- en wijnavond. Bovendien belegt onze ergotherapeute zo'n twee à drie vergaderingen per jaar met de vrijwilligers.”



Voel je je als hoofdverpleegkundige deel van vzw Amate in z'n geheel?

“Zeker, we telefoneren regelmatig met andere campussen, bijvoorbeeld over het nieuwe medicatiesysteem. Het is een groot voordeel om dergelijke knowhow met elkaar te kunnen delen.”

Activiteiten in onze woonzorgcentra

In 2017 vonden er in alle woonzorgcentra samen zo'n 6.146 activiteiten plaats. Een greep uit het aanbod voor de bewoners.



“Het maakt me gelukkig iets te kunnen betekenen voor de bewoners.”



Angèle Van Mechelen

Vrijwilligers als sociale schakel

Angèle Van Mechelen is een vertrouwd gezicht bij de bewoners van Onze Lieve Vrouw van Troost in Zandhoven. Twee à drie keer per week komt ze helpen met de activiteiten. Vrijwilligers zijn een sociale schakel voor de bewoners. Ze staan klaar voor een gezellige babbel en tevens een luisterend oor. Mede dankzij hen kunnen de woonzorgcentra van Amate individuele dienstverlening op maat van de bewoners aanbieden.

Hoe ben je als vrijwilliger bij Amate terechtgekomen?

“Via mijn man. Hij is al heel vroeg op brugpensioen gegaan en kwam in Onze Lieve Vrouw van Troost vrijwilligerswerk doen, samen met een vriend. Zo ben ik er ook ingerold. In het begin hielp ik om de twee weken in de cafetaria. Na de dood van mijn man ben ik hier frequenter komen helpen. Mijn kinderen wonen namelijk ver weg en ik was wat in een zwart gat gevallen. Tegenwoordig kom ik minstens twee keer per week vrijwilligerswerk doen, ondertussen al twintig jaar.”

Met hoeveel vrijwilligers zijn jullie in totaal?

“In Onze Lieve Vrouw van Troost zijn we met zo’n 46 vrijwilligers. Sommigen werken nog, maar de meesten zijn met pensioen. Over het algemeen beginnen mensen hier vrijwilligerswerk te doen omdat een familielid bewoner is. Maar er zitten ook mannen van de vrijwillige brandweer bij. Dat is echt handig, aangezien zij veel spierkracht hebben en een bewoner kunnen optillen indien nodig.”

Wat is jouw motivatie om hier al twintig jaar mee te helpen?

“Het maakt me gelukkig om iets te kunnen betekenen voor de bewoners. Ik geef één keer per week handwerk. Dan maken we bijvoorbeeld doosjes om de afstandsbediening in te zetten. Als ik zie dat de bewoners iets moois gemaakt hebben, waar ze zelf tevreden over zijn, geeft mij dat ook een goed gevoel. Ik heb ook heel veel aan het contact met de andere vrijwilligers. Dat is een van de belangrijkste redenen waarom ik dit al twintig jaar doe. Ik heb hier echte vrienden gemaakt. We spreken zelfs naast ons vrijwilligerswerk regelmatig af om spelletjes te spelen bij iemand thuis.”

Wat organiseren jullie zoal voor de bewoners?

“Enerzijds zijn er de wekelijkse activiteiten, zoals de cafetaria, handwerk, bingo, spelletjes en wandelingen. Daarnaast organiseert het vaste team van Onze Lieve Vrouw van Troost allerlei bijkomende activiteiten. En jaarlijks keren bepaalde vaste activiteiten terug, zoals een barbecue, een kerstmarkt, een familiewandeling en uitstappen naar Scherpenheuvel en de grot van Oostmalle. Er is ook een nieuwe vrijwilligster die met haar honden naar het woonzorgcentrum komt om kunstjes te doen.”

Worden jullie als vrijwilliger soms in de bloemetjes gezet?

“Elk jaar is er rond nieuwjaar een etentje voor de vrijwilligers van Onze Lieve Vrouw van Troost, soms met een activiteit bij, zoals een quiz. Dan worden we eens in de watten gelegd. Er zijn ook andere momenten waarop we samenkomen, waaronder een spaghetti-avond en regelmatige vergaderingen. Twee keer per jaar houden we een algemene vergadering en elke acht weken een werkingsvergadering. We krijgen ook al jaren een attentie voor nieuwjaar: een bloemetje of een flesje wijn. Vroeger was het geschenk zelfs nog royaler, maar we hebben zelf aangegeven dat dat niet nodig was. We doen dit vrijwilligerswerk tenslotte niet voor de cadeautjes, maar uit overtuiging.”

Kunnen jullie ook opleidingen volgen als vrijwilliger?

“Via Present, een overkoepelende organisatie voor vrijwilligers, kunnen we gratis opleidingen volgen die ons vrijwilligerswerk ten goede komen. Ik heb zelf bijvoorbeeld al eens een opleiding psychologie gevolgd.”

Merk je een groot verschil met twintig jaar geleden?

“Er worden veel meer activiteiten georganiseerd dan vroeger, iets wat alleen maar mogelijk is omdat hier zoveel vrijwilligers wekelijks blijven komen.”

“Ik heb hier echte vrienden gemaakt”



Een open deur: familie en vrijwilligers

Jaarlijkse barbecue

“Op elke woonzorgcampus proberen we sowieso iets rond eten te organiseren voor de familie: smulnamiddagen, of een jaarlijkse barbecue aan een democratische prijs, zoals in Onze Lieve Vrouw van Troost en Het Huizeken van Nazareth. Dan ziet de familie elkaar eens in een andere sfeer. Op feestdagen verzinnen we ook altijd iets extra’s voor op tafel. In Onze Lieve Vrouw van Troost is er bijvoorbeeld ook een jaarlijkse kerstmarkt met hapjes, waar appelbeignets worden gebakken. We werken daarvoor veel met vrijwilligers samen. Toch hoeden we ons voor een overaanbod: als je zoiets doet, moet je het goed doen.”

Peter Blockx - stafmedewerker catering



Uitstap naar de zoo

“We betrekken familieleden bij onze activiteiten. Denk maar aan uitstappen naar de zoo, waarbij we altijd begeleiding kunnen gebruiken voor onze bewoners die in een rolstoel zitten. Vrijwilligers die zich daarvoor engageren zijn meestal familieleden. Sommige familieleden blijven vrijwilliger na het overlijden van de bewoner, omdat ze toch een band voelen met het centrum. We hebben in Het Gouden Anker een heel diverse vrijwilligersploeg: vrijwilligers voor de cafetaria, voor de uitstappen, kinderen die voorlezen, een verteller, een man die mee komt biljarten,... We hebben zelfs een IT-specialist die de bewoners wat wegwijs maakt met een iPad of smartphone.”

Linda Herrijgers - campusdirectrice woonzorgcentrum Het Gouden Anker, Antwerpen



Samen de krant lezen en muziek maken

“’s Morgens lezen we samen met een vrijwilliger de krant en overlopen we met de andere bewoners de actualiteit. Zo blijf je als bewoner op de hoogte van wat er buiten het woonzorgcentrum allemaal gebeurt. Die betrokkenheid vind ik heel belangrijk.”

Noël – bewoner woonzorgcentrum Sint-Jozef, Lier



“Ik voel me hier thuis.”

“Wij proberen de talenten van de ouders in te zetten in onze kinderdagverblijven. Iedere ouder is wel goed in iets. Sommigen zijn goed in verhaaltjes voorlezen, anderen in koken of muziek maken. Zo is er al eens iemand Afrikaanse muziek komen spelen voor de kindjes. Daarnaast proberen we ook collectieve ouderactiviteiten te organiseren: koffiemomenten waarop ze met elkaar kunnen kennismaken bijvoorbeeld.”

Marijke Van Trier - directeur Beata kinderdagverblijven



Huifkartocht

“In Amandina wordt de familie regelmatig bij activiteiten betrokken, vooral bij de grotere. Ook op de wandelingen op maandagnamiddag gaan vaak familieleden en vrijwilligers mee. In 2017 werd er een huifkartocht georganiseerd met boerenpaarden. De bewoners fleurden daar echt van op, zeker de mensen van de dementieafdeling. Ook op de jaarmarkt genoten de bewoners ervan om, net als vroeger, nog eens naar een echte markt gaan. En één keer per jaar gaan ze naar de kermis om de hoek.”

Ann Aerts - woonassistente en zorgkundige-in-spe, woonzorgcentrum Amandina



Personeelsfeest 2017

Met 578 mensen in dienst, kan een personeelsfeest van Amate niet anders dan groots zijn. Over de editie van 2017 vallen geen dissidente stemmen te vinden: "Het was fantastisch."

482
Medewerkers
woonzorgcentra

96
Medewerkers
kinderdagverblijven

578
Medewerkers
woonzorgcentra Amate en Beata kinderdagverblijven

Het Amate-gevoel groeit

"Vorig jaar bestond Amate tien jaar. Dat hebben we gevierd met een heel groot, zelfs gigantisch feest in San Marco Village in Schelle. Ik denk dat er ruim 400 medewerkers aanwezig waren. Er is enorm van genoten. We werden onthaald met een receptie. Daarna was er een heel uitgebreid buffet en een liveband, om dan te eindigen met een echt dansfeest. Door de opleidingen kennen de medewerkers van de verschillende campussen elkaar ook al wat beter, wat het een leuk weerzien maakte."

Linda Herrijgers - campusdirectrice woonzorgcentrum Het Gouden Anker

Sfeervol

"Het feest vond ik echt sfeervol. Het livebandje lokte meteen mensen op de dansvloer. De locatie was ook heel mooi, en we kregen lekker eten. Het was ook tof om mensen van andere campussen te leren kennen."

Isabelle Dullaert - Hoofdverpleegkundige Huizeken van Nazareth



De grote rode loper

Het was de eerste keer dat ook de kinderdagverblijven aanwezig waren op het personeelsfeest. We waren met een grote delegatie. Ik denk dat onze medewerkers er heel erg van genoten hebben en zich opgenomen voelden in de organisatie. Het was ook net tien jaar Amate: het ideale moment dus om op de grote rode loper mee binnen te wandelen, ook al maakte Beata nog maar een jaartje deel uit van Amate.

Marijke Van Trier - directeur Beata kinderdagverblijven

Af

"Zoiets had ik nog nooit gezien. Het was alsof je binnenkwam in een sprookjeskasteel. Alles was heel verzorgd. Het dessert kwam zelfs binnengereden met een treintje. Het was 'af'. Het was ook fijn dat de partners mee uitgenodigd waren. In de speech heeft de algemeen directeur ons ook allemaal bedankt. Het was fantastisch."

Ann Aerts - woonassistente en zorgkundige-in-spe, woonzorgcentrum Amandina

Een boost

"Het feest was pico bello in orde. Het was mijn eerste personeelsfeest bij Amate en ik was meteen overweldigd door het vele volk. Ik denk dat zo iets mensen wel een boost geeft: het gevoel dat je met zoveel medewerkers voor hetzelfde doel werkt. In de speech is er ook gesproken over tien jaar Amate. De campussen zijn in die tien jaar sterk naar elkaar toegroeid en dat is heel positief. We willen van elkaar leren. Elkaar ontmoeten op zo'n personeelsfeest komt dat alleen maar ten goede."

Melissa Vermylen, stafmedewerker kwaliteit



Colofon

Copy en concept: Van Gerwen & Vader

Vormgeving: Hograde GCV - Wim Sempels

Verantwoordelijke uitgever: vzw Amate, Koning Astridlaan 2, 2500 Lier