



DANK JE WEL !!!

## WOORD VOORAF

De PANO-uitzending 'Undercover in woonzorgcentra: minimale zorg, maximale winst' d.d. 11.10.2017, liet Vlaanderen kennis maken met het wonen, leven en zorgen in de commerciële ouderenzorg. De sfeerschepping was bij momenten schokkend en heeft ons, als niet-commerciële organisatie, niet onberoerd gelaten.

Wij vellen vanuit Woonzorgnet-Dijleland absoluut geen oordeel over de kwaliteit van de zorg elders. We spreken enkel voor onszelf en zijn trots op medewerkers en vrijwilligers die samen, elke dag opnieuw, de cliënten omringen met warmte en deskundigheid.

Het succes van goede zorg zit immers in de medewerkers en vrijwilligers, die telkens weer het beste van zichzelf geven.

Samen zorgen we voor kwaliteit van leven, met de stroom mee als het kan, tegen de stroom in als het moet... Maar we zullen altijd zorgen voor kwaliteit van leven.

Met vriendelijke groet,

Griet Robberechts  
Algemeen Directeur Woonzorgnet-Dijleland

Beste medewerker, beste vrijwilliger,

Wetenschappelijk onderzoek heeft uitgewezen dat voor elke negatieve feedback er zes positieve berichten nodig zijn.

Daarom nodigden we bewoners en familieleden uit om aan ons hun feedback te bezorgen.

We kregen ontzettend veel positieve reacties. De persoonlijke getuigenissen en de reacties van familieleden op de aangeboden zorg spreken boekdelen. We bundelen ze graag voor u!

Jullie bewijzen dat het anders kan!  
Een welgemeende hartelijke dank voor jullie dagelijkse inzet.

Het beleidsteam  
Woonzorgnet-Dijleland

## VEILIGE HAVEN

Eens te meer beseft ik hoe blij ik ben dat mama een plaatsje heeft bij jullie en hoeveel aandacht zij en alle andere bewoners krijgen.

Met hoeveel deskundigheid er met haar ziektebeeld omgegaan wordt, met hoeveel respect jullie met haar noden en wensen rekening houden, met hoeveel liefde jullie haar omringen.

Dit wordt mogelijk gemaakt door alle verpleegkundigen, verzorgenden, kinesisten en ergotherapeuten, artsen en de vele vrijwilligers die dit elke dag met onwaarschijnlijke inzet en geduld waarmaken. Gekaderd door beleidsmensen met een visie waarbij menselijke waarden en betrokkenheid primeren.

De Wingerd kent terecht al jarenlang een wonderbaarlijke reputatie in de regio.

Weet dat ik als dochter meewerk om jullie organisatie uit te dragen als een warme thuis en veilige haven voor bewoners en een zalig gerust gevoel voor hun mantelzorgers.

E.V. - De Wingerd

Mijn moeder verblijft nu al enkele maanden in Huis Lessius in woonzorgcentrum Dijlehof. Zijzelf is zeer lovend over de vriendelijkheid en behulpzaamheid van het personeel. Wij, de familie, kunnen dit alleen maar beamen. Het personeel doet echt zijn best voor alle bewoners en behandelt hen met veel waardigheid.

Wij vinden het fantastisch dat jullie ondanks je drukke bezigheden er toch in slagen allerlei activiteiten te organiseren: fietstochtjes, uitstappen, kaas- en een wijnavond.

Mijn moeder houdt van ijsjes. Ze vertelt me dat, als er ijsjes over zijn, men haar 's avonds een extra ijsje brengt. Onlangs ging ik met mijn moeder op stap in Leuven, waardoor zij het middagmaal "de verrassingsmenu met mosselen" miste. Ik vind het dus ongelooflijk dat er voor mijn moeder 's avonds mosselen werden klaargemaakt. Nog eens van harte bedankt, doe zo voort!

L.E. - Dijlehof

## AANGENAAM

Sinds eind vorig jaar wonen onze ouders in woonzorgcentrum Keyhof. Vanaf het eerst contact zijn we hartelijk onthaald.

We hebben alleen maar lof over de werking van het centrum en hoe het personeel omgaat met de bewoners én met hun familie en bezoekers. Het is steeds aangenaam om er te komen.

Zelfs bij het verlies van een dierbare konden onze ouders bij de medewerkers terecht. Spontane, troostende gesprekken, en zelfs een moment van herdenking werd er gehouden.

Met deze willen wij het personeel extra bedanken.

Alain en Mieke - Keyhof

## SAMENZIJN

Onze Papy is 3 maanden geleden in Ter Meeren komen wonen. Na een periode van gewenning en aanpassing, voelt hij zich nu goed. Ook wij, de familie, zijn heel tevreden. Onlangs vierde onze Mamy haar 85e verjaardag. De familie had graag een feestje gebouwd. We besloten te vragen of dit mogelijk zou zijn in Ter Meeren. En het kon, een etentje in de woning. We hebben ervan genoten. En Papy wellicht nog het meest. Samen met de kinderen en kleinkinderen aan tafel. Papy heeft goed gesmuld en zelfs van een glaasje wijn genipt. Het was een prima samenzijn. Leve Ter Meeren. Leve het personeel. Het was top !  
Nog een dikke, oprechte merci.

Familie van R.C. - Ter Meeren



## WARME INZET

Ik zie elke keer als ik mijn moeder bezoek met welke professionele en warme inzet jullie alle bewoners verzorgen. Ik bewonder jullie voor de aandacht en de tijd die jullie altijd weer aan hen besteden, evenals aan de familieleden van de bewoner. Voor iedereen is er de gepaste aandacht.

Door het samenleven in kleine groepen met acht personen in een woning met eigen faciliteiten en een vaste groep aan verzorgenden, blijft het voor de bewoners overzichtelijk. Hier is het ook mogelijk om iedere bewoner voor een stuk zijn eigen ritme van de dag te laten bepalen.

Er hangt een huiselijke sfeer in de woningen en iedereen, bewoner en bezoeker wordt een beetje familie van elkaar. Bewoners zitten niet alleen op hun kamer. Er wordt samen gegeten, muziek geluisterd en TV gekeken en samen verjaardagen gevierd, enz.

Ook de medische opvolging is zeer goed. Zowel de huisarts als de neuropsychiater zijn makkelijk bereikbaar voor overleg.

En dan heb ik het nog niet gehad over de overvloed aan activiteiten die door een heel team georganiseerd worden voor de bewoners. Van wandelingen over knutselen tot uitstappen en nog zoveel meer. Zomeravonden met muziek en optredens in het Grand Café. Tot in de puntjes verzorgde kerstdiners en paasbrunches om samen met de familie te genieten. Dankzij een schare van professionele begeleiders en vrijwilligers is er zoveel te doen. Zoveel inzet vraagt een dikke pluim.

Ik kan alleen maar heel blij zijn met wat ons te beurt valt in De Wingerd en iedereen bedanken voor zoveel inzet.

J.V. dochter van Mariette - De Wingerd

## ZO KAN HET OOK

Na de uitzending prijs ik me gelukkig dat mijn mama in Ter Meeren haar laatste jaren heeft doorgebracht. Dit is letterlijk warme zorg. De manier waarop ze omringd was tot haar laatste dagen is niet in geld om te zetten. Een organisatie met een gezellige woonomgeving en een visie. Veel inzet en respect voor de oudere die in alle omstandigheden in zijn waarde gelaten wordt. Zo kan het ook. Dank je wel!

M. - Ter Meeren

## VAN HARTE

Voor de korte tijd dat ik in De Wingerd kom, kan ik alleen maar lovende woorden spreken over zowel het opzet, de organisatie, de deskundige begeleiding van verzorgenden en vrijwilligers. Iedereen probeert zijn best te doen om de mensen alle comfort en goede zorgen toe te dienen en dat lukt hen bewonderenswaardig. Het is zeker niet altijd gemakkelijk voor hen. En het allerbelangrijkste is dat mijn ma samen met nog vele anderen heel gelukkig is in De Wingerd. Bedankt en doe zo verder!

M.A. - De Wingerd



## LIEF ZIJN

Wat mij trof en ontroerde,  
een verzorgster vroeg aan een bejaarde:  
'Lig jij goed zo? Heb je nog iets nodig?'  
De bewoner zei: 'Lief zijn!'  
Is dit niet het allerbelangrijkste in elk mensenleven?  
Ligt daar ook niet de kern van 'kwaliteit van leven'?

De laatste maanden heb ik dit aan de lijve mogen  
ondervinden. Twee maal per dag verzorgd worden...

Geen harde woorden, goede verzorging, rekening houdend  
met wat ik nog kan en doe. Als ik het moeilijk heb komt er  
steevast een aanmoedigend, troostend woord...

Bedankt lieve mensen!

In mijn hart bedank ik iedereen apart en hoop dat je het  
nog lang wil en kan doen.

Spijtig ondervind ik soms de beperktheid van tijd door het  
tekort aan personeel. Hopelijk vind men nog mensen die  
kiezen voor dit beroep, want dit vraagt soms veel.

Hopelijk draagt minister Vandeuren ook nog een steentje  
bij. Dank je wel.

Bewoner - Keyhof

## EIGENHEID

Ik wil jullie graag bedanken voor het extra bed in de  
woonkamer, wij zijn daar enorm blij mee. Guido is nu  
veel meer "onder de mensen" tijdens de dag in zijn  
bedje naast de andere bewoners die aan tafel zitten,  
krant lezen, muziek beluisteren of iemand van jullie  
die pannenkoeken bakt, hij kan mee de heerlijke geur  
opsnuiven. Het respect waarmee jullie elke bewoner  
in zijn eigenheid behandelen is werkelijk fantastisch.  
Dikke merci en doe zo voort! Jullie zijn goed bezig!

Chris, familie van Guido - De Wingerd

## TIJD

Zo vaak hoor ik mijn vader vragen aan het personeel  
om hoe laat het eten is. En dan hoor ik alleen nog maar de  
keren dat ik er zelf ook ben. Wat me daarbij opvalt, is hoe  
vriendelijk hij altijd antwoord krijgt.

Ik hoor geen enkele irritatie en vind ook dat men altijd de tijd  
neemt voor een rustig antwoord: "het eten is om half zes."  
De Wingerd: omdat de tijd niet hoeft te vliegen.

Rianne - De Wingerd

## BEGRIIP EN STEUN

Graag had ik van de gelegenheid willen gebruik maken om mijn dankbaarheid en respect te betuigen aan het ganse team van Woning 3 en De Wingerd, voor de begripvolle, goede zorgen voor mijn moeder.

Van in het begin viel ons de warme huiselijke sfeer op en waren we aangenaam verrast door de uiterst vriendelijke en ook professionele aanpak van het ganse team.

Bij de definitieve opname van mijn moeder in woning 3 werd dit nogmaals bevestigd en heb ik enkel lof, over de prachtige werking en de individuele begeleiding van de bewoners.

Ik ben ook heel dankbaar voor het begrip en de steun dat het team en in het bijzonder de hoofdverantwoordelijke, opbrengen voor de moeilijke situatie waarin ik mij bevind. Zowel mijn echtgenoot als ikzelf hopen dat we later ooit iets kunnen terug doen als vrijwilliger, om op onze beurt, onze blijken van dankbaarheid te uiten.

De uitzending van PANO staat voor ons regelrecht in contrast met de enkel positieve ervaring die wij hebben met De Wingerd.

Sonja & Marc - De Wingerd

De continue betrokkenheid van de begeleiding door alle medewerkers in Dijkehof mag zeker in beeld gebracht worden. Elke keer dat wij op bezoek komen, merken we die 100% inzet. Dat is het beste antwoord op de uitzending van PANO.

Mistoestanden moeten aangeklaagd worden, de goede voorbeelden des te meer in het zonnetje gezet. Met dank aan iedereen die van Dijkehof een goede thuis maakt.

A. D. zoon van Augusta - Dijkehof



## GERUSTSTELLEND

3 jaar geleden is de toestand van mama heel erg achteruit gegaan, wat het voor papa steeds moeilijker maakte om mantelzorger te blijven. Op zoek naar een oplossing kwam ik in contact met De Wingerd, en meer bepaald met het dagverblijf. Mama werd daar op de meest menselijke, vriendelijke en leuke manier keer op keer onthaald en opgevangen door het personeel aldaar en wij waren toen al vol vertrouwen! Ook de opvolging door de neuroloog en de feedback waren onberispelijk.

Jammer genoeg bleek niet mogelijk om mama definitief op te nemen, dus dienden wij een andere oplossing te vinden. Mama werd dan opgenomen in een commercieel verzorgingstehuis. ...

En toen dat mailtje van het dagcentrum van de De Wingerd. Totaal onverwacht, maar zo gewaardeerd en tot op vandaag ben ik nog dankbaar voor dat mooie initiatief. Ik legde de situatie uit en even later meldde men ons dat er voor mama een plaatsje zou vrijkomen in De Wingerd. En zo geschiedde... op 12 december 2016 werd mama wederom met de meest professionele maar vooral hartelijke zorgen en aandacht opgevangen in één van de voorlopige woningen.

Vanaf dag één kregen wij regelmatig feedback via de zorgzame woonzorgcoördinator. Mama heeft een sterk karakter, geen katje om zonder handschoenen aan te pakken, en toch weten de verzorgenden haar gerust te stellen, te troosten en te helpen, op een manier die zelfs wij, als familie, nooit zouden kunnen. Bovendien worden wij bij elke bezorgdheid van de verzorgenden door hen opgebeld en op de hoogte gehouden, dat is gewoonweg fantastisch en zo geruststellend!

Heel vaak zeggen mijn zus, mijn papa en ik tegen elkaar: “wat mogen wij ons gelukkig prijzen dat mama in De Wingerd is”.

K.D. - De Wingerd

## VRIENDSCHAP EN LIEFDE

Ik werk bij Landelijke Thuiszorg en doe elke woensdag verzorging in Ter Meeren. Daar is veel vriendschap en liefde voelbaar. Ik zie daar altijd gelukkige bewoners en het personeel is super vriendelijk. Moest ik oud worden en hulpbehoevend zijn, mogen mijn kids me naar Ter Meeren brengen.

A.G. - Landelijke Thuiszorg

## ONNOEMELIJK ENTHOUSIASTE VRIENDELIJKHEID

---

Blij dat ons moeder bij jullie in Dijlehof, mag verblijven. Regelmatig hoor ik van haar en haar medebewoners de zin: “We worden hier nogal vertroeteld, hé!”.

Moeder kan op haar eigen ritme de dag beginnen, opstaan, zich opfrissen, het ontbijt gebruiken. Verpleegkundigen en zorgkundigen komen kijken of het lukt “moeten we even helpen met aankleden? Heb je graag dat we je rug wassen? Zullen we je bed al opmaken, wanneer heb je graag je bad?” Medewerkers komen de kamer poetsen en maken ook nog een vriendelijk praatje. Regelmatig gaat moeder in de kinézaal zelfstandig fietsen. Deze mogelijkheid benut ze en ze is fier dat ze “vlot de berg op kan fietsen”. De kinesisten moedigen haar aan en begeleiden haar.

In de namiddag doet ons moeder haar middagdutje. De rust wordt haar gegund. Rond 15u wordt er voorzichtig op de deur geklopt en wordt er een tasje thee, zoals ze wenst met een versnapering, naar binnen gebracht. Er wordt ook gevraagd of ze zin heeft om mee te doen aan de activiteiten van de namiddag. De vertelnamiddagen, waarin mensen kunnen vertellen over vroeger en waar ze de volle aandacht krijgen om hun verhaal te doen.

Subliem! Komen de bewoners aan het onthaal voorbij, begroet een vriendelijke dame hen steeds met een lieve “goedendag”. De deur van de verantwoordelijke staat meestal open, ter uitnodiging van “wees welkom, uw stem als bewoner is belangrijk.”’s Avonds voor het slapengaan geniet ze van het korte bezoekje van de avondploeg. ‘s Nachts komen de mensen van de nacht ook stillekes kijken, een geruststellend gevoel.

Het belangrijkste is dat gans de dag er in Dijlehof mensen in de weer zijn met een onnoemelijk enthousiaste vriendelijkheid. Wie we ook tegenkomen, er straalt een deugddoende warmte uit alle hulpverleners. De aankleding van de ruimtes geeft een huiselijke sfeer, het geeft een gevoel van “thuis-komen.”

“Het is één grote familie! Naar mijn huis wil ik nooit meer terug, daar kwijn ik weg. Hier ben ik terug onder de mensen. Bijna 90 jaar en zo een nieuwe episode van mijn leven mogen ervaren! Ik ben dankbaar dat ik dit mag meemaken, ofschoon ik er vroeger enorm veel schrik voor had, met al die verhalen die men hoort!” Een dikke pluim en dank u wel voor ieder!

M., dochter van Gusta - Dijlehof

## VRIENDELIJK EN BEGRIJPEND

Wij willen jullie van ganser harte bedanken voor de goede zorgen, de aandacht en de gesprekken die het voor ons moeder tot een aangename woonst hebben gemaakt.

Ze wou niet graag afhankelijk en zeker niet tot last zijn. Ze vond al het personeel zéér vriendelijk en begrijpend. Haar gehoor ging sterk achteruit en dat was de reden waarom ze zelf geen contact zocht. Ze zat liever alleen op haar kamer met haar boeken. Gelukkig kon dit allemaal. Ook dank aan de kapster, de pedicure en alle vrijwilligers.

De kinderen van B.R. - Ter Meeren

## HAAR WENS

Ik wou nog eens benadrukken hoe goed het ganse team van woning 7 en 8 mijn moeder verzorgd heeft. Haar wens om daar te mogen blijven om te sterven is dankzij hun respectvol optreden zeer sereen verlopen.

Wij vonden dat de woonzorgcoördinator zijn taak zeer goed deed en openstond voor onze wensen en bereid was tot elk gesprek. Hij verdient een grote pluim want een team leiden is belangrijk. Een welgemeende dank u wel aan allen!

M. D. - Ter Meeren



## DANKZIJ JULLIE

Ik kan enkel spreken over mijn ervaringen en die van mijn 97 jaar oude vader die nu intussen anderhalf jaar in Lessius in Dijlehof verblijft. Ik probeer mijn vader elke week te komen bezoeken, en kan zeggen dat ik daar telkens opnieuw naar uitkijk.

Ik kom gewoon graag bij jullie op bezoek. Het was voor hem heel moeilijk om tijdens de laatste levensweken van zijn echtgenote uit het ouderlijk huis weg te moeten. Het viel hem in het begin heel moeilijk om een deel van zijn vrijheid te moeten opgeven. We hebben daarover veelvuldig discussies gehad met hem, maar intussen heeft hij zich kunnen verzoenen met de situatie.

Dit is in heel belangrijke mate te danken aan jullie allen. De manier waarop jullie omgaan met de bewoners gaat veel verder dan de basisvoorzieningen (eten, verzorging). Jullie tonen oprechte interesse en affectie. Er worden verschillende initiatieven genomen om de bewoners variatie te bieden in de loop van de week door het organiseren van activiteiten waar mijn vader – alhoewel zijn kort geheugen sterk achteruit is gegaan – toch telkens enthousiast over spreekt.

Ook de inzet van een groep vrijwilligers die zorgt voor de cafetaria, voor het organiseren van evenementen, voor het rondrijden met de bewoners etc. draagt hiertoe bij. En wanneer wij vragen hebben, kunnen wij op heel korte tijd rekenen op afdoende antwoorden.

Alles samen genomen, is het dank zij jullie dat wij ons als familie geen enkel ogenblik ongerust moeten maken over de zorgen die onze vader bij jullie krijgt, en kunnen wij bij de bezoeken die we aan hem brengen écht met hem bezig zijn. Ik kan jullie hier enkel ongelooflijk veel voor danken. En misschien zou het goed zijn indien TV1 eens een reportage maakt over het leven in Dijlehof. We hebben meer nood aan de goede voorbeelden, dan aan de slechte. Die laatste vind je vandaag in elke sector. Ze veelvuldig tonen maakt de mensen alleen moedelozer en negatiever en draagt spijtig genoeg bij tot de verzuring van onze maatschappij.

Ik hoop – en ben er van overtuigd – dat jullie met dezelfde overtuiging, energie en goede zorgen verder doen. Onnoemelijk chapeau en dank !

B.D.S., zoon van Dries - Dijlehof

## TIJD NEMEN

Mijn schoonmoeder werd eerst ergens anders opgevangen. Maar toen mocht 'ons oma' naar De Wingerd. En daar zijn we super blij om! Je voelt dat de personeelsleden de bewoners graag zien, ze behandelen hen als mensen, nemen de tijd die ze kunnen nemen. Er heerst een warme en gezellige sfeer. Er is altijd iemand in de buurt. Mensen krijgen de tijd die ze nodig hebben om te eten, desnoods proberen de personeelsleden op een later moment nog eens. Ons oma wordt goed verzorgd, krijgt propere kleren aan indien nodig. Er wordt van alles georganiseerd dat afgestemd is op dementen. Proficiat aan alle personeelsleden! Jullie zijn goed bezig!

K.V. - De Wingerd

## CHAPEAU

Laatst toen een bewoner op sterven lag, ging ik met een medebewoonster nog even afscheid nemen. Bij het binnenkomen was ook de familie aanwezig. Heel spontaan ging mijn medebewoonster naar hem toe, omarmde hem en sprak hem zachtjes lieve bemoedigende woordjes toe.

De familie en ikzelf waren zo ontroerd over deze spontane en fijne manier om hiermee om te gaan. Het beeld zal me lang bijblijven.

Chapeau!

K. - Keyhof



## VOLWAARDIGE MENSEN

Opnieuw was ik weer teleurgesteld met al die negatieve berichten op de televisie gisterenavond. Waarom komen de mooie momenten uit een woonzorgcentrum nooit eens op tv? Er zijn er zoveel.

Ik werk bijna 30 jaar in een woonzorgcentrum. Je moet mij echt geen andere job aanbieden. Onze bewoners zijn zo dankbaar voor wat er elke dag gebeurt. Ze worden niet als kleine kinderen benaderd maar als volwaardige mensen met een vaak boeiend verhaal (lees verleden). Er wordt zoveel gepraat en gelachen, elke dag opnieuw. Ook met de bewoners die het niet meer zo goed weten, wordt er met veel respect omgegaan.

Niet iedere dag is hetzelfde en ik blijf zeggen, oost west thuis best. Maar wat ben je thuis als je altijd alleen thuis zit zonder dat je iemand ziet? Altijd alleen aan tafel zit? Ik geniet elke dag opnieuw van mijn job en ja soms is de werkdruk hoog, maar dan is het de taak van ieder van ons om dit te melden zodat de zorgcoördinator ervoor kan zorgen dat er hulp gevraagd wordt aan andere disciplines.

Ik herken niets maar dan ook niets van wat ik gezien heb bij PANO. Tien minuten voor iemand te wassen! Vanmorgen heb ik de tijd in 't oog gehouden. Net iets minder dan 1u voor 2 bedbaden met tilliften. Niemand die mij iets gezegd heeft dat ik te lang bezig geweest ben.

Ik nodig graag een undercover journalist uit om bij ons te komen filmen. Zo komen wij ook eens positief in het daglicht want zo kan het ook.

Fabienne - Dijlehof

## PLUIM

Mijn moeder heeft anderhalf jaar in Ter Meeren verbleven en had veel verzorging nodig die ze ook altijd kreeg. Over de eenzaamheid, zoals de ouderen in de uitzending vertelden, kan men hier niet klagen. Er werd dikwijls iets georganiseerd. Ik had bij het thuiskomen altijd een heel goed gevoel. Een dikke pluim voor de verpleging want het was en is niet gemakkelijk.”

R.W. - Ter Meeren

## VEEL WAARDERING

Aan het verplegend, verzorgend en het andere personeel van de Wingerd, die werkzaam zijn in woning 7 kan ik alleen maar zeggen: dank u wel. Dank u voor de goede zorgen aan zr. G. en de andere bewoners. De warmte en de aandacht zijn er voelbaar.

Dank u wel ook aan al degenen die verantwoordelijkheid dragen voor het geheel, of voor een zorgeenheid: jullie gedrevenheid is zeker een sterke stimulans. Ook een grote pluim voor de vrijwilligers die zo dikwijls met een brede glimlach klaar staan voor bewoners en bezoekers.

Met veel waardering!

Zr. Lea - De Wingerd

## GEDULD, ENERGIE, AANDACHT

Ik wil ik zeer graag mijn dank en waardering uitdrukken voor de inzet die jullie alle dagen van de week, dag en nacht, opnieuw voor mijn moeder opbrengen.

Het geduld, de energie, de aandacht: ik kan het alleen maar bewonderen. Met onze kinderen die in het buitenland wonen, zijn wij vaak voor langere tijd op weg. Wij gaan dan altijd met gerust gemoed op reis, omdat we weten dat ons moeder bij jullie in goed handen is.

Hiervoor “chapeau”.

R. en C. - Dijlehof

We gaan ervan uit dat jullie inderdaad anders werken dan wat de journaliste had meegemaakt met de opname van haar grootmoeder in een commercieel woonzorgcentrum.

Persoonlijk heb ik enkel positieve ervaringen in mijn contacten met jullie allemaal.

Dank voor de goede zorgen waarmee jullie onze moeder omringen.

J.K. - Dijlehof

## EIGENHEID

Wat ik in De Wingerd zo fantastisch vind, is dat elke bewoner in zijn eigenheid gerespecteerd wordt. Hij of zij is geen nummer. Ook voor de familie is er altijd een vriendelijk woord. Je krijgt een “welkom gevoel” als je op bezoek komt.

Ook de kapsters laten de bewoners zo in hun waarde en maken dat de mensen met een mooi kapsel rondlopen. Ik kan soms zo blij zijn als ik zie hoe goed het haar van mijn moeder is en als ik haar dat zeg, is ze heel fier!

Ook als de ziekte nog niet erg gevorderd is, wordt met de bewoner gepraat over hoe ze hun levenseinde zien. Dat is zeker geen gemakkelijk onderwerp, maar het wordt met veel respect aangebracht.

De ziekte schrijdt meedogenloos verder bij mijn moeder, maar ik ben zo blij dat er gezocht wordt naar mogelijkheden om haar toch in haar waarde te laten zijn. Het personeel van Woning 10 is zo goed en respectvol naar mijn moeder, dat ik haar met een gerust hart bij hen laat wonen.

Een superdikke pluim voor De Wingerd en in het bijzonder voor Woning 10! De Wingerd is de beste plaats waar een persoon met dementie kan wonen!

Dank u, allemaal!!!

Claudia - De Wingerd

## AANGENAMER

Hartelijk dank aan al het personeel van Ter Meeren, zonder uitzondering, voor de goede en vriendelijke zorgen en dienstverlening. Ook mijn beste dank aan de vrijwilligers die zich zonder eigenbelang voor ons inzetten.

Zij maken allemaal ons leven hier een beetje aangenamer.

M.G., bewoner - Ter Meeren

**warme zorg ...**  
*ziet er voor mij zo uit:*

*warmte  
ontmoet en verbindt*

*tussen woorden door  
zo voel ik dat  
ook in De Wingerd*

**Ine - De wingerd**  
*auteur van de illustratie op de cover*



## DE ANDERE KANT

De Wingerd heeft een goede aanpak met oog voor een comfortabel levensniveau van de patiënten. Er is daar vreugde en plezier. Ze helpen mekaar als ze kunnen en lachen veel. Het voordeel is dat dit woonzorgcentrum in kleine woningen ingedeeld is. Voor het personeel doe ik mijn hoed af. Ze zijn zo professioneel en hebben veel geduld. Ze doen alles voor een aangenaam verblijf en veel activiteiten. Men heeft één kant van de medaille laten zien. Ze zouden ook de andere kant moeten tonen, dat wat medewerkers in De Wingerd doen voor deze mensen.

Ik heb veel respect voor alle medewerkers, voor hun inzet, en zeker niet te vergeten alle vrijwilligers.

Francis, echtgenoot van Daniëlle - De Wingerd

## MIJNE THUIS

Mama is al 9 jaar in Dijkehof en is er nog steeds zeer gelukkig. Zelf zegt ze 'Dit is hier mijne thuis'. Persoonlijk vind ik dat de familie hier ook heel vriendelijk wordt ontvangen en dat is voor de bewoners ook van groot belang. Als ze thuis waren konden ze iemand ontvangen, een tasje koffie en een koekje geven. Dat kan hier ook nog steeds.

Wat ik ook heel lief vind, en dan gaat het over de maaltijden, is dat er rekening wordt gehouden met wat ze thuis deden. Over de zorgen heb ik mama nog nooit horen klagen. Het personeel is erg vriendelijk en attent op kleine dingen die de bewoners gelukkig maken. Een medewerker die als ze toekomt met mama 'handje, vuistje' doet: een kleinigheid misschien maar je ziet mama dan stralen. Doe zo verder en zeker bedankt.

Monique - Dijkehof

## APPRECIATIE

Bij deze wil ik, en dit in naam van mijn hele familie, mijn oprechte appreciatie geven aan alle medewerkers van Dijkehof. Wij zijn bijzonder blij dat mama één van jullie bewoners kan zijn. Wij menen de inzet van alle medewerkers vrij goed te kunnen inschatten. Deze is héél groot.

P.V. - Dijkehof

## SCHOUDERKLOPJE

Wij worden in Ter Meeren steeds vriendelijk ontvangen en te woord gestaan door alle medewerkers. De infrastructuur is zeer aangenaam. Er is veel licht, ruimte en gezelligheid. De hulp aan de bewoners, steeds met de glimlach, ondanks het zware en soms ondankbare werk. Jullie zouden best wat hulp en meer financiële steun kunnen gebruiken. Persoonlijk ervaar ik alleen maar positieve dingen als ik mijn ma ga bezoeken. En als ik haar 's middags naar de woonruimte breng ruikt de soep altijd lekker. Er is al zoveel negativisme in de wereld: een schouderklopje kan wonderen doen.

B.R., dochter van Mariette - Ter Meeren

## BEDANKT

Bedankt lieve medewerkers voor de zachte manier waarop je mij uit dromenland haalde.  
Bedankt voor de verzorging van mijn 'houten been'.  
Bedankt voor het lekker ontbijt.  
Ik wens u een goede dag met de bewoners vandaag.  
Ik zie u graag !

Gertrude, bewoner - Ter Meeren



## DEEL ZIJN

Mijn ouders zijn sinds maart 2017 in een zorgflat omwille van de voortschrijdende vasculaire dementie van mijn vader. “Zorgflat” is een correcte benaming voor de accommodatie voor mijn vader en mijn moeder als valide partner. Zij worden beiden omringd met de beste zorgen door de zorgcoördinator, verpleegkundigen en zorgkundigen, samen met de huisarts en het logistiek personeel.

Het voelt aan als een warme gemeenschap want ondertussen ken ik als dochter het personeel ook al voldoende goed omdat er een uitstekend contact is. Ouder worden is niet elke dag een pretje. Weten dat er altijd iemand is die het beste met je voor heeft, geeft toch een prettig gevoel.

Mijn moeder heeft al meermaals haar appreciatie uitgesproken, want ook zij ervaart de omgeving als warm en tegelijk professioneel om samen de best mogelijke zorg te bieden voor mijn vader.

Wij zijn uitermate blij dat we deel uitmaken van deze hartverwarmende omgeving!

Anne, dochter van Gilbert en Rachel - De Wingerd

## VOL VERTROUWEN

In Dijlehof wordt véél ondernomen om het ouderen zo aangenaam mogelijk te maken. Papa is best tevreden en dat doet ons natuurlijk wel plezier, want we laten hem vol vertrouwen achter in jullie woonzorgcentrum.

Papa is nog zeer alert en vertelt me veel over wat er zoal gebeurt rond hem. Over het eten is hij doorgaans tevreden en hij bewondert de vele vrijwilligers die alles doen om het aangenaam te maken. Waar hij wel moeite mee heeft is dat ze hem soms ‘s morgens te vroeg wakker maken. Ik heb hem dit proberen uit te leggen: de verpleging heeft tijd nodig om iedereen op tijd klaar te krijgen. Vermits ik er bijna iedere dag ben, zie ik ook hoe moeilijk het voor hen is om iedereen binnen hun tijd te helpen! Dat het avondeten al om 17 u is vinden de meeste bewoners te vroeg vooral in de zomer als ze graag wat langer buiten zouden zitten. Maar daar is blijkbaar niets aan te doen. Daardoor zijn de avonden ook lang natuurlijk! De eenzaamheid komt dan opdagen.

In ieder geval verdient iedereen een dikke pluim, vooral degenen die het met veel liefde doen en dat is gelukkig de meerderheid in Dijlehof!

L.E. - Dijlehof

## ANDERS

Gelukkig weet ik uit ervaring dat het er in De Wingerd heel anders aan toe gaat en dat de structuur van de woonunit een veel knusser woonomgeving creëert.

Ik wil graag aan het personeel en aan alle vrijwilligers van De Wingerd laten weten dat wij als familie alle vertrouwen in hen hebben en dat we al meer dan eens onder elkaar hebben besproken hoe dankbaar we hen zijn voor hun inzet en goede zorgen voor ons moeder.

Dikke zoen voor al jullie inzet en voor de goede zorgen!

Maya & Max, kinderen van Elly - De Wingerd

Maak u geen zorgen, De Wingerd is super en staat als een paal boven water op alle gebied wat ouderenzorg en zorg voor mensen met dementie betreft. Ik schreeuw het van de daken en bazuin het uit in mijn buurt en bij iedereen die het wil horen. Proficiat!

P.V. - De Wingerd

## NUTTIG VOELEN

Mijn vader verblijft al meer dan 2 jaar in De Wingerd, getroffen door de ziekte van Alzheimer. Hoe moeilijk het in het begin ook was, om “hem” en “de zorg rond hem” los te laten, hoe meer ik nu ervaar hoe aangenaam het verblijven aldaar voor hem is, omringd met andere bewoners, al of niet in dezelfde situatie.

Vooraf het vertoeven in huiselijke sfeer: samen aan tafel, samen TV kijken, samen de was opplooiën en samen deelnemen aan zoveel verschillende activiteiten: muziek, zang, wandelen, fietsen, petanque, eetgelegenheden en allerhande feestjes...

Ieder naar zijn eigen kunnen en vermogen, begeleid door zoveel medewerkers, zorgenden, familie en vrijwilligers. Ondanks de vergevorderde ziekte is het voor hem aangenaam wonen en kan hij samen met anderen genieten van die dagdagelijkse activiteiten. Hij mag borstelen, mee afdrogen, tafels dekken en afruimen, waardoor hij zich nuttig voelt én thuis.

Regine C. - De Wingerd

## HART IN HET WERK

Ik heb gedurende de maand augustus wat van jullie werking met meegemaakt en ik was erg blij met de vriendelijke en hulpvaardige houding die elke medewerker toonde tegenover soms vaak veeleisende situaties! Hoedje af voor jullie standvastigheid en bereidwilligheid.

Ik voelde jullie hart in het werk.

Dijlehof straalt een sfeer uit van samenwerking en tolerantie. Daardoor is het een vredevolle omgeving om in te wonen. eel erg bedankt voor jullie zelf-overstijgende houding.

K.O. - Dijlehof

## GOED GEVOEL

Ik heb enorme bewondering en respect voor alle verzorgenden en hulpverleners in De Wingerd. Ik heb vorig jaar zelf geprobeerd om regelmatig de zorg voor mijn vader over te nemen maar het geduld waarmee jullie iedere dag weer aan de slag gaan, kon ik helaas niet opbrengen.

Ook de mensen die instaan voor de administratie en het vervoer willen wij hartelijk bedanken.

Elke vraag die wij stellen, wordt heel snel beantwoord. Bedankt voor jullie inzet, ik zou het niet kunnen!

Marissa - De Wingerd

Mijn moeder verbleef anderhalf jaar in Ter Meeren en had veel verzorging nodig die ze ook altijd kreeg. Over eenzaamheid, kan men hier niet klagen. Er werd dikwijls iets georganiseerd. Ik was altijd tevreden en ging altijd met een heel goed gevoel naar huis. Een dikke pluim voor de verpleging want het was en is zeker niet gemakkelijk.

R.W.- Ter Meeren

## VRIENDELIJK

Ik ben heel dankbaar met alle hulp waar ik hier van geniet: wat zou ik alleen thuis kunnen doen ?

Ik ondervind sinds die vier jaar dat ik hier “woon” dat iedereen die voor me zorgt vriendelijk, zorgzaam en competent is.

Van de woonassistent, verzorgsters, kinesisten en ik vergeet er zeker nog ... zie ik een glimlach en hun zeer bereidwillige hulp. Dat is toch heel veel waard! En ook zij kunnen eens een slechte dag hebben, maar zijn toch aanwezig en doen wat we graag hebben dat ze doen !!!

Ik voel me hier zeer goed, dat wil niet zeggen dat ik soms de tijd zou willen terugdraaien en weer thuis zijn maar, dan zeg ik aanstonds bij mezelf “wat zou je thuis doen, zelfs met de thuisverpleging, en heel alleen”?

Iedere leeftijd heeft zijn charme en daar probeer ik van te genieten.

Ik zeg jullie allemaal die met ons verbonden zijn: een hartelijke dank !

G. C. - bewoner Dijlehof

## ERKENTELIJK

Wees ervan verzekerd dat De Wingerd op zeer “positieve wijze” zorgt voor “kwaliteit van leven” voor de hun toevertrouwde bewoners. Hartelijk dank en erkentelijkheid voor uw medemenselijke zorgverlening.

A.D. - De Wingerd

## NERGENS BETER

Mijn jongste zoon meldde mij dat oma had gezegd: “De verpleegsters zijn lief. Iedereen is vriendelijk. Er is altijd volk. Er is altijd iets te beleven. Eigenlijk kan ik nergens beter zitten dan hier.”

J. B., zoon van Jeanne - Dijlehof

## APPRECIATIE

Ik wil samen met mijn broer, onze appreciatie uitdrukken voor de manier waarop onze mama in De Wingerd is opgevangen en zich warm omringd weet. Het doet ons en haar nog alle dagen heel goed. Het contrast met de verhalen van mijn collega in PANO is groot.

Kris - De Wingerd

## STEEDS RUST

Het leven en werken in De Wingerd is zo anders, dat ik niet weet waar te beginnen!

Het meest bijzondere vind ik toch wel de kleinschalige wooneenheden van 8 personen, waardoor er een zeer persoonlijk contact is met het personeel en met de andere bewoners van papa zijn groep.

Papa woont nu al meer dan 3 jaar in De Wingerd. Zolang al: jong dementie is een verschrikkelijke “klote” ziekte (sorry geen andere woorden voor).

Wanneer het grote verdriet mij weer eens overvalt, denk ik aan jullie en de warmte waarmee hij omringt wordt, de oplossingen die jullie aanreiken bij de steeds veranderende noden van papa.

De woorden die jullie steeds weten te vinden om ons te troosten, of de stilte die jullie laten zijn.

Het is dat wat ons de moed geeft om door te gaan, en de kracht om steeds weer op bezoek te komen, want wij komen thuis bij jullie.

Dankjewel, uit de grond van mijn hart!

Nele - De Wingerd

## KIEZEN

Hierop wil ik toch ook mijn mening geven. Die reportage heeft mij geschokt. Ik heb 12 jaar bij jullie gewerkt en met spijt in het hart met pensioen gegaan. Ik heb genoten van die jaren. De genegenheid die je krijgt van de bewoners en hun familie doet heel veel deugd. Natuurlijk is het met momenten soms wel wat moeilijk maar dat is op eender welk werk zo. Ik ben nu al 4 jaar met pensioen en al net zo veel jaren vrijwilliger bij jullie. En ik doe het nog altijd met veel plezier. Ik woon in Leuven en kom regelmatig familie van de bewoners tegen en die spreken allemaal vol lof. Dus mij ben je nog lang niet kwijt!!!!

Chris, vrijwilliger- Dijlehof

Mijn vader verblijft reeds enkele jaren in De Wingerd. Bij elk bezoek ben ik steeds verwonderd van de goede zorg en de aandacht die men heeft voor de bewoners, volgens mij kan dit zelf niet beter. Doe zo verder op en mijn stem kan je zeker rekenen.

S.V. - De Wingerd

## RESPECT

---

Ik wil een persoonlijk antwoord geven met voorbeelden, die vandaag of gisteren gebeurden maar die zich evenzeer vorige week of vorig jaar konden voorgedaan hebben. Het is onze leefstijl in de woning waar ik woon.

Wij zitten met 8 bewoners aan tafel, wij hebben gedaan met eten en buurten nog wat na. E. een verpleegkundige komt binnen en gaat naar een bewoonster, 95 jaar en rolwagenpatiënte. E. slaat haar arm om de schouders, kijkt haar aan en vraagt: “Breng ik je naar je kamer? De bewoonster reageert traag en heeft last met het spreken. Zij heeft al verschillende hersenbloedingen overleefd, maar is akkoord. Voordat E. vertrekt geeft zij haar nog een dikke zoen op de wang.

Tien uur in de voormiddag: M. is bezig in de keuken. Stilaan komen de bewoners binnen gewandeld voor een tas koffie. M. vraagt of ze straks graag pudding hebben als dessert. En ja, dat lust iedereen wel, vanillepudding met of zonder rozijnen? Tegen 12u staan er 8 glazen kommetjes pudding, mooi op een rij.

T. heeft tijdelijk extra verpleegkundige zorgen nodig: 's morgens en 's avonds. De verpleegkundige komt even langs om dat extraatje in te passen in 't werkschema zodat het voor beiden goed uitkomt. In een minimum van tijd is dat geregeld en “iedereen is tevreden”!

H. is op dienst en is nog maar pas naar de kapster geweest. De kapster heeft bij haar iets nieuw geprobeerd en het is wat kort uitgevallen. Terwijl H. L. optilt uit haar rolwagen, zegt L.: “Jouw haren zijn zo kort? Is dat nu weer mode? Het is wel mooi maar dat is voor een jong meisje, jij bent daar te oud voor”. H. zegt dat het goed komt. De haren zijn al opnieuw aan 't groeien... L. is al 90+ jaren oud. Haar moto: “Ik ben al oud, ik hoor niet en ik zie niet”.

Het zomert, wij hebben graag bloemen op ons terras. Er wordt van gedachten gewisseld en we spreken af. M. rijdt met een bewoonster naar de bloemist voor geraniums en kleine witte en purper bloempjes en ook voor bloembakken met haken, zodat ze kunnen opgehangen worden. In de zomer hebben wij van ons bebloemd terras genoten.



Regelmatig is er in Keyhof een vergadering voor alle bewoners, de “Bewonersraad”. Dat is een goed idee: een hulpmiddel bij de organisatie. Een afgevaardigde van de bewoners leidt de vergadering met veel ambiance! Eerst komt er een agenda, achteraf volgt het verslag.

Bewoners brengen zelf onderwerpen aan, stellen vragen, beoordelen de gang van zaken, doen voorstellen, spelen in op elkaar. Alle onderwerpen kunnen aan bod komen, van A tot Z, over de was, over de maaltijden, over de medicatiebewaking.

Ter gepaste tijd wordt er ook informatie gegeven over grote en kleine plannen van Keyhof, zoals de grotere cafetaria en aansluitend daarbij de aanleg van een terras, de verbetering van bestaande wandelpaden, en op termijn de nieuwbouw voor de 30 assistentiewoningen. Zo is de betrokkenheid van de bewoners actueel.

De wekelijkse activiteiten nemen al maar meer een grotere plaats in. Met enkelen hebben wij samen gewerkt aan een mooi mozaïek. De afwerking laat nog wel op zich wachten maar het “kunstwerk” gaat een plaats krijgen. Andere activiteiten zijn er allerhande. Steevast pianoconcert op dinsdag.

Lichaamsverzorging en kiné zijn heel belangrijk. Naast de hometrainer is er bij de kiné nu ook een gelegenheid om te fietsen in combinatie met een T.V. scherm. Bewoners kunnen het doel van hun reis zelf kiezen. Meestal kiezen ze een rit naar hun dorp ofwel naar een plek die hun dierbaar is zoals naar Scherpenheuvel.

Met groot verantwoordelijkheidsgevoel maar ook met veel plezier heb ik deze pagina’s bijeen geschreven. Dank voor de brief die wij mochten ontvangen, dat deed ons deugd. Wij mochten ervaren dat wij niet alleen stonden.

Zr. I.S.- Keyhof



## BEMOEDIGEND

De Wingerd staat werkelijk haaks op datgene wat we gisteren zagen. Sinds januari woont mijn moeder in woning 3. Neen, de overgang van haar eigen huis naar De Wingerd was niet eenvoudig en de aanpassing liep niet over rozen. Maar de liefde, het geduld, de rust, de zorg, waarmee zij elk ogenblik van de dag benaderd wordt, begint zijn vruchten af te werpen. Het respect voor de bewoners staat bij iedereen hoog aangeschreven. De vele activiteiten die door jullie en de vrijwilligers worden aangeboden, zeggen veel over hoe jullie de omgang met ouderen zien.

Onze enige betrachting was om onze moeder nog enkele mooie momenten te bezorgen, nu zij niet meer in haar woning kon blijven. We hebben al vaak tegen elkaar gezegd, en dat is niet overdreven, wat voor engelen er in De Wingerd werken. In al die tijd dat we er komen, hebben we nog niets gehoord of gezien wat ons niet bevalt. Integendeel. Er werd zelfs rekening gehouden met ons verdriet toen wij onze moeder in de beginperiode moesten achter laten. Een bemoedigend en begripvol woord was voldoende en deed deugd.

En ja, wij weten ook dat het soms schipperen is om de uurroosters ingevuld te krijgen en dat het personeel soms van de ene naar de andere woning loopt. Maar dit gebeurt met de glimlach. En een BBQ organiseren voor de bewoners en hun familie op een vrije dag werd zeer gewaardeerd. Wat ook fijn is, is het feit dat er geen bezoeken zijn. Je komt bij je ouder op bezoek wanneer je wil, precies zoals thuis. En nu we de andere bewoners ook kennen, ontstaan er soms boeiende gesprekken over het verleden. Ook het idee van het Grand Café is prachtig. Gezien het aantal bezoekers dat je er aantreft, denk ik dat iedereen er hetzelfde over denkt. Bedankt voor alle goeie zorgen.

M.V. - De Wingerd

Ik moest onmiddellijk denken aan de goede zorg en het geduld dat jullie aan de dag legden toen vader vorig jaar na een ziekenhuisopname opnieuw naar Lessius kwam. Levenskwaliteit en respect voor de bewoners zijn geen loze woorden in Dijlehof.

D.D., Dijlehof

## MIJN GEDACHT

In navolging op de tv-uitzending over de rusthuizen wil ik mijn gedacht meedelen. Ik ben naar Ter Meeren gekomen omdat mijn echtgenote hier zeer goed verzorgd is geweest. Ze is verschillende malen in Leuven geweest en alles werd vanuit Ter Meeren goed geregeld samen met de huisarts. Gedurende de daaropvolgende 5 maanden werd ze dagelijks zeer goed verzorgd. Met dat alles ingedachte ben ik 2 jaar later zelf naar Ter Meeren gekomen. Ik kan hier niets afraden. Het eten is goed, de verzorging is goed, het personeel is goed en vriendelijk. Alles wordt proper gehouden. Het verschil met wat we op TV zagen is niet te beschrijven. Ik dank het bestuur en zeker het personeel. Dank u wel!

A.R., bewoner - Ter Meeren

## PRACHTIGE PRESTATIE

Geïnteresseerd heb ik naar PANO gekeken. Eerst en vooral wil ik kwijt dat de zorgsector te weinig geld krijgt van de overheid. Zorgkundigen krijgen te weinig tijd om hun job te doen. Ik vind dat in deze uitzending vooral de minpunten uitvergroot werden in plaats van de prachtige prestatie van zoveel medewerkers die dagelijks het beste van zichzelf geven.

E.P., bewoner - Ter Meeren



## KWALITEITSVOL TRAJECT

Op zoek naar een woonzorgcentrum met het oog op de toekomst voor mijn moeder, een Alzheimer patiënte, kwamen mijn zus en ik terecht bij De Wingerd.

Tot op vandaag hebben wij steeds een beroep kunnen doen op jullie expertise om haar te begeleiden van alleen thuis wonen tot verhuizen naar een woonzorgcentrum.

Het traject via dagopvang en kortverblijf is van groot belang om zowel voor haar als voor ons de stap te zetten naar meer zorg. Vanuit onze contacten met jullie zijn we er ook rotsvast van overtuigd dat deze zorg niet alleen erg kwaliteitsvol, maar ook zeer menselijk is.

K.V.O. - De Wingerd

Ik heb die uitzending gezien en heb weer heel veel tranen gelaten. Hoe is het mogelijk? Zo ging het het er bij jullie gelukkig niet aan toe.  
Leve de mondige bejaarden!

M. - Ter Meeren

## PROFESSIELE AANPAK

Mama is nu al ruim een week terug in Dijkehof. Het was een heavy weekje, in de eerste plaats voor haar en voor het team, maar ook wel spannend voor de familie.

Wij zien de dagelijkse evolutie en we hebben eigenlijk alleen maar woorden van lof voor het voltallige team.

De professionele aanpak en omkadering, de revalidatie in zijn totaliteit, verzorging, troost, warmte, humor, de tijd die men neemt voor ons mama... Een ster waard ! Kortom, bedankt en een grote pluim voor de zorgcoördinator en het ganse team.

Marleen en Erik - Dijkehof

We waren er ons meteen van bewust dat deze schokkende reportage niet over De Wingerd ging - daarvoor zijn onze ervaringen met jullie personeel veel te positief!

Kris, zoon van Rosa - De Wingerd

## THUIS

Mijn moeder verblijft nu al bijna een jaar in De Wingerd. Hoe kan ik het hier beter typeren dan met haar eigen woorden? Toen we gisteren van een uitje terug kwamen herhaalde ze wat ze al zo vaak zei: “we zijn weer thuis”. Tevoren had ze al gezegd, letterlijk: “ik ben hier toch wel echt goed en “ik word hier toch goed verzorgd”, “het eten is hier echt goed, maar veel te veel”, ook al uitspraken die ze bijna dagelijks doet. Dat ze daarbij eerder gestimuleerd en begeleid wordt om de dingen die ze nog kan, zelf te doen dan dat die overgenomen zouden worden valt haar niet direct op. Dat is voor haar niet meer dan normaal. Of “en ik mag hier gelukkig nog strijken”, haar grote hobby, zelfs op haar eigen vroegere strijktafels die in de gemeenschappelijke living mag staan.

Ze vergeet dan wel wat er zonet gebeurd is, dat is nu eenmaal de ziekte, maar het geluk van elk moment maakt alles goed. Uit mijn eigen ervaring ook dit nog: alles draait hier om de bewoners, dat er centen achter zitten om dit alles mogelijk te maken merken zij niet. Dat zit in de visie: leven, leren, zorgen/begeleiden. Dat zit in kleine details: een licht dat automatisch uit gaat, een eigen verzorgingsproduct, de vrije kamerinrichting met eigen meubeltjes van vroeger...

Te veel details om op te noemen, maar het zijn wel de details die ertoe doen. Dat zit in de mensen: iedereen -niet alleen de verzorgers- heeft als basisopdracht de bewoners gelukkig te maken, de concrete taken zijn daaraan ondergeschikt. Dat zit in de houding tegenover de familie: ik kan hier op elk moment binnen vallen. Dat doe ik ook. Kleine en grote problemen worden gemeld, altijd een opgewekt gezicht van de verzorgers. En ten slotte, dat zit in elke dag: ik krijg hier altijd het gevoel dat de medewerkers op elk moment tijd hebben voor “hun bewoners”, “hun mensen”, geen onpersoonlijke “klanten” noch “kamers”! Want al zijn ze altijd bezig, tegelijk geven ze op elk moment voorrang aan de zorg. Nooit hoorde ik hen “nu heb ik even geen tijd voor jou” zeggen, wel meermaals “wat zoek je, R.?” of “willen we eens dit of dat doen, M?”.

Dat verdient respect! Niet alleen voor de Wingerd als organisatie en leefgemeenschap, maar ook en vooral voor de mensen die het persoonlijk en samen zo maken.

Een welgemeend en dagelijks dankjewel.

M.V.D.B. - De Wingerd

## EXEMPLARISCH

Zoals in het verleden al herhaaldelijk geformuleerd, zijn zowel mijn mama als wijzelf bijzonder opgetogen over de geleverde zorg en omkadering.

De vele initiatieven die worden genomen om de bewoners te activeren, de rijke vrijwilligerswerking, de stijlvolle benadering van de bewoners, het respect van personeel en vrijwilligers naar bewoners en vice versa, het zijn allemaal pluspunten.

Ik vermeld alleen al maar de reis naar zee die woning 8 onlangs ondernam. Een huzarenstuk, met goede afloop.

Natuurlijk zal- zoals overall- niet alles helemaal vlekkeloos verlopen, maar de service en omgang in De Wingerd mag exemplarisch genoemd worden.

J.H. - De Wingerd

## GENTILS

Sinds 2 oktober is mijn mama opgenomen in kortverblijf op Hoogdijle en dit in afwachting van een definitieve kamer. Zij verbleef reeds 2 maal in Dijlehof. Toen ze besepte dat op haar appartement blijven geen optie meer was, koos ze heel bewust voor Dijlehof. Een ander woonzorgscentrum was voor haar geen optie. En dit omdat ze zo tevreden was over de betrokkenheid en de goede zorgen van elk personeelslid.

Hoeveel keer heb ik mogen horen: ze zijn hier allemaal zo 'gentils'.

Samen met mijn mama wil ik mijn oprechte dank betuigen voor iedereen die zich elke dag opnieuw met veel overgave inzet voor het welzijn van de bewoners.

R. Z. - Dijlehof



## TIJD VOOR KLEINE BABBELTJES

Mijn vader is sinds maart 2016 bij jullie. Tijdens de zoektocht naar degelijke opvang voor mijn dementerende vader kwam ik in Neerijse terecht. Wat een contrast met vele andere woonzorgcentra. Thuis gekomen vertelde ik aan mijn broers dat Neerijse “het beste WZC” was waar ik was geweest: mooie, keurige woningen, grote, moderne kamers met inloopdouche. Ik achtte de kans wel heel klein dat “onze pa” bij jullie zou kunnen komen wonen. En toen kwam het verrassende telefoontje als een geschenk uit de hemel. Er was plaats voor “onze pa”. We hebben geen seconde getwijfeld! Ik kon terug slapen.

Nu zijn we anderhalf jaar later en mijn geweten is nog steeds gerust. Er wordt bij jullie heel goed voor onze pa gezorgd. Hij is steeds keurig in orde, er heerst een rustige sfeer in de woning en als er probleempjes zijn dan wordt er iets aan gedaan. Geen weken wachten! Ook de bediening van het eten voor de bewoners is heel netjes: geen grote potten, oog voor wat deze mensen graag eten, voldoende variatie, activiteiten en animatie in de woning. Wat ik ook apprecieer, is dat er tijd wordt gemaakt voor kleine babbeltjes. In Neerijse lachen de bewoners en de zorgverleners nog!

Toen onze pa nog praatte zei hij vaak: “Ze zijn hier allemaal heel vriendelijk tegen mij!” Als kind, want dat blijf je, doet dat wel iets met je. Ook de activiteiten zoals BBQ in de woning vragen veel voorbereiding maar zijn steeds tot in de puntjes in orde. Natuurlijk is het team van vrijwilligers ook te bewonderen. De inzet en zorg die deze mensen “vrijwillig” opbrengen doet mij vaak zeggen: “Er zijn echt nog “goei” mensen!” Ik wou dit toch even melden maar ik kan nog tal van mooie momenten beschrijven. Wij komen “graag” op bezoek. Hopelijk blijft de zorg voor ouderen in Neerijse zo mooi verder groeien en bloeien. U mag fier zijn op Uw team !

N.M. - Ter Meeren

## VRIENDELIJK

Iedereen is super vriendelijk en behulpzaam. Nooit te veel al je iets vraagt en dat gaat van de werkmans tot de directie. Alles is altijd proper en er hangt nooit een geurtje. Personeel is er altijd genoeg en er is een fijne sfeer onder hun. Mijn mama is zo tevreden bij jullie, dat ze dit steeds herhaald. Voor ons is alles perfect.

Familie W. - Dijlehof

## BEWONERS AAN HET WOORD

Jullie vragen een mooi verhaal als tegenreactie, en ik zou er al een paar kunnen vertellen. Op die paar maanden dat ik regelmatig in Keyhof kom, heb ik al veel bijgeleerd, al veel geluisterd.

Maar nu allemaal mooie verhalen schrijven, om door te sturen naar de minister en te laten uitschijnen dat bij ons alles perfect loopt, dat vind ik niet de juiste manier. Laten we niet vergeten dat het hier niet om ons draait, maar om de bewoners. We hoorden in de uitzending vaak bewoners aan het woord met schrijnende verhalen. Hopelijk is dit bij ons niet het geval, maar met brieven te schrijven met mooie verhalen, weten we nog niet hoe elke bewoner zich bij ons voelt. Volgens mij moeten we niet reageren met een tegenreactie alsof het er alleen maar in commerciële rusthuizen slecht aan toe gaat en bij ons alles vlekkeloos verloopt. Dat is onze kop in het zand steken, en daarmee geraken we geen stap vooruit. Wij hebben ook bewoners die niet goed in hun vel zitten!

Daarom is het volgens mij beter om ons te concentreren op ons rusthuis en vooral de bewoners aan het woord te laten. Hoe voelen zij zich in het rusthuis, waar hebben zij het moeilijk mee, waar trekken zij zich aan op. En hoe kunnen we hen laten zien dat ze geen “last” zijn, maar net als wij mensen met gevoelens, met goede en slechte dagen. Hoe kunnen we, zonder de schuld aan een bepaalde groep of persoon te geven, ervoor zorgen dat iedereen (maar in het bijzonder de bewoners) zich hier “thuis” voelt.

Kritiek zoals de uitzending van PANO, kan hard en confronterend zijn, maar we kunnen er ook veel van leren. Het heeft ons geprikkeld en daardoor kunnen we ook aan de slag om er iets moois van te maken !!!

E. - Keyhof

Wat prijs ik mij gelukkig dat ik in zo'n n fijn woonzorgcentrum mag komen.  
Wij zien overal personeel!  
En allemaal even vriendelijk en de bewoners zijn altijd omringd.

C.Y. - Ter Meeren



## PROFESSIONELE DESKUNDIGHEID

Sinds meer dan 6 jaar kom ik minimum 3x per week m'n moeder opzoeken in Dijlehof.

Telkens kom ik binnen met een warm gevoel en word ik met een glimlach begroet. De reden ligt voor de hand : mama wordt goed verzorgd en vooral goed omringd. Een kwinkslag, een troostend woord als het eens wat minder gaat, een grapje.

Nooit voel ik alsof vrijwilligers en medewerkers tegen hun zin werken. De sfeer is positief en de professionele deskundigheid optimaal.

Nu ikzelf tijdelijk wat medische problemen heb en daardoor minder regelmatig op bezoek kan komen, laat ik mama met een gerust hart achter.

Ik weet dat jullie haar steeds goed opvangen. Controle of alles wel goed gaat, is zelfs nog nooit bij me opgekomen.

Uiteraard moeten we allen blijven openstaan voor verbetering. Het kan altijd beter.

Tot slot heb ik nog één belangrijke bedenking.

We weten dat de eenzaamheid bij ouderen wellicht de grootste pijn is. Om dit probleem op te lossen, dient de familie ook eens in eigen hart te kijken.

We hebben allemaal een drukke agenda, stress, werk, kinderen, enz.... en we maken geen tijd genoeg voor onze ouders of grootouders.

Steeds zoeken we uitvluchten, vooral materiële, om onze ouders niet te 'moeten gaan bezoeken'.

Waarom voelen zoveel oude mensen zich in de steek gelaten, verzieken ze, vermageren ze ?

Niet omdat het eten slecht is, neen, omwille van de eenzaamheid die te zwaar om dragen is. Daarom vermageren ze. Misschien moeten we daar eens meer de klemtoon op leggen en moet de familie eens wat méér in eigen boezem kijken. Het verhaal van de zondebok: dit kennen we.

Er werken veel uitzonderlijke mensen in Dijlehof.

Doe voort zoals jullie bezig zijn, jullie zijn steeds een rots in de branding.

Thérèse - Dijlehof

## WARME BENADERING

Gedurende het verblijf van mijn beide ouders in De wingerd heb ik steeds een grote inzet en warme benadering ervaren naar mijn ouders toe, van zo goed als alle hulpverleners. Ook de kapsters, het onderhoudspersoneel en de talrijke vrijwilligers wil ik graag bedanken voor elk begripvol woord of gebaar, de tijd die ze vrijmaken voor mijn ouders. De warme en zo professionele inzet van het personeel in de flatjes, de dagen voor en na het overlijden van mijn moeder, hebben mij diep ontroerd en maken dat ik met een positief gevoel terugdenk aan die emotionele dagen.

Bedankt lieve mensen!

L.H. - De Wingerd

## MOEILIJKE MOMENTEN

Ik denk met veel plezier terug aan de vele leuke activiteiten en uitstappen. Deze kunnen alleen maar doorgaan met de inzet van jullie allen en van de vrijwilligers.

Onlangs was er kermis met smoutebollen; spontaan werd er gedanst op de sfeervolle muziek. Ik zag alleen maar vrolijke gezichten en iedereen keerde met een blij gevoel terug naar de woning.

Moeilijke momenten zijn er uiteraard ook. Deze worden met de nodige omzichtigheid en in volle respect door het team opgevangen.

We ervaren een grote inzet en motivatie. Als familielid is het een geruststelling te weten dat er goed wordt gezorgd voor onze (schoon)moeder.

Lydie & Luc, kinderen van Jacqueline - De Wingerd



## DEUGD

---

Graag wil ik ook wel benadrukken dat alle medewerkers van De Wingerd naast de fantastische zorg voor onze moeder ook nog tijd maken voor ons, de familie van de bewoners. Vanaf de eerste kennismaking, voor de opname, tot op heden voel ik mij zeer gesteund en zeer betrokken in het leven van onze moeder, in het reilen en zeilen binnen de woning en De Wingerd. Er wordt steeds benadrukt dat we ons ook moeten thuis voelen als we onze moeder bezoeken en daar wordt dan ook alles voor gedaan. Medewerkers maken de nodige tijd voor onze vragen of bezorgdheden en houden daar rekening mee, geven dit onderling door aan elkaar.

Heel leuk zijn dan ook de kleine leuke story's die we horen over onze moeder, de foto's en korte berichtjes die we toegestuurd krijgen per email.

We worden ook goed op de hoogte gehouden van alle activiteiten en aangemoedigd om deel te nemen. Maar we weten dat als we er niet kunnen zijn de medewerkers en vrijwilligers sowieso zullen zorgen dat onze moeder wel naar de activiteiten kan die ze leuk vindt.

Op de dag dat onze moeder jarig was wilden we haar, en andere bewoners, graag met taart trakteren. Via telefoon heb ik aan de medewerkers gevraagd of we dit konden doen en hoe we dit best zouden organiseren. Ik kreeg een zeer leuke aanmoedigende reactie en enkele goede tips. Die namiddag was heel aangenaam. Er hingen al vlaggetjes in de kamer, er was een kroon gemaakt en er werden mooie glazen uit de kast gehaald voor de niet-alcoholische bubbels. Toen we begonnen te zingen met moeder en de andere bewoners kregen we boekjes met teksten van liedjes van vroeger aangereikt. Het werd een mooi feestje daar in de woning en onze moeder bedankte ons heel fel na afloop. Ze was blij. Maar voor de medewerker in de woning gaf dit dus wel extra drukte om te zien dat alle bewoners het naar hun zin hadden, ook de degenen die niet in de living waren op dat ogenblik.

Naar aanleiding van een foto die gemaakt was van ons moeke tijdens een activiteit de avond ervoor antwoordde ik dit: "Bedankt om dit met ons te delen. We zien dat onze moeder het daar naar haar zin heeft en zo goed door jullie wordt omringd. Dat is geruststellend en doet deugd."

## VERGELIJKEN

Wat ons betreft is jullie groep helemaal niet gevisieerd door deze uitzending. Ik kom, weliswaar in een bescheiden animerende vrijwilligersfunctie, met mijn fotografie en verhalen in de vier huizen. Ik kom alleen levenslustige bewoners tegen, die graag iets over hun verleden delen en met fonkelend ogen in mijn lens kijken. Het kappersboek toont enkel tevreden oudere mensen. Dat heb ik niet in de uitzending gezien. Wel in Van Gils met Jo Leemans: optimisme moet ook in de genen zitten en benen en kop moeten meekunnen. Jullie doen het uitstekend. Binnen 30 jaar kom ik ook naar Dijkehof en neem ik de Riksja om naar mijn fotootjes te kijken.

R.R. - Dijkehof

## RESPECT VOOR MENSEN

Ik heb ervaring met rusthuizen daar ik 5 jaar wekelijks bij iemand op bezoek ging. Wat ik in Keyhof juist zo fijn vind is de menselijke sfeer, de gediensigheid van het personeel, hun vriendelijkheid, het respect voor de mensen en hun bereidwilligheid. Ze trachten een thuis te scheppen voor ouderen en hun dag zo goed mogelijk te maken. Er zijn activiteiten, kine en zoveel zaken meer. Ik zal deze plaats aan veel mensen aanraden want het is echt top. Een pluim voor iedereen!

M.D. - Keyhof



## KNUFFEL

Uit eigen ervaring stel ik vast welke fantastische inspanningen er geleverd worden om het lot van de bewoners, meer specifiek in mijn geval van mijn moeder, zo comfortabel mogelijk te maken, om een huiselijk, cosy, geborgen gevoel te creëren zowel in de leefruimte als in de kamer, om te zorgen voor dat eigen persoonlijke hoekje waarin zij zich goed voelt. De positieve creativiteit om iets te realiseren gaat zeer ver.

Die knuffel, die persoonlijke aandacht en dat gesprekje maken het leven zoveel draaglijker voor moeder.

Moeder is net zoals vele andere bewoners meer en meer aangewezen op hulp. De leeftijd, de dementie, enkele fysieke ongemakken en alle wijzigingen zorgen ervoor dat niet alle dagen even gemakkelijk zijn.

De grote verscheidenheid, de sociale achtergrond, ouderdom en graad van zorgbehoefte zijn voor alle bewoners verschillend en kunnen aanleiding geven tot

onrust. Toch merk ik dat het ganse team er toch maar in slaagt om de ontluikende sporen van onrust om te buigen tot rust, om spanningen te onderdrukken en om er een leefbare groep van te maken.

Ondanks de ongetwijfeld zware workload zowel op mentaal als op fysiek vlak slaagt het zorgteam erin om persoonlijk met de bewoners bezig te zijn, hen een knuffel en een luisterend oor te bieden. De vele vrijwilligers zorgen ervoor dat kan deelgenomen worden aan de diverse activiteiten zowel 's avonds als overdag. De vrijwilligers van het Grand Café maken er een gezellige plek van waar bewoners en bezoekers terecht kunnen om eens 'buiten' te zijn.

Een algemeen en welgemeend "dank je wel" aan alle vrijwilligers, de artsen en coördinatoren en de zorgteams zowel overdag als 's nachts.

L.A. - De Wingerd

## DANKBAAR

---

Naar aanleiding van de uitzending van PANO over de toestanden in bepaalde rusthuizen, zou ik graag reageren. Toen ik de uitzending zag, moest ik onmiddellijk aan mijn vader denken die in Woning 11 verblijft. Het was vooral een gevoel van opluchting en dankbaarheid dat bij mij opkwam want wat beschreven werd in de uitzending staat diametraal t.o.v. wat ik ervaar in De Wingerd. Al bijna een jaar zorgen R.P. en haar equipe voor mijn vader en ze doen dat super goed !

Wanneer je als familielid in De Wingerd komt, dan heb je eerder het gevoel in een "huis" terecht te komen dan in een "instelling". Wat opvalt is de openheid en de gastvrijheid: je bent altijd welkom en er staat steeds een tasje koffie voor je klaar. Je merkt dat er niets te verbergen valt.

We zien dat het personeel hard moet werken maar toch blijven ze steeds geduldig, vriendelijk en super flexibel. Ongelofelijk hoe ze erin slagen om - in soms stressvolle omstandigheden - voor alle bewoners te zorgen en hierbij nooit hun goed humeur te verliezen! In De Wingerd merk je dat de bewoner op de eerste plaats komt en dat de organisatie hieraan ondergeschikt is, helemaal de omgekeerde situatie van wat we zagen in de PANO uitzending. We appreciëren dat het personeel echt

moeite heeft gedaan om mijn vader goed te leren kennen. Bijvoorbeeld toen hij aankwam, deden ze de moeite om zijn levensverhaal te leren kennen via het bundeltje dat we hadden ingevuld en ze speelden er ook op in. Ze weten dat mijn vader van muziek houdt. Regelmatig klinkt de muziek van mijn papa door de woning ... dan is hij echt in zijn sas! We zien ook dat er vanuit de organisatie heel veel moeite gedaan wordt om leven in de brouwerij te brengen via de talrijke activiteiten, de uitbating van het Grand Café, de mooie decoratie die elke seizoen wordt aangepast. Dit alles draagt bij tot een sfeer van gezelligheid en optimisme en doet de bewoners en hun familie even de harde confrontatie met de ziekte dementie "vergeten".

We zijn het personeel van Woning 11 en alle vrijwilligers van De Wingerd enorm dankbaar voor hun goede zorgen. Dus een welgemeend dank je wel aan het ganse team, alle medewerkers, de logistieke medewerkers, de dokters, de directie en alle omkaderende medewerkers en vrijwilligers die er elke dag voor zorgen dat mijn papa zich echt thuisvoelt in De Wingerd!

T.S. - De Wingerd

## GOED GEVOEL

Als gebedsleider van het maandelijks gebedsmoment kom ik regelmatig in Dijlehof en in contact met bewoners en verzorgend personeel.

Wat mij opvalt bij het personeel is de vriendelijkheid waarmee zij de bewoners benaderen, het geduld, het respect voor ieders eigenheid en de grote dienstbaarheid. De bewoners zelf zeggen mij vaak dat ze in Dijlehof zeer tevreden zijn. Dat er een goede sfeer heerst, dat ze goed verzorgd worden en dat er voldoende activiteiten zijn. Zij genieten bovendien van gezellige babbeltjes onder elkaar en het prachtige park is voor eenieder een pluspunt

Als vrijwilliger ervaar ik een zekere rust in Dijlehof: kalmte, stilte, kortweg een goed gevoel.

Ook met de verantwoordelijken is het aangenaam om werken. Er is goede informatie, betrokkenheid en hulpvaardigheid. De locaties zijn proper, gezellig en huiselijk ingericht.

Dat zijn mijn positieve ervaringen van kwaliteit, leven en zorg.

M.B. - Dijlehof

## LEVENSKWALITEIT

Ik wil graag hulde brengen aan de zorginstelling De Wingerd. De bewoners worden, ondanks hun mentale en/of fysieke beperkingen, met respect en hartelijkheid behandeld.

Ze worden opgevangen in een huiselijke kring en krijgen zorg op maat. Van het personeel vraagt dit een zware mentale en fysieke inspanning. Het enige minpunt in dit verband is het bij momenten tekort aan verzorgend personeel.

Ook wil ik een woord van dank schrijven voor de grote ploeg vrijwilligers die het leven van de bewoners aangenamer maken en zo zeker bijdragen tot hun levenskwaliteit.

Tot slot wil ik ook de positieve invloed van de familieleden van de bewoners belichten. Ik ervaar persoonlijk in woning 3 dat bezoekende familieleden voor alle bewoners aandacht hebben met een vriendelijk woord, een hulpvaardige hand, en regelmatig een stuk fruit of ander lekkers.

De familie van Chris - De Wingerd

## RESPECT

Een reportage zoals vorige week in Pano zal vermoedelijk een realiteit zijn. Het mag echter niet veralgemeend worden over alle woonzorgcentra. Het zou jullie oneer aandoen. Jullie verdienen het niet in een slecht daglicht geplaatst te worden. Jullie verdienen een pluim, dag na dag.

Voor jullie motivatie, jullie onvoorwaardelijke inzet, waarbij jullie elke dag het beste van jezelf geven ten dienste van bewoners en hun familie. Want ook dat heb ik in De Wingerd geleerd. Jullie zijn ook begaan met hoe wij als familieleden met de achteruitgang van onze ouders omgaan. Ik heb mogen ervaren dat jullie er ook voor ons zijn, alsof de hulpvraag van de bewoners al niet voldoende jullie dag vult.

Mijn ervaring in De Wingerd is dubbel. Mijn ouders zijn opgenomen in het kortverblijf, mijn vader in terminale fase. De equipe van het kortverblijf heeft op een schitterende manier de palliatieve zorg rond mijn vader georganiseerd. In vergelijking met een ziekenhuis, met weinig middelen, maar met eens zoveel professionaliteit, toewijding en discretie.

Mijn moeder verblijft momenteel in woning 16. Jullie proberen op alle mogelijke manieren haar verblijf daar aangenaam te maken, haar dagen een zinvolle invulling te geven. Jullie zijn er als ze weer eens een dag heeft dat ze terug naar huis verlangt.

Kortom, ik heb enorm veel respect voor jullie werk. Ik ben dankbaar dat jullie er zijn om mijn moeder in een moeilijke periode in haar leven op te vangen.

M.S. - De Wingerd

Bij elk bezoek ben ik steeds verwonderd over de goede zorg en de aandacht die men heeft voor de bewoners.

Volgens mij kan dit zelfs niet beter.

Doe zo verder en op mijn steun kan je zeker rekenen!

S.V. - De Wingerd



# EEN ENGEL

## **Excellence**

In 2016 werd mijn moeder zeer hartelijk ontvangen in haar nieuwe woonst “De Wingerd”. Aan de arm van haar oudste zoon en zo langs de mooie binnentuin, wandelde zij haar nieuwe leven tegemoet... Alles verliep heel vlot dankzij de zorgcoördinator, die zich samen met mijn zus hiervoor volledig ingezet had.

## **Dedication**

De toewijding van het personeel is merkwaardig. Iedereen krijgt de nodige aandacht en hulp bij maaltijden en verzorging. De vrijwilligers dragen hier zeker hun steentje toe bij. Tijdens een agressieve bui of angstaanval wordt mijn moeder steeds met veel geduld en aandacht geholpen. Maar er zijn ook vrolijke momenten. Toen mijn moeder onverwachts het bezoek kreeg van haar oudere zus waren beiden in een zeer geanimeerd gesprek gewikkeld.

Dit leuke tafereel werd gefotografeerd en doorgestuurd. Een prachtig aandenken voor haar 5 kinderen.

## **Compassion**

Mijn moeder is gelukkig in haar “huisje” zoals zij zelf over “De Wingerd” spreekt. Dit is wel degelijk het bewijs hoe geborgen en veilig zij zich voelt in woning 4. De gezellige leefruimte, waar stimulerende activiteiten plaats hebben, en het kleine aantal medebewoners dragen hier toe bij.

“U bent een Engel”: dit zegt mijn moeder aan allen die haar dag-in-dag-uit met toewijding verzorgen. Aan iedereen die voor mijn lieve mama in Woning 4 zorgt!

Anne-Marie - De Wingerd

Wij zijn zeer tevreden over de werking, aandacht en verzorging die mijn moeder bij jullie krijgt. Mijn broers en zussen zijn van dezelfde mening en we hebben al dikwijls aan de verzorgenden gezegd dat ze “engelen van geduld” zijn, en dat ze hiervoor een standbeeld verdienen.

Liliane - De Wingerd

## KIEZEN

Mijn mama verblijft in Dijlehof, afdeling Lessius. Het is met mijn vol vertrouwen dat mama daar kan verblijven.

Mama geniet van de goede zorgen en aandacht van het vriendelijk personeel: kleden, wassen, eten maar ook een gesprekje tijdens de dag, of voor het slapen gaan, een taartje met koffie, een grappige kwinkslag, de occasionele begeleiding naar de kapper of naar een activiteit.

Mama vindt het fijn dat ze kan kiezen waar ze wenst te vertoeven tussen de maaltijden: in haar kamer of beneden in de gemeenschappelijke ruimtes. De uren van de maaltijden zijn flexibel, hetgeen de ontspannen sfeer in de hand werkt. Als ze het uur van de maaltijden vergeet, gaan ze haar halen.

Het personeel is bovendien attent, bezorgd en empatisch en staat steeds klaar om feed-back over mama te geven aan de dochters, die verschillende keren per week langskomen.

De gemeenschappelijke plaatsen zijn dikwijls opgefleurd met bloemen, figuurtjes, kaders al naargelang de tijd van het seizoen. Mama geniet daar wel van. Kleine aangename dingen.

Dank voor de kwaliteit die jullie leveren,

Familie - Dijlehof



## EEN VOORBEELD

Onze moeder is een kleine 2 jaar geleden permanent bij jullie opgenomen. Voordien kwam zij al een poosje enkele dagen per week naar jullie dagcentrum. De eerste ontvangst was hartelijk, warm, begrip- en respectvol. De aanloop naar een permanent verblijf probeerden jullie zo goed mogelijk op te vangen.

Jullie visie op zorg en het concept dat jullie aanbieden is met ontzettend veel respect voor de bewoner, maar ook voor partners en familie. De huiselijke sfeer in de kleinschalige woningen, waar de bewoners naar eigen ritme kunnen functioneren en hun dag opfleuren met de vele aangeboden activiteiten, staat in schril contrast met de uitzending die we zagen.

Onze moeder die met fierheid door het leven wandelde, wordt elke dag opnieuw met zorg gekleed en met een lief woord of gebaar aangesproken. We hebben haar vanaf de eerste dag met een gerust hart aan jullie kunnen toevertrouwen. En op haar manier is ze ook gelukkig bij jullie.

Hoe moeilijk het soms voor ons ook is om haar aftakelingsproces mee te maken, we zijn jullie ontzettend dankbaar voor die dagelijkse inzet vol zorg, respect, eindeloos geduld en lieve, warme aanpak.

De Wingerd is een voorbeeld voor vele andere zorgcentra!

Merci, jullie allemaal!

Guy & Hilde - De Wingerd

In verband met de uitzending PANO verwijs ik naar de artikels die ik al geschreven heb die oa. verschenen zijn in de huiskrant. Er zijn verschillende paragrafen gewijd aan de kwaliteit van leven en zorg en die is groot, voor de bewoners in De Wingerd.

Marcel, echtgenoot van Juliette - De Wingerd

## GEEN HEIMWEE

Naar aanleiding van jullie oproep, kunnen wij alleen maar zeggen dat mijn beide ouders het getroffen hebben om in Dijlehof terecht te kunnen.

Mijn vader kwam steeds enthousiast van de dagopvang terug. Ook nadien in huis Lessius hebben we ervaren dat hij steeds goed verzorgd werd. Hij kon echt genieten van activiteiten die werden georganiseerd.

Ook de laatste weken voor hij stierf, werd hij omringd met de best mogelijke zorgen.

Omdat de ervaring met mijn vader zo positief was, en ook omdat 2 x een kortverblijf van mijn moeder voor haar zo goed was meegevallen, waren we uiteraard ook erg gelukkig dat mijn moeder dan terecht kon in Hoogdijle.

Telkens als iemand van de familie bij haar op bezoek komt, herhaalt ze hoe goed ze verzorgd wordt en hoe bezorgd de

begeleiding is (“ze komen zelfs ‘s nachts eens piepen aan de deur om te zien of alles goed is”).

Over het eten zegt ze dat dit altijd gewoon is, maar goed. “Ik mag helemaal niet klagen en heb helemaal geen heimwee naar ‘Kriekenbos’ (de wijk waar ze altijd gewoond heeft)”, zei ze deze morgen nog toen ik bij haar was.

Het personeel is altijd even vriendelijk en behulpzaam en maakt tijd om eens te babbelen. Ook de accommodatie is erg goed. De kamers zijn ruim en licht, een mooi en goed onderhouden park, speeltuigen voor de kleinkinderen die op bezoek komen...

Kortom, we kunnen, in tegenstelling tot wat in de reportage getoond werd, enkel maar vol lof praten over het verblijf en de medewerkers van Dijlehof.

J.V.L. - Dijlehof

Mijn moeder en nonkel verbleven in Ter Meeren. Mij hoor je niet klagen.

Bezoek is er altijd welkom. Familie kreeg steeds goede informatie en werd goed op de hoogte gehouden over de toestand.

Mijn moeder en nonkel waren er gelukkig.

G.K. - Ter Meeren

## THUIS KOMEN

---

Jaren hebben wij als familie voor onze moeder gezorgd. Maar de zorg die zij nodig had konden wij op een bepaald moment niet meer bieden. Dat op zichzelf vonden wij al confronterend: "wij kunnen het niet meer aan". Daar wij allemaal veel van onze moeder houden wilden wij absoluut een plaats vinden in een woonzorgcentrum waar de liefde, zorg en warmte die zij thuis van ons kreeg ook in grote mate aanwezig zou zijn. En dat hebben wij gevonden in De Wingerd.

Ik had al verschillende centra bezocht toen ik uiteindelijk terecht kwam bij De Wingerd. Het was voor mij een wereld van verschil. Het voelde voor mij als thuis komen, jullie zitten op dezelfde lijn als hoe wij altijd voor onze moeder hebben gezorgd. De filosofie over hoe omgaan met ouderen met dementie en het personeel dat deze visie in praktijk omzet, maakt van De Wingerd een voorbeeld.

Waardigheid, warmte, respect en het willen gelukkig maken van elk van de residenten, en dit in familiaal verband, dag in dag uit. Het wonen met 8, zelf eten klaar maken, leuke afwisselende activiteiten, muziek, dans, wandelingen, zwemmen...

Je voelt je niet opgesloten, integendeel je voelt je er vrij. Kinderen en kleinkinderen zijn er echt welkom. Er wordt tijd gemaakt voor een goed gesprek en dan blijft het huishoudelijk werk maar even liggen en dat is goed. Er zijn geen vastgeroeste regels. Neen, hier kijkt men naar de individuele mens en vertrekt vanuit de noden en behoeften van die persoon en men probeert zo maximaal mogelijk de bewoner gelukkig te maken.

Als familie worden wij betrokken bij het reilen en zeilen van de woning. Wij staan nooit in de kou met onze vragen. In al deze tijd dat onze moeder in De Wingerd resideert zijn wij nog nooit onvriendelijk verwelkomd. Integendeel een kopje koffie staat altijd voor je klaar even babbelen, ja het voelt als thuis komen. Een mooier compliment kunnen wij al het personeel niet geven.

Hoe je het draait of keert als je veel van je ouders houdt blijft het emotioneel zwaar om de beslissing te nemen om de zorg uit handen te geven. Maar als je dan terecht komt bij De Wingerd valt er een pak van je schouders.

Carmelita - De Wingerd

## KLEINE DINGEN

Mijn moeder is hier nog niet zo lang, maar we kunnen wel vergelijken met een andere residentie. Zij heeft daar 3 jaar verbleven. We konden echt niets verwijten aan de mensen op de vloer. Die waren altijd erg begaan, maar ze moesten roeien met de riemen die ze hadden. Dat wil zeggen: te weinig volk en te weinig middelen. Dat resulteerde in een groot verloop van personeel. Het beleid veranderde er constant.

Uiteindelijk besloten we, intussen met een bewijs van dementie (spijtig genoeg), ons moeder naar 'De Wingerd' te brengen. Wat een verschil! Het begon al bij het opnamesprek: wat een professionaliteit! Alles direct in kannen en kruiken en met vaste afspraken. De verhuis verliep vlot. Je voelt hier dat de bewoners goed opgevolgd worden. Er gebeuren, waar nodig in overleg, aanpassingen in het belang van de bewoner.

Het feit dat er steeds een arts bereikbaar is, ook in het weekend, is zeker een pluspunt en een geruststelling. De info-doorstroming verloopt vlot. Waar je, elders, de ene keer werd opgebeld vanwege een probleem met moeder, viel je de andere keer uit de lucht als er weer iets was veranderd. Die andere aanpak voel je nog het meest in de kleine dingen, die het zo huiselijk maken: een tafeldoek op tafel, de mooie oude tasjes om koffie te drinken, de oude foto's van de bewoners. En vooral het respect naar de mensen toe. Dat ervaar je niet alleen van de medewerkers, maar ook van de vele vrijwilligers. Een dikke pluim !!!  
Ons moeder moet nog wat wennen. Hopelijk voelt De Wingerd binnenkort als een echte thuis, zoals dat bij velen het geval is.

Lieve P. - De Wingerd



## STEEDS RUST

We kennen De Wingerd reeds vele jaren: waar het héél goed is om wonen, voor elke bewoner!

Wij, als regelmatige bezoekers, hebben hier nog nooit een hard woord horen spreken tegen een bewoner. Het personeel is opgeleid om dienst te bewijzen aan de bewoners die hun hulp nodig hebben. We ondervinden telkens weer dat we in de woning echt 'thuis' mogen komen. Er is altijd een luisterend oor, niet alleen voor de bewoners, maar ook voor de bezoekers.

Kortom: in De Wingerd voelen we geen spanning of tijdsgebrek, maar steeds een rust brengende sfeer. Misschien mogen we wel zeggen dat de visie is: dat het personeel elke dag en nacht op bezoek komt bij de bewoner en er luistert naar de behoefte van diegene die hulp nodig heeft!

We danken het personeel én de vrijwilligers voor hun totale inzet ten behoeve van de ouderenzorg.

Zr. Roza - De Wingerd

Een reeks van toffe momenten en super empathisch personeel!

Voor de vuist weg :

Frietjes met muziek in de tuin met een kindvriendelijke schommel.

Fietstocht met "riksja".

Concertjes met strijkkwartet, koormuziek.

Lekkere paling in het groen.

Smile bij gaan en komen van de kroost van ons ma.

Geduld en inspanningen om westvlaams te leren.

Liefdevolle "opkuis" bij een accidentje.

Hierbij reservatie voor onszelf voor later.

Hilde en Walter - Dijkehof

## GEWOON TOP

Ons moeder is hier héél gelukkig en geeft zelf aan “Ik word hier heel goed verzorgd. Iedereen is hier heel vriendelijk. En die jonge man is een plezante, daar lach ik wat mee af.” Enkele weken geleden toen ik een uitstapje maakte met haar vertelde ze me: “Ik zit daar wel goed. Ik heb daar enkele vriendinnen en wij kunnen samen goed praten.”

De accommodaties in De Wingerd zijn heel goed, mooie kamers, gezellige ruime leefruimtes, knap terras, tuin, Grand Café, kapper enz. Maar dat is maar een klein onderdeelje van wat het geluk bepaalt van de bewoners. Het is àl het personeel en de vrijwilligers die daar werken die maken dat onze moeder het daar zo goed heeft. Net zoals vroeger in de goede jaren thuis loopt onze moeder hier nu ook te zingen en te fluiten. Haar kanarie is mogen meekomen en kreeg van de verzorging een prachtige plaats in de living en ook die vogel fluit er vrolijk op los.

De bewoners zijn allemaal héél verschillende personen met zeer verschillende noden en behoeften. Het is dan ook bewonderenswaardig hoe al de medewerkers steeds opnieuw met heel veel geduld en op een persoonlijke wijze de bewoners benaderen, trachten gelukkig te maken en rust proberen te brengen.

Ondanks hun zeer zware taak zien we dat àl de medewerkers het geluk van de bewoners steeds op de eerste plaatst stellen. Terwijl de verzorging zelf (ochtendtoilet, eten....) toch heel veel tijd en energie in beslag neemt zien we dat er tijd wordt “gemaakt” om een bijvoorbeeld met de bewoners een babbeltje te slaan of bij het eerste sprietje zon met hen te gaan wandelen, te luisteren als ze het moeilijk hebben.

Tijdens de zomermaanden gebeurde het heel vaak dat ik ons moeke aantrof op de terras samen met enkele medebewoners. De medewerkster had hen daar gezellig geïnstalleerd en bracht hen daar een tasje koffie of een glaasje water... gewoon top!

Wij dachten dat onze moeder niet meer kon breien laat staan zelf steken opzetten. Maar plots zien we een breiwerkje liggen op haar kamer. Iemand van het personeel had tijd gemaakt voor dit met onze moeder terug te proberen en met succes.

Toch fantastisch!



## BEGREPEN WORDEN

Ik ben heel blij dat mijn lieve echtgenoot, die aan de ziekte van Pick of fronto temporale degeneratie lijdt, bij jullie verblijft. Want het is al zeer moeilijk als partner dat deze ziekte je treft, en dan op een bepaald moment sta je met je rug tegen de muur en kan je niet anders dan je partner laten opnemen. Dat is een zeer moeilijke en zware beslissing.

Maar het woonzorgcentrum De Wingerd is echt wel top, jullie houden daar heel goed rekening met de bewoners. Ikzelf ondervind persoonlijk aan den lijve, hoe het personeel heel vriendelijk en behulpzaam omgaat met de bewoners en met de familie. Wat ook zeer tof en heel belangrijk was voor Ludo, dat zijn hondje Molly mee mag komen op bezoek.

De bezorgdheid is zelfs zo groot dat jullie wel degelijk tijd maken om te vragen hoe het met mij gaat of met de dochter en kleinkinderen en of ze ergens mee kunnen helpen om zo dit moeilijke proces te kunnen verwerken.

De activiteiten waar we in het begin nog konden aan deelnemen lukken nu helaas niet meer voor mijn lieve echtgenoot. Langs deze weg wil ik iedereen even bedanken, het personeel en al de vrijwilligers voor de lieve woorden en de aandacht die ze geven zowel aan de bewoners zelf als aan de familie.

Dat is zo belangrijk voor ons, het gevoel, en er zeker van te zijn dat je begrepen wordt in deze moeilijke periode. Dus voor iedereen een zeer dikke pluim!

Martine, echtgenote van Ludo - De Wingerd

Voor mij is De Wingerd elke keer weer een voelbaar warme plek en dat was ook de reden dat ik er voor vrijwilligerswerk aanklopte. En ook daarin ben ik dankbaar voor de mogelijkheden die ik krijg en dat ik er helemaal mezelf kan zijn, dat doet een mens veel deugd!

Ine - De Wingerd

## TWIJFELS

Het is misschien het beste dat mensen zo lang mogelijk kunnen thuisblijven. Maar toen het niet meer mogelijk was om mama thuis te verzorgen, waren we toch zeer blij dat mama in De Wingerd terecht kon. Nu, 3 jaar later, kan ik alleen maar zeggen dat we over 't algemeen zeer tevreden zijn.

Het respect, de betrokkenheid, de liefdevolle benadering van eenieder is een constante. Het geduld dat ten toon gespreid wordt kan ik alleen maar bewonderen, het feit dat er rekening gehouden wordt met eenieders ritme wordt gewaardeerd. Het is ook fijn te horen dat jullie altijd openstaan voor feedback, dat alle twijfels, bemerkingen kunnen geventileerd worden. Het feit dat jullie altijd blijven zoeken naar verbetering, is geweldig.

Jullie zijn niet alleen bekommerd om het welzijn van jullie bewoners, er is ook aandacht voor jullie personeel. Iemand die gelukkig is op zijn werk en voelt dat hij gewaardeerd wordt, levert ook goed werk. Dus bij deze, jullie zijn goed bezig, waarvoor dank!

Hilde, dochter van Margriet - De Wingerd

## VERTROUWEN

ik wil graag iedereen bedanken die de goede werking in de Wingerd ondersteunt. Ook bij jullie merken we de nood aan extra hulp die altijd welkom zou zijn. Toch slagen jullie er in om als 1 team de handen in elkaar te slaan.

Het geeft veel vertrouwen aan ons als familie om onze lieve vader bij jullie te laten wonen. Ik zie elke keer hoe jullie met grote en kleine inspanningen er alles aan doen om het de bewoners helemaal naar hun zin te maken. Wij voelen ons ook erg welkom als we op bezoek komen. Jullie personeelsleden hebben een gouden hart !

Heel veel moed om zo verder te doen!  
Een dikke pluim voor iedereen!

K.S., dochter van Jan - De Wingerd

## BRAVO

Met al wat jullie organiseren in Dijlehof, bravo!

V.V., Dijlehof

## KWETSBAAR

Ik heb gisteren gekeken naar PANO. Ik wil toch even laten weten dat jullie echt wel op een positieve manier met ouderen omgaan. Dat verdienen ze uiteraard ook, ze zijn zo kwetsbaar. Natuurlijk kan ik niet ontkennen dat jullie job toch zwaar is doordat de werkdruk te hoog is en er gerust wat meer personeel mag aanwezig zijn. Maar wie kan daar iets aan doen ! Dus conclusie ...

Een dikke pluim voor jullie.

E.L. - Dijlehof

## SUPER LIEF

Inderdaad, we mogen niet alle verzorgingstehuizen over dezelfde kam scheren. Bij ons zijn de mensen super lief. Ik kan iedereen Ter Meeren aanbevelen. Alle mensen worden hier met veel liefde en warmte omringd.

H.T. - Ter Meeren

## EIGEN KEUZES

Genieten op een terrasje, wat drinken in het café, boodschappen doen of deelnemen aan de talrijke activiteiten. Hier kan je prettig wonen en je eigen leven blijven leiden met de beste zorg en eigen keuzes maken.

De Wingerd bouwt verder. Een echte wijk met straten, wandelpaden en een tuin. In elk woning leven huisgenoten samen. Elke woning heeft een vast team van verzorgers. In elke woning wordt een min of meer normaal leven geleid en daar horen dagelijkse bezigheden bij zoals zien en ruiken dat er eten wordt gekookt, tafels dekken en afruimen, afwassen, borstelen, de was opvouwen of boodschappen doen. Daar waar je kan en zin hebt, help je mee.

De bewoner mag zelf over vele zaken beslissen, zoals wanneer sta ik op, wanneer wil ik een bad of een douche, wanneer ga ik slapen, neem ik deel aan activiteiten, ... en dit alles met de volledige steun van de verpleger/verzorger.

Van harte dank ik eenieder die daar aan meewerkt, jullie maken het verschil!

Gerda - De Wingerd



## DANK JULLIE WEL !!!

Voor alle reacties die we mochten ontvangen,  
voor elk bemoedigend woord,  
voor al jullie mooie getuigenissen:  
Hartelijk dank !

Dit is hartverwarmend en doet ontzettend veel deugd.

Samen zorgen we voor kwaliteit van leven,  
met de stroom mee als het kan,  
tegen de stroom in als het moet.

Maar we zullen altijd zorgen voor kwaliteit van leven.

DE WINGERD  DIJLEHOF  TER MEEREN  KEYHOF 

WOONZORGNET - DIJLELAND



Woonzorgnet-Dijleland VZW - Wingerdstraat 14 - 3000 Leuven  
[www.woonzorgnet-dijleland.be](http://www.woonzorgnet-dijleland.be) - [info@wznd.be](mailto:info@wznd.be) - 016 28 47 90