



JAARVERSLAG 2017

Lokale Dienstencentra

**Barrièrestraat 13
8200 Sint Michiels**

Inleiding

De dienstencentra bereiden zich volop voor op het nieuw woonzorgdecreet. Zelf mocht ik deelnemen aan de taskforce dat het nieuw woonzorgdecreet vormgeeft. Het nieuw decreet zal een serieuze ommezwaai betekenen voor de werking van de dienstencentra. Ook het conceptmodel Zorgzame buurten gaf een boost aan de centra. Er werd een workshop georganiseerd rond outreachend werken waarbij centrumverantwoordelijken en maatschappelijk werkers van de dienst Zorgverlening samen aan de slag gingen.

Uit de startconferentie van Vierkant tegen eenzaamheid waarbij Bruggelingen de handen in elkaar sloegen om eenzaamheid een halt toe te roepen kwamen veel ideeën opborrelen. Onder meer 'Buurtambassadeurs' van d'Oude Stoasie te Zeebrugge en de Buurt Computer Club 't Reitje zagen het daglicht. Het voordeel van deze vrijwillige buurtwerkers is dat zij belangrijke zorgzame schakels zijn tussen de buurten en de dienstencentra. Ze geven informatie door maar houden ook de vinger aan de pols. Centrumverantwoordelijken konden tijdens een vormingsmoment kennis maken met de werking van de Straatambassadeurs van Oostkamp. In Ter Leyen werd het mantelzorgcafé de Mantelfluisteraar boven de doopvont gehouden. De combinatie van vorming en de informele intervisiemomenten wordt fel gesmaakt door de mantelzorgers. De ergotherapeut van de dienst Langer thuis in eigen huis leverde hiervoor een belangrijke inzet. In Levensvreugde waren er verschillende infomomenten om het geheugen van 80-plussers intact te houden. De Balsemboom gaf het buurtoverleg een nieuwe dynamiek en de banden met buurtactoren werden aangehaald. Van Volden bereidde zich verder voor op de verhuis naar de site in de Barrièrestraat. In juni maakten de overkoepelende administratieve diensten van de dienstencentra reeds de overstap naar dit pand. 't Werftje gaf impulsen aan de buurtwerking 't Stubbekwartier die samen met de Vrijwilligerscentrale burenhulp faciliteert. Uit het onderzoek 'Ouder worden in je buurt' waaraan ook De Garve deelnam bleek dat er een grote nood was aan gezamenlijke winkelbezoeken. Er werd volop geëxperimenteerd met vrijwilligers, met een wisselend succes. 't Reitje ging een samenwerking aan met een buurtsuperette die boodschappen bij bezoekers thuis leverde. Meulewech investeerde in de bekendmaking van het centrum en legde hiervoor contact met lokale actoren.

Overkoepelend werden infosessies opgezet rond het digitaal medisch dossier dat voortaan online te raadplegen is. Eénlijn.be, opgestart in opdracht van het Agentschap Zorg en Gezondheid, stond in voor deze opleidingen. Ook waren er de budgetcafés: een nieuwtje waarbij de budgetcoach van het OCMW rond diverse thema's vormingen gaf in de verschillende centra. De digitale hulp aan huisservice werd uitgerold over gans Brugge, wat initieel bedoeld was voor Zeebrugge en Assebroek. 65-plussers kunnen gratis beroep doen op deze digitale service.

In navolging van de proeftuin Cubigo van Online Buurten (dat in mei 2017 stopte) werden digitale ateliers opgestart in Meulewech, Ter Leyen en d'Oude Stoasie.

In 2017 konden we een nieuwe telg van de dienstencentra verwelkomen. Dienstencentrum Ten Boomgaarde vormt het scharnierpunt van de zorgcampus Ten Boomgaarde op Sint-Michiels. Het modern centrum ontwikkelde op korte termijn een waaier aan activiteiten en diensten.

Vrijwilligers namen deel aan de vormingsdag 'Neuzen in dezelfde richting'. Naast uiteenzettingen over mantel- en buurtzorg wisten de dienstencentra ook Bekende Vlaming Pol Goossen (van de Thuis-serie op Eén) te strikken. Hij bracht een aangrijpende vertelling over een vrouw die leed aan de ziekte van Alzheimer.

De lokale dienstencentra zetten in op 'active ageing'. Maar liefst meer dan 40 sporten werden geprogrammeerd. De sportdag gooide het over een andere boeg en programmeerde niet-evidente ouderenactiviteiten muurklimmen en hoela hoepdans.

Het DNA van het opendeurconcept veranderde in verschillende centra: in De Balsemboom werden 'Doe mee dagen' georganiseerd waarbij bezoekers werden aangespoord om mee te doen. De Garve ging voor 'Open Huis Dagen' waarbij culinaire, familiale, sportieve en creatieve activiteiten aan bod kwamen. Een opmerkelijke activiteit was ook 'Iedereen Klassiek' waarbij Radio Klara aanklopte bij De Balsemboom. In de theaterzaal werden korte klassieke concerten gebracht.

Het jaar werd afgerond met de inhuldiging van Mintus, de nieuwe zorgvereniging: de koepel waaronder de lokale dienstencentra voortaan gehuisvest zijn.

De vitrine van de dienstencentra was goed gevuld in 2017. 2018 wordt het jaar van de vernieuwing. Buurtverbindend en innovatief werken wordt hierbij het *leitmotiv*.

Bart Lambrecht

Diensthooft lokale dienstencentra



JAARVERSLAG 2017

De Balsemboom

**Ganzenstraat 13
8000 Brugge**

1. Voorstelling van het dienstencentrum

1.1. Algemeen

Naam dienstencentrum	De Balsemboom
Adres	Ganzenstraat 33 – 8000 Brugge
Erkenningsnummer	CE 1425
Naam centrumverantwoordelijke	Karel Meuleman
Website	www.dienstencentra-brugge.be

1.2. Het dienstencentrum in cijfers

Activiteiten	2017
Totaal aantal inschrijvingen	3515
80-plus inschrijvingen	115
Totaal aantal unieke inschrijvingen	1079

Dienstverlening (maaltijden, pedicure, manicure en gelaatsverzorging)	2017
Totaal aantal inschrijvingen	4894
Totaal aantal deelnemers	268

Gemiddelde leeftijden	2017	
	Man	Vrouw
Activiteitenwerking	71	69
Dienstverlening	73	74

Nieuwe klanten bereikt												2017
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal
34	64	25	12	23	11	22	16	38	43	12	15	315

1.3. Openingsuren dienstencentrum

Het lokaal dienstencentrum is minstens 32 uur per week open als opvang- en ontmoetingscentrum voor de gebruikers, met een passende spreiding over alle werkdagen.

Maandag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Dinsdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Woensdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Donderdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Vrijdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Zaterdag	Gesloten	/
Zondag	Gesloten	/
Totaal aantal openingsuren		47,5 uur

Verder hebben we ook een avond- en weekendprogrammatie.

2. Missie en visie

Een lokaal dienstencentrum is een laagdrempelige ontmoetingsplaats voor iedereen uit de buurt. Door informatie, dienstverlening en een gevarieerd activiteitenaanbod streven we naar een zolang mogelijk zelfstandig wonen en kwaliteitsvol leven van de gebruiker.

De gebruiker wordt door de medewerkers van het lokaal dienstencentrum respectvol en waardig benaderd.

Het lokaal dienstencentrum streeft naar een eigentijds aanbod gebaseerd op maatschappelijke behoeften en vanuit een niet-discriminerende houding en realiseert zijn doelstellingen door te werken met hedendaagse methodieken en samen te werken met andere organisaties binnen de thuiszorg. We signaleren noden en behoeften van gebruikersgroep en geven suggesties aan het beheer. Het dienstencentrum stimuleert de inzet van vrijwilligers en ondersteunt hen binnen zijn werking.

3. Voorwaarden voor de hulp- en dienstverlening

3.1. Verplichte voorwaarden

3.1.1. Een preventieve functie voor personen met een beginnende zorgbehoevendheid

We verwijzen naar de missie en visie van de lokale dienstencentra van het OCMW Brugge.

Alle activiteiten, informatiemomenten, vormingen en diensten zijn er op gericht om mensen op een zo laagdrempelige mogelijk manier te benaderen en hen te stimuleren er aan deel te nemen of gebruik te maken.

Daarnaast heeft het dienstencentrum specifieke aandacht voor:

Fysieke zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐
Psychische zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐
Sociale zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐

3.1.2. Activiteiten van algemeen-informatieve aard

Totaal aantal activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Aantal	11
Deelnemers	237

Informatieve activiteiten doorgegaan in 2017

Datum	Titel	Deelnemers
02/02	Ouder worden en seksualiteit	19
09/02	Niet aangeboren hersenletsel	15
16/03	Energiefit	19
23/03	De werking van het CAW	17

12/05	Hoe parkeren in centrum Brugge	34
15/06	Ecozoet	0
03/10	Ouder worden en slaap	47
26/10	Moeten we nog een testament maken?	46
16/11	e-Gezondheid	23
07/12	Blind of slechtziend, een getuigenis	9
14/12	Budgetpraatcafé: telecommunicatie	8

Door het laagdrempelige karakter van het dienstencentrum kunnen alle bezoekers er terecht met hun problemen en vragen. Wij bieden op een vertrouwelijke wijze gratis informatie en advies over alle vormen van dienstverlening, toelagen, tegemoetkomingen en alle andere voorzieningen binnen de thuiszorgsituatie.

Wij trachten hierbij iedereen te bereiken binnen de thuissituatie, met bijzondere aandacht voor doelgroepen zoals personen met een beperking, ouderen, mantelzorgers, ...

Deze info- en adviesfunctie worden concreet ingevuld door het diensthoofd dienstencentra, centrumleiders en maatschappelijk werkers.

Diensthoofd dienstencentra
Centrumverantwoordelijke
Maatschappelijk werker

Na voorafgaande afspraak.
Dagelijks tussen 9 u. en 17.30 u.
Wekelijks op woensdag van 9 u. tot 11.30 u.

Daarnaast biedt het dienstencentrum op verschillende andere wijzen informatie aan de bewoners van de lokale gemeenschap:

- | | |
|--|--|
| ☒ permanent aanspreekpunt | ☒ mailings naar en in de wijk |
| ☒ flyers en activiteitenfolders | ☒ persvoorstelling(en) |
| ☒ huistijdschrift 'Balsemboomblad' | ☒ promostand tijdens externe events |
| ☒ infostand inkom | ☒ opendeurdag(en) |
| ☒ affiches | ☒ website |
| ☒ centrumraad | ☒ uit-databank |
| ☒ persoonlijke mailing | ☒ advertentie(s) in krant |
| ☒ folders dienstverlening | ☒ algemene infobrochure |
| ☒ flyers en affiches in de wijk | ☒ rondleiding en informatie voor groepen |

3.1.3. Activiteiten van recreatieve aard

In de ontmoetingsruimte wordt er op elk ogenblik een vrijblijvend aanbod van recreatieve activiteiten ter beschikking gesteld.

- | | |
|--|--|
| ☒ biljart | ☒ gezelschapsspellen |
| ☒ televisie | ☒ krant(en) en tijdschriften |
| ☒ huistijdschrift 'Balsemboomblad' | ☒ computerhoek |
| ☒ gratis draadloos internet | ☐ andere |

Totaal aantal recreatieve activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Georganiseerd	710
Ingeschreven	2172

De recreatieve activiteiten zijn verspreid over minstens 5 soorten

Soorten	Aantal	Deelnemers
☒ Creatief	329	215
☒ Culinaire	13	469
☒ Multimedia en financieel	27	36
☒ Spel, ontspanning en themafeesten	93	1107
☒ Sport en beweging	247	299
☒ Uitstap en bezoeken	1	46

Creatief		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Boetseren VJ	52	16
Boetseren NJ	50	20
Hobbyclub VJ	26	23
Hobbyclub NJ	24	20
Hobbyclub dinsdag	13	8
Boekbinden VJ	52	29
Boekbinden NJ	43	27
Teken- en schilderclub VJ	26	12
Teken- en schilderclub NJ	21	11
Toneel VJ	5	10
Leesclub	5	21
Naaiatelier	11	9
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Startvergadering toneelclub	1	9

Culinaire		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Zoetmondjes	9	350
Zomerapero	2	36
Croque Monsieurs	2	83

Multimedia en financieel		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Fotoclub VJ	5	9
Fotoclub NJ	6	9
Starten met iPad	10	10
Beleggingsclub NJ	6	8

Spel, ontspanning en themafeesten		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Kaarten VJ	26	14
Kaarten NJ	26	16
Pokeren voor beginners en gevorderden	2	5
Pokerclub VJ	9	6
Pokerclub NJ	9	-
Cinema Italia	2	21
Ciné Lumière filmvoorstellingen	5	390
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Nieuwjaarsreceptie vrijwilligers en lesgevers	1	32
Bal des Amoureux	1	37
Sint- Ceciliafeest koor	1	23
Concert Southampton University	1	101
Tralalie	1	22
Feestmaaltijd sport en creaclubs	1	44
Zomerbarbecue Hawaii	1	12
Italiaans pasta buffet	1	45
Trefdag	1	53
Etentje boekbindersclub	1	20
Hutsepot met muziek	1	70
Kaas- en wijnavond	1	57
Kerstontbijt	1	68
Magisch kerstfeest	1	71

Sport en beweging		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Boogschieten VJ	26	10
Boogschieten NJ	24	8
Boogschieten avondclub VJ	26	7
Boogschieten avondclub NJ	26	7
Tafeltennis VJ	26	22
Tafeltennis NJ	25	23
Biljartclub VJ	51	22
Biljartclub NJ	32	22
Wandelclub	10	166
Sneukelwandeltocht	1	12

Uitstappen en bezoeken		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Pairi Daiza	1	46

3.1.4. Activiteiten van algemeen vormende aard

Totaal aantal vormgevende activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Georganiseerd	653
Ingeschreven	1106

De algemeen vormende activiteiten zijn verspreid over minstens 5 soorten

Soorten	Aantal	Deelnemers
☒ Creatief	68	86
☐ Culinaire		
☒ Cultureel en vormende bezoeken	11	201
☒ Multimedia	12	23
☒ Sport, beweging en wellness	496	489
☒ Talen	61	82
☒ Andere	5	225

Creatief		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Kalligrafie VJ	10	11
Kalligrafie NJ	7	13
Boekplooien	4	16
Koor VJ	25	23
Koor NJ	22	23

Cultureel en vormende bezoeken		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Bezoek aan Riddersstove	1	22
Wandeling met gids van poort tot poort	1	15
Meerdaagse culturele reis: Elzas en Voerzen	5	56
Achter de schermen van de stadschouwburg I	1	21
Achter de schermen van de stadschouwburg II	1	22
Tentoonstelling Da Vinci	1	17
Bedrijfsbezoek Heuveland	1	48

Multimedia		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Doe meer met foto's	10	14
Wandelingen uitstippelen met de smartphone	2	9

Sport, beweging en wellness

Cursussen	Aantal	Deelnemers
Linedance VJ	26	19
Linedance NJ	25	17
Linedance voor beginners NJ	25	9
Tai Chi beginners VJ	26	19
Tai Chi beginners NJ	15	23
Tai Chi gevorderd VJ	26	28
Tai Chi gevorderd NJ	15	24
Gymnastiek op maandag VJ	25	34
Gymnastiek op maandag NJ	25	24
Gymnastiek op woensdag voormiddag VJ	25	23
Gymnastiek op woensdag voormiddag NJ	17	17
Gymnastiek op woensdagavond VJ	25	23
Gymnastiek op woensdagavond NJ	17	18
Bewegen zonder te belasten VJ	25	29
Bewegen zonder te belasten NJ	7	10
Relaxatie VJ	25	13
Relaxatie NJ	17	11
Pilates VJ	25	15
Pilates NJ	15	16
Buikdansen VJ	25	11
Buikdansen NJ	15	10
Aerobic VJ	23	18
Aerobic NJ	21	19
Biljart voor beginners	5	7
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Sportdag	1	52

Talen		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Engelse conversatie gevorderd op donderdag VJ	10	11
Engelse conversatie gevorderd op donderdag NJ	10	13
Engelse conversatie gevorderd op vrijdag VJ	10	11
Engelse conversatie gevorderd op vrijdag NJ	10	17
Franse conversatie VJ	10	12
Franse conversatie NJ	10	15
Come Stai? Proeven van de Italiaanse taal	1	3

Andere		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Word Bruggegids in twee uur! I	1	114
Word Bruggegids in twee uur! II	1	51
Te voet van Lourdes naar Compostella	1	31
Voordracht innemend Italië	1	26
Zijn er nog seizoenen?	1	3

3.1.5. Hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven, inzonderheid hygiënische zorgen

Hygiënische zorg	2017	
	Aantal	Cliënt
Pedicure	704	160
Gelaatsverzorging	44	13
Manicure	34	9
Bad/douche	16	/
Wassen	438	/
Drogen	212	/
Strijkcentrale	6380 min.	24
Bloeddrukmeting	/	/

3.1.6. Aanbieden van een warme maaltijd

	2017	
	Aantal	Cliënt
Maaltijden in het centrum	4 112	86
Nieuwe klanten		39
Maaltijden aan huis: nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum		19
Vervoersdienst voor maaltijdgebruikers	3 klanten	825 ritten

3.1.7. Hulp bij boodschappen

Soorten	2017	
	Aantal	Cliënt
☒ Boodschappendienst dienstencentra	2013	114
☐ Hulp bij belastingen		
☒ Administratieve problemen	Perm. aanspreekpunt	
☒ Verkoop van postzegels	14	
☐ Verkoop van vuilniszakken		
☐ Verkoop van lijnkaarten		
☐ Andere		

3.1.8. Buurthulp

- | | |
|--|--|
| ☒ Samenwerking met wijkagent | ☒ Participeren aan buurtactiviteiten |
| ☒ Samenwerking met buurtverenigingen | ☒ Vergaderingen buurtwerking |
| ☐ Samenwerking straathoekmedewerker | ☒ Praatgroepen |
| ☐ Samenwerking met postbode | ☐ Verjaardagskaartjes SF-bewoners |
| ☒ Samenwerking met verenigingen | ☒ Hulp assistentie- en aanleunwoning |
| ☒ Samenwerking met thuiszorg | ☐ Sneeuwopruimacties |

3.1.9. Initiatieven die de mobiliteit van de lokale bewoners tot stand brengen of verhogen

Taxibonnen

	2017
Verkoop van taxibonnen	3980
Waarvan geleverd aan huis	2781 in 154 ritten
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	68

Minder Mobielen Centrale

	2017
Ritten	3817
Kilometers	88919
Leden	353
Chauffeurs	21
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	45

Regio: 8000, 8200, 8310, 8380

Optionele voorwaarden

3.1.10. Uitlenen van personenalarmsystemen en een personenalarmcentrale organiseren

- ☒ PAS toestellen
- ☐ Personenalarmcentrale
- ☒ Verminderde gebruikersbijdrage

	2017
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	/

4. Kenmerken van de werking

4.1. Het dienstencentrum beschrijft en verstrekt op een voor de gebruiker verstaanbare manier zijn aanbod en voert er een aangepaste communicatie over met de gebruikers, de potentiële gebruikers en verwijzers

4.2. Het dienstencentrum besteedt onder andere aandacht aan de fysieke, culturele, financiële, psychologische en sociale aspecten van bereikbaarheid en toegankelijkheid van zijn gebruikers

☒ Huishoudelijk reglement	☒ Geen religieuze symbolen hangen uit
☒ Rolstoeltoegankelijk	☒ Vervoersdiensten
☒ Toilet voor mindervaliden	☒ Gevarieerde activiteiten en diensten
☒ Parking voor mindervaliden	☒ Verminderde bijdrage
☒ Multiculturele activiteiten	☒ Brugs Netwerk Vrijtijdsparticipatie
☐ Intergenerationele activiteiten	☐ Andere

- 4.3. Het dienstencentrum zorgt, door een geïntegreerd aanbod van zowel dienstverlening als activiteiten, dat de gebruiker er terecht kan met al zijn vragen, zorgen, talenten, interesses, behoeften en inzet**

Registratie van dienstverlening en activiteiten
Vrijwilligerswerking
Brochures en affiches over aanbod diensten en activiteiten
Permanent aanspreekpunt
Openbaar toilet
Openbare computerruimte
Draadloos netwerk
Andere

- 4.4. Het centrum garandeert binnen de beschikbare middelen continuïteit van het aanbod, al dan niet in samenwerking met derden**

Samenwerking met WOK
Samenwerking met Oranje
Samenwerking met De Nieuwe Notelaar (NAH)
Samenwerking met diversiteitsorganisatie agentschap integratie en inburgering
Samenwerking scholen voor volwassenenonderwijs
Samenwerking met Centrale Keuken Riddersstove
Samenwerking met medewerkers hygiënische zorgen
Samenwerking met freelance lesgevers
Samenwerking met Stad Brugge praattafels Nederlands voor anderstaligen
Samenwerking met Bewonerscomité Annabil
Samenwerking met de Handelsgebuurtekring Langestraat-Hoogstraat

- 4.5. Het dienstencentrum streeft naar een eigentijds, op maatschappelijke behoeften gebaseerd aanbod vanuit een niet discriminerende houding**

Huishoudelijk reglement
Missie en visie
Vormingsaanbod voor personeel
Gevarieerd diensten- en activiteiten aanbod
Samenwerking met verschillende actoren in de wijk

5. Voorwaarden voor de omkadering

- 5.1. Het dienstencentrum beschikt over minsten één ½-tijds equivalent centrumleider, die beschikt over een bachelor- of masterdiploma**

Naam + voornaam	Arbeidsregime	Diploma	Statuut
Meuleman Karel	Voltijds	Maatschappelijk werk	Contractueel

5.2. De centrumleider volgt minstens 20 uren bijscholing, gespreid over twee jaar, over voor het centrum relevante onderwerpen

	Onderwerp	Datum	Uren
1	Vorming registratieprogramma Recreatex I	03/05/2016	3
2	Vorming registratieprogramma Recreatex II	10/05/2016	3
3	Introductie werken als centrumverantwoordelijke	10/05/2016	3
4	Workshop: Buurtgerichte zorg	07/12/2016	3
5	Affiches maken in de huisstijl	10/01/2017	1
6	Denkdag LDC 2017	01/02/2017	7
7	Communicatietraining: Facebook en fotografie	29/03/2017	3,5
8	Coachend leidinggeven I	14/03/2017	6,5
9	Coachend leidinggeven II	09/05/2017	6,5
10	Coachend leidinggeven III	13/06/2017	6,5
11	Straatambassadeurs Oostkamp	27/09/2017	1
12	Outreaching werken	12/10/2017	3,5
13	Buurtwerk 3.0	31/10/2017	3,5
Totaal aantal uren			51

5.3. Het dienstencentrum zet, binnen de beschikbare middelen, voldoende en deskundig personeel en medewerkers in om zijn vooropgestelde doelstellingen te realiseren

Naam + voornaam	Functie	Arbeidsregime	Statuut
Bregje Geerolf	Administratie	Voltijds	Contractueel
Kim Vanhooren	Gastvrouw/heer	Voltijds	Contractueel
Sandra De Groote	Team onderhoud	Voltijds	Contractueel
Johan Moeyaert	Team onderhoud	Voltijds	Contractueel

5.4. Het dienstencentrum bewaakt op een systematische manier de deskundigheid en het functioneren van het personeel en de medewerkers

Wekelijks teamoverleg
Tweewekelijkse vergadering centrumverantwoordelijken
Evaluatie- en functioneringsgespreken personeel
Vormingsaanbod voor personeel
Overlegvergadering met medewerkers hygiënische zorgen

5.5. Het dienstencentrum stimuleert en ondersteunt de inschakeling van vrijwilligers in zijn werking

Overzicht van het aantal vrijwilligers actief in het dienstencentrum

	2017
Totaal aantal vrijwilligers	35
Nieuwe vrijwilligers	3
Gestopt in 2017	3

Vergadering met vrijwilligers	Ja	2 tot 4 x per jaar
-------------------------------	----	--------------------

Waardering van vrijwilligers	
Verzekering	
Vormingsmoment	Dinsdag 7 november 2017
Vrijwilligersfeest	Dinsdag 31 januari 2017
Inspiraakkansen	Vergadering denktank en centrumraad
Verantwoordelijkheid	
Gratis consumpties	Per dagdeel en na activiteit
Cadeau	Nieuwjaarsgeschenk
Kerstkaartje	
Andere	Doe goed Pas Stad Brugge

6. Voorwaarden voor de werking

6.1. Het centrum richt een centrumraad op

	Datum	Deelnemers	Min. 9 leden	5 gebruikers	Afv. SAR
1	02/03	13	ja	ja	ja
2	15/06	13	ja	ja	ja
3	07/09	13	ja	ja	ja
4	16/11	11	ja	ja	verontsch.

De verslagen van de centrumraad liggen ter beschikking in het dienstencentrum.

6.2. Het centrum garandeert inspraak van zijn gebruikers in zijn algemene werking

Kanaal	Duiding
☒ Centrumraad	
☒ Programmacommissie	Verslagen bij het diensthoofd beschikbaar
☒ Tevredenheidsmeting	
☒ Bestuursvergadering met clubs	In het centrum beschikbaar
☒ Evaluatieformulieren activiteiten	In het centrum beschikbaar
☒ Mondelinge voorstellen	
☒ Suggesties	Via brochure, Balsemboomblad en website
☒ Denktank vrijwilligers	Verslagen in het centrum beschikbaar

6.3. Het centrum garandeert tijdens de openingsuren een permanent aanspreekpunt

6.4. Het centrum kan de noden en behoeften van zijn gebruikers signaleren en formuleert zo nodig suggesties voor de afstemming en bijsturing van het woonzorgbeleid

- | | |
|---|--|
| ☒ Vergadering centrumverantw. | ☒ Resultaten tevredenheidsmeting(en) |
| ☒ Overleg diensthoofd en adviseur | ☒ Evaluatieformulieren activiteiten |
| ☒ Centrumraden | ☒ Denktank vrijwilligers |

6.5. Het centrum evalueert op regelmatige tijdstippen de missie en visie. Het evalueert geregeld of de (jaar)doelstellingen bereikt zijn en stuurt afhankelijk daarvan bij

De opgemaakte missie- en visieteksten in het kwaliteitshandboek worden zo nodig bijgestuurd en geactualiseerd aan de hand van de kwaliteitsplanning.

6.6. Het centrum gaat de tevredenheid van zijn gebruikers na en stuurt afhankelijk daarvan bij. Minstens tweejaarlijks wordt een verantwoorde gebruikerstevredenheidsmeting uitgevoerd

Periode	Onderwerp	Aantal
2012	Personeel, ontmoetingsfunctie en cafetaria	550
2014	Boodschappendienst, gelaatsverzorging, pedicure, strijkcentrale en maaltijden in het centrum	739
2016	Vrijwilligerswerking	154

6.7. Het centrum beschikt over een duidelijke organisatiestructuur

Zie kwaliteitshandboek: organogram OCMW, algemeen organogram lokale dienstencentra en organogram per dienstencentrum.

6.8. Het centrum organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg met medewerkers en gebruikers

- | | |
|--|---|
| ☒ Overleg centrumleiders | ☒ Teamvergaderingen |
| ☒ Diensthoofd en adviseur seniorenzorg | ☒ Overkoepelend overleg administratie |
| ☒ Overleg met gastvrouwen | ☒ Centrumraden |
| ☒ Diensthoofd en beleidsondersteuning | ☒ Andere |

6.9. Het centrum werkt, als dat nodig is, samen en maakt afspraken met externe relevante actoren voor de realisatie van zijn doelstellingen en opdrachten (zie punt 6.4)

6.10. Het centrum beheert zijn beschikbare middelen optimaal met het oog op de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen

Er wordt jaarlijks een begroting voor de verschillende dienstencentra opgemaakt. Hierbij wordt gestreefd naar een evenwicht tussen inkomsten en uitgaven.

6.11. Het centrum realiseert zijn doelstellingen volgens de meest geschikte methodieken, rekening houdend met de hedendaagse ontwikkelingen

- ☒ Website
- ☒ Digitale nieuwsbrief
- ☒ Facebook

6.12. Het centrum garandeert aan de gebruikers een klachtrecht

Bekendmaking van de opmerkingen- en suggestieprocedure:

- | | |
|---|---|
| ☒ Affiche | ☒ Opmerking- en suggestiebrochure |
| ☒ Website | ☒ Invulstrookje Balsemboomblad |

7. Algemene werkingsprincipes

7.1. Het centrum heeft oog voor de hele zorgsituatie, inclusief palliatie

- | | |
|---|--|
| ☒ Informatieve voordrachten | ☐ Woonzorgnetwerk |
| ☒ Palliatie | ☒ Specifieke doelgroepen |
| ☐ Mantelzorg | ☐ Andere |

7.2. Het centrum heeft bijzondere aandacht voor diversiteit

- | | |
|---|---|
| ☐ Allochtonen | ☒ Opmerking- en suggestiebrochure |
| ☒ Website | ☒ Invulstrookje Balsemboomblad |

7.3. Het centrum besteedt bijzondere aandacht aan specifieke doelgroepen

- | | |
|--|---|
| ☒ Psychiatrische patiënten | ☒ Personen met een handicap |
| ☒ Kansarmen | ☐ Mantelzorgers |
| ☒ 80-plussers | ☒ Andere |

80-pluswerking	Aantal	Deelnemers
80-plus: Bingo met taart	1	19
80-plus: Soep de luxe	1	12
80-plus: Tralalie	1	22
80-plus: Zitdansen	1	7
80-plus: De Meifoor	1	3
80-plus: Zomerbarbecue Hawaii	1	12
80-plus: Jubilee in 't Colisée	1	8
80-plus: Met de Lamme Goedzak naar Damme	1	2
80-plus: Taart en gezelschapsspellen	1	12
80-plus: Moeten we nog een testament maken?	1	3
80-plus: Kerstrondrit	1	9
80-plus: Magisch kerstfeest	1	6
Totaal	12	115

7.4. Het centrum ontwikkelt een beleid rond ethisch verantwoorde zorg

Hiervoor verwijzen we naar de deontologische code voor het OCMW-personeel, goedgekeurd in de OCMW-raad van 31.01.2014 en die ter inzage staat op het Intranet.

7.5. Het centrum waarborgt een maximale laagdrempeligheid

De laagdrempeligheid binnen het dienstencentrum vertaald zich niet enkel naar de fysieke kenmerken hiervan. De laagdrempeligheid wordt doorgetrokken in alle facetten van de werking: fysiek, cultureel, financieel, psychologisch en sociaal.

7.6. Het centrum besteedt bijzonder aandacht aan het voorkomen van vereenzaming door te werken aan het behoud en herstel van het sociale netwerk

7.7. Het centrum besteedt bijzondere aandacht aan de toegankelijkheid van het zorgaanbod voor nieuwkomers en etnisch culturele minderheden

- | | |
|--|--|
| ☒ Verspreiden Tijdschrift Sociaal Huis | ☒ Jaarlijkse mailing 80-plus |
| ☒ Verspreiden tijdschrift partners | ☒ Bezoeken van externe groepen |
| ☒ Mailing brochure 65-plussers | ☒ Samenwerking buurtwerking |

8. Het woonzorgdecreet vraagt tevens

8.1. Voorwaarden voor de infrastructuur

Een centrum beschikt over duidelijk herkenbare en aaneensluitende lokalen	☒
---	-------------------------------------

Voor de organisatie van de activiteiten, vermeld in A, 3°, beschikt het centrum over een aangepaste en voldoende grote ontmoetingsruimte met minimaal 50 zitplaatsen.	☒
Het centrum beschikt over een aparte gespreksruimte voor de centrumleider, waar de privacy van de gebruiker gegarandeerd is.	☒
Naast de ontmoetingsruimte, vermeld in punt 2°, beschikt het centrum over minstens één aparte ruimte voor de organisatie van activiteiten als vermeld in A, 3° en 4°. Die ruimte kan comfortabel gebruikt worden door groepen van minstens 20 personen.	☒
Het centrum is volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Rolstoelgebruikers moeten zelfstandig het gebouw, de lokalen, vermeld in 2° tot en met 4°, en de sanitaire ruimten kunnen betreden.	☒
Het centrum voorziet in de nodige accommodatie en hulpmiddelen, en zorgt voor een passend onderhoud ervan. De accommodatie en de hulpmiddelen zijn aangepast aan zijn gebruikers, opdrachten en medewerkers.	☒



JAARVERSLAG 2017

Van Volden

**Joris Dumeryplein 1
8000 Brugge**

1. Voorstelling van het dienstencentrum

1.1. Algemeen

Naam dienstencentrum	Van Volden
Adres	Joris Dumeryplein 1 – 8000 Brugge
Erkenningsnummer	CE 1454
Naam centrumverantwoordelijke	Ann Dendooven
Website	www.dienstencentra-brugge.be

1.2. Het dienstencentrum in cijfers

Activiteiten	2017
Totaal aantal inschrijvingen	3773
80-plus inschrijvingen	188
Totaal aantal unieke inschrijvingen	1230

Dienstverlening (maaltijden, pedicure, manicure en gelaatsverzorging)	2017
Totaal aantal inschrijvingen	4438
Totaal aantal deelnemers	372

Gemiddelde leeftijden	2017	
	Man	Vrouw
Activiteitenwerking	72	70
Dienstverlening	73	72

Nieuwe klanten bereikt												2017
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal
68	29	13	13	6	10	40	5	31	24	28	19	286

1.3. Openingsuren dienstencentrum

Het lokaal dienstencentrum is minstens 32 uur per week open als opvang- en ontmoetingscentrum voor de gebruikers, met een passende spreiding over alle werkdagen.

Maandag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Dinsdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Woensdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Donderdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Vrijdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Zaterdag	Gesloten	/
Zondag	Gesloten	/
Totaal aantal openingsuren		47,5 uur

Verder hebben we ook een avond- en weekendprogrammatie.

2. Missie en visie

Een lokaal dienstencentrum is een laagdrempelige ontmoetingsplaats voor iedereen uit de buurt. Door informatie, dienstverlening en een gevarieerd activiteitenaanbod streven we naar een zolang mogelijk zelfstandig wonen en kwaliteitsvol leven van de gebruiker.

De gebruiker wordt door de medewerkers van het lokaal dienstencentrum respectvol en waardig benaderd.

Het lokaal dienstencentrum streeft naar een eigentijds aanbod gebaseerd op maatschappelijke behoeften en vanuit een niet-discriminerende houding en realiseert zijn doelstellingen door te werken met hedendaagse methodieken en samen te werken met andere organisaties binnen de thuiszorg. We signaleren noden en behoeften van gebruikersgroep en geven suggesties aan het beheer. Het dienstencentrum stimuleert de inzet van vrijwilligers en ondersteunt hen binnen zijn werking.

3. Voorwaarden voor de hulp- en dienstverlening

3.1. Verplichte voorwaarden

3.1.1. Een preventieve functie voor personen met een beginnende zorgbehoevendheid

We verwijzen naar de missie en visie van de lokale dienstencentra van het OCMW Brugge.

Alle activiteiten, informatiemomenten, vormingen en diensten zijn er op gericht om mensen op een zo laagdrempelige mogelijk manier te benaderen en hen te stimuleren er aan deel te nemen of gebruik te maken .

Daarnaast heeft het dienstencentrum specifieke aandacht voor:

Fysieke zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐
Psychische zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐
Sociale zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐

3.1.2. Activiteiten van algemeen-informatieve aard

Totaal aantal activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Aantal	11
Deelnemers	227

Informatieve activiteiten doorgegaan in 2017

Datum	Titel	Deelnemers
23/01	Autodelen	16
07/02	Co-Housing	22
07/03	Budget: Weerstaan verleiding reclame	33
20/03	De Elektrische Fiets	12

04/04	Huis van de Bruggeling	27
25/04	Budget: Boodschappen, witte producten of niet?	12
15/05	Borst- en baarmoederhalskanker	1
30/05	EHBO	20
06/11	e-Gezondheid, Medisch dossier online	32
29/11	Demo e-Gezondheid Medisch dossier online	19
04/12	Werking parkeermogelijkheden in Brugge	33

Door het laagdrempelige karakter van het dienstencentrum kunnen alle bezoekers er terecht met hun problemen en vragen. Wij bieden op een vertrouwelijke wijze gratis informatie en advies over alle vormen van dienstverlening, toelagen, tegemoetkomingen en alle andere voorzieningen binnen de thuiszorgsituatie.

Wij trachten hierbij iedereen te bereiken binnen de thuissituatie, met bijzondere aandacht voor doelgroepen zoals personen met een beperking, ouderen, mantelzorgers, ...

Deze info- en adviesfunctie worden concreet ingevuld door het diensthoofd dienstencentra, centrumleiders en maatschappelijk werkers.

Diensthooft dienstencentra
Centrumverantwoordelijke
Maatschappelijk werker

Na voorafgaande afspraak.
Dagelijks tussen 8.30 u. en 17 u.
Wekelijks op vrijdag van 9 u. tot 12 u.

Daarnaast biedt het dienstencentrum op verschillende andere wijzen informatie aan de bewoners van de lokale gemeenschap:

- | | |
|--|--|
| ☒ permanent aanspreekpunt | ☒ mailings naar en in de wijk |
| ☒ flyers en activiteitenfolders | ☒ persvoorstelling(en) |
| ☒ huistijdschrift 'Balsemboomblad' | ☒ promostand tijdens externe events |
| ☒ infostand inkom | ☒ opendeurdag(en) |
| ☒ affiches | ☒ website |
| ☒ centrumraad | ☒ uit-databank |
| ☒ persoonlijke mailing | ☒ advertentie(s) in krant |
| ☒ folders dienstverlening | ☒ algemene infobrochure |
| ☐ flyers en affiches in de wijk | ☒ rondleiding en informatie voor groepen |

3.1.3. Activiteiten van recreatieve aard

In de ontmoetingsruimte wordt er op elk ogenblik een vrijblijvend aanbod van recreatieve activiteiten ter beschikking gesteld.

- | | |
|--|--|
| ☒ biljart | ☒ gezelschapsspellen |
| ☒ televisie | ☒ krant(en) en tijdschriften |
| ☒ huistijdschrift 'Balsemboomblad' | ☒ computerhoek |
| ☒ gratis draadloos internet | ☐ andere |

Totaal aantal recreatieve activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Georganiseerd	743
Ingeschreven	1895

De recreatieve activiteiten zijn verspreid over minstens 5 soorten

Soorten	Aantal	Deelnemers
☒ Creatief	282	238
☒ Culinaire	3	62
☒ Multimedia en financieel	93	89
☒ Spel, ontspanning en themafeesten	263	1286
☒ Sport en beweging	99	160
☒ Uitstap en bezoeken	3	60

Creatief		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Hobbyclub VJ	26	24
Hobbyclub NJ	26	16
Boetseren VJ	52	40
Boetseren NJ	51	37
Patchwork & Quilten VJ	12	20
Patchwork & Quilten NJ	13	20
Tekenclub VJ	26	17
Tekenclub NJ	26	17
Handgemaakte Beren VJ	12	12
Handgemaakte Beren NJ	13	11
Handgemaakte Juwelen VJ	12	13
Handgemaakte Juwelen NJ	13	11

Culinaire		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Valentijnsontbijt	1	32
Tearoom: appelbeignets	1	19
Tearoom: ijs met vers fruit	1	11

Multimedia en financieel		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Spaarkas VJ	51	40
Spaarkas NJ	27	41
Digitaal vragenuurtje VJ	6	4
Digitaal vragenuurtje NJ	6	2
Fotobewerkingsclub	3	2

Spel, ontspanning en themafeesten		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Biljart VJ	52	30
Biljart NJ	52	30
Schaken VJ	26	28
Schaken NJ	26	35
Matcurling VJ	13	8
Matcurling NJ	8	8
Gaaibollen VJ	6	52
Gaaibollen NJ	6	34
Kingen VJ	6	37
Kingen NJ	6	33
Manillen VJ	6	41
Manillen NJ	7	39
Petanque	31	14
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Tearoom: Driekoningen	1	19
Koffietafel fietsclub	1	37
Feestmaaltijd Biljart	1	34
Nieuwjaarsreceptie: vrijwilligers en lesgevers	1	47
Feestmaaltijd Manillen - Spaarkas	1	47
Feestmaaltijd Kingen – Schaken	1	14
Van Volden Ten Toon	1	8
Zomerse barbecue	1	65
Feestmaaltijd Gaaibollen/Petanque	1	47
Feestmaaltijd Sportieven	1	44
Spelnamiddag	1	5
Kerst-eindejaarsfeest: met Nico	1	87
Trefdag	1	53
Ciné Lumière	5	390

Sport en beweging		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Stap-Je-Fit VJ	26	15
Stap-Je-Fit NJ	27	13
Winterfietsen VJ	8	39
Winterfietsen NJ	8	43
Zomerfietsen	30	50

Uitstappen en bezoeken		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Blauwe Kruis Dieren Opvang	1	6
Bio Boerderij Augustijnenhof	1	18
Sneukel- FIETS -tocht	1	36

3.1.4. Activiteiten van algemeen vormende aard

Totaal aantal vormgevende activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Georganiseerd	703
Ingeschreven	1651

De algemeen vormende activiteiten zijn verspreid over minstens 5 soorten

Soorten	Aantal	Deelnemers
☒ Creatief	93	116
☐ Culinaire		
☒ Cultureel en vormende bezoeken	14	863
☒ Multimedia	42	68
☒ Sport, beweging en wellness	350	448
☒ Talen	196	105
☒ Andere	8	51

Creatief		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Teken- en schildertechnieken maandag VJ	25	14
Teken- en schildertechnieken maandag NJ	15	16
Teken- en schildertechnieken dinsdag VJ	22	22
Teken- en schildertechnieken dinsdag NJ	16	18
Crea dozen maken	2	11
Bloemschikken lente	1	2
Bloemschikken zomer	1	5
Miniatuur Schilderen	4	4
Crea Dozen bekleden	2	6
Bloemschikken herfst	1	3
Kerstdecoratie maken	2	6
Bloemschikken kerst VM	1	6
Bloemschikken kerst NM	1	3

Cultureel en vormende bezoeken		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
HE: Geschiedenis van het Heilig Bloed	1	62
HE: Menselijk Brugge, Rituelen en Bijgeloof	1	100
HE: De Ijslandvaarders, Visserij vroeger en nu	1	67
HE: Israël	1	39
HE: Bezoek Groot Seminarie	1	34
HE: De Bende van Baekelandt	1	75
HE: Leopold 2, Monster of Genie	1	63
HE: Badhuizen in Brugge	1	48
HE: Spoken, Heksen en Bijgeloof	1	56
HE: Verenigde Naties en Veiligheid	1	35
HE: Japan	1	67
Bezoek Tentoonstelling Pieter-Paul Rubens	1	12

HE: Lief en Leed-Prostitutie in WO I	1	68
HE: Verborgen en Verdwenen Straatjes	1	137

Multimedia		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
iPad2	11	4
Werken in de Cloud	9	5
iPad beginners	10	14
Veilig Online en Sociale Media	11	10
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Digitale Week: Medisch Dossier Online	1	35

Sport, beweging en wellness		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Relaxatie VJ	25	19
Relaxatie NJ	26	17
Country Line Dance VJ	6	47
Country Line Dance NJ	4	50
Turnen VJ	25	26
Turnen NJ	26	19
Gymnastiek VJ	25	22
Gymnastiek NJ	26	31
Yoga 1 VJ	25	15
Yoga 1 NJ	15	16
Yoga 2 VJ	25	16
Yoga 2 NJ	15	16
Yoga 3 VJ	25	17
Yoga 3 NJ	15	16
Step-Aerobic VJ	24	10
Zomer Yoga groep 1	9	13
Zomer Yoga groep 2	9	13
Bokwa NJ	12	11
Aerobic NJ	11	6
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Bokwa initiatie 2017	1	16
Sportdag	1	52

Talen		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Spaans conversatie gevorderden - dinsdag VJ	25	11
Spaans conversatie gevorderden - dinsdag NJ	15	6
Spaans conversatie sterk gevorderden - woensdag VJ	25	5
Spaans conversatie sterk gevorderden - woensdag NJ	15	7
Spaans conversatie beginners - woensdag VJ	25	17
Spaans conversatie beginners - woensdag NJ	15	10
Spaans conversatie gevorderden - vrijdag VJ	13	7
Spaans conversatie gevorderden - vrijdag NJ	11	6
Spaans conversatie gevorderden - vrijdag NJ	15	7

Spaans conversatie medium - vrijdag VJ	11	9
Spaans conversatie medium - vrijdag VJ	11	9
Spaans conversatie medium - vrijdag NJ	15	11

Andere		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Hoe ondersteun ik mijn geheugen?	5	4
Buren bij Kunstenaars	2	17
Vorming Vrijwilligers	1	30

3.1.5. Hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven, inzonderheid hygiënische zorgen

Hygiënische zorg	2017	
	Aantal	Cliënt
Pedicure	889	223
Gelaatsverzorging	127	38
Manicure	93	25
Bad/douche	81	/
Wassen	253	/
Drogen	255	/
Strijkcentrale	2880 min.	13
Bloeddrukmeting	167	45

3.1.6. Aanbieden van een warme maaltijd

	2017	
	Aantal	Cliënt
Maaltijden in het centrum	3329	86
Nieuwe klanten		4
Maaltijden aan huis: nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum		15
Vervoersdienst voor maaltijdgebruikers	5 klanten	544 ritten

3.1.7. Hulp bij boodschappen

Soorten	2017	
	Aantal	Cliënt
☒ Boodschappendienst dienstencentra	2013	114
☐ Hulp bij belastingen		
☒ Administratieve problemen	Perm. aanspreekpunt	
☒ Verkoop van postzegels	6	
☐ Verkoop van vuilniszakken		
☒ Verkoop van lijnkaarten	23	
☐ Andere		

3.1.8. Buurthulp

- | | |
|--|--|
| ☒ Samenwerking met wijkagent | ☒ Participeren aan buurtactiviteiten |
| ☒ Samenwerking met buurtverenigingen | ☒ Vergaderingen buurtwerking |
| ☐ Samenwerking straathoekmedewerker | ☒ Praatgroepen |
| ☐ Samenwerking met postbode | ☐ Verjaardagskaartjes SF-bewoners |
| ☐ Samenwerking met verenigingen | ☒ Hulp assistentie- en aanleunwoning |
| ☒ Samenwerking met thuiszorg | ☒ Sneeuwopruimacties |
| ☒ Brug wonen | ☒ Mobiel behandelingsteam |

3.1.9. Initiatieven die de mobiliteit van de lokale bewoners tot stand brengen of verhogen

Taxibonnen

	2017
Verkoop van taxibonnen	2040
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	38

Minder Mobielen Centrale

	2017
Ritten	3817
Kilometers	88919
Leden	353
Chaufeurs	21
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	22

regio: 8000, 8200, 8310, 8380

Optionele voorwaarden

3.1.10. Uitleenen van personenalarmsystemen en een personenalarmcentrale organiseren

- ☒ PAS toestellen
- ☐ Personenalarmcentrale
- ☒ Verminderde gebruikersbijdrage

	2017
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	/

4. Kenmerken van de werking

- 4.1. Het dienstencentrum beschrijft en verstrekt op een voor de gebruiker verstaanbare manier zijn aanbod en voert er een aangepaste communicatie over met de gebruikers, de potentiële gebruikers en verwijzers

4.2. Het dienstencentrum besteedt onder andere aandacht aan de fysieke, culturele, financiële, psychologische en sociale aspecten van bereikbaarheid en toegankelijkheid van zijn gebruikers

☒ Huishoudelijk reglement	☒ Geen religieuze symbolen hangen uit
☒ Rolstoeltoegankelijk	☒ Vervoersdiensten
☒ Toilet voor mindervaliden	☒ Gevarieerde activiteiten en diensten
☒ Parking voor mindervaliden	☒ Verminderde bijdrage
☒ Multiculturele activiteiten	☒ Brugs Netwerk Vrijtijds participatie
☒ Intergenerationele activiteiten	☐ Andere

4.3. Het dienstencentrum zorgt, door een geïntegreerd aanbod van zowel dienstverlening als activiteiten, dat de gebruiker er terecht kan met al zijn vragen, zorgen, talenten, interesses, behoeften en inzet

Registratie van dienstverlening en activiteiten
Vrijwilligerswerking
Brochures en affiches over aanbod diensten en activiteiten
Permanent aanspreekpunt
Openbaar toilet
Openbare computerruimte
Draadloos netwerk
Andere

4.4. Het centrum garandeert binnen de beschikbare middelen continuïteit van het aanbod, al dan niet in samenwerking met derden

Samenwerking met WOK
Samenwerking met Oranje
Samenwerking met Vormingplus
Samenwerking met diversiteitsorganisatie agentschap integratie en inburgering
Samenwerking scholen voor volwassenonderwijs
Samenwerking met Centrale keuken Riddersstove
Samenwerking met medewerkers hygiënische zorgen
Samenwerking met freelance lesgevers
Samenwerking met VoKans en OCMW Brugge
Samenwerking met Buurtcomité Boeverie

4.5. Het dienstencentrum streeft naar een eigentijds, op maatschappelijke behoeften gebaseerd aanbod vanuit een niet discriminerende houding

Huishoudelijk reglement
Missie en visie
Vormingsaanbod voor personeel
Gevarieerd diensten- en activiteiten aanbod
Samenwerking met verschillende actoren in de wijk

5. Voorwaarden voor de omkadering

5.1. Het dienstencentrum beschikt over minsten één ½-tijds equivalent centrumleider, die beschikt over een bachelor- of masterdiploma

Naam + voornaam	Arbeidsregime	Diploma	Statuut
Ann Dendooven <i>vanaf 02/06/2017</i>	4/5	Ergotherapeut	Contractueel
Celien Hongenaert <i>tot 30/06/2017</i>	Voltijds	Maatschappelijk werk	Vervanging

5.2. De centrumleider volgt minstens 20 uren bijscholing, gespreid over twee jaar, over voor het centrum relevante onderwerpen

	Onderwerp	Datum	Uren
1	Denkdag LDC 2016	06/01/2016	7 u.
2	Denkdag LDC 2017	01/02/2017	7 u.
3	ROP Oostende	08/03/2017	7 u.
4	Vierkant tegen eenzaamheid	03/10/2017	4 u.
5	Outreaching werken	12/10/2017	4 u.
6	Buurtwerking 3.0	26/10/2017	4 u.
Totaal aantal uren			33 u.

5.3. Het dienstencentrum zet, binnen de beschikbare middelen, voldoende en deskundig personeel en medewerkers in om zijn vooropgestelde doelstellingen te realiseren

Naam + voornaam	Functie	Arbeidsregime	Statuut
Karoline Wouters	Administratie	Voltijds	Contractueel
Inge Devisch	Administratie	Halftijds	Contractueel
Annick Van Doesselaere	Gastvrouw	4/5	Contractueel
Jessica Roose	Onderhoud/Gastvrouw	Voltijds	Contractueel
Melissa Devriese	Onderhoud	4/5	Contractueel

5.4. Het dienstencentrum bewaakt op een systematische manier de deskundigheid en het functioneren van het personeel en de medewerkers

Wekelijks teamoverleg
Tweewekelijkse vergadering centrumverantwoordelijken
Evaluatie- en functioneringsgespreken personeel
Vormingsaanbod voor personeel
Overlegvergadering met medewerker hygiënische zorgen

5.5. Het dienstencentrum stimuleert en ondersteunt de inschakeling van vrijwilligers in zijn werking

Overzicht van het aantal vrijwilligers actief in het dienstencentrum

	2017	
Totaal aantal vrijwilligers	60	
Nieuwe vrijwilligers	2	
Gestopt in 2017	8	
Vergadering met vrijwilligers	Ja	2 tot 4 x per jaar

Waardering van vrijwilligers	
Verzekering	
Vormingsmoment	Dinsdag 7 november 2017
Vrijwilligersfeest	Dinsdag 31 januari 2017
Inspiraakansen	Vergadering denktank en centrumraad
Verantwoordelijkheid	
Gratis consumpties	Per dagdeel en na activiteit
Cadeau	Nieuwjaarsgeschenk
Kerstkaartje	
Andere	Doe goed Pas Stad Brugge

6. Voorwaarden voor de werking

6.1. Het centrum richt een centrumraad op

	Datum	Deelnemers	Min. 9 leden	5 gebruikers	Afv. SAR
1	06/02	20	ja	ja	ja
2	22/05	15	ja	ja	ja
3	11/09	24	ja	ja	ja
4	27/11	25	ja	ja	ja

De verslagen van de centrumraad liggen ter beschikking in het dienstencentrum.

6.2. Het centrum garandeert inspraak van zijn gebruikers in zijn algemene werking

Kanaal	Duiding
☒ Centrumraad	
☒ Programmacommissie	Verslagen bij het diensthoofd beschikbaar
☒ Tevredenheidsmeting	
☒ Bestuursvergadering met clubs	In het centrum beschikbaar
☒ Evaluatieformulieren activiteiten	In het centrum beschikbaar
☒ Mondelinge voorstellen	
☒ Suggesties	Via brochure, Balsemboomblad en website
☒ Denktank vrijwilligers	Verslagen in het centrum beschikbaar

6.3. Het centrum garandeert tijdens de openingsuren een permanent aanspreekpunt

6.4. Het centrum kan de noden en behoeften van zijn gebruikers signaleren en formuleert zo nodig suggesties voor de afstemming en bijsturing van het woonzorgbeleid

- | | |
|---|--|
| ☒ Vergadering centrumverantw. | ☒ Resultaten tevredenheidsmeting(en) |
| ☒ Overleg diensthoofd en adviseur | ☒ Evaluatieformulieren activiteiten |
| ☒ Centrumraden | ☒ Denktank vrijwilligers |

6.5. Het centrum evalueert op regelmatige tijdstippen de missie en visie. Het evalueert geregeld of de (jaar)doelstellingen bereikt zijn en stuurt afhankelijk daarvan bij

De opgemaakte missie- en visieteksten in het kwaliteitshandboek worden zo nodig bijgestuurd en geactualiseerd aan de hand van de kwaliteitsplanning.

6.6. Het centrum gaat de tevredenheid van zijn gebruikers na en stuurt afhankelijk daarvan bij. Minstens tweejaarlijks wordt een verantwoorde gebruikerstevredenheidsmeting uitgevoerd

Periode	Onderwerp	Aantal
2012	Personeel, ontmoetingsfunctie en cafetaria	550
2014	Boodschappendienst, gelaatsverzorging, pedicure, strijkcentrale en maaltijden in het centrum	739
2016	Vrijwilligerswerking	154

6.7. Het centrum beschikt over een duidelijke organisatiestructuur

Zie kwaliteitshandboek: organogram OCMW, algemeen organogram lokale dienstencentra en organogram per dienstencentrum.

6.8. Het centrum organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg met medewerkers en gebruikers

- | | |
|--|---|
| ☒ Overleg centrumleiders | ☒ Teamvergaderingen |
| ☒ Diensthoofd en adviseur seniorenzorg | ☒ Overkoepelend overleg administratie |
| ☒ Overleg met gastvrouwen | ☒ Centrumraden |
| ☒ Diensthoofd en beleidsondersteuning | ☒ Andere |

6.9. Het centrum werkt, als dat nodig is, samen en maakt afspraken met externe relevante actoren voor de realisatie van zijn doelstellingen en opdrachten (zie punt 6.4)

6.10. Het centrum beheert zijn beschikbare middelen optimaal met het oog op de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen

Er wordt jaarlijks een begroting voor de verschillende dienstencentra opgemaakt. Hierbij wordt gestreefd naar een evenwicht tussen inkomsten en uitgaven.

6.11. Het centrum realiseert zijn doelstellingen volgens de meest geschikte methodieken, rekening houdend met de hedendaagse ontwikkelingen

- ☒ Website
- ☒ Digitale nieuwsbrief
- ☒ Facebook

6.12. Het centrum garandeert aan de gebruikers een klachtrecht

Bekendmaking van de opmerkingen- en suggestieprocedure

- | | |
|---|---|
| ☒ Affiche | ☒ Opmerking- en suggestiebrochure |
| ☒ Website | ☒ Invulstrookje Balsemboomblad |

7. Algemene werkingsprincipes

7.1. Het centrum heeft oog voor de hele zorgsituatie, inclusief palliatie

- | | |
|---|--|
| ☒ Informatieve voordrachten | ☐ Woonzorgnetwerk |
| ☒ Palliatie | ☒ Specifieke doelgroepen |
| ☐ Mantelzorg | ☐ Andere |

7.2. Het centrum heeft bijzondere aandacht voor diversiteit

- | | |
|--|---|
| ☒ Alloctonen | ☒ Opmerking- en suggestiebrochure |
| ☒ Website | ☒ Invulstrookje Balsemboomblad |

7.3. Het centrum besteedt bijzondere aandacht aan specifieke doelgroepen

- | | |
|--|---|
| ☒ Psychiatrische patiënten | ☒ Personen met een handicap |
| ☒ Kansarmen | ☐ Mantelzorgers |
| ☒ 80-plussers | ☒ Andere |

80-pluswerking	Aantal	Deelnemers
80-plus: Spelletjesnamiddag	1	13
80-plus: Literair Café	1	25
80-plus: valpreventie Quiz	1	13
80-plus: Bezoek Sterrenwacht	1	17
80-plus: Zomerse Barbecue	1	19
80-plus: Sagen en Legendes	1	31
80-plus: Jubileum in de Colisée	1	3
80-plus: Verantwoord boodschappen doen	1	21
80-plus: Souvenirs en Herinneringen aan vroeger	1	14
80-plus: e-Gezondheid	1	22
80-plus: Kerstrondrit	1	10
Anderstaligen	Aantal	Deelnemers
Ta(a)lent VJ	62	12
Ta(a)lent NJ	45	12
Praatgroep Nederlands VJ	16	8
Praatgroep Nederlands NJ	15	10
Totaal	149	230

7.4. Het centrum ontwikkelt een beleid rond ethisch verantwoorde zorg

Hiervoor verwijzen we naar de deontologische code voor het OCMW-personeel, goedgekeurd in de OCMW-raad van 31.01.2014 en die ter inzage staat op het Intranet.

7.5. Het centrum waarborgt een maximale laagdrempeligheid

De laagdrempeligheid binnen het dienstencentrum vertaalt zich niet enkel naar de fysieke kenmerken hiervan. De laagdrempeligheid wordt doorgetrokken in alle facetten van de werking: fysiek, cultureel, financieel, psychologisch en sociaal.

7.6. Het centrum besteedt bijzonder aandacht aan het voorkomen van vereenzaming door te werken aan het behoud en herstel van het sociale netwerk

7.7. Het centrum besteedt bijzondere aandacht aan de toegankelijkheid van het zorgaanbod voor nieuwkomers en etnisch culturele minderheden

- | | |
|--|--|
| ☒ Verspreiden Tijdschrift Sociaal Huis | ☒ Jaarlijkse mailing 80-plus |
| ☒ Verspreiden tijdschrift partners | ☒ Bezoeken van externe groepen |
| ☒ Mailing brochure 65-plussers | ☒ Samenwerking buurtwerking |

8. Het woonzorgdecreet vraagt tevens

8.1.1. Voorwaarden voor de infrastructuur

Een centrum beschikt over duidelijk herkenbare en aaneensluitende lokalen	☒
Voor de organisatie van de activiteiten, vermeld in A, 3°, beschikt het centrum over een aangepaste en voldoende grote ontmoetingsruimte met minimaal 50 zitplaatsen.	☒
Het centrum beschikt over een aparte gespreksruimte voor de centrumleider, waar de privacy van de gebruiker gegarandeerd is.	☒
Naast de ontmoetingsruimte, vermeld in punt 2°, beschikt het centrum over minstens één aparte ruimte voor de organisatie van activiteiten als vermeld in A, 3° en 4°. Die ruimte kan comfortabel gebruikt worden door groepen van minstens 20 personen.	☒
Het centrum is volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Rolstoelgebruikers moeten zelfstandig het gebouw, de lokalen, vermeld in 2° tot en met 4°, en de sanitaire ruimten kunnen betreden.	☒
Het centrum voorziet in de nodige accommodatie en hulpmiddelen, en zorgt voor een passend onderhoud ervan. De accommodatie en de hulpmiddelen zijn aangepast aan zijn gebruikers, opdrachten en medewerkers.	☒



JAARVERSLAG 2017

't Reitje

**Annuntiatenstraat 34
8000 Brugge**

1. Voorstelling van het dienstencentrum

1.1. Algemeen

Naam dienstencentrum	't Reitje
Adres	Annuntiatenstraat 34 – 8000 Brugge
Erkenningsnummer	CE 1458
Naam centrumverantwoordelijke	Eveline Wulbrecht – Nancy David
Website	www.dienstencentra-brugge.be

1.2. Het dienstencentrum in cijfers

Activiteiten	2017
Totaal aantal inschrijvingen	2968
80-plus inschrijvingen	162
Totaal aantal unieke inschrijvingen	875

Dienstverlening (maaltijden, pedicure, manicure en gelaatsverzorging)	2017
Totaal aantal inschrijvingen	1949
Totaal aantal deelnemers	154

Gemiddelde leeftijden	2017	
	Man	Vrouw
Activiteitenwerking	70	66
Dienstverlening	73	71

Nieuwe klanten bereikt												2017
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal
56	28	19	26	23	53	8	20	40	61	19	28	381

1.3. Openingsuren dienstencentrum

Het lokaal dienstencentrum is minstens 32 uur per week open als opvang- en ontmoetingscentrum voor de gebruikers, met een passende spreiding over alle werkdagen.

Maandag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Dinsdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Woensdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Donderdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Vrijdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Zaterdag	Gesloten	/
Zondag	Gesloten	/
Totaal aantal openingsuren		47,5 uur

Verder hebben we ook een avond- en weekendprogrammatie.

2. Missie en visie

Een lokaal dienstencentrum is een laagdrempelige ontmoetingsplaats voor iedereen uit de buurt. Door informatie, dienstverlening en een gevarieerd activiteitenaanbod streven we naar een zolang mogelijk zelfstandig wonen en kwaliteitsvol leven van de gebruiker.

De gebruiker wordt door de medewerkers van het lokaal dienstencentrum respectvol en waardig benaderd.

Het lokaal dienstencentrum streeft naar een eigentijds aanbod gebaseerd op maatschappelijke behoeften en vanuit een niet-discriminerende houding en realiseert zijn doelstellingen door te werken met hedendaagse methodieken en samen te werken met andere organisaties binnen de thuiszorg. We signaleren noden en behoeften van gebruikersgroep en geven suggesties aan het beheer. Het dienstencentrum stimuleert de inzet van vrijwilligers en ondersteunt hen binnen zijn werking.

3. Voorwaarden voor de hulp- en dienstverlening

3.1. Verplichte voorwaarden

3.1.1. Een preventieve functie voor personen met een beginnende zorgbehoevendheid

We verwijzen naar de missie en visie van de lokale dienstencentra van het OCMW Brugge.

Alle activiteiten, informatiemomenten, vormingen en diensten zijn er op gericht om mensen op een zo laagdrempelige mogelijk manier te benaderen en hen te stimuleren er aan deel te nemen of gebruik te maken.

Daarnaast heeft het dienstencentrum specifieke aandacht voor:

Fysieke zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐
Psychische zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐
Sociale zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐

3.2. Activiteiten van algemeen-informatieve aard

Totaal aantal activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Aantal	11
Deelnemers	243

Informatieve activiteiten doorgegaan in 2017

Datum	Titel	Deelnemers
06/02	Wat is Facebook en hoe werkt het?	35
23/02	Wat is anesthesie?	45
30/03	Eerst water de rest komt later	5
30/05	Cel Vermiste Personen, i.s.m. Ter Leyen	44

01/06	Prikkelbare darm syndroom	20
08/06	Hou op met piekeren	24
20/07	Uitleg over dienstverleningen	18
02/11	e-Gezondheid infosessie	20
09/11	Van een dipje tot depressie	8
17/11	e-Gezondheid demosessie	15
07/12	Budgetcafé: Bankieren	9

Door het laagdrempelige karakter van het dienstencentrum kunnen alle bezoekers er terecht met hun problemen en vragen. Wij bieden op een vertrouwelijke wijze gratis informatie en advies over alle vormen van dienstverlening, toelagen, tegemoetkomingen en alle andere voorzieningen binnen de thuiszorgsituatie.

Wij trachten hierbij iedereen te bereiken binnen de thuissituatie, met bijzondere aandacht voor doelgroepen zoals personen met een beperking, ouderen, mantelzorgers, ...

Deze info- en adviesfunctie worden concreet ingevuld door het diensthoofd dienstencentra, centrumleiders en maatschappelijk werkers.

Diensthooft dienstencentra
Centrumverantwoordelijke
Maatschappelijk werker

Na voorafgaande afspraak.
Dagelijks tussen 8.30 u. en 17 u.
1ste woensdag van de maand van 11.30 u.
tot 13.30 u.

Daarnaast biedt het dienstencentrum op verschillende andere wijzen informatie aan de bewoners van de lokale gemeenschap:

- | | |
|--|--|
| ☒ permanent aanspreekpunt | ☒ mailings naar en in de wijk |
| ☒ flyers en activiteitenfolders | ☒ persvoorstelling(en) |
| ☒ huistijdschrift 'Balsemboomblad' | ☒ promostand tijdens externe events |
| ☒ infostand inkom | ☐ opendeurdag(en) |
| ☒ affiches | ☒ website |
| ☒ centrumraad | ☒ uit-databank |
| ☒ persoonlijke mailing | ☒ advertentie(s) in krant |
| ☒ folders dienstverlening | ☒ algemene infobrochure |
| ☒ flyers en affiches in de wijk | ☒ rondleiding en informatie voor groepen |

3.2.1. Activiteiten van recreatieve aard

In de ontmoetingsruimte wordt er op elk ogenblik een vrijblijvend aanbod van recreatieve activiteiten ter beschikking gesteld.

- | | |
|--|--|
| ☐ biljart | ☒ gezelschapsspellen |
| ☒ televisie | ☒ krant(en) en tijdschriften |
| ☒ huistijdschrift 'Balsemboomblad' | ☒ computerhoek |
| ☒ gratis draadloos internet | ☐ andere |

Totaal aantal recreatieve activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Georganiseerd	381
Ingeschreven	1777

De recreatieve activiteiten zijn verspreid over minstens 5 soorten

Soorten	Aantal	Deelnemers
☒ Creatief	184	92
☒ Culinaire	10	136
☒ Multimedia en financieel	33	162
☒ Spel, ontspanning en themafeesten	137	1344
☒ Sport en beweging	16	37
☒ Uitstap en bezoeken	1	6

Creatief		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Brei- en haakclub VJ	30	23
Brei- en haakclub NJ	22	21
Creatief Atelier VJ	30	8
Creatief Atelier VJ	29	9
Creatief Atelier NJ	22	9
Teken- en schilderclub VJ	29	13
Teken- en schilderclub NJ	22	9

Culinaire		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Voorjaarsaperitief	4	68
Zomeraperitief	1	12
Najaarsaperitief	2	29
Tearoom	3	27

Multimedia en financieel		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Computerklas	25	2
ReitjeBuurtComputerClub VJ	4	56
ReitjeBuurtComputerClub NJ	2	52
RCC: Mailen met hotmail of outlook	1	29
RCC: Hoe vermijd je spam?	1	23

Spel, ontspanning en themafeesten		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Praatgroep VJ	30	14
Praatgroep NJ	21	12
Manillen VJ	14	16
Manillen NJ	9	19

Manillen voor beginners	16	4
Praatgroep cohousing (I), (II) en (III)	3	105
Tearoom	19	265
Bingo ZOMER	4	55
Bingo NJ	4	69
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Nieuwjaarsreceptie	1	47
Nieuwjaarsreceptie vrijwilligers en lesgevers	1	27
Etentje breiclub	1	16
Feestmaaltijd Sint- Cecilia	1	12
Barbecue	1	63
Paëlla	1	55
Kaas- en wijnavond	1	27
Feestmaaltijd Manillers	1	16
Feestmaaltijd derde leeftijd	1	11
Kerst happening	1	22
Kerstontbijt	1	46
Trefdag	1	53
Ciné Lumière	5	390

Sport en beweging		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Voorjaarswandeling	1	12
Fietsen langs kronkelende wegen	1	17
Viking Kubb NJ	14	8

Uitstappen en bezoeken		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Uitstapje Lissewege	1	6

3.2.2. Activiteiten van algemeen vormende aard

Totaal aantal vormgevende activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Georganiseerd	538
Ingeschreven	948

De algemeen vormende activiteiten zijn verspreid over minstens 5 soorten

Soorten	Aantal	Deelnemers
☒ Creatief	56	136
☒ Culinaire	6	54
☒ Cultureel en vormende bezoeken	114	238
☒ Multimedia	91	219
☒ Sport, beweging en wellness	207	232
☒ Talen	63	56
☒ Andere	1	13

Creatief		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Zentangle en miniatuur schilderen VJ	28	15
Zentangle en miniatuur schilderen NJ	15	18
Creatief schrijven op gedichtendag	1	3
Paashaasjes maken	1	9
Paashaasjes maken deel II	1	8
Paaskaarsjes maken	1	9
Vier seizoenen bloemschikken: lente (VM)	1	9
Vier seizoenen bloemschikken: lente (NM)	1	11
Vier seizoenen bloemschikken: zomer (VM)	1	2
Vier seizoenen bloemschikken: zomer (NM)	1	4
Vier seizoenen bloemschikken: herfst (VM)	1	8
Vier seizoenen bloemschikken: herfst (NM)	1	8
Vier seizoenen bloemschikken: winter (VM)	1	7
Vier seizoenen bloemschikken: winter (NM)	1	16
Engeltje haken	1	9

Culinair		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Kookworkshop I	1	8
Maken van Likeur	1	10
Kookworkshop II	1	8
Kookworkshop IV	1	7
Kookworkshop V	1	9
Kookworkshop VI	1	12

Cultureel en vormende bezoeken		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Hommelspelen gevorderden VJ	26	8
Hommelspelen gevorderden NJ	15	8
Hommelspelen beginners VJ	25	3
Hommelspelen beginners NJ	16	4
Kabbala VJ	12	47
Legendenwandeling	15	14
Daguitstap Oostende	1	33
Bezoek aan Kortrijk i.s.m. De Garve	1	48
Op verkenning in Nepal	1	22
Reisreportage Santiago de Compostela	1	19
Betekenis van de Brugse straatnamen	1	32

Multimedia		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Een mailtje sturen... toch niet zo eenvoudig I	4	18
Een mailtje sturen... toch niet zo eenvoudig II	4	12
Digitale creativiteit VJ	22	4
Digitale creativiteit gevorderden NJ	14	2
Facebook I	3	16

Facebook II	3	14
Facebook voor SAR-leden	4	3
Facebook voor beginners	5	15
Computercursus voor beginners	6	14
iPad voor beginners	15	12
Tekst op je computer: Word	5	11
Werken met Telenetmail	2	13
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Teksten en tabellen maken voor beginners	1	19
Als beginner de cloud gebruiken I	1	40
Als beginner de cloud gebruiken II	1	18
Hoe gebruik ik een kaartlezer?	1	8

Talen		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Spaanse conversatie voor gevorderden VJ	16	12
Spaanse conversatie voor gevorderden NJ	14	12
Franse praatgroep VJ	18	20
Franse praatgroep NJ	15	12

Sport, beweging en wellness		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Tich Nhat Hanh meditatie VJ	12	26
Tich Nhat Hanh meditatie NJ	7	37
Chi Balance Yoga VJ	22	14
Chi Balance Yoga NJ	15	8
Stilte wandeling VJ	5	13
Fitness R1 Gr I	10	1
Fitness R1 Gr II	10	6
Fitness R1 Gr III	10	1
Fitness R2 Gr I	10	1
Fitness R2 Gr II	10	4
Fitness R2 Gr III	10	4
Fitness R3 Gr II	10	5
Fitness R3 Gr III	10	2
Fitness R4 Gr II	10	6
Fitness R4 Gr III	10	4
Fitness R4 Gr I	10	1
Fitness R5 Gr I	8	3
Fitness R5 Gr II	11	7
Fitness R5 Gr III	11	5
Mijmeren in de natuur	3	4
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Ontspannend ligconcert VJ	1	16
Ontspannend ligconcert NJ	1	12
Sportdag	1	52

Andere		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Vormingsdag vrijwilligers	1	13

3.2.3. Hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven, inzonderheid hygiënische zorgen

Hygiënische zorg	2017	
	Aantal	Cliënt
Pedicure	264	87
Gelaatsverzorging	/	/
Manicure	6	6
Bad/douche	/	/
Wassen	318	/
Drogen	316	/
Strijkcentrale	850 min.	7
Bloeddrukmeting	100	26

3.2.4. Aanbieden van een warme maaltijd

	2017	
	Aantal	Cliënt
Maaltijden in het centrum	1679	61
Nieuwe klanten		6
Maaltijden aan huis: nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum		4
Vervoersdienst voor maaltijdgebruikers	4 klanten	319 ritten

3.2.5. Hulp bij boodschappen

Soorten	2017	
	Aantal	Cliënt
☒ Boodschappendienst dienstencentra	2013	114
☐ Hulp bij belastingen		
☒ Administratieve problemen	Perm. aanspreekpunt	
☐ Verkoop van postzegels		
☐ Verkoop van vuilniszakken		
☐ Verkoop van lijnkaarten		
☐ Andere		

3.2.6. Buurthulp

- | | |
|--|--|
| ☒ Samenwerking met wijkagent | ☒ Participeren aan buurtactiviteiten |
| ☒ Samenwerking met buurtverenigingen | ☒ Vergaderingen buurtwerking |
| ☒ Samenwerking straathoekmedewerker | ☒ Praatgroepen |

- ☐ Samenwerking met postbode
☒ Samenwerking met verenigingen
☒ Samenwerking met thuiszorg

- ☐ Verjaardagskaartjes SF-bewoners
☒ Hulp assistentie- en aanleunwoning
☒ Digitale hulp aan huis

Digitale hulp (aan huis)	2017
Interventies in het centrum	5
Interventies aan huis	2
Klanten	7

3.2.7. Initiatieven die de mobiliteit van de lokale bewoners tot stand brengen of verhogen

Taxibonnen

	2017
Verkoop van taxibonnen	740
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	10

Minder Mobielen Centrale

	2017
Ritten	3817
Kilometers	88919
Leden	353
Chauffeurs	21
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	11

regio: 8000, 8200, 8310, 8380

Optionele voorwaarden

3.2.8. Uitleenen van personenalarmsystemen en een personenalarmcentrale organiseren

- ☒ PAS toestellen
☐ Personenalarmcentrale
☒ Verminderde gebruikersbijdrage

	2017
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	/

4. Kenmerken van de werking

- 4.1. Het dienstencentrum beschrijft en verstrekt op een voor de gebruiker verstaanbare manier zijn aanbod en voert er een aangepaste communicatie over met de gebruikers, de potentiële gebruikers en verwijzers

- 4.2. Het dienstencentrum besteedt onder andere aandacht aan de fysieke, culturele, financiële, psychologische en sociale aspecten van bereikbaarheid en toegankelijkheid van zijn gebruikers**

☒ Huishoudelijk reglement	☒ Geen religieuze symbolen hangen uit
☒ Rolstoeltoegankelijk	☒ Vervoersdiensten
☒ Toilet voor mindervaliden	☒ Gevarieerde activiteiten en diensten
☒ Parking voor mindervaliden	☒ Verminderde bijdrage
☒ Multiculturele activiteiten	☒ Brugs Netwerk Vrijetijdsparticipatie
☐ Intergenerationele activiteiten	☐ Andere

- 4.3. Het dienstencentrum zorgt, door een geïntegreerd aanbod van zowel dienstverlening als activiteiten, dat de gebruiker er terecht kan met al zijn vragen, zorgen, talenten, interesses, behoeften en inzet**

Registratie van dienstverlening en activiteiten
Vrijwilligerswerking
Brochures en affiches over aanbod diensten en activiteiten
Permanent aanspreekpunt
Openbaar toilet
Openbare computerruimte
Draadloos netwerk
Andere

- 4.4. Het centrum garandeert binnen de beschikbare middelen continuïteit van het aanbod, al dan niet in samenwerking met derden**

Samenwerking met WOK
Samenwerking met Centrale keuken Riddersstove
Samenwerking met medewerkers hygiënische zorgen
Samenwerking met freelance lesgevers
Samenwerking met Open School
Samenwerking met Ter Dreve
Samenwerking met cohousing Stoer Huus
Samenwerking met St. Gillibillies
Samenwerking met Femma

- 4.5. Het dienstencentrum streeft naar een eigentijds, op maatschappelijke behoeften gebaseerd aanbod vanuit een niet discriminerende houding**

Huishoudelijk reglement
Missie en visie

Vormingsaanbod voor personeel
Gevarieerd diensten- en activiteiten aanbod
Samenwerking met verschillende actoren in de wijk

5. Voorwaarden voor de omkadering

5.1. Het dienstencentrum beschikt over minsten één ½-tijds equivalent centrumleider, die beschikt over een bachelor- of masterdiploma

Naam + voornaam	Arbeidsregime	Diploma	Statuut
Nancy David	Deeltijds 1/2	Verpleegkunde	Statutair
Eveline Wulbrecht	Deeltijds 1/2	Ergotherapeut	Contractueel

5.2. De centrumleider volgt minstens 20 uren bijscholing, gespreid over twee jaar, over voor het centrum relevante onderwerpen

Nancy David

Onderwerp	Datum	Uren
Denkdag LDC 2016	06/01/2016	7 u.
Frailty: kwetsbaarheid bij ouderen (VUB)	27/09/2016	3 u.
Workshop: Buurtgerichte zorg	07/12/2016	3 u.
Affiches maken in de huisstijl	11/01/2017	1 u.
Denkdag LDC 2017	01/02/2017	7 u.
Communicatietraining: Facebook en fotografie	29/03/2017	3,5 u.
Uitleg: Straatambassadeurs Oostkamp	27/09/2017	1 u.
Outreaching werken	12/10/2017	3 u.
Buurtwerk 2.0	26/10/2017	3,5 u.
Zorgnetwerk	06/12/2017	1,5 u.
Totaal aantal uren		33,50

Eveline Wulbrecht

Onderwerp	Datum	Uren
Denkdag LDC 2016	06/01/2016	7 u.
Frailty: kwetsbaarheid bij ouderen (VUB)	27/09/2016	3 u.
ROP Poperinge	04/10/2016	5 u.
Workshop: Buurtgerichte zorg	07/12/2016	3 u.
Affiches maken in de huisstijl	11/01/2017	1 u.
Denkdag LDC 2017	01/02/2017	7 u.
Communicatietraining: Facebook en fotografie	29/03/2017	3,5 u.
Uitleg: straatambassadeurs Oostkamp	27/09/2017	1 u.
Outreaching werken	12/10/2017	3 u.
Buurtwerk 2.0	26/10/2017	3,5 u.
ROP Lichtervelde	12/12/2017	3 u.
Zorgnetwerk	06/12/2017	1,5 u.
Totaal aantal uren		41,50

- 5.3. Het dienstencentrum zet, binnen de beschikbare middelen, voldoende en deskundig personeel en medewerkers in om zijn vooropgestelde doelstellingen te realiseren

Naam + voornaam	Functie	Arbeidsregime	Statuut
Daphné Tempelaere	Gastvrouw	4/5	Contractueel

- 5.4. Het dienstencentrum bewaakt op een systematische manier de deskundigheid en het functioneren van het personeel en de medewerkers

Wekelijks teamoverleg
Tweewekelijkse vergadering centrumverantwoordelijken
Evaluatie- en functioneringsgespreken personeel
Vormingsaanbod voor personeel
Overlegvergadering met medewerkers hygiënische zorgen

- 5.5. Het dienstencentrum stimuleert en ondersteunt de inschakeling van vrijwilligers in zijn werking

Overzicht van het aantal vrijwilligers actief in het dienstencentrum

	2017
Totaal aantal vrijwilligers	37
Nieuwe vrijwilligers	11
Gestopt in 2017	1

Vergadering met vrijwilligers	ja	2 tot 4 x per jaar
-------------------------------	----	--------------------

Waardering van vrijwilligers	
Verzekering	
Vormingsmoment	Dinsdag 7 november 2017
Vrijwilligersfeest	Dinsdag 31 januari 2017
Inspraakkansen	Vergadering denktank en centrumraad
Verantwoordelijkheid	
Gratis consumpties	Per dagdeel en na activiteit
Cadeau	Nieuwjaarsgeschenk
Kerstkaartje	
Andere	Doe Goed Pas Stad Brugge

6. Voorwaarden voor de werking

6.1. Het centrum richt een centrumraad op

	Datum	Deelnemers	Min. 9 leden	5 gebruikers	Afv. SAR
1	22/02	16	ja	ja	ja
2	17/05	17	ja	ja	ja
3	04/10	15	ja	ja	ja
4	13/12	13	ja	ja	ja

De verslagen van de centrumraad liggen ter beschikking in het dienstencentrum.

6.2. Het centrum garandeert inspraak van zijn gebruikers in zijn algemene werking

Kanaal	Duiding
☒ Centrumraad	
☒ Programmacommissie	Verslagen bij het diensthoofd beschikbaar
☒ Tevredenheidsmeting	
☐ Bestuursvergadering met clubs	
☒ Evaluatieformulieren activiteiten	In het centrum beschikbaar
☒ Mondelinge voorstellen	
☒ Suggesties	Via brochure, Balsemboomblad en website
☒ Denktank vrijwilligers	Verslagen in het centrum beschikbaar

6.3. Het centrum garandeert tijdens de openingsuren een permanent aanspreekpunt

6.4. Het centrum kan de noden en behoeften van zijn gebruikers signaleren en formuleert zo nodig suggesties voor de afstemming en bijsturing van het woonzorgbeleid

- | | |
|---|--|
| ☒ Vergadering centrumverantw. | ☒ Resultaten tevredenheidsmeting(en) |
| ☒ Overleg diensthoofd en adviseur | ☒ Evaluatieformulieren activiteiten |
| ☒ Centrumraden | ☒ Denktank vrijwilligers |

6.5. Het centrum evalueert op regelmatige tijdstippen de missie en visie. Het evalueert geregeld of de (jaar)doelstellingen bereikt zijn en stuurt afhankelijk daarvan bij

De opgemaakte missie- en visieteksten in het kwaliteitshandboek worden zo nodig bijgestuurd en geactualiseerd aan de hand van de kwaliteitsplanning.

- 6.6. Het centrum gaat de tevredenheid van zijn gebruikers na en stuurt afhankelijk daarvan bij. Minstens tweejaarlijks wordt een verantwoorde gebruikerstevredenheidsmeting uitgevoerd**

Periode	Onderwerp	Aantal
2012	Personeel, ontmoetingsfunctie en cafetaria	550
2014	Boodschappendienst, gelaatsverzorging, pedicure, strijkcentrale en maaltijden in het centrum	739
2016	Vrijwilligerswerking	154

- 6.7. Het centrum beschikt over een duidelijke organisatiestructuur**

Zie kwaliteitshandboek: organogram OCMW, algemeen organogram lokale dienstencentra en organogram per dienstencentrum.

- 6.8. Het centrum organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg met medewerkers en gebruikers**

- | | |
|--|---|
| ☒ Overleg centrumleiders | ☒ Teamvergaderingen |
| ☒ Diensthoofd en adviseur seniorenzorg | ☒ Overkoepelend overleg administratie |
| ☒ Overleg met gastvrouwen | ☒ Centrumraden |
| ☒ Diensthoofd en beleidsondersteuning | ☒ Andere |

- 6.9. Het centrum werkt, als dat nodig is, samen en maakt afspraken met externe relevante actoren voor de realisatie van zijn doelstellingen en opdrachten (zie punt 6.4)**

- 6.10. Het centrum beheert zijn beschikbare middelen optimaal met het oog op de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen**

Er wordt jaarlijks een begroting voor de verschillende dienstencentra opgemaakt. Hierbij wordt gestreefd naar een evenwicht tussen inkomsten en uitgaven.

- 6.11. Het centrum realiseert zijn doelstellingen volgens de meest geschikte methodieken, rekening houdend met de hedendaagse ontwikkelingen**

- ☒ Website
- ☒ Digitale nieuwsbrief
- ☒ Facebook

- 6.12. Het centrum garandeert aan de gebruikers een klachtrecht**

Bekendmaking van de opmerkingen- en suggestieprocedure

- ☒ Affiche
- ☒ Website

- ☒ Opmerking- en suggestiebrochure
- ☒ Invulstrookje Balsemboomblad

7. Algemene werkingsprincipes

7.1. Het centrum heeft oog voor de hele zorgsituatie, inclusief palliatie

- ☒ Informatieve voordrachten
- ☒ Palliatie
- ☐ Mantelzorg
- ☐ Woonzorgnetwerk
- ☒ Specifieke doelgroepen
- ☐ Andere

7.2. Het centrum heeft bijzondere aandacht voor diversiteit

- ☒ Allochtonen
- ☒ Website
- ☒ Opmerking- en suggestiebrochure
- ☒ Invulstrookje Balsemboomblad

7.3. Het centrum besteedt bijzondere aandacht aan specifieke doelgroepen

- ☒ Psychiatrische patiënten
- ☒ Kansarmen
- ☒ 80-plussers
- ☒ Personen met een handicap
- ☐ Mantelzorgers
- ☒ Andere

80-pluswerking	Aantal	Deelnemers
80-plus: Film 't Zilletje	1	10
80-plus: Erfgoedkoffer	1	11
80-plus: Workshop energiefit	1	8
80-plus: Willy Lustenhouwer	1	31
80-plus: Uitstap Zevenkerken	1	15
80-plus: Optreden van de hommelgroep	1	13
80-plus: Feestmaaltijd	1	17
80-plus: Jubilé in 't Colisée	1	8
80-plus: Demosessie e-Gezondheid	1	8
80-plus: Budgetcafé	1	7
80-plus: Multiculturele vrouwen	1	15
80-plus: Kerstrondrit	1	10
80-plus: Kerstconcert	1	9
Totaal	13	162

7.4. Het centrum ontwikkelt een beleid rond ethisch verantwoorde zorg

Hiervoor verwijzen we naar de deontologische code voor het OCMW-personeel, goedgekeurd in de OCMW-raad van 31.01.2014 en die ter inzage staat op het Intranet.

7.5. Het centrum waarborgt een maximale laagdrempeligheid

De laagdrempeligheid binnen het dienstencentrum vertaalt zich niet enkel naar de fysieke kenmerken hiervan. De laagdrempeligheid wordt doorgetrokken in alle facetten van de

werking: fysiek, cultureel, financieel, psychologisch en sociaal.

7.6. Het centrum besteedt bijzonder aandacht aan het voorkomen van vereenzaming door te werken aan het behoud en herstel van het sociale netwerk

7.7. Het centrum besteedt bijzondere aandacht aan de toegankelijkheid van het zorgaanbod voor nieuwkomers en etnisch culturele minderheden

- | | |
|--|--|
| ☒ Verspreiden Tijdschrift Sociaal Huis | ☒ Jaarlijkse mailing 80-plus |
| ☒ Verspreiden tijdschrift partners | ☒ Bezoeken van externe groepen |
| ☒ Mailing brochure 65-plussers | ☒ Samenwerking buurtwerking |

8. Het woonzorgdecreet vraagt tevens

8.1. Voorwaarden voor de infrastructuur

Een centrum beschikt over duidelijk herkenbare en aaneensluitende lokalen	☒
Voor de organisatie van de activiteiten, vermeld in A, 3°, beschikt het centrum over een aangepaste en voldoende grote ontmoetingsruimte met minimaal 50 zitplaatsen.	☒
Het centrum beschikt over een aparte gespreksruimte voor de centrumleider, waar de privacy van de gebruiker gegarandeerd is.	☒
Naast de ontmoetingsruimte, vermeld in punt 2°, beschikt het centrum over minstens één aparte ruimte voor de organisatie van activiteiten als vermeld in A, 3° en 4°. Die ruimte kan comfortabel gebruikt worden door groepen van minstens 20 personen.	☒
Het centrum is volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Rolstoelgebruikers moeten zelfstandig het gebouw, de lokalen, vermeld in 2° tot en met 4°, en de sanitaire ruimten kunnen betreden.	☒
Het centrum voorziet in de nodige accommodatie en hulpmiddelen, en zorgt voor een passend onderhoud ervan. De accommodatie en de hulpmiddelen zijn aangepast aan zijn gebruikers, opdrachten en medewerkers.	☒



JAARVERSLAG 2017

't Werftje

**Werfstraat 88
8000 Brugge**

1. Voorstelling van het dienstencentrum

1.1. Algemeen

Naam dienstencentrum	LDC 't Werftje
Adres	Werfstraat 88, 8000 Brugge
Erkenningsnummer	CE 1966
Naam centrumverantwoordelijke	Vanhoorde Ashley
Website	www.dienstencentra-brugge.be

1.2. Het dienstencentrum in cijfers

Activiteiten	2017
Totaal aantal inschrijvingen	2194
80-plus inschrijvingen	213
Totaal aantal unieke inschrijvingen	827

Dienstverlening (maaltijden, pedicure, manicure en gelaatsverzorging)	2017
Totaal aantal inschrijvingen	5366
Totaal aantal deelnemers	241

Gemiddelde leeftijden	2017	
	Man	Vrouw
Activiteitenwerking	72	70
Dienstverlening	76	74

Nieuwe klanten bereikt												2017
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal
30	28	11	10	9	19	7	3	28	21	4	13	183

1.3. Openingsuren dienstencentrum

Het lokaal dienstencentrum is minstens 32 uur per week open als opvang- en ontmoetingscentrum voor de gebruikers, met een passende spreiding over alle werkdagen.

Maandag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Dinsdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Woensdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Donderdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Vrijdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Zaterdag	Gesloten	/
Zondag	Gesloten	/
Totaal aantal openingsuren		47,50 uur

Verder hebben we ook een avond- en weekendprogrammatie.

2. Missie en visie

Een lokaal dienstencentrum is een laagdrempelige ontmoetingsplaats voor iedereen uit de buurt. Door informatie, dienstverlening en een gevarieerd activiteitenaanbod streven we naar een zolang mogelijk zelfstandig wonen en kwaliteitsvol leven van de gebruiker.

De gebruiker wordt door de medewerkers van het lokaal dienstencentrum respectvol en waardig benaderd.

Het lokaal dienstencentrum streeft naar een eigentijds aanbod gebaseerd op maatschappelijke behoeften en vanuit een niet-discriminerende houding en realiseert zijn doelstellingen door te werken met hedendaagse methodieken en samen te werken met andere organisaties binnen de thuiszorg. We signaleren noden en behoeften van gebruikersgroep en geven suggesties aan het beheer. Het dienstencentrum stimuleert de inzet van vrijwilligers en ondersteunt hen binnen zijn werking.

3. Voorwaarden voor de hulp- en dienstverlening

3.1. Verplichte voorwaarden

3.1.1. Een preventieve functie voor personen met een beginnende zorgbehoevendheid

We verwijzen naar de missie en visie van de lokale dienstencentra van het OCMW Brugge.

Alle activiteiten, informatiemomenten, vormingen en diensten zijn er op gericht om mensen op een zo laagdrempelige mogelijk manier te benaderen en hen te stimuleren er aan deel te nemen of gebruik te maken.

Daarnaast heeft het dienstencentrum specifieke aandacht voor:

Fysieke zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐
Psychische zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐
Sociale zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐

3.1.2. Activiteiten van algemeen-informatieve aard

Totaal aantal activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Aantal	11
Deelnemers	120

Informatieve activiteiten doorgegaan in 2017

Datum	Titel	Deelnemers
24/01	Maaltijden en vervoersdiensten	4
07/02	Budgetcafé 2.0	9
21/03	Parkeren in Brugge	15
25/04	Dienst Vreemdelingenzaken	5

27/06	Veilig op sociale media	17
18/09	e-Gezondheid	19
26/09	Budgetpraatcafé: Telecommunicatie	13
30/10	Basis GSM- gebruik	11
13/11	Basis GSM- gebruik tweede sessie	8
05/12	De voedingsdriehoek op zijn kop	14
19/12	Buren helpen burens	5

Door het laagdrempelige karakter van het dienstencentrum kunnen alle bezoekers er terecht met hun problemen en vragen. Wij bieden op een vertrouwelijke wijze gratis informatie en advies over alle vormen van dienstverlening, toelagen, tegemoetkomingen en alle andere voorzieningen binnen de thuiszorgsituatie.

Wij trachten hierbij iedereen te bereiken binnen de thuissituatie, met bijzondere aandacht voor doelgroepen zoals personen met een beperking, ouderen, mantelzorgers, ...

Deze info- en adviesfunctie worden concreet ingevuld door het diensthoofd dienstencentra, centrumleiders en maatschappelijk werkers.

Diensthoofd dienstencentra
Centrumverantwoordelijke
Maatschappelijk werker

Na voorafgaande afspraak.
Dagelijks tussen 8.30 u. en 17 u.
1^{ste}, 3^{de} en 5^{de} woensdag van 14 u. tot 16.30 u.

Daarnaast biedt het dienstencentrum op verschillende andere wijzen informatie aan de bewoners van de lokale gemeenschap:

- | | |
|--|--|
| ☒ permanent aanspreekpunt | ☒ mailings naar en in de wijk |
| ☒ flyers en activiteitenfolders | ☒ persvoorstelling(en) |
| ☒ huistijdschrift 'Balsemboomblad' | ☒ promostand tijdens externe events |
| ☒ infostand inkom | ☒ opendeurdag(en) |
| ☒ affiches | ☒ website |
| ☒ centrumraad | ☒ uit-databank |
| ☒ persoonlijke mailing | ☒ advertentie(s) in krant |
| ☒ folders dienstverlening | ☒ algemene infobrochure |
| ☒ flyers en affiches in de wijk | ☒ rondleiding en informatie voor groepen |

3.1.3. Activiteiten van recreatieve aard

In de ontmoetingsruimte wordt er op elk ogenblik een vrijblijvend aanbod van recreatieve activiteiten ter beschikking gesteld.

- | | |
|--|--|
| ☒ biljart | ☒ gezelschapsspellen |
| ☒ televisie | ☒ krant(en) en tijdschriften |
| ☒ huistijdschrift 'Balsemboomblad' | ☒ computerhoek |
| ☒ gratis draadloos internet | ☐ andere |

Totaal aantal recreatieve activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum.

	2017
Georganiseerd	734
Ingeschreven	1635

De recreatieve activiteiten zijn verspreid over minstens 5 soorten

Soorten	Aantal	Deelnemers
☒ Creatief	50	25
☒ Culinaire	12	184
☐ Multimedia en financieel		
☒ Spel, ontspanning en themafeesten	308	1026
☒ Sport en beweging	360	277
☒ Uitstap en bezoeken	4	123

Creatief		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Creatief Atelier VJ	25	13
Creatief Atelier NJ	25	12

Culinaire		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Tearoom	12	184

Spel, ontspanning en themafeesten		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Maandelijks kaarten EBES	8	17
Bridge VJ	25	22
Bridge NJ	25	21
Wekelijks kaarten VJ	47	19
Wekelijks kaarten NJ	50	16
Biljartclub VJ	49	19
Biljartclub NJ	49	17
Bridge en maandelijks VJ	6	8
Bridge en maandelijks NJ	6	9
Cijfers en letters VJ	13	19
Cijfers en letters NJ	9	19
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Nieuwjaarsreceptie	1	43
Nieuwjaarsreceptie vrijwilligers en lesgevers	1	13
Ciné Lumière	5	390
DMJGH: Spektakel Musical 14-18	1	38
DMJGH: Phantom of the Opera	1	17
DMJGH: Moulin Rouge	1	8
DMJGH: Mamma Mia	1	15
DMJGH: Chicago	1	22
Tearoom: Pannenkoeken Lichtmis	1	10

Koffietafel fietsclub	1	40
Quiz i.s.m. Buurtwerk Stubbekwartier	1	33
Krolfkampioenschap	1	4
Opendeur Buurtontbijt	1	61
Etentje vrijwilligers	1	19
Jumbo mosselen à volonté	1	42
Klaaskoekenontbijt	1	32
Trefdag	1	53

Sport en beweging		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Badminton Dudzele VJ	25	17
Badminton Dudzele NJ	15	17
Badminton Tempelhof NJ	16	18
Zomerbadminton	6	24
Nordic Walking VJ	14	27
Nordic Walking NJ	13	20
Walking football VJ	21	9
Walking football NJ	16	7
Viking kubb	28	7
Krolf	190	6
Fietsclub	11	70
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Walking football: Oefenwedstrijd	1	5
Walking football: De slag om Brugge	1	7
Wandeling: Blankenberge	1	3
Wandeling: Dudzele	1	5
Fiets Smoefeltocht	1	35

Uitstappen en bezoeken		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
3 wijzen wandeling	1	14
3 wijzen wandeling bis	1	15
Kustschlagerfestival De Panne	1	24
Kerstuitstap: Köln	1	70

3.1.4. Activiteiten van algemeen vormende aard

Totaal aantal vormgevende activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Georganiseerd	491
Ingeschreven	439

De algemeen vormende activiteiten zijn verspreid over minstens 5 soorten

Soorten	Aantal	Deelnemers
☒ Creatief	73	66
☒ Culinaire	12	42
☒ Cultureel en vormende bezoeken	1	19
☒ Multimedia	51	12
☒ Sport, beweging en wellness	282	235
☒ Talen	65	44
☒ Andere	7	21

Creatief		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Tekenen en schilderen VJ	30	15
Tekenen en schilderen NJ	26	15
Kantklossen VJ	8	9
Kantklossen NJ	4	9
Hoe maken we een foto-mozaïek	1	5
Rubber juwelen maken 1	1	1
Rubber juwelen maken 2	1	2
Van knopen tot kerstbal en wenskaarten 1	1	4
Van knopen tot kerstbal en wenskaarten 2	1	6

culinaire		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Soepenclub VJ	6	14
Soepenclub NJ	4	12
Heerlijke hapjes	1	8
Feestelijke hapjes	1	8

Cultureel en vormende bezoeken		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Fietsbezoek Bizarium	1	19

Multimedia		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Digitale creativiteit beginners VJ	26	3
Digitale creativiteit beginners NJ	15	5
iPad "Da's straffe koffie"	10	4

Sport, beweging en wellness		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Aquagym VJ	26	58
Aquagym NJ	21	44
Figuurturnen VJ	26	8
Figuurturnen NJ	21	8

Yoga woensdag VJ	25	8
Yoga woensdag NJ	15	8
Yoga donderdag VJ	25	2
Yoga donderdag NJ	16	2
Fitbal VJ	25	9
Fitbal NJ	25	8
Step-aerobic VJ	16	4
Step-aerobic NJ	15	6
Voetreflexologie VJ	15	9
Voetreflexologie NJ	10	7
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Sportdag dienstencentra	1	54

Talen		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Engelse conversatie VJ	10	6
Engelse conversatie NJ	10	12
Italiaanse conversatie VJ	15	6
Italiaanse conversatie NJ	10	4
Franse conversatie VJ	10	7
Franse conversatie NJ	10	9

Andere		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Omgaan met rouw	6	8
Vormingsdag vrijwilligers	1	13

3.1.5. Hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven, inzonderheid hygiënische zorgen

Hygiënische zorg	2017	
	Aantal	Cliënt
Pedicure	550	132
Gelaatsverzorging	188	44
Manicure	25	9
Bad/douche	50	/
Wassen	564	/
Drogen	512	/
Strijkcentrale	1540 min.	10
Bloeddrukmeting	/	/

3.1.6. Aanbieden van een warme maaltijd

	2017	
	Aantal	Clïënt
Maaltijden in het centrum	4603	61
Nieuwe klanten		13
Maaltijden aan huis: nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum		27
Vervoersdienst voor maaltijdgebruikers	12	1 601

3.1.7. Hulp bij boodschappen

Soorten	2017	
	Aantal	Clïënt
☒ Boodschappendienst dienstencentra	2013	114
☐ Hulp bij belastingen		
☒ Administratieve problemen	Perm. aanspreekpunt	
☐ Verkoop van postzegels		
☐ Verkoop van vuilniszakken		
☐ Verkoop van lijnkaarten		
☐ Andere		

3.1.8. Buurthulp

- | | |
|--|--|
| ☒ Samenwerking met wijkagent | ☒ Participeren aan buurtactiviteiten |
| ☒ Samenwerking met buurtverenigingen | ☒ Vergaderingen buurtwerking |
| ☐ Samenwerking straathoekmedewerker | ☒ Praatgroepen (vzw De Vuurbloem) |
| ☐ Samenwerking met postbode | ☐ Verjaardagskaartjes SF-bewoners |
| ☐ Samenwerking met verenigingen | ☐ Hulp assistentie- en aanleunwoning |
| ☒ Samenwerking met thuiszorg | ☒ Sneeuwopruimacties |

3.1.9. Initiatieven die de mobiliteit van de lokale bewoners tot stand brengen of verhogen

Taxibonnen

	2017
Verkoop van taxibonnen	720
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	25

Minder Mobielen Centrale

	2017
Ritten	3817
Kilometers	88919
Leden	353
Chauffeurs	21
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	31

regio: 8000, 8200, 8310, 8380

Optionele voorwaarden

3.1.10. Uitleenen van personenalarmsystemen en een personenalarmcentrale organiseren

- ☒ PAS toestellen
- ☐ Personenalarmcentrale
- ☒ Verminderde gebruikersbijdrage

	2017
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	1

4. Kenmerken van de werking

- 4.1. Het dienstencentrum beschrijft en verstrekt op een voor de gebruiker verstaanbare manier zijn aanbod en voert er een aangepaste communicatie over met de gebruikers, de potentiële gebruikers en verwijzers
- 4.2. Het dienstencentrum besteedt onder andere aandacht aan de fysieke, culturele, financiële, psychologische en sociale aspecten van bereikbaarheid en toegankelijkheid van zijn gebruikers

☒ Huishoudelijk reglement	☒ Geen religieuze symbolen hangen uit
☒ Rolstoeltoegankelijk	☒ Vervoersdiensten
☒ Toilet voor mindervaliden	☒ Gevarieerde activiteiten en diensten
☒ Parking voor mindervaliden	☒ Verminderde bijdrage
☒ Multiculturele activiteiten	☒ Brugs Netwerk Vrijetijdsparticipatie
☐ Intergenerationele activiteiten	☐ Andere

- 4.3. Het dienstencentrum zorgt, door een geïntegreerd aanbod van zowel dienstverlening als activiteiten, dat de gebruiker er terecht kan met al zijn vragen, zorgen, talenten, interesses, behoeften en inzet

Registratie van dienstverlening en activiteiten
Vrijwilligerswerking
Brochures en affiches over aanbod diensten en activiteiten
Permanent aanspreekpunt
Openbaar toilet
Draadloos netwerk
Andere

4.4. Het centrum garandeert binnen de beschikbare middelen continuïteit van het aanbod, al dan niet in samenwerking met derden

Samenwerking met WOK
Samenwerking met diversiteitsorganisatie agentschap integratie en inburgering
Samenwerking met Centrale Keuken Ruddersstove
Samenwerking met medewerkers hygiënische zorgen
Samenwerking met freelance lesgevers
Samenwerking met vzw Vuurbloem
Samenwerking met buurtwerking Stubbekwartier
Samenwerking met Club Brugge Foundation

4.5. Het dienstencentrum streeft naar een eigentijds, op maatschappelijke behoeften gebaseerd aanbod vanuit een niet discriminerende houding

Huishoudelijk reglement
Missie en visie
Vormingsaanbod voor personeel
Gevarieerd diensten- en activiteitenaanbod
Samenwerking met verschillende actoren in de wijk

5. Voorwaarden voor de omkadering

5.1. Het dienstencentrum beschikt over minsten één ½-tijds equivalent centrumleider, die beschikt over een bachelor- of masterdiploma

Naam + voornaam	Arbeidsregime	Diploma	Statuut
Vanhoorde Ashley	Voltijds	Ergotherapeut	Contractueel

5.2. De centrumleider volgt minstens 20 uren bijscholing, gespreid over twee jaar, over voor het centrum relevante onderwerpen

	Onderwerp	Datum	Uren
1	Denkdag LDC 2016	06/01/2016	7 u.
2	Frailty: kwetsbaarheid bij ouderen (VUB)	26/09/2016	3 u.
3	Workshop: Buurtgerichte zorg	07/12/2016	4 u.
4	Affiches maken in de huisstijl	11/01/2017	1 u.
5	Denkdag LDC 2017	01/02/2017	7 u.
6	Communicatietraining: Facebook en fotografie	29/03/2017	3,5 u.
7	ROP Waregem	03/10/2017	7 u.
8	Outreaching werken	12/10/2017	3 u.
Totaal aantal uren			35,50

- 5.3. Het dienstencentrum zet, binnen de beschikbare middelen, voldoende en deskundig personeel en medewerkers in om zijn vooropgestelde doelstellingen te realiseren

Naam + voornaam	Functie	Arbeidsregime	Statuut
De Meulenaere Heidi	Gastvrouw	Voltijds	Contractueel

- 5.4. Het dienstencentrum bewaakt op een systematische manier de deskundigheid en het functioneren van het personeel en de medewerkers

Wekelijks teamoverleg
Tweewekelijkse vergadering centrumverantwoordelijken
Evaluatie- en functioneringsgespreken personeel
Vormingsaanbod voor personeel
Overlegvergadering met medewerkers hygiënische zorgen

- 5.5. Het dienstencentrum stimuleert en ondersteunt de inschakeling van vrijwilligers in zijn werking

Overzicht van het aantal vrijwilligers actief in het dienstencentrum

	2017
Totaal aantal vrijwilligers	30
Nieuwe vrijwilligers	8
Gestopt in 2017	0

Vergadering met vrijwilligers	ja	2 tot 4 x per jaar
-------------------------------	----	--------------------

Waardering van vrijwilligers	
Verzekering	
Vormingsmoment	Dinsdag 7 november 2017
Vrijwilligersfeest	Dinsdag 31 januari 2017
Inspiraakansen	Vergadering denktank en centrumraad
Verantwoordelijkheid	
Gratis consumpties	Per dagdeel en na activiteit
Cadeau	Nieuwjaarsgeschenk
Kerstkaartje	
Andere	Doe Goed Pas Stad Brugge

6. Voorwaarden voor de werking

6.1. Het centrum richt een centrumraad op

	Datum	Deelnemers	Min. 9 leden	5 gebruikers	Afv. SAR
1	14/02	10	ja	ja	ja
2	11/04	11	ja	ja	ja
3	13/06	11	ja	ja	ja
4	10/10	9	ja	ja	ja

De verslagen van de centrumraad liggen ter beschikking in het dienstencentrum.

6.2. Het centrum garandeert inspraak van zijn gebruikers in zijn algemene werking

Kanaal	Duiding
☒ Centrumraad	
☒ Programmacommissie	Verslagen bij het diensthoofd beschikbaar
☒ Tevredenheidsmeting	
☒ Bestuursvergadering met clubs	In het centrum beschikbaar
☒ Evaluatieformulieren activiteiten	In het centrum beschikbaar
☒ Mondelinge voorstellen	
☒ Suggesties	Via brochure, Balsemboomblad en website
☒ Denktank vrijwilligers	Verslagen in het centrum beschikbaar

6.3. Het centrum garandeert tijdens de openingsuren een permanent aanspreekpunt

6.4. Het centrum kan de noden en behoeften van zijn gebruikers signaleren en formuleert zo nodig suggesties voor de afstemming en bijsturing van het woonzorgbeleid

- | | |
|---|--|
| ☒ Vergadering centrumverantw. | ☒ Resultaten tevredenheidsmeting(en) |
| ☒ Overleg diensthoofd en adviseur | ☒ Evaluatieformulieren activiteiten |
| ☒ Centrumraden | ☒ Denktank vrijwilligers |

6.5. Het centrum evalueert op regelmatige tijdstippen de missie en visie. Het evalueert geregeld of de (jaar)doelstellingen bereikt zijn en stuurt afhankelijk daarvan bij

De opgemaakte missie- en visieteksten in het kwaliteitshandboek worden zo nodig bijgestuurd en geactualiseerd aan de hand van de kwaliteitsplanning.

- 6.6. Het centrum gaat de tevredenheid van zijn gebruikers na en stuurt afhankelijk daarvan bij. Minstens tweejaarlijks wordt een verantwoorde gebruikerstevredenheidsmeting uitgevoerd**

Periode	Onderwerp	Aantal
2012	Personeel, ontmoetingsfunctie en cafetaria	550
2014	Boodschappendienst, gelaatsverzorging, pedicure, strijkcentrale en maaltijden in het centrum	739
2017	Vrijwilligerswerking	154

- 6.7. Het centrum beschikt over een duidelijke organisatiestructuur**

Zie kwaliteitshandboek: organogram OCMW, algemeen organogram lokale dienstencentra en organogram per dienstencentrum.

- 6.8. Het centrum organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg met medewerkers en gebruikers**

- | | |
|--|---|
| ☒ Overleg centrumleiders | ☒ Teamvergaderingen |
| ☒ Diensthoofd en adviseur seniorenzorg | ☒ Overkoepelend overleg administratie |
| ☒ Overleg met gastvrouwen | ☒ Centrumraden |
| ☒ Diensthoofd en beleidsondersteuning | ☒ Andere |

- 6.9. Het centrum werkt, als dat nodig is, samen en maakt afspraken met externe relevante actoren voor de realisatie van zijn doelstellingen en opdrachten (zie punt 6.4)**

- 6.10. Het centrum beheert zijn beschikbare middelen optimaal met het oog op de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen**

Er wordt jaarlijks een begroting voor de verschillende dienstencentra opgemaakt. Hierbij wordt gestreefd naar een evenwicht tussen inkomsten en uitgaven.

- 6.11. Het centrum realiseert zijn doelstellingen volgens de meest geschikte methodieken, rekening houdend met de hedendaagse ontwikkelingen**

- ☒ Website
- ☒ Digitale nieuwsbrief
- ☒ Facebook

6.12. Het centrum garandeert aan de gebruikers een klachtrecht

Bekendmaking van de opmerkingen- en suggestieprocedure

- | | |
|---|---|
| ☒ Affiche | ☒ Opmerking- en suggestiebrochure |
| ☒ Website | ☒ Invulstrookje Balsemboomblad |

7. Algemene werkingsprincipes

7.1. Het centrum heeft oog voor de hele zorgsituatie, inclusief palliatie

- | | |
|---|--|
| ☒ Informatieve voordrachten | ☐ Woonzorgnetwerk |
| ☒ Palliatie | ☒ Specifieke doelgroepen |
| ☐ Mantelzorg | ☐ Andere |

7.2. Het centrum heeft bijzondere aandacht voor diversiteit

- | | |
|--|---|
| ☒ Alloctonen | ☒ Opmerking- en suggestiebrochure |
| ☒ Website | ☒ Invulstrookje Balsemboomblad |

7.3. Het centrum besteedt bijzondere aandacht aan specifieke doelgroepen

- | | |
|--|---|
| ☒ Psychiatrische patiënten | ☒ Personen met een handicap |
| ☒ Kansarmen | ☐ Mantelzorgers |
| ☒ 80-plussers | ☒ Andere |

80-pluswerking	Aantal	Deelnemers
80-plus: Nieuwjaarshappening	1	26
80-plus: Bingo jour d'amour	1	18
80-plus: Music maestro please	1	25
80-plus: Diavoorstelling Iran	1	26
80-plus: Uitstap zuivelmuseum	1	15
80-plus: Petit Harry	1	25
80-plus: Volksspelen	1	20
80-plus: Jubilee in 't Colisée	1	6
80-plus: Barbecue	1	24
80-plus: e-Gezondheid	1	6
80-plus: De slimste 80-plusser	1	16
80-plus: Kerstrondrit	1	6
Totaal	12	213

Kosovaarse gemeenschap	Aantal	Deelnemers
Minivoetbal	16	11

7.4. Het centrum ontwikkelt een beleid rond ethisch verantwoorde zorg

Hiervoor verwijzen we naar de deontologische code voor het OCMW-personeel, goedgekeurd in de OCMW-raad van 31.01.2014 en die ter inzage staat op het Intranet.

7.5. Het centrum waarborgt een maximale laagdrempeligheid

De laagdrempeligheid binnen het dienstencentrum vertaalt zich niet enkel naar de fysieke kenmerken hiervan. De laagdrempeligheid wordt doorgetrokken in alle facetten van de werking: fysiek, cultureel, financieel, psychologisch en sociaal.

7.6. Het centrum besteedt bijzonder aandacht aan het voorkomen van vereenzaming door te werken aan het behoud en herstel van het sociale netwerk

7.7. Het centrum besteedt bijzondere aandacht aan de toegankelijkheid van het zorgaanbod voor nieuwkomers en etnisch culturele minderheden

- | | |
|--|--|
| ☒ Verspreiden Tijdschrift Sociaal Huis | ☒ Jaarlijkse mailing 80-plus |
| ☒ Verspreiden tijdschrift partners | ☒ Bezoeken van externe groepen |
| ☒ Mailing brochure 65-plussers | ☒ Samenwerking buurtwerking |

8. Het woonzorgdecreet vraagt tevens

8.1. Voorwaarden voor de infrastructuur

Een centrum beschikt over duidelijk herkenbare en aaneensluitende lokalen	☒
Voor de organisatie van de activiteiten, vermeld in A, 3°, beschikt het centrum over een aangepaste en voldoende grote ontmoetingsruimte met minimaal 50 zitplaatsen.	☒
Het centrum beschikt over een aparte gespreksruimte voor de centrumleider, waar de privacy van de gebruiker gegarandeerd is.	☒
Naast de ontmoetingsruimte, vermeld in punt 2°, beschikt het centrum over minstens één aparte ruimte voor de organisatie van activiteiten als vermeld in A, 3° en 4°. Die ruimte kan comfortabel gebruikt worden door groepen van minstens 20 personen.	☒
Het centrum is volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Rolstoelgebruikers moeten zelfstandig het gebouw, de lokalen, vermeld in 2° tot en met 4°, en de sanitaire ruimten kunnen betreden.	☒
Het centrum voorziet in de nodige accommodatie en hulpmiddelen, en zorgt voor een passend onderhoud ervan. De accommodatie en de hulpmiddelen zijn aangepast aan zijn gebruikers, opdrachten en medewerkers.	☒



JAARVERSLAG 2017

De Garve

**Pannebekestraat 33
8000 Brugge**

1. Voorstelling van het dienstencentrum

1.1. Algemeen

Naam dienstencentrum	De Garve
Adres	Pannebekestraat 33, 8000 Brugge
Erkenningsnummer	CE 1456
Naam centrumverantwoordelijke	Vandenbussche Rita
Website	www.dienstencentra-brugge.be

1.2. Het dienstencentrum in cijfers

Activiteiten	2017
Totaal aantal inschrijvingen	3600
80-plus inschrijvingen	219
Totaal aantal unieke inschrijvingen	1119

Dienstverlening (maaltijden, pedicure, manicure en gelaatsverzorging)	2017
Totaal aantal inschrijvingen	1900
Totaal aantal deelnemers	272

Gemiddelde leeftijden	2017	
	Man	Vrouw
Activiteitenwerking	70	68
Dienstverlening	73	70

Nieuwe klanten bereikt												2017
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal
35	29	19	14	20	13	11	15	73	23	30	8	290

1.3. Openingsuren dienstencentrum

Het lokaal dienstencentrum is minstens 32 uur per week open als opvang- en ontmoetingscentrum voor de gebruikers, met een passende spreiding over alle werkdagen.

Maandag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Dinsdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Woensdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Donderdag	8.30u. - 18 u.	9,5
Vrijdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Zaterdag	Gesloten	/
Zondag	Gesloten	/
Totaal aantal openingsuren		47,5 uur

Verder hebben we ook een avond- en weekendprogrammatie.

2. Missie en visie

Een lokaal dienstencentrum is een laagdrempelige ontmoetingsplaats voor iedereen uit de buurt. Door informatie, dienstverlening en een gevarieerd activiteitenaanbod streven we naar een zolang mogelijk zelfstandig wonen en kwaliteitsvol leven van de gebruiker.

De gebruiker wordt door de medewerkers van het lokaal dienstencentrum respectvol en waardig benaderd.

Het lokaal dienstencentrum streeft naar een eigentijds aanbod gebaseerd op maatschappelijke behoeften en vanuit een niet-discriminerende houding en realiseert zijn doelstellingen door te werken met hedendaagse methodieken en samen te werken met andere organisaties binnen de thuiszorg. We signaleren noden en behoeften van gebruikersgroep en geven suggesties aan het beheer. Het dienstencentrum stimuleert de inzet van vrijwilligers en ondersteunt hen binnen zijn werking.

3. Voorwaarden voor de hulp- en dienstverlening

3.1. Verplichte voorwaarden

3.1.1. Een preventieve functie voor personen met een beginnende zorgbehoevendheid

We verwijzen naar de missie en visie van de lokale dienstencentra van het OCMW Brugge.

Alle activiteiten, informatiemomenten, vormingen en diensten zijn er op gericht om mensen op een zo laagdrempelige mogelijk manier te benaderen en hen te stimuleren er aan deel te nemen of gebruik te maken.

Daarnaast heeft het dienstencentrum specifieke aandacht voor:

Fysieke zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐
Psychische zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐
Sociale zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐

3.1.2. Activiteiten van algemeen-informatieve aard

Totaal aantal activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Aantal	10
Deelnemers	175

Informatieve activiteiten doorgegaan in 2017

Datum	Titel	Deelnemers
12/01	Ergonomie & computer	12
16/03	Erfrechten de nieuwste inzichten	26
20/04	Wat is homeopathie?	20
17/05	EHBO eerste zorg voor kinderen	6

31/05	Gehoörproblemen bij ouder worden	15
19/06	EHBO bij volwassenen	20
21/09	Budgetcafé: Boodschappen	8
03/10	e-Gezondheid	51
26/10	Budgetcafé: Budgetplan	5
09/11	Demosessies gezondheidszorg	12

Door het laagdrempelige karakter van het dienstencentrum kunnen alle bezoekers er terecht met hun problemen en vragen. Wij bieden op een vertrouwelijke wijze gratis informatie en advies over alle vormen van dienstverlening, toelagen, tegemoetkomingen en alle andere voorzieningen binnen de thuiszorgsituatie.

Wij trachten hierbij iedereen te bereiken binnen de thuissituatie, met bijzondere aandacht voor doelgroepen zoals personen met een beperking, ouderen, mantelzorgers, ...

Deze info- en adviesfunctie worden concreet ingevuld door het diensthoofd dienstencentra, centrumleiders en maatschappelijk werkers.

Diensthoofd dienstencentra
Centrumverantwoordelijke
Maatschappelijk werker

Na voorafgaande afspraak.
Dagelijks tussen 8.30 u. en 17 u.
Wekelijks op donderdag van 9 u. tot 11 u.

Daarnaast biedt het dienstencentrum op verschillende andere wijzen informatie aan de bewoners van de lokale gemeenschap:

- | | |
|--|--|
| ☒ permanent aanspreekpunt | ☒ mailings naar en in de wijk |
| ☒ flyers en activiteitenfolders | ☒ persvoorstelling(en) |
| ☒ huistijdschrift 'Balsemboomblad' | ☒ promostand tijdens externe events |
| ☒ infostand inkom | ☒ opendeurdag(en) |
| ☒ affiches | ☒ website |
| ☒ centrumraad | ☒ uit-databank |
| ☒ persoonlijke mailing | ☒ advertentie(s) in krant |
| ☒ folders dienstverlening | ☒ algemene infobrochure |
| ☒ flyers en affiches in de wijk | ☒ rondleiding en informatie voor groepen |

3.1.3. Activiteiten van recreatieve aard

In de ontmoetingsruimte wordt er op elk ogenblik een vrijblijvend aanbod van recreatieve activiteiten ter beschikking gesteld.

- | | |
|--|--|
| ☒ biljart | ☒ gezelschapsspellen |
| ☒ televisie | ☒ krant(en) en tijdschriften |
| ☒ huistijdschrift 'Balsemboomblad' | ☒ computerhoek |
| ☒ gratis draadloos internet | ☐ andere |

Totaal aantal recreatieve activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Georganiseerd	607
Ingeschreven	1971

De recreatieve activiteiten zijn verspreid over minstens 5 soorten

Soorten	Aantal	Deelnemers
☒ Creatief	137	141
☒ Culinaire	29	612
☐ Multimedia en financieel		
☒ Spel, ontspanning en themafeesten	100	884
☒ Sport en beweging	339	259
☒ Uitstap en bezoeken	2	75

Creatief		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Wenskaarten VJ	26	11
Wenskaarten NJ	16	17
Creatief atelier VJ	26	13
Creatief atelier NJ	16	13
Kantklossen VJ	13	18
Kantklossen NJ	8	18
Holly 1	13	12
Holly 2	8	12
Juwelen VJ	5	7
Juwelen NJ	4	7
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Hangbasket met mand	1	9
Hangbasket, mand niet inbegrepen	1	4

Culinaire		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Tearoom gewoon	16	347
Tearoom Anders Zien	8	80
Koffiebar barista	1	11
Eat & Meet	1	56
Barbecue	1	99
Culinaire atelier september	1	13
Halloween: verse pompoensoep	1	6

Sport en beweging		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Darts VJ	17	11
Darts NJ	12	10
Petanque dinsdag VJ	26	22

Petanqueclub maandag VJ	25	29
Petanque maandag NJ	16	29
Petanque sjanse thope VJ	24	9
Petanqueclub (woensdag-donderdag-vrijdag) VJ	78	37
Petanqueclub (woensdag-donderdag-vrijdag) NJ	51	35
Petanqueclub (woensdag-donderdag-vrijdag) zomer	26	37
Driftkings VJ	25	4
Driftkings NJ	13	3
Hatha Yoga NJ	15	11
Salsa reeks 4	11	22

Spel, ontspanning en themafeesten		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Kaartersclub VJ	26	10
Kaartersclub NJ	16	9
Lotto VJ	26	11
Lotto NJ	16	11
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Toneel: Si Amor	1	47
Nieuwjaarsfeest	1	67
Valentijnsbrunch	1	79
Bal des Amoureux	1	40
Bingo met leden Anders Zien	1	12
Bingonamiddag	1	29
Filmvoorstelling: Marina	1	16
French Café	1	21
Bal populaire: Halloween	1	59
De Sint komt naar De Garve	1	30
Trefdag	1	53
Ciné Lumière	5	390

Uitstappen en bezoeken		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Met bootjes op de Brugse Reien	1	60
Winterwandeling door Brugge	1	15

3.1.4. Activiteiten van algemeen vormende aard

Totaal aantal vormgevende activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Georganiseerd	546
Ingeschreven	1454

De algemeen vormende activiteiten zijn verspreid over minstens 5 soorten

Soorten	Aantal	Deelnemers
☒ Creatief	165	150
☒ Culinaire	12	137
☒ Cultureel en vormende bezoeken	14	298
☒ Multimedia	60	520
☒ Sport, beweging en wellness	218	249
☒ Talen	54	31
☒ Andere	23	69

Creatief		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Schildersclub aquarel VJ	26	7
Schildersclub aquarel NJ	16	8
Borduren VJ	13	10
Borduren NJ	15	10
Borduren zomer	16	10
Fotoclub VJ	6	17
Fotoclub NJ	4	19
Bloemschikken VJ	6	12
Bloemschikken NJ	4	12
Keramiek VJ	25	16
Keramiek NJ	14	13
Naaldkant VJ	12	8
Naaldkant NJ	8	8

culinaire		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Culinaire Atelier	10	121
Mannen die kokkerellen	2	16

Cultureel en vormende bezoeken		
Occasionale activiteiten	Aantal	Deelnemers
Bezoek kerk Christus Koning	1	21
Kastelen en abdijen Brugs Ommeland	1	51
Bezoek kasteel van Loppem	1	27
Bezoek Lissewege en abdij Ter Doest	1	16
Op stap naar het Fort van Beieren	2	13
Begraafplaats kloosterlingen	1	12
Crypten in de Brugse binnenstad	1	19
Daguitstap Zeeuwse Rozentuin	1	60
Bezoek oorlogsmuseum Ramskapelle	1	13
De geschiedenis van Venetië van het Noorden	1	23
Restaurateurs Lam Gods Gent	1	17
In het spoor van de conquistadores	1	18
Museum van volkskunde	1	8

Multimedia		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
AppleSeniorenBrugge (ASB)	6	29
BuurtComputerClub (BCC)	10	54
Computercursus: iPad	11	12
Computercursus: taal en computer	1	10
Computercursus: zotte foto's	3	7
Smartphone voor beginners	4	98
Smartphone voor gevorderden	3	82
Starten met iPad	18	10
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Digitale week: Wat weet Google van jou?	1	30
Digitale week: Tekst in de Cloud	1	72
Digitale week: Foto's bewaren in de Cloud	1	72
Digitale week: Muziek in de Cloud	1	44

Sport, beweging en wellness		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Gewrichtsonderhoudende technieken VJ	24	13
Gewrichtsonderhoudende technieken NJ	20	15
BBB VJ	25	19
BBB NJ	20	18
Stijldansen VJ	25	23
Stijldansen NJ	16	23
Salsa VJ	11	12
Salsa NJ	11	23
Tai Chi VJ	25	14
Tai Chi NJ	15	22
Hatha Yoga VJ	25	15
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Sportdag	1	52

Talen		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Spaans gevorderd VJ	15	8
Spaans gevorderd NJ	12	9
Spaans cursus beginners VJ	15	4
Spaans cursus beginners NJ	12	10

Andere		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Fotoclub avond VJ	6	16
Fotoclub avond NJ	4	17
Volkstuinen groentenbabbel VJ	4	17
Groententeelt VJ	4	6
Groene vingers VJ	4	8
Sprankelende make-up	1	5

3.1.5. Hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven, inzonderheid hygiënische zorgen

Hygiënische zorg	2017	
	Aantal	Cliënt
Pedicure	504	144
Gelaatsverzorging	91	43
Manicure	33	21
Bad/douche	2	/
Wassen	181	/
Drogen	234	/
Strijkcentrale	2180 min.	6
Bloeddrukmeting	/	/

3.1.6. Aanbieden van een warme maaltijd

	2017	
	Aantal	Cliënt
Maaltijden in het centrum	1272	64
Nieuwe klanten		3
Maaltijden aan huis: nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum		49
Vervoersdienst voor maaltijdgebruikers	167	1

3.1.7. Hulp bij boodschappen

Soorten	2017	
	Aantal	Cliënt
☒ Boodschappendienst dienstencentra	2013	114
☐ Hulp bij belastingen		
☒ Administratieve problemen	Perm. aanspreekpunt	
☐ Verkoop van postzegels		
☒ Verkoop van vuilniszakken	758	
☐ Verkoop van lijnkaarten		
☐ Andere		

3.1.8. Buurthulp

- | | |
|--|--|
| ☒ Samenwerking met wijkagent | ☒ Participeren aan buurtactiviteiten |
| ☒ Samenwerking met buurtverenigingen | ☐ Vergaderingen buurtwerking |
| ☐ Samenwerking straathoekmedewerker | ☒ Praatgroepen |
| ☐ Samenwerking met postbode | ☐ Verjaardagskaartjes SF-bewoners |
| ☒ Samenwerking met verenigingen | ☒ Hulp assistentie- en aanleunwoning |
| ☒ Samenwerking met thuiszorg | ☒ Sneeuwopruimacties |

3.1.9. Initiatieven die de mobiliteit van de lokale bewoners tot stand brengen of verhogen

Taxibonnen

	2017
Verkoop van taxibonnen	570
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	18

Minder Mobielen Centrale

	2017
Ritten	3817
Kilometers	88919
Leden	353
Chauffeurs	21
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	30

Regio: 8000, 8200, 8310, 8380

Optionele voorwaarden

3.1.10. Uitleenen van personenalarmsystemen en een personenalarmcentrale organiseren

- ☒ PAS toestellen
- ☐ Personenalarmcentrale
- ☒ Verminderde gebruikersbijdrage

	2017
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	2

4. Kenmerken van de werking

- 4.1. Het dienstencentrum beschrijft en verstrekt op een voor de gebruiker verstaanbare manier zijn aanbod en voert er een aangepaste communicatie over met de gebruikers, de potentiële gebruikers en verwijzers
- 4.2. Het dienstencentrum besteedt onder andere aandacht aan de fysieke, culturele, financiële, psychologische en sociale aspecten van bereikbaarheid en toegankelijkheid van zijn gebruikers

☒ Huishoudelijk reglement	☒ Geen religieuze symbolen hangen uit
☒ Rolstoeltoegankelijk	☒ Vervoersdiensten
☒ Toilet voor mindervaliden	☒ Gevarieerde activiteiten en diensten
☒ Parking voor mindervaliden	☒ Verminderde bijdrage
☒ Multiculturele activiteiten	☒ Brugs Netwerk Vrijetijdsparticipatie
☐ Intergenerationele activiteiten	☐ Andere

- 4.3. Het dienstencentrum zorgt, door een geïntegreerd aanbod van zowel dienstverlening als activiteiten, dat de gebruiker er terecht kan met al zijn vragen, zorgen, talenten, interesses, behoeften en inzet**

Registratie van dienstverlening en activiteiten
Vrijwilligerswerking
Brochures en affiches over aanbod diensten en activiteiten
Permanent aanspreekpunt
Openbaar toilet
Openbare computerruimte
Draadloos netwerk
Andere

- 4.4. Het centrum garandeert binnen de beschikbare middelen continuïteit van het aanbod, al dan niet in samenwerking met derden**

Samenwerking met WOK
Samenwerking met Oranje
Samenwerking met het agentschap voor integratie in inburgering
Samenwerking scholen voor volwassenonderwijs
Samenwerking met Centrale keuken Riddersstove
Samenwerking met medewerkers hygiënische zorgen
Samenwerking met freelance lesgevers
Samenwerking met Feestcomité Sint Jozef
Samenwerking met de buurtwerking
Samenwerking met Nsanga
Samenwerking met de Vrienden van de volkstuinen
Samenwerking met de kinderwerking Sint Jozef
Samenwerking met 'Anders Zien'

- 4.5. Het dienstencentrum streeft naar een eigentijds, op maatschappelijke behoeften gebaseerd aanbod vanuit een niet discriminerende houding**

Huishoudelijk reglement
Missie en visie
Vormingsaanbod voor personeel
Gevarieerd diensten- en activiteiten aanbod
Samenwerking met verschillende actoren in de wijk

5. Voorwaarden voor de omkadering

- 5.1. Het dienstencentrum beschikt over minsten één ½-tijds equivalent centrumleider, die beschikt over een bachelor- of masterdiploma**

Naam + voornaam	Arbeidsregime	Diploma	Statuut
Rita Vandenbussche	4/5	Ergotherapeut	Contractueel

5.2. De centrumleider volgt minstens 20 uren bijscholing, gespreid over twee jaar, over voor het centrum relevante onderwerpen

	Onderwerp	Datum	Uren
1	Denkdag LDC 2016	06/01/2016	7 u.
2	ROP Oostende	08/03/2016	8 u.
3	Frailty: kwetsbaarheid bij ouderen (VUB)	29/09/2016	4 u.
4	Workshop: kwetsbare ouderen	07/12/2016	4 u.
5	Affiches maken in huisstijl	11/01/2017	1 u.
6	Denkdag LDC 2017	01/02/2017	7 u.
7	Communicatietraining: Facebook en fotografie	23/03/2017	3,5 u.
8	Straatambassadeurs Oostkamp	27/09/2017	1 u.
9	Vierkant tegen eenzaamheid	03/10/2017	4 u.
10	Buurtwerk 2.0	26/10/2017	3,5 u.
11	Zorgnetwerk	06/12/2017	1 u.
Totaal aantal uren			30

5.3. Het dienstencentrum zet, binnen de beschikbare middelen, voldoende en deskundig personeel en medewerkers in om zijn vooropgestelde doelstellingen te realiseren

Naam + voornaam	Functie	Arbeidsregime	Statuut
Ann Verplancke	Administratie	halftijds	Contractueel
Vanessa Pfaff	Gastvrouw	Voltijds	Contractueel
Elly Copman	Gastvrouw/Onderhoud	4/5	Contractueel
Ann Tuytens	Gastvrouw/Onderhoud	4/5	Statutair

5.4. Het dienstencentrum bewaakt op een systematische manier de deskundigheid en het functioneren van het personeel en de medewerkers

Wekelijks teamoverleg
Tweewekelijkse vergadering centrumverantwoordelijken
Evaluatie- en functioneringsgespreken personeel
Vormingsaanbod voor personeel
Overlegvergadering met medewerkers hygiënische zorgen

5.5. Het dienstencentrum stimuleert en ondersteunt de inschakeling van vrijwilligers in zijn werking

Overzicht van het aantal vrijwilligers actief in het dienstencentrum

	2017
Totaal aantal vrijwilligers	62
Nieuwe vrijwilligers	8
Gestopt in 2017	3

Vergadering met vrijwilligers	ja	2 tot 4 x per jaar
--------------------------------------	----	--------------------

Waardering van vrijwilligers	
Verzekering	
Vormingsmoment	Dinsdag 7 november 2017
Vrijwilligersfeest	Dinsdag 31 januari 2017
Inspiraakkansen	Vergadering denktank en centrumraad
Verantwoordelijkheid	
Gratis consumpties	Per dagdeel en na activiteit
Cadeau	Nieuwjaarsgeschenk
Kerstkaartje	
Andere	Doe Goed Pas Stad Brugge

6. Voorwaarden voor de werking

6.1. Het centrum richt een centrumraad op

	Datum	Deelnemers	Min. 9 leden	5 gebruikers	Afv. SAR
1	16/02	14	ja	ja	ja
2	19/05	9	ja	ja	ja
3	14/09	14	ja	ja	ja
4	07/12	12	ja	ja	ja

De verslagen van de centrumraad liggen ter beschikking in het dienstencentrum.

6.2. Het centrum garandeert inspraak van zijn gebruikers in zijn algemene werking

Kanaal	Duiding
☒ Centrumraad	
☒ Programmacommissie	Verslagen bij het diensthoofd beschikbaar
☒ Tevredenheidsmeting	
☒ Bestuursvergadering met clubs	In het centrum beschikbaar
☒ Evaluatieformulieren activiteiten	In het centrum beschikbaar
☒ Mondelinge voorstellen	
☒ Suggesties	Via brochure, Balsemboomblad en website
☒ Denktank vrijwilligers	Verslagen in het centrum beschikbaar

6.3. Het centrum garandeert tijdens de openingsuren een permanent aanspreekpunt

6.4. Het centrum kan de noden en behoeften van zijn gebruikers signaleren en formuleert zo nodig suggesties voor de afstemming en bijsturing van het woonzorgbeleid

- | | |
|---|--|
| ☒ Vergadering centrumverantw. | ☒ Resultaten tevredenheidsmeting(en) |
| ☒ Overleg diensthoofd en adviseur | ☒ Evaluatieformulieren activiteiten |
| ☒ Centrumraden | ☒ Denktank vrijwilligers |

6.5. Het centrum evalueert op regelmatige tijdstippen de missie en visie. Het evalueert geregeld of de (jaar)doelstellingen bereikt zijn en stuurt afhankelijk daarvan bij

De opgemaakte missie- en visieteksten in het kwaliteitshandboek worden zo nodig bijgestuurd en geactualiseerd aan de hand van de kwaliteitsplanning.

6.6. Het centrum gaat de tevredenheid van zijn gebruikers na en stuurt afhankelijk daarvan bij. Minstens tweejaarlijks wordt een verantwoorde gebruikerstevredenheidsmeting uitgevoerd

Periode	Onderwerp	Aantal
2012	Personeel, ontmoetingsfunctie en cafetaria	550
2014	Boodschappendienst, gelaatsverzorging, pedicure, strijkcentrale en maaltijden in het centrum	739
2016	Vrijwilligerswerking	154

6.7. Het centrum beschikt over een duidelijke organisatiestructuur

Zie kwaliteitshandboek: organogram OCMW, algemeen organogram lokale dienstencentra en organogram per dienstencentrum.

6.8. Het centrum organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg met medewerkers en gebruikers

- | | |
|--|---|
| ☒ Overleg centrumleiders | ☒ Teamvergaderingen |
| ☒ Diensthoofd en adviseur seniorenzorg | ☒ Overkoepelend overleg administratie |
| ☒ Overleg met gastvrouwen | ☒ Centrumraden |
| ☒ Diensthoofd en beleidsondersteuning | ☒ Andere |

6.9. Het centrum werkt, als dat nodig is, samen en maakt afspraken met externe relevante actoren voor de realisatie van zijn doelstellingen en opdrachten (zie punt 6.4)

6.10. Het centrum beheert zijn beschikbare middelen optimaal met het oog op de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen

Er wordt jaarlijks een begroting voor de verschillende dienstencentra opgemaakt. Hierbij wordt gestreefd naar een evenwicht tussen inkomsten en uitgaven.

6.11. Het centrum realiseert zijn doelstellingen volgens de meest geschikte methodieken, rekening houdend met de hedendaagse ontwikkelingen

- ☒ Website
- ☒ Digitale nieuwsbrief
- ☒ Facebook

6.12. Het centrum garandeert aan de gebruikers een klachtrecht

Bekendmaking van de opmerkingen- en suggestieprocedure

- | | |
|---|---|
| ☒ Affiche | ☒ Opmerking- en suggestiebrochure |
| ☒ Website | ☒ Invulstrookje Balsemboomblad |

7. Algemene werkingsprincipes

7.1. Het centrum heeft oog voor de hele zorgsituatie, inclusief palliatie

- | | |
|---|--|
| ☒ Informatieve voordrachten | ☐ Woonzorgnetwerk |
| ☒ Palliatie | ☒ Specifieke doelgroepen |
| ☐ Mantelzorg | ☐ Andere |

7.2. Het centrum heeft bijzondere aandacht voor diversiteit

- | | |
|---|---|
| ☐ Allochtonen | ☒ Opmerking- en suggestiebrochure |
| ☒ Website | ☒ Invulstrookje Balsemboomblad |

7.3. Het centrum besteedt bijzondere aandacht aan specifieke doelgroepen

- | | |
|--|---|
| ☒ Psychiatrische patiënten | ☒ Personen met een handicap |
| ☒ Kansarmen | ☐ Mantelzorgers |
| ☒ 80-plussers | ☒ Andere |

80-pluswerking	Aantal	Deelnemers
80-plus: Optreden Hommelgroep	1	19
80-plus: Film Willy Lustenhouwer	1	42
80-plus: Zitdansen	1	11
80-plus: Accordeon à la carte	1	34
80-plus: Muzikale kwis	1	16
80-plus: Jubilee in 't Colisée	1	10
80-plus: Superbingo	1	28
80-plus: Week van de smaak	1	17
80-plus: Pimp my lunchbox	1	4
80-plus: Optreden koor Balsemboom	1	25
80-plus: Kerstrondrit	1	13
Totaal	11	219

7.4. Het centrum ontwikkelt een beleid rond ethisch verantwoorde zorg

Hiervoor verwijzen we naar de deontologische code voor het OCMW-personeel, goedgekeurd in de OCMW-raad van 31.01.2014 en die ter inzage staat op het Intranet.

7.5. Het centrum waarborgt een maximale laagdrempeligheid

De laagdrempeligheid binnen het dienstencentrum vertaalt zich niet enkel naar de fysieke kenmerken hiervan. De laagdrempeligheid wordt doorgetrokken in alle facetten van de werking: fysiek, cultureel, financieel, psychologisch en sociaal.

7.6. Het centrum besteedt bijzonder aandacht aan het voorkomen van vereenzaming door te werken aan het behoud en herstel van het sociale netwerk

7.7. Het centrum besteedt bijzondere aandacht aan de toegankelijkheid van het zorgaanbod voor nieuwkomers en etnisch culturele minderheden

- | | |
|--|--|
| ☒ Verspreiden Tijdschrift Sociaal Huis | ☒ Jaarlijkse mailing 80-plus |
| ☒ Verspreiden tijdschrift partners | ☒ Bezoeken van externe groepen |
| ☒ Mailing brochure 65-plussers | ☒ Samenwerking buurtwerking |

8. Het woonzorgdecreet vraagt tevens

8.1. Voorwaarden voor de infrastructuur

Een centrum beschikt over duidelijk herkenbare en aaneensluitende lokalen	☒
Voor de organisatie van de activiteiten, vermeld in A, 3°, beschikt het centrum over een aangepaste en voldoende grote ontmoetingsruimte met minimaal 50 zitplaatsen.	☒
Het centrum beschikt over een aparte gespreksruimte voor de centrumleider, waar de privacy van de gebruiker gegarandeerd is.	☒
Naast de ontmoetingsruimte, vermeld in punt 2°, beschikt het centrum over minstens één aparte ruimte voor de organisatie van activiteiten als vermeld in A, 3° en 4°. Die ruimte kan comfortabel gebruikt worden door groepen van minstens 20 personen.	☒
Het centrum is volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Rolstoelgebruikers moeten zelfstandig het gebouw, de lokalen, vermeld in 2° tot en met 4°, en de sanitaire ruimten kunnen betreden.	☒
Het centrum voorziet in de nodige accommodatie en hulpmiddelen, en zorgt voor een passend onderhoud ervan. De accommodatie en de hulpmiddelen zijn aangepast aan zijn gebruikers, opdrachten en medewerkers.	☒



JAARVERSLAG 2017

Meulewech

**Kosterijstraat 40
8200 Sint -Andries**

1. Voorstelling van het dienstencentrum

1.1. Algemeen

Naam dienstencentrum	Meulewech
Adres	Kosterijstraat 40 – 8200 Sint-Andries (Brugge)
Erkenningsnummer	CE 2493
Naam centrumverantwoordelijke	Maarten Derre
Website	www.dienstencentra-brugge.be

1.2. Het dienstencentrum in cijfers

Activiteiten	2017
Totaal aantal inschrijvingen	1857
80-plus inschrijvingen	509
Totaal aantal unieke inschrijvingen	407

Dienstverlening (maaltijden, pedicure, manicure en gelaatsverzorging)	2017
Totaal aantal inschrijvingen	6655
Totaal aantal deelnemers	135

Gemiddelde leeftijden	2017	
	Man	Vrouw
Activiteitenwerking	77	73
Dienstverlening	77	76

Nieuwe klanten bereikt												2017
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal
23	20	18	10	10	10	2	4	19	11	8	3	138

1.3. Openingsuren dienstencentrum

Het lokaal dienstencentrum is minstens 32 uur per week open als opvang- en ontmoetingscentrum voor de gebruikers, met een passende spreiding over alle werkdagen.

Maandag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Dinsdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Woensdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Donderdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Vrijdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Zaterdag	Gesloten	/
Zondag	Gesloten	/
Totaal aantal openingsuren		47,5 uur

Verder hebben we ook een avond- en weekendprogrammatie.

2. Missie en visie

Een lokaal dienstencentrum is een laagdrempelige ontmoetingsplaats voor iedereen uit de buurt. Door informatie, dienstverlening en een gevarieerd activiteitenaanbod streven we naar een zolang mogelijk zelfstandig wonen en kwaliteitsvol leven van de gebruiker.

De gebruiker wordt door de medewerkers van het lokaal dienstencentrum respectvol en waardig benaderd.

Het lokaal dienstencentrum streeft naar een eigentijds aanbod gebaseerd op maatschappelijke behoeften en vanuit een niet-discriminerende houding en realiseert zijn doelstellingen door te werken met hedendaagse methodieken en samen te werken met andere organisaties binnen de thuiszorg. We signaleren noden en behoeften van gebruikersgroep en geven suggesties aan het beheer. Het dienstencentrum stimuleert de inzet van vrijwilligers en ondersteunt hen binnen zijn werking.

3. Voorwaarden voor de hulp- en dienstverlening

3.1. Verplichte voorwaarden

3.1.1. Een preventieve functie voor personen met een beginnende zorgbehoevendheid

We verwijzen naar de missie en visie van de lokale dienstencentra van het OCMW Brugge.

Alle activiteiten, informatiemomenten, vormingen en diensten zijn er op gericht om mensen op een zo laagdrempelige mogelijk manier te benaderen en hen te stimuleren er aan deel te nemen of gebruik te maken.

Daarnaast heeft het dienstencentrum specifieke aandacht voor:

Fysieke zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐
Psychische zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐
Sociale zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐

3.1.2. Activiteiten van algemeen-informatieve aard

Totaal aantal activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Aantal	10
Deelnemers	85

Informatieve activiteiten doorgegaan in 2017

Datum	Titel	Deelnemers
07/03	Jongdementie	10
23/03	Huis van de Bruggeling	14
03/04	Allergenen (voedsel)	12
05/04	De Schakelaar: groepsaankopen	10

23/05	Elektrische fietsen	5
08/06	Valpreventiequiz	4
22/06	Digitaal contact met de familie	9
25/09	e-Gezondheid I	6
20/10	e-Gezondheid: workshop	10
27/11	Rollatorparcours	5

Door het laagdrempelige karakter van het dienstencentrum kunnen alle bezoekers er terecht met hun problemen en vragen. Wij bieden op een vertrouwelijke wijze gratis informatie en advies over alle vormen van dienstverlening, toelagen, tegemoetkomingen en alle andere voorzieningen binnen de thuiszorgsituatie.

Wij trachten hierbij iedereen te bereiken binnen de thuissituatie, met bijzondere aandacht voor doelgroepen zoals personen met een beperking, ouderen, mantelzorgers, ...

Deze info- en adviesfunctie worden concreet ingevuld door het diensthoofd dienstencentra, centrumleiders en maatschappelijk werkers.

Diensthoofd dienstencentra
Centrumverantwoordelijke
Maatschappelijk werker

Na voorafgaande afspraak.
Dagelijks tussen 8.30 u. en 17 u.
Wekelijks op woensdag in WZC Hallenhuis.

Daarnaast biedt het dienstencentrum op verschillende andere wijzen informatie aan de bewoners van de lokale gemeenschap:

- | | |
|--|--|
| ☒ permanent aanspreekpunt | ☒ mailings naar en in de wijk |
| ☒ flyers en activiteitenfolders | ☒ persvoorstelling(en) |
| ☒ huistijdschrift 'Balsemboomblad' | ☒ promostand tijdens externe events |
| ☒ infostand inkom | ☒ opendeurdag(en) |
| ☒ affiches | ☒ website |
| ☒ centrumraad | ☒ uit-databank |
| ☒ persoonlijke mailing | ☒ advertentie(s) in krant |
| ☒ folders dienstverlening | ☒ algemene infobrochure |
| ☒ flyers en affiches in de wijk | ☒ rondleiding en informatie voor groepen |

3.1.3. Activiteiten van recreatieve aard

In de ontmoetingsruimte wordt er op elk ogenblik een vrijblijvend aanbod van recreatieve activiteiten ter beschikking gesteld.

- | | |
|--|--|
| ☐ biljart | ☒ gezelschapsspellen |
| ☒ televisie | ☒ krant(en) en tijdschriften |
| ☒ huistijdschrift 'Balsemboomblad' | ☒ computerhoek |
| ☒ gratis draadloos internet | ☐ andere |

Totaal aantal recreatieve activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Georganiseerd	214
Ingeschreven	1442

De recreatieve activiteiten zijn verspreid over minstens 5 soorten

Soorten	Aantal	Deelnemers
☒ Creatief	106	38
☒ Culinaire	8	306
☒ Multimedia en financieel	11	5
☒ Spel, ontspanning en themafeesten	84	1046
☒ Sport en beweging	2	16
☒ Uitstap en bezoeken	3	31

Creatief		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Kreaclub VJ	27	15
Kreaclub NJ	25	11
Kantklosclub VJ	12	4
Kantklosclub NJ	7	5
Breiclub	35	3

Culinaire		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Croque Monsieur	2	85
Paasontbijt	1	31
Breughelmaaltijd	1	43
Aperitief	2	45
Zomerbarbecue	1	60
Hutsepotfestijn	1	42

Multimedia en financieel		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Multimediaclub	11	5

Spel, ontspanning en themafeesten		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
VM kaarten	52	7
Lotto	10	243
Poëzie in Meulewech: Frederik de Laere	1	9
Poëzie in Meulewech: Marcus Cumberlege	1	8
Cinéma MW: Jean de Florette	1	19
Cinéma MW: Manon de Sources	1	20
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers

Nieuwjaar Ten Boomgaarde	1	35
Nieuwjaarsreceptie vrijwilligers en lesgevers	1	11
Nieuwjaarsfeest	1	60
Valentijnsfilm	1	14
Sjoelbak	1	18
Curling	1	8
Hoger Lager	1	12
Voorjaarsaperitief	1	28
Zomerfeest	1	26
Muziek met Wouter	1	25
Sinterklaasfeest	1	37
Kerstliedjes	1	23
Trefdag	1	53
Ciné Lumière	5	390

Sport en beweging		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Dansnamiddag	1	11
Ochtendwandeling: juli	1	5

Uitstappen en bezoeken		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
SF uitstap: Zevenkerken	1	11
SF uitstap: Zee	1	14
De Zoo van Antwerpen	1	6

3.1.4. Activiteiten van algemeen vormende aard

Totaal aantal vormgevende activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Georganiseerd	252
Ingeschreven	331

De algemeen vormende activiteiten zijn verspreid over minstens 5 soorten

Soorten	Aantal	Deelnemers
☒ Creatief	8	17
☐ Culinaire		
☒ Cultureel en vormende bezoeken	5	77
☒ Multimedia	16	23
☒ Sport, beweging en wellness	174	172
☒ Talen	37	22
☒ Andere	12	20

Creatief		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Lentestuk	1	5
Kleiles	1	3
Kalligrafie	6	9

Cultureel en vormende bezoeken		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Australië	1	26
Brugse Dialect	1	29
Fietstocht Sint-Andries met gids	1	14
Belang van poëzie	1	4
Kijkdames	1	4

Multimedia		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
iPad voor beginners VJ	5	5
iPad voor beginners NJ	10	10
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Foto's met iPhone en iPad	1	8

Sport, beweging en wellness		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Hatha Yoga VJ	25	14
Hatha Yoga NJ	16	12
Blijf fit VJ	25	15
Blijf fit NJ	17	15
Stoelengym VJ	24	12
Stoelengym NJ	21	10
Aquagym VJ	20	21
Aquagym NJ	25	21
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Sportdag	1	52

Talen		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Franse conversatie gevorderden VJ	10	4
Franse conversatie NJ	10	3
Italiaans voor beginners VJ	10	7
Italiaans voor beginners NJ	7	8

Creatief		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Lentestuk	1	5
Kleiles	1	3
Kalligrafie	6	9

Andere		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Filosofie voor beginners VJ	10	4
Beleef ergoed waar je wil	1	11
Vormingsdag vrijwilligers	1	5

3.1.5. Hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven, inzonderheid hygiënische zorgen

Hygiënische zorg	2017	
	Aantal	Cliënt
Pedicure	325	84
Gelaatsverzorging	40	11
Manicure	/	/
Bad/douche	/	/
Wassen	/	/
Drogen	/	/
Strijkcentrale	80 min.	1
Bloeddrukmeting	/	/

3.1.6. Aanbieden van een warme maaltijd

	2017	
	Aantal	Cliënt
Maaltijden in het centrum	6290	40
Nieuwe klanten		16
Maaltijden aan huis: nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum		64
Vervoersdienst voor maaltijdgebruikers	469	5

3.1.7. Hulp bij boodschappen

Soorten	2017	
	Aantal	Cliënt
☒ Boodschappendienst dienstencentra	2013	114
☐ Hulp bij belastingen		
☒ Administratieve problemen	Perm. aanspreekpunt	
☐ Verkoop van postzegels		
☐ Verkoop van vuilniszakken		
☒ Verkoop van lijnkaarten	1	
☐ Andere		

3.1.8. Buurthulp

- | | |
|--|--|
| ☒ Samenwerking met wijkagent | ☒ Participeren aan buurtactiviteiten |
| ☒ Samenwerking met buurtverenigingen | ☐ Vergaderingen buurtwerking |
| ☐ Samenwerking straathoekmedewerker | ☒ Praatgroepen |
| ☐ Samenwerking met postbode | ☐ Verjaardagskaartjes SF-bewoners |
| ☒ Samenwerking met verenigingen | ☒ Hulp assistentie- en aanleunwoning |
| ☒ Samenwerking met thuiszorg | ☐ Sneeuwopruimacties |

Digitale hulp (aan huis)	2017
Interventies in het centrum	16
Interventies aan huis	32
Klanten	24

3.1.9. Initiatieven die de mobiliteit van de lokale bewoners tot stand brengen of verhogen

Taxibonnen

	2017
Verkoop van taxibonnen	713
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	71

Minder Mobielen Centrale

	2017
Ritten	3817
Kilometers	88919
Leden	353
Chauffeurs	21
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	55

Regio: 8000, 8200, 8310, 8380

Optionele voorwaarden

3.1.10. Uitlenen van personenalarmsystemen en een personenalarmcentrale organiseren

- ☒ PAS toestellen
- ☐ Personenalarmcentrale
- ☒ Verminderde gebruikersbijdrage

	2017
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	6

4. Kenmerken van de werking

- 4.1. Het dienstencentrum beschrijft en verstrekt op een voor de gebruiker verstaanbare manier zijn aanbod en voert er een aangepaste communicatie over met de gebruikers, de potentiële gebruikers en verwijzers
- 4.2. Het dienstencentrum besteedt onder andere aandacht aan de fysieke, culturele, financiële, psychologische en sociale aspecten van bereikbaarheid en toegankelijkheid van zijn gebruikers

☒ Huishoudelijk reglement	☒ Geen religieuze symbolen hangen uit
☒ Rolstoeltoegankelijk	☒ Vervoersdiensten
☒ Toilet voor mindervaliden	☒ Gevarieerde activiteiten en diensten
☒ Parking voor mindervaliden	☒ Verminderde bijdrage
☒ Multiculturele activiteiten	☒ Brugs Netwerk Vrijetijdsparticipatie
☒ Intergenerationele activiteiten	☐ Andere

- 4.3. Het dienstencentrum zorgt, door een geïntegreerd aanbod van zowel dienstverlening als activiteiten, dat de gebruiker er terecht kan met al zijn vragen, zorgen, talenten, interesses, behoeften en inzet

Registratie van dienstverlening en activiteiten
Vrijwilligerswerking
Brochures en affiches over aanbod diensten en activiteiten
Permanent aanspreekpunt
Openbaar toilet
Openbare computerruimte
Draadloos netwerk
Andere

4.4. Het centrum garandeert binnen de beschikbare middelen continuïteit van het aanbod, al dan niet in samenwerking met derden

Samenwerking met WOK
Samenwerking met Centrale keuken Riddersstove
Samenwerking met freelance lesgevers
Samenwerking met Erfgoedcel Brugge
Samenwerking met WZC Hallenhuis
Samenwerking met VZW Komee
Samenwerking met medewerkers hygiënische zorgen
Samenwerking ICT (Mintus)

4.5. Het dienstencentrum streeft naar een eigentijds, op maatschappelijke behoeften gebaseerd aanbod vanuit een niet discriminerende houding

Huishoudelijk reglement
Missie en visie
Vormingsaanbod voor personeel
Gevarieerd diensten- en activiteiten aanbod
Samenwerking met verschillende actoren in de wijk

5. Voorwaarden voor de omkadering

5.1. Het dienstencentrum beschikt over minstens één ½-tijds equivalent centrumleider, die beschikt over een bachelor- of masterdiploma

Naam + voornaam	Arbeidsregime	Diploma	Statuut
Maarten Derre	Volijds	Bachelor	Contractueel

5.2. De centrumleider volgt minstens 20 uren bijscholing, gespreid over twee jaar, over voor het centrum relevante onderwerpen

	Onderwerp	Datum	Uren
1	Vorming digitale informatiekanaalen	11/01/2017	1 u.
2	Denkdag LDC 2017	01/02/2017	7 u.
3	Leidinggeven	07/02/2017	8 u.
4	Communicatie: Facebook en fotografie	29/03/2017	3,5 u.
5	Buurtgericht werken	27/09/2017	3,5 u.
6	Vierkant tegen eenzaamheid	12/10/2017	4 u.
Totaal aantal uren			27

- 5.3. Het dienstencentrum zet, binnen de beschikbare middelen, voldoende en deskundig personeel en medewerkers in om zijn vooropgestelde doelstellingen te realiseren

Naam + voornaam	Functie	Arbeidsregime	Statuut
Peeters Cathy	Gastvrouw	Voltijds	Contractueel
Declerck Suzy	Onderhoud	Halftijds	Contractueel

- 5.4. Het dienstencentrum bewaakt op een systematische manier de deskundigheid en het functioneren van het personeel en de medewerkers

Wekelijks teamoverleg
Tweewekelijkse vergadering centrumverantwoordelijken
Evaluatie- en functioneringsgespreken personeel
Vormingsaanbod voor personeel
Overlegvergadering met medewerkers hygiënische zorgen

- 5.5. Het dienstencentrum stimuleert en ondersteunt de inschakeling van vrijwilligers in zijn werking

Overzicht van het aantal vrijwilligers actief in het dienstencentrum

	2017
Totaal aantal vrijwilligers	15
Nieuwe vrijwilligers	1
Gestopt in 2017	6

Vergadering met vrijwilligers	ja		2 tot 4 x per jaar
-------------------------------	----	--	--------------------

Waardering van vrijwilligers	
Verzekering	
Vormingsmoment	Dinsdag 7 november 2017
Vrijwilligersfeest	Dinsdag 31 januari 2017
Inspiraakkansen	Vergadering denktank en centrumraden
Verantwoordelijkheid	
Gratis consumpties	Per dagdeel en na activiteit
Cadeau	Nieuwjaarsgeschenk
Kerstkaartje	
Andere	Doe Goed Pas Stad Brugge

6. Voorwaarden voor de werking

6.1. Het centrum richt een centrumraad op

	Datum	Deelnemers	Min. 9 leden	5 gebruikers	Afv. SAR
1	22/02	19	Ja	Ja	ja
2	17/05	16	Ja	Ja	Ja
3	20/09	18	Ja	Ja	ja
4	22/11	20	Ja	Ja	Ja

De verslagen van de centrumraad liggen ter beschikking in het dienstencentrum.

6.2. Het centrum garandeert inspraak van zijn gebruikers in zijn algemene werking

Kanaal	Duiding
☒ Centrumraad	
☒ Programmacommissie	Verslagen bij het diensthoofd beschikbaar
☒ Tevredenheidsmeting	
☒ Bestuursvergadering met clubs	In het centrum beschikbaar
☒ Evaluatieformulieren activiteiten	In het centrum beschikbaar
☒ Mondelinge voorstellen	
☒ Suggesties	Via brochure, Balsemboomblad en website
☒ Denktank vrijwilligers	Verslagen in het centrum beschikbaar

6.3. Het centrum garandeert tijdens de openingsuren een permanent aanspreekpunt

6.4. Het centrum kan de noden en behoeften van zijn gebruikers signaleren en formuleert zo nodig suggesties voor de afstemming en bijsturing van het woonzorgbeleid

- | | |
|---|--|
| ☒ Vergadering centrumverantw. | ☒ Resultaten tevredenheidsmeting(en) |
| ☒ Overleg diensthoofd en adviseur | ☒ Evaluatieformulieren activiteiten |
| ☒ Centrumraden | ☒ Denktank vrijwilligers |

6.5. Het centrum evalueert op regelmatige tijdstippen de missie en visie. Het evalueert geregeld of de (jaar)doelstellingen bereikt zijn en stuurt afhankelijk daarvan bij

De opgemaakte missie- en visieteksten in het kwaliteitshandboek worden zo nodig bijgestuurd en geactualiseerd aan de hand van de kwaliteitsplanning.

- 6.6. Het centrum gaat de tevredenheid van zijn gebruikers na en stuurt afhankelijk daarvan bij. Minstens tweejaarlijks wordt een verantwoorde gebruikerstevredenheidsmeting uitgevoerd**

Periode	Onderwerp	Aantal
2012	Personeel, ontmoetingsfunctie en cafetaria	550
2014	Boodschappendienst, gelaatsverzorging, pedicure, strijkcentrale en maaltijden in het centrum	739
2016	Vrijwilligerswerking	154

- 6.7. Het centrum beschikt over een duidelijke organisatiestructuur**

Zie kwaliteitshandboek: organogram OCMW, algemeen organogram lokale dienstencentra en organogram per dienstencentrum.

- 6.8. Het centrum organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg met medewerkers en gebruikers**

- | | |
|--|---|
| ☒ Overleg centrumleiders | ☒ Teamvergaderingen |
| ☒ Diensthoofd en adviseur seniorenzorg | ☒ Overkoepelend overleg administratie |
| ☒ Overleg met gastvrouwen | ☒ Centrumraden |
| ☒ Diensthoofd en beleidsondersteuning | ☒ Andere |

- 6.9. Het centrum werkt, als dat nodig is, samen en maakt afspraken met externe relevante actoren voor de realisatie van zijn doelstellingen en opdrachten (zie punt 6.4)**

- 6.10. Het centrum beheert zijn beschikbare middelen optimaal met het oog op de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen**

Er wordt jaarlijks een begroting voor de verschillende dienstencentra opgemaakt. Hierbij wordt gestreefd naar een evenwicht tussen inkomsten en uitgaven.

- 6.11. Het centrum realiseert zijn doelstellingen volgens de meest geschikte methodieken, rekening houdend met de hedendaagse ontwikkelingen**

- ☒ Website
- ☒ Digitale nieuwsbrief
- ☒ Facebook

6.12. Het centrum garandeert aan de gebruikers een klachtrecht

Bekendmaking van de opmerkingen- en suggestieprocedure

- | | |
|---|---|
| ☒ Affiche | ☒ Opmerking- en suggestiebrochure |
| ☒ Website | ☒ Invulstrookje Balsemboomblad |

7. Algemene werkingsprincipes

7.1. Het centrum heeft oog voor de hele zorgsituatie, inclusief palliatie

- | | |
|---|--|
| ☒ Informatieve voordrachten | ☐ Woonzorgnetwerk |
| ☒ Palliatie | ☒ Specifieke doelgroepen |
| ☐ Mantelzorg | ☐ Andere |

7.2. Het centrum heeft bijzondere aandacht voor diversiteit

- | | |
|---|---|
| ☐ Allochtonen | ☒ Opmerking- en suggestiebrochure |
| ☒ Website | ☒ Invulstrookje Balsemboomblad |

7.3. Het centrum besteedt bijzondere aandacht aan specifieke doelgroepen

- | | |
|--|---|
| ☒ Psychiatrische patiënten | ☒ Personen met een handicap |
| ☒ Kansarmen | ☐ Mantelzorgers |
| ☒ 80-plussers | ☒ Andere |

80-pluswerking	Aantal	Deelnemers
80-plus: Nieuwjaarsbal	1	55
80-plus: Muzikant Bert	1	62
80-plus: Gery Animo	2	104
80-plus: Quiz	1	52
80-plus: Lotto	1	44
80-plus: Bert	1	54
80-plus: Variété in 't Colisée	1	3
80-plus: Muziek met Vincent	1	48
80-plus: De Witte van Zichem	1	44
80-plus: Kerstrondrit	1	43
Totaal	11	509

7.4. Het centrum ontwikkelt een beleid rond ethisch verantwoorde zorg

Hiervoor verwijzen we naar de deontologische code voor het OCMW-personeel, goedgekeurd in de OCMW-raad van 31.01.2014 en die ter inzage staat op het Intranet.

7.5. Het centrum waarborgt een maximale laagdrempeligheid

De laagdrempeligheid binnen het dienstencentrum vertaalt zich niet enkel naar de fysieke kenmerken hiervan. De laagdrempeligheid wordt doorgetrokken in alle facetten van de werking: fysiek, cultureel, financieel, psychologisch en sociaal.

7.6. Het centrum besteedt bijzonder aandacht aan het voorkomen van vereenzaming door te werken aan het behoud en herstel van het sociale netwerk

7.7. Het centrum besteedt bijzondere aandacht aan de toegankelijkheid van het zorgaanbod voor nieuwkomers en etnisch culturele minderheden

- | | |
|--|--|
| ☒ Verspreiden Tijdschrift Sociaal Huis | ☒ Jaarlijkse mailing 80-plus |
| ☒ Verspreiden tijdschrift partners | ☒ Bezoeken van externe groepen |
| ☒ Mailing brochure 65-plussers | ☒ Samenwerking buurtwerking |

8. Het woonzorgdecreet vraagt tevens

8.1. Voorwaarden voor de infrastructuur

Een centrum beschikt over duidelijk herkenbare en aaneensluitende lokalen	☒
Voor de organisatie van de activiteiten, vermeld in A, 3°, beschikt het centrum over een aangepaste en voldoende grote ontmoetingsruimte met minimaal 50 zitplaatsen.	☒
Het centrum beschikt over een aparte gespreksruimte voor de centrumleider, waar de privacy van de gebruiker gegarandeerd is.	☒
Naast de ontmoetingsruimte, vermeld in punt 2°, beschikt het centrum over minstens één aparte ruimte voor de organisatie van activiteiten als vermeld in A, 3° en 4°. Die ruimte kan comfortabel gebruikt worden door groepen van minstens 20 personen.	☒
Het centrum is volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Rolstoelgebruikers moeten zelfstandig het gebouw, de lokalen, vermeld in 2° tot en met 4°, en de sanitaire ruimten kunnen betreden.	☒
Het centrum voorziet in de nodige accommodatie en hulpmiddelen, en zorgt voor een passend onderhoud ervan. De accommodatie en de hulpmiddelen zijn aangepast aan zijn gebruikers, opdrachten en medewerkers.	☒



JAARVERSLAG 2017

Ter Leyen

**Kroosmeers 1
8310 Assebroek**

1. Voorstelling van het dienstencentrum

1.1. Algemeen

Naam dienstencentrum	Ter Leyen
Adres	Kroosmeers 1 - 8310 Assebroek (Brugge)
Erkenningsnummer	CE 2381
Naam centrumverantwoordelijke	Els Verstraete
Website	www.dienstencentra-brugge.be

1.2. Het dienstencentrum in cijfers

Activiteiten	2017
Totaal aantal inschrijvingen	3696
80-plus inschrijvingen	208
Totaal aantal unieke inschrijvingen	1073

Dienstverlening (maaltijden, pedicure, manicure en gelaatsverzorging)	2017
Totaal aantal inschrijvingen	8502
Totaal aantal deelnemers	323

Gemiddelde leeftijden	2017	
	Man	Vrouw
Activiteitenwerking	73	69
Dienstverlening	75	74

Nieuwe klanten bereikt												2017
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal
60	27	39	14	10	15	16	29	30	38	14	17	309

1.3. Openingsuren dienstencentrum

Het lokaal dienstencentrum is minstens 32 uur per week open als opvang- en ontmoetingscentrum voor de gebruikers, met een passende spreiding over alle werkdagen.

Maandag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Dinsdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Woensdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Donderdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Vrijdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Zaterdag	Gesloten	/
Zondag	Gesloten	/
Totaal aantal openingsuren		47,5 uur

Verder hebben we ook een avond- en weekendprogrammatie.

2. Missie en visie

Een lokaal dienstencentrum is een laagdrempelige ontmoetingsplaats voor iedereen uit de buurt. Door informatie, dienstverlening en een gevarieerd activiteitenaanbod streven we naar een zolang mogelijk zelfstandig wonen en kwaliteitsvol leven van de gebruiker.

De gebruiker wordt door de medewerkers van het lokaal dienstencentrum respectvol en waardig benaderd.

Het lokaal dienstencentrum streeft naar een eigentijds aanbod gebaseerd op maatschappelijke behoeften en vanuit een niet-discriminerende houding en realiseert zijn doelstellingen door te werken met hedendaagse methodieken en samen te werken met andere organisaties binnen de thuiszorg. We signaleren noden en behoeften van gebruikersgroep en geven suggesties aan het beheer. Het dienstencentrum stimuleert de inzet van vrijwilligers en ondersteunt hen binnen zijn werking.

3. Voorwaarden voor de hulp- en dienstverlening

3.1. Verplichte voorwaarden

3.1.1. Een preventieve functie voor personen met een beginnende zorgbehoevendheid

We verwijzen naar de missie en visie van de lokale dienstencentra van het OCMW Brugge.

Alle activiteiten, informatiemomenten, vormingen en diensten zijn er op gericht om mensen op een zo laagdrempelige mogelijk manier te benaderen en hen te stimuleren er aan deel te nemen of gebruik te maken.

Daarnaast heeft het dienstencentrum specifieke aandacht voor:

Fysieke zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐
Psychische zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐
Sociale zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐

3.1.2. Activiteiten van algemeen-informatieve aard

Totaal aantal activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Aantal	14
Deelnemers	203

Informatieve activiteiten doorgegaan in 2017

Datum	Titel	Deelnemers
23/01	Autodelen	14
13/02	De verkeerskillers	0
21/02	Huis van de Bruggeling	22
06/03	De verkeersregels in jouw buurt	35
20/03	Jongdementie	18
20/03	Elektrische fiets	12
25/05	Elektrisch fietsen	5
24/04	Dode hoek	11
27/04	Rollatorparcours	12
15/05	Baarmoederhalskanker	1
30/05	Cel vermiste personen	42
22/06	Verband tussen eetgewoonte en hoge bloeddruk	16
19/10	Budgetcafé: Assertiviteit en communicatie	6
29/11	Budgetcafé: Paperassen	9

Door het laagdrempelige karakter van het dienstencentrum kunnen alle bezoekers er terecht met hun problemen en vragen. Wij bieden op een vertrouwelijke wijze gratis informatie en advies over alle vormen van dienstverlening, toelagen, tegemoetkomingen en alle andere voorzieningen binnen de thuiszorgsituatie.

Wij trachten hierbij iedereen te bereiken binnen de thuissituatie, met bijzondere aandacht voor doelgroepen zoals personen met een beperking, ouderen, mantelzorgers, ...

Deze info- en adviesfunctie worden concreet ingevuld door het diensthoofd dienstencentra, centrumleiders en maatschappelijk werkers.

Diensthooft dienstencentra
Centrumverantwoordelijke
Maatschappelijk werker

Na voorafgaande afspraak.
Dagelijks tussen 8.30 u. en 17 u.
Wekelijks op vrijdag van 8.30 u. tot 11.30 u.

Daarnaast biedt het dienstencentrum op verschillende andere wijzen informatie aan de bewoners van de lokale gemeenschap:

- | | |
|--|--|
| ☒ permanent aanspreekpunt | ☒ mailings naar en in de wijk |
| ☒ flyers en activiteitenfolders | ☒ persvoorstelling(en) |
| ☒ huistijdschrift 'Balsemboomblad' | ☒ promostand tijdens externe events |
| ☒ infostand inkom | ☐ opendeurdag(en) |
| ☒ affiches | ☒ website |
| ☒ centrumraad | ☒ uit-databank |
| ☒ persoonlijke mailing | ☒ advertentie(s) in krant |
| ☒ folders dienstverlening | ☒ algemene infobrochure |
| ☒ flyers en affiches in de wijk | ☒ rondleiding en informatie voor groepen |

3.1.3. Activiteiten van recreatieve aard

In de ontmoetingsruimte wordt er op elk ogenblik een vrijblijvend aanbod van recreatieve activiteiten ter beschikking gesteld.

- | | |
|--|--|
| ☐ biljart | ☒ gezelschapsspellen |
| ☒ televisie | ☒ krant(en) en tijdschriften |
| ☒ huistijdschrift 'Balsemboomblad' | ☒ computerhoek |
| ☒ gratis draadloos internet | ☐ andere |

Totaal aantal recreatieve activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Georganiseerd	422
Ingeschreven	2320

De recreatieve activiteiten zijn verspreid over minstens 5 soorten

Soorten	Aantal	Deelnemers
☒ Creatief	86	65
☒ Culinaire	11	423
☒ Multimedia en financieel	10	706
☒ Spel, ontspanning en themafeesten	189	1038
☒ Sport en beweging	126	88
☐ Uitstap en bezoeken		

Creatief		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Wenskaarten maken VJ	26	7
Wenskaarten maken NJ	25	8
Breiclub VJ	26	7
Naai Atelier	9	43

Culinaire		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Driekoningen appelbeignets	1	56
Kaasavond	1	39
Croque Monsieur	5	101
Appelbeignets	1	50
Zomerse barbecue	1	75
Mosselsouper	1	79
Tearoom	1	23

Multimedia en financieel		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Digitaal Forum	9	633
Digitale Donderdag	1	73

Spel, ontspanning en themafeesten		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Kaartersclub maandag VJ	26	24
Kaartersclub maandag NJ	25	24
Krulbolclub VJ	51	9
Krulbolclub NJ	52	14
Kaartersclub donderdag	20	33
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Nieuwjaarsontbijt	1	89
Nieuwjaarsreceptie vrijwilligers en lesgevers	1	15
Toneel: Si, Si Mi Amor	1	46
Paasfeest violist	1	60
Diamanten huwelijk: Van Dycke-Debrabander	1	38
Vader- en moederdagontbijt	1	80
Aperitiefconcert	1	30
Sinterklaas tearoom	1	43
Eindejaarsfeest	1	90
Trefdag	1	53
Ciné Lumière	5	390

Sport en beweging		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Koersbal VJ	17	26
Koersbal NJ	13	25
Gezondheidswandeling VJ	26	7
Gezondheidswandeling NJ	20	7
Tafeltennis VJ	25	11
Tafeltennis NJ	25	12

Activiteiten van algemeen vormende aard

Totaal aantal vormgevende activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Georganiseerd	741
Ingeschreven	1173

De algemeen vormende activiteiten zijn verspreid over minstens 5 soorten

Soorten	Aantal	Deelnemers
☒ Creatief	4	55
☐ Culinaire		
☒ Cultureel en vormende bezoeken	9	215
☒ Multimedia	105	195
☒ Sport, beweging en wellness	451	457
☒ Talen	35	18
☒ Andere	137	233

Creatief		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Paas- bloemschikken	1	15
Repair café	1	20
Herfst- bloemschikken	1	7
Kerstbloemschikken	1	13

Cultureel en vormende bezoeken		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
De Flandrien-stadswandeling	1	5
Daguitstap: Eeuw herdenking WOI 1917-2017	1	34
In het spoor van... Gerard de Ridefort	1	2
Architectuurwandeling in Het Zoute	1	15
Bedrijfsbezoeken Heuveland 1	1	48
Bedrijfsbezoeken Heuveland 2	1	48
De goede manieren show	1	17
Getuigenis van een vluchteling	1	23
Tentoonstelling: Getuigenis van een vluchteling	1	23

Multimedia		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Computercursus voor beginners module 1	15	15
Computercursus voor beginners module 2	25	11
Computercursus voor beginners module 3	15	13
Android OS	16	21
Opkuis van de computer	4	94
Google Keep: Reeks 1	5	10
Google Keep: Reeks 2	5	10
iPad voor dummies	10	12
Android	10	9

Sport, beweging en wellness		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Snorkelen VJ	26	5
Snorkelen NJ	15	5
Yoga VJ	26	31
Yoga NJ	16	31
Yoga en zachte gymnastiek VJ	26	17
Yoga en zachte gymnastiek NJ	16	18
Stoel Yoga VJ	10	10
Stoel Yoga NJ	16	9
Zumba Fitness VJ	26	17
Zumba Fitness NJ	18	17
Zumba Fitness zaterdag-reeks	10	16
Zumba Kids VJ	26	9
Zumba Kids NJ	15	2
Zumba Gold VJ	25	23

Zumba Gold NJ	18	24
Step-aerobic VJ	26	14
Step-aerobic NJ	16	12
BBB VJ	26	37
BBB NJ	21	36
Seniorengym VJ	26	8
Seniorengym NJ	21	6
Creatieve dans VJ	13	15
Creatieve dans NJ	10	1
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Yoga initiatie	1	31
Rollator dansen	1	11
Sportdag	1	52

Talen		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Franse conversatie VJ	10	4
Franse conversatie NJ	10	4
English with songs, voor beginners VJ	5	6
English with songs, voor beginners NJ	10	4

Andere		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Zelfverdediging VJ	26	8
Zelfverdediging NJ	16	4
Total Body Workout beginners VJ	25	20
Total Body Workout beginners NJ	17	24
Total Body Workout gevorderden VJ	25	20
Total Body Workout gevorderden NJ	16	24
Vormingsdag vrijwilligers	1	6
De Mantelfluisteraar: Ben jij ook mantelzorger?	1	6
De Mantelfluisteraar: Bijeenkomst mantelzorgers	5	55
De Mantelfluisteraar: Mantelzorgpremie	1	17
De Mantelfluisteraar: Aangepaste kledij in de zorg	1	15
De Mantelfluisteraar: Transfers	1	13
De Mantelfluisteraar: Eénlijn.be	1	6
De Mantelfluisteraar: E-Gezondheid	1	15

3.1.4. Hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven, inzonderheid hygiënische zorgen

Hygiënische zorg	2017	
	Aantal	Cliënt
Pedicure	792	196
Gelaatsverzorging	164	41
Manicure	60	16
Bad/douche	48	/
Wassen	14	/
Drogen	185	/

Strijkcentrale	460 min.	3
Bloeddrukmeting	/	/

3.1.5. Aanbieden van een warme maaltijd

2017		
	Aantal	Clïënt
Maaltijden in het centrum	7486	70
Nieuwe klanten		22
Maaltijden aan huis: nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum		46
Vervoersdienst voor maaltijdgebruikers	21	1

3.1.6. Hulp bij boodschappen

2017		
Soorten	Aantal	Clïënt
☒ Boodschappendienst dienstencentra	2013	114
☐ Hulp bij belastingen		
☒ Administratieve problemen	Perm. aanspreekpunt	
☐ Verkoop van postzegels		
☐ Verkoop van vuilniszakken		
☐ Verkoop van lijnkaarten		
☐ Andere		

3.1.7. Buurthulp

- | | |
|--|--|
| ☒ Samenwerking met wijkagent | ☐ Participeren aan buurtactiviteiten |
| ☒ Samenwerking met buurtverenigingen | ☐ Vergaderingen buurtwerking |
| ☐ Samenwerking straathoekmedewerker | ☒ Praatgroepen |
| ☐ Samenwerking met postbode | ☐ Verjaardagskaartjes SF-bewoners |
| ☒ Samenwerking met verenigingen | ☒ Hulp assistentie- en aanleunwoning |
| ☒ Samenwerking met thuiszorg | ☒ Sneeuwopruimacties |
| ☒ Samenwerking met stadswachten | ☒ Bewonersvergadering SF-bewoners |
| ☒ Digitale hulp aan huis | |

Digitale hulp (aan huis)	2017
Interventies in het centrum	112
Interventies aan huis	56

Klanten	70
---------	----

3.1.8. Initiatieven die de mobiliteit van de lokale bewoners tot stand brengen of verhogen

Taxibonnen

	2017
Verkoop van taxibonnen	737
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	50

Minder Mobielen Centrale

	2017
Ritten	3817
Kilometers	88919
Leden	353
Chauffeurs	21
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	46

Regio: 8000, 8200, 8310, 8380

Optionele voorwaarden

3.1.9. Uitleenen van personenalarmsystemen en een personenalarmcentrale organiseren

- ☒ PAS toestellen
- ☐ Personenalarmcentrale
- ☒ Verminderde gebruikersbijdrage

	2017
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	/

4. Kenmerken van de werking

- 4.1. Het dienstencentrum beschrijft en verstrekt op een voor de gebruiker verstaanbare manier zijn aanbod en voert er een aangepaste communicatie over met de gebruikers, de potentiële gebruikers en verwijzers
- 4.2. Het dienstencentrum besteedt onder andere aandacht aan de fysieke, culturele, financiële, psychologische en sociale aspecten van bereikbaarheid en toegankelijkheid van zijn gebruikers

☒ Huishoudelijk reglement	☒ Geen religieuze symbolen hangen uit
☒ Rolstoeltoegankelijk	☒ Vervoersdiensten
☒ Toilet voor mindervaliden	☒ Gevarieerde activiteiten en diensten
☒ Parking voor mindervaliden	☒ Verminderde bijdrage
☒ Multiculturele activiteiten	☒ Brugs Netwerk Vrijetijds participatie

☒ Intergenerationele activiteiten	☐ Andere
---	---------------------------------

- 4.3. Het dienstencentrum zorgt, door een geïntegreerd aanbod van zowel dienstverlening als activiteiten, dat de gebruiker er terecht kan met al zijn vragen, zorgen, talenten, interesses, behoeften en inzet**

Registratie van dienstverlening en activiteiten
Vrijwilligerswerking
Brochures en affiches over aanbod diensten en activiteiten
Permanent aanspreekpunt
Openbaar toilet
Openbare computerruimte
Draadloos netwerk
Andere

- 4.4. Het centrum garandeert binnen de beschikbare middelen continuïteit van het aanbod, al dan niet in samenwerking met derden**

Samenwerking met WOK
Samenwerking met Oranje
Samenwerking met De Nieuwe Notelaar (NAH)
Samenwerking met diversiteitsorganisatie agentschap integratie en inburgering
Samenwerking scholen voor volwassenonderwijs
Samenwerking met Centrale keuken Riddersstove
Samenwerking met medewerkers hygiënische zorgen
Samenwerking met freelance lesgevers
Samenwerking met iDrops
Samenwerking met Kom op tegen Kanker

- 4.5. Het dienstencentrum streeft naar een eigentijds, op maatschappelijke behoeften gebaseerd aanbod vanuit een niet discriminerende houding**

Huishoudelijk reglement
Missie en visie
Vormingsaanbod voor personeel
Gevarieerd diensten- en activiteitenaanbod
Samenwerking met verschillende actoren in de wijk

5. Voorwaarden voor de omkadering

- 5.1. Het dienstencentrum beschikt over minsten één ½-tijds equivalent centrumleider, die beschikt over een bachelor- of masterdiploma**

Naam + voornaam	Arbeidsregime	Diploma	Statuut
Els Verstraete	Voltijds	Ergotherapeut	Statutair

5.2. De centrumleider volgt minstens 20 uren bijscholing, gespreid over twee jaar, over voor het centrum relevante onderwerpen

	Onderwerp	Datum	Uren
1	Denkdag LDC 2016	06/01/2016	7 u.
2	ROP	01/12/2016	7 u.
3	Workshop: "Buurtgerichte zorg"	08/12/2016	4 u.
4	Denkdag LDC 2017	01/02/2017	7 u.
5	Inspiratiedag Online buurten	19/05/2017	6 u.
6	Buurtambassadeurs Oostkamp	27/09/2017	2 u.
7	Vierkant tegen eenzaamheid	03/10/2017	4 u.
8	Mantelkracht	06/10/2017	8 u.
9	Outreaching werken	12/10/2017	4 u.
Totaal aantal uren			49

5.3. Het dienstencentrum zet, binnen de beschikbare middelen, voldoende en deskundig personeel en medewerkers in om zijn vooropgestelde doelstellingen te realiseren

Naam + voornaam	Functie	Arbeidsregime	Statuut
Carine Deleye	Administratie	Deeltijds 1/2	Contractueel
Wendy Cogghe	Gastvrouw	Voltijds	Contractueel
Marilyn Overstraete	Onderhoud	Deeltijds 1/2	Contractueel
Betty Blomme	Onderhoud	Deeltijds 1/2	Contractueel

5.4. Het dienstencentrum bewaakt op een systematische manier de deskundigheid en het functioneren van het personeel en de medewerkers

Wekelijks teamoverleg
Tweewekelijkse vergadering centrumverantwoordelijken
Evaluatie- en functioneringsgespreken personeel
Vormingsaanbod voor personeel
Overlegvergadering met medewerkers hygiënische zorgen

5.5. Het dienstencentrum stimuleert en ondersteunt de inschakeling van vrijwilligers in zijn werking

Overzicht van het aantal vrijwilligers actief in het dienstencentrum

	2017
Totaal aantal vrijwilligers	19
Nieuwe vrijwilligers	3
Gestopt in 2017	/

Vergadering met vrijwilligers	Ja	2 tot 4 maal/ jaar
--------------------------------------	----	--------------------

Waardering van vrijwilligers

Verzekering	
Vormingsmoment	Dinsdag 7 november 2017
Vrijwilligersfeest	Dinsdag 31 januari 2017
Inspiraakkansen	Vergadering denktank en centrumraden
Verantwoordelijkheid	
Gratis consumpties	Per dagdeel en na activiteit
Cadeau	Nieuwjaarsgeschenk
Kerstkaartje	
Andere	Doe Goed Pas Stad Brugge

6. Voorwaarden voor de werking

6.1. Het centrum richt een centrumraad op

	Datum	Deelnemers	Min. 9 leden	5 gebruikers	Afv. SAR
1	16/03	10	ja	ja	ja
2	01/06	15	ja	ja	ja
3	21/09	17	ja	ja	ja
4	09/11	15	ja	ja	ja

De verslagen van de centrumraad liggen ter beschikking in het dienstencentrum.

6.2. Het centrum garandeert inspraak van zijn gebruikers in zijn algemene werking

Kanaal	Duiding
☒ Centrumraad	
☒ Programmacommissie	Verslagen bij het diensthoofd beschikbaar
☒ Tevredenheidsmeting	
☒ Bestuursvergadering met clubs	In het centrum beschikbaar
☒ Evaluatieformulieren activiteiten	In het centrum beschikbaar
☒ Mondelinge voorstellen	
☒ Suggesties	Via brochure, Balsemboomblad en website
☒ Denktank vrijwilligers	Verslagen in het centrum beschikbaar

6.3. Het centrum garandeert tijdens de openingsuren een permanent aanspreekpunt

6.4. Het centrum kan de noden en behoeften van zijn gebruikers signaleren en formuleert zo nodig suggesties voor de afstemming en bijsturing van het woonzorgbeleid

- | | |
|---|--|
| ☒ Vergadering centrumverantw. | ☒ Resultaten tevredenheidsmeting(en) |
| ☒ Overleg diensthoofd en adviseur | ☒ Evaluatieformulieren activiteiten |
| ☒ Centrumraden | ☒ Denktank vrijwilligers |

6.5. Het centrum evalueert op regelmatige tijdstippen de missie en visie. Het evalueert geregeld of de (jaar)doelstellingen bereikt zijn en stuurt afhankelijk daarvan bij

De opgemaakte missie- en visieteksten in het kwaliteitshandboek worden zo nodig bijgestuurd en geactualiseerd aan de hand van de kwaliteitsplanning.

6.6. Het centrum gaat de tevredenheid van zijn gebruikers na en stuurt afhankelijk daarvan bij. Minstens tweejaarlijks wordt een verantwoorde gebruikerstevredenheidsmeting uitgevoerd

Periode	Onderwerp	Aantal
2012	Personeel, ontmoetingsfunctie en cafetaria	550
2014	Boodschappendienst, gelaatsverzorging, pedicure, strijkcentrale en maaltijden in het centrum	739
2017	Vrijwilligerswerking	154

6.7. Het centrum beschikt over een duidelijke organisatiestructuur

Zie kwaliteitshandboek: organogram OCMW, algemeen organogram lokale dienstencentra en organogram per dienstencentrum.

6.8. Het centrum organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg met medewerkers en gebruikers

- | | |
|--|---|
| ☒ Overleg centrumleiders | ☒ Teamvergaderingen |
| ☒ Diensthoofd en adviseur seniorenzorg | ☒ Overkoepelend overleg administratie |
| ☒ Overleg met gastvrouwen | ☒ Centrumraden |
| ☒ Diensthoofd en beleidsondersteuning | ☒ Andere |

6.9. Het centrum werkt, als dat nodig is, samen en maakt afspraken met externe relevante actoren voor de realisatie van zijn doelstellingen en opdrachten (zie punt 6.4)

6.10. Het centrum beheert zijn beschikbare middelen optimaal met het oog op de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen

Er wordt jaarlijks een begroting voor de verschillende dienstencentra opgemaakt. Hierbij wordt gestreefd naar een evenwicht tussen inkomsten en uitgaven.

6.11. Het centrum realiseert zijn doelstellingen volgens de meest geschikte methodieken, rekening houdend met de hedendaagse ontwikkelingen

- ☒ Website
- ☒ Digitale nieuwsbrief
- ☒ Facebook

6.12. Het centrum garandeert aan de gebruikers een klachtrecht

Bekendmaking van de opmerkingen- en suggestieprocedure

- ☒ Affiche
- ☒ Website

- ☒ Opmerking- en suggestiebrochure
- ☒ Invulstrookje Balsemboomblad

7. Algemene werkingsprincipes

7.1. Het centrum heeft oog voor de hele zorgsituatie, inclusief palliatie

- ☒ Informatieve voordrachten
- ☒ Palliatie
- ☒ Mantelzorg

- ☒ Woonzorgnetwerk
- ☒ Specifieke doelgroepen
- ☐ Andere

Woonzorgnetwerk: Bijeenkomsten

03/05/2017: Belang van goede zorg tussen eerstelijns- en tweedelijnszorg

13/09/2017: Pillen in de Cloud

06/12/2017: Zorgzame buurten

7.2. Het centrum heeft bijzondere aandacht voor diversiteit

- ☒ Allochtonen
- ☒ Website

- ☒ Opmerking- en suggestiebrochure
- ☒ Invulstrookje Balsemboomblad

7.3. Het centrum besteedt bijzondere aandacht aan specifieke doelgroepen

- ☒ Psychiatrische patiënten
- ☒ Kansarmen
- ☒ 80-plussers

- ☒ Personen met een handicap
- ☒ Mantelzorgers
- ☒ Andere

80-pluswerking	Aantal	Deelnemers
Online Buurten	10	6
80-plus: Dia's uit Malta	1	27
80-plus: Vlaamse kermis	1	31
80-plus: Films uit de oude doos	1	19
80-plus: Variété in 't Colisée	1	12
80-plus: Uitstap zoo	1	5
80-plus: Bingo	1	20
80-plus: Muziek met Bert	1	39
80-plus: Reis rond de wereld in 80 minuten	1	28

80-plus: Kerstrondrit	1	21
80-plus: Bezoek aan de kerstmarkt	1	6
Verjaardagsdrink	27	910
Koffiemomenten kanker	1	18
Praatcafé: Sociale voorzieningen	1	23
Praatcafé: LEIF	1	26
Praatcafé: Nevenwerkingen hormoontherapie	1	83
Praatcafé: Communicatie met de kankerpatiënt	1	19
Praatcafé: Omgaan met kanker in het gezin	1	9
Totaal	53	1302

7.4. Het centrum ontwikkelt een beleid rond ethisch verantwoorde zorg

Hiervoor verwijzen we naar de deontologische code voor het OCMW-personeel, goedgekeurd in de OCMW-raad van 31.01.2014 en die ter inzage staat op het Intranet.

7.5. Het centrum waarborgt een maximale laagdrempeligheid

De laagdrempeligheid binnen het dienstencentrum vertaald zich niet enkel naar de fysieke kenmerken hiervan. De laagdrempeligheid wordt doorgetrokken in alle facetten van de werking: fysiek, cultureel, financieel, psychologisch en sociaal.

7.6. Het centrum besteedt bijzonder aandacht aan het voorkomen van vereenzaming door te werken aan het behoud en herstel van het sociale netwerk

7.7. Het centrum besteedt bijzondere aandacht aan de toegankelijkheid van het zorgaanbod voor nieuwkomers en etnisch culturele minderheden

- | | |
|--|--|
| ☒ Verspreiden Tijdschrift Sociaal Huis | ☒ Jaarlijkse mailing 80-plus |
| ☒ Verspreiden tijdschrift partners | ☒ Bezoeken van externe groepen |
| ☒ Mailing brochure 65-plussers | ☒ Samenwerking buurtwerking |

8. Het woonzorgdecreet vraagt tevens

8.1. Voorwaarden voor de infrastructuur

Een centrum beschikt over duidelijk herkenbare en aaneensluitende lokalen	☒
Voor de organisatie van de activiteiten, vermeld in A, 3°, beschikt het centrum over een aangepaste en voldoende grote ontmoetingsruimte met minimaal 50 zitplaatsen.	☒
Het centrum beschikt over een aparte gespreksruimte voor de centrumleider, waar de privacy van de gebruiker gegarandeerd is.	☒
Naast de ontmoetingsruimte, vermeld in punt 2°, beschikt het centrum over minstens één aparte ruimte voor de organisatie van activiteiten als vermeld in A, 3° en 4°. Die ruimte kan comfortabel gebruikt worden door groepen van minstens 20 personen.	☒
Het centrum is volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Rolstoelgebruikers moeten zelfstandig het gebouw, de lokalen, vermeld in 2° tot en met 4°, en de sanitaire ruimten kunnen betreden.	☒
Het centrum voorziet in de nodige accommodatie en hulpmiddelen, en zorgt voor een passend onderhoud ervan. De accommodatie en de hulpmiddelen zijn aangepast aan zijn gebruikers, opdrachten en medewerkers.	☒



JAARVERSLAG 2017

Ten Boomgaarde

Ter Beke 29
8200 Sint-Michiels

1. Voorstelling van het dienstencentrum

1.1. Algemeen

Naam dienstencentrum Ten Boomgaarde
Adres Ter Beke 29 – 8200 Sint-Michiels Brugge
Erkenningsnummer /
Naam centrumverantwoordelijke Celien Hongenaert
Website www.dienstencentra-brugge.be
De werking van het dienstencentrum ging van start op 9 oktober 2017.
Het gebouw werd officieel geopend op maandag 11 december 2017.

1.2. Het dienstencentrum in cijfers

Activiteiten	2017
Totaal aantal inschrijvingen	360
80-plus inschrijvingen	78
Totaal aantal unieke inschrijvingen	286

Dienstverlening (maaltijden, pedicure, manicure en gelaatsverzorging)	2017
Totaal aantal inschrijvingen	6843
Totaal aantal deelnemers	119

Gemiddelde leeftijden	2017	
	Man	Vrouw
Activiteitenwerking	76	75
Dienstverlening	81	79

Nieuwe klanten bereikt												2017
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal
0	0	0	0	0	0	0	0	6	58	91	46	201

1.3. Openingsuren dienstencentrum

Het lokaal dienstencentrum is minstens 32 uur per week open als opvang- en ontmoetingscentrum voor de gebruikers, met een passende spreiding over alle werkdagen.

Maandag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Dinsdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Woensdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Donderdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Vrijdag	8.30 u. - 18 u.	9,5
Zaterdag	Gesloten	/
Zondag	Gesloten	/
Totaal aantal openingsuren		47,5 uur

Verder hebben we ook een avond- en weekendprogrammatie.

2. Missie en visie

Een lokaal dienstencentrum is een laagdrempelige ontmoetingsplaats voor iedereen uit de buurt. Door informatie, dienstverlening en een gevarieerd activiteitenaanbod streven we naar een zolang mogelijk zelfstandig wonen en kwaliteitsvol leven van de gebruiker.

De gebruiker wordt door de medewerkers van het lokaal dienstencentrum respectvol en waardig benaderd.

Het lokaal dienstencentrum streeft naar een eigentijds aanbod gebaseerd op maatschappelijke behoeften en vanuit een niet-discriminerende houding en realiseert zijn doelstellingen door te werken met hedendaagse methodieken en samen te werken met andere organisaties binnen de thuiszorg. We signaleren noden en behoeften van gebruikersgroep en geven suggesties aan het beheer. Het dienstencentrum stimuleert de inzet van vrijwilligers en ondersteunt hen binnen zijn werking.

3. Voorwaarden voor de hulp- en dienstverlening

3.1. Verplichte voorwaarden

3.1.1. Een preventieve functie voor personen met een beginnende zorgbehoevendheid

We verwijzen naar de missie en visie van de lokale dienstencentra van het OCMW Brugge.

Alle activiteiten, informatiemomenten, vormingen en diensten zijn er op gericht om mensen op een zo laagdrempelige mogelijk manier te benaderen en hen te stimuleren er aan deel te nemen of gebruik te maken.

Daarnaast heeft het dienstencentrum specifieke aandacht voor:

Fysieke zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐
Psychische zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐
Sociale zorgbehoevendheid	JA ☒	NEE ☐

3.1.2. Activiteiten van algemeen-informatieve aard

Totaal aantal activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Aantal	2
Deelnemers	15

Informatieve activiteiten doorgegaan in 2017

Datum	Titel	Deelnemers
14/11	Budget praatcafé: Energie	1
16/11	Hoge bloeddruk en medicatie: effect op je nieren	14

Door het laagdrempelige karakter van het dienstencentrum kunnen alle bezoekers er terecht met hun problemen en vragen.

Wij bieden op een vertrouwelijke wijze gratis informatie en advies over alle vormen van dienstverlening, toelagen, tegemoetkomingen en alle andere voorzieningen binnen de thuiszorgsituatie.

Wij trachten hierbij iedereen te bereiken binnen de thuissituatie, met bijzondere aandacht voor doelgroepen zoals personen met een beperking, ouderen, mantelzorgers, ...

Deze info- en adviesfunctie worden concreet ingevuld door het diensthoofd dienstencentra, centrumleiders en maatschappelijk werkers.

Diensthoofd dienstencentra
Centrumverantwoordelijke
Maatschappelijk werker

Na voorafgaande afspraak.
Dagelijks tussen 8.30 u. en 17 u.
WZC Ten Boomgaarde

Daarnaast biedt het dienstencentrum op verschillende andere wijzen informatie aan de bewoners van de lokale gemeenschap:

- | | |
|--|--|
| ☒ permanent aanspreekpunt | ☒ mailings naar en in de wijk |
| ☒ flyers en activiteitenfolders | ☒ persvoorstelling(en) |
| ☒ huistijdschrift 'Balsemboomblad' | ☒ promostand tijdens externe events |
| ☒ infostand inkom | ☒ opendeurdag(en) |
| ☒ affiches | ☒ website |
| ☒ centrumraad | ☒ uit-databank |
| ☒ persoonlijke mailing | ☒ advertentie(s) in krant |
| ☒ folders dienstverlening | ☒ algemene infobrochure |
| ☒ flyers en affiches in de wijk | ☒ rondleiding en informatie voor groepen |

3.1.3. Activiteiten van recreatieve aard

In de ontmoetingsruimte wordt er op elk ogenblik een vrijblijvend aanbod van recreatieve activiteiten ter beschikking gesteld.

- | | |
|--|--|
| ☐ biljart | ☒ gezelschapsspellen |
| ☒ televisie | ☒ krant(en) en tijdschriften |
| ☒ huistijdschrift 'Balsemboomblad' | ☐ computerhoek |
| ☒ gratis draadloos internet | ☐ andere |

Totaal aantal recreatieve activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Georganiseerd	25
Ingeschreven	175

De recreatieve activiteiten zijn verspreid over minstens 5 soorten

Soorten	Aantal	Deelnemers
☒ Creatief	6	10
☒ Culinaire	1	20
☐ Multimedia en financieel		
☒ Spel, ontspanning en themafeesten	17	121
☐ Sport en beweging		
☒ Uitstap en bezoeken	1	24

Creatief		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Hobby	3	6
Herstel Atelier	3	4

Culinaire		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Tearoom: Sinterklaas	1	20

Spel, ontspanning en themafeesten		
Clubwerking	Aantal	Deelnemers
Vrij kaarten	12	27
Competitie kaarten	3	18
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Bingo	1	22
Kerstfeest	1	54

Uitstappen en bezoeken		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Kustschlagerfestival De Panne i.s.m. LDC 't Werftje	1	24

3.1.4. Activiteiten van algemeen vormende aard

Totaal aantal vormgevende activiteiten doorgegaan in het dienstencentrum

	2017
Georganiseerd	41
Ingeschreven	170

De algemeen vormende activiteiten zijn verspreid over minstens 5 soorten

Soorten	Aantal	Deelnemers
☒ Creatief	8	7
☒ Culinaire	1	10
☒ Cultureel en vormende bezoeken	2	63
☒ Multimedia	5	61
☒ Sport, beweging en wellness	25	29
☐ Talen		
☐ Andere		

Creatief		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Creatief Atelier	7	5
Eigen stempel snijden	1	2

Culinaire		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
De evolutie van onze voeding	1	10

Cultureel en vormende bezoeken		
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
De wazige doolhof van het Midden-Oosten	1	46
De goede manieren show: hedendaagse etiquette	1	17

Multimedia		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Computer voor beginners	2	9
Occasionele activiteiten	Aantal	Deelnemers
Digitale Week: online erfgoed	1	7
Digitale Week: App van De Lijn en NMBS	1	26
Apps gebruiken op je smartphone	1	19

Sport, beweging en wellness		
Cursussen	Aantal	Deelnemers
Stoelgymnastiek	12	15
BBB	7	8
Yoga	6	6

3.1.5. Hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven, inzonderheid hygiënische zorgen

Hygiënische zorg	2017	
	Aantal	Cliënt
Pedicure	100	61
Gelaatsverzorging	/	/
Manicure	/	/
Bad/douche	/	/
Wassen	/	/
Drogen	/	/
Strijkcentrale	/	/
Bloeddrukmeting	/	/

3.1.6. Aanbieden van een warme maaltijd

	2017	
	Aantal	Cliënt
Maaltijden in het centrum	6743	58
Maaltijden aan huis: nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum		44
Vervoersdienst voor maaltijdgebruikers	140	3

3.1.7. Hulp bij boodschappen

Soorten	2017	
	Aantal	Cliënt
☒ Boodschappendienst dienstencentra	2013	114
☐ Hulp bij belastingen		
☒ Administratieve problemen	Perm. aanspreekpunt	
☐ Verkoop van postzegels		
☐ Verkoop van vuilniszakken		
☐ Verkoop van lijnkaarten		
☐ Andere		

3.1.8. Buurthulp

- | | |
|--|--|
| ☒ Samenwerking met wijkagent | ☒ Participeren aan buurtactiviteiten |
| ☒ Samenwerking met buurtverenigingen | ☒ Vergaderingen buurtwerking |
| ☐ Samenwerking straathoekmedewerker | ☒ Praatgroepen |
| ☐ Samenwerking met postbode | ☐ Verjaardagskaartjes SF-bewoners |

- ☒ Samenwerking met verenigingen
☒ Samenwerking met thuiszorg

- ☒ Hulp assistentie- en aanleunwoning
☐ Sneeuwopruimacties

3.1.9. Initiatieven die de mobiliteit van de lokale bewoners tot stand brengen of verhogen

Taxibonnen

	2017
Verkoop van taxibonnen	232
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	36

Minder Mobielen Centrale

	2017
Ritten	3817
Kilometers	88919
Leden	353
Chauffeurs	21
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	32

Regio: 8000, 8200, 8310, 8380

Optionele voorwaarden

3.1.10. Uitlenen van personenalarmsystemen en een personenalarmcentrale organiseren

- ☒ PAS toestellen
☐ Personenalarmcentrale
☒ Verminderde gebruikersbijdrage

	2017
Nieuwe aanvragen in de buurt van het centrum	1

4. Kenmerken van de werking

- 4.1. Het dienstencentrum beschrijft en verstrekt op een voor de gebruiker verstaanbare manier zijn aanbod en voert er een aangepaste communicatie over met de gebruikers, de potentiële gebruikers en verwijzers
- 4.2. Het dienstencentrum besteedt onder andere aandacht aan de fysieke, culturele, financiële, psychologische en sociale aspecten van bereikbaarheid en toegankelijkheid van zijn gebruikers

☒ Huishoudelijk reglement	☒ Geen religieuze symbolen hangen uit
☒ Rolstoeltoegankelijk	☒ Vervoersdiensten
☒ Toilet voor mindervaliden	☒ Gevarieerde activiteiten en diensten

☒ Parking voor mindervaliden	☒ Verminderde bijdrage
☒ Multiculturele activiteiten	☒ Brugs Netwerk Vrijetijdsparticipatie
☐ Intergenerationele activiteiten	☐ Andere

- 4.3. Het dienstencentrum zorgt, door een geïntegreerd aanbod van zowel dienstverlening als activiteiten, dat de gebruiker er terecht kan met al zijn vragen, zorgen, talenten, interesses, behoeften en inzet**

Registratie van dienstverlening en activiteiten
Vrijwilligerswerking
Brochures en affiches over aanbod diensten en activiteiten
Permanent aanspreekpunt
Openbaar toilet
Openbare computerruimte
Draadloos netwerk
Andere

- 4.4. Het centrum garandeert binnen de beschikbare middelen continuïteit van het aanbod, al dan niet in samenwerking met derden**

Samenwerking met WOK
Samenwerking met Centrale keuken Riddersstove
Samenwerking met diversiteitsorganisatie agentschap integratie en inburgering
Samenwerking met medewerkers hygiënische zorgen
Samenwerking met freelance lesgevers
Samenwerking met Open School

- 4.5. Het dienstencentrum streeft naar een eigentijds, op maatschappelijke behoeften gebaseerd aanbod vanuit een niet discriminerende houding**

Huishoudelijk reglement
Missie en visie
Vormingsaanbod voor personeel
Gevarieerd diensten- en activiteitenaanbod
Samenwerking met verschillende actoren in de wijk

5. Voorwaarden voor de omkadering

- 5.1. Het dienstencentrum beschikt over minsten één ½-tijds equivalent centrumleider, die beschikt over een bachelor- of masterdiploma**

Naam + voornaam	Arbeidsregime	Diploma	Statuut
Celien Hongenaert	Voltijds	Maatschappelijk werk	Contractueel

- 5.2. De centrumleider volgt minstens 20 uren bijscholing, gespreid over twee jaar, over voor het centrum relevante onderwerpen**

	Onderwerp	Datum	Uren
1	Frailty: kwetsbaarheid bij ouderen (VUB)	26/09/2016	3 u.
2	Wokshop: Buurtgerichte zorg	07/12/2016	4 u.
3	Affiches maken in de huisstijl	11/01/2017	1 u.
4	Denkdag LDC 2017	01/02/2017	7 u.
5	Coachend leidinggeven I	07/02/2017	7,5 u.
6	Communicatietraining: Facebook en fotografie	29/03/2017	3,5 u.
7	Coachend leidinggeven II	14/02/2017	7,5 u.
8	Coachend leidinggeven III	09/05/2017	7,5 u.
9	Coachend leidinggeven IIII	13/06/2017	7,5 u.
10	Coachend leidinggeven V	05/07/2017	7,5 u.
11	Uitleg: straatambassadeurs Oostkamp	27/09/2017	1 u.
12	Outreaching werken	12/10/2017	3 u.
13	Buurtwerk 2.0	26/10/2017	3,5 u.
14	Zorgnetwerk	06/12/2017	1,5 u.
Totaal aantal uren			65

5.3. Het dienstencentrum zet, binnen de beschikbare middelen, voldoende en deskundig personeel en medewerkers in om zijn vooropgestelde doelstellingen te realiseren

Naam + voornaam	Functie	Arbeidsregime	Statuut
Christine Van Wassenhove	Gastvrouw	Voltijds	Contractueel
Barbara Verkeyn	Gastvrouw	4/5	Contractueel

5.4. Het dienstencentrum bewaakt op een systematische manier de deskundigheid en het functioneren van het personeel en de medewerkers

Wekelijks teamoverleg
Tweewekelijkse vergadering centrumverantwoordelijken
Evaluatie- en functioneringsgespreken personeel
Vormingsaanbod voor personeel
Overlegvergadering met medewerkers hygiënische zorgen

5.5. Het dienstencentrum stimuleert en ondersteunt de inschakeling van vrijwilligers in zijn werking

Overzicht van het aantal vrijwilligers actief in het dienstencentrum

	2017
Totaal aantal vrijwilligers	2
Nieuwe vrijwilligers	Nvt
Gestopt in 2017	Nvt

Vergadering met vrijwilligers	Ja	2 tot 4 x per jaar
-------------------------------	----	--------------------

Waardering van vrijwilligers	
Verzekering	
Vormingsmoment	Dinsdag 7 november 2017
Vrijwilligersfeest	Centrum nog niet geopend op datum feest (31/01/2017)
Inspraakansen	Vergadering denktank en centrumraad
Verantwoordelijkheid	
Gratis consumpties	Per dagdeel en na activiteit
Cadeau	/
Kerstkaartje	
Andere	Doe Goed Pas Stad Brugge

6. Voorwaarden voor de werking

6.1. Het centrum richt een centrumraad op

	Datum	Deelnemers	Min. 9 leden	5 gebruikers	Afv. SAR
1	18/12	5	/	/	ja

De verslagen van de centrumraad liggen ter beschikking in het dienstencentrum.

6.2. Het centrum garandeert inspraak van zijn gebruikers in zijn algemene werking

Kanaal	Duiding
☒ Centrumraad	
☒ Programmacommissie	Verslagen bij het diensthoofd beschikbaar
☒ Tevredenheidsmeting	
☒ Bestuursvergadering met clubs	In het centrum beschikbaar
☒ Evaluatieformulieren activiteiten	In het centrum beschikbaar
☒ Mondelinge voorstellen	
☒ Suggesties	Via brochure, Balsemboomblad en website
☒ Denktank vrijwilligers	Verslagen in het centrum beschikbaar

6.3. Het centrum garandeert tijdens de openingsuren een permanent aanspreekpunt

6.4. Het centrum kan de noden en behoeften van zijn gebruikers signaleren en formuleert zo nodig suggesties voor de afstemming en bijsturing van het woonzorgbeleid

- | | |
|---|--|
| ☒ Vergadering centrumverantw. | ☒ Resultaten tevredenheidsmeting(en) |
| ☒ Overleg diensthoofd en adviseur | ☒ Evaluatieformulieren activiteiten |
| ☒ Centrumraden | ☒ Denktank vrijwilligers |

6.5. Het centrum evalueert op regelmatige tijdstippen de missie en visie. Het evalueert geregeld of de (jaar)doelstellingen bereikt zijn en stuurt afhankelijk daarvan bij

De opgemaakte missie- en visieteksten in het kwaliteitshandboek worden zo nodig bijgestuurd en geactualiseerd aan de hand van de kwaliteitsplanning.

6.6. Het centrum gaat de tevredenheid van zijn gebruikers na en stuurt afhankelijk daarvan bij. Minstens tweejaarlijks wordt een verantwoorde gebruikerstevredenheidsmeting uitgevoerd

Periode	Onderwerp	Aantal
2012	Personeel, ontmoetingsfunctie en cafetaria	550
2014	Boodschappendienst, gelaatsverzorging, pedicure, strijkcentrale en maaltijden in het centrum	739
2016	Vrijwilligerswerking	154

6.7. Het centrum beschikt over een duidelijke organisatiestructuur

Zie kwaliteitshandboek: organogram OCMW, algemeen organogram lokale dienstencentra en organogram per dienstencentrum.

6.8. Het centrum organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg met medewerkers en gebruikers

- | | |
|--|---|
| ☒ Overleg centrumleiders | ☒ Teamvergaderingen |
| ☒ Diensthooft en adviseur seniorenzorg | ☒ Overkoepelend overleg administratie |
| ☒ Overleg met gastvrouwen | ☒ Centrumraden |
| ☒ Diensthooft en beleidsondersteuning | ☒ Andere |

6.9. Het centrum werkt, als dat nodig is, samen en maakt afspraken met externe relevante actoren voor de realisatie van zijn doelstellingen en opdrachten (zie punt 6.4)

6.10. Het centrum beheert zijn beschikbare middelen optimaal met het oog op de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen

Er wordt jaarlijks een begroting voor de verschillende dienstencentra opgemaakt. Hierbij wordt gestreefd naar een evenwicht tussen inkomsten en uitgaven.

6.11. Het centrum realiseert zijn doelstellingen volgens de meest geschikte methodieken, rekening houdend met de hedendaagse ontwikkelingen

- ☒ Website
- ☒ Digitale nieuwsbrief
- ☒ Facebook

6.12. Het centrum garandeert aan de gebruikers een klachtrecht

Bekendmaking van de opmerkingen- en suggestieprocedure

- ☒ Affiche
- ☒ Website
- ☒ Opmerking- en suggestiebrochure
- ☒ Invulstrookje Balsemboomblad

7. Algemene werkingsprincipes

7.1. Het centrum heeft oog voor de hele zorgsituatie, inclusief palliatie

- ☒ Informatieve voordrachten
- ☒ Palliatie
- ☐ Mantelzorg
- ☐ Woonzorgnetwerk
- ☒ Specifieke doelgroepen
- ☐ Andere

7.2. Het centrum heeft bijzondere aandacht voor diversiteit

- ☐ Allochtonen
- ☒ Website
- ☒ Opmerking- en suggestiebrochure
- ☒ Invulstrookje Balsemboomblad

7.3. Het centrum besteedt bijzondere aandacht aan specifieke doelgroepen

- ☒ Psychiatrische patiënten
- ☒ Kansarmen
- ☒ 80-plussers
- ☒ Personen met een handicap
- ☐ Mantelzorgers
- ☒ Andere

80-pluswerking	Aantal	Deelnemers
Trakteren verjaardagsfeestje SF	2	5
Vormingsdag vrijwilligers	1	4
Buurt Kick Off	1	62
80-plus: Kerstrondrit	1	7
Totaal	5	78

7.4. Het centrum ontwikkelt een beleid rond ethisch verantwoorde zorg

Hiervoor verwijzen we naar de deontologische code voor het OCMW-personeel, goedgekeurd in de OCMW-raad van 31.01.2014 en die ter inzage staat op het Intranet.

7.5. Het centrum waarborgt een maximale laagdrempeligheid

De laagdrempeligheid binnen het dienstencentrum vertaald zich niet enkel naar de fysieke kenmerken hiervan. De laagdrempeligheid wordt doorgetrokken in alle facetten van de werking: fysiek, cultureel, financieel, psychologisch en sociaal.

7.6. Het centrum besteedt bijzonder aandacht aan het voorkomen van vereenzaming door te werken aan het behoud en herstel van het sociale netwerk

7.7. Het centrum besteedt bijzondere aandacht aan de toegankelijkheid van het zorgaanbod voor nieuwkomers en etnisch culturele minderheden

- | | |
|--|--|
| ☒ Verspreiden tijdschrift Sociaal Huis | ☒ Jaarlijkse mailing 80-plus |
| ☒ Verspreiden tijdschrift partners | ☒ Bezoeken van externe groepen |
| ☒ Mailing brochure 65-plussers | ☒ Samenwerking buurtwerking |

8. Het woonzorgdecreet vraagt tevens

8.1. Voorwaarden voor de infrastructuur

Een centrum beschikt over duidelijk herkenbare en aaneensluitende lokalen	☒
Voor de organisatie van de activiteiten, vermeld in A, 3°, beschikt het centrum over een aangepaste en voldoende grote ontmoetingsruimte met minimaal 50 zitplaatsen.	☒
Het centrum beschikt over een aparte gespreksruimte voor de centrumleider, waar de privacy van de gebruiker gegarandeerd is.	☒
Naast de ontmoetingsruimte, vermeld in punt 2°, beschikt het centrum over minstens één aparte ruimte voor de organisatie van activiteiten als vermeld in A, 3° en 4°. Die ruimte kan comfortabel gebruikt worden door groepen van minstens 20 personen.	☒
Het centrum is volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Rolstoelgebruikers moeten zelfstandig het gebouw, de lokalen, vermeld in 2° tot en met 4°, en de sanitaire ruimten kunnen betreden.	☒
Het centrum voorziet in de nodige accommodatie en hulpmiddelen, en zorgt voor een passend onderhoud ervan. De accommodatie en de hulpmiddelen zijn aangepast aan zijn gebruikers, opdrachten en medewerkers.	☒

LDC De Balsemboom	CE 1425
LDC Van Volden	CE 1454
LDC 't Reitje	CE 1458
LDC 't Werftje	CE 1966
LDC De Garve	CE 1456
LDC Meulewech	CE 2493
LDC Ter Leyen	CE 2381
LDC Ten Boomgaarde	

DC Levensvreugde
DC d'Oude Stoasie

OC Sconevelde
OC De Dijk
OC Zonnebloem