

## Gegevens van de voorziening

- Naam: Zorgbedrijf Antwerpen
- Adres: Ballaarstraat 35, 2018 Antwerpen
- Website: [www.zorgbedrijf.antwerpen.be](http://www.zorgbedrijf.antwerpen.be)
- Emailadres: [info@zorgbedrijf.antwerpen.be](mailto:info@zorgbedrijf.antwerpen.be)
- Telefoonnummer: 03 431 31 31

Lees alles over onze diensten voor senioren op [www.zorgbedrijf.antwerpen.be](http://www.zorgbedrijf.antwerpen.be)

Volg ons ook op [www.facebook.com/zorgbedrijfantwerpen](https://www.facebook.com/zorgbedrijfantwerpen)



## Gegevens contactpersoon

- Naam: Elly Daneels
- Functie: Regiodirecteur
- Emailadres: [elly.daneels@zorgbedrijf.antwerpen.be](mailto:elly.daneels@zorgbedrijf.antwerpen.be)

## Waarom stelde uw voorziening zich kandidaat voor de *Tachtigtintenprijs*?

Omdat Zorgbedrijf Antwerpen permanent verder wil werken aan de verfijning van 'Zorg op maat'. Dit betekent dat we vanaf het eerste contact met de klant (= incl. mantelzorger) peilen naar 'What matters to You?' (i.c. Wat is belangrijk voor jou; Wat wil je; Wat verwacht je; Wat verlang je; Welke ambities heb je; Hoe wil je jouw leven verder vorm geven en inrichten; Wat geeft je kracht en energie; ...).

Met andere woorden, respect voor de waarden, verwachtingen, ambities, overtuiging, ..., geaardheid edm van de klant zit verankerd in de missie, visie en waarden van het Zorgbedrijf Antwerpen: 'Zonder onderscheid'; 'We hebben respect voor iedereen'; 'We zijn er voor iedereen';... .

In de "Akte van vertrouwen" van de woonzorgcentra komt dit expliciet aan bod:

<https://www.zorgbedrijf.antwerpen.be/nieuws/uw-akte-van-vertrouwen>

### **Wij gaan respectvol met u om**

◇ Wij begroeten u altijd met de glimlach.

◇ We kloppen op deur en wachten op uw toestemming alvorens binnen te komen.

◇ Ook al woont u bij ons, u beslist wat u wel of niet wil tijdens uw verblijf. U bent en blijft de regisseur van uw dagindeling. Daarom vragen we u wekelijks welke activiteit u wel of niet wil doen.

◇ U krijgt uitleg over wat we gaan doen. We vragen ook altijd of we het mogen doen.

◇ Wij verliezen nooit uit het oog wie u bent, welke wensen, gevoelens en voorkeuren u heeft en welke mogelijkheden u nog heeft, naast de beperkingen.

◇ Samen met u en/of uw mantelzorger bepalen we wie wat doet.

◇ In uw persoonlijk woonzorgdossier noteren we alle informatie die u aanbelangt. Vraag ernaar, het is uw informatie.

◇ Als u bijzondere behoeften hebt, bijvoorbeeld bij maaltijden en zorg, passen wij ons maximaal aan.

We wilden de kans benutten om rond deze belangrijke thematiek verder te werken/ te verdiepen, ook al is er hieromtrent al een samenwerking met Aditi vzw.

***Deze prijs gaf / geeft ons de mogelijkheid om verder te werken aan de verfijning van ons diversiteitsbeleid in de ruimste zin van het woord.***

### **Hoe werd het begeleidingstraject bij jullie aangepakt?**

Er werd gestart met een intakegesprek / overleg met KliQ vzw en een afvaardiging van de directie van het Zorgbedrijf. Het Zorgbedrijf lichtte zijn missie, visie en waarden toe, en gaf al een eerste terugkoppeling met noden. Nadien werd in samenspraak met KliQ vzw de verdere aanpak besproken.

Omdat er al een samenwerkingsakkoord is met vzw Aditi (Zorgbedrijf zit mee in de raad van bestuur / vormingsaanbod) werd er geopteerd voor bevraging van het personeel.

Er werd een lijst opgemaakt van medewerkers die door KliQ vzw geïnterviewd zouden worden met betrekking tot genderidentiteit en seksuele diversiteit en hoe daarmee op de werkvloer werd omgegaan.

Overzicht interviews:

- bewonersbegeleiders (= begeleiden WZC-bewoners vanaf hun kennismakingsbezoek; bij hun opname en in de loop van hun verblijf)
- dienstencentrumleiders (= lokale dienstencentra en groepen van assistentiewoningen / serviceflats)
- (hoofd)verpleegkundigen

Tevens werd een interview met een medewerker van Marketing & Communicatie ingepland met betrekking tot informatiedragers (folders, brochures, catalogus, website, ... ).

Na de interviews werd een feedbackgesprek georganiseerd.

### **Wat waren voor jullie de meest positieve ervaringen?**

In de nabespreking bleek dat KliQ vzw aangenaam verrast was door het enthousiasme waarmee de medewerkers over het onderwerp praatten. Spijtig genoeg was het tijdsbestek meestal te kort.

Voor KliQ vzw zelf was Zorgbedrijf een interessante zorgaanbieder, omdat het Zorgbedrijf zich niet enkel beperkt tot woonzorgcentra, maar ook thuiswonende ouderen in zijn scope heeft (groepen van assistentiewoningen / serviceflatcomplexen en lokale dienstencentra).

De feedback werd teruggekoppeld aan de hand van tekeningen die situaties voorstelden die tijdens de interviews werden toegelicht. Hieruit werden vier thema's gedistilleerd: relaties, seksualiteit, genderidentiteit en omgeving. Deze vorm van terugkoppeling werkte.

De anekdotische manier van gedachten wisselen zorgde voor een -letterlijk en figuurlijk- volledig beeld van wat er tijdens de interviews aan bod is gekomen.

### **Wat waren de grootste uitdagingen of valkuilen?**

De selectie van medewerkers om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van hoe er vandaag met betrekking tot genderidentiteit en seksuele diversiteit op de werkvloer wordt omgegaan. Gekozen profielen waren bewonersbegeleiders (*zij begeleiden WZC-bewoners vanaf hun kennismakingsbezoek; bij hun opname en in de loop van hun verblijf*), dienstencentrumleiders (*zij beheren naast de lokale dienstencentra de GAW/serviceflatcomplexen*) en (hoofd)verpleegkundigen (*directe zorgverlening*).

De vaststelling dat het thema bij de huidige generatie 80-plussers nog steeds in de taboesfeer zit (ook tussen leeftijdsgenoten). Nochtans is intimiteitszorg ook van belang voor deze leeftijdsgroep en dus ook van het personeel de nodige aandacht en juiste attitude vraagt.

### **Hoe gaan jullie hier verder mee aan de slag na afloop van het project?**

Op basis van de terugkoppeling werd een stuurgroep opgestart die rond de verdere uitdieping van de vier thema's zal verder werken: relaties, seksualiteit, genderidentiteit en omgeving.

De aangereikte tools (tekeningen) zullen gebruikt worden in de permanente vorming / bijblijfdagen, alsook in infosessies met bewoners.

Permanente sensibilisering en vorming van het personeel op het vlak van diversiteit in de breedste zin van het woord (ook op vlak van geaardheid) blijft aan de orde.

De reeds bestaande samenwerking met Aditi vzw wordt verdergezet.

In het marketing en communicatiebeleid zal ook verder gebruik gemaakt worden van foto's (bv. 2 mannen die mekaar omarmen of 2 dansende vrouwen) die 'onrechtstreeks' het thema ondersteunen.

Tenslotte zal er permanent gecontroleerd worden op het respecteren van de waarde 'zonder onderscheid'; het peilen naar respect voor privacy en ieders geaardheid/eigenheid in tevredenheidsmetingen; ... (cfr. consequent toepassen van de beloftes uit de akte van vertrouwen in de dagdagelijkse praktijk).