

# Jaarverslag 2018



Woonzorgcentrum Zusterhof &  
Woonzorgcentrum Onze-Lieve-Vrouw  
te Geel





# Inhoud

## Voorwoord

### Organisatie en beleid

- Wie is wie p. 5
- Het woonzorgcentrum in cijfers: woonzorgaanbod p. 6

### Wonen, zorgen én leven: medewerkers

- Ziekteverzuimbeleid p. 8
- Start nieuwe CRA p. 9
- Start to run p. 9
- Verrassingsreis p. 10
- Tevredenheidsmeting p. 11

### Wonen, zorgen én leven: bewoners

- Referentiepersonen p. 12
- Project ergonomie p. 12
- Dementievriendelijke zorg p. 13
- Project maaltijdzorg p. 14
- Wensboom p. 14

### Referentiekader integrale kwaliteit wonen en zorg

- Kwaliteitsindicatoren in beeld p. 15
- Tevredenheidsmeting assistentiewoningen p. 18

### 2018 in beeld

- Activiteitsaanbod p. 19
- In de pers p. 21

### Kerncijfers

- Bewoners p. 24
- Medewerkers p. 27
- Financieel p. 28





## Voorwoord

De woonzorgcentra Zusterhof en Onze-Lieve-Vrouw staan gekend voor hun warme, hartelijke zorg in een fraai en huiselijk kader. En nog vrij nieuw, op beide plaatsen. Stilstaan is echter achteruitgaan. We wensen de kwaliteit van onze dienstverlening voortdurend te verbeteren waar dit kan. Daarom werken we momenteel aan een hernieuwde missie en visie vanuit onze sterke waarden.

In de voorbije maanden hebben we hierover een brede bevraging gedaan. Onze eigen medewerkers werden betrokken, de raad van bestuur, en zelfs externe deskundigen. Stakeholders heet dat in modern jargon: ouderenverenigingen en professionele zorgverleners vanuit de thuiszorg of andere zorgorganisaties.

Samen schreven we aan een nieuwe missie (waar wij voor staan) en een visie op de toekomst (waar wij voor gaan). We koppelen hieraan ook een echt engagement om deze visie te realiseren. Vanuit het nieuwe woonzorgdecreet (februari 2019) werden uitdagingen meegenomen.

Een belangrijke uitdaging daarbij is de vraag van vele mensen om zo lang mogelijk thuis te kunnen

blijven, op een voldoende menswaardige wijze. Om dit te kunnen realiseren is onder meer buurtzorg een goede strategie. Dit betekent de ontwikkeling van zorgzame buurten waar inwoners voor elkaar zorgen, waar nodig en gewenst. In mekaars nabijheid en met een heel persoonlijke band.

We gaan deze visie op buurtzorg realiseren door in woonzorgcentrum Onze-Lieve-Vrouw, midden in hartje Geel, te starten met een dienstencentrum. Onze eigen bewoners (ook van de assistentiewoningen) zullen nog meer leven in de brouwerij weten te waarderen.

Samen dragen we op die manier zorg voor elkaar. Hoe we dit en nog andere projecten concreet realiseren, maken we vanaf het najaar 2019 bekend. Ondertussen blikken we in dit jaarverslag terug op het voorbije jaar 2018 en wat we allemaal hebben beleefd. Vanuit deze sterke ervaring kijken we zeker vol verwachting naar de toekomst!

Ludo Gielis  
algemeen directeur



# Organisatie en beleid

## Wie is wie

Algemeen directeur:	Ludo Gielis
Zorgcoördinator:	Marleen Heylen
Coördinator ondersteunende diensten:	Jef Verstappen
Hoofdverpleegkundige Heide:	Carine Moons
Hoofdverpleegkundige Brem:	Carine Van Tongerloo
Hoofdverpleegkundige Lisse:	Anna Smolders
Hoofdverpleegkundige 't Park:	Heidy Vervoort
Hoofdverpleegkundige De Stad en De Toren:	Vicky Nuyts
Sociale dienst:	Fanny Bens, Glenda Blockx, Griet Meynen, Tess Mertens
Woonassistent flats:	Griet Meynen
Chef keuken:	Jo Daems
Coördinerend en raadgevend arts:	dr. Eric Fourneau, dr. Tinne Caeyers (2018)





## Het woonzorgcentrum in cijfers: woonzorgaanbod

In onze woonzorgcentra staat wonen synoniem met levenskwaliteit en comfort. De huiselijke en fraaie architectuur geeft ruimte aan mensen, naargelang hun eigen verlangens en wensen. Wij streven naar voluit leven en zorgeloos wonen.

Het woonzorgcentrum **Zusterhof** te Geel is een nieuwe voorziening voor ouderen. Sinds 2011 wonen ouderen in een huiselijke en kleinschalige leefomgeving in rusthuiskamers, rusthuisflats en kortverblijf.

### GEGEVENSFICHE

Adres: Gerststraat 67 te Geel  
Sinds 2011

96 ruime zorgkamers  
(per 8 in een leefruimte)

Aanbod woonzorgcentrum:  
32 zorgflats (incl. 2  
echtparenflats)

Aanbod kortverblijf: 5 kamers

Afdeling 't Ven: Heide, Brem, Lisse  
Afdeling 't Park: Waterlelie, Libel



Het woonzorgcentrum **Onze-Lieve-Vrouw** is gloednieuw en biedt sinds einde 2014 assistentiewoningen aan naast rusthuiskamers en kortverblijf.

Daarnaast hebben we een fraaie polyvalente ruimte op de hoek van de Kollegestraat en de P. Van Neylenstraat, het hart van Geel voor vele senioren.

## GEGEVENSFICHE

Adres: Pastoor Van Neylenstraat 1 te Geel  
Sinds 2014

Aanbod woonzorgcentrum:  
50 ruime zorgkamers (per 8 of 12 in een leefruimte)

Aanbod kortverblijf: 5 kamers

Aanbod assistentiewoningen:  
46 assistentiewoningen

Afdelingen:  
Woonzorgcentrum en kortverblijf:  
De Stad en De Toren  
Assistentiewoningen:  
De Aarde, De Toren, 't Panorama





# Wonen, zorgen én leven: medewerkers

## Ziekteverzuimbeleid

We wensen de kwaliteit van onze dienstverlening continu te evalueren en te verbeteren waar het kan. Gelukkig ontvangen we vaak en uitdrukkelijk heel sterke waarderingen van bewoners en familie over onze grote inzet voor bewoners.

Anderzijds willen we ook niet blind zijn voor de minpunten van onze organisatie. Met stip was dit in 2018 ons ziektecijfer. We hebben daarom een ziekteverzuimbeleid ontwikkeld dat de ambitie heeft om onze zorg- en dienstverlening te kunnen verbeteren door meer mensen op de werkvloer.

Elke onvoorziene afwezigheid verstoort immers de interne werking. Aangezien we de continuïteit van de zorg voor de bewoners moeten opnemen, geeft de afwezigheid meestal aanleiding tot het oproepen van een andere medewerker(s). Iedereen rekent daarom op de loyaliteit van elke medewerker om de afwezigheid tot het strikt noodzakelijke te beperken.

Daarom hebben we spelregels opgesteld om afwezigheden die als buitensporig of onterecht overkomen, in de toekomst te vermijden.

In Zusterhof en Onze-Lieve-Vrouw waren de afgelopen 12 maanden maar liefst 11,46% van alle medewerkers ziek thuis. Ook andere woonzorgcentra kampen met dit probleem maar wij scoorden helaas hoger dan het sectorgemiddelde van 8,79%.

We gingen met deze nieuwe aanpak van start in juni 2018.

We stellen verheugd vast dat dit beleid vruchten afwerpt en dat we de werkdruk vanaf dat moment effectief hebben kunnen verlagen door opnieuw méér medewerkers op de werkvloer.

### Rapport Ziekteverzuim januari 2018 tem december 2018

Evolutie Detail Maand	Kortdurend Ziekteverzuim		Langdurend Ziekteverzuim		Totaal Ziekteverzuim	
	Klantdossier ■	Benchmark ■	Klantdossier ■	Benchmark ■	Klantdossier ■	Benchmark ■
Januari 2018	4,01 %	4,10 %	5,32 %	3,84 %	9,33 %	7,94 %
Februari 2018	5,76 %	4,88 %	4,97 %	3,94 %	10,74 %	8,82 %
Maart 2018	6,05 %	4,89 %	5,15 %	4,22 %	11,20 %	9,11 %
April 2018	2,92 %	3,23 %	5,38 %	4,25 %	8,30 %	7,48 %
Mei 2018	3,89 %	2,93 %	5,51 %	4,29 %	9,41 %	7,21 %
Juni 2018	1,99 %	3,50 %	5,42 %	4,43 %	7,41 %	7,93 %
Juli 2018	2,95 %	2,69 %	2,91 %	4,43 %	5,86 %	7,13 %
Augustus 2018	3,00 %	2,85 %	3,53 %	4,66 %	6,53 %	7,51 %
September 2018	2,51 %	3,89 %	2,41 %	4,27 %	4,92 %	8,16 %
Oktober 2018	3,25 %	4,47 %	2,89 %	4,54 %	6,14 %	9,01 %
November 2018	3,60 %	3,75 %	3,18 %	4,87 %	6,78 %	8,62 %
December 2018	4,16 %	3,56 %	3,61 %	4,91 %	7,76 %	8,47 %

 = Boven het gemiddeld verzuim in andere woonzorgcentra  
 = Onder het gemiddeld verzuim in andere woonzorgcentra



## Start nieuwe CRA: dr. Tine Caeyers

Tijdens de laatste 10 jaar van zijn actieve loopbaan als huisarts was dr. Eric Fourneau als coördinerend en raadgevend arts aan onze beide huizen verbonden. Vanaf juli 2019 heeft dr. Tine Caeyers hem opgevolgd. Zij werkt daarnaast ook in een huisartsenpraktijk te Geel-Winkelomheide.



Dr. Eric Fourneau en Dr. Tine Caeyers

## Start to run

Johan Van Saene (kinésithérapeut) en Frans Vandepierre (vrijwilliger) namen enkele sportievelingen op sleeptouw gedurende het najaar van 2018. Met een start to run–trainingschema haalden zij allen vlot de 5 km nog voor het jaareinde. Ze hebben nu de smaak te pakken en zijn blijven lopen, ver voorbij die 5 km.



## Verrassingsreis

Op 18 en 26 juni 2018 namen bijna 100 medewerkers (een record) van Zusterhof en Onze-Lieve-Vrouw deel aan onze verrassingsreis. Weer een geweldige dag en dat kon je merken aan de foto's op onze website. Op het programma: een boottocht met de plezierboot "Le Pays de Liège" van Luik naar Visé, door de zes meter hoge sluis van Moncin. Na de picknick aan de mijn van Blegny een stevige klim tot op de top van de mijnterril, gevolgd door een ronduit indrukwekkend bezoek met gids in de mijn zelf. We begonnen op 30 meter diepte en het angstzweet in de veel te kleine lift met veel te veel "mijnwerkers" zijn we al lang vergeten. Daarna tijd voor een mini-competitie in de mini-golf (een unieke attractie: die mijn-golf) en dan uitrusten in het toeristentreintje door de streek van Blegny - de mijnsite zelf is erkend als Unesco Werelderfgoed. Dineren deden we in stijl: in de Infirmierie van het prachtige en rustige Begijnhof van Tongeren.





## Tevredenheidsmeting Bing medewerkers: de resultaten

In het najaar van 2018 deden we een tevredenheidsmeting bij onze eigen medewerkers, in beide huizen. De respons was hoog want 168 medewerkers vulden de vragenlijst in.

De belangrijkste resultaten op een rij:

- Maar liefst 87% van alle medewerkers is tevreden of heel tevreden om hier te werken !
- Vooral het werk op zich, de persoonlijke ontwikkeling, de werktijden én de relatie met de directe leidinggevende scores zeer hoog.
- Aandachtspunten zijn de vraag naar nog meer vormingsmogelijkheden, loon- en overige arbeidsvoorwaarden (die echter wettelijk bepaald zijn) en de werkdruk / werkbelasting (die zeer hoog zijn, ook bij ons).
- De laagste scores werden behaald op maatregelen t.a.v. het emotioneel welzijn, zelf meer het werktempo kunnen regelen én communicatie tussen de afdelingen onderling.
- De hoogste scores werden behaald op: "ik doe mijn werk graag", "ik vind het werk dat ik doe zinvol" en "ik werk graag samen met de collega's van mijn afdeling". Belangrijke waarden !

De volgende maanden zullen we ons richten op de werkpunten voor het ganze huis én ook per afdeling zodat we deze scores nog kunnen verbeteren.



Met veel waardering voor ieder die zich inzet in zorg, begeleiding of ondersteuning van onze bewoners en hun familie !

# Wonen, zorgen én leven: bewoners

## Referentiepersonen

Een referentiepersoon is een medewerker die een bepaalde expertise opbouwt en deze kennis verspreidt op de afdeling van het woonzorgcentrum.

Zowel medewerkers als bewoners en familieleden kunnen er terecht met hun vragen of problemen. Zij zijn op de afdeling een aanspreekpunt bij vragen rond begeleiding en zorg. Zij kunnen problemen bespreekbaar maken en samen helpen zoeken naar mogelijke oplossingen.

We hebben referentiepersonen in volgende domeinen:

Referentiepersoon dementie

Referentiepersoon palliatieve zorgen

Referentiepersoon wondzorg

Referentiepersoon ergonomie

Referentiepersoon maaltijdzorg (nieuw)

Referentiepersoon procedures kwaliteitsbeleid

## Project ergonomie

Sinds 2016 hebben wij een werkgroep ergonomie opgericht vanuit de doelstelling om te evolueren naar een ergonomiecultuur, waarbij het evident moet zijn dat verplaatsingen veilig en comfortabel moeten verlopen voor bewoners en zorgverleners.

De voorbije twee jaren is veel aandacht gegaan naar het inventariseren en behandelen van ergonomische knelpunten, het maken van duidelijke afspraken rond het verplaatsen van bewoners en naar interne opleiding en coaching van de medewerkers.

De deelnemers aan deze werkgroep zijn hoofdzakelijk alle kinesitherapeuten en per afdeling een aandachtspersoon ergonomie (zorgmedewerkers). Deze opgeleide deelnemers geven directe coaching aan de collega's op de werkvloer en gebruiken hiervoor soms ook veel verbeelding (bij een stabiele werkhouding proberen we het rode mannetje te vermijden).





## Dementievriendelijke zorg

In Vlaanderen zijn er vandaag 131.800 mensen met dementie. De voorspelling is dat in 2060 dat aantal zal verdubbelen. Dementie is dus meer dan ooit een uitdaging. Niet alleen voor de zorgsector, maar overigens voor de hele samenleving.

In onze woonzorgcentra verblijven mensen met dementie op alle afdelingen. De referentiepersonen dementie bieden aan deze medewerkers coaching en ondersteuning aan om het welbevinden bij personen met dementie en hun naasten te verhogen. Vanuit hun specifieke kennis, ervaring en vaardigheden kunnen zij als aanspreekpunt optreden in verband met alle vragen met betrekking tot de omkadering van en de begeleiding die gegeven wordt aan personen die lijden aan dementie en hun omgeving.

De werkgroep dementie ontwikkelde een maandkalender met 10 concrete en bruikbare tips waar iedere medewerker mee aan de slag kan gaan, zoals: het gebruik van verkleinwoorden proberen te vermijden, voornamelijk bij voornamen van bewoners (tenzij de bewoner al altijd zo aangesproken werd). Bij begeleiding van de maaltijd zelf mee gaan zitten zodat je op gelijke hoogte komt met de bewoner. Er over waken dat de TV uitstaat tijdens de maaltijden en het maaltijdmoment zo een rustige en gezellige ervaring wordt, elke dag opnieuw.



## Project maaltijdzorg: mini MNA en fingerfood, shakes

In woonzorgcentra wonen vaak kwetsbare ouderen die voldoende ondersteuning nodig hebben, vaak ook bij vitale functies zoals (voldoende) eten en drinken. Vanuit die visie werd in 2018 een werkgroep maaltijdzorg opgericht die meteen van alle bewoners een screening nam (MNA-test).

De resultaten lopen gelijk met de Vlaamse gemiddelde vaststellingen: 35% van de bewoners eet gezond en evenwichtig, 50% van alle bewoners haalt een middelmatige score en heeft dus enigszins een risicoprofiel, 15% kan beschouwd worden als ondervoed.

De eerste interventies werden gericht op deze laatste groep met behoorlijke resultaten. Als succesvolle interventies werden genoteerd: het wijzigen van de consistentie van de maaltijden, het toepassen van vervangmaaltijden zoals shakes, het aanbieden van verrijkte soep, bijvoedingen en tussendoortjes. De werkgroep maaltijdzorg gaat bij specifieke zorgbehoeften voortaan ook fingerfood aanbieden.

## Wensboom Zusterhof

Een hartverwarmend initiatief in woonzorgcentrum Zusterhof: we lieten een wensboom groeien ! De bedoeling was dat we allemaal samen voor iedere bewoner een wens zochten die hij/zij het afgelopen jaar in vervulling wilde zien gaan. Het ging om kleine, haalbare wensen ... wensen die met plezier vervuld werden en die geen of weinig geld kosten, alleen wat tijd.





# Referentiekader integrale kwaliteit wonen en zorg

## Kwaliteitsindicatoren in beeld

Het Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid ontwikkelde samen met de ouderenzorgsector een referentiekader "integrale kwaliteit wonen en zorg" voor de Vlaamse woonzorgcentra. Zo'n referentiekader is een vastgelegd kwaliteitskader: het geeft aan wat van elk woonzorgcentrum kan verwacht worden inzake verantwoorde zorg. Om de kwaliteit van onze zorg te kunnen blijven evalueren werden in beide woonzorgcentra (Zusterhof en Onze-Lieve-Vrouw) volgende indicatoren geregistreerd en intensief opgevolgd.



## Onbedoelde gewichtsafname

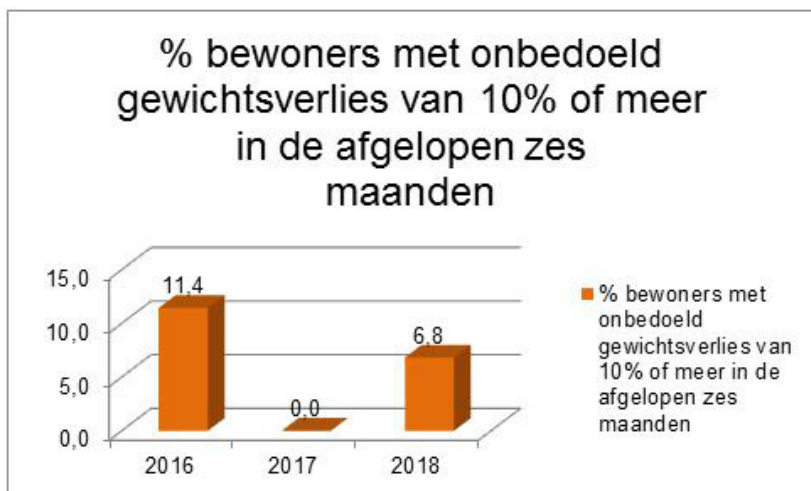
Elk jaar wordt er gemeten hoeveel bewoners 5 % of meer van hun gewicht onbedoeld zijn verloren en hoeveel bewoners 10 % of meer van hun gewicht zijn verloren.

In Onze-Lieve-Vrouw gaat de registratie van 6,8 % van deze laatste groep over amper 50 bewoners, in Zusterhof slaat de score van amper 3% op 133 bewoners.

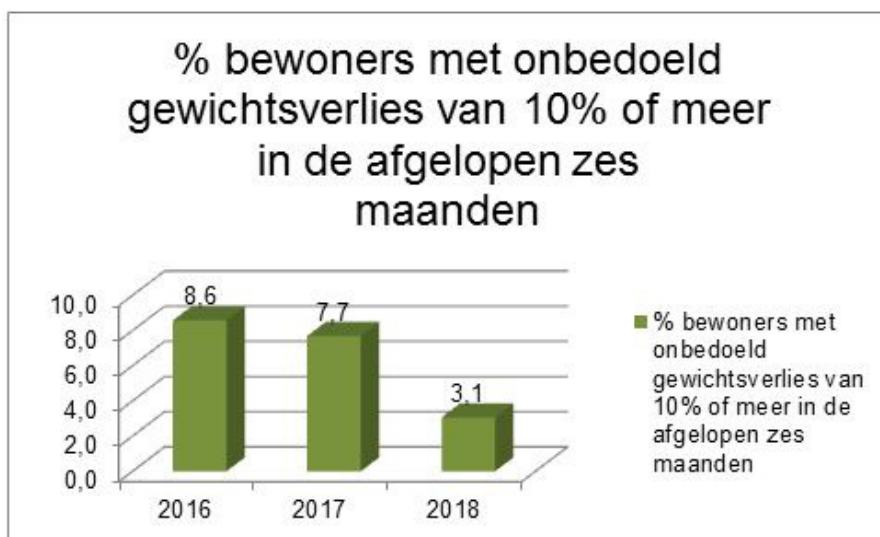
In 2018 werd het project maaltijdzorg opgestart. De eerste interventies werden gericht op de groep bewoners met een hoog risicoprofiel op ondervoeding.

Deze bewoners met onbedoeld gewichtsverlies worden voortaan opgevolgd door de referentiepersoon maaltijdzorg van elk zorgteam, samen met de hoofdverpleegkundige en de huisarts.

### Woonzorgcentrum Onze-Lieve-Vrouw



### Woonzorgcentrum Zusterhof



## Plan levenseinde

Uit de tevredenheidsmetingen van Dimarso bleek dat beide woonzorgcentra globaal sterk boven het gemiddelde scoorden ten opzichte van de andere huizen. Een van de mindere scores werd toen evenwel gehaald op het aantal bewoners met een plan omtrent hun levenseinde.

Hier werd door de referentieverpleegkundigen palliatieve zorg in 2018 intens op ingezet: 71% van de bewoners in Zusterhof en 82% in Onze-Lieve-Vrouw beschikken nu over een zorgplan, na bespreking met bewoner, familie en hun huisarts.

### Woonzorgcentrum Onze-Lieve-Vrouw



### Woonzorgcentrum Zusterhof

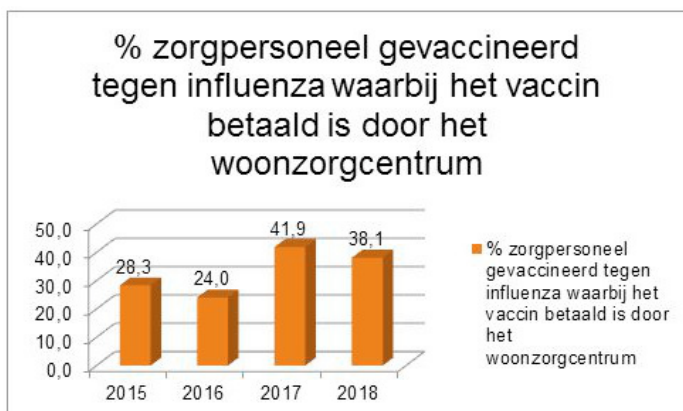


## Griepvaccinatie

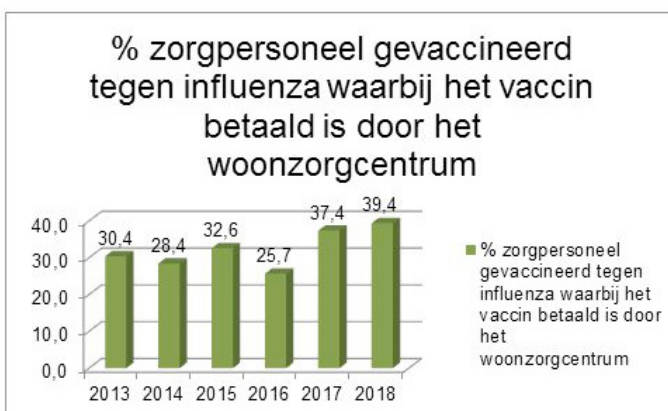
Elk jaar bieden we al onze medewerkers en bewoners de kans om zich gratis te laten vaccineren tegen griep. Een goede vaccinatiegraad bij het personeel kan immers het aantal griepachtige aandoeningen bij bewoners doen verminderen, zelfs bij een hoge vaccinatiegraad van de bewoners.

Deze respons kan zeker nog beter maar we zijn wel op de goede weg.

### Woonzorgcentrum Onze-Lieve-Vrouw



### Woonzorgcentrum Zusterhof





## Tevredenheidsmeting bij bewoners van de assistentiewoningen

In november 2017 werden alle bewoners van onze assistentiewoningen uitgenodigd om deel te nemen aan een tevredenheidsmeting. De vragenlijsten werden bezorgd door de organisatie Bing Research en werden gevalideerd door UGent. Over heel Vlaanderen werden exact 987 bewoners bevroegd in 34 groepen van assistentiewoningen, in de volksmond: “serviceflats”. Ook bij ons was de respons goed: 36 bewoners uit de 46 assistentiewoningen deden mee.

69% van de bewoners is tevreden over het wonen en leven in Onze-Lieve-Vrouw. 28% anderen geeft zelfs aan zéér tevreden te zijn.

Maar liefst 81% van de bewoners gaf aan dat zij de assistentiewoningen “zeker wél” aanbevelen aan hun vrienden en familie en 19% “waarschijnlijk wél”. Niemand heeft een score gegeven van “waarschijnlijk niet” of “zeker niet”.

Die hoge score van 81% steekt fel uit boven het gemiddelde van alle flatbewoners in Vlaanderen: zij geven een waardering van 66%.  
De laagste en de recordscore in Vlaanderen bedragen resp. 35% en 90%.

Met die 81% scoren we dus zéér behoorlijk.

De items waarop bewoners héél tevreden zijn:

- Uitleg over de werking van het woonzorgcentrum
- Verzorging in het algemeen
- Behulpzaamheid van het zorgteam
- Vriendelijkheid van het zorgteam

Verder vallen de zeer sterke scores op over de items tevredenheid over het contact met andere flatbewoners, de gezelligheid van De Ruimte, de bekwaamheid van het zorgteam en de tevredenheid over het 's middags samen kunnen eten in De Ruimte.

Over volgende punten zijn sommige flatbewoners niet tevreden (alhoewel er nog méér bewoners net wel héél tevreden over zijn):

de daginvulling sluit aan bij de wensen, de maaltijden in het algemeen, de geringe mogelijkheden om een priester te spreken en voldoende uitleg door de eigen huisarts over de medicatie.

Ondertussen hebben we deze resultaten met de flatbewoners zelf besproken en onderzoeken we nu op welke elementen we onze dienstverlening nog verder kunnen verbeteren. Want daar willen we samen voor gaan: een zo hoog mogelijke levenskwaliteit voor iedere bewoner van de assistentiewoningen.

# 2018 in beeld

## Activiteitsaanbod

### Woonzorgcentrum Zusterhof

Optreden De Heiknuiters	11/03
Vakantieweek in Polderwind te Zuienkerke	04/06 - 08/06
Bezoek aan de Olmense Zoo	27/06
Geel Zomert, met Martine Dams en Paul Severs	13/06
Steegjeswandeling	13/08
Bedevaart naar Scherpenheuvel	01/09
Gabrielle Vandebroeck 100 jaar	13/09
Optreden van instaporkest Centrumharmonie	16/09
Infanzia dierendag	04/10

### Woonzorgcentrum Onze-Lieve-Vrouw

Knotsgek carnavalbal	09/02
Bloementuin aanplanten	16/05
Viering van de Ramadan	02/06 (RTV-reportage)
Vakantieweek in Polderwind te Zuienkerke	04/06 - 08/06
Familiedag	04/07
Geel Zomert, met Martine Dams en Paul Severs	13/07
Bedevaart naar Scherpenheuvel	01/09
Herfstbal	30/10









## In de pers

RTV-Nieuws: 3 juni 2018

### Moslimgemeenschap organiseert 'Iftar' voor ouderen

*“Enkele bewoners van het woonzorgcentrum Onze-Lieve-Vrouw in Geel genoten gisteravond van een echte Iftar. Dat is het avondmaal van moslims tijdens de ramadan. De moslimgemeenschap van Geel kwam speciaal voor de bewoners deze avond begeleiden terwijl ze op dat uur zelf nog niet mochten eten. Want voor de rusthuisbewoners was de maaltijd verschoven naar 17 uur in de namiddag en dan is het nog lang niet donker”.*

We zetten meer en meer in op buurtzorg. In het kader van Geel Bu(u)rt: het ondersteunen van thuiswonende ouderen in de buurt die bij ons terecht kunnen voor deelname aan gemeenschappelijke activiteiten (zoals verjaardagsfeesten, zangkoor en optredens allerhande).

We leven ook in een veranderende, globaliserende wereld waarin aandacht moet zijn voor andere culturen en geloofsovertuigingen. In die zin waren wij dankbaar voor de uitgestoken hand van de Moslimgemeenschap die hier, voor het eerst samen met geïnteresseerde bewoners, de Ramadan wilde vieren. Zij zorgden voor een heerlijk avondmaal gemaakt van hun traditionele recepten om ons even mee onder te dompelen in hun cultuur.



## Welness relaxzetel

In woonzorgcentra worden steeds meer ouderen met dementie opgenomen, die thuis niet langer zelfstandig of met mantelzorg kunnen leven. Vaak treden dan moeilijkheden op met communicatie en het uitvoeren van alledaagse taken. Nadien kunnen bewoners zelfs gedragingen ontwikkelen zoals onrust, rusteloosheid en desoriëntatie, welke ook andere bewoners kunnen hinderen en nog meer aandacht vragen van onze zorgverleners. We hebben al langer gemerkt dat mensen met dementie geholpen zijn met rustgevende muziek en tactiele stimulatie.

De laatste jaren merken we in de ouderenzorg ook wetenschappelijk onderzoek op naar - en zelfs de eerste introductie van - zorgrobots in de ouderenzorg. Zo ver willen we nog niet gaan: louter instrumentele robots in het operatiekwartier van een ziekenhuis zijn toch nog iets anders en in ouderenzorg maken bij uitstek menselijke relaties, waardigheid en autonomie het verschil in kwaliteit van leven.

Een mooie combinatie van beide (warme zorg en ondersteuning door een zorgrobot) hebben we nu gevonden in de Welness relaxzetel. In beide woonzorgcentra (Zusterhof en Onze-Lieve-Vrouw) hebben we deze relaxzetel sinds oktober vorig jaar uitgebreid getest bij mensen met dementie in een zogenaamde verzonken belevingswereld én die gedragingen van agressie of rusteloosheid vertonen. De resultaten waren spectaculair én hartverwarmend: heel wat bewoners konden écht ontspannen en genieten van dit relaxmoment. We willen hier zeker niet voor de kar gespannen worden van één of ander bedrijf maar dit was toch ongezien: in één van onze woonzorgcentra wilden de zorgmedewerkers zelfs al een benefietactie (zoals een pizzaverkoop of een wafelverkoop) organiseren omdat zij zo onder de indruk waren van de positieve effecten op deze bewoners. Daar hebben we dus niet op gewacht en we hebben mede daarom besloten om voor elk één relaxzetel aan te kopen voor elk woonzorgcentrum. Een



investering van 14.000 Euro. En innovatief want als woonzorgcentra zijn we één van de eersten die deze weg op gaan.

Nog een woordje uitleg over de Welness relaxzetel. Het is de bedoeling dat bewoners met dementie liggend relaxen in de zetel met voorgeprogrammeerde muziek. De zachte schommelbewegingen passen zich zelfs aan met de schommelsnelheid. Een wellness-sessie duurt zo 20 tot zelfs 120 minuten; De vooraf ingestelde muziekprogramma's combineren die zachte en rustige schommelbewegingen met lichte tactiele stimulatie, op maat van elke individuele bewoner. We hebben er ook een verzwaringsdeken bij aangekocht, dat net zoals in onze gewone relaxzetels in de huiskamers, een extra dimensie toevoegt aan de beleving door het creëren van extra comfort en zintuiglijke stimulatie. Bewoners ervaren immers dat de gelijkmatige druk van het verzwaringsdeken, gecombineerd met het comfort van een U-vormig hoofdkussen, hen een gevoel van veiligheid geeft, vergelijkbaar met het gevoel van... een warme omhelzing.

## Kunst en cultuur: Middle Gate II

Het tentoonstellingsproject Middle Gate II – Het verhaal van Dimpna is een samenwerking tussen het M HKA, Museum van Hedendaagse Kunst Antwerpen, en het cultuurcentrum de Werft in Geel. Middle Gate 2 is het vervolg op de tentoonstelling Middle Gate van Jan Hoet in Geel in 2013. Het concept van de tentoonstelling is nauw verweven met de legende van de heilige Dimpna, de patrones van de bezetenen en geesteszieken, en de beschermheilige tegen epilepsie en krankzinnigheid. De legende van Dimpna is sterk verbonden met de identiteit van de stad Geel, “de barmhartige stede”. Middle Gate II – Het verhaal van Dimpna werd opgebouwd door middel van een aantal kunstwerken die opgesteld staan in onze stad: het Gasthuismuseum, de Sint-Dimpnakerk, de Halle én in de tuin van woonzorgcentrum Onze-Lieve-Vrouw (die verbinding geeft met de Stedelijke Academie voor Beeldende Kunst) In onze tuin werd het kunstwerk opgesteld van

Loretta Visic, één van de leerkrachten van de Kunstacademie. Dit werk sluit aan bij het thema “Migratie”. Vluchtelingen in onze wereld nu én Dimpna op de vlucht naar Geel vroeger: de verbinding is gemaakt !



## Fototentoonstelling

De fotoclub ISO-2400 uit Mol stelt vanaf einde 2018 in een wisseltentoonstelling hun knapste werken aan u voor. Voortaan te bewonderen doorheen het ganse huis, in Zusterhof én in Onze-Lieve-Vrouw.





# Kerncijfers: bewoners

## Leeftijd

De gemiddelde leeftijd van de bewoners van Onze-Lieve-Vrouw bedraagt 84,5 jaar.  
De gemiddelde leeftijd van de bewoners van Zusterhof bedraagt 85,7 jaar.

### Onze-Lieve-Vrouw woonzorgcentrum

#### Leeftijdstabel man/vrouw op 31/12/2018

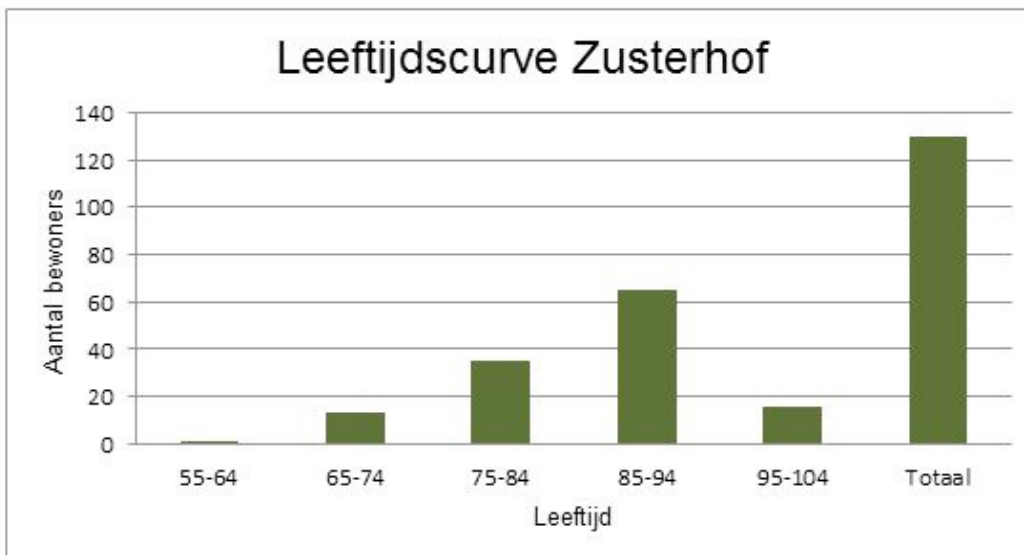
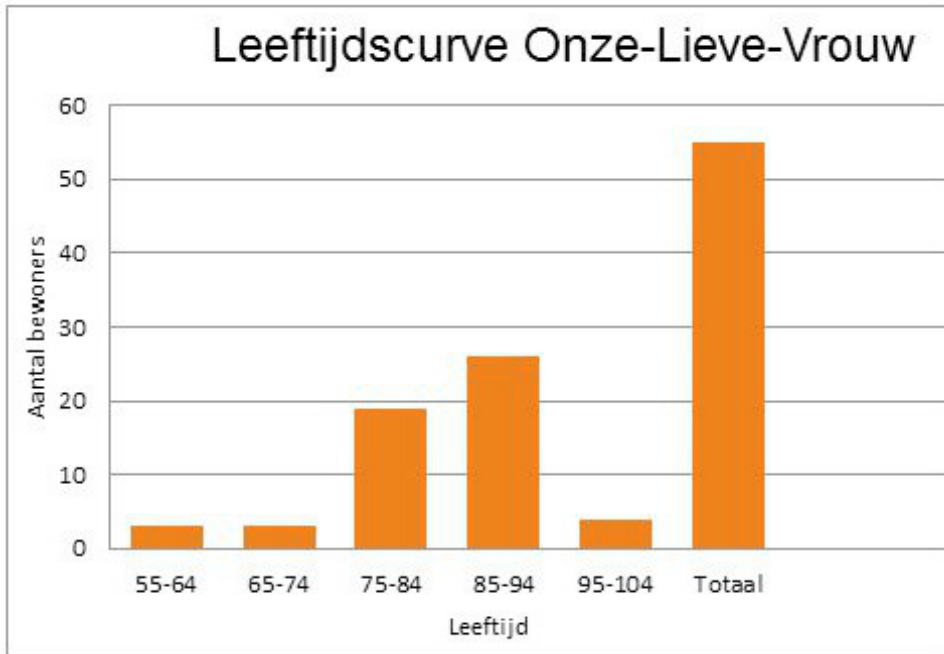
Leeftijd	M	V	Totaal
55-64	0	3	3
65-74	0	3	3
75-84	4	15	19
85-94	6	20	26
95-104	1	3	4
<b>totaal</b>	<b>11</b>	<b>44</b>	<b>55</b>
<b>Gemiddelde leeftijd</b>	86,7	83,9	84,5

### Zusterhof woonzorgcentrum

#### Leeftijdstabel man/vrouw op 31/12/2018

Leeftijd	M	V	Totaal
55-64	1	0	1
65-74	6	7	13
75-84	13	22	35
85-94	12	53	65
95-104	0	16	16
<b>totaal</b>	<b>32</b>	<b>98</b>	<b>130</b>
<b>Gemiddelde leeftijd</b>	80,7	87,3	85,7





## Gemiddelde verblijfsduur

	<b>Onze-Lieve-Vrouw</b>
	<b>Gemiddeld</b>
<b>Aantal aanwezige permanente verblijven op 31/12/2018</b>	2 jaar, 7 maanden

	<b>Zusterhof</b>
	<b>Gemiddeld</b>
<b>Aantal aanwezige permanente verblijven op 31/12/2018</b>	3 jaar, 5 maanden

## Herkomst bewoner

Het merendeel van onze bewoners is, in beide huizen, afkomstig van Geel.

<b>Onze-Lieve-Vrouw</b>	
Blankenberge	1
Dessel	1
<b>Geel</b>	<b>47</b>
Herselt	1
Mol	1
Olen	1
Tessengerlo	1
Wiekevorst	1
Westerlo	1

<b>Zusterhof</b>	
Balen	1
Beringen	1
Dessel	1
<b>Geel</b>	<b>96</b>
Ham	2
Herentals	1
Herenthout	1
Kasterlee	1
Laakdal	6
Meerhout	1
Mol	6
Olen	5
Olmen	1
Ravels	1
Retie	1
Tessengerlo	1
Waasmunster	1
Westerlo	2
Zutendaal	1



## Kerncijfers: medewerkers

<b>Kerncijfers personeelskader 2018</b>	<b>Totaal</b>
Aantal fte	128,6
Aantal koppen	248
<b>Geslacht</b>	
Aantal mannen	20
Aantal vrouwen	228
Gemiddelde leeftijd	39 jaar
Baremieke anciënniteit	12,2 jaar



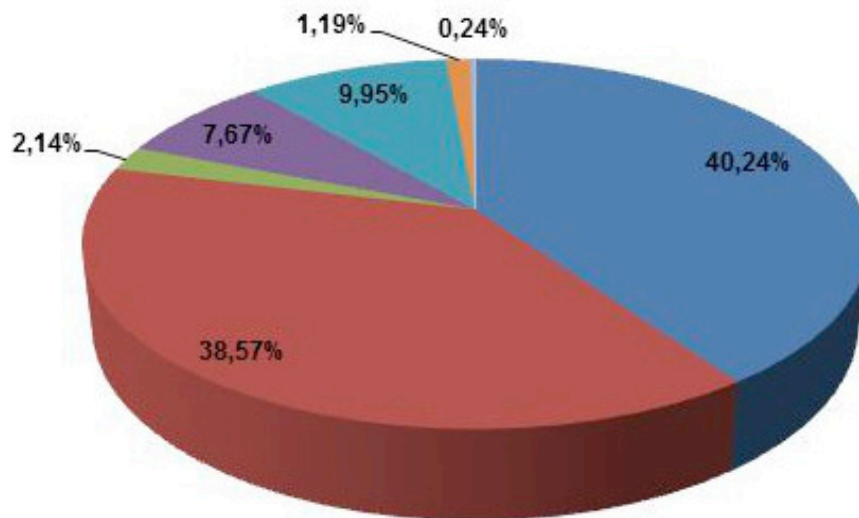
# Kerncijfers: financieel

## Samenstelling van de opbrengsten

De omzet bestaat voornamelijk uit opbrengsten m.b.t. de dagprijs voor de woonzorgcentra, de assistentiewoningen (40,24 %) en de tussenkomst die we vanuit het Riziv (38,57 %) ontvangen voor de bewoners in de woonzorgcentra.

In 2018 kenden we een hoge bezettingsgraad voor beide huizen. De bezettingsgraad bedroeg 99,32% voor Zusterhof en 99,45% voor Onze-Lieve-Vrouw. De personeelssubsidies en de intrestsubsidies vertegenwoordigen 17,62 % van de bedrijfsopbrengsten.

Samenstelling van de opbrengsten



- DAGPRIJS
- RECUPERATIE AANGEREKENDE KOSTEN
- RECUPERATIE LOONKOST
- FINANCIËLE OPBRENGSTEN
- RIZIV TUSSENKOMST
- KAPITAALSUBSIDIES
- ANDERE BEDRIJFSOPBRENGSTEN

### Dagprijzen Zusterhof VZW

Rusthuiskamer	€ 57,39 / dag
Rusthuisflat één persoon	€ 61,80 / dag
Rusthuisflat echtpaar	€ 94,66 / dag
Kortverblijf	€ 58,09 / dag
Assistentiewoning	€ 36,59 / dag

### Forfaits Riziv 31/12/2018

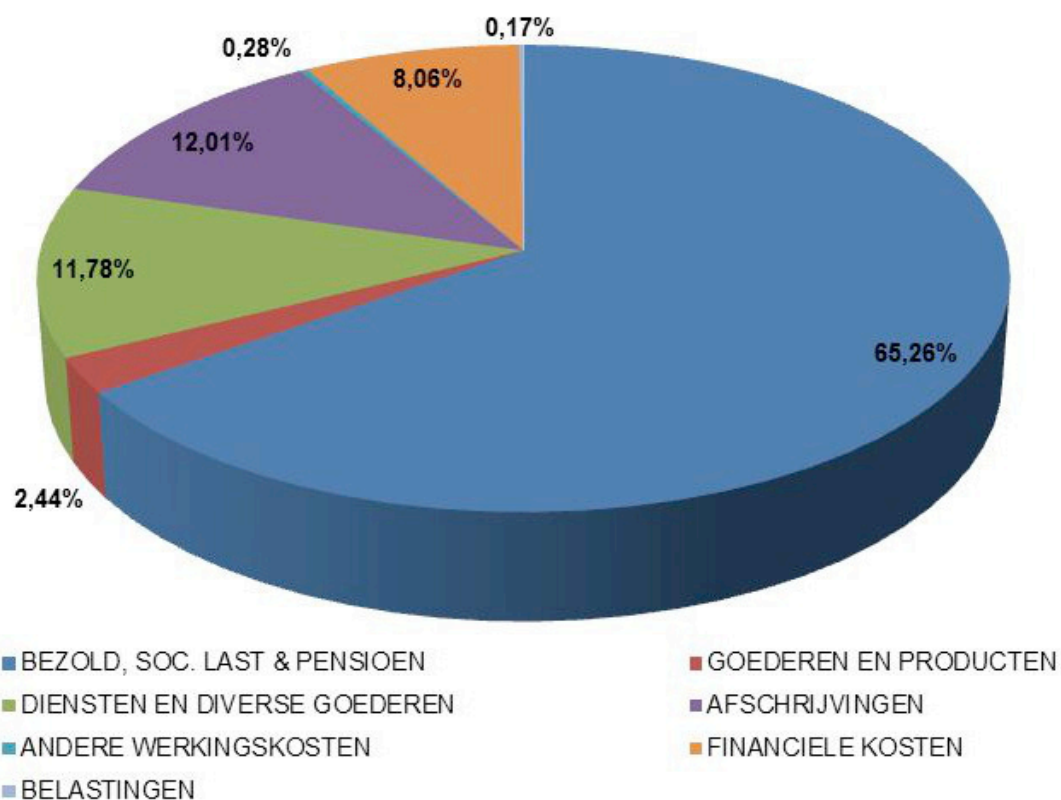
Zusterhof	€ 65,30 / dag
Onze-Lieve-Vrouw	€ 67,25 / dag

## Samenstelling van de kosten

De personeelskost bedraagt 65,26% van de totale exploitatiekost.

De afschrijvingen bepalen voor 12,01% de exploitatiekost (realisatie van recente nieuwbouwprojecten).

### Samenstelling van de kosten





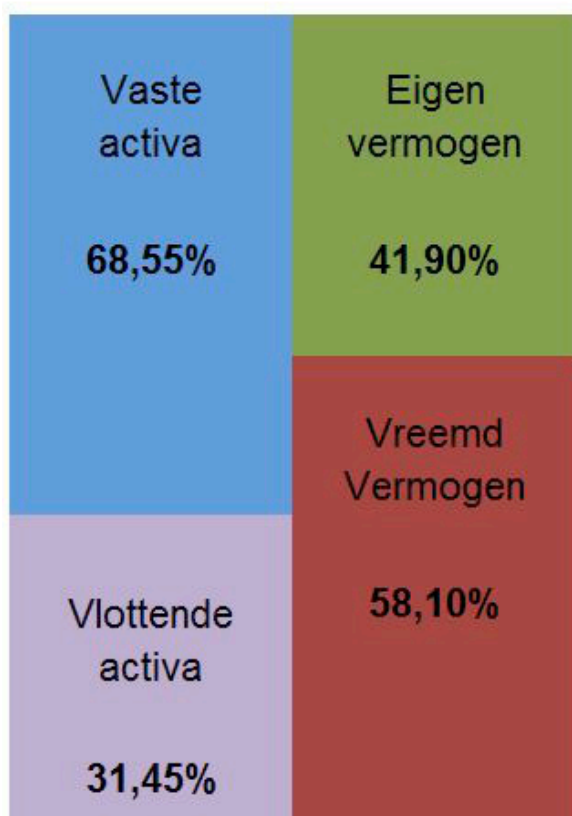
## Balansstructuur

Onderstaande grafiek geeft het procentueel aandeel van elke balansrubriek weer t.o.v. het balanstotaal.

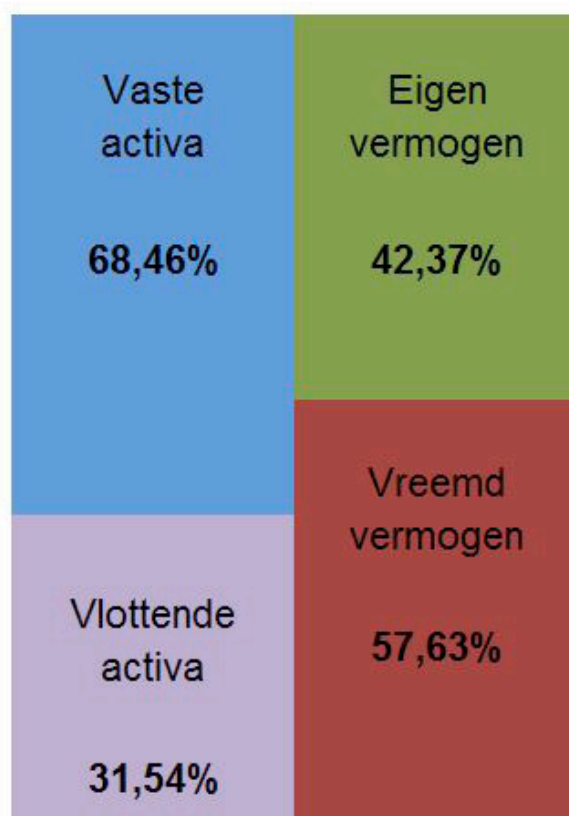
De vaste activa vertegenwoordigen 68,46 % van het balanstotaal (hoofdzakelijk nieuwbouwprojecten). Zij worden voor 57,63 % gefinancierd met vreemd vermogen (waaronder leningen).

Het eigen vermogen (hoofdzakelijk investeringssubsidies en reserves) bedraagt 42,37 % van het balanstotaal. De vlottende activa (liquide middelen en vorderingen) vertegenwoordigen 31,54% van het balanstotaal.

### Balansstructuur 2017



### Balansstructuur 2018



## Ratio's

### Liquiditeit > 1

De vzw dient in staat te zijn aan haar korte termijnverplichtingen te voldoen.

### Solvabiliteit: minimum tussen 25% en 40%

Eigen vermogen inclusief investeringssubsidies (gezien de grote impact van de investeringssubsidies) / totaal vermogen.

### Rentabiliteit: de bruto-rentabiliteit van het eigen vermogen > 12%

Hierbij wordt de cashflow van de onderneming uitgedrukt als een percentage van het eigen vermogen, exclusief de kapitaal- of investeringssubsidies.

	2018	2017
Liquiditeit (acid ratio)	1,81	1,90
Solvabiliteit	42%	42%
Rentabiliteit	8,08%	14,34%

## Resultaten

Resultatenrekening	2018	2017
<b>I. Bedrijfsopbrengsten</b>	100,00%	100,00%
Omzet	80,89%	80,90%
Lidgeld, schenkingen, legaten en subsidies	17,92%	17,98%
Andere opbrengsten	1,19%	1,12%
<b>II. Bedrijfskosten</b>	-91,07%	-87,76%
Goederen en voorraden	-2,42%	-2,41%
Diensten en diverse leveringen	-11,69%	-11,10%
Bezoldigingen en sociale lasten	-64,77%	-61,89%
Afschrijvingen en waardeverminderingen	-11,91%	-12,10%
Andere bedrijfskosten	-0,27%	-0,26%
<b>III. Bedrijfsresultaat</b>	8,93%	12,24%
<b>IV. Financiële opbrengsten</b>	0,24%	0,23%
<b>V. Financiële kosten</b>	-8,17%	-8,81%
<b>VI. Resultaat uit de gewone bedrijfsvoering</b>	1,01%	3,67%
<b>VII. + VIII. Uitzonderlijke resultaten</b>	-0,38%	0,02%
<b>IX. Resultaat van het boekjaar</b>	<b>0,63%</b>	<b>3,68%</b>

