

Voorwoord Directie – Beste Lezer, aan het begin van het jaar is het voor een organisatie als de onze altijd goed om even achterom te kijken. Naar wat voorbij is, wat gerealiseerd is. En zodoende lessen te trekken voor de toekomst. Wij doen dat middels de resultaatsanalyse van de tevredenheidsenquête die onze bewoners al dan niet met een familielid hebben ingevuld eind 2008. We kunnen nu al zeggen dat u de dienstverlening die we u aanbieden bijzonder positief onthaalt. De algehele tevredenheid is hoog en zelfs nog gestegen tov vorig jaar. Dit kunnen we alleen maar toejuichen. Niet voor eigen eer en glorie maar vooral omdat dat wil zeggen dat onze bewoners vinden dat ze zich bij ons geen zorgen hoeven te maken over hun welzijn. Dat onze bewoners over het algemeen tevreden tot zeer tevreden zijn over alle aspecten van de dienstverlening waar ze kunnen van genieten. U krijgt hier van ons een eerste overzicht van de resultaten. Alle bewoners en hun familie worden op 25 februari 2009 uitgenodigd op een presentatierceptie. Daar verklaren we alle resultaten in detail en presenteren we de nieuwe zorgorganisatie die hieruit voortvloeit.

Erste resultaten Orpea Kwaliteitsenquête 2008

	zeer tevreden	Tevreden	weinig tevreden	helemaal niet tevreden
ONTHAAL*	44,8%	54,0%	1,2%	0,0%
GEBOUW	30,6%	56,1%	12,8%	0,5%
HET PERSONEEL	34,1%	58,2%	7,7%	0,0%
VERZORGING	33,9%	56,3%	9,5%	0,3%
MAALTIJDEN	30,4%	55,9%	11,7%	2,0%
KAMER	30,8%	61,0%	7,9%	0,3%
TOEGANKELIJKHEID	24,4%	65,0%	7,1%	3,5%
INFORMATIE	33,3%	63,8%	2,9%	0,0%
ACTIVITEITEN	34,6%	62,7%	2,3%	0,4%

* = vanaf wachtlijstgesprek tem de effectieve opname van de nieuwe bewoner

Uit de eerste resultaten van de kwaliteitsenquête blijkt dat we nog iets beter scoren dan vorig jaar. Althans, zo beoordelen onze bewoners ons.

Representatieve resultaten

Verschillende elementen geven ons te kennen dat de resultaten van deze steekproef waarheidsgetrouw zijn en naar waarde mogen worden geschat:

- > Niet minder dan 66% van onze bewoners heeft deze enquête beantwoord.
- > De analyse van de teruggezonden formulieren werd uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau
- > Het onderzoek op zich stond onder toezicht van een gerechtsdeurwaarder

Zo hebben we de zekerheid dat deze resultaten een reële weergave zijn van de mening van onze bewoners. Dit is voor ons zeer belangrijk aangezien dit ons te kennen heeft hoe onze werking en dienstverlening wordt beoordeeld door onze bewoners. En dus kunnen we finaal nog beter inspelen op elkeen zijn persoonlijke behoeften. Hoe we dat doen ontdekt u op 25/02 tijdens een presentatie met receptie.

Voorproefje van de nieuwigheden voor 2009 ? Benieuwd welke topics we op 25 februari gaan presenteren? Op onze **NIEUWE WEBSITE www.zennehart.be** en op onze **BLOG** krijgt u al het volledige pakketje uitgelegd. Tevens kan u daar binnenkort de herwerkte plannen voor de tuinaanleg bewonderen. Ditmaal ontvangt u trouwens een dubbele nieuwsbrief. Draai maar om en ontdek hoe onze website er voortaan uitziet.



Gezelligheid troef op 'Lot'

Jaarlijks personeelstentje



Zennehart maakt vooruitstrevend zorgmodel bekend via nieuwe website

Rustoord Zennehart stapt met haar innovatief-participatieve zorgvisie* af van het klassieke rustoordmodel. Ter gelegenheid van dit nieuwe zorgmodel lanceert Zennehart tevens een volledig nieuwe website. Deze website maximaliseert enerzijds het leesaspect en anderzijds bezorgt deze de bezoeker een rechtstreekse link naar de belangrijkste topics omtrent rustoorden zoals kostprijs, wachtlijst, bewonerszorg, dementie, etc. Dat doen ze door een doorgedreven interactie met hun blog. Op deze blog staat onder meer alle actualiteits-gebonden informatie over Zennehart.



Beste bezoeker, kies één van de grote rubrieken of ga direct naar de gewenste informatie via de snel navigatie in de balk bovenaan links. U kan ook rechtstreeks naar onze [blog](#).



NAAR DE BLOG
 kies uw onderwerp

- WACHTLIJST kostprijs
- Animatie Zennehart Gazette
- Opleiding Rustoordbeheer
- BEWONERSZORG Zorgcultuur
- DEMENTIE Vrijwilligers Blog
- CRA Therapeutische tuin


DIENSTEN


WIE ZIJN WE?


WELZIJNSMODEL

[EN FRANCAIS](#)
[BEDRIJF & JOBS](#)
[CONTACT](#)

Vraaggestuurd welzijnsmodel = Bewonerszorg²

Begin april 2008 heeft Rustoord Zennehart deelgenomen aan een online vragenlijst omtrent zorgculturen in Vlaanderen: *Bouckaert N. (2008). *Institutioneel pluralisme en het Zorgbeleid in de Vlaamse Residentiële Ouderenzorg. Thesis, Katholieke Universiteit Leuven. pp 109.* Volgens de studie van Bouckaert is de organisatiecultuur binnen Zennehart een voorbeeld van een innovatief-participatieve cultuur met daaraan gekoppeld de belangrijkste karakteristieken van dergelijke cultuur: creativiteit, dynamisme, flexibiliteit, idealisme, toekomstgerichtheid, openheid voor kritiek, vertrouwen, steun, cohesie, verdraagzaamheid en tot slot (inter)menselijke betrokkenheid.

Zennehart stapt af van het klassieke zorgmodel

Het klassieke zorgmodel is aanbodgestuurd: maaltijden, hygiëne, rustmomenten en activiteiten worden dikwijls zonder meer aangeboden. En daar stopt het. Het zorgmodel dat Zennehart voorop stelt is een logisch gevolg van haar identiteit en haar zorgcultuur: een vraaggestuurde aansturing van de WoonZorgZones waar het dagelijks leven en het algemeen welzijn van al onze residenten centraal staat. Bewonerszorg wordt nog meer de interne drijfveer voor een optimale, geïndividualiseerde dienstverlening.

Animatieve grondhouding hoeksteen bewonerszorg & welzijn

Het vraaggestuurde welzijnsmodel is het resultaat van een permanente evaluatie en bijsturing van ons zorgmodel. Dit proces werd initieel opgestart en uitgewerkt door Mariëlle Tielemans, Directrice Bewonerszorg & Welzijn. Het is haar visie op ouderenzorg die de basis uitmaakt van onze bewonersgerichte werking die door de buitenwereld algemeen als kwalitatief wordt beschouwd. Mariëlle Tielemans krijgt hier voortaan assistentie in van Cindy Van Horenbeek die Hoofd Welzijn wordt en die samen met de welzijnscoaches alle medewerkers gaat begeleiden in de ideale uitwerking van deze visie binnen hun functie.

Meer info hierover op www.zennehart.be en onze blog www.zennehart.wordpress.com.



WACHTLIJST kostprijs Animatie Zennehart Gazette Opleiding CRA Rustoordbeheer
BEWONERSZORG Zorgcultuur DEMENTIE Vrijwilligers Blog Therapeutische tuin


WIE ZIJN WE?


DIENSTEN


WELZIJNSMODEL


BEDRIJF & JOBS
EN FRANCAIS
CONTACT

NIET TE MISSEN IN FEBRUARI: 25 februari: Presentatie & receptie om 14u30 voor alle bewoners en familie over de resultaten van de enquête 2008 en over het nieuwe zorgmodel
 27 februari: Optreden Marcella Piessens: monoloog 'Het Gelaag'