

## Verwerking tevredenheidsenquête WZC Czagani 2017

### PRIVACY

#### *Algemene beoordeling*

	N	%
zeer slecht	0	0
slecht	0	0
neutraal	3	8%
goed	26	72%
zeer goed	7	20%
?	0	0%
TOTAAL	36	100%

#### *Kloppen op de deur*

32 respondenten (89%) antwoorden dat medewerkers altijd kloppen op de deur voor ze binnen komen. Van deze 32 respondenten geeft 31% (10 respondenten) aan dat de medewerkers ook steeds een antwoord afwachten en 47% (15 respondenten) zegt dat zij geen antwoord afwachten. Volgens de overige 22% wachten ze soms een antwoord af en soms ook niet.

Slechts 4 bewoners zeggen dat er niet eerst geklopt wordt, en dat medewerkers direct binnen komen. Twee van hen geven aan dat zij dit niet storend vinden. Bij de overige twee bewoners staat de deur van hun kamer regelmatig open, en vinden zij het dus ook normaal dat er niet geklopt wordt.

#### *Alleen zijn*

Zo goed als alle respondenten (89%) geven aan dat zij zich ongestoord kunnen terugtrekken in hun kamer en de medewerkers het respecteren wanneer zij alleen willen zijn.

Eén bewoonster beantwoordt de vraag niet rechtstreeks en vermeldt dat zij geen behoefte heeft om alleen te zijn, aangezien zij het gewoon is om veel mensen rond zich te hebben.

Een andere respondent vindt dat het toch moeilijk is om echt privacy te hebben, zo komen er doorheen de dag verschillende medewerkers langs (bijvoorbeeld om de krant te brengen, om schoon te maken, om te vragen of hij deel wil nemen aan activiteiten,...). Hij heeft daarom een kaartje gekregen dat hij aan de deur kan hangen om aan te geven dat hij niet gestoord wil worden, wat een mooie oplossing biedt.

Twee respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

#### *Kamer als eigen thuis*

76% van de respondenten ervaart hun kamer als zijn of haar eigen 'thuis'.

14%, zijnde 5 respondenten, niet. Twee van hen geven aan nog niet lang in Czagani te wonen, en zich dus nog niet helemaal thuis te voelen. Twee andere respondenten missen hun eigen, vertrouwde 'thuis'. De laatste respondent verhuisde van een assistentiewoning naar het woonzorgcentrum. Deze bewoner is niet zo graag in het woonzorgcentrum en voelde zich veel meer thuis in zijn of haar flatje. Drie respondenten (8%) antwoorden dat zij zich over het algemeen wel thuis voelen in Czagani, maar dat het toch wat aanpassingen vraagt. Eén van hen geeft aan dat zij werd "overvallen" met de opname in Czagani en vindt dat haar over het algemeen te weinig informatie werd gegeven.

Eén bewoner ten slotte, gaf niet rechtstreeks antwoord op de vraag, maar zou graag wat veranderingen willen in zijn kamer. Bij de ruimte voor extra bemerkingsen gaf hij aan dat hij zijn kamer iets te klein vindt, er is geen ruimte om een eigen kast en tekentafel te plaatsen.

## VRIENDELIJKHEID

### *Algemene beoordeling*

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	8	22%
goed	23	64%
zeer goed	5	14%
?	0	0%
TOTAAL	36	100%

### *Vriendelijkheid medewerkers*

69% van de respondenten vindt de medewerkers heel vriendelijk, dienstvaardig en behulpzaam. De overige 31% vindt de medewerkers over het algemeen vriendelijk, maar geven aan dat dit afhankelijk is van de persoon en soms ook van de situatie. Zo antwoorden zij dat sommige medewerkers norser zijn, weinig of niets zeggen. Eén respondent voelt aan dat sommige medewerkers niet voor dit vak gemaakt zijn en niet sociaal zijn. Een andere bewoner vindt de meeste medewerkers heel vriendelijk, maar vindt dat er ook zijn die de bewoners als kinderen behandelen.

Een aantal bewoners vindt ook dat men overdag wel vriendelijk is, maar 's nachts niet.

Dat de medewerkers vriendelijk zijn, blijkt ook uit de antwoorden op de vraag of zij de bewoners aanspreken in de gang, bij het eten, enzovoort. Ruim 80% is heel positief en vindt het personeel zeer attent. Een bewoner merkt op dat, wanneer men de krant brengt, ze altijd tijd maken voor een babbel. Een andere respondent vertelt dat iedereen vraagt hoe het met haar gaat.

5%, zijnde 2 respondenten ervaren dat sommige medewerkers attent zijn, andere dan weer niet. Eén van hen merkt op: "sommigen zijn heel attent, maar anderen moet nog veel leren".

Twee andere respondenten antwoordden "nee" op de vraag of zij worden aangesproken. Eén van hen ervaart dat de medewerkers weinig of niets zeggen, de andere bewoner kan zelf moeilijk praten, waardoor er niet veel wordt gezegd tegen hem.

De overige 3 respondenten geven geen antwoord op de vraag.

### *Vertrouwenspersoon*

Bijna de helft van de respondenten (17 van de 36) heeft een vertrouwenspersoon in WZC Czagani, iemand waar ze meer tegen vertellen of meer aan durven vragen. Een aantal onder hen heeft meerdere medewerkers waar ze aan gehecht zijn. De meeste respondenten hebben niet vermeld wie zij beschouwen als vertrouwenspersoon, drie geven wel aan dat zij veel steun ervaren en vertrouwen vinden in de hoofdverpleegkundige.

15 respondenten hebben geen medewerker waar ze aan gehecht zijn, de meeste onder hen vallen terug op hun familie of kennissen. Eén bewoonster heeft het gevoel niet gehoord te worden.

De overige 4 respondenten geven geen antwoord op deze vraag.

### *Praatje wanneer behoefte*

31% van de respondenten geeft aan dat de medewerkers tijd maken voor een babbel wanneer men hier behoefte aan heeft. Zo antwoordt één bewoner “de meesten hebben tijd, of maken tijd”.

19% van de respondenten antwoordt dat de medewerkers soms tijd maken, maar dat het vaak te druk is en ze teveel werk hebben. Een bewoner merkt dat ze vooral 's avonds iets meer tijd hebben om te praten, omdat het overdag te druk is. Een andere bewoner vindt dat het personeel alleen tijdens het wekelijkse badmoment tijd heeft voor een praatje.

Tien bewoners of 28% geven aan dat de medewerkers geen tijd hebben voor een babbel. Eén van hen merkt op dat sommige medewerkers ook niet horen dat ze nood heeft aan een babbel, de anderen vinden dat de medewerkers het te druk hebben, te gejaagd zijn, en dat er te weinig personeel is.

De overige respondenten (22%) geven aan dat zij nog niet echt nood hebben gehad aan een praatje, of liever met familie of een kennis praten. Een bewoonster merkt op dat ze niet veel nood heeft aan een babbel, maar dat de mogelijkheid er wel is.

### *Bewoners centraal bij ochtendzorg*

Bijna 70% van de respondenten ervaart dat er tijdens de ochtendzorg veel aandacht gaat naar de bewoner. Sommigen hiervan zijn nog relatief zelfstandig, en doen dus nog alles zelf, maar vertellen dat een medewerker wel langskomt om te vragen of het lukt en hoe het met hem of haar gaat.

Anderen (17%) merken op dat dit sterk afhankelijk is van medewerker tot medewerker. Een bewoner vat samen “een algemene babbel is er dan wel, en sommige medewerkers hebben wel aandacht en interesse, maar dit is afhankelijk van wie er komt. Er wordt soms ook onderling gepraat tussen personeel zonder de bewoner te betrekken”. Een aantal onder hen merken ook op dat er tijdens de ochtendzorg weinig tijd is en de medewerkers dus vooral met hun werk bezig zijn.

13%, zijnde 5 respondenten, vindt dat er tijdens de ochtendzorg geen aandacht is voor de bewoner, en ervaren dat er enkel oog is voor het wassen en de andere taken.

Belangrijk om op te merken is dat een aantal respondenten bij deze vraag de ochtendzorg interpreteerde als het wekelijkse badgebeuren. Opvallend is dat zij allemaal vinden dat er tijdens het badmoment wel veel aandacht gaat naar de bewoner zelf. Eén bewoner merkt op dat er dan écht gebabbeld wordt.

## **HULPVRAGEN**

### *Algemene beoordeling*

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	2	5,5%
neutraal	2	5,5%
goed	23	64%
zeer goed	9	25%
?	0	0%
TOTAAL	36	100%

### *Reactie op hulpvragen*

Van de 36 respondenten geven er 26, of 72%, aan dat medewerkers steeds positief reageren op hulpvragen. Ze geven aan dat de medewerkers zeer behulpzaam en bereidwillig zijn. Eén respondent antwoordt “er wordt vriendelijk gereageerd, zeker! Soms zeggen ze perfect “even dit afwerken en dan kom ik” en dat gebeurt dan ook”.

11% of vier respondenten beantwoordt de vraag eerder neutraal. Eén bewoner merkt op dat het soms lang duurt alvorens men reageert. Een andere bewoner ervaart dat sommige medewerkers zeggen dat ze iets in orde zullen brengen, maar het vervolgens niet doen.

Twee respondenten vinden dat er eerder negatief wordt gereageerd op hulpvragen, één van hen vertelt dat wanneer hij aan de medewerkers vraagt om beter in bed gelegd te worden, ze hem laten liggen.

De overige vier respondenten geven aan dat deze vraag niet van toepassing is voor hen.

Zo goed als alle respondenten (75%) die deze vraag hebben beantwoord, bevestigen dat medewerkers een alternatief aanbieden wanneer zij de bewoner niet direct kunnen verder helpen. Slechts één respondent antwoordt dat medewerkers niet aangeven wanneer of hoe zij hem zullen verder helpen wanneer zij niet kunnen ingaan op een vraag van hem.

Voor negen respondenten (25%) is de vraag niet van toepassing of zij hebben de vraag niet beantwoord.

### *Reactie op verlies persoonlijke spullen*

Meer dan de helft van de respondenten (61%) gaf aan dat zij zelden of nog nooit iets zijn verloren, en konden dus geen antwoord geven op de vraag.

Van de respondenten die al wel eens iets zijn verloren, antwoordt 71%, zijnde 10 respondenten, dat de medewerkers graag iemand helpen en dus ook altijd helpen met zoeken.

Vier respondenten vinden dat er eerder neutraal wordt gereageerd wanneer zij iets zijn verloren. Dit verschilt volgens hen ook van medewerker tot medewerker.

### *Snelheid hulp bij beloproep*

Op de vraag of ze snel worden geholpen bij een beloproep, antwoordt de helft van de respondenten positief. Zij vinden dat de medewerkers over het algemeen snel reageren en langskomen wanneer zij bellen.

12 respondenten (34%) merken op dat ze soms toch wat langer moeten wachten, vaak omdat de medewerkers nog bezig zijn met een andere bewoner. Twee van hen geven aan dat zij begrip hebben voor het feit dat ze soms wat langer moeten wachten, omdat ze verstaan dat het personeel veel werk heeft.

Slechts drie respondenten vinden dat ze (te) lang moeten wachten en dus niet snel genoeg worden geholpen.

Drie respondenten kunnen deze vraag niet beantwoorden, zij geven aan dat ze zelden of nooit bellen.

## FYSIEKE ZORG

### *Algemene beoordeling*

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	1	3%
neutraal	4	11%
goed	20	55%
zeer goed	11	31%
?	0	0%
TOTAAL	36	100%

### *Schone kledij*

Alle respondenten geven aan dat zij vaak genoeg schone kleren kunnen aantrekken. Meer dan de helft van de respondenten doet dit nog zelf. De anderen antwoorden dat zij de mogelijkheid hebben om geregeld iets nieuws aan te doen met hulp van een medewerker. Bij de meesten gebeurt dit ongeveer eenmaal per week (na het badmoment). Wanneer de kledij vuil is, krijgen ze ook altijd schone kleren.

### *Aandacht lichaamsverzorging*

Van de 36 respondenten geven er 24 (67%) aan dat er voldoende aandacht wordt besteed aan hun lichaamsverzorging.

Zeven respondenten (19%) ervaren dat er weinig tijd of aandacht is voor extra verzorging, behalve na het badmoment. Een aantal onder hen merken op dat de medewerkers hier geen tijd voor hebben.

De overige vijf respondenten (14%) doen dit zelf of vinden dit minder belangrijk.

Heel wat respondenten merken algemeen op dat vooral op de baddag extra aandacht is voor lichaamsverzorging, zoals nagels knippen, haren wassen, handen en voeten verzorgen,...

Alle mannelijke respondenten geven aan dat hun baard regelmatig wordt geschoren, ongeveer de helft doet dit zelf.

### *Tijdstip verzorging*

Op de vraag of op voorhand wordt gevraagd of het tijdstip van verzorging voor hen past, antwoordt 59%, zijnde 20 respondenten, bevestigend. Een aantal onder hen geven aan dat de medewerkers rekening houden met wie er wakker is en wie niet: als de bewoner nog slaapt, laten ze hem of haar slapen. Eén van hen merkt op dat ze haar soms wel wakker maken.

Ongeveer een vierde van de respondenten zegt dat zij geen inspraak hebben in de verzorging, en dus ook niet in het tijdstip. Een aantal onder hen merken op dat dit ook niet mogelijk is, omdat de medewerkers hun programma (hun takenpakket) moeten volgen. Eén van hen vertelt dat zij dit wel begrijpt, omdat de medewerkers het erg druk hebben. Er wordt volgens hen dus niets gevraagd. Eén respondent antwoordt: "ze komen binnen en maken me wakker, ik heb nog nooit durven vragen of ik niet wat langer mag blijven slapen".

De overige 16% van de respondenten geeft aan dat dit voor hen niet zo belangrijk is; zij antwoorden dat ze "snel content" zijn en het tijdstip niet echt belangrijk is, dat het personeel weet wanneer zij kunnen langskomen of dat zij altijd vroeg wakker zijn en het tijdstip dus altijd past.

### *Iedere dag gewassen*

30 respondenten of ruim 83% wordt iedere dag gewassen en vinden dit nodig, een aantal onder hen merken op dat zij hygiëne zeer belangrijk vinden. Slechts één van hen waste zich vroeger niet iedere dag.

Vier respondenten geven aan dat ze niet iedere dag gewassen worden. Twee van hen vinden dit ook niet nodig en deden dit voor hun verblijf in Czagani ook niet. De overige twee respondenten zouden wel graag meer in bad of in de douche gaan.

Twee respondenten geven geen antwoord op deze vraag.

### *Bad- en douchegebeuren*

Over het bad- en douchegebeuren werden enkele deelvragen gesteld aan de respondenten. Eén respondent kon geen van deze vragen beantwoorden: zij krijgt last van draaiingen en gaat daarom niet meer in bad. Deze respondent werd niet mee opgenomen in de berekening van de percentages hieronder.

- Geen enkele respondent kon antwoord geven op de vraag of zij verplicht worden om een bad of douche te nemen. Mogelijk hebben zij hier dus niet eerder bij stilgestaan en volgen zij gewoon de wekelijkse routine.
- Ook op de vraag of zij kunnen kiezen of zij een bad nemen of een douche, moet 86%, zijnde 30 respondenten, het antwoord schuldig blijven. Mogelijk gaan zij ervan uit dat er geen keuze is. Slechts 3 respondenten (8%) antwoorden dat zij kunnen kiezen of zij een bad of een douche nemen. Twee respondenten antwoorden dat zij niet kunnen kiezen. Opvallend is wel dat een achttal respondenten zeggen dat zij liever (meerdere keren per week) een douche zouden willen nemen.
- Slechts 3 respondenten (8%) geven aan dat zij inspraak hebben in het tijdstip waarop zij een bad kunnen nemen. De overige 32 respondenten (92%) antwoorden dat het tijdstip wordt bepaald door de medewerkers, zij maken een schema op. Een aantal onder hen geven aan dat zij wel iedere week op ongeveer hetzelfde tijdstip in bad kunnen gaan. Zeven respondenten merken op dat zij het te weinig vinden om één keer per week in bad te gaan. Ze zouden dit liever wat vaker doen of nog een extra douche per week nemen.
- Alle respondenten vinden dat er genoeg aandacht is voor privacy.
- Alle respondenten geven aan dat het bad de juiste temperatuur heeft.
- Ten slotte geven ook alle respondenten aan dat zij het fijn vinden om in bad te gaan. Zij merken dat de medewerkers dan iets meer tijd hebben, hun tijd nemen om het badgebeuren zo aangenaam mogelijk te maken en meer aandacht hebben voor de bewoner zelf. Velen onder hen genieten echt van het badmoment, en kijken hier telkens naar uit. Eén respondent vat samen: "het badgebeuren is leuk, aangenaam en is echte kwaliteitstijd!".

## ZELFSTANDIGHEID

### *Algemene beoordeling*

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	4	11%
goed	20	56%
zeer goed	12	33%
?	0	0%
TOTAAL	36	100%

### *Stimulatie zelfstandigheid*

75% van de respondenten ervaart dat ze gestimuleerd en aangemoedigd worden om zelf dingen te doen, zoals het snijden van hun eten. Eén bewoonster voelt zich gestimuleerd, maar zou ook graag haar eigen bed opmaken, iets wat de medewerkers momenteel doen voor haar.

Eén respondent vindt dat het personeel het heft wel snel in eigen handen neemt, en voelt zich minder gestimuleerd om dingen zelf te doen.

Zeven respondenten (19%) konden moeilijk antwoord geven op de vraag, omdat zij (volledig) afhankelijk zijn van de hulp van de medewerkers. Eén van hen geeft aan dat zij het wel moeilijk heeft met het feit dat ze zoveel hulp nodig heeft, ze zou liever zelf meer kunnen, maar haar situatie laat dat niet toe.

Ruim 81% van de respondenten geeft aan dat zij zelf dagelijkse taken mogen proberen uit te voeren (bv. brood smeren), ook al gaat dit moeizaam. Het personeel laat hen eerst zelf proberen, maar als zij zien dat het te moeilijk is en het niet lukt, nemen zij over. De bewoners kunnen ook altijd bellen om hulp te vragen.

Slechts twee respondenten ervaren dat medewerkers te snel overnemen wanneer zij zien dat het moeizamer gaat.

## BESLUIT

- Algemeen zien we mooie resultaten op het onderdeel '**privacy**'. Bewoners kunnen zich terugtrekken in hun kamer als zij alleen willen zijn en dit wordt ook gerespecteerd door de medewerkers. Voor bewoners die hier uitdrukkelijk naar vragen, wordt een gepaste oplossing geboden. De meeste bewoners ervaren hun kamer ook als hun eigen thuis, toch zijn er enkele respondenten die hier moeite mee hebben, voornamelijk omdat zij hun oude (t)huis missen. Medewerkers kloppen zo goed als altijd op de deur voordat zij binnenkomen, maar een mogelijk werkpunt is het niet direct binnen komen, maar wachten tot de bewoner een antwoord heeft gegeven.
- De medewerkers worden door alle respondenten over het algemeen als heel **vriendelijk**, dienstvaardig en attent ervaren, al geeft een behoorlijk deel aan dat dit verschilt van medewerker tot medewerker. Hoewel het grootste deel van de respondenten ervaren dat tijdens de ochtendzorg veel aandacht gaat naar de bewoner zelf, zijn er toch een aantal respondenten die ervaren dat medewerkers op dat moment enkel oog hebben voor de zorg op zich. Opvallend is wel dat alle respondenten aangeven dat tijdens het badmoment wel extra aandacht gaat naar de bewoner.  
Daarnaast geeft ook een aanzienlijk deel van de respondenten aan dat medewerkers weinig tijd hebben voor een praatje wanneer de bewoner hier behoefte aan heeft. Werkdruk en een tekort aan personeel zijn redenen die telkens terugkeren.
- Medewerkers reageren volgens de respondenten positief op **hulpvragen**. Als zij de bewoner niet direct kunnen verder helpen, bieden zij een alternatief aan of leggen zij uit waarom zij niet meteen kunnen helpen, wat als zeer positief wordt ervaren.  
Een groot deel van de respondenten ervaart dat zij soms lang moeten wachten op hulp na een beloproep, er zijn echter slechts een beperkt aantal respondenten die ervaren dat ze té lang moeten wachten.
- De respondenten zijn over het algemeen ook zeer tevreden over de **fysieke zorg**. Een aantal respondenten ervaren dat er soms weinig aandacht is voor extra verzorging, maar opvallend is wel dat alle respondenten zeer positief zijn over de aandacht van de medewerkers tijdens het badmoment. Alle respondenten vinden het zeer fijn om in bad te gaan en geven aan dat medewerkers de tijd en moeite nemen om dit moment zo aangenaam mogelijk te maken voor de bewoner. Opvallend is wel dat er onduidelijkheid heerst over het feit of bewoners al dan niet verplicht zijn om in bad te gaan en of zij kunnen kiezen tussen een bad of een douche. Mogelijk kan hierover meer informatie worden verschaft.  
Meer dan de helft van de respondenten bevestigt dat zij inspraak hebben in het tijdstip van verzorging. De overige respondenten geven aan geen inspraak te hebben, maar vinden dit ook niet storend.
- Ten slotte noteren we ook zeer positieve resultaten bij het onderdeel '**zelfstandigheid**'. Bewoners worden aangemoedigd om, datgene dat zij nog zelf kunnen doen, ook zelf te doen en dit op hun eigen tempo. Medewerkers grijpen pas in wanneer de bewoners aangeven dat het niet lukt. Een aantal respondenten zijn (volledig) afhankelijk waardoor zij dit onderdeel moeilijker konden beoordelen.