



**“Wij zijn ongelooflijk goed opgevangen en steeds goed geïnformeerd, waarvoor dank!”**

*(Beleving en benadering in DVC Cleo)*



## Tevredenheidsenquête dagverzorgingscentra 2018


Er zijn vier dagverzorgingscentra in het WoonZorgCollectief met in totaal plaats voor zestig bezoekers: Cantershof, Compostela (Sint-Jacobus), Czagani en Cleo. De gemiddelde dagbezetting van de dagverzorgingscentra is elf bezoekers. Elke drie jaar worden de bezoekers en hun familie bevraagd over hoe zij het centrum ervaren en over de items die zij het belangrijkste vinden in de zorg. We ontvingen 67 ingevulde enquêtes.

<b>Relatie respondenten met bezoeker</b>	Echtgeno(o)t(e)	55%	<b>Lengte verblijf</b>	≤ 3 maanden	12%
	Zoon/dochter	34%		> 3 maanden en ≤ 12 maanden	37%
	Kleinzoon/kleindochter	3%		> 12 maanden	51%
	Andere	8%			

**“Misschien nog meer uitstapjes maken?”**  
*(Diensten in DVC Cantershof)*

Naast punten op tien, tonen deze cijfers een top 3 van wat de prioriteiten zijn voor de toekomst, die door meer dan de helft van de respondenten werden gekozen: de werking van de dagverzorging, het contact met het personeel en de kwaliteit van de maaltijden.

<b>Infrastructuur</b> 8,1	Parkeermogelijkheden	7,3
	Eerste indruk	8,5
	Comfort van het DVC	8,5
	Meubilair in het DVC	8,2
<b>Diensten</b> 8,7	 <u>Werking van het DVC</u>	<u>8,6</u>
	Werking van de sociale dienst	8,8
	Werking van de dienst facturatie	8,9
	Werking van het onthaal	9,1
	Werking kapster	8,9
	Werking pedicure	8,3
	Werking cafetaria	8,7
	Werking poetsdienst	9
	Werking dienst kinesithérapie	8,7
Aangeboden activiteiten	8,6	
<b>Maaltijden</b> 8,9	 <u>Kwaliteit van de maaltijden</u>	<u>8,8</u>
	Organisatie van het eetgebeuren	8,9
<b>Verzorging</b> 8,9	Hygiënische zorgen	9,1
	Zit- en ligcomfort	8,9
	Veiligheidsmaatregelen tegen vallen	8,6

<b>Beleving en benadering</b> 9	Aandacht privacy en intimiteit	8,8
	Geboden geborgenheid	8,9
	Respect voor overtuigingen	9,2
	Respect voor menselijke waardigheid	9,2
	Omgang met onrust, wegloopgedrag en agressie	9,1
	Omgang met zelfredzaamheid gebruiker	8,9
	Omgang personeel met familie	9,2
<b>Informatie en inspraak</b> 9	Informatiefolder DVC	8,9
	 <u>Contact met personeel</u>	<u>9,2</u>
	Contact met directie	9
	Gebruikersoverleg	8,9
	Samenwerking met professionele hulpverleners	8,8

***“Er wordt over gestoefd. Proficiat aan de kok en het personeel!”***  
*(Maaltijden in DVC Sint-Jacobus)*

Cijfers zeggen veel, maar de suggesties en opmerkingen die we ontvingen bevatten een schat aan bruikbare informatie. Het doet deugd om te lezen dat zoveel respondenten lovende woorden hebben over het personeel! In de eerste plaats gaat het hier over de teams van de dagverzorgingscentra, die met respect en een glimlach, zorg en geborgenheid bieden aan de bezoekers. Deze tevredenheid reikt ook verder. De maaltijden, verzorgd door onze enthousiaste koks, en de diensten waar sommige respondenten mee in contact komen, krijgen positieve feedback.

Over vervoer van en naar de dagverzorgingscentra en over parkeermogelijkheden in de buurt zijn de meningen verdeeld. In de stad of drukke dorpskernen zijn de respondenten minder tevreden over de beschikbare parkeerplaatsen. Bij de landelijk gelegen dagverzorgingscentra is er een grote tevredenheid over de parkeeropties. Wanneer de respondenten niet zelf rijden maar gebruik maken van extern transport, wordt verschillende keren aangegeven dat dit niet goedkoop is. We zijn ons bewust van de kostprijs, maar voor deze dienst werken we echter samen met externe firma's die zelf hun prijzen bepalen. We informeren onze bezoekers wel over eventuele tussenkomsten van de ziekenfondsen.

Het dagverzorgingscentrum als verlengde van de woonkamer is onze filosofie. Om dit te verwezenlijken zullen we blijven inzetten op een huiselijke inrichting met gezelligheid als doel. Deze huiselijkheid moet wel gepaard gaan met de praktische kant van de zorg die we aanbieden. Omtrent de vragen over langere openingsuren of een zaterdagopening, verwijzen we in de eerste plaats graag terug naar deze filosofie. Het is niet de bedoeling om de thuis volledig te vervangen. Ook het draagvlak voor een extra dag tijdens het weekend is klein, net door bezoek van familie of vrienden tijdens het weekend. De dagbezetting is dan onvoldoende hoog om personeel in te zetten.

Ideeën voor activiteiten zijn altijd welkom! Zo kregen we verschillende suggesties om het huidig aanbod aan te passen of te vernieuwen. Al deze suggesties werden zorgvuldig overlopen en besproken door de teams van de dagverzorgingscentra om het aanbod aantrekkelijk te maken voor iedereen. Indien u suggesties of opmerkingen heeft moet u zeker niet wachten tot de volgende bevraging. Dit kan op elk moment, aan elk van onze medewerkers of op het gebruikersoverleg.

***“De opvang mag 's avonds gerust wat langer duren.”***  
*(Diensten in DVC Czagani)*