

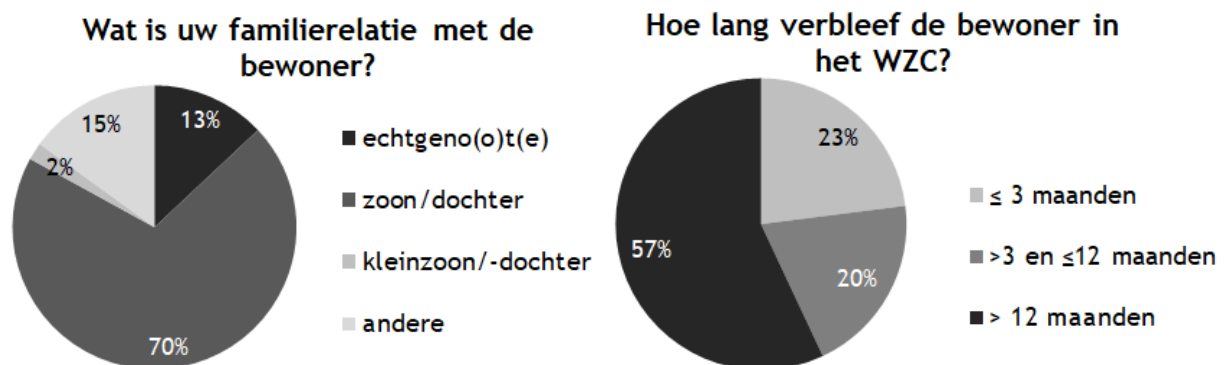


Exit enquête 2021

De exit enquête van 2021 geeft resultaten weer van 115 familieleden. Hun antwoorden zijn verzameld uit acht woonzorgcentra (WZC): Welvaart, Eikendal, De Wijtshage, Sint-Maria, Cantershof, Czagani, Cocoon en Cleo.

DEEL 1: Vragen m.b.t. tevredenheid over de werking van het WZC voor het WoonZorgcollectief

De exit enquête meet de tevredenheid van de familie, uitgedrukt in een cijfer op tien, over de werking en dienstverlening van het woonzorgcentrum: infrastructuur, diensten, maaltijden, verzorging, beleving en benadering en tot slot, informatie en inspraak.



A INFRASTRUCTUUR		8,0
1	Welke indruk heeft u bij het binnenwandelen van het WZC?	8,1
	van het gebouw	8,0
	van de sfeer in het WZC	8,3
Wat vindt u van:		
2	... het comfort op de kamer?	8,0
	temperatuur	8,4
	grootte (m ²)	7,6
	verlichting	8,0
3	... het comfort van de leefruimte op de afdeling?	8,3
	temperatuur	8,4
	grootte (m ²)	8,3
	verlichting	8,4
	gezelligheid	8,0
4	... de parkeermogelijkheden rond het WZC?	7,0
5	... het meubilair?	7,8
	in de gemeenschappelijke ruimten	8,0
	in de leefruimte van de afdeling	8,0
	op de kamer	7,5

B DIENSTEN**8,7****Wat vindt u van:**

1	... de werking van de animatiedienst?	8,8
	variatie in het activiteitsaanbod	8,6
	aangepast aan de behoeften van de bewoners	8,6
	vriendelijk	9,1
	informatieverstrekking	8,9
2	... de werking van de dienst kinesithérapie?	8,9
	vriendelijk	9,1
	informatieverstrekking	8,7
3	... de dienstverlening van het onthaalpersoneel?	8,9
	beschikbaar	8,8
	vriendelijkheid	9,0
	informatieverstrekking	8,9
4	... de werking van de poetsdienst?	8,6
	kwaliteit van de schoonmaak	8,3
	vriendelijkheid	8,9
	frequentie	8,5
5	... de werking van de sociale dienst?	8,7
	beschikbaarheid	8,5
	vriendelijkheid	8,9
	informatieverstrekking	8,6
6	... de werking van de cafetaria	8,3
	openingsuren	8,0
	vriendelijkheid	8,7
7	... de werking van de kapster?	8,6
	kwaliteit van de uitvoering	8,4
	vriendelijkheid	8,8
8	... de werking van de facturatedienst?	8,8
	duidelijkheid	8,8
	informatiemogelijk	8,8
	uitvoeren van een correctie	8,8
9	... het pastoraal contact?	8,7
	beschikbaarheid	8,4
	vriendelijkheid	8,9
	aangepast aan de behoeften van de bewoners	8,9
10	... de werking van de klusjesdienst?	8,5
	wachttijd	8,1
	kwaliteit van de uitvoering	8,6
	vriendelijk	8,9
11	... de werking van de pedicure?	8,6
	kwaliteit van de uitvoering	8,3
	vriendelijkheid	8,8

C MAALTIJDEN 8,6

Wat vindt u van:

- | | | |
|---|---|------------|
| 1 | ... de kwaliteit van de maaltijden? | 8,7 |
| | variatie | 8,5 |
| | presentatie | 8,4 |
| | aangepast aan de noden | 8,7 |
| | feestmaaltijden | 8,9 |
| 2 | ... de organisatie van het eetgebeuren? | 8,6 |
| | tijdstip | 8,5 |
| | maaltijdbegeleiding | 8,7 |

D VERZORGING 8,4

Wat vindt u van:

- | | | |
|---|--|------------|
| 1 | ... de hygiënische zorgen? | 8,6 |
| | tijdstip | 8,7 |
| | resultaat van de lichaamsverzorging | 8,6 |
| | verversing van de kledij | 8,4 |
| 2 | ... het zit- en ligcomfort? | 8,6 |
| 3 | ... het bedlinnen? | 8,2 |
| | comfort | 8,4 |
| | uitzicht | 8,1 |
| 4 | ... de service van de wasserij (persoonlijke was)? | 8,0 |

E BELEVING & BENADERING 8,8

Wat vindt u van:

- | | | |
|---|--|------------|
| 1 | ... de zorgen omtrent het levenseinde? | 8,9 |
| | nabijheid van het personeel | 8,9 |
| | aandacht voor pijnsignalen en andere ongemakken | 8,9 |
| | uw betrokkenheid bij de zorg | 8,9 |
| | begeleiding bij het afscheid nemen | 9,0 |
| 2 | ... het respect voor de menselijke waardigheid? | 8,8 |
| 3 | ... de omgang van het personeel met de familie? | 8,8 |
| | rekening houden met uw gevoelens en mening | 8,8 |
| | het bieden van steun en aanmoediging | 8,8 |
| | spontaan geven van informatie en openstaan voor een gesprek | 8,7 |
| 4 | ... de geboden geborgenheid? | 8,5 |
| | warmte en nabijheid | 8,7 |
| | contact met medebewoners | 8,4 |
| 5 | ... omgang van het personeel bij eventuele onrust of agressie? | 8,5 |
| 6 | ... de aandacht voor de privacy en intimiteit? | 8,6 |
| | tijdens het bezoek | 8,6 |
| | tijdens de zorgen | 8,6 |
| 7 | ... het respect voor religieuze, filosofische of levensbeschouwelijke overtuiging? | 8,8 |

F INFORMATIE & INSPRAAK 8,5

Wat vindt u van:

- 1 ... de samenwerking met de huisarts? **8,2**
- 2 ... het contact met de verantwoordelijken (directie, hoofdverpleegkundigen)? **8,7**
 - beschikbaarheid 8,7
 - klachtenbehandeling 8,6
- 3 ... de onthaalbrochure? **8,7**
 - volledigheid 8,7
 - duidelijkheid 8,6
- 4 ... de familie- of bewonersraad? **8,4**
 - frequentie 8,4
 - inhoud 8,5
 - opvolging 8,4

DEEL 2: Vragen m.b.t. tevredenheid over de werking van het WZC per thema en per voorziening

Hieronder wordt het gemiddelde per thema en per voorziening weergegeven. In sommige voorzieningen zijn er niet erg veel antwoorden, dus deze resultaten kunnen afwijkend zijn.

	De Wijtshage	Eikendal	Welvaart	Sint-Maria
Aantal antwoorden	12	6	12	27
Infrastructuur	8,4	8,4	7,8	8,3
Diensten	8,4	9,0	8,6	8,6
Maaltijden	8,3	8,5	8,5	8,5
Verzorging	8,8	8,9	8,1	8,3
Beleving & benadering	8,6	9,4	8,7	8,6
Informatie & inspraak	8,5	8,8	8,3	8,5
Totaal per WZC	8,5	8,8	8,4	8,5

	Cantershof	Cleo	Cocoon	Czagani	
Aantal antwoorden	11	18	8	21	115
Infrastructuur	8,2	7,4	6,9	8,1	8,0
Diensten	9,0	8,5	8,2	9,0	8,7
Maaltijden	8,7	8,5	8,3	9,1	8,6
Verzorging	8,8	8,2	7,9	8,7	8,4
Beleving & benadering	9,0	8,1	8,6	9,2	8,8
Informatie & inspraak	9,0	8,2	7,8	8,9	8,5
Totaal per WZC	8,8	8,2	7,9	8,8	8,5

DEEL 3: Rangschikking o.b.v. belang voor het WoonZorgCollectief

In onderstaande tabel wordt weergegeven wat de familie het belangrijkste vindt voor het verblijf en zorg van de bewoner. In totaal kozen 106 respondenten 10 (soms minder) prioriteiten. Op dit aantal is het percentage berekend: 60,6% van de respondenten vindt de kwaliteit van de maaltijden en hygiënische zorg belangrijk.

	Onderwerp	n	%	Thema
1	Kwaliteit maaltijden	66	60,6%	Maaltijden
	Hygiënische zorgen	66	60,6%	Verzorging
2	Zorgen omtrent het levenseinde	59	53,2%	B & B
3	Respect voor menselijke waardigheid	56	50,5%	B & B
4	Omgang van personeel met familie	54	49,5%	B & B
5	Zit- en ligcomfort	47	43,1%	Verzorging
6	Werking animatiedienst	43	40,4%	Diensten
7	Comfort op de kamer	42	37,6%	Infrastructuur
8	Geborgenheid	41	36,7%	B & B
9	Samenwerking met de huisarts	39	33,9%	I & I
10	Omgang met onrust en agressie	32	28,4%	B & B
11	Comfort van de leefruimte op de afdeling	30	27,5%	Infrastructuur
12	Werking diens kinesithérapie	29	27,5%	Diensten
13	Parkeermogelijkheid	25	23,9%	Infrastructuur
14	Aandacht voor privacy en intimiteit	24	22,9%	B & B
15	Organisatie van het eetgebeuren	23	21,1%	Maaltijden
16	Werking onthaalpersoneel	20	20,2%	Diensten
17	Werking poetsdienst	18	16,5%	Diensten
18	Werking sociale dienst	16	14,7%	Diensten
19	Werking cafetaria	12	11,0%	Diensten
20	Contact met directie	10	9,2%	I & I
	Bedlinnen	10	9,2%	Verzorging
21	Respect voor religieuze, filosofische of levensbeschouwelijke overtuiging	9	8,3%	B & B
22	Werking kapster	8	7,3%	Diensten
23	Werking facturatedienst	7	7,3%	Diensten
24	Pastoraal contact	6	5,5%	Diensten
25	Meubilair	5	4,6%	Infrastructuur
26	Werking klusjesdienst	4	3,7%	Diensten
	Werking pedicure	4	3,7%	Diensten
27	Wasserij (persoonlijke was)	1	1,8%	Verzorging
28	Onthaalbrochure	0	0%	I & I
	Familieraad/bewonersraad	0	0%	I & I