



## Tevredenheidsenquête centra voor dagverzorging 2022 WOONZORGCOLLECTIEF

Elke drie jaar worden de bezoekers of hun familieleden bevroegd over hoe zij het centrum ervaren en de items die zij het belangrijkste vinden voor de zorg en opvang van hun familielid.

### Wie zijn onze bezoekers?

Het WoonZorgCollectief telt vier centra voor dagverzorging (CDV): Sint-Jacobus (Compostela) in Borsbeek, Cantershof in Hove, Czagani in Broechem en Cleo in Berchem. We ontvingen 75 ingevulde enquêtes terug, een responsgraad van 74%. Onze bezoekers zijn afkomstig uit de gemeentes waar het CDV gelegen is (40%) of omliggende gemeentes/districten (60%). Gemiddeld zijn er tien bezoekers per dag aanwezig. Hun gemiddelde leeftijd is 81 jaar. De voornaamste reden voor een bezoek is het (eventjes) bevorderen van de levenskwaliteit van de mantelzorg (51%). De voornaamste doorverwijzer is de mantelzorg of familie (53%), gevolgd door de huisarts (21%) en de sociale dienst van het ziekenhuis (9%).

<b>De bezoeker vult de bevraging zelf in:</b>	<b>10</b>
<b>Anderen vullen de bevraging in:</b>	<b>65</b>
Echtgeno(o)t(e)	31
Zoon/dochter	28
Andere	6

<b>Hoe lang komt de bezoeker naar het CDV?</b>	≤ 3 maanden	13
	> 3 maanden en ≤ 12 maanden	23
	> 12 maanden	37
	Ik weet het niet	2

### Wat vinden zij van onze werking?

We meten de tevredenheid van de bezoekers en hun familie, uitgedrukt in een cijfer op 10, over de werking van het centrum voor dagverzorging opgedeeld in zes thema's: infrastructuur, maaltijden, beleving en benadering, verzorging, informatie en inspraak en tot slot, dienstverlening.

<b>Infrastructuur</b>	<b>8,4</b>
Parkeermogelijkheden	7,5
Eerste indruk	8,6
Comfort in het CDV	8,8
Huiselijke inrichting	8,7

<b>Verzorging</b>	<b>9,2</b>
Hygiënische zorgverlening	9,1
Zit- en ligcomfort	9,0
Begeleiding en opvolging valpreventie	9,1
Begeleiding en opvolging medicatie	9,4

<b>Maaltijden</b>	<b>8,8</b>
Kwaliteit van de maaltijd	8,7
Organisatie van het eetgebeuren	8,9

<b>Informatie en inspraak</b>	<b>9,1</b>
Informatiefolder	8,9
Communicatie CDV	9,1
Contact met medewerkers	9,2
Contact met directie	9,0

<b>Beleving en benadering</b>	<b>9,1</b>
Aandacht voor privacy en intimiteit	8,7
Geboden geborgenheid	9,2
Respect voor levensovertuigingen	9,1
Respect voor menselijke waardigheid	9,3
Zorg voor behoud van zelfstandigheid	9,1
Omgang van medewerkers met onrust, weglooptgedrag en agressie	9,1

<b>Dienstverlening</b>	<b>8,8</b>
Werkings van het CDV	9,0
Aangeboden activiteiten	8,7
Openingsuren	9,0
Maandelijkse factuur	9,1
Werkings kapsalon	8,8
Werkings pedicure	8,8
Werkings kinesithérapie	7,9

Er zijn zeker verschillen tussen de vier centra voor dagverzorging. Het meest uiteenlopende thema is de infrastructuur waarbij de parkeermogelijkheden tussen de voorzieningen gelegen nabij de stad veel minder hoog scoren dan voorzieningen die meer landelijk zijn gelegen.

	Sint-Jacobus Compostela	Cantershof	Czagani	Cleo
<b>Aantal antwoorden</b>	<b>17/17</b>	<b>21/34</b>	<b>21/30</b>	<b>16/21</b>
Infrastructuur	8,3	8,9	8,5	7,6
Maaltijden	8,5	8,5	9,5	8,6
Beleving & benadering	9,0	9,0	9,2	9,1
Verzorging	9,0	9,0	9,4	9,1
Informatie & inspraak	8,9	9,1	9,0	9,0
Dienstverlening	8,8	8,7	9,2	8,2
<b>Totaal per CDV</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>9,1</b>	<b>8,6</b>

## Wat vinden zij het belangrijkste?

Niet elk onderwerp is voor elke bezoeker van toepassing, zo geven maar veertien respondenten een score aan de werking van de kiné. Niet elk onderwerp is dus van evenveel belang, vandaar dat we respondenten vragen om uit de bovenstaande onderwerpen tien prioriteiten aan te duiden. In totaal kozen 71 respondenten tien (soms minder of meer) prioriteiten. Op dit aantal is het percentage berekend: 85% van de respondenten vindt de kwaliteit van de maaltijden belangrijk.

		n	%	Thema
<b>1</b>	Kwaliteit van de maaltijden	60	85%	Maaltijden
<b>2</b>	Contact met medewerkers	59	83%	Informatie en inspraak
<b>3</b>	Aangeboden activiteiten	53	75%	Dienstverlening
<b>4</b>	Respect voor menselijke waardigheid	50	70%	Beleving en benadering
<b>5</b>	Comfort in het CDV	44	62%	Infrastructuur
<b>6</b>	Hygiënische zorgverlening	41	58%	Verzorging
<b>7</b>	Zit- en ligcomfort	38	54%	Verzorging
<b>8</b>	Geboden geborgenheid	35	49%	Beleving en benadering
<b>9</b>	Huiselijke inrichting	32	45%	Infrastructuur
<b>10</b>	Zorg voor behoud van zelfstandigheid	29	41%	Beleving en benadering
<b>11</b>	Organisatie van het eetgebeuren	27	38%	Maaltijden
<b>12</b>	Werking van het CDV	26	37%	Dienstverlening
<b>13</b>	Begeleiding en opvolging medicatie	24	34%	Verzorging
<b>14</b>	Begeleiding en opvolging valpreventie	22	31%	Verzorging
<b>15</b>	Openingsuren	20	28%	Dienstverlening
<b>16</b>	Communicatie CDV	19	27%	Informatie en inspraak
<b>17</b>	Parkeermogelijkheden	17	24%	Infrastructuur
<b>18</b>	Aandacht voor privacy en intimiteit	15	21%	Beleving en benadering
<b>19</b>	Maandelijks factuur	14	20%	Dienstverlening
	Omgang van medewerkers met onrust, wegloupedrag en agressie			Beleving en benadering
<b>20</b>	Eerste indruk	13	18%	Infrastructuur
<b>21</b>	Werking kapsalon	11	16%	Dienstverlening
	Werking kinesithérapie			
<b>22</b>	Informatiefolder	10	14%	Informatie en inspraak
<b>23</b>	Contact met directie	8	11%	Informatie en inspraak
	Werking pedicure			Dienstverlening
<b>24</b>	Respect voor levensovertuigingen	7	10%	Beleving en benadering

## Enkele slotvragen:

### 1. Als u iets kon veranderen aan de dienstverlening van het CDV, wat zou het dan zijn?

In totaal antwoorden 36 respondenten op deze vraag. Zeventien van hen hebben niets toe te voegen of beklemtonen tevreden te zijn over de huidige dienstverlening.

Vijftien respondenten vragen een uitbreiding van de huidige dienstverlening. Negen hebben betrekking op de aangeboden activiteiten en vragen meer uitstappen of meer buitenactiviteiten. Drie respondenten zouden het liefst langere openingsuren hebben of een opening op zaterdag. Twee respondenten zien graag een uitbreiding van de dienstverlening van de voorziening door een bijkomend aanbod van kortverblijf in Cleo of het organiseren van vervoer door het centrum zelf. Eén respondent vraagt minder digitalisering bij de werking.

Er zijn vervolgens drie respondenten die iets zouden veranderen aan de maaltijden: twee van hen wil een wijziging aan het menu en één respondent wil een aanpassing aan de organisatie van het eetgebeuren. Tot slot, vraagt één respondent een verandering aan de infrastructuur: meer groenomheining aan het terras.

### 2. Wat vindt u het leukste aan het CDV?

In totaal antwoorden 53 respondenten op deze vraag. De meesten van hen geven ook verschillende zaken aan die ze als het leukst beschouwen. Om hun vele antwoorden wat te sorteren vindt u hieronder een overzicht van wat ze het leukst vinden:

- De medewerkers: 28x
- De activiteiten: 16x
- Het sociaal contact: 12x
- De sfeer: 7x
- Het geluk van de bezoeker: 6x
- Het eten: 5x
- Het comfort en hygiëne: 4x
- Het verhogen van de levenskwaliteit van de mantelzorger: 2x
- De ligging: 1x
- Het vervoer: 1x
- Het terras: 1x
- De kat: 1x

De medewerkers worden in 28 verschillende antwoorden genoemd, vaak met de reden waarom de respondenten hen zo appreciëren:

**“Jong dynamisch en vrolijk personeel, zeer positief ingesteld. Onze mama gaat graag en is in goede handen, veilige omgeving en er is voldoende aandacht.”**

**“Het contact met de medewerkers, zeer behulpzaam, zeer lief.”**

De activiteiten staan op de tweede plaats, maar hier is zeker nog ruimte voor verbetering wat ook in de eerste slotvraag wordt duidelijk gemaakt. Respondenten koppelen de activiteiten in één adem aan het derde leukste in rij, het sociaal contact. Logisch, want we doen activiteiten steeds samen in groep.

**“De gezellige babbel en het kaarten”**

**“Activiteiten en gezelschap”**

### 3. Zou u het CDV aanbevelen aan iemand anders?

In totaal antwoorden 70 respondenten op deze vraag: 69 antwoorden “ja” en 1 antwoordt “neen”.

**“Ja, het is er plezant, het samen zijn, vrienden maken.”**

Elk centrum voor dagverzorging gaat aan de slag met de resultaten van deze bevraging, verbeterpunten zijn er immers altijd. Indien er nog suggesties of opmerkingen zijn, moet u zeker niet wachten tot de volgende bevraging. Dit kan op elk moment, aan elk van onze medewerkers of op een gebruikersoverleg