



Tevredenheidsenquête centra voor dagverzorging 2022 CDV CANTERSHOF

Elke drie jaar worden de bezoekers of hun familieleden bevraagd 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?

In Cantershof vindt u één van de vier centra voor dagverzorging van het WoonZorgCollectief. We ontvingen 21 ingevulde enquêtes terug, een responsgraad van 62%. Onze bezoekers zijn afkomstig uit Hove (31%) of omliggende gemeentes (69%). Gemiddeld zijn er elf bezoekers per dag aanwezig. Hun gemiddelde leeftijd is 82 jaar. De voornaamste reden voor een bezoek is het (eventjes) bevorderen van de levenskwaliteit van de mantelzorg (62%). De voornaamste doorverwijzer is de mantelzorg of familie (62%), gevolgd door de huisarts (21%).

De bezoeker vult de bevraging zelf in:	3
Anderen vullen de bevraging in:	18
Echtgeno(o)t(e)	9
Zoon/dochter	9

Hoe lang komt de bezoeker naar het CDV?	≤ 3 maanden	1
	> 3 maanden en ≤ 12 maanden	5
	> 12 maanden	10

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.

Infrastructuur	8,9
Parkeermogelijkheden	9,2
Eerste indruk	8,9
Comfort in het CDV	8,8
Huiselijke inrichting	8,6

Verzorging	9,0
Hygiënische zorgverlening	9,0
Zit- en ligcomfort	8,8
Begeleiding en opvolging valpreventie	9,1
Begeleiding en opvolging medicatie	8,9

Maaltijden	8,5
Kwaliteit van de maaltijd	8,3
Organisatie van het eetgebeuren	8,7

Informatie en inspraak	9,1
Informatiefolder	8,9
Communicatie CDV	8,9
Contact met medewerkers	9,1
Contact met directie	9,3

Beleving en benadering	9,0
Aandacht voor privacy en intimiteit	8,5
Geboden geborgenheid	9,3
Respect voor levensovertuigingen	9,1
Respect voor menselijke waardigheid	9,1
Zorg voor behoud zelfstandigheid	8,9
Omgang van medewerkers met onrust, wegloopgedrag en agressie	9,3

Dienstverlening	8,7
Werking van het CDV	8,8
Aangeboden activiteiten	8,1
Openingsuren	8,9
Maandelijkse factuur	8,9
Werking kapsalon	9,0
Werking pedicure	9,3
Werking kinesithérapie	7,7

Wat vinden zij het belangrijkste?

Niet elk onderwerp is voor elke bezoeker van toepassing, zo geven dertien respondenten aan dat er geen gebruik wordt gemaakt van het kapsalon. Niet elk onderwerp is dus van evenveel belang, vandaar dat we respondenten vragen om uit de bovenstaande onderwerpen tien prioriteiten aan te duiden. Onderstaande tabel toont de **top 3 voor Cantershof**:

		n	%	Thema
1	Kwaliteit van de maaltijden	17	81%	Maaltijden
	Contact met medewerkers			Informatie en inspraak
2	Hygiënische zorgverlening	14	67%	Verzorging
	Zit- en ligcomfort			
3	Aangeboden activiteiten	13	62%	Dienstverlening

Enkele slotvragen:

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

In totaal zijn er veertien antwoorden op deze vraag. Zeven respondenten hebben niets toe te voegen of beklemtonen dat alles goed loopt. Er zijn vijf suggesties over de aangeboden activiteiten zoals meer uitstappen, meer openluchtactiviteiten of meer verslag over de activiteiten. Eén respondent oppert een zaterdagopening en tot slot suggereert één respondent om het terras van meer groene beschutting te voorzien.

2. Wat vindt u het leukste aan het CDV?

In totaal antwoorden vijftien 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: 5x
- De activiteiten: 5x
- Het sociaal contact: 3x
- De comfort & hygiëne: 3x
- Het geluk van de bezoeker: 2x
- Het eten: 1x
- Het comfort en hygiëne: 1x
- De sfeer: 1x
- Het verhogen van de levenskwaliteit van de mantelzorger: 1x
- De ligging: 1x
- Het vervoer: 1x

Zowel de medewerkers als de activiteiten van het centrum voor dagverzorging zijn echt een meerwaarde of zoals één respondent het verwoordt:

“De interesse van de begeleiding voor de persoon van de gebruiker en het gevoel welkom te zijn.”

3. Zou u het CDV aanbevelen aan iemand anders?

In totaal antwoorden negentien respondenten op deze vraag, allen met “ja”.

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.