



## Tevredenheidsenquête centra voor dagverzorging 2022 CDV CLEO

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 Cleo vindt u één van de vier centra voor dagverzorging van het WoonZorgCollectief. We ontvingen zestien ingevulde enquêtes terug, een responsgraad van 76%. Onze bezoekers zijn afkomstig uit Berchem (26%) of omliggende gemeentes/districten (74%). Gemiddeld zijn er tien bezoekers per dag aanwezig. Hun gemiddelde leeftijd is 79 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 (71%), gevolgd door de sociale dienst van het ziekenhuis (14%).

|   |           |
|---|-----------|
| <b>De bezoeker vult de bevraging zelf in:</b> | <b>3</b>  |
| <b>Anderen vullen de bevraging in:</b>        | <b>13</b> |
| Echtgeno(o)t(e)                               | 6         |
| Zoon/dochter                                  | 4         |
| Andere  | 3         |

|  |                             |   |
|--|-----------------------------|---|
| <b>Hoe lang komt de bezoeker naar het CDV?</b> | ≤ 3 maanden                 | 2 |
|  | > 3 maanden en ≤ 12 maanden | 6 |
|  | > 12 maanden                | 7 |
|  | Ik weet het niet            | 1 |

### 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>7,6</b> |
| Parkeermogelijkheden  | 4,5        |
| Eerste indruk         | 8,4        |
| Comfort in het CDV    | 8,6        |
| Huiselijke inrichting | 8,9        |

|                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| <b>Verzorging</b>                     | <b>9,1</b> |
| Hygiënische zorgverlening             | 9,0        |
| Zit- en ligcomfort                    | 8,6        |
| Begeleiding en opvolging valpreventie | 9,2        |
| Begeleiding en opvolging medicatie    | 9,6        |

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| <b>Maaltijden</b>               | <b>8,6</b> |
| Kwaliteit van de maaltijd       | 8,5        |
| Organisatie van het eetgebeuren | 8,7        |

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| <b>Informatie en inspraak</b> | <b>9,0</b> |
| Informatiefolder              | 8,7        |
| Communicatie CDV              | 9,3        |
| Contact met medewerkers       | 9,4        |
| Contact met directie          | 8,7        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>Beleving en benadering</b>                                 | <b>9,1</b> |
| Aandacht voor privacy en intimiteit                           | 9,0        |
| Geboden geborgenheid  | 9,1        |
| Respect voor levensovertuigingen                              | 9,0        |
| Respect voor menselijke waardigheid                           | 9,4        |
| Zorg voor behoud zelfstandigheid                              | 9,1        |
| Omgang van medewerkers met onrust, weglooptgedrag en agressie | 9,1        |

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| <b>Dienstverlening</b>  | <b>8,2</b> |
| Werkings van het CDV    | 8,8        |
| Aangeboden activiteiten | 8,3        |
| Openingsuren            | 8,6        |
| Maandelijks factuur     | 9,0        |
| Werkings kapsalon       | 8,5        |
| Werkings pedicure       | 8,5        |
| Werkings kinesithérapie | 5,5        |

## Wat vinden zij het belangrijkste?

Niet elk onderwerp is voor elke bezoeker van toepassing, zo geven twaalf respondenten aan dat de werking van de kiné niet van toepassing is of ze het niet weten. 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 Cleo**:

|   |                                     | n  | %   | Thema                  |
|---|-------------------------------------|----|-----|------------------------|
| 1 | Kwaliteit van de maaltijden         | 13 | 81% | Maaltijden             |
| 2 | Comfort in het CDV                  | 11 | 69% | Infrastructuur         |
|   | Contact met medewerkers             |    |     | Informatie en inspraak |
|   | Aangeboden activiteiten             |    |     | Dienstverlening        |
| 3 | Respect voor menselijke waardigheid | 10 | 63% | 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 zeven respondenten op deze vraag. Eén van hen heeft niets toe te voegen en beklemtoont dat het oké is. Er zijn drie respondenten die meer bewegingsactiviteiten vragen en drie die de openingsuren, langer of een zaterdagopening, graag zouden veranderen. Tot slot vraagt één respondent naar een aanbod kortverblijf in de voorziening.

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

In totaal antwoorden tien 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: 6x
- De sfeer: 4x
- De activiteiten: 3x
- Het sociaal contact: 1x
- Het eten: 1x
- Het geluk van de bezoeker: 1x
- Het terras: 1x
- De kat: 1x

De medewerkers worden echt beschouwd als de troef van het centrum voor dagverzorging of zoals één respondent het verwoordt:

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

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

In totaal antwoorden vijftien 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.