



Tevredenheidsenquête centra voor dagverzorging 2022 CDV SINT-JACOBUS (COMPOSTELA)

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 Compostela vindt u één van de vier centra voor dagverzorging van het WoonZorgCollectief. We ontvingen zeventien ingevulde enquêtes terug, een responsgraad van 100%. Onze bezoekers zijn afkomstig uit Borsbeek (41%) of omliggende gemeentes (59%). Gemiddeld zijn er acht 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 mantelzorger (39%). De voornaamste doorverwijzer is de mantelzorger of familie (38%), gevolgd door de huisarts (30%).

De bezoeker vult de bevraging zelf in:	4
Anderen vullen de bevraging in:	13
Echtgeno(o)t(e)	6
Zoon/dochter	6
Andere	1

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

Infrastructuur	8,3
Parkeermogelijkheden	7,4
Eerste indruk	8,1
Comfort in het CDV	8,7
Huiselijke inrichting	8,8

Verzorging	9,0
Hygiënische zorgverlening	9,2
Zit- en ligcomfort	8,9
Begeleiding en opvolging valpreventie	8,8
Begeleiding en opvolging medicatie	9,2

Maaltijden	8,5
Kwaliteit van de maaltijd	8,5
Organisatie van het eetgebeuren	8,4

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

Beleving en benadering	9,0
Aandacht voor privacy en intimiteit	8,5
Geboden geborgenheid	9,1
Respect voor levensovertuigingen	9,0
Respect voor menselijke waardigheid	9,1
Zorg voor behoud zelfstandigheid	9,2
Omgang van medewerkers met onrust, weglooptgedrag en agressie	9,1

Dienstverlening	8,8
Werking van het CDV	9,1
Aangeboden activiteiten	8,9
Openingsuren	9,2
Maandelijks factuur	9,0
Werking kapsalon	8,3
Werking pedicure	8,0
Werking kinesithérapie	9,0

Wat vinden zij het belangrijkste?

Niet elk onderwerp is voor elke bezoeker van toepassing, zo geven twaalf 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 Sint-Jacobus**:

		n	%	Thema
1	Kwaliteit maaltijden	16	94%	Maaltijden
	Contact met medewerkers			Informatie en inspraak
2	Respect voor menselijke waardigheid	14	82%	Beleving en benadering
3	Zit- en ligcomfort	13	76%	Verzorging

Enkele slotvragen:

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

In totaal antwoorden acht respondenten op deze vraag. Zes van hen hebben niets toe te voegen of beklemtonen zeer tevreden te zijn. Er zijn twee suggesties om het menu aan te passen: frietjes op een andere dag dan donderdag en iets anders dan vers fruit als dessert op woensdag.

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: 9x
- Het sociaal contact: 4x
- De activiteiten: 4x
- De comfort & hygiëne: 3x
- Het eten: 2x
- Het geluk van de bezoeker: 2x
- De sfeer: 1x
- Het verhogen van de levenskwaliteit van de mantelzorger: 1x

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

“Top Team, bijzonder alert en massa's geduld.”

3. Zou u het CDV aanbevelen aan iemand anders?

In totaal antwoorden vijftien respondenten op deze vraag: veertien antwoorden “ja” en één antwoordt “neen”.

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.