



Tevredenheidsenquête centra voor dagverzorging 2022 CDV CZAGANI

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 Czagani vindt u één van de vier centra voor dagverzorging van het WoonZorgCollectief. We ontvingen 21 ingevulde enquêtes terug, een responsgraad van 73%. Onze bezoekers zijn afkomstig uit Broechem (57%) of omliggende gemeentes (43%). Gemiddeld zijn er twaalf 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 (57%). De voornaamste doorverwijzer is de mantelzorg of familie (45%), gevolgd door de huisarts (26%).

De bezoeker vult de bevraging zelf in:	0
Anderen vullen de bevraging in:	21
Echtgeno(o)t(e)	10
Zoon/dochter	9
Andere	2

Hoe lang komt de bezoeker naar het CDV?	≤ 3 maanden	4
	> 3 maanden en ≤ 12 maanden	6
	> 12 maanden	11

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	8,5
Parkeermogelijkheden	7,5
Eerste indruk	8,8
Comfort in het CDV	9,1
Huiselijke inrichting	8,5

Verzorging	9,4
Hygiënische zorgverlening	9,3
Zit- en ligcomfort	9,4
Begeleiding en opvolging valpreventie	9,2
Begeleiding en opvolging medicatie	9,5

Maaltijden	9,5
Kwaliteit van de maaltijd	9,3
Organisatie van het eetgebeuren	9,6

Informatie en inspraak	9,0
Informatiefolder	9,3
Communicatie CDV	9,3
Contact met medewerkers	9,4
Contact met directie	9,0

Beleving en benadering	9,2
Aandacht voor privacy en intimiteit	8,9
Geboden geborgenheid	9,4
Respect voor levensovertuigingen	9,3
Respect voor menselijke waardigheid	9,4
Zorg voor behoud zelfstandigheid	9,2
Omgang van medewerkers met onrust, weglooptgedrag en agressie	9,1

Dienstverlening	9,2
Werking van het CDV	9,3
Aangeboden activiteiten	9,3
Openingsuren	9,2
Maandelijkse factuur	9,4
Werking kapsalon	9,4
Werking pedicure	9,3
Werking kinesithérapie	8,4

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 de pedicure. 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 Czagani**:

		n	%	Thema
1	Aangeboden activiteiten	16	76%	Dienstverlening
2	Contact met medewerkers	15	71%	Informatie en inspraak
3	Kwaliteit maaltijden	14	67%	Maaltijden
	Zit- en ligcomfort			Verzorging
	Respect voor menselijke waardigheid			Beleving en benadering

Enkele slotvragen:

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

In totaal zijn er zeven antwoorden op deze vraag. Drie van de respondenten heeft niets toe te voegen of beklemtoont dat alles oké is. Er zijn vier verschillende suggesties: om vervoer te laten organiseren door het CDV, om de organisatie van het eetgebeuren aan te passen, om minder digitalisering te hebben in de dienstverleningen en om meer uitstappen te organiseren.

2. Wat vindt u het leukste aan het CDV?

In totaal antwoorden dertien 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: 8x
- Het sociaal contact: 4x
- De activiteiten: 4x
- Het eten: 1x
- Het geluk van de bezoeker: 1x
- De sfeer: 1x

De medewerkers worden door velen gezien als de troef van het centrum voor dagverzorging waardoor bezoekers zich echt op hun gemak voelen, of zoals één respondent het verwoordt:

“Ik kom heel graag op donderdag want voor mij is het dan zondag. Er is steeds iemand voor mij.”

3. Zou u het CDV aanbevelen aan iemand anders?

Alle 21 respondenten antwoorden “ja” op deze vraag.

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.