

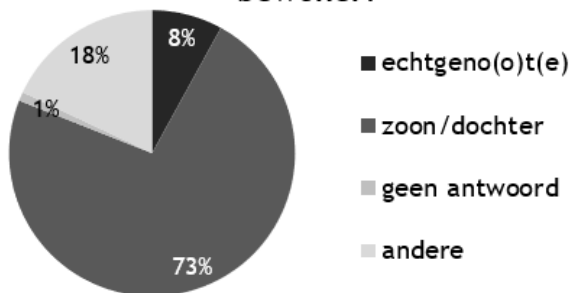


## Exit enquête 2022 Woonzorgcentrum

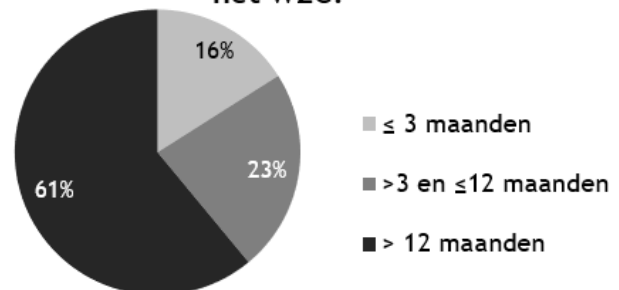
De exit enquête van 2022 geeft resultaten weer van 101 familieleden. Hun antwoorden zijn verzameld uit negen woonzorgcentra (WZC): Sint-Maria, Czagani, Cocoon, De Wijtshage, Compostela, Cantershof, Cleo, Welvaart en Eikendal.

### DEEL 1: Vragen m.b.t. tevredenheid over de werking van het WZC voor het WoonZorgcollectief

**Wat is uw familierelatie met de bewoner?**



**Hoe lang verbleef de bewoner in het WZC?**



De exit enquête meet de tevredenheid van de familie, uitgedrukt in een cijfer op tien, over de werking en dienstverlening van het woonzorgcentrum: infrastructuur, diensten, maaltijden, verzorging, beleving en benadering en tot slot, informatie en inspraak.

#### A INFRASTRUCTUUR 8,0

**1 Welke indruk heeft u bij het binnenwandelen van het WZC?** **8,3**  
     van het gebouw 8,1  
     van de sfeer in het WZC 8,4

**Wat vindt u van:**

**2 ... het comfort op de kamer?** **8,2**  
     temperatuur 8,6  
     grootte (m<sup>2</sup>) 7,9  
     verlichting 8,2

**3 ... het comfort van de leefruimte op de afdeling?** **8,3**  
     temperatuur 8,6  
     grootte (m<sup>2</sup>) 8,3  
     verlichting 8,3  
     gezelligheid 8,0

**4 ... de parkeermogelijkheden rond het WZC?** **7,0**

**5 ... het meubilair?** **8,1**  
     in de gemeenschappelijke ruimten 8,1  
     in de leefruimte van de afdeling 8,1

op de kamer 8,0

**B DIENSTEN 8,8**

**Wat vindt u van:**

<b>1</b>	<b>... de werking van de animatiedienst?</b>	<b>8,8</b>
	variatie in het activiteitenaanbod	8,6
	aangepast aan de behoeften van de bewoners	8,5
	vriendelijk	9,1
	informatieverstrekking	8,8
<b>2</b>	<b>... de werking van de dienst kinesithérapie?</b>	<b>8,9</b>
	vriendelijk	9,1
	informatieverstrekking	8,7
<b>3</b>	<b>... de dienstverlening van het onthaalpersoneel?</b>	<b>9,1</b>
	beschikbaar	9,0
	vriendelijkheid	9,1
	informatieverstrekking	9,1
<b>4</b>	<b>... de werking van de poetsdienst?</b>	<b>8,3</b>
	kwaliteit van de schoonmaak	8,0
	vriendelijkheid	8,7
	frequentie	8,2
<b>5</b>	<b>... de werking van de sociale dienst?</b>	<b>8,8</b>
	beschikbaarheid	8,6
	vriendelijkheid	9,0
	informatieverstrekking	8,8
<b>6</b>	<b>... de werking van de cafetaria</b>	<b>8,6</b>
	openingsuren	8,2
	vriendelijkheid	9,0
<b>7</b>	<b>... de werking van de kapster?</b>	<b>8,6</b>
	kwaliteit van de uitvoering	8,3
	vriendelijkheid	8,9
<b>8</b>	<b>... de werking van de facturatedienst?</b>	<b>9,0</b>
	duidelijkheid	9,0
	informatiemogelijk	9,0
	uitvoeren van een correctie	9,0
<b>9</b>	<b>... het pastoraal contact?</b>	<b>9,0</b>
	beschikbaarheid	8,7
	vriendelijkheid	9,0
	aangepast aan de behoeften van de bewoners	9,2
<b>10</b>	<b>... de werking van de klusjesdienst?</b>	<b>8,7</b>
	wachttijd	8,2
	kwaliteit van de uitvoering	8,8
	vriendelijk	9,0
<b>11</b>	<b>... de werking van de pedicure?</b>	<b>8,7</b>
	kwaliteit van de uitvoering	8,5
	vriendelijkheid	8,9

**C MAALTIJDEN 8,5**

Wat vindt u van:

- |          |                                                |            |
|----------|------------------------------------------------|------------|
| <b>1</b> | <b>... de kwaliteit van de maaltijden?</b>     | <b>8,5</b> |
|          | variatie                                       | 8,3        |
|          | presentatie                                    | 8,3        |
|          | aangepast aan de noden                         | 8,6        |
|          | feestmaaltijden                                | 8,9        |
| <b>2</b> | <b>... de organisatie van het eetgebeuren?</b> | <b>8,5</b> |
|          | tijdstip                                       | 8,5        |
|          | maaltijdbegeleiding                            | 8,5        |

**D VERZORGING 8,1**

Wat vindt u van:

- |          |                                                           |            |
|----------|-----------------------------------------------------------|------------|
| <b>1</b> | <b>... de hygiënische zorgen?</b>                         | <b>8,5</b> |
|          | tijdstip                                                  | 8,5        |
|          | resultaat van de lichaamsverzorging                       | 8,6        |
|          | verversing van de kledij                                  | 8,5        |
| <b>2</b> | <b>... het zit- en ligcomfort?</b>                        | <b>8,7</b> |
| <b>3</b> | <b>... het bedlinnen?</b>                                 | <b>8,4</b> |
|          | comfort                                                   | 8,5        |
|          | uitzicht                                                  | 8,3        |
| <b>4</b> | <b>... de service van de wasserij (persoonlijke was)?</b> | <b>6,6</b> |

**E BELEVING & BENADERING 8,8**

Wat vindt u van:

- |          |                                                                                           |            |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>1</b> | <b>... de zorgen omtrent het levenseinde?</b>                                             | <b>9,2</b> |
|          | nabijheid van het personeel                                                               | 9,2        |
|          | aandacht voor pijnsignalen en andere ongemakken                                           | 9,1        |
|          | uw betrokkenheid bij de zorg                                                              | 9,2        |
|          | begeleiding bij het afscheid nemen                                                        | 9,4        |
| <b>2</b> | <b>... het respect voor de menselijke waardigheid?</b>                                    | <b>8,7</b> |
| <b>3</b> | <b>... de omgang van het personeel met de familie?</b>                                    | <b>8,8</b> |
|          | rekening houden met uw gevoelens en mening                                                | 8,9        |
|          | het bieden van steun en aanmoediging                                                      | 8,9        |
|          | spontaan geven van informatie en openstaan voor een gesprek                               | 8,7        |
| <b>4</b> | <b>... de geboden geborgenheid?</b>                                                       | <b>8,8</b> |
|          | warmte en nabijheid                                                                       | 8,8        |
|          | contact met medebewoners                                                                  | 8,7        |
| <b>5</b> | <b>... omgang van het personeel bij eventuele onrust of agressie?</b>                     | <b>8,7</b> |
| <b>6</b> | <b>... de aandacht voor de privacy en intimiteit?</b>                                     | <b>8,7</b> |
|          | tijdens het bezoek                                                                        | 8,7        |
|          | tijdens de zorgen                                                                         | 8,7        |
| <b>7</b> | <b>... het respect voor religieuze, filosofische of levensbeschouwelijke overtuiging?</b> | <b>9,0</b> |

**F INFORMATIE & INSPRAAK 8,6**

Wat vindt u van:

1	... de samenwerking met de huisarts?		8,4
2	... het contact met de verantwoordelijken (directie, hoofd-verpleegkundigen)?		8,6
		beschikbaarheid	8,7
		klachtenbehandeling	8,5
3	... de onthaalbrochure?		8,8
		volledigheid	8,8
		duidelijkheid	8,8
4	... de familie- of bewonersraad?		8,5
		frequentie	8,4
		inhoud	8,6
		opvolging	8,5

**DEEL 2: Vragen m.b.t. tevredenheid over de werking van het WZC per thema en per voorziening**

Hieronder wordt het gemiddelde per thema en per voorziening weergegeven. In sommige voorzieningen zijn er niet erg veel antwoorden, dus deze resultaten kunnen afwijkend zijn.

	Sint-Maria	Czagani	Cocoon	De Wijtshage	Compostela
Aantal antwoorden	16	13	4	8	14
Infrastructuur	8,5	8,1	8,4	8,5	7,8
Diensten	8,8	9,0	9,4	8,9	8,6
Maaltijden	8,9	8,4	8,8	9,5	8,4
Verzorging	8,5	8,7	8,9	8,8	8,1
Beleving & benadering	9,1	9,1	9,2	9,2	8,5
Informatie & inspraak	8,5	8,8	9,1	9,0	8,3
<b>Totaal per WZC</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>8,3</b>

	Cantershof	Cleo	Welvaart	Eikendal	TOT
Aantal antwoorden	15	10	14	7	101
Infrastructuur	7,7	8,0	8,5	7,7	8,1
Diensten	8,7	8,7	8,9	8,0	8,8
Maaltijden	8,6	8,5	8,5	7,0	8,5
Verzorging	8,5	8,2	8,6	7,7	8,4
Beleving & benadering	8,8	8,5	9,1	8,3	8,9
Informatie & inspraak	8,5	8,5	8,9	8,2	8,6

Totaal per WZC	8,5	8,4	8,8	7,8	8,6
----------------	-----	-----	-----	-----	-----

### DEEL 3: Rangschikking o.b.v. belang voor het WoonZorgCollectief

In onderstaande tabel wordt weergegeven wat de familie het belangrijkste vindt voor het verblijf en zorg van de bewoner. In totaal kozen 98 respondenten 10 (soms minder) prioriteiten. Op dit totaal is het percentage berekend: 70,4% van de respondenten vindt hygiënische zorg belangrijk.

	Onderwerp	n	%	Thema
1	Hygiënische zorgen	69	70,4%	Verzorging
2	Kwaliteit maaltijden	66	67,3%	Maaltijden
	Comfort op de kamer			Infrastructuur
3	Respect voor menselijke waardigheid	59	60,2%	Beleving & benadering
4	Omgang van personeel met familie	57	58,2%	Beleving & benadering
5	Zit- en ligcomfort	48	49,0%	Verzorging
	Zorgen omtrent het levenseinde			Beleving & benadering
6	Werking animatiedienst	43	43,9%	Diensten
7	Geborgenheid	39	39,8%	Beleving & benadering
8	Samenwerking met de huisarts	37	37,8%	Informatie & inspraak
9	Parkeermogelijkheid	28	28,6%	Infrastructuur
10	Comfort van de leefruimte op de afdeling	27	27,6%	Infrastructuur
	Organisatie van het eetgebeuren			Maaltijden
11	Aandacht voor privacy en intimiteit	26	26,5%	Beleving & benadering
12	Omgang met onrust en agressie	22	22,4%	Beleving & benadering
13	Werking onthaalpersoneel	21	21,4%	Diensten
	Werking poetsdienst			Diensten
14	Werking dienst kinesithérapie	20	20,4%	Diensten
	Werking sociale dienst			Diensten
15	Werking cafetaria	19	19,4%	Diensten
16	Bedlinnen	16	16,3%	Verzorging
17	Werking facturatedienst	15	15,3%	Diensten
18	Werking kapster	9	9,2%	Diensten
19	Contact met directie	7	7,1%	Informatie & inspraak
	Werking klusjesdienst			Diensten
	Meubilair			Infrastructuur
20	Werking pedicure	6	6,1%	Diensten
21	Respect voor religieuze, filosofische of levensbeschouwelijke overtuiging	4	4,1%	Beleving & benadering
22	Pastoraal contact	3	3,1%	Diensten
	Wasserij (persoonlijke was)			Verzorging
23	Onthaalbrochure	0	0%	Informatie & inspraak
	Familieraad/bewonersraad			Informatie & inspraak

