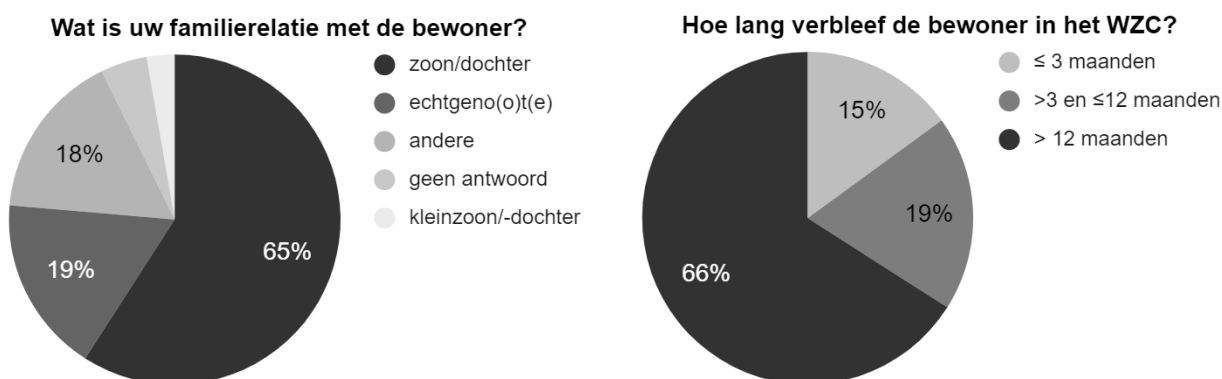




Exit enquête 2023 Woonzorgcentrum

De exit enquête van 2023 geeft resultaten weer van 104 familieleden. Hun antwoorden zijn verzameld uit acht woonzorgcentra (WZC): Cantershof, Czagani, Compostela, De Wijtshage, Welvaart, Cleo, Cocoon en Coralia.

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



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

A INFRASTRUCTUUR	8,1
1 Welke indruk heeft u bij het binnenwandelen van het WZC?	8,4
van het gebouw	8,3
van de sfeer in het WZC	8,5
Wat vindt u van:	
2 ... het comfort op de kamer?	8,3
temperatuur	8,5
grootte (m ²)	7,9
verlichting	8,4
3 ... het comfort van de leefruimte op de afdeling?	8,2
temperatuur	8,4
grootte (m ²)	8,2
verlichting	8,4
gezelligheid	7,8
4 ... de parkeermogelijkheden rond het WZC?	7,0
5 ... het meubilair?	8,1
in de gemeenschappelijke ruimten	8,2
in de leefruimte van de afdeling	8,1
op de kamer	8,0

B DIENSTEN**8,9****Wat vindt u van:**

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

C MAALTIJDEN 8,5

Wat vindt u van:

- | | | |
|---|---|------------|
| 1 | ... de kwaliteit van de maaltijden? | 8,4 |
| | variatie | 8,2 |
| | presentatie | 8,2 |
| | aangepast aan de noden | 8,3 |
| | feestmaaltijden | 8,9 |
| 2 | ... de organisatie van het eetgebeuren? | 8,6 |
| | tijdstip | 8,5 |
| | maaltijdbegeleiding | 8,7 |

D VERZORGING 8,5

Wat vindt u van:

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

E BELEVING & BENADERING 8,9

Wat vindt u van:

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

F INFORMATIE & INSPRAAK 8,5

Wat vindt u van:

- | | | |
|---|---|-----|
| 1 | ... de samenwerking met de huisarts? | 8,1 |
| 2 | ... het contact met de verantwoordelijken (directie, hoofd-verpleegkundigen)? | 8,6 |
| | beschikbaarheid | 8,6 |
| | klachtenbehandeling | 8,7 |
| 3 | ... de onthaalbrochure? | 9,1 |
| | volledigheid | 9,0 |
| | duidelijkheid | 9,1 |
| 4 | ... de familie- of bewonersraad? | 8,0 |
| | frequentie | 8,0 |
| | inhoud | 8,1 |
| | opvolging | 8,1 |

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.

	Cantershof	Czagani	Compostela	De Wijtshage
Aantal antwoorden	26	20	19	15
Infrastructuur	7,7	8,2	7,8	8,6
Diensten	8,7	9,2	9,0	8,8
Maaltijden	8,1	8,6	8,5	8,4
Verzorging	8,2	8,7	8,5	8,7
Beleving & benadering	8,8	9,0	8,7	8,7
Informatie & inspraak	8,6	8,3	8,3	7,7
Totaal per WZC	8,4	8,7	8,5	8,5

	Welvaart	Cleo	Cocoon	Coralia	TOT
Aantal antwoorden	12	6	4	2	104
Infrastructuur	9,1	7,7	7,4	8,8	8,2
Diensten	9,1	8,7	8,3	9,6	8,9
Maaltijden	9,3	8,1	8,1	10	8,6
Verzorging	8,6	8,3	8,1	8,7	8,5
Beleving & benadering	9,2	8,8	8,7	9,3	8,9
Informatie & inspraak	9,0	8,4	7,5	9,5	8,4
Totaal per WZC	9,1	8,3	8,0	9,3	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 nu 102 respondenten 10 (soms minder) prioriteiten. Op dit totaal is het percentage berekend: 67,6% van de respondenten vindt hygiënische zorg belangrijk.

	Onderwerp	n	%	Thema
1	Hygiënische zorgen	69	67,6%	Verzorging
2	Kwaliteit maaltijden	67	65,6%	Maaltijden
3	Comfort op de kamer	61	59,8%	Infrastructuur
	Respect voor menselijke waardigheid			Beleving & benadering
4	Zit- en ligcomfort	60	58,8%	Verzorging
5	Omgang van personeel met familie	54	52,9%	Beleving & benadering
6	Zorgen omtrent het levenseinde	49	48,0%	Beleving & benadering
7	Geborgenheid	42	41,2%	Beleving & benadering
8	Werking animatiedienst	34	33,3%	Diensten
9	Samenwerking met de huisarts	32	31,4%	Informatie & inspraak
10	Omgang met onrust en agressie	29	28,4%	Beleving & benadering
	Comfort van de leefruimte op de afdeling			Infrastructuur
	Aandacht voor privacy en intimiteit			Beleving & benadering
11	Organisatie van het eetgebeuren	23	22,5%	Maaltijden
12	Werking dienst kinesithérapie	22	21,6%	Diensten
13	Parkeermogelijkheid	20	19,6%	Infrastructuur
14	Werking onthaalpersoneel	19	18,6%	Diensten
	Werking poetsdienst			Diensten
15	Werking cafetaria	17	16,7%	Diensten
16	Werking sociale dienst	16	15,7%	Diensten
17	Bedlinnen	14	13,7%	Verzorging
18	Meubilair	12	11,8%	Infrastructuur
19	Werking facturatedienst	7	6,9%	Diensten
	Respect voor religieuze, filosofische of levensbeschouwelijke overtuiging			Beleving & benadering
	Contact met directie			Informatie & inspraak
20	Wasserij (persoonlijke was)	6	5,9%	Verzorging
21	Pastoraal contact	5	4,9%	Diensten
	Werking kapster			Diensten
22	Werking pedicure	1	1,0%	Diensten
	Werking klusjesdienst			Diensten
23	Onthaalbrochure	0	0%	Informatie & inspraak
	Familieraad/bewonersraad			Informatie & inspraak