

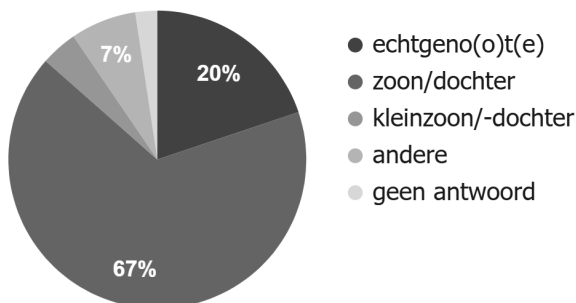


Exit enquête 2024 Woonzorgcentrum

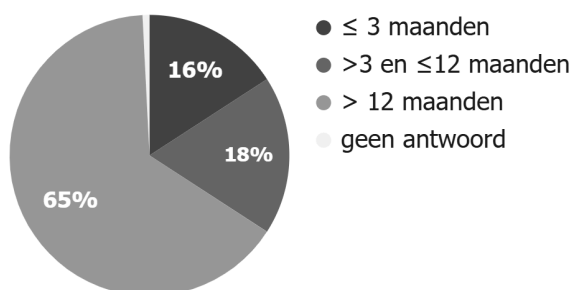
De exit enquête van 2024 geeft resultaten weer van 126 familieleden. Hun antwoorden zijn verzameld uit acht woonzorgcentra (WZC): Cantershof, Czagani, Compostela, De Wijtshage, Welvaart, Cleo, Cocoon en Coralia.

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

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 over zes thema's: infrastructuur, diensten, maaltijden, verzorging, beleving en benadering en tot slot, informatie en inspraak.

A INFRASTRUCTUUR

8,4

1 Welke indruk heeft u bij het binnenwandelen van het WZC?

8,5

van het gebouw

8,5

van de sfeer in het WZC

8,6

Wat vindt u van:

2 ... het comfort op de kamer?

8,4

temperatuur

8,7

grootte (m²)

8,1

verlichting

8,4

3 ... het comfort van de leefruimte op de afdeling?

8,6

temperatuur

8,8

grootte (m²)

8,7

verlichting

8,7

gezelligheid

8,3

4 ... de parkeermogelijkheden rond het WZC?

7,3

5 ... het meubilair?

8,3

in de gemeenschappelijke ruimten

8,4

in de leefruimte van de afdeling

8,3

op de kamer

8,2

B	DIENSTEN	8,8
----------	-----------------	------------

Wat vindt u van:

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

C MAALTIJDEN 8,6

Wat vindt u van:

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

D VERZORGING 8,3

Wat vindt u van:

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

E BELEVING & BENADERING 8,8

Wat vindt u van:

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

F INFORMATIE & INSPRAAK 8,4

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	8,5
3	... de onthaalbrochure?	9,0
	volledigheid	9,0
	duidelijkheid	9,0
4	... de familie- of bewonersraad?	8,1
	frequentie	8,2
	inhoud	8,2
	opvolging	8,0

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

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

	De Wijtshage	Cantershof	Welvaart	Czagani
Aantal antwoorden	24	22	22	17
Infrastructuur	8,5	8,3	8,9	8,5
Diensten	8,7	9,0	8,8	9,2
Maaltijden	8,4	8,7	8,6	9,2
Verzorging	8,4	8,7	8,4	8,7
Beleving & benadering	8,8	9,0	9,0	9,1
Informatie & inspraak	8,0	8,6	8,6	9,0
Totaal per WZC	8,5	8,7	8,7	9,0

	Compostela	Cleo	Cocoon	Coralia
Aantal antwoorden	17	10	8	6
Infrastructuur	8,1	7,6	8,0	8,6
Diensten	8,9	8,9	8,5	8,4
Maaltijden	8,7	8,0	8,2	7,7
Verzorging	8,1	7,7	8,0	7,7
Beleving & benadering	8,6	8,7	8,6	7,9
Informatie & inspraak	8,6	8,3	8,5	7,8
Totaal per WZC	8,5	8,2	8,3	8,0

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 ditmaal 115 respondenten 10 (soms minder) prioriteiten. Op dit totaal is het percentage berekend: 67,8% van de respondenten vindt de kwaliteit van de maaltijden belangrijk.

Onderwerp	n	%	Thema
1 Kwaliteit maaltijden	78	67,8%	Maaltijden
2 Hygiënische zorgen	77	67,0%	Verzorging
3 Omgang van personeel met familie	67	58,3%	Beleving & benadering
4 Comfort op de kamer	66	57,4%	Infrastructuur
5 Zit- en ligcomfort	63	54,8%	Verzorging
6 Respect voor menselijke waardigheid	58	50,4%	Beleving & benadering
7 Zorgen omtrent het levenseinde	53	46,1%	Beleving & benadering
8 Geborgenheid	47	40,9%	Beleving & benadering
9 Samenwerking met de huisarts	41	35,7%	Informatie & inspraak
10 Comfort van de leefruimte op de afdeling	34	29,6%	Infrastructuur
11 Werking poetsdienst	33	28,7%	Diensten
12 Organisatie van het eetgebeuren	31	27,0%	Maaltijden
13 Parkeermogelijkheid	30	26,1%	Infrastructuur
14 Werking animatiedienst	28	24,3%	Diensten
Aandacht voor privacy en intimiteit			Beleving & benadering
15 Werking onthaalpersoneel	26	22,6%	Diensten
16 Omgang met onrust en agressie	24	20,9%	Beleving & benadering
17 Werking dienst kinesithérapie	19	16,5%	Diensten
Bedlinnen			Verzorging
18 Werking sociale dienst	16	13,9%	Diensten
19 Werking cafetaria	15	13,0%	Diensten
20 Meubilair	11	9,6%	Infrastructuur
21 Werking facturatedienst	10	8,7%	Diensten
22 Contact met directie	9	7,8%	Informatie & inspraak
23 Respect voor religieuze, filosofische of levensbeschouwelijke overtuiging	6	5,2%	Beleving & benadering
24 Pastoraal contact	5	4,3%	Diensten
Werking kapster			Diensten
25 Wasserij (persoonlijke was)	4	3,5%	Verzorging
26 Werking pedicure	3	2,6%	Diensten
Onthaalbrochure			Informatie & inspraak
27 Werking klusjesdienst	1	0,1%	Diensten
28 Familieraad/bewonersraad	0	0%	Informatie & inspraak