

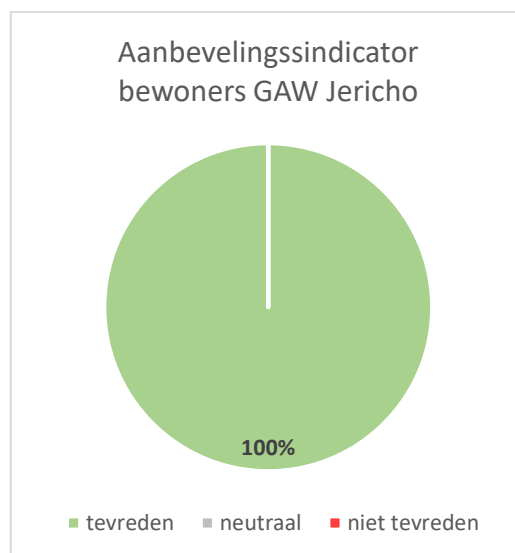
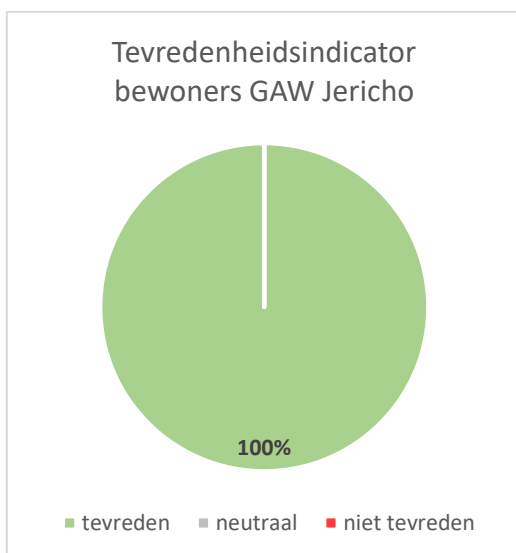


Resultaten tevredenheidsbevraging bij de bewoners van GAW Jericho

In samenwerking met het extern bureau BING Research werd in oktober en november van vorig jaar bij de bewoners van GAW Jericho via een vragenlijst gepeild naar hun tevredenheid over verschillende facetten van onze dienstverlening.

In totaal vulden 11 bewoners de vragenlijst in, waarvoor onze dank! Hieronder vindt u een overzicht van de voornaamste bevindingen en de daaraan gekoppelde acties.

Algemeen stellen we **een zeer hoge tevredenheid** vast bij de bewoners: alle bewoners geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn, alsook zouden alle bewoners GAW Jericho aanraden bij vrienden en familie.



Als voornaamste redenen geven de bewoners hiervoor aan:

- de vrijheid/zelfstandigheid
- de rust
- de dienstverlening
- de infrastructuur en omgeving
- de activiteiten
- de informatie

Bing Research maakt op elk thema de vergelijking met 82 andere groepen van assistentiewoningen in Vlaanderen. Daaruit blijkt dat we op heel wat thema's beter scoren dan het gemiddelde en op een aantal thema's ongeveer gelijk scoren.

Gezien de hoge tevredenheid, zowel in het algemeen als op de deelvragen, worden er geen grote actiepunten weerhouden. We proberen vooral verder in te zetten op een kwaliteitsvolle dienstverlening in het algemeen en nodigen iedereen uit om individuele wensen en behoeften te bespreken met de woonassistente, zodat wij hier in de mate van het mogelijke kunnen op inspelen.

De score van de **maaltijden** ligt iets lager dan bij de andere items. Smaken kunnen heel verschillend zijn. We blijven echter verder inzetten op verse en gevarieerde voeding om kwaliteitsvolle en lekkere maaltijden aan te bieden, met voldoende keuzemogelijkheden. Vanuit het traject wonen & leven werd een werkgroep maaltijdbeleving opgestart die op regelmatige basis samenkomt om een aantal zaken rond de maaltijden te optimaliseren. Hierbij zal rekening gehouden worden met de opmerkingen uit de tevredenheidsbevraging. Indien u hieromtrent specifieke vragen of wensen heeft, kan u deze steeds bespreken met de woonassistente, zodat wij kunnen nagaan in hoeverre wij hieraan kunnen tegemoet komen.

Onderstaand en op de volgende pagina vindt u een volledig overzicht van de resultaten. Omdat het over een beperkte groep bewoners gaat die de vragenlijst heeft ingevuld en een aantal vragen ook niet door alle deelnemers werden ingevuld, kan het publiceren van percentages een vertekend beeld geven. Daarom hebben we ervoor gekozen om de resultaten in absolute cijfers weer te geven.

Wie nog meer informatie wenst betreffende deze tevredenheidsbevraging kan terecht bij dhr. Wim Wijbaillie, directeur Ouderenzorg vzw Werken Glorieux (055/23 40 00 – wim.wijbaillie@werken-glorieux.be).

Een volgende tevredenheidsbevraging staat gepland eind 2024.

Bewonersmonitor GAW Jericho	(heel) tevreden	neutraal	(helemaal) niet tevreden
1. Kwaliteit van leven	11		
Mate van geluk	9		2
Mate van veiligheid	11		
De sfeer	9		2
Respect voor privacy	10		1
Zich thuis voelen	9		2
Contacten met medebewoners	9		1
Daginvulling sluit aan bij wensen	8		3
2. Onthaal op de eerste dag	Geen resultaat door te weinig respons		
3. Accommodatie	8		1
Inrichting woning	10		
Schoonmaak woning	5		1
Gezelligheid gemeensch. ruimtes	10		
Schoonmaak gemeensch. ruimtes	8		1
Aantrekkelijkheid omgeving	8		2
Kwaliteit herstelling defect	8	1	1

4. Maaltijden	5	3	
Porties	5	3	
Smakelijkheid	3	3	1
Keuzemogelijkheden	3	3	1
Wijze van opdienen	8		
5. Zorgverlening	4	1	
Respectvolle behandeling	4	1	
Vriendelijkheid zorgteam	5	1	
Bekwaamheid zorgteam	5	1	
Betrouwbaarheid zorgteam	4	1	
Snelheid reageren beloproepen	Geen resultaat door te weinig respons		
6. Woonassistent	9	1	
Respectvolle behandeling	9	1	
Vriendelijkheid	9	1	
Bekwaamheid	9	1	
Betrouwbaarheid	10		
Bereikbaarheid	10		
7. Medische begeleiding	5		
Uitleg over medische klachten	6	1	
Uitleg over medicijnen	7		
8. Activiteitenaanbod	10	1	
Afwisseling in activiteiten	9	1	
Viering feestelijke gebeurtenissen	11		
Inspraak in activiteitenaanbod	Geen resultaat door te weinig respons		
9. Zingeving	4	1	1
Contact met geestelijke begeleider	4	1	
Bij iemand terecht kunnen	Geen resultaat door te weinig respons		
10. Informatie	10	1	
Duidelijkheid informatie	10	1	
Communiceren met de medewerkers	8	2	
Informatie over zorg en diensten	8	1	
11. Klachten en ondersteuning	3	1	1
12. Tevredenheid keuzevrijheid	8	1	