

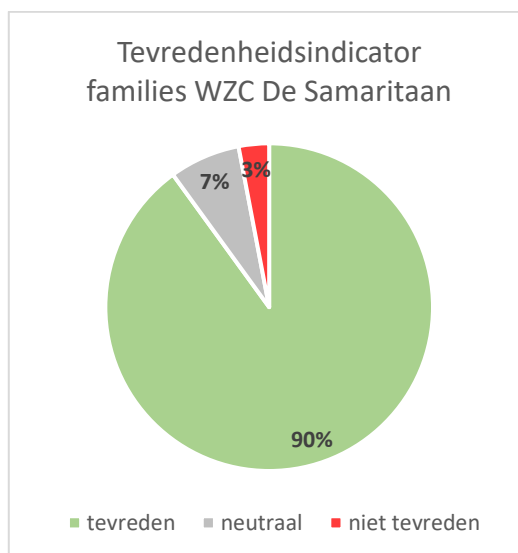
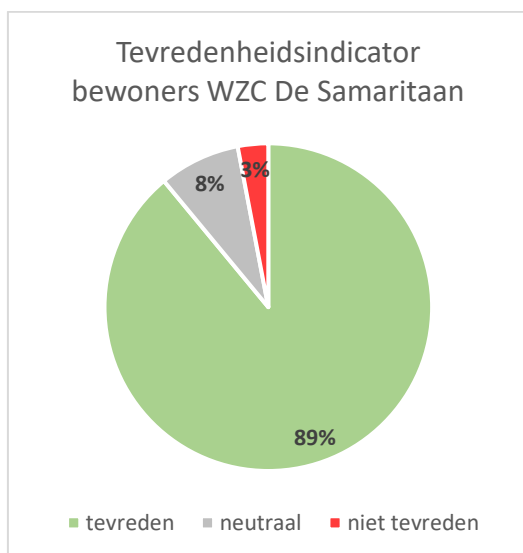


Resultaten tevredenheidsbevraging bij de bewoners van WZC De Samaritaan en hun familie

In samenwerking met het extern bureau BING Research werden in oktober en november van vorig jaar de bewoners van WZC De Samaritaan via een interviewer bevraagd naar hun tevredenheid over verschillende facetten van onze dienstverlening. De families van de bewoners werden uitgenodigd om deze vragenlijst online in te vullen.

In totaal konden er 65 bewoners persoonlijk bevraagd worden en vulden 88 familieleden de vragenlijst in, waarvoor onze dank! Hieronder vindt u een overzicht van de voornaamste bevindingen en de daaraan gekoppelde acties.

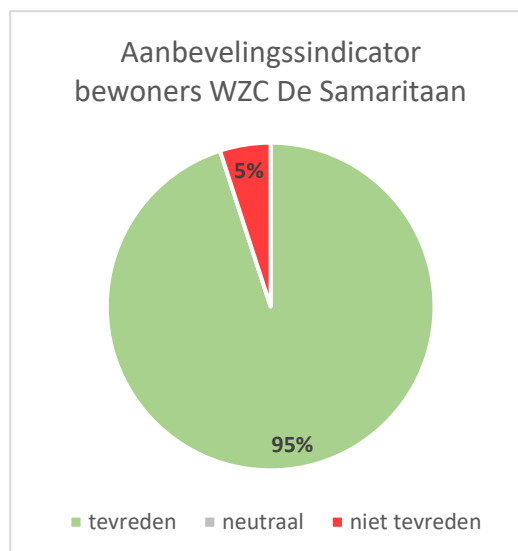
We stellen vast dat er zowel bij de bewoners als de families **een algemene grote tevredenheid** is. 89% van de bewoners en 90% van de families geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn.



Maar liefst 95% van de bewoners én van de families zouden WZC De Samaritaan aanbevelen bij vrienden en familie.

Als voornaamste redenen geven de **bewoners** hiervoor aan:

- de zorgverlening
- de activiteiten
- de maaltijden
- de infrastructuur en omgeving
- de keuzevrijheid
- de kamer
- de sfeer en het thuisgevoel
- de vriendelijkheid van de medewerkers



De **families** gaven volgende redenen aan:

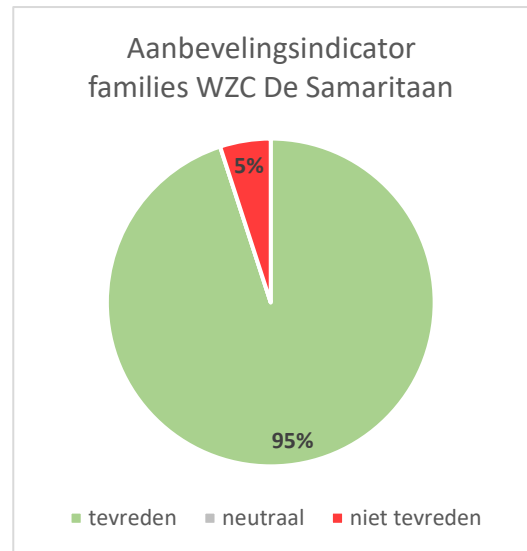
- de zorgverlening
- de activiteiten
- de vriendelijkheid van de medewerkers
- de infrastructuur en omgeving / de nieuwbouw
- de maaltijden
- de omgang en attitude van de medewerkers
- de netheid
- de kamer

We stellen bij heel wat thema's en deelvragen een stijging van de tevredenheid vast in vergelijking met vorige bevragingen, wat erop wijst dat de weg die we zijn ingeslagen rond het zorgzaam omgaan met ouderen en een positieve grondhouding zijn vruchten afwerpt. Met het nieuwe traject wonen & leven dat we eind vorig jaar hebben opgestart, willen we deze trend van algemene hoge tevredenheid verder doorzetten.

Bing Research maakt op elk thema de vergelijking met bijna 200 andere woonzorgcentra 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.

Uit de analyse van alle resultaten nemen wij onderstaande **actiepunten** mee:

- Bij de bewoners ligt de score van de **maaltijden** iets lager dan op de andere items. In absolute cijfers gaat het om 10 bewoners die hierover minder tevreden zijn, vooral voor wat betreft de smakelijkheid en de keuzemogelijkheid. In de vergelijking met de andere woonzorgcentra in Vlaanderen blijkt dat de maaltijden in alle voorzieningen wat lager scoren. Vanuit het traject wonen & leven werd een werkgroep maaltijdbeleving opgestart die op regelmatige basis samenkomt om een aantal zaken rond de maaltijden bij te sturen en te optimaliseren. Hierbij zal rekening gehouden worden met de opmerkingen uit de tevredenheidsbevraging.
- In vergelijking met de vorige bevraging zien we een stijging in tevredenheid wat betreft de **snelheid van reageren bij een beloproep**. Toch is dit opnieuw een actiepunt waar we verder blijven op inzetten. Elke beloproep komt op meerdere telefoontoestellen en verschijnt na enkele minuten ook op het scherm van de hoofdverpleegkundige. We blijven ernaar streven om de wachttijd tot een minimum te beperken.
- De vraag rond **afhandeling van de klachten** werd door slechts 5 bewoners en 16 familieleden beantwoord. In absolute aantallen gaat het om 3 personen die hierover niet tevreden zijn. Bij deze wensen wij nog eens te benadrukken dat wij alle klachten ernstig nemen en dit zien als een kans om onze dienstverlening te verbeteren. Er zijn echter een aantal zaken die wij niet volledig zelf in de hand hebben doordat wij afhankelijk zijn van externe partners (zoals bv. klachten over de wasserij). Ook hier proberen wij maximaal inspanningen te leveren door regelmatig overleg met deze externe partners. Voor klachten kan u steeds terecht bij onze klachtenbehandelaar, Jolien Demyttenaere.
- De families scoren een stuk lager dan de bewoners op het item "bij iemand terecht kunnen". Uiteraard staan de diensthoofden en de sociale dienst steeds ter beschikking voor een gesprek. Daarnaast verwijzen we graag naar een aantal personen bij wie u terecht kan voor specifieke vragen, zoals de referentiepersoon dementiezorg, de referentiepersoon palliatieve zorg en de pastoraal medewerker.



- Zowel uit de tevredenheidsbevraging als uit de sessies rond wonen & leven blijkt dat de bewoners geen behoefte hebben aan meer inspraak in het activiteitenaanbod, maar bij de families is deze vraag er wel. We nemen dit mee in de werkgroep “zinnvolle tijdsinvulling” die in maart van start gaat.
- Tenslotte geven een aantal familieleden aan meer uitleg te wensen over de medicijnen. Hiervoor kan u steeds terecht bij de hoofdverpleegkundige.

Een volledig overzicht van de resultaten vindt u op de volgende pagina's.

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 WZC De Samaritaan		(heel) tevreden	neutraal	(helemaal) niet tevreden
1. Kwaliteit van leven		90%		8%
Mate van geluk		73%	17%	10%
Mate van veiligheid		94%		5%
De sfeer		91%		8%
Respect voor privacy		86%	8%	6%
Zich thuis voelen		77%	11%	11%
Contacten met medebewoners		89%	9%	
Daginvulling sluit aan bij wensen		83%	13%	4%
2. Onthaal op de eerste dag		100%		
3. Accommodatie		95%		3%
Inrichting kamer		96%		3%
Schoonmaak kamer		91%	5%	4%
Gezelligheid gemeensch. ruimtes		93%	5%	
Schoonmaak gemeensch. ruimtes		100%		
Aantrekkelijkheid omgeving		95%		5%
Kwaliteit herstelling defect		97%		
4. Maaltijden		66%	20%	14%
Porties		89%	5%	6%
Smakelijkheid		62%	22%	16%
Keuzemogelijkheden		66%	16%	18%
Wijze van opdienen		90%	5%	5%
5. Zorgverlening		95%		5%
Respectvolle behandeling		95%		3%
Vriendelijkheid zorgteam		92%		6%
Rekening houden met uw wensen		89%	10%	
Stimuleren zelfredzaamheid		95%		5%
Waardigheid van zorg		91%	5%	4%
Bekwaamheid zorgteam		94%		6%
Betrouwbaarheid zorgteam		84%	10%	6%
Hulp bij het eten		100%		
Snelheid reageren beloproepen		66%	26%	8%
6. Betrokkenheid in zorgplanning		91%		6%
7. Betrokkenheid in levenseindeplan		100%		
8. Medische begeleiding		88%	5%	7%

Uitleg over medische klachten	89%	7%	4%
Uitleg over medicijnen	83%	7%	10%
9. Activiteitenaanbod	96%		4%
Afwisseling in activiteiten	90%	8%	
Viering feestelijke gebeurtenissen	97%		
Inspraak in activiteitenaanbod	89%	6%	5%
10. Zingeving	87%	9%	4%
Contact met geestelijke begeleider	97%		
Bij iemand terecht kunnen	80%	4%	16%
11. Informatie	95%		3%
Duidelijkheid informatie	91%	6%	
Communiceren met de medewerkers	82%	10%	8%
Informatie over zorg en diensten	81%	15%	4%
12. Klachten en ondersteuning	80%		20%
13. Tevredenheid keuzevrijheid	90%		9%

Familiemonitor WZC De Samaritaan	(heel) tevreden	neutraal	(helemaal) niet tevreden
1. Kwaliteit van leven	90%		7%
Mate van veiligheid	88%		12%
De sfeer	92%		6%
Respect voor privacy	91%	5%	4%
2. Onthaal	97%		
Uitleg over financiële voorwaarden	93%		5%
3. Accommodatie	99%		
Inrichting kamer	95%		4%
Schoonmaak kamer	84%	15%	
Gezelligheid gemeensch. ruimtes	86%	12%	
Schoonmaak gemeensch. ruimtes	94%		6%
Aantrekkelijkheid omgeving	99%		
Kwaliteit herstelling defect	94%		
4. Maaltijden	90%	6%	4%
Porties	92%	4%	4%
Smakelijkheid	88%	6%	6%
Keuzemogelijkheden	79%	15%	6%

Wijze van opdienen	85%	11%	4%
5. Zorgverlening	82%	13%	5%
Respectvolle behandeling	92%	7%	
Vriendelijkheid zorgteam	92%	7%	
Rekening houden met uw wensen	82%	13%	5%
Stimuleren zelfredzaamheid	86%	7%	7%
Waardigheid van zorg	88%	9%	
Bekwaamheid zorgteam	93%	6%	
Betrouwbaarheid zorgteam	88%	9%	
Hulp bij het eten	76%	19%	5%
Snelheid reageren beloproepen	56%	24%	20%
6. Betrokkenheid in zorgplanning	83%	15%	
7. Betrokkenheid in levenseindeplan	91%		
8. Medische begeleiding	80%	20%	
Uitleg over medische klachten	71%	24%	5%
Uitleg over medicijnen	69%	22%	9%
9. Activiteitsaanbod	90%	8%	
Afwisseling in activiteiten	86%	13%	
Viering feestelijke gebeurtenissen	93%	5%	
Inspraak in activiteitsaanbod	68%	24%	8%
10. Zingeving	80%	18%	
Contact met geestelijke begeleider	73%	24%	
Bij iemand terecht kunnen	69%	21%	10%
Preventieve zorgplanning	85%	13%	
11. Informatie	90%	7%	
Duidelijkheid informatie	92%	5%	
Communiceren met de medewerkers	82%	13%	5%
Informatie over zorg en diensten	84%	13%	
12. Klachten en ondersteuning	38%	50%	12%
13. Tevredenheid keuzevrijheid	87%	10%	