



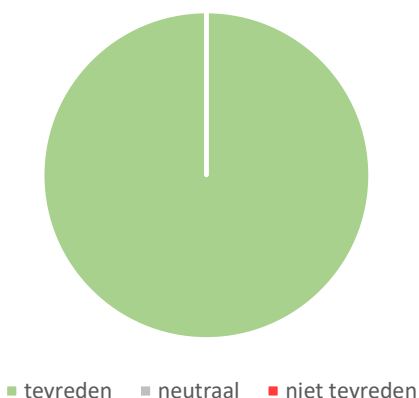
Resultaten tevredenheidsbevraging bij de bewoners van WZC Hogerlucht en hun familie

In samenwerking met het extern bureau BING Research werden in oktober en november van vorig jaar de bewoners van WZC Hogerlucht 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.

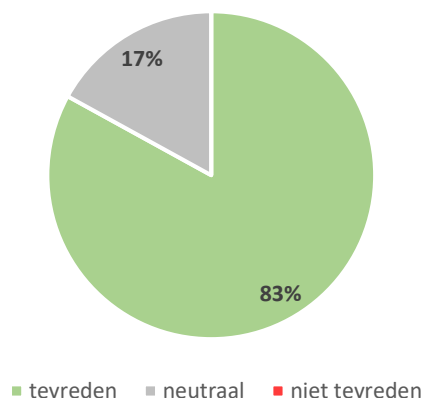
In totaal konden er 21 bewoners persoonlijk bevraagd worden en vulden 35 familieleden de vragenlijst in, waarvoor onze dank! Hieronder vindt u een overzicht van de voornaamste bevindingen en de daaraan gekoppelde acties.

We stellen vast dat er zowel bij de bewoners als de families **een algemene grote tevredenheid** is. Alle bewoners geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn; bij de familie scoort de algemene tevredenheid 83% en geeft ook niemand aan minder tevreden te zijn.

Tevredenheidsindicator
bewoners WZC Hogerlucht



Tevredenheidsindicator
families WZC Hogerlucht

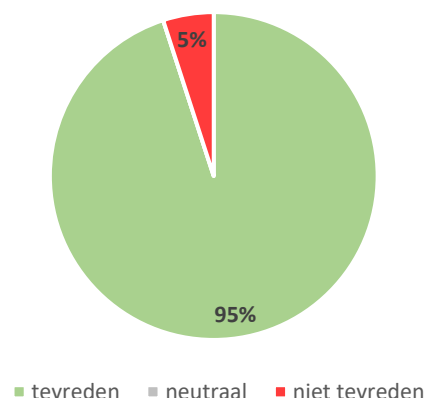


Maar liefst 95% van de bewoners en 90% van de families zouden WZC Hogerlucht aanbevelen bij vrienden en familie.

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

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

Aanbevelingssindicator
bewoners WZC Hogerlucht



De **families** geven volgende redenen aan:

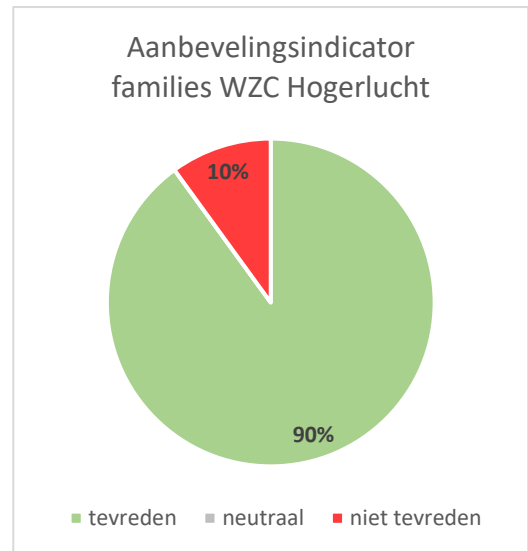
- de vriendelijkheid van de medewerkers
- de zorgverlening
- de activiteiten
- de omgang en attitude van de medewerkers
- de kamer
- de sfeer en het thuisgevoel
- de verantwoordelijke van het wzc
- de kleinschaligheid

We stellen bij heel wat thema's en deelvragen een stijging van de tevredenheid vast in vergelijking met vorige bevestigingen, 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.

Bij de bewoners van Hogerlucht is er een algemene hoge tevredenheid op alle deelvragen. De **actiepunten** hebben dan ook voornamelijk betrekking op een aantal items die door de familie minder hoog werden gescoord. Wij hechten hier echter evenzeer belang aan, omdat elk actiepunt sowieso een verbetering van de dienstverlening voor onze bewoners nastreeft.

- Wat de **maaltijden** betreft, werd er vanuit het traject wonen & leven een werkgroep maaltijdbeleving opgestart die op regelmatige basis samenkomt om een aantal zaken rond de maaltijden bij te sturen en te optimaliseren. We streven ernaar om op die manier de tevredenheid bij de bewoners nog te verhogen en tegemoet te komen aan een aantal opmerkingen van de families.
- Zowel bij de bewoners als bij de families zien we een stijging in tevredenheid wat betreft de **snelheid van reageren bij een beloproep** in vergelijking met vorige bevestigingen. We stellen vast dat de tevredenheid hierover bij de bewoners een heel stuk hoger ligt dan bij de families. Sowieso nemen we dit mee als 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 10 familieleden beantwoord. Minder dan 5 bewoners beantwoordden deze vraag, waardoor we van deze groep geen resultaten hebben. In absolute aantallen gaat het om 2 familieleden 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.



- 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 medische begeleiding**, alsook meer nood te hebben aan **informatie rond de zorg en diensten**. Voor vragen over medische begeleiding en medicatie kan u steeds terecht bij de dagelijks verantwoordelijke of de hoofdverpleegkundige. Wij bekijken ook hoe wij u meer en beter kunnen informeren over onze zorg en diensten.

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 Hogerlucht	(heel) tevreden	neutraal	(helemaal) niet tevreden
1. Kwaliteit van leven	100%		
Mate van geluk	86%	10%	4%
Mate van veiligheid	95%	5%	
De sfeer	81%	19%	
Respect voor privacy	90%		10%
Zich thuis voelen	81%	14%	5%
Contacten met medebewoners	84%	11%	5%
Daginvulling sluit aan bij wensen	95%	5%	
2. Onthaal op de eerste dag	100%		
3. Accommodatie	95%	5%	
Inrichting kamer	100%		
Schoonmaak kamer	95%	5%	
Gezelligheid gemeensch. ruimtes	89%	11%	
Schoonmaak gemeensch. ruimtes	95%	5%	
Aantrekkelijkheid omgeving	95%		5%
Kwaliteit herstelling defect	89%	11%	
4. Maaltijden	71%	19%	10%
Porties	100%		
Smakelijkheid	71%	19%	10%
Keuzemogelijkheden	81%	10%	10%
Wijze van opdienen	90%	10%	
5. Zorgverlening	100%		
Respectvolle behandeling	90%	10%	
Vriendelijkheid zorgteam	90%	10%	
Rekening houden met uw wensen	90%		10%
Stimuleren zelfredzaamheid	95%	5%	
Waardigheid van zorg	90%	5%	5%
Bekwaamheid zorgteam	86%	14%	
Betrouwbaarheid zorgteam	86%	10%	4%
Snelheid reageren beloproepen	79%	21%	
6. Betrokkenheid in zorgplanning	100%		
7. Betrokkenheid in levenseindeplan	100%		

8. Medische begeleiding	95%	5%	
Uitleg over medische klachten	86%	14%	
Uitleg over medicijnen	81%	14%	5%
9. Activiteitsaanbod	100%		
Afwisseling in activiteiten	93%	7%	
Viering feestelijke gebeurtenissen	93%	7%	
Inspraak in activiteitsaanbod	91%	9%	
10. Zingeving	93%	7%	
Contact met geestelijke begeleider	92%	8%	
Bij iemand terecht kunnen	92%	8%	
11. Informatie	90%	10%	
Duidelijkheid informatie	76%	10%	14%
Communiceren met de medewerkers	76%	24%	
Informatie over zorg en diensten	100%		
12. Klachten en ondersteuning	Geen resultaat door te weinig respons		
13. Tevredenheid keuzevrijheid	95%	5%	

Familiemonitor WZC Hogerlucht	(heel) tevreden	neutraal	(helemaal) niet tevreden
1. Kwaliteit van leven	83%	17%	
Mate van veiligheid	89%	11%	
De sfeer	77%	20%	
Respect voor privacy	94%	6%	
2. Onthaal	94%	6%	
Uitleg over financiële voorwaarden	97%	3%	
3. Accommodatie	80%	17%	
Inrichting kamer	80%	20%	
Schoonmaak kamer	65%	29%	6%
Gezelligheid gemeensch. ruimtes	65%	32%	
Schoonmaak gemeensch. ruimtes	97%		
Aantrekkelijkheid omgeving	30%	50%	20%
Kwaliteit herstelling defect	73%	5%	22%
4. Maaltijden	72%	13%	15%

Porties	94%			6%	
Smakelijkheid	69%		9%	22%	
Keuzemogelijkheden	60%		25%	15%	
Wijze van opdienen	82%			18%	
5. Zorgverlening	91%			9%	
Respectvolle behandeling	76%		19%	5%	
Vriendelijkheid zorgteam	86%			9%	5%
Rekening houden met uw wensen	85%			11%	4%
Stimuleren zelfredzaamheid	84%			13%	
Waardigheid van zorg	92%			8%	
Bekwaamheid zorgteam	87%			10%	
Betrouwbaarheid zorgteam	97%				
Hulp bij het eten	Geen resultaat door te weinig respons				
Snelheid reageren beloproepen	41%		47%	12%	
6. Betrokkenheid in zorgplanning	78%			17%	6%
7. Betrokkenheid in levenseindeplan	100%				
8. Medische begeleiding	76%			10%	14%
Uitleg over medische klachten	70%		7%	23%	
Uitleg over medicijnen	61%		18%	21%	
9. Activiteitsaanbod	89%			11%	
Afwisseling in activiteiten	86%			14%	
Viering feestelijke gebeurtenissen	97%				
Inspraak in activiteitsaanbod	46%		38%	16%	
10. Zingeving	90%			10%	
Contact met geestelijke begeleider	77%			23%	
Bij iemand terecht kunnen	71%		29%		
Preventieve zorgplanning	82%			18%	
11. Informatie	82%			12%	6%
Duidelijkheid informatie	85%			9%	6%
Communiceren met de medewerkers	83%			13%	4%
Informatie over zorg en diensten	69%		28%		
12. Klachten en ondersteuning	60%		20%	20%	
13. Tevredenheid keuzevrijheid	74%			22%	4%

