



Resultaten VIKZ-naastenbevraging WZC De Samaritaan

Van december vorig jaar tot maart dit jaar namen we voor de eerste keer deel aan de naasten-tevredenheidsbevraging georganiseerd door het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ).

Er werden 10 thema's bevroegd op basis van telkens 1 of meerdere deelvragen.

In De Samaritaan hadden we een **respons van 53%**, wat toch ruim de helft van de bewoners vertegenwoordigt.

Uit de resultaten over alle thema's heen stellen we vast dat er een **algemene hoge mate van tevredenheid** is en dat we op 7 van de 10 thema's beter scoren dan het gemiddelde in vergelijking met de 315 andere woonzorgcentra in Vlaanderen die deelnamen aan de bevraging. Twee thema's scoren rond het gemiddelde en 1 thema scoort iets lager.

De zaken waar De Samaritaan uitgesproken positief op scoort zijn

- het feit dat men op bezoek kan komen wanneer men dat wil en dat hiervoor comfortabele plekken voorzien zijn in het woonzorgcentrum
- de aangename omgeving van het woonzorgcentrum
- de respectvolle omgang van de medewerkers, zowel naar de bewoner als de familie
- de duidelijkheid over met wie men contact dient op te nemen indien men zich zorgen maakt over de bewoner
- het vertrouwen in de informatie die men als familie ontvangt.

Maar liefst **87,5%** van de families zou De Samaritaan aan anderen **aanbevelen**.

Een thema dat minder scoort is het reageren door medewerkers.

De betrokkenheid in de zorg scoort ook iets lager, maar ligt wel boven het gemiddelde van alle woonzorgcentra.

Tenslotte stellen we bij activiteiten ook een lager cijfer vast. Dit gaat echter niet over de tevredenheid over het aantal activiteiten of de afwisseling in activiteiten, maar over de deelname en de contacten met medebewoners. Dit is uiteraard een zeer individueel gegeven.

In de **vrije commentaren** die men kon noteren, kwamen vooral volgende zaken aan bod die als zeer positief worden ervaren:

- de goede zorgen
- de vriendelijkheid van de medewerkers
- de behulpzaamheid van de medewerkers
- de goede communicatie
- het huis voelt als een thuis

De zaken die werden aangegeven als minder positief zijn

- personeelstekort
- te vaak wisseling van personeel
- correcte toediening medicatie

Uit de analyse van de resultaten nemen we onderstaande **actiepunten** mee:

- Wat betreft het **reageren van medewerkers**, gaat dit hoofdzakelijk over de beloproepen. Elke beloproep komt op meerdere telefoontoestellen en verschijnt na enkele minuten ook op het scherm van de hoofdverpleegkundige. We streven ernaar om de wachttijd tot een minimum te beperken. We stellen vast dat ook de andere woonzorgcentra hier lager op scoren.
Daarom willen we dit de komende tijd gedurende een periode objectiveren door steekproeven te doen in de registraties van de beloproepen om een zicht te krijgen op hoelang het gemiddeld effectief duurt vooraleer een beloproep wordt beantwoord.
- **Correcte toediening medicatie**
Zoals reeds vermeld in de familieraad nemen wij sinds januari, samen met 100 andere Vlaamse woonzorgcentra, deel aan een begeleidingstraject van de KU Leuven rond de optimalisatie van het medicatieproces. Een correcte toediening van de medicatie is een onderdeel van ons actieplan en wordt dus langs deze weg verder aangepakt.
- Wat betreft het **personeelstekort en te vaak wisseling van personeel**, geven we graag mee dat we hier vanuit het beleid continu mee bezig zijn. De voorbije jaren werd reeds een gans traject werd afgelegd. Elke dag opnieuw denken we na over hoe we de inzet van medewerkers kunnen optimaliseren en ons medewerkersteam kunnen versterken.
We kunnen er echter niet omheen dat de krapte op de arbeidsmarkt en het toenemend ziekteverzuim een algemeen maatschappelijk gegeven is en in het bijzonder in de zorgsector. Dit is een realiteit waar we dagelijks mee geconfronteerd worden. Vanuit het beleid is het nooit een keuze om minder personeel in te zetten, integendeel. We blijven inspanningen doen om onze medewerkersequipe stabiel te houden, maar het opvangen van de langdurige en acute afwezigheden blijft een grote uitdaging. Het werken met externe medewerkers (waardoor er meer wisseling is van personeel) is dan ook geen keuze maar een noodzaak en is helaas de realiteit in onze sector. We wensen hier in de rand ook te vermelden dat dit van de voorziening een enorme financiële inspanning vraagt die op termijn niet houdbaar is. We bekijken daarom momenteel ook alternatieve denkpistes.

Op de volgende pagina's vindt u de resultaten per thema met de deelvragen.

Per thema vindt u telkens het gemiddelde resultaat van alle woonzorgcentra en daarnaast het resultaat van WZC De Samaritaan. De staafgrafieken van de deelvragen slaan enkel op De Samaritaan.

Een volledig gedetailleerd overzicht van zowel De Samaritaan als de andere deelnemende woonzorgcentra kan u vanaf 18 juni aanstaande terugvinden op de website zorgkwaliteit.be.

Voor vragen of bijkomende info kan u terecht bij de kwaliteitscoördinator, Vicky Saveyn, op het nummer 055/23 40 02 of via e-mail vicky.saveyn@werken-glorieux.be

Legende staafgrafiek

Meestal/altijd	Soms	Zelden/nooit	Niet ingevuld
----------------	------	--------------	---------------

Indien een staaf minder dan 3% vertegenwoordigt, wordt het percentage niet vermeld.

1. De maaltijden/het eten

<i>Alle woonzorgcentra</i>	<i>WZC De Samaritaan</i>
78,4%15,1%6,5%	84,7%10,6%4,7%
De bewoner geniet van de maaltijdmomenten.	73,9%17,0%6,8%
De bewoner heeft voldoende afwisseling in zijn of haar maaltijden.	89,8%3,4%

2. Veiligheid

<i>Alle woonzorgcentra</i>	<i>WZC De Samaritaan</i>
87,4%8,7%3,9%	86,7%10,5%
De bewoner zijn of haar spullen zijn hier veilig.	80,8%10,2%5,6%
Als de bewoner dringend hulp nodig heeft, kan hij/zij deze krijgen.	80,7%14,8%4,5%
De bewoner kan alleen zijn als hij/zij dat wil.	90,9%5,7%

3. Comfort

<i>Alle woonzorgcentra</i>	<i>WZC De Samaritaan</i>
89,9%8,0%	91,2%8,4%

De bewoner krijgt de hulp die hij/zij nodig heeft.	85,2%	12,5%
Dit WZC heeft een schone en aangename omgeving.	98,8%	
Dit WZC is de beste plaats om aan de noden van de bewoner te voldoen.	86,3%	11,4%
Ik zou dit WZC aan anderen aanbevelen.	87,5%	5,7% 5,7%

4. Vertrouwen

<i>Alle woonzorgcentra</i>	86,2%	10,8%
<i>WZC De Samaritaan</i>	89,2%	9,9%
Medewerkers hebben aandacht voor de bewoner.	85,2%	13,6%
Dit WZC wordt goed gemanaged.	80,6%	9,1% 8,1%
Ik vertrouw erop dat de medewerkers goed zorgen voor de bewoner.	88,6%	11,4%
Ik vertrouw op de informatie die ik krijg van de medewerkers hier.	94,4%	4,5%

5. Respect

<i>Alle woonzorgcentra</i>	94,7%	4,1%
<i>WZC De Samaritaan</i>	97,7%	
De bewoner wordt met respect behandeld door de medewerkers.	95,5%	

Ik word met respect behandeld door de medewerkers.	97,8%
--	-------

6. Reageren door medewerkers	
<i>Alle woonzorgcentra</i>	<i>WZC De Samaritaan</i>
78,6% 17,4% 4,0%	75,3% 19,8% 4,9%
Medewerkers reageren snel als de bewoner om hulp vraagt.	69,3% 18,2% 4,5% 8,0%

7. Communicatie	
<i>Alle woonzorgcentra</i>	<i>WZC De Samaritaan</i>
85,3% 9,2% 5,5%	87,9% 10,9%
Ik beschik over de informatie die ik nodig heb over de gezondheid van de bewoner.	76,1% 19,3%
Ik weet met wie ik contact moet opnemen als ik mij zorgen maak over de zorg aan de bewoner.	97,7%

8. Bezoeken	
<i>Alle woonzorgcentra</i>	<i>WZC De Samaritaan</i>
94,2% 3,6%	97,1%
Ik kan de bewoner bezoeken wanneer ik dat wil.	98,9%
Er zijn hier comfortabele plekken die ik met de bewoner kan opzoeken.	93,1% 5,7%

9. Betrokkenheid bij de zorg	
<i>Alle woonzorgcentra</i> 	<i>WZC De Samaritaan</i> 
In neem deel aan zorgbeslissingen over de bewoner.	
Ik word geraadpleegd over wijzigingen in het zorgplan van de bewoner.	

10. Activiteiten	
<i>Alle woonzorgcentra</i> 	<i>WZC De Samaritaan</i> 
De bewoner deed in de afgelopen week mee aan een activiteit die hij/zij de moeite vindt.	
Er is een andere bewoner die een goede vriend/vriendin is van de bewoner die ik ken.	