



Resultaten VIKZ-naastenbevraging WZC Hogerlucht

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 Hogerlucht hadden we een **respons van 55%**, wat betekent dat ruim de helft van de bewoners vertegenwoordigd is.

Uit de resultaten over alle thema's heen stellen we vast dat er een **algemene hoge mate van tevredenheid** is en dat we op 6 van de 10 thema's aanzienlijk beter scoren dan het gemiddelde in vergelijking met de 315 andere woonzorgcentra in Vlaanderen die deelnamen aan de bevraging. Eén thema scoort rond het gemiddelde en drie thema's scoren iets lager. Twee van de thema's die lager scoren, meer bepaald comfort en bezoek, dienen we te nuanceren omdat deze te maken hebben met de verouderde infrastructuur.

De zaken waar Hogerlucht uitgesproken positief op scoort zijn

- de communicatie, met zelfs een score van 100% op de stelling dat de familie weet met wie ze contact moeten opnemen als men zich zorgen maakt over de bewoner
- het veiligheidsgevoel dat de familie ervaart, in het bijzonder als het gaat over het feit dat de bewoner kan alleen zijn als hij/zij dit wil en dat zijn/haar spullen veilig zijn
- een zeer hoge mate van vertrouwen in het woonzorgcentrum, waarbij zelfs 100% wordt gescoord wat betreft het vertrouwen dat men heeft in de informatie die men krijgt van de medewerkers
- de respectvolle omgang van de medewerkers, zowel naar de bewoners als de familie
- het feit dat de bewoner de hulp krijgt die hij/zij nodig heeft en het woonzorgcentrum wordt gezien als de beste plek om te voldoen aan de noden van de bewoner
- het feit dat men de bewoner kan bezoeken wanneer men dit wil.

Maar liefst **82,6%** van de families zou Hogerlucht aan anderen **aanbevelen**.

Betrokkenheid in de zorg scoort bij alle woonzorgcentra een stuk lager. Aangezien Hogerlucht daarvoor onder het gemiddelde scoort, nemen we dit mee in onderstaande actiepunten.

Een ander item waar Hogerlucht minder op scoort is de beschikbaarheid van aangename plekken om met de bewoner te vertoeven en een schone en aangename omgeving. Deze zaken hebben te maken met de verouderde infrastructuur, wat eveneens wordt opgenomen in de actiepunten.

Tenslotte stellen we bij activiteiten een lager cijfer vast, maar scoort Hogerlucht hiervoor toch een heel stuk hoger dan gemiddeld. We dienen hier te nuanceren dat het niet gaat over de tevredenheid over het aantal activiteiten of de afwisseling in activiteiten, maar over de deelname en 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:

- veel aandacht voor de medische zorgen
- vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers
- heel goede opvang en zorgen

De zaken die werden aangegeven als minder positief zijn

- de verouderde accommodatie
- gebrek aan een cafetaria
- personeelstekort

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

- De **verouderde accommodatie** en de nood aan een cafetaria zijn zaken die uiteraard aangepakt worden met de nieuwbouw die op de planning staat. Momenteel loopt er een selectieprocedure om een architectenbureau aan te stellen. Van zodra er een keuze voor architect is gemaakt, kan de concrete uitwerking van het bouwplan van start gaan. Het streefdoel voor de ingebruikname van het nieuwe woonzorgcentrum is op vandaag voorzien voor eind 2028. De komende maanden en jaren houden we op regelmatige basis alle betrokken partijen op de hoogte van de stand van zaken van dit nieuwbouwproject.
- Wat betreft het **personeelstekort**, geven we graag mee dat we hier vanuit het beleid continu mee bezig zijn. De voorbije jaren werd reeds een gans traject afgelegd waarbij we elke dag opnieuw nadenken 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 een algemeen maatschappelijk gegeven is. 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. Op vandaag lukt het ons nog om de personeelsequipe volledig in te vullen. We streven ernaar om dit stabiel te houden, maar het opvangen van zowel langdurige als acute afwezige medewerkers blijft een grote uitdaging.
- Wat de **betrokkenheid van de familie in de zorg** betreft, zetten we sinds januari in op het meer betrekken van de mantelzorgers in het interdisciplinair overleg dat doorgaat 4 à 6 weken nadat een bewoner in Hogerlucht is komen wonen en nadien jaarlijks. Mits het akkoord van de bewoner wordt de familie hiervoor dus ook uitgenodigd.

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 Hogerlucht. De staafgrafieken van de deelvragen slaan enkel op Hogerlucht.

Een volledig gedetailleerd overzicht van zowel Hogerlucht 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 Hogerlucht</i>
78,4% 15,1% 6,5%	78,3% 17,4% 4,3%
De bewoner geniet van de maaltijdmomenten.	69,6% 26,1% 4,3%
De bewoner heeft voldoende afwisseling in zijn of haar maaltijden.	87,0% 8,7% 4,3%

2. Veiligheid

<i>Alle woonzorgcentra</i>	<i>WZC Hogerlucht</i>
87,4% 8,7% 3,9%	97,0% 3,0%
De bewoner zijn of haar spullen zijn hier veilig.	95,7% 4,3%
Als de bewoner dringend hulp nodig heeft, kan hij/zij deze krijgen.	91,4% 4,3% 4,3%
De bewoner kan alleen zijn als hij/zij dat wil.	95,7% 4,3%

3. Comfort

<i>Alle woonzorgcentra</i>	<i>WZC Hogerlucht</i>
89,9% 8,0%	88,4% 8,7%

De bewoner krijgt de hulp die hij/zij nodig heeft.	95,7%	4,3%
Dit WZC heeft een schone en aangename omgeving.	78,4%	13,0% 8,6%
Dit WZC is de beste plaats om aan de noden van de bewoner te voldoen.	91,3%	8,7%
Ik zou dit WZC aan anderen aanbevelen.	82,6%	8,7% 4,3% 4,4%

4. Vertrouwen

<i>Alle woonzorgcentra</i>	86,2%	10,8%
<i>WZC Hogerlucht</i>	96,7%	3,3%
Medewerkers hebben aandacht voor de bewoner.	95,6%	4,4%
Dit WZC wordt goed gemanaged.	91,3%	4,4% 4,3%
Ik vertrouw erop dat de medewerkers goed zorgen voor de bewoner.	95,6%	4,4%
Ik vertrouw op de informatie die ik krijg van de medewerkers hier.	100,0%	

5. Respect

<i>Alle woonzorgcentra</i>	94,7%	4,1%
<i>WZC Hogerlucht</i>	97,8%	
De bewoner wordt met respect behandeld door de medewerkers.	95,7%	4,3%

Ik word met respect behandeld door de medewerkers.	100,0%
--	--------

6. Reageren door medewerkers	
<i>Alle woonzorgcentra</i>	<i>WZC Hogerlucht</i>
Medewerkers reageren snel als de bewoner om hulp vraagt.	

7. Communicatie	
<i>Alle woonzorgcentra</i>	<i>WZC Hogerlucht</i>
Ik beschik over de informatie die ik nodig heb over de gezondheid van de bewoner.	
Ik weet met wie ik contact moet opnemen als ik mij zorgen maak over de zorg aan de bewoner.	

8. Bezoeken	
<i>Alle woonzorgcentra</i>	<i>WZC Hogerlucht</i>
Ik kan de bewoner bezoeken wanneer ik dat wil.	
Er zijn hier comfortabele plekken die ik met de bewoner kan opzoeken.	

9. Betrokkenheid bij de zorg				
<i>Alle woonzorgcentra</i>		<i>WZC Hogerlucht</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 Hogerlucht</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.				