

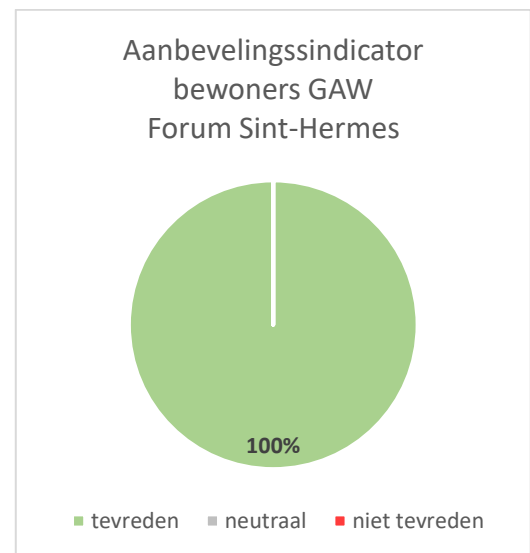
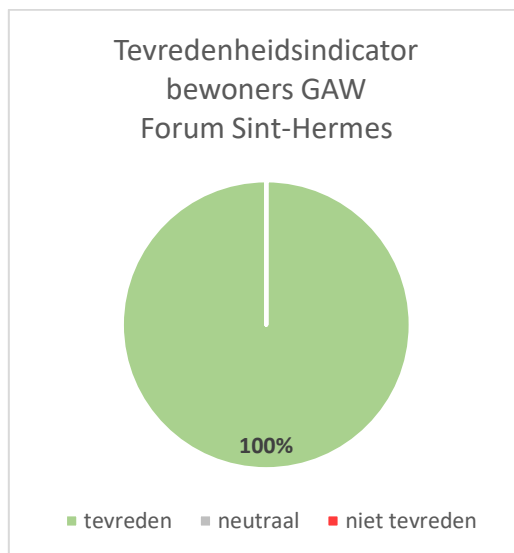


## Resultaten tevredenheidsbevraging bij de bewoners van GAW Forum Sint-Hermes

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

In totaal vulden 26 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 tevreden** vast bij de bewoners: alle bewoners geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn, alsook zouden alle bewoners GAW Forum Sint-Hermes aanraden bij vrienden en familie.



Als voornaamste redenen geven de bewoners hiervoor aan:

- de infrastructuur en omgeving
- de vrijheid/zelfstandigheid
- de activiteiten
- de woonassistente
- de vriendelijkheid van de medewerkers
- de ligging bij het ziekenhuis

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. We willen hier ook de komende jaren actief verder op blijven inzetten.

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.

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

- Een aantal bewoners geeft aan niet tevreden te zijn over **de snelheid van het reageren bij beloproepen**. Momenteel zijn wij de procedure hiervan aan het herbekijken met de bedoeling de wachttijd tot een minimum te beperken. We houden jullie hiervan verder op de hoogte via de gebruikersraad en het huiskrantje.
- De score van de **maaltijden** ligt iets lager dan bij de andere items. In absolute cijfers hebben 15 bewoners de vragen over de maaltijden ingevuld, waarvan 1 bewoner aangeeft minder tevreden te zijn over de porties en de keuzemogelijkheden en 2 bewoners minder tevreden zijn over de smakelijkheid. Tevredenheid over maaltijden is een subjectief gegeven, waarbij smaken vaak heel verschillend kunnen zijn. We blijven echter verder inzetten op verse en gevarieerde voeding om kwaliteitsvolle maaltijden aan te bieden. Indien u hierover individuele wensen heeft, kan u deze steeds bespreken met de woonassistente, zodat wij kunnen kijken in hoever wij hieraan kunnen tegemoet komen.
- De vraag rond **afhandeling van de klachten** werd door slechts 8 bewoners beantwoord. In absolute aantallen gaat het om 2 bewoners 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. technische interventies door externe firma's). Ook hier proberen wij maximaal inspanningen te leveren door regelmatig overleg met deze externe partners.  
Voor klachten kan u steeds terecht bij de woonassistente, Sabrina D'haeyer, of bij onze klachtenbehandelaar, Jolien Demyttenaere.
- In de commentaren wordt melding gemaakt van het feit dat de **gebruikersraad** nog slechts uit 3 leden bestaat. Als vertegenwoordiging van 50 woningen is dit uiteraard te weinig. Binnenkort vindt er een rondvraag plaats voor uitbreiding van de gebruikersraad. U kan zich hiervoor ook alvast spontaan kandidaat stellen bij de woonassistente.

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.

<b>Bewonersmonitor GAW Forum Sint-Hermes</b>	<b>(heel) tevreden</b>	<b>neutraal</b>	<b>(helemaal) niet tevreden</b>
<b>1. Kwaliteit van leven</b>	100%		
Mate van geluk	82%		18%
Mate van veiligheid	96%		4%
De sfeer	96%		4%
Respect voor privacy	93%		7%
Zich thuis voelen	89%		11%
Contacten met medebewoners	93%		4%
Daginvulling sluit aan bij wensen	96%		4%
<b>2. Onthaal op de eerste dag</b>	Geen resultaat door te weinig respons		
<b>3. Accommodatie</b>	100%		
Inrichting woning	100%		
Schoonmaak woning	76%	18%	6%
Gezelligheid gemeensch. ruimtes	96%		4%
Schoonmaak gemeensch. ruimtes	100%		
Aantrekkelijkheid omgeving	85%	12%	
Kwaliteit herstelling defect	78%	13%	9%
<b>4. Maaltijden</b>	59%	35%	6%
Porties	94%		6%
Smakelijkheid	69%	19%	12%
Keuzemogelijkheden	57%	36%	7%
Wijze van opdienen	94%		6%
<b>5. Zorgverlening</b>	93%		7%
Respectvolle behandeling	100%		
Vriendelijkheid zorgteam	100%		
Bekwaamheid zorgteam	100%		
Betrouwbaarheid zorgteam	100%		
Snelheid reageren beloproepen	60%	10%	30%
<b>6. Woonassistent</b>	93%		7%
Respectvolle behandeling	96%		4%
Vriendelijkheid	96%		4%
Bekwaamheid	96%		4%

Betrouwbaarheid	96%	4%	
Bereikbaarheid	89%	11%	
<b>7. Medische begeleiding</b>	92%	8%	
Uitleg over medische klachten	92%	8%	
Uitleg over medicijnen	92%	8%	
<b>8. Activiteitsaanbod</b>	84%	16%	
Afwisseling in activiteiten	79%	21%	
Viering feestelijke gebeurtenissen	89%	11%	
Inspraak in activiteitsaanbod	83%	17%	
<b>9. Zingeving</b>	91%	9%	
Contact met geestelijke begeleider	88%	12%	
Bij iemand terecht kunnen	82%	18%	
<b>10. Informatie</b>	100%		
Duidelijkheid informatie	92%	8%	
Communiceren met de medewerkers	96%	4%	
Informatie over zorg en diensten	95%	5%	
<b>11. Klachten en ondersteuning</b>	63%	13%	24%
<b>12. Tevredenheid keuzevrijheid</b>	100%		