



## **Opschrift**

Vergadering van 9 februari 2022

Nummer: 2022\_MV\_00086

Onderwerp:

**Mondelinge vraag van raadslid Els Roegiers: Opvolging tevredenheidsmetingen WZC's**

Raadslid(-leden):

Els Roegiers -

Bevoegd: Rudy Coddens

## **Omschrijving van de vraag**

Toelichting:

-

Vraag:

In het verleden werden er op een systematische manier en op regelmatige basis bewonerstevredenheidsmetingen georganiseerd in de WZC's. De belangrijkste doelstelling hiervan is naast het opsporen van eventuele ontevredenheid, het koppelen van verbeteracties aan de resultaten met als doel de ontevredenheid weg te nemen en de tevredenheid te verhogen.

De tevredenheid is voor verschillende items vaak hoog tot zeer hoog, o.m. dagindeling, aandacht voor persoonlijke wensen en aandacht voor de zelfstandigheid. Er werden echter ook verbeteracties opgesteld met betrekking tot de maaltijden (keuze, inspraak, tijdstip, dieetmaaltijden, contact met de kok,...), was en linnenverzorging (kleding niet altijd proper, prijzig, kreuken, jeuk door etikette, ...), zorg (tijd waarop medewerkers beloproepen beantwoorden, pampers sneller verversen, meer langsgaan, ...).

Vandaar mijn vragen:

1. Welke concrete verbeteracties werden er ter zake opgesteld en tot welke resultaten heeft dit tot dusver geleid?
2. Welke bewonerstevredenheidsmetingen staan er momenteel op de planning? Kan de schepen eventuele wijzigingen in de aanpak hiervan toelichten?

## **Antwoord**

We voeren inderdaad elke vier jaar een uitgebreide bewonerstevredenheidsmeting uit in onze WZC.

De laatste daten van eind 2019.

De resultaten werden uitgebreid voorgesteld aan bewoners, familie, mantelzorgers en alle medewerkers.

Op basis van de resultaten werden enkele dringende verbeterpunten opgesteld.

Ook werden een aantal verbeteracties gedaan van aspecten waarbij de resultaten weliswaar bevredigend waren maar die toch de nodige aandacht verdienen.

Om de concrete bezorgdheden van de bewoners te kennen, werden de resultaten voorgesteld via onze gebruikersraden en in groep per afdeling.

Dringende verbeterpunten gingen toen voornamelijk over de maaltijden en over de snelheid waarmee de was terugkomt.

Beide punten werden dan ook onmiddellijk opgenomen met de betrokken externe leveranciers.

Via het intensifiëren van “grootmoederskeuken”, een overleg waar de chef-kok het voortouw in neemt samen met een grote diverse groep van bewoners uit alle afdelingen, spelen we korter op de bal voor wat betreft de invulling van de dagelijkse maaltijden. Bovendien hebben we sinds kort, naar aanleiding van de centralisatie van de keuken, een Verantwoordelijke Voeding en Kwaliteit.

Hierdoor is de communicatie en de opvolging van het maaltijdgebeuren binnen het WZC, substantieel bevorderd.

Ook binnen de afdelingen wordt het maaltijdgebeuren continu geëvalueerd en bijgestuurd op maat van de bewoners.

De niet-dringende verbeteracties gingen vooral over de individuele tijdsbesteding van de bewoner en het aanbod van activiteiten.

Via gebruikersraden per afdeling, naast de algemene gebruikersraad, spelen we nu korter op de bal.

We kunnen bezorgdheden sneller kanaliseren en zoeken we samen met de bewoner naar een haalbare mix om zich goed voelen.

Gedurende de laatste 2 jaar is alle aandacht binnen de woonzorgcentra gegaan naar het “up en running” houden van de dienstverlening en de zorg voor en aan de bewoners.

Zoals ieder van ons weet was en is de corona-crisis voor elk van ons zeer ingrijpend, maar voor onze bewoners, hun familie als onze medewerkers was dit nog vele malen erger.

Daarom is het belangrijk dat we de teams eerst de tijd geven om de zorg en dienstverlening weer op de gekende standaards te brengen. Dit zal tijd vergen, gezien ook binnen de teams de veerkracht hersteld moet worden.

Dit wil niet zeggen dat we ondertussen zullen stilzitten. Neen, van zodra de huidige besmettingsgolf achter ons ligt gaan we werk maken van het herzien van onze tevredenheidsenquête. Dit zowel naar het format, wijze van afname als de inhoudelijke bevraging. De kijk op zorg van de maatschappij, de familie en de bewoner zijn veranderd. Maar ook vrijheden, keuzemogelijkheid, inspraak, bezoekmogelijkheden, hebben aan belang gewonnen. Dit zal participatief opgenomen worden. De eerstvolgende tevredenheidsenquête zal ten vroegste in de loop van 2023 plaats vinden.

Bijkomende vraag: Waarom gebeurt dit om de vier jaar?

We willen dit altijd zeer grondig doen. Zo'n tevredenheidsenquête doorloopt een hele cyclus.

We willen de ruimte hebben om verbeteracties te doen en het de tijd geven deze door te voeren en te implementeren in het WZC.

Dit hele traject heeft dus de nodige tijd nodig om te doorlopen, vandaar de onderbouwde keuze het om de vier jaar te doen.

---