

### **Woonzorgcentrum Ter Engelen vzw**

Groep van Assistentiewoningen (GAW)  
Residentie Ter Engelen  
Polderstraat 6, 9160 Lokeren  
Erkenningsnr. PE 2132 / HCO 4098  
[info@hofferengelen.be](mailto:info@hofferengelen.be) – [www.hofferengelen.be](http://www.hofferengelen.be)

## Algemeen

Elke drie jaar vragen we onze bewoners hoe zij het wonen en leven in hun assistentiewoning of serviceflat of zorgflat ervaren en wat ze vinden van de aangeboden diensten. Deze enquête werd uitgedeeld begin januari en opgehaald op 1 februari en is anoniem.

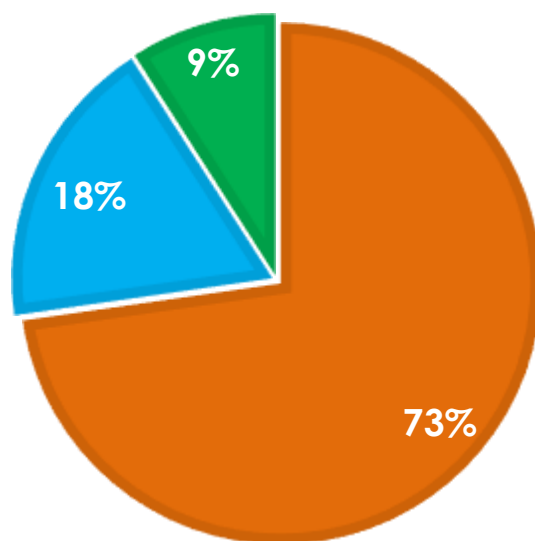
## Wie zijn onze bewoners

De GAW telt 10 assistentiewoningen, 4 zorgflats en 20 serviceflats verspreid in 3 gebouwen op de site van WZC Ter Engelen.

Er zijn 33 ingevulde enquêtes ontvangen, een responsgraad van 89%.

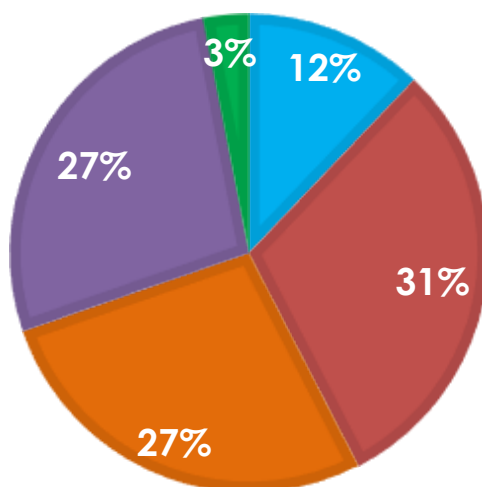
### WOON JE ALLEEN?

■ ja ■ neen ■ niet ingevuld



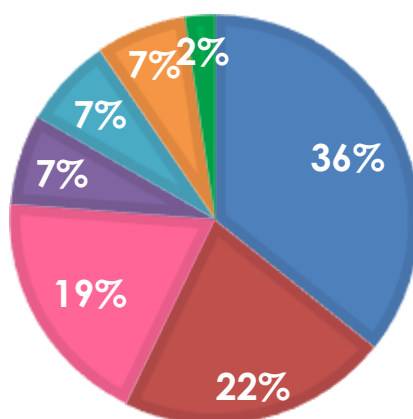
## HOE LANG WOON JE IN JE ASSISTENTIEWONING?

■ minder dan 1 jaar ■ 1-2 jaar ■ 3-4 jaar ■ 5 jaar of meer ■ geen antwoord



## WAAROM BEN JE NAAR EEN ASSISTENTIEWONING GEKOMEN?

■ Gevoel van veiligheid ■ Eigen gezondheid  
■ Gezondheid van partner ■ Dichter bij familie  
■ Ongeschiktheid van woning ■ Andere reden  
■ niet ingevuld



Wou terug in Lokeren wonen (1keer)  
Door overlijden van partner (3keer)  
Na herseninfarct (1keer)  
Gepaste tijd om op appartement te gaan (2keer)  
Geborgenheid/ niet alleen te zijn (2keer)  
Kosten liepen op in vorige woning (1keer)  
Oproepsysteem aanwezig (1keer)

## Hoe ervaar je de aangeboden diensten?

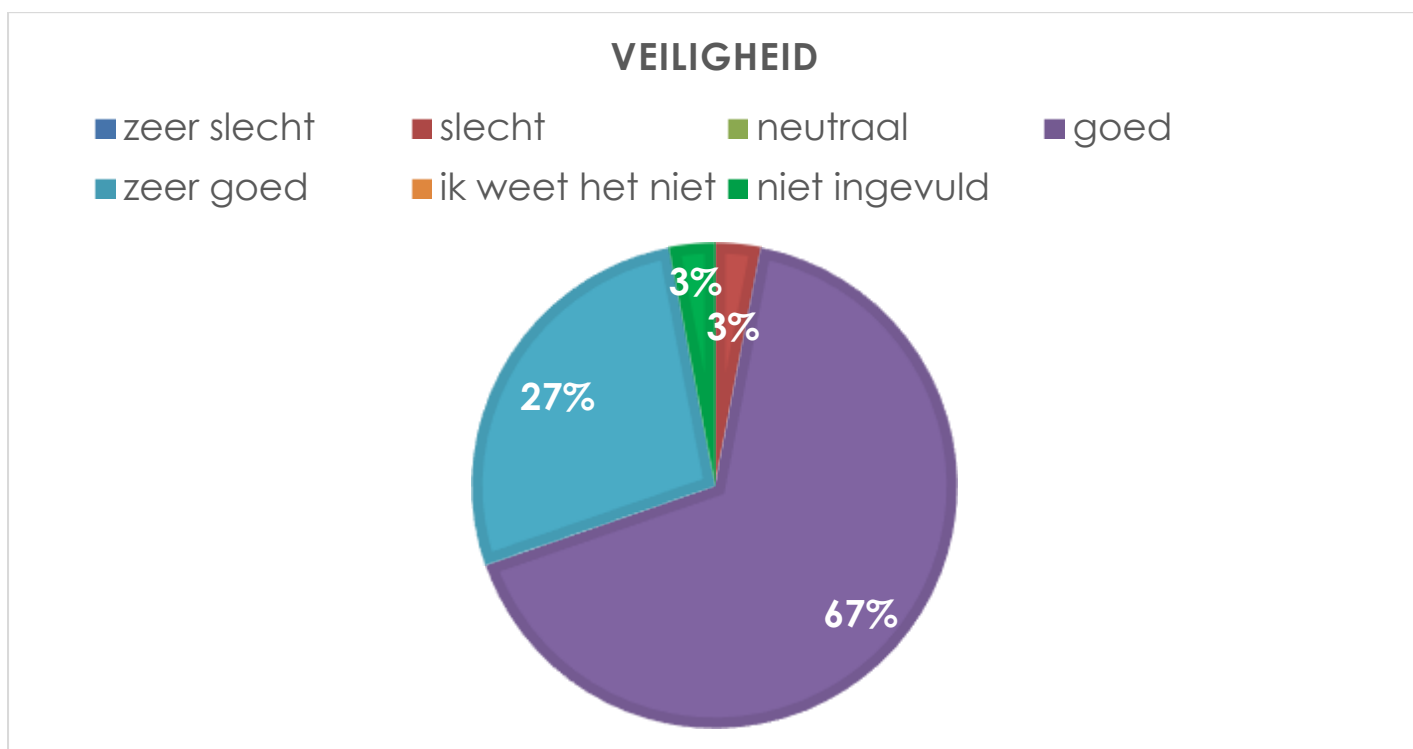
In dit deel krijgen de bewoners een reeks vragen om te peilen naar hun tevredenheid. Ze kunnen bij sommige vragen kiezen uit volgende opties:

Zeer slecht – Slecht - Neutraal – Goed - Zeer goed - Ik weet het niet - Niet ingevuld

De vragen situeren zich rond vijf thema's:

- Veiligheid
- Dienstverlening
- Maaltijden
- Informatie en contact
- Algemene tevredenheid

### 1. Veiligheid

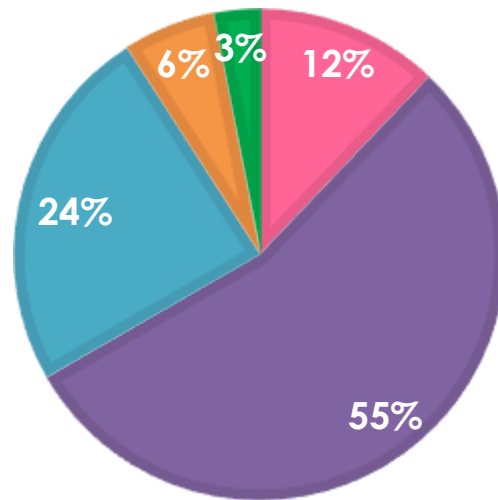


### HOE GEBRUIKSVRIENDELIJK IS HET OPROEPSYSTEEM IN NOOD?

■ zeer slecht  
■ zeer goed

■ slecht  
■ ik weet het niet  
■ neutraal  
■ niet ingevuld

■ goed

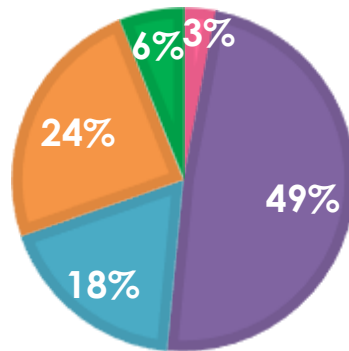
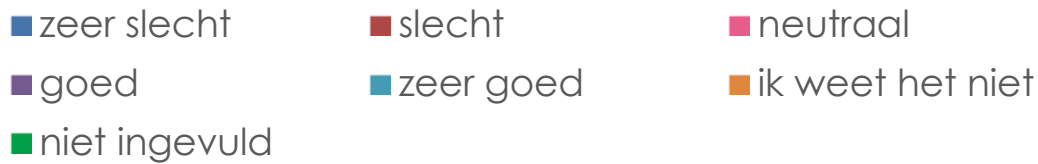


Nog niet nodig gehad (2x)

Hulp door verpleegkundige Ter Engelen

Er is altijd iemand aanwezig, geef veilig gevoel

## HOE TEVREDEN BEN JE OVER DE SNELHEID VAN EEN REACTIE BIJ EEN NOODOPROEP?



Laten op zich wachten

Geen ervaring mee tot hiertoe (2x)

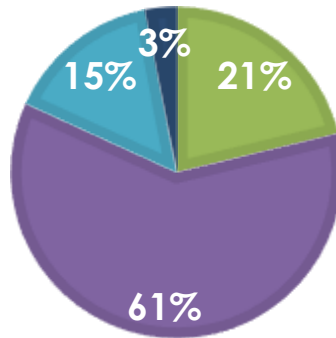
Er wordt snel gereageerd (4x)

- Het merendeel van de respondenten is tevreden over de veiligheid, het oproepsysteem en de reactiesnelheid van de medewerkers. Zij kiezen hier 'goed' en 'zeer goed'. Dan is er ook nog een grote groep die kiest voor 'ik weet het niet', daar ze nog geen gebruik hebben gemaakt van deze dienstverlening.

## 2. Veiligheid

### HOE TEVREDEN BEN JE OVER DE NETHEID VAN DE ALGEMEN DELEN?

■ zeer slecht    ■ slecht    ■ neutraal    ■ goed  
■ zeer goed    ■ ik weet het niet    ■ niet ingevuld



Onvoldoende netheid: volgens 1 persoon die komt poetsen

Tevreden over de poetsdienst

Dikwijls haast en spoed

Komen regelmatig de gangen poetsen

Lift kan beter geпоetst worden

De hal waar de brievenbussen zijn kan beter geпоetst worden

In het begin als ik hier kwam wonen, minder goed. Nu veel verbeterd

Er mag meer gedweild worden

## HOE TEVREDEN BEN JE OVER DE KLUSJESDIENST?

■ zeer slecht

■ slecht

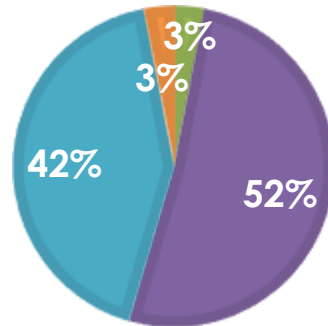
■ neutraal

■ goed

■ zeer goed

■ ik weet het niet

■ niet ingevuld



Daniël is heel gediensig en altijd vriendelijk (3x)

Te veel werk voor 1 persoon (2x)

Persoon met gouden handen

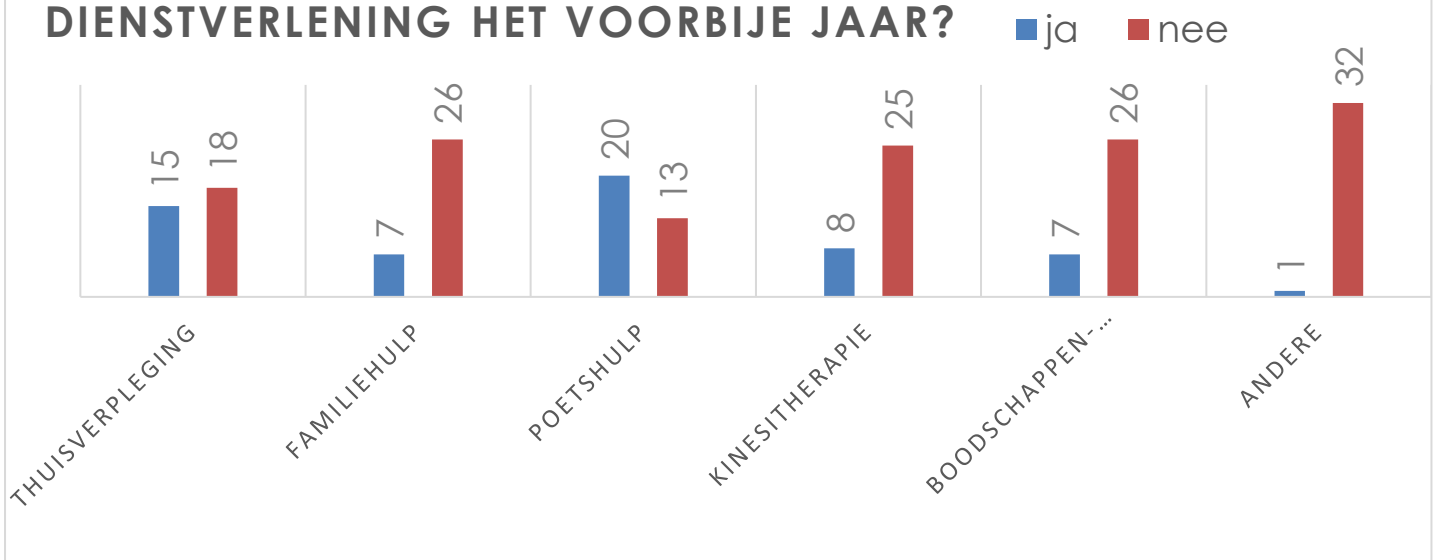
Moeilijk in te schatten, moet weinig over de vloer komen

Receptie vergeet de klussen door te geven

Draag zorg voor onze klusjesman is goud waard

- Over de dienstverlening van het onderhoud en de klusjesdienst is het merendeel van de respondenten tevreden. Zij kiezen hier voor 'goed' en 'zeer goed'.

## MAAK JE GEBRUIK VAN EXTERNE DIENSTVERLENING HET VOORBIJE JAAR?



Totale hulp van kinderen

Gebruik van de minder mobiele centrale

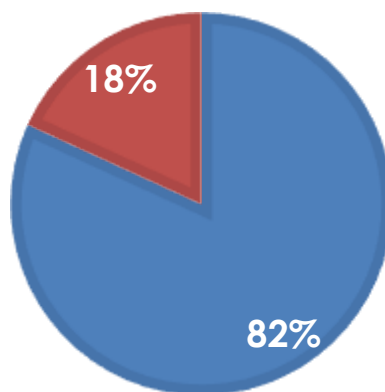
- Naast onze eigen dienstverlening polsen we naar het gebruik van externe dienstverlening. Het is mogelijk om meerdere opties aan te duiden. Poetshulp wordt het meest gebruikt, gevolgd door thuisverpleging. Onder de noemer 'andere' behoort de dienst minder mobiele centrale.

### 3. Veiligheid

Elke resident heeft de keuze om 's middags een warme maaltijd klaargemaakt in het woonzorgcentra te bestellen. Deze maaltijd wordt dan aan huis geleverd. Dit is een dienstverlening waar we trots op zijn, vandaar dat 'Maaltijden' een aparte vermelding krijgt.

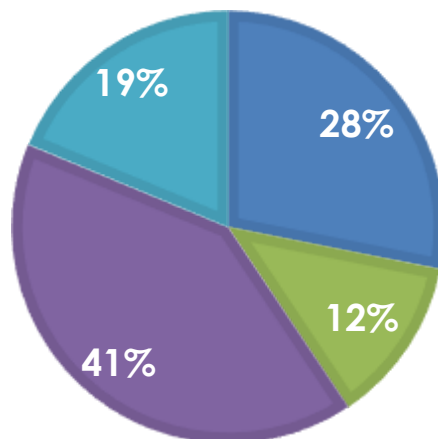
## KOOP JE EEN WARME MAALTIJD VAN HET WZC?

■ Ja ■ Nee



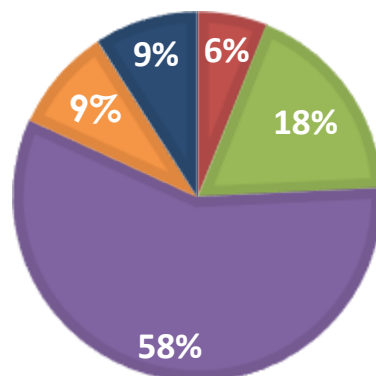
## HOE REGELMATIG KOOP JE EEN MAALTIJD BIJ HET WZC?

- alle dagen
- enkel in de week
- nooit
- enkel in het weekend
- af en toe



## WAT VIND JE VAN DE SMAAK VAN DE MAALTIJDEN?

- zeer slecht
- slecht
- neutraal
- goed
- zeer goed
- ik weet het niet
- geen antwoord



Over het algemeen goed

Te weinig gekruid (2x)

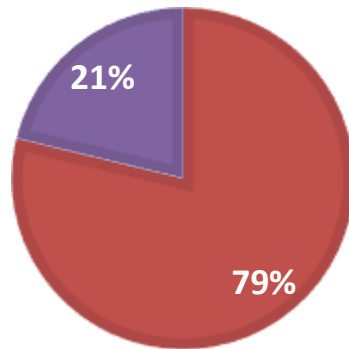
Altijd gestoomd

Niet warm genoeg (2x)

50% goed, 50% neutraal, soms zeer goed

## WAT VIND JE VAN DE GROOTTE VAN DE PORTIES?

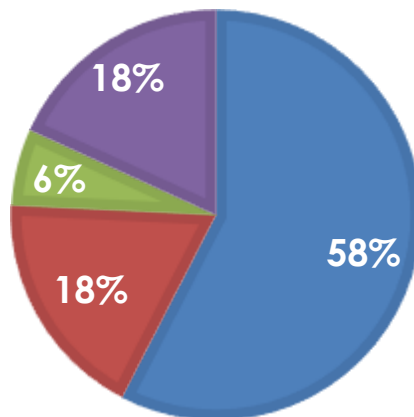
■ te groot ■ voldoende ■ te weinig ■ geen antwoord



Soms is de portie vis te klein  
Soms te weinig (2x)  
Blij dat de saus apart wordt geserveerd  
Soms te veel

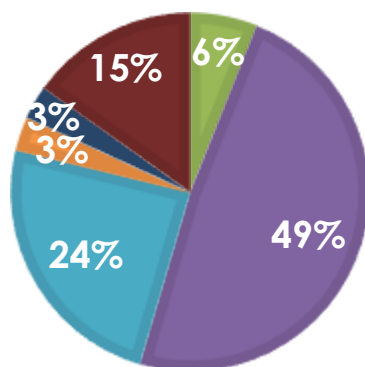
## WAT VIND JE VAN DE BEZORGING? HET UUR VAN DE BEZORGING?

■ goed ■ te laat ■ momenteel niet van toepassing ■ geen antwoord



12 uur is goed  
Graag het dessert steeds afdekken  
Veel beter dan in het begin  
Wordt onregelmatig bezorgd. Dan om 11u40 en dan om 12u15  
Verzorgd

## WAT VIND JE VAN DE MANIER WAAROP HET WORDT BEZORGD?



Vriendelijk (4x)

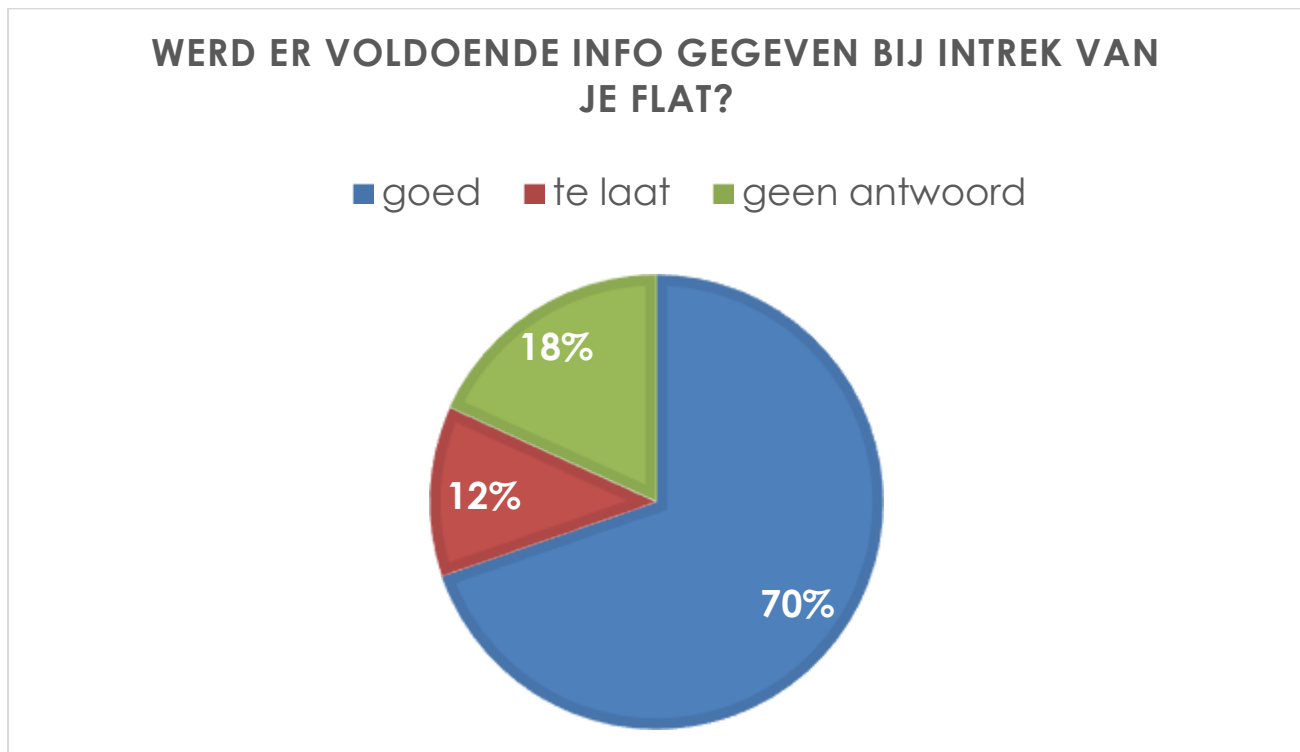
Graag het eten warmer serveren (vooral de frieten moeten warmer zijn)

Jelle steekt er bovenuit!

- 82% van de residenten maakt gebruik van dienstverlening om een warme maaltijd te bestellen. De meeste residenten bestellen af en toe een warme maaltijd. 58% is tevreden over de smaak, 79% is tevreden over de grote van de porties, 58% vindt het uur van bezorging goed en 73% procent is tevreden over de manier van bezorging. De werkpunten zijn de kruiding van de maaltijden en liefst niet te bezorgen voor 12 uur.

#### 4. Informatie en contact

In dit deel bevragen we de residenten of de informatie die zij krijgen voldoet, of het contact met de woonassistent goed verloopt en of ze voldoende info krijgen over de activiteiten.



Zelf vragen aan de bewoners

Ben dit vergeten, is te lang geleden (2x)

Er mag meer info gegeven worden bij intrek vb. werking kookvuur, energie, Zonnepanelen

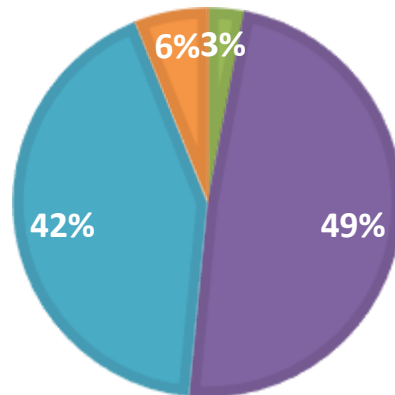
Kon beter in mijn tijd

Ik heb zelf niet gekozen om hier te wonen

- Het merendeel van de respondenten, zo'n 70%, is tevreden met de gekregen informatie bij intrek van hun flat. In dien er zaken ontbreken, ging dit voornamelijk over praktische zaken.

## HOE ERVAAR JIJ JOUW CONTACT MET DE WOONASSISTENT?

■ zeer slecht      ■ slecht      ■ neutraal  
■ goed      ■ zeer goed      ■ ik weet het niet



Door de recente gebeurtenissen heb ik nog wat moeite om alles te verwerken, maar het gaat al een beetje beter.

Dit komt door vroegere gebeurtenissen.

Was blij dat er na mijn ziekenhuisopname werd gevraagd hoe het ging.

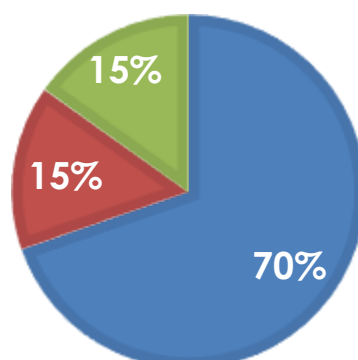
Dit is beter dan in het begin.

De uitleg die je nodig hebt krijg je van onze woonassistente. Genoeg uitleg en antwoorden.

- Het merendeel van de respondenten (91%) is zeer tevreden over het contact met de woonassistent. Ze kiezen hier 'zeer goed' en 'goed'.

## WORD JE VOLDOENDE GEÏNFORMEERD OVER DE MOGELIJKE ACTIVITEITEN?

■ ja  
■ nee  
■ geen antwoord



Kijken naar het infobord in de hal, informatie genoeg (2x)

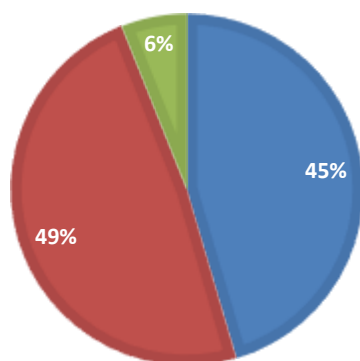
Beter dan in het begin

Persoonlijke info ontbreekt in plaats van groot blad in inkomhal

Dit is moeilijk door mijn slecht zicht

## NEEM JE DEEL AAN ACTIVITEITEN?

■ ja ■ nee ■ geen antwoord



### Welke activiteiten?

Bingo

Rummiklub

Eucharistieviering

Feestmaaltijd

Verjaardagstaart

Haken en breien

Vergaderingen

Koffiemoment

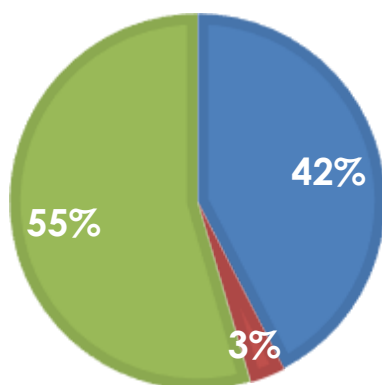
Ontbijt

## ALS JE DEELNEEMT AAN ACTIVITEITEN, HOE ERVAAR JE DEZE ACTIVITEITEN?

■ goed

■ kan beter

■ geen antwoord



Kan er niets over zeggen, ik doe nog niet mee (2x)

Het gezellig samen zijn met andere flatbewoners

Ik voel mij dan ongemakkelijk, ben dit nooit gewoon geweest.

- Bijna de helft (45%) van de respondenten neemt deel aan een activiteit. Ze vinden dat ze hierover goed worden geïnformeerd. Er is een aanbod aan activiteiten voor de assistentiewoningen alleen, maar er is ook een aanbod aan activiteiten samen met de bewoners van het woonzorgcentrum.

## Algemene tevredenheid

Volgende vragen zijn open vragen.

### Wat vind je leuk aan jouw verblijf?

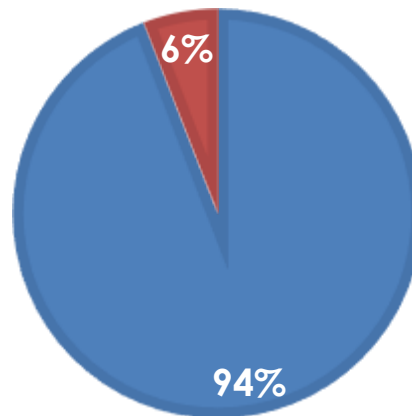
Veiligheid en zekerheid in geval van nood (4x)  
Het uitzicht van de flat (2x)  
Het af en toe samenkomen  
Sociale contacten met andere bewoners (5x)  
Dat het zo rustig is (3x)  
Vriendelijkheid (2x)  
Mijn zelfstandigheid/ vrijheid (2x)  
Accommodatie (terras, ruimte, gezellig) (5x)  
Dicht bij het centrum en winkels  
Passage zien  
Goede burens  
Geen hoofdbreken meer in groot huis met hof  
Gezond zijn  
Bezoek aan mijn vriendin  
Bezorgdheid en vriendelijkheid van de meeste personeelsleden

### Kunnen we iets doen om je verblijf nog aangenamer te maken?

Tot nu toe nog niet, ik vind het heel goed. (3x)  
Nee (4x)  
Geen reden tot klagen  
Beter contact van de flats met het rusthuis  
De cafetaria 't Dobbelken meer uitbreiden (meer aanbod van drank en tearoom voorzien)  
Misschien af en toe een korte wandeling voorzien  
Playback  
Koffiemomenten gratis crème glacé geven  
Zit opgesloten door zware deuren, zijn niet te openen  
Samen met mannelijke lotgenoten overleggen

## ZOU JE DE FLAT AANBEVELEN AAN IEMAND ANDERS?

■ wel ■ niet



### Waarom?

- Ik voel mij hier veilig (2x)
- Goede sfeer
- Gemakkelijk met de maaltijddienst
- Eigen meubeltjes
- Zelfstandigheid
- Gezellig
- Alle comfort (3x)
- Voor de dienstverlening, hulp (2x)
- Terras
- Gezelschap medehuurders
- Sociale contacten
- Brede gang met veel bewegingsruimte
- Ontmoetingsplaatsen
- Omdat ik tevreden ben (3x)
- Leuk appartement
- Vriendelijkheid
- Mensen moeten zelf beslissen

- Wat een fijne conclusie dat 94% van de respondenten de flat zou aanbevelen!

## Heb je andere vragen of bemerkingen?

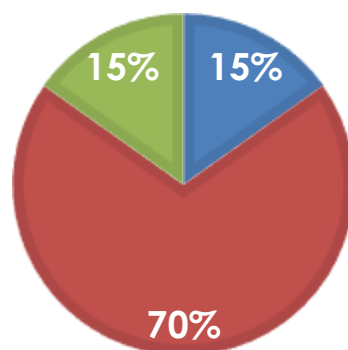
Het eten mag iets later voor mij (12u15)

De verwarming werkt niet naar mijn zin (soms te warm, maar meer te koud zeker op de badkamer)

Ik ben hier komen wonen als een zelfstandig persoon, er is nooit gezegd dat wij onder een WZC vallen. Dat is nu gebeurd en dat is spijtig. Hierdoor voel ik mij niet begrepen, maar ben wel heel gelukkig.

### WENS JE EEN GESPREK MET DE WOONASSISTENT NA HET INVULLEN VAN DEZE TEVREDENHEIDSENQUÊTE?

■ ja ■ nee ■ geen antwoord



Ik vraag het wel als het nodig is.  
Graag extra babbeltje

#### **Besluit:**

Om het met de volgende woorden te zeggen: 'Alles is vatbaar voor verbetering'. Dit de reden waarom deze bevraging zo belangrijk is. We hebben hiermee een groot deel van de residenten kunnen bereiken. Het merendeel is oprecht tevreden over hun woning, de veiligheid en de aangeboden dienstverlening. Er zijn ook suggesties en bemerkingen verzameld waarmee de voorziening aan de slag gaat. Het resultaat zal verder worden toegelicht op de residentenraad.

Kortom, we zijn tevreden met alle feedback! We willen tot slot iedereen bedanken die hieraan heeft meegewerkt.

#### **Hartelijk dank!**