



BEWONERS- & FAMILIEmonitor

RESULTATEN

Home Vrijzicht - WZC



Contact gegevens

Contacteer uw BING Research Coach
in geval van vragen :
+32 (0)496 54 72 20
ingrid.goovaerts@bing-research.com



Rapportage

Percentages in de rapportage zijn gebaseerd
op: % **Heel tevreden + tevreden**

1 TECHNISCHE FICHE

2 RESPONS

3 KERNINDICATOR – ALGEMENE TEVREDENHEID

Hoe tevreden bent u in het algemeen over het wonen/leven in het woonzorgcentrum?

4 KERNINDICATOR – AANBEVELING

Als een familielid/kennis de stap zou moeten zetten naar een WZC, zou u dan uw woonzorgcentrum aanbevelen?

5 OVERZICHT ALLE KERNTHEMA'S

6 DETAIL PER KERNTHEMA

Kwaliteit van leven, Onthaal, Accommodatie, Maaltijden, Zorgverlening, Zorgplanning, Levensindeplan, Medische begeleiding, Activiteitsaanbod, Zingeving, Informatie, Klachten en ondersteuning, Lokale vragen

7 OVERZICHT STERKTES & WERKPUNTEN

8 OVERZICHT ADDENDUM VRAGEN

TEVREDENHEIDSINDICATOR

Gebaseerd op de vraag: “Hoe tevreden bent u in het algemeen over het wonen/leven in uw voorziening?”

Gebruikte schaal: Heel tevreden/tevreden/neutraal/niet tevreden/helemaal niet tevreden

De benchmark en trend is gebaseerd op:
% “heel tevreden of tevreden”

Correlatie = samenhang tussen een detailvraag en de algemene tevredenheid. Hoe hoger de correlatiefactor, des te meer van invloed dit aspect is op de tevredenheid van de bewoner. In het follow up traject kunt u het beste focussen op de aspecten met lage tevredenheid en hoge samenhang op algemene tevredenheid.

EXTERNE BENCHMARK
Dit is het gemiddelde van alle participanten die recent hebben deelgenomen aan de BEWONERS- & FAMILIEmonitor Ouderenzorg in België.

AANBEVELINGSINDICATOR

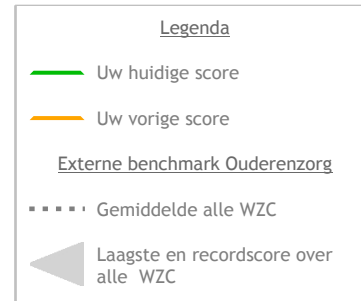
Gebaseerd op de vraag: “Zou u uw voorziening aanbevelen aan uw vrienden en familie?”

Gebruikte schaal: Zeker wel/waarschijnlijk wel/waarschijnlijk niet/zeker niet

De benchmark en trend is gebaseerd op:
% “zeker of waarschijnlijk wel”

VOORBEELD OLIEMETER

n=100



ACTIE? De actieknop bevat de volgende info

+++	Correlatie is hoog		> 20% (helemaal) niet tevreden
++	Correlatie is modaal		5% - 20% (helemaal) niet tevreden
+	Correlatie is laag		< 5% (helemaal) niet tevreden
//	Geen correlatie		

Vragen?

Hanneke Vaes

hanneke.vaes@bing-research.com

+32 (0) 15 24 28 88

BING Research



RESPONS 2022

Bewoners : 62
Familie : 59

Respons laatste 2 metingen

	WZC	
	BM	FM
Meting	n =	n =
2022	62	59
2017	62	51

	BM	FM
Respons naar organisatie	n=	n=
Home Vrijzicht	76	59
WZC	62	59
Kring 1	18	10
Kring 2	18	20
Kring 4	13	12
Kring 5	13	17

BM = Bewonersmonitor
FM = Familiemonitor

BING Research benchmark
BEWONERS
8293
bewoners binnen
194 wzc

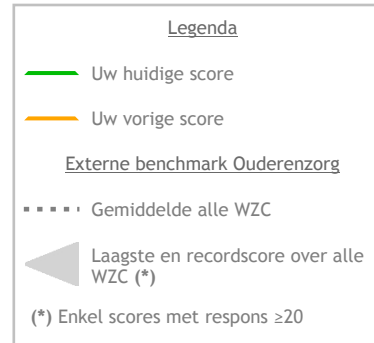
Externe
Benchmark
Ouderen-
zorg België

BING Research benchmark
FAMILIE
9110
familieleden binnen
192 wzc

BEWONERSMONITOR - DETAILScores

92% is heel tevreden of tevreden

n=62

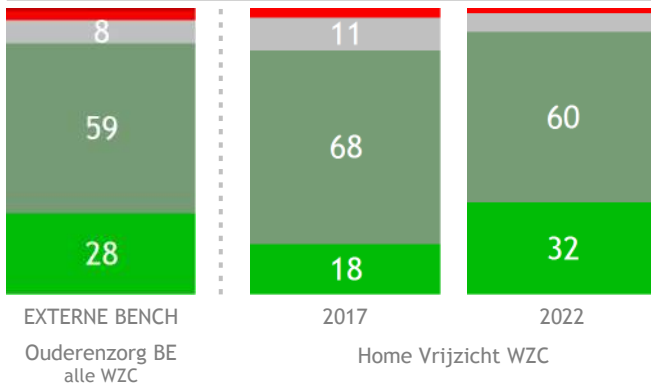


Externe benchmark BING Research Ouderenzorg België:

Gemiddelde alle WZC: 88%. Laagste en recordscore alle WZC: 64%-100%.

Percentage "heel tevreden of tevreden" is het percentage bewoners dat "heel tevreden of tevreden" antwoordde op de indicator.

BEWONERSMONITOR - EVOLUTIE

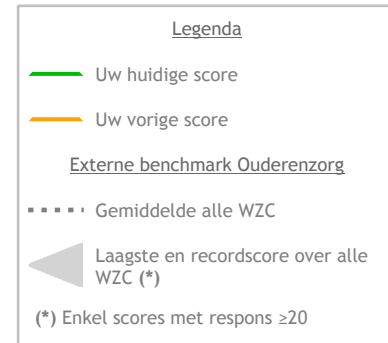
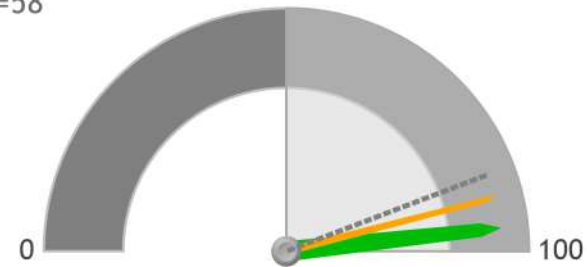


% heel tevreden % tevreden % neutraal % niet tevreden % helemaal niet tevreden

FAMILIEMONITOR - DETAILScores

97% is heel tevreden of tevreden

n=58

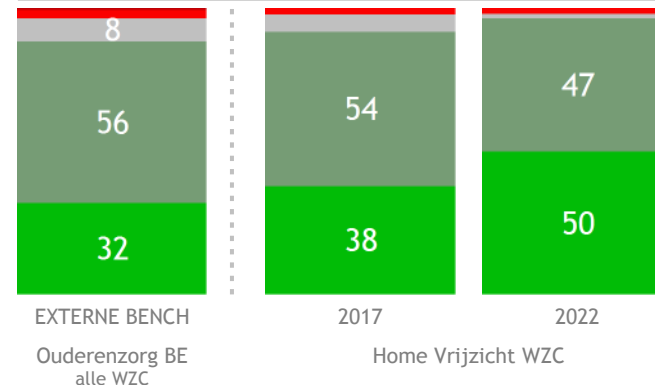


Externe benchmark BING Research Ouderenzorg België:

Gemiddelde alle WZC: 88%. Laagste en recordscore alle WZC: 50%-100%.

Percentage "heel tevreden of tevreden" is het percentage bewoners dat "heel tevreden of tevreden" antwoordde op de indicator.

FAMILIEMONITOR - EVOLUTIE



% heel tevreden % tevreden % neutraal % niet tevreden % helemaal niet tevreden

Tevredenheidsindicator: "Hoe tevreden bent u in het algemeen over het wonen/leven in het woonzorgcentrum?"

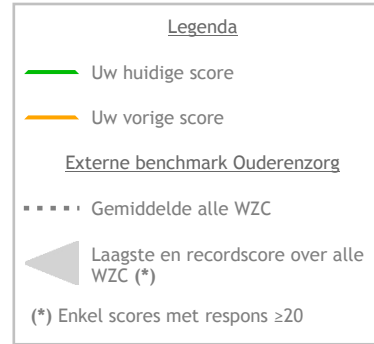
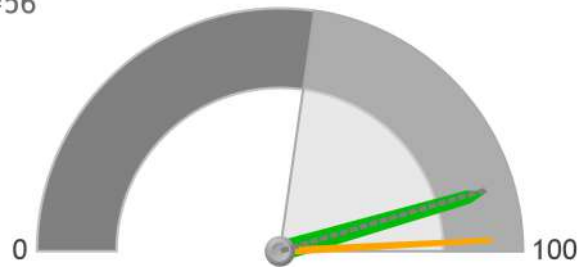
	Naar meting		Detail laatste meting					
	2017	2022	n=	% heel tevreden	% tevreden	% neutraal	% niet tevreden	% helemaal niet tevreden
Home Vrijzicht	87%	92%	76	30	62	7		
WZC	85%	92%	62	32	60	6		
Kring 1	95%	89%	18	39	50	6	6	
Kring 2	67%	94%	18	17	78	6		
Kring 4	87%	100%	13	38	62			
Kring 5	82%	85%	13	38	46	15		

	Naar meting		Detail laatste meting					
	2017	2022	n=	% heel tevreden	% tevreden	% neutraal	% niet tevreden	% helemaal niet tevreden
Home Vrijzicht	92%	97%	58	50	47			
WZC	92%	97%	58	50	47			
Kring 1	83%	100%	10	60	40			
Kring 2	100%	95%	19	42	53	5		
Kring 4	83%	92%	12	42	50		8	
Kring 5	100%	100%	17	59	41			

BEWONERSMONITOR - DETAILSCORES

91% zou zeker of waarschijnlijk aanbevelen

n=56

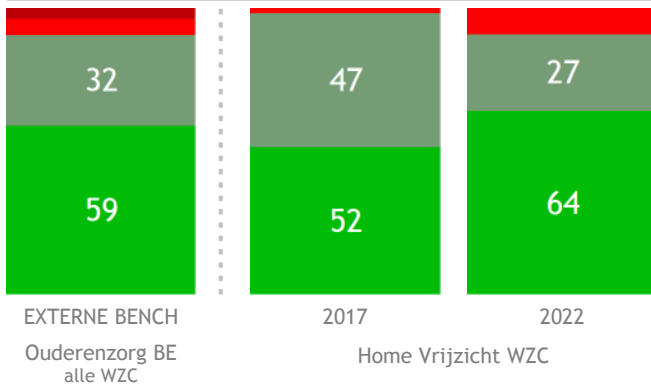


Externe benchmark BING Research Ouderenzorg België:

Gemiddelde alle WZC: 91%. Laagste en recordscore alle WZC: 55%-100%.

Percentage "zeker of waarschijnlijk wel" is het percentage bewoners dat "zeker of waarschijnlijk wel" antwoordde op de indicator.

BEWONERSMONITOR - EVOLUTIE

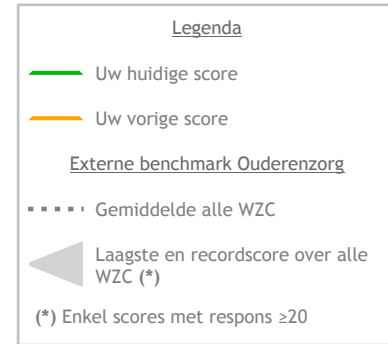
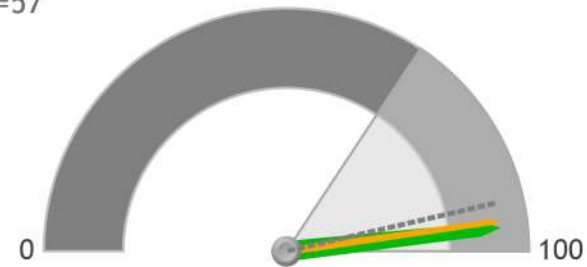


% zeker wel % waarschijnlijk wel % waarschijnlijk niet % zeker niet

FAMILIEMONITOR - DETAILSCORES

96% zou zeker of waarschijnlijk aanbevelen

n=57

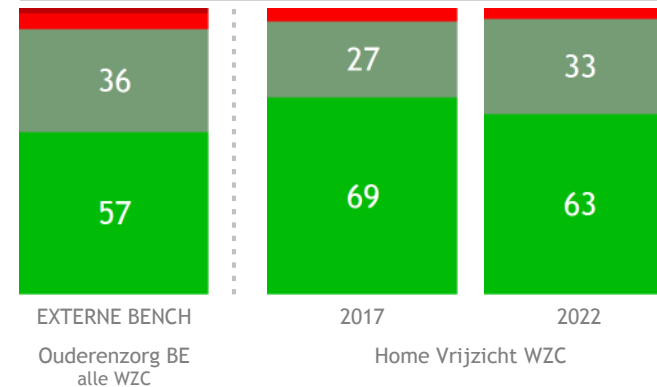


Externe benchmark BING Research Ouderenzorg België:

Gemiddelde alle WZC: 93%. Laagste en recordscore alle WZC: 69%-100%.

Percentage "zeker of waarschijnlijk wel" is het percentage bewoners dat "zeker of waarschijnlijk wel" antwoordde op de indicator.

FAMILIEMONITOR - EVOLUTIE



% zeker wel % waarschijnlijk wel % waarschijnlijk niet % zeker niet

Aanbevelingsindicator: "Als een familielid/kennis de stap zou moeten zetten naar een WZC, zou u dan uw woonzorgcentrum aanbevelen?"

	Naar meting		Detail laatste meting				
	2017	2022	n=	% zeker wel	% waar-schijnlijk wel	% waar-schijnlijk niet	% zeker niet
Home Vrijzicht	97%	93%	69	65	28	7	
WZC	98%	91%	56	64	27	9	
Kring 1	100%	82%	17	65	18	18	
Kring 2	83%	86%	14	50	36	14	
Kring 4	100%	100%	12	75	25		
Kring 5	100%	100%	13	69	31		

Home Vrijzicht

WZC

Kring 1

Kring 2

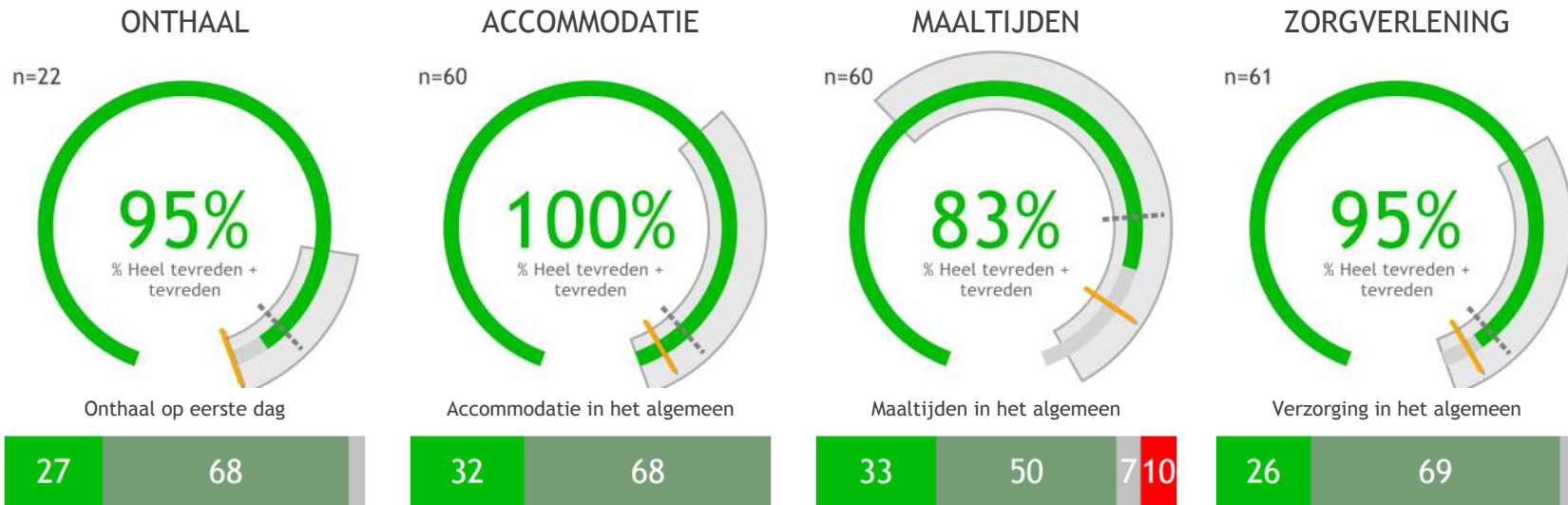
Kring 4

Kring 5

Naar meting		Detail laatste meting				
2017	2022	n=	% zeker wel	% waar-schijnlijk wel	% waar-schijnlijk niet	% zeker niet
96%	96%	57	63		33	1
96%	96%	57	63		33	1
100%	100%	10	90			10
//	94%	18	50	44		6
82%	92%	12	67		25	8
100%	100%	17	59		41	

RESULTATEN

Detail Bewonersmonitor



Externe benchmark Ouderenzorg

(*) Laagste en recordscore
Enkel scores met respons ≥ 20

..... Gemiddelde alle WZC
◀ Laagste en recordscore over alle WZC (*)




Legenda oliemeters

— Uw huidige score — Uw vorige score



Legenda staafbalken

■ % heel tevreden ■ % neutraal ■ % helemaal niet tevreden
■ % tevreden ■ % niet tevreden

















ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting						EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel positief + positief	
+++	Correlatie is hoog		> 20% negatief	2017	2022	n =	Heel positief	Positief	Neutraal	Negatief	Heel negatief		ACTIE?
++	Correlatie is modaal		5% - 20% negatief	% Heel positief + positief	% Heel positief + positief								
+	Correlatie is laag		< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

KWALITEIT VAN LEVEN (% Heel positief + positief)

Algemene tevredenheid	85%	92%	62		60		+++	88%
-----------------------	-----	-----	----	---	----	---	-----	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel positief + positief)

Mate van geluk	65%	81%	58		62		++	68%
Mate van veiligheid	100%	97%	62		65		++	93%
De sfeer	85%	89%	54		69		++	84%
Respect voor privacy	100%	94%	62		61		++	91%
Thuisvoelen	71%	84%	61		61		++	71%
Contacten mede-bewoners	77%	86%	58		67		+	78%
Daginvulling sluit aan bij wensen	70%	76%	51		55		++	78%

ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting					EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden		
+++	Correlatie is hoog	■	> 20% negatief	2017 % Heel tevreden + tevreden	2022 % Heel tevreden + tevreden	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden		Helemaal niet tevreden	ACTIE?
++	Correlatie is modaal	■	5% - 20% negatief										
+	Correlatie is laag	■	< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

ONTHAAL (% Heel tevreden + tevreden)















Onthaal op eerste dag	100%	95%	22	27	68	5	+	92%
-----------------------	------	-----	----	----	----	---	---	-----

ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting						EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden	
+++	Correlatie is hoog		> 20% negatief	2017	2022	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden		ACTIE?
++	Correlatie is modaal		5% - 20% negatief	% Heel tevreden + tevreden	% Heel tevreden + tevreden								
+	Correlatie is laag		< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

ACCOMMODATIE (% Heel tevreden + tevreden)

Accommodatie in het algemeen	97%	100%	60		32		68	++	93%
------------------------------	-----	------	----	---	----	---	----	----	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)

Inrichting kamer\flat	87%	98%	62		31		68	++	92%				
Schoonmaak kamer\flat	98%	98%	62		31		68	++	91%				
Gezelligheid leefruimte/gem.ruimtes	91%	95%	57		26		68	++	84%				
Schoonmaak leefruimte/gem.ruimtes	98%	100%	60		30		70	++	94%				
Aantrekkelijkheid omgeving rond gebouw	85%	97%	59		27		69	++	89%				
Kwaliteit herstelling defect	85%	75%	12		25		50		8		17	//	87%

ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting						EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden	
Correlatie	Actieknop	Waarheid		2017	2022	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden		ACTIE?
+++	Correlatie is hoog		> 20% negatief	% Heel tevreden + tevreden	% Heel tevreden + tevreden								
++	Correlatie is modaal		5% - 20% negatief										
+	Correlatie is laag		< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

MAALTIJDEN (% Heel tevreden + tevreden)




Maaltijden in het algemeen	89%	83%	60	33	50	7	10	++	77%
----------------------------	-----	-----	----	----	----	---	----	----	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)






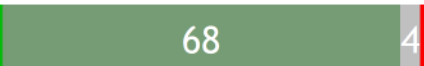







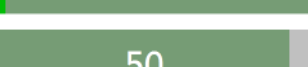

Porties maaltijden	97%	98%	61	43	56			++	93%
Smakelijkheid maaltijden	90%	85%	61	26	59	5	10	++	76%
Keuzemogelijkheden bij het eten	87%	92%	62	31	61	5		++	75%
Wijze waarop maaltijden worden opgediend	97%	95%	62	39	56			++	91%

ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting						EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden	
+++	Correlatie is hoog		> 20% negatief	2017	2022	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden		ACTIE?
++	Correlatie is modaal		5% - 20% negatief	% Heel tevreden + tevreden	% Heel tevreden + tevreden								
+	Correlatie is laag		< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

ZORGVERLENING (% Heel tevreden + tevreden)

Verzorging in het algemeen	97%	95%	61		26		69		++	93%
----------------------------	-----	-----	----	---	----	---	----	---	----	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)

Respectvolle behandeling	92%	97%	60		33		63		+	93%				
Vriendelijkheid zorgteam	89%	98%	61		28		70		+	92%				
Rekening houden met uw wensen	91%	95%	57		26		68		++	88%				
Stimuleren zelfredzaamheid	96%	95%	57		32		63		+	91%				
Waardigheid van zorg	96%	97%	61		30		67		++	93%				
Bekwaamheid zorgteam	95%	98%	60		27		72		++	91%				
Betrouwbaarheid zorgteam	95%	97%	61		34		62		+	92%				
Hulp bij het eten	88%	83%	6		33		50		//	92%				
Snelheid reageren beloproepen	64%	74%	35		14		60		11		14		+	67%

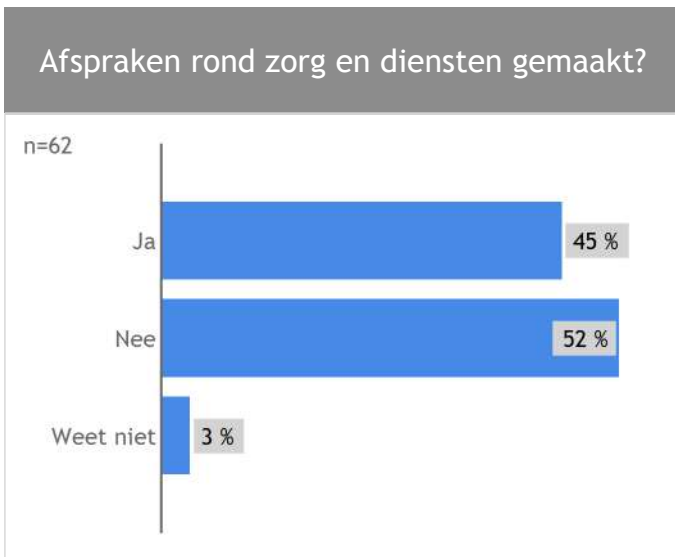
ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting					EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden		
+++	Correlatie is hoog	■	> 20% negatief	2017 % Heel tevreden + tevreden	2022 % Heel tevreden + tevreden	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden		Helemaal niet tevreden	ACTIE?
++	Correlatie is modaal	■	5% - 20% negatief										
+	Correlatie is laag	■	< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

ZORGPLANNING (% Heel tevreden + tevreden)

Afspraken in woonzorgplan	97%	100%	25	32	68	++	95%
---------------------------	-----	------	----	----	----	----	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)

Betrokken bij wensen zorg en diensten	100%	96%	23	26	70	+	90%
---------------------------------------	------	-----	----	----	----	---	-----

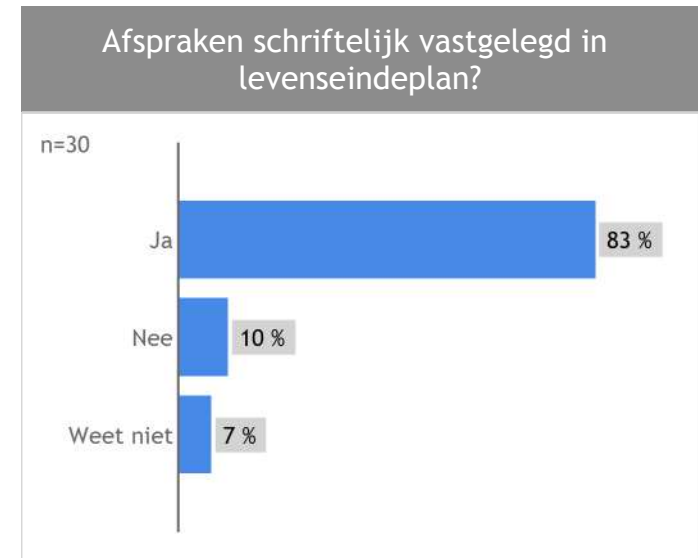
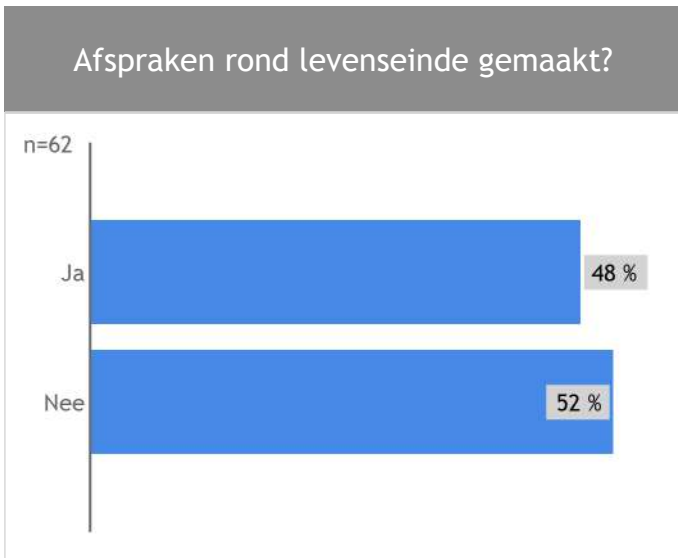


ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting					EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden		
+++	Correlatie is hoog	■	> 20% negatief	2017 % Heel tevreden + tevreden	2022 % Heel tevreden + tevreden	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden		Helemaal niet tevreden	ACTIE?
++	Correlatie is modaal	■	5% - 20% negatief										
+	Correlatie is laag	■	< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

LEVENSEINDEPLAN * (% Heel tevreden + tevreden)

Levensindeplan sluit aan bij wensen	100%	100%	30	30	70	+	96%
-------------------------------------	------	------	----	----	----	---	-----

* thema enkel voor WZC




ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting						EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden	
+++	Correlatie is hoog		> 20% negatief	2017	2022	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden		ACTIE?
++	Correlatie is modaal		5% - 20% negatief	% Heel tevreden + tevreden	% Heel tevreden + tevreden								
+	Correlatie is laag		< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

MEDISCHE BEGELEIDING (% Heel tevreden + tevreden)

Medische begeleiding in het algemeen	93%	95%	60	32	63	5	+	90%
--------------------------------------	-----	-----	----	----	----	---	---	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)

Uitleg over medische klachten	78%	93%	60	25	68		+	83%
Uitleg over medicijnen	73%	88%	59	27	61	7	+	78%



ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting						EXTERNE BENCH	
+++	Correlatie is hoog		> 20% negatief	2017 % Heel tevreden + tevreden	2022 % Heel tevreden + tevreden	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden	ACTIE?	Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden
++	Correlatie is modaal		5% - 20% negatief										
+	Correlatie is laag		< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

ACTIVITEITENAANBOD (% Heel tevreden + tevreden)


Activiteitenaanbod in het algemeen	78%	94%	51	18	76	4	++	85%
------------------------------------	-----	-----	----	----	----	---	----	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)

Afwisseling binnen aanbod	71%	93%	46	17	76	7	+	82%
Viering feestelijke gebeurtenissen	84%	93%	46	24	70	7	+	89%
Inspraak in activiteitenaanbod	100%	84%	25	16	68	12 4	+	71%

ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting						EXTERNE BENCH	
+++	Correlatie is hoog		> 20% negatief	2017 % Heel tevreden + tevreden	2022 % Heel tevreden + tevreden	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden	ACTIE?	Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden
++	Correlatie is modaal		5% - 20% negatief										
+	Correlatie is laag		< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

ZINGEVING (% Heel tevreden + tevreden)

Aandacht voor overtuiging algemeen	95%	80%	49	16	63	16		+	87%
------------------------------------	-----	-----	----	----	----	----	---	---	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)

Contact met geestelijke begeleider	74%	86%	44	27	59	9	5	++	83%
Bij iemand terecht kunnen	91%	83%	42	29	55	7	10	+	75%

ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting						EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden	
+++	Correlatie is hoog		> 20% negatief	2017	2022	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden		ACTIE?
++	Correlatie is modaal		5% - 20% negatief	% Heel tevreden + tevreden	% Heel tevreden + tevreden								
+	Correlatie is laag		< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

INFORMATIE (% Heel tevreden + tevreden)

Ontvangen info in het algemeen	//	90%	59	15	75	7	++	83%
--------------------------------	----	-----	----	----	----	---	----	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)

Duidelijkheid info	82%	93%	55	16	76	4	++	83%
Communiceren met medewerkers	87%	83%	59	10	73	14	++	79%
Informatie over zorg en diensten	90%	89%	53	11	77	9	++	84%

ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting					EXTERNE BENCH		
+++	Correlatie is hoog	 	> 20% negatief	2017 % Heel tevreden + tevreden	2022 % Heel tevreden + tevreden	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden	ACTIE?	Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden
++	Correlatie is modaal	 	5% - 20% negatief										
+	Correlatie is laag	 	< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

KLACHTEN EN ONDERSTEUNING (% Heel tevreden + tevreden)

Afhandeling klachten	75%	20%	5	20	80	//	51%
----------------------	-----	-----	---	----	----	----	-----



	% Heel tevreden + tevreden	% (Helemaal) niet tevreden
Afspraken in woonzorgplan	100%	0%
Levensindeplan sluit aan bij wensen (enkel WZC)	100%	0%
Accommodatie in het algemeen	100%	0%
Schoonmaak leefruimte/gem.ruimtes	100%	0%
Inrichting kamer\flat	98%	0%
Schoonmaak kamer\flat	98%	0%
Vriendelijkheid zorgteam	98%	2%
Porties maaltijden	98%	2%
Bekwaamheid zorgteam	98%	2%
Mate van veiligheid	97%	2%
Waardigheid van zorg	97%	2%
Betrouwbaarheid zorgteam	97%	2%
Respectvolle behandeling	97%	2%
Aantrekkelijkheid omgeving rond gebouw	97%	0%
Betrokken bij wensen zorg en diensten	96%	0%

Dit overzicht is een opsomming van alle vragen waarvan het percentage antwoorden (helemaal) niet tevreden minder dan 5% bedraagt.

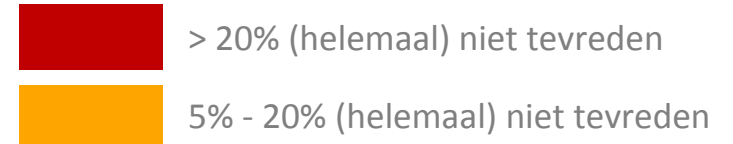
 < 5% (helemaal) niet tevreden

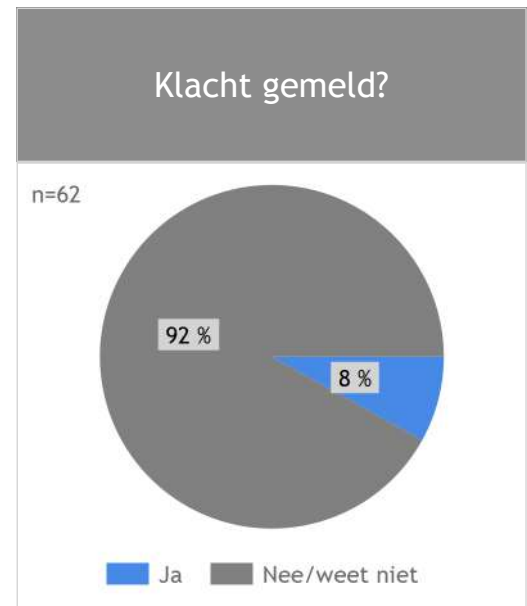
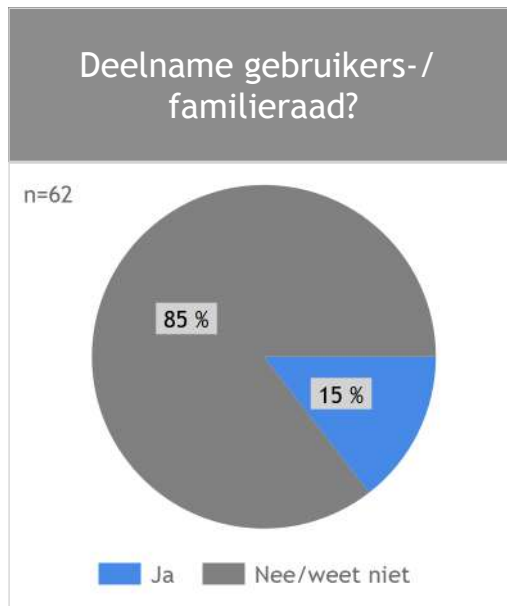
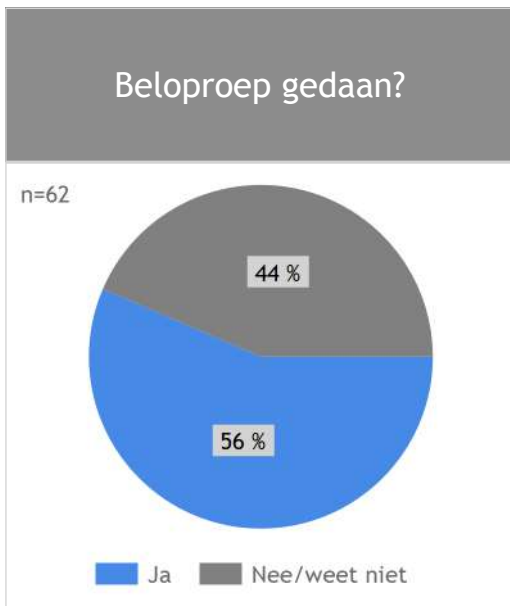
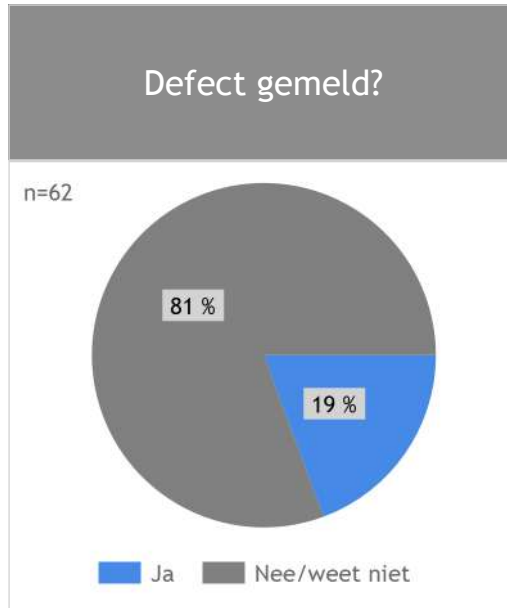
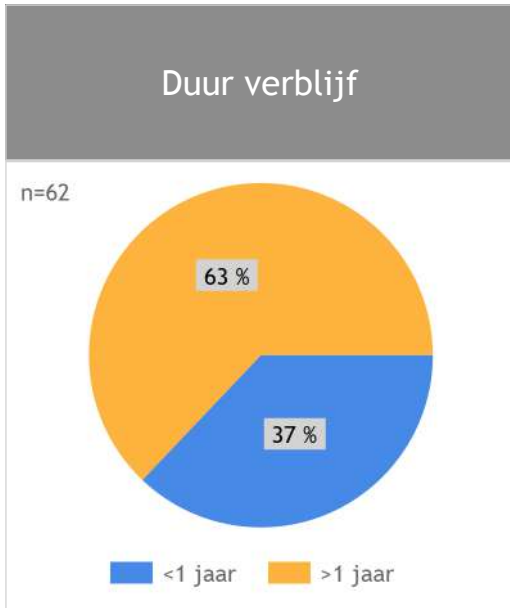
NOTE: Ten behoeve van de overzichtelijkheid is er voor gekozen om alleen de 15 sterkste punten zichtbaar te maken.



	% Heel tevreden + tevreden	% (Helemaal) niet tevreden
Afhandeling klachten	20%	80%
Kwaliteit herstelling defect	75%	17%
Snelheid reageren beloproepen	74%	14%
Maaltijden in het algemeen	83%	10%
Smakelijkheid maaltijden	85%	10%
Bij iemand terecht kunnen	83%	10%
Uitleg over medicijnen	88%	8%
Daginvulling sluit aan bij wensen	76%	8%
Thuisvoelen	84%	7%
Medische begeleiding in het algemeen	95%	5%
Uitleg over medische klachten	93%	5%
Contact met geestelijke begeleider	86%	5%

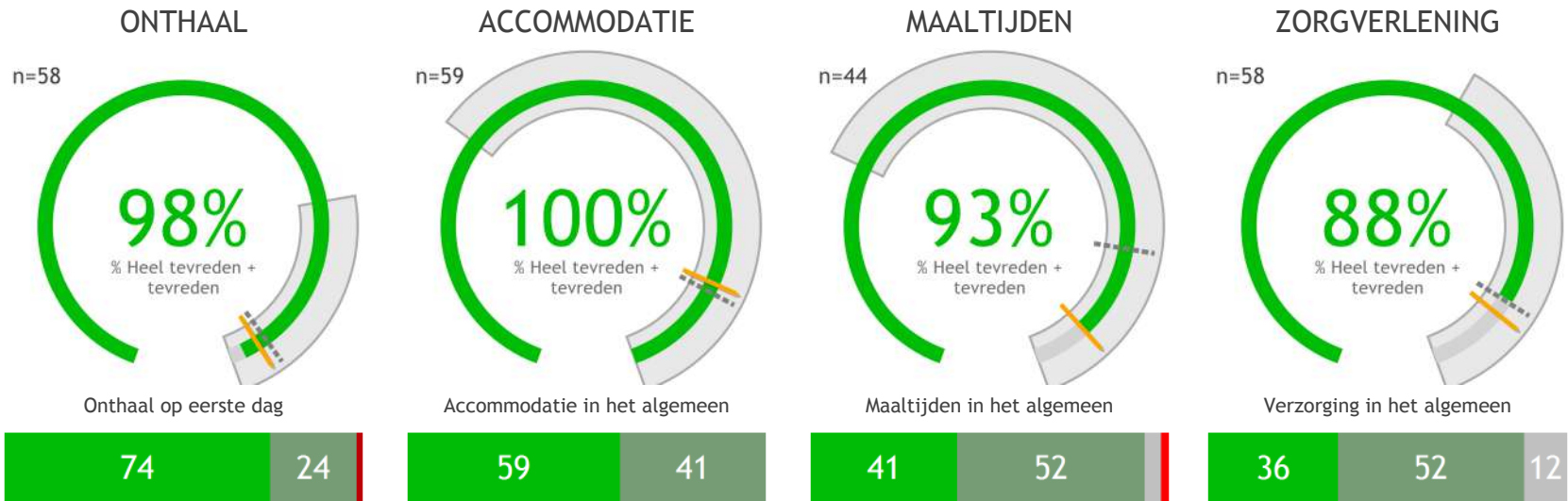
Dit overzicht is een opsomming van alle vragen waarvan het percentage antwoorden (helemaal) niet tevreden meer dan 5% bedraagt.





RESULTATEN

Detail Familiemonitor



Externe benchmark Ouderenzorg

(*) Laagste en recordscore
Enkel scores met respons ≥ 20

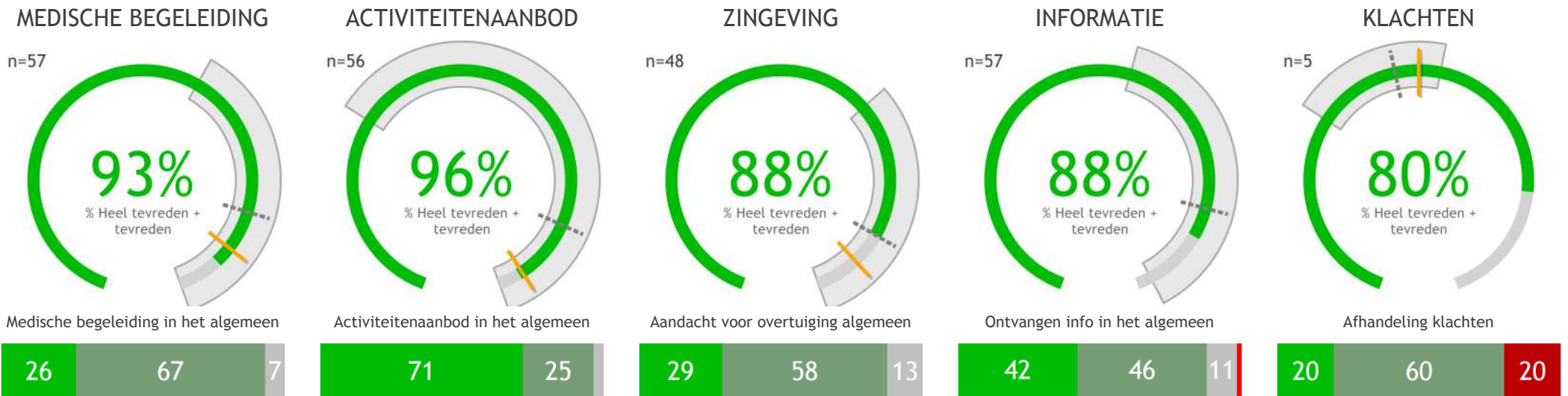
..... Gemiddelde alle WZC
◀ Laagste en recordscore over alle WZC (*)




Legenda oliemeters

— Uw huidige score — Uw vorige score




Legenda staafbalken

■ % heel tevreden ■ % neutraal ■ % helemaal niet tevreden
■ % tevreden ■ % niet tevreden












ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting						EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel positief + positief	
+++	Correlatie is hoog		> 20% negatief	2017	2022	n =	Heel positief	Positief	Neutraal	Negatief	Heel negatief		ACTIE?
++	Correlatie is modaal		5% - 20% negatief	% Heel positief + positief	% Heel positief + positief								
+	Correlatie is laag		< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

KWALITEIT VAN LEVEN (% Heel positief + positief)

Algemene tevredenheid	92%	97%	58		50		47		+++	88%
-----------------------	-----	-----	----	---	----	---	----	---	-----	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel positief + positief)

Mate van veiligheid	86%	95%	59		24		71		5	++	88%
De sfeer	98%	97%	59		59		37			++	90%
Respect voor privacy	91%	100%	53		49		51			++	92%

ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting						EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden	
Correlatie	Actieknop	Impact		2017	2022	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden		ACTIE?
+++	Correlatie is hoog	■	> 20% negatief	% Heel tevreden + tevreden	% Heel tevreden + tevreden								
++	Correlatie is modaal	■	5% - 20% negatief										
+	Correlatie is laag	■	< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

ONTHAAL (% Heel tevreden + tevreden)

Onthaal op eerste dag	96%	98%	58	74	24	+	95%
-----------------------	-----	-----	----	----	----	---	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)







Uitleg over financiële voorwaarden	92%	98%	57	61	37	+	91%
------------------------------------	-----	-----	----	----	----	---	-----


ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting						EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden	
+++	Correlatie is hoog		> 20% negatief	2017	2022	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden		ACTIE?
++	Correlatie is modaal		5% - 20% negatief	% Heel tevreden + tevreden	% Heel tevreden + tevreden								
+	Correlatie is laag		< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

ACCOMMODATIE (% Heel tevreden + tevreden)





Accommodatie in het algemeen	86%	100%	59		41		87%
------------------------------	-----	------	----	---	----	--	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)
















Inrichting kamer\flat	83%	97%	58		45		83%
Schoonmaak kamer\flat	80%	89%	57		56		78%
Gezelligheid leefruimte/gem.ruimtes	85%	98%	58		59		82%
Schoonmaak leefruimte/gem.ruimtes	96%	98%	52		62		90%
Aantrekkelijkheid omgeving rond gebouw	88%	100%	58		41		84%
Kwaliteit herstelling defect	83%	87%	23		57		82%


ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting						EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden	
+++	Correlatie is hoog		> 20% negatief	2017	2022	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden		ACTIE?
++	Correlatie is modaal		5% - 20% negatief	% Heel tevreden + tevreden	% Heel tevreden + tevreden		Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden		ACTIE?
+	Correlatie is laag		< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

MAALTIJDEN (% Heel tevreden + tevreden)



Maaltijden in het algemeen	93%	93%	44		41		52		5		++	81%
----------------------------	-----	-----	----	---	----	---	----	---	---	---	----	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)






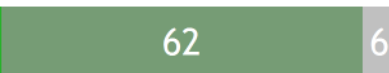





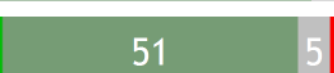

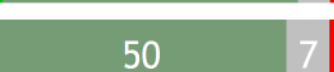



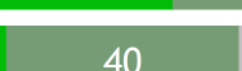
Porties maaltijden	90%	100%	42		33		67				++	90%
Smakelijkheid maaltijden	95%	94%	36		42		53		1		++	78%
Keuzemogelijkheden bij het eten	90%	93%	42		43		50		5		+	74%
Wijze waarop maaltijden worden opgediend	90%	87%	38		37		50		13		++	83%

ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting						EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden	
+++	Correlatie is hoog		> 20% negatief	2017	2022	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden		ACTIE?
++	Correlatie is modaal		5% - 20% negatief	% Heel tevreden + tevreden	% Heel tevreden + tevreden								
+	Correlatie is laag		< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

ZORGVERLENING (% Heel tevreden + tevreden)

Verzorging in het algemeen	90%	88%	58			12	++	88%
----------------------------	-----	-----	----	---	---	----	----	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)

Respectvolle behandeling	94%	98%	57				+	91%	
Vriendelijkheid zorgteam	96%	98%	58				++	93%	
Rekening houden met uw wensen	89%	94%	53			6	++	85%	
Stimuleren zelfredzaamheid	91%	88%	51			8	4	++	86%
Waardigheid van zorg	90%	95%	40			5	++	89%	
Bekwaamheid zorgteam	89%	93%	55			5	1	++	89%
Betrouwbaarheid zorgteam	94%	91%	54			7	1	++	90%
Hulp bij het eten	81%	76%	17			24	//	83%	
Snelheid reageren beloproepen	40%	47%	30			33	20	+	55%

ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting					EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden		
+++	Correlatie is hoog	■	> 20% negatief	2017 % Heel tevreden + tevreden	2022 % Heel tevreden + tevreden	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden		Helemaal niet tevreden	ACTIE?
++	Correlatie is modaal	■	5% - 20% negatief										
+	Correlatie is laag	■	< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

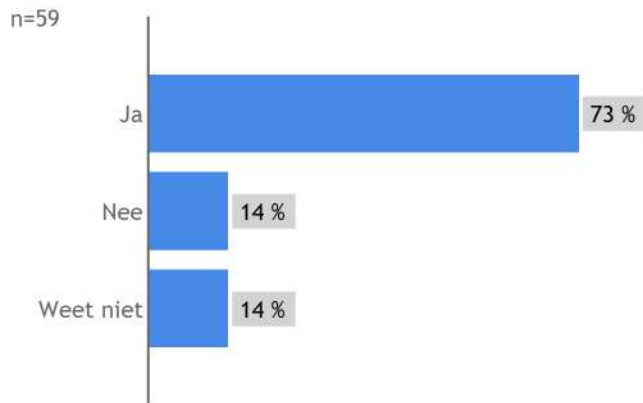
ZORGPLANNING (% Heel tevreden + tevreden)

Afspraken in woonzorgplan	92%	87%	39	33	54	13	++	86%
---------------------------	-----	-----	----	----	----	----	----	-----

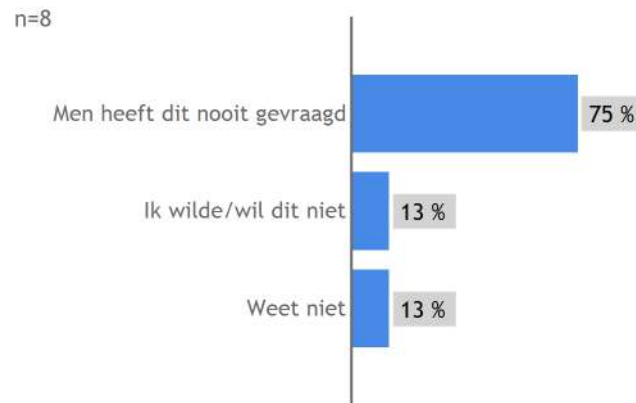
ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)

Betrokken bij wensen zorg en diensten	84%	93%	40	35	58	5	+	84%
---------------------------------------	-----	-----	----	----	----	---	---	-----

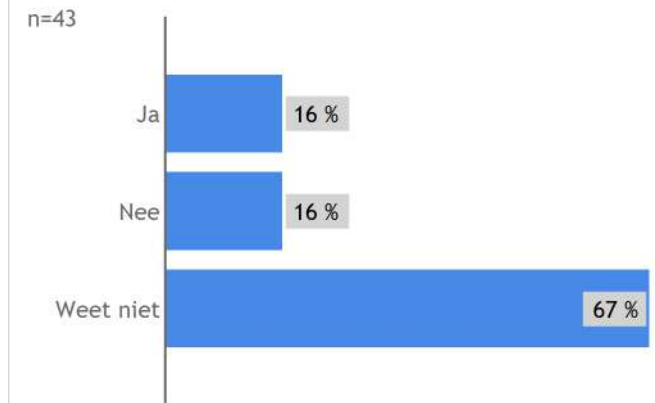
Afspraken rond zorg en diensten gemaakt?



Waarom geen afspraken over zorg en diensten?



Afspraken schriftelijk vastgelegd in woonzorgplan?

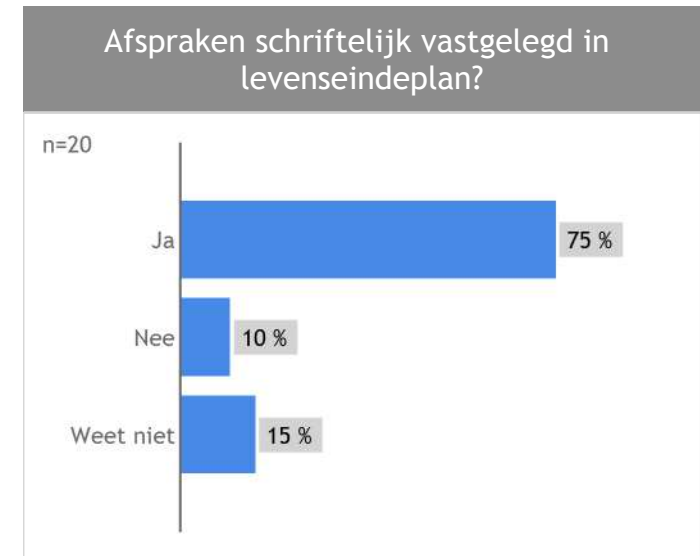
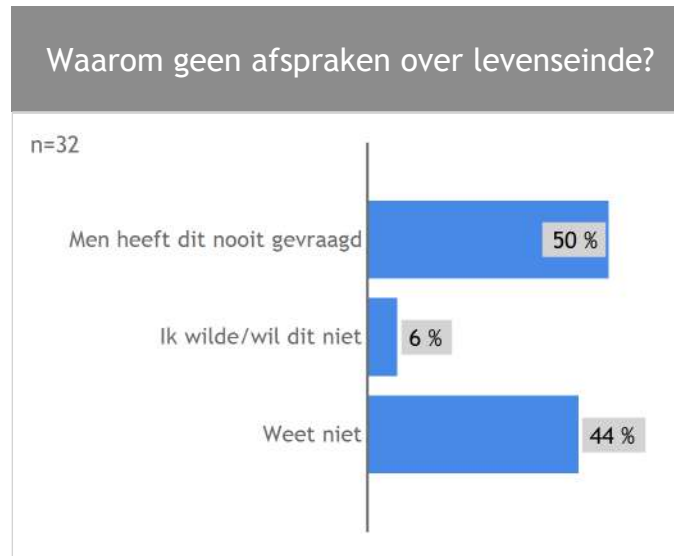
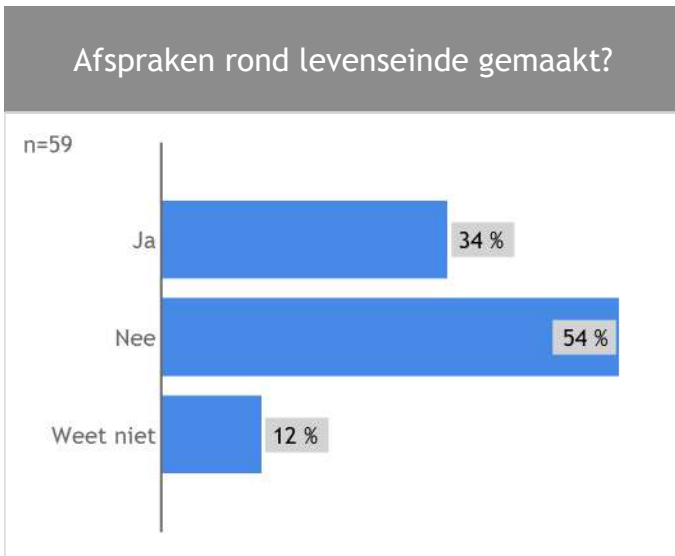


ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting					EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden		
+++	Correlatie is hoog	■	> 20% negatief	2017 % Heel tevreden + tevreden	2022 % Heel tevreden + tevreden	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden		Helemaal niet tevreden	ACTIE?
++	Correlatie is modaal	■	5% - 20% negatief										
+	Correlatie is laag	■	< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

LEVENSEINDEPLAN * (% Heel tevreden + tevreden)

Levensindeplan sluit aan bij wensen	100%	94%	17	59	35	6	//	91%
-------------------------------------	------	-----	----	----	----	---	----	-----

* thema enkel voor WZC



ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting						EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden	
Correlatie	Actieknop	Waarheid		2017	2022	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden		ACTIE?
+++	Correlatie is hoog	■	> 20% negatief	% Heel tevreden + tevreden	% Heel tevreden + tevreden								
++	Correlatie is modaal	■	5% - 20% negatief										
+	Correlatie is laag	■	< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

MEDISCHE BEGELEIDING (% Heel tevreden + tevreden)


Medische begeleiding in het algemeen	90%	93%	57	26	67	7	+	83%
--------------------------------------	-----	-----	----	----	----	---	---	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)




Uitleg over medische klachten	89%	83%	47	19	64	11 4	+	72%
Uitleg over medicijnen	77%	75%	44	16	59	16 7	+	66%

ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting						EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden	
+++	Correlatie is hoog		> 20% negatief	2017	2022	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden		ACTIE?
++	Correlatie is modaal		5% - 20% negatief	% Heel tevreden + tevreden	% Heel tevreden + tevreden								
+	Correlatie is laag		< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

ACTIVITEITENAANBOD (% Heel tevreden + tevreden)

Activiteitenaanbod in het algemeen	96%	96%	56		25	4	++	86%
------------------------------------	-----	-----	----	---	----	---	----	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)

Afwisseling binnen aanbod	93%	96%	56		27	4	+	82%
Viering feestelijke gebeurtenissen	91%	98%	57		26		+	91%
Inspraak in activiteitenaanbod	91%	73%	30		53	27	+	57%




ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting						EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden	
+++	Correlatie is hoog		> 20% negatief	2017	2022	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden		ACTIE?
++	Correlatie is modaal		5% - 20% negatief	% Heel tevreden + tevreden	% Heel tevreden + tevreden		Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden		ACTIE?
+	Correlatie is laag		< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

ZINGEVING (% Heel tevreden + tevreden)

Aandacht voor overtuiging algemeen	93%	88%	48	29	58	13	+	87%
------------------------------------	-----	-----	----	----	----	----	---	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)

Contact met geestelijke begeleider	95%	93%	42	29	64	7	+	84%
Bij iemand terecht kunnen	94%	81%	37	32	49	19	++	76%
Preventieve zorgplanning	88%	78%	41	24	54	20	+	84%

ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting					EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden		
+++	Correlatie is hoog		> 20% negatief	2017	2022	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden		Helemaal niet tevreden	ACTIE?
++	Correlatie is modaal		5% - 20% negatief	% Heel tevreden + tevreden	% Heel tevreden + tevreden								
+	Correlatie is laag		< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

INFORMATIE (% Heel tevreden + tevreden)

Ontvangen info in het algemeen	//	88%	57	42	46	11	++	83%
--------------------------------	----	-----	----	----	----	----	----	-----

ONDERLIGGENDE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)

Duidelijkheid info	98%	88%	58	41	47	10	++	83%
Communiceren met medewerkers	92%	86%	58	45	41	12	++	83%
Informatie over zorg en diensten	92%	81%	57	40	40	18	++	76%

ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Naar meting		Detail laatste meting					EXTERNE BENCH Ouderenzorg België - WZC % Heel tevreden + tevreden		
+++	Correlatie is hoog	■	> 20% negatief	2017 % Heel tevreden + tevreden	2022 % Heel tevreden + tevreden	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden		Helemaal niet tevreden	ACTIE?
++	Correlatie is modaal	■	5% - 20% negatief										
+	Correlatie is laag	■	< 5% negatief										
//	Te lage respons of niet van toepassing												

KLACHTEN EN ONDERSTEUNING (% Heel tevreden + tevreden)

Afhandeling klachten	50%	80%	5	20	60	20	//	46%
----------------------	-----	-----	---	----	----	----	----	-----

ACTIE? De actieknop bevat de volgende info				Detail laatste meting							
+++	Correlatie is hoog		> 20% negatief	2022 % Heel tevreden + tevreden	n =	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden	ACTIE?
++	Correlatie is modaal		5% - 20% negatief								
+	Correlatie is laag		< 5% negatief								
//	Te lage respons of niet van toepassing										

LOKALE VRAGEN (% Heel tevreden + tevreden)

Werking familiaaraad	100%	25	20	80	//
Opvang/begeleiding van familie/mantelzorger	98%	47	36	62	//



	% Heel tevreden + tevreden	% (Helemaal) niet tevreden
Werking familieraad (lokale vraag)	100%	0%
Accommodatie in het algemeen	100%	0%
Porties maaltijden	100%	0%
Aantrekkelijkheid omgeving rond gebouw	100%	0%
Respect voor privacy	100%	0%
Vriendelijkheid zorgteam	98%	0%
Onthaal op eerste dag	98%	2%
Gezelligheid leefruimte/gem.ruimtes	98%	2%
Respectvolle behandeling	98%	0%
Viering feestelijke gebeurtenissen	98%	2%
Uitleg over financiële voorwaarden	98%	2%
Schoonmaak leefruimte/gem.ruimtes	98%	0%
Opvang/begeleiding van familie/mantelzorger (lokale vraag)	98%	0%
De sfeer	97%	0%
Inrichting kamer\flat	97%	0%

Dit overzicht is een opsomming van alle vragen waarvan het percentage antwoorden (helemaal) niet tevreden minder dan 5% bedraagt.

 < 5% (helemaal) niet tevreden

NOTE: Ten behoeve van de overzichtelijkheid is er voor gekozen om alleen de 15 sterkste punten zichtbaar te maken.



	% Heel tevreden + tevreden	% (Helemaal) niet tevreden
Snelheid reageren beloproepen	47%	20%
Afhandeling klachten	80%	20%
Uitleg over medicijnen	75%	9%
Uitleg over medische klachten	83%	6%

Dit overzicht is een opsomming van alle vragen waarvan het percentage antwoorden (helemaal) niet tevreden meer dan 5% bedraagt.

