

Hoe tevreden zijn onze bejaarden in de woonzorgcentra?

Als mensen denken aan een woonzorgcentrum gaan hun gedachten in de eerste plaats uit naar zorg voor ouderen, maar daar stopt het natuurlijk niet. Een essentieel aspect in woonzorgcentra zijn de maaltijden, dit is vaak een kritiek punt. Hoe tevreden zijn bewoners van een woonzorgcentrum eigenlijk? Wordt hun mening gevraagd en gehoord?

Vandaag de dag kan je over bijna alles je mening geven. Dit kan via online enquêtes, polls op sociale media, reviews op online platformen, aangesproken worden op straat, enzovoort.

Hoe zit dit in de woonzorgcentra? Deze mensen zijn voor het merendeel minder vertrouwd met computers, tablets en sociale media. Hierdoor komt hun mening te weinig aan bod in onze huidige vormen van peiling. Dit neemt niet weg dat ze wel effectief hun mening willen geven. Daarom werd op zoek gegaan naar een gebruiksvriendelijke, goedkope en tevens efficiënte manier om de tevredenheid van de bewoners in kaart te brengen. Hierbij werd gefocust op alle aspecten die met maaltijden in een woonzorgcentrum te maken hebben.

Er werd een procedure ontwikkeld om bij de bewoners van een woonzorgcentrum na te gaan hoe tevreden ze zijn over hun maaltijden en de sfeer rond deze maaltijdmomenten. Het onderzoek vond plaats tijdens de coronacrisis waardoor met enkele obstakels af te rekenen viel. Desondanks werd er een eenvoudige en begrijpbare procedure ontwikkeld die aan de bewoners de mogelijkheid biedt om hun eerlijke mening te geven en die tegelijkertijd ook de onderlinge communicatie tussen bewoners bevordert.

In het onderzoek werd vooreerst gepeild naar de voorwaarden waaraan een maaltijd in een woonzorgcentrum moet voldoen om te kunnen spreken van een goede maaltijd. Al

snel kon worden vastgesteld dat dit niet enkel betekent dat het eten lekker wordt gevonden. Het is ook belangrijk om een aangename sfeer te creëren waardoor de bewoners zich ontspannen voelen tijdens de maaltijd.



De ontwikkelde procedure wordt eveneens ondersteund door een onderzoek naar de smaak- en eetbeleving van ouderen. Om een correcte procedure te kunnen samenstellen was het belangrijk om te weten hoe ouderen smaken ervaren. Er werd onderzocht welke stellingen vandaag de dag worden aangenomen in verband met de smaakervaringen van ouderen en of deze ook effectief correct zijn.

Er werden in dit onderzoeksproject een aantal prototypes ontworpen die tot doel hadden om de tevredenheid van de bewoners over de maaltijden in al zijn facetten te meten. De in dit onderzoek finaal weerhouden en ontwikkelde procedure bestaat uit een blanco sjabloon van het weekmenu dat wekelijks aan meerdere bewoners overhandigd wordt. De bewoners kunnen dit blad gebruiken om over elke maaltijd hun mening te geven. Eveneens kunnen de deelnemers andere bewoners bevragen naar hun mening.

Deze methode bleek gemakkelijk aanvaard te worden en kon op een ruime respons rekenen. Het is met andere woorden een zeer

gebruiksvriendelijke procedure. Bijkomende voordelen zijn dat het niet duur is en dat de analyse van de data snel kan gebeuren via een eenvoudig Excel bestand. Deze vorm van testing had als bijkomend effect dat de bewoners onderling veel interactiever werden, ze bespraken hun bevindingen met elkaar en vroegen anderen naar hun idee of mening.

Het is moeilijk om iedereen in een woonzorgcentrum een gepersonaliseerde dienstverlening aan te bieden, omdat verschillende mensen samenleven. In dit onderzoek werd een methode ontwikkeld om aan dit probleem tegemoet te komen. Door aan de bewoners een gebruiksvriendelijke tool ter beschikking te stellen om hun mening over

de maaltijden kenbaar te maken, kan aan iedere bewoner een vorm van inspraak worden gegeven. Met de tool kan op regelmatige tijdstippen een bevraging uitgevoerd worden. De hierdoor verkregen nieuwe informatie zal het woonzorgcentrum in staat stellen om beter en sneller in te spelen op de wensen van de bewoners. De mening van de bewoners kan immers continu

opgevolgd worden. Het menu, de maaltijden en de sfeer kunnen geoptimaliseerd worden en de kwaliteit kan gecontroleerd worden.

Op termijn zorgt dit ervoor dat de bewoners aangenamere maaltijdmomenten zullen beleven. Dit is zowel in het belang van de bewoner als van het woonzorgcentrum.