


| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|  <p>de Zeeg woonzorgcentrum</p> | Vaststellingsdatum: 13-12-2019 |
| | Vastgesteld door: RvB Opgesteld door: Kwaliteitsfunctionaris |
| Titel: Rapportage Bewonerstevredenheidsonderzoek (CTO) 2019 | |

Inleiding

In 2019 hebben wij zoals ieder jaar weer een tevredenheidsonderzoek gehouden onder onze bewoners. De Zeeg heeft ook dit jaar weer gekozen voor het meetinstrument van Customeyes. Het geeft ons waardevolle informatie op het gebied van bewonerstevredenheid organisatie breed, maar dient ook als belangrijke input voor de jaarlijkse individuele zorgplanbesprekingen. In deze samenvatting wordt ingegaan op de resultaten van het onderzoek. Degenen die dat willen kunnen de hele rapportage van het onderzoek inzien in de portal van Customeyes. De inloggegevens zijn te verkrijgen bij Saskia van Riel, kwaliteitsfunctionaris van WZC de Zeeg.

Werkwijze

Het tevredenheidsonderzoek bestaat uit een korte heldere vragenlijst over het wonen bij de Zeeg en de begeleiding/zorg die zij ontvangen. De bewoners krijgen bij het invullen ondersteuning van een onafhankelijke medewerker. Zij is wel agogisch geschoold zodat zij de vertaalslag waar nodig voor de bewoner kan maken, maar staat verder van hen en de dagelijkse begeleiding vandaan. Hiermee hopen wij dat de bewoner de vragen goed begrijpt en zich vrij genoeg voelt om niet sociaal wenselijk maar eerlijk en open antwoord te geven. In een enkel geval is de vragenlijst ingevuld door een familielid of wettelijk vertegenwoordiger omdat de bewoner daartoe echt niet zelf in staat was.

Omdat wij de meerwaarde van de koppeling van het CTO met de zorgplanevaluatie zo belangrijk vinden hebben wij er vanaf 2019 voor gekozen om de vragenlijsten voor alle bewoners niet tegelijk af te nemen maar gedurende het hele jaar. Wij willen graag dat het moment van het invullen van de vragenlijst en de zorgplanevaluatie zo kort mogelijk op elkaar plaats vindt. Op die manier is het voor bewoners nog meer voelbaar dat er echt geluisterd wordt als je je mening geeft en uiting geeft aan je wensen. Bij de eerdere werkwijze zou voor sommigen de tijd tussen beide gesprekken dusdanig lang zijn dat de connectie voor hen niet meer duidelijk is.

Resultaten en respons

Van de 49 bewoners hebben er 48 vragenlijsten ingevuld. Dat geeft een respons percentage van 98%. De algemene tevredenheid van de Zeeg krijgt 82,6% en de begeleiders scoren 85,4%. Tevredenheid over de woonruimte van de Zeeg is 95,8% en de dagbesteding 95%. Scores om heel trots op te zijn.



Screenshot Quickview overzicht WZC de Zeeg

De laagst gegeven scores zijn niet eens heel erg laag te noemen. Zoals 'deelname aan activiteiten in de buurt' is de laagste met een percentage 65,9% en daarna 'begeleiders houden zich aan de afspraken' met 72,3%. Maar dit verdient wel nader onderzoek. Met alleen maar getallen zijn we er uiteraard nog niet.

De vraag over deelname aan activiteiten in de buurt is namelijk als volgt gesteld:

'Doe je mee aan activiteiten in de buurt?' (ja/nee/weet ik niet)

Het percentage geeft in dit geval niet weer of ze wel of niet tevreden zijn maar of ze wel of niet deelnemen. Het is goed om na te gaan of dit wellicht de wens is van de bewoner zelf om niet deel te nemen? Of is de wens er wel en is er niet voldoende aanbod of sluit niet voldoende aan bij de wensen van de bewoners? In de nadere analyse per locatie is te zien dat het laagste percentage deelname aan activiteiten geldt voor de bewoners van de Nieuwkoop. Het is goed hierover met hen in gesprek te gaan.

Verder is het goed na te gaan hoe de score (72,3%) voor 'begeleiders houden zich aan de afspraken' zich verhoudt tot de score van 'afspraken uit 'Mijn Plan' worden nagekomen' met 81,0%. Welke afspraken worden precies bedoeld? Bij nadere analyse komen de wat lagere scores vooral bij het Steunpunt voor, dus het is goed met deze bewoners te bespreken over welke soort afspraken het gaat en wat we daaraan zouden kunnen doen.

Conclusie

Algemeen kunnen we stellen dat de bewoners graag op bij de Zeeg wonen. Er zijn zoals genoemd ook onderwerpen die wat extra aandacht en onderzoek behoeven waaruit mogelijk verbeteracties uit kunnen volgen.

NB: WZC de Zeeg krijgt een waarderingcijfer van 8,5 op Zorgkaart Nederland en 97% van de respondenten beveelt de Zeeg als zorginstelling aan. (datum van notatie 2-12-2019) Hier kunnen de respondenten overigens zowel bewoners als familie of wettelijk vertegenwoordigers zijn.

Woonzorgcentrum De Zeeg - Arnhem

zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/instelling-voor-verstandelijk-gehandicapten-woonzorgcentrum-de-zeeg-arnhem-7644

Woonzorgcentrum De Zeeg

Instelling voor verstandelijk gehandicapten

8.4

Er zijn 71 waardeningen
96% beveelt deze zorginstelling aan

Waarderen

Adres: Den Haagweg 5, 6843 LP Arnhem
Telefoon: 026-3891086
Website: <http://www.woonzorgcentrumdezeeg.nl>

Zijn deze gegevens onjuist of onvolledig? [Meld het hier](#)

Deel dit profiel met anderen

Overzicht **Waarderingen** Service & Contact

Waarderingen

Gemiddeld waarderingscijfer per jaar

| | | |
|------|-----|-----------------|
| 2019 | 8.5 | 34 waardeningen |
| 2017 | 8.3 | 37 waardeningen |

Toelichting
Dit is het gemiddelde cijfer per jaar, en het totaal aantal waardeningen dat deze zorgaanbieder kreeg. Indien er een jaar ontbreekt, dan zijn er in dat jaar geen waardeningen geplaatst.

Waarderingen

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------|
| 29 oktober 2019 - Goedgekeurd door de redactie Veel persoonlijke aandacht en extra tijd voor de bewoners. Het team kent de gebruiksaanwijzing van elke bewoner en behandelt de wewoners met groot respect en waardigheid. | 9.1 | Lees meer |
| 17 oktober 2019 - Goedgekeurd door de redactie Soms ben ik weleens een theedoek kwijt in de was ik vind het fijn in mijn huisje omdat het lekker rustig is Af en toe een feestje is ook heel | 8.6 | |

Waardeer deze zorginstelling

Er zijn 71 waardeningen
96% beveelt deze zorginstelling aan

Waarderen

Klachten over uw behandeling?

Lees hier hoe u uw klacht kunt melden.

Meld klacht

Screenshot Zorgkaart Nederland

Uitsplitsing per woongroep

Buitengroep

de Zeeg woonzorgcentrum

Quickview Respons Resultaten Analyses

Export Ontlog

Quickview

er op locatie: **keergroep**

Algemene tevredenheid

2019: 83.3
2018: 66.7

Respons

6 Verstuurde 6 Ontvangen
100% 2019 100% 2018

Opvallende scores

Hoogste scores

| | |
|-----------------------------------------------------|-------|
| 1. Mijn begeleiders helpen mij gezond te leven | 100,0 |
| 2. Begeleiders helpen mij zelf keuzes maken | 100,0 |
| 3. Mijn begeleiders helpen mij met mijn geld omgaan | 100,0 |

Laagste scores

| | |
|-------------------------------------------------------------|------|
| 1. Teverdenheid over de hulp van de begeleiders | 66,7 |
| 2. Ik kan met mijn begeleiders over moeilijke dingen praten | 66,7 |
| 3. Begeleiders luisteren goed naar mij | 66,7 |

Team indeling

Scoren hoger dan 50,0 | Scoren lager dan 50,0

| | |
|----------------|------|
| 1. Buitengroep | 83,3 |
| 2. | |
| 3. | |
| 4. | |
| 5. | |

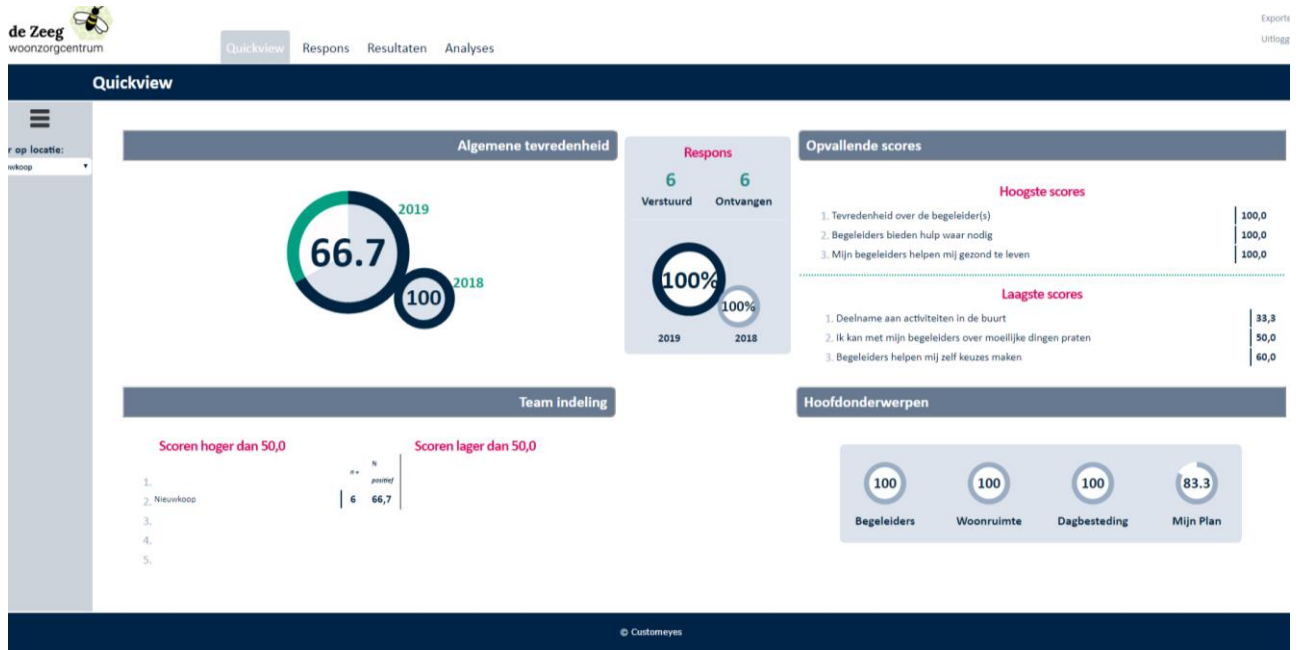
Hoofdonderwerpen

| | |
|--------------|------|
| Begeleiders | 83.3 |
| Woonruimte | 66.7 |
| Dagbesteding | 100 |
| Mijn Plan | 100 |

© Cuijthoeyes

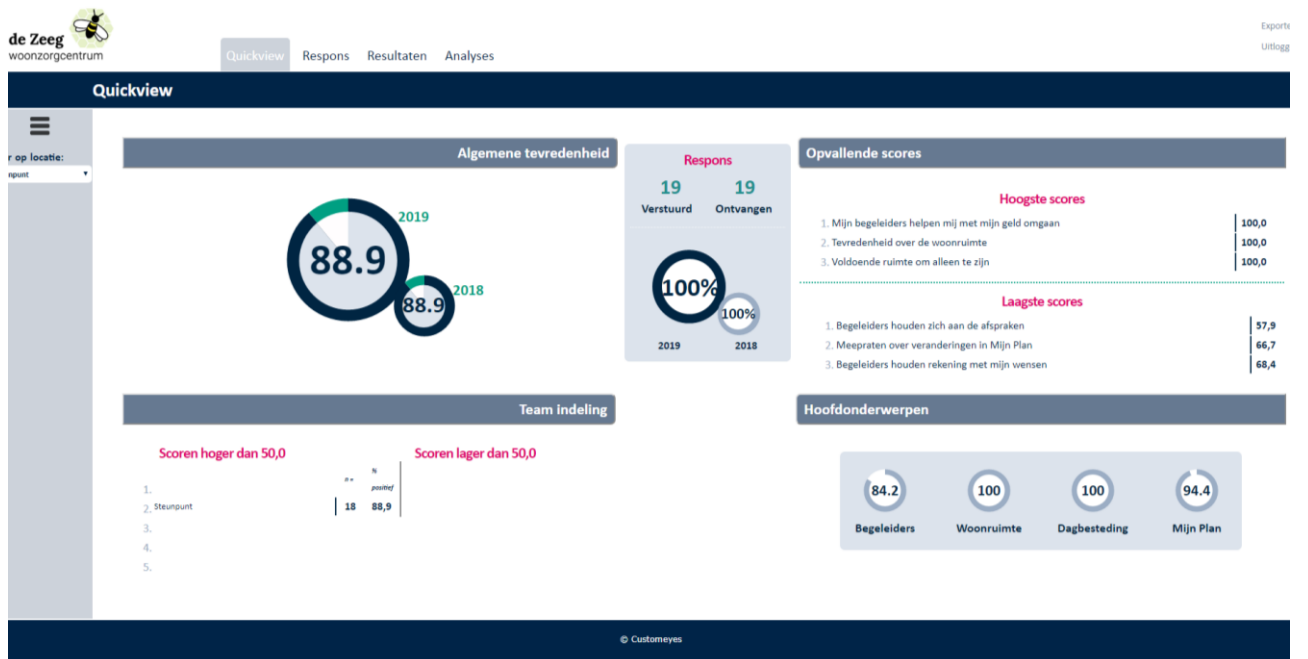
Screenshot Quickview Buitengroep

Nieuwkoop



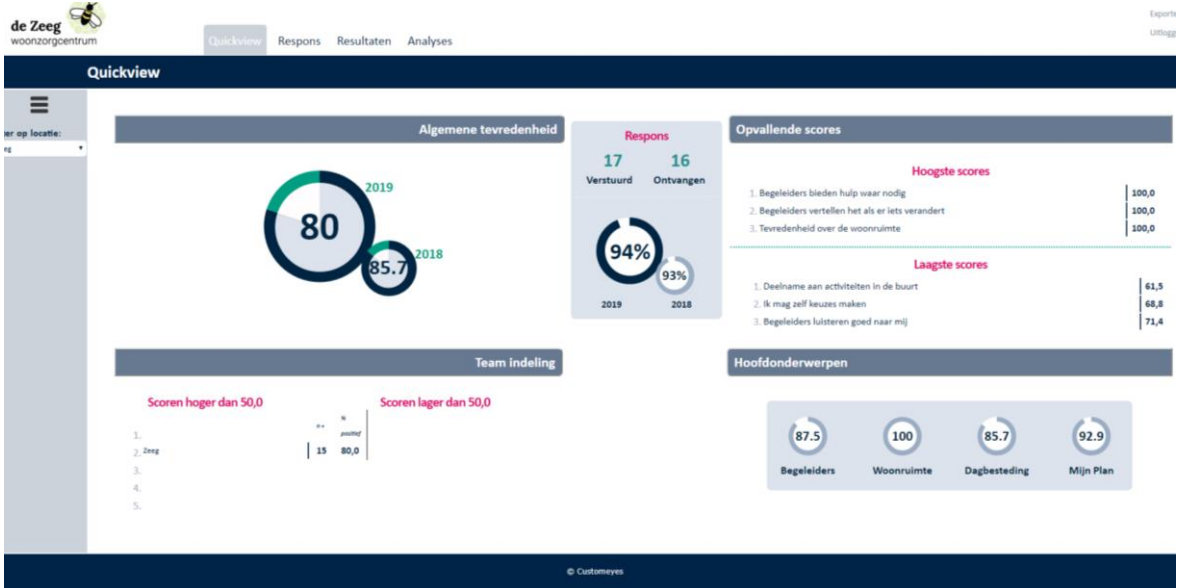
Screenshot Quickview Nieuwkoop

Steunpunt



Screenshot Quickview Steunpunt

Hoofdlocatie de Zeeg



Screenshot Quickview de Zeeg