 <p>de Zeeg woonzorgcentrum</p>	Vaststellingsdatum: 14-01-2021
	Vastgesteld door: RvB Opgesteld door: Kwaliteitsfunctionaris
Titel: Rapportage Bewonerstevredenheidsonderzoek (CTO) 2020	

Inleiding

In 2020 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

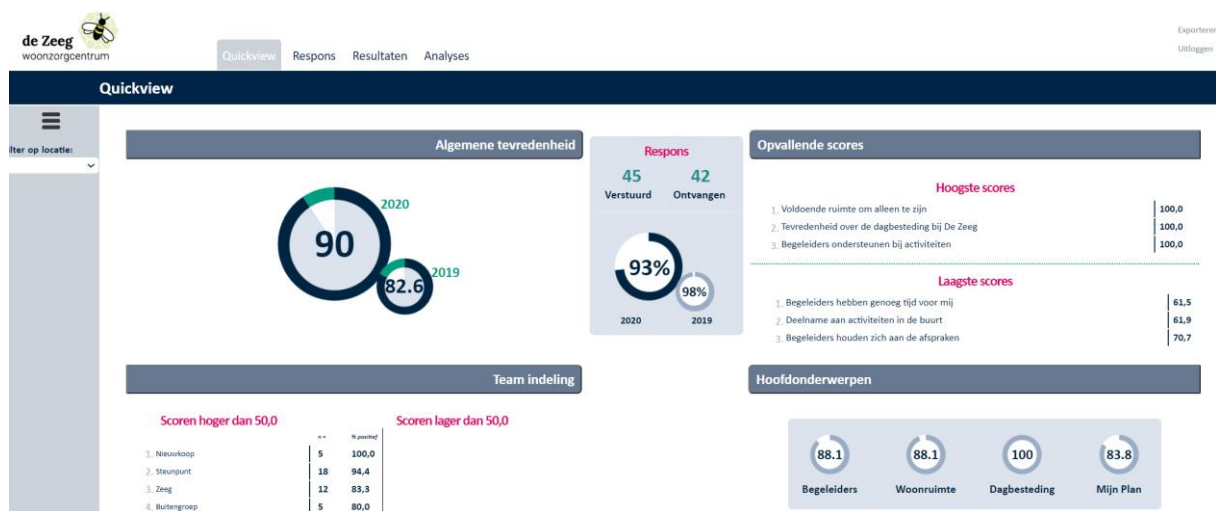
Het tevredenheidsonderzoek bestaat uit een korte heldere vragenlijst over het wonen bij de Zeeg en de begeleiding/zorg die zij ontvangen. De bewoners krijgen bij het invullen ondersteuning van een onafhankelijke medewerker. Zij is wel agogisch geschoold zodat zij de vertaalslag waar nodig voor de bewoner 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. Een zestal bewoners zijn niet meegenomen in het tevredenheidsonderzoek omdat deze bewoners hier niet meer toe in staat zijn. Bijvoorbeeld vanwege dementie.

Omdat wij de meerwaarde van de koppeling van het CTO met de zorgplanevaluatie zo belangrijk vinden hebben wij er sinds 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. Door de uitbraak van Corona is dat aan het eind van het jaar door de aangescherpte maatregelen en lockdown niet geheel meer gelukt. Voor drie bewoners is door de strenge lockdown zelfs helemaal geen CTO meer afgenomen. Vooruitlopend op het CTO van 2021 zullen we dan moeten kiezen voor het afnemen van CTO's per locatie om het aantal contact- en aanwezigheidsmomenten zo beperkt mogelijk te houden. We zullen moeten meebewegen met de maatregelen rond Corona waarvoor we ons gesteld zien. Zodra de situatie het toelaat zullen wij weer terugkeren naar de oorspronkelijke werkwijze die zijn meerwaarde duidelijk heeft bewezen gezien de positieve reacties van bewoners tijdens de evaluatie van het kwaliteitskader.

Onderstaande analyse van de scores uit het CTO wordt besproken met Raad van Toezicht en de cliëntenraad. In samenspraak met het zorgmanagement en de bewoners zelf wordt doorggevraagd op de onderdelen die lager scoren dan gewenst en naar aanleiding van de uitkomsten van dit onderzoek zal er een plan van aanpak worden opgesteld om tot verbetering te komen. Omdat het gesprek met bewoners hierin leidend is zullen we een overlegmoment en methode zoeken die passend is met de Corona maatregelen.

Resultaten en respons

Van de 45 bewoners die een vragenlijst hebben ontvangen, hebben er 42 de clienttevredenheidsvragenlijst ingevuld. Dat geeft een respons percentage van 93%. De algemene tevredenheid van de Zeeg krijgt 90% (Benchmark 83,8%) en de begeleiders scoren 88,1% (Benchmark 84,1). Tevredenheid over de woonruimte van de Zeeg is 88,1% (Benchmark 85,9) en de dagbesteding 100% (Benchmark 82,6). Daarmee zijn alle scores gestegen ten opzichte van 2019, behalve die van de tevredenheid over de woonruimte.



Screenshot Quickview overzicht WZC de Zeeg

Net als voorgaande jaren scoort de dagbesteding en de begeleiding daarvan zeer hoog. Dit jaar zelfs weer 100%. Dat deelname aan activiteiten buiten de deur bij de laagste scores behoort, namelijk 61,9 % (Benchmark 41,4%), is niet verrassend aangezien door de Corona maatregelen veel activiteiten buiten de deur geen doorgang konden vinden. Het bedoelde percentage geeft weer of ze wel of niet deelnemen aan activiteiten buiten de deur maar daaruit blijkt niet of ze daar tevreden over zijn of niet. Afgelopen jaar constateerden we dat het goed is 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? Daarom hebben we aan het CTO van komende jaar een open vervolgvraag toegevoegd als zij antwoorden niet deel te nemen aan activiteiten in de buurt. Op die manier hopen we daar meer inzicht in te krijgen. Of de Coronamaatregelen komend jaar hier mogelijk weer een vertekend beeld geven kunnen we nu nog niet geheel voorspellen, maar dat zal ongetwijfeld in het eerste deel van het nieuwe jaar een rol spelen. Dat bewoners juist in Corona tijd zoveel plezier beleven aan onze interne dagbesteding is alleen maar extra te waarderen!

De vraag of begeleiders voldoende tijd hebben voor de bewoners is afgelopen jaar voor het eerst toegevoegd aan het onderzoek en komt uit op een score van 61,5% (geen Benchmark gegevens beschikbaar). Dit is tevens de laagste gemiddelde score uit het onderzoek. Bij nadere analyse blijkt dat op dit punt het Steunpunt duidelijk aandacht behoeft met een gemiddelde score van 41,2%. We kunnen ons deze score goed voorstellen: deze groep bewoners heeft qua huisvesting geen echte groepsruimte en de ontmoetingsruimte in de Den Haagweg is nu vanwege corona-maatregelen niet meer voor hen beschikbaar, en ontvangen ze daarnaast vanwege kleinere groepen minder dagdelen dagbesteding in de groep.

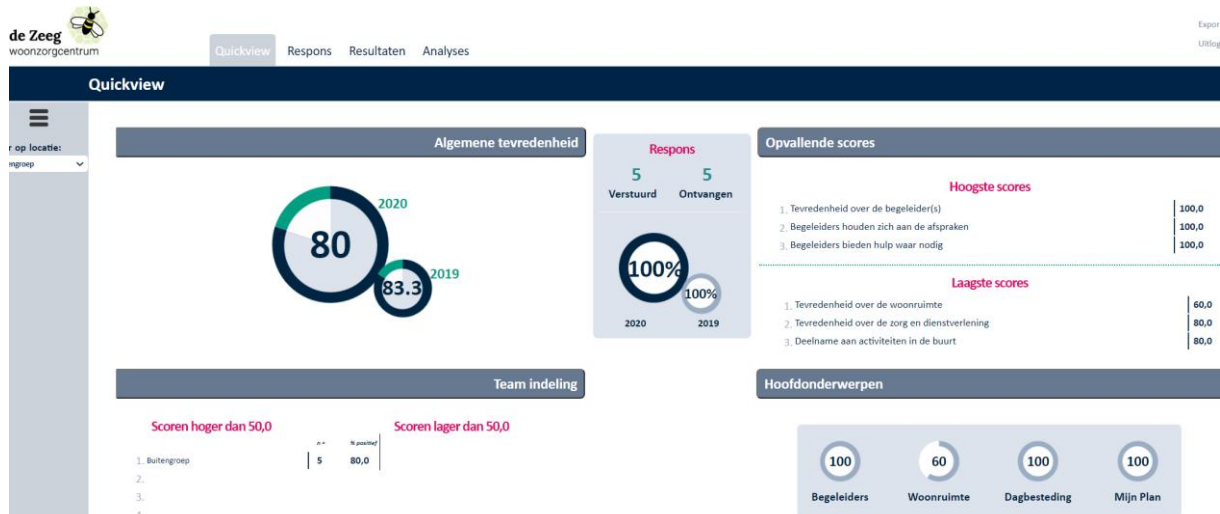
Het antwoord op de vraag of begeleiders zich aan de afspraken houden, behoort net als vorig jaar tot de top 3 laagste scores en is ten opzichte van vorig jaar zelfs heel licht gedaald van 72,3% naar 70,7% (Benchmark 76,4). Mogelijk dat het verloop van medewerkers hierin ene rol gespeeld heeft en belangrijke afspraken onvoldoende nagekomen zijn. Daarnaast zijn er vanwege corona veel afspraken/toezeggingen anders ingevuld. Zodra het binnen de corona-maatregelen weer mogelijk is, willen we weer bewonersvergaderingen gaan organiseren en zullen we dit verder onderzoeken om te achterhalen wat precies bedoeld wordt, wat de oorzaak is en of daar maatregelen in getroffen kunnen worden.

Conclusie

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

Uitsplitsing per woongroep

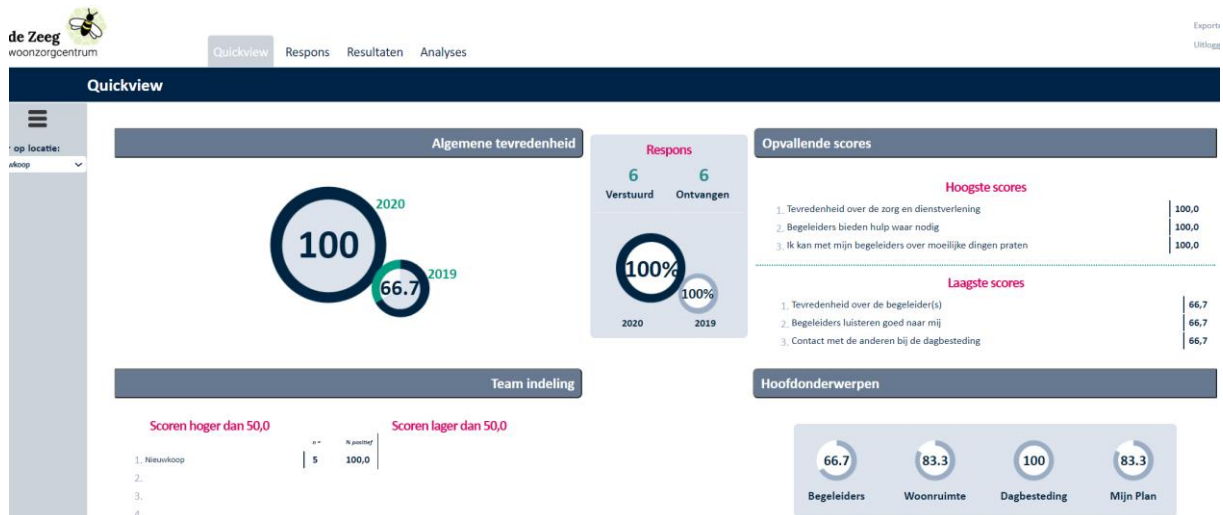
Buitengroep



Screenshot Quickview Buitengroep

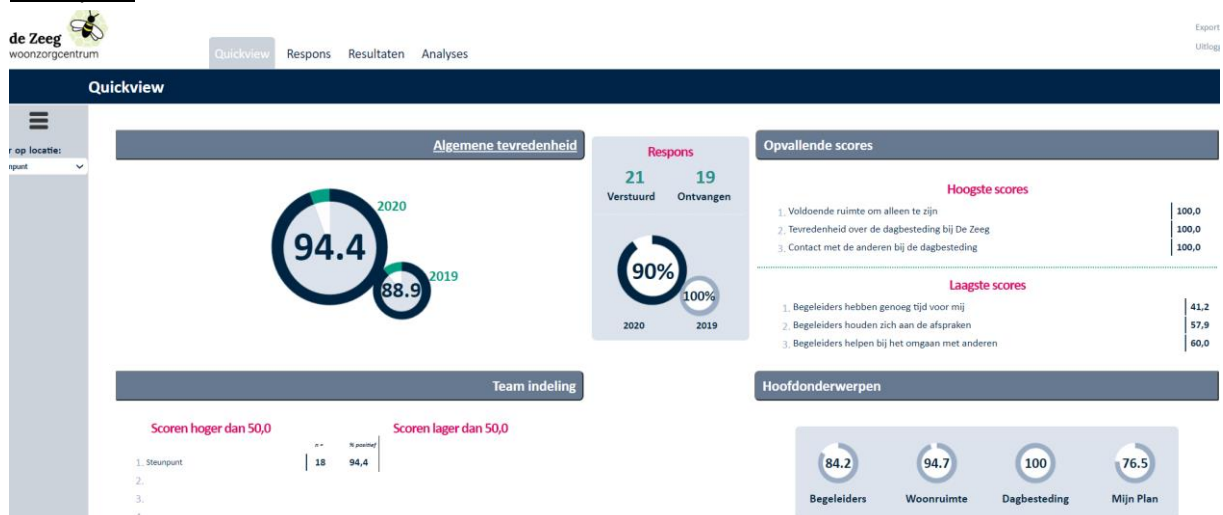
Opvallend is dat de tevredenheid op de Buitengroep over de begeleiding flink gestegen is ten opzichte van vorig jaar en wel van 66,7% naar 100%. Daartegenover een laag cijfer bij tevredenheid over de woonruimte die we eerder niet zagen, namelijk 60%.

Nieuwkoop



Screenshot Quickview Nieuwkoop

Steunpunt



Screenshot Quickview Steunpunt

Opvallend is de lage score voor 'begeleiders hebben genoeg tijd voor mij' en 'begeleiders houden zich aan afspraken'. Voor de laatste is de score exact gelijk aan vorig jaar. De algemene tevredenheid is daarentegen licht gestegen.

Hoofdlocatie de Zeeg



Screenshot Quickview de Zeeg

Voor de hoofdlocatie van de Zeeg geldt dat de tevredenheid over de begeleiders flink is gestegen met 12,5% ten opzichte van vorig jaar. Opvallend is de zeer lage score voor deelname aan activiteiten in de buurt. Deze was vorig jaar nog 61,5 %. De daling naar 33,3 % zou Corona gerelateerd kunnen zijn.