 de Zeeg woonzorgcentrum	Vaststellingsdatum: 16-03-2022
	Vastgesteld door: RvB
	Opgesteld door: Kwaliteitsfunctionaris
Titel: rapportage Bewonerstevredenheidsonderzoek (CTO) 2021	

Inleiding

In 2021 hebben wij naast het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek onder bewoners ook een verwanten tevredenheidsonderzoek gehouden. Beide onderzoeken zijn uitgevoerd met 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 deze onderzoeken. Degenen die dat willen kunnen de hele rapportage van de onderzoeken inzien in de portal van Customeyes. De inloggegevens zijn te verkrijgen bij Saskia van Riel, kwaliteitsfunctionaris van WZC de Zeeg.

Werkwijze bewonersonderzoek

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 viertal bewoners zijn niet meegenomen in het tevredenheidsonderzoek omdat deze bewoners hier niet meer toe in staat zijn. Bijvoorbeeld doordat zij in een verzonken staat van dementie verkeren.

Sinds 2019 hebben wij ervoor 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 echt voelbaar dat er geluisterd wordt als je je mening geeft en uiting geeft aan je wensen. Helaas, is het net als het voorgaande jaar na een goede start niet gelukt om onszelf aan deze standaard te houden. Een flink aantal gesprekken hebben we gebundeld moeten plannen op die momenten dat de Coronamaatregelen (en het dienstrooster) dat toelieten en moesten we de koppeling met de zorgplanevaluaties gedeeltelijk loslaten. Voor het komend jaar is het streven om weer alle tevredenheidsonderzoeken in de pas te laten lopen met de zorgplancyclus, maar ook dan zullen we moeten meebewegen met de maatregelen rond Corona waarvoor we ons te zijner tijd gesteld zien.

Onderstaande analyse van de scores uit het CTO zijn besproken met Raad van Toezicht en de cliëntenraad. De acties voortvloeiend uit dit onderzoek zijn meegenomen in het jaarplan van 2022.

Respons:

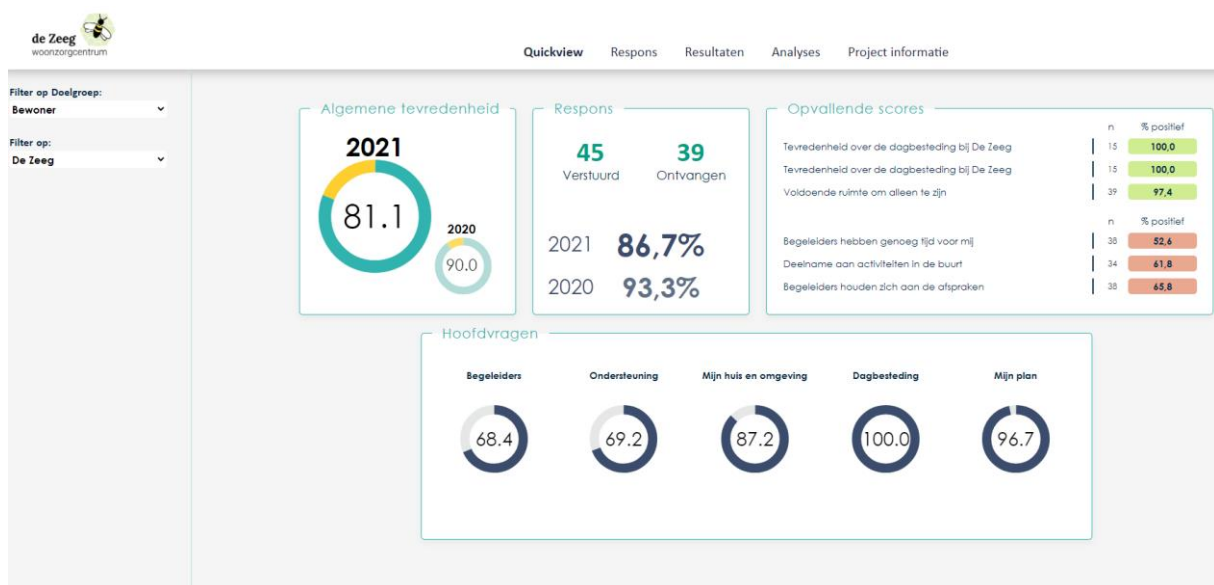
Van de 45 bewoners die een vragenlijst hebben ontvangen, hebben er 39 de clienttevredenheidsvragenlijst ingevuld. Dat geeft een respons percentage van 86,7%.

Vier vragenlijsten zijn onbeantwoord gebleven wegens gezondheids- en/of praktische redenen. Twee bewoners hebben de medewerking aan het onderzoek geweigerd uit onvrede. Deze signalen van onvrede zijn teruggekoppeld aan de betrokken zorgplanverantwoordelijken.

Resultaten op hoofdonderwerpen:

Onderstaande percentages duiden het gemiddelde percentage van het totaal aantal 'ja' antwoorden op de hoofdvraag rond een bepaald onderwerp. De percentages op deelvragen kunnen anders zijn.

2021: Algemene tevredenheid 81,1%	2020: Algemene tevredenheid 90%	Benchmark 83,8%
2021: Begeleiders 68,4%	2020: Begeleiders 88,1%	Benchmark 84,1%
2021: Ondersteuning 69,2%	2020: Ondersteuning: 90,5%	Benchmark 86,7%
2021: Woonruimte 87,2%	2020: Woonruimte 88,1%	Benchmark 85,9%
2021: dagbesteding 100%	2020: dagbesteding 100%	Benchmark 82,6%
2021: Mijn Plan 96,7%	2020: Mijn Plan 83,8%	Benchmark 89,4%



Screenshot Quickview overzicht WZC de Zeeg

Duiding van de cijfers:

Wanneer de antwoordmogelijkheid 'weet niet/geen ervaring' wordt ingevuld worden deze niet meegerekend bij de uitslag. Het normgetal waarover de 'ja', 'nee' en 'soms' antwoorden worden berekend wordt dan verlaagd. Dit is een technische keuze van de maker van het onderzoek. (Customeyes) Een vraag kan bijvoorbeeld gewoon niet relevant zijn voor een bewoner en dan is dat ook prettig dat deze niet meetelt ten aanzien van de score in de positieve of negatieve zin. Maar het kan ook zijn dat het onderwerp wel degelijk relevant is en dat het antwoord 'weet niet/geen ervaring' op iets anders duidt.

In tegenstelling tot eerdere jaren hebben bewoners er vaker voor gekozen om de vragen uit het onderzoek te beantwoorden met **'weet niet/geen ervaring'**. Dit geldt met name voor de groepen vragen die gesteld werden rond de begeleiding en rond het zorgplan/Mijn Plan. Met dit gegeven moet rekening gehouden worden bij de analyse van dit jaar.

Een nadere analyse:

De algemene tevredenheid is licht gedaald van 90% naar 80,1%. De tevredenheid rond woonruimte en dagbesteding (zeer tevreden!) is nagenoeg gelijk gebleven en verhouden zich tot de benchmark. De tevredenheid over de begeleiding en de ondersteuning is op belangrijke begeleidingsaspecten sterk teruggelopen. De cijfers rond het zorgplan/Mijn Plan lijken gunstig. De nadere analyse laat echter zien dat relatief veel bewoners de vragen hier heeft overgeslagen of beantwoord met **'weet niet/geen ervaring'**.

Hoogste scores

	n	% positief
Tevredenheid over de dagbesteding bij De Zeeg	15	100,0
Voldoende ruimte om alleen te zijn	39	97,4
Ik heb voldoende geld om te leven	35	97,1

Screenshot Quickview overzicht top 3 hoogste scores WZC de Zeeg

Het meest tevreden zijn de bewoners van de Zeeg over de Dagbesteding. Het normaantal is hier 15 en klopt hier omdat niet iedereen dagbesteding van de Zeeg ontvangt. Alle gevraagde deelnemers hebben positief geantwoord.

Laagste scores

	n	% positief
Begeleiders hebben genoeg tijd voor mij	38	52,6
Deelname aan activiteiten in de buurt	34	61,8
Begeleiders houden zich aan de afspraken	38	65,8

Screenshot Quickview overzicht top 3 laagste scores WZC de Zeeg

De laagste score bij 'Begeleiders hebben genoeg tijd voor mij' was vorig jaar al als aandachtspunt uit het onderzoek naar voren gekomen. Toen was de score 61,5%. Deze is verder gedaald naar 52,6%.

Stijgende scores

	Vershil	2021 % positief	2020 % positief
Tevredenheid over Mijn Plan	12,9	96,7	83,8
Goed luisteren naar wensen voor het maken van Mijn Plan	3,9	93,1	89,2
Begeleiders helpen bij het omgaan met anderen	3,7	79,4	75,7
Begeleiders helpen met geld omgaan	3,3	83,9	80,6
Tevredenheid over de dagbesteding bij De Zeeg	0,0	100,0	100,0

Screenshot Quickview overzicht top 5 stijgende scores WZC de Zeeg

De hoogst stijgende score lijkt die van tevredenheid over Mijn Plan (zorgplan) te zijn. Er zijn 5 vragen die in het onderzoek betrekking hebben op Mijn Plan. Zoals kan de bewoner meepraten? Is het allemaal duidelijk? Wordt er naar de wensen geluisterd? Bij alle 5 vragen hebben 8 tot 10 bewoners geantwoord 'weet niet/geen ervaring' of hebben de vraag overgeslagen.

De pedagogisch medewerkster die de vragenlijsten met de bewoners heeft afgenomen geeft aan dat bijna alle bewoners niet meer weten wat het zorgplan of Mijn Plan is. Soms wisten ze het weer als zij uitleg gaf. Er werd dan echter vaak verwezen naar gesprekken met zorgplanverantwoordelijken die al geruime tijd niet meer in dienst zijn van de Zeeg. Het is ondanks het op het eerste gezicht positieve percentage duidelijk dat het zorgplan/Mijn Plan niet leeft onder de bewoners.

Dalende scores

	Vershil	2021 % positief	2020 % positief
Begeleiders bieden hulp waar nodig	-21,2	69,2	90,5
Tevredenheid over de begeleider(s)	-19,7	68,4	88,1
Ik kan met mijn begeleiders over moeilijke dingen praten	-16,9	68,4	85,4
Genoeg leuke dingen doen in mijn vrije tijd	-11,5	78,9	90,5
Begeleiders helpen bij het leren van nieuwe dingen	-11,5	72,7	84,2

Screenshot Quickview overzicht top 5 dalende scores WZC de Zeeg

De belangrijkste daling van tevredenheid laat zich zien bij vragen die betrekking hebben op de begeleiding en ondersteuning door de begeleiding zoals ook hier terug te zien in de top 5 van dalende scores en in de eerdere afbeelding met laagste scores.

Uitsplitsing per woongroep

Buitengroep



Screenshot Quickview Buitengroep

De bewoners van de Buitengroep zijn behoorlijk tevreden. Eén van de bewoners echter helemaal niet. Dit lijkt vooral te liggen in het contact met de medebewoners waar zij zich niet gelukkig mee voelt.

Nieuwkoop



Screenshot Quickview Nieuwkoop

Bewoners van de Nieuwkoop scoren hoog bij de algemene tevredenheid. Zij zijn minder tevreden over de begeleiding en hun woonruimte daar waar het de onderlinge verhoudingen en veiligheid betreft. De groepsdynamiek behoeft bij de Nieuwkoop de aandacht.

Steunpunt



Screenshot Quickview Steunpunt

De algemene tevredenheid bij bewoners van het Steunpunt is sinds vorig jaar gedaald. Met name het gebrek aan tijd voor de bezoeken, aandacht en houden aan gemaakte afspraken lijkt het speerpunt. Het meest tevreden zijn zij over hun woonomgeving en de dagbesteding.

Hoofdlocatie de Zeeg



Screenshot Quickview de Zeeg

Voor de hoofdlocatie van de Zeeg geldt dat de algemene tevredenheid redelijk gelijk gebleven is, behalve ten aanzien van ondersteuning en begeleiding. Ook hier is tijd en afspraken nakomen het belangrijkste. De tevredenheid over de woonruimte is iets gestegen.

Belangrijkste conclusies uit CTO en verwantenonderzoek

Zowel bewoners als verwanten hebben vertrouwen in de Zeeg. Voor beiden geldt dat men erg tevreden is over de dagbesteding bij het Trefpunt en over de woonruimte. Hierin verdient echter, door de groepsdynamiek, het gevoel van veiligheid bij bewoners van de Nieuwkoop de aandacht alsmede voor één bewoonster van de Buitengroep.

De verwanten zijn beduidend tevredener dan de bewoners. De tevredenheid van bewoners is het laatste jaar flink gedaald en dat betreft met name de onderwerpen rond ondersteuning en begeleiding. Belangrijkste factoren lijken: voldoende tijd hebben met de begeleiding, afspraken nakomen door de begeleiding en informatie voorziening in algemene zin. Op de hoofdlocatie van de Zeeg speelt ook voldoende dagbesteding/vrije tijdsbesteding een grote rol. Met name voor bewoners die niet naar het trefpunt (kunnen) gaan. Het knelpunt voldoende tijd speelt sterker bij het Steunpunt en de hoofdlocatie dan de twee buitenlocaties.

Dezelfde onderwerpen komen als complimenten en verbeterpunten naar voren in de onderzoeken. De scores van de verwanten zijn over het algemeen hoger dan die de bewoners geven.