

 de Zeeg woonzorgcentrum	Vaststellingsdatum: 16-03-2022
	Vastgesteld door: RvB Opgesteld door: Kwaliteitsfunctionaris
Titel: rapportage Verwantentevredenheidsonderzoek (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 verwantenonderzoek

Het tevredenheidsonderzoek bestaat uit een korte heldere digitale vragenlijst over het wonen bij de Zeeg en de begeleiding/zorg die hun naaste bij ons ontvangt. Het grootste deel van de vragen komen overeen met die van bewoners zodat we een goede vergelijking kunnen maken tussen hoe de bewoner en hun naaste dezelfde vraag beoordelen. Daarnaast kregen de verwanten ook een groep vragen die niet hun naaste aangaan maar henzelf. Bijvoorbeeld of zij zich voldoende geïnformeerd en/of betrokken voelen bij de zorg. We hebben van iedere bewoner de eerste contactpersoon benaderd voor medewerking aan dit onderzoek. Als de eerste contactpersoon geen persoonlijke relatie heeft met de bewoner kregen zij de vragenlijst niet. Bijvoorbeeld in het geval van een bewindvoerder die geen familie is maar een professional. Een aantal bewoners heeft helaas geen persoonlijke contactpersoon.

Onderstaande analyse van de scores uit het verwantenonderzoek zijn besproken met Raad van Toezicht en de cliëntenraad. Acties naar aanleiding van de uitkomsten van dit onderzoek zijn meegenomen in het jaarplan 2022.

Respons:

Van de 45 verwanten die een vragenlijst hebben ontvangen, hebben er 21 de digitale tevredenheidsvragenlijst ingevuld. Dat geeft een respons percentage van 46,7%. Eén vragenlijst heeft door technische mankementen een leeg antwoordformulier opgeleverd en konden we helaas niet meenemen in de resultaten. Telefonisch gaf respondent terug zeer tevreden te zijn.

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.



Screenshot Quickview overzicht verwantenonderzoek WZC de Zeeg

2021: Algemene tevredenheid over zorg en dienstverlening:	90,5%	Benchmark 85,6%
2021: Begeleiders	75,0%	Benchmark 85,7%
2021: Ondersteuning	85,7%	Benchmark 91,0%
2021: Woonruimte	95,2%	Benchmark n.b.
2021: dagbesteding	90,0%	Benchmark 85,2%
2021: Mijn Plan	89,5%	Benchmark 85,0%

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 of verwante 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 het bewonersonderzoek is door de verwanten de antwoordmogelijkheid 'weet niet/geen ervaring' niet tot nauwelijks gebruikt. Daarmee zijn de cijfers zoals ze te zien zijn in het dashboard van Customeyes op face value te interpreteren.

In deze analyse is er geen vergelijk met een eerder afgenomen verwantenonderzoek mogelijk want deze heeft nog niet eerder plaatsgevonden. Ook zijn er minder Benchmark gegevens beschikbaar vanuit de VGN.

Een nadere analyse:

Eerst een kort overzicht van de uitkomsten voor het onderdeel waarbij de vragen zich alleen richten tot de verwante zelf. Deze laten zien dat het vertrouwen in de organisatie hoog is (81%) en de Zeeg een deskundige organisatie achten met 85,7%. (Benchmark 83,9%) Samenwerking en bereikbaarheid voor overleg scores beiden 81%.

De communicatie en informatievoorziening over hoe het gaat met verwante (66,7%) scoren het laagst bij deze groep vragen. Transparantie, op de hoogte gehouden worden, betrokken worden, en serieus genomen worden laat ruimte voor verbetering zien met scores tussen 71% en 75%.

Bij de open vraag waarmee het onderzoek wordt afgesloten wordt ook teruggeven dat tijdige informatievoorziening rond grote veranderingen zoals de zakgeldregeling op prijs gesteld wordt.

Hoogste scores

	n	% positief
Er is voldoende privacy in de woonruimte	21	100,0
Veiligheid in de woonruimte	21	100,0
Veilig voelen op dagbesteding	10	100,0

Screenshot Quickview overzicht top 3 hoogste scores verwantenonderzoek WZC de Zeeg

Het meest tevreden zijn de verwanten over de woonruimte en de dagbesteding.

NB: Het normaantal bij de dagbesteding klopt hier omdat niet iedereen dagbesteding van de Zeeg ontvangt. Alle gevraagde deelnemers hebben positief geantwoord.

Laagste scores

	n	% positief
Begeleiders helpen met geld omgaan	17	52,9
Begeleiders hebben genoeg tijd voor mij	20	55,0
Begeleiders helpen bij het leren van nieuwe dingen	21	61,9

Screenshot Quickview overzicht top 3 laagste scores verwantenonderzoek WZC de Zeeg

De laagste scores in het onderzoek betreffen begeleidingsvraagstukken.

Uitsplitsing per woongroep

Buitengroep



Screenshot Quickview Buitengroep verwantenonderzoek

Met twee respondenten is het lastiger een algemene conclusie te trekken over de tevredenheid over deze woongroep. Vertrouwen wordt uitgesproken en behoefte aan betere informatievoorziening. NB: de code NaN in bovenstaande afbeelding bij de score voor de hoofdvraag rond dagbesteding betekent dat er geen gegevens zijn. Beide respondenten die de vragenlijst hebben beantwoord zijn verwanten van bewoners die dagbesteding/werk buiten de Zeeg hebben en kregen deze vraag dus ook niet aangeboden.

Nieuwkoop



Screenshot Quickview Nieuwkoop verwantenonderzoek

Ook hier geldt dat met twee respondenten het lastiger is een algemene conclusie te trekken over de tevredenheid over deze woongroep. Vertrouwen wordt uitgesproken en de tevredenheid over de dagbesteding is minder dan de algemene tendens.

Steunpunt



Screenshot Quickview Steunpunt verwantenonderzoek

Bij de meeste vragen geven de verwanten van het Steunpunt een wat lagere score dan gemiddeld over de Zeeg. Over de woonruimte zijn zij zeer tevreden en ten aanzien van een aantal begeleidingsaspecten ook zoals in de afbeelding hier te zien. Gezond leven, hulp bij omgaan met geld, luisteren en voldoende tijd vrijmaken zijn de aandachtspunten die lager scoren dan gemiddeld in de Zeeg.

Hoofdlocatie de Zeeg



Screenshot Quickview de Zeeg

Voor de hoofdlocatie van de Zeeg geldt dat men heel tevreden is over de woonruimte en voor wie van toepassing over de dagbesteding bij het trefpunt. De dagbesteding en/of vrijetijdsbesteding op de locatie zelf verdient echt aandacht. Ook hier speelt het onderwerp 'begeleiding heeft voldoende tijd voor de bewoner' grote rol met een score van 42,9%. Deze twee onderwerpen zouden gerelateerd kunnen zijn. Vertrouwen in de basiszorg blijkt namelijk wel uit de cijfers.

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 Treftpunt 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.