

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Uitkomsten toetsing tevredenheid
d.m.v. groeps gesprekken met
bewoners en verwanten bij De
Koperhorst**

Samenvatting uitkomsten

November – december 2018



Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inleiding

Eind 2018 heeft De Koperhorst aan bewoners en verwanten de gelegenheid geboden om zich in groepsgesprekken per afdeling uit te spreken over hun tevredenheid en over verbeterpunten rond wonen en zorg bij De Koperhorst. De groepsgesprekken zijn begeleid door een externe onderzoekscoördinator / adviseur van Facit. De gesprekken verliepen aan de hand van een vragenlijst die vooraf met De Koperhorst is opgesteld, waarbij in aanvulling daarop ruimte was voor eigen inbreng van de deelnemers, voor nadere toelichting en het schetsen van voorbeelden. Thuiszorg cliënten hebben daarnaast een schriftelijke vragenlijst CQI ontvangen. Medewerkers zijn online bevraagd op dezelfde punten die in de groepsgesprekken aan bod zijn gekomen.

De uitkomsten van deze gesprekken zijn vervat in rapportage per gesprek / raadpleging. In voorliggend verslag worden de uitkomsten samengevat.

Facit, Velsen-Noord
Angela van Bergeijk, Beleidsadviseur Facit

Februari 2019

1 Resultaten van de onderzoeken

Er zijn bij De Koperhorst in de maanden november en december in totaal vier gesprekken gevoerd bij Wonen met Zorg (waarbij zowel cliënten als verwanten aanwezig waren), en er zijn vijf groepswoningen bezocht – waar vier gesprekken konden worden gehouden. Op één van de groepswoningen waren ondanks de uitnodiging geen verwanten aanwezig op het geplande gespreksmoment. Daarnaast is er een groepsgesprek gevoerd met cliënten en verwanten van cliënten van De Koperwiek, en met bewoners van de seniorenwoningen en de zorgservicewoningen (vier gesprekken in totaal). In dezelfde periode is de CQI ZT afgenomen bij bewoners van de flats, en zijn aan alle medewerkers online dezelfde vragen voorgelegd als die zijn gebruikt in de groepsgesprekken.

Samenvatting algemeen cliënten en verwanten

Vrijwel alle bewoners en verwanten die zich hebben uitgesproken bij de groepsgesprekken, zijn tevreden over vrijwel alle genoemde aspecten van wonen en zorg bij De Koperhorst. Er is tussen de verschillende doelgroepen vrijwel geen significant onderscheid aan te brengen in mate van tevredenheid. Cliënten en familieleden ervaren dat zij gezien en gehoord worden, voelen zich veilig om zaken aan te kaarten waar ze minder tevreden over zijn noemen de medewerkers betrokken, vriendelijk en kundig. Veel deelnemers aan de gesprekken roemen het eten, en de variatie in diverse activiteiten.

Wel wordt in alle gesprekken gesproken van tijdsdruk bij de medewerkers, wat soms effect heeft op in hoeverre cliënten ervaren dat er voldoende tijd voor hen is. Tegelijkertijd komt in veel gesprekken, bij alle doelgroepen, naar voren dat medewerkers vaak gericht een moment zoeken om (extra) tijd en aandacht aan een cliënt of familielid te besteden, buiten de reguliere zorgmomenten om (“als het ’s avonds wat rustiger is, komt ze even bij me zitten”). Familieleden en overige contactpersonen benoemen nadrukkelijk dat er niet alleen aandacht is voor de cliënt, maar ook voor diens familie en mantelzorgers. Ook zij voelen zich gehoord en serieus genomen. Zij melden dat niet alleen de zorgmedewerkers, maar de hele Koperhorst (van receptie tot keuken tot bestuurder) een sfeer van betrokkenheid en gastvrijheid uitstraalt, wat maakt dat zij er graag komen en dat zij hun familielid met een gerust hart aan de Koperhorst toevertrouwen. Alle bewoners en familieleden die hebben deelgenomen aan de gesprekken, bevelen De Koperhorst van harte aan.

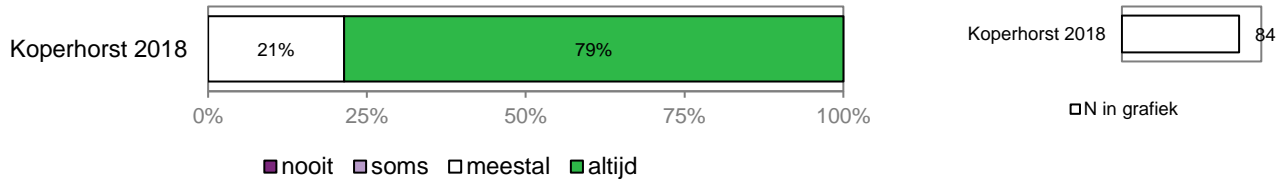
Medewerkers

In de spiegelraadpleging van de medewerkers valt op dat de respons vrij laag is (21%). Medewerkers die de raadpleging hebben ingevuld, melden dat zij doorgaans met plezier naar hun werk gaan en uit het contact met de cliënten voldoening en werkplezier halen. Het belang van cliënten een goed en veilig thuis te bieden, met gerichte aandacht, staat voorop. Medewerkers benoemen dat voldoende tijd en aandacht altijd beter kan, al lukt dat volgens eens meerderheid ‘meestal’, wel. Tijdsdruk wordt door een aantal van de respondenten specifiek genoemd als factor: “Mijn collega’s en ik merken dat er van “tijd” altijd te weinig is.” Medewerkers noemen zich in meerderheid bekwaam, en stellen dat zij bereid en in staat zijn om met cliënten en verwanten te bespreken wat er minder goed gaat – zo dat aan de orde is. In hun antwoorden wijken de medewerkers niet significant af van wat de cliënten en verwanten hebben benoemd in de groepsgesprekken.

Samenvatting vraagniveau

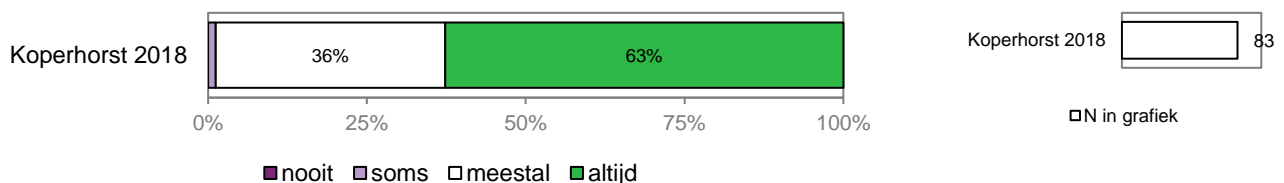
In onderstaande staafdiagrammen zijn alle antwoorden van de verschillende groepsgesprekken samengenomen.

- Doen de medewerkers hun werk met plezier?



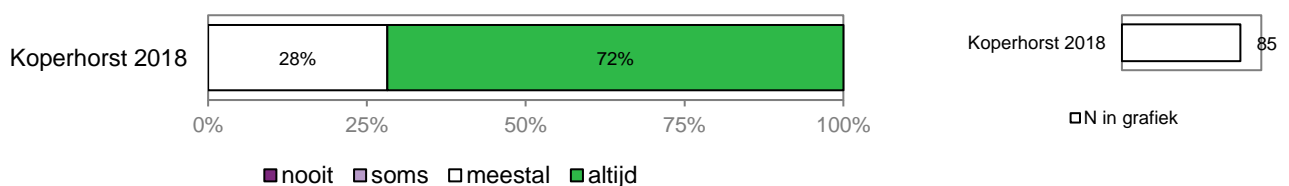
Verreweg de meeste cliënten en verwanten geven aan dat de medewerkers hun werk met plezier doen, een aantal spreekt daar ook hun bewondering en waardering over uit. Zij lezen dat af aan het feit dat medewerkers doorgaans vrolijk en geduldig blijven, ook bij de werkdruk die de cliënten / verwanten óók waarnemen.

- Vindt u dat voor de medewerkers de cliënt centraal staat?



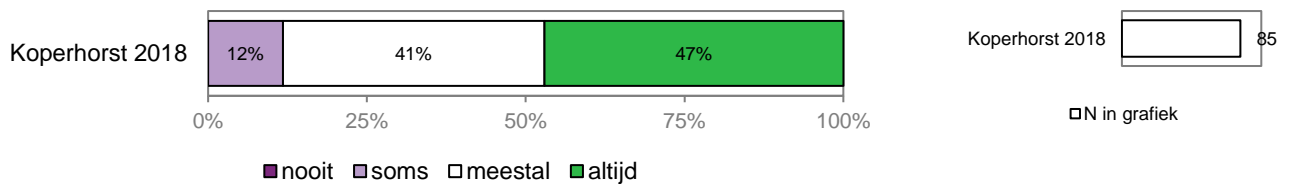
Hierover is nagenoeg iedereen (zeer) tevreden. Zowel bewoners als familieleden benoemen nadrukkelijk dat de medewerkers oog hebben voor de cliënt, dat deze gezien en gehoord wordt en dat er door medewerkers goed rekening wordt gehouden met wat mensen nog wel en niet (meer) kunnen. Ook vindt men dat er oog is voor de familie / contactpersonen. Dat de cliënt volgens een deel van de bevroegden 'meestal' en niet 'altijd' centraal staat, wordt doorgaans verklaard door gespreksdeelnemers zelf met: dat is ook niet altijd mogelijk, er zijn hier nou eenmaal meerdere mensen en medewerkers hebben niet altijd meteen tijd voor. Daarom kiest een deel van de cliënten en verwanten voor het antwoord *Meestal* in plaats van *Altijd*, ondanks dat ze over het algemeen zeer tevreden zijn.

- Vindt u dat de medewerkers voldoende aandacht hebben voor uw welzijn/welbevinden



Ook dit is een onderdeel dat door vrijwel alle aanwezigen in de gesprekken als (zeer) goed wordt ervaren. Er worden talloze voorbeelden genoemd van specifiek, gerichte aandacht voor het welzijn van individuele cliënten. Het is duidelijk dat dit maakt dat bewoners en familieleden het wonen en de zorg in De Koperhorst zeer waarderen.

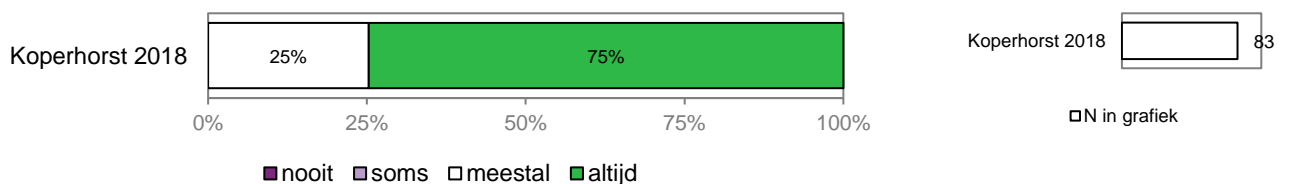
- Hebben de medewerkers voldoende tijd voor u?



Dit is een onderwerp waarbij tijdsdruk regelmatig genoemd wordt. Binnen de mogelijkheden die de medewerkers ervoor hebben, ervaren de bewoners en hun familieleden voldoende tijd, maar zij zien ook dat er regelmatig sprake is van werkdruk die afwegingen rond tijd(s)inzet noodzakelijk maken. Wat met enige regelmaat terugkomt in verschillende gesprekken, is dat medewerkers tijd maken voor individuele aandacht voor bewoners op momenten dat het niet zo druk is – even zitten met een kop koffie, een gesprekje over hoe het gaat. Dat wordt sterk gewaardeerd.

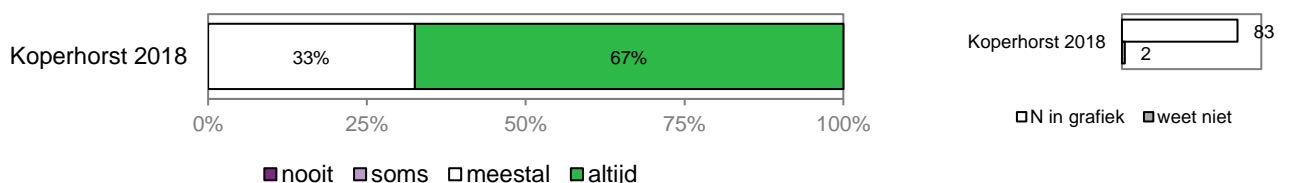
Het gedeelte dat 'soms' heeft geantwoord, komt voornamelijk uit de gesprekken gevoerd met bewoners van de seniorenwoningen en zorgservicewoningen, waar men meer dan bij de gesprekken op de wooneenheden het gevoel heeft dat medewerkers weer snel weg moeten nadat zij hun taken bij betreffende bewoner hebben verricht.

- Kunt u bij de medewerkers terecht, ook als zaken minder goed lopen?



Vrijwel alle bewoners en hun verwanten benoemen dat zij zaken kunnen aankaarten die minder goed gaan, en dat daar dan ook naar wordt gehandeld. Men voelt zich vrij om aandachtspunten te bespreken.

- Hebben de medewerkers voldoende kennis om u te helpen?



Een deel van de deelnemers aan de gesprekken geeft aan dat zij hier mogelijk onvoldoende zicht op heeft, maar men ervaart in de dagelijkse zorg voldoende kennis bij de medewerkers om adequaat geholpen te worden. Sommige deelnemers ziet minder kennis en ervaring bij de stagiaires, wat overigens door allen als logisch wordt benoemd: die moeten immers nog leren. Wel is niet voor alle bewoners / familieleden duidelijk wie een leerling is en wie een volleerde medewerker.

- Zou u Koperhorst aanbevelen?

