

Verwerking tevredenheidsenquête WZC Cantershof 2017

PRIVACY

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	6	16%
goed	26	68%
zeer goed	6	16%
?	0	0%
TOTAAL	38	100%

Kloppen op de deur

Bijna 80% (30 respondenten) van de respondenten geeft aan dat medewerkers in Cantershof kloppen op hun kamerdeur voor zij binnenkomen. 13 van hen (43%) merken wel op dat de medewerkers geen antwoord afwachten en direct binnen komen na het kloppen.

Vier respondenten of 11% antwoorden dat medewerkers soms kloppen. Enkelen merken op dat dit afhankelijk is van medewerker tot medewerker.

Slechts één respondent antwoordt dat de medewerkers niet kloppen voor zij binnenkomen.

De overige drie respondenten (8%) konden geen antwoord geven op de vraag omdat zij hier geen aandacht aan schenken.

Alleen zijn

Op één na geven alle respondenten aan dat zij zich kunnen terugtrekken in hun kamer wanneer zij hier nood aan hebben en dat het personeel het respecteert wanneer zij alleen willen zijn.

Kamer als eigen thuis

Bovendien ervaren alle respondenten hun kamer als hun eigen thuis, hun eigen stukje privé binnen het woonzorgcentrum.

VRIENDELIJKHEID

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	7	18%
goed	22	58%
zeer goed	9	24%
?	0	0%
TOTAAL	38	100%

Vriendelijkheid medewerkers

Maar liefst 92% van de respondenten ervaart dat de medewerkers (heel) vriendelijk zijn. Eén van hen merkt op dat het ook afhankelijk is van de bewoners zelf: “als wij vriendelijk zijn, zijn zij ook vriendelijk”. Een andere respondent vertelt ter illustratie dat de medewerkers heel blij waren wanneer hij terug in Cantershof was na een verblijf in het ziekenhuis.

De overige 8%, zijnde drie respondenten, antwoordt dat niet alle medewerkers even vriendelijk zijn en dit afhankelijk is van hun karakter.

Dat de medewerkers van Cantershof als vriendelijk worden ervaren, blijkt ook uit de antwoorden op de vraag of de bewoners worden aangesproken door de medewerkers wanneer zij rondwandelen in het woonzorgcentrum. 36 van de 38 respondenten (95%) geven aan dat medewerkers steeds goedendag zeggen in de gang, in de leefruimten of tijdens het eten. Eén respondent merkt op: “ik verschiet ervan dat de mensen zo vriendelijk zijn, een vriendelijk woord doet toch zo goed!”.

Vertrouwenspersoon

Bijna één vierde van de respondenten heeft een vertrouwenspersoon of een medewerker waar hij of zij erg aan is gehecht of goed mee kan praten. De meesten onder hen vertelden niet wie zij beschouwen als vertrouwenspersoon, vier respondenten deden dit wel.

De overige 28 respondenten (74%) geven aan dat er niet specifiek één medewerker is waar zij aan gehecht zijn. Zij merken bijna allemaal op dat alle medewerkers gelijk zijn en allemaal even vriendelijk. Drie van hen antwoorden dat zij bij iedereen hun verhaal kwijt kunnen. Eén respondent vertelt alles aan haar kinderen, een andere respondent antwoordt dat zij niet gemakkelijk iemand in vertrouwen neemt, en daardoor ook geen vertrouwenspersoon heeft binnen het woonzorgcentrum. Eén respondent geeft geen antwoord op deze vraag.

Praatje wanneer behoefte

Op de vraag of het personeel tijd maakt voor een praatje wanneer de bewoner daar behoefte aan heeft, antwoordt 45% van de respondenten positief. 15 respondenten of 40% antwoorden negatief. De meeste onder hen geven aan dat de medewerkers hier geen tijd voor hebben en teveel werk hebben. Drie van hen zeggen dat ze hier geen nood aan hebben.

Vijf respondenten of 13% geven aan dat medewerkers soms tijd maken. Eén van hen vat samen: “Sommigen wel en sommigen niet. Ze hebben ook niet altijd de tijd, en de ene babbelt liever dan de andere”.

Bewoner centraal bij ochtendzorg

Zo goed als alle respondenten (33 respondenten of 87%) ervaren dat er tijdens de ochtendzorg aandacht wordt besteed aan de bewoner zelf. Eén respondent merkt op dat er tijdens de ochtendzorg een één-op-één-relatie is. Drie respondenten geven wel aan dat de ochtendzorg soms onderbroken wordt, bijvoorbeeld omdat de medewerker een andere bewoner moet helpen of in een andere kamer iets moet doen.

De overige vijf respondenten antwoorden dat zij alles nog zelf doen, en dus geen verzorging nodig hebben.

HULPVRAGEN

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	2	5%
goed	23	61%
zeer goed	10	26%
?	3	8%
TOTAAL	38	100%

Reactie op hulpvragen

Volgens 84% (32 respondenten) reageren medewerkers steeds positief op een hulpvraag. Zij geven aan dat de medewerkers steeds vriendelijk en behulpzaam zijn en ze, wanneer een bewoner iets vraagt, hier zo snel mogelijk op reageren.

Eén respondent is iets kritischer en merkt op dat je kan zien dat het soms tegen hun zin is, maar dat dit wel verschilt van medewerker tot medewerker.

De overige vijf respondenten antwoorden dat zij (nog) weinig of geen hulp nodig hebben en kunnen de vraag daarom moeilijk beantwoorden.

13 respondenten (34%) bevestigen dat medewerkers een alternatief aanbieden wanneer zij de bewoner niet direct verder kunnen helpen. Zij antwoorden dat medewerkers aangeven dat ze zullen komen of melden dat de bewoner even moet wachten. De medewerker legt meestal ook uit waarom ze niet direct kunnen helpen.

Tien respondenten (26%) antwoorden dat medewerkers niet aangeven wanneer of hoe zij de bewoner zullen verder helpen wanneer zij niet kunnen ingaan op een hulpvraag.

Opvallend is dat ruim 40% van de respondenten deze vraag moeilijk kan beantwoorden. Ongeveer de helft van hen geeft aan dat ze dit nog niet hebben meegemaakt, de andere helft antwoordt dat ze het niet weten.

Reactie op verlies persoonlijke spullen

Bijna 60% van de respondenten geeft aan dat zij nog nooit iets zijn verloren, en de vraag daarom niet op hen van toepassing is.

De respondenten die al wel eens iets zijn verloren, antwoorden allemaal dat het personeel heel positief reageert en helpen bij het zoeken. Eén van hen merkt op dat de medewerkers ook regelmatig vragen of het verloren voorwerp al is teruggevonden.

Snelheid hulp bij beloproep

Ruim de helft van de respondenten ervaart dat ze snel worden geholpen bij een beloproep. Enkel onder hen antwoorden dat ze relatief snel worden geholpen, gezien het werk en de drukte voor de medewerkers.

Tien respondenten (27%) antwoorden dat dit hard kan verschillen van moment tot moment; soms reageren ze snel, soms moeten bewoners wat langer wachten. Eén respondent geeft aan dat ze vooral 's nachts vaak langer moeten wachten.

Twee respondenten (5%) vinden dat ze (te) lang moeten wachten na een beloproep. Eén van hen antwoordt dat dit afhankelijk is van het karakter van de medewerker. De andere respondent merkt op dat medewerkers hem al hebben gezegd dat hij niet zo vaak moet bellen.

Ook hier hebben vijf respondenten (13%) de vraag niet beantwoord, omdat de vraag niet van toepassing is op hun situatie.

FYSIEKE ZORG

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	3	8%
goed	22	58%
zeer goed	11	29%
?	2	5%
TOTAAL	38	100%

Schone kledij

Alle respondenten geven aan dat zij vaak genoeg schone kleren kunnen aantrekken. Een aantal onder hen doen dit nog zelf. De meeste respondenten die hulp nodig hebben bij het aankleden, antwoorden dat zij één keer per week schone kleren aantrekken (na het badmoment), of wanneer hun kleren vuil zijn.

Aandacht lichaamsverzorging

Ook op de vraag of er genoeg aandacht is voor lichaamsverzorging, antwoorden zo goed als alle respondenten positief. Veel respondenten antwoorden dat de pedicure langskomt. Een aantal respondenten knippen zelf hun nagels, anderen doen een beroep op de manicure. Eén respondent geeft aan dat medewerkers tijdens het badmoment ook vragen of zij de nagels moeten knippen. Verder antwoorden de respondenten dat hun tanden en bril iedere dag proper worden gemaakt, ze naar de kapster kunnen gaan, enzovoort.

Voor drie respondenten is de vraag niet van toepassing of zij hebben de vraag niet beantwoord.

Van de tien mannelijke respondenten, geven negen aan dat zij hun baard zelf scheren. Eén mannelijke respondent antwoordt dat twee medewerkers willen dat hij dit zelf doet, maar dat dit voor hem moeilijk is, omdat hij niet lang kan rechtstaan.

Tijdstip verzorging

Op de vraag of op voorhand wordt gevraagd of het tijdstip van verzorging voor hen past, antwoordt 21% bevestigend. Ruim 60% van de respondenten geeft echter aan dat zij geen inspraak hebben in het tijdstip van hun verzorging. Zij antwoorden dat de medewerkers een schema volgen en zij de bewoners meestal wel rond hetzelfde tijdstip verzorgen.

Verder geeft 11% van de respondenten aan dat deze vraag niet voor hen van toepassing is omdat zij alles zelf doen. 8% ten slotte gaf geen antwoord op de vraag.

Iedere dag gewassen

Alle respondenten geven aan dat zij iedere dag worden gewassen. 31 respondenten (82%) vinden dit nodig en deden dit vroeger ook zelf. Zij worden graag iedere dag verfrist. Zeven onder hen wassen zichzelf iedere dag.

Drie respondenten antwoorden dat zij iedere dag worden gewassen, maar geven aan dat zij dit niet altijd nodig vinden. Eén van hen antwoordt: “dagelijks wassen is niet altijd nodig, dat mag gerust eens een dag overslaan”.

De overige drie respondenten worden ook iedere dag gewassen en vinden dit nodig, maar deden dit vroeger niet altijd.

Bad- en douchegebeuren

Over het bad- en douchegebeuren werden enkele deelvragen gesteld aan de respondenten. Eén respondent beantwoordde geen van deze vragen: zij gaat niet in bad. Deze respondent werd niet mee opgenomen in de berekening van de percentages hieronder:

- 19% van de respondenten antwoordt dat zij verplicht zijn om in bad te gaan, 35% antwoordt dat een bad of douche nemen niet verplicht is. De overige 46% kon geen antwoord geven op deze vraag. Mogelijk hebben zij hier niet eerder bij stilgestaan en volgen zij gewoon de wekelijkse routine.
- 30% van de respondenten geeft aan dat zij zelf kunnen kiezen of zij een bad of een douche nemen. Bijna 60% antwoordt echter dat zij dit niet kunnen kiezen: een aantal van deze respondenten merken op dat er geen douches zijn, anderen antwoorden dat hen nog nooit is gevraagd of zij een douche willen nemen. De overige 11% van de respondenten geeft geen antwoord op deze vraag.
- Zeven respondenten (19%) geven aan dat zij inspraak hebben in het tijdstip waarop zij een bad kunnen nemen. Eén respondent gaf geen antwoord op de vraag. De overige 29 respondenten (78%) antwoorden dat het tijdstip wordt bepaald door de medewerkers, zij maken een schema op. Veel van hen merken wel op dat ze een vaste baddag hebben.
- Alle respondenten vinden dat er genoeg aandacht is voor privacy.
- Alle respondenten geven aan dat het bad de juiste temperatuur heeft. Twee respondenten merken wel op dat de temperatuur van de badkamer zelf soms te koud is, vooral in de winter.
- Ten slotte geven ook bijna alle respondenten aan dat ze het fijn vinden om in bad te gaan. Zij vinden dat een bad nemen deugd doet en ontspannend werkt. Eén respondent antwoordt dat de baddag de beste dag is van de week. Slechts vier respondenten antwoorden dat ze niet graag in bad gaan. Eén van hen merkt op dat zij het badgebeuren niet leuk vindt, maar dat het moet. Nadien voelt ze zich wel beter. Een andere respondent antwoordt: “ze dompelen u onder en je moet er al terug uit. Ik vind het ook vervelend dat een man mij wast”.

ZELFSTANDIGHEID

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	2	5%
goed	33	87%
zeer goed	1	3%
?	2	5%
TOTAAL	38	100%

Stimulatie zelfstandigheid

Alle respondenten op één na ervaren dat ze gestimuleerd en aangemoedigd worden om zelf dingen te doen, voor zover hun fysieke toestand dat toelaat. Zo zijn er respondenten die zichzelf voor het grootste deel zelf wassen of aankleden, maar af en toe hulp nodig hebben en dit dan ook krijgen. Een respondent illustreert: “de medewerkers geven mij wel een washandje, maar ik was zelf mijn gezicht”.

Eén respondent kon moeilijk antwoord geven op de vraag, omdat hij (volledig) afhankelijk is van de hulp van de medewerkers.

Bijna 90% van de respondenten geeft aan dat zij zelf dagelijkse taken mogen proberen uit te voeren, ook al gaat dit moeizaam. Zij merken op dat ze zelf kunnen proberen, maar als het niet lukt, ze altijd mogen bellen om hulp te vragen. Eén respondent maakt de opmerking dat dit wel afhangt van hoeveel tijd de medewerkers hebben: soms doet het personeel het zelf omdat het dan sneller gaat. Slechts twee respondenten hebben liever dat het personeel hen helpt en staan dus niet op hun zelfstandigheid.

Drie respondenten zijn nog zeer zelfstandig en doen (bijna) als zelf, zij gaven aan dat deze vraag voor hen niet van toepassing is.

Eén respondent is volledig afhankelijk en kon deze vraag daarom niet beantwoorden.

BESLUIT

- We zien zeer positieve resultaten op het onderdeel '**privacy**'. Bewoners ervaren dat ze alleen kunnen zijn wanneer zij hier nood aan hebben en dat dit ook gerespecteerd wordt door de medewerkers. Opvallend is dat alle respondenten hun kamer zien als hun eigen thuis. Enig mogelijk werkpunt: zo goed als alle respondenten geven aan dat medewerkers kloppen op hun deur voor zij binnenkomen, maar een aanzienlijk deel merkt op dat niet alle medewerkers een antwoord afwachten.
- Uit de bevraging durven we concluderen dat de respondenten de medewerkers als heel **vriendelijk** ervaren. Bewoners worden aangesproken, vriendelijk begroet en ook tijdens de ochtendzorg is er veel aandacht voor de bewoner zelf, en niet enkel voor de zorg op zich. Sommige bewoners hebben een vertrouwenspersoon in Cantershof, maar de meeste respondenten geven aan dat er niet specifiek één medewerker is waar zij aan gehecht zijn (en hebben hier ook niet direct nood aan). Bijna de helft van de respondenten geeft wel aan dat medewerkers niet vaak tijd hebben om met de bewoner te praten wanneer hij daar nood aan heeft. Werkdruk wordt als voornaamste reden aangehaald.
- Medewerkers reageren volgens de respondenten positief op **hulpvragen**. Mogelijk werkpunt hierbij is het waarom toelichten wanneer men niet kan ingaan op een hulpvraag of een mogelijk alternatief bieden, al is het moeilijk hierover conclusies te trekken, gezien een aanzienlijk deel van de respondenten deze vraag niet kon beantwoorden. Daarnaast blijkt ook dat een groot deel van de respondenten ervaart dat zij soms lang moeten wachten op hulp na een beloproep.
- De respondenten zijn algemeen tevreden over de **fysieke zorg**. Er is voldoende aandacht voor lichaamsverzorging, bewoners kunnen vaak genoeg schone kleren aantrekken en worden dagelijks gewassen. Opvallend is dat slechts een beperkt aantal respondenten aangeeft dat zij het niet nodig vinden om elke dag gewassen te worden. Meer dan de helft van de bewoners geeft aan geen inspraak te hebben in het tijdstip van verzorging. Zij gaven helaas niet aan of zij dit als positief of negatief ervaren. Zo goed als alle respondenten vinden het badmoment fijn. Slechts een beperkt aantal respondenten gaat niet graag in bad. Opvallend is wel dat er onduidelijkheid heerst over het feit dat bewoners al dan niet verplicht zijn om in bad te gaan en of zij kunnen kiezen tussen een bad of een douche. Mogelijk kan hierover meer informatie worden verschaft.
- Ten slotte zien we ook zeer positieve resultaten op het onderdeel '**zelfstandigheid**'. Bewoners worden gestimuleerd om, datgene dat zij nog zelf kunnen doen, ook zelf te doen, op hun eigen tempo. Medewerkers grijpen in wanneer dit nodig is. Een aantal respondenten zijn nog (volledig) zelfstandig, een aantal (volledig) afhankelijk, waardoor zij dit onderdeel moeilijker konden beoordelen.