

Verwerking tevredenheidsenquête WZC Cleo 2017

PRIVACY

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0
slecht	0	0
neutraal	0	0
goed	27	77%
zeer goed	8	23%
?	0	0%
TOTAAL	35	100%

Kloppen op de deur

83% van de bewoners die bevestigd werden, geeft aan dat er geklopt wordt voor de medewerkers binnen komen. Vier respondenten (11%) geven aan dat er soms geklopt wordt. Dit verschilt van moment tot moment en is afhankelijk van de medewerker, zeggen deze bewoners.

Er is één respondent die het niet weet (3%) en één respondent (3%) die aangeeft dat de medewerkers gewoon binnenkomen zonder te kloppen.

Niemand heeft antwoord gegeven op de vraag of de medewerkers ook wachten op antwoord voordat ze binnenkomen. Mogelijk werd deze vraag niet gesteld aan de bewoners.

Alleen zijn

Van alle respondenten antwoorden er 29 (83%) dat het gerespecteerd wordt indien ze alleen willen zijn en dat ze zich kunnen terugtrekken in de kamer zonder gestoord te worden.

Vijf respondenten (14%) geven aan dat dit voor hen niet van toepassing is omdat dit nog niet is voorgevallen. Eén van deze respondenten is meestal gewoon tussen de mensen.

De laatste respondent (3%) geeft aan dat ze het niet weet.

Kamer als eigen thuis

94% van de respondenten (33 respondenten) ziet hun kamer als hun eigen thuis of privé. Eén respondent geeft geen antwoord op deze vraag (3%) en er is maar een enkeling (3%) die haar kamer niet ziet als haar thuis.

VRIENDELIJKHEID

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0
slecht	0	0
neutraal	1	3%
goed	26	74%
zeer goed	7	20%
?	1	3%
TOTAAL	35	100%

Vriendelijkheid medewerkers

Maar liefst 34 van de 35 respondenten (97%) vindt het personeel vriendelijk. Ze zeggen dat de medewerkers aanspreekbaar zijn, ze gebruiken koosnaampjes en ze voelen zich goed behandeld. Een bewoonster geeft aan dat ze het twee jaar geleden beter vond, maar dat er nu minder personeel is. Eén respondent geeft 'soms' als antwoord omdat ze dit afhankelijk vindt van de medewerker. Sommige vindt ze vriendelijk, andere vindt ze afstandelijk.

De vriendelijkheid van de medewerkers, die uit deze vraag blijkt, komt ook naar voren bij de vraag of de bewoners soms worden aangesproken door de medewerkers in de gang, bij het eten of in de cafetaria. 80% (28 respondenten) antwoordt hier bevestigend op. Zo begroeten de medewerkers hen als ze hen kruisen in de gang, zijn ze steeds vriendelijk en zeggen de meesten goedendag. Een andere bewoonster geeft aan dat ze bij verjaardagen verwend worden door middel van zingen, kaartjes en een menu naar keuze.

Vier respondenten (11%) zeggen dat ze soms worden aangesproken door medewerkers. Ze vinden dat dit verschillend is van persoon tot persoon.

Eén respondent (3%) geeft aan dat de vraag niet van toepassing is, een ander (3%) geeft geen antwoord en de laatste respondent (3%) vindt dat ze niet wordt aangesproken door medewerkers. Deze laatste gaf geen extra uitleg bij dit standpunt.

Vertrouwenspersoon

Van de 35 bewoners die meededen aan de enquête zijn er 18 (51%) die zeggen dat ze een vertrouwenspersoon hebben of er iemand van de medewerkers is waar ze aan gehecht zijn. Eén van deze respondenten zegt dat ze haar ei kwijt kan bij iedereen, een ander zegt dat ze vier personen heeft waar ze altijd bij terecht kan.

Er zijn maar drie respondenten (9%) die zeggen dat ze geen vertrouwenspersoon hebben of aan iemand gehecht zijn.

De overige respondenten (40%) antwoorden dat deze vraag niet van toepassing is. Ze hebben er nog geen nood aan gehad, maar enkelen geven wel aan te weten dat dit een mogelijkheid is.

Praatje wanneer behoefte

Er zijn 19 respondenten (54%) die vinden dat de medewerkers tijd maken voor een praatje als ze daar behoefte aan hebben. Verschillende respondenten geven aan dat ze bij verschillende personen of zelfs iedereen terecht kunnen wanneer nodig. Een bewoonster voegt hier aan toe dat ze bij angstaanvallen telkens bij het personeel terecht kan.

17% (zes respondenten) antwoordt dat ze soms tijd maken voor een praatje. Drie van hen geven aan dat dit enkel kan wanneer het personeel tijd heeft. Anderen uit deze groep geven het te kort aan tijd ook als motivatie van hun antwoord.

Zes andere respondenten (17%) vinden niet dat het personeel tijd maakt voor een praatje. Zij geven hiervoor dezelfde oorzaak aan, namelijk te kort aan tijd.

De laatste vier respondenten (11%) zeggen dat de vraag niet van toepassing is op hen aangezien ze hier nog geen behoefte aan hebben gehad. Eén bewoonster antwoordt dat ze vooral terecht kan bij de psychologe.

Bewoner centraal bij ochtendzorg

82 % (29 respondenten) vindt dat er tijdens de ochtendzorg tijd is voor hen als persoon. Een respondent geeft mee dat op dat moment de focus echt op de bewoner ligt. Eén respondent (3%) antwoordt dat er soms aandacht wordt besteed aan haar als persoon, maar dat dit niet altijd kan door een tekort aan personeel.

Twee respondenten (6%) vinden dat dit niet het geval is, maar geven geen extra uitleg. Eén respondent (3%) antwoordt dat de vraag niet van toepassing is op haar omdat ze nog alles zelf doet. De overige twee respondenten (6%) geven geen antwoord op de vraag.

HULPVRAGEN

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0
slecht	0	%
neutraal	2	6%
goed	26	74%
zeer goed	4	11%
?	3	9%
TOTAAL	35	100%

Reactie op hulpvragen

Op de vraag of er positief gereageerd wordt op hulpvragen antwoordt 89%, of 31 van de 35 bewoners, dat dit het geval is. Deze bewoners geven aan dat er snel wordt gereageerd op vragen voor een fles water of een extra kussen. Ze vinden tevens dat dit over het algemeen vriendelijk gebeurt. Een respondent geeft mee dat er altijd direct hulp wordt geboden, maar dat ze terughoudend zijn bij het geven van medicatie zoals pijnstillers.

Aangezien er drie respondenten zijn (9%) waarvoor deze vraag niet van toepassing is, betekent dit dat er maar één respondent is (3%) die zegt dat er negatief wordt gereageerd op hulpvragen. Zij vindt dat er niet altijd positief wordt gereageerd.

83% (29 respondenten) zegt dat, wanneer de medewerkers niet direct tijd hebben, er een alternatief wordt aangeboden. Het personeel zoekt een oplossing en doen zijn best om andere mogelijkheden aan te bieden, klinkt het.

Eén respondent (3%) antwoordt dat er slechts soms een alternatief wordt geboden, omdat dit niet altijd gemakkelijk is. 14% (5 respondenten) geven aan dat deze vraag niet van toepassing is op hen aangezien ze dit nog niet voor hebben gehad. Er is dus geen enkele respondent die deze vraag negatief beantwoordt.

Reactie op verlies persoonlijke spullen

Van de respondenten die aangeeft ooit al eens iets te zijn verloren, geeft 88% (21 respondenten) aan dat er positief wordt gereageerd door de medewerkers. De medewerkers proberen volgens deze respondenten te helpen, doen moeite en zoeken mee in de mate van het mogelijke.

12% (3 respondenten) ervaren dat de medewerkers negatief reageren. Eén bewoonster zegt dat ze niet direct geholpen wordt, maar wel later.

Er zijn negen respondenten (26%) die zeggen dat deze vraag niet van toepassing is op hen, aangezien ze nog nooit iets verloren zijn. De overige twee respondenten (6%) geven geen antwoord.

Snelheid hulp bij beloproep

63% (22 respondenten) vindt dat ze snel geholpen worden bij een beloproep. Ze vinden dat dit meestal snel verloopt en dat ze enkel moeten wachten als ze bezig zijn met iets anders.

6% (twee respondenten) antwoordt dat ze niet snel geholpen worden. Dit kan volgens hen heel lang duren. Een bewoonster geeft aan dat ze soms 45 minuten moet wachten.

Een andere 6% (twee respondenten) geeft aan soms snel geholpen te worden, andere keren moeten ze langer wachten. Een bewoonster voegt hier aan toe dat ze denkt dat de dienst onderbemand is en hier begrip voor heeft.

De overige 26% (negen respondenten) geeft aan dat deze vraag niet van toepassing is op hen, voor een aantal onder hen omdat ze nog geen beloproepen hebben moeten doen.

FYSIEKE ZORG

Opmerking: twee respondenten hebben de enquête hier beëindigd. Het aantal respondenten zakt hierdoor van 35 naar 33.

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0
slecht	0	0
neutraal	1	3%
goed	23	70%
zeer goed	8	24%
?	1	3%
TOTAAL	33	100%

Schone kledij

20 van de 33 respondenten (58%) vinden dat ze vaak genoeg propere kleren krijgen. Een vrouw voegt hieraan toe dat ze wel een opmerking zou krijgen als ze niet proper voor de dag zou komen.

40% (13 respondenten) regelen dit allemaal nog zelf dus deze vraag was niet op hen van toepassing. Eén respondent (3%) antwoordt dat ze dit niet weet.

Aandacht lichaamsverzorging

73% (24 respondenten) geeft aan dat er genoeg aandacht besteed wordt aan lichaamsverzorging. Dit zijn zaken zoals het knippen van nagels of het poetsen van de bril. Twee respondenten (6%) vinden dat er niet genoeg aandacht wordt besteed aan de lichaamsverzorging. Ze geven aan dat ze hier niet tevreden over zijn, maar geven geen extra uitleg.

De overige 21% (zeven respondenten) antwoordt dat ze dit nog zelf doen.

Aan de mannelijke bewoners werd gevraagd of ze vinden dat hun baard vaak genoeg geschoren wordt. Van de negen mannelijke respondenten, scheren er vijf zich nog zelf (56%). Drie respondenten (33%) antwoorden dat dit genoeg gebeurt. De laatste respondent (11%) geeft geen antwoord op de vraag.

Tijdstip verzorging

40% (13 respondenten) zegt dat er op voorhand aan hen wordt gevraagd of het tijdstip van verzorging voor hen past.

36% (12 respondenten) is het niet eens met deze stelling. Volgens hen is het onvoorspelbaar wie er wanneer langskomt van de medewerkers.

De overige acht respondenten (24%) geven aan dat ze alles nog zelf doen en dat de vraag niet van toepassing is op hen.

Iedere dag gewassen

In dit onderdeel van de enquête werd gevraagd of de bewoners iedere dag gewassen werden, of ze dit nodig achten en of ze dit vroeger ook deden. Bij deze vragen, zeggen 14 respondenten (42%) dat deze vragen niet van toepassing zijn op hen, aangezien ze dit nog zelf doen.

Negen respondenten (27%) hebben deze vraag niet ingevuld en lieten dit vlak blanco.

De overige tien respondenten (30%) gaven wel antwoord. Van deze tien respondenten, antwoorden er negen (90%) dat ze elke dag gewassen worden. Hetzelfde aantal vindt dit ook nodig en deed dit vroeger ook. Er is één respondent (10%) die elke vraag met 'nee' beantwoordt, maar geeft geen extra uitleg bij haar mening.

Bad- en douchegebeuren

Er werden enkele vragen gesteld aan de bewoners met betrekking tot het bad- en douchegebeuren. Een aantal van deze deelvragen werd door een groot deel van de respondenten niet beantwoord (mogelijk werden deze deelvragen niet expliciet gesteld), waardoor de resultaten niet representatief zijn.

- Op de vraag of ze verplicht worden om een bad of douche te nemen, antwoorden drie respondenten (9%) positief. Eén respondent (3%) antwoordt dat men soms verplicht wordt. Voor de overige 29 respondenten (88%) hebben we geen antwoord op deze vraag.
- 64% (21 respondenten) geeft aan dat ze de keuze hebben tussen het nemen van een bad of een douche. Drie respondenten (9%) zeggen dat zij geen keuze hebben en één respondent (3%) geeft aan dat zij niet weet of ze een keuze heeft.
De overige acht respondenten (24%) geven geen antwoord op deze vraag.
- 76% (25 respondenten) ervaart dat er voldoende aandacht is voor de privacy van de bewoners tijdens hen badmoment. Eén respondent vertelt dat de medewerkers hier extra aandacht voor hebben; ze sluiten de deur en zien erop toe dat medewerkers niet zomaar binnen en buiten lopen.
Eén respondent (3%) ervaart dat er niet altijd de nodige aandacht voor privacy is; soms komen medewerkers gewoon binnen zonder te kloppen.
De overige zeven respondenten (21%) geven geen antwoord op deze vraag.
- 67% (22 respondenten) geeft aan dat het bad de juiste temperatuur heeft. Voor de overige 11 respondenten (33%) hebben we geen antwoord op deze vraag.
- Alle respondenten die een antwoord hebben gegeven (22 respondenten – 67%), vinden het fijn om in de douche of in bad te gaan.
- Op de vraag of de bewoner inspraak heeft in het tijdstip waarop ze in bad gaan, antwoorden zeven respondenten (21%) positief, en vijf respondenten (15%) negatief. Voor de overige 21 respondenten (67%) hebben we geen antwoord ontvangen op deze vraag.

ZELFSTANDIGHEID

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0
slecht	0	0
neutraal	1	3%
goed	24	73%
zeer goed	8	24%
?	0	0
TOTAAL	33	100%

Stimulatie zelfstandigheid

82% (27 respondenten) voelt zich gestimuleerd door de medewerkers in haar of zijn zelfstandigheid. De respondenten geven aan dat ze aangemoedigd worden om zaken zelfstandig te doen. Eén respondent voegt hieraan toe dat alles wat je zelf doet, geapprecieerd wordt.

Er zijn vijf respondenten (15 %) die antwoorden dat ze alles nog zelf doen.

De laatste respondent (3%) zegt dat ze het niet weet en antwoordt niet op de vraag.

Er zijn 30 respondenten (91%) die vinden dat het personeel hen dingen zelf laat doen, ook al gaat dit dan moeizamer. Het tempo van de bewoner, wat dat tempo ook is, wordt aangemoedigd en aanvaard. Ze worden altijd gestimuleerd om zelf dingen te doen.

Van de overige respondenten zijn er twee (6%) die antwoorden dat ze alles zelf doen en één (3%) die niet heeft geantwoord.

De vraag of de bewoners het goed vinden dat het personeel hen dingen zelf laat doen, ook al gaat dat soms wat moeizamer, wordt door geen enkele bewoner beantwoord. Mogelijk is dat deze vraag niet werd gesteld.

BESLUIT

- Voor het onderdeel **privacy** kunnen er goede resultaten worden genoteerd. Het grootste deel van de bewoners geeft aan dat de medewerkers kloppen voordat ze binnenkomen, dat het wordt gerespecteerd als ze alleen willen zijn en dat ze hun kamer zien als hun eigen thuis. Er is maar een enkeling die het niet eens is met deze stellingen.
- De bewoners die deelnamen aan de enquête vinden de medewerkers **vriendelijk**. De meesten zeggen aangesproken te worden door de medewerkers in de gang of bij het eten en dat er tijdens de ochtendzorg tijd is voor hen als persoon. Iets meer dan de helft geeft aan een vertrouwenspersoon te hebben binnen het personeel. De bewoners merken wel dat het personeel te weinig tijd heeft om een echt babbeltje te doen wanneer de bewoner daar behoefte aan heeft.
- Bijna alle respondenten geven aan dat de medewerkers van WZC Cleo positief reageren op **hulpvragen** of wanneer de bewoners iets verloren zijn en ze een alternatief bieden wanneer ze niet direct kunnen helpen.
De bewoners zijn over het algemeen ook tevreden over de wachttijd na een beloproep. Er zijn er maar enkelen die vinden dat ze te lang moeten wachten.
- We kunnen tevens goede resultaten noteren voor het onderdeel **fysieke zorg**. De bewoners zijn tevreden over hoe vaak ze propere kleren krijgen, de aandacht die besteed wordt aan de lichaamsverzorging en dat ze dagelijks gewassen worden. De mannelijke bewoners die deelnamen aan de enquête vinden dat hun baard genoeg geschoren wordt.
Van de mensen die antwoord gaven op de vraag, zegt er maar de helft dat er op voorhand wordt gevraagd of het tijdstip van verzorging voor hen past.
Hoewel de antwoorden rond het badmoment niet volledig zijn, kunnen we wel vaststellen dat de bewoners het fijn vinden om in bad te gaan, het bad de juiste temperatuur heeft en er voldoende aandacht is voor de privacy van de bewoner tijdens het badmoment in WZC Cleo.
- De bewoners voelen zich gestimuleerd in hun **zelfstandigheid** en zeggen dat ze de ruimte krijgen van het personeel om zelf dingen te doen, ook al duren die dan langer.