

## Verwerking tevredenheidsenquête WZC Cocoon 2017

### PRIVACY

#### *Algemene beoordeling*

	N	%
zeer slecht	0	0
slecht	1	4%
neutraal	5	19%
goed	20	74%
zeer goed	1	4%
?	0	0%
TOTAAL	27	100%

#### *Kloppen op de deur*

81% (22 respondenten) van de respondenten geeft aan dat de medewerkers kloppen voordat ze binnenkomen. De overige 19% (vijf respondenten) zegt dat er soms geklopt wordt. Dit is volgens hen afhankelijk van medewerker tot medewerker en daardoor voelen sommigen onder hen zich soms aangetast in hun privacy. Er werd ook gevraagd of de medewerkers wachten op antwoord voordat ze binnenkomen. Dit is volgens de bewoners afhankelijk van wie er aanklopt en gebeurt niet altijd. Een andere bewoner zegt dat dit zo snel gaat dat ze soms al binnen staan voordat ze het begrepen heeft.

#### *Alleen zijn*

24 respondenten (89%) zeggen dat, indien ze alleen willen zijn, dit gerespecteerd wordt door de medewerkers. Een bewoner hiervan zegt dat ze veel op de kamer is en dat ze niet wordt gestoord. Er zijn maar drie respondenten (11%) die zeggen dat ze zich niet kunnen terugtrekken in hun kamer zonder gestoord te worden. Het zijn, volgens een bewoner, vooral de stagiairs die dit nog moeten leren. Een andere respondent getuigt dat ze gewoon in de zetel wordt gezet en er geen rekening wordt gehouden met haar.

#### *Kamer als eigen thuis*

Op de vraag of de bewoner zijn of haar kamer ziet als een thuis of eigen privé antwoordt 81% (22 respondenten) dat dit het geval is.

Er zijn drie respondenten (11%) die het niet eens zijn met deze stelling. Een bewoner vindt dit niet haar thuis, die is volgens haar ergens anders. Een andere respondent beaamt dit en noemt het woonzorgcentrum op geen enkele manier haar thuis.

Er is één respondent (4%) die niet antwoordt op de vraag en de laatste respondent (4%) geeft aan dat hij het soms als zijn thuis ziet, hoewel hij een buurman heeft.

## VRIENDELIJKHEID

### *Algemene beoordeling*

	N	%
zeer slecht	0	0
slecht	0	0
neutraal	8	30%
goed	19	70%
zeer goed	0	%
?	0	0%
TOTAAL	27	100%

### *Vriendelijkheid medewerkers*

Maar liefst 81% (22 respondenten) noemt de medewerkers vriendelijk en vindt dat ze hun best doen. Ze begrijpen dat de medewerkers soms een slechte dag hebben en dat het niet altijd zonneshijn kan zijn. Een bewoner zegt dat ze het personeel vriendelijk vindt, maar dat ze soms dingen beloven die ze achteraf niet nakomen.

De overige vijf respondenten (19%) zeggen dat sommigen vriendelijk zijn en anderen niet. Zij splitsen de medewerkers op in twee groepen waarbij de helft vriendelijk is en de andere helft niet.

De vriendelijkheid van de medewerkers, die blijkt uit deze vraag, 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. 85% (23 respondenten) vindt dat dit het geval is. Sommige bewoners nemen zelf het initiatief om goedendag te zeggen, maar krijgen dan altijd een groet terug. "Als je vriendelijk bent, krijg je vriendelijkheid terug", verwoordt een respondent het mooi.

11% (drie respondenten) zegt dat het af en toe voorkomt dat de medewerker hen aanspreekt. Eén van deze respondenten merkt op dat medewerkers niet gemakkelijk goedendag zeggen, maar is dit gewoon. Een andere respondent vindt dat er niet veel gezegd wordt.

De laatste respondent (4%) antwoordt niet op de vraag.

### *Vertrouwenspersoon*

Acht respondenten (30%) zeggen dat ze een vertrouwenspersoon hebben. Een bewoner noemt haar hoofdverpleegkundige en kinesist, een ander zegt dat ze bij iedereen terecht kan.

70% (19 respondenten) geeft aan dat ze geen vertrouwenspersoon hebben. Drie respondenten van deze groep zeggen dat ze geen vertrouwenspersoon hebben, maar dat ze bij iedereen terecht kunnen en iedereen van het personeel graag zien. Daarnaast zijn er ook verschillende respondenten die iemand van de familie verkiezen en hiermee niet naar een medewerker gaan, anderen hebben hier simpelweg geen behoefte aan. Een respondent zegt dat ze hier slechte ervaringen mee heeft gehad of dat ze niemand vertrouwt. Een andere respondent geeft aan dat ze schrik heeft dat er zaken worden doorverteld.

### *Praatje wanneer behoefte*

26% (zeven respondenten) vindt dat het personeel tijd maakt voor een praatje wanneer de bewoner daar behoefte aan heeft.

Het grootste deel van de respondenten, namelijk 48% (13 respondenten), geeft 'soms' als antwoord op de vraag en zegt dat de medewerkers een gesprek aanknopen wanneer ze daar tijd voor hebben.

Ze geven aan dat de medewerkers het vaak te druk hebben en er te weinig tijd over is om een praatje te doen.

Drie respondenten (11 %) zijn het, om dezelfde reden, niet eens met de vraag. Een respondent voegt hier aan toe dat de medewerker niet altijd tijd kan vrijmaken op het moment dat zij er behoefte aan hebben.

De overige vier respondenten (15%) geven geen antwoord op de vraag.

#### *Bewoner centraal bij ochtendzorg*

18 respondenten (67%) antwoorden dat er tijdens de ochtendzorg aandacht is voor hen als persoon. De bewoners zeggen dat ze goed geholpen worden, genoeg aandacht krijgen en dat er dan wel eens een babbeltje wordt gedaan. Eén respondent zegt dat er dan wel aandacht is, maar dat dit altijd veel te snel gebeurt.

7% (twee respondenten) geeft aan dat er soms aandacht is tijdens de ochtendzorg. Eén respondent voegt hier aan toe dat de medewerkers soms onderling over andere zaken praten tijdens deze momenten waarbij er geen aandacht gaat naar haar.

26% (zeven respondenten) antwoorden niet op de vraag, een aantal onder hen omdat ze alles nog zelf doen. Een respondent van deze groep zegt dat ze dit nog zelf doet, maar dat ze hoort van anderen dat dit niet altijd in orde is.

## **HULPVRAGEN**

### *Algemene beoordeling*

	N	%
zeer slecht	0	0
slecht	0	%
neutraal	14	52%
goed	13	48%
zeer goed	0	%
?	0	0
TOTAAL	27	100%

### *Reactie op hulpvragen*

59% (16 respondenten) antwoordt dat er positief gereageerd wordt op hulpvragen door de medewerkers. Ze geven aan dat indien ze iets vragen, of bellen, ze geholpen worden met zaken als een extra kussen of een fles water.

22% (zes respondenten) zegt dat er soms positief en soms negatief wordt gereageerd. Dit is volgens hen afhankelijk van medewerker tot medewerker en van het moment van de dag. Een respondent voegt hier aan toe dat ze weinig hulp vraagt, maar voor de enkele keren dat ze iets vraagt, loopt de wachttijd wel op. Een ander zegt dat de medewerker soms 'ja' zegt, maar het vervolgens niet uitvoert.

Vijf respondenten (19%) geven geen antwoord omdat ze alles zelf proberen doen of geen hulp vragen.

Opvallend is dat 20 respondenten (74 %) geen antwoord geven op de vraag of medewerkers een alternatief aanbieden wanneer zij niet direct kunnen ingaan op een hulpvraag, omdat ze hier nog geen ervaring mee hebben gehad en/of het niet weten.

11% (drie respondenten) zeggen dat er een alternatief geboden wordt indien er niet direct kan worden ingegaan op de hulpvraag. Zij geven hier geen voorbeelden van. 15% (vier respondenten) zeggen dat dit niet het geval is. De vraag wordt, volgens een bewoner, vergeten tenzij ze het opnieuw vraagt. Een andere respondent getuigt dat er meer aandacht is voor de hulpbehoevenden en ze vindt dit een soort van discriminatie.

#### *Reactie op verlies persoonlijke spullen*

Er zijn wederom 20 respondenten (74%) die niet antwoorden op de vraag omdat ze nog nooit iets verloren zijn.

Van de zeven respondenten die al wel eens iets zijn verloren, zegt 29% (twee respondenten) dat er positief gereageerd wordt als ze iets verloren zijn. De medewerkers zijn behulpzaam en zoeken mee. De overige vijf respondenten (71%) vinden dat er negatief gereageerd wordt. Ze zeggen dat als ze iets kwijt zijn, ze hun plan moeten trekken. De medewerkers geven hints, maar zoeken niet mee. Een respondent vult aan dat, indien je iets kwijt bent in de was, je lang moet wachten vooraleer je het terug krijgt.

#### *Snelheid hulp bij een beloproep*

48% (13 respondenten) geeft aan dat ze snel geholpen worden na een beloproep. De medewerkers komen zo snel mogelijk. Ze begrijpen dat ze soms moeten wachten, omdat ze niet alleen zijn.

Er zijn vijf respondenten (19%) die vinden dat er soms snel gereageerd wordt. Vier van deze vijf respondenten leggen uit dat het overdag vlot verloopt, maar dat ze 's nachts lang moeten wachten.

Er zijn twee respondenten (7%) die antwoorden dat ze niet snel geholpen worden.

De laatste zeven respondenten (26%) geven aan dat deze vraag niet van toepassing is op hen, aangezien ze de bel nooit gebruiken.

## **FYSIEKE ZORG**

#### *Algemene beoordeling*

	N	%
zeer slecht	0	0
slecht	0	0
neutraal	8	30%
goed	19	70%
zeer goed	0	%
?	0	0
TOTAAL	27	100%

#### *Schone kledij*

Alle respondenten (100%) vinden dat ze vaak genoeg propere kleren krijgen in het woonzorgcentrum. Dit kan naar eigen voorkeur of wanneer de kledij vuil is. Eén respondent geeft zelfs aan dat ze vindt dat ze te vaak propere kleding krijgt.

### *Aandacht lichaamsverzorging*

Op de vraag of er genoeg aandacht wordt besteed aan zaken zoals het knippen van nagels en het poetsen van de bril, antwoordt 56% (15 respondenten) instemmend. Dit gebeurt, volgens sommige bewoners, vooral tijdens het wekelijkse badmoment.

Drie respondenten (11%) zeggen dat hier soms extra aandacht wordt aan besteed. Dit vooral in de namiddag, maar dit gaat volgens hen allemaal te snel.

19% (vijf respondenten) vindt dat er te weinig aandacht wordt besteed aan deze zaken. Deze respondenten vinden dat hier meer aandacht en tijd voor mag zijn. Eén van hen geeft aan dat het niet gebeurt als ze er niet achter vraagt en dat de medewerker er dan zo snel mogelijk van af wilt zijn.

Drie respondenten (11%) geven aan dat ze alles nog zelf doen en de laatste respondent (4%) gaf geen antwoord op de vraag.

Binnen de groep bewoners die meededen aan de enquête waren er zeven mannelijke respondenten. Zij vonden allemaal (100%) dat hun baard vaak genoeg geschoren werd. Enkele gaven mee dat ze eerst zelf proberen en dat de medewerkers dan helpen of bij scheren waar nodig.

### *Tijdstip verzorging*

Het grootste deel van de respondenten (70 % of 19 respondenten) geeft aan dat hen niet wordt gevraagd of het tijdstip van verzorging voor hen past. Ze voegen toe dat dit volgens een planning verloopt en de meesten zijn dit ook zo gewend of passen zich aan. Sommige bewoners zijn iets negatiever en antwoorden dat de medewerkers komen wanneer het hun uitkomt. Een respondent geeft nog mee dat hij vaak wordt wakker gemaakt door de nacht en dat er dan iemand anders een tijd later komt om hem te verzorgen, in plaats van hem langer te laten slapen.

Er zijn vier respondenten (15%) die zeggen dat er wel gevraagd wordt of het tijdstip past. Zij zeggen dat ze wakker zijn als de verzorging langskomt of dat de medewerkers weten wanneer ze wakker worden.

De laatste vier respondenten (15%) antwoorden dat de vraag niet van toepassing is op hen.

### *Iedere dag gewassen*

96% (26 respondenten) antwoordt dat ze iedere dag gewassen worden. Een deel van hen doet dit nog zelf. Een vrouw geeft mee dat ze vindt dat haar benen en voeten vaker gewassen mogen worden. De laatste respondent (4%) gaf geen antwoord op de vraag.

81% (22 respondenten) vindt het ook nodig dat men elke dag gewassen wordt, 15% (vier respondenten) vindt dit niet nodig en één respondent (4%) antwoordt niet op de vraag.

Van deze bewoners, waste 67% (18 respondenten) zich vroeger ook dagelijks, 30% (acht respondenten) deed dit niet elke dag. De laatste respondent (43) geeft hier ook geen antwoord op.

### *Bad- en douchegebeuren*

Er werden enkele vragen gesteld aan de bewoners met betrekking tot het bad- en douchegebeuren.

- 78% (21 respondenten) antwoordt dat ze verplicht worden om een bad of douche te nemen. 15% (vier respondenten) zegt dat dit niet het geval is en de twee laatste respondenten (7%) antwoorden niet op de vraag.
- 56% (15 respondenten) geeft aan dat ze de keuze krijgen tussen het nemen van een bad of een douche. 22% (zes respondenten) zegt dat dit niet het geval is en zes bewoners (22%) antwoorden niet op de vraag.
- 44% (12 respondenten) vindt dat er genoeg aandacht wordt gegeven aan de privacy van de bewoners. Dit betekent dat het grootste deel (56% of 15 bewoners) niet vindt dat ze genoeg privacy hebben tijdens het badmoment. Ze leggen uit dat ze nooit alleen zijn en er altijd volk in de nabijheid is.
- 70% (19 respondenten) geeft aan dat het bad de juiste temperatuur heeft. 22% (zes respondenten) vindt dat dit soms het geval is en 7% (twee respondenten) zegt dat de temperatuur van het bad beter kan. Enkele respondenten verduidelijken dat het bad niet warm genoeg is als je de eerste bent. Andere vinden de temperatuur van het bad goed, maar de ruimte vinden ze te koud.
- 59% (16 respondenten) van de respondenten vindt het fijn om in bad of in de douche te gaan. 19% (5 respondenten) vindt het soms fijn en de laatste 22% (zes respondenten) vindt het niet leuk om in bad te gaan. Zij geven geen extra uitleg waarom ze dit niet leuk vinden.
- Op de vraag of de bewoner inspraak heeft in het tijdstip waarop ze in bad gaan, antwoorden 24 respondenten (89%) dat dit niet het geval is. Dit is op een vaste dag die gekozen wordt door het personeel. 11% (drie respondenten) geeft wel aan inspraak te hebben in het tijdstip. Zij doen dit zelfstandig.

## ZELFSTANDIGHEID

### *Algemene beoordeling*

	N	%
zeer slecht	0	0
slecht	0	0
neutraal	8	30%
goed	17	63%
zeer goed	0	0
?	2	7%
TOTAAL	27	100%

### *Stimulatie zelfstandigheid*

19 respondenten (70 %) voelen zich door de medewerkers gestimuleerd in hun zelfstandigheid. Ze worden aangemoedigd om alles wat ze zelf kunnen ook zelf te doen. Zelfs de bewoners die nog maar weinig zelf kunnen, doen hun best.

Er zijn vier respondenten (15%) die zich soms geremd voelen en soms gestimuleerd voelen in hun zelfstandigheid. Dit hangt volgens hen af van het humeur van de medewerkers en van de hoeveelheid werk ze hebben.

De laatste vier respondenten (15%) gaven geen antwoord op de vraag.

78% (21 respondenten) antwoordt dat het personeel hen de tijd geeft om dingen zelf te doen, ook al gaan die dan soms moeizamer. Ze merken dat ze worden aangezet om zelf dingen te doen en zaken te proberen. Eén respondent geeft wel aan dat niet alle medewerkers hier genoeg geduld voor hebben.

Twee respondenten (8%) zeggen dat ze soms de tijd krijgen om zelf dingen te doen.

Deze 23 respondenten geven allemaal aan dat ze het goed vinden dat ze deze ruimte en tijd krijgen.

Er is één respondent (4%) die vindt dat de medewerkers haar de ruimte niet geeft om dingen zelf te doen, omdat het dan te lang duurt. Ze antwoordt niet op de vraag of ze dit goed vindt.

Vier respondenten (11%) geven geen antwoord op deze twee vragen.

## BESLUIT

- We kunnen een goede score noteren van de respondenten op het onderdeel **privacy**. Het grootste deel geeft aan dat er geklopt wordt voordat de medewerker binnenkomt, het gerespecteerd wordt als iemand alleen wil zijn en dat ze de kamer zien als hun thuis. Een verbeterpunt kan zijn dat de medewerkers ook wachten op antwoord voordat ze binnenkomen. Hier zit nu geen lijn in.
- Het personeel van WZC Cocoon wordt door de meeste respondenten bestempeld als **vriendelijk**. Ze zeggen dat de medewerker tijd maakt voor een praatje en dat er tijdens de ochtendzorg aandacht voor hen is als persoon. Ze erkennen wel dat de medewerkers vaak te weinig tijd hebben en enkelen noemen sommige medewerkers vriendelijk anderen niet. Er is maar een kleine groep die aangeeft een vertrouwenspersoon te hebben binnen het personeel.
- Over het algemeen zijn de bewoners ook tevreden over hoe er gereageerd wordt op **hulpvragen**. De mensen die het hier niet volmondig mee eens zijn, leggen de oorzaak wederom bij het verschil tussen medewerkers. Sommigen reageren positief, anderen niet. Hoewel er nog niet veel respondenten iets verloren zijn, vindt het grootste deel hiervan dat er negatief gereageerd werd door de medewerkers. Dit kan een werkpuntje vormen. De respondenten zijn ook tevreden over de reactie op beloproepen, sommige respondenten merken wel op dat het 's nachts langer duurt.
- Alle respondenten vinden dat ze vaak genoeg propere kleren krijgen en dagelijks gewassen worden. Alle mannelijke respondenten vinden dat hun baard vaak genoeg geschoren wordt. Er zijn wel enkele bewoners die vinden dat er meer aandacht moet zijn voor zaken als het knippen van de nagels en poetsen van de bril. Eventueel een actiepun, voor het onderdeel **fysieke zorg**, om hier naast het badmoment ook aandacht voor te hebben. Het grootste deel van de respondenten geeft aan dat er niet gevraagd wordt of het tijdstip van verzorging past en sommigen zijn hier niet tevreden over. Over het wekelijks badmoment zeggen de meeste dat dit verplicht is en ze geen inspraak krijgen over het moment. Ze vinden het wel fijn en zijn tevreden over de temperatuur. Er kan wel gewerkt worden aan het privacy gevoel van de bewoner, aangezien meer dan de helft zegt geen privacy te hebben tijdens het wekelijks badmoment.
- De bewoners die meededen aan de enquête voelen zich gestimuleerd in hun **zelfstandigheid** en vinden het fijn dat ze de ruimte krijgen om zelf zaken te doen en proberen in WZC Cocoon.