

## Verwerking tevredenheidsenquête WZC Compostela 2017

### PRIVACY

#### *Algemene beoordeling*

	N	%
zeer slecht	0	0
slecht	2	5%
neutraal	5	13%
goed	21	55%
zeer goed	10	26%
?	0	0%
TOTAAL	38	100%

#### *Kloppen op de deur*

71% van de respondenten (27 respondenten) antwoordt dat de medewerkers kloppen voordat ze binnenkomen. Volgens zeven respondenten (18%) gebeurt dit soms. Dit verschilt volgens hen van medewerker tot medewerker. 8% (drie respondenten) geeft aan dat ze niet horen of er geklopt wordt of niet. Er is één bewoner (3%) die antwoordt dat er niet wordt geklopt voordat de medewerkers binnen komen, maar zij geeft geen extra uitleg bij haar antwoord.

Van de respondenten die antwoorden dat er geklopt wordt, is er 63% (17 respondenten) die antwoordt dat medewerkers ook wachten op antwoord. De overige 37% (tien respondenten) antwoorden dat er niet gewacht op antwoord. De medewerkers kloppen en komen vervolgens gewoon binnen.

#### *Alleen zijn*

33 respondenten (87%) geven aan dat, indien ze alleen willen zijn, dit gerespecteerd wordt. Ze kunnen zich terugtrekken in hun kamer zonder gestoord te worden. Twee onder hen geven aan dat ze dit zelfs kunnen op een tweepersoonskamer. Een respondent geeft aan dat het personeel hen de ruimte geeft, maar dat de echte privacy van vroeger weg is. Een ander zegt dat zaken zoals de watertoer moeten gebeuren en dat hier niet omheen kan worden gegaan.

Vijf respondenten (13%) vinden dat het moeilijk is om alleen te zijn. Één bewoner geeft de tweepersoonskamer als motivatie, een andere respondent vindt dat de medewerkers aandringen en regelmatig binnenkomen. Iemand geeft aan dat hij graag in bed zou blijven liggen, een andere man zegt dat hij naar buiten trekt met zijn rolstoel als hij alleen wilt zijn.

#### *Kamer als eigen thuis*

Er zijn 27 respondenten (71%) die hun kamer als hun eigen thuis of privé zien. Voor de meesten is de kamer over de tijd heen een thuis geworden hoewel het anders blijft dan vroeger.

18% (zeven respondenten) vindt dat dit niet het geval is. Ze ervaren het woonzorgcentrum niet als hun thuis. Twee respondenten geven aan dat dit komt omdat ze in een twee persoonskamer verblijven. Een andere bewoner past zich aan, maar wordt het niet gewoon om hier te wonen.

Eén respondent (3%) antwoordt 'soms', omdat zij het ziet als haar eigen thuis, maar de medewerkers het soms niet als thuis beschouwen.

De laatste drie respondenten (8%) wisten niet goed wat antwoorden en twijfelden.

## VRIENDELIJKHEID

### *Algemene beoordeling*

	N	%
zeer slecht	0	0
slecht	1	3%
neutraal	6	16%
goed	22	58%
zeer goed	9	24%
?	0	0%
TOTAAL	38	100%

### *Vriendelijkheid medewerkers*

58% (22 respondenten) bestempelt de medewerkers als vriendelijk en 24% (negen respondenten) zegt dat ze meestal vriendelijk zijn. De medewerkers worden lief, behulpzaam en inlevend genoemd. Ze merken het op als er iets niet goed is. Sommige respondenten nuanceren dit door te zeggen dat het van persoon tot persoon afhangt, of dat het personeel vriendelijk is tijdens de dag, maar kortaf tijdens de nacht. Ze vinden dat sommige medewerkers zich willen laten gelden, nors worden op het einde van de shift en dat er te weinig medewerkers zijn voor het werk dat gedaan moet worden.

Zes respondenten (15%) staan neutraal tegenover de vriendelijkheid van de medewerkers. Dit ook omdat het volgens hen van persoon tot persoon afhangt en van dag tot dag. Eén bewoner kreeg ooit de opmerking: "U denkt dat u in een hotel woont".

Er is maar één respondent (3%) die negatief antwoordt en zegt dat ze niet altijd vriendelijk zijn. Zo had ze eens een ruzie met een medewerker die nu niet meer met haar spreekt.

De vriendelijkheid van de medewerkers blijkt ook uit de vraag of de bewoners door hen worden aangesproken in de gang, bij het eten of in de cafetaria. 89% (34 respondenten) antwoordt hier bevestigend op. Ze vinden dat ze attent zijn en dit voor iedereen. De verjaardagen worden niet vergeten. Zo worden er onder andere ballonnen aan de stoel gehangen.

Drie respondenten (8%) zeggen dat de medewerkers hen soms aanspreken in de gang. Hoewel ze altijd beleefd zijn, merken deze bewoners dat ze weinig tijd hebben omdat er een tekort is aan personeel.

Eén respondent (3%) zegt dat ze niet wordt aangesproken in de gang en dat ze ook niet naar haar kwamen op haar verjaardag. Ze voegt hier aan toe dat ze zich niet welkom voelde in het begin.

### *Vertrouwenspersoon*

61% (23 respondenten) geeft aan dat ze een vertrouwenspersoon hebben in het woonzorgcentrum. Deze respondenten noemen verschillende medewerkers waar het mee klikt en waar ze alles aan kunnen vragen. Ze hebben een groot vertrouwen in deze mensen. Eén respondent zegt dat ze bij iedereen terecht kan.

39% (15 respondenten) zegt dat ze geen vertrouwenspersoon hebben. Ze benaderen de verschillende mensen gelijk. Eén respondent zegt dat ze zelf veel op de kamer is.

### *Praatje wanneer behoefte*

De meningen van de respondenten op de vraag of het personeel tijd maakt voor een praatje wanneer de bewoner daar behoefte aan heeft, zijn verdeeld. 37% (14 respondenten) vindt van wel en zegt dat dit gebeurt wanneer ze tijd hebben. Een bewoner getuigt dat ze met grote zorgen heeft gezeten en dat de medewerkers hier toen oog voor had.

31,5% (12 respondenten) zegt dat het personeel soms tijd maakt als het nodig is en het niet te druk is. Eén respondent zegt dat ze zelf het initiatief neemt als ze iets wilt vragen. Een andere respondent voelt zich gepest en hoewel de medewerkers daar aandacht voor hebben, is er maar weinig tijd voor een praatje.

De overige 31,5% (12 respondenten) vindt dat de medewerkers geen tijd maakt voor een praatje. Dit komt doordat er te weinig tijd is, of doordat de bewoner zelf geen prater is. Een respondent voegt hier aan toe dat dit vroeger kon, maar nu niet meer. Een andere respondent zegt dat ze haar babbeltjes doet met haar buurvrouw.

### *Bewoner centraal bij ochtendzorg*

87% (33 respondenten) van de respondenten zegt dat er tijdens de ochtendzorg aandacht wordt geschonken aan de bewoner als persoon. 10% (4 respondenten) zegt dat ze soms aandacht schenken. Ze geven dit antwoord omdat dit afhangt van persoon tot persoon en omdat ze vinden dat er te weinig tijd is om echt aandacht te kunnen schenken.

De laatste respondent (2%) vindt de zorg te bruusk. Ze zegt dat iedere bewoner ook verschillend is en dat daar in het begin niet altijd rekening mee werd gehouden.

## **HULPVRAGEN**

### *Algemene beoordeling*

	N	%
zeer slecht	0	0
slecht	2	5%
neutraal	13	34%
goed	11	29%
zeer goed	12	32%
?	0	0
TOTAAL	38	100%

### *Reactie op hulpvragen*

31 respondenten (81%) geven aan dat er positief gereageerd wordt op hulpvragen zoals een extra fles water, een extra kussen of hulp bij een toiletbezoek. Het personeel wordt gezien als zeer behulpzaam en ze reageren zo snel mogelijk. Het blijft soms nodig om geduldig te zijn, maar als het mogelijk is, wordt alles opgelost.

Eén respondent (3%) antwoordt dat ze eerder positief reageren. Ze zegt dat als ze kunnen, ze (direct) helpen, maar dat de ene bewoner meer aandacht vraagt dan de andere.

Eén respondent (3%) staat neutraal tegenover deze vraag aangezien ze nog alles zelf doet.

De overige 13% (vijf respondenten) antwoordt eerder negatief. Ze vinden dat je lang moet wachten en dat er weinig wordt ingegaan op vragen. Het hangt volgens hen ook af van welke hulpvraag wordt gesteld.

Er werd aan de bewoners gevraagd of, indien de medewerkers niet direct tijd hadden om in te gaan op een vraag, er dan een alternatief werd aangeboden.

31% (12 respondenten) geeft aan dat de vraag niet van toepassing is op hen.

63% (24 respondenten) vindt dat er een alternatief wordt geboden. De medewerkers komen terug als ze tijd hebben of sturen iemand anders. Een respondent geeft aan dat de medewerkers zich verontschuldigen als ze te lang moeten wachten en vervolgens zeggen wanneer ze langskomen.

Eén respondent (3%) antwoordt 'soms' op deze vraag, aangezien ze vindt dat het soms langer duurt dan ze zeggen.

De laatste respondent (3%) kan geen antwoord geven op de vraag.

#### *Reactie op verlies persoonlijke spullen*

Op de vraag hoe er gereageerd wordt door het personeel wanneer een bewoner iets verliest, geeft 68% (26 respondenten) aan dat dit niet van toepassing is omdat ze nog nooit iets verloren zijn.

Van de 12 respondenten die antwoorden dat ze al eens iets zijn verloren, zegt 67% (acht respondenten) dat er negatief of eerder negatief wordt gereageerd. Ze vinden dat de medewerkers niet reageren of niet veel doen met de informatie dat ze iets kwijt zijn of denken dat er iets gestolen is. Ze zoeken niet mee en ze horen er achteraf niets meer van.

De overige is 33% (vier respondenten) vindt dat er eerder positief gereageerd wordt. Deze bewoners hebben elk een ervaring met zaken die gestolen werden en zij geven aan dat de medewerkers wel meezoeken en denken.

#### *Snelheid hulp bij beloproep*

11% (vier respondenten) heeft nog nooit een beloproep gedaan en geeft aan dat deze vraag niet van toepassing is.

Het grootste deel, 37% (14 respondenten), vindt dat er soms snel gereageerd wordt op de beloproep. Ze vinden dat het soms lang duurt en dat ze dan lang moeten wachten, dit vooral 's avonds en als er veel zieken zijn. Een respondent voegt toe dat het sneller zou moeten, maar dat dit niet menselijk zou zijn voor de medewerkers.

31% (12 respondenten) vinden dat er snel geholpen wordt bij een beloproep. Een respondent zegt dat sommige medewerkers zelfs lopend komen.

De overige 21% (acht respondenten) vindt niet dat er snel geholpen wordt. Ze vinden dat er niet snel gereageerd wordt en dat ze lang moeten wachten. Een respondent voegt hier aan toe dat ze 's nachts niet durft bellen omdat de nachtverpleegsters woest durven reageren.

## **FYSIEKE ZORG**

### *Algemene beoordeling*

	N	%
zeer slecht	0	0
slecht	0	0
neutraal	3	8%
goed	22	58%
zeer goed	13	34%
?	0	0
TOTAAL	38	100%

### *Schone kledij*

26% (11 respondenten) regelt alles nog zelf. Ze antwoorden dat ze dus voldoende vaak propere kleren krijgen, maar dat de vraag eigenlijk niet van toepassing is. Eén respondent (3%) zegt dat ze het niet weet en antwoordt niet.

De overige 71% (27 respondenten) geeft aan dat ze vaak genoeg propere kleren krijgen. Drie respondenten hiervan zeggen dat dit, als je wenst, elke dag kan. Twee respondenten antwoorden dat ze van kledij wisselen als het vuil is. De overige 22 bewoners van deze groep zegt dat ze één keer per week wisselen. Dit gebeurt bij het baden en het personeel helpt hierbij. Een respondent vindt dat de medewerkers streng zijn en bij een vlek de kledij snel in de was gooien. Een andere respondent vindt dat kledij dat naar de wasserij gaat, soms lang weg blijft.

### *Aandacht lichaamsverzorging*

79% (30 respondenten) vindt dat er genoeg aandacht wordt besteed aan lichaamsverzorging zoals nagels knippen en het poetsen van de bril. 5% (twee respondenten) geeft aan dat dit wordt opgevolgd door hun familie. 13% (vijf respondenten) doen al deze zaken nog zelf. De laatste respondent (3%) vindt dat hier te weinig aandacht aan wordt besteed, maar geeft geen extra uitleg.

Er namen zes mannelijke bewoners deel aan de bevraging. Vijf hiervan scheren zich nog zelf. De laatste mannelijke respondent vindt dat zijn baard regelmatig genoeg wordt geschoren door de medewerkers.

### *Tijdstip verzorging*

97% (37 respondenten) van de bewoners geeft aan dat er niet op voorhand wordt gevraagd of het tijdstip van verzorging voor hen past. De meesten vinden dit niet erg. Ze vinden dit normaal aangezien ze niet alleen zijn. Indien er bezoek is, wordt er wel gevraagd of het past. Eén respondent merkt op dat het wel wat later zou mogen, omdat ze nu bruusk wordt wakker gemaakt.

De laatste respondent (3%) geeft aan dat de vraag niet van toepassing is.

### *Iedere dag gewassen*

36 respondenten (95%) antwoorden dat ze elke dag gewassen worden. Er zijn twee respondenten (5%) die zeggen dat dit niet het geval is, maar zij geven geen extra uitleg.

84% (32 respondenten) vindt het ook nodig om iedere dag gewassen te worden. 16% (zes respondenten) vinden dit niet nodig.

33 respondenten (87%) geven aan dat ze zich vroeger ook elke dag wassen. Vier respondenten (10%) deden dit niet en één respondent (3%) soms.

### *Bad- en douchegebeuren*

- Op de vraag of de bewoner verplicht wordt om een bad of douche te nemen, antwoorden alle respondenten (100%) affirmatief.
- Twee respondenten (5%) antwoorden dat je de keuze krijgt tussen een bad en een douche, maar de overige 36 respondenten (95%) zeggen dat dit niet het geval is. Verschillende bewoners voegen hier aan toe dat ze liever een douche zouden nemen dan een bad.
- De respondenten geven allemaal (100%) aan dat ze vinden dat de medewerkers genoeg aandacht hebben voor hun privacy.
- 95% (36 respondenten) vindt dat het bad de juiste temperatuur heeft, één respondent (3%) vindt dat dit soms het geval is en de laatste (3%) vindt dat het niet de juiste temperatuur heeft. Zij geeft aan dat het veel te warm is. Een andere respondent vindt dat het in de badkamer zelf niet al te warm is.
- 97% (37 respondenten) vindt het fijn om in bad of in de douche te gaan, ook al zeggen sommigen hiervan af en toe bang te zijn. Anderen noemen het zeer prettig en kijken er naar uit. Eén respondent (3%) vindt het soms fijn om een bad te nemen.
- Op de vraag of ze inspraak hebben in het tijdstip zegt 97% (37 respondenten) dat dit niet het geval is, één respondent (3%) antwoordt dat ze soms inspraak hebben. Verschillende bewoners geven aan dat dit op een vast tijdstip is, dus dat ze wel op de hoogte zijn van hun bad moment.

## ZELFSTANDIGHEID

### *Algemene beoordeling*

	N	%
zeer slecht	0	0
slecht	2	6%
neutraal	10	26%
goed	14	37%
zeer goed	9	24%
?	3	8%
TOTAAL	38	100%

### *Stimulatie zelfstandigheid*

76% (29 respondenten) van de respondenten voelt zich gestimuleerd in hun zelfstandigheid. Als ze zaken zelf kunnen, krijgen ze de ruimte om die zelf te doen. De medewerkers helpen waar nodig en moedigen aan. Enkele van deze bewoners zouden vaker geholpen willen worden en worden liever geleid door de medewerkers.

Er is 16% (zes respondenten) dat vindt dat ze geremd worden. Zij vinden dat ze bij alles geholpen worden en dat er zaken uit handen worden genomen omdat er te weinig tijd is. De medewerkers oordelen wat goed is voor hen. Eén respondent zegt dat ze liefst zonder looprek zou lopen, maar dat ze dit moet gebruiken van de medewerkers.

Eén respondent (3%) voelt zich soms geremd en soms gestimuleerd. De laatste twee respondenten (5%) kunnen niet antwoorden op deze vraag.

33 respondenten (87%) vinden dat het personeel hen zaken zelf laat doen, ook al duren deze dan langer. Ze mogen alles zelf doen als het lukt en ze doen wat ze kunnen. De medewerkers zullen nooit dwingen.

Eén respondent (3%) staat neutraal tegenover deze stelling en een andere respondent (3%) antwoordt 'soms', omdat ze hulp krijgt waar nodig.

Drie bewoners (8%) zijn het hier niet mee eens. Zij vinden dat ze niet de ruimte krijgen om zaken zelf te doen. Een vrouw voegt hier aan toe dat ze zelf dingen probeert en dat ze vervolgens wordt terecht gewezen door het personeel. Deze drie (8%) respondenten geven ook aan dat ze dit niet goed vinden.

87% (33 respondenten) vinden het goed dat de medewerkers hen de ruimte geven om zelf dingen te doen. Twee respondenten (5%) vinden het niet goed dat ze zoveel ruimte krijgen en zou liever vaker geholpen worden.

## BESLUIT

- De bewoners die deelnamen aan de bevraging zijn tevreden over het onderdeel **privacy**. De meesten geven aan dat er wordt geklopt voordat de medewerker binnenkomt, het gerespecteerd wordt als ze alleen willen zijn en dat ze hun kamer zien als hun eigen thuis. Er zijn wel enkelen die zeggen dat de medewerkers soms teveel aandringen waardoor ze niet alleen kunnen zijn en dat de medewerkers niet altijd wachten op antwoord voor ze de kamer betreden.
- De respondenten vinden de medewerkers heel **vriendelijk**, zeggen dat ze door hen worden aangesproken in de gang of tijdens het eten en dat er tijdens de ochtendzorg tijd is voor hen als persoon. De respondenten merken wel op dat de medewerkers niet voldoende tijd hebben om een praatje met hen te doen wanneer ze daar behoefte aan hebben, vaak door werkdruk.
- De meeste bewoners vinden dat er positief gereageerd wordt op **hulpvragen** en dat er een alternatief wordt geboden indien de medewerker niet onmiddellijk kan helpen. Hoewel nog niet iedereen van de respondenten al eens iets verloren is, vindt het grootste deel dat er negatief gereageerd wordt door de medewerkers. Dit kan een werkpunt vormen voor de toekomst.  
De reactie bij beloproep kan volgens een aantal respondenten beter. De respondenten begrijpen wel dat dit vooral 's nachts moeilijker is of als er te weinig personeel is.
- Voor het onderdeel **fysieke zorg** kunnen ook goede resultaten worden genoteerd. De bewoners zijn tevreden over het aantal keer dat ze propere kleren krijgen, de aandacht die wordt besteed aan de lichaamsverzorging en het feit dat ze iedere dag gewassen worden. Zo goed als alle respondenten geven aan dat er niet op voorhand wordt gevraagd of het tijdstip van verzorging voor hen past, maar de meesten onder hen vinden dit niet erg. Alle respondenten vinden dat er genoeg aandacht is voor privacy tijdens het wekelijks badmoment. De meesten vinden het ook fijn om in bad te gaan en dat het bad de juiste temperatuur heeft. Ze geven echter ook aan dat ze geen inspraak krijgen over het tijdstip en in de keuze tussen bad en douche.
- Het grootste deel van de bewoners voelt zich gestimuleerd in zijn **zelfstandigheid**, maar er zijn er toch enkelen die het hier niet mee eens zijn. Zij vinden dat ze met alles geholpen worden omdat er te weinig tijd is. De bewoners vinden het fijn wanneer ze de ruimte en tijd krijgen om zaken zelf te doen.