

Verwerking tevredenheidsenquête WZC De Wijtshage 2017

PRIVACY

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	1	3%
goed	24	71%
zeer goed	8	23%
?	1	3%
TOTAAL	34	100%

Kloppen op de deur

29 van de 34 respondenten (85%) antwoorden dat de medewerkers van De Wijtshage altijd kloppen op de deur voor zij naar binnen komen. Van deze 29 respondenten geeft 52% (15 respondenten) aan dat de medewerkers ook altijd een antwoord afwachten en zegt 24% dat ze geen antwoord afwachten. De overige 24% antwoordt dat sommige medewerkers een antwoord afwachten, anderen dan weer niet.

Slechts vier respondenten zeggen dat er niet (altijd) geklopt wordt.

Eén respondent geeft geen antwoord op deze vraag.

Alleen zijn

Zo goed als alle respondenten (91%) bevestigen dat zij zich ongestoord kunnen terugtrekken in hun kamer en de medewerkers het respecteren wanneer zij alleen willen zijn. Eén respondent vertelt dat de medewerkers zeker niet zullen binnenkomen wanneer zij bezoek heeft, een andere respondent antwoordt: "ze zullen voor ontspanning zorgen als je dat wilt, maar het moet zeker niet".

Eén respondent merkt op dat hij zich wel kan terugtrekken als hij daar nood aan heeft, maar dan vooral in de gemeenschappelijke ruimten.

Twee respondenten vinden dat ze niet altijd ongestoord in hun kamer kunnen verblijven. Eén van hen antwoordt: "toch komen ze vaak je kamer binnen voor van alles", de andere merkt op: "ze komen veel binnen, maar steeds om te helpen. Je bent wel nooit gerust".

Kamer als eigen thuis

59% van de respondenten ervaart hun kamer in De Wijtshage als hun eigen thuis of hun eigen privé. Een aantal onder hen merken op dat ze de kamer zeker beschouwen als hun eigen privé, maar dat hun vroegere thuis toch nog altijd iets anders is, beter was. Eén respondent antwoordt: "ik kan het hier niet gewoon worden, maar dat heeft meer met afhankelijkheid te maken. De kamer wordt niet als eigendom van het rusthuis gezien".

23%, zijnde 8 respondenten, geeft aan dat zij hun kamer niet zien als hun eigen thuis. Ongeveer de helft hiervan zegt dat hun kamer niet hetzelfde is als hun oude huis, en ze zich (zeer) moeilijk kunnen aanpassen. Eén respondent woont in een tweepersoonskamer, en vindt het daarom moeilijk om zijn kamer te zien als zijn thuis.

De overige 18% merken op dat zij hun kamer wel als eigen privé beschouwen, maar niet als hun eigen thuis. Eén respondent vat samen: “het blijft een rusthuis hé. Mijn kamer is wel privé, maar ik heb nog geen thuis-gevoel”.

VRIENDELIJKHEID

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	2	6%
goed	20	59%
zeer goed	12	35%
?	0	0%
TOTAAL	34	100%

Vriendelijkheid medewerkers

Bijna 95% van de respondenten vindt de medewerkers vriendelijk en hulpvaardig. Een aantal onder hen geeft wel aan dat dit verschilt van medewerker tot medewerker.

Slechts twee respondenten antwoorden dat sommige medewerkers eerder afstandelijk zijn, maar ook zij merken op dat dit afhankelijk is van persoon tot persoon.

Dat de meeste respondenten het personeel vriendelijk vinden, zien we ook terug bij de vraag of de medewerkers attent zijn en de bewoners aanspreken: 27 respondenten (80%) antwoorden dat de medewerkers allemaal attent zijn en goedendag zeggen in de gang, bij het eten, enzovoort.

Vijf respondenten (15%) merken op dat dit afhankelijk is van de medewerker en van de situatie. Eén van hen licht toe: “dit is ook afhankelijk van hoeveel werk ze hebben, hoe druk ze het hebben”.

Twee respondenten geven geen antwoord op deze vraag.

Vertrouwenspersoon

Ruim de helft van de respondenten heeft een soort vertrouwenspersoon in De Wijtshage, iemand waar ze aan zijn gehecht en meer aan zullen vertellen of durven te vragen.

35% (12 respondenten) geeft aan geen vertrouwenspersoon, of iemand waar ze meer aan zijn gehecht, te hebben. Eén van hen geeft als reden dat zij nog niet lang genoeg in De Wijtshage verblijft om al een vertrouwenspersoon te hebben. Een andere respondent antwoordt “ik heb eigenlijk niemand speciaal, voor mij is iedereen gelijk”.

Vier respondenten geven geen antwoord op deze vraag.

Praatje wanneer behoefte

53% (18 respondenten) van de respondenten geeft aan dat de medewerkers tijd maken voor een babbel wanneer de bewoner hier nood aan heeft. Eén bewoner illustreert: “als ik verdriet heb, komen ze me troosten”.

Bijna 30% (7 respondenten) merken op dat de medewerkers geen tijd hebben om een praatje te maken. Eén bewoner reageert “ze hebben nooit tijd, voor niets”. Een andere respondent antwoordt dat er niet genoeg personeel is.

Vier respondenten (12%) antwoorden dat dit verschilt van medewerker tot medewerker; sommigen maken hier wel tijd voor, maar ook zij merken op dat het personeel niet veel tijd heeft en overbelast is.

Twee respondenten (5%) geven geen antwoord op deze vraag.

Bewoner centraal bij ochtendzorg

Zo goed als alle respondenten ervaren dat er tijdens de ochtendzorg veel aandacht gaat naar de bewoner. Eén respondent antwoordt: “ze zijn wel bezig met ons als persoon”. Andere respondenten merken op dat er tijdens de ochtendzorg ook een praatje wordt gemaakt.

Vier respondenten antwoorden dat deze vraag niet van toepassing is voor hen, omdat zij nog zelfstandig zijn en zij 's ochtends geen hulp nodig hebben.

Drie respondenten geven geen antwoord op deze vraag.

HULPVRAGEN

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	2	6%
goed	27	79%
zeer goed	4	12%
?	1	3%
TOTAAL	34	100%

Reactie op hulpvragen

Bijna 80% van de respondenten ervaart dat er positief wordt gereageerd op hulpvragen. Zij geven aan dat medewerkers steeds helpen waar ze kunnen en begripvol en attent zijn. Eén respondent vult aan dat het ook afhankelijk is van hoe je het vraagt; als het dringend is, zijn ze snel daar”.

Bijna 12% van de respondenten merkt op dat dit afhankelijk is van de medewerker; sommige medewerkers zullen sneller helpen dan andere of mopperen sneller wanneer een bewoner iets vraagt.

Drie respondenten geven aan dat zij (bijna) geen hulp nodig hebben, en de vraag dus moeilijk kunnen beantwoorden.

Van de 34 respondenten, bevestigen 16 respondenten (47%) dat medewerkers een alternatief aanbieden of uitleggen waarom ze de bewoner niet direct kunnen verder helpen. Zij geven aan dat medewerkers iemand anders van het personeel proberen te roepen, of vragen om even geduld te hebben en aangeven wanneer zij terug zullen komen.

Volgens twee respondenten (6%) geven niet alle medewerkers een antwoord of alternatief, sommige medewerkers klagen dan soms dat er onvoldoende personeel is.

Vier respondenten (12%) ten slotte, ervaren dat medewerkers nooit een alternatief bieden of uitleggen waarom ze niet direct kunnen helpen. Eén van hen merkt op “we zijn het gewoon van te wachten”.

Opvallend is dat 12 respondenten (35%) deze vraag niet hebben beantwoord.

Reactie op verlies persoonlijke spullen

Ruim 76% van de respondenten geeft aan dat zij nog nooit iets zijn verloren, en dus geen antwoord kunnen geven op deze vraag.

Van de 8 respondenten die wel al eens iets zijn verloren, antwoordt de helft dat medewerkers steeds positief reageerden en direct mee hielpen zoeken. De vier andere respondenten merken op dat zij niet het gevoel hadden dat de medewerkers wilden helpen. Zij geven aan dat er niet op werd gereageerd. Eén van hen vertelt dat een medewerker antwoordde “ge moet maar naar de politie gaan” toen zij iets verloren was.

Snelheid hulp bij beloproep

Op de vraag of zij snel worden geholpen bij een beloproep, antwoorden 13 respondenten (38%) positief, zij ervaren dat zij doorgaans niet lang moeten wachten en redelijk snel worden geholpen.

12 respondenten (35%) merken op dat zij soms toch langer moeten wachten, vaak omdat de medewerkers bezig zijn met een andere bewoner.

Slechts twee respondenten vinden dat zij vaak té lang moeten wachten. Eén van hen geeft als voorbeeld dat hij soms een half uur op het toilet moet wachten voor iemand komt helpen.

Ook hier is het opvallend dat zeven respondenten (21%) deze vraag niet hebben beantwoord.

FYSIEKE ZORG

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	0	0%
goed	23	68%
zeer goed	10	29%
?	1	3%
TOTAAL	34	100%

Schone kledij

Alle respondenten geven aan dat zij vaak genoeg de mogelijkheid hebben om schone kleren aan te trekken. Een aantal onder hen merken op dat zij schone kleren krijgen na hun badmoment (eenmaal per week). Anderen geven aan dat zij nog zelfstandig propere kleren kunnen aandoen.

Aandacht lichaamsverzorging

28 respondenten (82%) geven aan dat er voldoende aandacht wordt besteed aan hun lichaamsverzorging. Verschillende onder hen merken op dat er vooral tijdens hun badmoment veel aandacht is voor lichaamsverzorging, zoals wassen van de oren, het knippen van nagels, enzovoort. De overige zes respondenten (18%) kunnen moeilijk antwoord geven op deze vraag, omdat zij nog zelfstandig zijn en deze verzorging dus nog zelf doen.

Van de 11 mannelijke respondenten, geven 3 respondenten aan dat hun baard goed en regelmatig wordt geschoren. Drie respondenten merken op dat hun baard soms beter kan worden geschoren. De overige zes mannelijke respondenten scheren hun baard nog zelf.

Tijdstip verzorging

Op de vraag of de medewerkers op voorhand vragen of het tijdstip van verzorging past voor de bewoner, antwoordt 30% (10 respondenten) bevestigend. Zij merken op dat het personeel flexibel is en dit vaak navragen bij de bewoner.

13 respondenten (38%) geven aan geen inspraak te hebben in het tijdstip van verzorging. Vijf onder hen antwoorden dat zij dit ook niet erg vinden. Eén van hen vat samen: "dat tijdstip staat vast en dat is gemakkelijk, dan weet je dat".

11 respondenten (32%) geven geen antwoord op deze vraag.

Iedere dag gewassen

Alle respondenten geven aan dat zij iedere dag worden gewassen. Bijna één vierde van de respondenten wast zich zelf.

Bijna alle respondenten vinden het ook nodig om iedere dag te worden gewassen, slechts één respondent geeft aan dat dit voor haar niet noodzakelijk is.

Bad- en douchegebeuren

Over het bad- en douchegebeuren werden enkele deelvragen gesteld aan de respondenten:

- Zes respondenten (18%) antwoorden dat zij niet verplicht zijn om een bad of douche te nemen. Tien respondenten (29%) geven echter aan dat zij wel verplicht zijn om een bad te nemen. Ruim de helft van de respondenten (53% - 18 respondenten) kunnen geen antwoord geven op deze vraag. Mogelijk hebben zij hier dus niet eerder bij stilgestaan en volgen zij gewoon de wekelijkse routine.
- 82% van de respondenten geeft aan dat zij kunnen kiezen of zij een bad nemen of een douche. Drie respondenten (9%) antwoorden dat zij geen keuze hebben, en drie andere respondenten (9%) kunnen geen antwoord geven op deze vraag.
- Slechts 4 respondenten (12%) geven aan dat zij inspraak hebben in het tijdstip waarop zij een bad kunnen nemen. De overige 30 respondenten (88%) antwoorden dat het tijdstip wordt bepaald door de medewerkers, zij halen de bewoners op. Eén bewoner merkt op dat zij graag een verwittiging zou krijgen over het uur waarop zij een bad kan nemen.
- Zo goed als alle respondenten vinden dat er genoeg aandacht is voor privacy. Zij geven aan dat de medewerkers erop toezien dat niet iedereen zomaar binnen komt. Slechts twee respondenten vinden dat er meer aandacht kan zijn voor privacy. Eén van hen merkt op: "ze komen wel eens binnen terwijl je in bad zit, en dat is niet tof".
- Alle respondenten geven aan dat het bad de juiste temperatuur heeft.

- Ten slotte geeft ook ruim 88% van de respondenten aan dat zij het fijn vinden om in bad te gaan. Zij merken op dat medewerkers dan ook meer tijd hebben om bijvoorbeeld een babbel te doen met de bewoner. Veel onder hen kijken uit naar het badmoment. Slechts vier respondenten antwoorden dat zij niet graag in bad gaan. Eén van hen merkt op dat het badmoment te lang duurt.

ZELFSTANDIGHEID

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	1	3%
goed	24	71%
zeer goed	7	20%
?	2	6%
TOTAAL	34	100%

Stimulatie zelfstandigheid

Ruim 88% (30 respondenten) ervaart dat zij worden gestimuleerd om dingen zelfstandig te doen. Zij geven aan dat zij worden aangemoedigd en waar nodig begeleid. Wat ze zelf nog kunnen doen, moeten ze ook zelf proberen te doen.

Twee respondenten antwoorden dat dit in hun geval niet mogelijk is, omdat zij fysiek afhankelijk zijn van de hulp van de medewerkers.

Twee respondenten geven geen antwoord op deze vraag.

Van de 34 respondenten, antwoorden 26 respondenten of 76% dat zij zelf dagelijkse taken (bv. een knoop van een hemd dicht maken) mogen uitvoeren, ook al gaat het iets moeizamer. De medewerkers laten hen proberen en zullen pas helpen wanneer het niet meer gaat. Eén respondent vat samen: “ze laten u doen, maar zeggen ‘zeg het maar wanneer we moeten helpen hé!’”.

Vijf respondenten geven aan dat zij toch snel hulp vragen, en de medewerkers hen dan ook helpen.

Drie respondenten geven geen antwoord op deze vragen.

BESLUIT

- We zien positieve resultaten op het onderdeel '**privacy**'. Zo goed als alle respondenten ervaren dat ze alleen kunnen zijn wanneer zij hier nood aan hebben en dat dit ook gerespecteerd wordt door de medewerkers. Meer dan de helft van de respondenten zien hun kamer ook als eigen thuis, maar de overige respondenten merken op dat zij geen thuisgevoel ervaren.
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 ook 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 maken de medewerkers tijd voor een praatje.
De helft van de respondenten geeft aan dat medewerkers tijd maken voor een babbel wanneer de bewoner hier nood aan heeft, maar een aanzienlijk deel merkt op dat het personeel hier geen tijd voor heeft. Werkdruk en een tekort aan personeel zijn de voornaamste redenen.
- 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 om hierover conclusies te trekken, gezien een groot deel van de respondenten deze vraag niet kon beantwoorden.
Daarnaast kan ook de reactie van de medewerkers wanneer een bewoner iets is verloren een werkpunt zijn.
Ten slotte blijkt ook dat een relatief 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 en bewoners kunnen vaak genoeg schone kleren aantrekken. Alle respondenten worden dagelijks gewassen en op één na vinden zij dit ook allemaal nodig.
Een aanzienlijk deel van de respondenten geeft aan geen inspraak te hebben in het tijdstip van de verzorging, maar de helft hiervan geeft ook aan dat zij dit niet erg vinden.
Bijna alle respondenten vinden het badmoment fijn, geven aan dat er voldoende privacy is en dat het bad de juiste temperatuur heeft. Opvallend is wel dat er onduidelijkheid heerst over het feit of bewoners al dan niet verplicht zijn om in de douche of bad te gaan. Mogelijk kan hierover meer informatie worden verschaft.
- Als laatste zien we ook zeer positieve resultaten bij het onderdeel '**zelfstandigheid**'. Bewoners worden aangemoedigd om dingen zelfstandig te doen, op hun eigen tempo. Medewerkers laten de bewoners zelf proberen en grijpen pas in wanneer het niet meer gaat.