

Verwerking tevredenheidsenquête WZC Sint-Maria 2017

PRIVACY

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	1	4%
goed	18	64%
zeer goed	9	32%
?	0	0%
TOTAAL	28	100%

Kloppen op de deur

68% van de respondenten (19 respondenten) zegt dat de medewerkers kloppen voordat ze binnen komen. 29% (acht respondenten) antwoorden dat ze dat soms doen. De laatste respondent (3%) geeft aan dat ze niet weet of de medewerkers kloppen voordat ze binnen komen, omdat ze niet goed hoort.

Bij de vraag of de medewerkers ook wachten op antwoord voordat ze binnenkomen zijn de meningen meer verdeeld. 39% (11 respondenten) antwoordt dat ze wachten op antwoord en 29% (acht respondenten) geeft aan dat ze soms wachten. Acht bewoners (29%) ervaren dat het antwoord niet wordt afgewacht. Op deze vraag antwoordt de laatste respondent (3%) wederom dat ze het niet weet omdat ze niet goed hoort.

Alleen zijn

Over de vraag of de bewoners, indien ze hier behoefte aan hebben, zichzelf kunnen terugtrekken in de kamer zonder gestoord te worden, kunnen we bondig zijn. Alle 28 respondenten antwoorden hier instemmend op. Wanneer ze alleen willen zijn, wordt dit altijd gerespecteerd.

Kamer als eigen thuis

Er werd aan de bewoners gevraagd of ze hun kamer zien als hun eigen thuis of eigen privé. 97% van de respondenten (27 respondenten) vindt dat dit het geval is. Een respondent voegt hier aan toe dat het niet helemaal hetzelfde is, maar dat ze zich meestal wel thuis voelt.

Er is één respondent (4%) die geen thuisgevoel heeft in haar kamer.

VRIENDELIJKHEID

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	2	7%
goed	22	79%
zeer goed	4	14%
?	0	0%
TOTAAL	28	100%

Vriendelijkheid medewerkers

24 respondenten (86%) bestempelt de medewerkers als vriendelijk. Dit vinden ze omdat de medewerkers vriendelijk glimlachen, goedendag zeggen of iets zeggen bij het binnenkomen. De bewoners vinden het ook aangenaam dat de medewerkers spontaan, goedgezind en geïnteresseerd zijn. Een respondent voegt hier aan toe dat ze altijd proberen om haar wensen te vervullen en een ander vertelt dat ze het leuk vindt om samen met hen te lachen en te zingen.

Er zijn drie respondenten (11%) die vinden dat de medewerkers soms vriendelijk zijn. Dit is volgens hen afhankelijk van wie ze voor zich hebben. Zo vinden ze sommige medewerkers te bruto of te gejaagd. Een respondent vindt dat sommige medewerkers heel vriendelijk zijn en andere niet. Dit ziet ze vooral aan de gezichtsuitdrukking.

Er is één respondent (3%) die de medewerkers afstandelijk vindt. Ze geeft hier geen voorbeelden of extra uitleg bij.

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. Alle respondenten (100%) vinden dat dit het geval is. Het personeel is dus vriendelijk en attent.

Vertrouwenspersoon

13 respondenten (46%) geven aan dat ze een vertrouwenspersoon hebben. Een bewoner geeft hierbij aan dat er een aantal personen zijn waarbij ze terecht kan of waar ze aan gehecht is.

54% (15 respondenten) zeggen dat ze geen vertrouwenspersoon hebben of iemand waaraan ze gehecht zijn. Voor deze bewoners is iedereen gelijk.

Praatje wanneer behoefte

54% (15 respondenten) vindt dat het personeel zich vrij maakt voor een praatje wanneer de bewoners daar behoefte aan hebben. Ze voegen hier wel aan toe dat dit is wanneer de medewerkers voldoende tijd hebben, en het personeel heeft, volgens de respondenten, niet veel tijd.

Er is 25% (zeven respondenten) die vindt dat de medewerkers geen gesprek aangaan wanneer de bewoner daar behoefte aan heeft. Deze respondenten voegen hier allemaal aan toe dat dit komt doordat de medewerkers hier geen tijd voor hebben.

De overige respondenten (zes bewoners of 21%) antwoorden 'soms' op deze vraag. Zij erkennen tevens de grote tijdsdruk en werkdruk. Ze zeggen dat het personeel tijd heeft wanneer er voldoende mensen aanwezig zijn en de race tegen de klok iets minder snel moet. Een andere respondent zegt dat er tijdens de ochtendzorg geen tijd is voor een babbeltje, maar op een ander tijdstip wel.

Bewoner centraal bij ochtendzorg

Er werd aan de bewoners gevraagd of er tijdens de ochtendzorg aandacht is voor hen als persoon. 79% van de respondenten vindt dat dit het geval is en vindt dat het personeel zich focust op de bewoner tijdens de ochtendzorg.

Eén respondent (3%) vindt dat dit afhangt van de medewerker en antwoordt 'soms' op deze vraag.

De overige vijf respondenten (18%) geven aan dat ze alles nog zelf doen en dat deze vraag dus niet van toepassing is op hen.

HULPVragen

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	0	0%
goed	17	61%
zeer goed	11	39%
?	0	0%
TOTAAL	28	100%

Reactie op hulpvragen

Alle respondenten (100%) geven aan dat de medewerkers positief reageren op hulpvragen van bewoners. Ze voegen toe dat er snel gereageerd wordt op vragen om een fles water, een extra kussen of voor een toiletbezoek. Soms moet er wel gewacht worden, maar ze helpen altijd zo snel mogelijk, geven andere respondenten nog mee.

50% van de respondenten (14 respondenten) zeggen dat, indien er niet direct kan worden ingegaan op hun vraag, er een alternatief wordt aangeboden door de medewerker. Er wordt, indien mogelijk, een oplossing aangeboden.

18% (vijf respondenten) vindt dat er geen alternatief wordt aangeboden wanneer er niet direct kan worden ingegaan op de vraag. Zo zegt een respondent dat haar vraag vergeten wordt en dat ze deze na een tijd dan terug moet herhalen. Een andere respondent haalt dit tevens aan en zegt dat de vraag in de doofpot wordt gestoken.

De overige negen respondenten (32%) hadden dit nog niet meegemaakt. Deze vraag was bijgevolg niet van toepassing op hen.

Reactie op verlies persoonlijke spullen

Er werd aan de bewoners gevraagd hoe het personeel reageert als ze iets verloren zijn. 93% (26 respondenten) zei dat ze dit nog nooit hadden meegemaakt. De overige twee (7%) vinden dat er negatief gereageerd wordt. Eén respondent geeft mee dat er geen reactie aan gegeven werd, de andere respondent zegt dat er niet veel hulp werd gegeven en er niet werd gezocht naar het voorwerp.

Snelheid hulp bij beloproep

36% (tien respondenten) vindt dat ze snel geholpen worden bij een beloproep, dat de medewerkers een snelle reactie hebben. Één respondent zegt dat hij het oproepsysteem bijna niet gebruikt, maar dat er bij gebruik altijd snel wordt gereageerd.

39% (11 respondenten) geven aan dat ze soms lang moeten wachten en andere keren snel geholpen worden. Een respondent voegt hier aan toe dat het tussen 13u en 15u vaak lang wachten is.

7% (twee respondenten) vindt dat ze niet snel geholpen wordt na een beloproep. Het personeel neemt volgens hen, zijn tijd. Eén van deze respondenten zegt dat ze het oproepsysteem niet vaak gebruikt, maar dat ze bij gebruik altijd lang moet wachten.

De overige 18% (vijf respondenten) gebruikt het oproepsysteem niet en heeft hier dus geen ervaring mee.

FYSIEKE ZORG

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	0	0%
goed	19	68%
zeer goed	9	32%
?	0	0%
TOTAAL	28	100%

Schone kledij

96% (27 respondenten) vindt dat ze vaak genoeg propere kleren krijgen. 64% (18 respondenten) geeft aan dat ze dit naar eigen persoonlijke behoefte krijgen. 21% (zes respondenten) krijgt één keer per week nieuwe kleren of wanneer ze vuil zijn. 11% (drie respondenten) krijgen twee keer per week propere kleren. Veel van deze bewoners regelen dit nog zelf.

De laatste respondent (4%) krijgt één keer per week propere kleren en vindt dit niet voldoende. Ze zou graag meer wisselen van kledij.

Aandacht lichaamsverzorging

64% (18 respondenten) geeft aan dat er genoeg aandacht wordt besteed aan lichaamsverzorging zoals het knippen van nagels en het poetsen van de bril. Een respondent voegt hier aan toe dat er genoeg aandacht wordt besteed aan detailzorg.

11% (drie respondenten) vindt dat er soms genoeg aandacht aan besteed wordt. Sommige medewerkers nemen dit goed op en anderen hebben hier geen oog voor, zegt een bewoner.

Er zijn twee respondenten (7%) die vinden dat hier niet genoeg aandacht wordt aan besteed. Eén van hen vindt dat de detailzorg veel beter kan en dat het personeel hier meer aandacht aan moet geven. De andere respondent zegt dat ze hier specifiek voor moet vragen voordat dit wordt uitgevoerd.

De laatste vijf respondenten (18%) doen dit allemaal nog zelf en hadden geen mening over deze vraag.

Er waren drie mannen die deelnamen aan de bevraging. Zij scheren hun baard alle drie nog zelf.

Tijdstip verzorging

Er is maar één respondent (4%) die zegt dat er op voorhand wordt gevraagd of het tijdstip van verzorging voor haar past. Zij legt hierbij uit dat ze telkens als eerste wordt verzorgd.

60% (17 respondenten) geven aan dat het niet op voorhand aan hen wordt gevraagd. Er wordt, volgens hen, gewerkt op het tempo van de medewerkers en zij komen langs als het voor hen past. Eén respondent zegt dat ze mee worden genomen in de dagflow.

Voor negen respondenten (32 %) is deze vraag niet van toepassing, aangezien ze alles nog zelf doen. De laatste respondent (4%) antwoordt dat ze het niet weet.

Iedere dag gewassen

Alle bewoners die deelnamen aan de enquête (100%) antwoorden dat ze iedere dag gewassen worden. 86% van deze bewoners (24 respondenten) vindt dit ook nodig. 14% (vier respondenten) is van mening dat dit niet elke dag nodig is. Een respondent voegt hier aan toe dat ze vindt dat het in de zomer wel nodig is om elke dag gewassen te worden, in de winter mag dit voor haar om de dag. 75% (21 respondenten) waste zich vroeger ook elke dag, 25% (zeven respondenten) deed dit niet.

Bad- en douchegebeuren

- Er werd aan de bewoners gevraagd of ze verplicht een bad moeten nemen. De meningen zijn verdeeld, maar de uitleg is bij iedereen hetzelfde, namelijk dat er bij opname een vaste baddag wordt afgesproken die door de medewerkers meegenomen wordt in de workflow.
- Dit verklaart ook waarom er 21 respondenten (75%) zegt dat ze geen keuze krijgen tussen bad of douche. Vier mensen (14%) vonden deze vraag niet van toepassing omdat er een vaste baddag is en drie respondenten (11%) gaven aan dat ze de keuze wel hadden.
- Alle respondenten die meededen aan de enquête vinden dat de medewerkers genoeg aandacht hebben voor hun privacy.
- Op de vraag of het bad de juiste temperatuur heeft, antwoordt 89% (25 respondenten) dat dit het geval is. De overige drie respondenten (11%) vindt dat het soms de juiste temperatuur heeft. Een respondent voegt hier aan toe dat het soms wat koud is, maar meestal vindt ze de temperatuur wel in orde. Een andere respondent vindt het soms wat te heet.
- De hele groep van bevraagde personen vindt het fijn om in bad of in de douche te gaan. Er is een respondent die aangeeft dat ze graag meermaals per week in bad zou willen gaan, een andere respondent zegt dat ze het heel leuk vindt om in bad te gaan.
- Ten slotte werd er gevraagd of de bewoners inspraak hebben in het tijdstip waarop ze in bad gaan. 75% van de respondenten geeft, zoals hierboven al vermeld, aan dat dit niet het geval is en dat dit afhangt van de workflow van de medewerkers. De vijf respondenten (18%) die 'ja' antwoorden, zien de keuze van baddag bij opname als hun inspraak van het tijdstip. Twee respondenten (7%) geven geen antwoord op deze vraag.

ZELFSTANDIGHEID

Algemene beoordeling

	N	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	0	0%
goed	16	57%
zeer goed	12	43%
?	0	0%
TOTAAL	28	100%

Stimulatie zelfstandigheid

94% (26 respondenten) antwoordt dat ze zich door de medewerkers gestimuleerd voelen in hun zelfstandigheid.

3% (één respondent) geeft aan dat ze zich geremd voelt omdat de medewerkers soms te snel overnemen.

De laatste respondent (3%) zegt dat ze alles nog zelf doet en dat deze vraag niet van toepassing is op haar.

32% (negen respondenten) zegt dat de medewerkers hen de ruimte geven om zelf dingen te doen, ook al gaat dit dan moeizamer. De zelfstandigheid wordt gestimuleerd door de medewerkers.

Er zijn vier respondenten (14%) die vinden dat dit niet het geval is. Zij zeggen dat er te snel wordt overgenomen als een handeling te lang duurt. Dit is volgens hen te wijten aan de tijdsdruk die heerst bij de medewerkers.

De overige respondenten (15 respondenten of 54%) oordelen dat deze vraag niet van toepassing is op hen omdat ze nog alles zelf doen of omdat ze hier geen ervaring mee hebben. Deze 15 respondenten gaven ook geen antwoord op de vraag of ze dit goed vonden.

29% (acht respondenten) vindt het goed dat ze de ruimte krijgen om zaken zelf te doen. één persoon (4%) staat hier neutraal tegenover, ook al heeft zij ook opgemerkt dat er onder tijdsdruk sneller wordt overgenomen door de medewerkers. De vier respondenten (14%) die vonden dat de medewerkers te snel overnemen, zeggen dat ze dit niet goed vinden.

BESLUIT

- We kunnen positieve resultaten noteren voor het onderdeel **privacy**. Alle respondenten vinden dat ze zich kunnen terugtrekken in hun kamer zonder gestoord te worden. Op één na zien alle bewoners, die deelnamen aan de enquête, hun kamer ook als hun eigen thuis. Het grootste deel van de bewoners geeft tevens aan dat de medewerkers kloppen voordat ze de kamer binnenkomen. Meer dan de helft zegt wel dat er niet (altijd) gewacht wordt op antwoord. Dit kan opgenomen worden als werkpunt.
- Uit de enquête komt de **vriendelijkheid** van de medewerkers van Sint-Maria naar voren. Alle respondenten geven aan dat ze worden aangesproken in de gang door de medewerkers, het grootste deel noemt het personeel vriendelijk en vindt dat er tijdens de ochtendzorg aandacht wordt besteed aan hen. We zien iets mindere resultaten bij de vraag of er tijd is voor een praatje dat volgens de bewoners het gevolg is van een tekort aan medewerkers. Bijna de helft zegt dat ze een vertrouwenspersoon hebben binnen het woonzorgcentrum. De rest heeft dit niet, maar geeft ook niet aan hier nood aan te hebben.
- Alle respondenten beoordelen het onderdeel **hulpvragen** als goed of zeer goed en zeggen dat er positief gereageerd wordt op een hulpvraag. De reactie op de beloproep is volgens een groep van de respondenten niet altijd snel genoeg, maar dit is afhankelijk van de periode van de dag.

Hoe er omgesprongen wordt met het verliezen van zaken, kan een actiepoint vormen. Er zijn maar twee respondenten die al eens iets verloren zijn. Zij geven wel beiden aan dat ze vonden dat er negatief werd gereageerd.
- De respondenten zijn ook over het algemeen zeer tevreden over de **fysieke zorg**. Zo vindt het grootste deel dat ze voldoende vaak propere kleren krijgen, dat er genoeg aandacht wordt besteed aan lichaamsverzorging en dat ze iedere dag gewassen worden.

Er wordt minder gescoord bij de vraag of er op voorhand wordt gevraagd of het tijdstip van verzorging voor de bewoner past. De meesten respondenten geven aan dat dit niet wordt gevraagd. Ze zeggen echter niet of ze dit al dan niet storend vinden.

Bij het wekelijkse badmoment kunnen we noteren dat elke respondent vindt dat er genoeg aandacht is voor de privacy en dat ze dit moment fijn vinden. Ze geven echter ook aan dat ze hierbij geen keuze krijgen tussen bad en douche of het tijdstip hiervan.
- De bewoners die deelnamen aan de enquête geven bijna allemaal aan dat ze gestimuleerd worden in hun **zelfstandigheid**. De bewoners krijgen graag de ruimte om zaken zelf te doen en de meesten geven ook aan dat ze die krijgen van de medewerkers.