

## Verwerking tevredenheidsenquête WZC Welvaart 2017

### PRIVACY

#### *Algemene beoordeling*

|             | N  | %    |
|-------------|----|------|
| zeer slecht | 0  | 0    |
| slecht      | 0  | 0    |
| neutraal    | 0  | 0    |
| goed        | 21 | 88%  |
| zeer goed   | 3  | 13%  |
| ?           | 0  | 0%   |
| TOTAAL      | 24 | 100% |

#### *Kloppen op de deur*

88% (21 respondenten) antwoordt dat er altijd geklopt wordt voordat de medewerkers binnenkomen. 86 % van deze groep, of 18 van de 21 respondenten, geeft aan dat er tevens elke keer gewacht wordt op antwoord van de bewoner en er nooit ten onrechte wordt binnengekomen. De overige 14% zegt dat er soms wordt gewacht op antwoord en soms niet.

Van de 24 respondenten geeft er 13% aan dat er soms geklopt wordt, maar niet altijd, afhankelijk van de medewerker. Bij de bewoners die dit aangeven, is er niemand die hierbij problemen ervaart.

#### *Alleen zijn*

Bijna alle respondenten, 22 van de 24 (92%), geven aan dat als ze alleen willen zijn, dit wordt gerespecteerd door de medewerkers. Verschillende respondenten zeggen dat ze het grootste deel van de dag toch al alleen doorbrengen. Als ze met familie of bezoek op hun kamer zitten, worden ze niet gestoord en als ze expliciet vragen om alleen te zijn, kan dit altijd. Een bewoner uit deze groep antwoordt dat ze 's middags rust tot een bepaald uur. Ze zou graag langer rusten, maar dit mag ze niet.

Eén respondent (4%) zegt dat de vraag niet van toepassing is op haar aangezien ze zelden alleen wilt zijn.

De laatste respondent (4%) zegt dat het niet altijd mogelijk is om alleen te zijn of zich terug te trekken op de kamer en geeft 'soms' als antwoord op deze vraag.

#### *Kamer als eigen thuis*

Het grootste deel van de respondenten, namelijk 92% (22 van de 24 respondenten), ervaart de kamer als hun eigen thuis of privé. Een bewoonster van deze groep ervaart het als haar thuis, maar vindt het soms moeilijk dat de schoonmaaksters zaken verzetten.

Eén respondent (4%) heeft geantwoord dat ze de kamer niet als haar thuis ervaart omdat ze deze te klein vindt en vroeger ruimer woonde.

Eén respondent (4 %) heeft deze vraag niet beantwoord.

## VRIENDELIJKHEID

### *Algemene beoordeling*

|             | N  | %    |
|-------------|----|------|
| zeer slecht | 0  | 0    |
| slecht      | 0  | 0    |
| neutraal    | 2  | 8%   |
| goed        | 15 | 63%  |
| zeer goed   | 7  | 29%  |
| ?           | 0  | 0%   |
| TOTAAL      | 24 | 100% |

### *Vriendelijkheid medewerkers*

Van de 24 respondenten antwoorden er 17, of 71%, dat ze het personeel vriendelijk vinden. Er wordt spontaan hulp aangeboden, regelmatig een babbeltje gedaan en ze zeggen vriendelijk goedendag. Tevens geven verschillende respondenten aan dat, wanneer er iets gevraagd wordt, of wanneer er teken wordt gedaan dat ze iets willen vragen, er snel gereageerd wordt.

Twee respondenten (8%) geven aan dat ze het personeel meestal vriendelijk vinden. Zo vindt een bewoonster dat ze 's nachts minder vriendelijk zijn en de andere respondent zegt dat dit afhangt van medewerker tot medewerker.

21% antwoordt neutraal op de vraag of het personeel vriendelijk is. Dit om dezelfde reden als de vorige twee bewoners, namelijk dat er soms een minder vriendelijk, bruter of minder menselijk personeelslid hen helpt.

De vriendelijkheid van de medewerkers blijkt ook uit de vraag of de bewoners worden aangesproken door hen op de gang, bij het eten, in de cafetaria of tijdens hun verjaardag. 63% stemt in met deze stelling (15 respondenten) en 25% antwoordt 'soms' (zes respondenten). De respondenten zeggen dat ze bij hun naam worden aangesproken en dit door verschillende medewerkers. De medewerkers worden bestempeld als attent. De bewoners die 'soms' antwoordden, gaven aan dat ze niet elke keer door iedereen worden aangesproken en dat dit afhankelijk is van het personeelslid, maar zij gebruiken ook het woord attent om de medewerkers te beschrijven. Een andere bewoonster geeft ook aan dat ze nooit alleen op de gang is omdat ze niets ziet en daarom 'soms' heeft geantwoord.

Er zijn drie bewoners (12%) die het niet eens zijn met de vraag, omdat ze vinden dat het niet zoveel voorkomt dat ze worden aangesproken door de medewerkers.

### *Vertrouwenspersoon*

Aan de bewoners werd gevraagd of ze een vertrouwenspersoon hadden, of ze iemand hadden binnen het personeel waar ze aan gehecht waren. Er zijn vier bewoners (17%) die zeggen dat ze geen vertrouwenspersoon hebben en dat ze aan niemand gehecht zijn. Al de rest (83%) geeft aan dat ze een vertrouwenspersoon hebben, waarbij een groot deel ook aan bepaalde mensen gehecht zijn. Verschillende bewoners verwijzen naar de foto van de vertrouwenspersoon die aan de deur hangt. Enkele respondenten denken dat hun vertrouwenspersoon niet veel tijd heeft of het te druk heeft. Een andere bewoner vindt dat het systeem nog niet goed werkt in de praktijk.

### *Praatje wanneer behoefte*

Op de vraag of de medewerkers tijd hebben voor een praatje wanneer de bewoner daar behoefte aan heeft, antwoordt het grootste deel, namelijk 42% of tien bewoners, 'soms'. De bewoners schrijven dit vooral toe aan het tijdsgebrek van de medewerkers. Er is volgens de respondenten niet genoeg tijd voor het personeel om een gesprek aan te knopen. Wanneer er wel tijd is, wordt er wel een praatje gedaan. Twee respondenten hebben 'soms' geantwoord omdat ze zelf geen grote babbelaars zijn.

Een vijfde van de respondenten (20%) antwoordt 'nee' op deze vraag en hebben daar dezelfde reden voor; het personeel heeft daar geen tijd voor.

38% (negen respondenten) oordeelt dat er genoeg tijd wordt vrijgemaakt voor een praatje als ze daar behoefte aan hebben. Dit bijvoorbeeld om 14u tijdens koffietijd of wanneer de bewoner zelf iets vraagt.

### *Bewoner centraal bij ochtendzorg*

79% van de respondenten (19 respondenten) vindt dat er tijdens de ochtendzorg aandacht is voor hen als persoon. Een bewoner voegt hier aan toe dat hij zich zeker geen nummer voelt en een andere antwoordt dat er op dat moment wel tijd wordt gemaakt voor de bewoners.

Voor drie respondenten (13%) is deze vraag niet van toepassing, omdat ze alles nog zelf kunnen. Eén van deze drie respondenten heeft tijdens haar herstelperiode van een hersenschudding wel meer hulp nodig gehad en toen was ze hier tevreden over.

Eén respondent (4%) antwoordt dat dit afhankelijk is van de medewerker en een andere respondent (4%) vindt dat ze tijdens de ochtendzorg wordt behandeld als een levende pop.

## **HULPVRAGEN**

### *Algemene beoordeling*

|             | N  | %    |
|-------------|----|------|
| zeer slecht | 0  | 0    |
| slecht      | 1  | 4%   |
| neutraal    | 2  | 8%   |
| goed        | 15 | 63%  |
| zeer goed   | 6  | 25%  |
| ?           | 0  | 0    |
| TOTAAL      | 24 | 100% |

### *Reactie op hulpvragen*

Van de 24 bewoners die deelnamen aan de bevraging, antwoorden 15 bewoners (63%) dat er positief gereageerd wordt op hulpvragen en vier bewoners (17%) antwoorden meestal positief. De respondenten met een positief antwoord geven aan dat, hoewel ze zoveel mogelijk zelf proberen doen, als ze iets vragen dit altijd wordt gedaan. Verschillenden bewoners geven tevens aan dat er frequent wordt nagekeken of ze nog genoeg water hebben en een proper glas.

De respondenten die meestal positief antwoorden, hebben vooral een probleem met het feit dat ze soms lang moeten wachten. Ze zeggen dat dit afhankelijk is van medewerker tot medewerker, dat sommigen geen tijd of zin hebben, of dat het vooral 's avonds en 's nachts is dat ze langer moeten wachten.

Vijf respondenten (21%) van de enquête vinden dat er negatief gereageerd wordt op hulpvragen. Zij geven ook allen dezelfde reden, namelijk dat ze soms te lang moet wachten voordat er een medewerker komt.

Er werd aan de respondenten gevraagd of er alternatieven worden geboden door de medewerkers als zij niet direct kunnen ingaan op de hulpvraag van de bewoner. Zes respondenten (25%) antwoorden dat deze vraag niet van toepassing is op hen, aangezien dat ze dit nog niet hebben voorgehad of omdat ze nog veel zelf kunnen.

50% (12 respondenten) zegt dat er een alternatief wordt aangeboden. Zo worden ze gevraagd om een momentje te wachten of geduld te hebben of wordt er gezegd dat ze later terugkomen. Enkele bewoners tonen begrip voor de medewerkers omdat zij niet overal tegelijk kunnen zijn en dat ze hun hulpvraag beantwoorden wanneer ze kunnen.

Drie respondenten (13%) antwoorden dat er soms een alternatief wordt geboden. Eén hiervan geeft aan dat dit afhankelijk is van de medewerker en een ander begrijpt dat er niet altijd alternatieven mogelijk zijn. Volgens deze laatste wordt er dan wel een verklaring gegeven.

De laatste drie respondenten (13%) zeggen dat er geen alternatief wordt geboden. Eén van hen antwoordt: 'Wachten is het woord hier'.

#### *Reactie op verlies persoonlijke spullen*

De helft van de respondenten (12 bewoners) antwoordt dat de vraag in verband met verloren voorwerpen niet van toepassing is op hen, omdat ze nog nooit iets verloren zijn.

38% (negen bewoners) geeft aan dat er positief gereageerd wordt indien ze iets verloren zijn. De medewerkers zoeken direct mee naar het verloren voorwerp.

De overige drie bewoners (13%) zeggen dat er soms negatief en soms positief gereageerd wordt. Dit is volgens een bewoner afhankelijk van medewerker en volgens een andere bewoner afhankelijk van het moment.

Verschillende van de bewoners die al eens iets verloren zijn, geven aan dat dit in de wasserij gebeurt.

#### *Snelheid hulp bij beloproep*

Van de 24 respondenten antwoorden er negen (38%) dat er snel gereageerd wordt bij een beloproep. Eén bewoner zegt dat er uitzonderingen zijn, maar dat er dan altijd een verklaring wordt gegeven waarom ze niet snel kwamen helpen. Andere respondenten geven aan dat ze hier niet over te klagen hebben en dat ze snel geholpen zijn.

33% (acht respondenten) zegt dat er soms snel gereageerd wordt op de beloproep. Soms moet er echter lang gewacht worden. De bewoners merken op dat ze vooral tijdens de briefing en 's nachts lang moeten wachten.

17% (vier respondenten) vindt vervolgens dat ze niet snel geholpen worden en antwoorden 'nee' op deze vraag. Deze bewoners vinden dat ze vaak lang moeten wachten omdat de medewerker bijvoorbeeld nog met andere mensen bezig is. Eén respondent geeft aan dat ze die ochtend een halfuur heeft moeten wachten.

De overige respondenten, drie bewoners, of 13%, duiden 'niet van toepassing' aan. Ze zeggen dat ze het niet weten of dat ze nog niet gebeld hebben.

## FYSIEKE ZORG

### *Algemene beoordeling*

|             | N  | %    |
|-------------|----|------|
| zeer slecht | 0  | 0    |
| slecht      | 0  | 0    |
| neutraal    | 3  | 13%  |
| goed        | 14 | 58%  |
| zeer goed   | 7  | 29%  |
| ?           | 0  | 0    |
| TOTAAL      | 24 | 100% |

### *Schone kledij*

Alle bewoners geven aan dat ze, naar hun behoefte, vaak genoeg propere kleren krijgen. Zeven bewoners (29%) regelen dit allemaal zelf. Voor de overige 17 bewoners (71%) wordt dit geregeld door de medewerkers. Deze bewoners geven aan dat er gewisseld wordt wanneer het nodig is en wanneer je het vraagt, dit ook altijd wordt gedaan. Sommige bewoners geven zelfs aan dat ze vinden dat er te vaak gewisseld wordt van kledij.

### *Aandacht lichaamsverzorging*

71% (17 respondenten) zegt dat er genoeg aandacht wordt besteed door de medewerkers aan zaken zoals het knippen van nagels en het poetsen van brillen. Verschillende bewoners geven aan dat wanneer ze zoiets iets vragen, de medewerkers dit voor hun doen.

Eén respondent (4%) antwoordt 'soms' op de vraag en één respondent antwoordt 'nee'. Deze laatste vindt dat haar nagels niet goed verzorgd worden en dat ze graag zou hebben dat haar handen vaker gewassen worden omdat ze dit niet zelf kan.

De laatste vijf respondenten (21%) geven aan dat de vraag niet van toepassing is omdat ze alles nog zelf doen.

Al de mannelijke bewoners vinden dat hun baard regelmatig geschoren wordt. Bij de mannen die het zelf doen, wordt het apparaat achteraf gecontroleerd en schoongemaakt door het personeel.

### *Tijdstip verzorging*

Het grootste deel van de respondenten, namelijk 54% (13 respondenten), antwoordt dat er niet op voorhand wordt gevraagd of de geplande verzorging op dat moment past. Enkelen geven aan dat dit volgens schema gebeurt en dat men wacht tot ze er zijn. Één respondent meent dat de medewerkers binnenvallen en dat je dan maar klaar moet staan. Een andere respondent zegt dat ze niets op voorhand laten weten, maar als het moment niet past ze op een ander terugkomen.

33% (acht respondenten) duidt '?' aan. Ze zeggen dat ze wachten tot de medewerkers komen, dat ze altijd klaar zitten of dat ze deze verzorging zelf doen. Een andere bewoner uit deze groep geeft aan dat ze vroeger gewassen en gekleed werd en dat ze vervolgens at. Nu eet ze in bed en wordt ze nadien gewassen, wat ze minder goed vindt.

Drie respondenten (13%) antwoorden dat ze wel inspraak krijgen voor het tijdstip van verzorging.

### *Iedere dag gewassen*

Vier respondenten (17%) antwoorden dat de vraag niet van toepassing is, omdat ze zichzelf wassen en één respondent (4%) zegt dat ze bijna elke dag gewassen wordt en dat ze dit voldoende vindt.

79% (19 respondenten) geeft aan dat ze elke dag gewassen worden, maar niet volledig. Een bewoonster zegt dat ze vroeger gewassen werd door thuisverpleegkundigen die dit volgens haar beter en menselijker deden. Een andere respondent geeft aan dat ze zich helemaal verfrist voelt na het wassen.

83% (20 respondenten) antwoordt dat ze het nodig vinden om elke dag gewassen te worden en op de vraag of de bewoners zich vroeger zelf ook dagelijks wassen, antwoorden er 15 (63%) bevestigend. De anderen geven aan dat dit thuis niet nodig was omdat ze zich goed verzorgde of dat er vroeger enkel koud water was.

### *Bad- en douchegebeuren*

Er werden aan de bewoners enkele vragen gesteld met betrekking tot hun wekelijks bad of douche.

- Op de vraag of de bewoner verplicht wordt om wekelijks een bad te nemen antwoorden er 15 (63%) dat dit niet zo is, zeven zeggen dat dit wel zo is (29%) en twee respondenten gaven geen antwoord (8%).
- 22 respondenten (92%) geven aan dat ze inspraak krijgen of ze een bad of een douche nemen.
- Er werd aan de respondenten gevraagd of de medewerkers aandacht hebben voor de privacy en 83% (20 respondenten) vindt dat dit het geval is. Er is maar één persoon (4%) die aangeeft van niet. De overige respondenten gaven geen antwoord op deze deelvraag. Een bewoonster maakt de opmerking dat ze sommige verzorgenden beter vindt dan anderen.
- 83% (20 respondenten) antwoordt dat het bad de juiste temperatuur heeft, één respondent (4%) zegt van niet en de rest (drie respondenten, 13%) antwoordt niet op deze vraag. Een bewoonster voegt hier aan toe dat als ze het bad te warm of te koud vindt, ze dit altijd aangeeft waarop hier rekening mee wordt gehouden.
- Er zijn 17 respondenten (71%) die het fijn vinden om in bad of in de douche te gaan. Een bewoonster zegt dat ze het fijn vindt om lang in bad te liggen met een muziekje. Ze doet dit elke vrijdag en vervolgens gaat ze naar de kapper. Drie respondenten (13%) vinden het niet fijn om in bad te gaan. Dit omdat het pijn doet, omdat het niet leuk is of omdat ze de badkamer niet warm genoeg vinden. Twee respondenten (8%) zeggen dat ze het soms fijn vinden om een bad te nemen en de overige twee respondenten (8%) antwoorden niet op de vraag.
- Er werd ten slotte gevraagd of de bewoners inspraak krijgen bij het tijdstip van het bad of de douche en hier antwoordt 63% (15 respondenten) dat dit niet zo is. Het tijdstip wordt volgens hen bepaald door het personeel dat dit op voorhand aan hen meedeelt. Het vormt een deel van de routine. Zes respondenten (25 %) vinden wel dat ze inspraak krijgen in het tijdstip en drie respondenten (12%) gaven geen antwoord.

## ZELFSTANDIGHEID

### *Algemene beoordeling*

|             | N  | %    |
|-------------|----|------|
| zeer slecht | 0  | 0    |
| slecht      | 0  | 0    |
| neutraal    | 3  | 13%  |
| goed        | 14 | 58%  |
| zeer goed   | 7  | 29%  |
| ?           | 0  | 0    |
| TOTAAL      | 24 | 100% |

### *Stimulatie zelfstandigheid*

23 van de 24 respondenten (96%) zegt dat ze zich gestimuleerd voelen in hun zelfstandigheid. Ze geven aan dat ze worden aangemoedigd, er wordt goed geholpen en ze krijgen de vrijheid om hun ding te doen.

Er is één bewoonster die zich eerder geremd voelt (4%), omdat ze slechtziend is en in een rolstoel zit.

83% van de respondenten zegt dat de medewerkers hen de ruimte geven om zelf dingen te doen, ook al gaat dat soms moeizamer. De bewoners doen zelf wat ze zelf kunnen en zolang ze kunnen. Er zijn twee respondenten (8%) die vinden dat ze maar soms de ruimte krijgen, omdat het personeel soms de neiging heeft iets te snel te willen helpen. De overige twee respondenten (8%) antwoorden 'nee', omdat ze niet veel zelf kunnen. Zij geven tevens aan dat ze het goed vinden dat ze zo geholpen worden.

20 respondenten (83%) vinden het goed dat ze de ruimte krijgen om dingen zelf te doen. Eén bewoonster (4%) vindt dit niet goed, omdat ze liever meer geholpen wordt.

## BESLUIT

- Uit de bevraging blijkt dat de bewoners zeer tevreden zijn over het onderdeel **privacy**. Zo kloppen de medewerkers op de kamerdeur en wachten op antwoord voordat ze de ruimte betreden. Indien de bewoner zich wilt terugtrekken en alleen wilt zijn is dit altijd mogelijk en ze ervaren hun kamer als hun eigen thuis.
- De respondenten geven aan dat ze het personeel van WZC Welvaart **vriendelijk** vinden, dat ze worden aangesproken tijdens het eten of in de gang en dat er tijdens de ochtendzorg aandacht wordt besteed aan hen als persoon. Ze vinden wel dat er niet altijd tijd is voor een praatje wanneer ze daar behoefte aan hebben. Dit komt volgens hen door tijdsgebrek van de medewerkers.  
Positief is wel dat een groot percentage van de bewoners aangeeft een vertrouwenspersoon te hebben.
- De bewoners die deelnamen aan de enquête vinden dat er goed wordt gereageerd op **hulpvragen**. Er zijn wel verschillende mensen die opmerken dat ze soms lang moeten wachten op hulp en dat er niet altijd een alternatief wordt geboden door het personeel indien ze niet direct kunnen helpen. Over de snelheid van reactie van de medewerkers bij een beloproep is men over het algemeen tevreden, hoewel hier sommigen ook vinden dat ze soms te lang moeten wachten.  
Van de mensen die al eens iets verloren zijn, zegt het grootste deel dat er positief gereageerd wordt door de medewerkers en dat er wordt geholpen met zoeken.
- We kunnen tevens goede resultaten noteren voor het onderdeel **fysieke zorg**. Alle bewoners vinden dat ze vaak genoeg propere kleren krijgen en al de mannelijke bewoners vinden dat hun baard vaak genoeg geschoren wordt. Er wordt genoeg aandacht besteed aan lichaamsverzorging en iedereen zegt dat ze dagelijks gewassen worden. De respondenten geven wel aan dat er niet op voorhand wordt gevraagd of het tijdstip van verzorging voor hen past.  
De respondenten zijn over het algemeen ook tevreden over het wekelijks badmoment. Zo krijgen de bewoners inspraak of ze een bad of douche nemen en er is genoeg aandacht voor de privacy. Er zijn maar enkele bewoners die het niet fijn vinden om in bad te gaan. Het bad heeft voor de meeste respondenten tevens de juiste temperatuur. De bewoners geven wel aan dat ze geen inspraak krijgen over het tijdstip van het badmoment.
- De bewoners die deelnamen aan de enquête voelen zich gestimuleerd in hun **zelfstandigheid**. Ze vinden het goed dat de medewerkers van WZC Welvaart hen de ruimte geven om zelf dingen te doen, ook al duren die dan langer.