De deelnemerstevredenheidsonderzoeken zijn er dit jaar aanvang oktober uit gegaan. Ook dit jaar hebben we dat middels een postverzending met begeleidende brief met antwoordenveloppe gedaan.  De tevredenheidsonderzoeken kennen drie versies, namelijk;

Versie 1 Standaard versie voor cliënten

Versie 2 Vereenvoudigde versie voor cliënten

Versie 3 Versie voor ouders/(mantel)-verzorgers

Alle versies zijn dit jaar volledig herzien. We hebben geprobeerd om in de vraagstelling meer uit te dagen om respons te geven (bijv. indien nee, kunt u dan hieronder aangeven wat u graag anders zou zien?) Verder waren een aantal vragen dubbelop en die hebben we vervangen door toepasselijker vragen, daarnaast zijn er nog een aantal vragen gesplitst om onderscheid te maken tussen locatie de Hoeve en locatie 'd Ouwe Schoole.

Afhankelijk van de situatie konden er twee of drie onderzoeken in een envelop zitten, Bv. één voor ouders verzorgers, twee voor cliënten uit een gezin. Op deze manier zijn er in totaal 105 onderzoeken en 63 enveloppen de deur uitgedaan. Het onderzoek is aanvang december afgerond en we hebben in totaal 39 enveloppen en 60 onderzoeken retour ontvangen wat een retourpercentage van slechts 61% geeft. Ondanks dat we de meting zo eenvoudig mogelijk hebben proberen te maken is dit opnieuw een daling ten overstaande van vorig jaar, toen dat retourpercentage 75% bedroeg wat toen ook al een daling was. Hoewel we destijds dachten dat dit met de hoge postcorrespondentie omtrent COVID-19 te maken had blijkt uit deze daling dat er een andere onderliggende reden heeft die om analyse vraagt.

Uitvraagonderwerpen uit de huidige versie beslaan onder andere;

- Informatievoorziening - Bereikbaarheid - Begeleiders - Kwaliteit, evaluatie en passende begeleiding - Variatie, rust, eigen inbreng en toepasselijkheid activiteiten - Hygiëne en veiligheid activiteiten en werkruimtes - omgang andere deelnemers - Inspraakmogelijkheden - Omgang, beleid en informatievoorziening omtrent COVID- pandemie - rapportcijfer en overige opmerking betreft activiteiten en begeleiding.

Ondanks dat er een lagere retourzending was is er gelukkig wel gretig gereageerd op de uitgebreidere mogelijkheid tot het geven van feedback. Dat geeft een aantal nieuwe eye-openers en opmerkingen die we in vorige onderzoeken hebben gemist. We zien ook dat sommige onderdelen uit het onderzoek van vorig jaar opnieuw terugkwamen, waaruit we kunnen concluderen dat deze zaken ondanks dat ze op de actielijst zijn toegevoegd en uitgevoerd toch onvoldoende resultaat hebben opgeleverd. Gelukkig zien we ook dat een hoop punten die zijn opgepakt uit het tevredenheidsonderzoek van vorig jaar nu niet meer ter sprake komen.

Hoewel we nog steeds zeer hoog scoren zien we toch een lichte daling in de scores waaruit we veelal zien dat op sommige vlakken er gewoontes zijn ontstaan waar we weer even kritisch naar moeten kijken of de werkwijze nog van toepassing is. We kunnen uit dit tevredenheidsonderzoek dan ook weer veel leren en omzetten in acties. Ook gaan we zoeken naar een nieuwe tevredenheidsmetingmethode voor volgend jaar met behulp van de methode "vanzelfsprekend" die door een groot deel van de collega zorgboeren wordt gehanteerd.

Hieronder kunt u schematisch zien hoe de respons en de uitkomst van de tevredenheidsmetingen is verlopen. Daaronder de conclusies, verbeterpunten en bijhorende acties.

**Respons:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Aantal onderzoeken deel 1 (standaard voor cliënten) verzonden | 50 | Aantal onderzoeken deel 1 (standaard voor cliënten) retour | 29 | Responspercentage | 59% |
| Aantal onderzoeken deel 2 (vereenvoudigd voor cliënten) verzonden | 4 | Aantal onderzoeken deel 2 (vereenvoudigd voor cliënten) retour | 0 | Responspercentage | 0% |
| Aantal onderzoeken deel 3 (voor (mantel)verzorgers) verzonden | 51 | Aantal onderzoeken deel 3 (voor (mantel)verzorgers) retour | 31 | Responspercentage | 62% |
| **Totaal aantal onderzoeken verzonden** | **105** | **Totaal aantal onderzoeken retour** | **60** | **Responspercentage Totaal** | **61%** |

**Cijfers:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVITEITEN** | X | **BEGELEIDING** | X | **SAMEN** |
| Gemiddelde van de cijfers deel 1 (standaard voor cliënten) | 8.1 | Gemiddelde van de cijfers deel 1 (standaard voor cliënten) | 8.4 | **8.2** |
| Gemiddelde van de cijfers deel 2 (vereenvoudigd voor cliënten)  | - | Gemiddelde van de cijfers deel 2 (vereenvoudigd voor cliënten)  | - | - |
| Gemiddelde van de cijfers deel 3 (mantel)verzorgers)  | 8.2 | Gemiddelde van de cijfers deel 3 (mantel)verzorgers)  | 9.0 | **8.6** |
| **Gemiddeld cijfer voor activiteiten totaal** | **8.1** | **Gemiddeld cijfer voor begeleiding totaal** | **8.7** | **8.4** |

**Opmerkingen, verbeterpunten en acties:**

*Variatie in activiteiten:*

Deze opmerking kwam in verschillende vragen redelijk vaak terug (5x) Er wordt door sommige deelnemers te weinig variatie in de activiteiten ondervonden. Er wordt onvoldoende rekening gehouden met wat deelnemers willen (2x) Er worden te veel activiteiten binnen aangeboden (2x) Doel activiteiten niet altijd duidelijk (1x)

Het waren opmerkingen die best even aankwamen bij de begeleiding. Deelnemersgerichte activiteiten en passend aanbod is tenslotte van oudsher iets waar Rust na Onrust zich juist heel erg kon onderscheiden. Het klopt dat we door middel van een activiteitenschema geprobeerd hebben meer continuïteit aan te brengen in de activiteiten gezien daar veel vraag naar was. Echter moeten we waken voor tunnelvisie, we moeten opletten dat activiteiten niet worden aangeboden omdat ze op een schema staan maar dat we blijven kijken naar de behoefte van de groep op dat moment. We gaan een aparte vergadering wijden aan het onderzoeken waar de 'macht der gewoonte' het heeft overgenomen van het deelnemersgericht inrichten van activiteiten en een waakvlamfunctie bedenken om daar scherp op te blijven. Hoewel het ons niet ontslaat van kritisch kijken naar de omslag zien we wel dat ook het verschuiven van de doelgroep bij Rust na Onrust naar steeds intensievere zorgvragen ook een andere activiteiteninrichting heeft bewerkstelligt. (Actie gepland, bespreken en aanpakken activiteitenstructuur en deelnemersgericht aanbod 31-1-2021).

*Betreft COVID beleid:*

Er wordt onvoldoende gestuurd op afstand en handdesinfectie (1x)

Bij Rust na Onrust wordt zoveel als binnen de doelgroep mogelijk gestuurd op afstand. Zo zijn de ruimtes onderverdeeld over cliënten, staan stoelen op 1,5 meter en zijn er op de vloer afstandsvlakken geplaatst. We gaan hierover echter met de doelgroep geen strijd aan. Als een dementerende deelnemer bijvoorbeeld zijn stoel dichterbij een mededeelnemer schuift uit onbegrip van de COVID-situatie proberen we de situatie te herstellen maar als dit strijd oplevert gaan we ten behoeve van het welzijn van deelnemer en cliënten geen strijd aan. Rust na Onrust kent een hoge vaccinatiegraad en drie controle momenten voor aankomst op de dagbesteding, daarnaast heerst er een streng 'besmettingsbeleid'. We stellen in die wetenschap de welzijnssfeer boven de strijd en gaan in die hoedanigheid om met onvoldoende afstand als aanvaardbaar risico **bij deelnemers die geen COVID-besef hebben**.

Wat betreft de handdesinfectie. Het klopt dat er (bij binnenkomst/aankomst) van Rust na Onrust geen controle is op handdesinfectie. Er hangen wel posters met het verzoek en het middel staat bij de voordeur klaar. Desalniettemin is het waar dat hier door bezoekers niet veelvuldig gebruik van wordt gemaakt. Deze opmerking is eerder in de cliëntenraad naar voren gekomen en we hebben ons toen als actie gesteld om 4 maal per dag na binnenkomst tijdens de koffie en de lunchmomenten een handendesinfectie ronde te doen als de mensen zitten. Dat maakt het minder dwangmatig bij aankomst en voorkomt ophoping bij de voordeur. We gaan nadenken over het plaatsen van een zuil bij de voordeur om desinfectie beter onder de aandacht te brengen. Hier is voor december dit jaar nog een vergaderpunt van gemaakt.

*Veiligheid en hygiëne werkomstandigheden/ruimtes:*

2 x Nooduitgangen houtbewerkingsruimte geblokkeerd (loc. Hoeve) 1x Opgang opkamer steil (loc. Hoeve) 3x Terreintegels ongelijk (loc Hoeve) 5x Vloeroppervlak keuken gevaarlijk, scheuren in zeil (loc. 'd ouwe Schoole) 3x houtbewerkingsruimte niet schoon (loc. Hoeve) 3 x locatie 'd Ouwe Schoole te veel spullen, onrustig. 8x locatie 'd Hoeve te veel spullen, rommelig.

Ondanks dat dit ook vorig jaar een punt van aandacht was in de metingen en in de cliëntenraad, en dat we hier actie op hebben ondernomen door spullen weg te doen word dit nog steeds als te onrustig op 'd Ouwe Schoole en ronduit rommelig op locatie de Hoeve ervaren. Ondanks dat veel van de spullen mooi, bruikbaar en nuttig zijn zien we wel degelijk dat er inderdaad veel spullen zijn. Het ontbreekt echt vaak aan tijd om dat goed aan te pakken. Deze conclusie hadden we ook reeds eerder getrokken in de functioneringsgesprekken en de ontruimingsoefening. We besluiten een dag te prikken in het voorjaar om de deuren voor bezoekers te sluiten en alle personeel en zoveel mogelijk vrijwilligers op te trommelen om die dag een voorjaarsschoonmaak te houden waarin de ruimtes worden leeggehaald en kritisch zal worden gekeken naar wat terug geplaatst moet worden. Dit zal plaatsvinden op maandag 14 maart 2022.

Wat betreft de tegeloppervlakken op locatie de Hoeve en de vloer in de keuken van locatie 'd Ouwe Schoole zal een planning moeten worden gemaakt om dit bouwkundig aan te pakken/vervangen. Deze vergadering staat gepland op maandag14 februari 2021. De opgang van de opkamer van locatie de Hoeve kan helaas niet worden veranderd i.v.m. de monumentenstatus van het pand.

*Maaltijden:*

(3x) Geen inspraak over maaltijden.

Een aantal keer is aangegeven dat er geen inspraak mogelijk is over wat er gegeten wordt tussen de middag. Die mogelijkheid is er uiteraard wel maar hij wordt niet actief uitgevraagd. Idee ontstaat om naast actief uit te vragen of mensen ideeën hebben voor de maaltijden ook een ideeënbus te plaatsen om mensen spontaan te verleiden tot het komen met allerhande ideeën. We gaan hier actief mee aan de slag.

*Begeleiding:*

Tot slot kwamen er een aantal opmerking over de begeleiding waar we best even van schrokken. Hoewel de begeleiding over het algemeen zeer hoog scoort kwamen er toch een aantal punten sporadisch naar voren waar we wat mee moeten.

1x Geen persoonlijke benadering van klachten. 2x Stagiaires niet empatisch 1x begeleiding staat niet open voor kritiek. 1x begeleiding treedt niet op als spullen van de zorgboerderij kapot worden gemaakt.

Veel van deze opmerkingen betreffen vaak eenmalige incidenten, lastig is dan dat we niet weten van wie de opmerking komt. We willen namelijk juist graag een gesprek als er onvrede bestaat over dit soort dingen. Moeilijk om te zien dat sommige zaken onopgelost blijken zonder dat we dat weten. Zo ook het stageincident, dit is uitgebreid met betreffende stagiaire besproken maar uiteraard wel onder vier ogen.

Haalt niet weg dat we ons de feedback aantrekken en we zullen er zeer scherp op blijven om dit soort gevoelens te voorkomen.

**Tot Slot:**

Het tevredenheidsonderzoek is ondanks de ietwat tegenvallende respons weer een waardevol inzichtsinstrument gebleken waar we concrete stappen mee kunnen zetten om onze kwaliteit van zorg en activiteiten en de professionaliteit te vergroten. We zullen ons uiterste best doen om er ook dit jaar weer actief mee aan de slag te gaan.