

Samenvatting

Tevredenheidsonderzoeken 2022

De deelnemerstevredenheidsonderzoeken zijn er dit jaar eind oktober uit gegaan. Ook dit jaar hebben we dat middels een postverzending met begeleidende brief en antwoordenvolpoe gedaan. De tevredenheidsonderzoeken kennen drie versies, namelijk; Versie 1 Standaard versie voor cliënt, Versie 2 Vereenvoudigde versie voor cliënt en Versie 3 voor ouders/(mantel)-verzorgers. Alle versies zijn dit jaar opnieuw 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. Vragen omtrent tevredenheid betreft het COVID beleid zijn dit jaar verwijderd. Afhankelijk van de situatie konden er twee of drie onderzoeken in een envelop zitten, Bv. één voor ouders verzorgers, twee voor cliënten uit één gezin. Op deze manier zijn er in totaal 113 onderzoeken in 72 enveloppen de deur uitgedaan. Het onderzoek is aanvang december afgerond en we hebben in totaal 36 enveloppen en 38 onderzoeken retour ontvangen wat afhankelijk van de rekenwijze een gemiddeld retourpercentage van slechts 42% geeft. Ondanks dat we de meting zo eenvoudig mogelijk hebben proberen te maken is dit opnieuw een daling ten overstaande van vorig jaar toen het retourpercentage 61% was wat toen ook al een daling was. Dit vraagt om analyse een waar mogelijk aanpassing. Volgend jaar zullen de tevredenheidsonderzoeken middels het nieuwe systeem 'Vanzelfsprekend' aan gaan bieden. Voor die tijd willen we graag weten waar de daling mee te maken heeft. De 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 werkrumtes - omgang andere deelnemers - Inspraakmogelijkheden - 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 eyeopeners 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 of mensen onvoldoende zijn geïnformeerd over de aangedragen oplossingen. 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 altijd al zeer hoog scoorden zien we ondanks dat we voor ons gevoel minder individuele aandacht konden geven toch een lichte stijging in de scores. We kunnen uit dit tevredenheidsonderzoek dan ook weer veel leren en omzetten in acties. hieronder gaan we dieper in op de scores, retourpercentages en conclusies/acties.

Samenvatting

Tevredenheidsonderzoeken 2022

Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

In dit hoofdstuk 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 | 51 | Aantal onderzoeken deel 1 (standaard voor cliënten) retour | 18 | Responspercentage | 35 % |
| Aantal onderzoeken deel 2 (vereenvoudigd voor cliënten) verzonden | 9 | Aantal onderzoeken deel 2 (vereenvoudigd voor cliënten) retour | 3 | Responspercentage | 33 % |
| Aantal onderzoeken deel 3 (voor (mantel)-verzorgers) verzonden | 53 | Aantal onderzoeken deel 3 (voor (mantel)-verzorgers) retour | 17 | Responspercentage | 32 % |
| Totaal aantal onderzoeken verzonden | 113 | Totaal aantal onderzoeken retour | 38 | Responspercentage | 34 % |
| Totaal aantal enveloppen verzonden | 72 | Totaal aantal enveloppen retour | 36 | Responspercentage | 50% |
| Gemiddeld responspercentage | | | 42% | | |

X BEGELEIDING X SAMEN

Cijfers: ACTIVITEITEN

| | | | | |
|--|------------|--|------------|------------|
| Gemiddelde van de cijfers Tev. ond. 1 (Standaard voor cliënten) | 9 | Gemiddelde van de cijfers Tev. ond. 1 (Standaard voor cliënten) | 9.3 | 9.2 |
| Gemiddelde van de cijfers Tev. ond. 2 (Vereenvoudigd voor cliënten) | 8 | Gemiddelde van de cijfers Tev. ond. 2 (Vereenvoudigd voor cliënten) | 9 | 8.5 |
| Gemiddelde van de cijfers Tev. ond. 3 (Versie voor (mantel)verzorgers) | 8.3 | Gemiddelde van de cijfers Tev. ond. 3 (Versie voor (mantel)verzorgers) | 8.4 | 8.3 |
| Gemiddelde van de cijfers voor activiteitentotaal | 8.4 | Gemiddelde van de cijfers voor begeleiding totaal | 8.9 | 8.6 |

Acties en conclusies:

Opmerkingen, verbeterpunten en acties:

Ontbreken van cijfer geven en respons bij de vraag, 'cijfer' activiteiten:

Het viel bij het nakijken van de tevredenheidsmetingen op dat veel mensen wel een cijfer gaven aan de begeleiding maar niet aan de activiteiten. Deze werd meestal overgeslagen en niet ingevuld. Soms stond er bij de vraag, "Daar kom ik nooit". Daaruit blijkt dat er wat verwarring is ontstaan. Rust na Onrust heeft twee locaties. Locatie 'd Ouw Schoole en Locatie de Hoeve. In de wandelgangen hebben we het dan vaak over 'het schooltje' en 'de boerderij'. In de vraagstelling stond, "Welk cijfer zou u geven aan de activiteiten op de zorgboerderij?". Met zorgboerderij werd heel Rust na Onrust bedoeld maar mensen dachten dat het hier locatie de Hoeve betrof. Hoewel beide locaties als een verlengde van elkaar functioneren, afhankelijk van de activiteiten van die dag zijn veel van de cliënten die slecht ter been zijn komen eigenlijk nooit op locatie de Hoeve voor dagbesteding omdat

Samenvatting

Tevredenheidsonderzoeken 2022

de activiteiten op locatie de Hoeve veelal Fysiek zijn en de locatie minder geschikt is voor mensen die fysiek niet meer zo sterk zijn, mede omdat het een monumentenpand is en er dus daarom binnen trapjes en drempels zijn die niet verwijderd mogen worden.

Actie: Woord 'zorgboerderij' in het tevredenheidsonderzoek vervangen door 'Rust na Onrust'. Overstap naar 'Vanzelfsprekend' meetsysteem.

Cliënt weet activiteiten thuis niet meer:

Dit is een opmerking die wel veel krijgen sinds de invoering van het digitaal rapporteren middels ONS i.p.v. op papier. Mantelzorgers hebben toegang tot de rapportages middels het portaal van 'Caren Zorgt'. Voor veel van de mantelzorgers van deze generatie is de digitale vaardigheid onvoldoende om de rapportages te kunnen lezen thuis. Vaak proberen we in het netwerk van de mantelzorgers een jongerepersoon te vinden die de vaardigheid wel heeft. Ook geven we soms cursussen voor mantelzorgers in de omgang met het portaal maar eigenlijk komt het net een generatie te vroeg. Helaas is het binnen ONS niet mogelijk de rapportages af te drukken i.v.m. de privacywet.

Geen verdere actie op ondernomen. Naast bestaande informatiemogelijkheden.

Naamplaatje voor personeel:

Deze vraag komt steeds vaker naar voren. Destijds is vanwege de huiselijke en vertrouwelijke sfeer binnen Rust na Onrust en omdat we geen 'instellingsgevoel' willen geven aan de bezoekers besloten dit niet te doen. Zo zult u ook nooit glazen schuifdeuren, uniformen of dossierkasten in het zicht bij Rust na Onrust vinden en wordt iedereen, ook bezoekers en personeel met de voornaam aangesproken voor zover de bezoeker daar akkoord mee is. Echter, zien we de zorgvraag bij Rust na Onrust steeds groter worden wat ook zorgt voor meer verwarring en onzekerheid bij de bezoekers. Dit is daarom een punt dat we opnieuw zullen bespreken in de vergadering. Als de wens er bij veel bezoekers is dat het personeel een naamplaatje draagt zullen we daar zeker gehoor aan geven.

Actie: Bespreken in teamvergadering of naamplaatjes wenselijk zijn en op welke wijze.

Houtbewerkingsruimte en locatie de Hoeve rommelig/vol:

De houtbewerkingsruimte op locatie de Hoeve is een terugkerend probleem dat we al vaak hebben geprobeerd op te lossen. Het opruimen maar vooral ook opgeruimd houden van de houtbewerkingsruimte blijkt een zeer lastig thema. Naast dat er veel gereedschap, grote machines, werkmateriaal en ijzerwaar is, zijn er ook veel mensen die in de houtbewerkingsruimte werken en die leggen niet allemaal de spullen netjes terug op plaatsen waar ze horen. Daarnaast staan er projecten die nog niet af zijn, geverfde spullen die moeten drogen en functioneert de houtbewerkingsruimte ook voor opslag van rolstoelen, rollators en tuinstoelen in de winter. Kortom, er zijn simpelweg teveel

spullen voor één ruimte. Hoewel we de schuur regelmatig opruimen en het dan weer goed werkt komt er na verloop van tijd toch weer het slop in.

Actie: Plan is om een werkgroep op te richten die zich bezig zal houden met allerhande klusjes die op Rust na Onrust moeten gebeuren. We menen dat er voor hen ook een rol is weggelegd in het bijhouden van de schuur en het attenderen op retour van spullen op de juiste plek. De brief voor de werkgroep gaat binnenkort de deur uit.

Hond op locatie de Hoeve:

Bij het woonhuis van locatie de Hoeve wonen Wim en Heleen. Wim is een van de twee directieleden van Rust na Onrust en Heleen is als ex-directrice nog werkzaam als vrijwilligster bij Rust na Onrust. Toen Rust na Onrust 10 jaar geleden startte hadden Heleen en Wim een hond, genaamd Odie. Odie was een lieve zachtaardige hond die het woord waken niet in het woordenboek had staan. Het was daarmee een leuke hond voor op de boerderij en alle bezoekers kenden Odie. Helaas was Odie al

Samenvatting

Tevredenheidsonderzoeken 2022

flink op leeftijd en overleed twee jaar geleden. Wim en Heleen wilden na verloop van tijd toch een nieuwe hond en haalden een nieuwe hond uit het asiel. Al gauw bleek echter dat deze nieuwe hond wel degelijk waaks was en niet goed reageerde op nieuwe gezichten. Dat kan natuurlijk niet op een zorgboerderij en dus moest er een oplossing komen.

Actie: Wim en Heleen wonen bij locatie de hoeve daarmee de hond ook. Locatie de Hoeve heeft echter ook een privé deel dat kan worden afgesloten. Besproken is om de hond tijdens zorgboerderij tijden achter de deur van het privé huis te houden i.p.v. in de kennel buiten.

Letten op snoepen/ te veel eten:

Bij Rust na Onrust zijn inmiddels veel deelnemers, vrijwilligers en personeel. Maar al die mensen zijn ook jarig op een gegeven momenten besteden we altijd extra aandacht jarige Jetten en Joppen, de boel wordt versierd, er zijn cadeautjes, er wordt gezongen en natuurlijk ook getrakteerd. Veelal nemen bezoekers hun traktatie zelf mee en zorgen wij dat er voor de diabetici of allergenen een alternatief is. Met al die mensen zijn er echter elke week wel minstens twee feestjes, en dat zorgt voor wel heel veel traktaties, en hoewel je bij Rust na Onrust volop mag genieten is al dat eten en die zoetheid natuurlijk niet voor iedereen even goed.

Actie: Vorig jaar is dit thema ook genoemd en hebben we de maaltijden en de toetjes al stevig aangepakt op het gebied van gezond eten en fruit, ook de koffiepauzes en traktaties die door Rust na Onrust worden verzorgd zijn al gezonder geworden. We gaan in de teamvergadering bespreken of we de traktaties van cliënten niet door Rust na Onrust moeten laten verzorgen of dat er misschien andere oplossingen worden aangedragen.