

Verslag cliënttevredenheidsonderzoek Woonzorgcentrum Zwarte Racker 2021

Onze bewoners waarderen ons met een 8,5!

In december 2021 hebben wij een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder onze bewoners om inzicht te krijgen in verschillende aspecten van onze zorg- en dienstverlening. Wat doen we goed, waar zijn we op de goede weg en wat kan beter?

Het onderzoek

Voor het onderzoek hebben we een vragenlijst opgesteld met in totaal 29 stellingen. Alle 16 bewoners hebben de vragenlijst ontvangen met de vraag om deze samen met hun mantelzorger in te vullen. Van de 16 bewoners hebben 13 bewoners de vragenlijst ingevuld, een respons van 81%.

We hebben 25 stellingen voorgelegd m.b.t. de volgende thema's:

- Het wonen in Zwarte Racker;
- De persoonlijke verzorging;
- De medewerkers;
- Welzijn;
- Vragen, klachten en verantwoordelijkheden;
- Het aanbod en de kwaliteit van eten en drinken.

De bewoners konden een stelling waarderen met 1,2, 3, 4 of 5 punten:

1 = Zeer mee oneens

2 = Niet mee eens

3 = Geen mening/niet van toepassing

4 = Mee eens

5 = Zeer mee eens.

Het maximaal aantal te behalen punten per stelling is dus 5 punten.

De uitkomsten van het onderzoek

De uitkomsten van het onderzoek zijn beschreven aan de hand van de verschillende thema's. Per thema geven we aan wat de gemiddelde score is.

De mate van tevredenheid ten aanzien van het wonen in Zwarte Racker: 4,1

De bewoners waarderen het wonen in Zwarte Racker met een gemiddelde score van 4,1.

Bewoners zijn behoorlijk tevreden met hun appartement en de algemene ruimtes in het gebouw. Ze voelen zich voldoende thuis met de andere bewoners en vinden de sfeer binnen Zwarte Racker plezierig.

De mate van tevredenheid ten aanzien van de persoonlijke verzorging: 4,2

De bewoners zijn tevreden over de persoonlijke en lichamelijke verzorging die door de medewerkers zorgvuldig en deskundig uitgevoerd worden.

De mate van tevredenheid ten aanzien van de medewerkers: 4,4

De medewerkers worden zeer gewaardeerd door de bewoners; met een gemiddelde van 4,4 scoren ze hoog. De medewerkers zijn vriendelijk en de onderlinge sfeer wordt door de bewoners als zeer plezierig ervaren. Ook de zorg- en dienstverlening wordt hoog gewaardeerd.

De mate van tevredenheid ten aanzien van welzijn: 4,3

Bewoners voelen zich ruim voldoende gehoord binnen Zwarte Racker en medewerkers komen hun afspraken na. Ze zijn zeer tevreden over de zorg die aansluit bij wat de bewoners belangrijk vinden en bij de manier waarop ze willen leven.

Ook het activiteitenaanbod binnen Zwarte Racker wordt zeer gewaardeerd. Er is voldoende afwisseling en bij de keuze van de activiteiten wordt er rekening gehouden met hun wensen. Bewoners zijn redelijk tevreden over het aantal uitstapjes. Door de coronapandemie zijn meerdere uitstapjes geannuleerd en uitgesteld. Als de coronasituatie het toelaat, gaan we dit de komende maanden weer oppakken.

De mate van tevredenheid ten aanzien van vragen, klachten en verantwoordelijkheden: 4,2

De bewoners vinden dat ze met vragen en klachten goed bij ons terecht kunnen. Ze zijn erg tevreden dat ze een duidelijk antwoord krijgen op hun vragen en dat eventuele goed problemen opgelost worden.

Het is niet altijd even duidelijk welke zaken door de bewoner zelf kunnen worden opgelost en welke zaken door Zwarte Racker opgepakt worden. Dit is een verbeterpunt waar we aandacht aan zullen geven. Het doel is om met betrekking tot huishoudelijke zaken meer duidelijkheid te geven aan bewoners en mantelzorgers.

De mate van tevredenheid ten aanzien van het aanbod en de kwaliteit van eten en drinken: 4,5

De bewoners zijn erg tevreden over het aanbod en de kwaliteit van de warme maaltijden. Ook de broodmaaltijd stemt tot tevredenheid, evenals de variatie in aangeboden drankjes en de frequentie van het aanbieden van drankjes.

Wat kan beter?

Op de vraag: *“wat zou u nog willen veranderen aan de zorg of het wonen (wat kan beter, wat mist u, wat zouden medewerkers anders moeten doen?)”*, is een klein aantal verbeterpunten naar voren gekomen. Het gaat hierbij vooral om een aantal huishoudelijke en persoonlijke zaken. Binnen het team gaan we bespreken hoe we deze punten gaan oppakken.

Kwaliteiten van Zwarte Racker

Tot slot hebben we de vraag gesteld: *“Zijn er kwaliteiten die u vooral aanspreken op het gebied van zorg en wonen in de Zwarte Racker?”*

De bewoners gaven de volgende antwoorden:

- Rust;
- De uitstekende zorg en persoonlijke verzorging;
- Iedereen is tevreden, de onderlinge sfeer is goed;
- De privacy van de bewoners;
- Dat de bewoner een eigen keuze mag/kan maken;
- Dat er altijd reuring is;
- De aandacht voor elk individu en het kennen en zich verdiepen in de familiebanden;
- Het overnemen van een heleboel mantelzorg;
- De veilige toegankelijke sfeer in de Zwarte Racker. Er wordt ingezet op het welzijn en welbevinden van de bewoners middels activiteiten en omgang met elkaar;
- De persoonlijke aandacht, warmte en vriendelijkheid;
- Kleinschaligheid.

De bewoners waarderen ons met een 8,5!

Tot slot hebben we in ons onderzoek gevraagd of de bewoners Zwarte Racker zouden aanbevelen bij familie en vrienden. Op een schaal van 1 tot 10 gaven ze ons een 8,5.

Daar zijn wij als directie enorm blij mee en stemt ons trots. Deze mooie waardering hebben we samen met de bewoners en alle medewerkers inmiddels gevierd met een heerlijke taart!

Conclusie

Met een gemiddelde score van 4,1 kunnen we concluderen dat er heel veel goed gaat binnen Zwarte Racker. De uitkomsten van het onderzoek gaan we binnen het team bespreken en analyseren. De stellingen die *iets minder hoog gewaardeerd* worden gaan we onder de loep nemen, zodat we die kunnen aanpakken en verbeteren.

Ook de stellingen die *hoog gewaardeerd* worden, zullen we met de medewerkers bespreken. De uitkomsten van het onderzoek geven goed aan wat de bewoners waarderen en welke zaken zij belangrijk vinden bij het wonen in Zwarte Racker. Hier kunnen wij veel van leren; waar zijn we op de goede weg en hoe kunnen we onze kwaliteit vasthouden en deze nog meer verbeteren.....

Hierbij zullen we ook zeker de bewoners betrekken, want zij zijn degene waar alles om draait!

Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek Zwarte Racker 2021

Vragenlijst	score
Ik ben tevreden over mijn appartement.	4,2
Ik ben tevreden over de algemene ruimtes (huiskamer/toiletten/entree/tuin)	4,3
Ik voel me thuis met de andere bewoners in de Zwarte Racker	3,8
Ik ervaar een plezierige sfeer tussen de medewerkers onderling	4,3
Ik vind de sfeer in de Zwarte Racker plezierig	4,2
Nadat ik op mijn alarm gedrukt heb wordt er adequaat gereageerd	4,3
Medewerkers zijn beschikbaar als ik hen nodig heb	4,5
Medewerkers van de Zwarte Racker voeren mijn persoonlijke verzorging zorgvuldig en deskundig uit	4,3
Medewerkers van de Zwarte Racker voeren mijn lichamelijke verzorging zorgvuldig en deskundig uit	4,2
Medewerkers van de Zwarte Racker zijn vriendelijk	4,5
Ik voel mij voldoende gehoord	4,2
De zorg sluit aan bij wat ik belangrijk vind en de manier waarop ik wil leven	4,4
Medewerkers komen afspraken na	4,2
Ik ben tevreden over de dagindeling binnen de Zwarte Racker	4,5
Bij de keuze van de activiteiten wordt er rekening gehouden met mijn wensen	4,2
Het activiteiten aanbod is voldoende afwisselend	4,5
Ik vind dat er voldoende uitstapjes georganiseerd worden	3,9
Ik weet waar ik met mijn vragen of klachten terecht kan	4,6
Ik krijg duidelijk antwoord op mijn vragen en vind dat problemen goed worden opgelost	4,1
Ik vind het duidelijk welke zaken wij zelf kunnen oplossen en welke zaken de Zwarte Racker oppakt	3,8
Ik ben tevreden over het aanbod van de warme maaltijden	4,5
Ik ben tevreden over de kwaliteit van de warme maaltijden in het algemeen	4,5
Ik ben tevreden over de broodmaaltijd	4,5
Ik ben tevreden over de variatie in aangeboden drankjes	4,5
Het aanbieden van de drankjes gebeurt voldoende vaak	4,5
Ik zou de Zwarte Racker bij mijn vrienden en familie aanbevelen: op een schaal van 1 tot 10: 8,5	
Zijn er kwaliteiten die u vooral aanspreken op het gebied van zorg en wonen in de Zwarte Racker?	
· Rust;	
· De uitstekende zorg en persoonlijke verzorging;	
· Iedereen is tevreden, de onderlinge sfeer is goed;	
· De privacy van de bewoners;	
· Dat de bewoner een eigen keuze mag/kan maken;	
· Dat er altijd reuring is;	
· De aandacht voor elk individu en het kennen en zich verdiepen in de familiebanden;	
· Het overnemen van een heleboel mantelzorg;	

· De veilige toegankelijke sfeer in de Zwarte Racker. Er wordt ingezet op het welzijn en welbevinden van de bewoners middels activiteiten en omgang met elkaar;	
· De persoonlijke aandacht, warmte en vriendelijkheid;	
· Kleinschaligheid.	