

Tevredenheidsonderzoek

Stichting Woongroep Sint Joseph

2023



De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

Marja Tiebie
Januari 2024

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Methode.....	3
3. Resultaten.....	4
4. Conclusie & aanbevelingen	7

1. Introductie

De ZorgSpecialist levert sinds mei 2020 zorg en begeleiding bij Stichting Woongroep Sint Joseph (hierna: SWSJ), een ouderinitiatief in het centrum Heemskerk waar zestien mensen met een beperking wonen. Wij vinden het belangrijk dat de bewoners tevreden zijn. Met behulp van een tevredenheidsonderzoek willen wij kijken wat er goed gaat en wat er volgens de bewoners beter kan.

Dit rapport is als volgt ingedeeld : In hoofdstuk twee wordt de methode van dit onderzoek toegelicht. Hoofdstuk drie biedt een algemeen overzicht van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek. Hoofdstuk vier geeft per vraag gedetailleerd alle gegeven antwoorden weer inclusief toelichting. Hoofdstuk vijf bevat een conclusie en verdere aanbevelingen.

2. Methode

Dit tevredenheidsonderzoek is afgenomen in de vorm van een vragenlijst. Alle bewoners hebben de vragenlijst op papier ontvangen en ingevuld.

Het tevredenheidsonderzoek bestaat in totaal uit 11 meerkeuzevragen. Er kan aanvullend gereageerd worden op de gegeven antwoorden. Welk cijfer de bewoner geeft aan het wonen in Sint Joseph is de laatste vraag van het onderzoek.

Bij de meerkeuzevragen zijn er altijd vier antwoorden mogelijk, die voor de bewoners verbeeld zijn met een smiley om de vragen zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden:

- Tevreden/Goed/Ja 😊
- Soms / Gewoon OK/ kan beter 😐
- Nee / Niet tevreden 😞
- Geen idee/ik maak hier geen gebruik van 🤔

Alle 16 bewoners in SWSJ hebben de vragenlijst ingevuld.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag uiteengezet inclusief de gegeven aanvullende opmerkingen.

Ben je tevreden over het eten?

De bewoners geven in het algemeen aan dat het eten als 'gewoon OK' wordt ervaren (10x). Vier bewoners zijn tevreden en twee bewoners geven aan geen gebruik te maken van de maaltijden.

Mag wel vaker vis-om niet mee te hoeven eten kook ik liever zelf omdat ik dan dit naar mijn smaak maken -ik eet nooit mee-niet genoeg eten.

Ben je tevreden over het schoonmaken van je appartement?

Een mooi compliment voor de huishoudelijk medewerkers. Dertien bewoners hebben aangegeven tevreden te zijn. Twee bewoners vinden het gewoon OK en één bewoner geeft aan geen gebruik te maken van de huishoudelijke zorg.

Overal goed schoonmaken, bovenop en achter stofvrij-Arnold doet zijn best, ben wel tevreden, kan erg met hem lachen, houdt mij gezelschap.

Komen er wel eens mensen in jouw appartement op momenten dat jij dat niet wilt?

Zes bewoners geven aan dat dit niet het geval is. Zij zijn tevreden. Eén bewoner geeft aan dat er soms mensen in het eigen appartement komen op het moment dat dit niet wenselijk is. Vier bewoners kunnen deze vraag niet beantwoorden. Zij beantwoorden deze vraag met 'geen idee'.

Vijf bewoners geven aan hier niet tevreden over te zijn.

Aangegeven dat ik dit privacy schending vind.

Voel je je veilig in je appartement?

Een fijn gegeven is dat 14 bewoners zich veilig voelen in het eigen appartement. Een bewoner geeft aan zich 'gewoon OK' te voelen in het eigen appartement en één bewoner geeft aan hierover niet tevreden te zijn.

Als ik een aanval krijg weet ik niet of iemand me vindt-sommige bewoners vallen elkaar lastig als de leiding niet in de buurt is, dit maakt mij onzeker-komt meer door Linda-wel veilig, maar wel dat er een bewoner vervelend kan doen.

Voel jij je veilig bij je medebewoners?

Deze vraag wordt door vijf bewoners positief beantwoord met tevreden. Negen bewoners voelen zich gewoon OK bij de andere medebewoners. Twee bewoners geven aan zich niet veilig (niet tevreden) te voelen bij de andere bewoners.

De groep is te druk voor mij- niet altijd veilig door sommige dingen die zijn gebeurt-nee bij 1 bewoner niet veilig -Er zijn verschillende redenen, ik bespreek dit met mijn pb'er of leiding waar ik me fijn bij voel-soms niet bij Linda, je weet niet wat ze gaat doen, soms slaan , schreeuwen, met deur slaan ect.-sommige niet.

Voel jij je wel eens alleen?

Acht bewoners geven aan zich niet alleen te voelen. Vijf bewoners voelen zich soms wel eens alleen en twee bewoners geven aan zich wel een alleen te voelen. Eén bewoner heeft geen idee.

Dan zoek ik de begeleiding op - ik voel me wel eens alleen omdat de begeleiding niet op mijn kamer mag komen - voel me alleen als ik een tijdje geen contact heb gehad met andere mensen, andere tijden omdat ik een liefdesrelatie wil - voel me wel eens alleen maar waarom weet ik nu even niet -voel me wel soms alleen heb geen vader en moeder meer en zie mijn broer niet- je hoort op sommige momenten in mijn appartement geen andere geluiden - ik ga hier liever niet op in omdat het me emotioneel maakt.

Durf je alles te vragen aan je begeleider?

Elf bewoners geven aan alles te durven te vragen aan de eigen begeleider. Drie bewoners geven aan dat dit wel iets beter kan, één bewoner geeft hier niet tevreden over te zijn en één bewoner maakt geen gebruik van de begeleider.

Het ligt eraan wat het is-nieuwe mensen vind ik lastig - als 't druk is in de algemene ruimte, kom ik er soms moeilijk tussen - ik ben bang voor hun reactie en hoe ze gaan handelen.

Heeft de begeleiding genoeg tijd voor je?

Tevreden hierover zijn 6 bewoners. Acht bewoners hebben deze vraag beantwoord met 'gewoon OK' en twee bewoners zijn hier niet tevreden over.

Als ik het over mijn overleden vader wil hebben, loopt soms de begeleiding weg-graag met de begeleiding praten om 22.00 uur 's avonds -als veel dingen mij dwars zitten en er niet lang genoeg de tijd voor wordt genomen.

Voel je je serieus genomen door de begeleiding?

Op deze vraag hebben 9 bewoners aangegeven hier tevreden over te zijn. Het is 'gewoon OK' voor 6 bewoners en één bewoner geeft aan hier geen gebruik van te maken/geen idee te hebben.

Ze zeggen dat ze het snappen, maar voor mijn gevoel snappen ze me niet.

Hoe tevreden ben je over jouw persoonlijk begeleider?

Mooi is te lezen dat 14 bewoners tevreden zijn over de eigen begeleider, twee bewoners geven aan soms tevreden te zijn (soms, gewoon OK, kan beter).

Ik ben heel tevreden over mijn begeleider, ik kan geen betere hebben-ben zeer tevree met m'n begeleider - ik heb een goede pb'er!

Ben je tevreden over de uitjes die worden georganiseerd?

De uitjes worden als goed ervaren. Acht bewoners geven aan hier tevreden over te zijn. Drie bewoners geven aan dat het 'gewoon OK' is. Drie bewoners maken geen gebruik van de uitjes en twee bewoners zijn er niet tevreden over.

Ik zou wel willen schaatsen in het winterseizoen - misschien een keer naar de kerstshow van Global Garden - kom niet zo snel op het idee omdat qua interesse iedereen anders is.

Welk cijfer geef je het wonen in Sint Joseph? (1 is niet leuk en 10 is heel leuk)

De bewoners van SWSJ zijn overwegend tevreden met hun woonplek, en beoordelen het wonen in SWSJ met het gemiddelde cijfer van een 8,3.

Eén bewoner heeft een 5,5 gegeven.

4. Conclusie & aanbevelingen

Het tevredenheidsonderzoek 2023 heeft een mooi eindresultaat opgeleverd. Fijn was het om te lezen dat de bewoners zich vrij voelden om hun mening te geven.

De resultaten zijn doorgenomen met de manager van de locatie – Roos de vries- en de coördinator van de locatie – Larissa van der Plas.

Samen zijn we tot de volgende aanbevelingen en conclusies gekomen:

Met betrekking op de vraag over te tevredenheid over het eten zal er vaker vis op het menu komen.

Er is aangegeven dat er soms niet genoeg te eten is. Dit antwoord kan gegeven zijn door een bewoner die op dit moment op dieet is.

Er staat iedere dag genoeg eten op tafel. De avondmaaltijd wordt altijd geserveerd met rauwkost en wordt afgesloten met een toetje.

De vraagstelling of er wel eens mensen in het eigen appartement komen op momenten dat het niet gewenst is, was voor de bewoners niet duidelijk.

In het volgend tevredenheidsonderzoek wordt deze vraagstelling aangepast.

De opmerkingen bij de vragen over het zich veilig voelen in het eigen appartement en het zich veilig wonen bij de medebewoners hebben betrekking op één bewoner. We zijn ons hiervan bewust en hier is volop aandacht voor. Er wordt gekeken naar een andere woonlocatie voor deze bewoner.

Met de bewoner die zich wel eens alleen voelt en graag een liefdesrelatie wil, zijn al begeleidingsafspraken gemaakt. De bewoner die aangeeft zich soms alleen te voelen omdat haar vader en moeder er niet meer zijn, wil graag zelfstandig gaan wonen. Haar antwoord strookt niet met haar wens. Het risico dat het alleen zijn toeneemt met het zelfstandig wonen, wordt met deze bewoner (nogmaals) besproken.

Het is niet duidelijk welke bewoner aangeeft geen gebruik te maken van de begeleiding. Dit wordt tijdens een bewonersoverleg in algemene zin besproken.

Op de vraag of de begeleiding genoeg tijd voor de bewoners heeft een bewoner aangegeven dat de begeleiding soms wegloopt. Dit is terug te halen op één incident. Er gebeurde een en ander op de gang waar de begeleiding tussen beide moest komen. De wens van de bewoner om rond 22.00 uur met de begeleiding te willen praten, wordt vervuld.

Met betrekking tot de uitjes, wordt schaatsen geagendeerd. Een bezoek aan Global Garden is eerder voorgesteld, maar er was toen geen animo voor. Het wordt nogmaals voorgesteld.

5. Algemeen

Larissa gaat het rapport met de aanbevelingen en conclusies terugkoppelen aan de bewoners op een voor hen toegankelijke manier.