

DeSeizoenen

Samenvatting cliëntervaringsonderzoek 2017/2018

In 2017/2018 is door onderzoeksbureau Buntinx een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd onder cliënten, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers.

Onlangs zijn de definitieve rapporten opgeleverd. Per locatie zijn de uitkomsten en verbeterpunten op teamniveau samengevat in een Kwaliteits-Verbeter-Kaart (KVK). Deze worden besproken met alle betrokkenen (cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers) en voorzien van verbeteracties voor de eigen situatie.

We vatten het rapport graag voor u samen:

Kwaliteit van de zorg: cliënten geven hoge waardering, cliëntvertegenwoordigers wat kritischer

De hoofduitkomst is dat cliënten een hoge waardering uitspreken voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning door DeSeizoenen. Zij geven gemiddeld een overall cijfer van 2,8 op een schaal van 3. Cliëntvertegenwoordigers zijn wat kritischer. Zij geven een overall rapportcijfer van gemiddeld 7,0 voor wonen en een 7,2 voor werken (op een schaal van 10). Medewerkers zijn iets positiever over de kwaliteit van zorg en ondersteuning voor de cliënt. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,1 voor het wonen en een 7,4 voor het werken.

Vooraf het werken wordt door cliënten hoog gewaardeerd.

Als we naar de onderliggende indicatoren kijken, dan valt op dat cliënten vooral waardering hebben voor het werken. Zij ervaren hun activiteiten in de werkgebieden als 'echt werk', en zien dit als een manier 'om er bij te horen'. Ook is er een zeer hoge waardering voor de wijze waarop begeleiders met hen omgaan, de communicatie met de vertegenwoordigers verzorgen en hen ondersteunen en begeleiden op verschillende gebieden (steeds een 2,9 op een schaal van 3). De laagste scores geven cliënten vooral voor de tijd die begeleiders voor hen beschikbaar hebben (2,5) en de tevredenheid over eten en drinken (2,6). Ten opzichte van het onderzoek in 2014 is er een duidelijke verbetering waarneembaar in de betrokkenheid van cliënten bij het opstellen van het ondersteuningsplan.

Cliëntvertegenwoordigers geven hoge scores, maar antroposofisch handelen blijft een aandachtspunt

Evenals in 2014 geven cliëntvertegenwoordigers aan veel waardering te hebben voor passende dagactiviteiten (het werken), de bejegening door begeleiders, de emotionele ondersteuning van de cliënt en de betrokkenheid van de vertegenwoordiger bij het ondersteuningsplan. Ook wordt de communicatie met de begeleiding over de zorg en de communicatie over de algemene activiteiten op de locatie hoog gewaardeerd. Het valt op dat de uitkomsten op 29 van de 32 indicatoren boven de schaalwaarde 3,5 (van 5) liggen; dit weerspiegelt een relatief hoog niveau van tevredenheid. Relatief lage waarderingen zijn er voor de kwaliteit van de woning, vervanging van begeleiders bij ziekte of vakantie en de tijd die begeleiders beschikbaar hebben voor de cliënt. Dit zijn precies dezelfde indicatoren die ook in 2014 relatief het laagste scores. Over de hele linie zijn cliëntvertegenwoordigers iets minder positief dan in 2014. Met betrekking tot de antroposofische identiteit waarderen cliëntvertegenwoordigers zeer dat cliënten deel uitmaken van een gemeenschap waar warmte en betrokkenheid belangrijk zijn. Evenals in 2014 zijn zij echter kritisch over de wijze waarop begeleiders in de praktijk ook vanuit een antroposofische visie handelen.

Begeleiders positiever dan in 2014, maar er is behoefte aan scholing en deskundigheidsbevordering

Begeleiders waarderen vooral de zorg voor het emotioneel welzijn van de cliënt, opkomen voor de rechten van de cliënt, het oog hebben voor diens ontwikkeling, de ondersteuning van de cliënt bij het onderhouden van contacten en het betrekken van vertegenwoordigers bij het ondersteuningsplan. Precies dezelfde onderdelen scoorden in 2014 het hoogste. Het laagst scoren: de beschikbare tijd voor de cliënt, de huisvesting, de continuïteit van de zorg bij ziekte en uitval van begeleiders en de tevredenheid over de samenwerking tussen organisatieonderdelen onderling. Ook dit komt overeen met het beeld uit 2014. Net als de cliëntvertegenwoordigers hebben begeleiders hoge waardering voor de kenmerken van antroposofische identiteit van DeSeizoenen, maar maken zij zich tevens zorgen over het kunnen werken vanuit deze visie. Op dit gebied en ook ten aanzien van inzicht in de problematiek van cliënten en ten aanzien van begeleidingscompetenties is er behoefte aan (bij)scholing en deskundigheidsbevordering. Ten opzichte van 2014 zijn begeleiders overall duidelijk positiever over de kwaliteit van de zorg en ondersteuning aan cliënten. Waar in 2014 cliëntvertegenwoordigers positiever waren dan de medewerkers, dan is dat nu andersom.

De directie en de locatiemanagers nemen de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek graag ter harte

Als belangrijkste verbeterpunten op organisatieniveau zien wij het onderhoud en de verbetering van gebouwen en omgeving, de beschikbaarheid en continuïteit van medewerkers en de borging van de antroposofische identiteit. Dat de waardering voor de kwaliteit van de gebouwen niet vooruit is gegaan is voor de directie begrijpelijk. Pas onlangs zijn concrete locatie specifieke huisvestingsplannen voor met name Bronlaak, Overkempe en De Corisberg opgesteld en afgestemd met de verhuurder en zijn onderhouds- en renovatieprojecten in uitvoering gebracht. Voor het werven en behouden van medewerkers in de huidige krappe arbeidsmarkt zijn diverse maatregelen in gang gezet, zoals een actiever en directer wervingsbeleid, leerlingenbeleid en (binnen de kaders van de cao en de beschikbare financiële middelen) verbetering van arbeidsvoorwaarden en loopbaanmogelijkheden. De directie vindt het jammer dat in de ogen van cliëntvertegenwoordigers het werken vanuit een antroposofische zorgvisie in de afgelopen jaren niet is verbeterd. Dit ondanks de nodige inspanningen op het gebied van de versterking van de antroposofische identiteit door gerichte opleiding en scholingsbijeenkomsten voor met name leidinggevenden en inhoudelijke staf. De komende periode zal daarom onder andere de aandacht voor het inwerken van nieuwe medewerkers en scholing van begeleiders in de antroposofische zorgvisie meer sturing en aandacht krijgen. Ook vinden wij het belangrijk dat op teamniveau begeleiders, cliënten en hun vertegenwoordigers met elkaar in gesprek gaan over wat zij verwachten van de antroposofische identiteit en wat de mogelijke verbeteracties zijn.

Verbeterpunten oppakken zodat ze direct merkbaar zijn voor cliënten

Wij hopen dat de Kwaliteits-Verbeter-Kaarten (KVK) die voor de woonhuizen en werkgebieden beschikbaar zijn aanleiding geven om met alle betrokkenen in gesprek concrete verbeterpunten te benoemen, waar cliënten direct wat van merken. Per locatie worden de belangrijkste verbeterpunten besproken en afgestemd met de Lokale Cliëntenraad.