

Cliënt Tevredenheidsonderzoek

CTO

DeSeizoenen

Bronlaak (2022)
Corisberg (2022)
Elivagar (2022)
Gennep (2022)
Overkempe (2022)
Verdandi (2021)



DE SEIZOENEN

Geeft de dag zin.



Inleiding

In de periode november 2021 – januari 2023 is voor elke locatie van DeSeizoenen afzonderlijk een Client Tevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd.

420 Bewoners en vertegenwoordigers hebben meegewerkt aan de onderzoeken. Er zijn daarbij door bewoners 42 woonhuizen en 39 werkgebieden beoordeeld. Vertegenwoordigers beoordeelden gezamenlijk 55 woonhuizen en 37 werkgebieden.

Dit document is een samenvatting van de eindrapporten die zijn opgesteld door het onderzoeksbureau Quality Qube. Volledig eindrapport, de daarbij behorende kwaliteit-verbeterkaarten (kvk's) en een locatiegerichte samenvatting zijn beschikbaar voor elke locatie.

Bij de in deze samenvatting gebruikte cijfers is het gewicht van de antwoorden van bewoners/cliënten gelijkgesteld aan de antwoorden van hun vertegenwoordigers. Een beoordeling van 8,0 of hoger wordt aangeduid met een 😊 en de kleur **groen**. Een cijfer tussen 6,0 en 8,0 wordt weergegeven met een 😊 (**oranje**). Een 😞 (**rood**) wordt gebruikt bij beoordeling lager dan 6,0.



DeSeizoenen - Beoordeling



DE SEIZOENEN

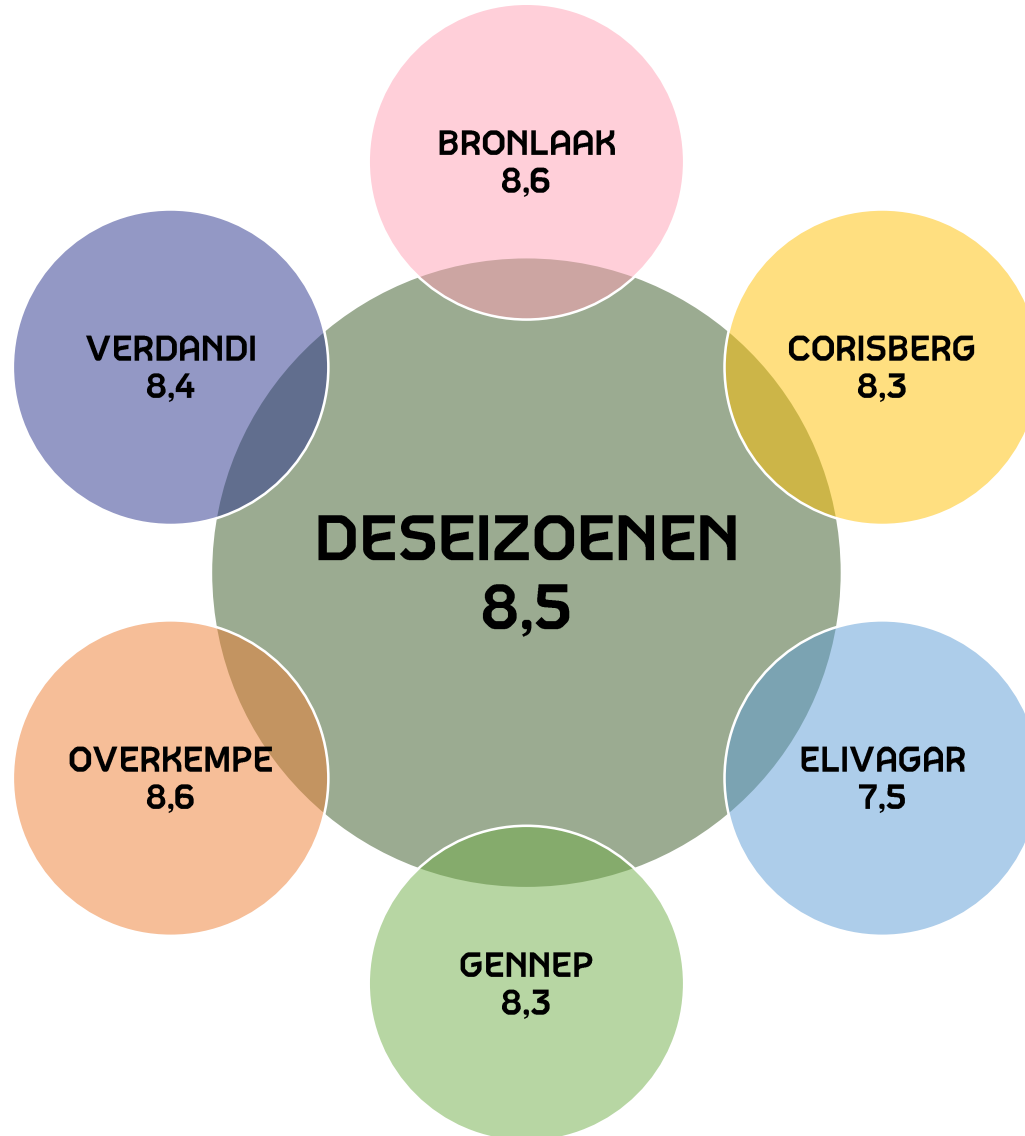
WONEN



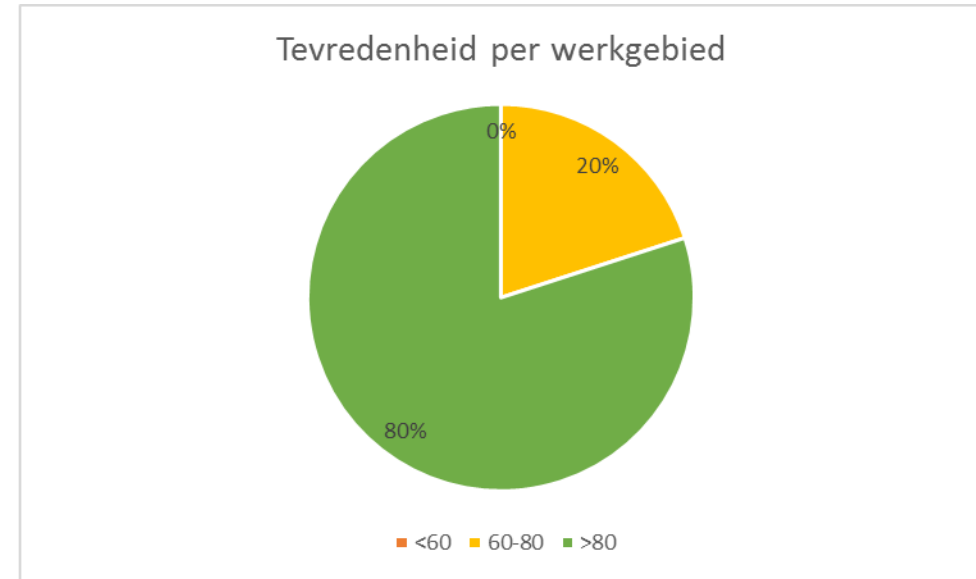
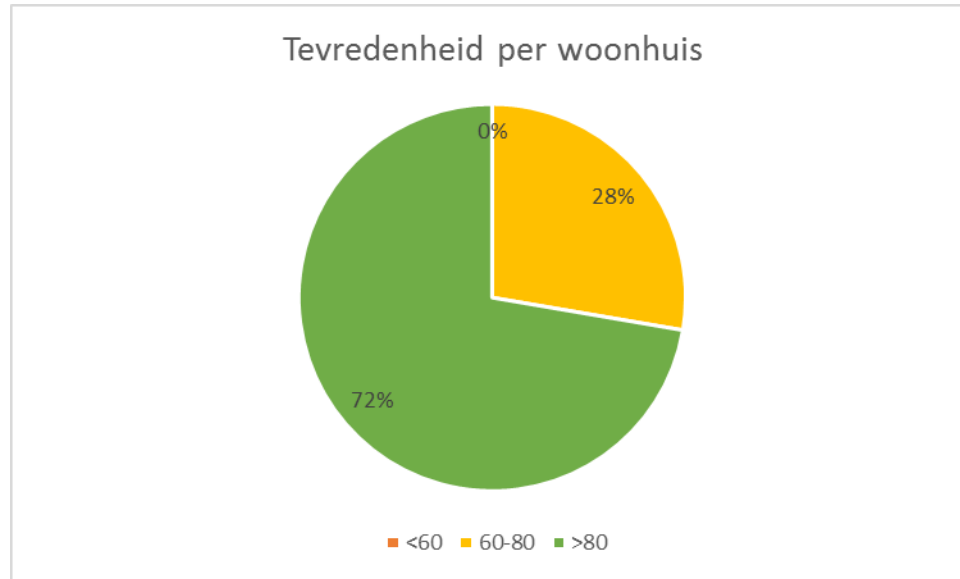
WERKEN



Locaties - bewoners & vertegenwoordigers



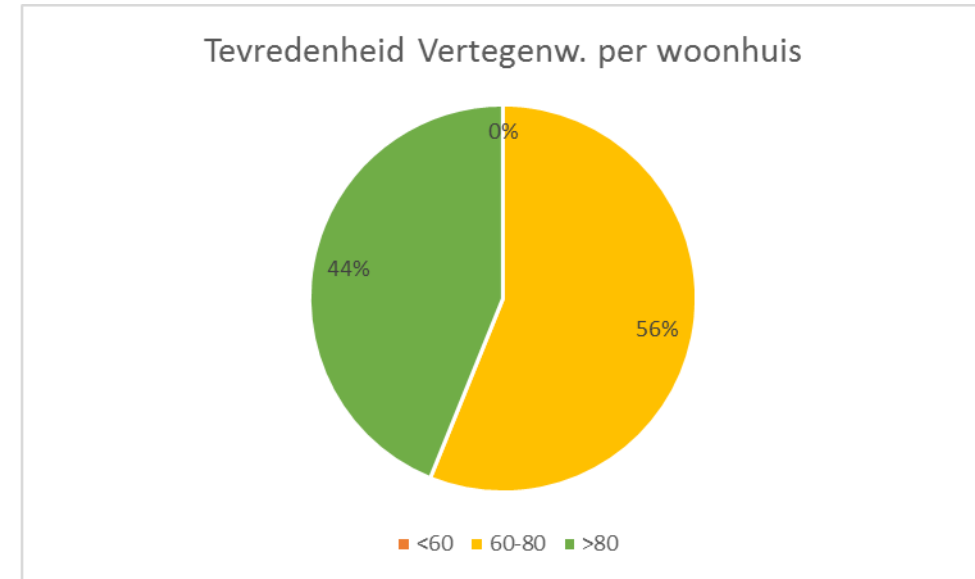
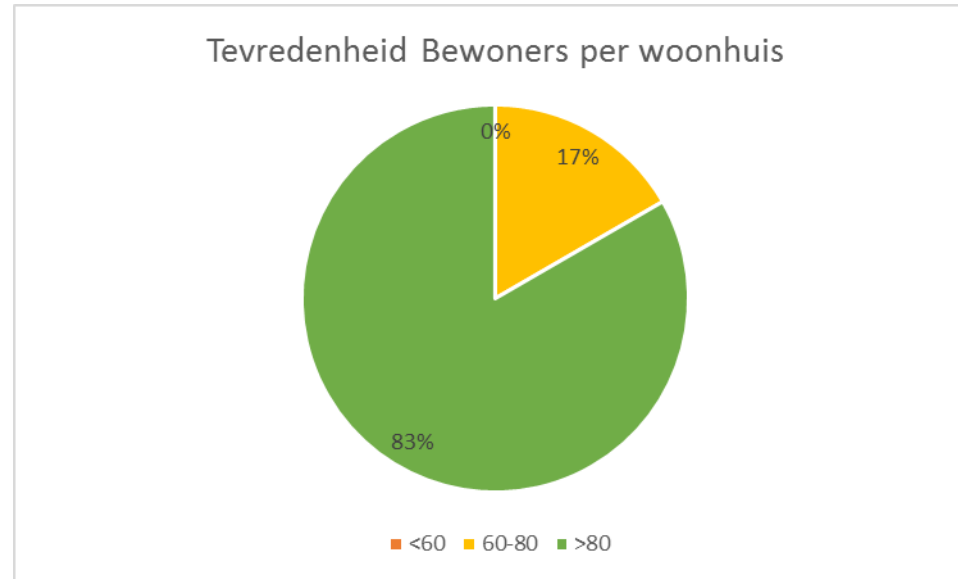
Tevredenheid per woonhuis/werkgebied



- 72% Van de woonhuizen wordt door bewoners en vertegenwoordigers gezamenlijk beoordeeld met een 8,0 of hoger.
- Van de werkgebieden krijgt 80% het cijfer 8,0 of hoger.



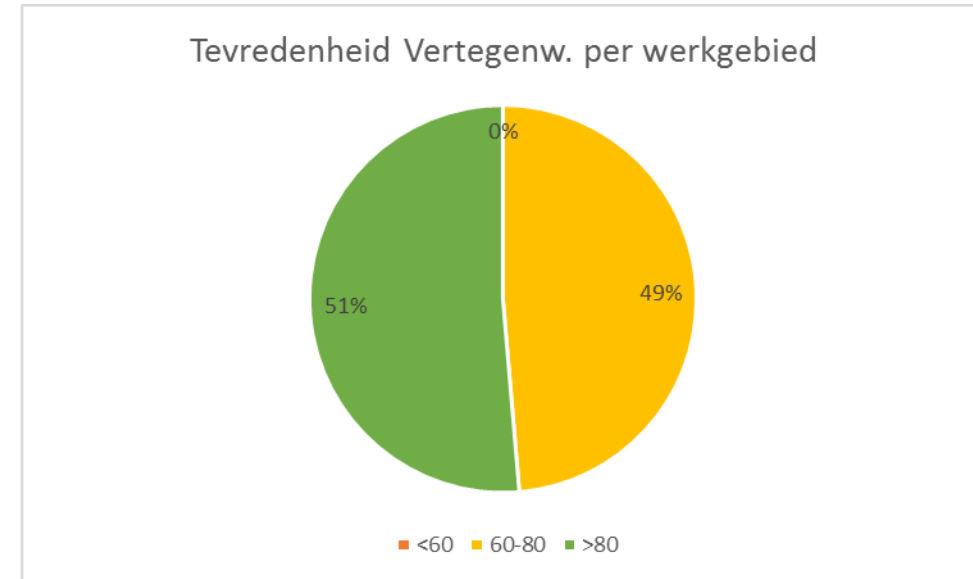
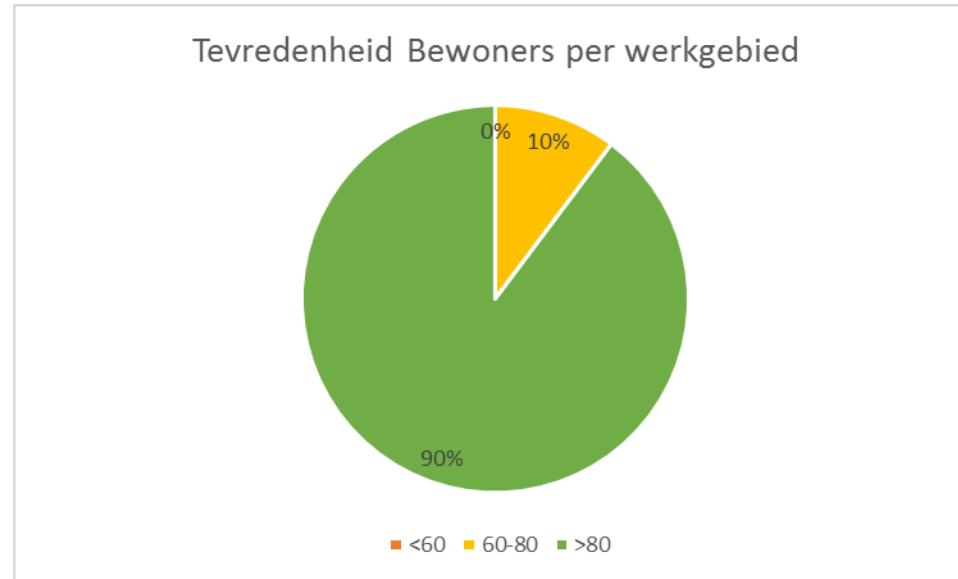
Tevredenheid per woonhuis



- Tien woonhuizen krijgen van bewoners een 10. Het laagste cijfer dat bewoners aan een woonhuis geven is een 6,7. 83% Van de woonhuizen krijgt van hen een 8,0 of hoger. Gemiddeld waarderen bewoners hun woonhuis met een 8,9.
- Ook vertegenwoordigers geven aan één woonhuizen een 10. Twee huizen worden gewaardeerd met een 6,0 als laagste cijfer. 56% Van de woonhuizen krijgt van de vertegenwoordigers een beoordeling tussen 6,0 en 8,0. De overige 44% van de huizen krijgt van deze groep respondenten het cijfer 8,0 of hoger. Het gemiddelde cijfer dat vertegenwoordigers geven aan een woonhuis is een 7,7.



Tevredenheid per werkgebied



- Iets meer dan de helft van de werkgebieden krijgt een 10 van de bewoners/cliënten. De twee laagst beoordeelde werkgebieden krijgen een 6,7. 90% Van de werkgebieden wordt gewaardeerd met een 8,0 of hoger. Gemiddeld waarderen bewoners/cliënten de werkgebieden met een 9,4.
- Vertegenwoordigers geven aan twee werkgebieden een 9,0 als hoogste cijfer. Eén werkgebied krijgt een 6,0 als laagste cijfer. 51% Van de werkgebieden krijgt van de vertegenwoordigers een 8,0 of hoger. Het gemiddelde cijfer dat vertegenwoordigers geven aan een werkgebied is een 7,8.



Bewoners (alle locaties)

Bewoners van alle locaties zijn in het bijzonder **positief** over:

- De begeleiders; *vriendelijk, prettig, veilig, staan klaar, kunnen goed luisteren*
- Eigen regie; *doelen in het ondersteuningsplan*
- Werken en werkgebieden
- Activiteiten en uitjes; *zelf kiezen, leuke dingen in mijn vrije tijd*
- Jaarfeesten

Relatief lager – in vergelijking met de gemiddelde waardering voor alle onderwerpen, maar nog steeds voldoende (>6,0) – oordelen bewoners over:

- Wonen en/of werken in een groep; *onrust door lawaai of ruzie, onderlinge bemoeienis, drukte, hard praten, schreeuwen*

De bewoners van Overkempe zijn hierover wat milder dan de bewoners van de andere locaties.

Er zijn geen onderwerpen bij alle locaties waar bewoners echt **ontevreden** (waardering <6,0) over zijn. Wel zijn de bewoners van Gennep ontevreden over het bewonersinternet. Zij geven daaraan een 5,3.



Vertegenwoordigers (alle locaties)

Vertegenwoordigers zijn in het bijzonder **positief** over:

- Betrokkenheid; *bij de ondersteuning, bij het ondersteuningsplan*
- De begeleiding; *voor bewoners, contact tussen begeleider en vertegenwoordiger*
- Werken
- De gemeenschap; *warmte en betrokkenheid*
- Gevoel van veiligheid (voor de bewoners)

Relatief lager – in vergelijking met de gemiddelde waardering voor alle onderwerpen, maar nog steeds voldoende (>6,0) – oordelen vertegenwoordigers over:

- Wooncomfort; *inrichting, comfort en schoonmaak van de woonruimten*

Vertegenwoordigers zien ook verbeterruimte bij andere thema's. Deze verschillen per locatie en zijn niet kenmerkend voor alle locaties van DeSeizoenen.

Er zijn geen onderwerpen waar vertegenwoordigers echt **ontevreden** (waardering <6,0) over zijn.



Bewoners & vertegenwoordigers (alle locaties)

Gezamenlijk zijn bewoners en vertegenwoordigers unaniem **positief** over:

- Betrokkenheid en eigen regie
- De begeleiding
- Werken

In de ogen van bewoners en vertegenwoordigers gezamenlijk zijn er geen organisatie brede thema's die **relatief lager** gewaardeerd worden.

De verbeterruimte is verschillend per locatie en heeft naar mening van de bewoners betrekking op andere thema's dan de onderwerpen die vertegenwoordigers noemen.

Er zijn geen onderwerpen waar zowel bewoners als vertegenwoordigers echt **ontevreden** over zijn.



Vertegenwoordigers – uitgelichte thema's

Caren Zorgt

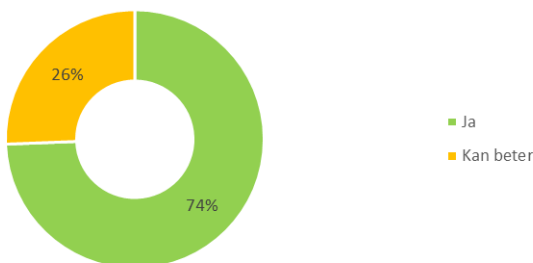
Een deel van de vertegenwoordigers lijkt **niet bekend te zijn met Caren Zorgt**.

Coronabeleid (Verdandi niet bevroegd)

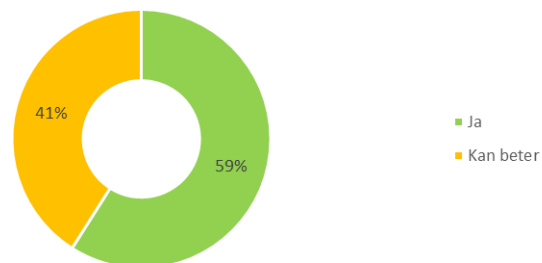
Het gemiddelde rapportcijfer dat de vertegenwoordigers geven voor het gevoerde coronabeleid is een **7,6**.

Zorg op maat (Verdandi niet bevroegd)

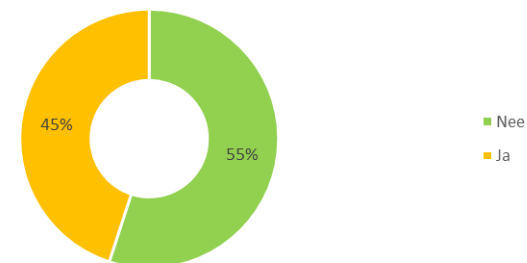
Wordt er volgens u voldoende rekening gehouden met de benodigde zorg?



Zijn er volgens u voldoende voorzieningen voor gepensioneerden?



Verwacht u dat uw verwant in de nabije toekomst andere zorg nodig zou gaan hebben?



Conclusies

- Over het algemeen geven bewoners een wat hoger waarderingcijfer dan vertegenwoordigers.
- Er zijn geen grote verschillen in de beoordelingcijfers van de verschillende locaties onderling. Elivagar krijgt van bewoners en vertegenwoordigers een ruime voldoende; 7,5. De andere locaties krijgen een wat hoger waarderingcijfer dat varieert tussen 8,3 en 8,6.
- Bewoners waarderen vooral: eigen plekje, eigen regie, zelfstandigheid, gezelligheid, nieuwe dingen leren en activiteiten in vrije tijd.
- Vertegenwoordigers benadrukken onder meer de positieve aspecten: antroposofische inspiratie, ritme, gemeenschapsgevoel, begeleiders (vriendelijk, betrokken en kundig), luisteren en kijken naar het individu, effect van werken op het zelfbeeld van de bewoner, gelijkwaardigheid tussen begeleiders en bewoners en de betrokkenheid van ouders en andere vertegenwoordigers bij de zorg.
- Gezamenlijk zijn bewoners en vertegenwoordigers vooral positief gestemd over: begeleiders (betrokken, lief, warm, bereikbaar en empathisch) en over werken (breed aanbod, afwisseling).



Conclusies (vervolg)

- Zowel DeSeizoenen-breed als op locatieniveau is er op een aantal thema's ruimte voor verbetering. Deze thema's worden gewaardeerd met een cijfer tussen 6,0 en 8,0.
- Bewoners vinden dat er soms ruimte is voor verbetering in het gedrag van medebewoners. Dat leidt dan tot minder tevredenheid over 'de groep' waar men woont of hoe iemand zich voelt op het werkgebied.
- De groep vertegenwoordigers benoemd als verbeterpunten: hier en daar kan het contact met begeleiders van hun verwant intensiever en transparanter, meer gestructureerd en frequenter ondersteuningsplanbesprekingen, gebruik van / bekendheid met Caren Zorgt en de antroposofische vorming van de begeleiders.
- Gezamenlijk noemen bewoners en vertegenwoordigers de volgende onderwerpen met verbeterpotentieel: schoonmaak en het onderhoud, meer tijd van begeleiders voor één-op-één contacten, activiteiten in het weekend
- DeSeizoenen-breed zijn er geen thema's waar bewoners of vertegenwoordigers echt ontevreden over zijn (waardering lager dan 6,0).



Aanbevelingen van het onderzoeksbureau

Onderzoeksbureau Quality Qube:

“De verschillende onderzoeken naar kwaliteitservaringen bij de locaties van DeSeizoenen laten over alle indicatoren gezien een positief beeld zien. Er zijn in de uitkomsten van de indicatoren noch in de commentaren bij de open vragen punten gesignaleerd die een hoog risico voor de kwaliteit van zorg zouden bieden of acuut aandacht vereisen.

Toch reageren respondenten op grond van hun ervaringen gevarieerd en kritisch op bepaalde aspecten van de zorg. Uiteraard is dit persoonlijk gebonden aan de ervaringen met de zorg voor hun verwant. Door de uitkomsten als geheel te bekijken levert het onderzoek niettemin voldoende stof voor reflectie en van daaruit, voor het formuleren van verbeterintenties op locatieniveau. Een goede start is daarbij de behandeling van de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten binnen de betreffende teams.

De onderhavige locatierapporten kunnen daarnaast dienstig zijn voor reflectie door het management op de kwaliteitsbelevingen binnen de voorziening. Samen met de uitkomsten van de reflectie binnen de teams kan dit leiden tot een agenda om de zorgkwaliteit naar de toekomst te behouden en waar mogelijk te verbeteren.”



Voorbeeld kwaliteit-verbeterkaart (kvk)

 Kwaliteit-Verbeter-Kaart Wonen



Bewoners

Rapportcijfer: **2,7/3**

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none">• De goede begeleiding – een goed gesprek als dat nodig is• De ruimte• De duidelijkheid en de structuur• “Het wonen is goed”	<ul style="list-style-type: none">• “De supermarkt is te ver weg”• “Iedereen loopt door de nooddeur• De begeleiding kan soms wat sneller aansturen• Op tijd doorgeven wanneer afspraken niet door kunnen gaan

Cliëntvertegenwoordigers

Rapportcijfer: **7,6/10**

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none">• De persoonlijke aandacht en betrokkenheid bij de bewoner – “men is op de hoogte van de behoeften van de bewoner”• De natuurlijke en ruime leefomgeving• De bewoners kunnen zichzelf zijn• De gastvrijheid van de begeleiding – “bij bezoek wordt men altijd hartelijk ontvangen”• De goede fysieke zorg voor de bewoners• De fijne sfeer in de woning• De vrijetijdbesteding• “De gelijkwaardigheid met de bewoners”	<ul style="list-style-type: none">• De communicatie met de bewoners en vertegenwoordigers – voorlichting en raadpleging, bijvoorbeeld op het gebied van veranderingen• De inhoudelijke zorg bespreken in Carenzorgt• Het verminderen van wisselingen in begeleiders• Een grotere woonkamer• Soms meer keuzevrijheid voor de bewoners – “minder betuttelen”• Aandacht voor een goede en passende groepsamenstelling• “Een week met de begeleiding op vakantie”



Bedankt
voor uw
aandacht.

DeSeizoenen bestaat uit woon- en werkgemeenschappen voor volwassenen met een verstandelijke beperking.

We bieden veiligheid, warmte en herkenning. Bij DeSeizoenen doe je er toe, je bent er thuis.

Vanuit onze antroposofische identiteit ondersteunen wij het samen wonen, samen werken en samen leven. We bieden ruimte voor groei en bloei door talenten en mogelijkheden te herkennen en te benutten.

deseizoenen.org



DE SEIZOENEN