



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Uitkomsten toetsing tevredenheid
d.m.v. groepsgesprekken met
bewoners en verwanten bij De
Koperhorst**

Samenvatting uitkomsten

Oktober – december 2019



Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inleiding

Eind 2019 heeft De Koperhorst aan bewoners en verwanten de gelegenheid geboden om zich in groepsgesprekken per afdeling uit te spreken over hun tevredenheid en over verbeterpunten rond wonen en zorg bij De Koperhorst. De groepsgesprekken zijn begeleid door externe onderzoekscoördinatoren / adviseur van Facit. De gesprekken verliepen aan de hand van een vragenlijst die vooraf met De Koperhorst is opgesteld, waarbij ruimte was voor eigen inbreng van de deelnemers, voor nadere toelichting en het schetsen van voorbeelden. Thuiszorg cliënten hebben daarnaast een schriftelijke vragenlijst PREM ontvangen, die in een aparte rapportage zijn vervat. Medewerkers zijn online bevraagd op deels dezelfde punten die in de groepsgesprekken aan bod zijn gekomen.

De uitkomsten van deze gesprekken zijn vervat in rapportage per gesprek / raadpleging. In voorliggend verslag worden de uitkomsten samengevat.

Facit, Velsen-Noord

Marja Heida, Angela van Bergeijk. Onderzoekscoördinatoren, beleidsadviseurs Facit

December 2019

1 Resultaten van de onderzoeken

Er zijn bij de Koperhorst in de periode oktober - december 2019 in totaal vier gesprekken gevoerd bij Wonen met Zorg (waarbij zowel cliënten als verwanten aanwezig waren), en er zijn bij zeven groepswoonings gesprekken gehouden. Daarnaast is er een groepsgesprek gevoerd met verwanten van cliënten van de Koperwiek. In dezelfde periode is aan de medewerkers van de Koperhorst online een verkorte raadpleging voorgelegd. In september 2019 is ook de PREM wijkverpleging afgenomen bij bewoners van de flats. Van deze laatste raadpleging is verslag gedaan in een aparte PREM rapportage.

Samenvatting algemeen cliënten en verwanten

Bij de meeste gesprekken waren minder bewoners en/of verwanten aanwezig dan bij de raadpleging eind 2018. Aanwezigen benoemen dat zij het prettig vinden dat De Koperhorst ze regelmatig de gelegenheid geeft om zich uit te spreken, maar misschien is het door de jaarlijkse herhaling toch niet voor iedereen opnieuw de moeite waard om aan te schuiven al kan dat niet gestaafd worden door uitspraken van deelnemers: de mensen die er níet waren, hebben we immers niet gesproken. De bewoners en verwanten die aanwezig waren bij de gesprekken, spraken zich nagenoeg allemaal voldoende tevreden uit over de meeste aspecten van wonen en zorg bij De Koperhorst. Omdat bij vrijwel alle gesprekken de verwanten (ruimschoots) in de meerderheid waren, is tevredenheid tussen beide doelgroepen (cliënten en verwanten) niet goed te vergelijken. Verwanten spreken zich in algemene zin soms kritischer uit – zij benadrukken vaak dat zij willen opkomen voor de belangen van ‘hun’ bewoners. Tegelijkertijd benadrukt vrijwel iedereen ook blij te zijn met de mogelijkheden van de Koperhorst en de manier waarop de medewerkers daaraan invulling geven. Verwanten zien, binnen de mogelijkheden van tijd en geld, persoonlijke, warme en betrokken zorg en geven daarvan diverse voorbeelden. Zij zien dit vooral bij de vaste medewerkers van de Koperhorst, die zich in de cliënten verdiepen en goed uit de voeten kunnen met persoonlijke verschillen en behoeften. Cliënten en familieleden geven aan dat zij zich over het algemeen gezien en gehoord weten en zij voelen zich veilig om zaken aan te kaarten waar ze minder tevreden over zijn. Daarnaast zijn mensen onverminderd positief over het eten, zeker nu de verbouwing beneden is afgerond, en roemt men de diversiteit aan activiteiten. Kritischer geluiden op gebied van de medewerkers, zijn er met name t.a.v. invallers / tijdelijke krachten.

Waar de deelnemers aan de gesprekken zich minder tevreden uitspraken, betreft het vooral aspecten die terug te voeren zijn op communicatie. Waar verwanten in de meeste gevallen begrijpen dat niet altijd alles kan zoals zij het willen, zien zij verbeterruimte voor betere overdracht rond de afspraken die zijn vastgelegd per cliënt, en betere afstemming met de verwanten zelf. Hoewel verwanten begrijpen dat dit voor een deel is terug te voeren op gebrek aan tijd, zien zij hierin toch verbetermogelijkheden – ook omdat een betere afstemming met verwanten misverstanden voorkomt, wat weer tijdbesparend kan werken. Niet alle verwanten weten wie de contactverzorgende is, of vinden het minder makkelijk om die tijdig te bereiken vanwege deeltijd-aanwezigheid, wat de communicatie ten aanzien van zorg voor de bewoner ook beïnvloedt. Niet iedereen kan of wil gebruik maken van de communicatiemogelijkheden via het elektronisch dossier (of is bekend met die mogelijkheden).

Als pluspunt komt, evenals in de gesprekken vorig jaar, regelmatig naar voren dat medewerkers vaak gericht een moment zoeken om (extra) tijd en aandacht aan een cliënt of familielid te besteden, ook buiten de reguliere zorgmomenten om. Verwanten ervaren dat er ook aandacht is voor hen, zij voelen zich welkom bij De Koperhorst en serieus genomen als

zij zorgen hebben. Veel bewoners en familieleden die hebben deelgenomen aan de gesprekken, zouden de Koperhorst aanbevelen bij anderen.

Medewerkers

In de spiegelraadpleging van de medewerkers valt op dat de respons opnieuw vrij laag is (24%), ook nu er ten opzichte van vorig jaar een verkorte vragenlijst is ingezet. Uitkomsten zijn in grote lijnen vergelijkbaar met de raadpleging 2018. Opnieuw melden vrijwel alle medewerkers die de raadpleging hebben ingevuld, dat zij doorgaans met plezier naar hun werk gaan en uit het contact met de cliënten voldoening en werkplezier halen. Zij ervaren dat ze kunnen laten zien dat ze de cliënt kennen en aandacht hebben voor diens welzijn en welbevinden, waarbij ook individuele aandacht mogelijk is. Wel meldt een kleiner deel van de medewerkers dat drukte / tijdsdruk dit soms minder makkelijk maakt: "Soms door de druk kan het niet maar, meestal lukt dit wel." Medewerkers hebben het gevoel dat ze voldoende kennis en kunde in huis hebben om hun werk goed te doen, en geven aan te kunnen (bij)leren waar nodig: een aantal geeft expliciet aan dat ze hulp vraagt bij collega's als zij er zelf niet uitkomen. Ook geeft een ruime meerderheid aan naar buiten toe positief te communiceren over het werk. Ruim een kwart ziet verbetering waar het gaat over gezien/gehoord worden door de leidinggevende, al worden bij de toelichting ook diverse positieve opmerkingen gemaakt over een nieuwe leidinggevende.

In hun antwoorden wijken de medewerkers niet significant af van wat de cliënten en verwanten hebben benoemd in de groepsgesprekken.

Samenvatting groepsgesprekken op vraagniveau

Omdat in vooroverleg met De Koperhorst is besloten om geen gesloten antwoordcategorieën meer te gebruiken¹ en omdat de vragenlijst ook inhoudelijk (iets) is aangepast t.o.v. 2018, kunnen geen (vergelijkende) staafdiagrammen worden weergegeven. De samenvatting per vraag wordt daarom in tekst weergegeven.

- **Doen de medewerkers hun werk met plezier?**

De meeste aanwezigen zijn van mening dat dit het geval is. Dat is te merken aan “de liefde die ze uitstralen, een arm om iemand heen”. “Er is warmte.” Wel zien zowel de verwanten als de bewoners dat de werkdruk soms negatief effect lijkt te hebben op hoe medewerkers hun werk ervaren, al melden zij ook dat, in voorkomend geval, medewerkers hun best doen om dit niet aan cliënten te laten merken. “Je bent nooit lastig, ze geven je nooit het gevoel dat je zeurt of zo.”

- **Vindt u dat de medewerkers de cliënt kent?**

Ja, en dat geldt volgens de meeste deelnemers voor zowel de vaste medewerkers, als de stagiaires / leerlingen. Over de invallers en vakantiekrachten lopen de meningen meer uiteen. Mensen begrijpen dat het bij voorbeeld in een vakantieperiode nodig is dat er invalkrachten worden ingezet, maar merken ook dat die minder goed zijn ingewerkt op de verschillende individuele noden en behoeften van de diverse bewoners. Sommige verwanten stippen aan dat dit soms voor lastiger situaties zorgt, als een bewoner zelf niet goed duidelijk kan maken wat hij of zij wil of nodig heeft, of niet zo'n zin heeft om dit voor de zoveelste keer opnieuw te doen. “Bij invallers worden mensen eerder onrustig. (-) Een vaste waarde is prettiger”. De indruk bestaat dat de invallers doorgaans minder goed ingewerkt zijn in de afspraken die wel zijn vastgelegd in het cliëntdossier.

Waar het over de vaste medewerkers gaat, worden veel voorbeelden genoemd van hoe medewerkers juist ook in kleinere dingen zich goed weten te richten op hoe een cliënt het graag wil, wat iemand prettig vindt. De meeste aanwezigen ervaren daarin een goede samenwerking tussen familie en professionele medewerkers, al zijn er ook mensen die aangeven dat hierin verbetering mogelijk is. Sommige verwanten melden dat overdracht beter kan, met name als een bewoner van afdeling wisselt / bij de start van een nieuwe afdeling. Het maakt het uit of er vaste medewerkers werken (dan draait het allemaal prima) of dat er invallers staan: “dan merk je dat meteen”, bij voorbeeld aan meer onrust bij de bewoners.

Niet alle deelnemende verwanten weten voldoende goed dat ze gebruik kunnen maken van Caren Zorgt, of voelen zich vertrouwd met alle mogelijkheden van deze voorziening.

- **Vindt u dat de medewerkers aandacht hebben voor welzijn/ welbevinden van de cliënt?**

Omdat de meeste deelnemers aangeven dat de (vaste) medewerkers de cliënten doorgaans goed kennen en daarnaar handelen, vloeit daar logisch uit voort dat zij benoemen dat deze medewerkers voldoende aandacht hebben voor welzijn en welbevinden van de bewoners. Een paar keer wordt ook hier genoemd dat tijdsdruk dit soms bemoeilijkt. Verschillende deelnemers, zowel verwanten als cliënten, ervaren dat niet alleen de medewerkers op de groep / afdeling standaard ook hebben voor hun welzijn, maar dat zich dat ook uitstrekt tot bij voorbeeld medewerkers in het restaurant en van de receptie. Bij een aantal groepsgesprekken wordt benoemd dat er voldoende aandacht is voor activiteiten en dat er

ook veel wordt ondernomen, waarbij mensen vrij zijn om te bepalen waaraan ze willen deelnemen.

- **Hebben de medewerkers tijd voor de geïndiceerde zorg?**

Door tijdgebrek komt dit soms in de knel, meldt een deel van de deelnemers – al weten mensen vaak niet precies wat er (per bewoner) onder de geïndiceerde zorg valt. Familie vindt dat het personeel het daarin zwaar heeft soms. “Meer kan altijd natuurlijk, maar je moet er maar de mensen voor hebben.” Een paar keer wordt bij deze vraag benoemd dat de medewerkers soms “niet zichtbaar” zijn: bij voorbeeld omdat ze bezig zijn met administratieve handelingen. Een aantal verwanten ziet soms dat er te weinig aanwezigheid is in de huiskamers.

- **Kunt u bij de medewerkers terecht, ook als zaken minder goed lopen?**

Iedereen die hier ervaring mee heeft, antwoordt dat dit het geval is, al wordt ook benoemd dat het soms jammer is dat het zo ver moet komen. Ook vinden sommige verwanten het lastig om tijdig bij de juiste contactverzorgende terecht te kunnen. Veel verwanten ervaren dat er is doorgaans wel een moment om dingen aan te geven, wat overigens ook kan via Caren – al is een minderheid van de verwanten daarvan niet (goed) op de hoogte. Men ervaart dat als er iets speelt, verwanten zowel als bewoner verhaal kunnen doen en dan serieus genomen worden in wat ze te melden hebben. Meest genoemde punt van aandacht is de was, en het kwijtraken / verwisselen van kledingstukken.

- **Hebben de medewerkers (voldoende) kennis om u te helpen?**

Dat vindt een meerderheid van de deelnemers lastig om te beoordelen. In een deel van de gesprekken komt ter sprake dat betere overdracht tot betere zorg kan leiden. Ook wordt een aantal keer benoemd dat de stagiaires / leerlingen minder kennis en ervaring hebben, maar dat vinden deelnemers begrijpelijk, al moet er dan wel een ‘volwaardige’ medewerker bij zijn. “Als er iets mis gaat, komt dat vaak omdat er dan een woonondersteuner staat met iemand in opleiding: dan is er niemand echt van niveau”.

Tegelijkertijd wordt er een enkele keer verteld dat er af en toe juist veel medewerkers op de vloer zijn, wat familie soms lastig vindt: “Dan zijn er weer vier mensen op acht bewoners, en dan weer maar één.” Bij overdrachtmomenten zijn er soms te weinig medewerkers ‘op de vloer’. De meeste verwanten vinden dat er snel wordt geschakeld met een arts en/of verpleegkundige als een medewerker inschat dat dit nodig is.

Aanbevelingsvraag

Op een enkeling na willen alle deelnemers aan de gesprekken De Koperhorst van harte aanbevelen bij anderen.

ⁱ Het per persoon, per vraag steeds uitvragen van de antwoordcategorieën leverde in de gesprekken 2018 veel vertraging op en wrevel bij deelnemers: zij wilden zich open uitspreken en vonden dat de antwoordcategorieën niks toevoegden (de meeste verwanten) of begrepen niet goed waarom dat ook moest (veel cliënten).