

## **Bewonerservaringsonderzoek 2017 – de resultaten in hoofdlijnen**

### **Inleiding**

In het najaar van 2017 is in OlmenEs het driejaarlijkse bewonerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Het betreft een door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) goedgekeurd onderzoek, uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau, Customeyes. Het onderzoek vond plaats in de vorm van een enquête. De vragen in de enquête lagen voor een groot deel vast. Wel heeft OlmenEs op verzoek enkele eigen vragen toegevoegd. Bij deze extra vragen is ook de Bewoners Cliëntenraad betrokken; op hun verzoek zijn vragen aan de bewoners gesteld over de werkplaatsen.

Alle 143 ouders / wettelijk vertegenwoordiger van bewoners en dagwerkers hebben een vragenlijst toegezonden gekregen. Ook hebben alle bewoners en dagwerkers de mogelijkheid gehad om een vragenlijst in te vullen, waarbij aan bewoners die dat nodig hadden ondersteuning is geboden.

Hieronder staan de resultaten van het onderzoek in hoofdlijnen beschreven.

Tenslotte wordt voor vijf verbeterpunten aangegeven hoe deze een vervolg krijgen.

### **Resultaten in hoofdlijnen**

#### Respons

	<i>Deelnemers</i>	<i>Respons</i>	<i>Percentage</i>	<i>Percentage 2014</i>
Bewoners / dagopvang	144	53	37%	40%
Ouders / verwanten	143	92	64%	60%

#### Resultaten bij de ouders / verwanten

Enkele cijfers van belangrijke onderwerpen, afgemeten aan de benchmark (de landelijke maatstaf voor de kwaliteit) en vergeleken met de resultaten van 2014:

	<i>Percentage</i>	<i>Benchmark</i>	<i>Percentage 2014</i>
Algehele tevredenheid	92,1	76,4	89,9
Tevredenheid persoonlijk begeleider	93,8	79,6	85,4
Met persoonlijk begeleider over moeilijke dingen kunnen praten	77,4	57,3	69,8
Tevredenheid over informatievoorziening	82,2	67,7	67,2
Tevredenheid over hulp die bewoner krijgt	91,0	76,7	80,5
Tevredenheid over hoe bewoner woont	91,4	82,2	83,7
Privacy in woonhuis	79,5	85,5	86,0
Veilig voelen in woonomgeving	92,5	88,7	89,1

Het zelf maken van keuzes	54,4	64,1	52,5
Vrijtijdsbesteding	76,3	68,1	68,9
Deelname aan activiteiten in de buurt	48,7	--	--
Tevredenheid over het werk in de werkplaats	94,3	82,9	84,2
Tevreden over werkplaatsleider	95,5	--	85,4
Werkplaatsleider houdt zich aan de afspraken	97,6	--	97,3
Tevredenheid over zorgplan	85,1	81,3	--

Over het algemeen zijn dat zeer positieve resultaten. Bij belangrijke onderdelen van de zorg zoals algehele tevredenheid, tevredenheid over persoonlijk begeleider, wonen, werkplaatsleider, werk, en vrijtijdsbesteding zien we dat de toch al goede scores van het vorige onderzoek nu nog hoger zijn.

Aandachtspunten zijn:

- Privacy in het woonhuis. De score is lager dan de vorige keer en ligt ook beneden de benchmark.
- Het zelf maken van keuzes. De score laat ruimte voor interpretatie. Veel bewoners zijn niet in staat om keuzes te maken, maar het is niet duidelijk of de ouders daar ontevreden over zijn.
- Deelname aan activiteiten in de buurt. Dit is een verplichte vraag waar we niet zelf voor hebben gekozen.

#### Resultaten bij de bewoners en dagwerkers

Enkele cijfers van belangrijke onderwerpen, afgemeten aan de benchmark (de landelijke maatstaf voor de kwaliteit) en vergeleken met de resultaten van 2014:

	<i>Percentage</i>	<i>Benchmark</i>	<i>Percentage 2014</i>
Algehele tevredenheid	76,9	72,7	78,6
Tevreden over mijn persoonlijk begeleider	97,7	77,9	61,1
Met persoonlijk begeleider over moeilijke dingen kunnen praten	60,5	69,9	77,8
Tevredenheid over hulp die bewoner krijgt	78,0	78,8	77,4
Tevredenheid over hoe bewoner woont	79,5	70,4	75,0
Tevredenheid over het eten	50,0	55,8	22,1
Privacy in het woonhuis	36,6	80,4	61,5
Veilig voelen in woonomgeving	88,4	76,5	72,2
Het zelf maken van keuzes	72,7	77,4	73,5
Vrijtijdsbesteding	88,6	--	78,8

	<i>Percentage</i>	<i>Benchmark</i>	<i>Percentage 2014</i>
Deelname aan activiteiten in de buurt	45,2	28,5	--
Dagopening is leuk	31,0	--	--
Meedoen met jaarfeesten	44,4	--	--
Tevredenheid over werk in werkplaats	88,5	73,1	78,2
Tevreden over werkplaatsleider	84,6	--	78,6
Werkplaatsleider houdt zich aan de afspraken	74,5	--	77,4
Het leuk hebben met anderen op het werk	59,2	76,4	73,3
Tevredenheid over zorgplan	87,2	80,0	82,9
Weten wat te doen bij ontevredenheid	57,4	62,1	75,0

Positief is om te zien dat de waardering van de persoonlijk begeleider, het werk en de werkplaatsleider behoorlijk is gestegen. Ook de vrijetijdsbesteding scoort een stuk hoger. Tevens lijkt het erop dat bewoners zich over het algemeen veiliger voelen in OlmenEs, maar dit is een abstract en moeilijk meetbaar begrip.

Aandachtspunten:

- Het praten met de persoonlijk begeleider over moeilijke dingen verdient mogelijk nader onderzoek; waarom wordt dat door de bewoners matig gewaardeerd?
- De privacy in het woonhuis scoort slecht. Een belangrijk aandachtspunt.
- De tevredenheid over het eten ligt nog iets onder de benchmark, maar is wel een heel stuk beter dan in 2014. Hier zijn al verschillende verbeteracties op uitgevoerd.
- Aspecten van het culturele leven als de dagopening en de jaarfeesten worden door de deelnemende bewoners matig gewaardeerd.
- Bewoners hebben het blijkbaar niet altijd leuk met anderen op het werk. Dat heeft mogelijk te maken met de balans in de groepssamenstelling in een werkplaats en met de begeleiding van de bewoners in de werkplaats.
- Bewoners weten blijkbaar niet goed genoeg wat ze moeten doen als ze ontevreden zijn.

## **De verbeterpunten en het vervolg**

### **1. Privacy**

Bij zowel de bewoners als de ouders / verwanten is dit een punt van aandacht. Als het gaat om de fysieke omgeving, dus de inrichting van de woonhuizen, dan vindt dit thema een plaats in het strategisch vastgoedplan, dat momenteel wordt vormgegeven. Maar privacy is ook een bespreekpunt als het, vanuit de bewoner gezien, gaat over bijvoorbeeld je ouders informeren wanneer je naar de dokter gaat. Het verdient nader onderzoek om te weten waar de vraag naar meer privacy vandaan komt.

2. Met persoonlijk begeleider over moeilijke dingen kunnen praten  
Dit onderwerp heeft betrekking op de relatie tussen de medewerker en de bewoner. In eerste instantie zullen de clusterhoofden dit met de persoonlijk begeleiders bespreken. Er zal gekeken moeten worden wat de persoonlijk begeleiders nodig hebben om op een passende en veilige wijze met de bewoner in gesprek te gaan.
3. De dagopening en de jaarfeesten  
De culturele commissie zal onderzoek moeten doen naar de belangstelling van bewoners voor het culturele leven dat in OlmenEs wordt aangeboden.
4. Bewoner weet wat te doen bij ontevredenheid  
De vraag waar een bewoner terecht kan bij ontevredenheid, wordt bij vertrouwenspersoon Willem Roem neergelegd. Het is goed om bij opname al aan een bewoner duidelijk te maken welke weg hij of zij kan gaan bij ontevredenheid. Dit punt wordt ook besproken met de Bewoners Cliëntenraad.
5. Het leuk hebben met anderen op het werk  
Er zitten verschillende kanten aan dit onderwerp, zoals balans in de groepsamenstelling in de werkplaats en de begeleiding van de werkplaatsleider in de sociale processen en. Dit vraagt nader onderzoek binnen de werkgroep zorgproces.

Michel de Jonge  
kwaliteitscoördinator

16 maart 2018