

Resultaten van de tevredenheidsenquête bij personeelsleden en familieleden van De Wingerd.

Het is intussen al een tijdje geleden dat de meesten onder u meewerkten aan de tevredenheidsenquête van De Wingerd. In april van dit jaar werden twee vragenlijsten uitgedeeld. De ene ging naar de personeelsleden van De Wingerd en het Centrum voor Dagverzorging De Bezelaer. De andere werd toegestuurd aan de contactpersonen (familieleden) van de bewoners en bezoekers. In dit artikel delen we u graag de resultaten mee.

Doelstelling

In deze twee vragenlijsten vroegen we naar uw ervaringen met onze dienstverlening. Wij gaan er immers van uit dat u vanuit uw ervaring een belangrijke bijdrage kan leveren om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening aan te passen en te verbeteren.

Het aantal antwoorden

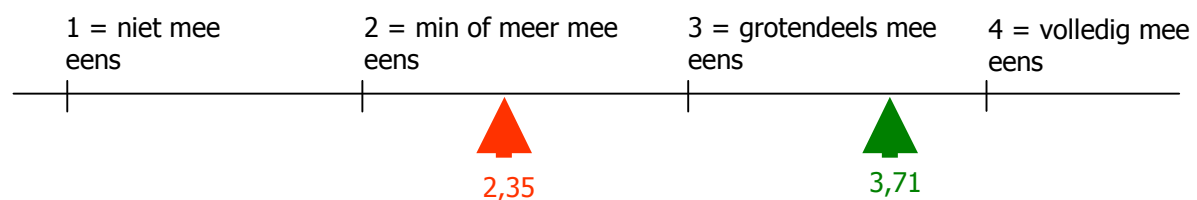
Van de 310 verspreide enquêtes werden er 221 ingevuld terugbezorgd. Het antwoordpercentage bij de personeelsleden bedroeg maar liefst 88,4%; bij de familieleden antwoordde 61,4%. Deze hoge percentages bieden ons de mogelijkheid om een goed beeld weer te geven van de tevredenheid van zowel de familieleden als van de personeelsleden.

De resultaten bij personeelsleden

De personeelsleden werd gevraagd naar hun ervaringen met betrekking tot kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Alle vragen waren meerkeuze, met mogelijkheden 1: niet mee eens, 2: min of meer mee eens, 3: grotendeels mee eens en 4: volledig mee eens. Men kon ook het cijfer 0 noteren indien de vraag niet van toepassing was.

De gemiddelde scores over alle personeelsleden heen lagen tussen 2,35 en 3,71.

We kunnen dus zeggen dat onze personeelsleden gemiddeld positief tot zeer positief zijn over de zorg- en dienstverlening.



De top tien van hoogste scores:

1. 3,71: Ik vind mijn werk zinvol
2. 3,50: Het is mij duidelijk wat tot mijn takenpakket behoort
3. 3,47: Ik beheers de nodige kennis en inzicht voor het goed uitvoeren van mijn werk
4. 3,45: In mijn werk kan ik voldoende aandacht schenken aan het uiterlijk voorkomen van de bewoners (niet bevraagd bij personeel De Bezelaer)
5. 3,43: Ik denk dat kleinschaligheid een verbetering zal betekenen voor de bewoners
6. 3,39: In mijn werk kan ik voldoende aandacht schenken aan lichamelijke klachten van bewoners
7. 3,39: Ik ben tevreden over mijn werk
8. 3,35: Er heerst een huiselijke sfeer in de leefgroep
9. 3,35: In mijn werk kan ik voldoende aandacht schenken aan het informeren en geruststellen van de bewoners van wat er met hem/haar gebeurt tijdens de verzorging
10. 3,29: Ik denk dat bewoners over het algemeen tevreden zijn

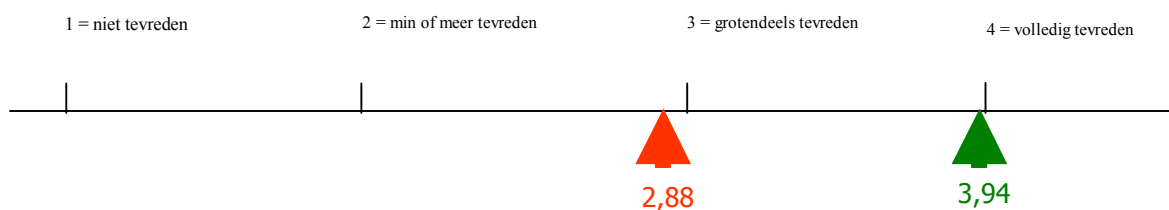
De tien laagste scores:

1. 2,35: Bewoners bepalen zelf het moment waarop zij verzorgd worden
2. 2,49: Bewoners bepalen zelf hoe laat ze opstaan en naar bed gaan
3. 2,55: Ik word betrokken bij beslissingen die mijn werk zullen beïnvloeden
4. 2,59: De personeelsbezetting is goed geregeld
5. 2,60: Er worden voldoende activiteiten aangeboden die passen bij wat een bewoner wenst
6. 2,62: Ik weet voldoende belangrijke achtergrondgegevens van de bewoners
7. 2,67: Er is voldoende overleg met andere medewerkers
8. 2,69: Ik ben op de hoogte van afspraken omtrent de zorg voor de bewoners
9. 2,80: Ik ben tevreden over de indeling van de ruimte in de leefgroep
10. 2,83: Ik krijg voldoende feedback van mijn verantwoordelijke omtrent mijn omgang met de bewoners

De resultaten bij familieleden

Bij de familieleden van bewoners en bezoekers werd gevraagd naar hun tevredenheid over de zorg- en dienstverlening. Ook hier waren alle vragen meerkeuze, met mogelijkheden: 1 niet tevreden, 2: min of meer tevreden, 3: grotendeels tevreden en 4: volledig tevreden. Men kon ook het cijfer 0 noteren indien de vraag niet van toepassing was.

De gemiddelde scores over alle familieleden heen lag tussen de 2,88 en 3,94. We kunnen dus zeggen dat de familieleden overwegend zeer tevreden zijn over de geboden zorg- en dienstverlening.



De top tien van hoogste scores. Hoe tevreden bent u over...?

1. 3,94: De vriendelijkheid van de chauffeurs (enkel bevraagd bij familieleden van bezoekers)
 2. 3,73: De omgang van het personeel met uw familielid
 3. 3,72: Het onthaal tijdens eerste bezoeken (enkel bevraagd bij familieleden van bezoekers)
 4. 3,72: De wijze waarop het personeel geduld toont
 5. 3,69: De huiselijke sfeer in de living
 6. 3,69: Ik heb een tevreden gevoel over hoe mijn familielid de dag hier doorbrengt / hier woont
 7. 3,69: Als ik op bezoek kom in De Wingerd/ De Bezelaer, dan voel ik mij op mijn gemak
 8. 3,64: De informatie die u ontving tijdens het eerste gesprek
 9. 3,64: De mate waarin uw familielid naar het toilet kan wanneer hij/zij dat wil
 10. 3,61: De zorgvuldigheid waarmee het personeel omgaat met medicatie
- Gedeelte 10^e plaats: 3,61: De zorgvuldigheid waarmee de opname van uw familielid was geregeld (enkel bevraagd bij familieleden van bewoners)

De laagste scores: Er zijn slechts 3 vragen waarop het gemiddelde antwoord van de familie onder de 3 (= grotendeels tevreden) scoorde. Daarom nemen we hier een lijst op met de drie laagste scores in plaats van de tien laagste scores. Gemiddeldes hoger dan 3 (=meer dan grotendeels tevreden) zijn een zeer goede score en deze opnemen in een lijst met "de laagste scores" zou een fout beeld kunnen creëren.

De drie laagste scores:

1. 2,88: Het voldoende aantal personeelsleden dat aanwezig is
2. 2,97: De huiselijke sfeer in de slaapkamer
3. 2,98: De regelmaat waarmee de aandachtsgiver contact opneemt met de familie

Bespreking

Het doet deugd om vast te stellen dat personeelsleden van De Wingerd hun werk zeer zinvol vinden en een grote algemene tevredenheid hebben over hun werk. Personeelsleden geven ook aan dat zij voldoende aandacht kunnen schenken aan lichamelijke klachten en aan het uiterlijk voorkomen van bewoners en dat zij bewoners voldoende kunnen informeren en geruststellen van wat er met hem/haar gebeurt. Dit zijn cruciale factoren in een goede, belevingsgerichte zorg voor personen met dementie.

We onthouden ook een aantal aandachtspunten uit de resultaten bij personeelsleden. We dienen onder meer blijvend te zoeken naar nieuwe mogelijkheden om gericht te communiceren met het personeel over waar iedere bewoner nood aan heeft.

De Wingerd wil garant staan voor zoveel mogelijk zorg op maat van de bewoners en bezoekers. De 'nieuwe' De Wingerd zal ons hierin nieuwe mogelijkheden geven: dankzij de nieuwe infrastructuur en het kleinschalige zorgconcept kunnen we onze zorg verder optimaliseren en nog meer zorg op maat van de bewoners kunnen bieden (bij voorbeeld bij het activiteiten aanbod, tijdstip van verzorging, tijdstip van opstaan en naar bed gaan).

Met slechts drie vragen die minder dan 3 (= grotendeels tevreden) scoren, tonen de familieleden zich heel lovend over onze zorgverlening.

Men heeft een zeer tevreden gevoel over hoe het familielid hier de dag doorbrengt en men voelt zich ook op zijn gemak wanneer men op bezoek komt. Men geeft ook hoge scores aan de ontvangst bij de opname in De Wingerd en de eerste bezoeken aan De Bezelaer en aan de manier waarop het personeel omgaat met het familielid en geduld toont.

Om ook in de toekomst aan hun verwachtingen te blijven voldoen, blijft onze kwaliteit van zorgverstrekking prioritair.

Toekomst

Ieder personeelslid zal op de teamvergadering van deze maand nog uitvoeriger informatie krijgen over de resultaten van de enquête. Op de volgende bewonersadviesraad en bezoekersadviesraad zal dit item ook aan bod komen.

We plannen een herhaling van deze meting in 2009, na één jaar werking in de 'nieuwe' De Wingerd. Op die manier zullen we een vergelijking van de ervaringen met zorg- en dienstverlening kunnen maken tussen de 'oude' en 'nieuwe' De Wingerd.

We danken iedereen hartelijk voor de medewerking aan de enquête.

Annemie Janssens
Psychologe De Wingerd