

# Uitkomsten tevredenheidsonderzoek It Aventoeer 2021

Tevredenheidsonderzoek It Aventoeer april 2021					
50 deelnemers, 71 vragenlijsten					
Versie 3 = Dagbesteding					
Versie 4 = wonen					
Respons					
	Versie	1	2	3	4
Aantal verstuurd mail				35	24
Aantal retour mail				7	8
Aantal verstuurd post				10	2
Aantal retour post				2	1
Totaal aantal respons per versie					
Totaal respons in %					25%

Omdat de deelnemers voor ons het uitgangspunt zijn van onze bedrijfsvoering en onze zorg is het voor ons belangrijk om te weten wat deelnemers van It Aventoeer vinden. Het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek is voor ons een belangrijke manier om hier inzicht in te krijgen.

## 1. Vragenlijsten.

Er zijn twee verschillende vragenlijsten verstuurd. Eén voor deelnemers dagbesteding en één vragenlijst voor de bewoners. Bewoners die ook dagbesteding afnemen hebben dan ook twee vragenlijsten ontvangen. De vragenlijsten zijn verzonden via een mail met uitleg van het tevredenheidsonderzoek en een link naar de digitale vragenlijst.

Deelnemers die geen email hebben of een versie op papier fijner vinden hebben de vragenlijst per post ontvangen.

De vragenlijsten zijn allemaal anoniem ingevuld.

Inhoudelijk zijn de vragen van alle versies gesteld rondom de volgende thema's:

- Waarom kom je op It Aventoeer
- Wat zou je anders willen op It Aventoeer
- Wat vind je van het werk, de activiteiten, het wonen en hoe vind je dat het gaat
- Vragen over privacy, veiligheid en de aangeboden zorg en aangeboden voeding
- Wat vind je van andere deelnemers, wat vind je van de begeleiding. Is er voldoende respect en ruimte voor je
- Rapportcijfers

Over het afgelopen jaar hebben we hieraan een extra relevante vraag toegevoegd:

- Hoe heb je de coronatijd beleefd

De vragen zijn gesteld op 3 manieren:

- Vragen met een keuze menu (meerdere antwoorden mogelijk)
- Vragen met keuze uit; klopt helemaal, klopt een beetje, weet niet, klopt niet, klopt helemaal niet.
- Vragen met rapportcijfer

## 2. Respons

De totale respons is, zoals in bovenstaand schema aangegeven 25% In de respons was de laatste jaren een stijgende lijn te zien van 24% in 2016, 33% in 2017, 40% in 2018 en 51% in 2019. De respons van 2020 was met 30,5% lager dan voorgaande jaren. Dit zette zich door in de respons van 2021 met een respons 25%. Er werd tweemaal een verzoek gedaan tot invullen. Wellicht dat bij de geringe respons van de twee laatste onderzoeken de coronatijd een rol speelt. Het verzoek/de vraag om het tevredenheidsonderzoek in te vullen werd in de mail maar vervolgens ook nog in de nieuwsbrief aangegeven. Vanwege de lage respons werd in de nieuwsbrief ook aan deelnemers/ouder(s)/ verzorgers gevraagd of er wellicht opmerkingen of tips zijn met betrekking tot de vragenlijst en de manier van tevredenheidsonderzoek. Hierop hebben wij tot nu toe geen reacties ontvangen.

## 3. Uitkomsten

### Waarom kom je op It Aventoer

Het meest werd geantwoord dat het structuur geeft aan de dag en voor contacten met anderen, ook het onderdeel zijn van een groep werd en om iets zinvols te doen te hebben werd vaak genoemd.

### Wat vind je van je werk, de activiteiten, het wonen op It Aventoer

Er is altijd iets te doen, de activiteiten zijn goed georganiseerd en er is voldoende afwisseling. Als je iets niet kunt krijg je hulp om het te leren. Deelnemers werken op It Aventoer, ze kunnen niet altijd zelf bepalen welke werkzaamheden ze willen doen. Over de afwisseling van de werkzaamheden zijn de deelnemers tevreden. Unaniem wordt aangegeven dat er voldoende balans is tussen de werkzaamheden en tijd voor ontspanning.

### Hoe vind je dat het gaat (eigen betrokkenheid en verantwoordelijkheid)

Deelnemers geven eigenlijk allemaal aan trots te zijn op It Aventoer, ze voelen zich een medewerker van It Aventoer. Ook hebben deelnemers goede contacten met elkaar en vinden ze voldoening in hun werkzaamheden. It Aventoer heeft als logo het symbool van samenwerken in gebarentaal, dat deelnemers zich in wonen en werken met elkaar en It Aventoer verbonden voelen is voor ons van grote waarde.

De vraag, 'Als ik ontevreden ben zeg ik dat' antwoord 50% van de deelnemers met 'Klopt een beetje'. Sommigen weten het niet, 25% geeft aan zich wel te kunnen uiten. Op de vraag 'Ik kan mijn grenzen aangeven' antwoord het grootste gedeelte van de deelnemers met Klopt helemaal of klopt een beetje, 1 deelnemer geeft aan dat hij/zij dit niet kan.

### **Wat vind je van de andere deelnemers en wat vind je van de begeleiding**

Deelnemers voelen zich tevreden en zijn op hun gemak bij andere deelnemers. De vraag 'Ik vind de sfeer is goed' wordt unaniem als met 'Klopt helemaal' beantwoord. Ook de tevredenheid over de groepsgrootte en het gevoel er bij te horen komt heel duidelijk en positief uit het onderzoek naar voren. Ook op de vragen over de begeleiding wordt positief gereageerd. Deelnemers geven unaniem aan zich door de begeleiders gewaardeerd te voelen, dat er wordt uitgegaan van hun mogelijkheden en dat dat samenwerking goed is. Deelnemers worden gestimuleerd om dingen te doen, maar niet te veel betutteld. Het grootste groep deelnemers geeft aan de begeleiding in zeker mate om hulp te durven vragen, 1 deelnemer kan dat niet.

### **Hoe heb je de coronatijd beleefd**

Het afgelopen jaar stond veelal in het teken van corona. In de lockdown ging de 24-uurs zorg door. Bewoners kregen dagbesteding op eigen erf. Externe deelnemers van dagbesteding konden niet komen, maar kregen thuis opdrachten en werkjes. Zodra het mogelijk was werd aan externe deelnemers en bewoners alternatieve dagbesteding aangeboden. In het tevredenheidsonderzoek hebben we aan de beleving van de coronatijd aandacht besteed. Deelnemers gaven aan dat er vanuit It Aventoeer duidelijke informatie en afspraken waren wat betreft de corona-maatregelen. Deelnemers gaven aan dat de dagbesteding kwam te vervallen maar dat het prettig was dat er een alternatief programma werd geboden. 28% van de deelnemers gaf aan eenzaam te zijn geweest in de coronatijd.

### **Wat zou je anders willen op It Aventoeer**

Hier werd veelal genoemd, alles is OK of niet van toepassing. Een enkeling geeft aan meer te willen leren.

### **Aanvullende opmerkingen**

- 'De Coronatijd en het hebben van sociale contacten was moeilijk'
- 'It Aventoeer is een hele fijne plek om te zijn'
- 'Het liefst kom ik wonen op It Aventoeer'
- 'Ik heb het werk gemist in de coronatijd'

## **Wonen**

It Aventoeer heeft 25 bewoners waar van 9 het tevredenheidsonderzoek hebben ingevuld.

### **Wat vind je van het wonen en de zorg op It Aventoeer**

Bewoners geven aan zich thuis te voelen op It Aventoeer, het appartement voldoet goed en deelnemers geven aan de zorg en begeleiding te krijgen die ze nodig hebben. Daarnaast is de omgeving mooi en is er ruimte voor gezamenlijke activiteiten. Bewoners ervaren voldoende privacy en voelen zich veilig. De maaltijden zijn goed en afwisselend.

### **Wat vind je van de activiteiten die voor bewoners worden georganiseerd**

Er wordt veel georganiseerd op It Aventoeer en voor de meeste bewoners is altijd wel wat te doen. Bewoners kunnen naar sport, kerk en hebben sociale contacten in het dorp. Er worden vanuit It Aventoeer uitjes georganiseerd. Bewoners zijn tevreden over de afwisseling van activiteiten en geven aan altijd om hulp te kunnen vragen als ze iets willen doen of leren. Er zijn voldoende mogelijkheden voor sociale contacten op It Aventoeer of in de directe omgeving van It Aventoeer.

### **Hoe vind je dat het gaat (eigen betrokkenheid en verantwoordelijkheid)**

Unaniem zijn de bewoners trots op It Aventoer, voelen ze zich betrokken bij It Aventoer en andere deelnemers en halen ze voldoening uit het wonen op It Aventoer. De vraag, 'Als ik ontevreden ben zeg ik dat' antwoord 75% van de bewoners met 'Klopt helemaal en 2 bewoners geven aan 'Klopt niet'. Op de vraag 'Ik kan mijn grenzen aangeven' antwoord het grootste gedeelte van de bewoners met 'Klopt een beetje', voor 1 bewoner klopt dat niet. Bewoners geven aan betrokken te zijn bij hun zorg/ondersteuningsplan.

### **Wat vind je van de andere deelnemers/bewoners en wat vind je van de begeleiding**

Unaniem voelen alle bewoners zich gewaardeerd door de begeleiding, er is vertrouwen en respect. De begeleiding stimuleert de bewoners maar worden niet betutteld. 8 bewoners durven de begeleiding om hulp te vragen, 1 bewoner geeft aan dat niet te kunnen. Bewoners geven aan hun mening te mogen geven zonder bang te zijn voor de gevolgen. De begeleiding heeft voldoende tijd voor de bewoners. De vraag 'De zorg/begeleiding/steun die ik krijg helpen mij te leven zoals ik wil' wordt voor 85% beantwoord met 'Klopt helemaal'.

Bewoners geven aan zich goed te voelen bij de andere bewoners, ze voelen dat ze erbij horen en zijn in sommige gevallen bevriend met andere bewoners. De sfeer en de groepsgrootte worden unaniem als heel goed ervaren. 25% van de bewoners geeft aan zich soms alleen te voelen.

### **Hoe heb je de coronatijd beleefd**

Er was duidelijke informatie over de corona maatregelen en afspraken vanuit It Aventoer. Voor veel bewoners kwam de externe dagbesteding te vervallen en werd er op het erf van It Aventoer een alternatief aangeboden. 10% van de bewoners gaf aan eenzaam te zijn geweest in de coronatijd.

### **Aanvullende opmerkingen om het rapportcijfer te verbeteren**

- 'Kan niet, is al een 10'
- 'Is al heel goed'
- 'Het is een feestje om op It Aventoer te wonen'

## **4. Positieve punten**

Deelnemers voelen zich onderdeel van It Aventoer, ze voelen zich betrokken, gewaardeerd en veilig. Er is voldoende afwisseling in het werk, de bewoners zijn erg tevreden over hun appartement. Ook over de begeleiding zijn de deelnemers erg tevreden en wordt de begeleiding positief gewaardeerd.

## **5. Verbeter/aandachtspunten**

Continue aandachtspunt: In de praktijk kennen wij veelal de mogelijkheden van onze deelnemers en ook wat voor hen moeilijk is. Onze werkwijzen zijn er op gericht dat wij zorgvraag gericht werken en het welzijn van de deelnemer voorop stellen. We creëren een zo prettig mogelijke omgeving voor onze deelnemers waarin ze zich gewaardeerd en veilig voelen. Er is oog voor de deelnemers en er wordt individueel gekeken naar de zorgvraag, het gedrag en de benodigde nabijheid. De mate waarin deelnemers zich kunnen uiten en grenzen kunnen aangeven is naast de omgevingsfactoren ook afhankelijk van hun mogelijkheden of begrensd door hun beperking. Dit heeft onze continue aandacht.

Aandachtspunt: De coronatijd heeft ook veel invloed gehad op onze werkwijzen. Het continueren van zorg was en is belangrijk. De uitvoering hiervan is maatwerk en het was afgelopen jaar soms ook improviseren, dit was inherent aan de corona-maatregelen. Van de eerste lockdown hebben we geleerd dat het sociale isolement van bewoners de nodige impact heeft. Tijdens de tweede lockdown hebben we de bezoekregels ook zo snel mogelijk weer versoepeld om eenzaamheid tegen te gaan. Het organisatieproces, de begeleiding van de deelnemers en de dynamiek van de zorg zijn continue aan verandering onderhevig en hiermee ook leer- of verbeterpunten. Dit houdt ons scherp en gemotiveerd om, met onze deelnemers als uitgangspunt, de best mogelijke zorg en begeleiding te kunnen bieden.

Verbeter punt: de animo voor het tevredenheidsonderzoek en hiermee de respons verbeteren.

## 6. Gemiddeld rapportcijfer (beide vragenlijsten)

<u>It Aventoer</u>	Gemiddeld een	8,5
<u>Begeleiding</u>	Gemiddeld een	8,5
<u>Werkzaamheden</u>	Gemiddeld een	8
<u>Wonen</u>	Gemiddeld een	9

It Aventoer krijgt voor de tevredenheid van de deelnemers over alle onderdelen gemiddeld een **8,5**

## 7. Eindconclusie

Het is voor ons belangrijk en waardevol om van deelnemers te horen hoe tevreden ze zijn over It Aventoer en wat er beter zou kunnen.

De respons van 25% was lager dan gehoopt, maar we gaan kijken hoe we voor komend jaar de animo kunnen vergroten. Input van de deelnemers/ouder(s) over de opzet en inhoud van het huidige tevredenheidsonderzoek zal nogmaals worden gevraagd.

Deelnemers gaven aan erg tevredenheid te zijn over de zorg, het aanbod van het werk, het wonen en de begeleiding waren erg positief. Het is geweldig dat deelnemers zich unaniem verbonden voelen met It Aventoer, dat het wonen, de inhoud van het werk en de sociale aspecten op It Aventoer, in De winkel fan Tryn, op Heemstra State zingeving en verbondenheid geeft. In onze visie schreven wij enkele jaren geleden “We zijn er om het goed te hebben met elkaar”, en dat dat ook zo is zien we terug in de respons van het tevredenheidsonderzoek. It Aventoer en haar begeleiders werden als gekwalificeerd, betrokken en cliëntgericht gewaardeerd. Het inspelen op onverwachte omstandigheden is en blijft altijd een leerpunt. Afgelopen jaar was het voor ons als zorgbedrijf en voor onze medewerkers en ook de deelnemers aanpassen aan de corona-omstandigheden. Deelnemers waren erg tevreden over de communicatie in de corona-tijd en de geleverde alternatieve dagbestedingsmogelijkheden.

We zijn blij en dankbaar dat onze deelnemers It Aventoer met een 8,5 waarderen.

Tijdens de jaarlijkse bespreking van het ondersteuningsplan wordt de tevredenheid ook besproken, maar deelnemers en hun ouder(s) kunnen natuurlijk altijd afstemmen met It Aventoer.

In april 2022 zal er weer een tevredenheidsonderzoek worden afgenomen.

**2021 Ingrid van Netten**