

Uitkomsten tevredenheidsonderzoek It Aventoer 2022

Tevredenheidsonderzoek It Aventoer april 2022					
47 deelnemers, 68 vragenlijsten					
Versie 3 = Dagbesteding					
Versie 4 = wonen					
Respons					
	Versie			3	4
Aantal verstuurd mail				34	23
Aantal retour mail				9	6
Aantal verstuurd post				9	2
Aantal retour post				6	2
Totaal aantal respons per versie				35%	32%
Totaal respons in %					34%

Onze deelnemers zijn het uitgangspunt van onze bedrijfsvoering en onze zorg. Het is voor ons belangrijk is om te weten wat deelnemers van It Aventoer vinden. Het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek is voor ons een mooie 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 zonder email hebben of die een versie op papier fijner vinden hebben de vragenlijst per post ontvangen.

De vragenlijsten zijn grotendeels anoniem ingevuld. 2 vragenlijsten werden met naam ingevuld; maar zonder aanvullende vragen die een reactie vroegen.

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

- Waarom kom je op It Aventoer
- Wat zou je anders willen op It Aventoer
- 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
- Beoordeling aan de hand van rapportcijfers

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

Na het tevredenheidsonderzoek van 2021 hebben we ouders/verwanten gevraagd naar input op de vorm en vraagstelling van ons tevredenheidsonderzoek. Na constructieve feed back hebben we enkele vragen verwijderd en/of de vraagstelling aangepast.

2. Respons

De totale respons is, zoals in bovenstaand schema aangegeven 34%. De respons van 2021 was met 25% lager dan voorgaande jaren. Het is dan ook goed om te zien dat de respons in 2022 weer is verbeterd. Er werd tweemaal een verzoek gedaan tot invullen en er werd een aanbeveling voor deelname gedaan in de nieuwsbrief.

3. Uitkomsten

Dagbesteding

Waarom kom je op It Aventoeer

Bij deze vragen waren meerdere antwoorden mogelijk. Het meest werd geantwoord dat 'het structuur geeft aan de dag' en 'voor contacten met anderen', ook 'om leuk werk te doen', 'voor de gezelligheid' en 'om iets zinvols te doen te hebben' werd veelvuldig ingevuld.

Wat zou je anders willen op It Aventoeer

Grotendeels werd 'alles is OK' of 'niet van toepassing' aangegeven. Een deelnemer geeft aan meer te willen leren, eens ander werk te willen doen of mee te willen op de rit.

Wat vind je van je werk, de activiteiten op It Aventoeer

Werk: 75% liet zien dat er altijd iets leuks te doen is. 90% gaf aan dat het werk duidelijk wordt uitgelegd en dat er hulp is als iets moeilijk is. Daarnaast vindt 80% dat er ook genoeg tijd is voor ontspanning. Deelnemers kunnen niet altijd zelf bepalen welke werkzaamheden ze doen. De inhoud en afwisseling van de werkzaamheden werden veelal positief beoordeeld. Belangrijk voor ons is dat deelnemers aangeven door het werk voelen dat ze zinvol bezig zijn.

Hoe voel je je op It Aventoeer

Deelnemers geven bijna allemaal aan zich goed te voelen op It Aventoeer. 95% geeft aan trots te zijn op It Aventoeer. Ook hebben deelnemers goede contacten met elkaar en vinden ze voldoening in hun werkzaamheden. Deelnemers worden blij van hun werk en zorgen dat ze op tijd zijn.

De vraag, 'Als ik ontevreden ben zeg ik dat' beantwoord 55% van de deelnemers met 'Klopt helemaal'. In het onderzoek van 2021 was de respons 'klopt helemaal' 25%. Het gevoel zich te kunnen uiten is dus positief verdubbeld.

Op de vraag 'Ik kan mijn grenzen aangeven' antwoord 33% van de deelnemers met 'Klopt helemaal' en 33% met 'klopt een beetje', 20% met 'Klopt niet' en 20% van de deelnemers weet het niet.

Wat vind je van de andere deelnemers en wat vind je van de samenwerking met de begeleiding

Unaniem wordt aangegeven dat de sfeer goed is deelnemers hebben het gevoel dat ze erbij horen. Dit is een belangrijk uitgangspunt van It Aventoer. Ons logo is het symbool van samenwerken in gebarentaal en onze missie is om het goed te hebben met elkaar. Wij zijn dan ook blij dat deelnemers dit ook zo ervaren. Deelnemers voelen zich op hun gemak bij andere deelnemers en hebben naast het werk voldoende ontspanning en privacy. Er is een goede samenwerking met de begeleiding. Deelnemers voelen zich op hun gemak bij de begeleiding en kunnen goed met hen praten. Er wordt uitgegaan van wat de deelnemer kan en waar het nodig is wordt hulp geboden. De begeleiding zelf om hulp vragen is voor sommige deelnemers lastig.

Aanvullende opmerkingen

- 'Ik ben dik tevreden'
- 'Ga zo door'
- 'Ik voel me hier erg thuis en durf steeds meer van mezelf te laten zien'
- 'Ik wil graag een dag werken in de Winkel fan Tryn. Ik vind het daar super leuk en vernieuwend om ander werk erbij te doen'

Wonen

It Aventoer heeft 25 bewoners waarvan 8 het tevredenheidsonderzoek hebben ingevuld.

Wat vind je van het wonen en de zorg op It Aventoer

De respons was redelijk unaniem. Zo gaf 90% van de bewoners aan hun appartement fijn vinden, zich thuis te voelen op It Aventoer. Ze krijgen de zorg die ze nodig hebben. Ook geeft 95% van de bewoners aan dat er voldoende ruimte is om met anderen leuke dingen te doen. Er is voldoende privacy, bewoners kunnen alleen zijn als ze dat willen of, als ze dat willen, bezoek ontvangen. Bewoners geven aan dat ze zich veilig voelen.

De maaltijden zijn lekker en afwisselend zegt 95% van de reacties. Er wordt rekening gehouden met wat bewoners willen eten zegt 80% van de bewoners 20% geeft aan dat dit deels klopt. Bewoners eten veelal met de groep en eten wat er die dag wordt klaar gemaakt. Er wordt waar mogelijk rekening gehouden met dieet of eetwensen. Sommige bewoners koken op hun eigen appartement.

Wat vind je van de activiteiten die voor bewoners worden georganiseerd

Bewoners geven aan dat ze meekunnen doen aan sport en spel en dat er vanuit It Aventoer uitjes worden georganiseerd. 90% van de reacties geeft aan dat bewoners tevreden zijn over de invulling van de vrije tijd op It Aventoer. Dat hij/zij zich af en toe verveelt wordt door 1 van de 8 bewoners aangegeven.

Bewoners voelen zich thuis op de Wynzerdyk/de buurt. Een bewoner zou meer contacten buiten It Aventoer willen. De meeste bewoners geven aan genoeg activiteiten/bezigheden te hebben.

Wat vind je van de andere bewoners en wat vind je van de begeleiding

Bewoners voelen zich op hun gemak bij andere bewoners, de sfeer wordt als goed ervaren en bewoners zijn tevreden over hun contacten met anderen. De groeps grootte wordt door 85% van de bewoners als goed ervaren. 5% geeft aan dat dit een beetje of niet klopt, 5% geeft aan dit niet te weten.

Unaniem wordt aangegeven dat bewoners de begeleiding vertrouwen. Ook dat ze goed kunnen praten met de PB-er. Bewoners (75%) geven ook aan het soms moeilijk te vinden om de begeleiding om hulp te vragen of hun mening te geven. Communicatie blijft een lopend aandachtspunt en is onderdeel van de zorgvraag van onze bewoners.

Aanvullende opmerkingen om het rapportcijfer te verbeteren

- 'Ik ben tevreden, ga zo door'
- 'Een bonte avond of filmavond zou ik leuk vinden'
- 'Ik wil graag mee als andere bewoners ergens naar toe gaan'
- Een ouder wil rapportages kunnen lezen om zo de vragen in het tevredenheidsonderzoek beter te kunnen invullen

4. Positieve punten

We zijn blij met het stijgende percentage van de respons. Dit was een verbeterpunt uit het vorige onderzoek. Onze doelstelling is om het goed te hebben met elkaar en dat vinden wij terug in de waardering uit het tevredenheidsonderzoek. We zijn blij dat onze deelnemers erg positief zijn en aangeven dat ze zich een onderdeel voelen van It Aventoer, dat ze erbij horen. Deelnemers voelen zich goed in hun werk en bewoners zijn erg tevreden over hun appartement en het wonen op It Aventoer. Er is naast het werk ook ruimte voor ontspanning en er zijn voldoende en goede contacten met andere deelnemers/bewoners. Ook de gezelligheid wordt vaak genoemd. Ook wordt de begeleiding door de deelnemers positief beoordeeld met een 8. Deelnemers voelen zich gewaardeerd, er wordt uitgegaan van hun mogelijkheden en ze krijgen hulp waar dat nodig is. De opmerkingen 'dik tevreden' en 'ga zo door' geven ons positieve feedback.

5. Aandacht- en verbeterpunten

Zoals ook in de vorige tevredenheidsonderzoeken aangegeven zijn er continue aandachtspunten: Wij werken zorgvraag gericht. Onze deelnemers staan centraal. Individuele zorg, aandacht en ondersteuning bieden is een dynamisch proces. Naast het bespreken van het jaarlijkse ondersteuningsplan is ook het doelgericht werken een onderdeel van de dagelijkse begeleiding en afstemming. Hier hebben onze medewerkers dit jaar extra scholing voor gevolgd en dit zal de komende tijd verder worden geïmplementeerd in de werkwijzen. Het is goed om te zien in het onderzoek dat meer deelnemers dit jaar aangeven dat ze zich kunnen uiten en hun grenzen aan kunnen aangeven. Het blijft een continue aandachtspunt om dit te begeleiden. Door ons bewust te zijn van verbale, maar vaak ook non-verbale signalen.

Er is naast kwaliteit van zorg veel aandacht voor de individuele vragen van deelnemers en hun ouders. Wij willen blijven afstemmen wat er redelijkerwijs mogelijk is. Onze deelnemers en hun welzijn en tevredenheid is ons uitgangspunt.

6. Gemiddeld rapportcijfer (beide vragenlijsten)

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

Elk jaar is het tevredenheidsonderzoek voor It Aventoer weer een mooi ijkmoment om van deelnemers te horen hoe zij vinden dat het gaat op It Aventoer en wat er beter zou kunnen.

We zijn blij dat we de doelstelling om de respons te verhogen hebben gehaald. De respons was met 34% ruim hoger dan de 25% van 2021. We hebben feedback van ouders met betrekking tot de opzet verwerkt en in sommige vragen de vraagstelling/tekst aangepast.

De deelnemers zijn positief over de zorg, het wonen en de begeleiding. Alle deelnemers gaven aan zich een gewaardeerd onderdeel van It Aventoer te voelen. We doen het samen! Niet voor niets is het logo van It Aventoer het teken van samenwerken in gebarentaal. Het werk op de boerderij, De Winkel fan Tryn en Heemstra state is afwisselend. Sommige deelnemers gaven wat betreft de inhoud van het werk aan, wel eens ander werk te willen doen, bijvoorbeeld werken in De Winkel fan Tryn. De tevredenheid en onderlinge verbondenheid is groot. De begeleiders worden als gekwalificeerd en betrokken ervaren. Er wordt geluisterd en gekeken naar de mogelijkheden. Er zit een positieve stijging dat deelnemers hun grenzen kunnen aangeven. Het vragen om hulp blijft lastiger. De deelnemers staan op It Aventoer centraal. We zijn ons bewust van de dynamiek van de zorg en de steeds veranderende externe omstandigheden of verandering van de individuele zorgvraag. Dit is een continue actiepunten.

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

Te alle tijde, maar zeker ook tijdens de jaarlijkse bespreking van het ondersteuningsplan is er voor deelnemers en ouder(s) de mogelijkheid om de tevredenheid te bespreken. Mochten er op- en of aanmerkingen zijn met betrekking tot de opzet en de vragen in het tevredenheidsonderzoek laat het ons dan gerust weten.

In april 2023 zal er weer een tevredenheidsonderzoek worden afgenomen.

Juni 2022 Ingrid van Netten