

Uitkomsten tevredenheidsonderzoek It Aventoer 2024

| Tevredenheidsonderzoek It Aventoer april 2024 | | | | | |
|---|--------|--|------|-----|------|
| 46 deelnemers, 67 vragenlijsten | | | | | |
| Versie 2 = Dagopvang | | | | | |
| Versie 3 = Dagbesteding | | | | | |
| Versie 4 = wonen | | | | | |
| Respons | | | | | |
| | Versie | | 2 | 3 | 4 |
| Aantal verstuurd mail | | | | 40 | 25 |
| Aantal retour mail | | | | 15 | 9 |
| Aantal verstuurd post | | | 1 | 1 | 1 |
| Aantal retour post | | | 1 | 1 | 1 |
| Totaal aantal respons per versie | | | 100% | 39% | 38% |
| | | | 1 | 16 | 10 |
| Totaal respons in % | | | | | 40 % |

It Aventoer dat zijn wij samen: ons logo is het teken van samenwerken in gebaren taal. Inspraak is voor It Aventoer dan ook belangrijk. Naast de formele en informele gesprekken, de bespreking van het jaarlijkse zorgplan is ook het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek een mooie manier om onze deelnemers de mogelijkheid te bieden om hun mening te geven over de zorg, dagbesteding en het wonen op It Aventoer.

De beleving en mening van onze deelnemers is voor It Aventoer een belangrijk factor binnen de bedrijfsvoering en onze zorg.

Het tevredenheidsonderzoek wordt voornamelijk digitaal aangeboden. 3 deelnemers hebben een vragenlijst op papier gekregen.

Deelnemers kregen op 19 april een mail met een link naar de vragenlijst.

1. Vragenlijsten.

Er zijn twee verschillende vragenlijsten: Eén voor deelnemers dagbesteding (versie 3) en een vragenlijst voor bewoners (versie 4). Eén deelnemer heeft nog een versie 2 ontvangen m.b.t. incidentele dagopvang in het weekend. Bewoners die ook dagbesteding afnemen hebben een mail ontvangen met een link naar beide vragenlijsten. De vragenlijsten zijn verzonden via een mail met uitleg over het tevredenheidsonderzoek en een link naar de digitale vragenlijst(en).

De vragenlijsten zijn allemaal anoniem ingevuld.

De vragenlijsten 2024 zijn grotendeels gelijk aan de in 2023 geupdate vragenlijst. Het is een combinatie van de vragenlijst van de Federatie Landbouw en Zorg en het format van

'Vanzelfsprekend'. De in 2023 in het tevredenheidsonderzoek geïntegreerde vragen over de kernwaarden kwamen uitgebreid aan de orde. De antwoordmogelijkheden werden, ons inziens, duidelijker aangeboden dan in de vorige vragenlijst. Er kon gescoord worden op een schaal van 1-5. Waarbij 1 staat voor 'Dit vind ik niet belangrijk' en waar 5 staat voor 'Dit vind ik erg belangrijk'. Het is voor It Aventoeer belangrijk om te weten hoe deelnemers de kernwaarden ervaren. Ook kon er worden aangegeven welke kernwaarde volgens hen meer aandacht verdient. Ook de vraag 'Hoe is de vragenlijst ingevuld' stond wederom in de lijst. Het is goed om een beeld te krijgen of deelnemers het tevredenheidsonderzoek zelfstandig of met ouder(s) of dat familie de vragenlijst voor de deelnemer invult.

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

- Waarom kom je op It Aventoeer;
- Waar werk je; boerderij, Winkel fan Tryn of Heemstra State
- Wat doe ik tijdens mijn werk;
- Hoe gaat het met je op It Aventoeer;
- Wat vind je van je appartement;
- 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;
- Welke kernwaarden (FLZ) vind jij belangrijk;
- Welke kernwaarden zouden meer aandacht moeten krijgen op It Aventoeer;
- Beoordeling aan de hand van rapportcijfers (It Aventoeer, werkzaamheden, appartement, begeleiding);

De vragen zijn gesteld op 4 manieren:

- Vragen met selectievakjes (meerdere antwoorden mogelijk)
- Vragen met de meerkeuze: Ja, nee, weet ik niet, anders of niet van toepassing
- Vragen met een score van belangrijkheid variërend van 1 -5
- Vragen met rapportcijfer

2. Respons

De totale respons is, zoals in bovenstaand schema aangegeven **39 (afgrond) 40%**. Iets meer dan de 34% in 2023 en 2022.

Er werd tweemaal een mail verstuurd met de vraag om de vragenlijst in te vullen ook werd er een aanbeveling voor het invullen gedaan in de nieuwsbrief van juni. Een respons van meer dan 50% zou heel fijn zijn, maar we blijven rond de 35%-40% uitkomen. We hebben eerder gedacht om alle tevredenheidsonderzoeken op papier te versturen, maar hebben hiervan afgezien. Onze cliëntendossiers zijn digitaal en ook het ondertekenen van de zorgplannen gaat grotendeels digitaal. Ook in de mogelijkheid om een vragenlijst via ons digitale cliëntendossier Carefriend aan te bieden zagen wij geen meerwaarde. Het inloggen kost meer moeite dan het aanklikken van de link in de aanbiedingsmail en hiermee was ons inziens geen hogere respons te verwachten.

3. Uitkomsten

Dagbesteding

We hebben 41 lijsten verstuurd en 16 vragenlijsten dagbesteding retour ontvangen.

Waarom kom je op It Aventoer: (Selectievakjes) 92% gaf aan dat het structuur geeft aan de dag en 57% geeft aan voor contacten met anderen en voor de gezelligheid. Het buitenzijn wordt door 36% van de deelnemers als belangrijk ervaren.

Wat doe je tijdens je werk (Selectievakjes) Deelnemers geven aan waar ze werken o.a. op de boerderijk, in de Winkel fan Tryn of op Heemstra State. Er is hierin een mooie verdeling zichtbaar. Deelnemers hebben 1 of 2 locaties waar ze werkzaam zijn. Er wordt gewerkt met de dieren, kantinewerkzaamheden, koken, helpen in de Winkel fan Tryn, ook het creatief bezig zijn wordt benoemd.

Hoe gaat het met je op It Aventoer: (meerkeuze) 100% van de deelnemers geeft aan zich goed te voelen op It Aventoer. 90% geeft aan dat er leuke werkzaamheden zijn en dat er rekening wordt gehouden met wat hij/zij kan. Er wordt door 85% voldoende afwisseling ervaren en er zijn voldoende pauzes. Eén deelnemer geeft aan de pauzes wat te lang te vinden. 75% geeft aan dat ze zich beter voelen door buiten te zijn.

Wat vind je van de andere deelnemers en wat vind je van de samenwerking met de begeleiding (meerkeuze) 100% geeft aan de sfeer goed en andere deelnemers aardig te vinden. Dat is een mooie uitkomst. 85% ervaart de groepsgrootte als goed. Deelnemers geven unaniem aan zich op hun gemak te voelen bij de begeleiding. Ze zijn er als de deelnemers het nodig hebben en als iets moeilijk is krijgen deelnemers hulp van de begeleiding.

Inspraak: (meerkeuze) 85% van de deelnemers geven aan dat er voldoende uitleg/overlegmomenten zijn. 'Er wordt geluisterd naar wat ik zeg' zegt 90% van de deelnemers. Deelnemers voelen zich medewerkers van It Aventoer'. We zijn blij de voor een ieder zo belangrijke kernwaarde 'Ik word gezien en gehoord' hierin terug te zien.

Kernwaarden Deelnemers konden op een schaal van 1- 5 aangeven hoe belangrijk ze een kernwaarde vinden. 1 staat voor Dit vind ik niet belangrijk en 5 staat voor Dit vind ik erg belangrijk

Ik hoor erbij, ik doe mee: Wordt door 95% van de deelnemers erg belangrijk gevonden (5)

Ik kan kiezen uit nuttig werk: Wordt door 85% als erg belangrijk gevonden (5)

We eten samen gezond: Wordt door 80% van de deelnemers ervaren (5)

Ik beweeg veel op mijn werk: Wordt door 60% met een 5 als erg belangrijk ervaren, 30% geeft een 4

Er is ruimte en ik kan veel buiten zijn: 75% ervaar dit (5) en 19% (4) 6% (1)

Het ritme op de boerderijk geeft mij houvast: 90% geeft een 5, 1 deelnemer een 4 en 1 een 1

Ik word gezien en gehoord: 90% geeft een 5, 5% een 4 en 5% een 3

Door mijn werk op It Aventoer doe ik mee in de gewone samenleving: 80% beaamt dit (5)

Ik krijg de kans om te leren: 70% zegt te kunnen leren (5) 30% geeft dit een 4

Welke kernaarde ervaar je veel op It Aventoer: (meerkeuze) 94% geeft bij deze vraag aan 'Ik hoor erbij en ik doe mee en 94% zeg Het ritme op de boerderij geeft mij houvast. Ik word gezien en gehoord scoort 90%.

Aan welke kernwaarden zou It Aventoer volgens jou meer aandacht kunnen besteden? Hier werd door 70% van de deelnemers geantwoord dat It Aventoer aandacht heeft voor alle kernwaarden. Aan de kernwaarde 'Ik kan kiezen uit nuttig werk' zou meer aandacht kunnen worden besteed zeggen 4 deelnemers.

Rapportcijfers:

It Aventoer/ Het werk **9** . De begeleiding 9 en samenwerking met andere deelnemers **8,5**

Wat zou je anders willen of hoe kunnen we de rapportcijfers verbeteren?

- 'Minder lange pauzes'/'Niets'/'Nee'/'Maatwerk blijven leveren'



Ten opzichte van 2023 hebben meer deelnemers de vragenlijst zelf ingevuld (van 11% naar 18%).

Wonen

It Aventoer heeft 26 bewoners waar van 10 het tevredenheidsonderzoek hebben ingevuld. In 2023 waren dat er 13.

Wat vind je van het wonen en de zorg op It Aventoer (Selectievakje) altijd, meestal, soms, nooit, weet ik niet/niet van toepassing.

Bewoners zijn net als vorig jaar erg tevreden over het wonen op It Aventoer. Bewoners voelen zich thuis en ook veilig op It Aventoer. Ze krijgen de zorg en begeleiding die nodig is en worden met respect behandeld. Er is voldoende privacy en bewoners kunnen zelf bezoek uitnodigen en ontvangen.

Wat vind je van de activiteiten die voor bewoners worden georganiseerd (Selectievakjes):

Bewoners voelen zich thuis in hun buurt/straat. Ik heb genoeg activiteiten/bezigheden zegt 70% van de bewoners. 20% zegt meestal en 10% zegt soms. Er zijn voldoende sociale contacten buiten It Aventoer en bewoners worden ondersteund bij het vinden van contacten en activiteiten.

Wat vind je van de andere bewoners en wat vind je van de begeleiding (Selectievakjes)

Medewerkers hebben tijd en aandacht voor me zegt 90% van de bewoners. Bewoners vertrouwen de begeleiding en kunnen goed praten met hun PB-er. Het zelf om hulp durven vragen of een eigen mening geven is individueel en minder unaniem ingevuld. Dit blijft een bij onze doelgroep horend aandachtspunt. Elke PB-er heeft hier richting zijn/haar bewoner de uitnodigende aandacht voor. Bewoners geven unaniem aan tevreden te zijn met het contact met andere bewoners, ze voelen zich grotendeels op hun gemak. De sfeer en groeps grootte worden als goed ervaren. 90% heeft altijd het gevoel erbij te horen, 10% geeft aan dat dit meestal zo is.

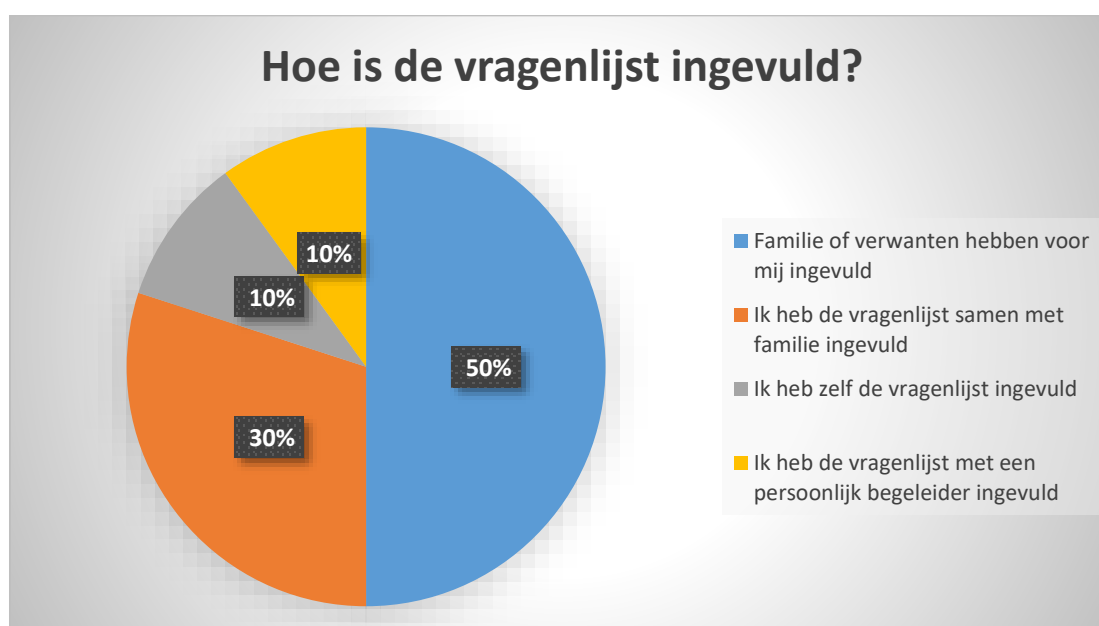
Zelf beslissen: (Selectievakjes) Zelf bepalen hoe je je tijd doorbrengt mag altijd zegt 40% van de bewoners, 50% geeft aan soms en 10% meestal. Ik mag zelf weten welke kleding je aandoet geeft 80% van de bewoners aan. Op de vraag of je zelf mag weten hoe laat je naar bed gaat antwoord 30% altijd, 20% meestal, 10% soms en 40% nooit. Bewoners hebben inspraak en kunnen veel zelf bepalen. Afspraken worden individueel en zorgvraaggericht gemaakt.

Kernwaarden: Bewoners ervaren dat ze erbij horen en mee doen(5), er wordt voldoende bewogen op It Aventoer(4) en bewoners ervaren dat ze veel buiten kunnen zijn (5). Ook voor bewoners geeft het ritme op de boerderij houvast (5). Ik word gezien en gehoord is een kernwaarde die blijvend aandacht verdient(4). Bewoners geven aan dat het op It Aventoer bijna is zoals in het gewone leven (4)

Rapportcijfers: Het appartement een **9,1** en de woonbegeleiding een **8,8**

Aanvullende opmerkingen om het rapportcijfer te verbeteren

- **Kan niet beter/ In de zomer meer uitjes organiseren/ blijven meedenken/ activiteiten aanbieden in de weekenden.**



Ook hebben meer bewoners dit jaar zelf de vragenlijst ingevuld.

4. Positieve punten

We zijn blij dat we overall een waardering van 9- van onze deelnemers hebben gekregen. Een positief punt is o.a. dat er met 40% een iets hogere respons is dan in 2023. De kernwaarden maken veel inzichtelijk. De kernwaarde 'Ik hoor erbij en ik doe mee' scoort met 95% nog hoger dan vorig jaar en ook 'Ik word gezien en gehoord' scoort met 90% hoger dan de 70% van vorig jaar. Dit is ook wat wij als Aventoer willen uitdragen. Iedereen doet er toe en wat we doen, doen we samen. Onze deelnemers geven aan dat ze zich een medewerker van It Aventoer voelen, ze horen erbij. De gescoorde kernwaardes zijn een mooie graadmeter die ons bewust maakt van de ervaring en beleving van onze deelnemers. Ook het feit dat meer deelnemers de vragenlijst zelf hebben ingevuld stemt ons positief. Deelnemers ervaren zeggenschap. Er wordt gewerkt vanuit mogelijkheden en niet vanuit beperkingen.

5. Aandacht- en/of verbeterpunten

Zoals al eerder aangegeven is de zorggericht werken een dynamisch proces. It Aventoer is erg gericht op de individuele zorgvraag van haar bewoners en deelnemers. We willen blijven afstemmen met deelnemers en ouders om groots mogelijke kwaliteit van zorg te leveren. Er is aandacht voor de ouder wordende deelnemer. Deelnemers blijven het zelf lastig vinden om hulp te vragen of hun mening te geven. De vorig jaar geïntroduceerde tools voor de keukentafelgesprekken kunnen nog verder worden uitgerold om hier wellicht verbetering in te brengen.

Aan de hand van de kernwaarden willen we kwaliteit van zorg blijven leveren; elke deelnemer heeft zijn/haar eigen zorgvraag, wensen en aandachtspunten. Dit vergt maatwerk.

6. Gemiddeld rapportcijfer (beide vragenlijsten)

| | | |
|----------------------|---------------|----|
| <u>It Aventoer</u> | Gemiddeld een | 9- |
| <u>Begeleiding</u> | Gemiddeld een | 9- |
| <u>Werkzaamheden</u> | Gemiddeld een | 9 |
| <u>Wonen</u> | Gemiddeld een | 9 |

It Aventoer krijgt voor de tevredenheid van de deelnemers over alle onderdelen gemiddeld een dikke 9

7. Eindconclusie



Ik hoor erbij en ik doe mee

94%



**Het ritme op de boerderij
geeft me houvast**

94%



Ik word gezien en gehoord

90%

De kracht van landbouw en Zorg

We zijn blij met de respons dat 40% van onze deelnemers het tevredenheidsonderzoek heeft ingevuld. Iedereen enorm bedankt hiervoor. De 9 die wij als Aventoer voor onze zorg, werk/woonaanbod en personele ondersteuning hebben ontvangen stemt ons dankbaar. Aan de hand van de kernwaarden konden wij de in 2024 ingevulde waarden vergelijken met die van 2023. Hierin was een hogere waardering te zien in bijvoorbeeld het erbij horen en het meedoen. Het is belangrijk dat onze deelnemers zich goed voelen op It Aventoer en bij wat ze doen. De inzichten die we vanuit het tevredenheidsonderzoek krijgen zijn een spiegel waarmee we naar onszelf kunnen kijken. Deze blik van buiten helpt ons om onze zorg en ons aanbod vanuit de ogen van de deelnemers te beoordelen en waar nodig aan te vullen. Los van het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek nodigen wij deelnemers en ouder(s) van harte uit om wanneer gewenst af te stemmen en de geleverde zorg en begeleiding te bespreken. We zijn blij dat we op onze prachtige plek in de Friese Trynwâlden dagbesteding en woonzorg kunnen bieden aan onze geweldige deelnemers. Volgend jaar bestaat It Aventoer 20 jaar, een mooie mijlpaal. En ook in 2025 zal er weer een tevredenheidsonderzoek worden afgenomen, want tevredenheid van onze deelnemers is de basis van ons zorgbedrijf.

juni 2024

Ingrid van Netten