



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Rapportage groepsgeprek
vertegenwoordigers Patio**

**Middin
Patio**

november 2015



An orange highlighter pen with a clear cap and a red eraser tip lies diagonally across the bottom half of the page, partially obscuring the tables below.

	Aantal	%
	29	92,6
	1	3,7
	1	3,7
	27	

n van deze vrage

Aa	%
	55,6
	44,4
	,0
	100,0

Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn. Ons werkterrein is vooral de sector VV&T.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Bij een groot aantal organisaties is inmiddels ervaring opgedaan met cliëntparticipatie in het algemeen en het uitvoeren van cliëntenraadpleging in het bijzonder. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 150.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is geaccrediteerd als officieel CQI-meetbureau. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle onderdelen van de cliëntenraadplegingen met de CQ-index in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
Groepsgesprek Patio.....	7
1 Inleiding.....	7
2 Uitkomsten van het groepsgesprek	7
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	9
Tot slot	9

Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de uitkomsten van het groepsgesprek met vier vertegenwoordigers van locatie Patio dat op 5 november 2015 heeft plaatsgevonden. In de maanden oktober en november 2015 is bij Middin een cliëntenraadpleging gehouden met de CQ-index. Voor locatie Patio heeft Middin gekozen om een groepsgesprek voor de vertegenwoordigers te organiseren.

De volgende onderwerpen zijn daarbij aan bod gekomen:

- Maaltijden
- Omgang met elkaar
- Participatie/activiteiten
- Bejegening
- Lichamelijke verzorging
- Schoonmaak
- Kwaliteit van de zorgverleners
- Inspraak

Het groepsgesprek was vertrouwelijk en de resultaten zijn anoniem verwerkt. Er worden in deze rapportage geen namen genoemd en waar nodig wordt in de hij-vorm gerapporteerd, maar daar waar hij staat kan ook zij worden gelezen. De anonimiteit van het groepsgesprek is zowel schriftelijk als mondeling medegedeeld aan de aanwezigen.

Facit, Velsen-Noord
Sabine van Pelt
november 2015

Groepsgesprek Patio

1 Inleiding

Op 5 november 2015 heeft een groepsgesprek plaatsgevonden met vier vertegenwoordigers van locatie Patio onder begeleiding van mevrouw S. van Pelt. Voorafgaand aan dit gesprek is met de locatiemanager afgestemd welke thema's en onderwerpen tijdens het gesprek aan bod zouden komen.

2 Uitkomsten van het groepsgesprek

Waarover bent u tevreden?

Bij aanvang van het groepsgesprek is aan de vertegenwoordigers gevraagd wat zij fijn of goed vinden aan het wonen en de zorg bij Patio. Alle vertegenwoordigers zijn uiterst tevreden over de zorg en het wonen bij Patio. De vertegenwoordigers noemen de kleinschaligheid van de locatie, die voor hen voelt als een "warm nest". Er heerst een prettige sfeer, het personeel is erg vriendelijk, lief, zorgzaam en de bewoners zijn qua karakter goed op elkaar afgestemd. Ook wordt de bejegening door het personeel bijzonder gewaardeerd, wat ook geldt voor de omgang met familie en ander bezoek. Het personeel voelt voor hen als "eigen" stellen de vertegenwoordigers. Het personeel is heel attent bij de verzorging, toen een bewoner in Patio kwam wonen, was hij er slecht aan toe, maar dankzij de goede zorg, is de bewoner goed hersteld. Er wordt goed op de bewoners gelet, er heerst continue toezicht (er is altijd iemand in de keuken) en er wordt bijvoorbeeld op gelet dat de bewoners in de zomer extra drinken. Ook over de activiteiten tonen de vertegenwoordigers zich tevreden. Alle vertegenwoordigers stellen dat het personeel "eruit haalt wat er in zit" bij de bewoners, ook door hen bijvoorbeeld actief te betrekken bij klusjes, zoals aardappelen schillen, werk in de tuin, afdrogen of boodschappen doen. Volgens één vertegenwoordiger kan hij goed merken dat de bewoner tevreden is bij Patio, hij lacht nu veel meer. De bewoner geniet van de aandacht. Eén vertegenwoordiger noemt specifiek de hulp bij het eten, zodat in de gaten wordt gehouden dat de bewoner voldoende eet en geen gewicht verliest. Alle vertegenwoordigers zijn bijzonder tevreden over Patio en zeggen veel respect voor het personeel te hebben.

Waarover bent u minder tevreden?

Tevens is gevraagd waarover de vertegenwoordigers niet of minder tevreden zijn. Twee vertegenwoordigers zouden het fijn vinden als in de avond de televisie aan zou staan, er heerst namelijk soms een "doodse sfeer" volgens hen. Een andere vertegenwoordiger vindt het jammer dat personeel soms ineens weg is, bijvoorbeeld door ontslag. Hij is daar dan niet van op de hoogte en vindt dit jammer. Een andere vertegenwoordiger noemt dat er soms te weinig personeel is en dat de activiteitenruimte soms door anderen gebruikt wordt en er daarom minder activiteiten georganiseerd kunnen worden.

Maaltijden

Het eten worden door de vertegenwoordigers bijzonder gewaardeerd; het ruikt heerlijk en er heerst een huiselijke sfeer. Het personeel doet enorm haar best om er wat gezelligs van te maken en betreft ook de bewoners daarbij, dit vinden de vertegenwoordigers erg fijn. Zo worden er recepten gekookt van de bewoners zelf, zoals de bewoners dit vroeger deden. Het eten ziet er smakelijk uit en de vertegenwoordigers kunnen zelf mee eten als zij dit willen. Alles ziet er goed en verzorgd uit; de koffie en thee, het fruit en soms krijgen de bewoners zelfgebakken pannenkoeken of een advocaatje met slagroom. Over de maaltijden en de bereiding daarvan hebben de vertegenwoordigers niets dan lof!

Omgang met elkaar

De onderlinge omgang met elkaar omschrijven de vertegenwoordigers als vrij vreedzaam. De bewoners weten wat ze aan elkaar hebben en er is respect voor elkaar. Er is echter weinig mogelijkheid tot écht communiceren, waardoor er weinig onderling contact is.

Participatie/activiteiten

Volgens de vertegenwoordigers geven de activiteiten plezier en zijn deze goed afgestemd op de bewoners. Sjoelen, balspelen en activiteiten in de kring worden als positief ervaren. Ook een uitstapje naar Intratuin of de educatieve tuin is leuk. Echter ervaren de vertegenwoordigers dat de activiteitenbegeleider te weinig tijd krijgt. Een vertegenwoordiger merkt op dat deze ook vaak wordt ingezet voor de verzorging. Een andere vertegenwoordiger zou graag zien dat in de zomer de bewoners meer buiten zouden zitten. Ook wordt voorgesteld om de bewoners in aanraking te laten komen met dieren, bijvoorbeeld kleine huis- of boerderijdieren.

Bejegening

De omgang van het personeel met de bewoners ervaren alle vertegenwoordigers als respectvol en open. Het is volgens hen erg goed dat het personeel zich verdiept in het verleden en belevingswereld van de bewoner. Zo vertelde een vertegenwoordiger dat hij een boek kreeg waarin hij dingen kon schrijven over de bewoner. Alle vertegenwoordigers zijn vol lof over het personeel, ze omschrijven hen als "fantastisch, geduldig, goed, prima en niet opvliegend". Vooral het vaste personeel vinden de vertegenwoordigers geweldig.

Lichamelijke verzorging

Alle vertegenwoordigers zijn bijzonder tevreden over de verzorging, zij noemen dat de bewoner er schoon en verzorgd uit ziet, met schone kleren (die goed op elkaar afgestemd zijn) en gelakte nagels. Tevens draagt de bewoner sieraden en parfum. De verzorgingsartikelen die de vertegenwoordigers brengen, worden goed gebruikt (crème, bodylotion enz.). De bewoners ruiken fris.

Schoonmaak

Over het algemeen vinden de vertegenwoordigers dat de schoonmaak in orde is. Ondanks dat de bewoners incontinent zijn, ruikt het huis fris, behalve het openbaar toilet. De ruimtes zijn schoon en fris, het sanitair ook.

Kwaliteit van de zorgverleners

Vooral het vaste personeel wordt door de vertegenwoordigers gewaardeerd. Zij zijn zeer capabel, betrokken en werken "vanuit hun hart". Tevens komen zij naar de vertegenwoordigers toe voor bijvoorbeeld vragen en betrekken hen bij het wel en wee van de bewoner. De stagiaires en invallers hebben volgens de vertegenwoordigers echter wat gebrek aan (levens)ervaring, hierbij is volgens de vertegenwoordigers sprake van een generatiekloof. De oudere medewerkers zouden de jongeren wat meer kunnen ondersteunen en betrekken.

Inspraak

Alle vertegenwoordigers zeggen te worden betrokken bij de zorg voor de bewoner, er vinden regelmatig gesprekken plaats waarbij duidelijke afspraken worden gemaakt. Deze afspraken worden goed nagekomen. Als er zich problemen of calamiteiten voordoen, worden de vertegenwoordigers goed en snel op de hoogte gesteld. Twee vertegenwoordigers merken op dat tijdens een MDO zij duidelijk merkten dat de verpleging goed liet zien te weten wat het beste is voor de bewoner en echt de verantwoordelijkheid draagt voor de zorg. Tevens zijn de vertegenwoordigers zeer positief over de arts, die is heel goed, begripvol en goed bereikbaar.

Overige zaken

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd of er nog andere zaken zijn die zij in het groepsgesprek naar voren willen brengen. Eén vertegenwoordiger geeft aan de nieuwsbrief niet interessant te vinden, deze is te kort. Als suggestie wordt gezegd dat misschien het personeel zich in de nieuwsbrief voor kan stellen.

Een andere vertegenwoordiger merkt op dat de vieringen bij Patio altijd geweldig zijn met een diner en zang, of voor bepaalde vieringen zoals Kerst, Pasen of een barbecue.

Deze vertegenwoordiger zegt dat hij hoopt dat er in Nederland meer instellingen zoals Patio zouden zijn.

Rapportcijfers

Aan het einde van het groepsgesprek is de bewoners gevraagd een rapportcijfer te geven voor de zorgorganisatie en de zorgverleners.

Een bewoner wilde geen cijfer geven. De overige deelnemers gaven de zorgorganisatie gemiddeld 8,5 een en de zorgverleners gemiddeld een 8,8.

3 Verbeterpunten/aanbevelingen

- De vertegenwoordigers zijn allen zeer tevreden, het blijft belangrijk deze mate van tevredenheid te behouden. Blijf met de vertegenwoordigers in gesprek over hoe zij het wonen en de zorg voor hun verwant ervaren.
- Besteed indien mogelijk meer aandacht aan activiteiten, inventariseer wat de bewoners leuk vinden (een vertegenwoordiger stelde contact met dieren voor) en zet eventueel voor de begeleiding vrijwilligers en/of stagiaires in. Deze kunnen ook worden ingezet bij uitstapjes. Ga in de zomer eventueel meer naar buiten.
- Evalueer de nieuwsbrief, deze wordt door een vertegenwoordiger als minder interessant ervaren. Wellicht kunnen hierin ook personele wijzigingen worden opgenomen.
- Investeer in de begeleiding van jonge personeelsleden en stagiaires, betrek hen meer bij de dagelijkse gang van zaken en verzorging van de bewoners. Laat hen zich (ook) verdiepen in het leven van de bewoners.

Tot slot

Tot slot bevelen wij u uiteraard aan om de uitkomsten van deze raadpleging met de Cliëntenraad door te nemen. In overleg met de Cliëntenraad kan besproken worden welke verbeterpunten zij uit deze rapportage destilleren.