

## Verslag tevredenheidsonderzoek 2021

### *Weer op gang komen!*

Nadat in 2020 door Covid-19 veel op slot ging en ook wij op de zorgboerderij met elkaar flink hebben moeten improviseren konden we in 2021 “Weer op gang komen”.

Iedereen die wilde komen kon weer komen. Onze stagiaires konden weer “normaal” hun praktijkopleiding vorm geven en ook ons team kon zich weer gaan richten op de activiteiten op de boerderij. Met elkaar zijn we ook wel een beetje Coronamoe geworden.

Dit jaar hebben we ons tevredenheidsonderzoek in november gehouden. Net als vorig jaar geprobeerd om ook te vragen naar hoe onze deelnemers en hun netwerk kijken naar “ontwikkeling” en dat is opnieuw een lastig onderdeel in deze enquête. Daarom hebben we naast deze “samenvatting” ook besloten om met enkele deelnemers en hun netwerk na te praten over het door hun ingevulde vragenformulier. We hopen op die manier nog wat extra informatie te krijgen.

Voor onze bewoners hebben we dit jaar een extra vragendeel toegevoegd. We zijn maar een kleine organisatie maar deze ingevulde vragenlijsten hebben zeker een aanvulling en geven extra inzichten.



Het formulier kon ingevuld worden door de cliënt of mantelzorger/partner/familielid/begeleider. Dit omdat we graag willen weten hoe er over onze dienstverlening wordt gedacht en hoe we deze kunnen verbeteren.

### **Hieronder staan samengevat de uitslagen van het onderzoek.**

We hebben dit jaar 27 vragen formulieren uitgedeeld. Hier hebben we er 23 van terug gekregen een percentage van 85%, en dat is een iets hogere respons dan vorig jaar (78%). De formulieren konden anoniem of met naam worden ingeleverd. Slechts 3 deelnemers hebben de enquête anoniem ingeleverd. Dit is een mooie graadmeter voor de openheid en het vertrouwen tussen deelnemers en begeleiders.

### **Welk rapportcijfer krijgt Erve Bussink: een 8,8 😊**

Het afgelopen jaar konden we duidelijk merken dat onze deelnemers een hoge waarde geven aan het samen op de zorgboerderij zijn. Het totaalcijfer was vorig jaar een 7,8 en dit jaar is het weer gestegen naar een 8,8. Dat de zorgboerderij een duidelijke rol heeft in sociale contacten en dus welzijn wordt hiermee nogmaals benadrukt. Het voelt voor ons dan ook nog steeds goed dat we alles op alles zetten om “zo normaal mogelijk” open te blijven.

We hebben in 2021 wel wisselingen gehad in het begeleidingsteam. Maar onze medewerkers worden in 2021 gewaardeerd met een 9,0. Fijn om te merken dat we met elkaar zo goed worden beoordeeld. Het onderstreept het goede “teamgevoel” dat we onderling ook hebben.

We hebben in 2021 enkele nieuwe activiteiten opgezet. Met name het bewegen is door de nieuwe bewegingsruimte anders georganiseerd. Ook het atelier heeft een nieuwe organisator gevonden. We zijn dan ook erg blij met het rapportcijfer 8,4 voor onze activiteiten. Ook dit is hoger dan de 7,6 in 2020.

## Hoe wordt de omgang met de begeleiding en elkaar ervaren?

Omgang en bejegening zijn belangrijke voorwaarden voor veiligheid en vertrouwen. Daarom vragen we in ons onderzoek ook hoe onze deelnemers de omgang ervaren:

- 1: Ik wordt met respect behandeld; ruim voldoende en goed 81%
- 2: Ik heb het gevoel dat ik erbij hoor; ruim voldoende en goed 77%
- 3: Ik mag meedenken en meepraten op de zorgboerderij; ruim voldoende en goed 73%

Ook dit zijn beoordelingen waar we met elkaar blij van worden. Met respect met elkaar omgaan is in onze ogen een eerste vereiste in de bejegening. In onze begeleiding moeten we soms veel vragen van onze deelnemers en we zijn er ook op de momenten dat zij zich het meest kwetsbaar voelen. Dat we zo'n mooie score krijgen zegt veel, maar dat er niemand is die zegt dat hij of zij respectloos of met te weinig respect wordt behandeld zegt misschien nog wel meer.

Vaak is het voor mensen met een beperking lastig om het gevoel te ervaren er bij te horen. Bij Erve Bussink vinden onze deelnemers in ieder geval een plekje waar ze er wel bij horen. Een kleine gemeenschap waar je tevens mag meedenken en meepraten.

## Waarom bezoek je de zorgboerderij:

De gemeente stelt als "opdrachtgever" doelen bij het geven van een "toegangsbewijs" voor dagbesteding. Net als vorig jaar hebben wij onze deelnemers ook gevraagd naar hun redenen om de zorgboerderij te bezoeken.

Daarom hebben we in ons onderzoek gevraagd met welke doelen onze deelnemers de zorgboerderij bezoeken. Een ieder kon 3 of meer doelen benoemen. Hieronder staat de top 5 van de belangrijkste redenen voor onze deelnemers:

- 1: Ik bezoek de zorgboerderij voor afleiding en om me beter te voelen 65%
- 2: Ik bezoek de zorgboerderij om te worden geactiveerd en gestimuleerd 55%
- 3: Ik bezoek de zorgboerderij om mensen te ontmoeten 45%
- 4: Ik bezoek de zorgboerderij om de thuissituatie te ontlasten 41%
- 5: Ik bezoek de zorgboerderij om beter te leren omgaan met mijn problemen 27%

Als we dit vanuit onze visie zouden samenvatten (mensen met NAH zo optimaal mogelijk helpen revalideren) dan zouden we het als volgt samenvatten;

***Ik vergeet hier soms even de gevolgen van mijn NAH omdat ik in contact met lotgenoten op een plezierige manier wordt uitgedaagd om mee te doen. Dit is ook voor mijn thuissituatie een zorg minder. 😊***

Het is goed om terug te horen dat we daadwerkelijk onze deelnemers activeren en stimuleren, dit is een belangrijke voorwaarde bij het werken aan "verlengde revalidatie".

Samen met onze opdrachtgevers is het ook wel goed om te realiseren dat het ervaren van welzijn sterk is gekoppeld aan sociale contacten en afleiding hebben. Natuurlijk werken we met onze deelnemers aan het vergroten van vaardigheden en het versterken van de eigen kracht. Maar tijdens dit traject worden deelnemers ook telkens geconfronteerd met hun problematiek. Dat voelt natuurlijk ook altijd als pijnlijk en moeilijk.

Op de vragen in hoeverre deelnemers (of hun netwerk) veranderingen zien is de respons als volgt:

1: Doordat ik naar Erve Bussink ga heb ik thuis meer gesprekstof 86%

2: Omdat ik door Erve Bussink meer buiten kom voel ik me beter 73%

3: Doordat ik naar Erve Bussink ga heb ik meer sociale contacten 68%

4: Doordat ik naar Erve Bussink ga voel ik me positiever 64%

5: Op Erve Bussink heb ik het gevoel zinvol bezig te zijn 64%

We zijn zeer tevreden met deze beoordelingen. Onze deelnemers hebben allemaal door hun letsel van de één op de andere dag veel moeten inleveren. Ze worden dagelijks geconfronteerd met dingen die ze voor het letsel konden en nu niet meer of minder. Dat ongeveer 2/3 van onze deelnemers aangeven zich positiever te voelen is misschien wel het grootste compliment dat we hebben gekregen. De achtergrond achter dit compliment komt ook wel uit dit onderzoek naar voren. Er bij horen, positief worden benaderd en thuis kunnen vertellen over positieve ervaringen zijn de belangrijkste elementen voor dit gevoel.

### **Wonen op Erve Bussink:**

Bij Erve Bussink zijn er vier woonplekken beschikbaar voor “verlengde revalidatie”. Naast de bovenstaande vragen hebben we dit jaar onze bewoners nog een aantal aanvullende vragen gesteld.

We hebben vragen gesteld mbt privacy, veiligheid, zelfstandigheid en over de doelen van onze woonbegeleiding. Omdat we maar vier bewoners hebben is het lastig op antwoorden weer te geven in percentages. Hieronder de belangrijkste uitkomsten weergegeven:

- De ervaring van privacy is hoog. Op vragen als mag je alleen zijn als je dat wilt, wordt er netjes gevraagd of iemand binnen mag komen is er niemand die aangeeft dat dit niet kan of gebeurd.
- Ten aanzien van veiligheid is belangrijk om te horen of onze bewoners 24/7 het gevoel te hebben de begeleiding te kunnen bereiken. Alle bewoners voelen zich veilig, ook als ze alleen in het appartement zijn. Op de vraag of er begeleiding komt als er om wordt gevraagd geven alle bewoners aan dat dit altijd zo is.
- In het kader van zelfstandigheid geven alle deelnemers aan dat ze zelf kunnen bepalen hoe laat ze naar bed gaan, of ze bezoek mogen ontvangen, of ze willen douchen. Dat we onze bewoners uitdagen om deel te nemen aan de dagbesteding blijkt wel uit het antwoord dat niet alle bewoners het gevoel hebben helemaal zelf bepalen of en hoe laat ze opstaan!
- Alle bewoners hebben aangegeven dat ze worden uitgedaagd om in hun appartement zoveel mogelijk zelfstandig te doen. Maar als ze hulp nodig hebben krijgen ze die ook altijd. De doelen in het zorgplan worden samen opgesteld en ook werken aan doelen buiten de zorgboerderij is mogelijk.

### **Samengevat:**

Als team zijn we er trots op dat we van onze deelnemers en hun netwerk een rapportcijfer 8,8 hebben gekregen. Wij merken uit de verdere beoordeling dat respectvolle omgang, activeren maar ook de onderlinge sfeer belangrijke onderdelen zijn voor dit resultaat.

Werken aan vergroten van zelfstandigheden is ook telkens een beetje aandacht geven aan het “verlies”. Dit gegeven mogen we als begeleiding en opdrachtgevers niet uit het oog verliezen!

De wonden die  
onzichtbaar zijn doen  
het meest pijn