

Eindrapportage
Waarderingsonderzoek
Bewoners met dementie
.....(naam voorziening)
...(leefgroepen/cluster)

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	1
2.	De globale resultaten van de vragenlijst.....	3
	2.1 De berekening van de scorecijfers	3
	2.2 De resultaten per onderwerp	4
	2.3 Rapportcijfers	5
3.	De antwoorden per blok vragen.....	6
	3.1 Onderwerp A. Contact met medewerkers	7
	3.2 Onderwerp B. Verzorging en begeleiding.....	8
	3.3 Onderwerp C. Wonen en dienstverlening	9
	3.4 Onderwerp D. Eten.....	10
	3.6 Onderwerp F. Leefklimaat en sfeer	12
	3.7 Onderwerp G. Dagbesteding.....	13
4.	Normering.....	15
	4.1 Normen stellen	15
	4.2 Normeringsoverzicht	16
	4.3 Aandachtspunten	27
5.	Aandachtspunten en conclusies.....	27

1. Inleiding

Het woon- en zorgcentrum ... (naam voorziening) wil haar bewoners kwalitatief goede zorg en diensten verlenen. Volgens ... (naam voorziening) wordt dit onder meer bereikt door zorg en diensten te verlenen die aansluiten op de wensen en behoeften van de bewoner; met andere woorden vraaggerichte zorg. Daarnaast is sprake van een goede zorgverlening wanneer de bewoner bij het gehele proces wordt betrokken.

Om kwalitatief goede zorg en diensten te verlenen, is het derhalve noodzakelijk inzicht te verkrijgen in de ervaringen en de meningen van de bewoners. Een wijze waarop dit verkregen kan worden, is het uitvoeren van een waarderingsonderzoek. De directie heeft het Expertisecentrum Dementie Antwerpen, Orion, opdracht gegeven zo'n onderzoek gezamenlijk uit te voeren.

In 2000 is in Nederland het onderzoek gestart in een proefproject van een verpleeghuis en een verzorgingshuis van de Stichting Groenhuisen. In het proefproject is aandacht besteed aan het ontwikkelen van de vragenlijsten door deze te toetsen aan de beleving van bewoners en aan de opzet van het onderzoek.

Daarnaast is het instrument "normeren" ontwikkeld waarmee directie, managers en medewerkers voorafgaand aan het onderzoek, eerst kunnen aangeven wat zij onder goede kwaliteit van zorg verstaan. In hoofdstuk 4 vindt u dit terug.

Inmiddels is er in Vlaanderen ook al ervaring opgedaan met het onderzoek. Naar aanleiding van de onderzoeken in drie woon- en zorgcentra zijn de vragenlijsten gespecificeerd naar de Vlaamse situatie.

Dit is de eindrapportage van de bevindingen van het waarderingsonderzoek onder bewoners van het woon- en zorgcentrum ... (naam voorziening). Aangezien een aantal bewoners zelf hun mening niet meer kan verwoorden, zijn de vertegenwoordigers benaderd om aan het onderzoek deel te nemen. Het onderzoek bestond uit twee delen, een vragenlijst en een groepsgesprek. In deze rapportage zijn de resultaten weergegeven.

De vragenlijst bestond uit ... (aantal) vragen, verdeeld over 8 onderwerpen. De vragenlijst en de verwerking van deze lijst schaaft de anonimiteit van de respondenten¹ niet. Per onderwerp is ook een algemeen rapportcijfer gevraagd ter controle van de interne validiteit van de vragenlijst. Van de ... (aantal) vragenlijsten die verstuurd zijn, hebben we er ... (aantal) terug ontvangen. Dit betekent

¹ Respondenten zijn personen die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

een respons van ... (aantal)%. Bij deze respons kunnen we er van uitgaan dat de resultaten representatief zijn.

Het groepsgesprek werd begeleid door een externe consulent, waardoor ook hierbij de anonimiteit van de respondenten werd gegarandeerd. Ook tijdens de verslaglegging van het groepsgesprek is nadrukkelijk getracht de anonimiteit te waarborgen. Uitgangspunt voor het groepsgesprek was de tussenrapportage met de resultaten van de vragenlijsten. Er waren ... (aantal) vertegenwoordigers aanwezig bij het groepsgesprek. De opmerkingen die tijdens dit gesprek gemaakt zijn, zijn verwerkt in hoofdstuk 3 “De antwoorden per blok vragen”.

Deze eindrapportage is uitgangspunt voor het opstellen van actieplannen voor verbetering van de kwaliteit van zorg en begeleiding van bewoners met dementie. Directieleden, dienstverantwoordelijken en medewerkers zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het opstellen van actieplannen en deze te bespreken met de bestuurder, de medewerkers en de familie- of bewonersraad.

De opbouw van dit verslag is als volgt:

In hoofdstuk 2 worden de globale resultaten gepresenteerd door middel van de grafieken van de scorecijfers en de rapportcijfers. In hoofdstuk 3 wordt, middels frequentietabellen per onderwerp voor iedere vraag de verdeling van de antwoorden weergegeven. Tevens worden in dit hoofdstuk de opmerkingen vanuit de vragenlijsten en het groepsgesprek weergegeven. In hoofdstuk 4 worden de normeringen die de directie, de dienstverantwoordelijke en de medewerkers hebben gesteld, naast de resultaten van de vragenlijsten gepresenteerd. In hoofdstuk 5 tenslotte worden de conclusies beschreven. Er zijn geen bijlagen toegevoegd, deze zijn apart op te vragen (draaiboek, plan van aanpak, vragenlijsten, voorbeeldactieplan, handleidingen).

2. De globale resultaten van de vragenlijst

In dit hoofdstuk krijgt u een globaal overzicht van de meningen van de vertegenwoordigers ten aanzien van de zorg- en dienstverlening. De meningen van de vertegenwoordigers van de bewoners zijn omgerekend in een gemiddelde score (van 0 tot 10) per onderwerp. Deze scorecijfers zijn gebaseerd op de volgende berekening en worden vergeleken met de op de vragenlijst gegeven rapportcijfers. De rapportcijfers zijn gebruikt om de vragenlijsten te toetsen.

2.1 De berekening van de scorecijfers

De vragenlijst bevat positief en negatief gestelde uitspraken. De puntenverdeling op de positief gestelde uitspraken is als volgt: 'JA!' = 10 punten, 'ja' = 7,5 punten, 'soms' = 5 punten, 'nee' = 2,5 punten, 'NEE!' = 0 punten.

Op de negatief gestelde uitspraken is de verdeling het volgende: 'JA!' = 0 punten, 'ja' = 2,5 punten, 'soms' = 5 punten, 'nee' = 7,5 punten, 'NEE!' = 10 punten.

Antwoordcategorie 'Weet niet, geen mening' is niet in de berekening meegenomen. De ondervraagde vertegenwoordigers die deze antwoordcategorie hebben aangekruist kunnen geen antwoord geven op de uitspraak.

Per onderwerp zijn de scores op de verschillende uitspraken opgeteld en gedeeld door het totaal aantal vertegenwoordigers dat heeft geantwoord.

2.2 De resultaten per onderwerp

De waardering van de vertegenwoordigers per onderwerp is als volgt:

- A. Contact met medewerkers
- B. Verzorging en begeleiding
- C. Wonen en dienstverlening
- D. Eten
- E. Inspraak en informatie
- F. Leefklimaat en sfeer
- G. Dagbesteding

Hieronder ziet u een grafische weergave van de meningen van de vertegenwoordigers, uitgedrukt in een gemiddelde score. Elk onderwerp met vragen is omgezet in een staaf. Zo kunt u per onderwerp van de zorg- en dienstverlening zien in welke mate zij er tevreden mee zijn.

grafiek uit excel invoegen

Het laagst gescoord heeft (onderwerp) (...score) en het hoogst (onderwerp) (...score).

2.3 Rapportcijfers

Op de vragenlijst is de vertegenwoordigers gevraagd om per onderwerp een rapportcijfer te geven. Hieronder ziet u een grafische weergave van de op de vragenlijst gegeven rapportcijfers.

grafiek uit excel invoegen

.... (onderwerp) heeft het laagste rapportcijfer gekregen (... rapportcijfer) en (onderwerp) het hoogste (... rapportcijfer).

Tenslotte worden de gegeven cijfers onderstaand met elkaar vergeleken.

grafiek uit excel invoegen

Rapportcijfers met scorecijfers vergelijken en bevindingen noteren

3. De antwoorden per blok vragen

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de gegeven antwoorden per blok vragen. Hierbij wordt de volgorde aangehouden van de vragenlijst. Sommige vertegenwoordigers hebben op vragen opmerkingen en toelichtingen gegeven. Deze worden samen met de opmerkingen uit het groepsgesprek per onderwerp weergegeven. De frequentietabellen geven de spreiding van de antwoorden over de antwoordcategorieën per uitspraak weer.

Per vraag waren zes antwoordmogelijkheden:

- JA!, helemaal mee eens
- ja, mee eens
- soms, min of meer mee eens
- nee, niet mee eens
- NEE!, helemaal niet mee eens
- weet niet, geen mening

De totale score per vraag is op 100% gesteld. Het kan voorkomen dat het totale percentage iets meer of iets minder dan 100% is. Dit komt omdat de afzonderlijke percentages zijn afgerond op hele procenten. Indien een vertegenwoordiger geen antwoord heeft gegeven, dan is deze voor betreffende uitspraak niet meegenomen in de berekeningen.

3.1 Onderwerp A. Contact met medewerkers

Tabel 1. Percentage vertegenwoordigers per uitspraak Contact met medewerkers.

	JA!	Ja	Soms	Nee	NEE!	Weet niet
1. De medewerkers zijn vriendelijk voor de bewoners.						
2. Als ik de medewerkers iets vraag geven ze mij wel eens het gevoel dat ik tot last ben.						
3. Je merkt dat de medewerkers plezier hebben in het werk.						
4. Het komt voor dat een medewerker onbehoorlijk met een bewoner omgaat.						
5. De medewerkers gaan op een prettige manier met mij om.						
6. Als de medewerkers iets beloven, wordt het ook gedaan.						
7. Ik kan een medewerker iets in vertrouwen vertellen.						
8. Ik kan op elk moment van de dag informatie vragen over de situatie van mijn familielid.						

Opmerkingen op de vragenlijsten en uit het groepsgeprek:

3.2 Onderwerp B. Verzorging en begeleiding

Tabel 2. Percentage vertegenwoordigers per uitspraak Verzorging en begeleiding.

	JAI	Ja	Soms	Nee	NEE!	Weet niet
9. Bewoners krijgen voldoende persoonlijke aandacht van de medewerkers.						
10. Op de afdeling is altijd een bekend teamlid aanwezig.						
11. Er is voldoende toezicht in de leefruimte.						
12. De medewerkers weten precies wat mijn familielid nodig heeft.						
13. Het komt voor dat de medewerkers mijn familielid vergeten.						
14. De medewerkers maken tijd voor een gezellige babbel met de bewoners.						
15. De medewerkers hebben het snel in de gaten als er iets mis is met een bewoner.						
16. Als ik op bezoek kom, ziet mijn familielid er altijd verzorgd uit.						
17. Als ik ergens mee zit, kan ik altijd bij een medewerker terecht.						
18. Familieleden krijgen voldoende ondersteuning bij het verwerken van het ziekteproces (dementie), als zij dat wensen.						
19. De bewoners krijgen hier de kans om hun geloof te beleven.						
20. In dit huis wordt voldoende aandacht geschonken aan geestelijke zorg.						
20. Ik kan met de huisarts een afspraak maken als ik vragen heb.						

Opmerkingen op de vragenlijsten en uit het groepsgeprek:

3.3 Onderwerp C. Wonen en dienstverlening

Tabel 3. Percentage vertegenwoordigers per uitspraak Wonen en dienstverlening.

	JA!	Ja	Soms	Nee	NEE!	Weet niet
22. In (naam voorziening) kan je gemakkelijk de weg vinden.						
23. In (naam voorziening) zijn voldoende faciliteiten die de gewoonten ten aanzien van de persoonlijke verzorging van mijn familielid ondersteunen. (kapper, pedicure, ...).						
24. De gemeenschappelijke ruimten (hall, toilet, cafetaria, leefruimte...) worden goed schoongehouden.						
25. De kamer van mijn familielid wordt altijd goed schoongehouden.						
26. Het woon- en zorgcentrum biedt een veilige accommodatie voor mijn familielid.						
27. Dit huis maakt op mij een veilige indruk.						
28. Je kunt hier blijven overnachten als je familielid ernstig ziek is.						
29. Als ik dat wil, kan ik met mijn familielid alleen zijn.						
30. Als er iets kapot is, wordt het naar tevredenheid gemaakt.						
31. Er raken wel eens bezittingen van mijn familielid kwijt.						

Opmerkingen op de vragenlijsten en uit het groepsgeprek:

3.4 Onderwerp D. Eten

Tabel 4. Percentage vertegenwoordigers per uitspraak Eten.

	JA!	Ja	Soms	Nee	NEE!	Weet niet
32. Bij de maaltijden wordt er rekening gehouden met de behoeften van de bewoners.						
33. De maaltijden worden netjes opgediend.						
34. Als het nodig is, krijgen bewoners voldoende hulp bij het eten en drinken.						
35. De medewerkers houden rekening met wat mijn familielid wel en niet lust.						
36. Het menu is voldoende gevarieerd.						
37. Tussen de verschillende maaltijden zit voldoende tijd.						
38. Mijn familielid krijgt voldoende eten en drinken aangeboden.						
39. De verjaardag van mijn familielid wordt gevierd met een speciale attentie.						

Opmerkingen op de vragenlijsten en uit het groepsgesprek:

3.5 Onderwerp E. Inspraak en informatie

Tabel 5. Percentage vertegenwoordigers per uitspraak Inspraak en informatie.

	JA!	Ja	Soms	Nee	NEE!	Weet niet
40. Ik kan helpen in de zorg voor mijn familielid als ik dat wil.						
41. Je weet hier precies welke zorg je van de medewerkers kunt verlangen.						
42. De medewerkers houden rekening met de voorkeuren en wensen van mijn familielid.						
43. Ik weet wie de dienstverantwoordelijke is van de leefgroep waar mijn familielid woont.						
44. Ik kan altijd met vragen bij de dienstverantwoordelijke terecht, eventueel na het maken van een telefonische afspraak.						
45. Het zorgdossier van mijn familielid wordt minimaal 1 keer per jaar met mij doorgesproken.						
46. Ik word goed geïnformeerd over veranderingen in het welbevinden van mijn familielid.						
47. Als mijn familielid met het huis een uitstapje maakt, wordt dit altijd aan mij doorgegeven.						
48. De schriftelijke informatie die je hier krijgt, is goed te begrijpen.						
49. Eventuele klachten kan je met de medewerkers bespreken.						
50. De familie- of bewonersraad doet goed werk.						

Opmerkingen op de vragenlijsten en uit het groeps gesprek:

3.6 Onderwerp F. Leefklimaat en sfeer

Tabel 6. Percentage vertegenwoordigers per uitspraak Leefklimaat en sfeer.

	JA!	Ja	Soms	Nee	NEE!	Weet niet
51. Mijn familielid voelt zich hier op zijn/haar gemak.						
52. De leefruimte is gezellig ingericht.						
53. Bezoek is op elk moment van de dag / avond welkom.						
54. De medewerkers doen alles om het mijn familielid naar de zin te maken.						
55. De medewerkers geven familie het gevoel dat ze erbij horen.						
56. Op de leefgroep is een huiselijke sfeer.						
57. Bewoners moeten zich hier erg aanpassen aan de regels.						
58. Mijn familielid heeft hier voldoende privacy.						

Opmerkingen op de vragenlijsten en uit het groepsgesprek:

3.7 Onderwerp G. Dagbesteding

Tabel 7. Percentage vertegenwoordigers per uitspraak Activiteiten.

	JA!	Ja	Soms	Nee	NEE!	Weet niet
59. Mijn familielid wordt bevestigd om deel te nemen aan activiteiten.						
60. Er worden hier voldoende activiteiten georganiseerd.						
61. De activiteiten die ze hier organiseren zijn gevarieerd.						
62. De activiteiten die ze hier organiseren sluiten aan bij de interesses van mijn familielid.						
63. Bewoners die wat onrustig zijn worden hier goed opgevangen.						
64. Veel bewoners vervelen zich hier wel eens.						
65. De vrijwilligers verrichten goed werk.						

Opmerkingen op de vragenlijsten en uit het groepsgeprek:

3.8 Onderwerp H. Overig

Tabel 8. Percentage vertegenwoordigers per uitspraak Overig.

	JA!	Ja	Soms	Nee	NEE!	Weet niet

Opmerkingen op de vragenlijsten en uit het groeps gesprek:

Overige opmerkingen op de vragenlijsten en uit het groeps gesprek:

4. Normering

4.1 Normen stellen

Voorafgaand aan het onderzoek is aan de dienstverantwoordelijke en de medewerkers gevraagd om per vraag op de vragenlijst een norm te stellen. De norm geeft de gewenste score aan om te kunnen spreken van een goede kwaliteit van de zorg en dienstverlening. Ook de directie heeft een norm aangegeven, niet per vraag maar per onderwerp.

De norm is het gewenste percentage van de respondenten dat in de categorieën 'mee eens' en 'helemaal mee eens' valt. Om de dienstverantwoordelijke en de medewerkers te helpen, is ook gevraagd om de huidige situatie in te schatten door eveneens een schatting te geven van de huidige norm.

De vooraf gestelde gewenste normen worden vergeleken met de resultaten van de vragenlijsten en hieruit kunnen een aantal aandachtspunten worden geformuleerd. Er wordt een aandachtspunt geformuleerd wanneer het resultaat 30% of meer naar beneden afwijkt van de gewenste norm. De uitspraken, waarbij het resultaat 30% of meer naar beneden afwijkt van de gewenste norm, worden in dit overzicht vet gedrukt.

Voor de leesbaarheid zijn de negatief gestelde vragen grijs gearceerd.

4.2 Normeringsoverzicht

A. Contact met medewerkers	Medewerkers		Dienst-verantwoordelijke		Directie	Vertegenwoordigers
	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Resultaat JA/ ja score
1. De medewerkers zijn vriendelijk voor de bewoners.						
2. Als ik de medewerkers iets vraag geven ze mij wel eens het gevoel dat ik tot last ben.						
3. Je merkt dat de medewerkers plezier hebben in het werk.						
4. Het komt voor dat een medewerker onbehoorlijk met een bewoner omgaat.						
5. De medewerkers gaan op een prettige manier met mij om.						
6. Als de medewerkers iets beloven, wordt het ook gedaan.						
7. Ik kan een medewerker iets in vertrouwen vertellen.						
8. Ik kan op elk moment van de dag informatie vragen over de situatie van mijn familielid.						

B. Verzorging en begeleiding	Medewerkers		Dienstverantwoordelijke		Directie	Vertegenwoordigers
	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Resultaat JA/ ja score
9. Bewoners krijgen voldoende persoonlijke aandacht van de medewerkers.						
10. Op de leefruimte is altijd een bekend teamlid aanwezig.						
11. Er is voldoende toezicht in de leefruimte.						
12. De medewerkers weten precies wat mijn familielid nodig heeft.						
13. Het komt voor dat de medewerkers mijn familielid vergeten.						
14. De medewerkers maken tijd voor een gezellige babbel met de bewoners.						
15. De medewerkers hebben het snel in de gaten als er iets mis is met een bewoner.						
16. Als ik op bezoek kom, ziet mijn familielid er altijd verzorgd uit.						
17. Als ik ergens mee zit, kan ik altijd bij een medewerker terecht.						
18. Familieleden krijgen voldoende ondersteuning bij het verwerken van het ziekteproces (dementie), als zij dat wensen.						
19. De bewoners krijgen hier de kans om hun geloof te beleven.						

B. Verzorging en begeleiding	Medewerkers		Dienst- verantwoordelijke		Directie	Vertegen- woordigers
	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Resultaat JA/ ja score
20. In dit huis wordt voldoende aandacht geschonken aan geestelijke zorg.						
21. Ik kan met de huisarts een afspraak maken als ik vragen heb.						

C. Wonen en dienstverlening	Medewerkers		Dienst-verantwoordelijke		Directie	Vertegenwoordigers
	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Resultaat (JA/ ja score)
22. In ... (naam voorziening) kan je gemakkelijk de weg vinden.						
23. In ... (naam voorziening) zijn voldoende faciliteiten die de gewoonten ten aanzien van de persoonlijke verzorging van mijn familielid ondersteunen (kapper, pedicure, ...).						
24. De gemeenschappelijke ruimten (hall, toilet, cafetaria, leefruimte..) worden goed schoongehouden.						
25. De kamer van mijn familielid wordt altijd goed schoongehouden.						
26. Het woon- en zorgcentrum biedt een veilige accommodatie voor mijn familielid.						
27. Dit huis maakt op mij een veilige indruk.						
28. Je kunt hier blijven overnachten als je familielid ernstig ziek is.						
29. Als ik dat wil, kan ik met mijn familielid alleen zijn.						
30. Als er iets kapot is, wordt het naar tevredenheid gemaakt.						

C. Wonen en dienstverlening	Medewerkers		Dienst- verantwoordelijke		Directie	Vertegen- woordigers
	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Resultaat (JA/ ja score)
31. Er raken wel eens bezittingen van mijn familielid kwijt.						

D. Eten	Medewerkers		Dienst-verantwoordelijke		Directie	Vertegenwoordigers
	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Resultaat JA/ ja score
32. Bij de maaltijden wordt er rekening gehouden met de behoeften van de bewoners.						
33. De maaltijden worden netjes opgediend.						
34. Als het nodig is, krijgen bewoners voldoende hulp bij het eten en drinken.						
35. De medewerkers houden rekening met wat mijn familielid wel en niet lust.						
36. Het menu is voldoende gevarieerd.						
37. Tussen de verschillende maaltijden zit voldoende tijd.						
38. Mijn familielid krijgt voldoende eten en drinken aangeboden.						
39. De verjaardag van mijn familielid wordt gevierd met een speciale attentie.						

E. Inspraak en informatie	Medewerkers		Dienstverantwoordelijke		Directie	Vertegenwoordigers
	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Resultaat JA/ ja score
40. Ik kan helpen in de zorg voor mijn familielid als ik dat wil.						
41. Je weet hier precies welke zorg je van de medewerkers kunt verlangen.						
42. De medewerkers houden rekening met de voorkeuren en wensen van mijn familielid.						
43. Ik weet wie de dienstverantwoordelijke is van de leefgroep waar mijn familielid woont.						
44. Ik kan altijd met vragen bij de dienstverantwoordelijke terecht, eventueel na het maken van een telefonische afspraak.						
45. Het zorgdossier van mijn familielid wordt minimaal 1 keer per jaar met mij doorgesproken.						
46. Ik word goed geïnformeerd over veranderingen in het welbevinden van mijn familielid.						
47. Als mijn familielid met het huis een uitstapje maakt, wordt dit altijd aan mij doorgegeven.						
48. De schriftelijke informatie die je hier krijgt, is goed te begrijpen.						
49. Eventuele klachten kan je met de medewerkers bespreken.						

E. Inspraak en informatie	Medewerkers		Dienstverantwoordelijke		Directie	Vertegenwoordigers
	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Resultaat JA/ ja score
50. De familie- of bewonersraad doet goed werk.						

F. Leefklimaat en sfeer	Medewerkers		Dienst-verantwoordelijke		Directie	Vertegenwoordigers
	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Resultaat JA/ ja score
51. Mijn familielid voelt zich hier op zijn/haar gemak.						
52. De leefruimte is gezellig ingericht.						
53. Bezoek is op elk moment van de dag / avond welkom.						
54. De medewerkers doen alles om het mijn familielid naar de zin te maken.						
53. De medewerkers geven familie het gevoel dat ze erbij horen.						
56. Op de leefgroep is een huiselijke sfeer.						
57. Bewoners moeten zich hier erg aanpassen aan de regels.						
58. Mijn familielid heeft hier voldoende privacy.						

G. Dagbesteding	Medewerkers		Dienst- verantwoordelijke		Directie	Vertegen- woordigers
	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Resultaat JA/ ja score
59. Mijn familielid wordt bevroegd om deel te nemen aan activiteiten.						
60. Er worden hier voldoende activiteiten georganiseerd.						
61. De activiteiten die ze hier organiseren zijn gevarieerd.						
62. De activiteiten die ze hier organiseren sluiten aan bij de interesses van mijn familielid.						
63. Bewoners die wat onrustig zijn worden hier goed opgevangen.						
64. Veel bewoners vervelen zich hier wel eens.						
65. De vrijwilligers verrichten goed werk.						

H. Overig	Medewerkers		Dienst- verantwoordelijke		Directie	Vertegen- woordigers
	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Huidige situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Norm (...ja%) Gewenste situatie	Resultaat JA/ ja score

4.3 Aandachtspunten

De bovengenoemde aandachtspunten wijken niet altijd af van de norm door een negatieve waardering (antwoordcategorieën niet mee eens en helemaal niet mee eens), maar ook doordat een hoog percentage van de antwoorden in de categorieën soms mee eens of weet niet valt. Gebleken is dat wanneer bij een uitspraak een hoog percentage antwoorden in de weet niet categorie valt, dit te maken heeft met de informatievoorziening.

Bij de opsomming van de aandachtspunten wordt aangegeven of dit wordt veroorzaakt door negatieve waardering (-/-), door een hoog percentage soms mee eens of door een hoog percentage weet niet.

Negatieve waardering: ('-/-')

Hoog percentage 'soms'

5. Aandachtspunten en conclusies

In dit hoofdstuk worden per onderwerp de aandachtspunten weergegeven en de knelpunten en suggesties kort aangestipt. Niet altijd wijkt het resultaat af van de norm van de dienstverantwoordelijke of medewerkers, maar levert het aandachtspunt wel een bijdrage aan de afwijking van het berekende ten opzichte van de norm van de directie. Tevens wordt aangegeven op welk organisatieniveau het aandachtspunt volgens de kwaliteitscoördinator aangepakt zou moeten worden. Hierin wordt onderscheid gemaakt in drie niveaus:

Voorzieningsniveau: Deze punten moeten vooral op het operationeel niveau van de dienstverantwoordelijke en/of directie aandacht krijgen en kunnen ook verwijzen naar individuele acties van de dienstverantwoordelijke.

Teamniveau: Deze punten vragen om verbeteracties van het team of binnen het team.
(clusterniveau)

Individueel niveau: Hier gaat het om punten die te maken hebben met individuele eigenschappen van medewerkers en die niet gemakkelijk door externe factoren worden beïnvloed, maar inzet vragen van de medewerker zelf.

De indeling in niveaus door de kwaliteitscoördinator komt niet altijd helemaal overeen met de werkelijkheid. Het kan zijn dat de aandachtspunten ook op andere niveaus actie vereisen dan is aangegeven. Het volgende schema dient ook geen wet te zijn, maar een houvast voor directie, dienstverantwoordelijken en medewerkers om een gericht actieplan op te stellen.

Eindrapportage Waarderingsonderzoek bewoners met dementie/... (naam voorziening)/... naam leefgroepen(cluster)/... maand jaar

Onderwerp	Resultaat wijkt af van norm	Aandachtspunten op de vragenlijsten en uit het groeps gesprek	Niveau
Contact met medewerkers	•	•	•
Verzorging en begeleiding	•	•	•
Wonen en dienstverlening	•	•	•
Eten	•	•	•
Inspraak en informatie	•	•	•
Leefklimaat en sfeer	•	•	•
Dagbesteding	•	•	•