



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Rapportage groepsgeprek
bewoners De Provenier**

**Middin
De Provenier**

Oktober 2015

van deze vrage

Aantal	%
25	92,6
1	3,7
1	3,7
27	

Aantal	%
35,6	
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 De Provenier	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 bewoners van De Provenier dat op 29 oktober 2015 in De Provenier heeft plaatsgevonden.

In de maanden oktober en november 2015 is bij Middin een cliëntenraadpleging gehouden met de CQ-index. Bij locatie De Provenier waren echter te weinig bewoners om een interview bij af te nemen. Daarom heeft Facit, aanvullend op de CQ-index, in opdracht van De Provenier een groepsgesprek gehouden.

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 De Provenier

1 Inleiding

Op 29 oktober 2015 heeft op locatie De Provenier een groepsgesprek plaatsgevonden met zes bewoners van locatie De Provenier onder begeleiding van mevrouw S. van Pelt. Een bewoner verliet het gesprek halverwege vanwege andere verplichtingen. 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 bewoners gevraagd wat zij fijn of goed vinden aan het wonen en de zorg bij De Provenier. Twee bewoners geven aan dat zij de omgeving van de locatie erg fijn vinden, zij noemen de singel, de wijk en de centrale, maar toch rustige ligging van het gebouw. Een bewoner geeft aan het fijn te vinden dat hij door het personeel in de gaten gehouden wordt, het risico bestaat dat hij zichzelf zou kunnen verwaarlozen. Het personeel houdt een oogje in het zeil en dat vindt hij prettig. Een bewoner ervaart de maaltijden als heel goed, er is keuze uit drie menu's, er is iedere dag een toetje en de broodmaaltijd is gevarieerd. Twee bewoners zeggen nergens tevreden over te zijn.

Waarover bent u minder tevreden?

Tevens is gevraagd waarover de bewoners niet of minder tevreden zijn. Vijf bewoners zijn van mening dat het eten niet lekker is. Ze geven aan dat het vaak koud is (als de kar met eten boven komt, is het eten vaak al afgekoeld), de aardappelen zijn vaak blauw of half gaar, het vlees wordt gekookt en niet gebakken, de boter is te hard en de soep is te zout. Tevens wordt er weinig variatie in het menu ervaren en vinden verschillende bewoners het aanbod eentonig.

Drie bewoners zeggen graag mee te willen helpen in de keuken, maar geven aan dat dit vanuit de organisatie niet is toegestaan.

Een bewoner zegt het jammer te vinden dat de Tuinen om 18.00 uur sluiten, waardoor hij in de avond alleen op de kamer moet verblijven.

Verhuizing

Omdat locatie De Provenier vanwege een verbouwing gaat sluiten, zullen de bewoners tijdelijk naar een andere locatie verhuizen. Het gebouw zal worden gesloopt en op dezelfde locatie zal een nieuwe locatie worden gebouwd. De Provenier wil graag weten hoe de bewoners dit ervaren en tijdens het groepsgesprek is dit uitgebreid aan de orde geweest.

Een bewoner geeft aan permanent te verhuizen naar een andere locatie en niet terug te keren naar De Provenier. Een andere bewoner is van mening dat hij terug zal keren naar een zelfstandige woning, dus de verhuizing is voor hem niet van toepassing.

Twee bewoners vinden een verhuizing niet nodig en willen in het huidige pand blijven, wat in hun ogen met enige verbouwing of aanpassing nog best voldoet. Daarbij opperen vier deelnemers dat van twee kamers ook een kamer gemaakt kan worden. Het gesjouw met spullen tijdens een verhuizing wordt door een bewoner als belastend ervaren. De tijdelijke locatie is wel mooi, maar er is weinig te doen in de omgeving. Eén bewoner is positief over de verhuizing en kijkt er naar uit, bij de nieuwe locatie is alles groter en er is een winkeltje en een kapper. Ook zou de bewoner graag zelf koken in de nieuwe kamer.

De communicatie rondom de verhuizing wordt als slecht ervaren; "er wordt je weinig of niets verteld", geven verschillende bewoners aan. Een bewoner is lid van de cliëntenraad en is zodoende beter op de hoogte van de ontwikkelingen.

Volgens de overige bewoners is er teveel onduidelijkheid, graag zouden ze per brief op de hoogte worden gebracht over wanneer de verhuizing plaats zal vinden, welke kamer zij krijgen en wat er concreet gaat gebeuren. Vier bewoners zeggen zich nu onzeker te voelen.

Vroeger was er een krantje bij De Provenier waarin actuele informatie stond, dit zou een manier kunnen zijn om de bewoners te informeren, werd tijdens de groepsbijeenkomst gesuggereerd.

Bejegening

Aan de bewoners is gevraagd hoe zij de bejegening van het personeel ervaren. Eén bewoner geeft aan zich over dit onderwerp niet te willen uitlaten. Volgens twee bewoners is het personeel vriendelijk en respectvol, maar is er sprake van te weinig personeel. Graag zou een bewoner zien dat het personeel in de avond even komt kijken hoe het met hem gaat, omdat bewoner zich dan erg alleen voelt. Ook is er volgens twee bewoners teveel wisseling van personeel en wordt er gebruik gemaakt van uitzendkrachten. Eén bewoner heeft het gevoel nergens over mee te mogen praten en voelt zich niet serieus genomen.

Volgens een andere bewoner zouden de bewoners ook meer initiatief moeten tonen, door bijvoorbeeld naar activiteiten te gaan. Ook is hij van mening dat de bewoners het personeel niet altijd correct benaderen, bijvoorbeeld naar hen snauwen. Dit beïnvloedt de relatie met het personeel.

Eén bewoner is van mening dat de bejegening wel in orde is, hoewel hij het personeel weinig ziet. Deze bewoner geeft ook aan zelf zijn medicatie te moeten controleren.

Alle bewoners geven aan dat er al eens iets is gestolen, zoals geld of persoonlijke eigendommen.

Andere doelgroepen in het huis

Binnen de locatie van De Provenier zijn ook andere doelgroepen woonachtig, zoals studenten en verstandelijk gehandicapte bewoners. Aan de deelnemers van het groepsgesprek is gevraagd hoe zij dit ervaren.

Vier bewoners geven aan geen last of hinder te ervaren. Eén bewoner ervaart de studenten als vuil, de gangen en kamers zijn nu niet netjes en schoon meer volgens hem.

Verschillende deelnemers aan het groepsgesprek zeggen dat het eerder gezellig was als de verstandelijk gehandicapte bewoners naar de Grote Zaal kwamen, helaas is deze nu gesloten. Volgens de bewoners brachten deze medebewoners veel gezelligheid.

Overige zaken

Aan de bewoners is gevraagd of er nog andere zaken zijn die zij in het groepsgesprek naar voren willen brengen. Eén bewoner zegt daarop het jammer te vinden dat hij voor de derde kop koffie moet betalen (de eerste twee koppen koffie zijn gratis).

Een andere bewoner vraagt wat er dit jaar met Kerst en de Jaarwisseling georganiseerd zal worden.

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 een 6,4 en de zorgverleners gemiddeld een 7,4.

3 Verbeterpunten/aanbevelingen

- De maaltijden worden vaak niet lekker gevonden en zijn verschillende bewoners ontevreden omdat de maaltijd niet warm genoeg is.
Wij bevelen aan een onderzoek uit te voeren naar de kwaliteit van de maaltijden. Een mogelijkheid om dit te doen is dat de bewoners standaard op de achterzijde van de maaltijdkaarten kunnen aangeven wat ze ervan vinden: bijvoorbeeld heel lekker, goed, niet lekker of een rapportcijfer (in beide gevallen met ruimte voor toelichting). Zo valt te achterhalen wat eraan mankeert. Daarnaast is het een mogelijkheid een bijeenkomst te organiseren met de kok en mensen te laten vertellen waarom ze het eten soms minder lekker vinden en wat ze nu graag eens zouden willen eten - dat laatste richt zich op een positieve insteek.
- Informeer de bewoners over de aankomende verhuizing, wat kunnen zij verwachten en wanneer? De bewoners geven aan graag schriftelijk geïnformeerd te willen worden en stellen zelf een nieuwsbrief of krantje voor. Leg ook duidelijk uit waarom het huidige gebouw niet meer voldoet aan de huidige eisen en waarom nieuwbouw noodzakelijk is.
- Onderzoek waarom bewoners zich zorgen maken over diefstal. Informeer hen over de veiligheidsmaatregelen die De Provenier neemt en maatregelen die bewoners zelf kunnen nemen om de veiligheid te vergroten.
- Bespreek de personele bezetting, zoek verklaringen waarom de bewoners hierover ontevreden zijn en probeer verbeteringen uit. Benadruk bij medewerkers het belang van het uitstralen van rust op de afdeling. Spreek met bewoners niet in negatieve zin over onderbezetting of drukte op de afdeling.
- Onderzoek de mogelijkheid om de verstandelijk gehandicapte bewoners gezamenlijk te laten verblijven in een andere ruimte dan de Grote Zaal.
- Onderzoek of het mogelijk is om de openingstijden van de Tuinen te verruimen, eventueel voor een aantal avonden in de week, zodat bewoners 's avonds nog bij elkaar kunnen zijn.
- Sommige cliënten van De Provenier hebben last van ongerustheid en eenzaamheid. Dit kan vele oorzaken hebben en is wellicht maar ten dele 'oplosbaar'. Aanbevolen wordt - zo mogelijk samen met de geestelijk verzorger - te onderzoeken wat de oorzaken zijn (bijvoorbeeld behoefte aan (groeps)gesprekken, aandacht krijgen/geen nummer zijn, activiteiten die bij de behoefte aansluiten, betere opvang bij binnenkomst etc.), zodat gericht aan verlichting gewerkt kan worden.

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 vervolgens een aantal concrete verbeterpunten gekozen worden, waarvoor doelstellingen geformuleerd en activiteiten overeengekomen worden.