

Evaluatie  
Toetsing tevredenheid  
wonen en dagbesteding  
2023



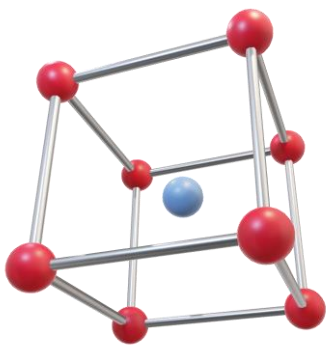
## Algemeen

In augustus en september is er een tevredenheidsonderzoek op De Berkelhof gehouden met het instrument van Ipsos Facto.

In dit stuk worden de belangrijkste uitkomsten gedeeld. Het volledige rapport is op de website van De Berkelhof te vinden.

Waar ondersteuning nodig was is met ouders, vertegenwoordigers en begeleiders gesproken om de antwoorden helder te krijgen.

De vragen zijn in samenwerking met de cliëntenraad aangepast voor de huidige bewoners en de verschillende interesses en mogelijkheden.



### Oordeel over begeleiding:

- De begeleiding is er voor jou ✓
- Begeleiding zorgt goed voor jou ✓
- Begeleiding helpt je en ondersteunt ✓
- Begeleiding begrijpt je en weet hoe je je voelt ✓
- Begeleiding moedigt aan om dingen zelf te doen ✓
- Begeleiding regelt de dingen voor jou ✓
- Gaat goed om met jou familie ✓

De bewoners geven een 8,3 aan de begeleiders. In 2021 was dit een 7,4. Ze zijn dus best wel tevreden, maar er is ook aangegeven dat de begeleiders niet altijd goed weten wat de bewoner voelt of dat hij/zij zich onbegrepen voelt. Een wens van bewoners is om meer aangemoedigd te worden om dingen zelf te doen.

De bewoners hebben naast de vragenlijsten nog andere dingen aangegeven;



De vele wisselingen van personeel is als lastig ervaren. Dit was moeilijk voor de bewoners.

Het was soms onrustig, de dingen zijn anders gedaan als dat men gewend was en dingen zijn niet altijd even goed gegaan.



Verder zijn ook positieve dingen extra genoemd. Dat men blij is met de persoonlijke begeleiding, dat goed wordt geluisterd, dat het gewoon goed is en dat men tevreden is. Een voorbeeld: "ik vind het fijn dat er goed contact is en ik me vertrouwd voel. Jullie denken samen met mij en niet over mij"



### Oordeel over de kamers, ruimtes, het erf en eten

Je voelt je thuis en geborgen op De Berkelhof ✓

Je hebt alles wat je nodig hebt ✓

Je bent graag in de groepsruimte ✓

De keuzemogelijkheden van eten en drinken zijn goed ✓

Je vindt dat er goede afspraken zijn en dat het fijn is dat iedere groep zelf kookt ✓

Fijn dat er veel ruimte is om te bewegen en er veel buiten wordt gedaan ✓

Er worden leuke dingen gedaan op feestdagen ✓

Fijn dat er ook dagbesteding op het erf is? ✓

Op deze punten heerst er grote tevredenheid. Er is bijna geen negatief antwoord. Soms is een enkeling het niet altijd eens. In de toelichting wordt dan ook duidelijk dat dit te maken heeft met persoonlijke begeleidingsvragen.

### Oordeel over zeggenschap, dagelijks leven en vrije tijd



Genoeg zeggenschap over de eigen dag invulling ✓

Weten wat wel en wat niet mag ✓

Eigen keuzes maken – ook in kleine dingen ✓

Genoeg te zeggen over het uitgeven van geld ✓

Er worden genoeg leuke dingen gedaan ✓

Genoeg te zeggen over wat gedaan wordt ✓

Begeleiders helpen te regelen ✓

Voldoende rust pakken/krijgen ✓

Bij de vragen over eigen zeggenschap is regelmatig aangevinkt dat men het niet weet of niet altijd weet. Er is een aantal bewoners voor wie deze vraagstukken minder spelen. Toch vindt men in het algemeen voldoende zeggenschap te hebben over de dag invulling.

De vragenlijst is aangevuld met persoonlijke opmerkingen: minder veranderingen, laat het nu zoals het is. Meerdere keren wordt gezegd dat men de eigen kamer of appartement fijn vindt.

De vakanties waren erg leuk!

De bewoners geven op deze vragen een 8,1 aan De Berkelhof. In 2021 was dat een 7,5.



### Oordeel over de dagbesteding op De Berkelhof

De begeleiders helpen en weten wat je nodig hebt ✓

De begeleiders begrijpen je ✓

Genoeg zelf mogen doen ✓

De dagbesteding is belangrijk ✓

Het leuk is op dagbesteding ✓

Genoeg zeggenschap over wat je doet ✓

De bewoners geven de dagbesteding van De Berkelhof een 7,7.

In 2021 heeft men een 7,3 gegeven. Meer zelfstandig dingen mogen doen is een duidelijke wens. Ook zijn er enkele kritische opmerkingen over het überhaupt hebben van dagbesteding. De vraag of “je jouw ei kwijt kan op de dagbesteding” wordt wel 100% met ja beantwoord.

---

### Het zorgplan en kennis rondom klachtenprocedures en cliëntenraad



Er is goed gekeken waar je blij van wordt ✓

Er was een goed zorgplangesprek ✓

Weet jij dat er een cliëntenraad is en wat zij doen? ✓

Fijn dat foto's gedeeld kunnen worden met familie ✓

Worden de belangrijke dingen aan jou verteld? ✓

Weet je waar je moet zijn met een klacht? ✓

Weet je dat er een onafhankelijke organisatie is voor klachten? ✓

Wordt met jouw klacht ook iets gedaan? ✓

Deze vragen zijn voor veel bewoners te ingewikkeld. Vaak wordt aangegeven dat men het niet weet of dat het niet van toepassing is. Dit gaat om bijna de helft van de bewoners. Voor de vragen over klachten is dit zelfs meer dan 50%. Dit past bij de veranderende bezetting.

Wel is het een taak om aan de families de verwantenraad en klachten mogelijkheden meer in beeld te brengen!

**In totaal geven de bewoners voor de Berkelhof een:**

**8,2!**



In 2021 was dit een score van 7,5!