



Cliëntenraadpleging 2020

WelThuis Buytenhaghe

september – oktober 2020

deze vragen

	25,6
	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.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntenraadplegingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. Cliëntenraadpleging bij WelThuis Buytenhaghe	5
1.1 Doelgroep	5
1.2 Exclusie en steekproeftrekking.....	5
1.3 Informatievoorziening	5
1.4 Vragenlijst	5
1.5 Dataverzameling	5
1.6 Respons.....	5
1.7 Leeswijzer	6
2. Samenvatting	7
2.1 Inleiding.....	7
2.2 Top-2 box scores op vraagniveau voor de raadpleging onder bewoners.....	8
2.3 Top-2 box scores op vraagniveau voor de raadpleging onder vertegenwoordigers .	9
3. Uitkomsten raadpleging onder bewoners	10
4. Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers.....	22
5. Conclusies.....	36
5.1. Persoonsgerichte zorg	36
5.2. Welzijn en dagbesteding	36
5.3. Sfeer en woonklimaat.....	36
5.4. Maaltijden.....	36
5.5. Behandeling	37
5.6. Corona	37
5.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers	37
5.8. Op- en aanmerkingen.....	37
Bijlage 1: Vragenlijst bewoners.....	38
Bijlage 2: Vragenlijst vertegenwoordigers	40
Bijlage 3: Tabel aanbevelingsscore bewoners	41
Bijlage 4: Tabel aanbevelingsscore vertegenwoordigers	42

Inleiding

Facit heeft voor WelThuis Buytenhaghe in de maanden september en oktober 2020 een raadpleging uitgevoerd met een voor WelThuis op maat gemaakte vragenlijst. In deze rapportage kunt u lezen hoe de (vertegenwoordigers van) bewoners van Buytenhaghe de zorg- en dienstverlening ervaren.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de raadpleging voor Buytenhaghe. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen. In dit hoofdstuk wordt de respons van de raadpleging weergegeven en is een leeswijzer ingevoegd.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste uitkomsten van deze raadpleging samenvattend weergegeven in de vorm van Top-2 Box scores.

In hoofdstuk 3 staan de uitkomsten van de raadpleging onder bewoners weergegeven, evenals de rapportcijfers en de aanbevelingsscore. In hoofdstuk 4 staan de uitkomsten van de raadpleging onder de vertegenwoordigers weergegeven.

De rapportage sluit in hoofdstuk 5 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In bijlage 1 en 2 zijn de vragenlijsten voor de bewoners en de vertegenwoordigers weergegeven. In bijlage 3 en 4 staan de tabellen betreffende de aanbevelingsscores.

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam, Dorine Duwel & Merel Haaring, november 2020

1. Cliëntenraadpleging bij WelThuis Buytenhaghe

1.1 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle bewoners en alle vertegenwoordigers van PG-bewoners die in september 2020 in Buytenhaghe woonden.

1.2 Exclusie en steekproeftrekking

Alle (vertegenwoordigers van) bewoners zijn uitgenodigd om deel te nemen aan deze raadpleging. Er zijn geen (vertegenwoordigers van) bewoners uitgesloten van deelname aan de raadpleging en er is geen steekproef getrokken.

1.3 Informatievoorziening

De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden. In de uitnodigingbrief tot deelname aan deze cliëntenraadpleging zijn het doel van de raadpleging, alsmede de vertrouwelijkheid en de anonimiteit van de raadpleging toegelicht.

1.4 Vragenlijst

De raadpleging is uitgevoerd met een voor WelThuis op maat gemaakte vragenlijst. Deze vragenlijst bestaat uit 23 gesloten vragen en 4 open vragen.

1.5 Dataverzameling

Op 17 september 2020 is aan alle (vertegenwoordigers van) bewoners per post een vragenlijst verzonden. Bij deze vragenlijst was een antwoordenvolp gevoegd, waarmee ze de ingevulde vragenlijsten aan Facit konden retourneren.

Na 3 weken, op 7 oktober 2020, is aan non-respondenten een bedankkaart/herinnering gestuurd. De raadpleging is 5 november 2020 gesloten.

Voor bewoners en vertegenwoordigers die de vragenlijst liever online wilden invullen, waren er in de uitnodiging tot deelname aan de raadpleging ook inlogcodes vermeld, waarmee de vragenlijst online ingevuld kon worden.

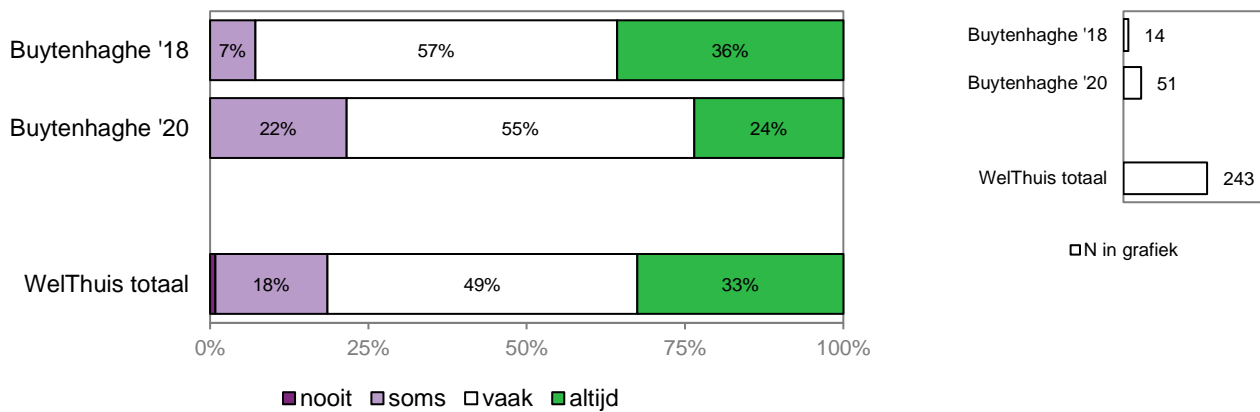
1.6 Respons

Voor Buytenhaghe zijn er 44 vragenlijsten verstuurd aan somatische bewoners. Van deze 44 viel er 1 af omdat de aangeschreven cliënt bleek te zijn overleden. Hiervan zijn er 20 ingevuld en teruggestuurd. De respons voor de bewonersraadpleging komt hiermee op 47%

Daarnaast zijn 100 vertegenwoordigers van bewoners benaderd met een vragenlijst. 2 daarvan vielen af omdat de vertegenwoordiger of de cliënt overleden bleek te zijn. Hiervan zijn er 51 ingevuld en teruggestuurd. De respons voor de PG raadpleging komt hiermee op 52%

1.7 Leeswijzer

De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



In deze rapportage worden de uitkomsten gepresenteerd van de raadpleging zoals die in 2020 voor Buytenhaghe is gehouden. Als spiegelinformatie is het WelThuis totaal opgenomen en een meetjaarvergelijking opgenomen met Buytenhaghe 2018. Bij vragen die ook in raadplegingen bij andere zorgorganisaties zijn gesteld, is ook een vergelijking met het Facit totaal toegevoegd.

Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel (vertegenwoordigers van) bewoners in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt rechts van het staafdiagram ook aangegeven hoeveel (vertegenwoordigers van) bewoners dat antwoord gegeven hebben.

2. Samenvatting

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-2 Box scores. Een Top-2 Box score is het percentage (vertegenwoordigers van) bewoners dat een van de twee meest gunstige antwoordcategorieën kiest, doorgaans 'meestal' en 'altijd', en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel (vertegenwoordigers van) bewoners tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben.

2.2 Top-2 box scores op vraagniveau voor de raadpleging onder bewoners

In onderstaand overzicht worden de Top-2 Box scores op vraagniveau weergegeven voor de raadpleging onder somatische bewoners.

De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.



2.3 Top-2 box scores op vraagniveau voor de raadpleging onder vertegenwoordigers

In onderstaand overzicht worden de Top-2 Box scores op vraagniveau weergegeven voor de raadpleging onder vertegenwoordigers.

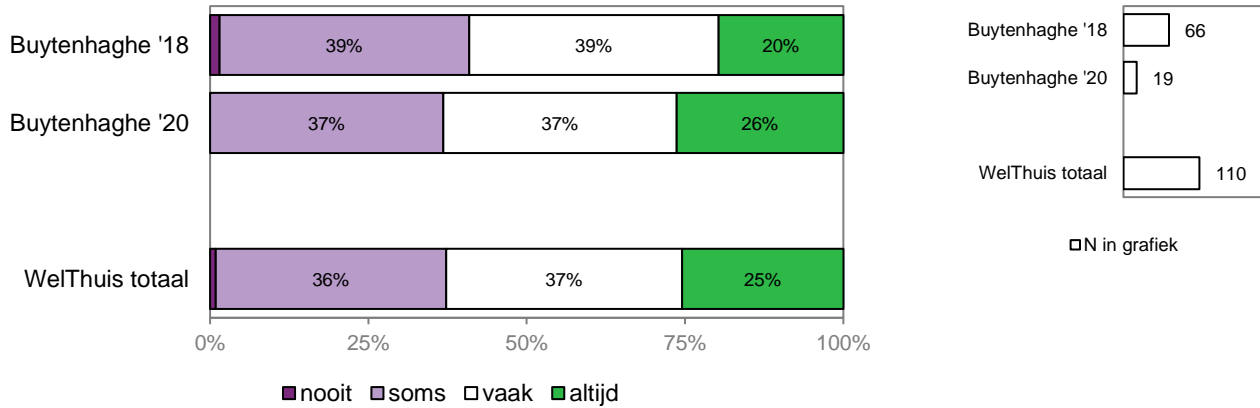
De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.



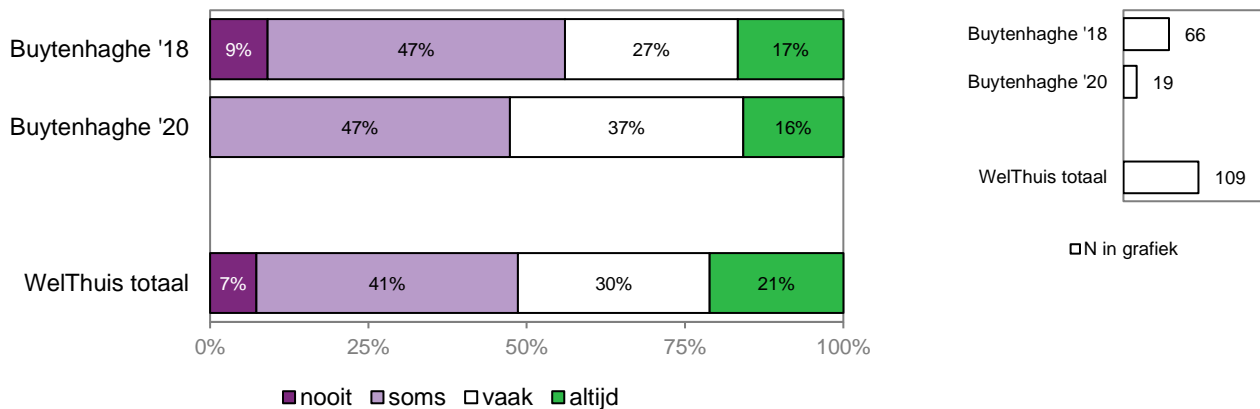
3. Uitkomsten raadpleging onder bewoners

Persoonsgerichte zorg

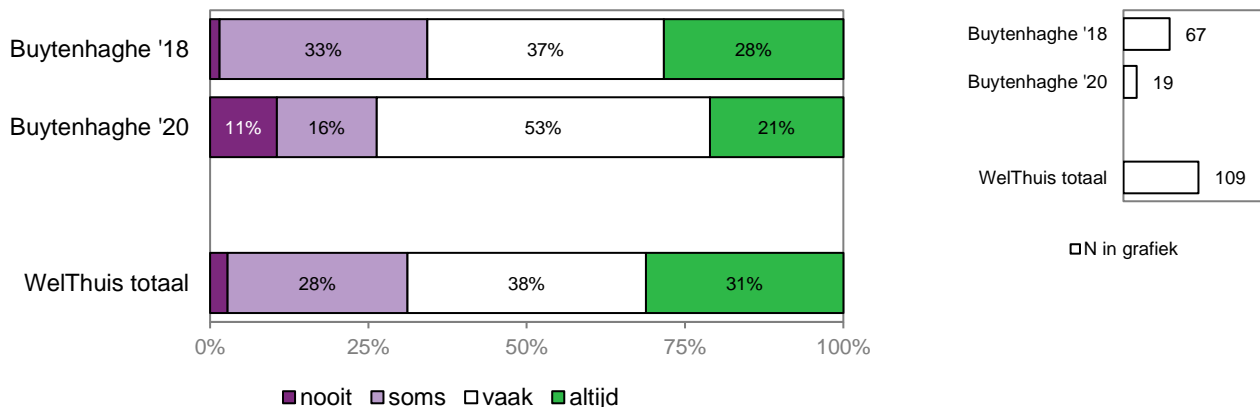
1. Kennen de medewerkers uw verhaal, uw behoeften en wensen?



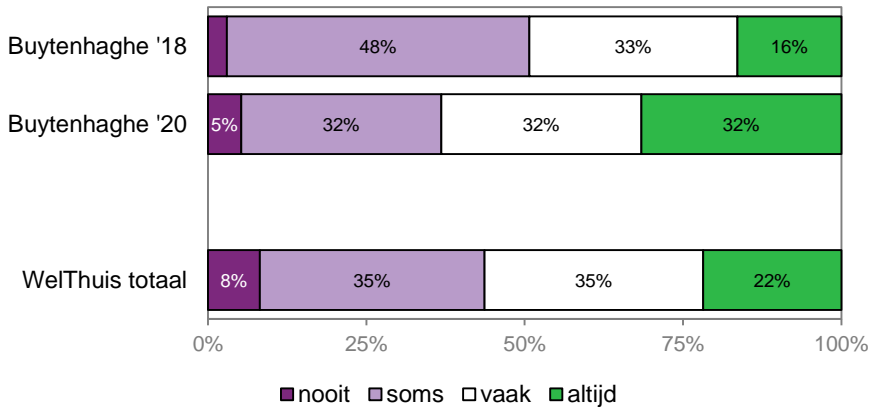
2. Kennen de medewerkers uw zorgen, problemen en levensvragen?



3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor u?

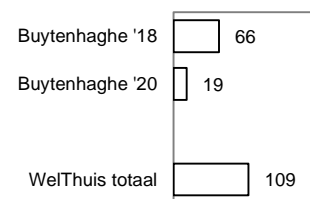
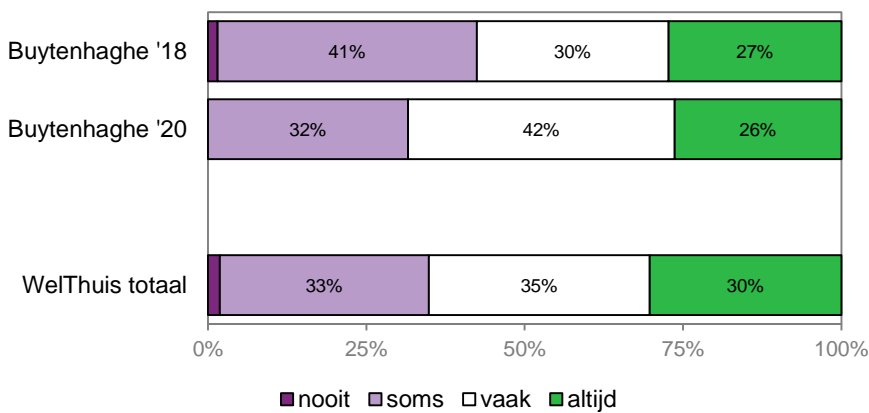


4. Is er aandacht voor wat u belangrijk en zinvol vindt?



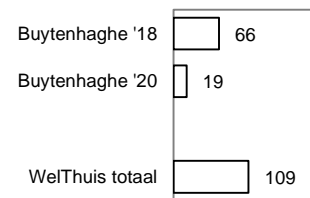
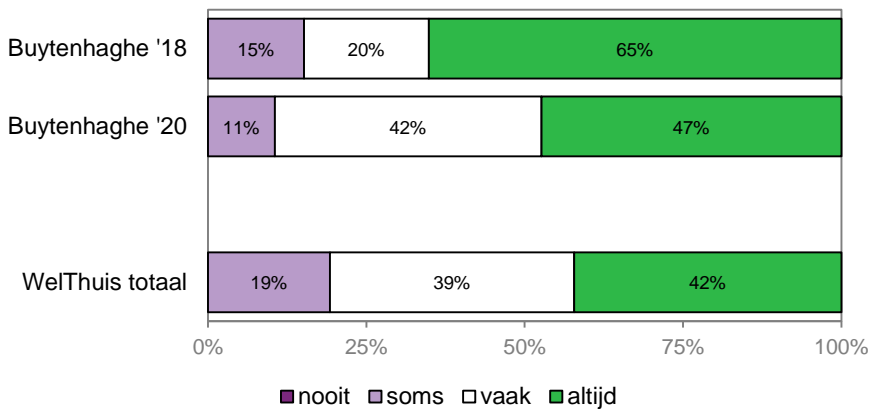
□N in grafiek

5. Ervaart u vertrouwen en begrip?



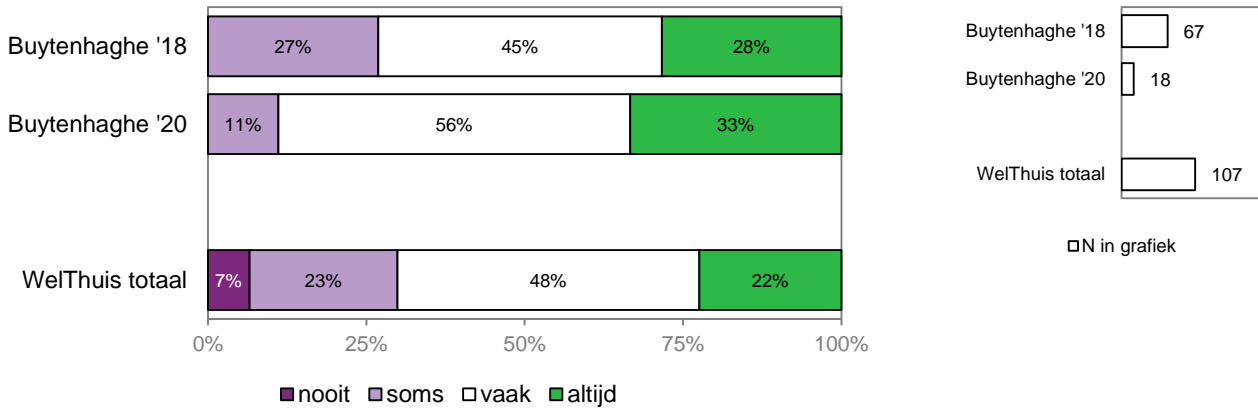
□N in grafiek

6. Wordt u met respect benaderd?

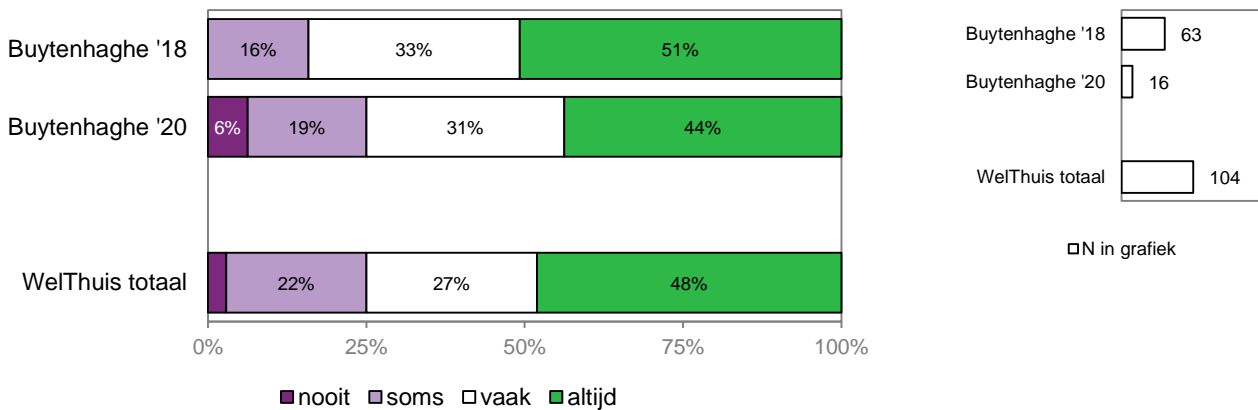


□N in grafiek

7. Kunt u zoveel mogelijk uw eigen keuzes maken?

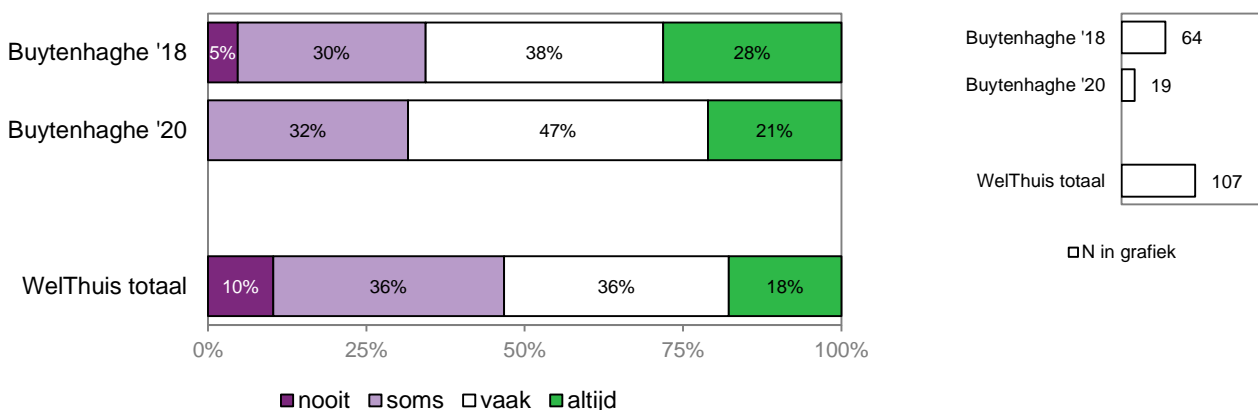


8. Indien u zelf niet meer goed kunt verwoorden wat u wilt, krijgen uw familieleden dan de kans om uw wensen en verlangens kenbaar te maken?

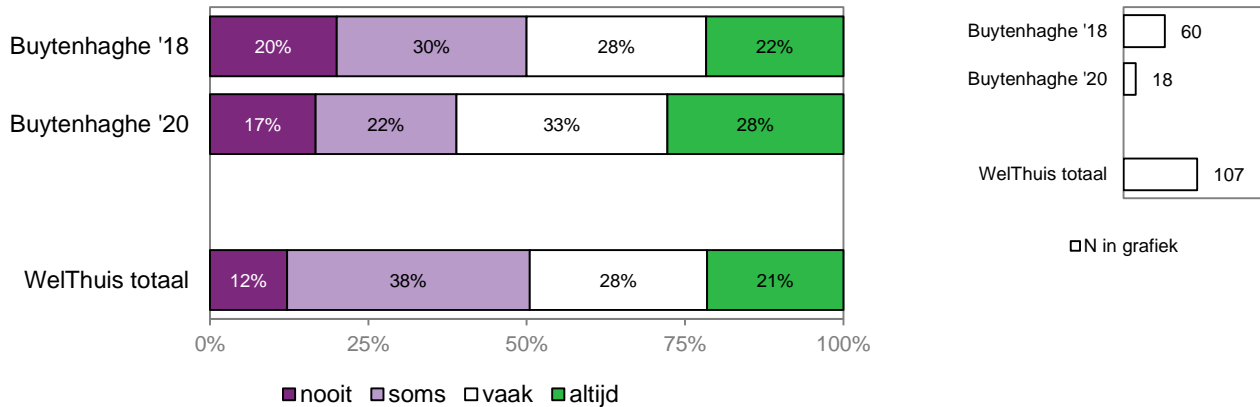


Welzijn/dagbesteding

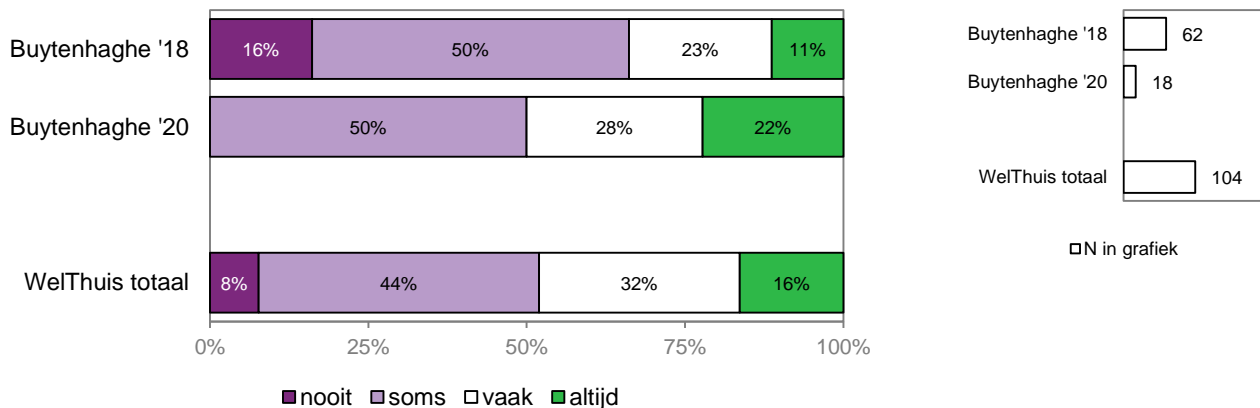
9. Bent u tevreden over uw dagbesteding?



10. Krijgt u voldoende hulp bij het invullen van uw dag?



11. Past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij uw interesses en mogelijkheden?



12. Wat zou anders kunnen?

Deskundig personeel

- Een geschoolde kracht.
- Inval- en uitzendkrachten zouden eerst het dossier door moeten nemen, zodat ze meer begrip hebben. De antwoorden 'vaak' gelden alleen voor de vaste krachten; bij veel invallers zou het antwoord 'nooit' zijn.
- Wat minder wisselende hulpen. Dan hoeft men niet steeds in herhaling van de persoonlijke wensen te treden. De mensen meer als persoon zien en niet als een nummer. Niet iedereen is dement.

Tijd en aandacht

- De mensen meer betrekken bij de dagactiviteiten!
- Misschien dat ze iets meer tijd kunnen krijgen voor een keer een gesprekje.
- Misschien wat meer conversatie.
- Wat meer persoonlijke aandacht (wat waarschijnlijk nu niet kan, omdat het altijd erg druk is voor wat betreft de verzorging van alle bewoners). Bewoners niet vergeten ergens vandaan op te halen, bijvoorbeeld uit de eetzaal). Wat vaker de mensen in de tuin laten genieten straks bij goed weer, volgend voorjaar. Zicht houden als iemand weer terug wil naar het appartement.

Informatievoorziening

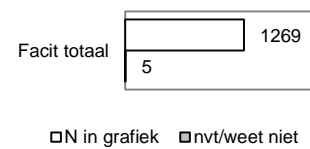
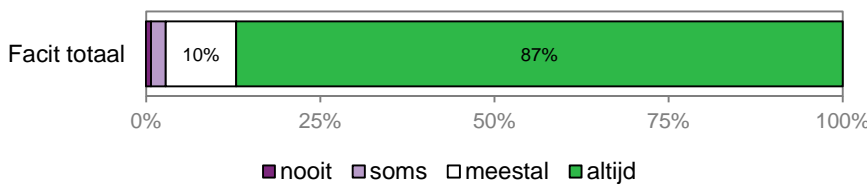
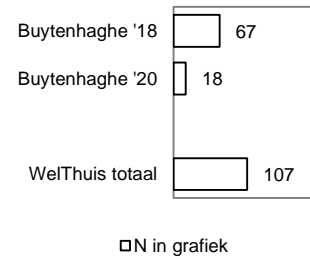
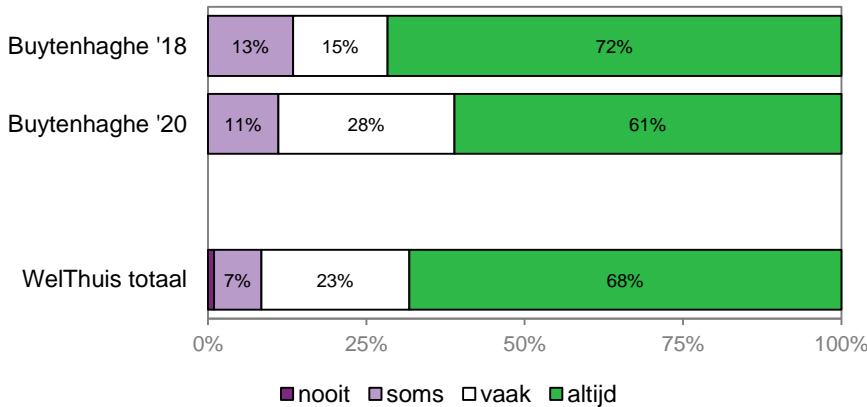
- Waarschuwen wanneer de activiteiten zijn. Doordat ik de brieven niet kan lezen, mis ik activiteiten. Ook helpen bij het lezen van brieven.

Overig

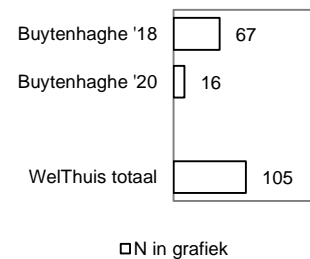
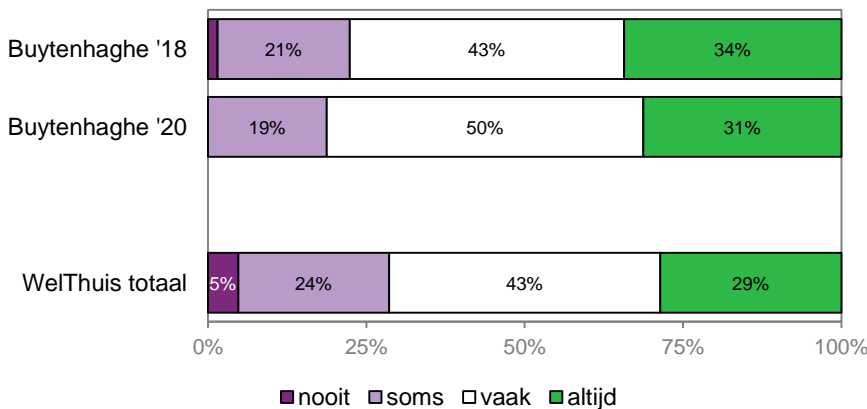
- Door Corona zijn helaas niet alle vrijwilligers werkzaam hier. Ik weet ook nog niet hoe de activiteiten 'normaal gesproken' zijn; mijn moeder woont hier sinds 2.5 maand.
- Hygiëne mag ook wat beter.
- Mijn kamer onderhouden en de badkamer opgeruimd houden.

Sfeer/woonklimaat

13. Voelt u zich veilig in uw woonomgeving?

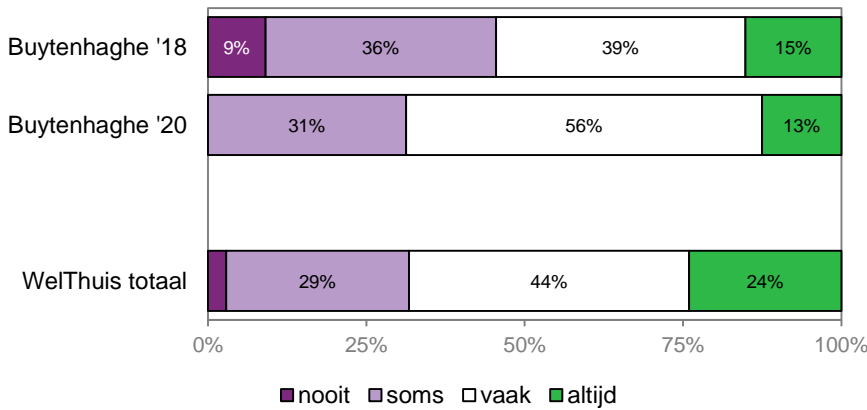


14. Heerst er een prettige sfeer in uw woonomgeving?



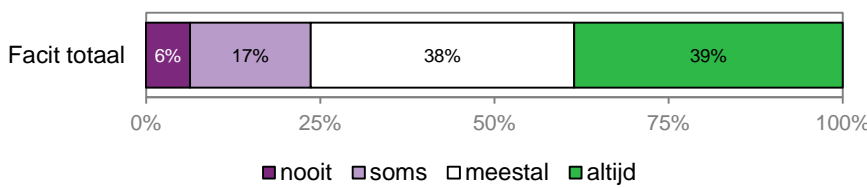
Maaltijden

15. Zijn de maaltijden lekker?



Buytenhaghe '18	66
Buytenhaghe '20	16
WelThuis totaal	104

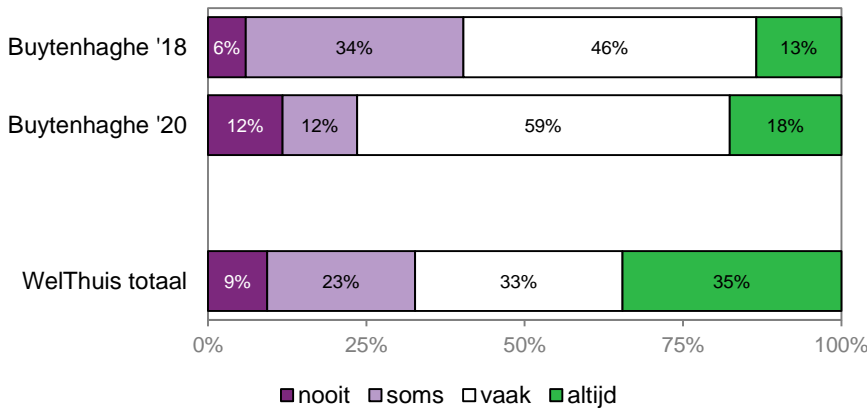
□ N in grafiek



Facit totaal	1248
	22

□ N in grafiek □ nvt/niet nodig

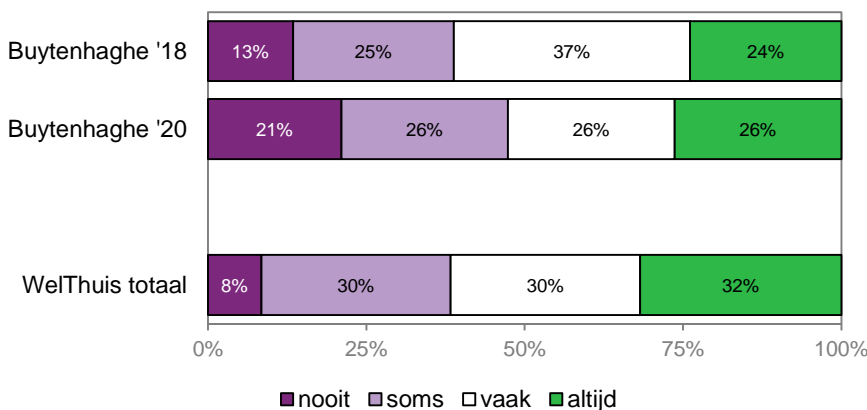
16. Is er voldoende variatie in de maaltijden?



Buytenhaghe '18	67
Buytenhaghe '20	17
WelThuis totaal	107

□ N in grafiek

17. Worden de maaltijden aantrekkelijk geserveerd?



Buytenhaghe '18	67
Buytenhaghe '20	19
WelThuis totaal	107

□ N in grafiek

18. Wat zou anders kunnen?

Wijze van bereiden

- Alles minder 'doorkoken'. Groenten niet aanmaken zodat er tenminste geen ??? kan ontstaan.
- De avondmaaltijden zijn meestal niet zo lekker. Niet gaar.

Inspelen op jaargetijden

- Dat er af en toe eens gebruik gemaakt wordt van de bijzondere dingen, bijvoorbeeld in de hoogseizoenen van o.a. asperges en mosselen. Als is het maar eens in het jaar. Het hoeft allemaal niet zo duur te zijn als de bewoners vantevoren op moeten geven of ze er gebruik van maken. Dan wordt er niets weggegooid.
- Ten aanzien van de maaltijden nog het volgende: ik heb de indruk dat de maaltijden worden gekookt volgens een ver vantevoren rooster. Toen we dagen achtereen temperaturen hadden van boven de 30 graden werd op een avond zuurkool met rookworst geserveerd. Dat is toch gek.

Wensen van bewoners

- Weinig variatie qua vlees.
- Wat meer rekening houden waar veel vraag naar is. Sommige maaltijden vallen bij niemand in de smaak. Kortom: nog heel veel ruimte voor verbetering.

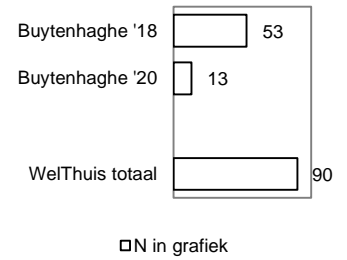
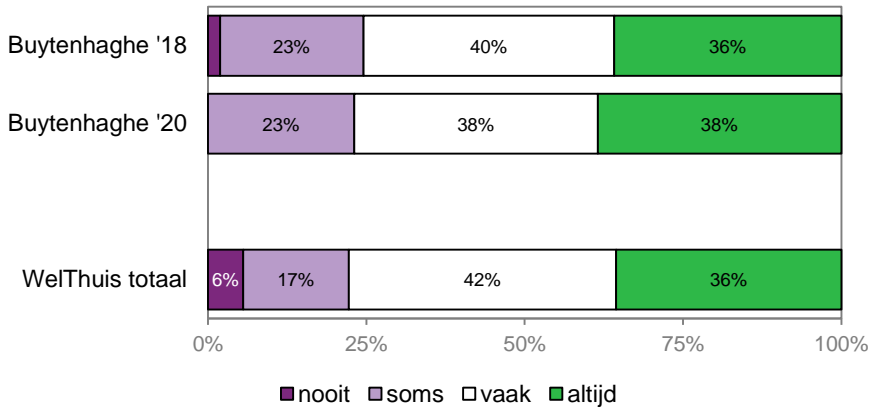
Maaltijd serveren

- Zorgen dat het eten warm op de kamer geserveerd wordt. Borden niet overvol opscheppen.

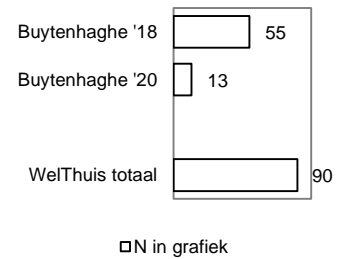
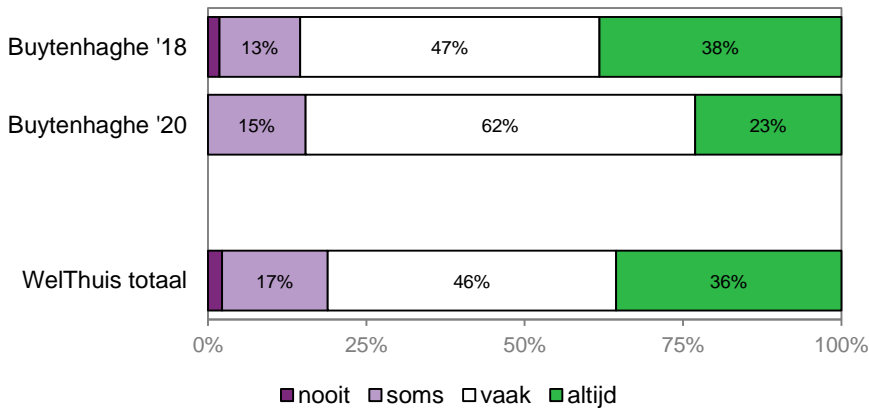
Specifiek voor behandeling

(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

19. Past de behandeling bij uw wensen en gestelde doelen?



20. Bent u tevreden over de behandeling?

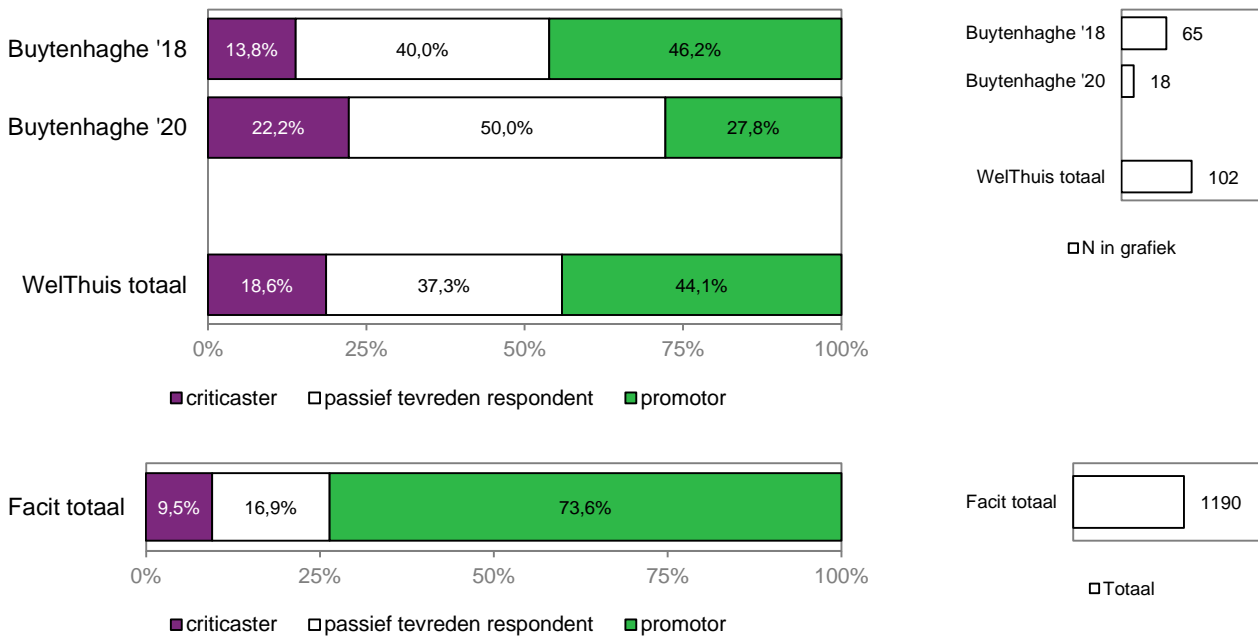


Ten slotte

21.Zou u ons bij uw vrienden en familie aanbevelen?

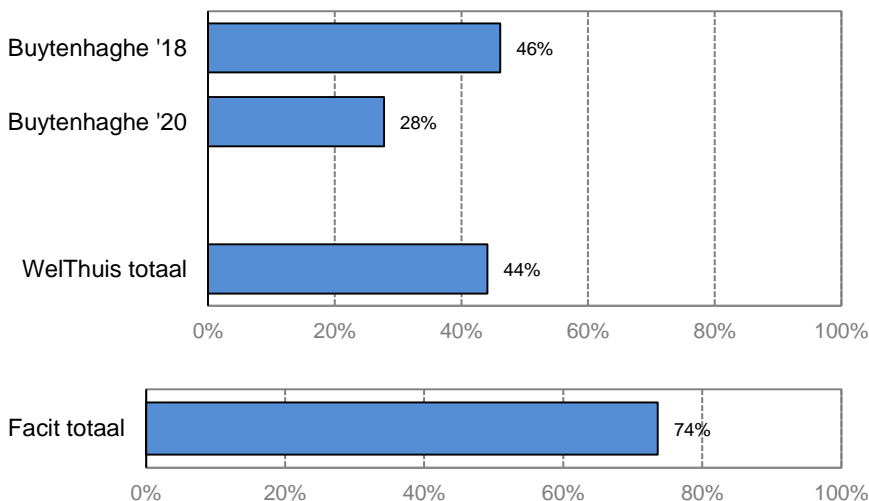
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

Voor de presentatie van de antwoorden is de Europese weergave van de NPS aangehouden. Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8 tot en met 10 een 'promotor'.

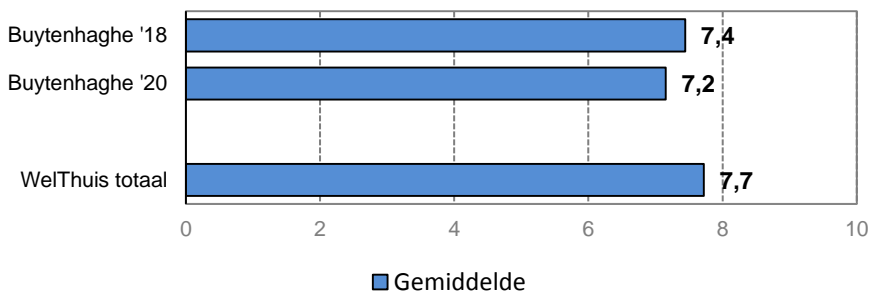
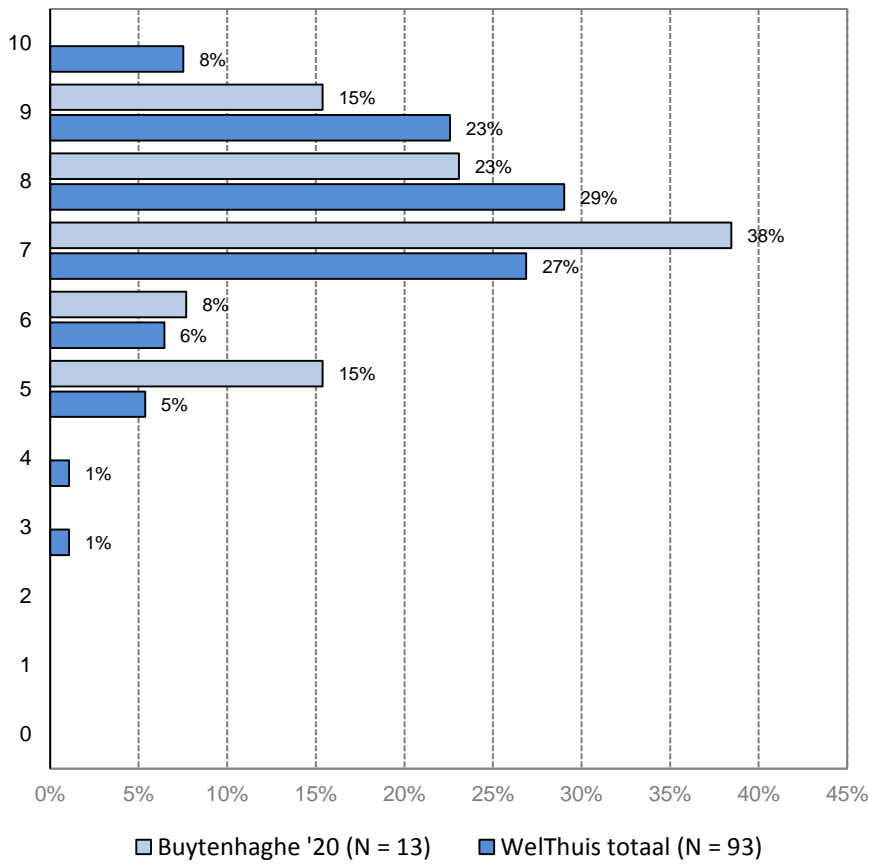


Promotors

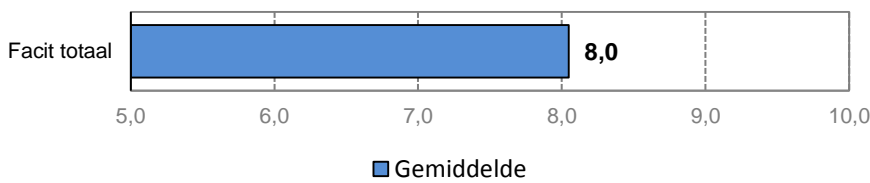
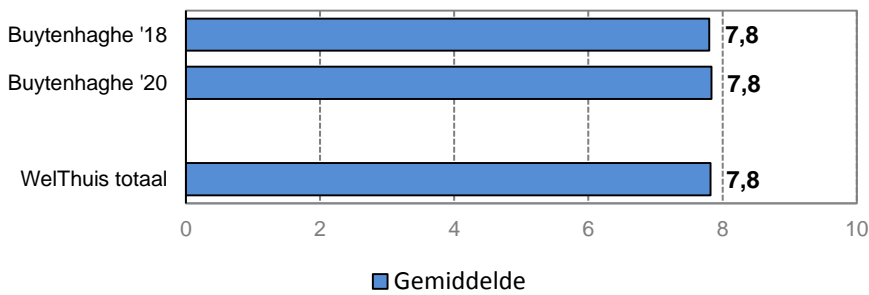
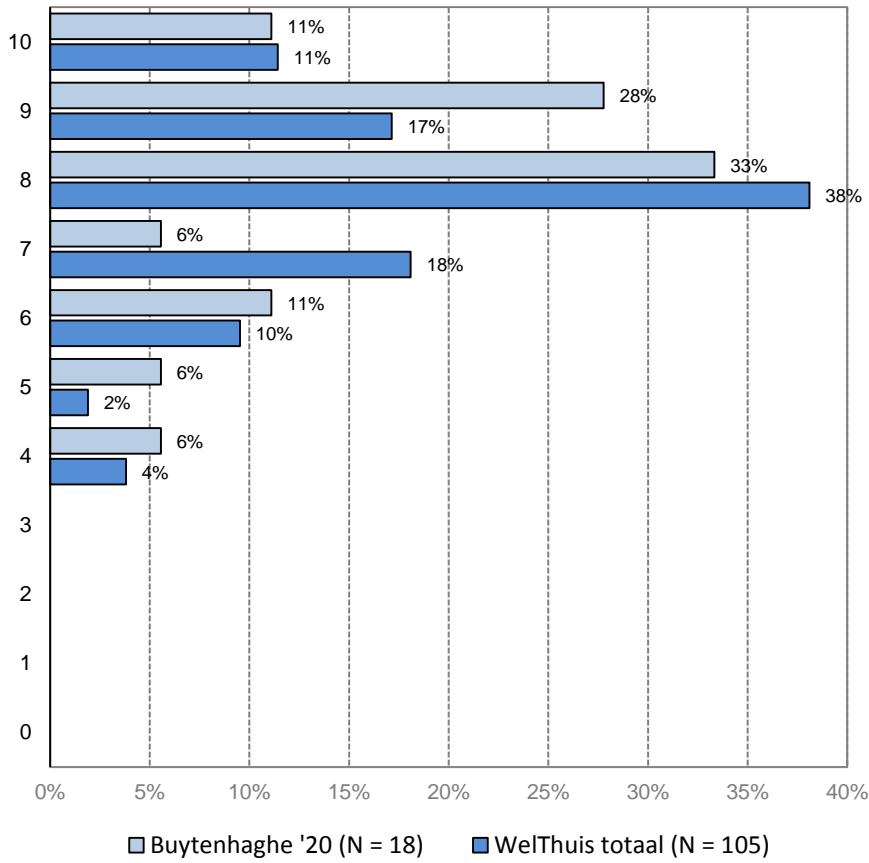
Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven.



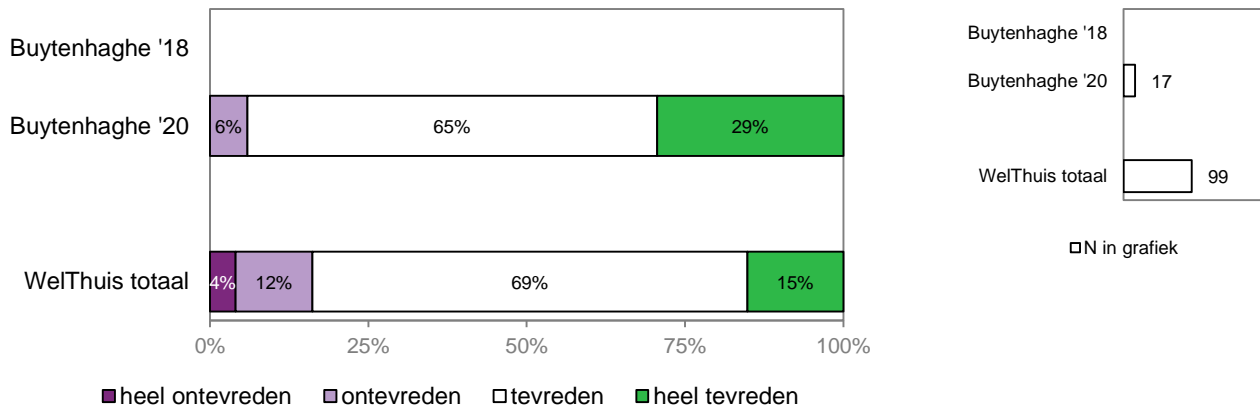
22. Welk cijfer geeft u de behandelaars (arts, psycholoog, fysio, ergo, logo e.d.)?



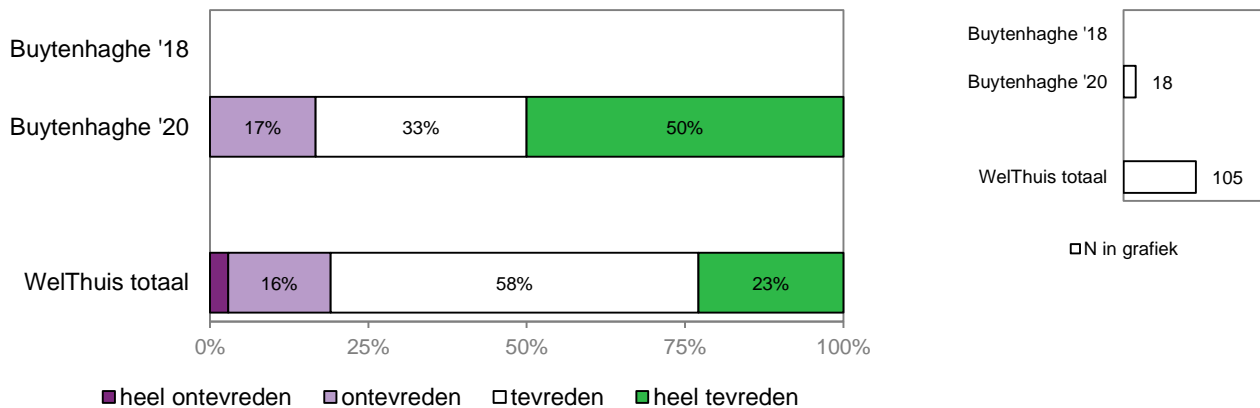
23. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen?



24.Over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte ben ik:



25.Over de informatieverstrekking van WelThuis rondom corona ben ik:



Wilt u een korte toelichting geven op uw antwoorden op vraag 24 en 25?

Positief

- Alles is goed gegaan. Wij zijn steeds goed voorgelicht.
- Duidelijke informatie. Iedereen op één lijn.
- Eerst worden contactpersonen geïnformeerd. Twee dagen later krijgen de bewoners de mededeling.
- Het was wel even schrikken bij de tweede coronagolf, maar het viel gelukkig mee.

Verbeterpunten

- Personeel beter informeren. Antwoord 'Ik weet het niet' vind ik erg slordig.
- Er worden nu ineens woorden gebruikt die ik niet ken. Mijn moeder woont nu ineens op Taverne; dat is in de mail onduidelijk.

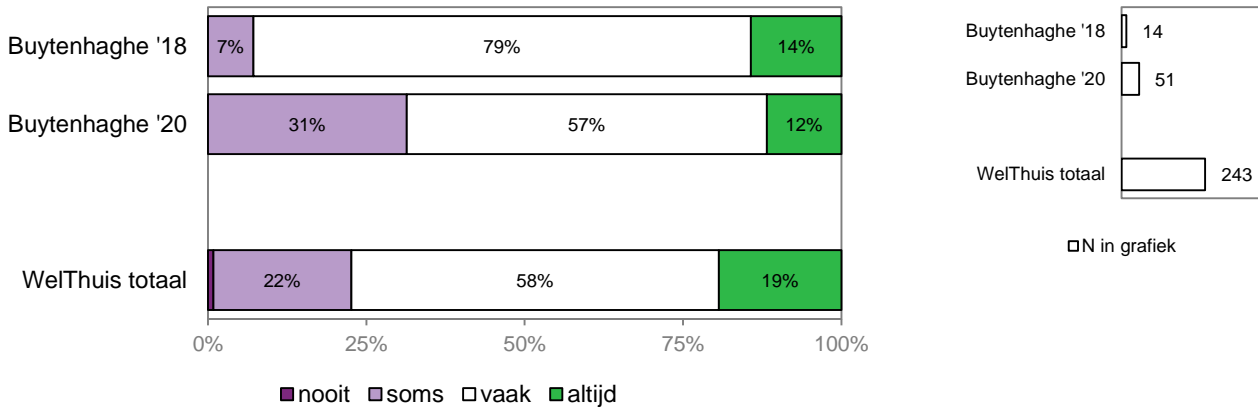
26.Wilt u verder nog iets op- of aanmerken of heeft u nog vragen of suggesties?

- Betere communicatie. Veelal weet niemand wat er in het huis gebeurt.
- Nu de Corona voorbij is, hoop ik dat de klassieke muziek weer terug kan komen.

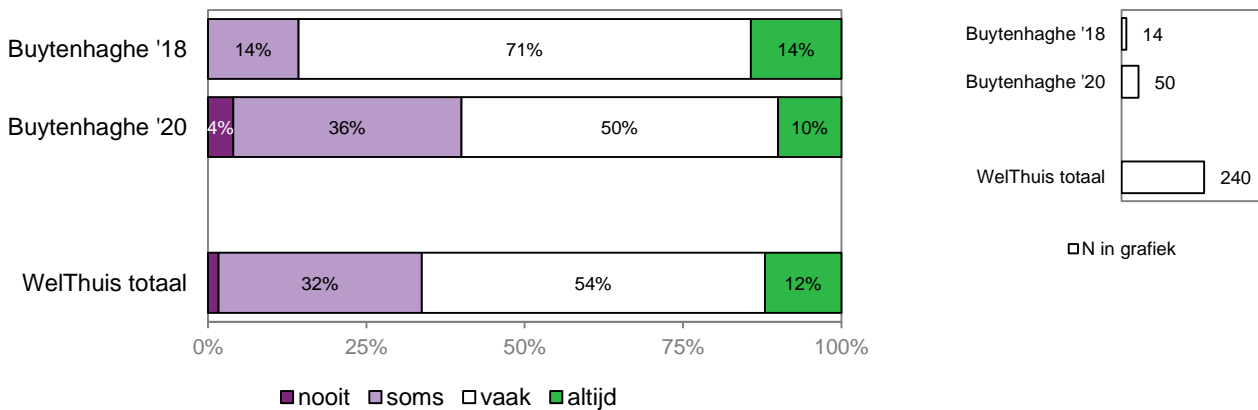
4. Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers

Persoonsgerichte zorg

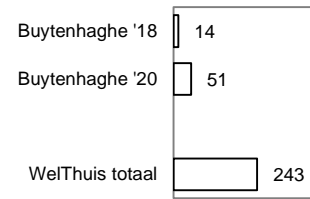
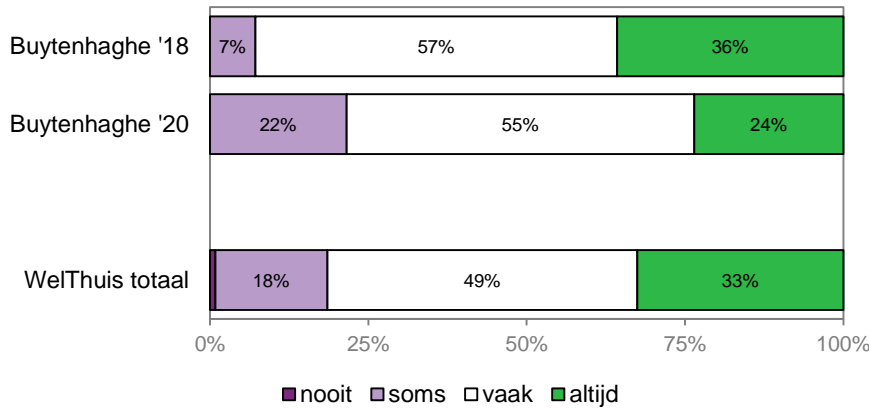
1. Kennen de medewerkers het verhaal, de behoeften en wensen van uw naaste?



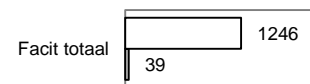
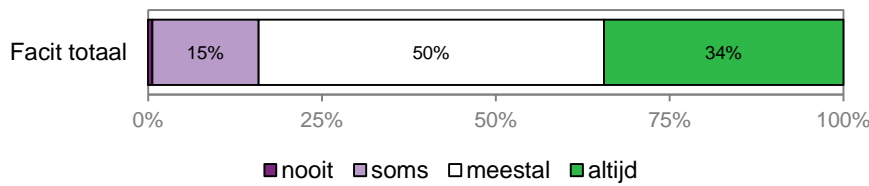
2. Kennen de medewerkers de zorgen, problemen en levensvragen van uw naaste?



3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor uw naaste?



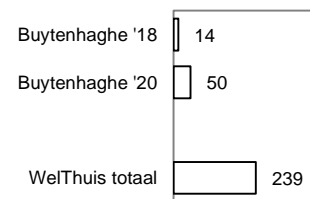
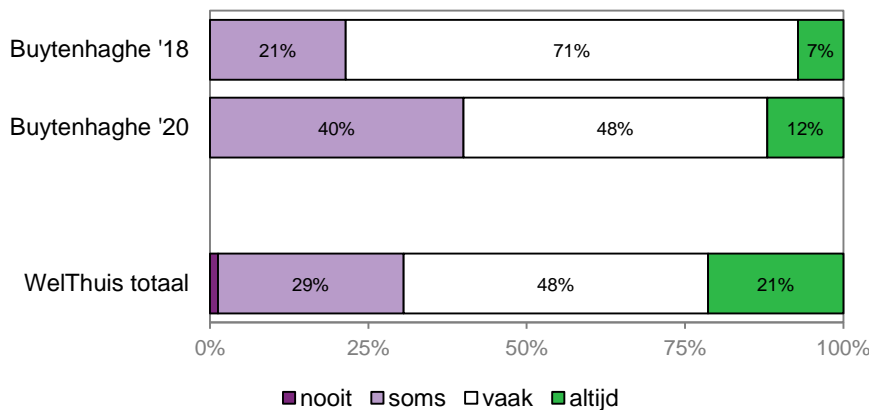
□N in grafiek



□N in grafiek □weet ik niet

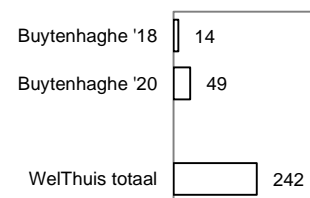
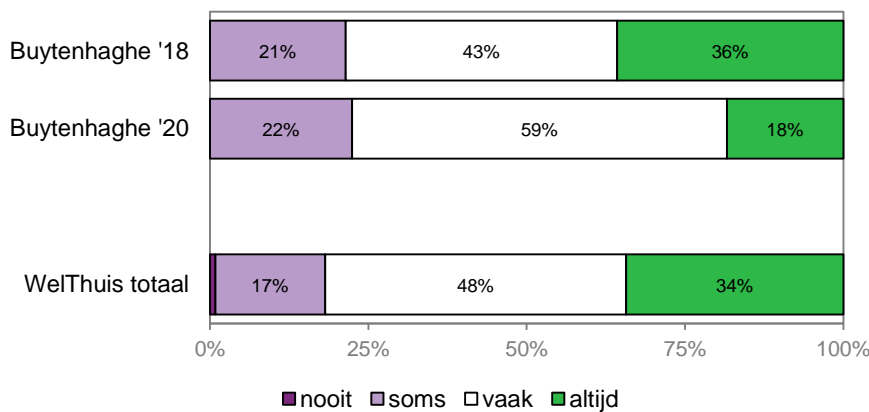
*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: 'Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?'

4. Is er aandacht voor wat uw naaste belangrijk en zinvol vindt?



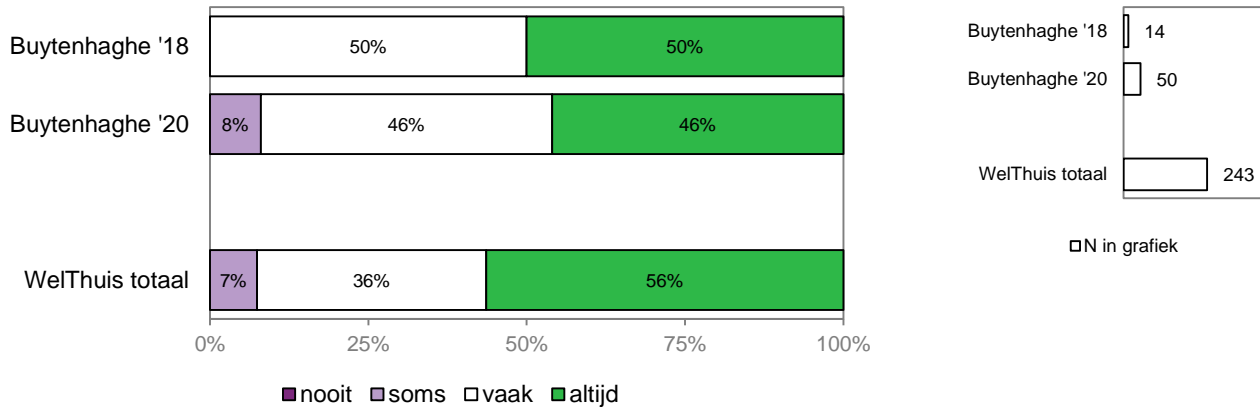
□N in grafiek

5. Ervaart u vertrouwen en begrip voor uw naaste?

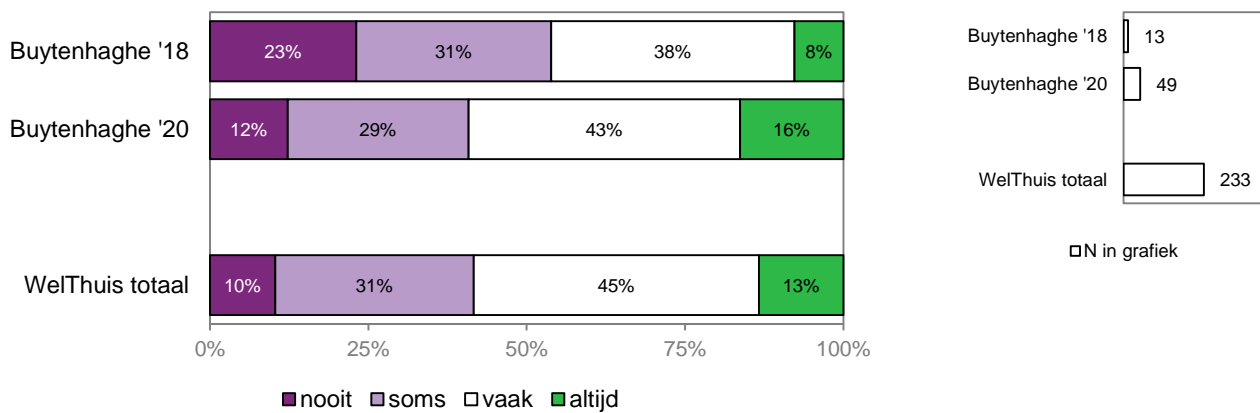


□N in grafiek

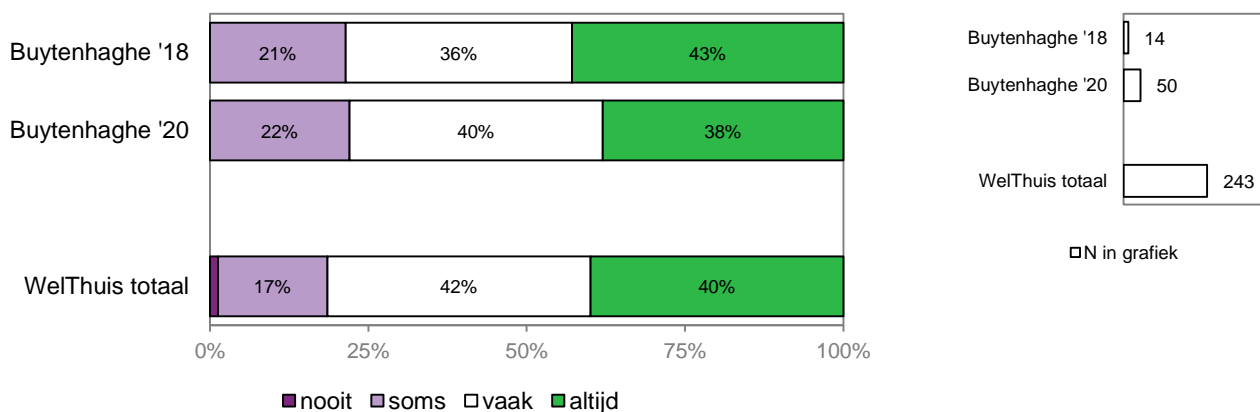
6. Wordt uw naaste met respect benaderd?



7. Kan uw naaste zoveel mogelijk eigen keuzes maken?

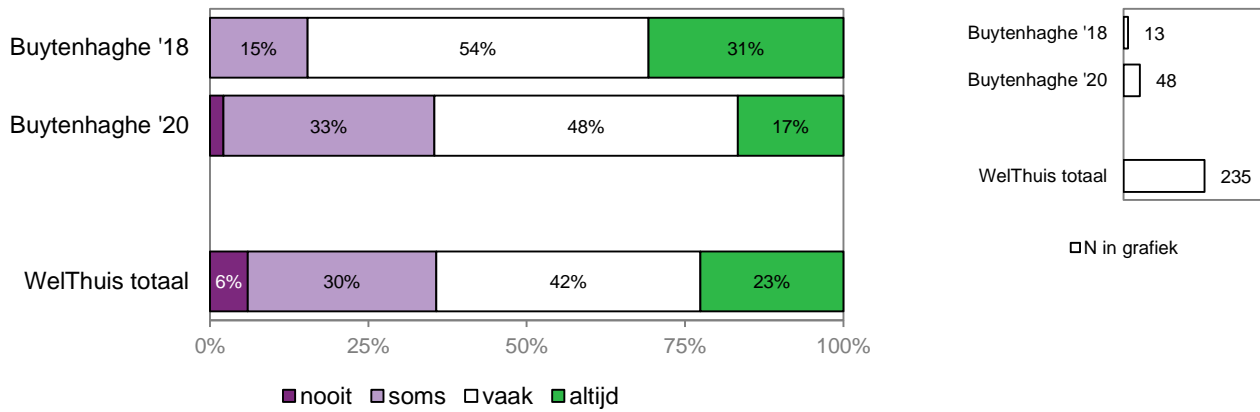


8. Indien uw naaste zelf niet meer goed kan verwoorden wat hij/zij wil, krijgt u dan de kans om de wensen en verlangens van uw naaste kenbaar te maken?

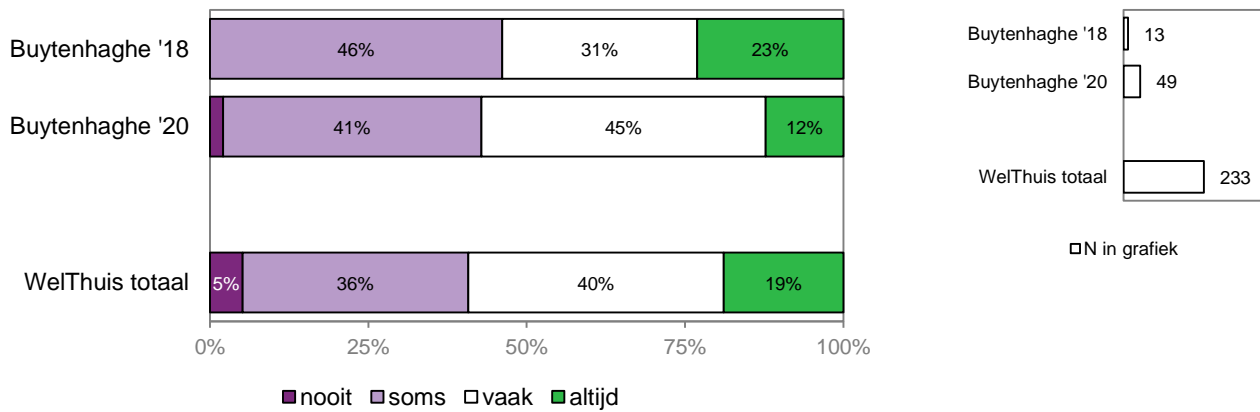


Welzijn/dagbesteding

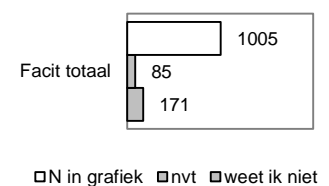
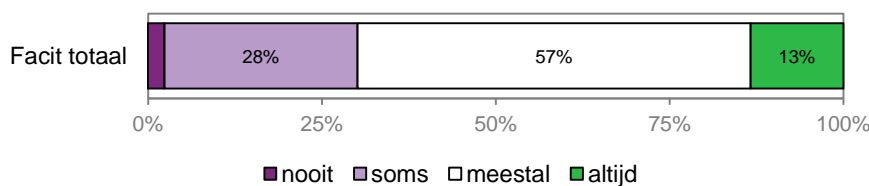
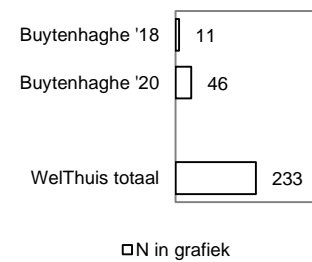
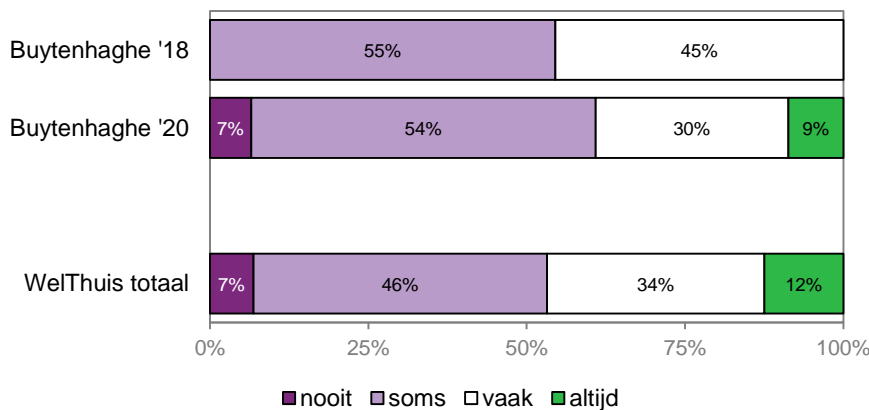
9. Bent u tevreden over de dagbesteding voor uw naaste?



10. Krijgt uw naaste voldoende hulp bij het invullen van de dag?



11. Past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij de interesses en mogelijkheden?



*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: 'Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?'

12. Wat zou anders kunnen?

Activiteiten aansluiten op wensen/behoefden

- Activiteiten interessanter maken.
- Bij verminderde mobiliteit en afasie is het moeilijk activiteiten hierop aan te passen.
- Meer activiteiten die mijn moeder leuk vindt.
- Meer momenten van individuele aandacht.
- Meer persoonlijke begeleiding.
- Meer vragen stellen aan onze naaste over wat zij wil/wenst en niet alleen een voorgeprogrammeerd aanbod.
- Moeilijk te zeggen. Naaste heeft vrijwel geen interesse meer in wat er gebeurt.
- Soms te veel keuze. Er zijn ook dingen die moeten.
- Zij houdt er niet van om aan activiteiten mee te doen, maar wil het liefst op haar veilige kamer blijven. Een praatje maken vindt zij leuk.

Meer (deskundig) personeel

- Ik zou meer personeel of huiselijk gezelschap in de huiskamer zetten. Vaak zitten mensen hier alleen, is er geen toezicht en doen ze niks. De TV staat aan en mensen zitten voor zich uit te kijken.
- Meer controle uitoefenen op taken bijvoorbeeld de bewoners voorzien van drinken. Komt regelmatig voor dat ze 's middags worden vergeten.
- Meer verdiepen in het persoonlijke verhaal en de voorkeuren van de bewoner, zoals eten en drinken, houding en gedrag richting de bewoner etc. We hebben dit vooraf opgeschreven en gedeeld met de verzorging (zowel in print als digitaal), maar hier is niets mee gedaan. Ook als ik een bericht plaats in Caren, dan wordt daar bijna nooit iets mee gedaan of op gereageerd.
- Nieuwe (tijdelijk) medewerkers aan de bewoners voorstellen, goede dossierkennis en dossieroverdracht en permanente controle. Bijhouden van dagelijkse nieuwe ontwikkelingen, belemmeringen en fracturen bij bewoners. Zowel vast personeel als met name de tijdelijke!
- Scherper opletten bij het ophalen voor activiteiten.

Locatie

- Meer activiteiten in nieuwe huiskamers, kleinschalig bewoners meer activeren om naar activiteiten te gaan.
- Veel meer gebruik maken van de woonkamers. Ouderen zitten veel op de kamer, echt heel jammer.

Meer activiteiten

- Meer activiteiten om de dag te breken.
- Meer activiteiten, maar dat is door Corona lastig.

Andere activiteiten

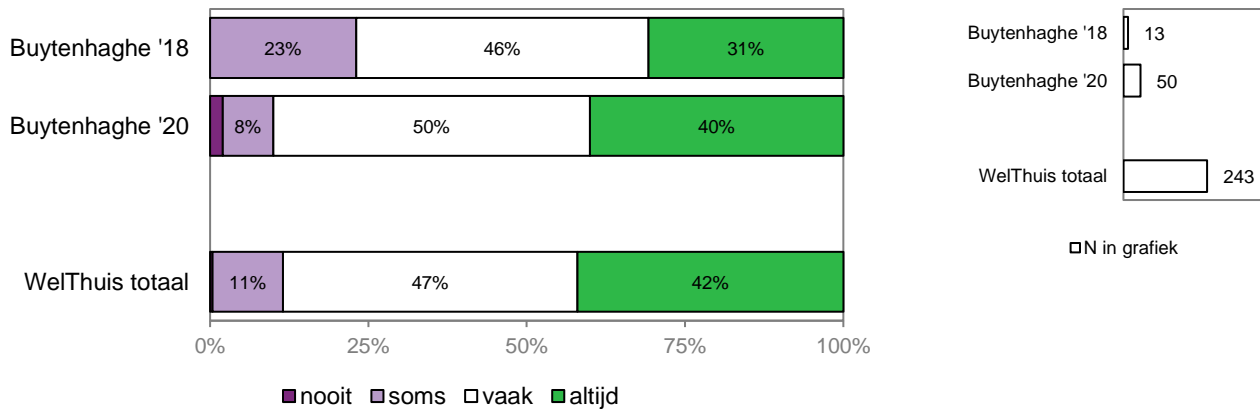
- Hersengymnastiek en gymnastiek mist er.
- Bijvoorbeeld luisterboeken, tv enz.

Stimuleren en betrekken

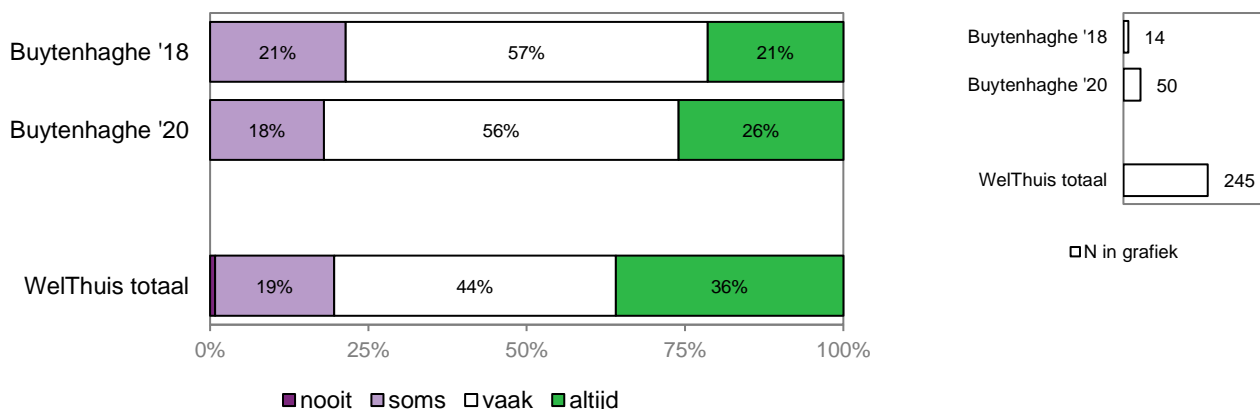
- Probeer eens mensen te stimuleren om andere dingen te doen dan gewoonlijk.

Sfeer/woonklimaat

13. Voelt uw naaste zich veilig in de woonomgeving?

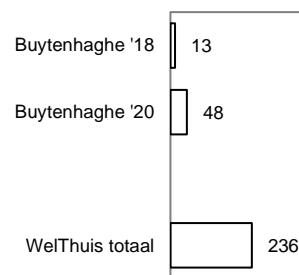
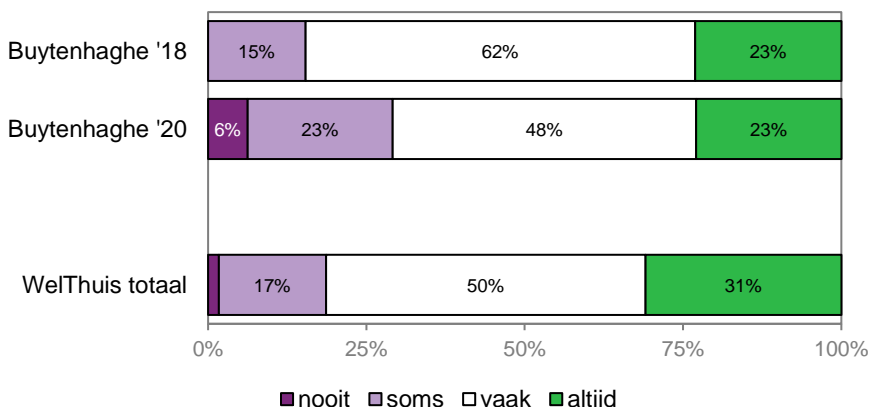


14. Heerst er een prettige sfeer in de woonomgeving van uw naaste?



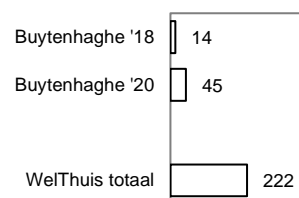
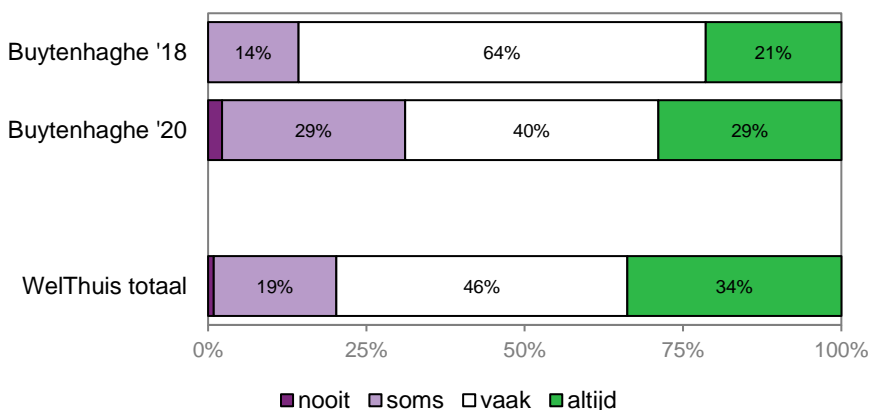
Maaltijden

15. Zijn de maaltijden lekker volgens uw naaste?



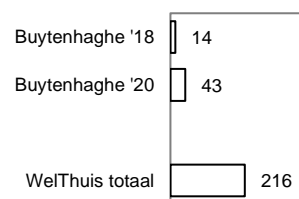
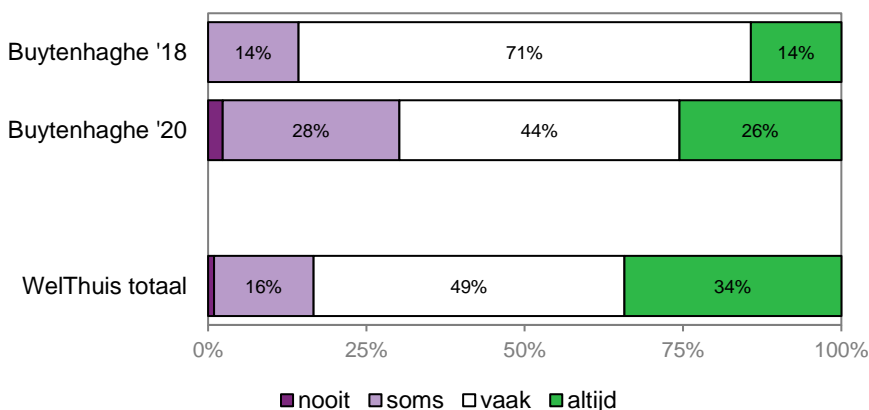
□N in grafiek

16. Is er volgens u/uw naaste voldoende variatie in de maaltijden?

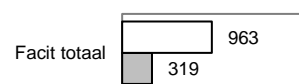
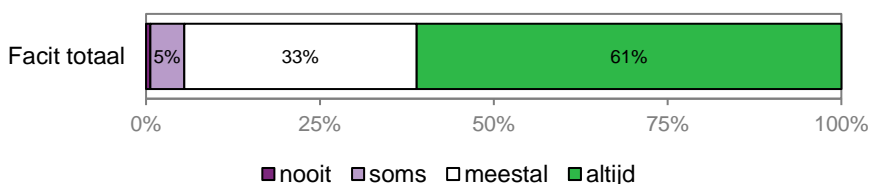


□N in grafiek

17. Zien de maaltijden er aantrekkelijk/smakelijk uit?



□N in grafiek



□N in grafiek ■weet ik niet

*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: 'Zien de maaltijden er verzorgd uit?'

18. Wat zou anders kunnen?

Wijze van bereiden

- De groenten zijn niet gaar genoeg.
- Er is een eigen keuken. Laten ze de maaltijden zelf bereiden in plaats van opwarmen.
- Groente vaak erg slap.
- Niet opwarmen nadat het bevroren is geweest.
- Ook ter plekke op de huiskamer bereiden.

Inspelen op jaargetijden

- De groente meer variëren en afstemmen op jaargetijden. Veel is voorspelbaar.

Wensen van bewoners

- Gerechten zijn erg eenvoudig.
- Gevarieerder.
- Meer afgestemd op smaken van onze naaste. Meer vragen aan onze naaste wat zij wil.
- Meer variatie.
- Meer visgerechten.
- Meer/vaker keuze uit kip of vis.
- Minder 'vet' vlees, liever draadjesvlees.
- Niet elke week hetzelfde eten.
- Te eenzijdig.
- Vaker rijstmaaltijden.
- Variatie en meer kleur op tafel.
- Wat smaakvoller bereiden.

Afspraken

- Maaltijden moeten in principe voor haar gemalen zijn. Dit gebeurt niet altijd.

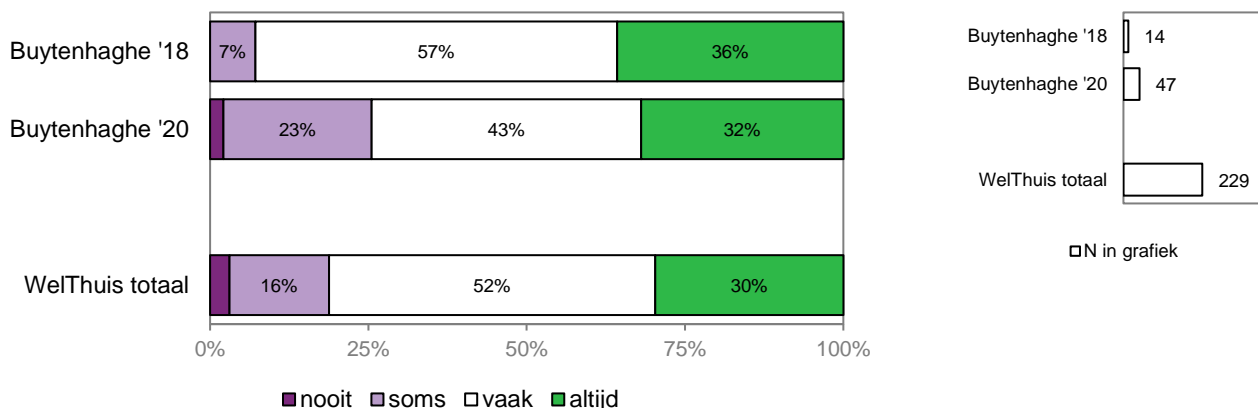
Overig

- Ik zou het prettig vinden als verzorgenden iets meer zouden willen proberen hoe dat voor mij proeft.
- Soms niet te proeven.

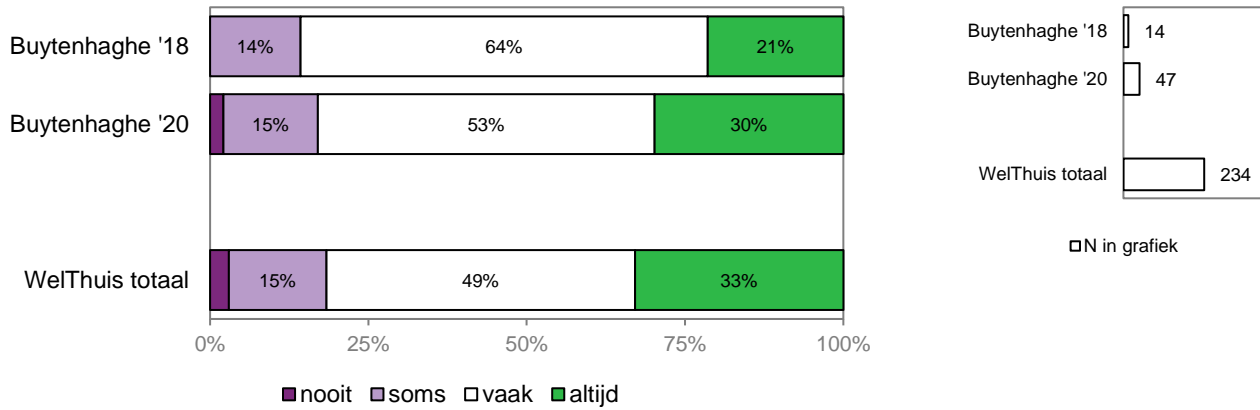
Specifiek voor behandeling

(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

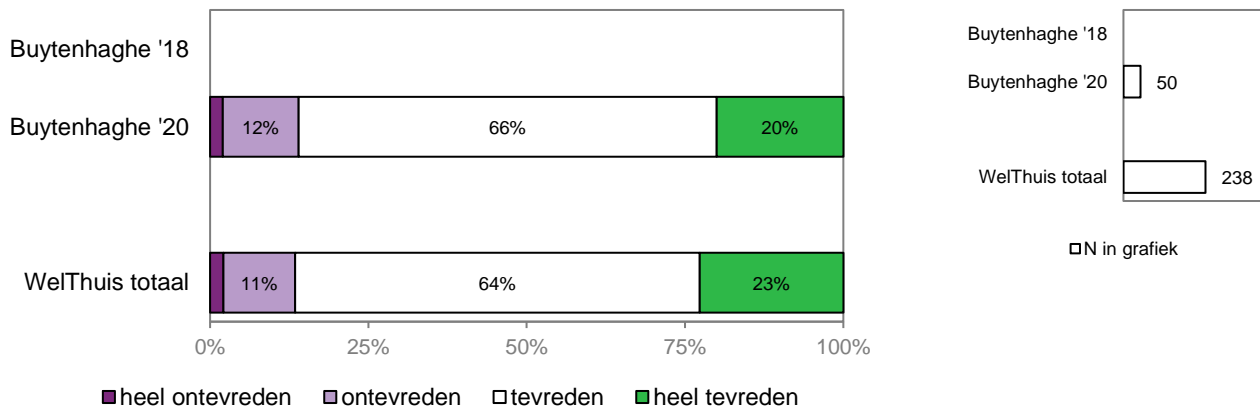
19. Past de behandeling bij de wensen en gestelde doelen van uw naaste?



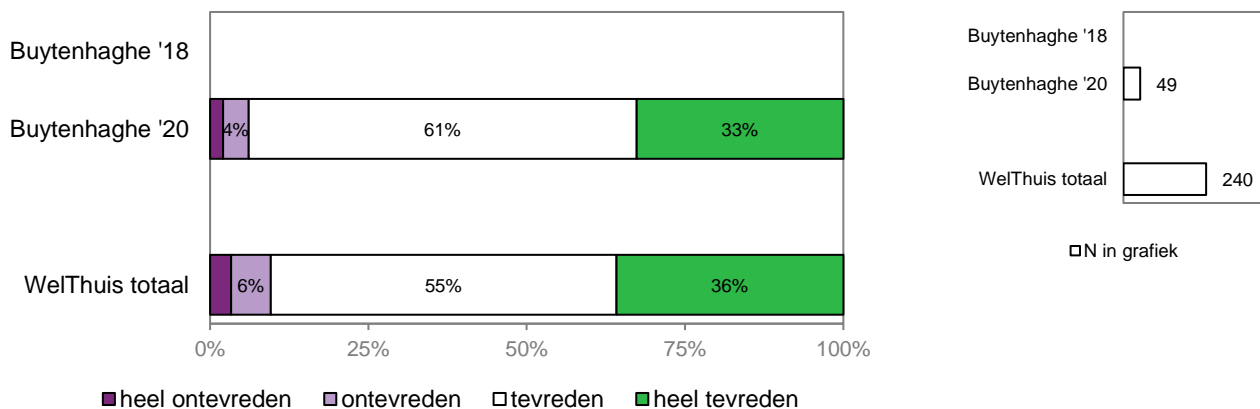
20. Bent u/is uw naaste tevreden over de behandeling?



21. Over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte ben ik:



22. Over de informatieverstrekking van WelThuis rondom corona ben ik:



Wilt u uw antwoord op vraag 21 en 22 toelichten?

Tevreden over aanpak/begrip

- Ik ben dankbaar voor de manier waarop WelThuis deze moeilijke situatie aanpakt.
- WelThuis moest de overheidsmaatregelen opvolgen. Dat was niet altijd fijn voor bewoner en familie. Maar wel begrijpelijk.

Ontevreden over aanpak/verbeterpunten

- Belachelijk dat er ouderen beneden zitten bij de tablet.
- COVID-19 besmettingen is een momentopname echter het personeel onderling moet veel meer dan nu de 1,5 meter in acht nemen. De registratie in de hal moet net als de receptie voorzien worden van een doorzichtig scherm of de registratie bij de receptie/balie laten uitvoeren ter voorkoming van onnodige besmettingen.
- De bescherming van de verzorgende ten opzichte van de bewoners is niet optimaal, waardoor besmetting sneller gaat.
- Ik vind dat als er iemand corona heeft dat de hele afdeling getest moet worden.
- Maatregelen duurde te lang voor bewoners.
- Voor vaste bezoekers/familie zou een persoonlijke toegangscode met legitimatie sneller zijn dan het huidige informatie invoerritueel.

Tevreden over informatievoorziening

- Adequate en tijdige informatie.
- Er wordt in de nieuwsbrieven goed uitgelegd wat er speelt. Duidelijk beschreven en voldoende informatie.
- Gezien de handelwijze en verstrekken van informatie is dit in uitstekende handen.
- Ik word goed op de hoogte gehouden via email.
- Krijg altijd mails met voldoende informatie.
- Prima updates en juist en tijdig geïnformeerd.
- Regelmatige mails, waarin alles wordt uitgelegd.
- Wij worden goed geïnformeerd over het verloop.

Ontevreden over informatievoorziening

- Nu weer corona op de afdeling en we horen niet wanneer we weer mogen komen en wanneer de was kan worden opgehaald.
- Informatie is onduidelijk.
- Ontevreden over communicatie naar vertegenwoordigers: Inhoud nieuwsbrief is verwarrend en we worden te laat geïnformeerd over coronabesmettingen.

Tevreden over alternatieve vormen van contact

- Het beeldbellen is ook fijn.

Ontevreden over alternatieve vormen van contact

- Babelbox te laat gestart.
- Beeldbellen is haast niet gebeurt. Moest er om vragen en was heel moeilijk.

Gevolgen

- Algemeen bekend: vereenzaming ouderen. Geen familie en ook weinig aandacht om de ouderen actief te houden. Ik weet het antwoord al: te weinig personeel. Belangrijk vind ik de innerlijke verzorging, maar ook de uiterlijke verzorging. Hier had ik problemen mee.
- De lock-down is vreselijk geweest. Lichamelijk en geestelijk achteruit gegaan.
- Er was geen andere optie. Er is geleerd.

Overig

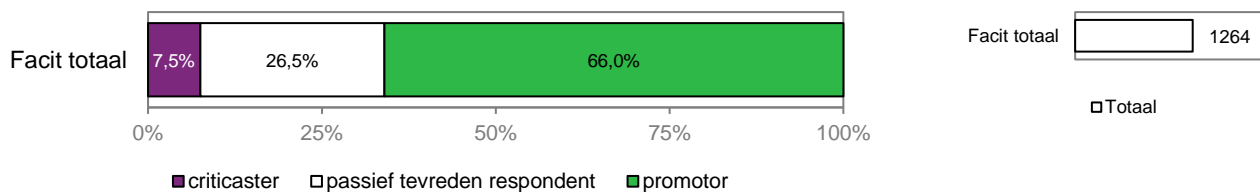
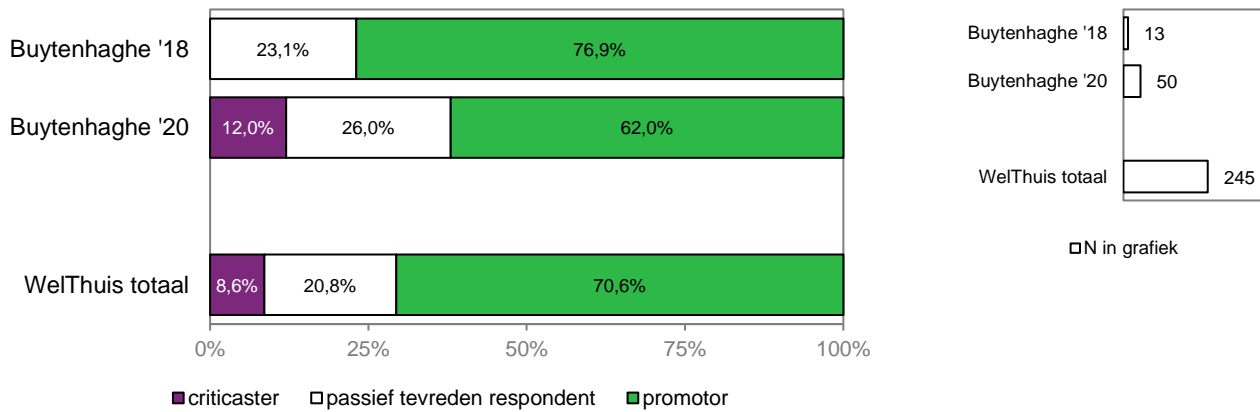
- De verpleegsters doen hun uiterste best en werken hard door te weinig aanwezigheid van personeel.
- Geef de gangen een naam door middel van een bord.
- Omdat mijn man vlak voor het sluiten vanwege maatregelen hier kwam wonen, was het moeilijk voor ons beiden om hier aan te wennen.

Ten slotte

23. Zou u ons bij uw vrienden en familie aanbevelen?

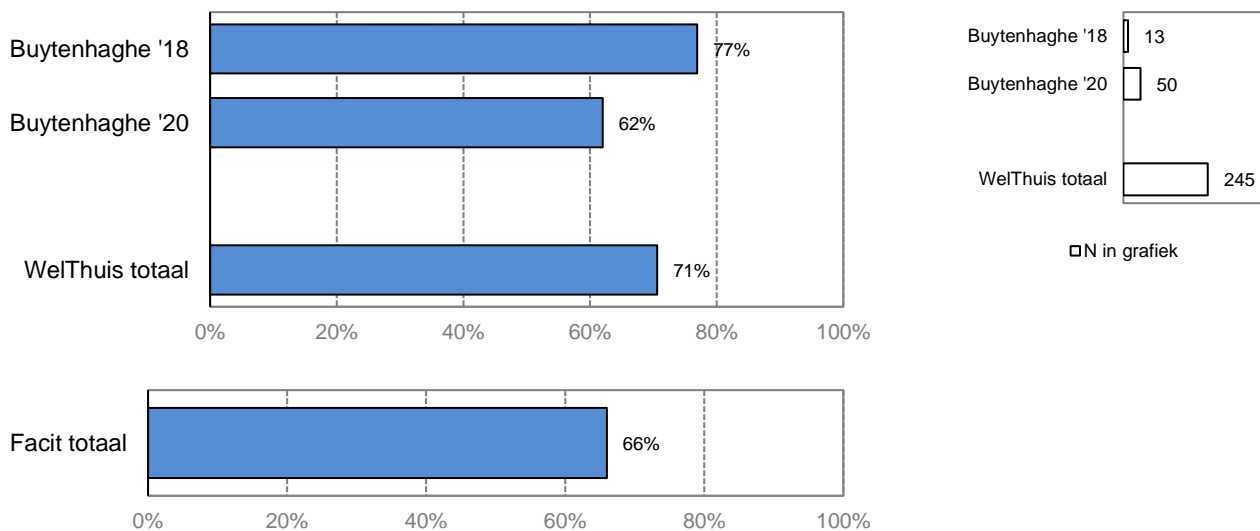
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

Voor de presentatie van de antwoorden is de Europese weergave van de NPS aangehouden. Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8 tot en met 10 een 'promotor'.

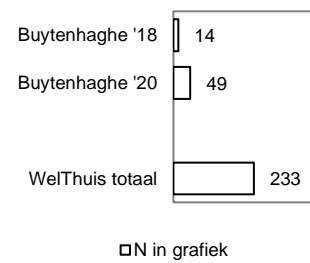
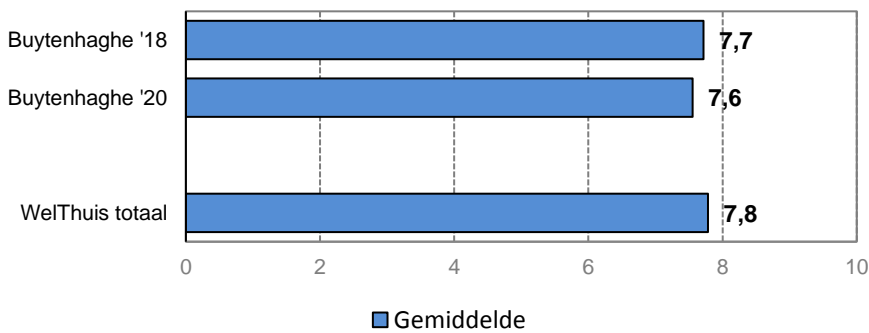
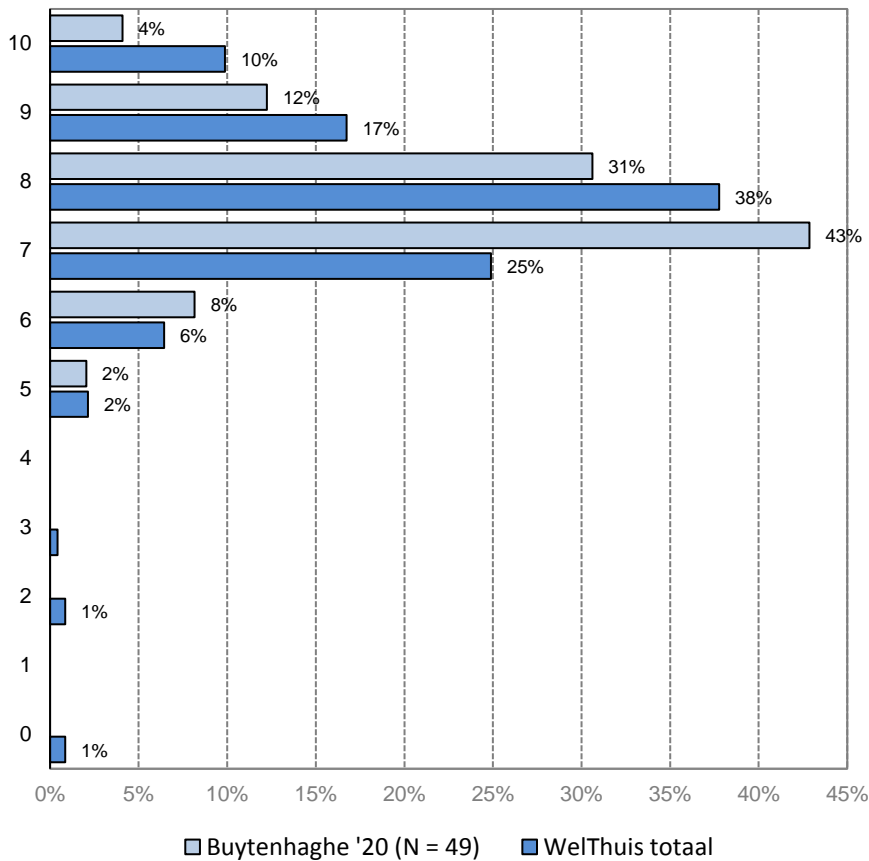


Promotors

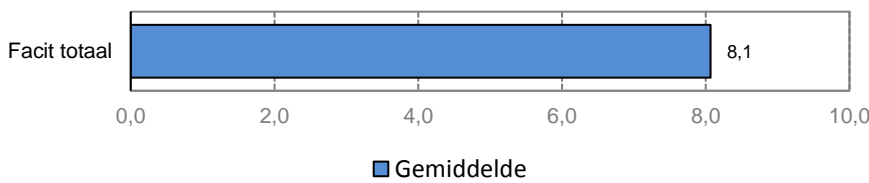
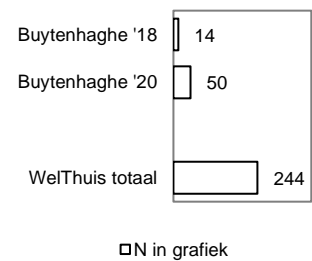
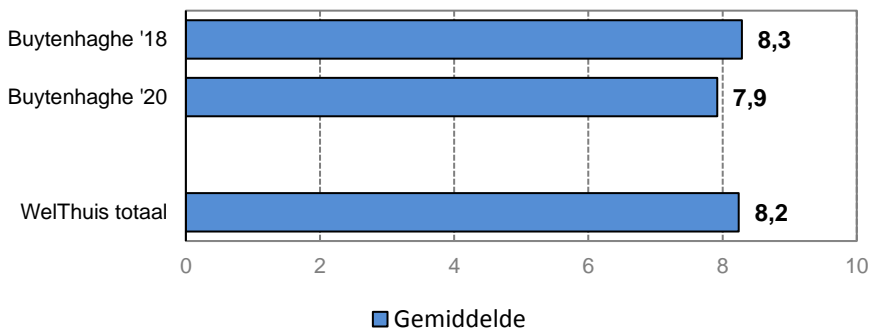
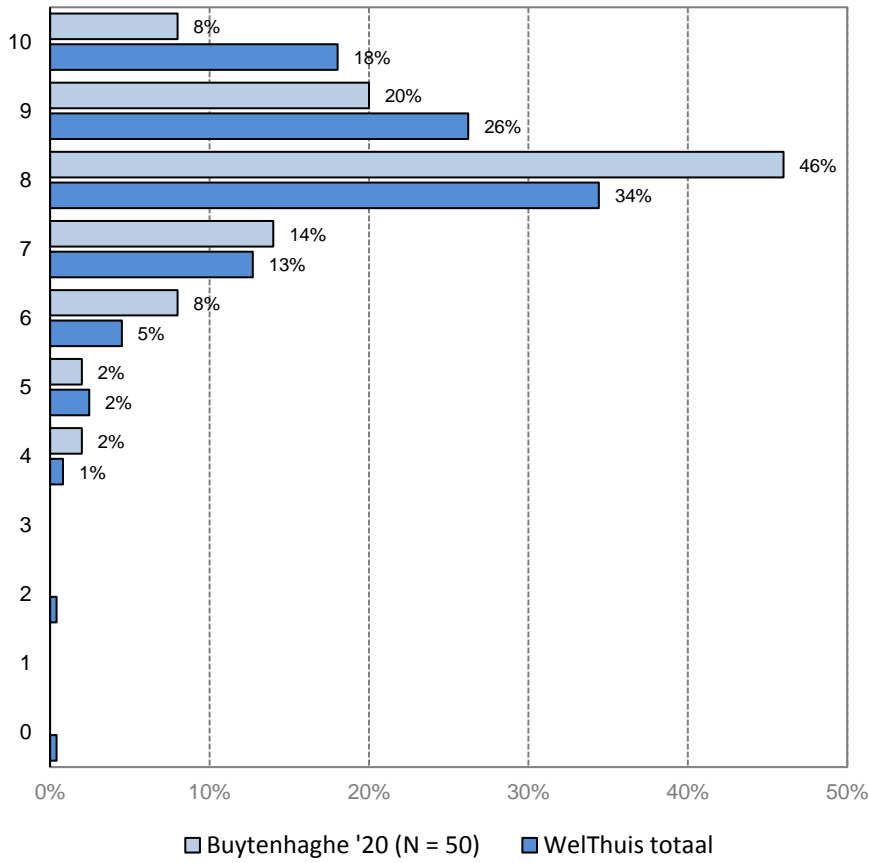
Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven.



24. Welk cijfer geeft u de behandelaars (arts, psycholoog, fysio, ergo, logo e.d.)?



25. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen?



26. Wilt u verder nog iets op- of aanmerken of heeft u nog vragen of suggesties?

Algemene tevredenheid

- Mijn broer is heel tevreden.

Tevreden over omgang

- De manager heeft ons als familie buitengewoon geholpen en ook aandacht besteed aan het welzijn van onze moeder tijdens tijdelijke opname in Vlvaldi.
- Zijn zeker tevreden hoe omgegaan wordt met deze kwetsbare mensen.

Steunbetuiging

- Ik wens iedereen heel veel liefs en sterkte in deze tijd. En laten we op elkaar blijven letten!
- Veel sterkte met de corona.

Ontevreden over inzet personeel

- Arts en verpleeghulpen zeer verwisselend.
- Medicatie niet altijd conform voorschrift arts.
- Jammer dat er veel invalkrachten zijn die bijna geen Nederlands praten. Dat is onrustig voor de bewoners.
- Minder uitzetkrachten inzetten. Deze zijn minder betrokken.

Overig

- Er zijn spellen verdwenen en niet terug!
- Huisvesting te klein. Meer met onze naaste kijken naar alternatieven. Meer kijken naar onze wensen en meer beantwoorden van onze vragen.
- Lopen veel jonge invalkrachten, risico dat ze iets meenemen naar het verzorgingshuis is mogelijk. Eigenlijk vind ik dat een mondkapje of spatscherm nodig is als ze de dementen of ouderen helpen wassen, aankleden, etc.

5. Conclusies

5.1. Persoonsgerichte zorg

63% van de geraadpleegde bewoners geeft aan dat medewerkers hun verhaal, behoeften en wensen kennen. Volgens 53% kennen medewerkers hun zorgen, problemen en levensvragen. Voor de vertegenwoordigers geldt dat 69% aangeeft dat medewerkers het verhaal, de behoeften en de wensen van bewoners kennen. Volgens 60% kennen medewerkers de zorgen, problemen en levensvragen.

Volgens 74% van de bewoners en 79% van de geraadpleegde vertegenwoordigers hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor de bewoners. Volgens 46% van de bewoners en 60% van de vertegenwoordigers is er aandacht voor wat bewoners belangrijk en zinvol vinden.

70% van de geraadpleegde bewoners en 77% van de vertegenwoordigers ervaart vertrouwen en begrip. 89% van de bewoners ervaart dat zij met respect benaderd worden en 92% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan dat dit voor hun naaste geldt.

89% van de bewoners en 59% van de vertegenwoordigers ervaart dat bewoners zoveel mogelijk zelf hun keuzes kunnen maken. 75% van de bewoners geeft aan dat, als zij niet meer goed kunnen verwoorden wat zij willen, hun familieleden de kans krijgen om hun wensen en verlangens kenbaar te maken. Voor de vertegenwoordigers geldt dit voor 78%.

5.2. Welzijn en dagbesteding

68% van de geraadpleegde bewoners en 65% van de vertegenwoordigers is tevreden over de dagbesteding. 61% van de bewoners en 57% van de vertegenwoordigers ervaart dat bewoners voldoende hulp krijgen bij het invullen van hun dag. Volgens de helft van de bewoners en 39% van de vertegenwoordigers past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij de interesses en mogelijkheden van de bewoners.

Desgevraagd geven de geraadpleegde vertegenwoordigers aan bewoners liever meer in de huiskamer te zien voor activiteiten. Ook het aansluiten op de wensen en behoeften van de bewoner wordt gezien als een belangrijk verbeterpunt op dit vlak. Bewoners geven vooral aan dat er meer persoonlijke aandacht mag zijn voor een praatje.

5.3. Sfeer en woonklimaat

89% van de geraadpleegde bewoners voelt zich veilig en 81% ervaart dat er een prettige sfeer in hun woonomgeving heerst. Van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent 90% dat hun naaste zich veilig voelt in huis en 82% meent dat er een prettige sfeer in de woonomgeving heerst.

5.4. Maaltijden

69% van de geraadpleegde bewoners vindt de maaltijden lekker, volgens 86% is er voldoende variatie in de maaltijden en volgens 52% worden de maaltijden aantrekkelijk geserveerd.

In de raadpleging die onder de vertegenwoordigers gehouden is, geeft 71% van de geraadpleegde vertegenwoordigers aan dat de bewoners de maaltijden lekker vinden. Volgens 69% is er voldoende variatie in de maaltijden en volgens 70% zien de maaltijden er aantrekkelijk en smakelijk uit.

Desgevraagd geven zowel de geraadpleegde bewoners als vertegenwoordigers aan graag te zien dat meer ingespeeld wordt op de jaargetijden. Ook zien ze graag dat er in huis wordt gekookt en meer rekening wordt gehouden met de individuele wensen van bewoners

5.5. Behandeling

77% van de bewoners en 75% van de geraadpleegde vertegenwoordigers ervaart dat de behandeling past bij hun wensen en gestelde doelen. 85% van de bewoners en 83% van de vertegenwoordigers is tevreden over de behandeling.

5.6. Corona

94% van de bewoners is tevreden over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte en 83% is tevreden over de informatieverstrekking rondom corona. 86% van de vertegenwoordigers is tevreden over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte en 94% is tevreden over de informatieverstrekking rondom corona.

Zowel bewoners als vertegenwoordigers zijn wat verdeeld in de opmerkingen die ze achter laten over het coronabeleid van afgelopen maanden. Ze geven wel een aantal verbeterpunten aan omtrent de aanpak en informatievoorziening.

5.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers

28% van de geraadpleegde bewoners zou Buytenhaghe aanbevelen en van de vertegenwoordigers 62%: op een schaal van 0 tot 10 geven zijn een 8, 9 of 10.

Desgevraagd geven de bewoners van Buytenhaghe gemiddeld een 7,2 voor de behandelaren (arts, psycholoog, fysiotherapie, ergotherapie, logopedie etc.) en vertegenwoordigers een 7,6. Het hoogste cijfer wat een bewoner geeft is een 9 en het laagste cijfer is een 5. Het meest gegeven cijfer van vertegenwoordigers is een 7, het hoogst gegeven cijfer een 10 en het laagste cijfer is een 5.

Desgevraagd geven de bewoners van Buytenhaghe gemiddeld een 7,8 voor de verzorgenden en verpleegkundigen en de vertegenwoordigers een 7,9. Het hoogste cijfer van zowel bewoners als vertegenwoordigers is een 10 en het laagste cijfer van zowel bewoners als vertegenwoordigers is een 4. De meeste vertegenwoordigers geven een 8.

5.8. Op- en aanmerkingen

Bewoners wensen beter communicatie in huis en klassieke muziek. Vertegenwoordigers zijn tevreden over o.a. de omgang en doen een steunbetuiging naar het personeel in deze coronaperiode. Daarnaast wordt nog wel wat kritiek geuit op o.a. de inzet van het personeel.

Over Corona

24. Over de manier waarop Wel Thuis de situatie rondom corona aanpakke ben ik:

- heel ontevreden
- ontevreden
- tevreden
- heel tevreden

25. Over de informatieverstrekking van Wel Thuis rondom corona ben ik:

- heel ontevreden
- ontevreden
- tevreden
- heel tevreden

Wilt u een korte toelichting geven op uw antwoorden op vraag 24 en 25?

26. Wilt u nog iets op- of aanmerken of heeft u nog vragen of suggesties?

27. Zorgkaart Nederland

Voor WelThuis zijn waarderingen op ZorgkaartNederland belangrijk. Mag een interviewer van Facit, het meetbureau, u binnenkort bellen om u telefonisch zes vragen te stellen? Uw antwoorden worden dan (zonder vermelding van uw naam) gepubliceerd op ZorgkaartNederland.nl

- Nee
- Ja. Mijn telefoonnummer is:

Voorkeur voor dag en tijdstip:
 in de ochtend middag avond
 maandag dinsdag woensdag
 donderdag vrijdag zaterdag

HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

Bijlage 2: Vragenlijst vertegenwoordigers

CODE 12 «OE» «CC»

Cliënttevredenheidsonderzoek onder vertegenwoordigers



Persoonsgerichte zorg

1. Kennen de medewerkers het verhaal, de behoeften en wensen van uw naaste?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

2. Kennen de medewerkers de zorgen, problemen en levensvragen van uw naaste?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor uw naaste?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

4. Is er aandacht voor wat uw naaste belangrijk en zinvol vindt?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd



5. Ervaart u vertrouwen en begrip voor uw naaste?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

6. Wordt uw naaste met respect benaderd?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

7. Kan uw naaste zoveel mogelijk eigen keuzes maken?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

8. Indien uw naaste zelf niet meer goed kan verwoorden wat hij/zij wil, krijgt u dan de kans om de wensen en verlangens van uw naaste kenbaar te maken?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

Welzijn/dagbesteding

9. Bent u tevreden over de dagbesteding voor uw naaste?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

10. Krijgt uw naaste voldoende hulp bij het invullen van de dag?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

11. Past het aanbod van activiteiten/ bezigheden bij de interesses en mogelijkheden van uw naaste?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

12. Wat zou anders kunnen?

Sfeer/woonklimaat

13. Voelt uw naaste zich veilig in de woonomgeving?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

14. Heerst er een prettige sfeer in de woonomgeving van uw naaste?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

Maaltijden

15. Zijn de maaltijden lekker volgens uw naaste?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

16. Is er volgens u/uw naaste voldoende variatie in de maaltijden?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

17. Zien de maaltijden er aantrekkelijk/smakelijk uit?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

18. Wat zou anders kunnen aan de maaltijden?

Specifiek voor behandeling

(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

19. Past de behandeling bij de wensen en gestelde doelen van uw naaste?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

20. Bent u/ is uw naaste tevreden over de behandeling?

- nooit
 soms
 vaak
 altijd

Over Corona

21. Over de manier waarop Wel Thuis de situatie rondom corona aanpakte ben ik:

- heel ontevreden
 ontevreden
 tevreden
 heel tevreden

22. Over de informatieverstrekking van Wel Thuis rondom corona ben ik:

- heel ontevreden
 ontevreden
 tevreden
 heel tevreden

Wilt u uw antwoord op vraag 21 en 22 toelichten?

Ten slotte

23. Zou u ons bij uw vrienden en familie aanbevelen?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

waarschijnlijk niet waarschijnlijk wel

24. Welk cijfer geeft u de behandelaren (arts, psycholoog, fysio, ergo, logo e.d.)?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

heel erg slecht uitstekend

25. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

heel erg slecht uitstekend

Zorgkaart Nederland

26. Voor WelThuis zijn waarderingen op ZorgkaartNederland belangrijk. Mag een interviewer van Facit, het meetbureau, u binnenkort bellen om u telefonisch zes vragen te stellen, die (zonder vermelding van uw naam) gepubliceerd op worden op ZorgkaartNederland.nl?

- Nee
 Ja. Mijn telefoonnummer is:

Voorkeur voor dag en tijdstip:
 in de ochtend middag avond
 maandag dinsdag woensdag
 donderdag vrijdag zaterdag

27. Wilt u verder nog iets op- of aanmerken of heeft u nog vragen of suggesties?

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst



Bijlage 3: Tabel aanbevelingsscore bewoners

Aan de bewoners is gevraagd hoe groot de kans is dat zij Buytenhaghe zouden aanbevelen. Deze vraag konden zij beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. In onderstaande tabel zijn de uitkomsten op deze aanbevelingsvraag voor alle locaties van WelThuis weergegeven. In de linker kolom staan de antwoorden weergegeven. In de kolommen daarna staat achtereenvolgens het absolute aantal en het percentage bewoners dat dit cijfer als antwoord gegeven heeft.

Helemaal onderaan in de tabel, in de regel met N=, staat het totaal aantal bewoners dat deze vraag beantwoord heeft.

	WelThuis totaal		Borchleen		Morgenster		De Rozentuin		De Boomgaard		Het Olympiadehuis		Vivaldi		Westerweeren		De Thuynen		De State		De Liezeborgh		De Bovenberghe		Buytenhaghe		De Lindewaard		
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	0	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	50	0	0	0	0	1	20	1	6	0	0	0	0	0	0	1	11	
4	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	0	0	0	0	2	11	0	0	0	0	0	0	2	22	
5	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	1	50	0	0	0	0	0	0	2	11	0	0	0	0	3	17	1	11	
6	13	13	0	0	3	18	1	50	0	0	0	0	3	20	0	0	0	0	2	11	0	0	0	0	4	22	0	0	
7	25	25	1	50	3	18	0	0	0	0	0	0	2	13	2	100	0	0	7	39	2	33	2	40	5	28	1	11	
8	21	21	0	0	6	35	0	0	0	0	0	0	2	13	0	0	2	40	3	17	1	17	2	40	3	17	2	22	
9	12	12	1	50	3	18	1	50	1	100	0	0	4	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	11	0	0	
10	12	12	0	0	2	12	0	0	0	0	0	0	2	13	0	0	2	40	0	0	3	50	1	20	0	0	2	22	
N =	102		2		17		2		1		2		15		2		5		18		6		5		18		9		

Bijlage 4: Tabel aanbevelingsscore vertegenwoordigers

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd hoe groot de kans is dat zij Buytenhaghe zouden aanbevelen. Deze vraag konden zij beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. In onderstaande tabel zijn de uitkomsten op deze aanbevelingsvraag voor alle locaties van WelThuis weergegeven. In de linker kolom staan de antwoorden weergegeven. In de kolommen daarna staat achtereenvolgens het absolute aantal en het percentage vertegenwoordigers dat dit cijfer als antwoord gegeven heeft.

Helemaal onderaan in de tabel, in de regel met N=, staat het totaal aantal vertegenwoordigers dat deze vraag beantwoord heeft.

	WelThuis totaal		Borchleem		Morgenster		De Rozentuin		De Boomgaard		Magnolia		Het Olympiadehuis		Domus		Vivaldi		Wilgenhoven		Meridiaan		Westerweeren		De Thuynen		De Liezeborgh		De Bovenberghe		Buytenhaghe VZH		Buytenhaghe VPH		De Lindewaard		
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%			
0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0
1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8
2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	
3	3	1	1	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	
4	5	2	1	13	0	0	0	0	0	0	1	10	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	0	0	0	0	
5	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0	1	6	0	0	1	8	0	0	1	8	0	0	2	6	0	0	1	8	
6	14	6	0	0	1	14	3	13	2	7	0	0	0	0	0	0	1	5	1	6	0	0	0	0	0	0	2	15	0	0	1	3	2	13	1	8	
7	37	15	0	0	2	29	3	13	1	4	3	30	0	0	4	25	5	25	4	22	2	40	0	0	1	9	1	8	0	0	5	15	5	31	1	8	
8	80	33	1	13	1	14	6	25	9	33	3	30	4	57	9	56	5	25	2	11	1	20	5	38	5	45	1	8	1	33	14	41	7	44	6	46	
9	49	20	2	25	1	14	4	17	7	26	1	10	2	29	1	6	4	20	5	28	1	20	4	31	3	27	5	38	2	67	6	18	1	6	0	0	
10	44	18	3	38	2	29	8	33	8	30	2	20	1	14	0	0	3	15	4	22	0	0	3	23	2	18	3	23	0	0	2	6	1	6	2	15	
N =	245		8		7		24		27		10		7		16		20		18		5		13		11		13		3		34		16		13		