



Cliëntenraadpleging 2020

WelThuis De Boomgaard

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 De Boomgaard.....	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 vertegenwoordigers .	8
3. Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers.....	9
4. Conclusies.....	24
4.1. Persoonsgerichte zorg	24
4.2. Welzijn en dagbesteding	24
4.3. Sfeer en woonklimaat.....	24
4.4. Maaltijden.....	24
4.5. Behandeling	24
4.6. Corona	24
4.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers	25
4.8. Op- en aanmerkingen.....	25
Bijlage 1: Vragenlijst vertegenwoordigers	26
Bijlage 2: Tabel aanbevelingsscore bewoners	27
Bijlage 3: Tabel aanbevelingsscore vertegenwoordigers	28

Inleiding

Facit heeft voor WelThuis De Boomgaard 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 De Boomgaard de zorg- en dienstverlening ervaren.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de raadpleging voor De Boomgaard. 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 de vertegenwoordigers weergegeven.

De rapportage sluit in hoofdstuk 4 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In bijlage 1 is de vragenlijst voor de vertegenwoordigers weergegeven. In bijlage 2 en 3 staan de tabellen betreffende de aanbevelingsscores.

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam, Dorine Duwel & Merel Haaring, november 2020

1. Cliëntenraadpleging bij WelThuis De Boomgaard

1.1 Doelgroep

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

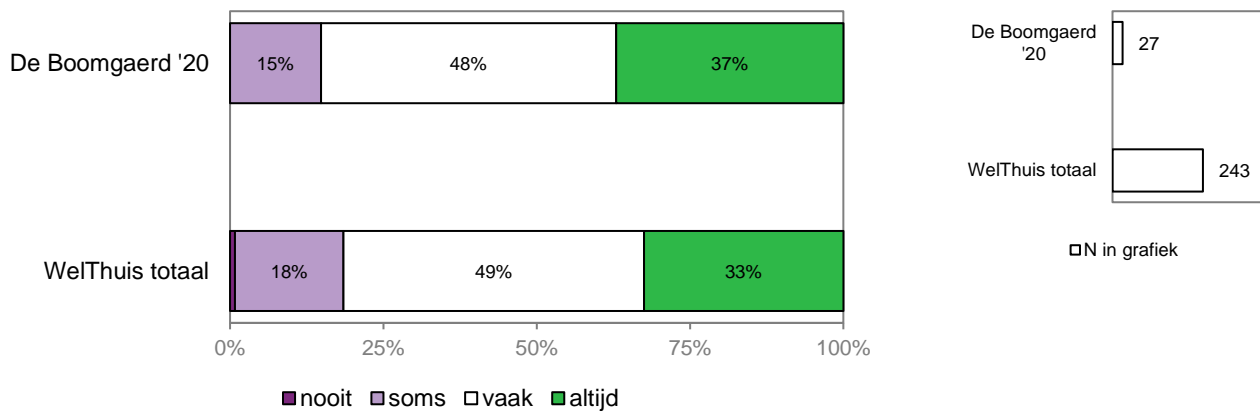
1.6 Respons

Voor De Boomgaard is er 1 vragenlijsten verstuurd aan somatische bewoners. Hiervan is er 1 ingevuld. De respons voor de bewonersraadpleging komt hiermee op 100%. Omdat deze N zo klein is, worden deze resultaten buiten beschouwing gelaten in dit rapport.

Daarnaast zijn 65 vertegenwoordigers van bewoners benaderd met een vragenlijst. 1 daarvan viel of omdat de vertegenwoordiger of de cliënt overleden bleek te zijn. Hiervan zijn er 28 ingevuld en teruggestuurd. De respons voor de PG raadpleging komt hiermee op 44%.

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 De Boomgaard is gehouden. Als spiegelinformatie is het WelThuis totaal opgenomen. 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

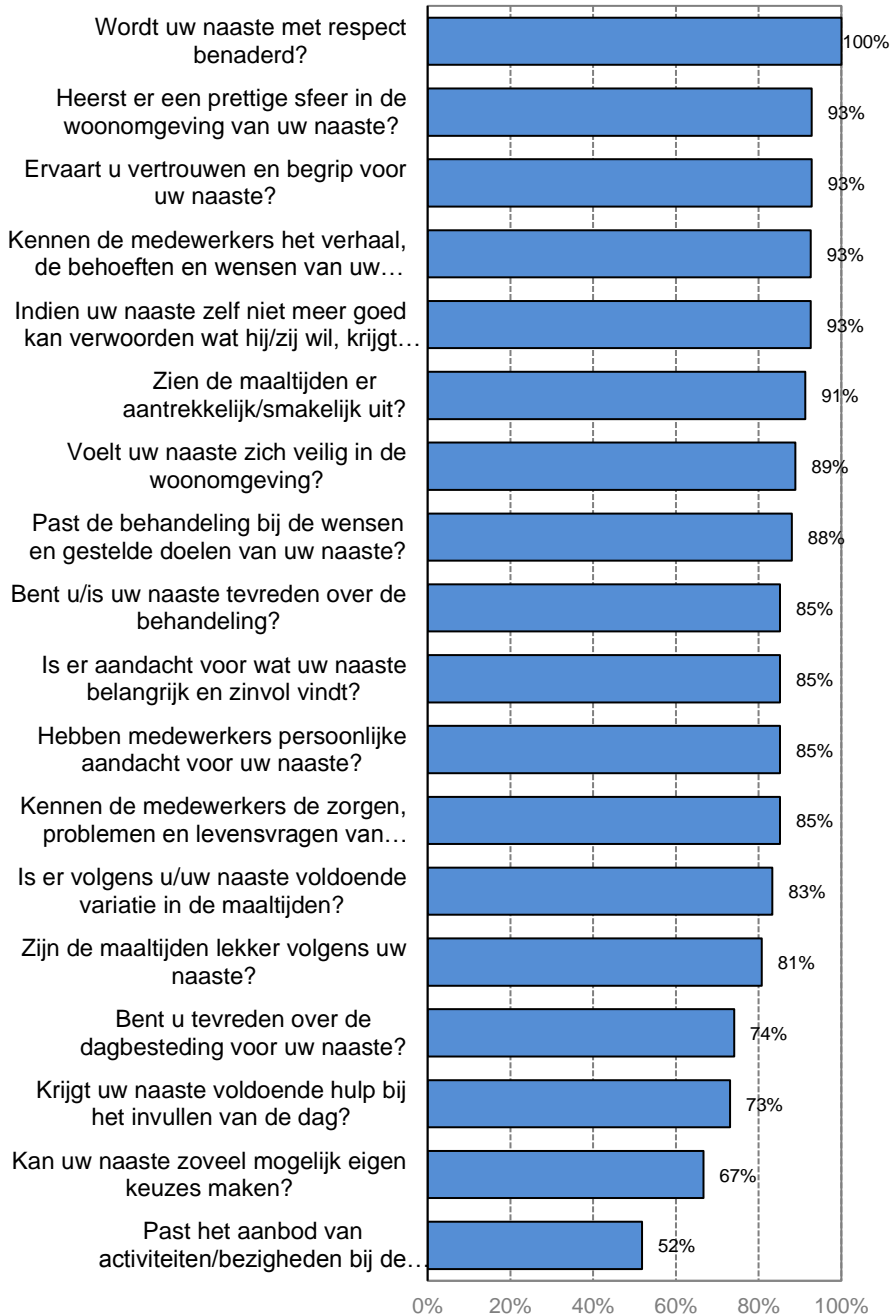
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-2 Box scores. Een Top-2 Box score is het percentage vertegenwoordigers van bewoners dat een van de twee meest gunstige antwoordcategorieën kiest, doorgaans 'meestal' en 'altijd', en daarmee te kennen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

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

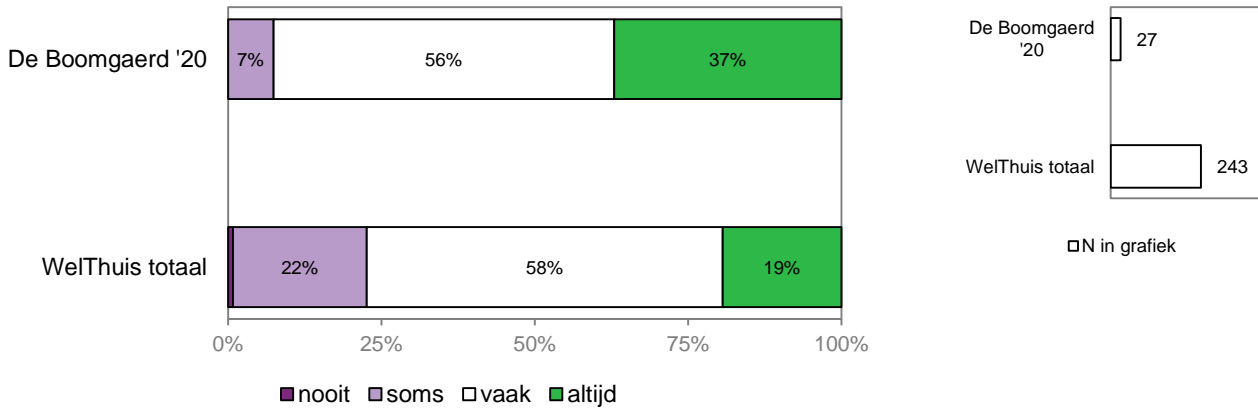
De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.



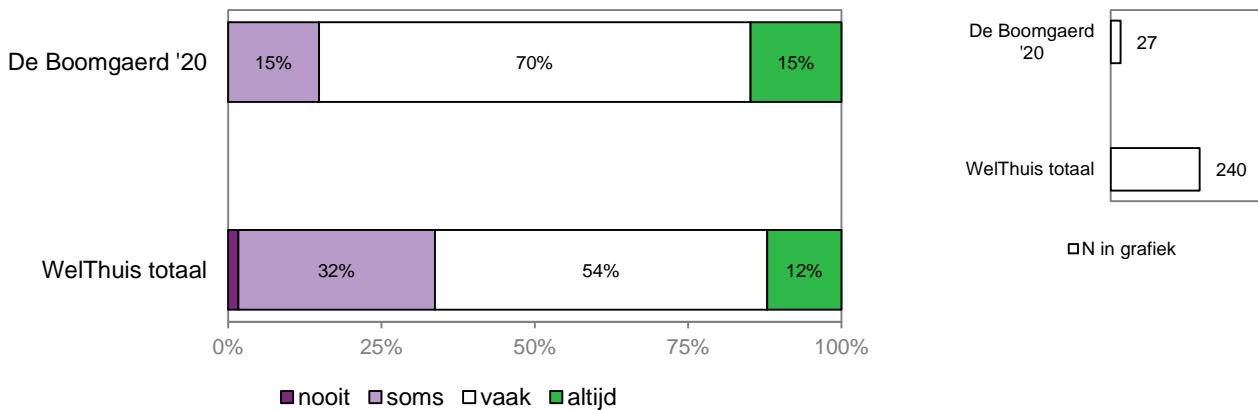
3. Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers

Persoonsgerichte zorg

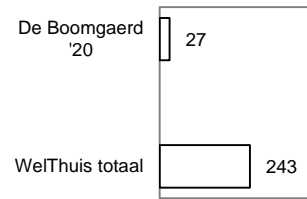
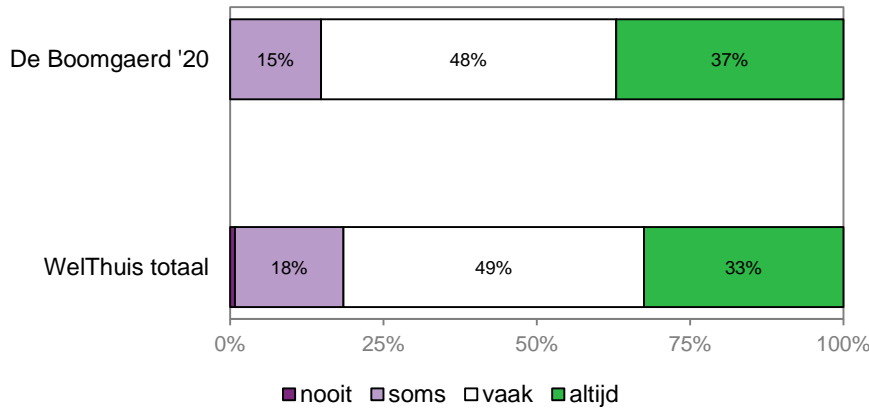
1. Kennen de medewerkers het verhaal, de behoeften en wensen van uw naaste?



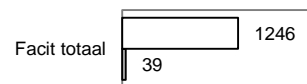
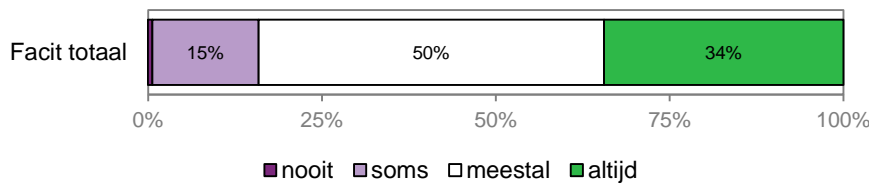
2. Kennen de medewerkers de zorgen, problemen en levensvragen van uw naaste?



3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor uw naaste?



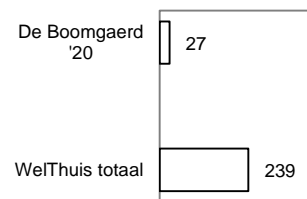
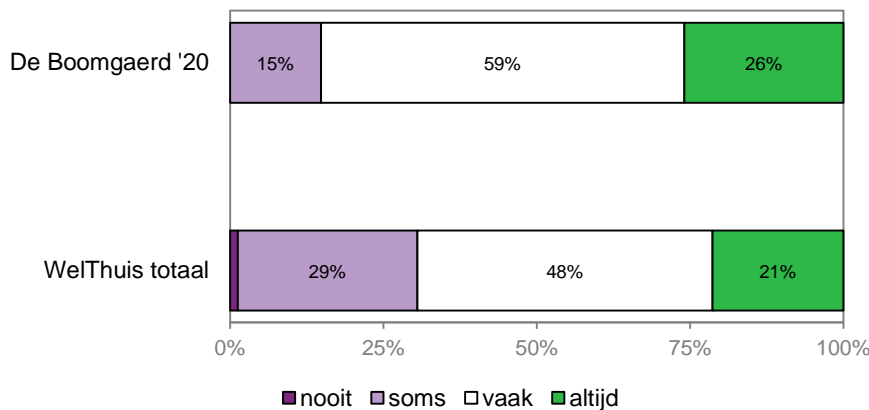
□N in grafiek



□N in grafiek □weet ik niet

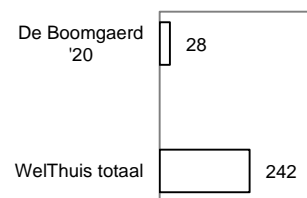
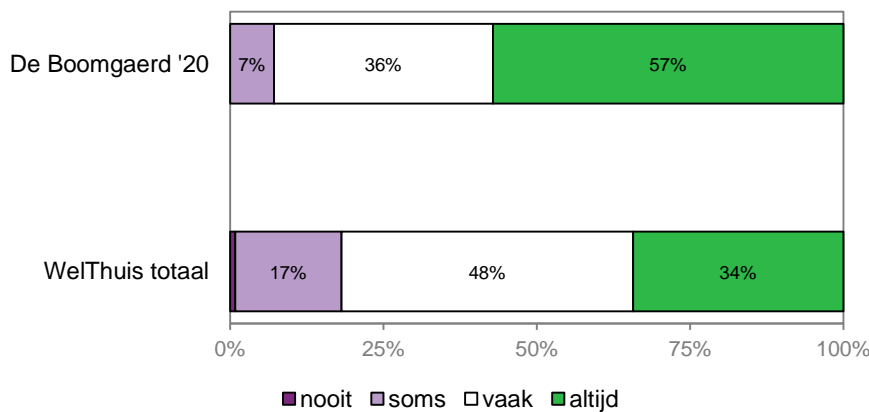
*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: " Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?"

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



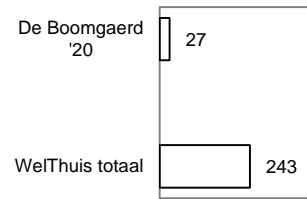
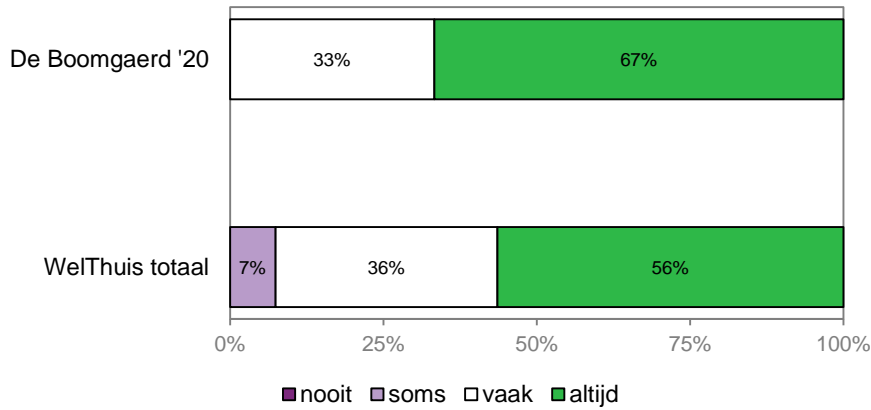
□N in grafiek

5. Ervaart u vertrouwen en begrip voor uw naaste?



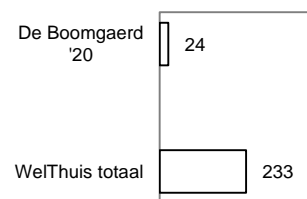
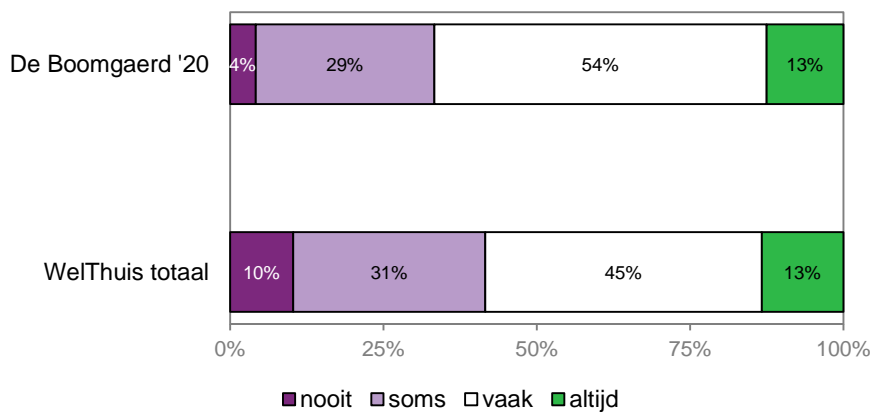
□N in grafiek

6. Wordt uw naaste met respect benaderd?



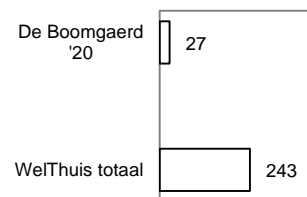
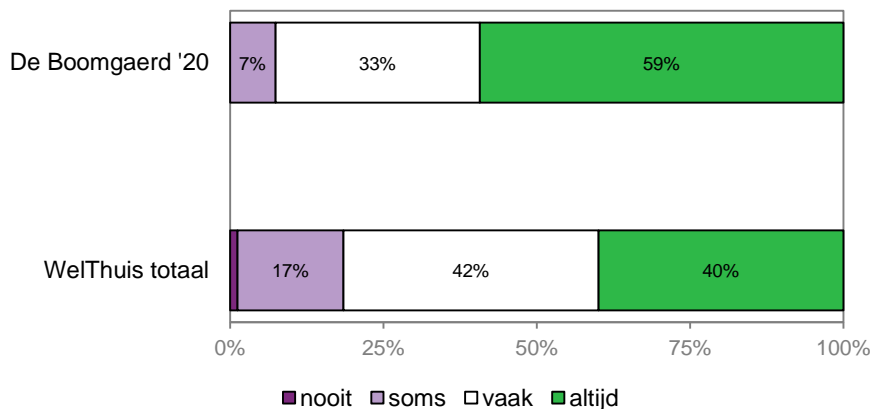
□N in grafiek

7. Kan uw naaste zoveel mogelijk eigen keuzes maken?



□N in grafiek

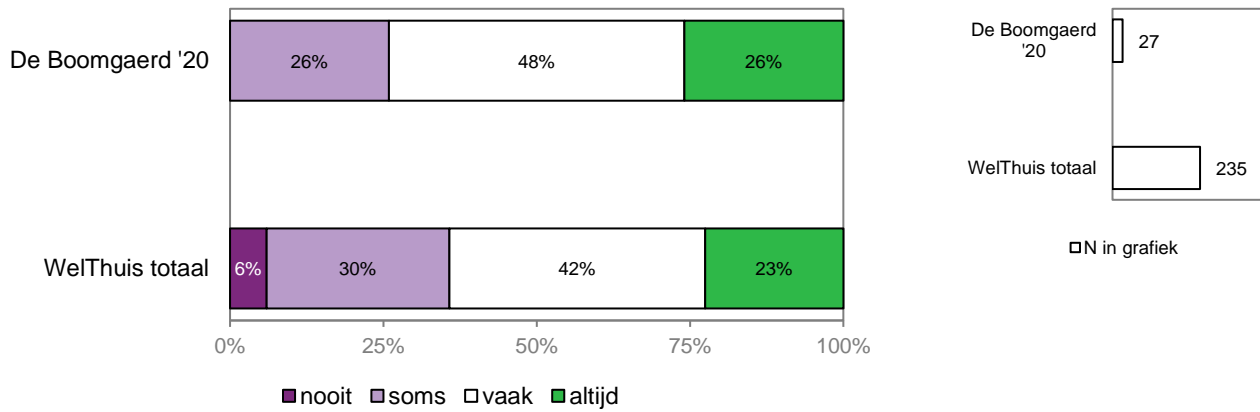
8. Indien uw naaste zelf niet meer goed kan verwoorden wat hij/zij wil, krijgt u dan de kans om de wensen en verlangens van uw naaste kenbaar te maken?



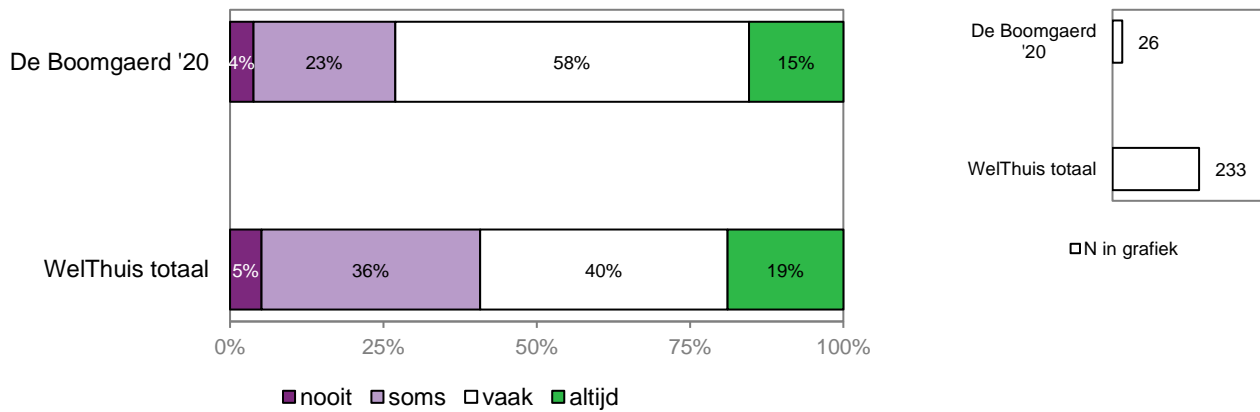
□N in grafiek

Welzijn/dagbesteding

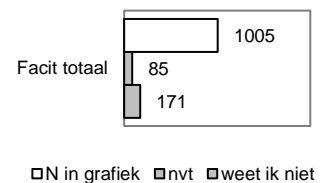
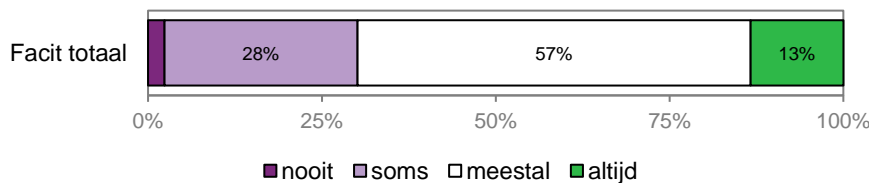
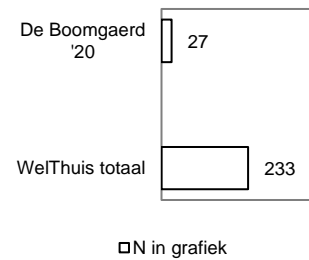
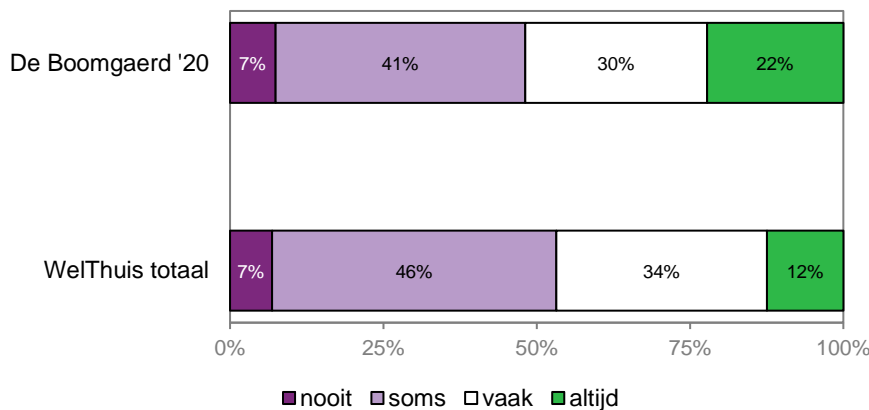
9. Bent u tevreden over de dagbesteding voor uw naaste?



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?

Tevreden over activiteiten aanbod

- Er is veel afwisseling in activiteiten. Daardoor past het niet altijd maar dat is logisch. Ik vind dat er heel veel met de mensen wordt gedaan en altijd met een lach en veel vriendelijkheid. Binnen de situatie wordt er alles aan gedaan het de mensen naar hun zin te maken.

Activiteiten aansluiten op wensen/behoefden

- Het is nog even zoeken nu mijn naaste net is opgenomen wat ze precies wil. Maar er is bereidheid en aandacht van het personeel om er achter te komen
- Het ligt voor een groot deel aan de bewoner zelf. Hij is meer een buitenmens. Hij wil bijvoorbeeld een bakkie doen bij een lunchroom en kijken naar winkelende mensen.
- Meer aandacht voor dementerenden die verder in hun demencie zijn. Meer gesprekken met hun op hun niveau.
- Mijn vader is niet zo dol op groepsactiviteiten. Meer op individuele basis, liefst meer buitenactiviteiten, mogen ook wel wat 'uitdagendere' activiteiten zijn: tuinieren, fietsen, klussen (timmeren, zagen, bijv. vogelhuisje maken, insectenhotel), klassieke muziek luisteren.

Meer (deskundig) personeel

- Altijd iemand in de huiskamer die toezicht houdt en zich met de bewoners individueel kan bemoeien. Dit hoeft niet per sé een verzorgende te zijn, maar kan heel goed een vrijwilliger zijn. Ik wil wellicht 1 à 2 uur per week me hiervoor beschikbaar stellen in de woonkamer van mijn moeder.
- Zo veel mogelijk vaste krachten inzetten die weten van de hoed en de rand. De invalkrachten kunnen alleen de zorgtaken uitvoeren. Dat is jammer.

Huiskamer

- Meer gezelligheid in de huiskamer.

Meer activiteiten

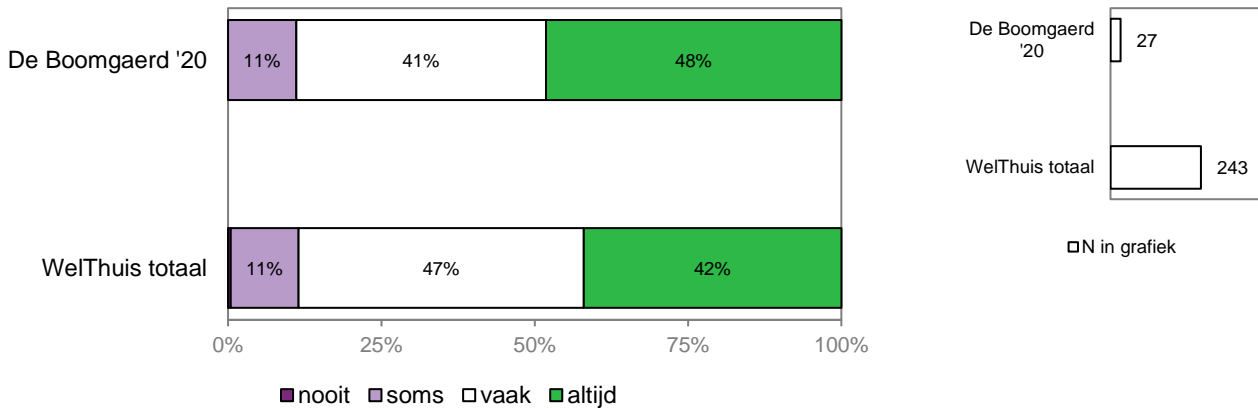
- Er wordt tijdens corona tijd niet genoeg contact opgenomen.

Stimuleren en betrekken

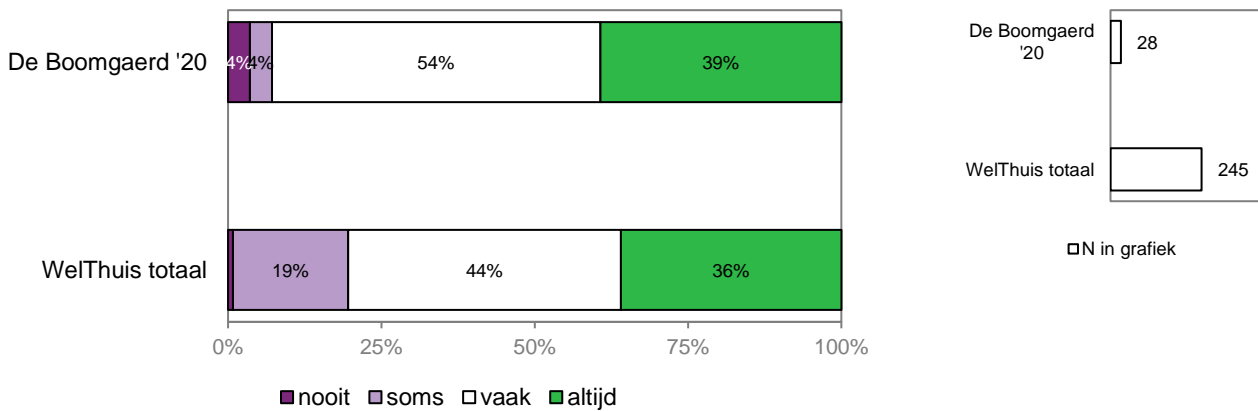
- Er is genoeg aanbod, maar de naaste is onwillig en wordt te weinig gepusht.
- Mijn naaste is nogal passief dus moeilijk te doorgronden.
- Niet vragen "wilt u", maar zeggen "zullen we.....".

Sfeer/woonklimaat

13. Voelt uw naaste zich veilig in de woonomgeving?

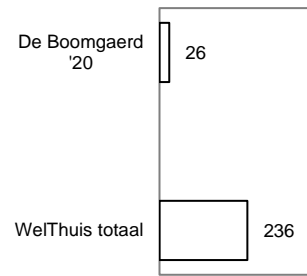
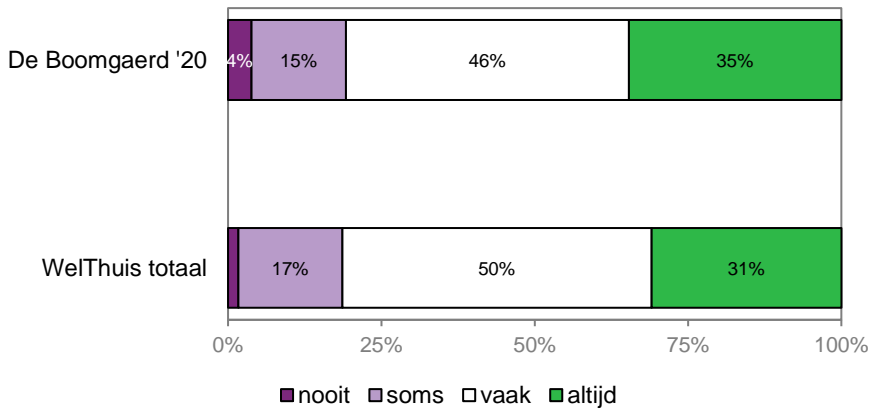


14. Heerst er een prettige sfeer in de woonomgeving van uw naaste?



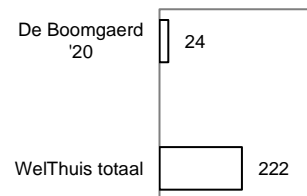
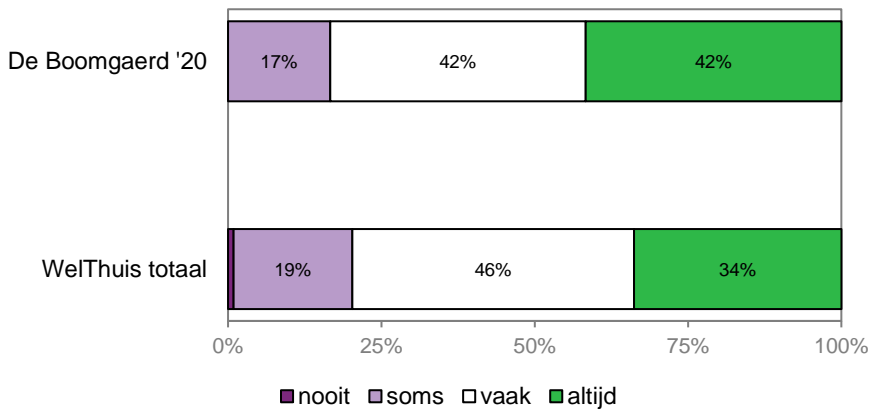
Maaltijden

15. Zijn de maaltijden lekker volgens uw naaste?



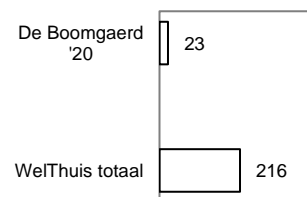
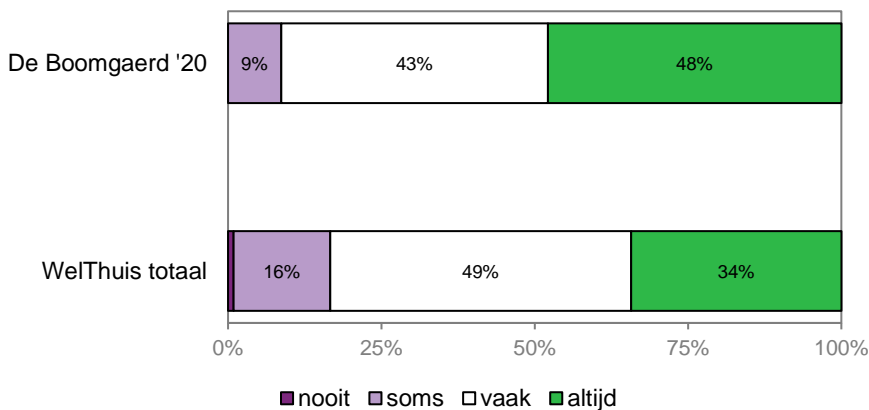
□N in grafiek

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

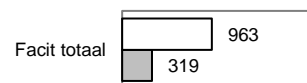
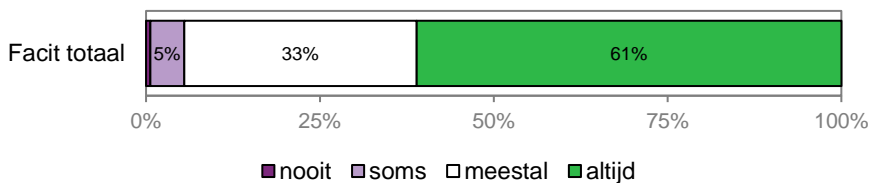


□N in grafiek

17. Zien de maaltijden er aantrekkelijk/smakelijk uit?



□N in grafiek



□N in grafiek ■weert ik niet

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

18. Wat zou anders kunnen?

Tevreden

- De keren dat ik de maaltijden zag vond ik dat het er goed en smakelijk uit zag.
- Maaltijden maak ik nooit mee maar mijn vader geeft aan dat het prima is (voor zover hij zich dit echt kan herinneren). Dat er zelf gekookt wordt vind ik in ieder geval een grote pre!
- Niets! Houden zo!

Wensen/behoefte van bewoners

- Cultuurverschil: wij beschouwen een kroket niet als warm eten. Maar ik respecteer iedereen (dan zorg ik voor wat anders)
- Mensen hebben allemaal eigen wensen en andere culturele eetwensen, waar niet altijd rekening mee kan worden gehouden.
- Meer rekening houden met verschillende smaken in zover bewoners dat kunnen aangeven, zoals mijn moeder.
- Niet altijd pasta, gewoon aardappelen, groente & vlees.
- Wegens sterkte vermagering graag aandacht voor eiwitrijk dieet.

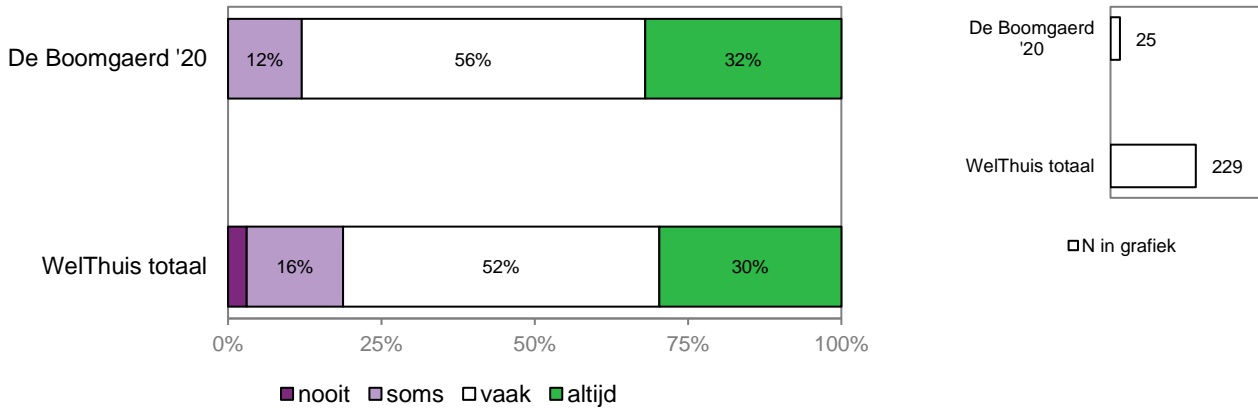
Maaltijd serveren

- Eten warmer serveren bijvoorbeeld met warmhoud-bord.

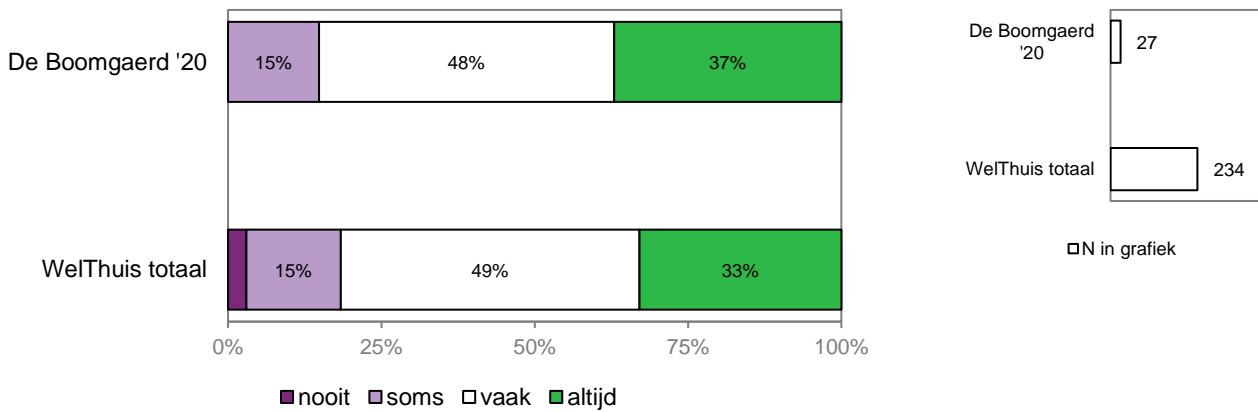
Specifiek voor behandeling

(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

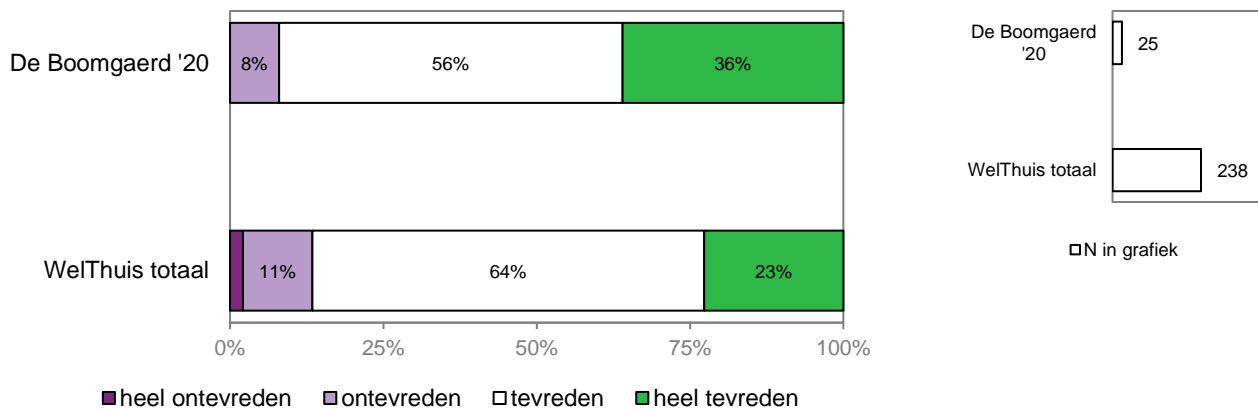
19. Past de behandeling bij de wensen en gestelde doelen van uw naaste?



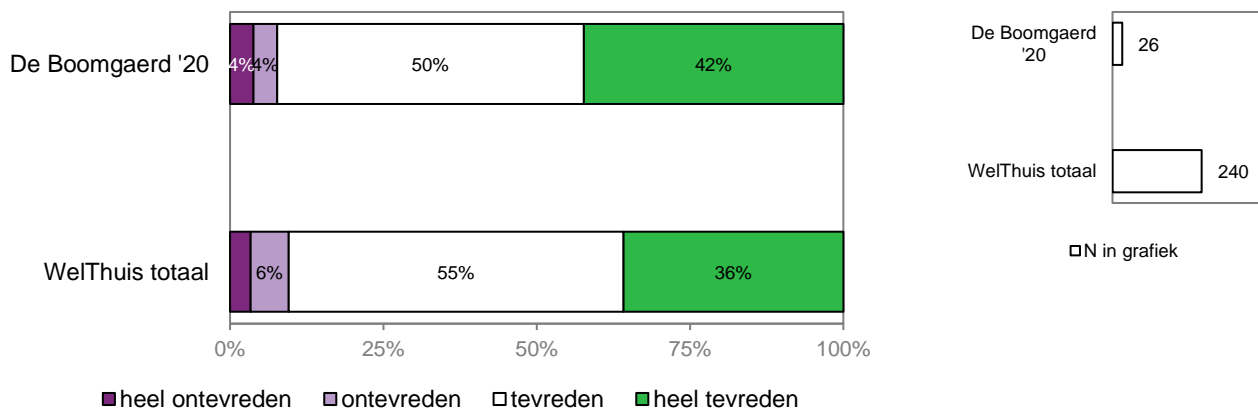
20. Bent u/is uw naaste tevreden over de behandeling?



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

- Het was een moeilijke situatie, maar gezien de omstandigheden was het redelijk.
- Sinds tweede pandemie draagt personeel een mondkapje.

Ontevreden over aanpak of maatregelen/verbeterpunten

- Ik had graag vanaf dag 1 personeel en bezoekers met mondkapjes gezien.
- Inloggen in coronatijd op de iPad vaak moeilijk voor oudere bezoekers. Oplossing: papieren lijsten neerleggen?
- iPad invullen is irritant, hij herkent mij als ik meteen bij aankomst mijn telefoonnummer opgeef, echter daarna moet ik toch alle persoonlijke gegevens, zoals, naam, emailadres etc. weer invoeren. Ik begrijp dat ik vragen over mijn gezondheid elke keer opnieuw moet invullen, maar pers. info staat erin van eerdere bezoeken.
- Uitvoering is niet altijd even consequent wat betreft de controle op naleving van het protocol door bezoekers. Veelal geeft het aanmelden op de iPad voor oudere bezoekers problemen door geringe kennis van apparatuur. In het begin toen bezoek weer toegestaan was, werd men eventueel begeleid door een gastdame die je kon assisteren.
- Veel te veel vanuit 'de organisatie' gehandeld en te weinig oog voor de medewerkers gehad. Het boerenverstand moet eerder worden gebruikt. Zie hoe er nu omgegaan wordt met uitbraken.
- Waarom draagt het personeel geen mondkapje?

Tevreden over informatievoorziening

- Contact.
- Duidelijk, tijdig, ter zake.
- Het is fijn om direct per mail geïnformeerd te worden
- Per mail is er goede communicatie.
- Snelheid informatie was goed.
- WelThuis kijkt altijd naar wat er wel mogelijk is en legt dit ook goed uit. Informatie komt snel.

Ontevreden over informatievoorziening

- Geen enkele informatie ontvangen.
- Het zou wat mij betreft wat duidelijker kunnen, beknopter. Ik heb geen behoefte aan een opsomming van het totale pakket aan maatregelen in NL, slechts een vertaling van de maatregelen naar de situatie bij WelThuis. De brieven zijn namelijk erg lang en dit bevordert de leesbaarheid en het begrip van wat er wordt geschreven niet.
- Ik heb geen computer en de brieven met informatie komen te laat.
- Weinig gehoord hoe het was, met COVID-19

Ontevreden over alternatieve vormen van contact

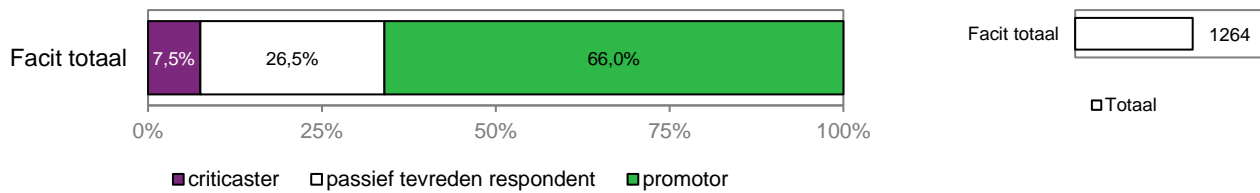
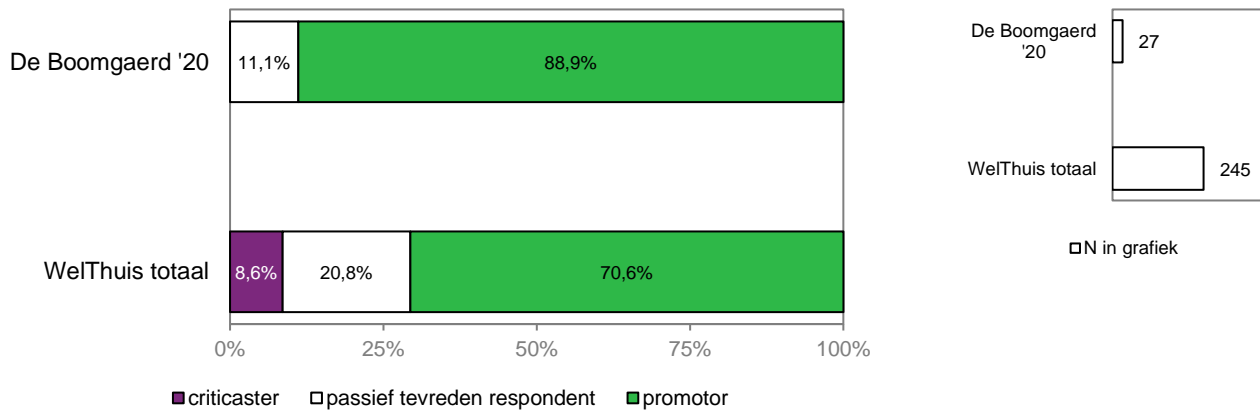
- Contact met bewoners was slecht. Beeldbellen geen optie, fysieke afstand erg hoog, vanaf balkon contact niet mogelijk en geen andere contactruimte.

Ten slotte

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

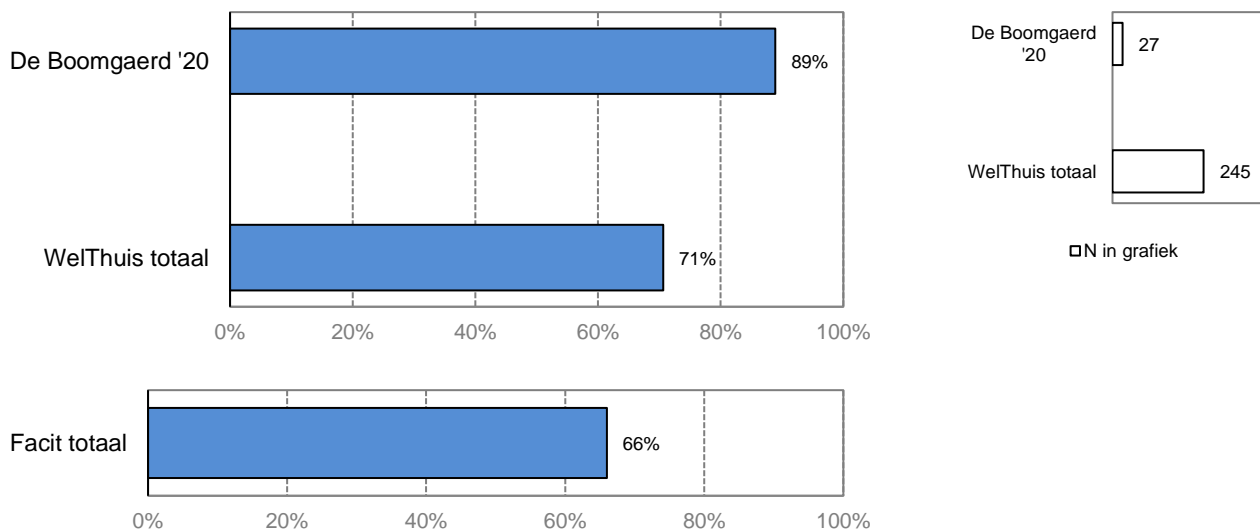
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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'.

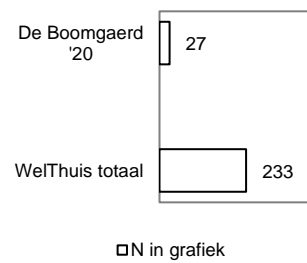
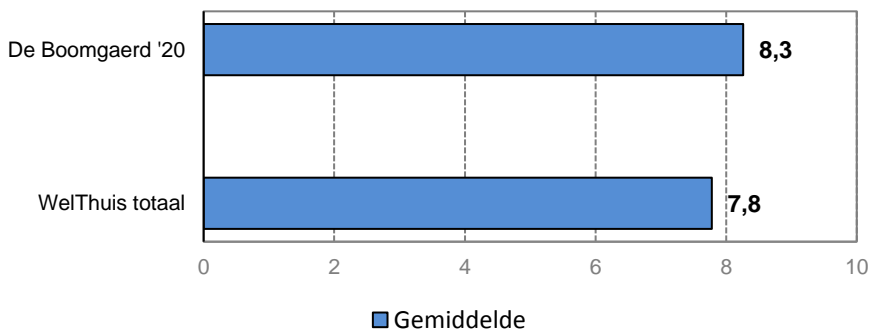
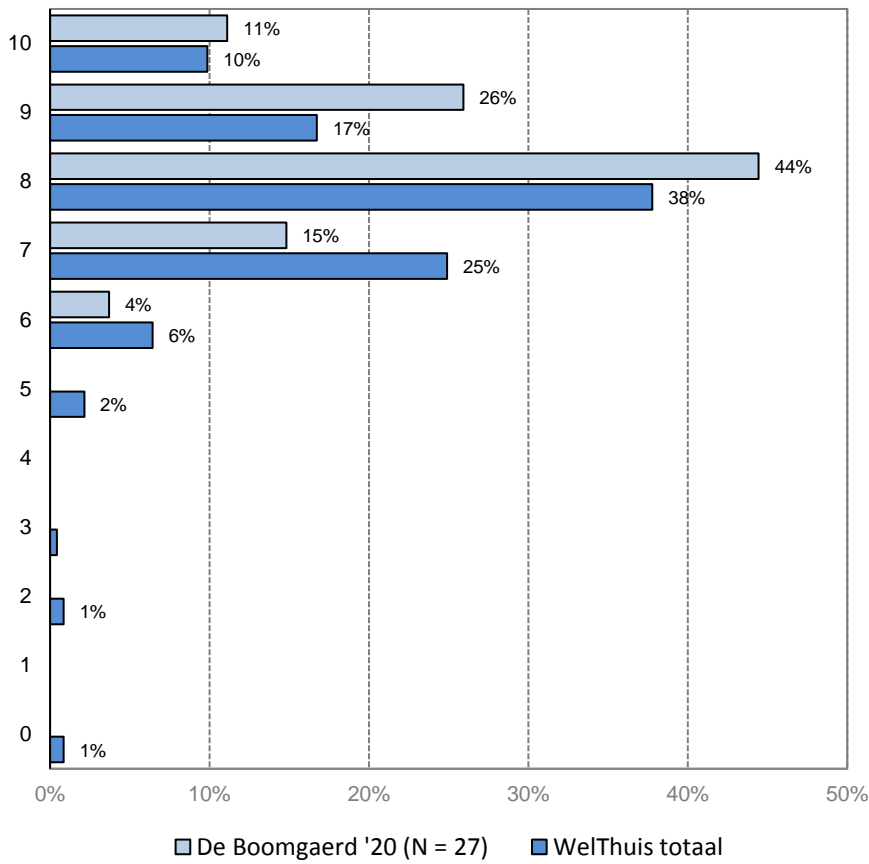


Promotors

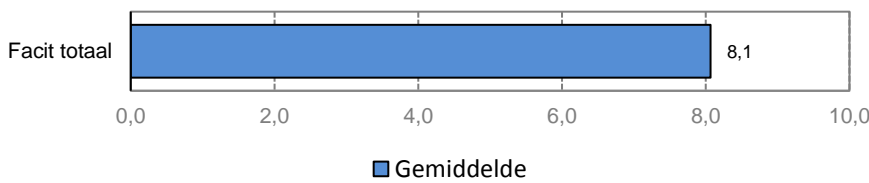
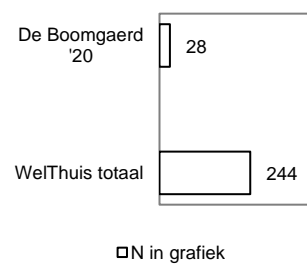
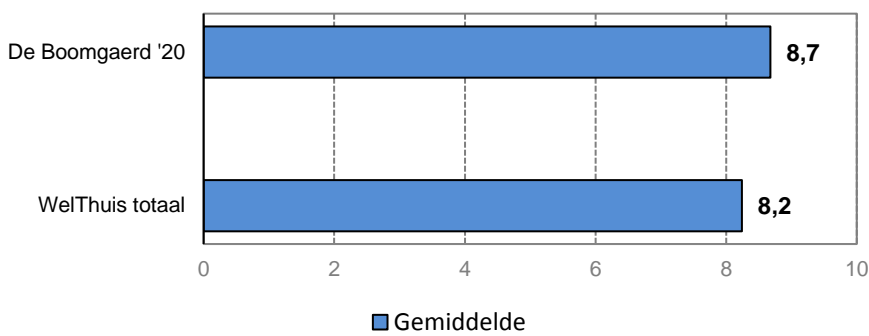
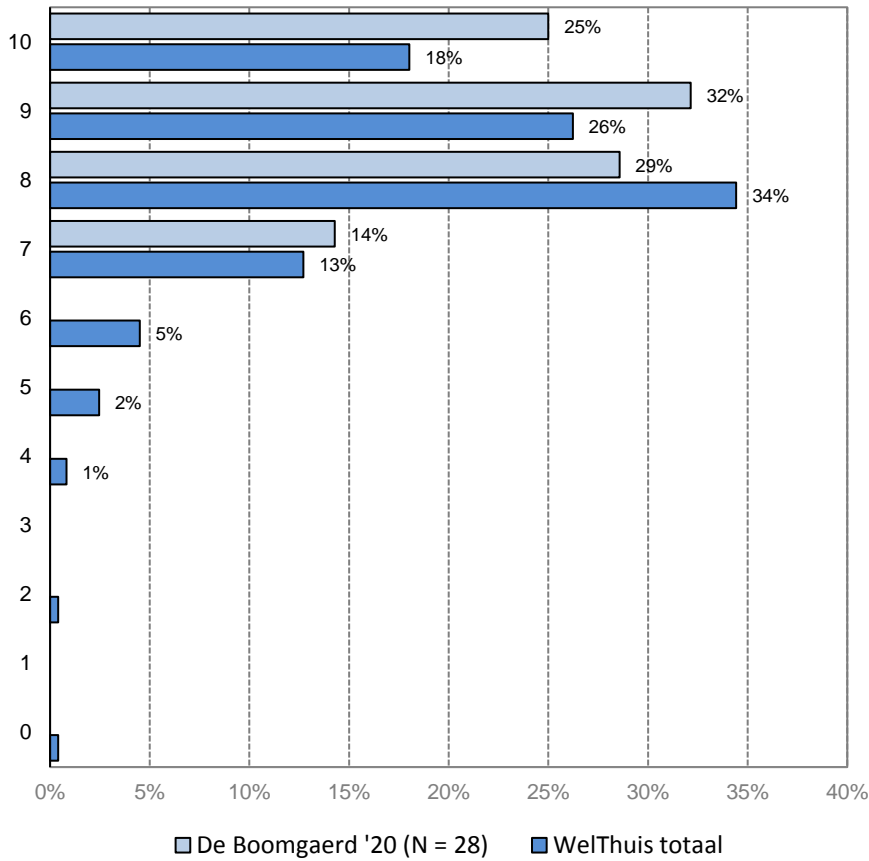
Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven.



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?

Positief

- Als ik niet tevreden ben, dan maak ik het gelijk bespreekbaar.
- Wij zijn zeer tevreden.

Verbeterpunten

- Familie kan/mag meer bij activiteiten betrokken worden. Mijn vader woont sinds eind januari op de Boomgaerd en met alle maatregelen rondom Corona is het een ongewone periode geweest dus ik weet niet in hoeverre familie normaliter de gelegenheid krijgt om vrijwillig te ondersteunen bij (buiten)activiteiten, maar ik zou er in ieder geval voor openstaan om een handje te helpen als de bewoners daardoor vaker naar buiten kunnen gaan.
- Graag meer aandacht aan eiwitrijk voedsel in verband met sterke vermagering.
- Het huis is luxe, maar het is niet gezellig. De entree is naar en er is geen ruimte voor vergadering.
- Laat personeel bij het uitkleden checken of kleding daadwerkelijk vies is. Nu ga ik door 5 à 6 broeken in de week.
- Sorteren van het wasgoed laat soms te wensen over.
- Veel info uitsluitend per mail. Geen gerichte info van cliënten vandaan je contactpersonen.

Overig

- Contact met mijn moeder is bijna niet meer mogelijk. Ik heb de vragen beantwoord n.a.v. bezoekenmomenten en het lezen in CarenZorgt.
- Door de voortschrijdende dementie zijn minder positieve uitkomsten veelal geheel aan de cliënt te wijten. De zorg moet ermee omgaan, maar met onwilligen is het kwaad kersen eten.

4. Conclusies

4.1. Persoonsgerichte zorg

Voor de vertegenwoordigers geldt dat 93% aangeeft dat medewerkers het verhaal, de behoeften en de wensen van bewoners kennen en volgens 85% kennen medewerkers de zorgen, problemen en levensvragen.

Volgens 85% van de geraadpleegde vertegenwoordigers hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor de bewoners en is er aandacht voor wat bewoners belangrijk en zinvol vinden.

93% van de geraadpleegde vertegenwoordigers ervaart vertrouwen en begrip. Alle geraadpleegde vertegenwoordigers geven aan dat hun naaste met respect benaderd wordt.

67% van de vertegenwoordigers ervaren dat bewoners zoveel mogelijk zelf hun keuzes kunnen maken. 93% van de vertegenwoordigers 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.

4.2. Welzijn en dagbesteding

74% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is tevreden over de dagbesteding en 73% ervaart dat bewoners voldoende hulp krijgen bij het invullen van hun dag. Volgens 52% van de vertegenwoordigers past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij de interesses en mogelijkheden van de bewoners.

Desgevraagd geven de geraadpleegde vertegenwoordigers aan dat medewerkers bewoners soms meer mogen stimuleren deel te nemen aan activiteiten.

4.3. Sfeer en woonklimaat

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent 89% dat hun naaste zich veilig voelt in huis en 93% dat er een prettige sfeer in de woonomgeving heerst.

4.4. Maaltijden

In de raadpleging die onder de vertegenwoordigers gehouden is, geeft 81% van de geraadpleegde vertegenwoordigers aan dat de bewoners de maaltijden lekker vinden, 83% dat er voldoende variatie in de maaltijden is en 91% dat de maaltijden er aantrekkelijk en smakelijk uitzien.

Vertegenwoordigers zijn over het algemeen tevreden over de maaltijden, blijkt uit de antwoorden op de open vraag wat anders zou kunnen aan de maaltijden. Ze noemen een aantal verbeter suggesties.

4.5. Behandeling

88% van de geraadpleegde vertegenwoordigers ervaart dat de behandeling past bij hun wensen en gestelde doelen. 85% van de vertegenwoordigers is tevreden over de behandeling.

4.6. Corona

92% van de vertegenwoordigers is tevreden over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte en de informatieverstrekking rondom corona.

Vertegenwoordigers blijken verdeeld over de aanpak en de informatieverstrekking vanuit WelThuis. Kritische geluiden gaan over onder andere de iPad en het naleven van regels, zoals het gebruik van een mondkapje.

4.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers

89% van de vertegenwoordigers zou WelThuis aanbevelen: op een schaal van 0 tot 10 geven zijn een 8, 9 of 10.

Desgevraagd geven de vertegenwoordigers van De Boomgaard gemiddeld een 8,3 voor de behandelaren (arts, psycholoog, fysiotherapie, ergotherapie, logopedie etc.). Het hoogst en gegeven cijfer is een 10 en het laagste cijfer is een 6.

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

4.8. Op- en aanmerkingen

Vertegenwoordigers noemen een aantal verbeterpunten op. Deze gaan onder andere over het meer betrekken van familie bij activiteiten, aandacht voor eiwitrijke voeding en het wasgoed.

Bijlage 1: 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 2: Tabel aanbevelingsscore bewoners

Aan de bewoners is gevraagd hoe groot de kans dat zij De Boomgaard 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		Borchleem		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 3: Tabel aanbevelingsscore vertegenwoordigers

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd hoe groot de kans is dat zij De Boomgaard 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 bewoners dat deze vraag beantwoord heeft.

	WelThuis totaal		Borchleem		Morgenster		De Rozentuin		De Boomgaard		Magnolia		Het Olympiadehuis		Domus		Vivaldi		Wilgenhoven		Meridiaan		Westerweeren		De Thuyne		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		