



Cliëntenraadpleging 2020

WelThuis De Bovenberghe

september – oktober 2020



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 Bovenberghe.....	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
3. Uitkomsten raadpleging onder bewoners	9
4. Conclusies.....	20
4.1. Persoonsgerichte zorg	20
4.2. Welzijn en dagbesteding	20
4.3. Sfeer en woonklimaat.....	20
4.4. Maaltijden.....	20
4.5. Behandeling	20
4.6. Corona	20
4.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers	20
4.8. Op- en aanmerkingen.....	21
Bijlage 1: Vragenlijst bewoners.....	22
Bijlage 2: Tabel aanbevelingsscore bewoners	24
Bijlage 3: Tabel aanbevelingsscore vertegenwoordigers	25

Inleiding

Facit heeft voor WelThuis De Bovenberghe 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 bewoners van De Bovenberghe de zorg- en dienstverlening ervaren.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de raadpleging voor De Bovenberghe. 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.

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

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

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam, Dorine Duwel & Merel Haaring, november 2020

1. Cliëntenraadpleging bij WelThuis De Bovenberghe

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 Bovenberghe 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 antwoordenvelop 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.

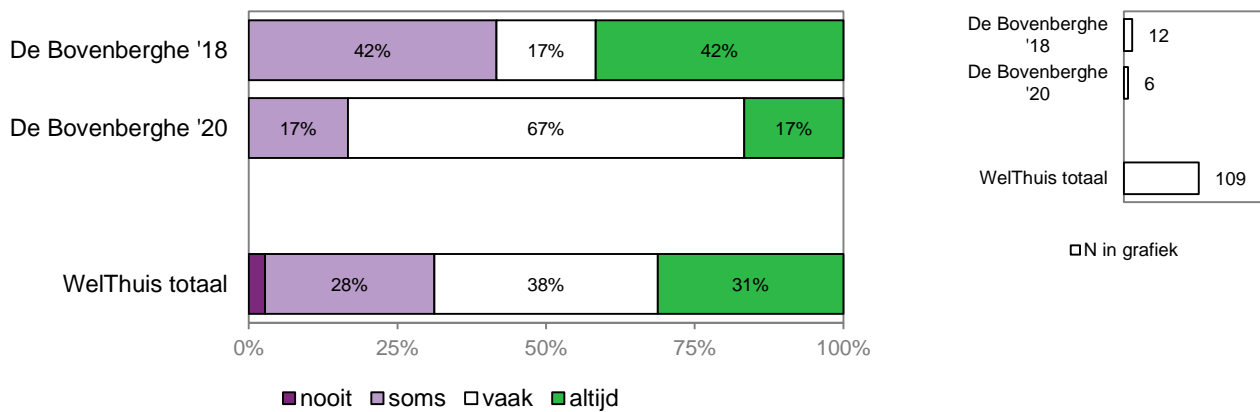
1.6 Respons

Voor De Bovenberghe zijn er 14 vragenlijsten verstuurd aan somatische bewoners. Hiervan zijn er 7 ingevuld. De respons voor de bewonersraadpleging komt hiermee op 50%

Daarnaast zijn 7 vertegenwoordigers van bewoners benaderd met een vragenlijst. Hiervan zijn er 3 ingevuld en teruggestuurd. De respons voor de PG raadpleging komt hiermee op 43%. Omdat deze N zo klein is, worden deze resultaten buiten beschouwing gelaten in dit rapport.

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 Bovenberghe is gehouden. Als spiegelinformatie is het WelThuis totaal opgenomen en een meetjaarvergelijking opgenomen met De Bovenberghe 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.

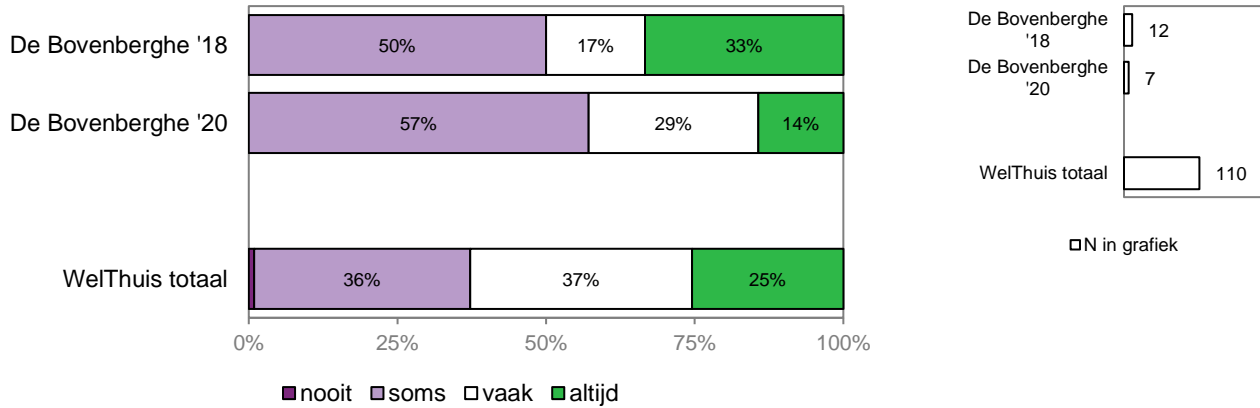
De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.



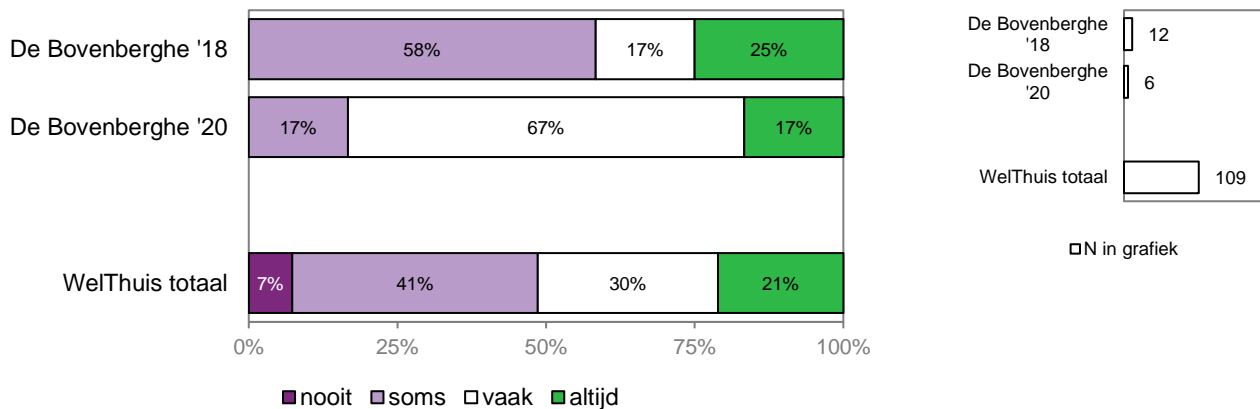
3. Uitkomsten raadpleging onder bewoners

Persoonsgerichte zorg

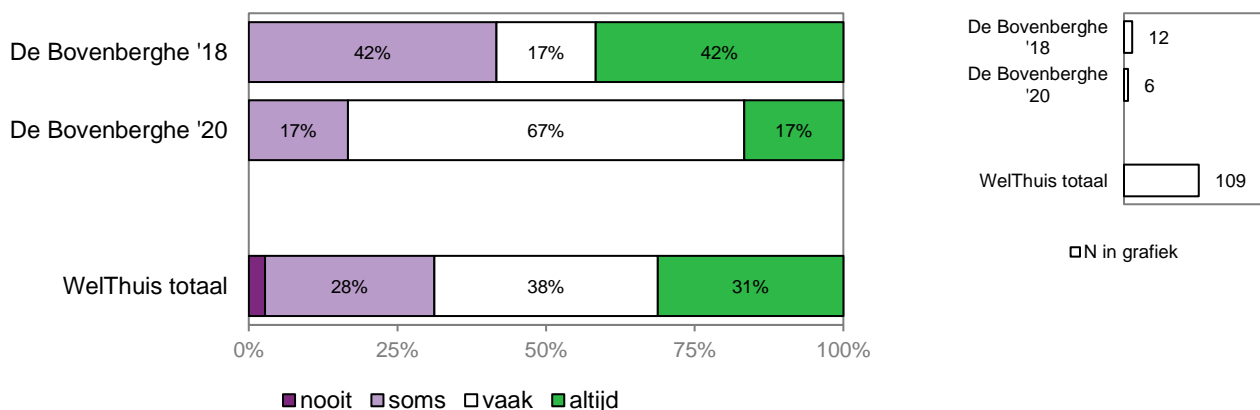
1. Kennen de medewerkers uw verhaal, uw behoeften en wensen?



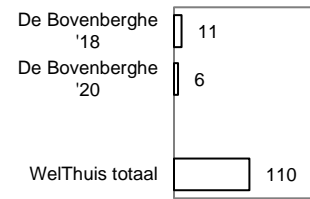
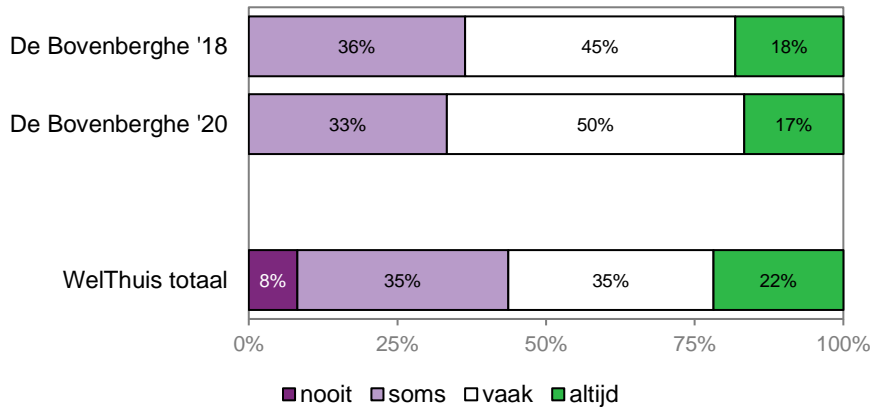
2. Kennen de medewerkers uw zorgen, problemen en levensvragen?



3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor u?

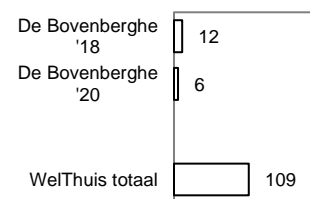
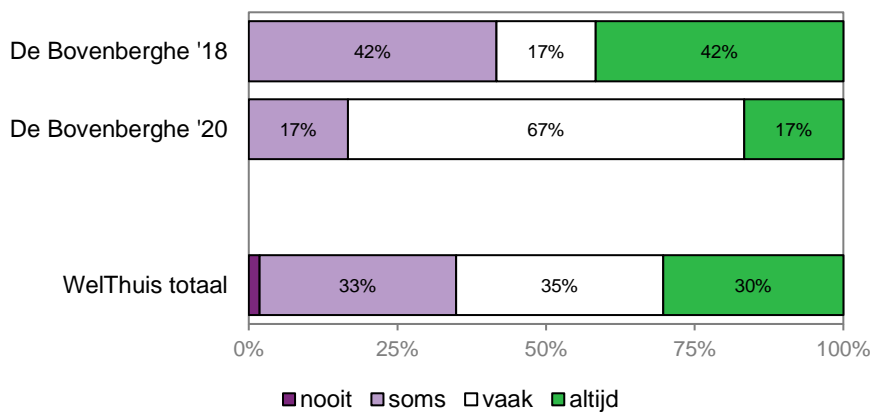


4. Is er aandacht voor wat u belangrijk en zinvol vindt?



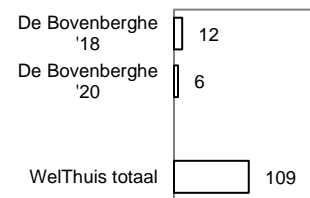
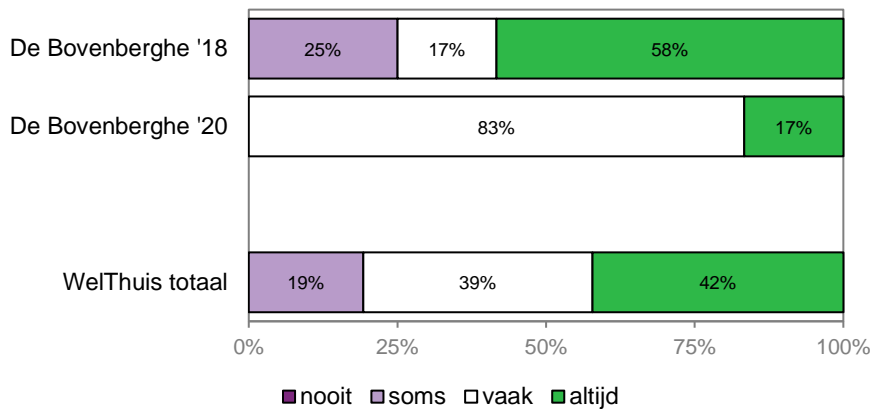
□N in grafiek

5. Ervaart u vertrouwen en begrip?



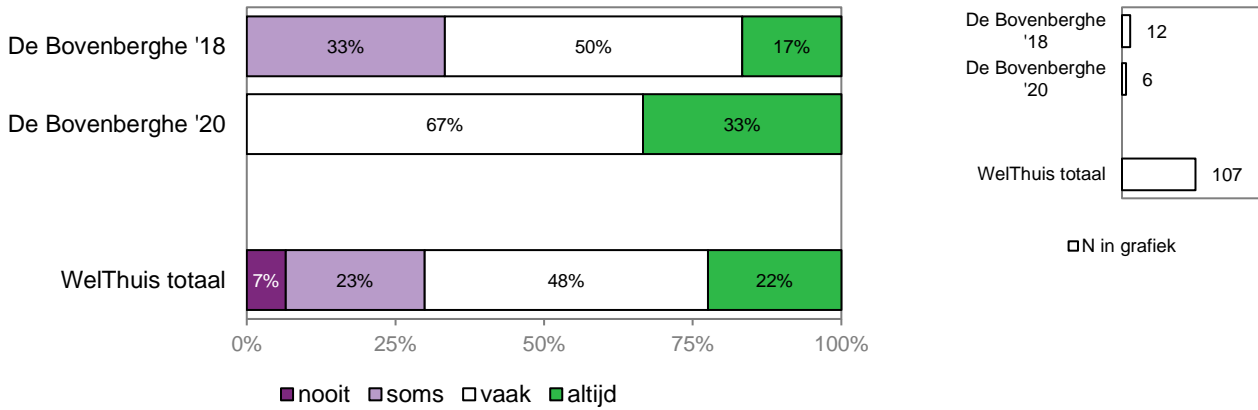
□N in grafiek

6. Wordt u met respect benaderd?

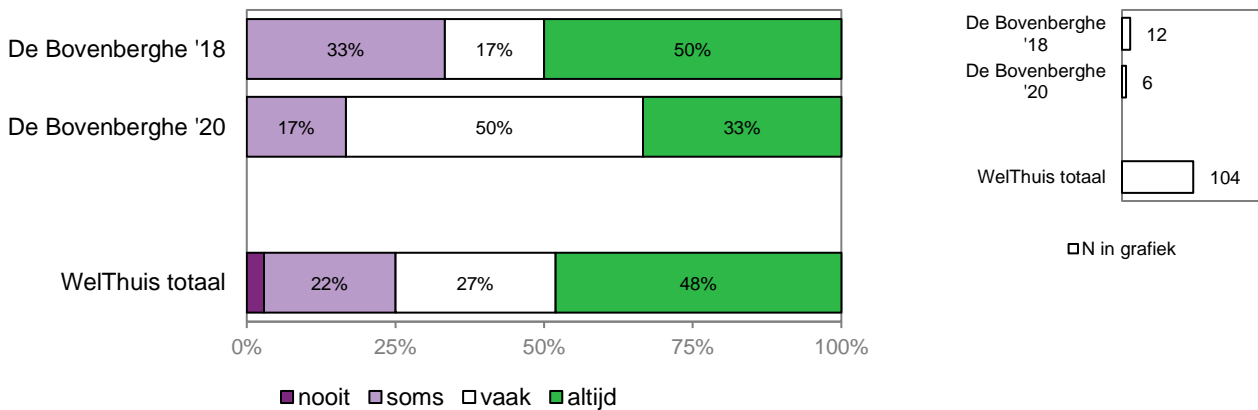


□N in grafiek

7. Kunt u zoveel mogelijk uw eigen keuzes maken?

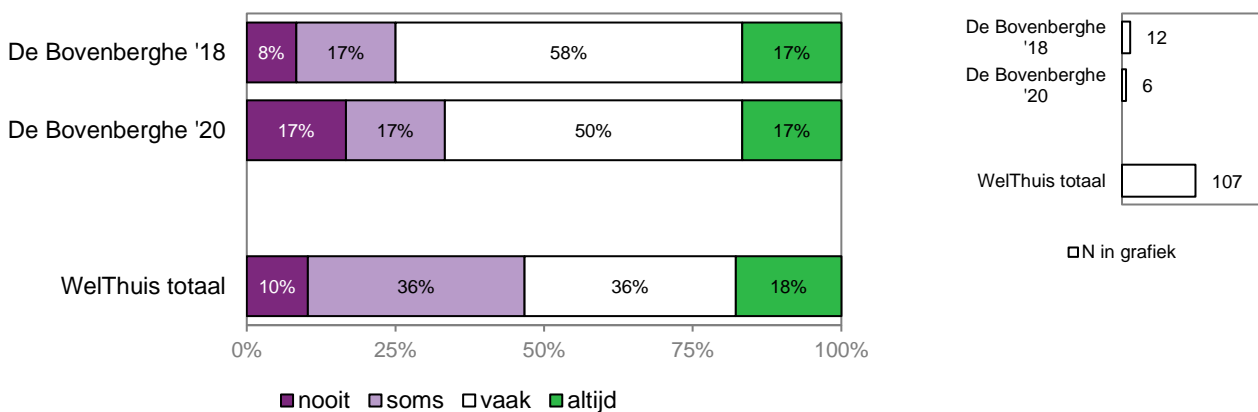


8. Indien u zelf niet meer goed kunt verwoorden wat u wilt, krijgen uw familieleden dan de kans om uw wensen en verlangens kenbaar te maken?

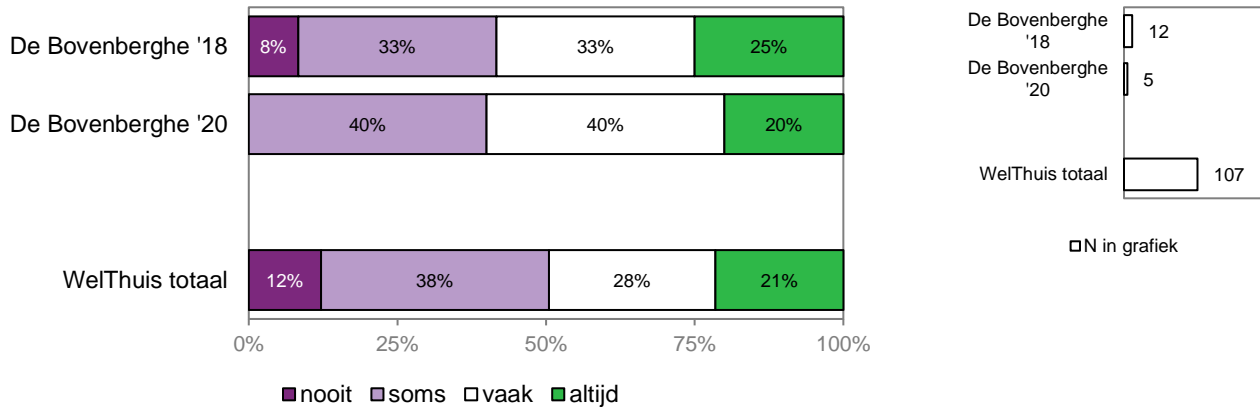


Welzijn/dagbesteding

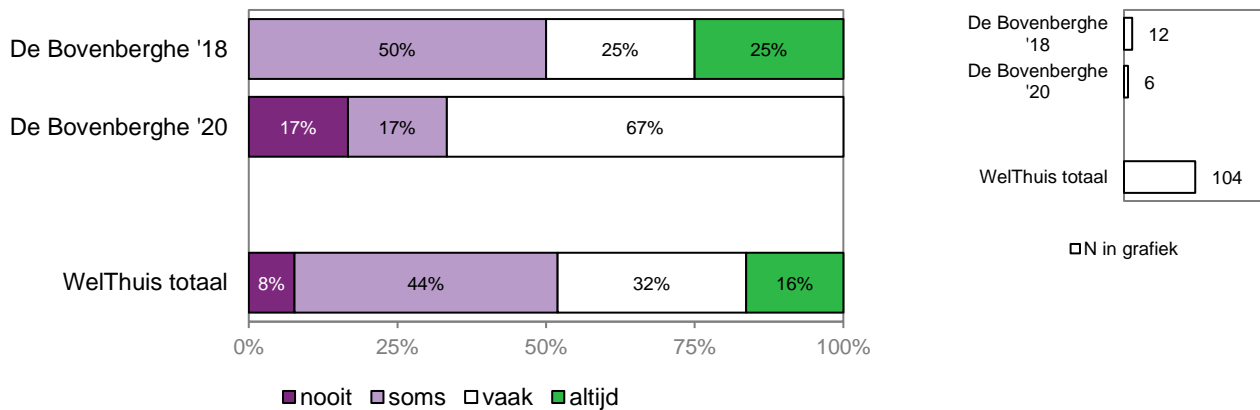
9. Bent u tevreden over uw dagbesteding?



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



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

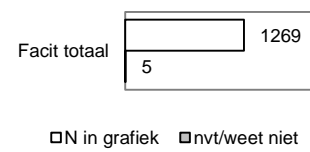
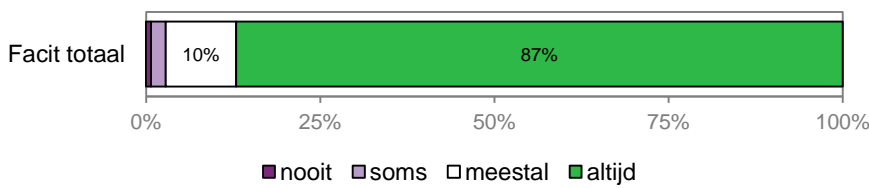
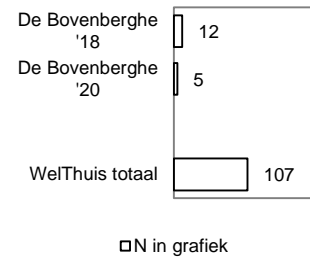
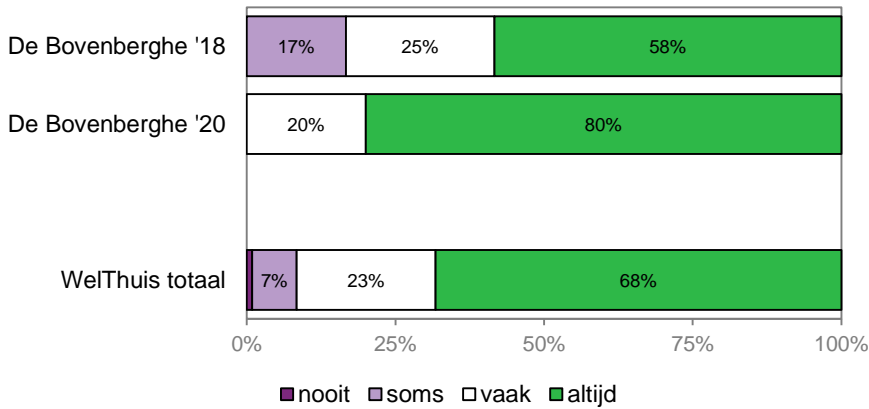


12. Wat zou anders kunnen?

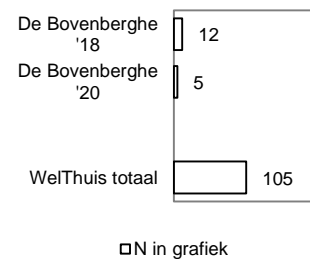
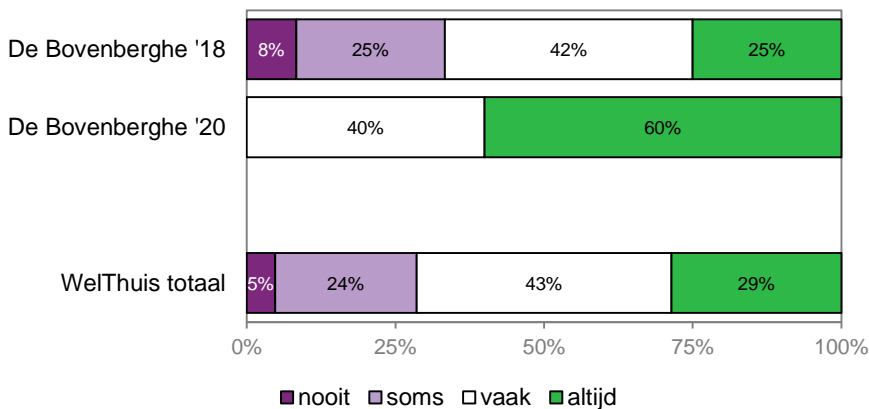
- Meer mogelijkheden om naar buiten te gaan (boodschapje doen bijvoorbeeld).

Sfeer/woonklimaat

13. Voelt u zich veilig in uw woonomgeving?

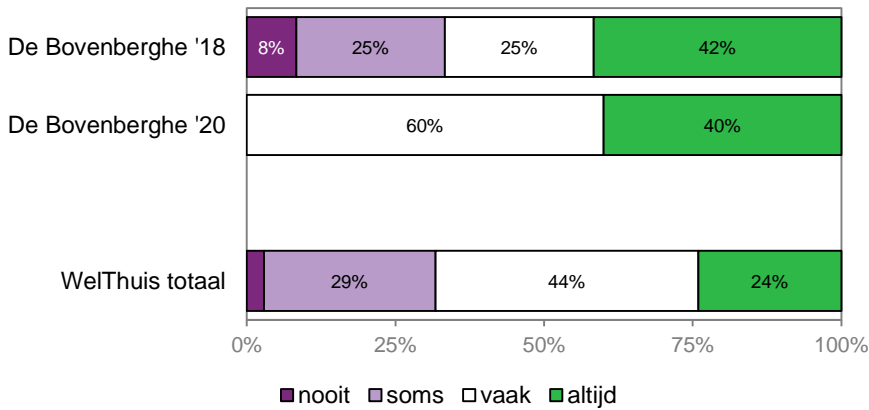


14. Heerst er een prettige sfeer in uw woonomgeving?



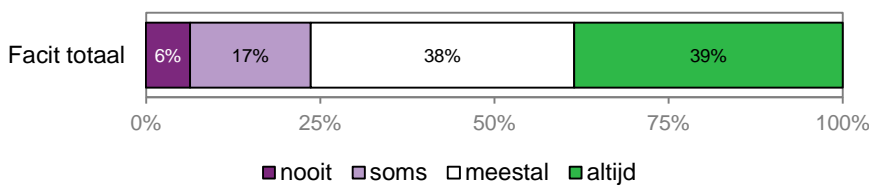
Maaltijden

15. Zijn de maaltijden lekker?



De Bovenberghe '18	12
De Bovenberghe '20	5
WelThuis totaal	104

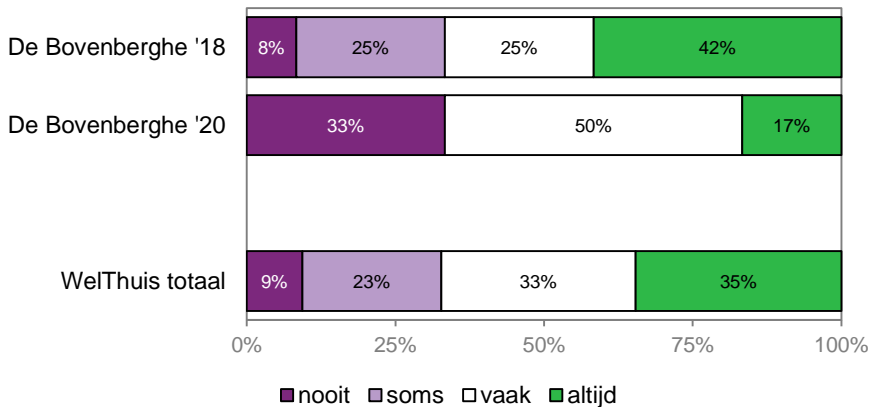
□ N in grafiek



Facit totaal	1248
	22

□ N in grafiek □ nvt/niet nodig

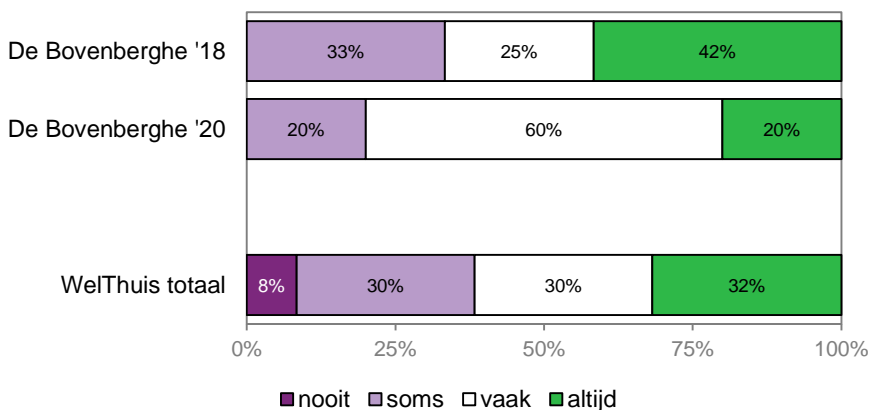
16. Is er voldoende variatie in de maaltijden?



De Bovenberghe '18	12
De Bovenberghe '20	6
WelThuis totaal	107

□ N in grafiek

17. Worden de maaltijden aantrekkelijk geserveerd?



De Bovenberghe '18	12
De Bovenberghe '20	5
WelThuis totaal	107

□ N in grafiek

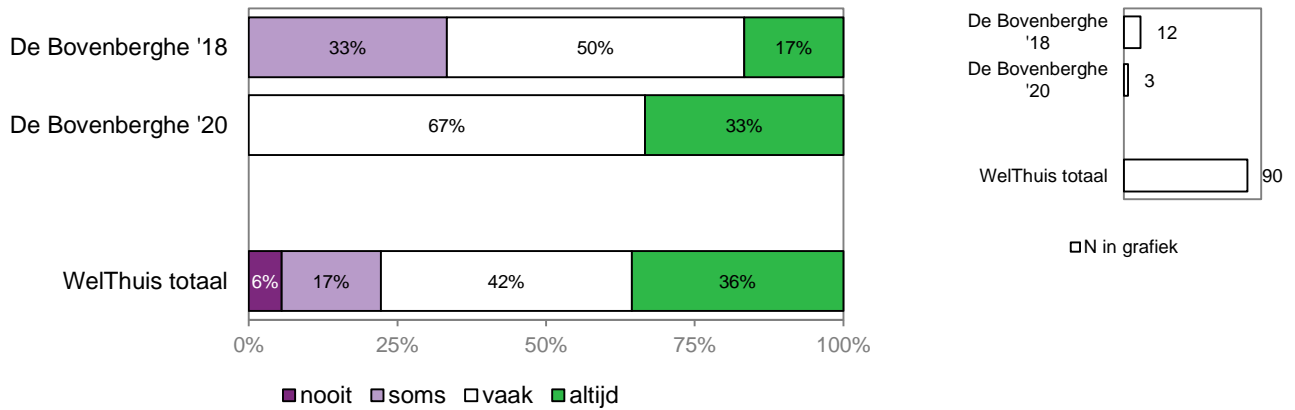
18. Wat zou anders kunnen?

-

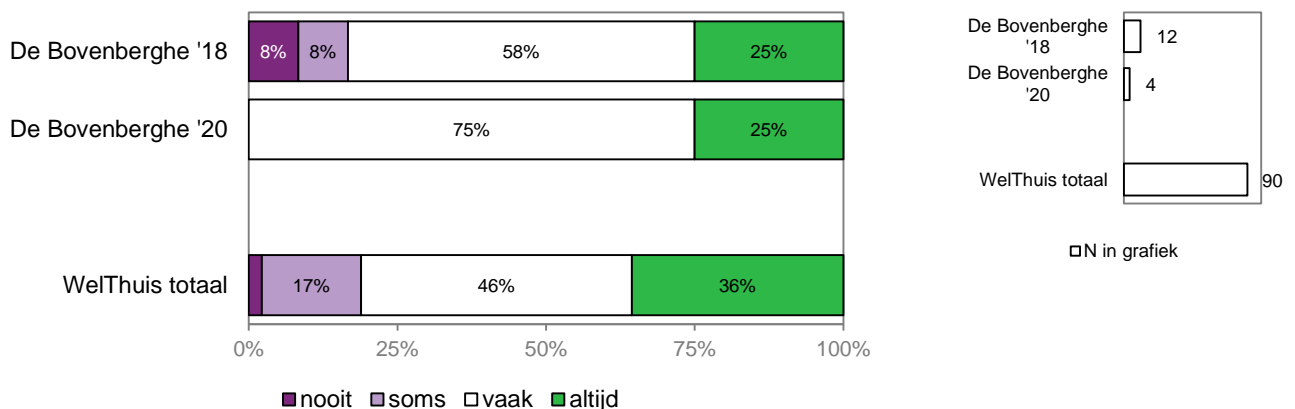
Specifiek voor behandeling

(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

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



20. Bent u tevreden over de behandeling?

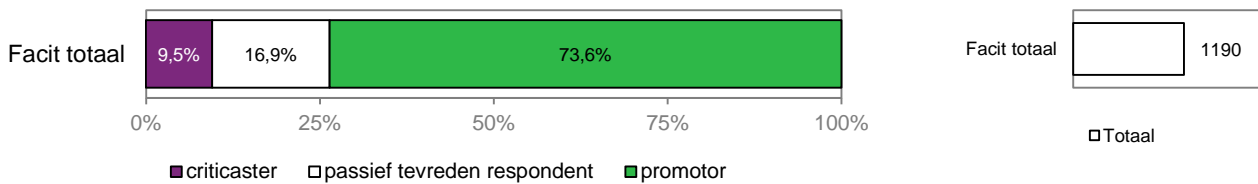
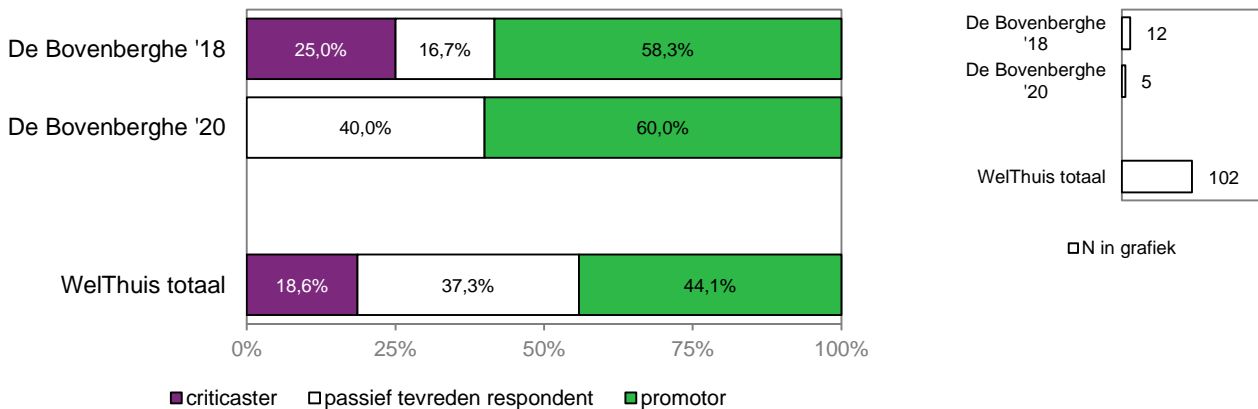


Ten slotte

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

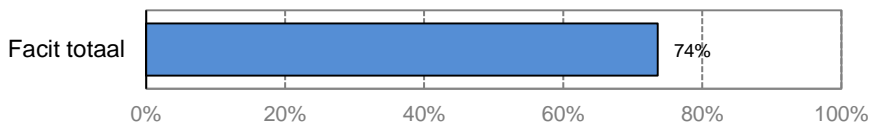
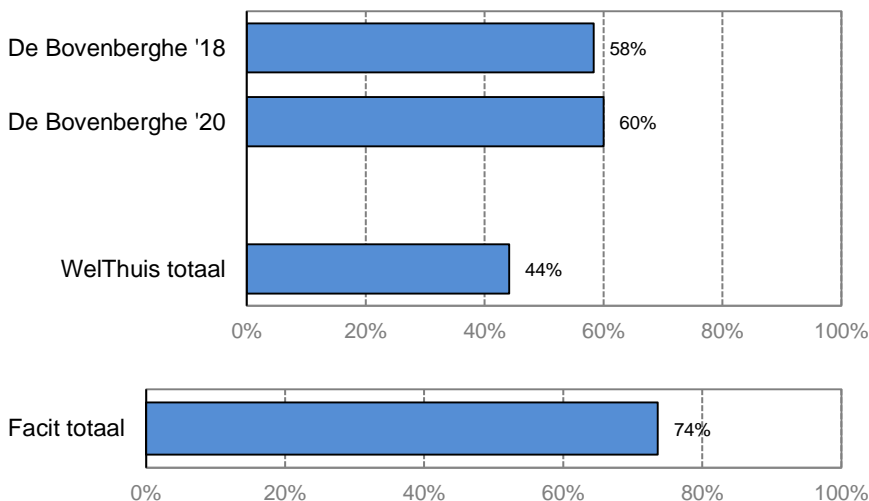
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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'.

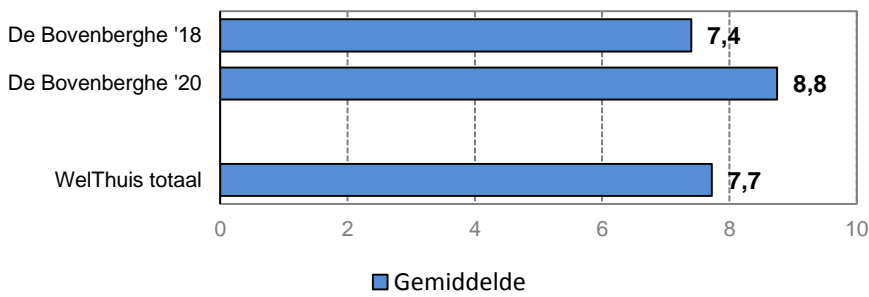
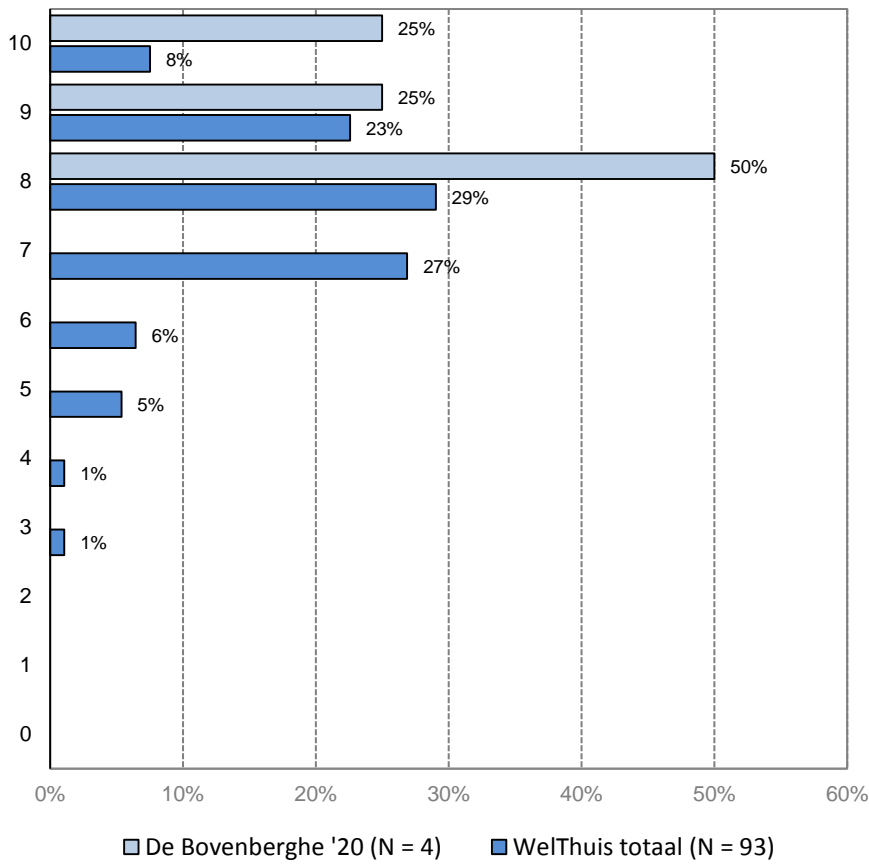


Promotors

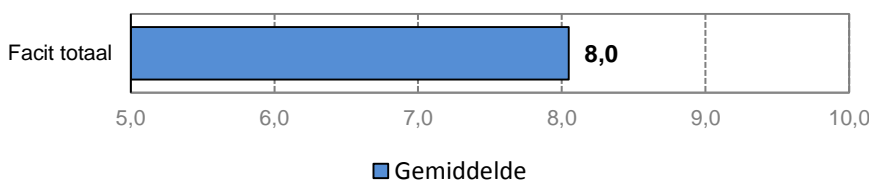
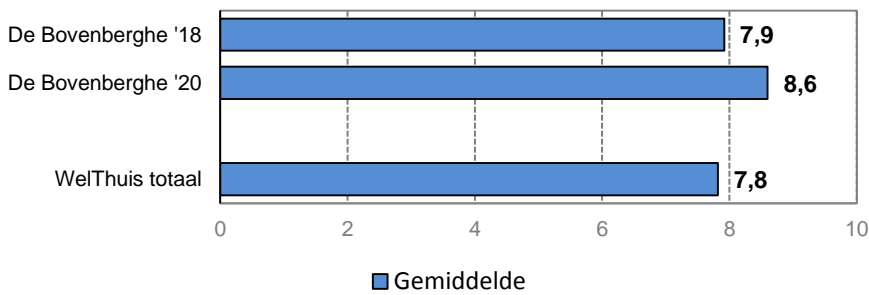
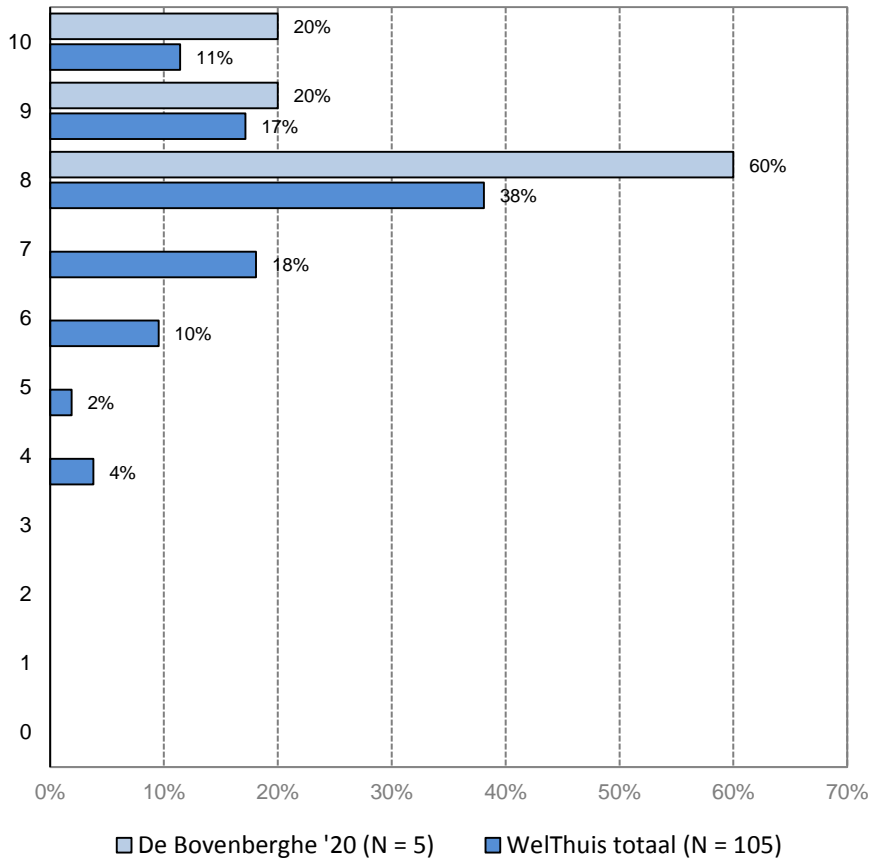
Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven.



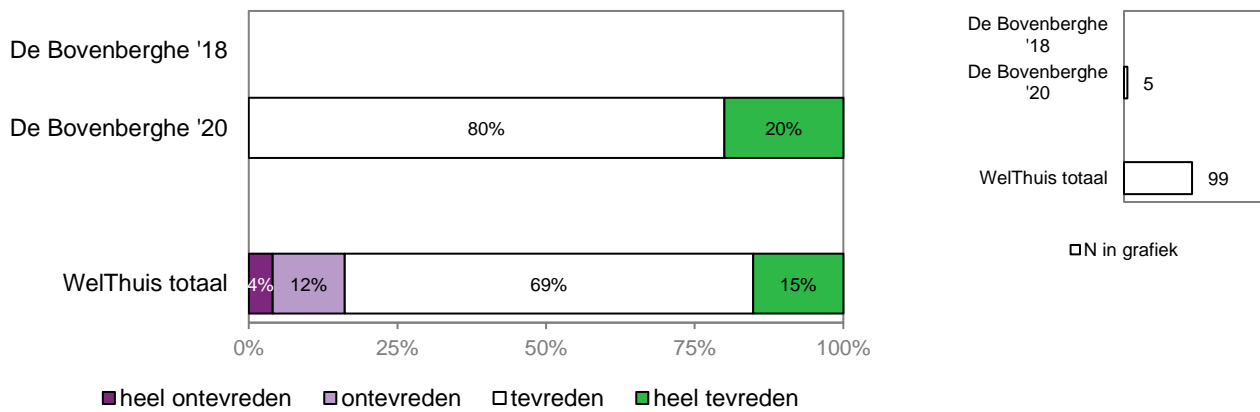
22. Welk cijfer geeft u de behandelaren (arts, psycholoog, fysio, ergo, logo e.d.)?



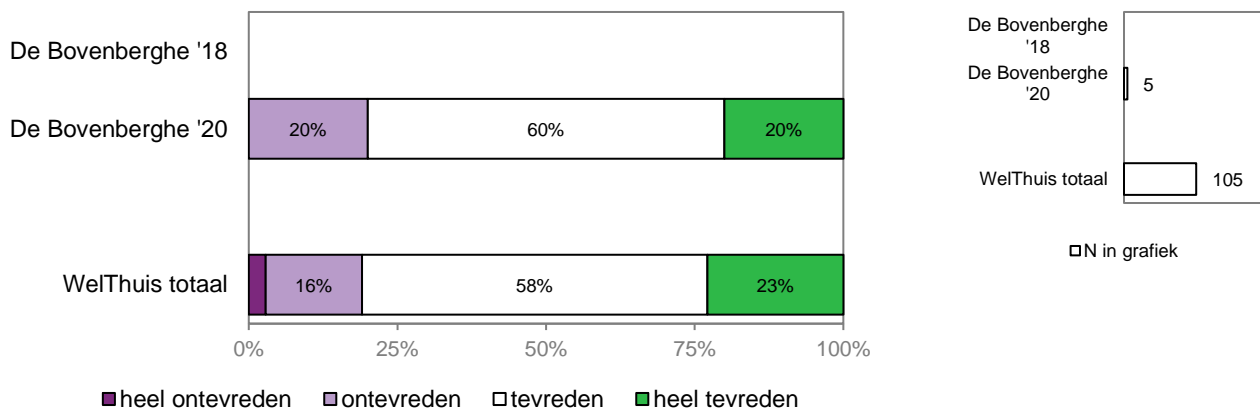
23. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen?



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?

- In het begin zaten we met bewoners die corona hadden aan tafel.
- Weinig informatie.
- Hoewel het niet fijn is dat er geen familie mocht komen, kan ik dit begrijpen.

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

- Ga zo door!

4. Conclusies

4.1. Persoonsgerichte zorg

43% van de geraadpleegde bewoners geeft aan dat medewerkers hun verhaal, behoeften en wensen kennen. 84% geeft aan dat medewerkers hun zorgen, problemen en levensvragen kennen.

Volgens 84% van de geraadpleegde bewoners hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor hen. Volgens 67% van de bewoners is er aandacht voor wat zij belangrijk en zinvol vinden.

84% van de geraadpleegde bewoners ervaart vertrouwen en begrip. Alle bewoners ervaren dat zij met respect benaderd worden.

Alle bewoners ervaren dat zij zoveel mogelijk zelf hun keuzes kunnen maken. 83% 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.

4.2. Welzijn en dagbesteding

67% van de geraadpleegde bewoners is tevreden over de dagbesteding en 60% ervaart dat zij voldoende hulp krijgen bij het invullen van hun dag. Volgens 67% van de bewoners past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij hun interesses en mogelijkheden.

Desgevraagd geeft een geraadpleegde bewoners aan liever meer mogelijkheden te hebben om naar buiten te gaan.

4.3. Sfeer en woonklimaat

Alle geraadpleegde bewoners voelen zich veilig in huis en vinden dat er een prettige sfeer in de woonomgeving heerst.

4.4. Maaltijden

Alle geraadpleegde bewoners geven aan dat de ze de maaltijden lekker vinden, 67% geeft aan dat er voldoende variatie in de maaltijden is en 80% geeft aan dat de maaltijden er aantrekkelijk en smakelijk uitzien.

4.5. Behandeling

Alle bewoners ervaren dat de behandeling past bij hun wensen en gestelde doelen en zijn tevreden over de behandeling.

4.6. Corona

Alle geraadpleegde bewoners zijn tevreden over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte en 80% is tevreden over de informatieverstrekking rondom corona.

Vanuit de bewoners is begrip. Daarnaast geeft een bewoner aan dat er te weinig informatie is geweest.

4.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers

60% van de bewoners zou De Bovenberghe aanbevelen: op een schaal van 0 tot 10 geven zijn een 8, 9 of 10.

Desgevraagd geven de bewoners van De Bovenberghe gemiddeld een 8,8 voor de behandelaren (arts, psycholoog, fysiotherapie, ergotherapie, logopedie etc.). Het hoogste cijfer wat een bewoner geeft is een 10 en het laagste cijfer is een 8.

Desgevraagd geven de bewoners van De Bovenberghe gemiddeld een 8,6 voor de verzorgenden en verpleegkundigen. Het hoogste cijfer van bewoners is een 10 en het laagste cijfer een 8.

4.8. Op- en aanmerkingen

Een bewoner geeft aan: 'Ga zo door!'

Over Corona

24. Over de manier waarop Wel Thuis de situatie rondom corona aanpakte 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: Tabel aanbevelingsscore bewoners

Aan de bewoners is gevraagd hoe groot de kans is dat zij Bovenberghe 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 Bovenberghe 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	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	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	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			