



Cliëntenraadpleging 2020

WelThuis De Thuynen

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 Thuynen	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.....	21
5. Conclusies.....	34
5.1. Persoonsgerichte zorg	34
5.2. Welzijn en dagbesteding	34
5.3. Sfeer en woonklimaat.....	34
5.4. Maaltijden.....	34
5.5. Behandeling	34
5.6. Corona	35
5.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers	35
5.8. Op- en aanmerkingen.....	35
Bijlage 1: Vragenlijst bewoners.....	36
Bijlage 2: Vragenlijst vertegenwoordigers	38
Bijlage 3: Tabel aanbevelingsscore bewoners	39
Bijlage 4: Tabel aanbevelingsscore vertegenwoordigers	40

Inleiding

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

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de raadpleging voor De Thuyne. 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 tabellen betreffende de aanbevelingsscores.

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam, Dorine Duwel & Merel Haaring, november 2020

1. Cliëntenraadpleging bij WelThuis De Thuyenen

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 Thuyenen 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.

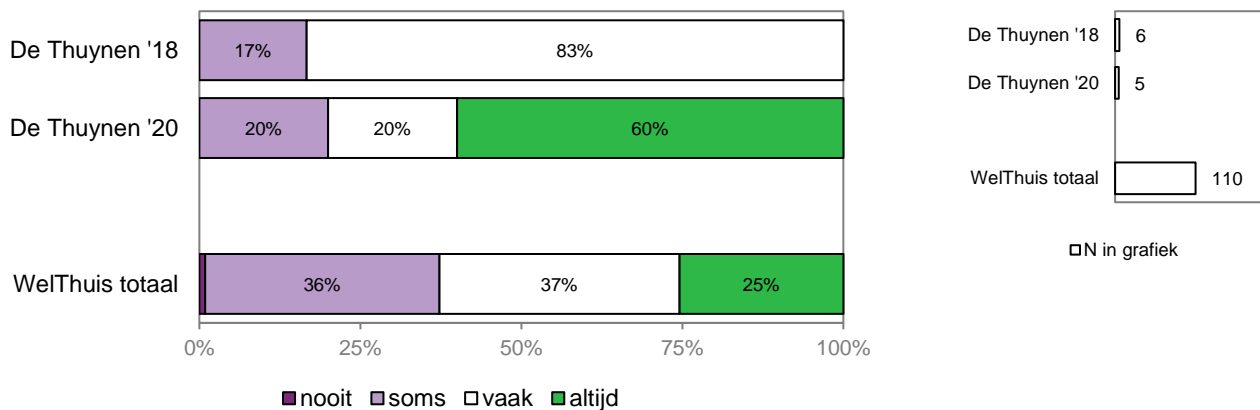
1.6 Respons

Voor De Thuyenen zijn er 15 vragenlijsten verstuurd aan somatische bewoners. Hiervan zijn er 6 ingevuld. De respons voor de bewonersraadpleging komt hiermee op 40%

Daarnaast zijn 27 vertegenwoordigers van bewoners benaderd met een vragenlijst. Hiervan zijn er 12 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 Thuyne is gehouden. Als spiegelinformatie is het WelThuis totaal opgenomen en een meetjaarvergelijking opgenomen met De Thuyne 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 hebben gegeven.

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.

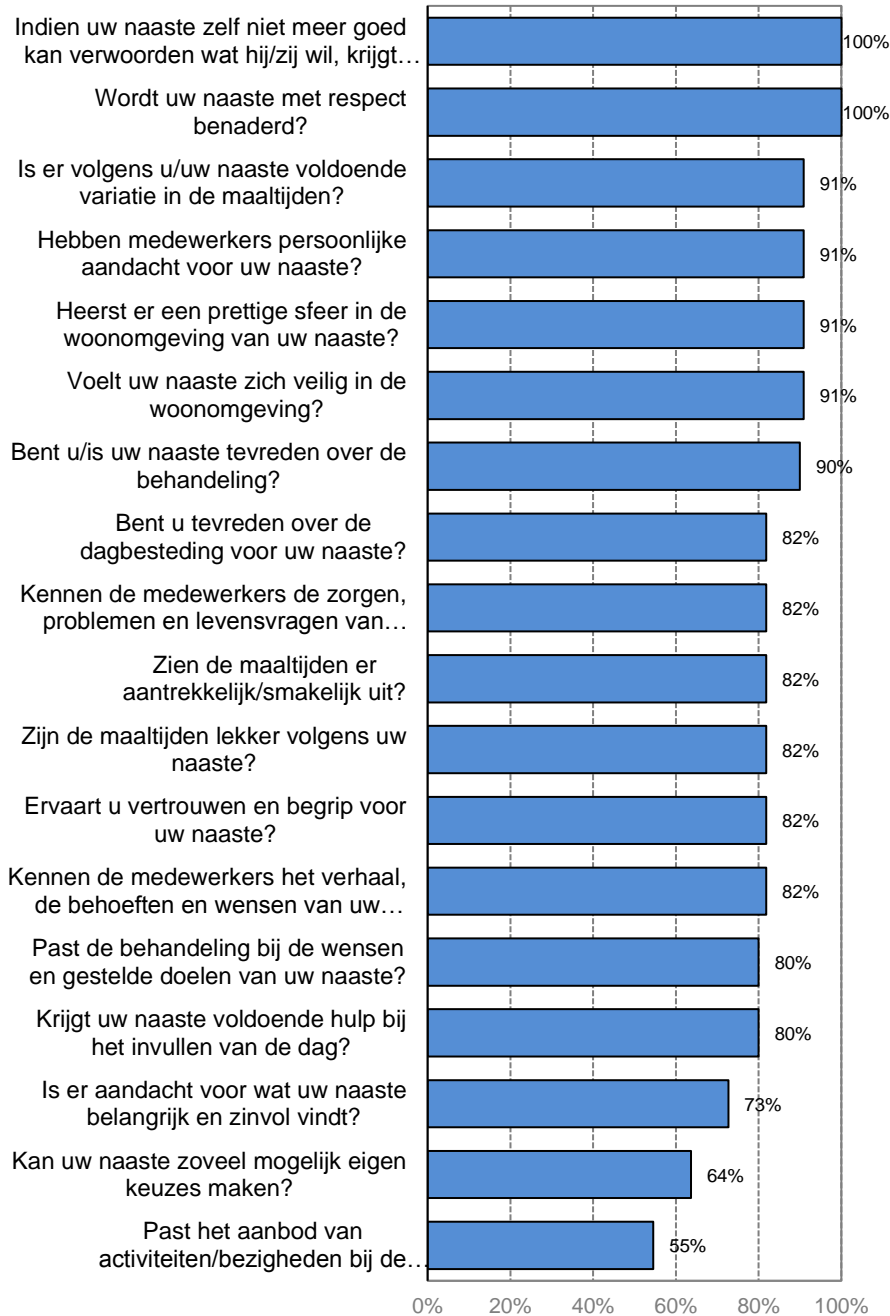
De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.



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.

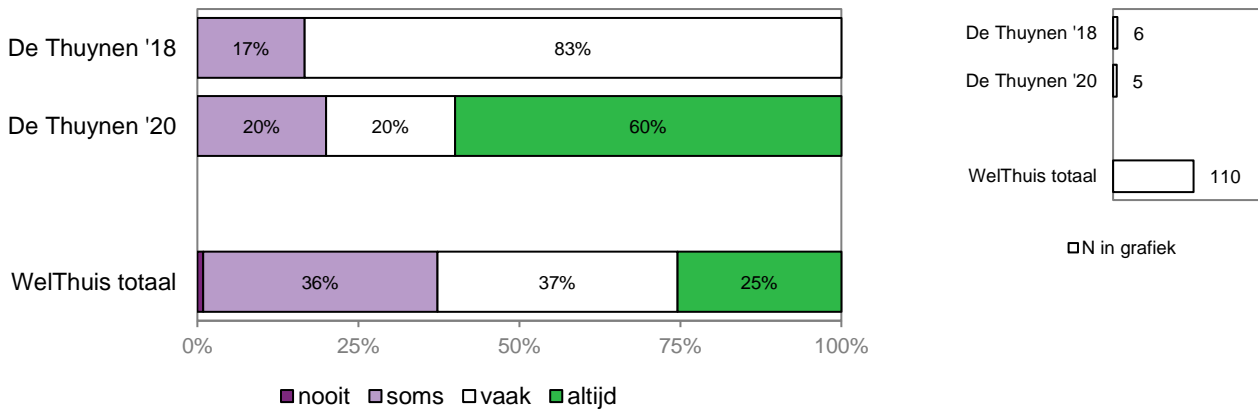
De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.



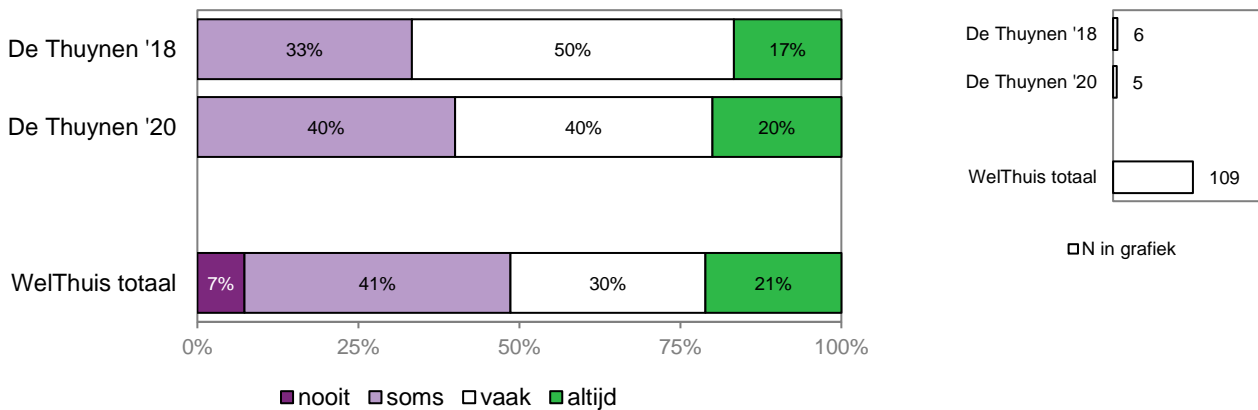
3. Uitkomsten raadpleging onder bewoners

Persoonsgerichte zorg

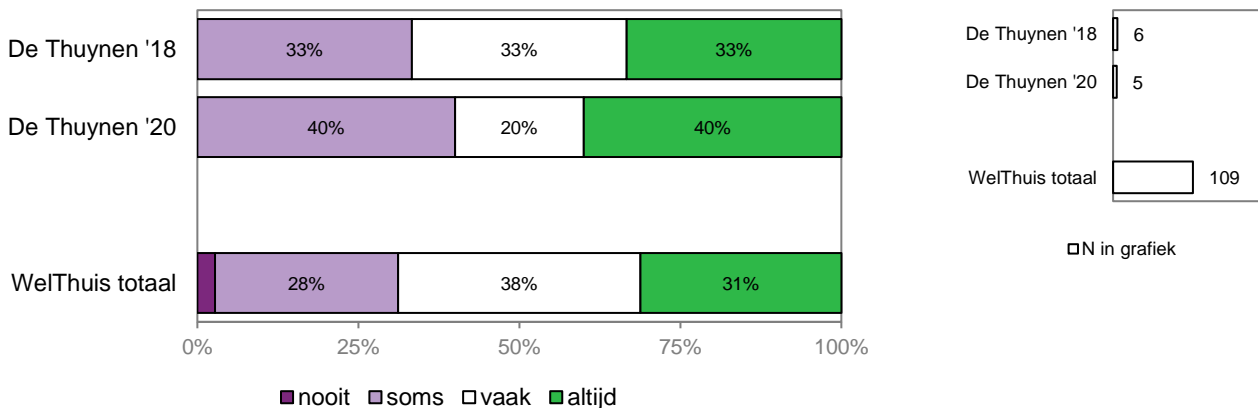
1. Kennen de medewerkers uw verhaal, uw behoeften en wensen?



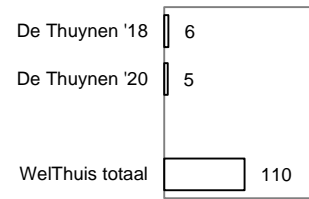
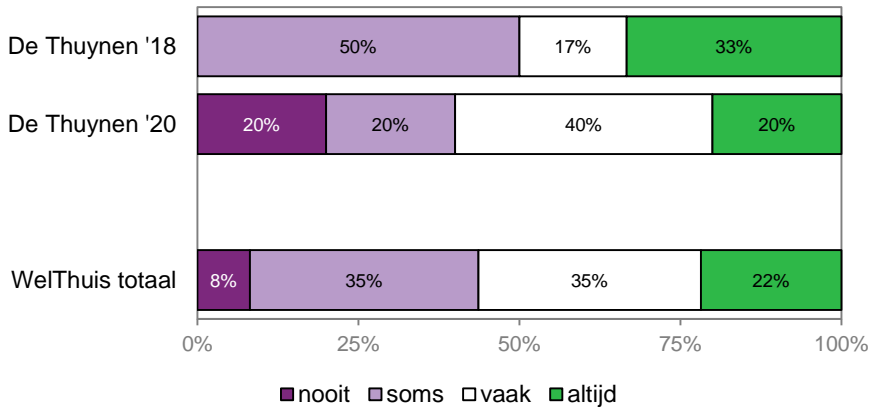
2. Kennen de medewerkers uw zorgen, problemen en levensvragen?



3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor u?

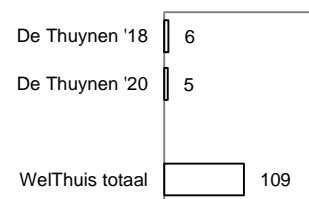
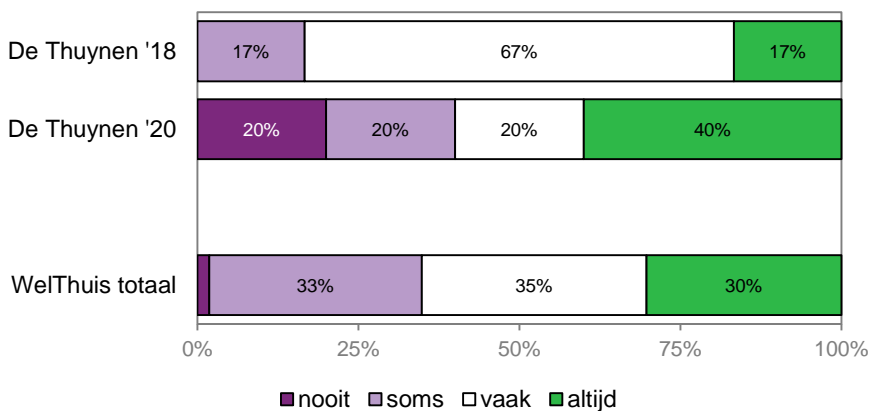


4. Is er aandacht voor wat u belangrijk en zinvol vindt?



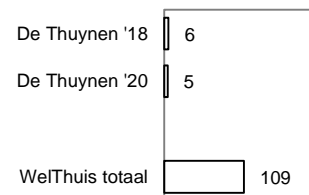
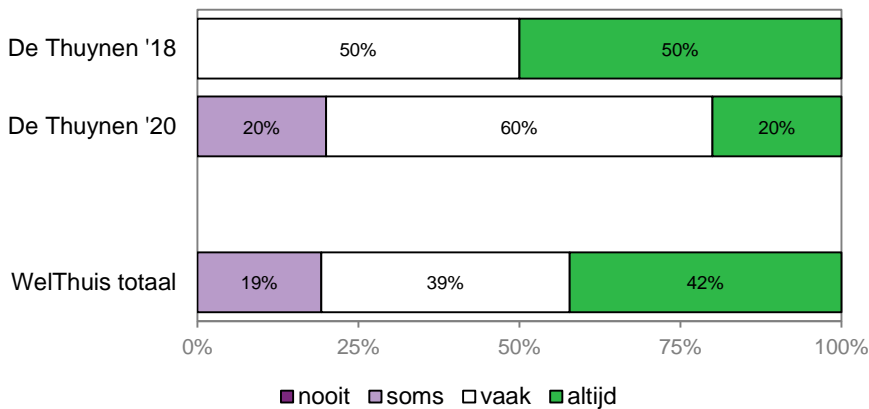
□N in grafiek

5. Ervaart u vertrouwen en begrip?



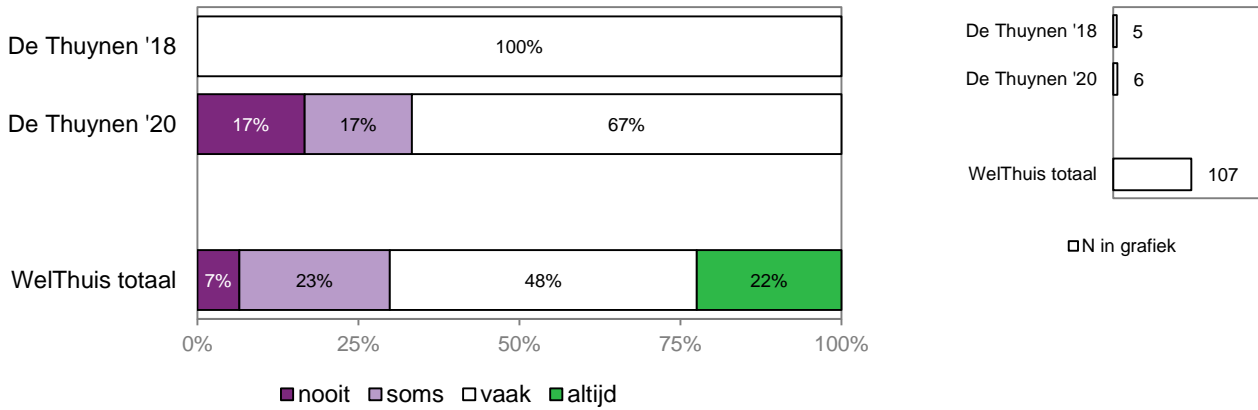
□N in grafiek

6. Wordt u met respect benaderd?

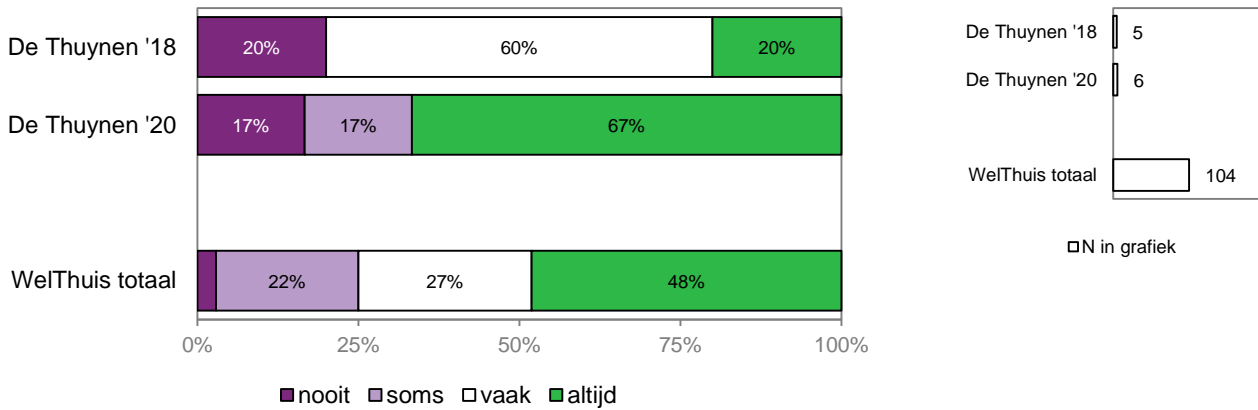


□N in grafiek

7. Kunt u zoveel mogelijk uw eigen keuzes maken?

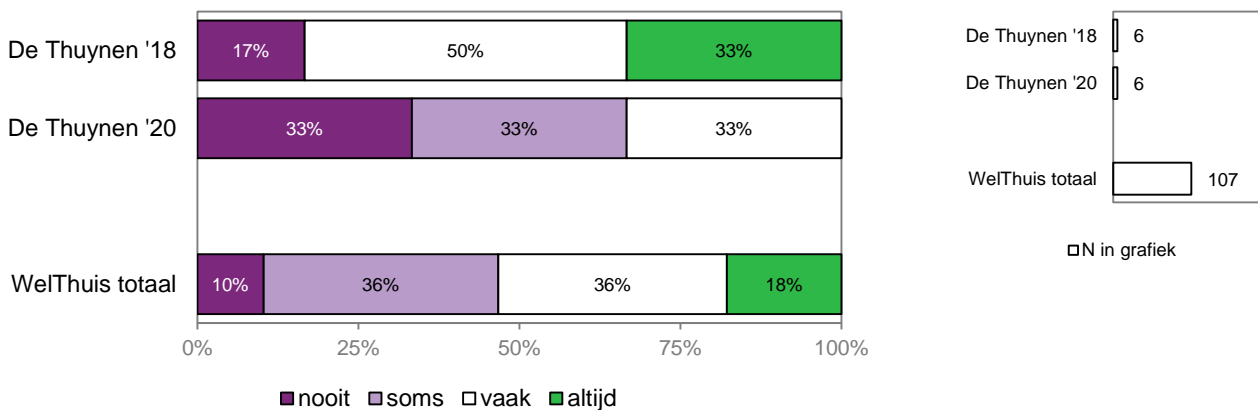


8. Indien u zelf niet meer goed kunt verwoorden wat u wilt, krijgen uw familieleden dan de kans om uw wensen en verlangens kenbaar te maken?

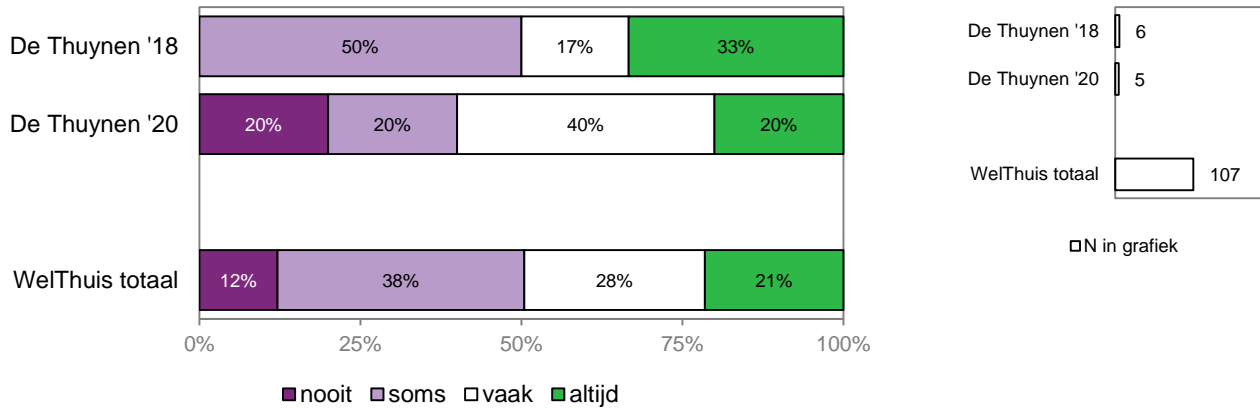


Welzijn/dagbesteding

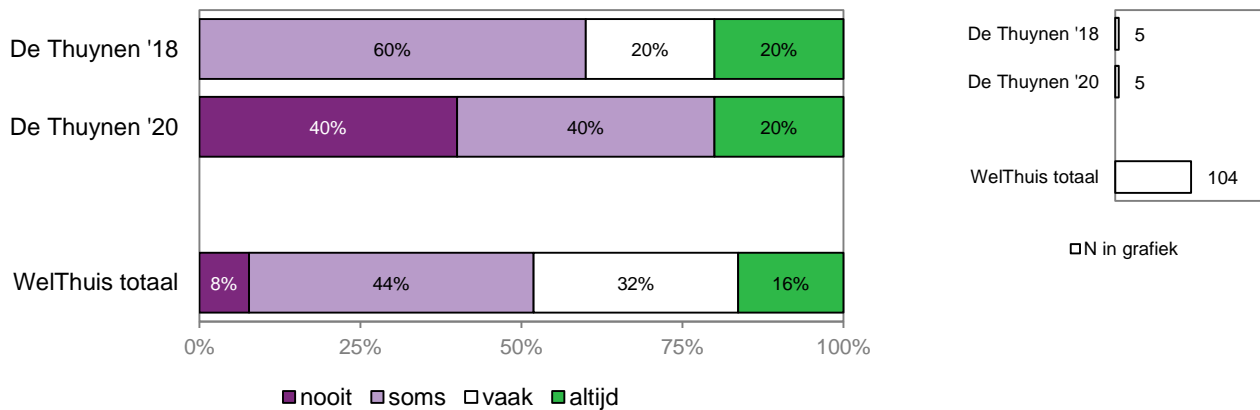
9. Bent u tevreden over uw dagbesteding?



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



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

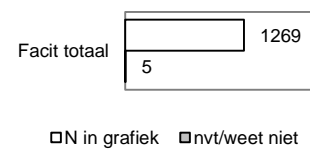
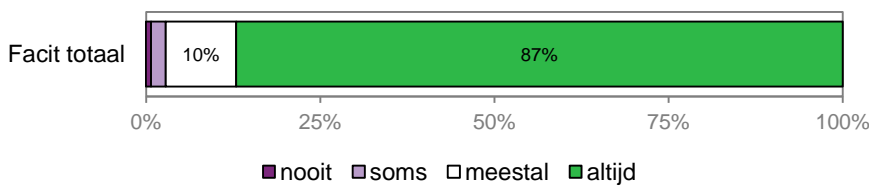
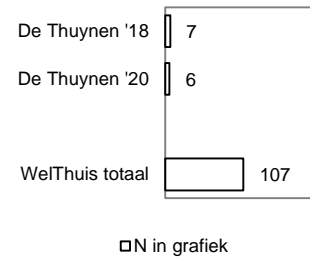
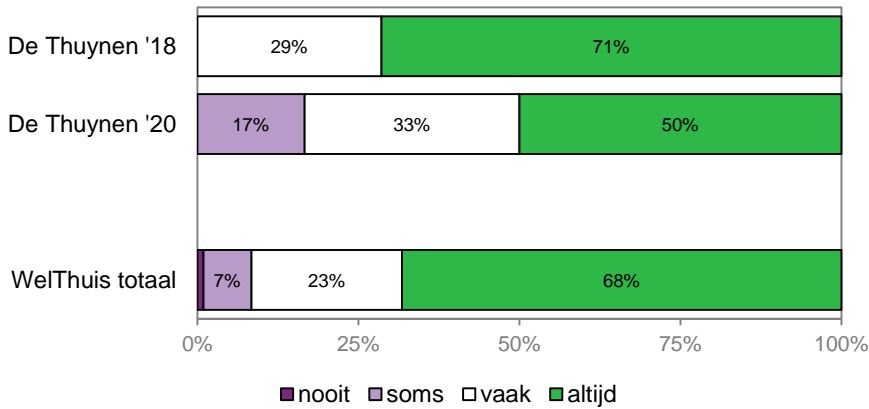


12. Wat zou anders kunnen?

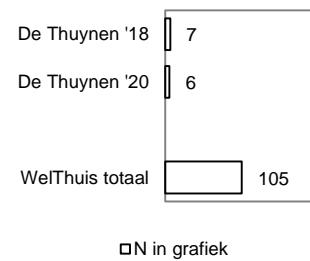
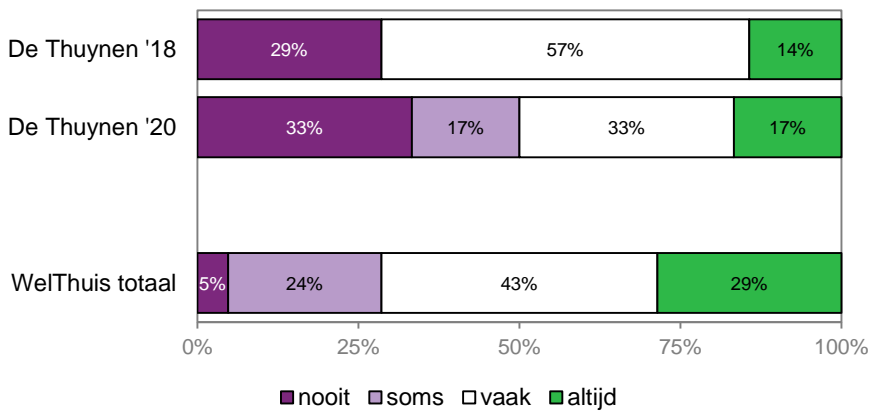
- Het eten is niet lekker.
- Meer aanbod en mogelijkheden.
- Meer naar buiten. Ik ben slechtziend en rolstoeler, dus altijd iemand nodig om te duwen.

Sfeer/woonklimaat

13. Voelt u zich veilig in uw woonomgeving?

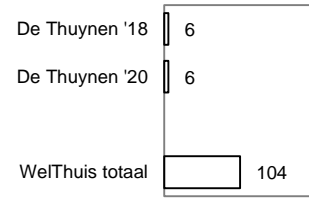
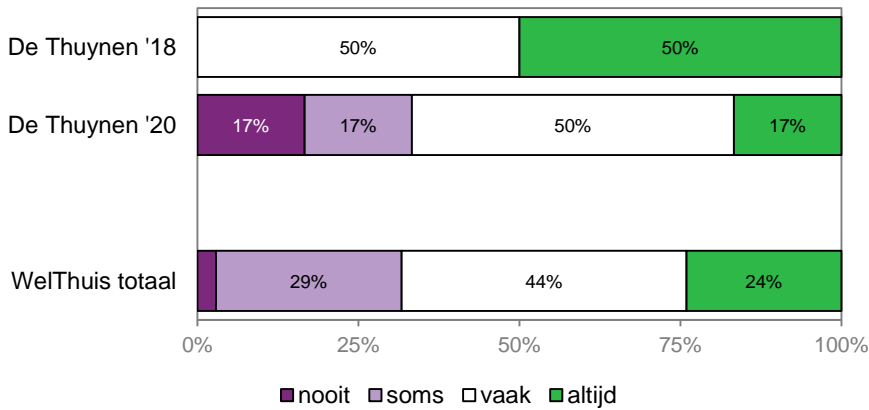


14. Heerst er een prettige sfeer in uw woonomgeving?

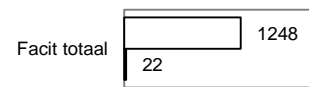
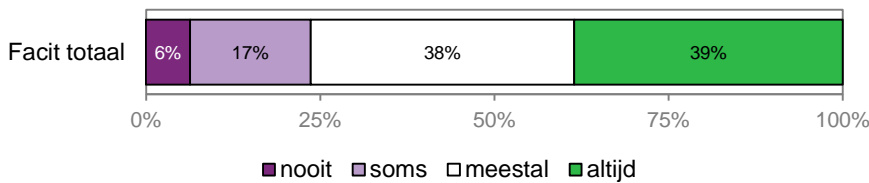


Maaltijden

15. Zijn de maaltijden lekker?

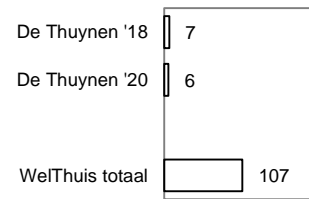
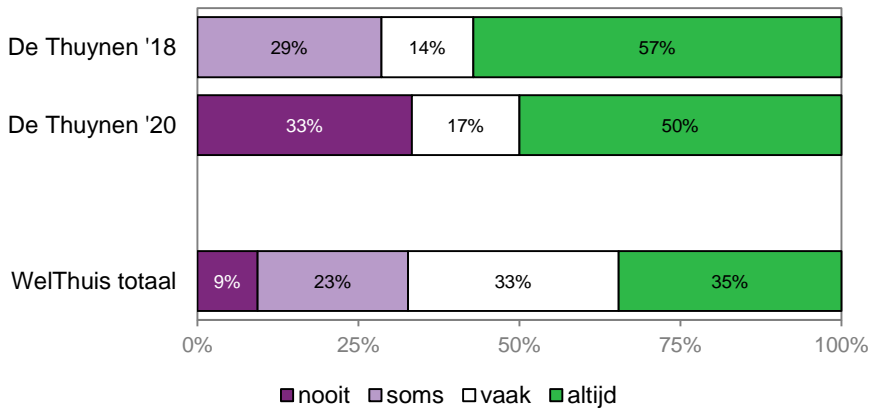


□ N in grafiek



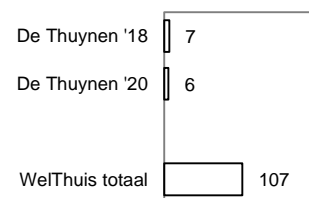
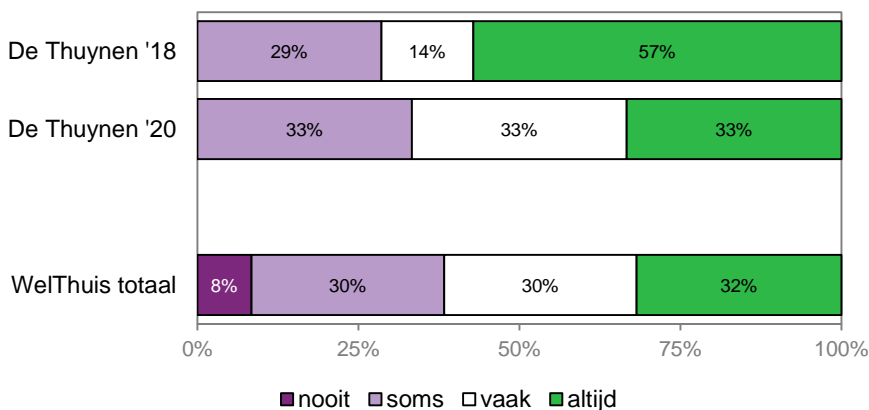
□ N in grafiek □ nvt/niet nodig

16. Is er voldoende variatie in de maaltijden?



□ N in grafiek

17. Worden de maaltijden aantrekkelijk geserveerd?



□ N in grafiek

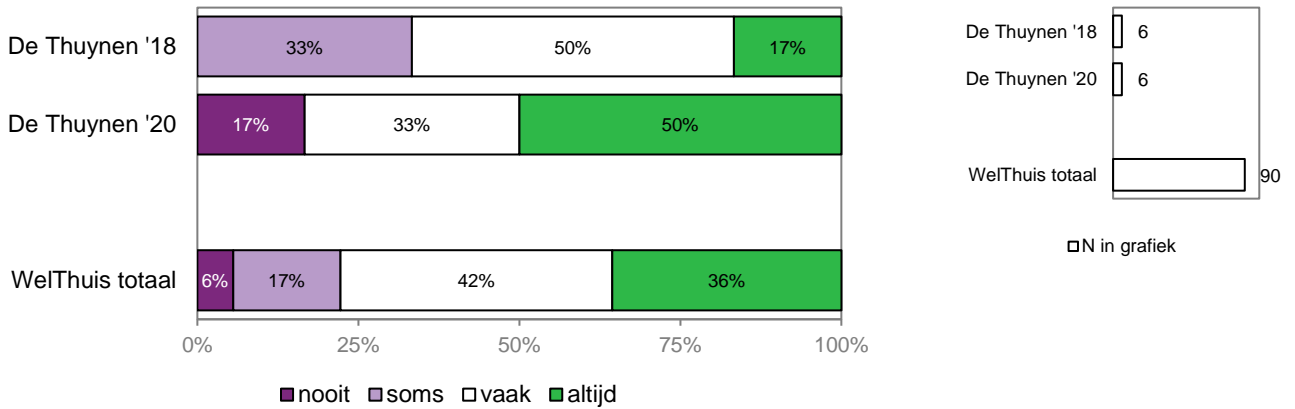
18. Wat zou anders kunnen?

- Er komt vaak iemand van de bewoners op haar kamer (iemand die dwaalt).
- Graag meer pasta op tafel.

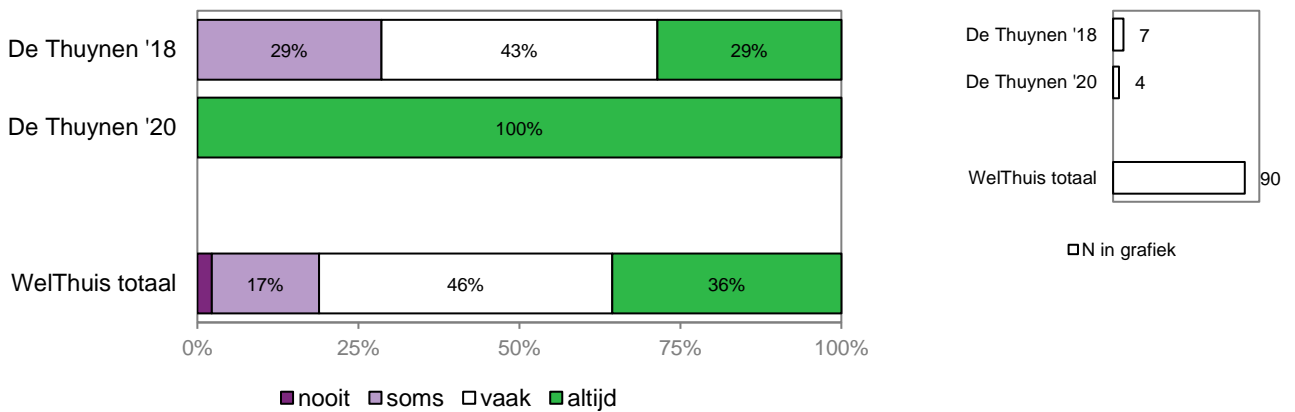
Specifiek voor behandeling

(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

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



20. Bent u tevreden over de behandeling?

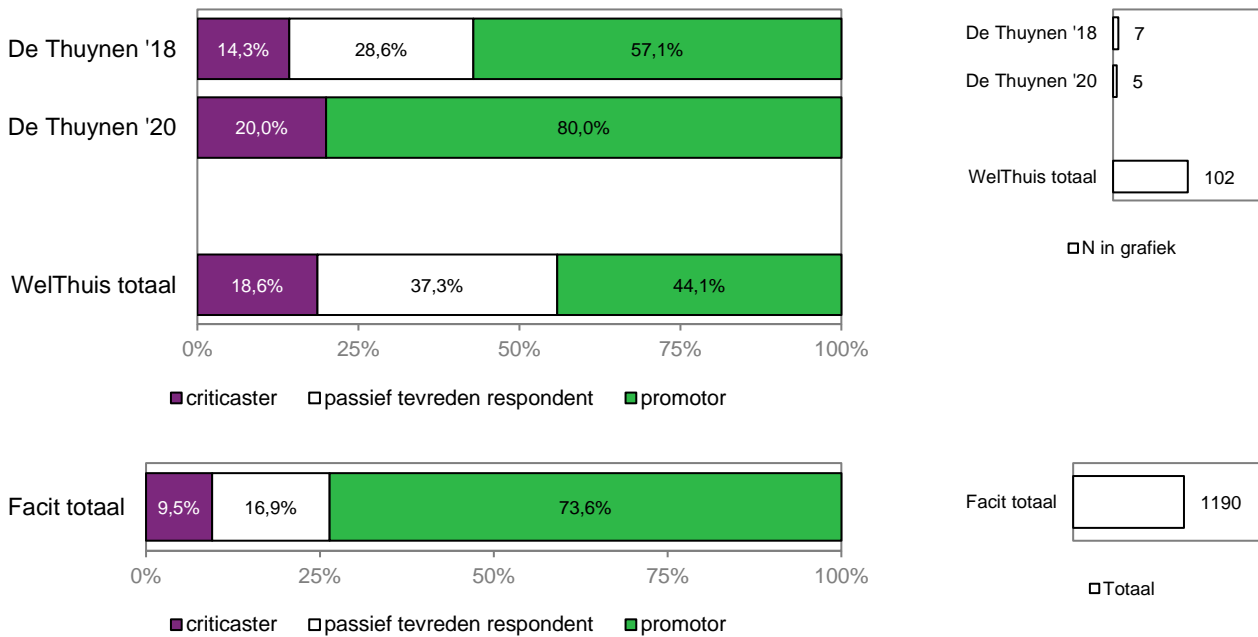


Ten slotte

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

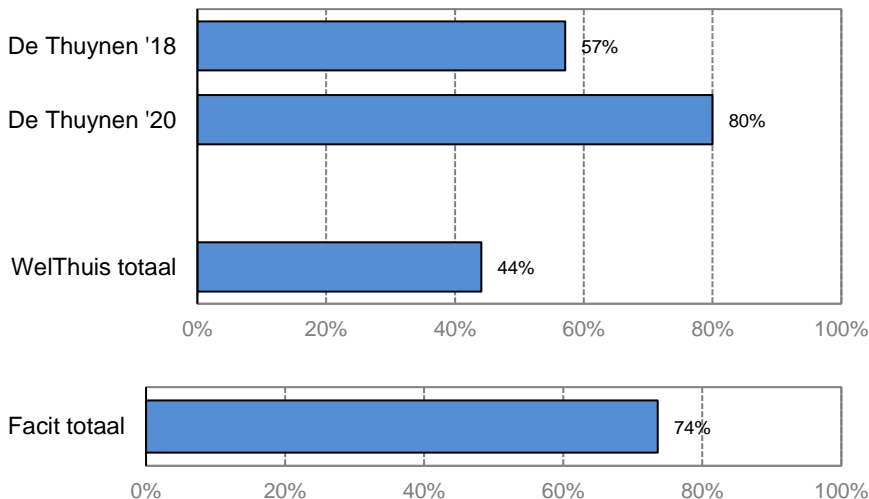
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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'.

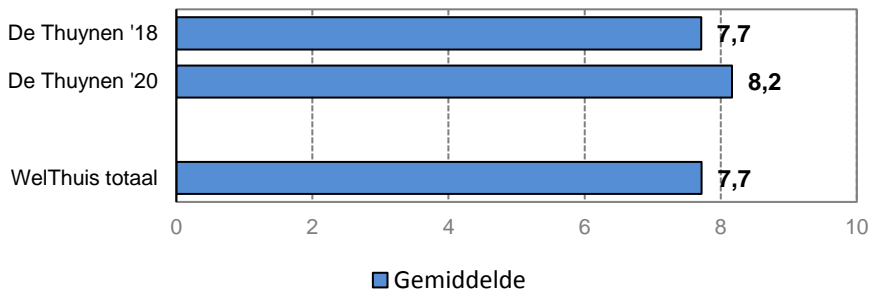
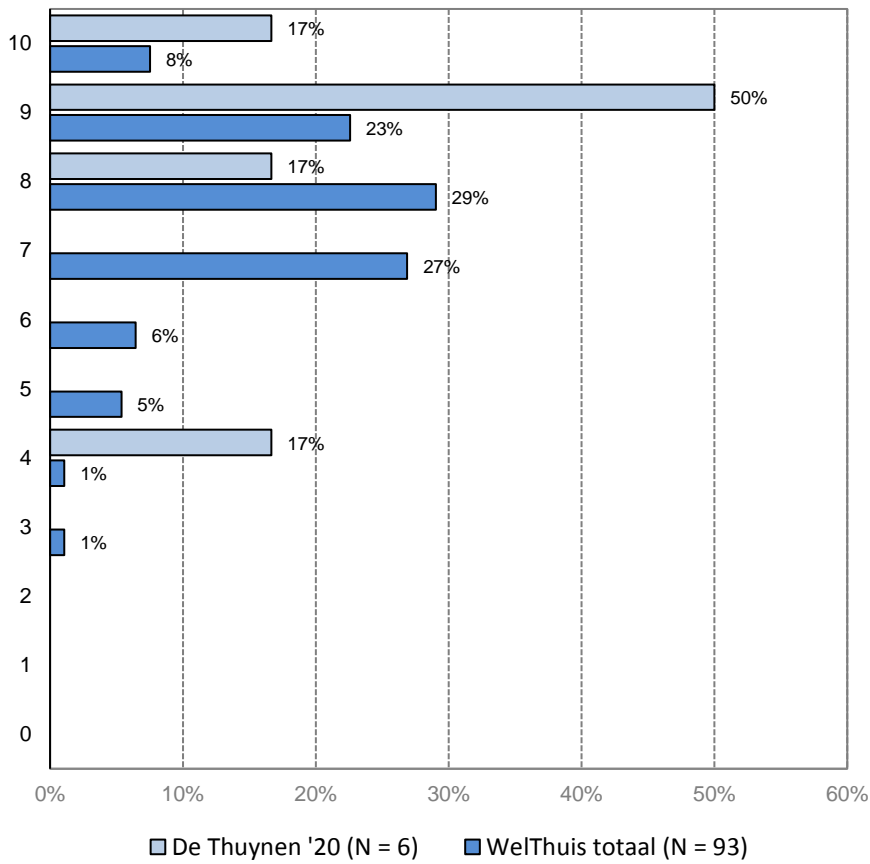


Promotors

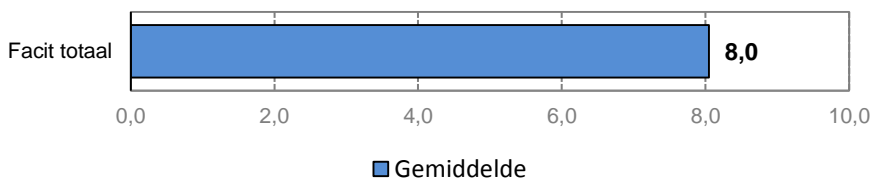
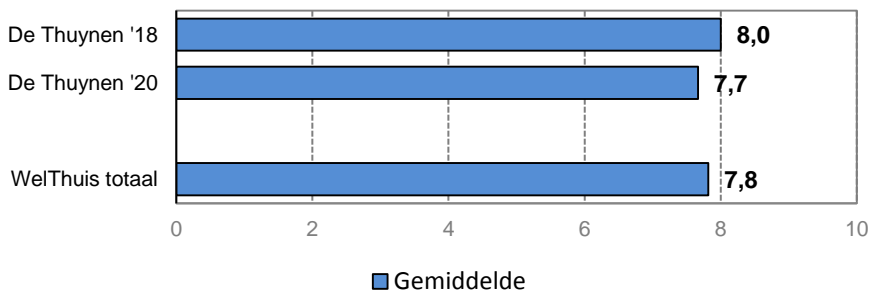
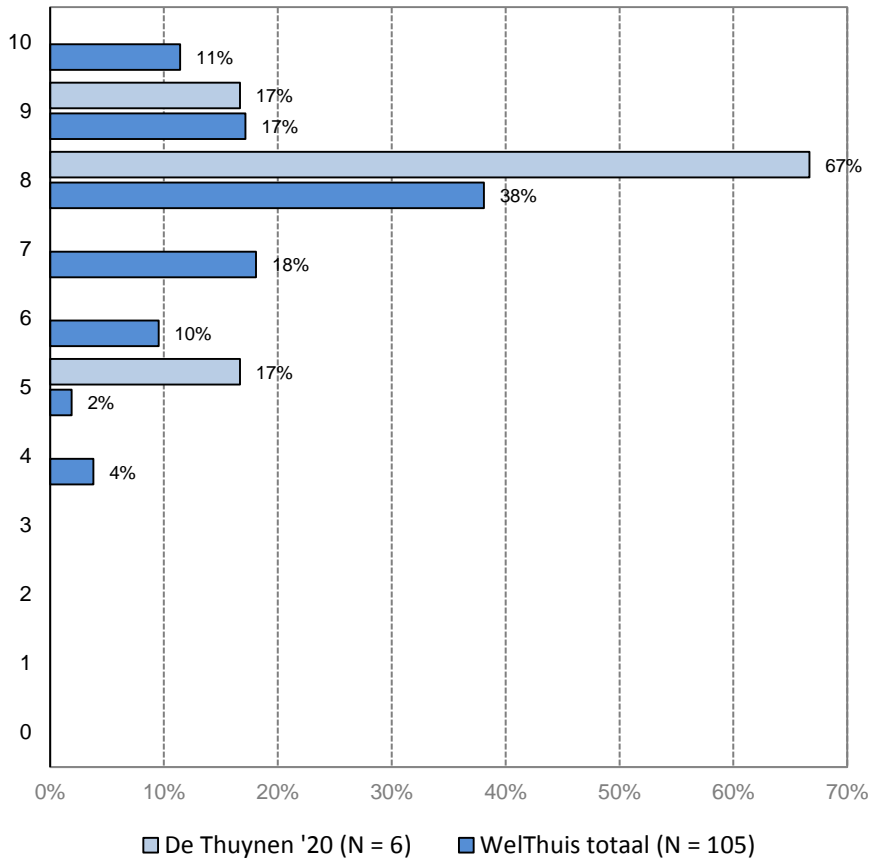
Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven.



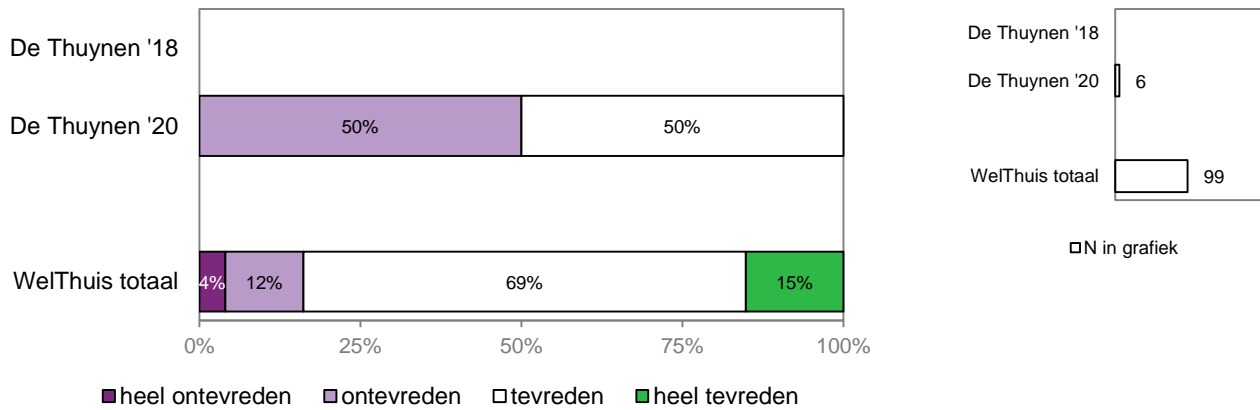
22. Welk cijfer geeft u de behandelaren (arts, psycholoog, fysio, ergo, logo e.d.)?



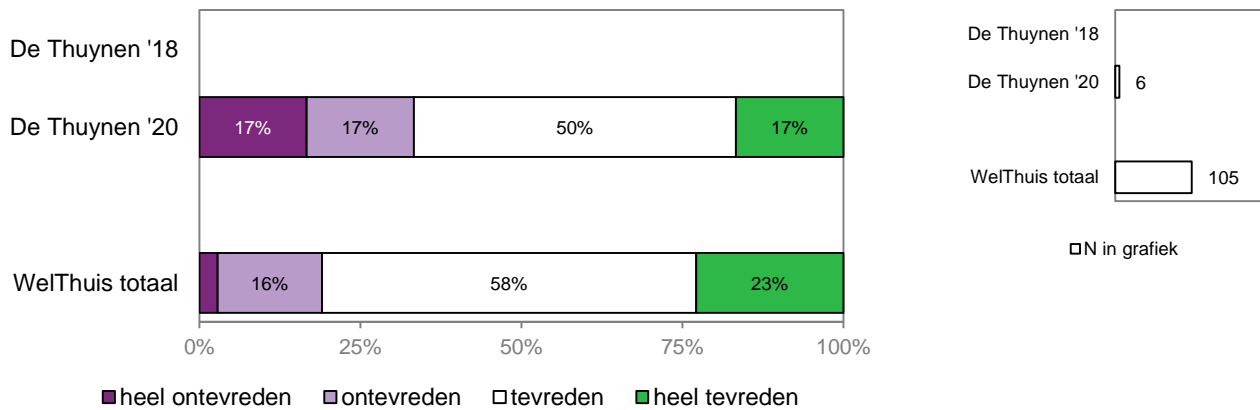
23. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen?



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?

- Bij informatieverstrekking wordt geen rekening gehouden met slechtzienden, zoals ik en anderen.
- Brieven zijn duidelijk en worden goed door mij ontvangen.
- In quarantaine gaan bij inhuizing vind ik heel erg. Ik hoor graag meer informatie over Corona.
- Mevrouw vind het lastig dat haar kinderen niet mochten komen, maar ze had er wel begrip voor.

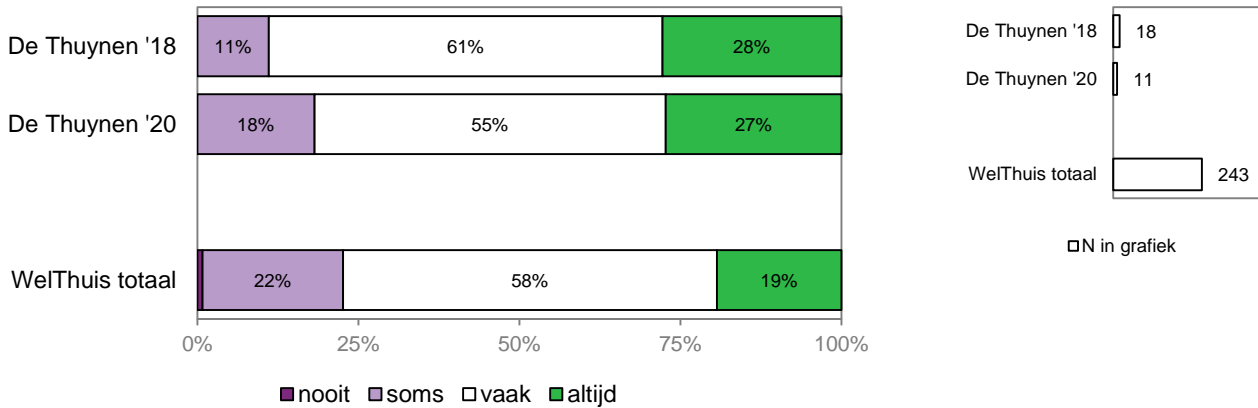
26.Wilt u verder nog iets op- of aanmerken of heeft u nog vragen of suggesties?

-

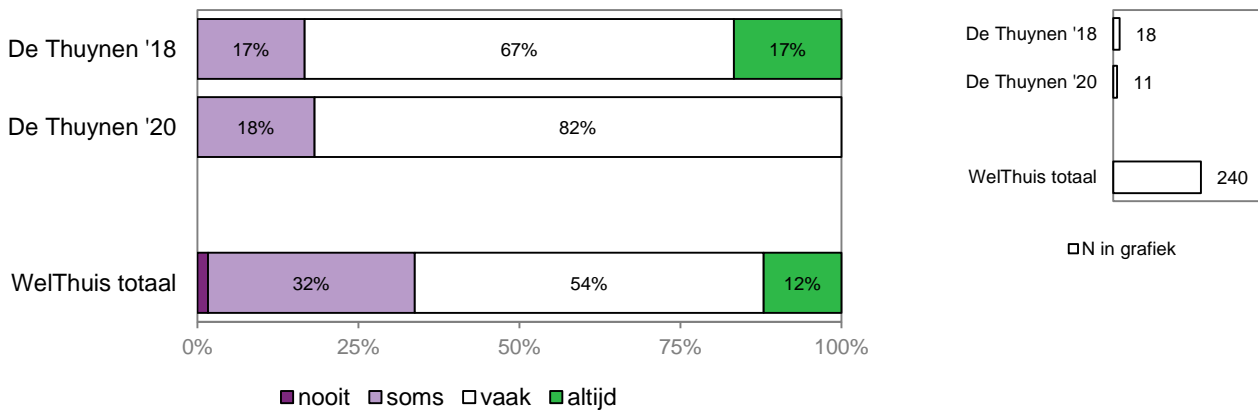
4. Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers

Persoonsgerichte zorg

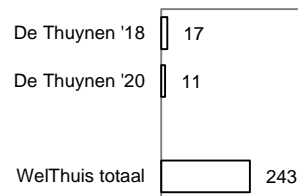
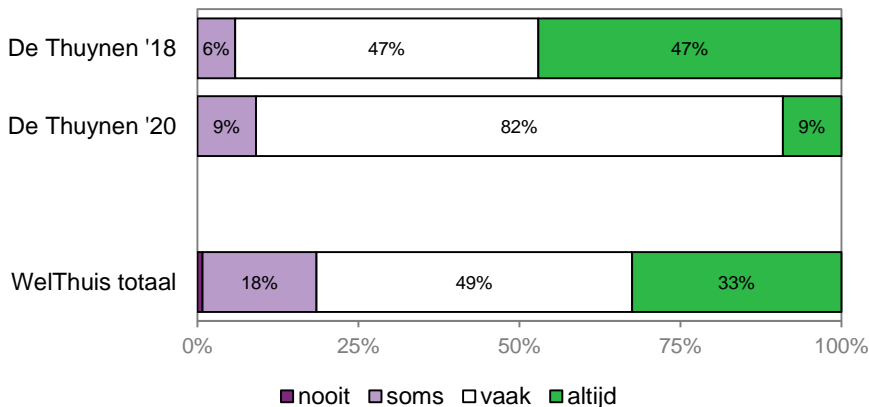
1. Kennen de medewerkers het verhaal, de behoeften en wensen van uw naaste?



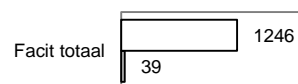
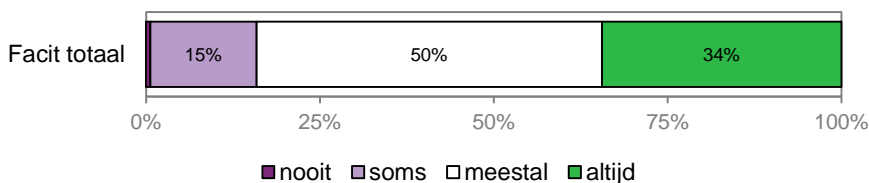
2. Kennen de medewerkers de zorgen, problemen en levensvragen van uw naaste?



3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor uw naaste?



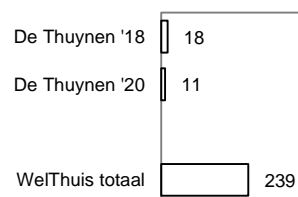
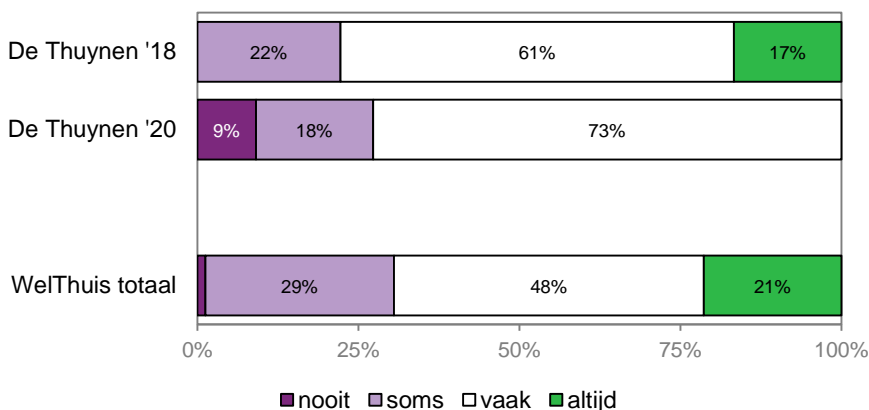
□N in grafiek



□N in grafiek □weert ik niet

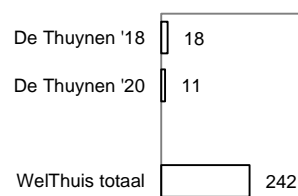
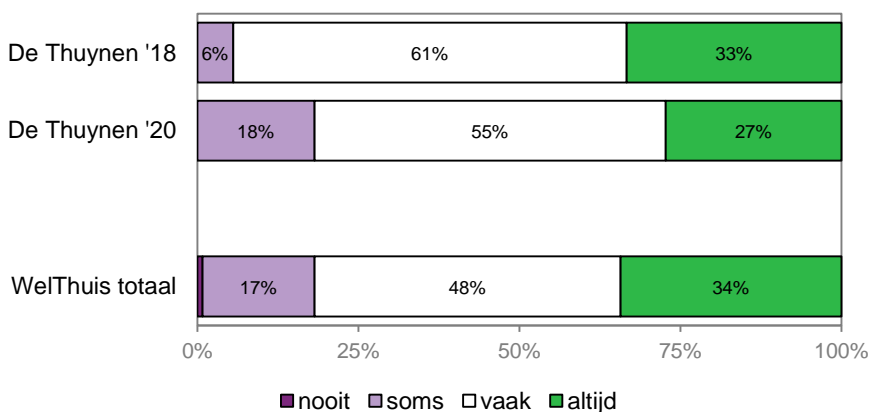
*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: 'Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?'

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



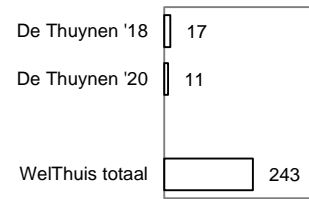
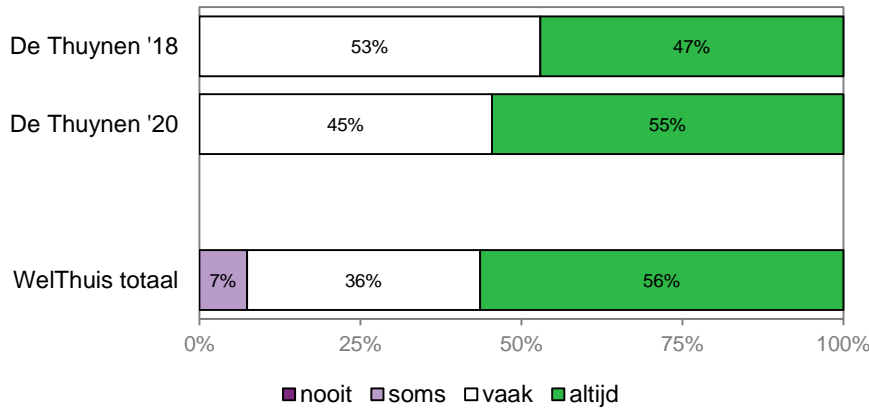
□N in grafiek

5. Ervaart u vertrouwen en begrip voor uw naaste?



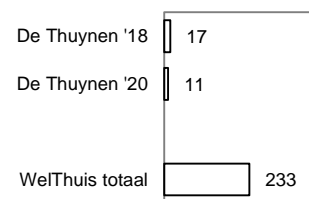
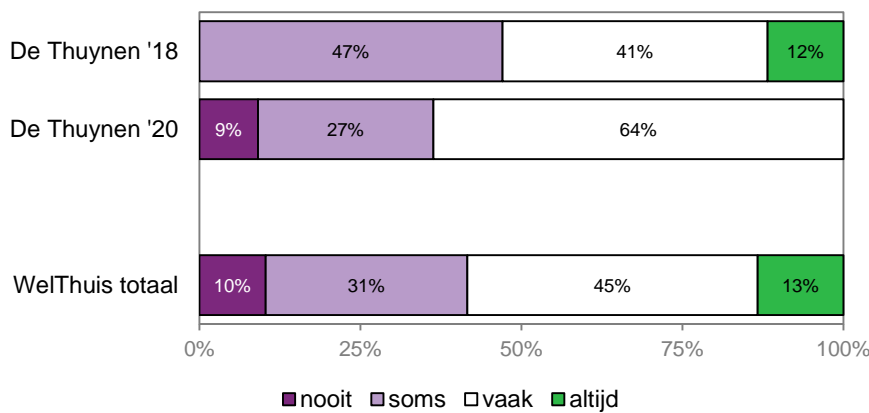
□N in grafiek

6. Wordt uw naaste met respect benaderd?



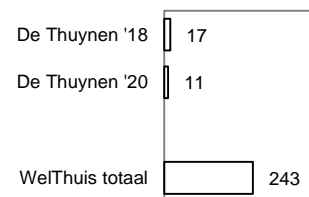
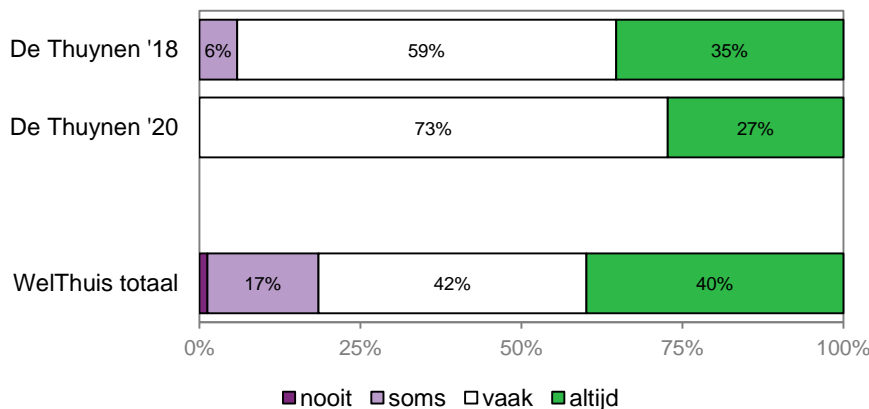
□N in grafiek

7. Kan uw naaste zoveel mogelijk eigen keuzes maken?



□N in grafiek

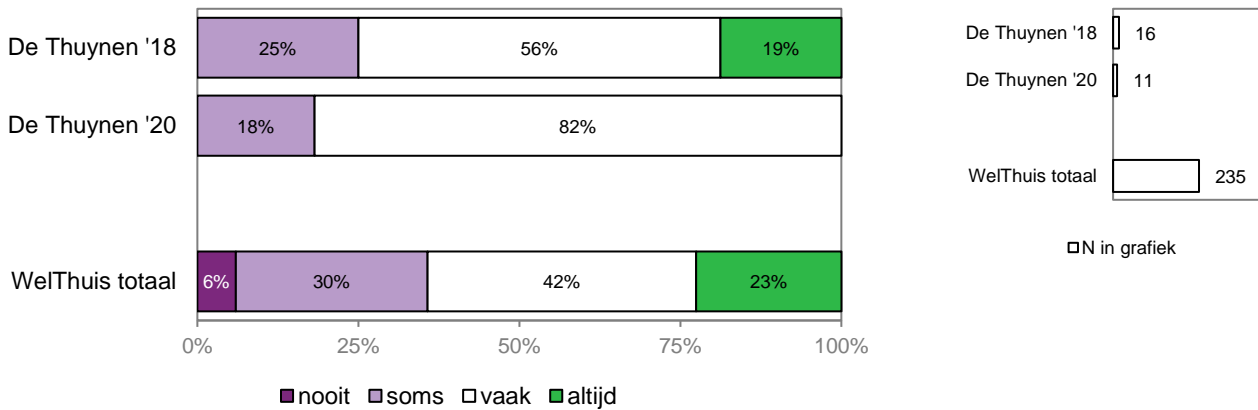
8. Indien uw naaste zelf niet meer goed kan verwoorden wat hij/zij wil, krijgt u dan de kans om de wensen en verlangens van uw naaste kenbaar te maken?



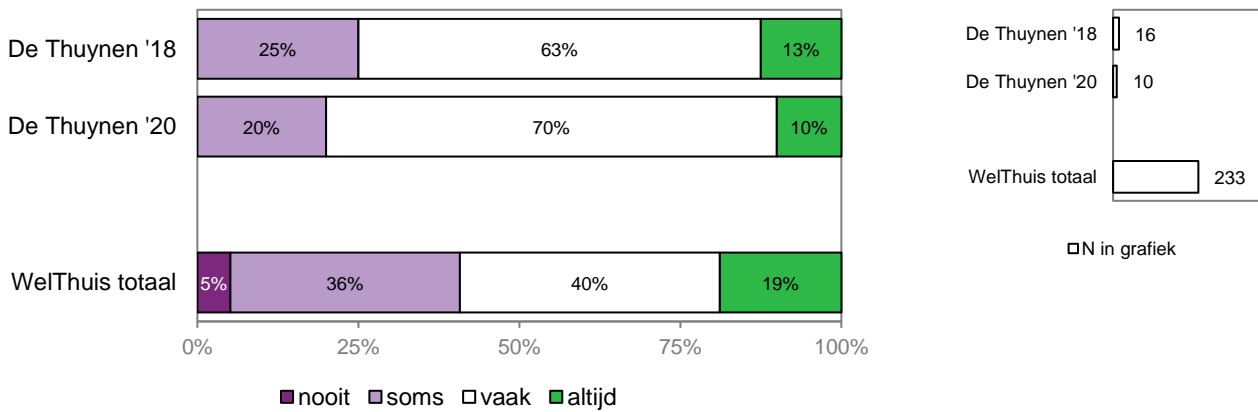
□N in grafiek

Welzijn/dagbesteding

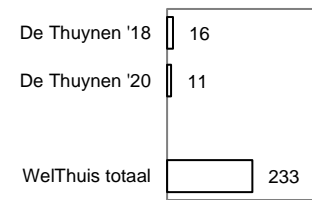
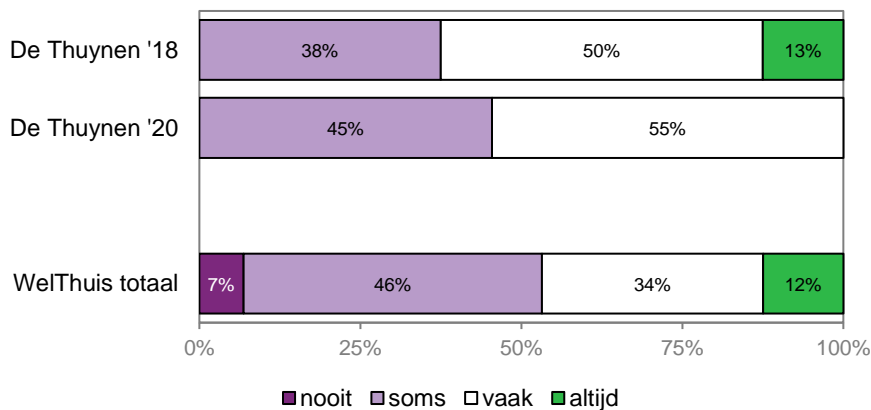
9. Bent u tevreden over de dagbesteding voor uw naaste?



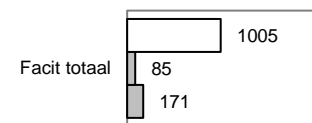
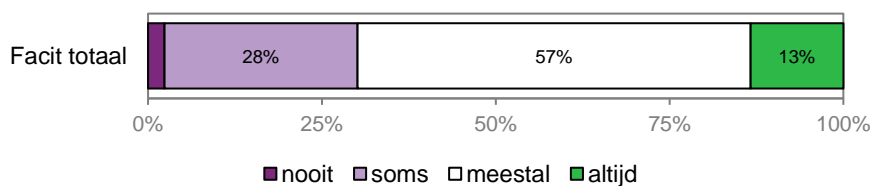
10. Krijgt uw naaste voldoende hulp bij het invullen van de dag?



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



□ N in grafiek



□ N in grafiek □ nvt □ weet ik niet

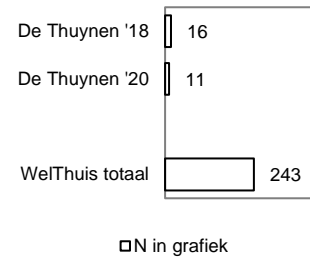
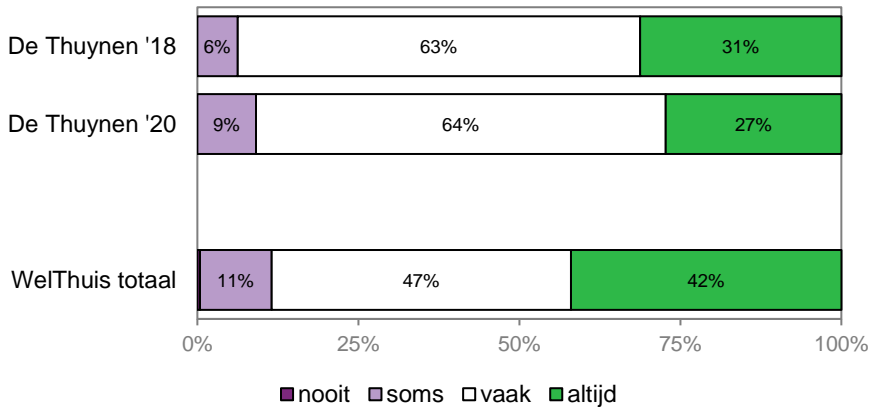
*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: 'Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?'

12. Wat zou anders kunnen?

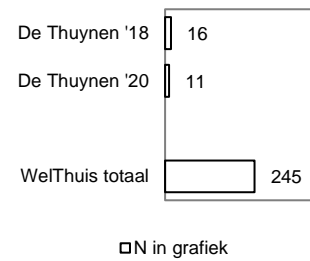
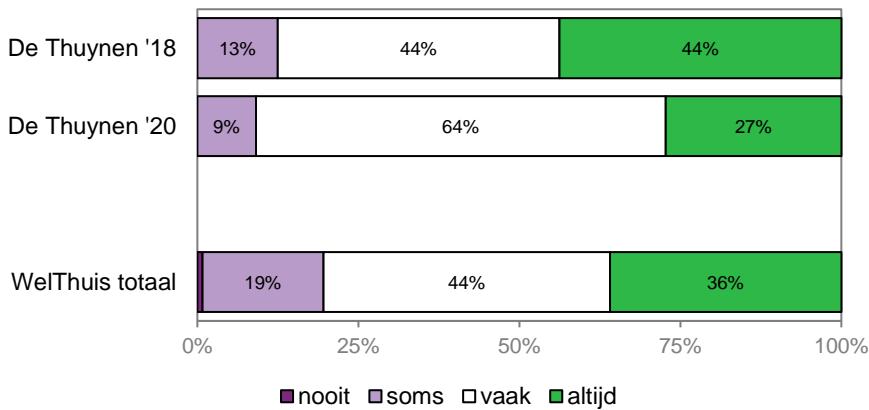
- Het ontbreken van een buitenruimte vraagt om meer inzet van de verzorgende om aan de behoefte aan buitenlucht te voldoen. Ze doen hun best, maar de beperking is door de locatie (alleen een balkon) aanwezig.
- Meer dagbesteding en meer personeel hiervoor.
- Onze moeder heeft veel hulp nodig bij het maken van keuzes. Wij, haar dochters, worden hier graag nauw bij betrokken. Dit is meestal het geval!

Sfeer/woonklimaat

13. Voelt uw naaste zich veilig in de woonomgeving?

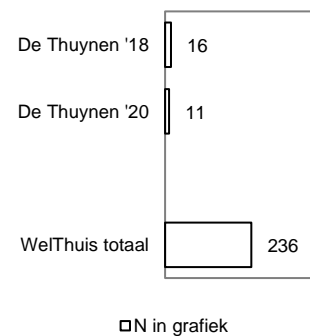
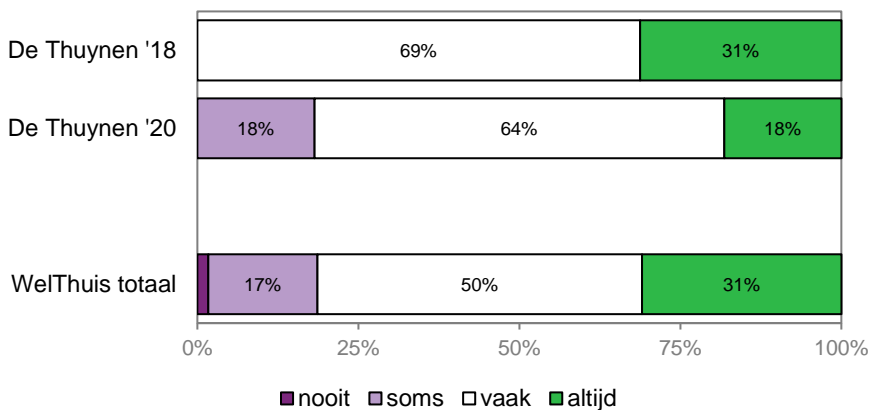


14. Heerst er een prettige sfeer in de woonomgeving van uw naaste?

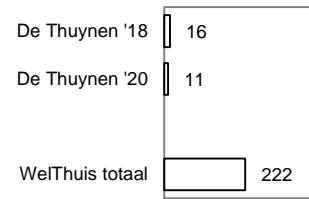
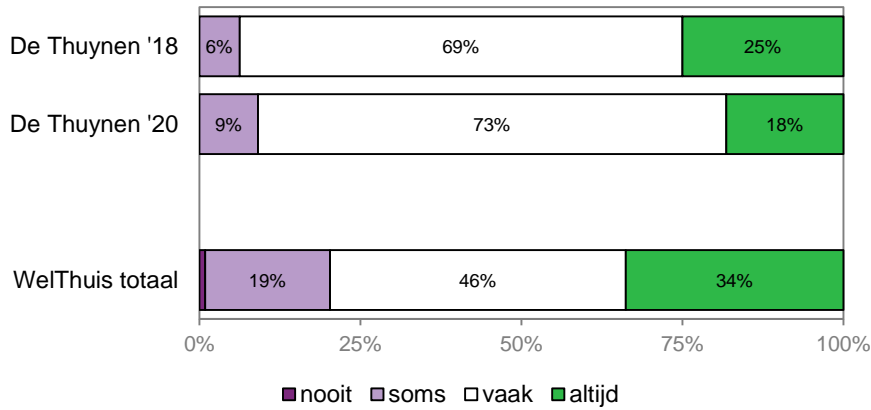


Maaltijden

15. Zijn de maaltijden lekker volgens uw naaste?

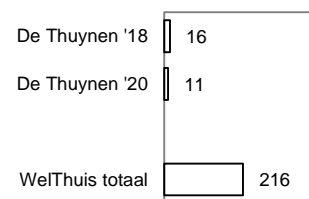
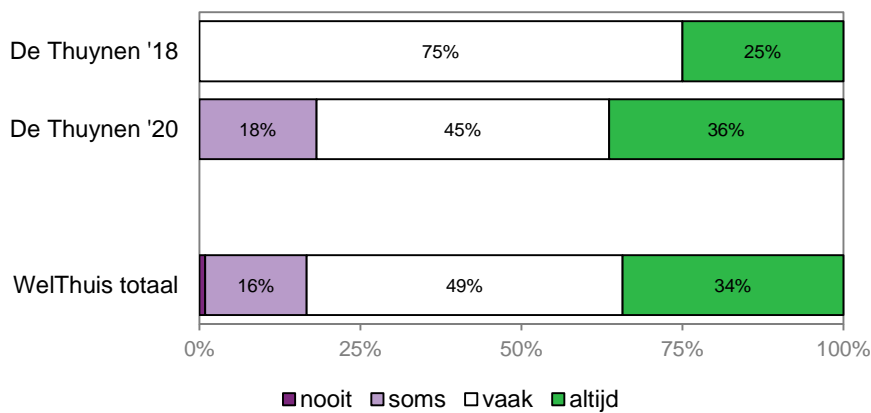


16. Is er volgens u/uw naaste voldoende variatie in de maaltijden?

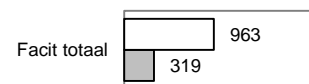
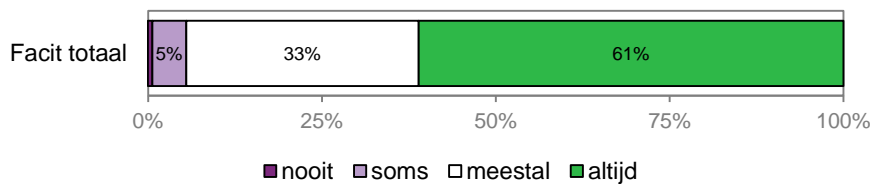


□ N in grafiek

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?'

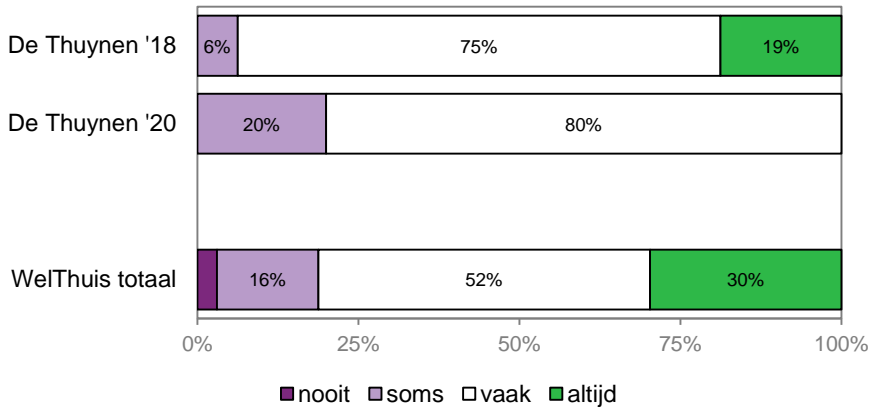
18. Wat zou anders kunnen?

-

Specifiek voor behandeling

(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

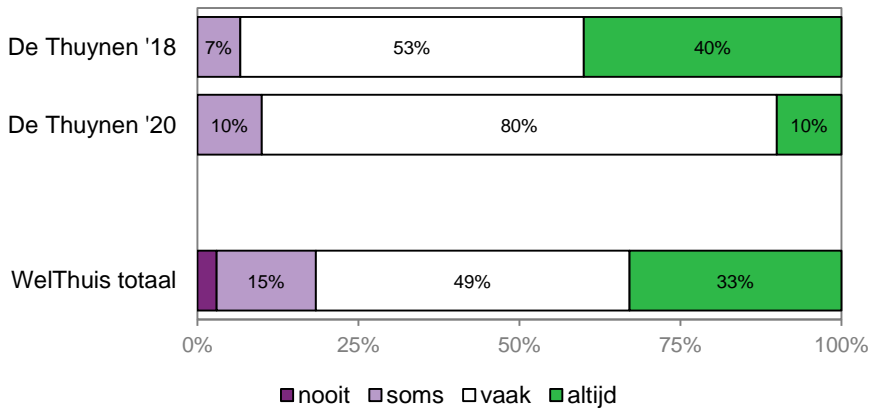
19. Past de behandeling bij de wensen en gestelde doelen van uw naaste?



De Thuyne '18	16
De Thuyne '20	10
WelThuis totaal	229

□N in grafiek

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

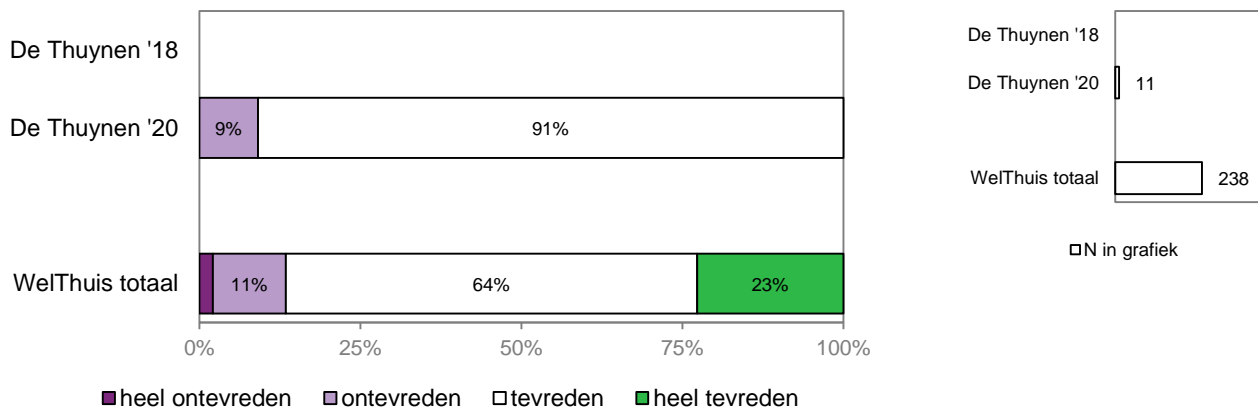


De Thuyne '18	15
De Thuyne '20	10
WelThuis totaal	234

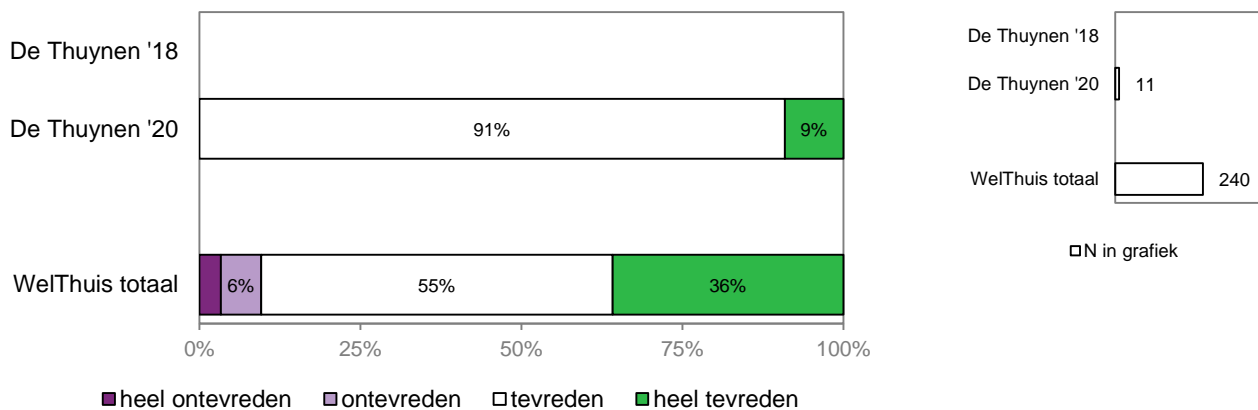
□N in grafiek



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

- Wij hebben bewondering voor de verpleging vooral in/tijdens deze coronacrisis.

Ontevreden over aanpak

- Er waren vaak geen richtlijnen onder personeel over mondkapjes.
- Het niet kunnen bezoeken van onze naaste was afschuwelijk. Er was meer mogelijk geweest met meer creativiteit en iets minder angst en met meer personeel. Zorgzwaartepakket direct moeten verhogen.
- Mijn vrouw wil niet op eigen kamer, dus erg moeilijk voor mij.
- Nu is bezoek op kamer mogelijk, maar er is geen gevoel van bezoekmoment: er is geen kopje thee mogelijk. Het wordt daarmee een kort, zakelijk bezoek. Vuile was door diarree blijft ongewassen op de kamer van de bewoner: bah!
- Tablet voor registratie haperde nogal eens en het antibacterieel middel is op. Graag tijdig bijvullen.

Tevreden over informatievoorziening

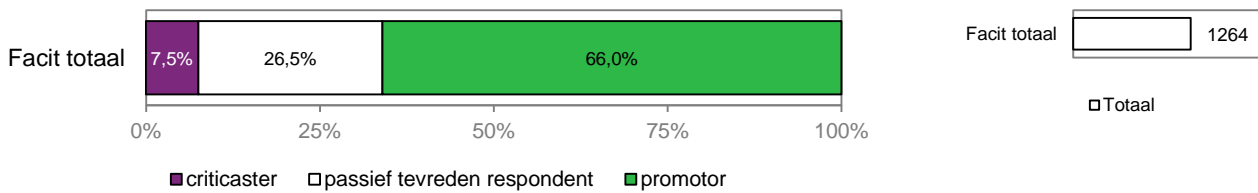
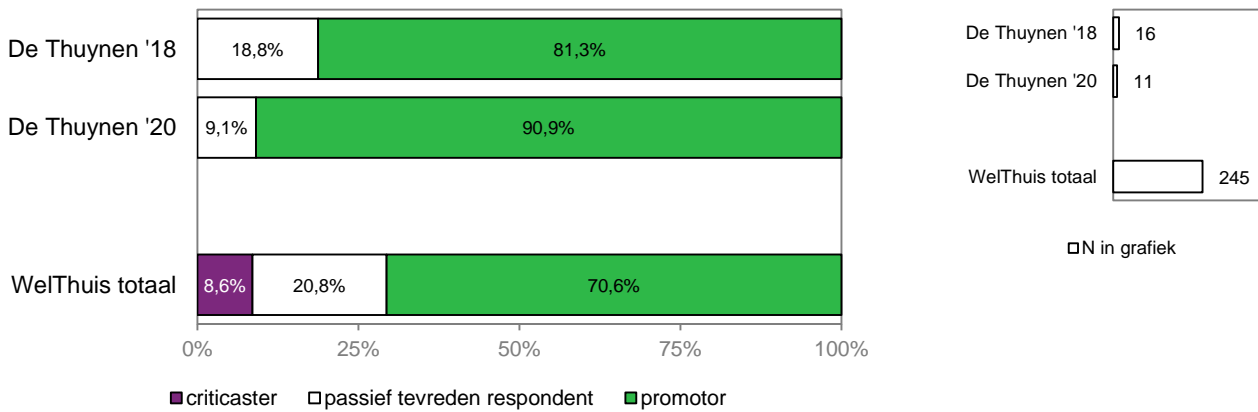
- De Thuyne doet het goed qua informatievoorziening.

Ten slotte

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

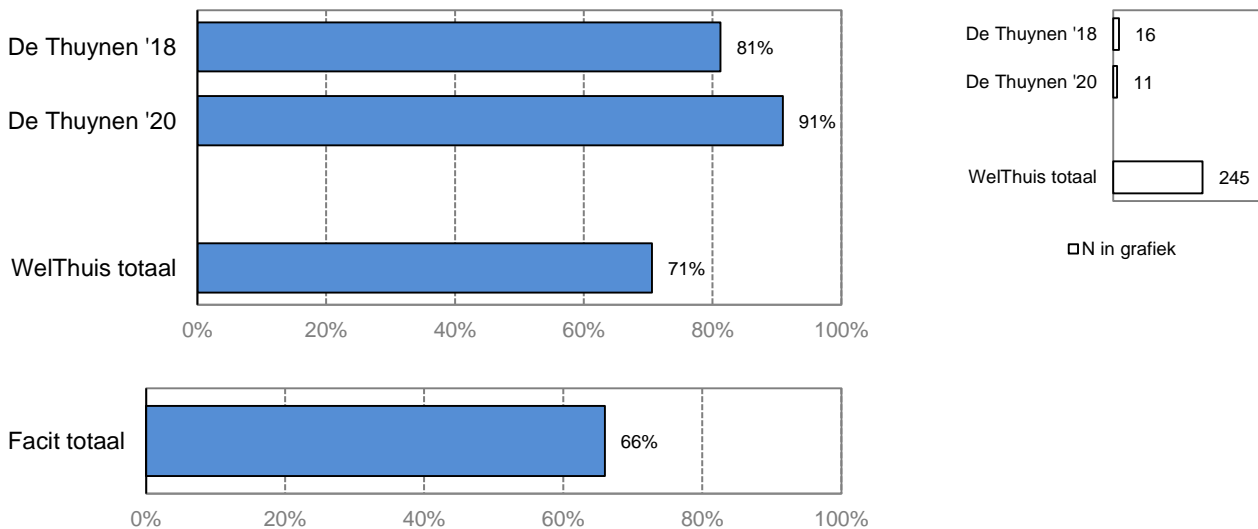
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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'.

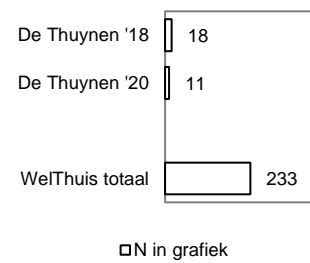
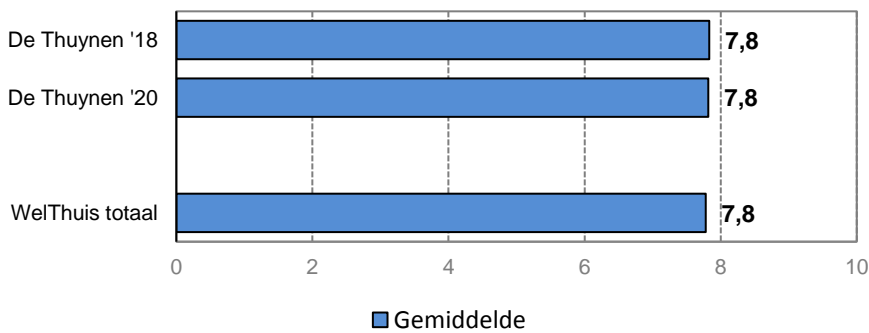
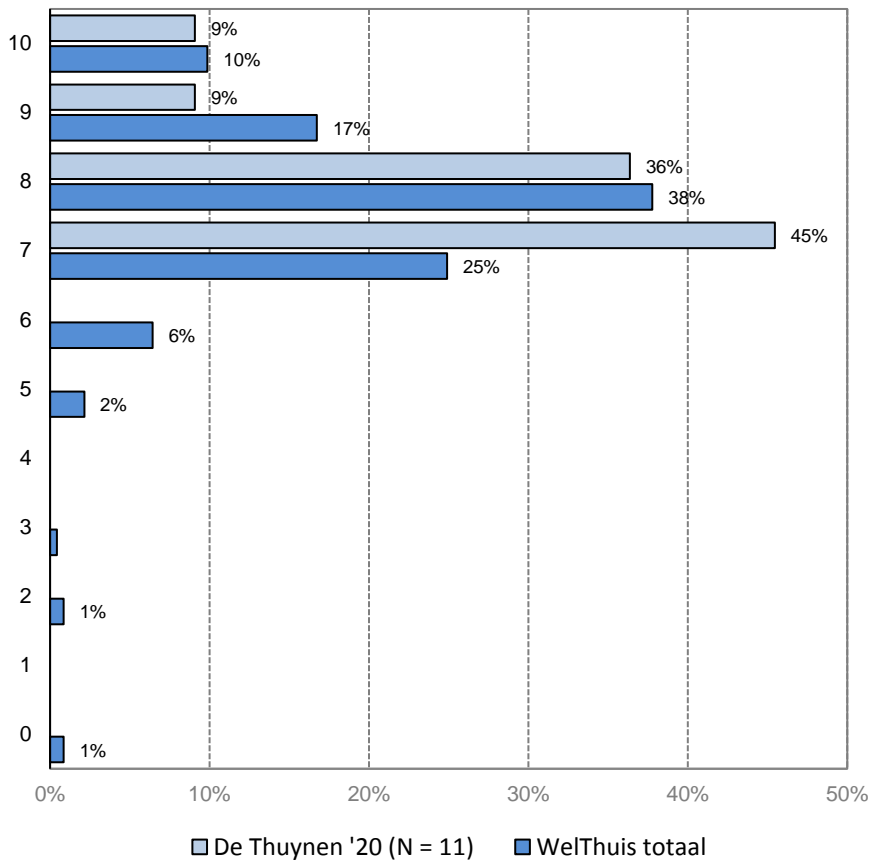


Promotors

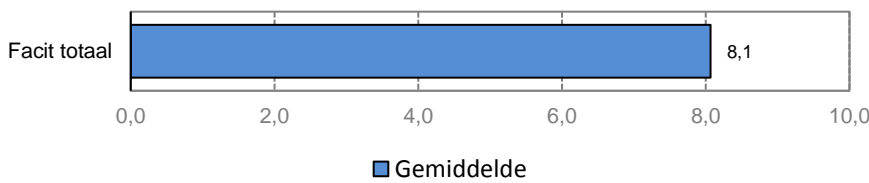
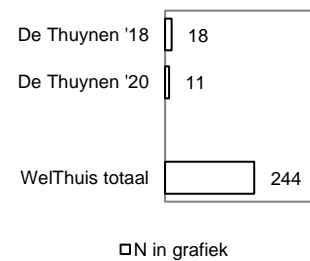
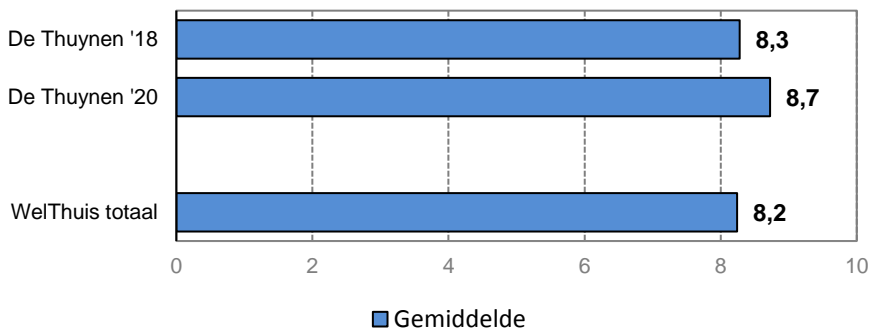
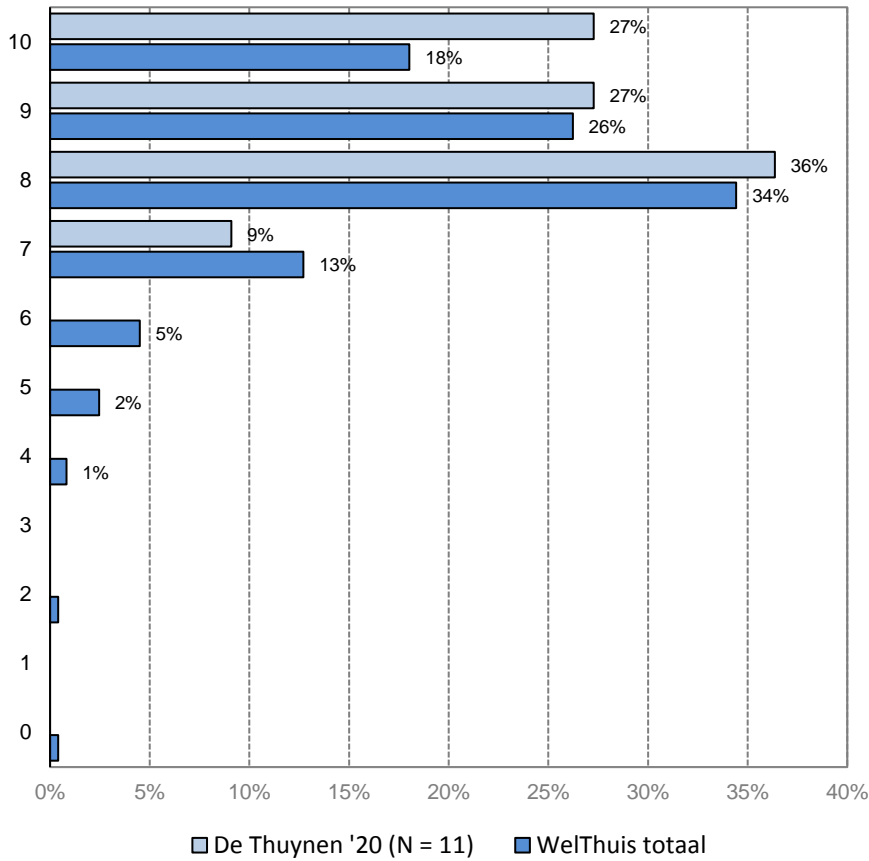
Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven.



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?

- Dat alles zo spoedig weer normaal mag worden. Ik was mijn naaste al kwijt en nu helemaal.
- Door het uitsluiten in de huiskamer mis je beleving bewoner, maar je ziet en/of spreekt personeel nauwelijks. Het is afschuwelijk dat je niet eens een kopje koffie met je hoogbejaarde ouders kan drinken, terwijl eenzaamheid juist een zware tol eist.
- Wij hebben begin september een mail gestuurd met vragen m.b.t. de verzorging van onze moeder aan haar arts, maar wij hebben nooit een reactie gekregen van de arts. Dat vinden wij niet fijn.

5. Conclusies

5.1. Persoonsgerichte zorg

80% van de geraadpleegde bewoners geeft aan dat medewerkers hun verhaal, behoeften en wensen kennen en volgens 60% van de bewoners kennen medewerkers hun zorgen, problemen en levensvragen. Voor de vertegenwoordigers geldt dat 82% aangeeft dat medewerkers het verhaal, de behoeften en de wensen van bewoners kennen eveneens de zorgen, problemen en levensvragen.

Volgens 60% van de geraadpleegde bewoners en 91% van de vertegenwoordigers hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor de bewoners. Volgens 60% van de bewoners en 73% van de vertegenwoordigers is er aandacht voor wat bewoners belangrijk en zinvol vinden.

60% van de geraadpleegde bewoners en 82% van de vertegenwoordigers ervaart vertrouwen en begrip. 80% van de bewoners ervaart dat zij met respect benaderd worden en alle vertegenwoordigers geven aan dat dit voor hun naaste geldt.

67% van de geraadpleegde bewoners en 64% van de vertegenwoordigers ervaren dat bewoners zoveel mogelijk zelf hun keuzes kunnen maken. 67% 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 100%.

5.2. Welzijn en dagbesteding

33% van de geraadpleegde bewoners is tevreden over de dagbesteding en 60% ervaart dat ze voldoende hulp krijgen bij het invullen van hun dag. Volgens 20% van de bewoners past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij hun interesses en mogelijkheden.

82% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is tevreden over de dagbesteding en 80% ervaart dat bewoners voldoende hulp krijgen bij het invullen van hun dag. Volgens 55% van de vertegenwoordigers past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij de interesses en mogelijkheden van de bewoners.

5.3. Sfeer en woonklimaat

83% van de geraadpleegde bewoners voelen zich veilig en de helft ervaart dat er een prettige sfeer in hun woonomgeving heerst. 91% van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent dat hun naaste zich veilig voelt in huis en dat er een prettige sfeer in de woonomgeving heerst.

5.4. Maaltijden

67% van de geraadpleegde bewoners vindt de maaltijden lekker, dat er voldoende variatie in de maaltijden is en dat de maaltijden aantrekkelijk worden geserveerd.

In de raadpleging die onder de vertegenwoordigers gehouden is, geeft 82% aan dat de bewoners de maaltijden lekker vinden, 81% dat er voldoende variatie in de maaltijden is en 82% dat de maaltijden er aantrekkelijk en smakelijk uitzien.

5.5. Behandeling

83% van de geraadpleegde bewoners ervaart dat de behandeling past bij hun wensen en gestelde doelen en alle bewoners zijn tevreden over de behandeling. Volgens 80% van de vertegenwoordigers past de behandeling bij de wensen en gestelde doelen en 90% is tevreden over de behandeling.

5.6. Corona

De helft van de geraadpleegde bewoners en 91% van de vertegenwoordigers zijn tevreden over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte. 67% van de bewoners en alle vertegenwoordigers zijn tevreden over de informatieverstrekking rondom corona.

Vertegenwoordigers en bewoners noemen onder andere dat het niet op bezoek kunnen komen erg lastig was en dat het bezoeken van de locatie op dit moment ook nog niet altijd soepel verloopt: tablet hapert, antibacterieel is op en men kan geen thee krijgen.

5.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers

80% van de geraadpleegde bewoners zou De Thuyne aanbevelen en van de vertegenwoordigers 91%: op een schaal van 0 tot 10 geven zijn een 8, 9 of 10.

Desgevraagd geven de bewoners van De Thuyne gemiddeld een 8,2 voor de behandelaren (arts, psycholoog, fysiotherapie, ergotherapie, logopedie etc.) en vertegenwoordigers een 7,8. Het hoogste cijfer dat bewoners geven is een 10 en het laagste cijfer is een 4. Het hoogst gegeven cijfer van vertegenwoordigers is een 10 en het laagste cijfer is een 7.

Desgevraagd geven de bewoners van De Thuyne gemiddeld een 7,7 voor de verzorgenden en verpleegkundigen en de vertegenwoordigers een 8,7. Het hoogste cijfer van de bewoners is een 9 en van de vertegenwoordigers een 10. Het laagste cijfer van bewoners is een 5 en van vertegenwoordigers is een 7.

5.8. Op- en aanmerkingen

Vertegenwoordigers geven aan het contact met personeel en de arts te missen. Het personeel zien ze nauwelijks in huis en de arts reageert niet op de mail.

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 De Thuyne 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 Thuyne		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 De Thuyne 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 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	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	3	1	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	1	6	0	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	2	6	0	0	0	0	
5	7	3	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	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	

