



Cliëntenraadpleging 2020

WelThuis Morgenster

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 Morgenster	5
1.1 Doelgroep	5
1.2 Exclusie en steekproeftrekking.....	5
1.3 Informatievoorziening	5
1.4 Vragenlijst	5
1.5 Dataverzameling	5
1.6 Respons.....	5
1.7 Leeswijzer	6
2. Samenvatting	7
2.1 Inleiding.....	7
2.2 Top-2 box scores op vraagniveau voor de raadpleging onder bewoners.....	8
2.3 Top-2 box scores op vraagniveau voor de raadpleging onder vertegenwoordigers .	9
3. Uitkomsten raadpleging onder bewoners	10
4. Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers.....	22
5. Conclusies.....	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	35
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 Morgenster 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 Morgenster de zorg- en dienstverlening ervaren.

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

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

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

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

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

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam, Dorine Duwel & Merel Haaring, november 2020

1. Cliëntenraadpleging bij WelThuis Morgenster

1.1 Doelgroep

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

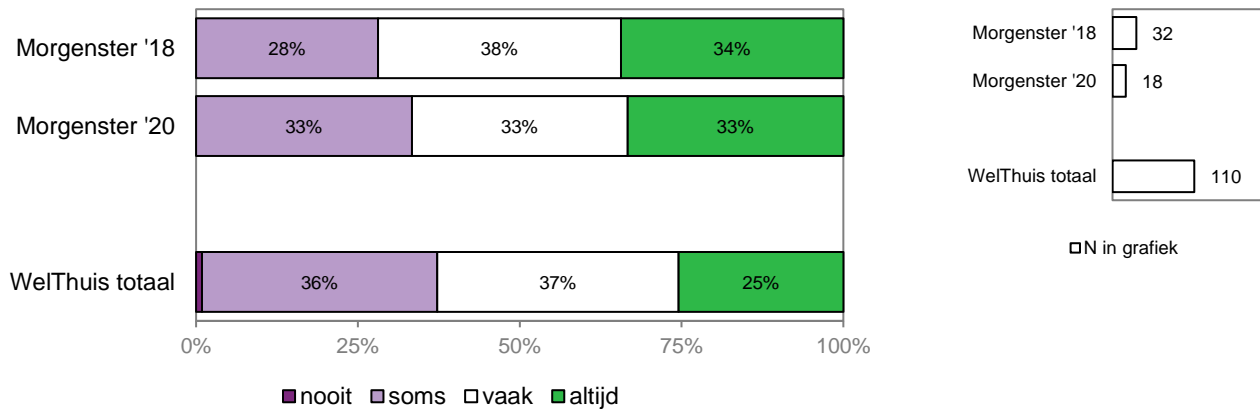
1.6 Respons

Voor Morgenster zijn er 42 vragenlijsten verstuurd aan somatische bewoners. Van deze 42 viel er 1 af, omdat de aangeschreven cliënt overleden bleek te zijn. Hiervan zijn er 20 ingevuld. De respons voor de bewonersraadpleging komt hiermee op 49%

Daarnaast zijn 17 vertegenwoordigers van bewoners benaderd met een vragenlijst. Hiervan zijn er 7 ingevuld en teruggestuurd. De respons voor de PG raadpleging komt hiermee op 41%

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 Morgenster is gehouden. Als spiegelinformatie is het WelThuis totaal opgenomen en voor de bewoners een meetjaarvergelijking met Morgenster 2018. Bij vragen die ook in raadplegingen bij andere zorgorganisaties zijn gesteld, is ook een vergelijking met het Facit totaal toegevoegd.

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

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

2. Samenvatting

2.1 Inleiding

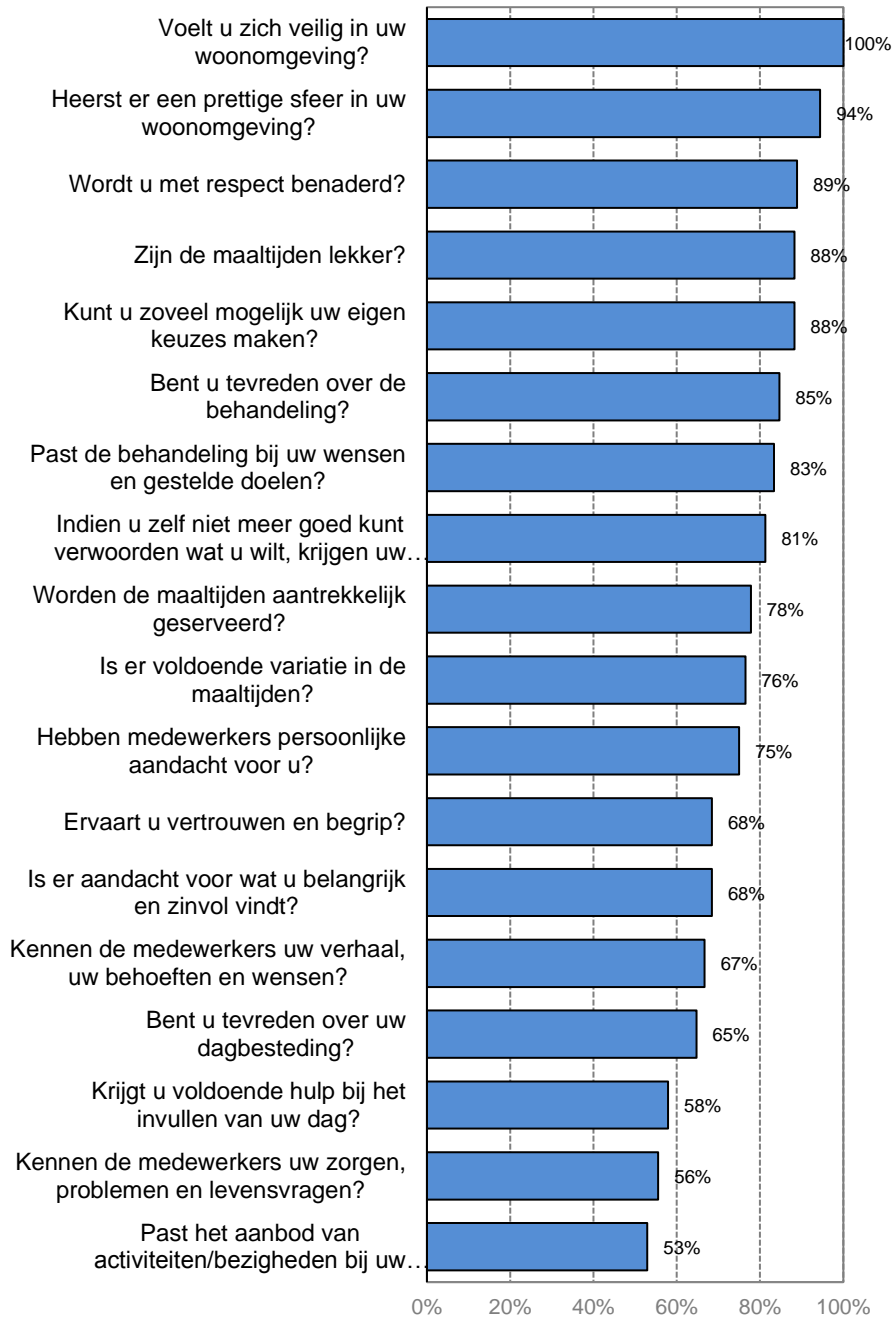
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-2 Box scores. Een Top-2 Box score is het percentage (vertegenwoordigers van) bewoners dat een van de twee meest gunstige antwoordcategorieën kiest, doorgaans 'meestal' en 'altijd', en daarmee te kennen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

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

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

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

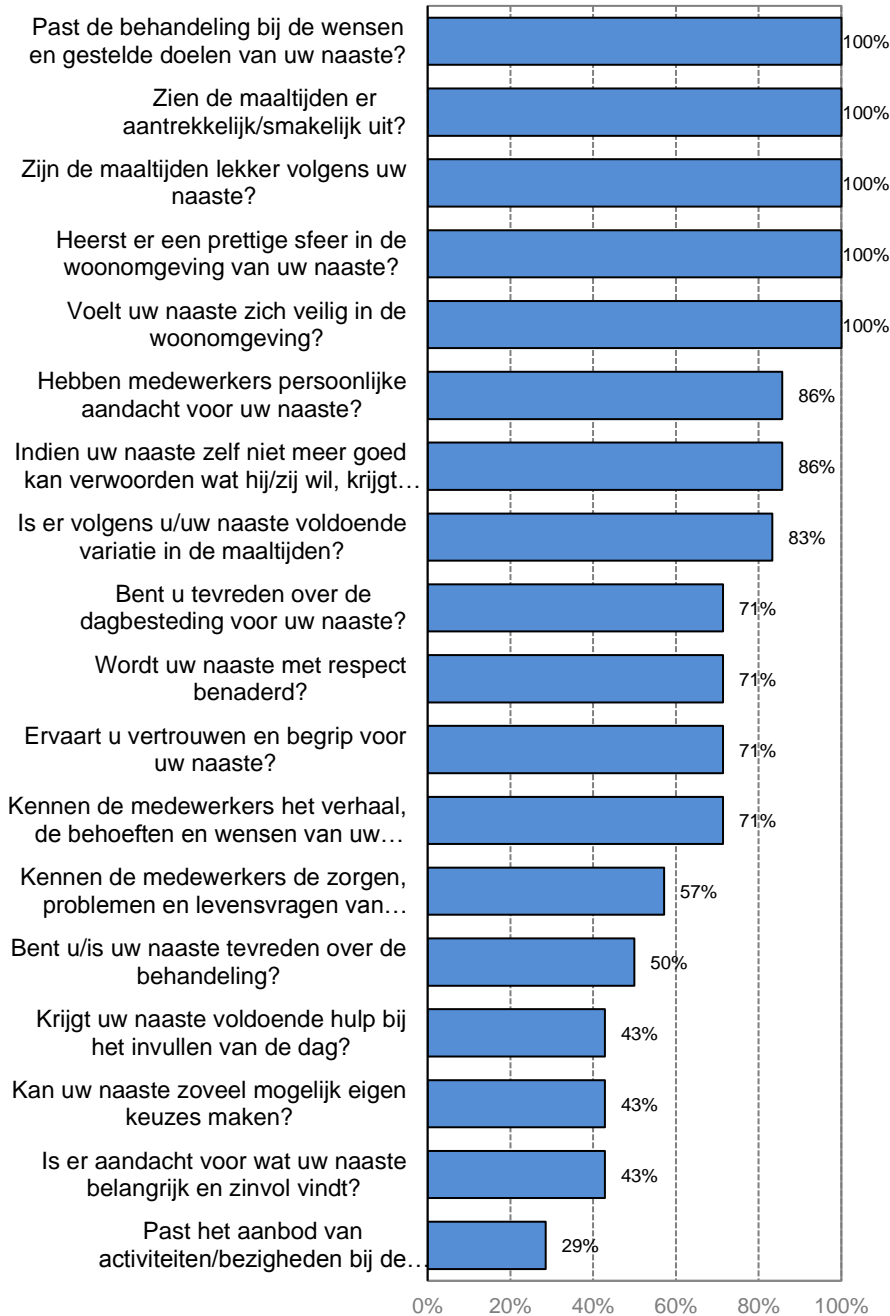
De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.



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

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

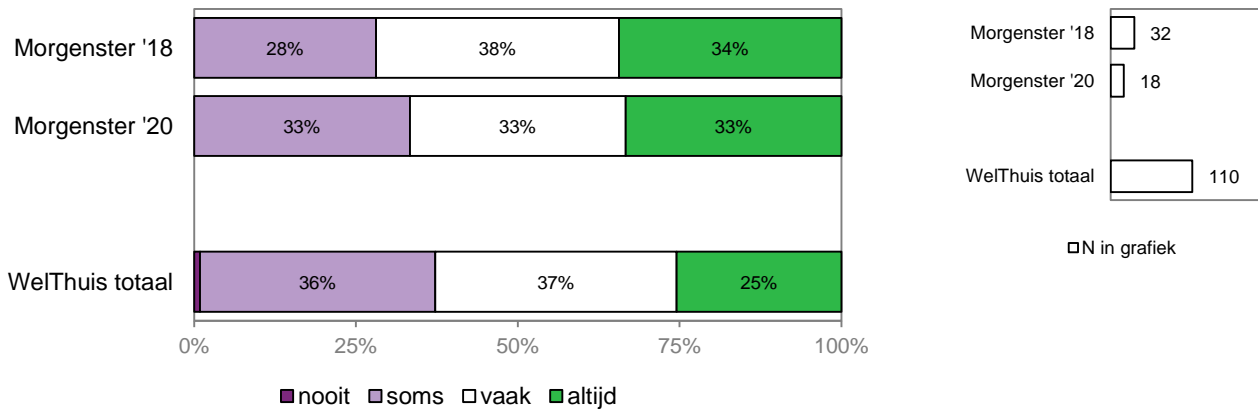
De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.



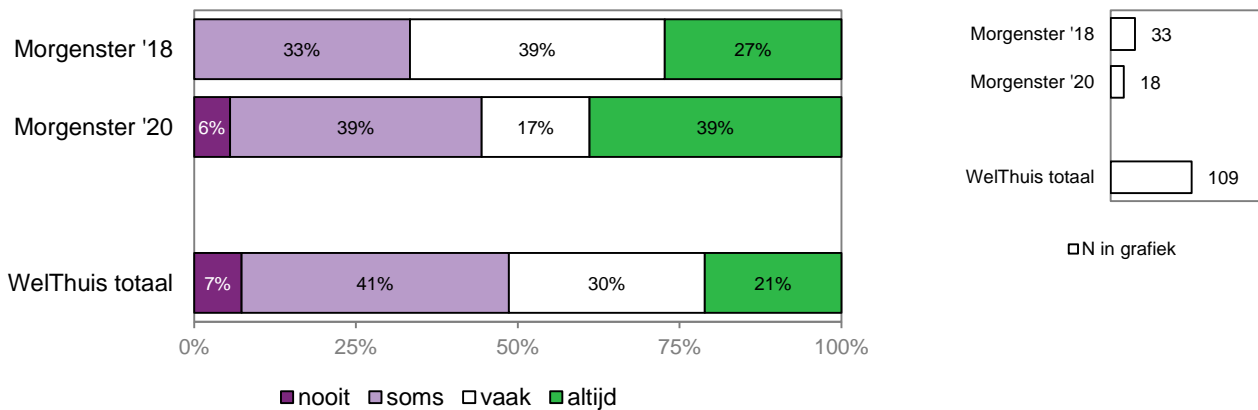
3. Uitkomsten raadpleging onder bewoners

Persoonsgerichte zorg

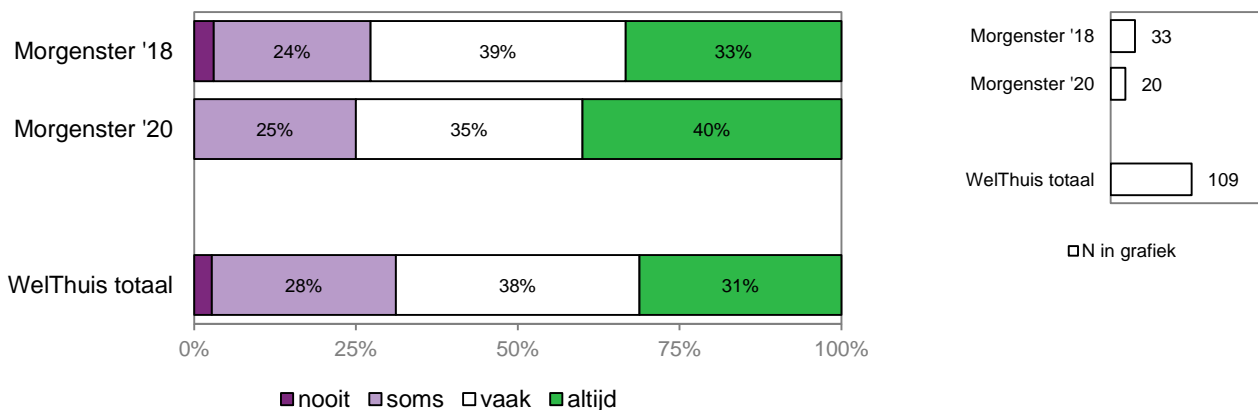
1. Kennen de medewerkers uw verhaal, uw behoeften en wensen?



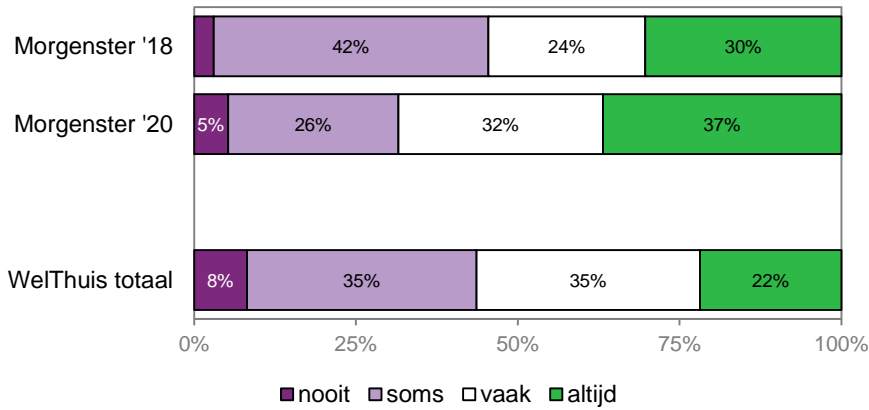
2. Kennen de medewerkers uw zorgen, problemen en levensvragen?



3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor u?



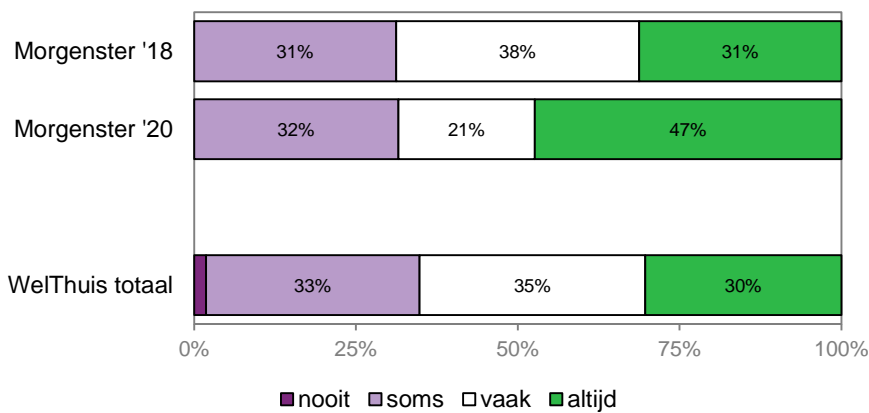
4. Is er aandacht voor wat u belangrijk en zinvol vindt?



Morgenster '18	33
Morgenster '20	19
WelThuis totaal	110

□N in grafiek

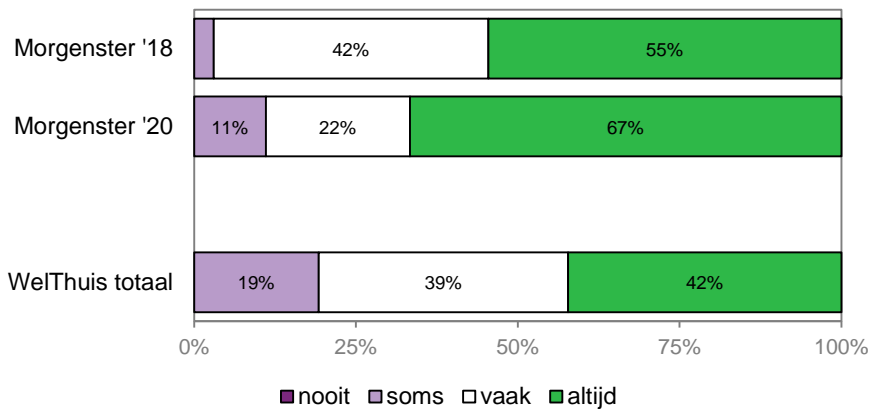
5. Ervaart u vertrouwen en begrip?



Morgenster '18	32
Morgenster '20	19
WelThuis totaal	109

□N in grafiek

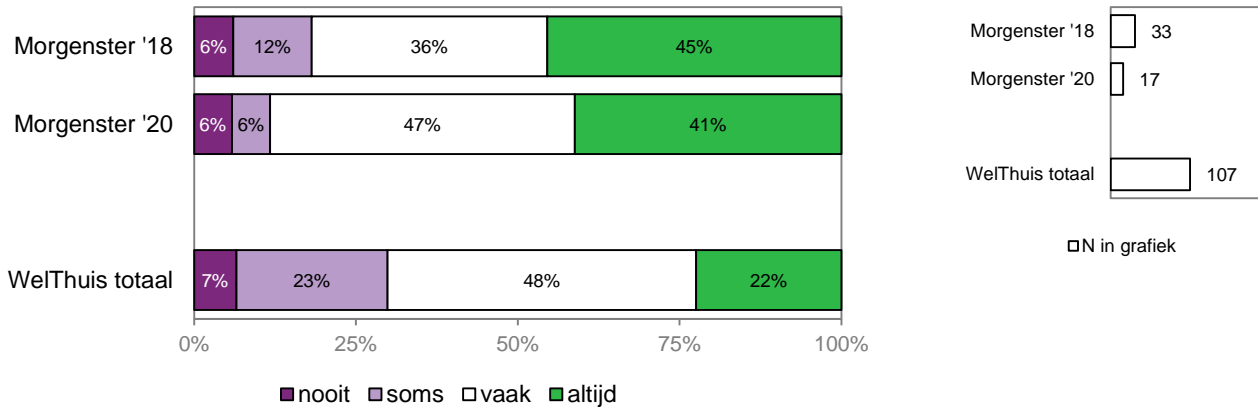
6. Wordt u met respect benaderd?



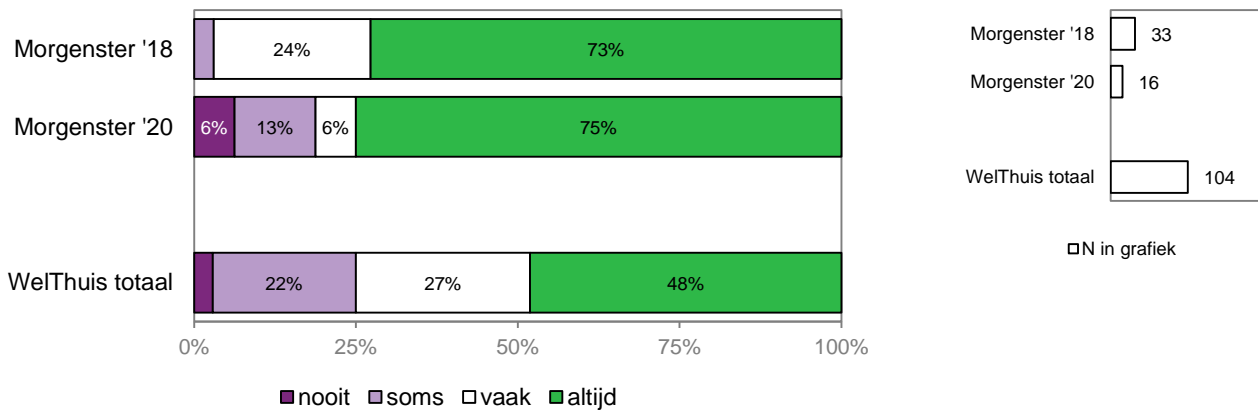
Morgenster '18	33
Morgenster '20	18
WelThuis totaal	109

□N in grafiek

7. Kunt u zoveel mogelijk uw eigen keuzes maken?

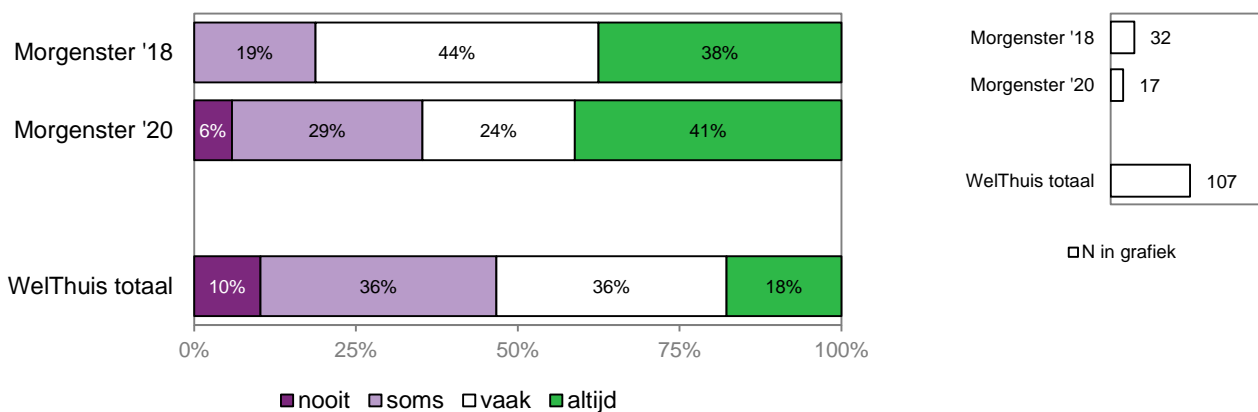


8. Indien u zelf niet meer goed kunt verwoorden wat u wilt, krijgen uw familieleden dan de kans om uw wensen en verlangens kenbaar te maken?

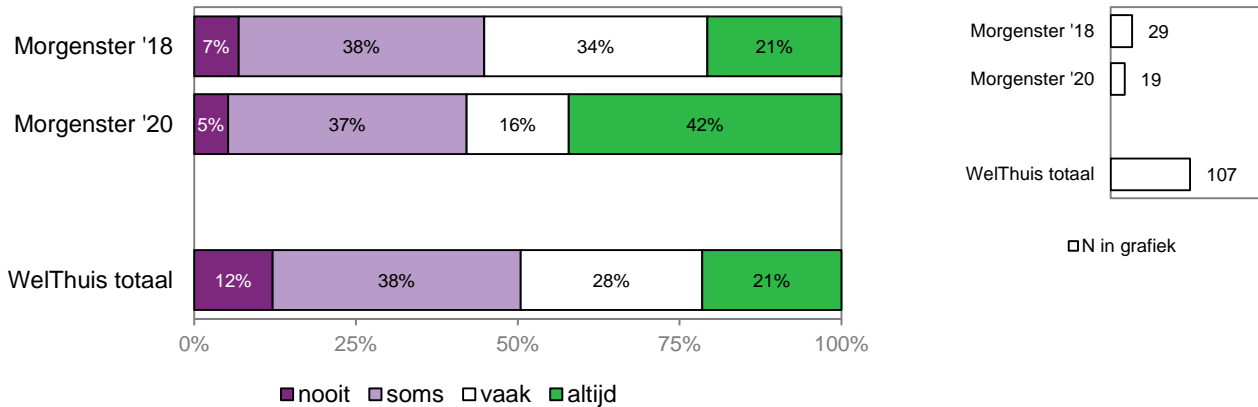


Welzijn/dagbesteding

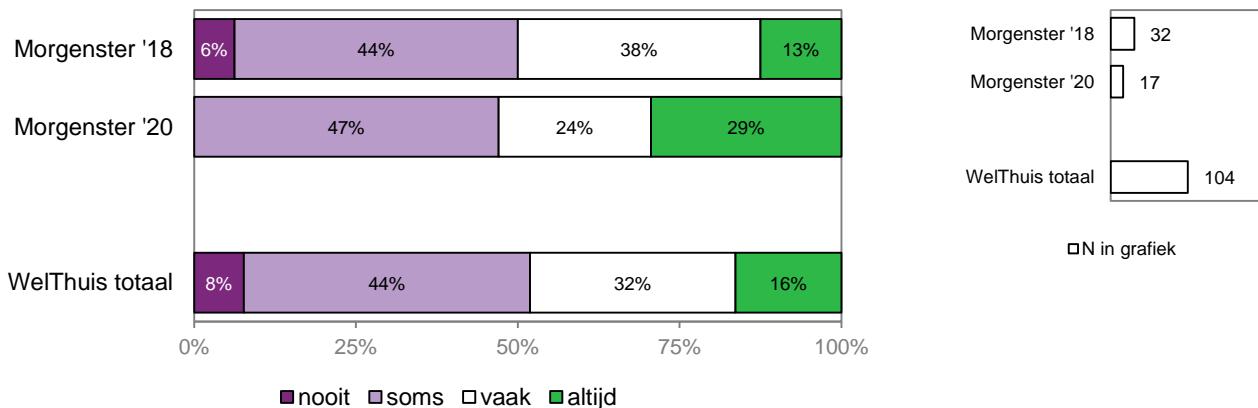
9. Bent u tevreden over uw dagbesteding?



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?

Tevreden over activiteiten aanbod

- Alles is zeer goed. Ik ben zeer tevreden.
- Het aanbod is voldoende.
- Ik heb het erg naar mijn zin en hoef niet bezig gehouden te worden. De sfeer is goed.

Activiteiten aansluiten op wensen/behoeften

- Geen interesse voor echte bezigheden. Wel leuk om maaltijden van te laten sluiten op de verjaardag en om met de familie iets te vieren, zoals Kerst.
- Ik ben zelf niet in alles geïnteresseerd. Hier in de Morgenster zouden bijvoorbeeld optredes wel wat luchtiger kunnen. Minder klassieke zware muziek bijvoorbeeld.
- Beter luisteren naar de behoeften en meer respect voor de oudere mensen.
- Met slechthoorden en slecht horen is het vaak/meestal niet mogelijk om ergens aan deel te nemen. Daarom is een praatje in het appartement érg belangrijk.

Andere activiteiten

- Helaas nog geen bridgeclub opgezet.
- Meer fysio om te oefenen en trainen. Nu is het maar twee keer per week, maar met deze ziekte (Parkinson) zou elke dag oefenen veel beter zijn.

Aandacht

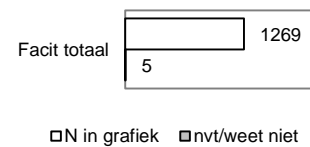
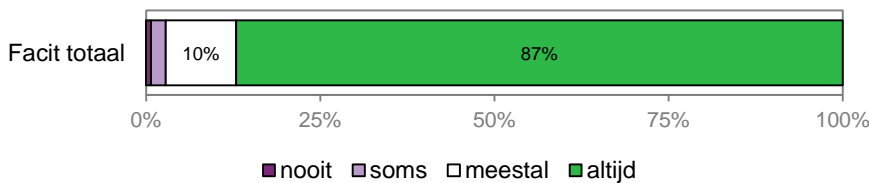
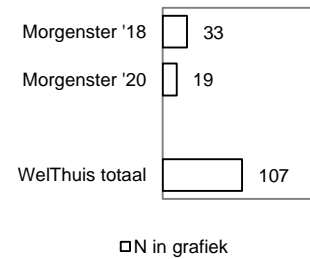
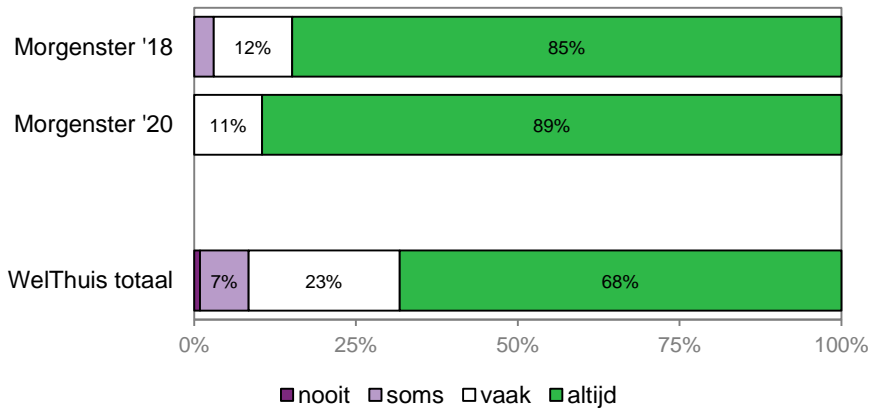
- Meer persoonlijke aandacht voor de bewoners

Overig

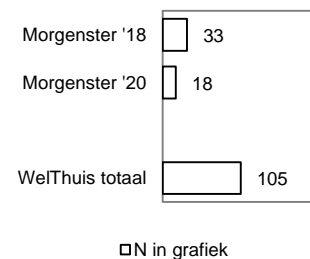
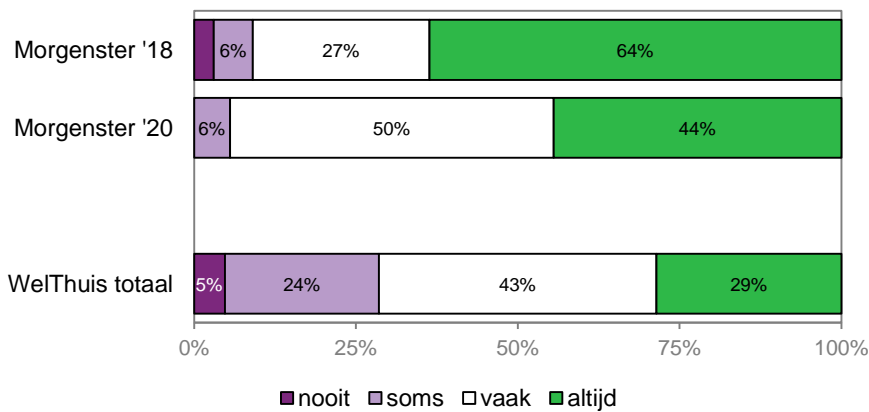
- Als ik op de alarmknop druk, duurt het lang voor je iemand spreekt/ziet. Dat vind ik beangstigend. Voor de Corona was het veel gezelliger met activiteiten. Dat mis ik.
- Door de Corona zijn een aantal leuke dingen niet meer mogelijk en dat is jammer.
- Ik voel me ... en dat is een compliment.

Sfeer/woonklimaat

13. Voelt u zich veilig in uw woonomgeving?

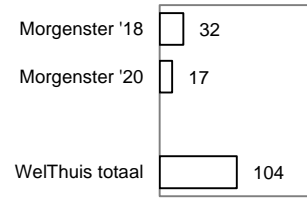
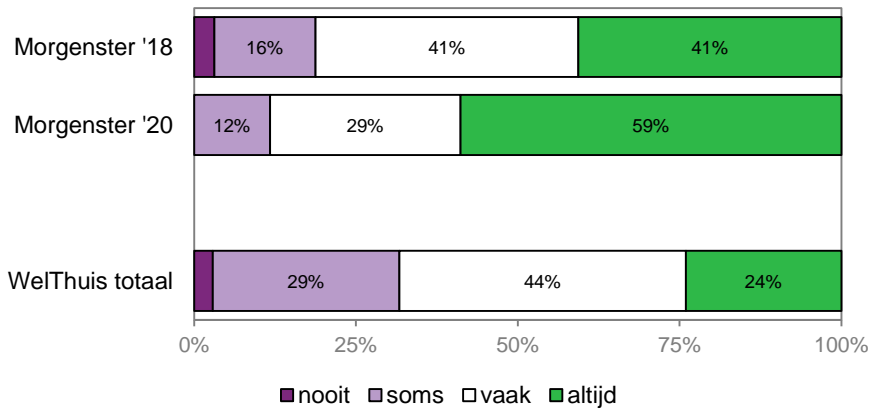


14. Heerst er een prettige sfeer in uw woonomgeving?

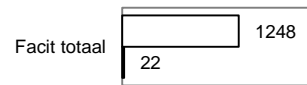
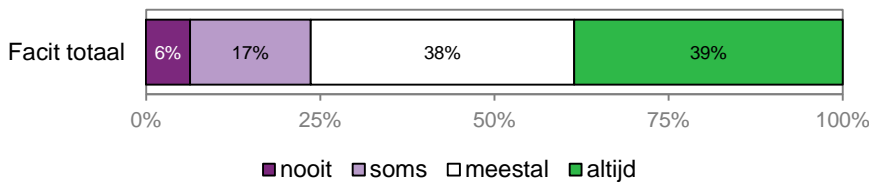


Maaltijden

15. Zijn de maaltijden lekker?

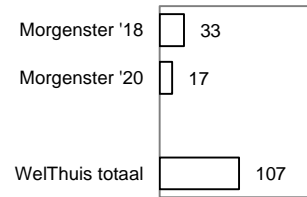
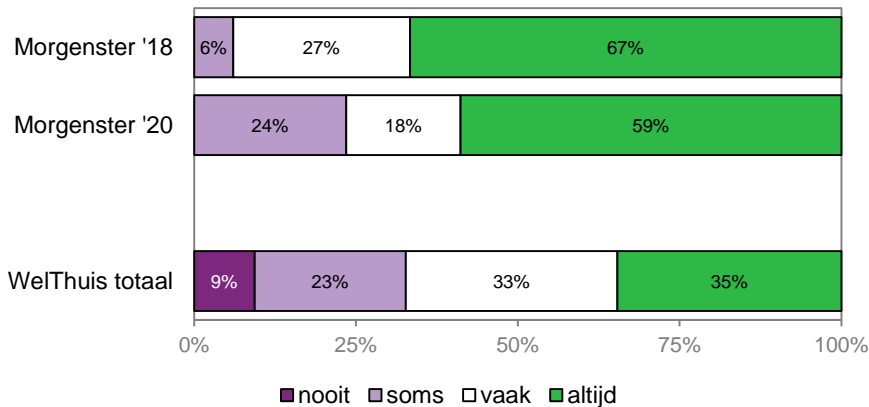


□ N in grafiek



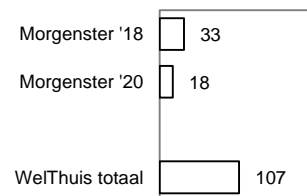
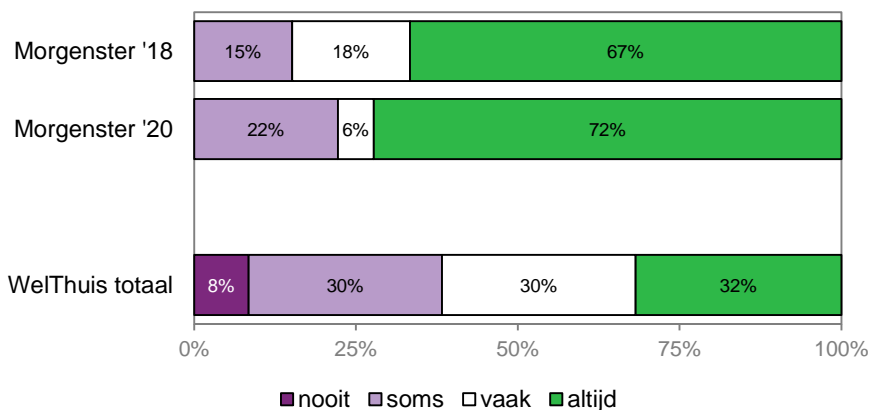
□ N in grafiek □ nvt/niet nodig

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?

Positief

- Houden zo!
- Verder is het prima. Nu met de nieuwe kok vind ik de bietjes lekker klaargemaakt.

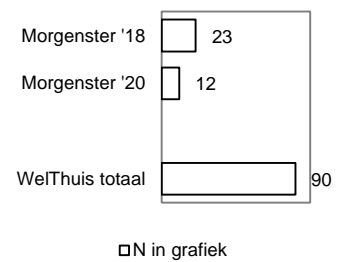
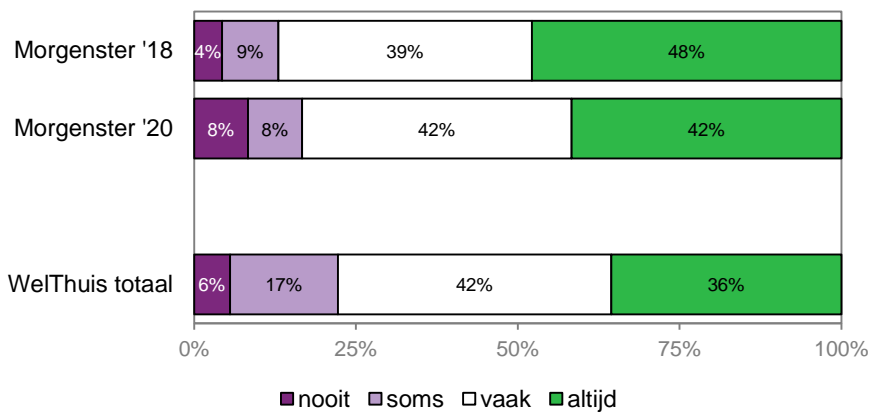
Verbeterpunt

- Het praatje erbij is belangrijker dan aantrekkelijk presenteren als je slechtziend bent.
- Ik hou niet van hete bliksem. Ik moet soms erg lang wachten tot er een arts kan komen.
- Vlees nodig.

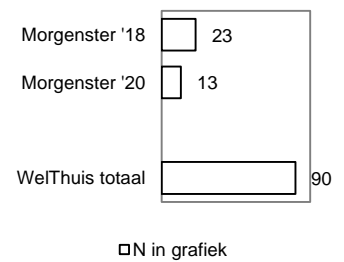
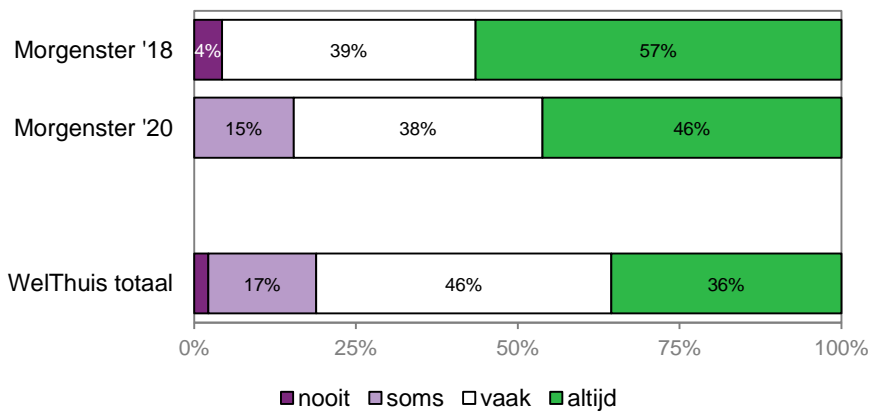
Specifiek voor behandeling

(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

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



20. Bent u tevreden over de behandeling?

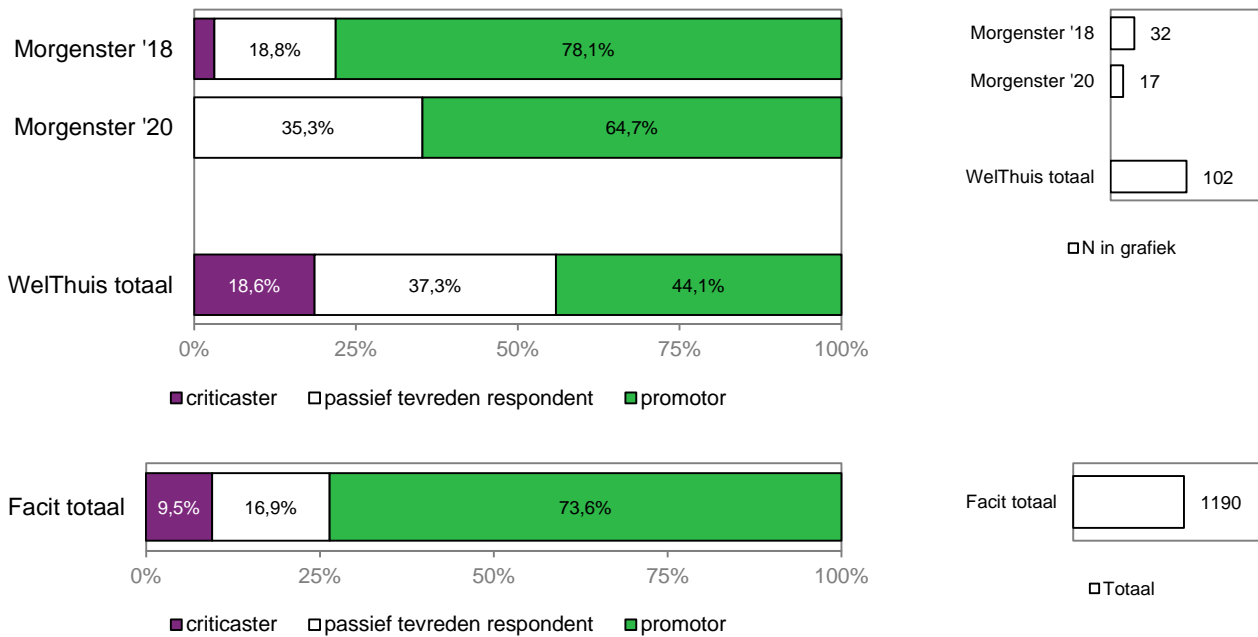


Ten slotte

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

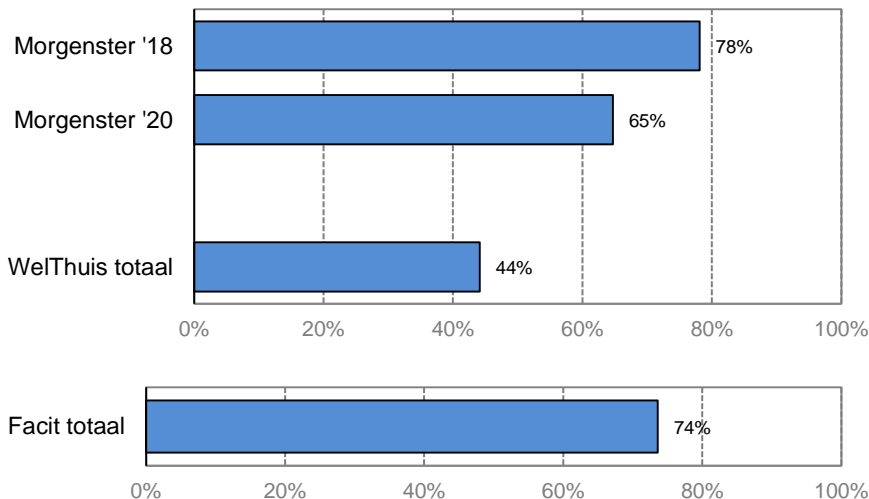
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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

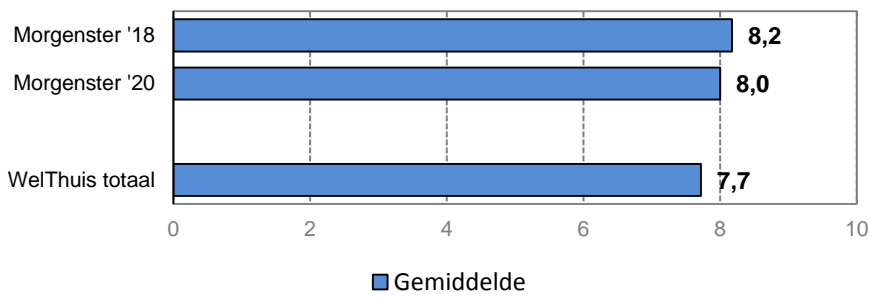
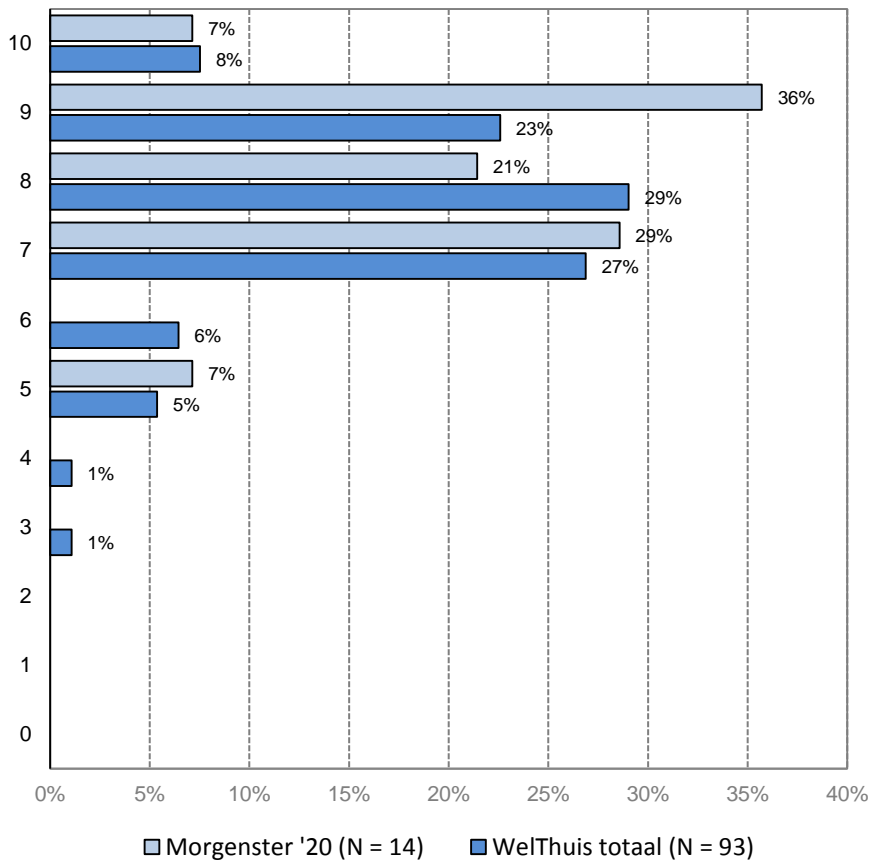


Promotors

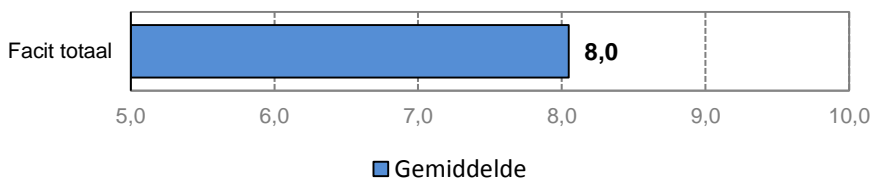
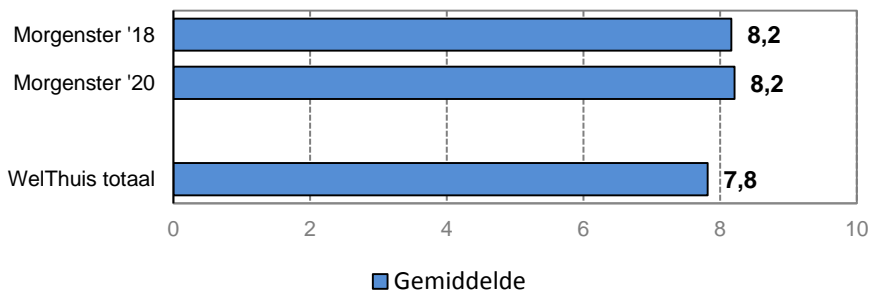
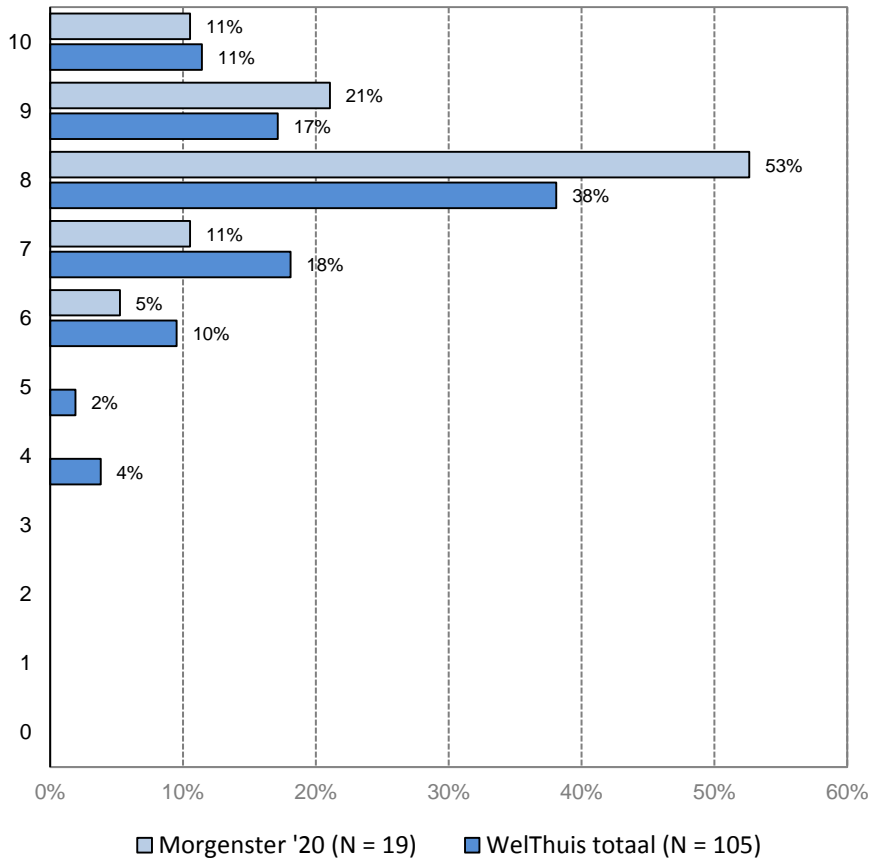
Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven.



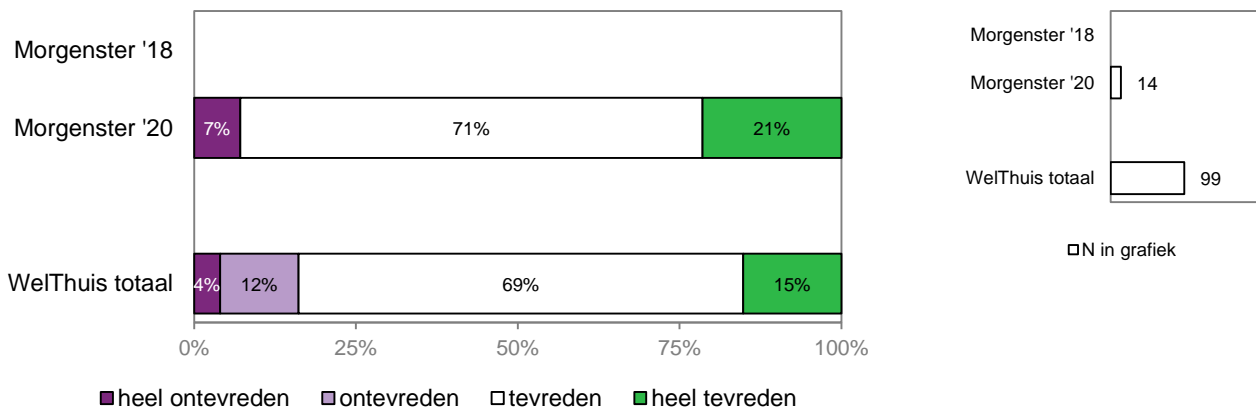
22. Welk cijfer geeft u de behandelaars (arts, psycholoog, fysio, ergo, logo e.d.)?



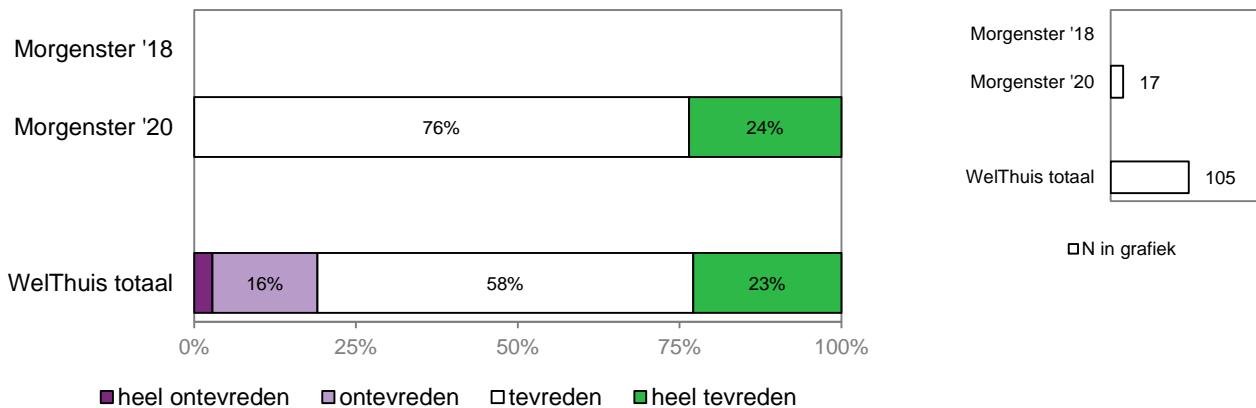
23. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen?



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



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



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

Tevreden over aanpak

- Er is geen besmetting geweest, dus de aanpak is goed geweest.
- Wij hebben geen besmettingen.
- Ze hebben goed opgelet.

Ontevreden over aanpak

- Soms verbaast het me dat de verzorging geen mondkapje hoeft te dragen tijdens de verzorging.
- Echter het volledig afsluiten was echt een ramp. Ik hoop het niet meer mee te maken.

Tevreden over informatievoorziening

- Heel goed georganiseerd. Ik ben er dankbaar voor.
- Ik vind het belangrijk om goed geïnformeerd te zijn, zodat ik weet waar ik aan toe ben, liefst schriftelijk.

Gevolgen

- Het begin was moeilijk, omdat ik niemand kon zien. Maar daar wen je gauw aan.
- Het was heel erg zwaar dat er niemand mocht komen. Nog liever Corona dan zo in eenzaamheid op je kamer zitten!

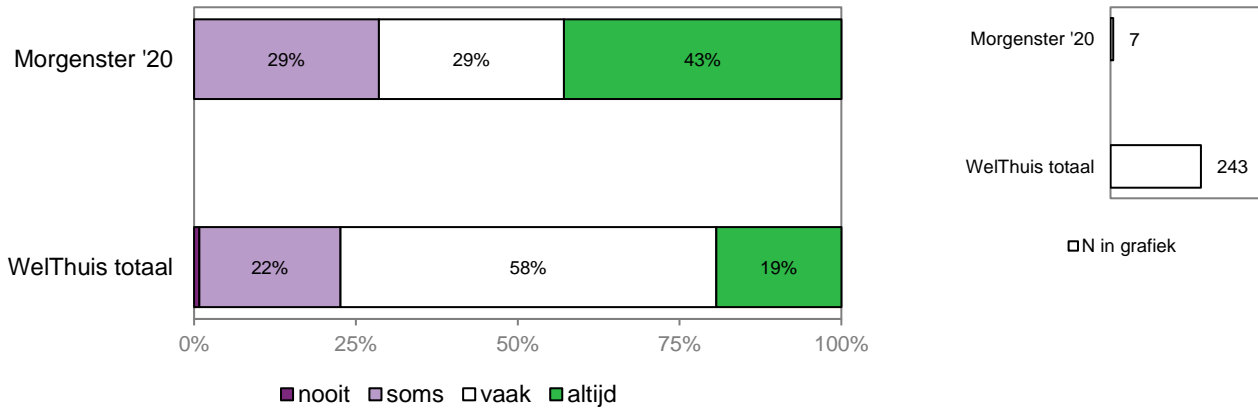
26. Wilt u verder nog iets op- of aanmerken of heeft u nog vragen of suggesties?

- Graag meer aandacht en tijd voor de bewoners.
- Het is erg prettig in huis. De verzorging doet veel voor haar.
- Ik ben dankbaar na één jaar verzorging, maar ik hoop op meer persoonlijke aandacht.

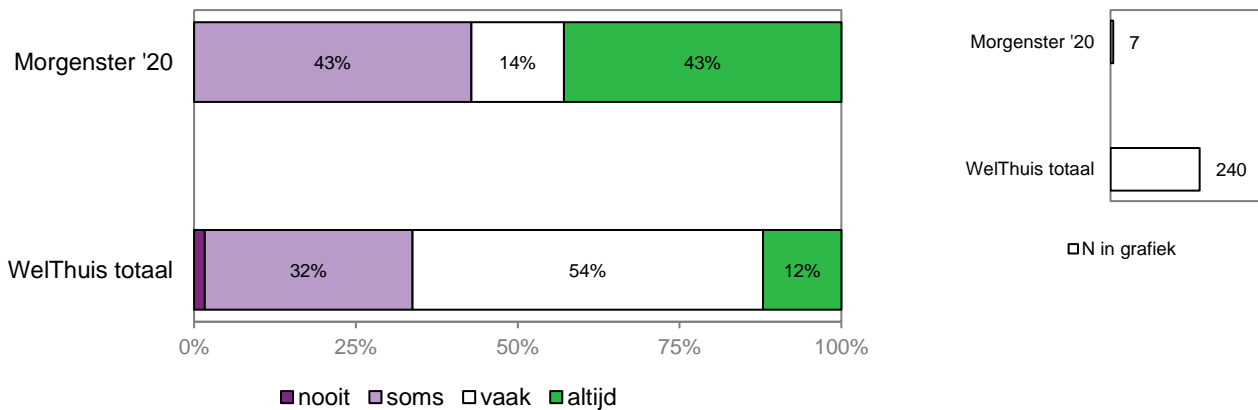
4. Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers

Persoonsgerichte zorg

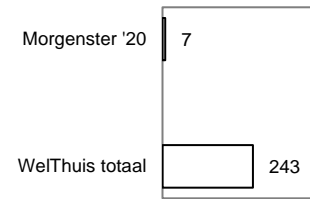
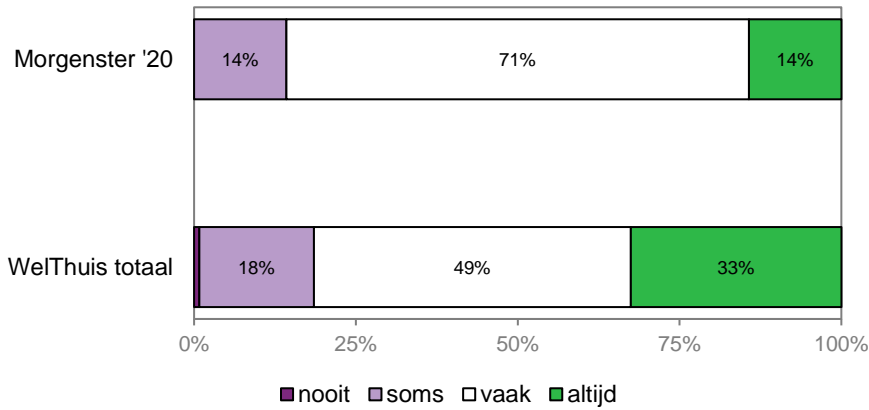
1. Kennen de medewerkers het verhaal, de behoeften en wensen van uw naaste?



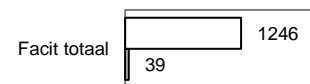
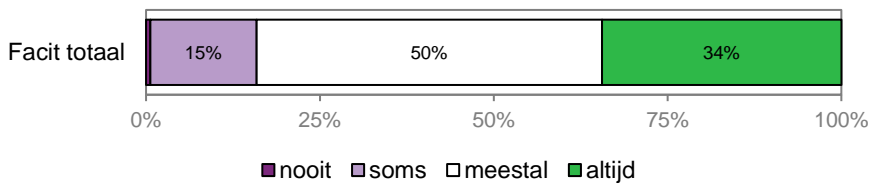
2. Kennen de medewerkers de zorgen, problemen en levensvragen van uw naaste?



3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor uw naaste?



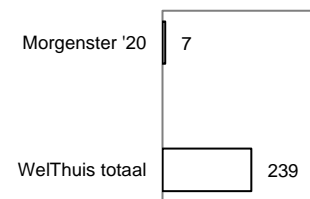
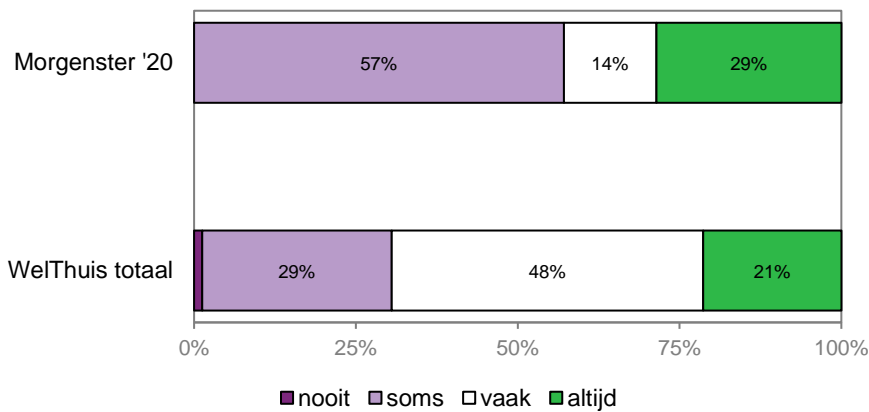
□N in grafiek



□N in grafiek □weet ik niet

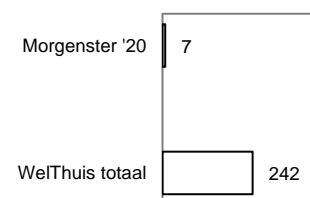
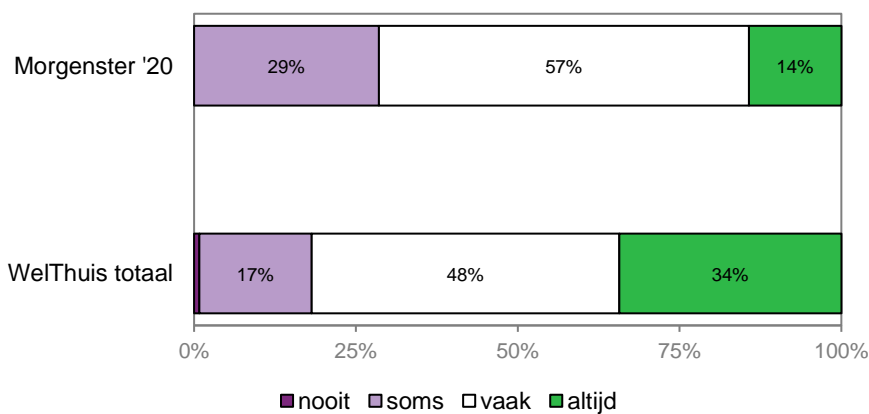
*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: 'Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?'

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



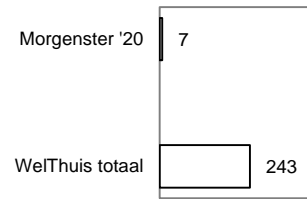
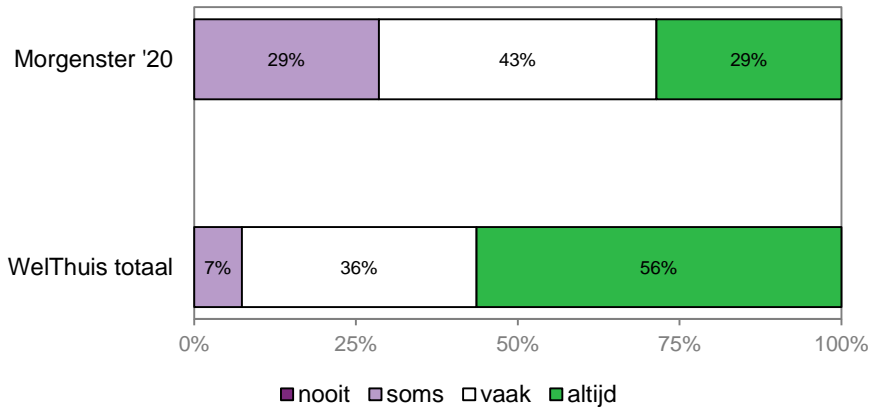
□N in grafiek

5. Ervaart u vertrouwen en begrip voor uw naaste?



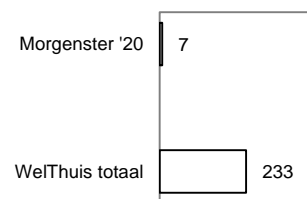
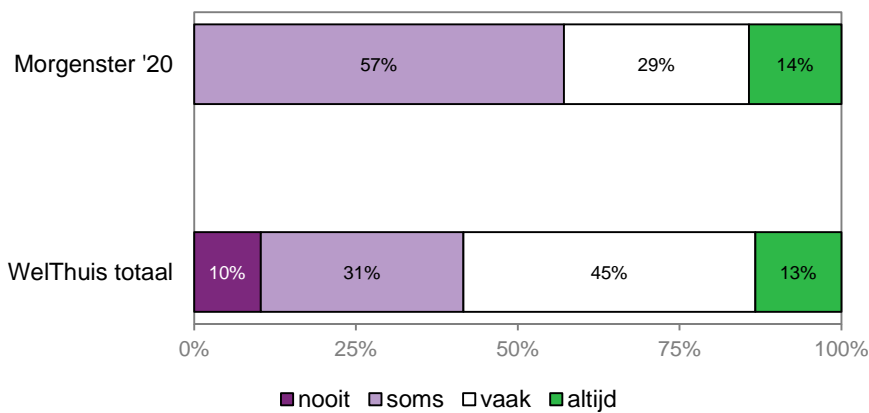
□N in grafiek

6. Wordt uw naaste met respect benaderd?



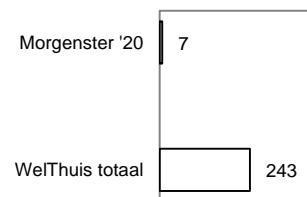
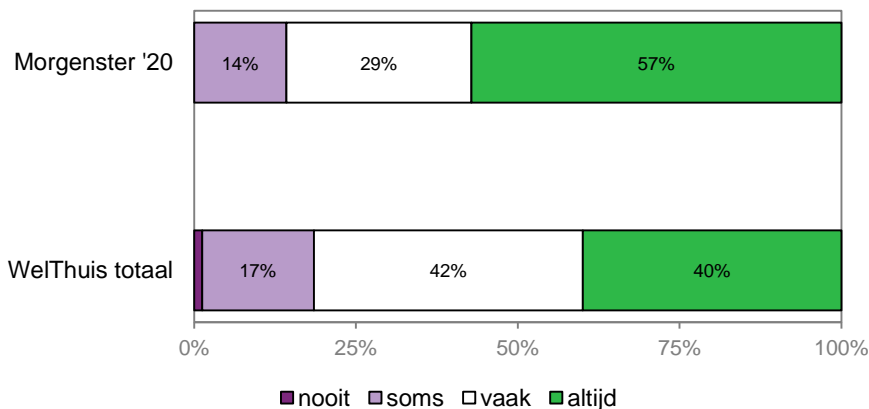
□N in grafiek

7. Kan uw naaste zoveel mogelijk eigen keuzes maken?



□N in grafiek

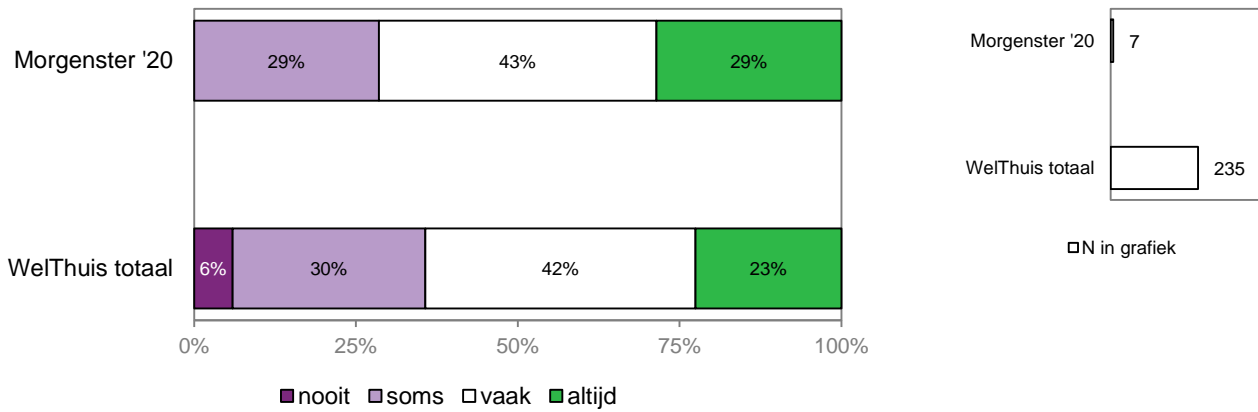
8. Indien uw naaste zelf niet meer goed kan verwoorden wat hij/zij wil, krijgt u dan de kans om de wensen en verlangens van uw naaste kenbaar te maken?



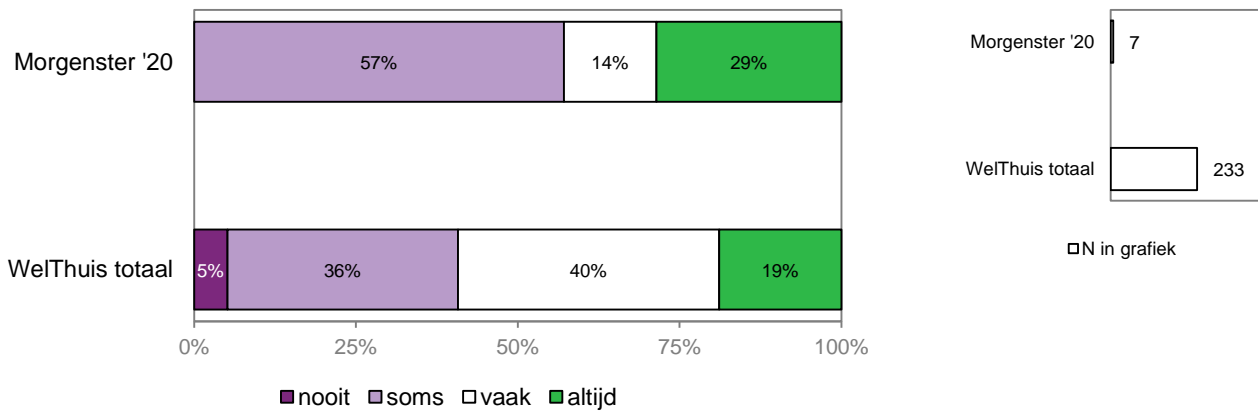
□N in grafiek

Welzijn/dagbesteding

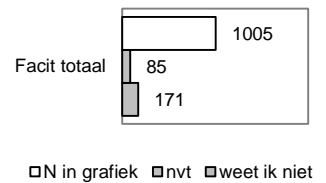
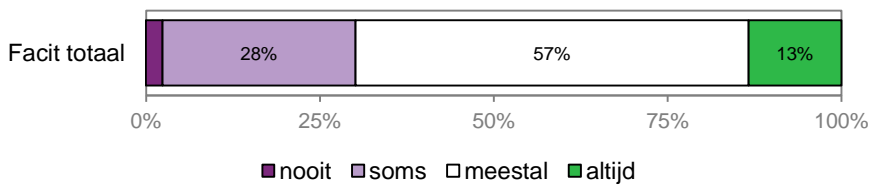
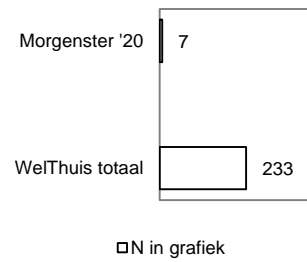
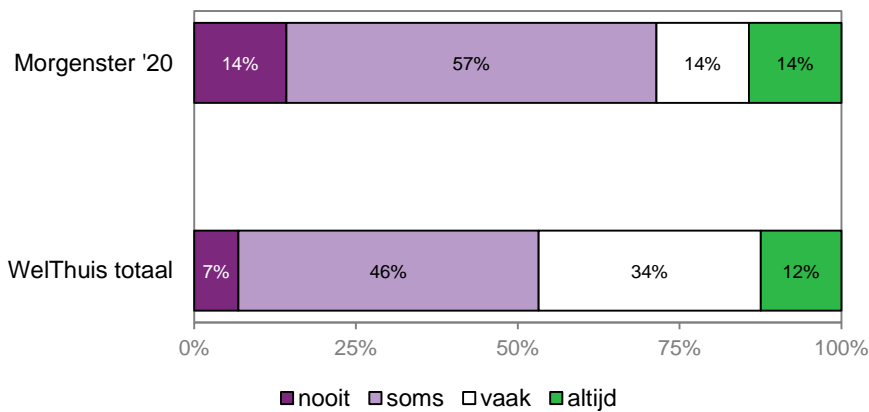
9. Bent u tevreden over de dagbesteding voor uw naaste?



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



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



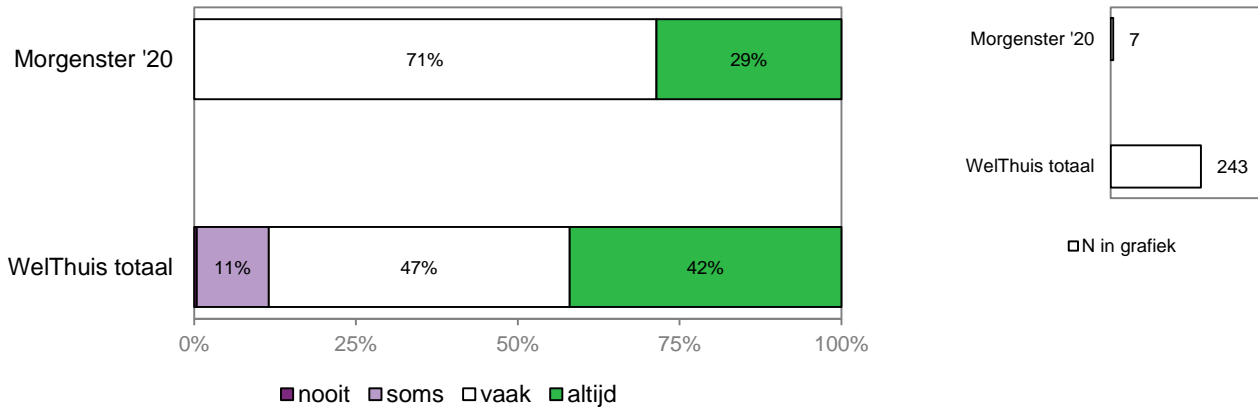
*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: 'Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?'

12. Wat zou anders kunnen?

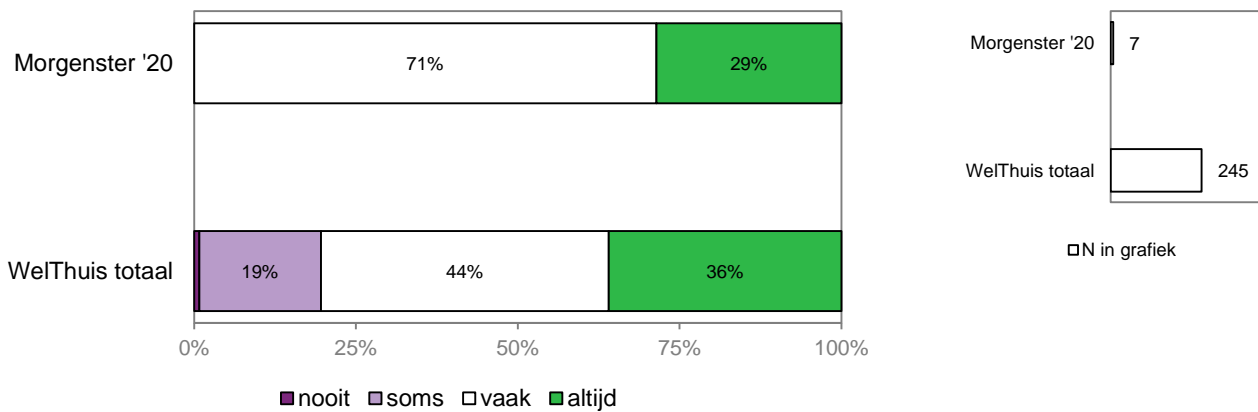
- Er is te veel vervanging van de vaste medewerkers door flexkrachten. Dit gaat ten koste van de zorg. Er ligt te veel druk op de vaste krachten.
- Het is onze vader moeilijk het naar zijn zin te maken.
- Beter lezen van de rapportage, betere communicatie tussen personeel en door de telefoon dingen zeggen, maar deze vervolgens niet doen.
- Beter navragen wat hij mist. Hij heeft dit een aantal keren aangegeven, maar er werd niets mee gedaan.

Sfeer/woonklimaat

13. Voelt uw naaste zich veilig in de woonomgeving?

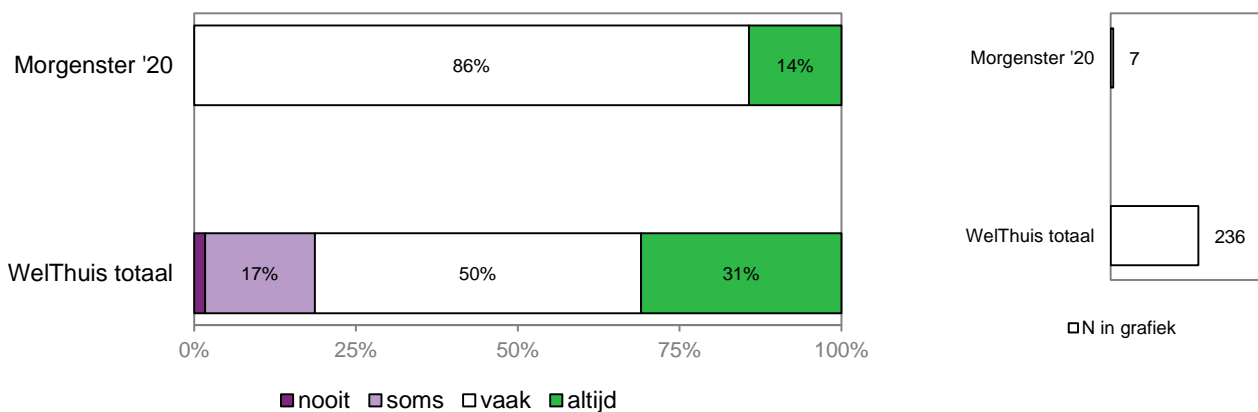


14. Heerst er een prettige sfeer in de woonomgeving van uw naaste?

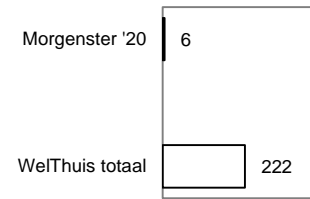
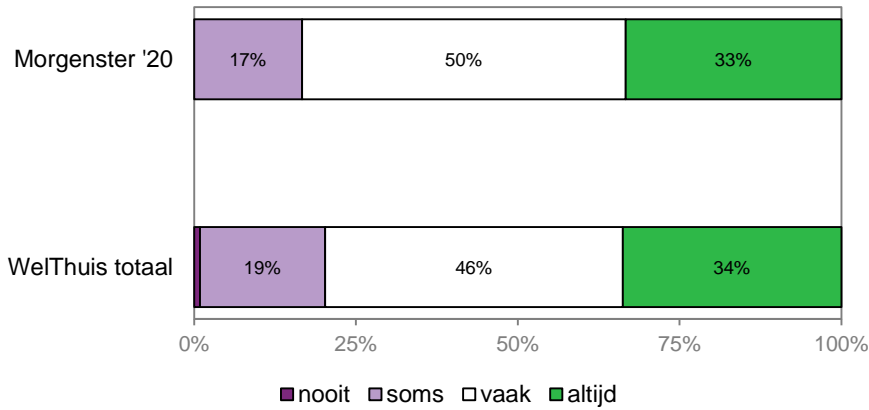


Maaltijden

15. Zijn de maaltijden lekker volgens uw naaste?

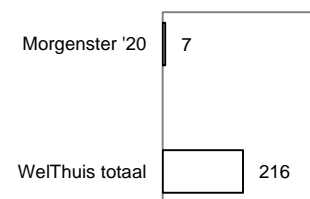
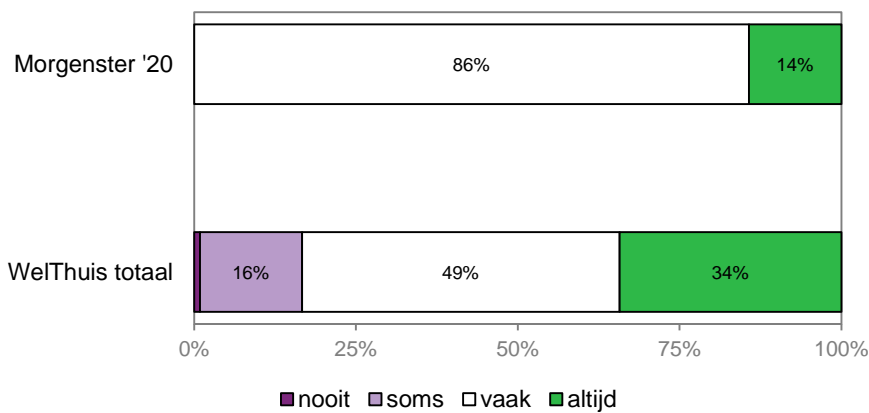


16. Is er volgens u/uw naaste voldoende variatie in de maaltijden?

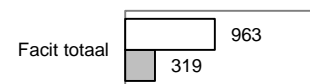
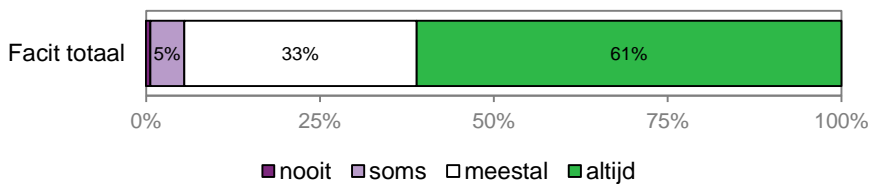


□N in grafiek

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?'

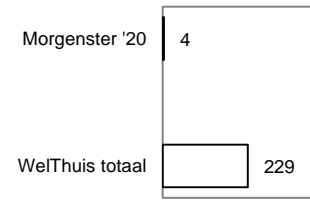
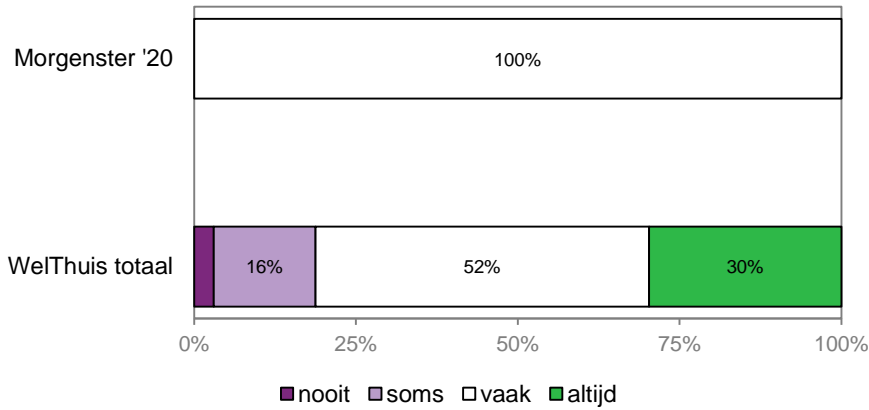
18. Wat zou anders kunnen?

- Sommige groeten aanbieden in een sausje.

Specifiek voor behandeling

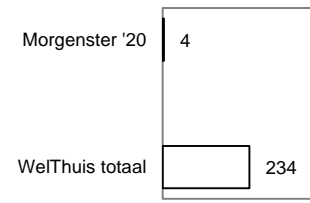
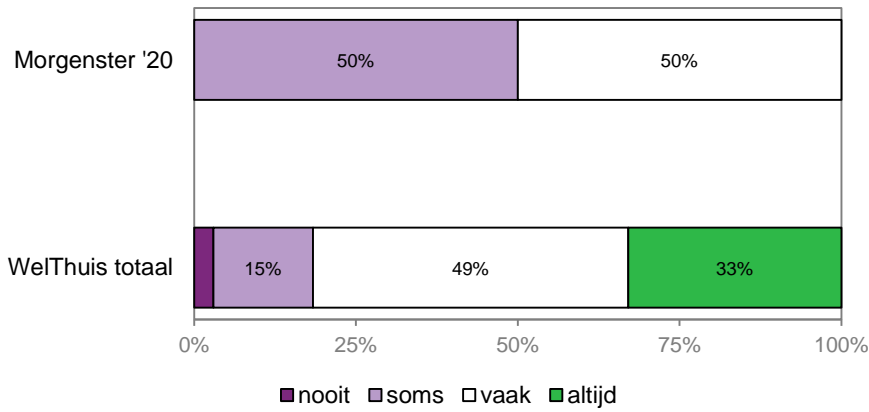
(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

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



□ N in grafiek

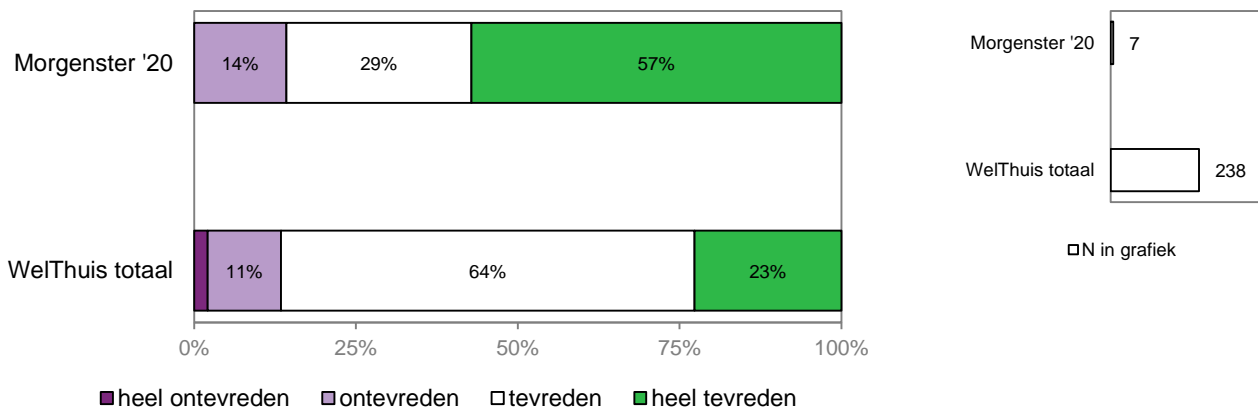
20. Bent u/is uw naaste tevreden over de behandeling?



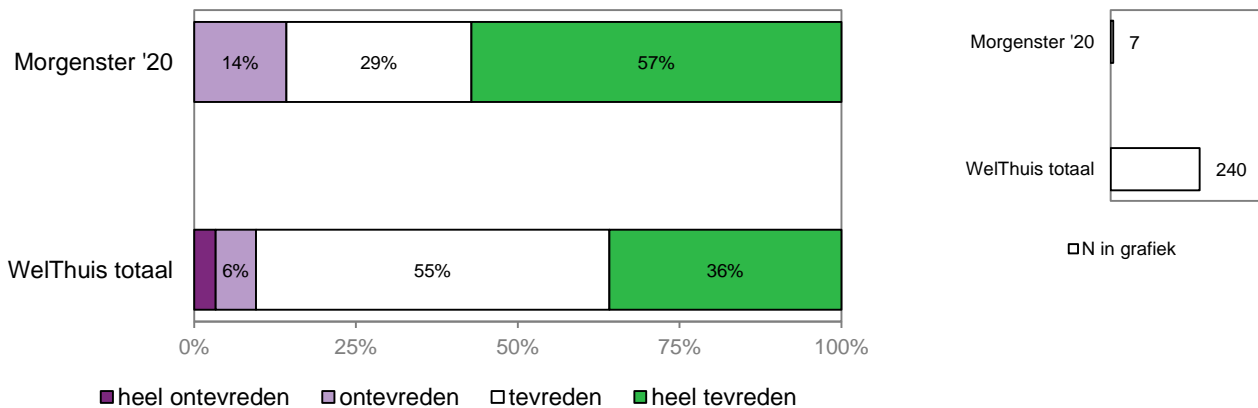
□ N in grafiek



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 over aanpak

- Toelichting is niet nodig, het huis zorgt voor goede maatregelen.
- Alle toepassingen zijn aanwezig. Alles ziet er schoon uit.

Tevreden over informatievoorziening

- Duidelijke communicatie

Ontevreden over informatievoorziening

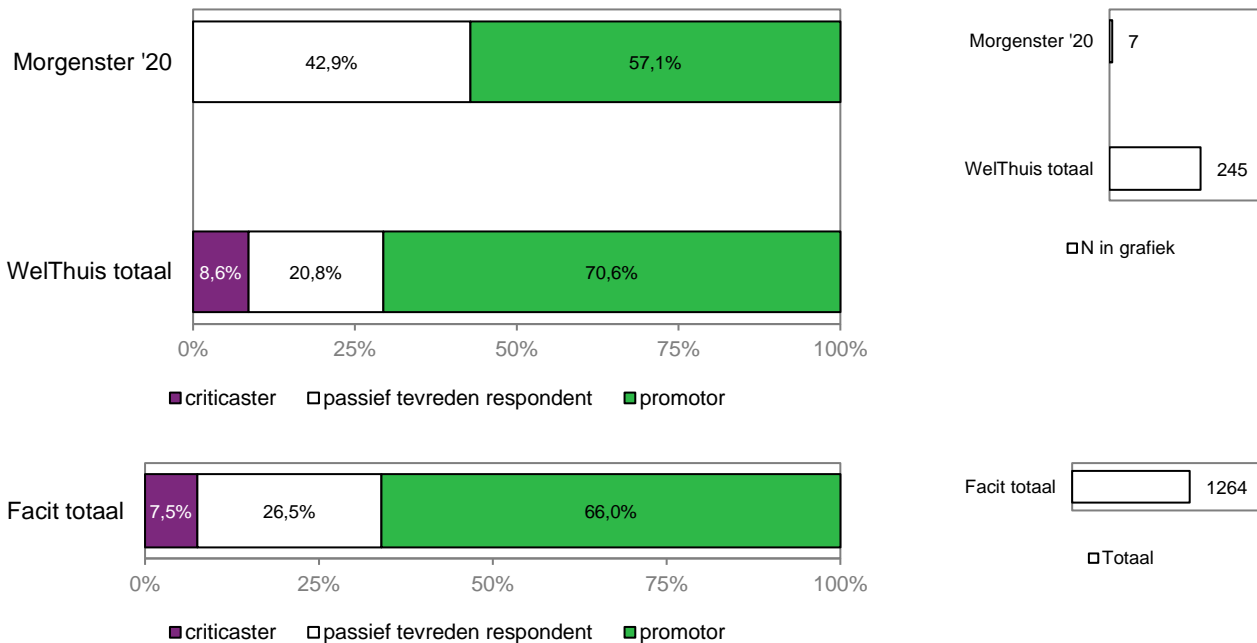
- Op een gegeven moment stopte de informatieverstrekking aan de familie. Ik heb moeten vragen om het weer op familienet te zetten.
- Vond het wel er moeilijk dat mijn vader in coronatijd is verhuist en we zijn spullen niet naar zijn kamer mochten brengen. Ook werd er weinig gerapporteerd. We moesten er echt om vragen.

Ten slotte

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

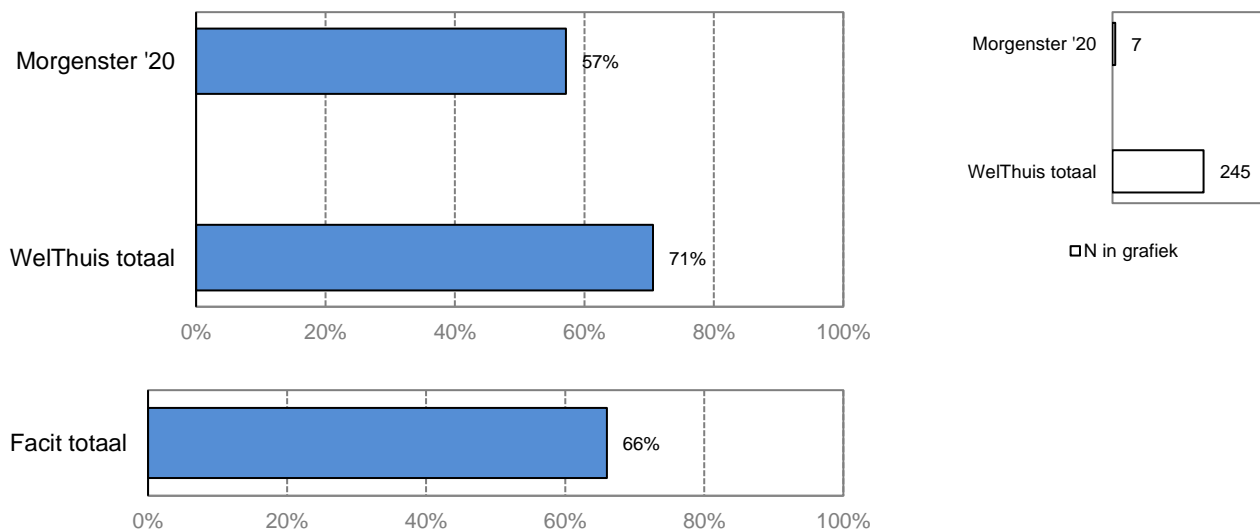
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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'.

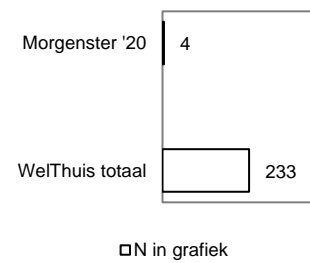
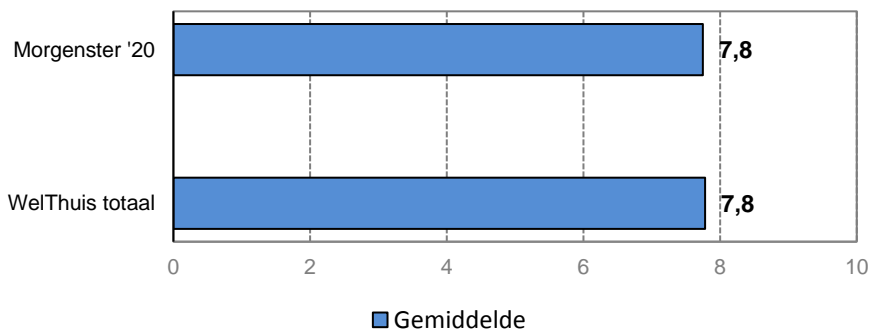
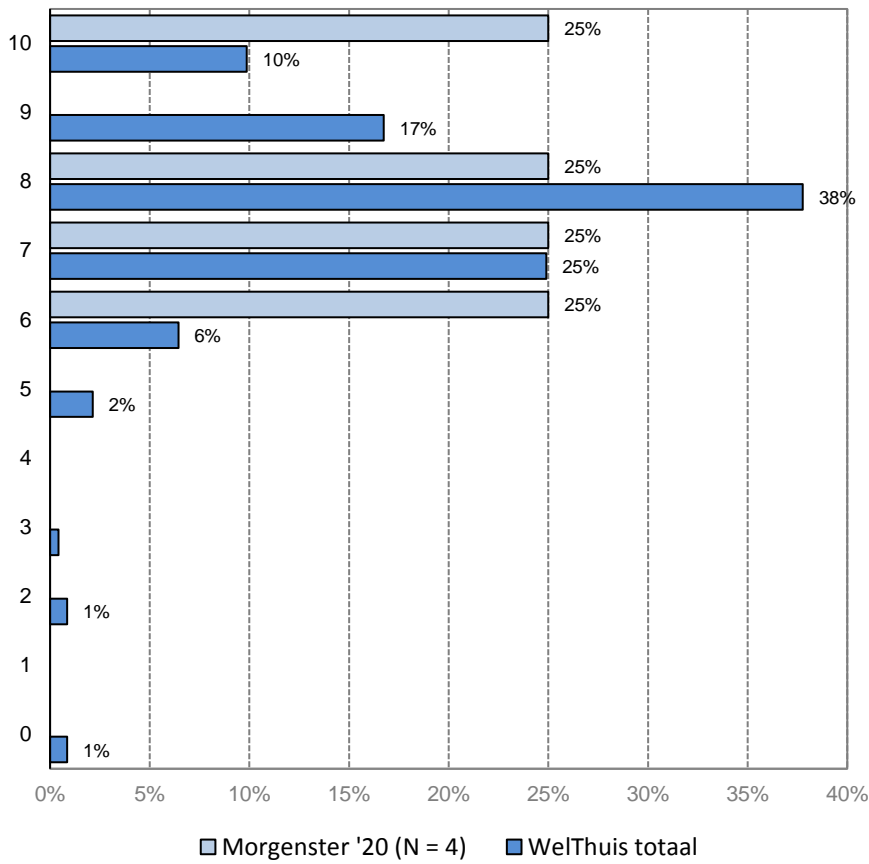


Promotors

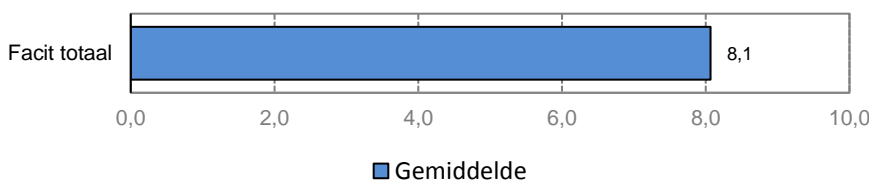
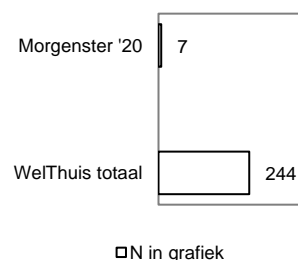
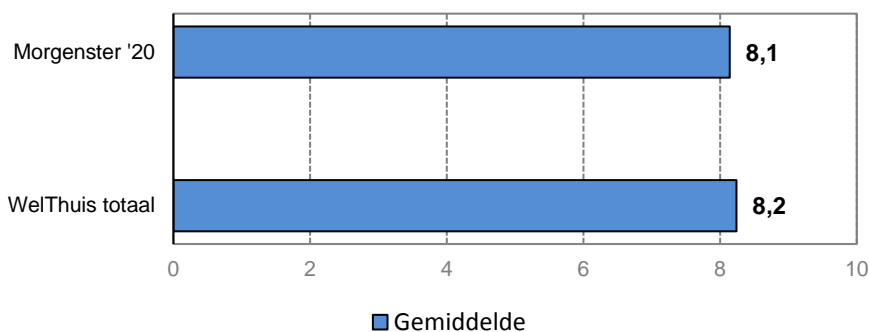
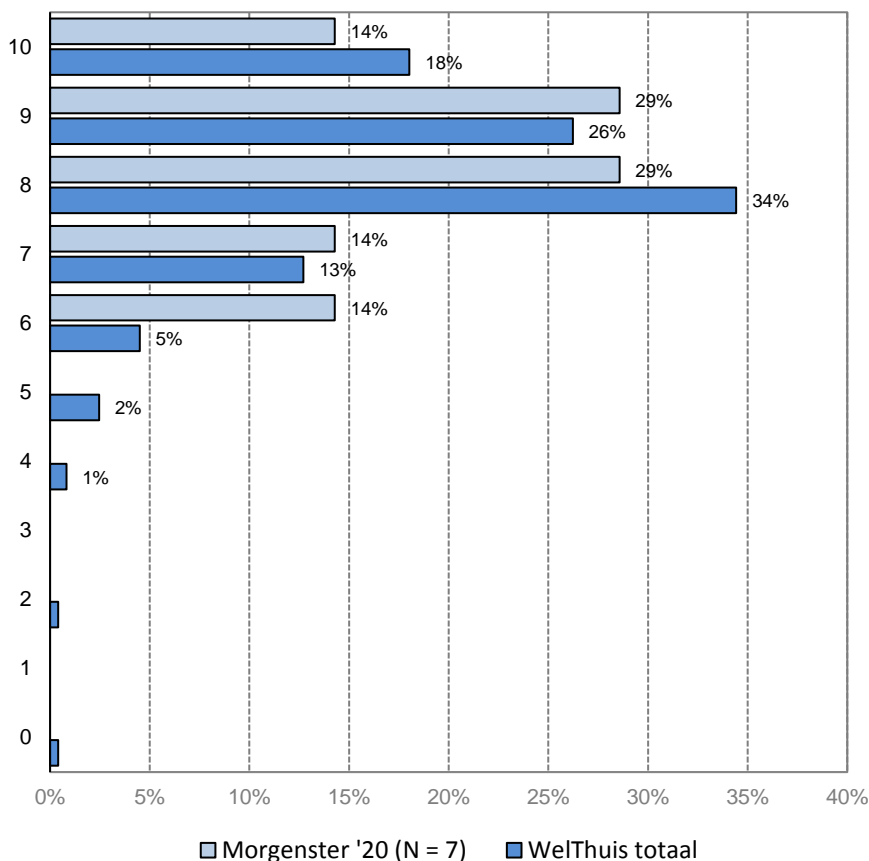
Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven.



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?

- In coronatijd is de lijst met weekevenementen niet meer op papier verspreid, maar via een televisiekanaal dat niet werkt. Voor de familie is het ook van belang om te weten wanneer er iets georganiseerd wordt. Daar kunnen ze dan met het bezoek rekening mee houden.
- Wij zijn zeer tevreden over Morgenster. Ik hoor vaak andere verhalen bij andere huizen!

5. Conclusies

5.1. Persoonsgerichte zorg

67% van de geraadpleegde bewoners geeft aan dat medewerkers hun verhaal, behoeften en wensen kennen en volgens 56% van de bewoners kennen medewerkers hun zorgen, problemen en levensvragen. Voor de vertegenwoordigers geldt dat 72% aangeeft dat medewerkers het verhaal, de behoeften en de wensen van bewoners kennen en volgens 57% kennen medewerkers de zorgen, problemen en levensvragen.

75% alle bewoners en 85% van de geraadpleegde vertegenwoordigers hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor de bewoners. Volgens 79% van de bewoners en 43% van de vertegenwoordigers is er aandacht voor wat bewoners belangrijk en zinvol vinden.

68% van de bewoners en 71% van de geraadpleegde vertegenwoordigers ervaart vertrouwen en begrip. 89% van de bewoners ervaart dat zij met respect benaderd worden en 72% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan dat dit voor hun naaste geldt.

88% van de bewoners en 43% van de vertegenwoordigers ervaren dat bewoners zoveel mogelijk zelf hun keuzes kunnen maken. 81% 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 86%.

5.2. Welzijn en dagbesteding

65% van de bewoners is tevreden over de dagbesteding en 58% ervaart dat ze voldoende hulp krijgen bij het invullen van hun dag. Volgens 53% van de bewoners past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij hun interesses en mogelijkheden.

72% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is tevreden over de dagbesteding en 43% ervaart dat bewoners voldoende hulp krijgen bij het invullen van hun dag. Volgens 28% van de vertegenwoordigers past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij de interesses en mogelijkheden van de bewoners.

Desgevraagd geven de geraadpleegde bewoners aan graag meer activiteiten te zien die aansluiten bij hun interesses, zoals een praatje in het appartement, bridgen, bewegen en luchtige optredens. Een vertegenwoordiger valt op dat niets wordt gedaan met wensen van de bewoner, nadat de bewoner dit een aantal keren had aangegeven.

5.3. Sfeer en woonklimaat

Alle geraadpleegde bewoners voelen zich veilig en 94% ervaart dat er een prettige sfeer in hun woonomgeving heerst. Alle geraadpleegde vertegenwoordigers menen dat hun naaste zich veilig voelt in huis en dat er een prettige sfeer in de woonomgeving heerst.

5.4. Maaltijden

88% van de bewoners vindt de maaltijden lekker, 77% vindt dat er voldoende variatie in de maaltijden is en volgens 78% van de bewoners wordt de maaltijden aantrekkelijk geserveerd.

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers geven aan dat de bewoners de maaltijden lekker vinden en dat de maaltijden er aantrekkelijk en smakelijk uitzien. 83% geeft aan dat er voldoende variatie in de maaltijden is.

Een bewoner is tevreden met de nieuwe kok. Een andere bewoner benoemt dat het belangrijk is om een praatje te hebben tijdens het eten.

5.5. Behandeling

84% van de bewoners ervaart dat de behandeling past bij hun wensen en gestelde doelen en is tevreden over de behandeling. Volgens alle vertegenwoordigers past de behandeling bij de wensen en gestelde doelen en de helft is tevreden over de behandeling.

5.6. Corona

93% van de geraadpleegde bewoners is tevreden over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte en alle bewoners zijn tevreden over en de informatieverstrekking rondom corona. 8% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is tevreden over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte over en de informatieverstrekking rondom corona.

Bewoners benoemen dat er geen besmettingen zijn geweest en vertegenwoordigers geven aan dat er goede maatregelen zijn en alles er schoon uitziet. Een bewoner vond de organisatie goed en een vertegenwoordiger vond de communicatie duidelijk. Daarentegen noemt een vertegenwoordiger ook dat op een gegeven moment de informatieverstrekking stopte en dat hier actief achteraan gezeten moest worden. Bewoners hebben het als moeilijk en zwaar ervaren dat ze niemand konden zien.

5.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers

65% van de bewoners zou Morgenster aanbevelen en van de vertegenwoordigers 57%: op een schaal van 0 tot 10 geven zijn een 8, 9 of 10.

Desgevraagd geven de bewoners van Morgenster gemiddeld een 8 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 5. Het hoogst gegeven cijfer van vertegenwoordigers is een 10 en het laagste cijfer is een 6.

Desgevraagd geven de bewoners van Morgenster gemiddeld een 8,2 voor de verzorgenden en verpleegkundigen en de vertegenwoordigers een 8,1. Het hoogste cijfer van zowel bewoners als vertegenwoordigers is een 10 en het laagste cijfer een 6.

5.8. Op- en aanmerkingen

Er wordt een roep gedaan om meer persoonlijke aandacht voor de bewoners. Daarnaast wordt Morgenster gezien als een prettig huis.

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

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

	WelThuis totaal		Borchleem		Morgenster		De Rozentuin		De Boomgaard		Magnolia		Het Olympiadehuis		Domus		Vivaldi		Wilgenhoven		Meridiaan		Westerweeren		De Thuynen		De Liezeborgh		De Bovenberghe		Buytenhaghe VZH		Buytenhaghe VPH		De Lindewaard		
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%			
0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0
1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	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	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		