



Cliëntenraadpleging 2020

WelThuis Vivaldi

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 Vivaldi..... | 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..... | 35 |
| 5.1. Persoonsgerichte zorg | 35 |
| 5.2. Welzijn en dagbesteding | 35 |
| 5.3. Sfeer en woonklimaat..... | 35 |
| 5.4. Maaltijden..... | 35 |
| 5.5. Behandeling | 36 |
| 5.6. Corona | 36 |
| 5.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers | 36 |
| 5.8. Op- en aanmerkingen..... | 36 |
| Bijlage 1: Vragenlijst bewoners..... | 37 |
| Bijlage 2: Vragenlijst vertegenwoordigers..... | 39 |
| Bijlage 3: Tabel aanbevelingsscore bewoners..... | 40 |
| Bijlage 4: Tabel aanbevelingsscore vertegenwoordigers | 41 |

Inleiding

Facit heeft voor WelThuis Vivaldi 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 Vivaldi de zorg- en dienstverlening ervaren.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de raadpleging voor Vivaldi. 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 Vivaldi

1.1 Doelgroep

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

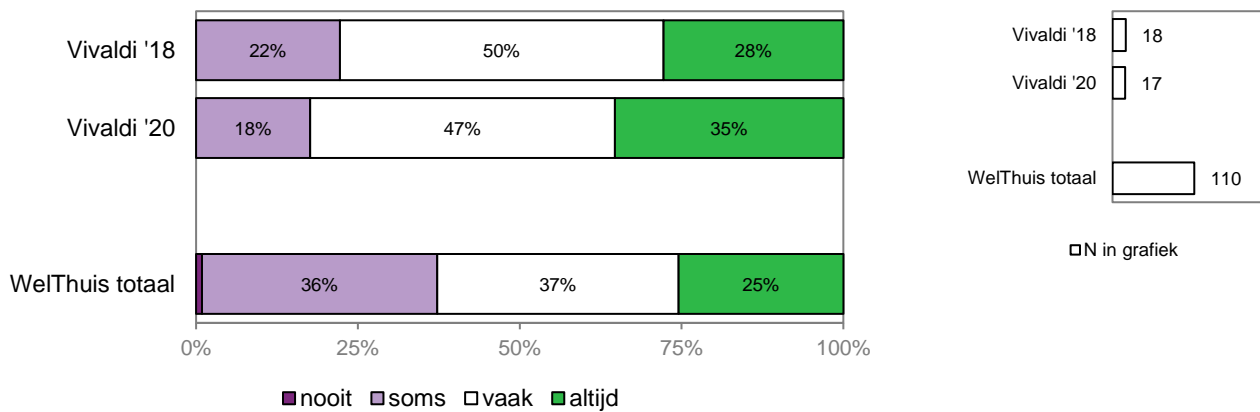
1.6 Respons

Voor Vivaldi zijn er 51 vragenlijsten verstuurd aan somatische bewoners. Van deze 51 viel er 1 af, omdat de aangeschreven cliënt overleden bleek te zijn. Hiervan zijn er 17 ingevuld. De respons voor de bewonersraadpleging komt hiermee op 34%

Daarnaast zijn 54 vertegenwoordigers van bewoners benaderd met een vragenlijst. Hiervan zijn er 20 ingevuld en teruggestuurd. De respons voor de PG raadpleging komt hiermee op 37%

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

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

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

2. Samenvatting

2.1 Inleiding

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

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

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

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

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



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

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

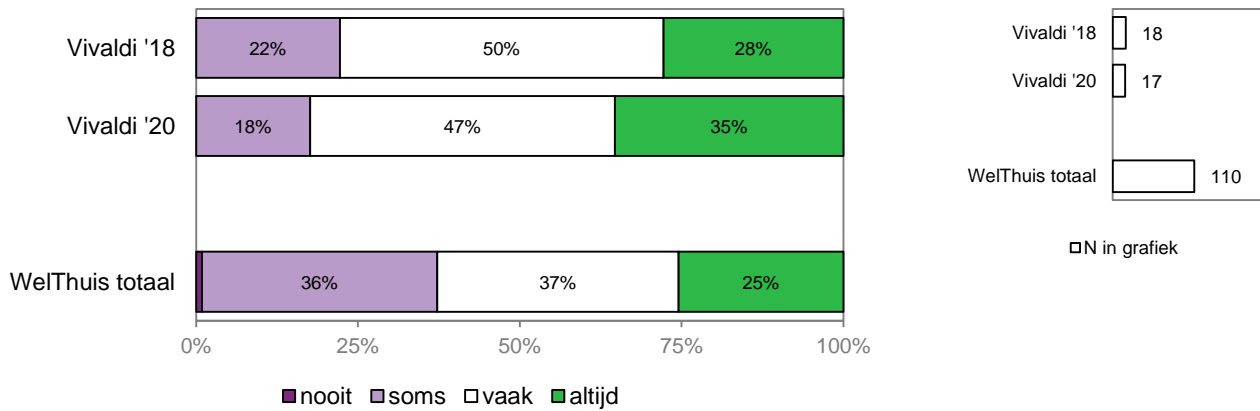
De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.



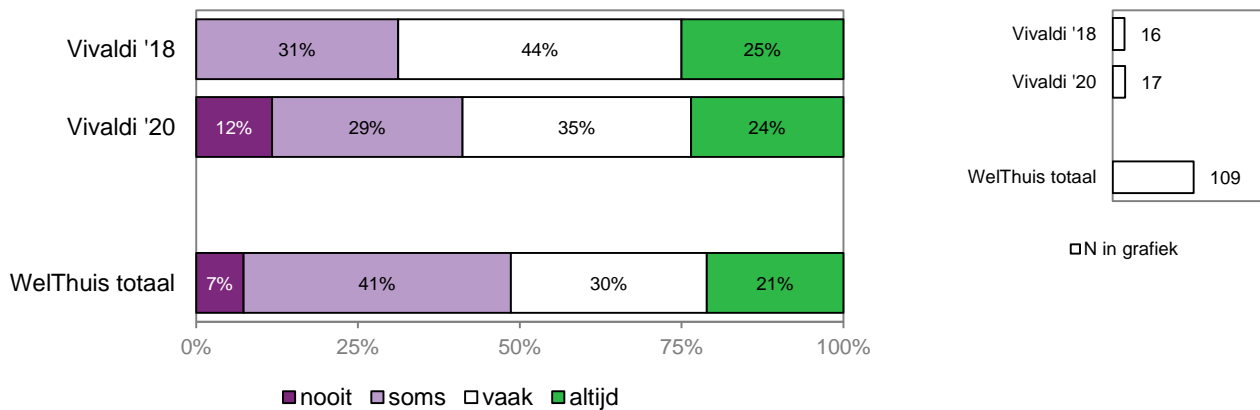
3. Uitkomsten raadpleging onder bewoners

Persoonsgerichte zorg

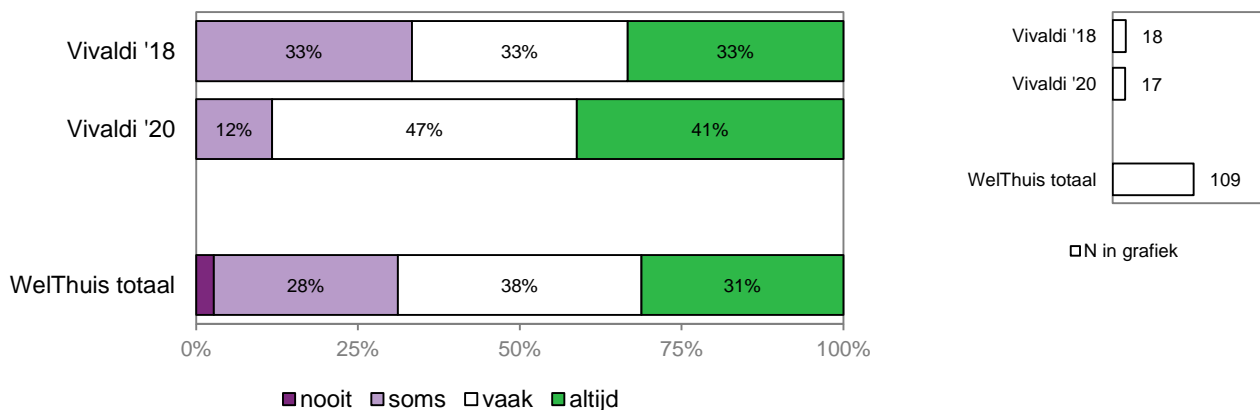
1. Kennen de medewerkers uw verhaal, uw behoeften en wensen?



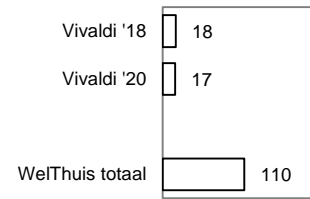
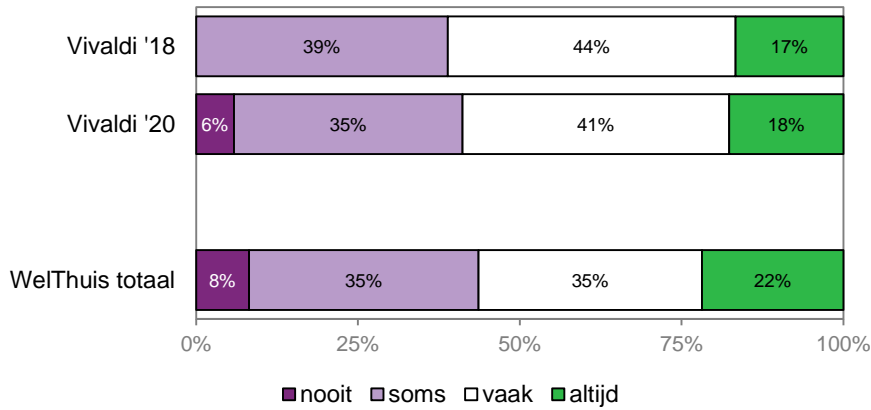
2. Kennen de medewerkers uw zorgen, problemen en levensvragen?



3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor u?

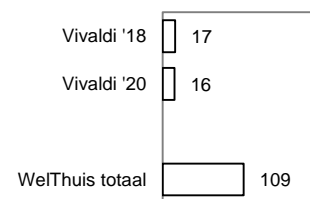
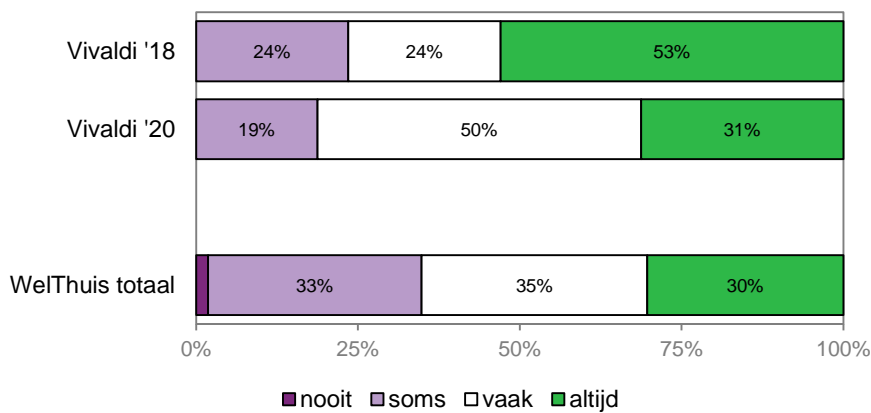


4. Is er aandacht voor wat u belangrijk en zinvol vindt?



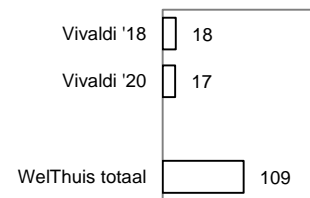
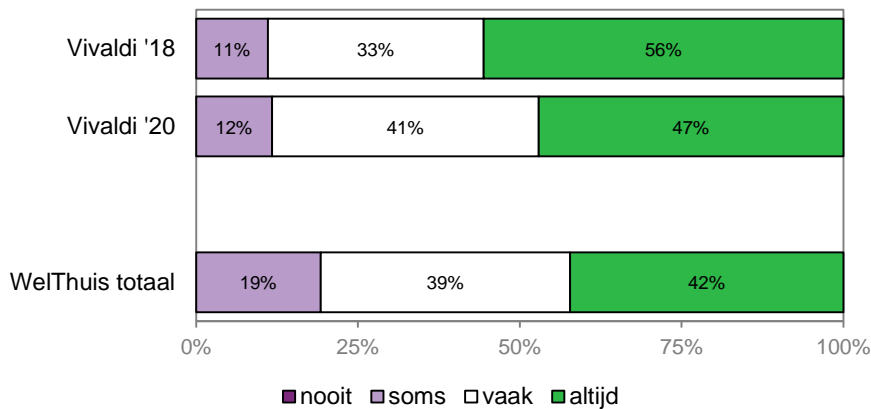
□N in grafiek

5. Ervaart u vertrouwen en begrip?



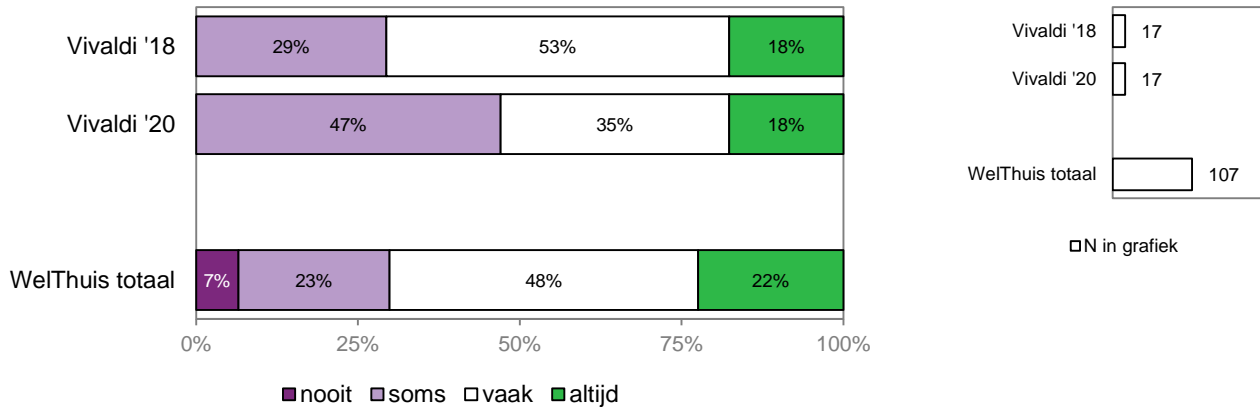
□N in grafiek

6. Wordt u met respect benaderd?

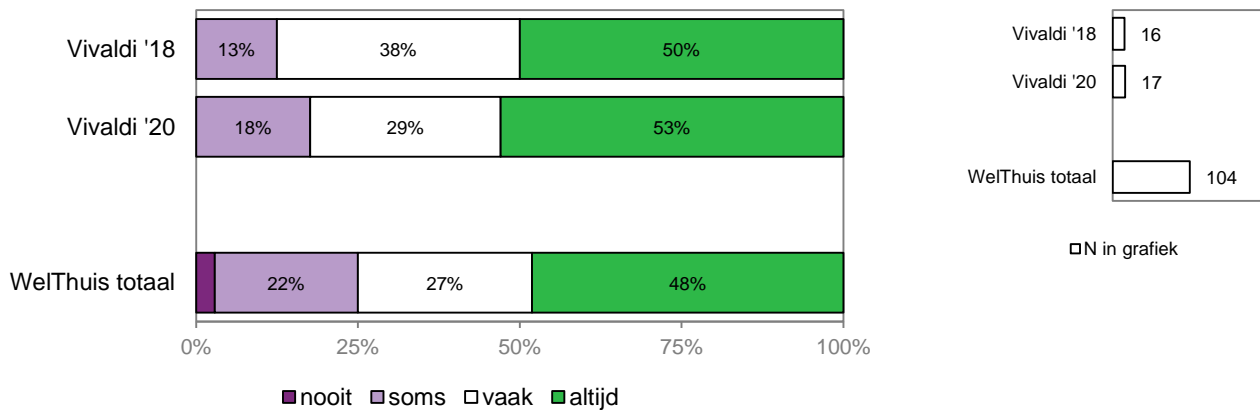


□N in grafiek

7. Kunt u zoveel mogelijk uw eigen keuzes maken?

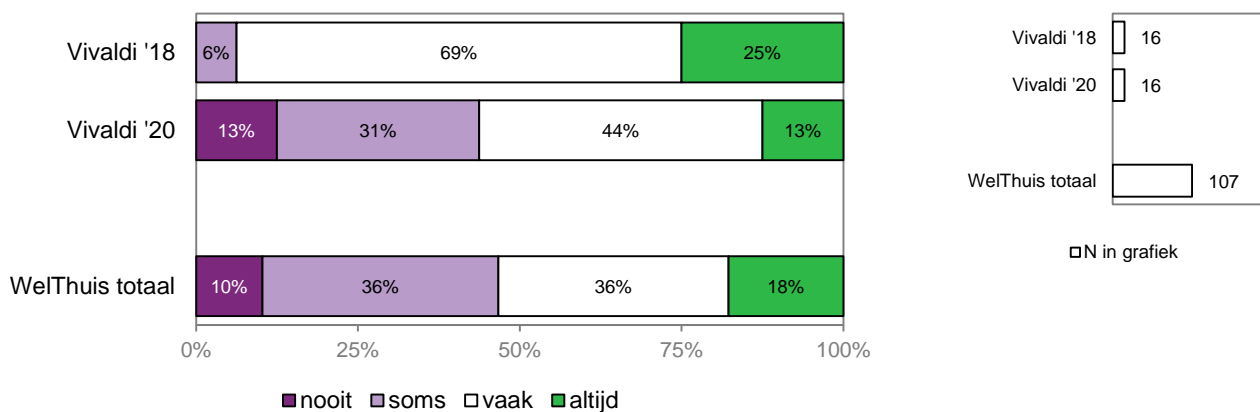


8. Indien u zelf niet meer goed kunt verwoorden wat u wilt, krijgen uw familieleden dan de kans om uw wensen en verlangens kenbaar te maken?

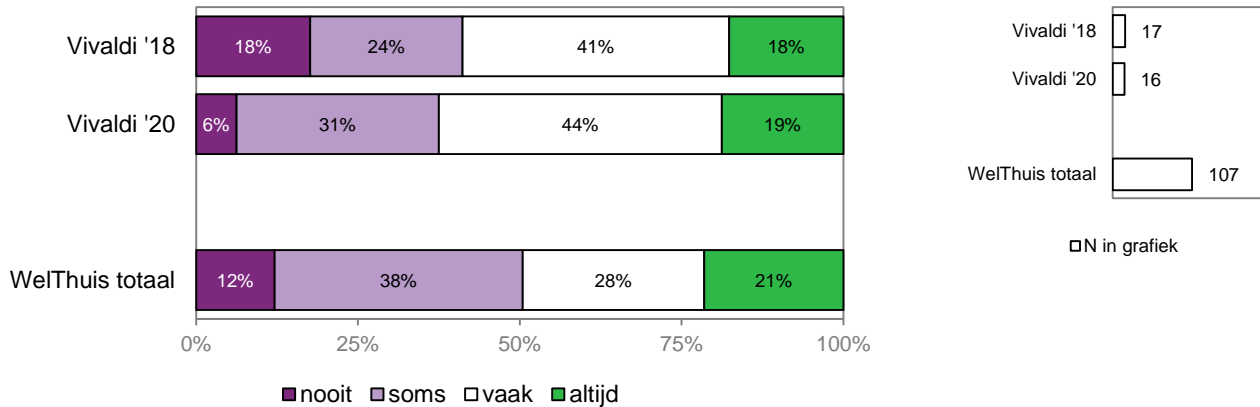


Welzijn/dagbesteding

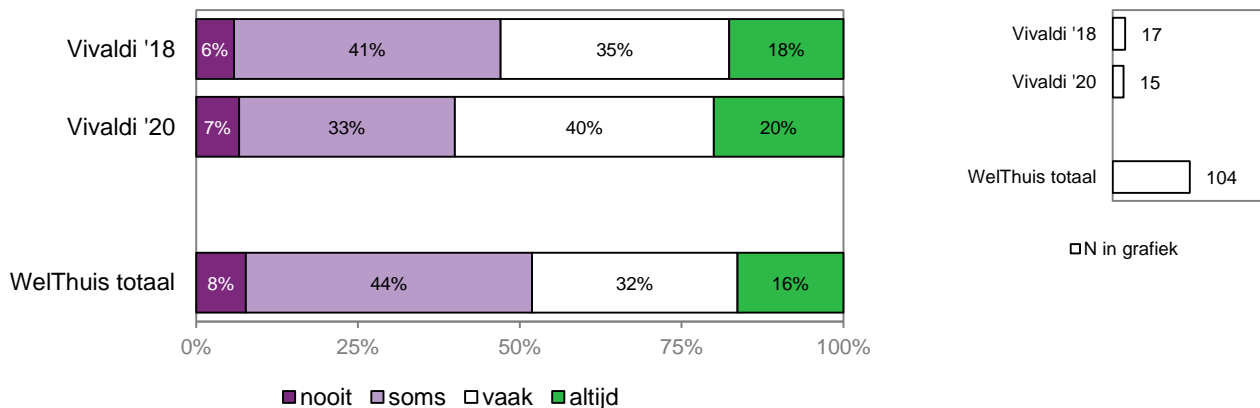
9. Bent u tevreden over uw dagbesteding?



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



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



12. Wat zou anders kunnen?

Informereren

- Aangeven wanneer er muzieken of andere activiteiten zijn.
- Graag mondelinge info over bezigheden die gaan komen.

Luisteren en aansluiten op wensen/behoefte

- Dat er meer geluisterd wordt.
- Niet iedere medewerker reageert hetzelfde.

Meer/andere activiteiten

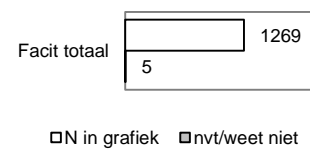
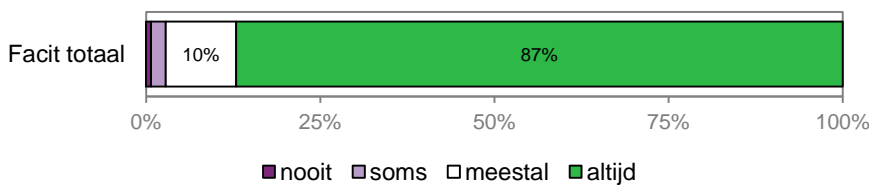
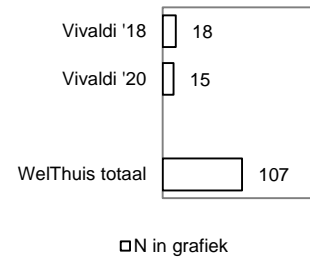
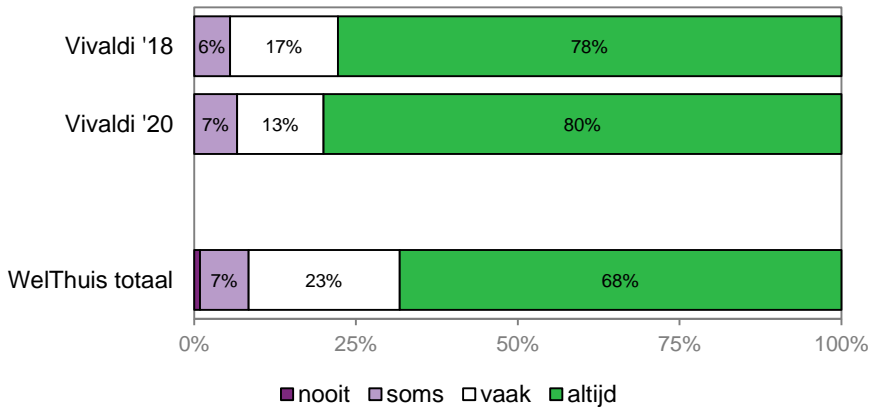
- Graag zou ik een omroep/radio zender voor Vivaldi opzetten, zodat de bewoners een plaatje aan kunnen vragen en dat bied dagbesteding en plezier.
- Meer activiteiten, meer prikkels om de hersenen en het lichaam te stimuleren.
- Meer bewegen/fysio is erg belangrijk.
- Meer beweging, meer muziek, meer creativiteitsbezigheden. Maak gebruik van de mantelzorgers (als die willen) en vraag ze naar de mogelijkheden! Nu moet je betalen voor een dagbesteding. Dat moet toch gratis kunnen!
- Spelletjes doen.
- Vaker fysiotherapie. Ik wil graag vooruit komen en uiteindelijk weer kunnen lopen.

Vast personeel

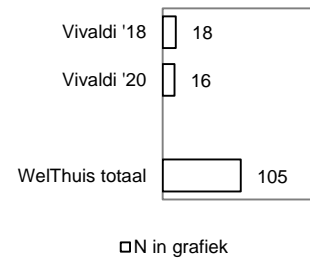
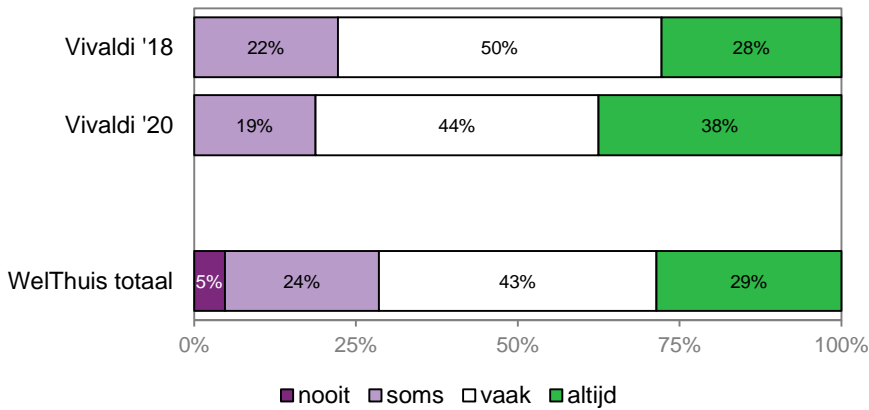
- Minder uitzendkrachten.
- Op dit moment weinig mogelijkheden i.v.m. corona-maatregelen. Verder geen klagen.

Sfeer/woonklimaat

13. Voelt u zich veilig in uw woonomgeving?

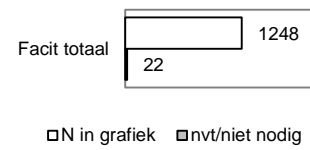
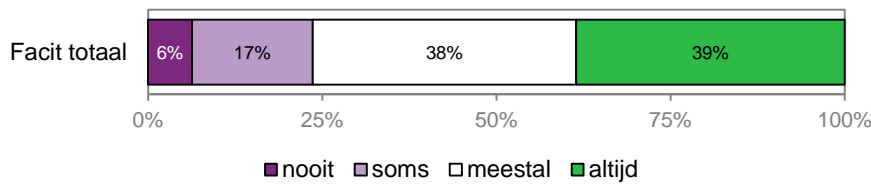
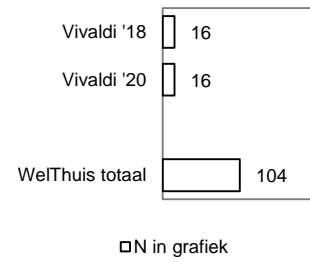
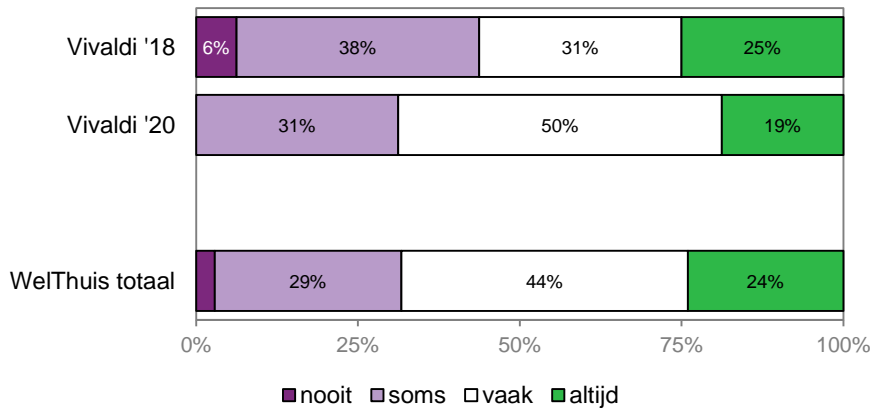


14. Heerst er een prettige sfeer in uw woonomgeving?

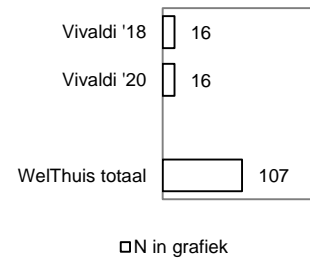
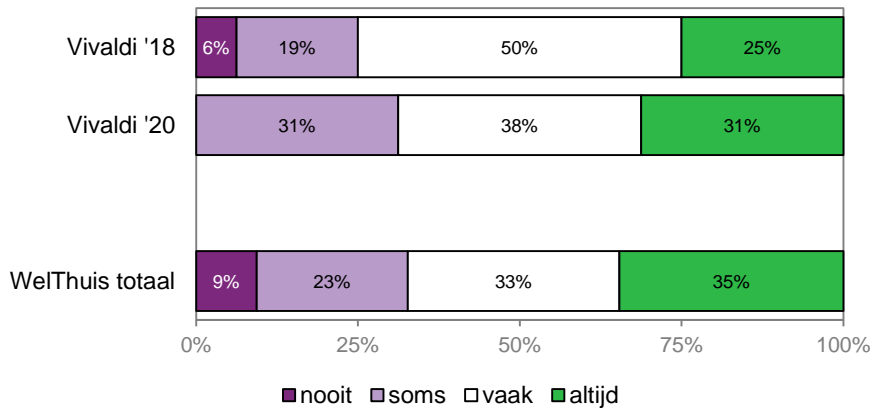


Maaltijden

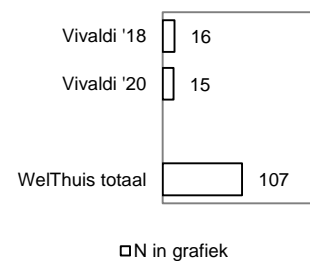
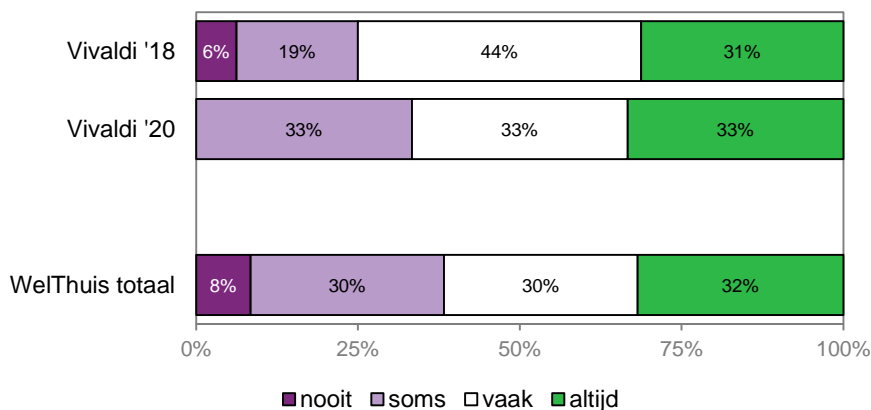
15. Zijn de maaltijden lekker?



16. Is er voldoende variatie in de maaltijden?



17. Worden de maaltijden aantrekkelijk geserveerd?



18. Wat zou anders kunnen?

Wensen/behoeften van bewoners

- Meer fruit. Meer groente.
- Meer verse groenten. Inkoop eten is aan de krappe kant; er wordt vaak geleend bij andere afdelingen.
- Minder vet, minder suiker. Meer rauwkost en vezelrijk voedsel; goed voor de spijsvertering. Bijna alle bewoners krijgen namelijk laxeermiddelen. Dat zou toch niet of minder kunnen met vezelrijk voedsel.
- Te vaak pasta. Erg lekker, maar het maakt ook dik.

Variatie

- Dat je zou kunnen kiezen uit twee opties: vis of vlees bijvoorbeeld.
- Geen keuzemogelijkheden. Vaker vlees in plaats van gehakt, hamburger of slavink. Doperwten/wortelen is een veelvoorkomend gerecht. Variatie!

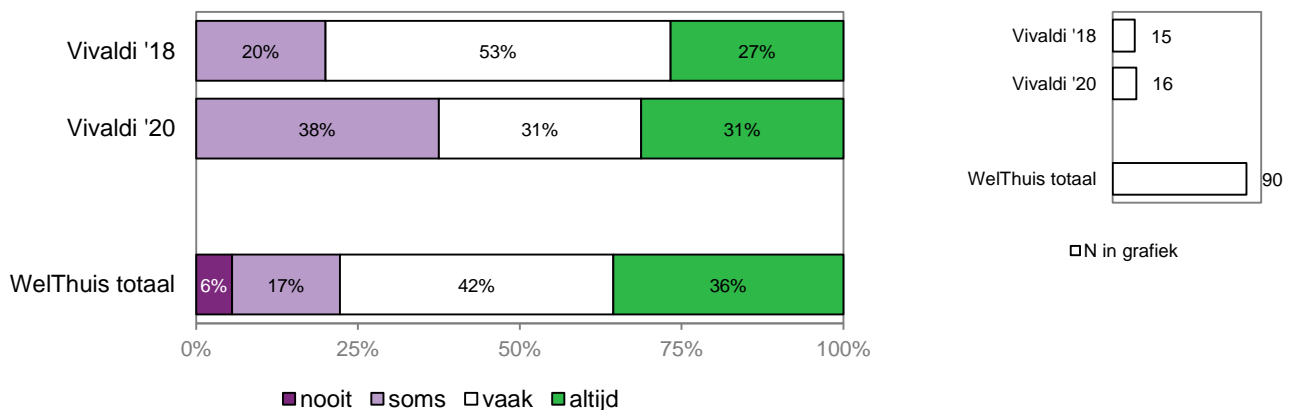
Sfeer

- De duur van de maaltijden zou wat langer kunnen. Er is een sfeer van opschieten.

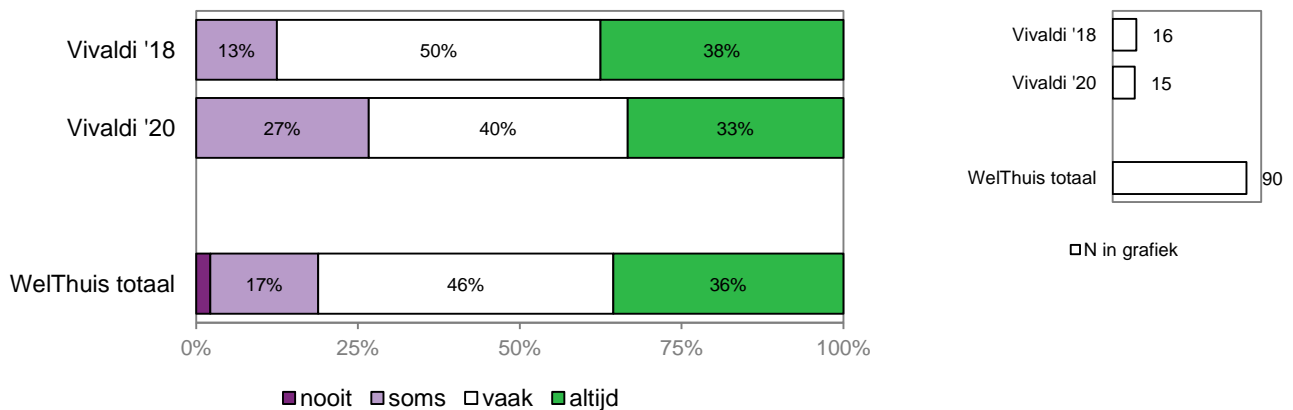
Specifiek voor behandeling

(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

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



20. Bent u tevreden over de behandeling?

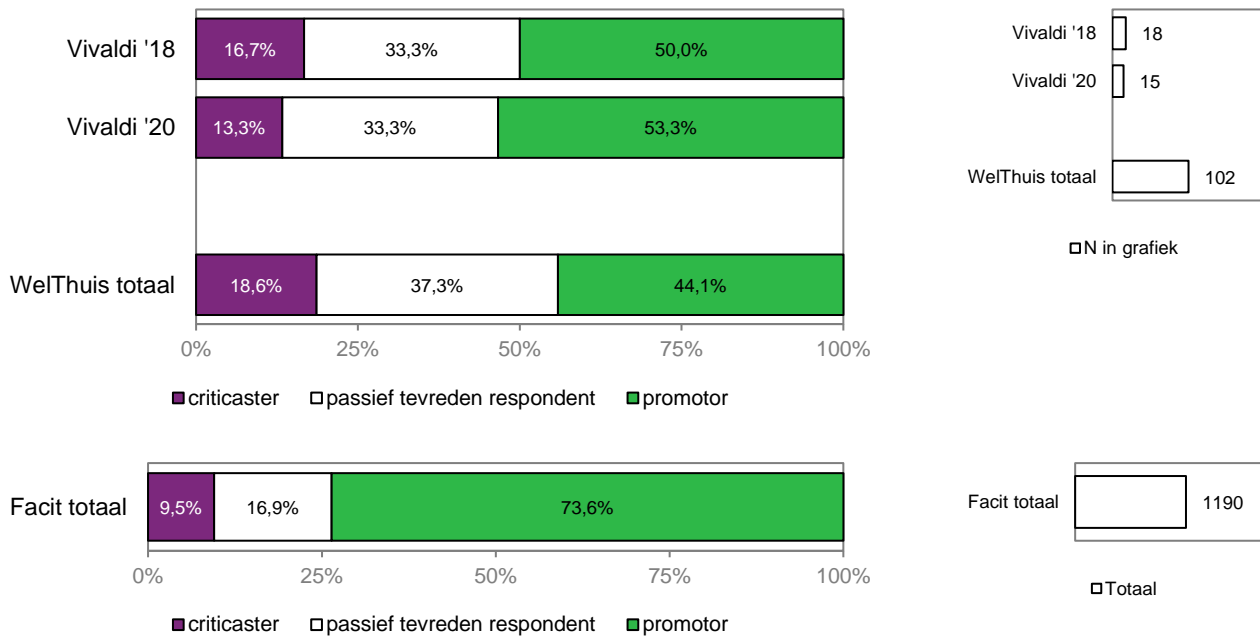


Ten slotte

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

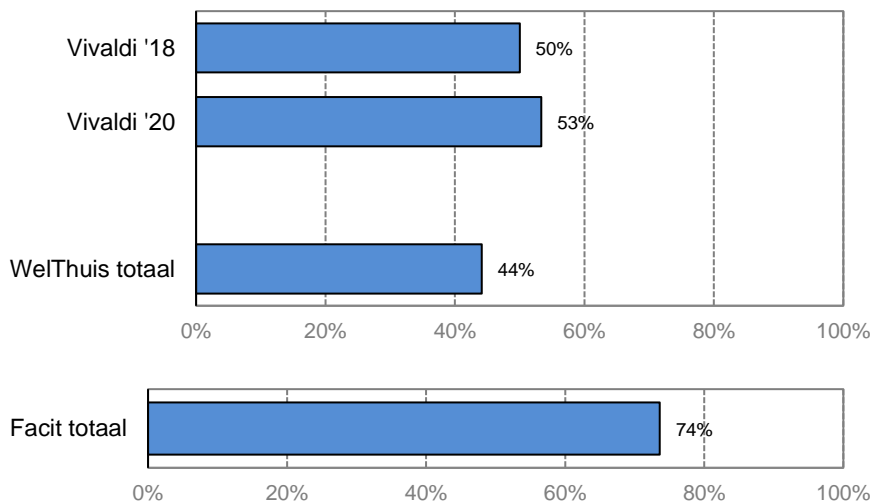
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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'.

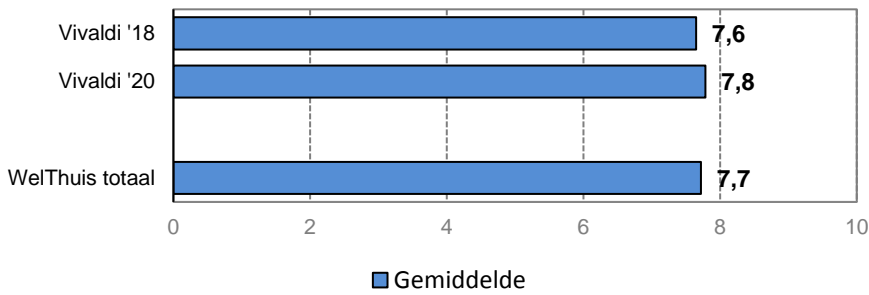
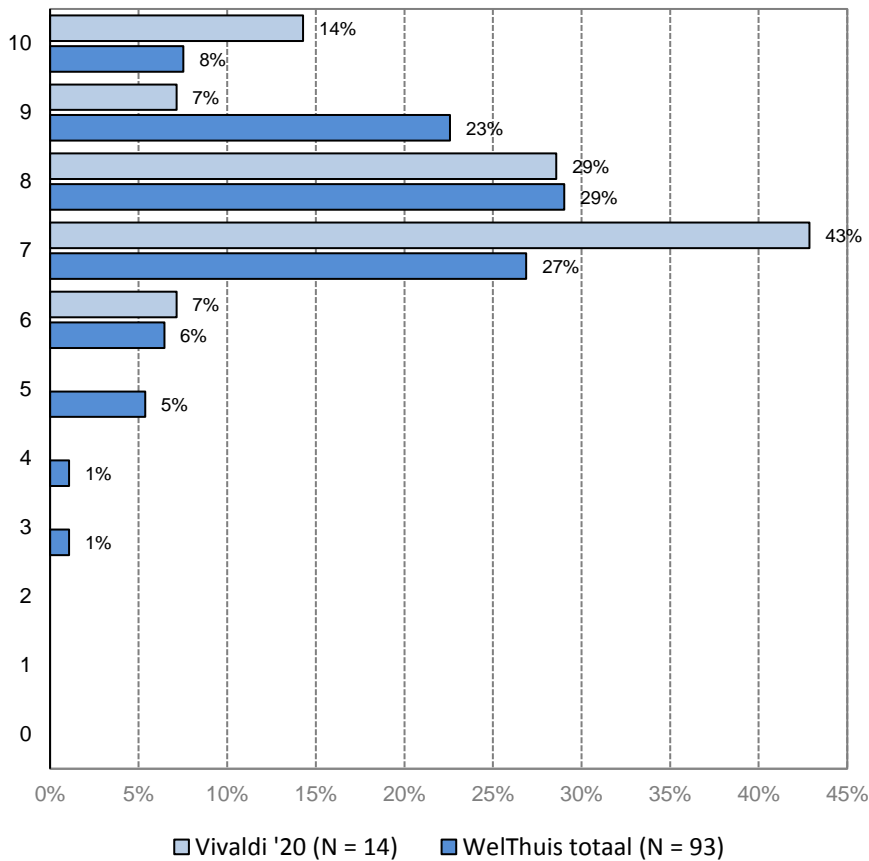


Promotors

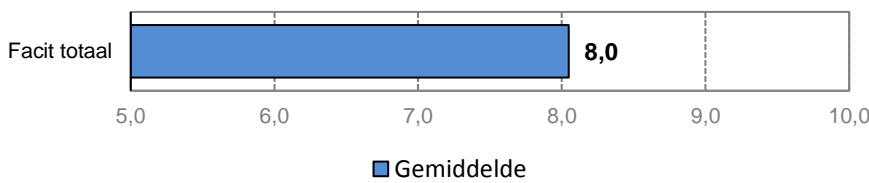
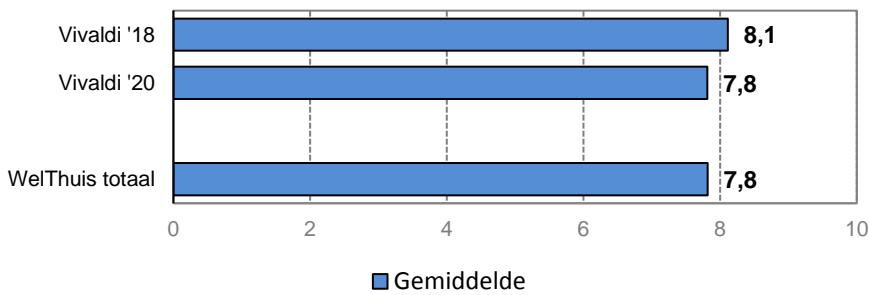
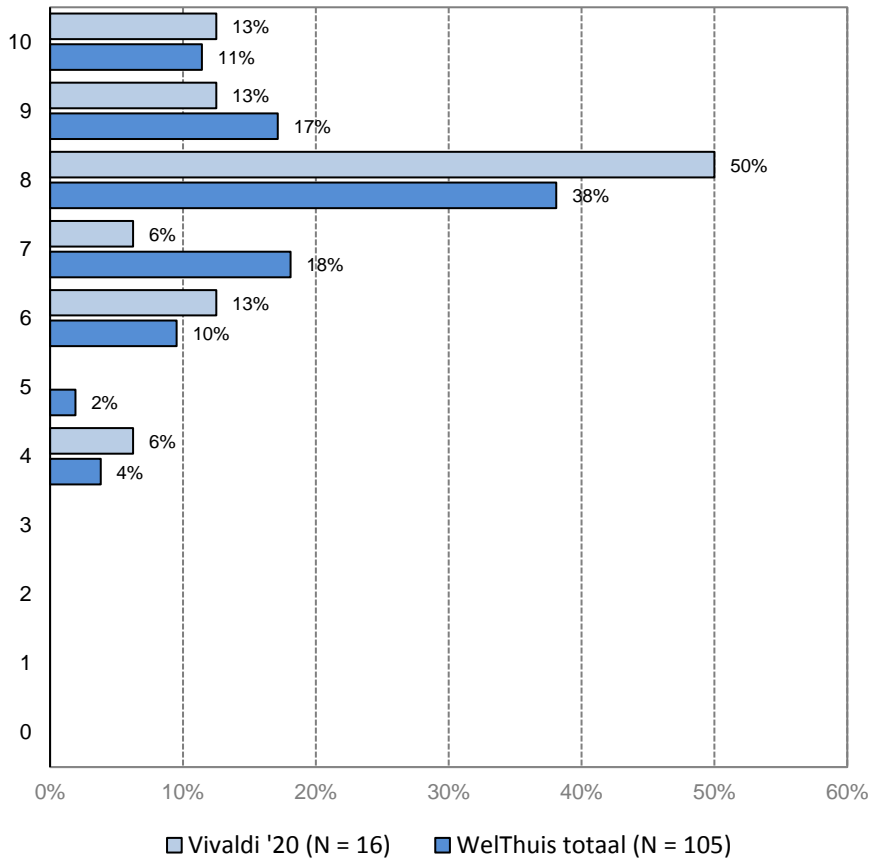
Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven.



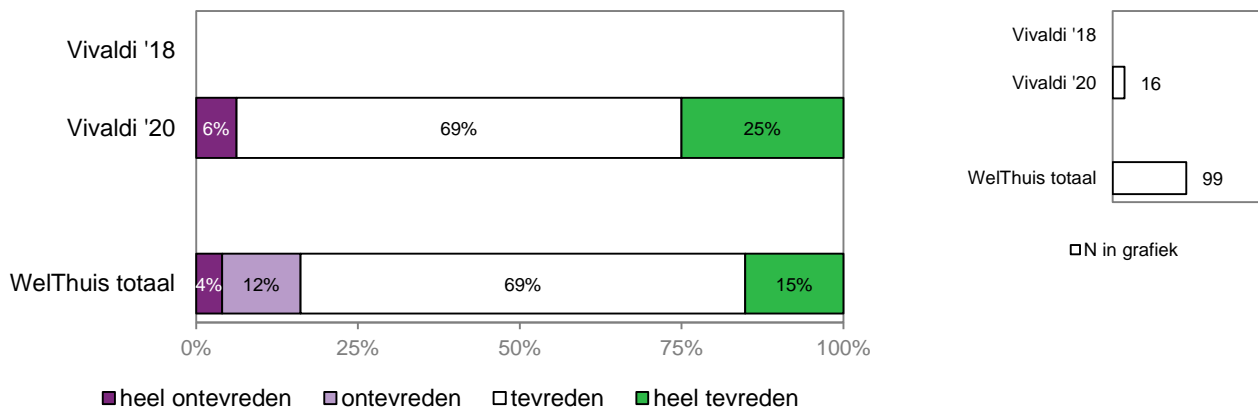
22. Welk cijfer geeft u de behandelaren (arts, psycholoog, fysio, ergo, logo e.d.)?



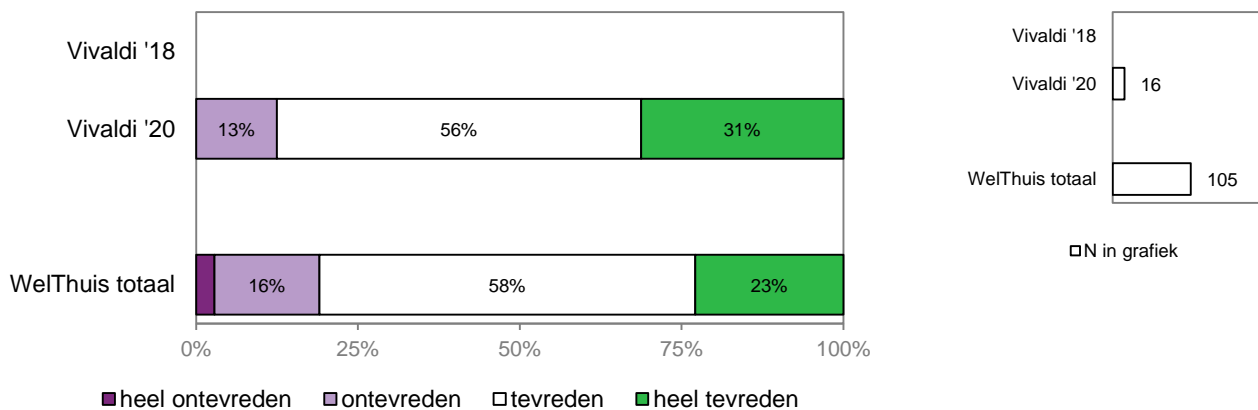
23. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen?



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?

Tevreden over aanpak

- De ontmoetingskamers met vensters waren zeer acceptabel.

Ontevreden over aanpak

- De mantelzorger mag de huiskamer niet in en als er geen keukentje is. Dan sta je af te wassen in de badkamer! Dat vraagt toch om een Corona aanval?
- Waarom geen mondkapjes om de patienten te verplegen? Waarom is de mantelzorger zo vreselijk opzij geschoven en weggevaagd door het RIVM?

Tevreden over informatievoorziening

- De nieuwsbrieven geven prima weer wat er speelt in het huis. Dus daar worden de maatregelen op aangepast.
- Mantelzorgers zijn perfect op de hoogte gehouden.
- Info naar buiten is zeer goed!
- Ook de familie wordt goed geïnformeerd.
- Via de e-mail ben ik goed op de hoogte gehouden.

Ontevreden over informatievoorziening

- Nauwelijks informatie.

Uiting van waardering

- Onder deze extreme omstandigheden is de inzet van het personeel op de afdelingen 300%. Respect!

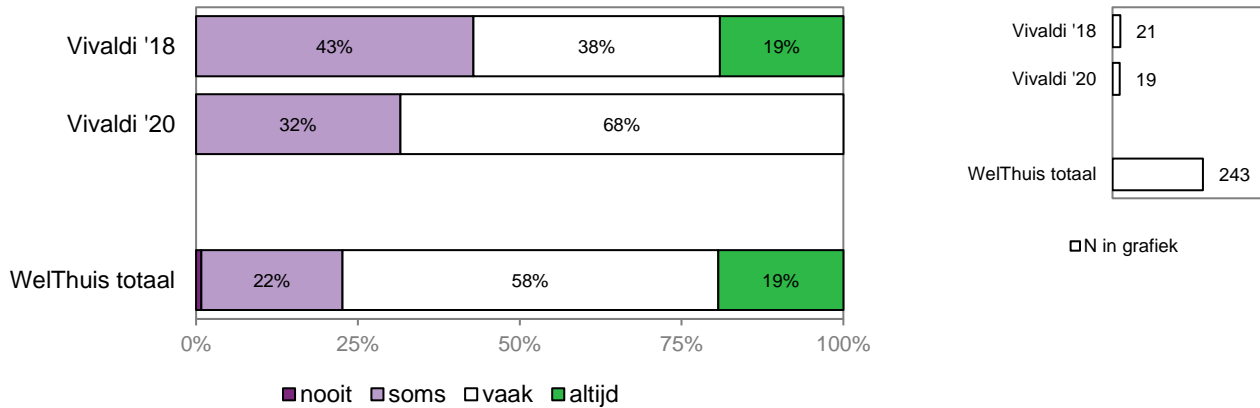
26. Wilt u verder nog iets op- of aanmerken of heeft u nog vragen of suggesties?

- Ik heb maar soms vertrouwen in, maar wordt vaak begrepen door, de medewerkers.
- Teveel uitzendkrachten en daardoor te weinig continuïteit.

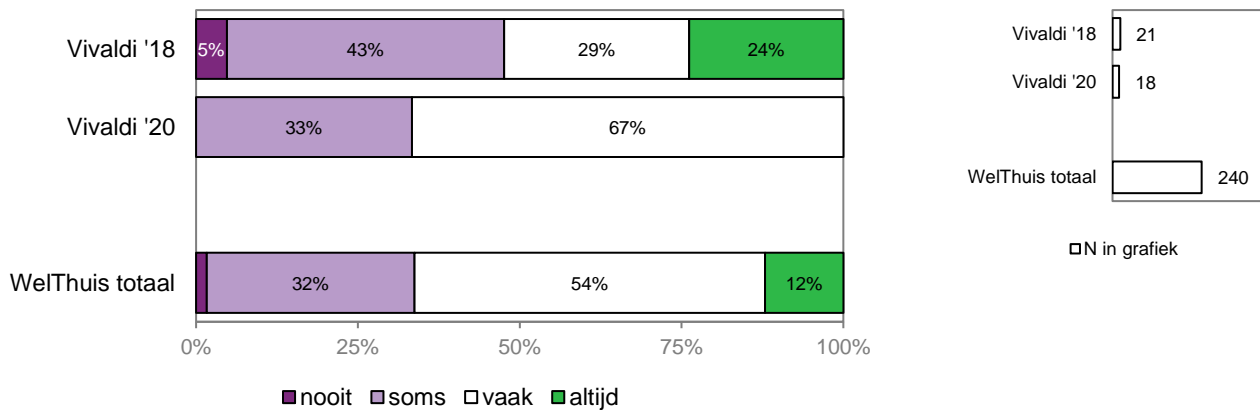
4. Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers

Persoonsgerichte zorg

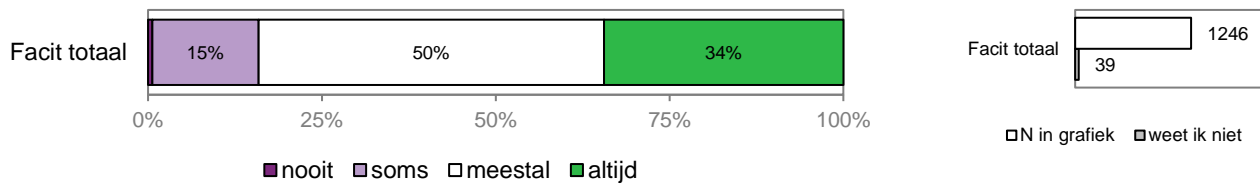
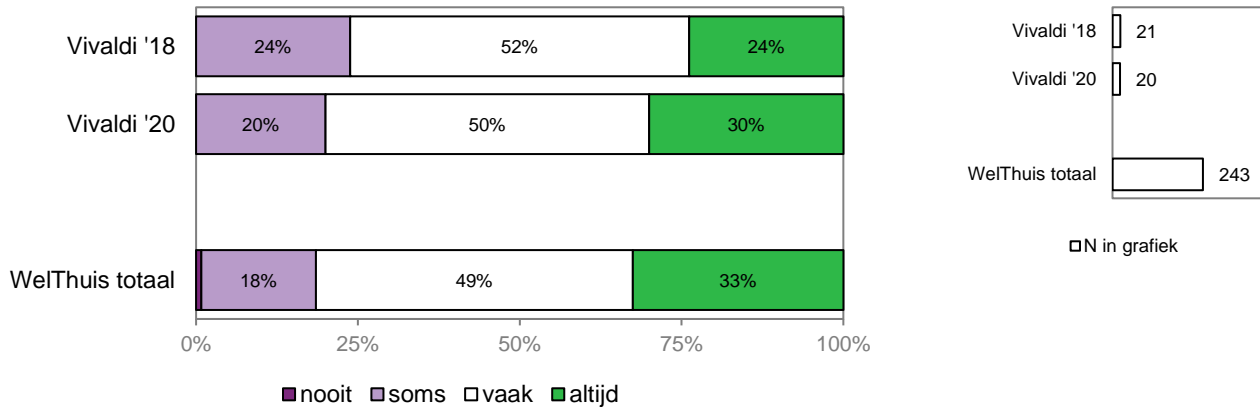
1. Kennen de medewerkers het verhaal, de behoeften en wensen van uw naaste?



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

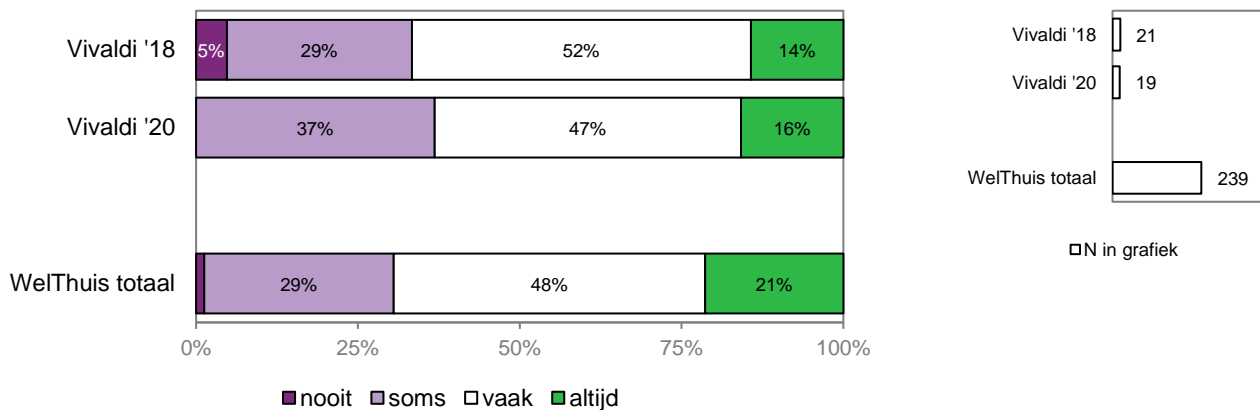


3. Hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor uw naaste?

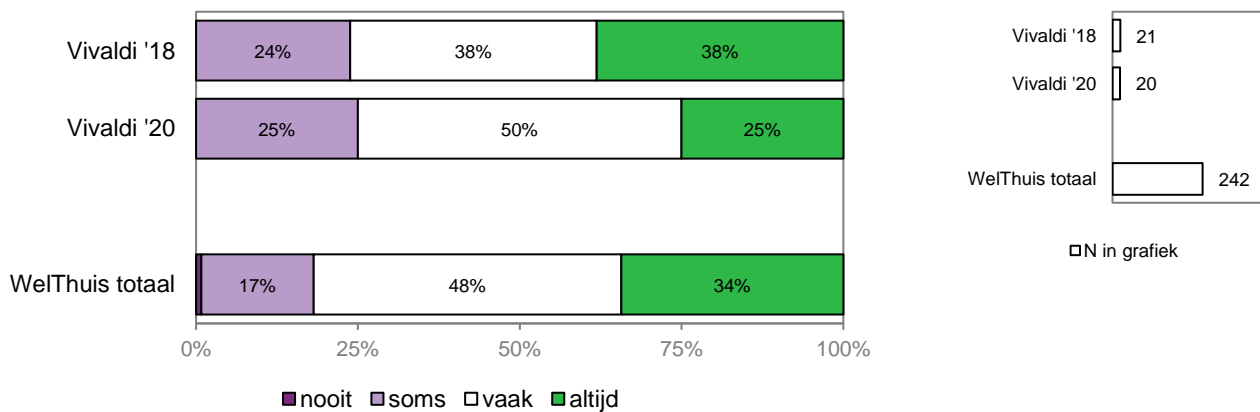


*Bij het Facit totaal is de vraag iets anders geformuleerd, namelijk: 'Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?'

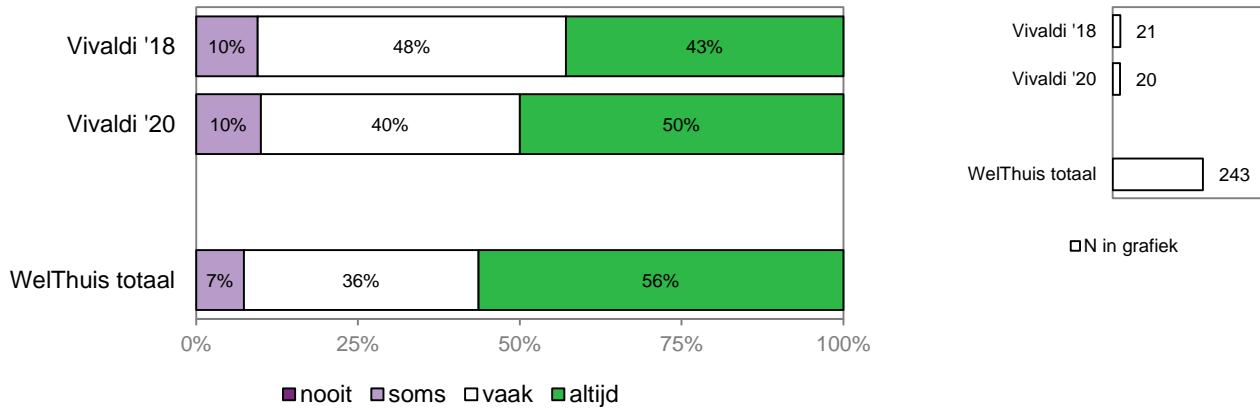
4. Is er aandacht voor wat uw naaste belangrijk en zinvol vindt?



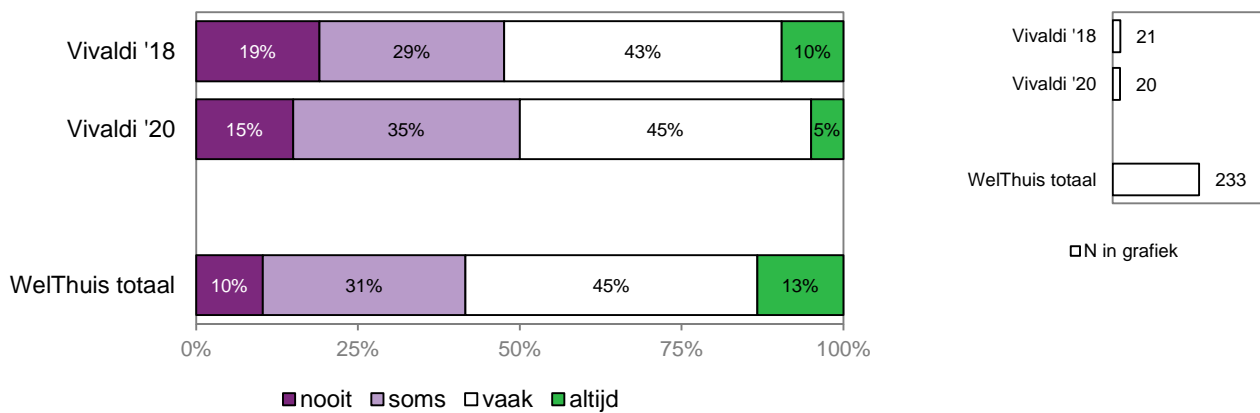
5. Ervaart u vertrouwen en begrip voor uw naaste?



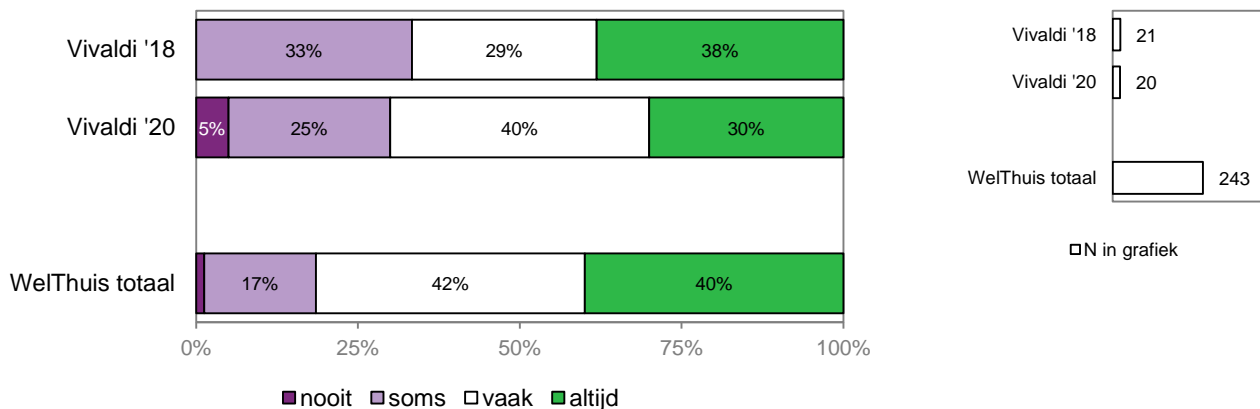
6. Wordt uw naaste met respect benaderd?



7. Kan uw naaste zoveel mogelijk eigen keuzes maken?

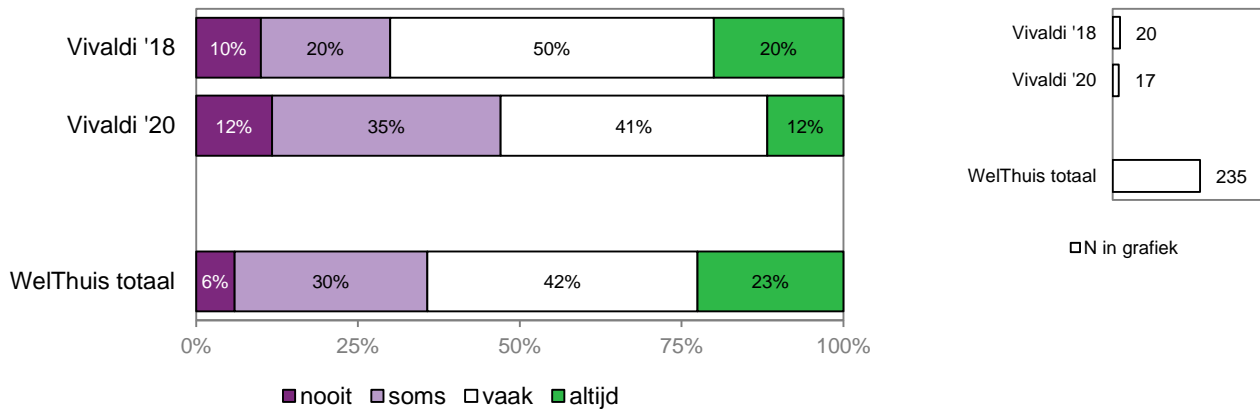


8. Indien uw naaste zelf niet meer goed kan verwoorden wat hij/zij wil, krijgt u dan de kans om de wensen en verlangens van uw naaste kenbaar te maken?

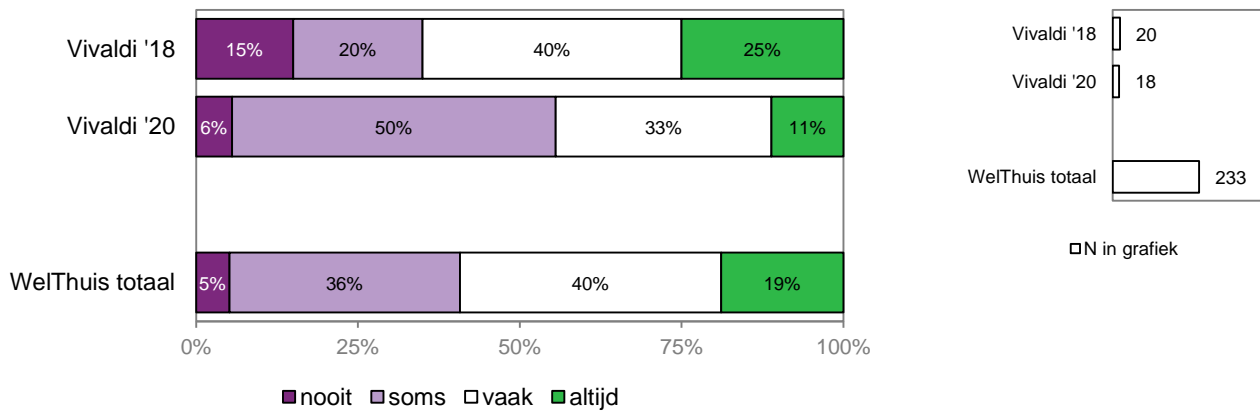


Welzijn/dagbesteding

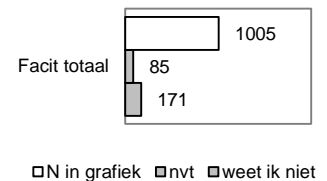
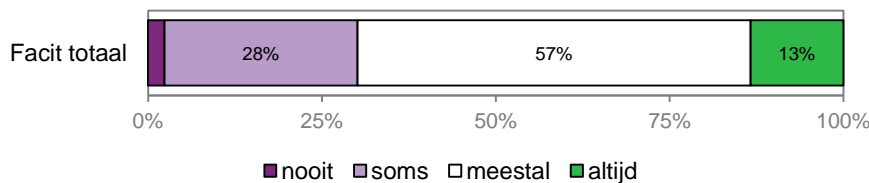
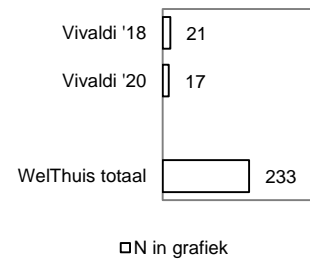
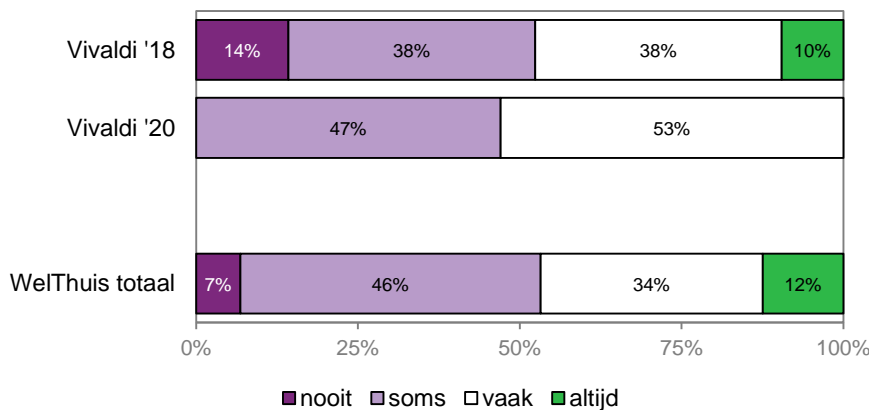
9. Bent u tevreden over de dagbesteding voor uw naaste?



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



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



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

12. Wat zou anders kunnen?

Meer (vast) personeel

- En niet te veel wisselend personeel!
- Meer personeel vooral in de avond en nacht op de gesloten afdelingen.
- Meer verzorgenden per woonkamer zou helpen om wat meer tijd te hebben om gewoon even te zitten met iemand.
- Vast personeel.

Aandacht

- Een beetje meer aandacht zou fijn zijn.
- Invulling geven aan wensen van de bewoners. Dagbesteding. Persoonlijke aandacht.
- Meer persoonsgebonden activiteiten (1 op 1, echte aandacht).

Huiskamer

- De inrichting van de huiskamer is niet gezellig, maar erg rommelig! Ook is die niet altijd schoon en fris.

Informatie

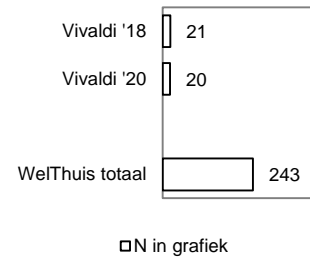
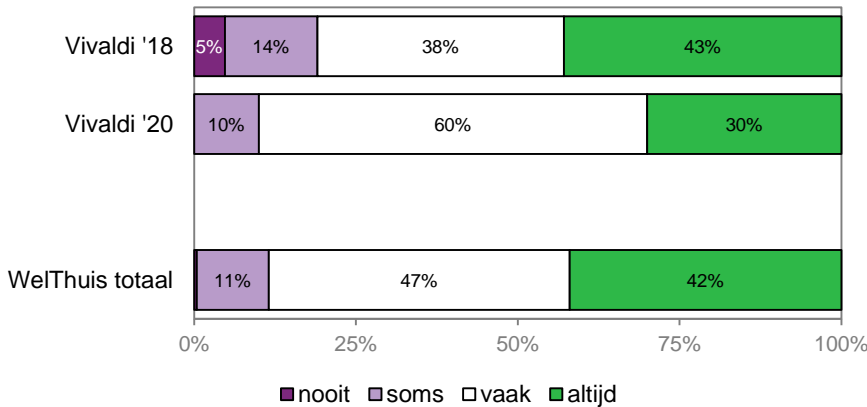
- Daginfo bijzonderheden vermelden op het bord. Vaak geen idee wat onze moeder heeft gedaan die dag.

Overig

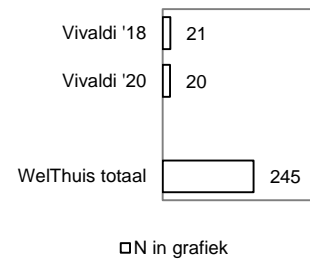
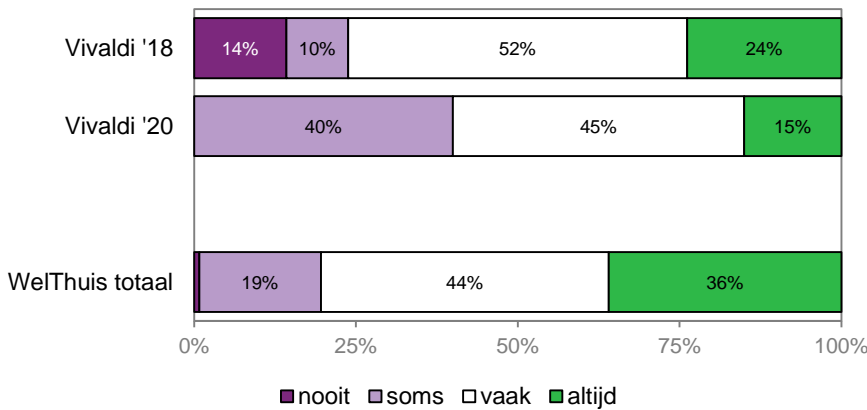
- Corona overmacht!
- Mogelijkheid om af en toe deel te nemen aan een activiteit zonder gebonden te zijn aan een 'contract'. Nu moet je je inschrijven voor een wekelijkse activiteit, waarbij men betaald, ook wanneer de bewoner even geen 'zin' heeft.

Sfeer/woonklimaat

13. Voelt uw naaste zich veilig in de woonomgeving?

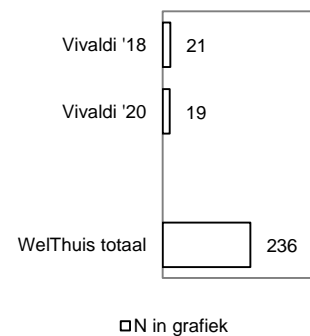
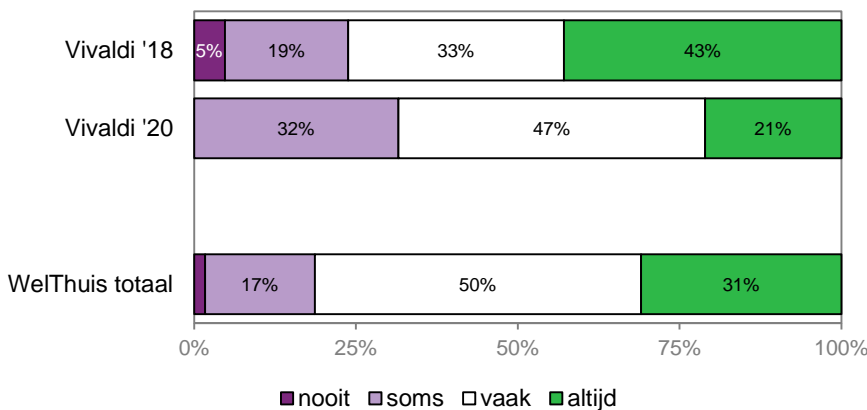


14. Heerst er een prettige sfeer in de woonomgeving van uw naaste?

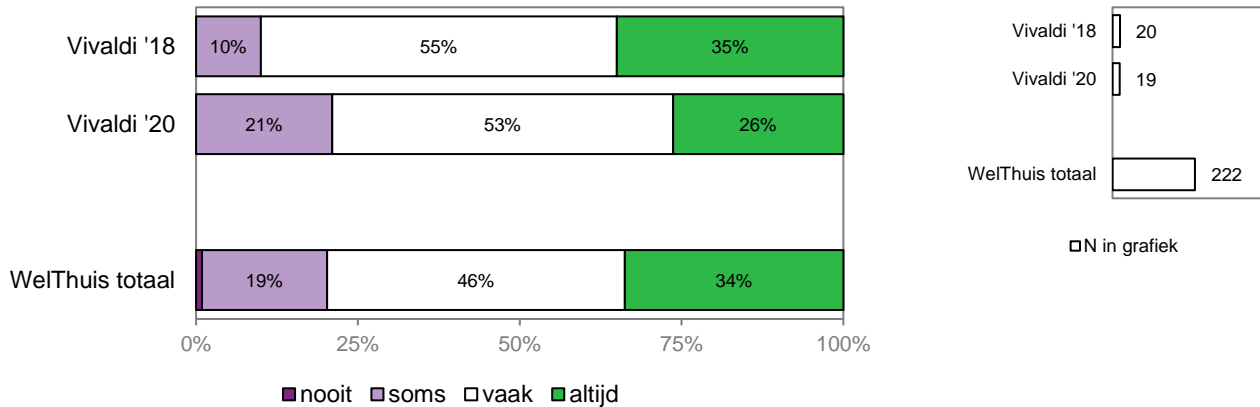


Maaltijden

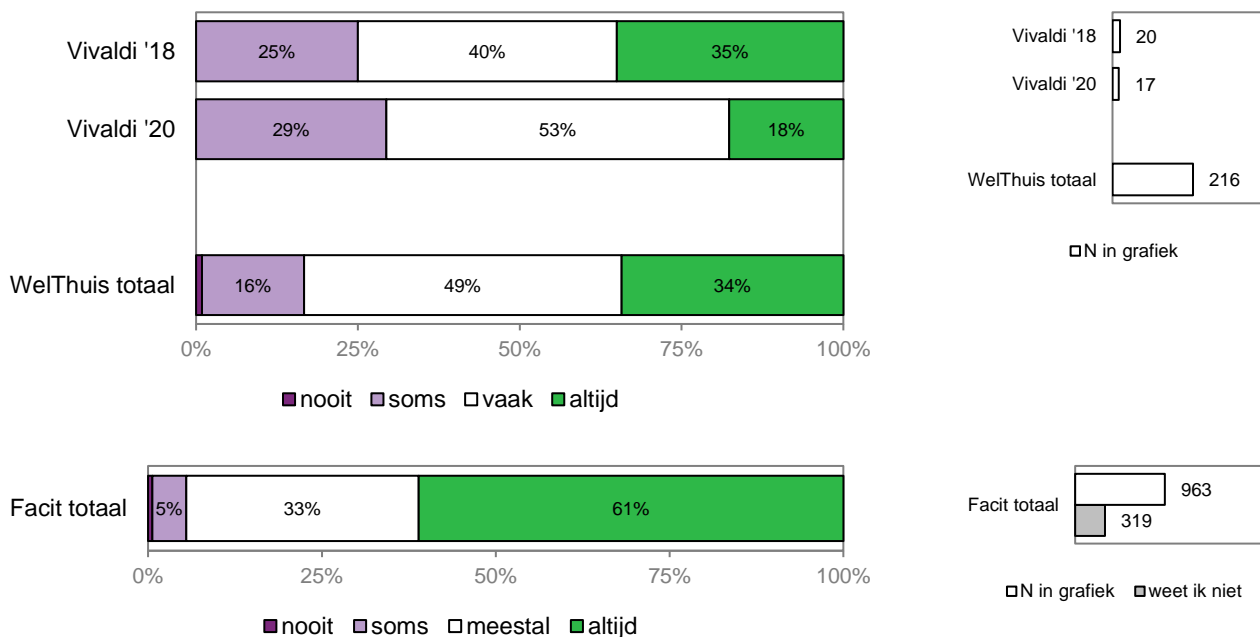
15. Zijn de maaltijden lekker volgens uw naaste?



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



17. Zien de maaltijden er aantrekkelijk/smakelijk uit?



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

18. Wat zou anders kunnen?

Bewoners betrekken

- Bewoners meer betrekken bij het (voor-) bereiden van de maaltijden en het samenstellen van het weekmenu.

Wensen/behoefte van bewoners

- Er wordt te vet gekookt en er worden te weinig verse ingrediënten gebruikt.
- Ik hoor mijn vader wel eens klagen over koud eten.
- Meer variatie in het eten en minder macaroni, spaghetti en eenpansgerechten. Ook kan er meer fruit/groeten in het eten.

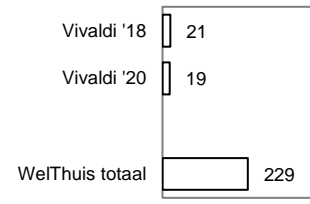
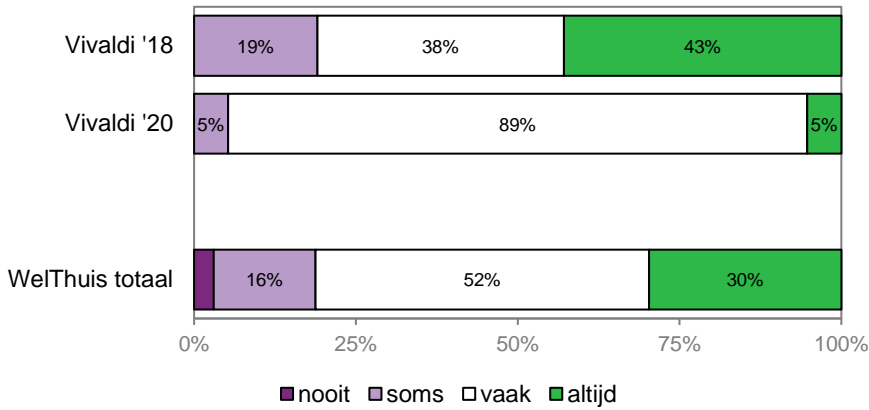
Overig

- Dat de maaltijden door koks bereid worden i.p.v. door medewerkers.
- Weinig zicht op de maaltijden van de gesloten afdeling, maar we horen geen klachten.

Specifiek voor behandeling

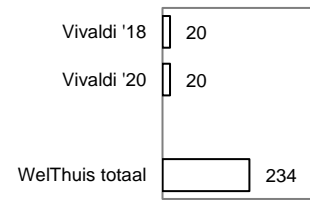
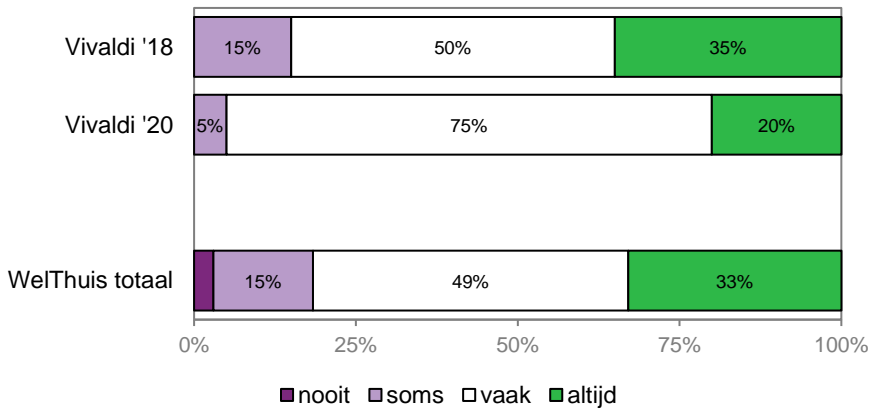
(arts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist)

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



□ N in grafiek

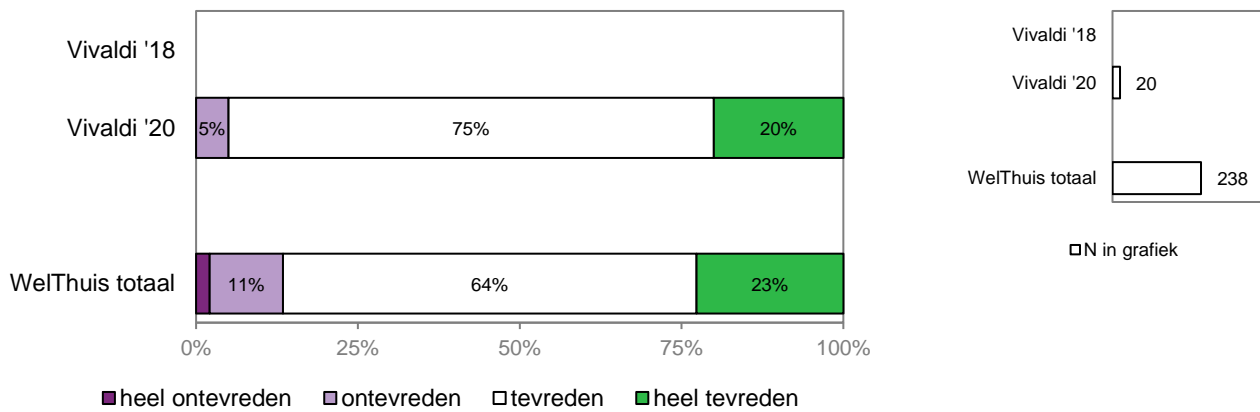
20. Bent u/is uw naaste tevreden over de behandeling?



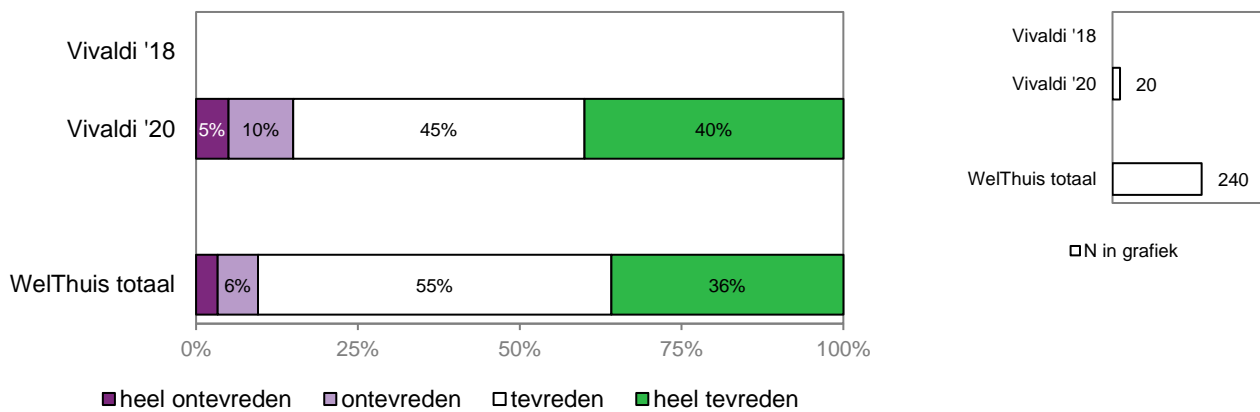
□ N in grafiek



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**

- Goed bezig!
- Ik ben blij dat het nog goed gaat.

Ontevreden over aanpak of maatregelen

- Als kinderen moeten we afstand houden, terwijl personeel zonder mondkapjes heel dichtbij komt.
- De regels op de gesloten afdeling zijn niet duidelijk en vaak omslachtig. Je mocht niet in de woonkamer, maar je moet bij bezoek meerdere keren door de sluisen heen (code intoetsen en wachten tot de deur dicht is dan naar de volgende deur. Wachten tot de deur dicht is en er geen bewoners mee lopen). Verpleging weet het ook niet meer of je wel of geen mondkapje op moet en of je wel of niet in de woonkamer mag. Bewoners begrijpen het ook niet als je in de gang blijft staan. Beneden werkt alles goed met de iPads en er is altijd voldoende desinfectiemiddel.
- Ik vind dat er mondkapjes gedragen moeten worden door het personeel. Zij hebben veel contacten buiten Vivaldi.
- Omdat er geen bezoek mocht komen, is de dementie hard achteruit gegaan.

Tevreden over informatievoorziening

- Elke week is er een update over de stand van zaken over of er besmettingen zijn en op welke afdeling.
- Genoeg nieuwsbrieven en informatie.
- Goede briefing.
- De nieuwsbrief is fijn.

Ontevreden over informatievoorziening

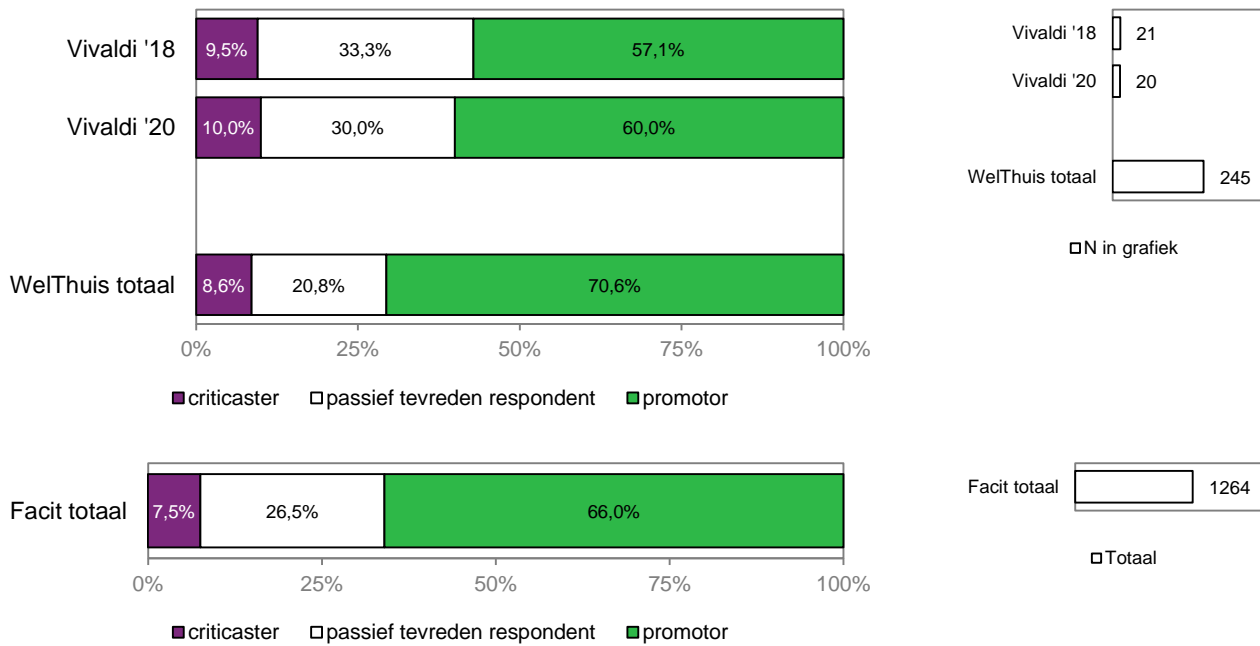
- Het wordt niet naar de juiste contactpersoon gestuurd. We hebben dat al een paar keer doorgegeven
- Informatieverstrekking zou wel wat sneller kunnen.
- Onnodig om landelijke maatregelen te vermelden in de nieuwsbrief van de betreffende locatie. Vermeld alleen maatregelen die betrekking hebben op de locatie.

Ten slotte

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

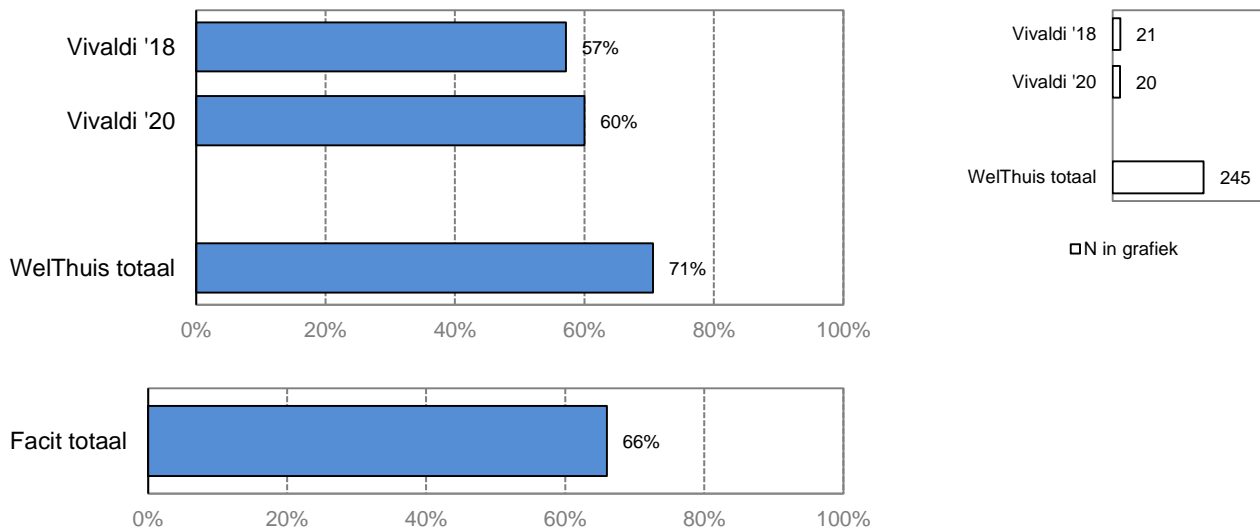
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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'.

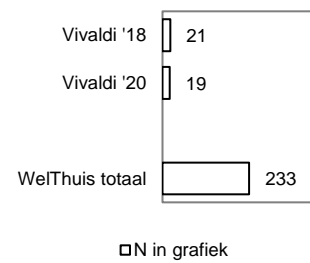
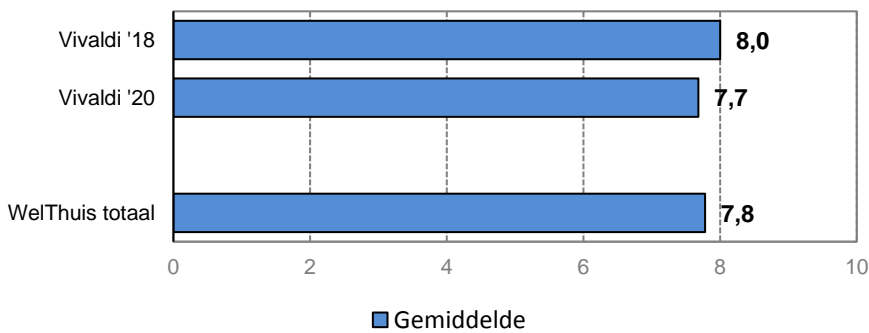
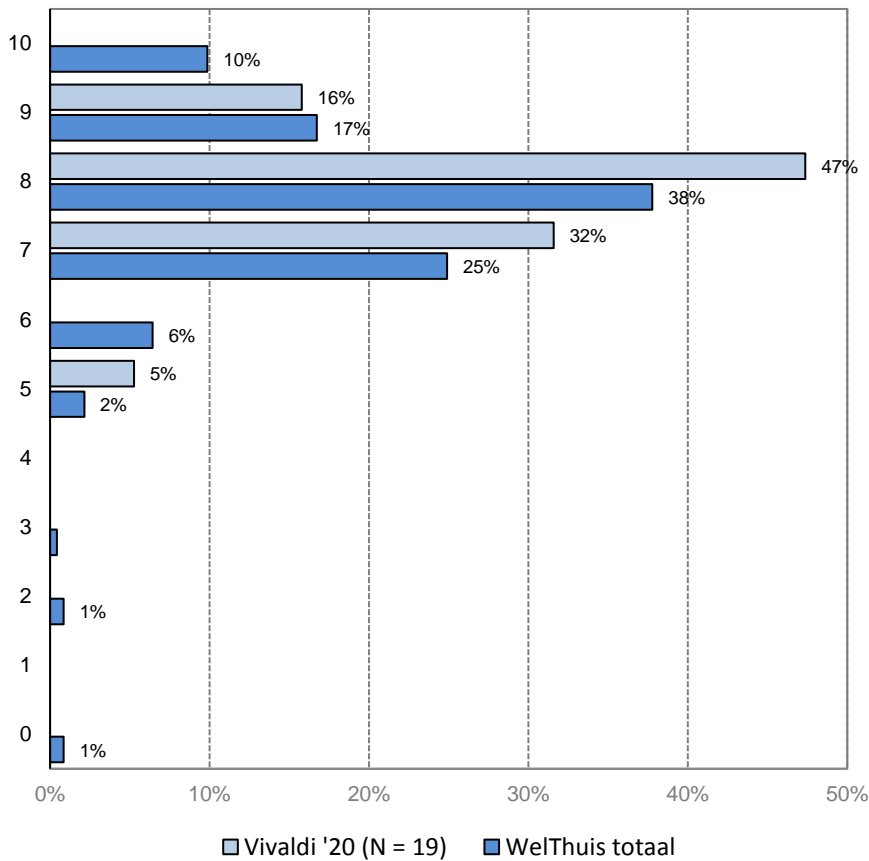


Promotors

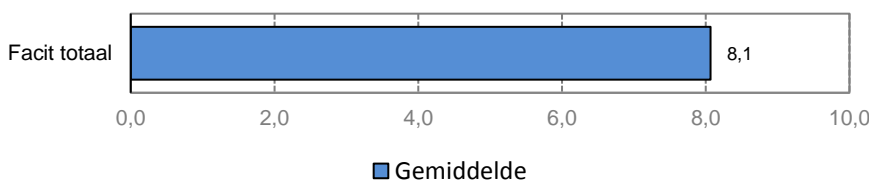
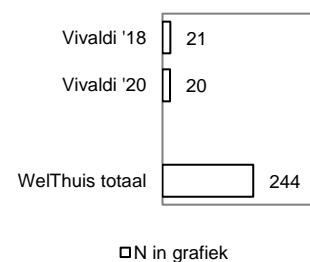
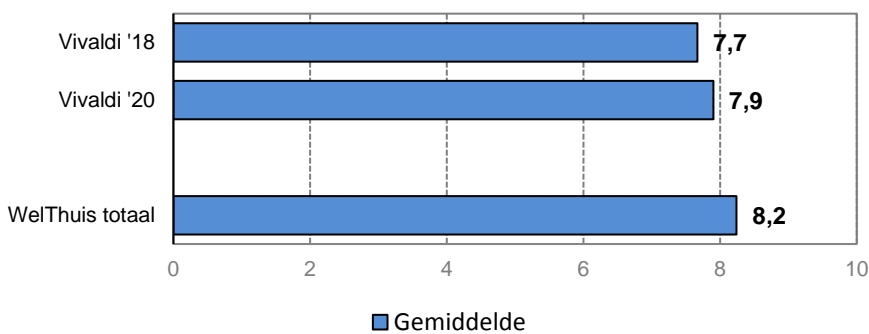
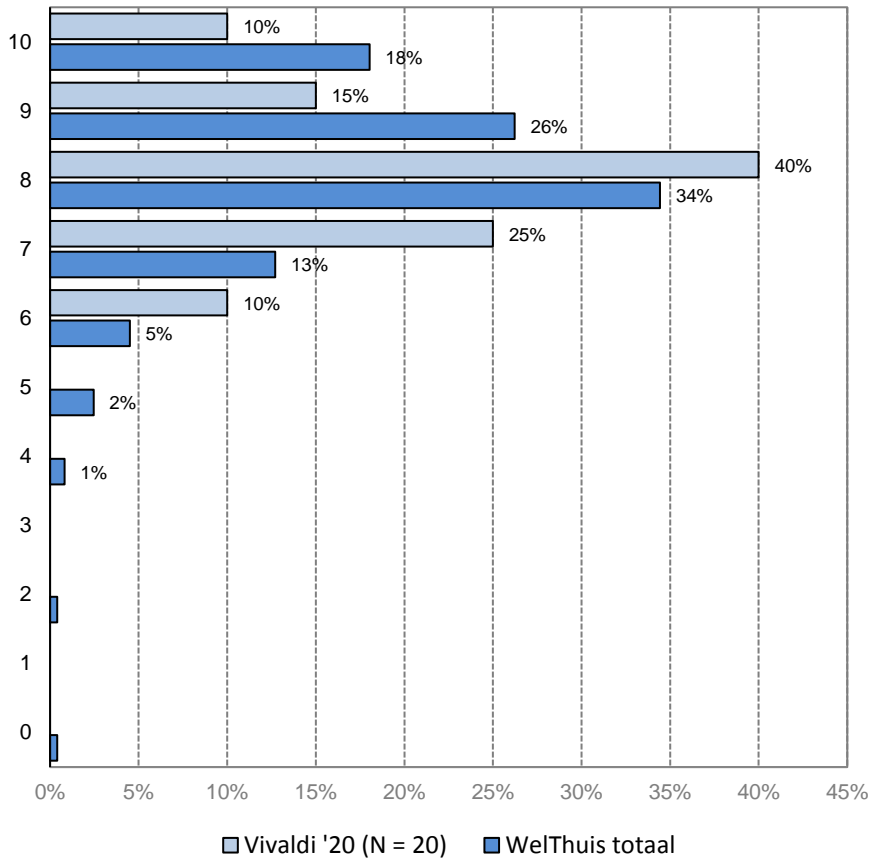
Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven.



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?

- Behandelend artsen en verplegend personeel wisselen veel.
- Dankjulliewel voor de liefdevolle verzorging van mijn vader!
- Ik ben blij met de verzorging.
- Meer communicatie vanaf het verzorgend team.
- Vaker mijn vrouw verschonen.
- Vervang nooit/soms/vaak/alles door weinig/twijfelachtig/voldoende/veel.
- Het zou zeer wenselijk zijn als de openingstijden van de Plaza langer zijn.

5. Conclusies

5.1. Persoonsgerichte zorg

82% van de geraadpleegde bewoners geeft aan dat medewerkers hun verhaal, behoeften en wensen kennen en volgens 59% van de bewoners kennen medewerkers hun zorgen, problemen en levensvragen. Voor de vertegenwoordigers geldt dat 68% aangeeft dat medewerkers het verhaal, de behoeften en de wensen van bewoners kennen en volgens 67% kennen medewerkers de zorgen, problemen en levensvragen.

Volgens 82% van de bewoners en 80% van de geraadpleegde vertegenwoordigers hebben medewerkers persoonlijke aandacht voor de bewoners. Volgens 69% van de bewoners en 63% van de vertegenwoordigers is er aandacht voor wat bewoners belangrijk en zinvol vinden.

81% van de bewoners en 75% van de geraadpleegde vertegenwoordigers ervaart vertrouwen en begrip. 88% van de bewoners ervaart dat zij met respect benaderd worden en 90% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan dat dit voor hun naaste geldt.

53% van de bewoners en de helft van de vertegenwoordigers ervaart dat bewoners zoveel mogelijk zelf hun keuzes kunnen maken. 82% 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 70%.

5.2. Welzijn en dagbesteding

57% van de bewoners is tevreden over de dagbesteding en 63% ervaart dat ze voldoende hulp krijgen bij het invullen van hun dag. Volgens 60% van de bewoners past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij hun interesses en mogelijkheden.

53% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is tevreden over de dagbesteding en 44% ervaart dat bewoners voldoende hulp krijgen bij het invullen van hun dag. Volgens 53% van de vertegenwoordigers past het aanbod van activiteiten/bezigheden bij de interesses en mogelijkheden van de bewoners.

Desgevraagd geven de geraadpleegde bewoners aan graag beter geïnformeerd te worden over activiteiten en ander soort activiteiten te zien op het gebied van beweging, muziek (iemand zou zelfs graag een radiozender opzetten) en spelletjes. Zowel vertegenwoordigers als bewoners hebben ook de behoefte aan meer vast personeel die aandacht en tijd hebben om 'gewoon even te zitten met iemand'. Een vertegenwoordiger vindt dat de huiskamer gezellig kan.

5.3. Sfeer en woonklimaat

93% van de geraadpleegde bewoners voelt zich veilig en 81% ervaart dat er een prettige sfeer in hun woonomgeving heerst. 90% van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent dat hun naaste zich veilig voelt in huis en 60% meent dat er een prettige sfeer in de woonomgeving heerst.

5.4. Maaltijden

69% van de bewoners vindt de maaltijden lekker en dat er voldoende variatie in de maaltijden is. Volgens 66% van de bewoners worden de maaltijden aantrekkelijk geserveerd.

In de raadpleging die onder de vertegenwoordigers gehouden is, geeft 68% aan dat de bewoners de maaltijden lekker vinden, 79% dat er voldoende variatie in de maaltijden is en 71% dat de maaltijden er aantrekkelijk en smakelijk uitzien.

Vanuit bewoners en vertegenwoordigers wordt gevraagd om meer variatie in het eten. Een bewoner geeft aan dat de sfeer wat relaxter kan tijdens de maaltijden en een vertegenwoordiger vindt dat bewoners meer betrokken mogen worden bij de bereiding van de maaltijden.

5.5. Behandeling

62% van de bewoners ervaart dat de behandeling past bij hun wensen en gestelde doelen en 73% is tevreden over de behandeling. Volgens 95% van de vertegenwoordigers past de behandeling bij de wensen en gestelde doelen en 95% is tevreden over de behandeling.

5.6. Corona

84% van de geraadpleegde bewoners is tevreden over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte en 87% is tevreden over de informatieverstrekking rondom corona.

95% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is tevreden over de manier waarop WelThuis de situatie rondom corona aanpakte en 85% is tevreden over de informatieverstrekking rondom corona.

Zowel bewoners als vertegenwoordigers hebben soms vraagtekens bij de uitvoering van het coronabeleid. Wat betreft de informatievoorziening zijn ze tevreden. Vertegenwoordigers noemen dat er iedere week wel een update is over de stand van zaken.

5.7. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers

53% van de bewoners zou Vivaldi aanbevelen en van de vertegenwoordigers 60%: op een schaal van 0 tot 10 geven zijn een 8, 9 of 10.

Desgevraagd geven de bewoners van Vivaldi gemiddeld een 7,8 voor de behandelaren (arts, psycholoog, fysiotherapie, ergotherapie, logopedie etc.) en vertegenwoordigers een 7,7. Het hoogste cijfer dat bewoners geven is een 10 en het laagste cijfer is een 6. Het hoogste gegeven cijfer van vertegenwoordigers is een 9 en het laagste cijfer is een 5.

Desgevraagd geven de bewoners van Vivaldi gemiddeld een 7,8 voor de verzorgenden en verpleegkundigen en de vertegenwoordigers een 7,9. Het hoogste cijfer van zowel bewoners als vertegenwoordigers is een 10, het laagste cijfer van bewoners is een 4 en van vertegenwoordigers is een 6.

5.8. Op- en aanmerkingen

Door zowel een bewoner als een vertegenwoordiger wordt benoemd dat er veel wisseling is in het personeel en er veel uitzendkrachten zijn, waardoor er te weinig continuïteit is.

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 Vivaldi 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 4: Tabel aanbevelingsscore vertegenwoordigers

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd hoe groot de kans is dat zij Vivaldi 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 | 0 | 1 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 |
| 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 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 | | |