

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Cliëntenraadpleging met de totaalscore van Zorgkaart Nederland

Brentano 2022



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. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO gecertificeerd voor ISO 9001:2015 en ISO 27001:2013. 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.....	1
1. Cliëntenraadpleging	5
2. Samenvatting	8
3. Uitkomsten	11
4. Doorlevering naar ZorgkaartNederland	25
5. Samenvatting van de tevreden ervaringen en verbeterpunten.....	26
6. Conclusies.....	27
Bijlage 1 Complimenten en verbeterpunten Belmonte	29
Bijlage 2 Complimenten en verbeterpunten Acacia	33
Bijlage 3 Complimenten en verbeterpunten Populier	35
Bijlage 4 Complimenten en verbeterpunten Plataan	37
Bijlage 5 Complimenten en verbeterpunten Kastanje	39

Inleiding

Facit heeft voor Brentano in de maand november 2022 een cliëntenraadpleging uitgevoerd. Voor u ligt de rapportage van deze cliëntenraadpleging.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de cliëntenraadpleging. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste uitkomsten van deze raadpleging samenvattend weergegeven in de vorm van Top-3 Box scores en gemiddelde cijfers voor de ervaringsvragen.

In hoofdstuk 3 staan de uitkomsten op vraagniveau weergegeven, evenals de rapportcijfers en de aanbevelingsscore.

Hoofdstuk 4 geeft informatie over de achtergrondkenmerken van de respondenten. In hoofdstuk 5 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de respondenten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 6 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In de bijlage bij deze rapportage zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en verbeter suggesties gerubriceerd naar thema.

Facit, Velsen-Noord
Eddy Stam & Dorine Duwel, december2022

1. Cliëntenraadpleging

1.1 Doelgroep

Facit heeft in de maand november een cliëntenraadpleging gehouden onder somatische bewoners van Belmonte en Huis aan de Poel. De vragenlijst richt zich op de ervaringen van deze bewoners met de zorg die zij ontvingen van Brentano.

1.2 Exclusie en steekproeftrekking

Er heeft geen exclusie plaatsgevonden en er is geen steekproef getrokken. Alle somatische bewoners konden worden benaderd voor deelname aan deze cliëntenraadpleging.

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 het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

1.4 Vragenlijst

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de vragenlijst van ZorgkaartNederland. Deze vragenlijst bestaat uit zes gesloten vragen, twee open vragen en een vraag of de bewoner mee wil doen aan het cliëntenpanel van ZorgkaartNederland.



Op verzoek van Brentano zijn er zes extra vragen aan de vragenlijst van ZorgkaartNederland toegevoegd: een vraag of bewoners Brentano zouden aanbevelen, twee rapportcijfervragen (een rapportcijfer voor de organisatie en een rapportcijfer voor de medewerkers) en drie eigen extra vragen.

1.5 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland

De antwoorden van de bewoners die daarmee ingestemd hebben, worden door Facit aangeleverd bij ZorgkaartNederland, zodat ze ook daar gepubliceerd kunnen worden.

1.6 Dataverzameling

Dataverzameling vond plaats middels interviews op locatie. De interviews in Belmonte vonden plaats op 1 november 2022 en de interviews in 't Huis aan de Poel op 8 november 2022.

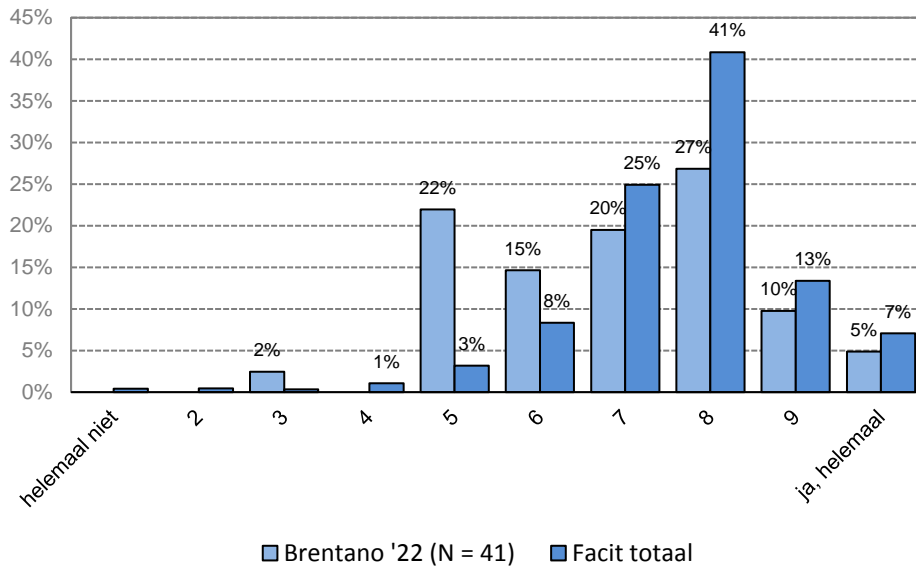
1.7 Respons

In totaal waren er 94 bewoners te benaderen voor een interview. 44 bewoners hebben meegewerkt aan een interview. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 47%.

1.8 Leeswijzer

Alle antwoorden, zowel die van bewoners die instemden met publicatie van hun antwoorden als van bewoners die niet wilden dat hun antwoorden op ZorgkaartNederland gepubliceerd worden, zijn in deze rapportage verwerkt.

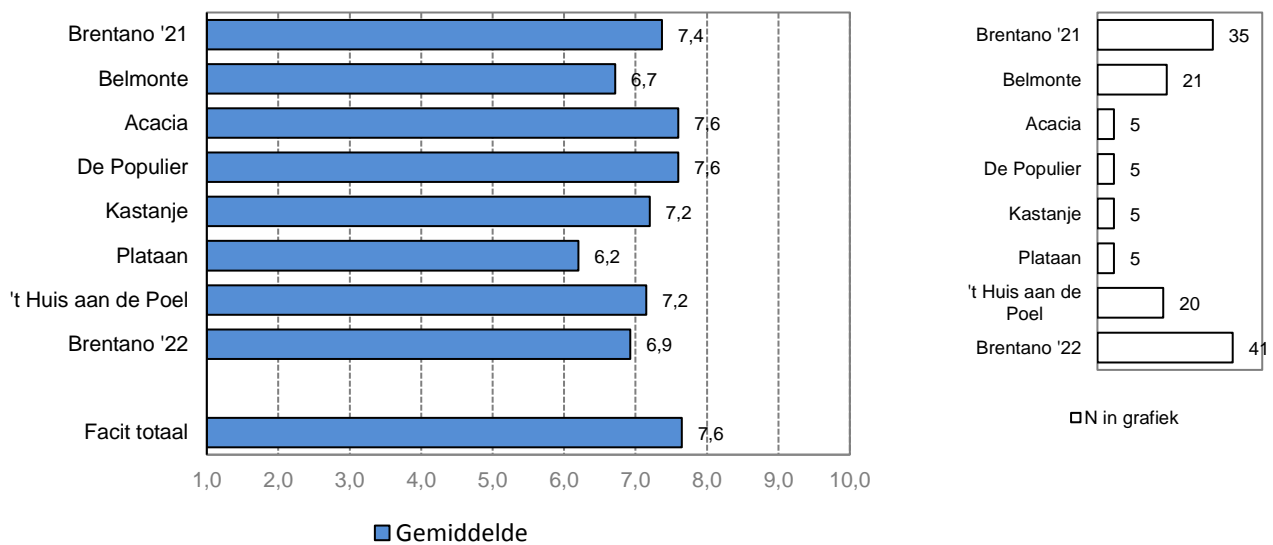
De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



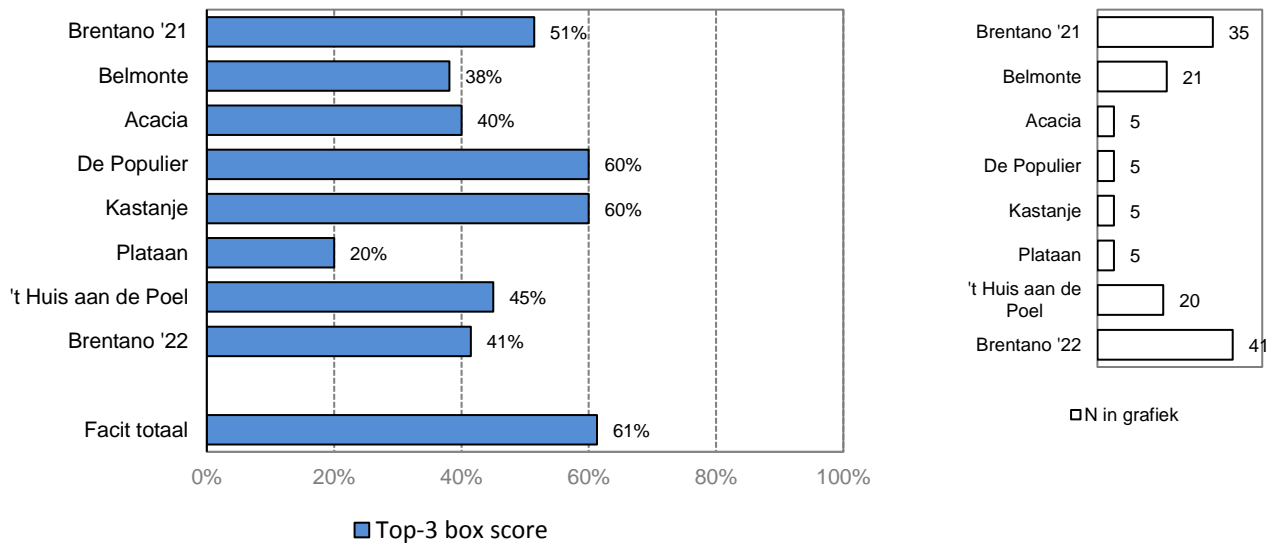
Boven de staven staat het percentage bewoners dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Onder de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel bewoners in totaal de betreffende vraag beantwoord hebben.

In de tweede grafiek wordt de gemiddelde uitkomst op de gestelde vraag weergegeven:



In de derde grafiek wordt de top-3 box score weergegeven. Dit is het percentage bewoners dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben:



1.9 Spiegelinformatie

Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven. Het Facit totaal bestaat uit de antwoorden van 2.166 cliënten van de raadplegingen die hebben deelgenomen aan een van de raadplegingen die door Facit in 2021 zijn uitgevoerd met de ZorgkaartNederland-vragen.

2. Samenvatting

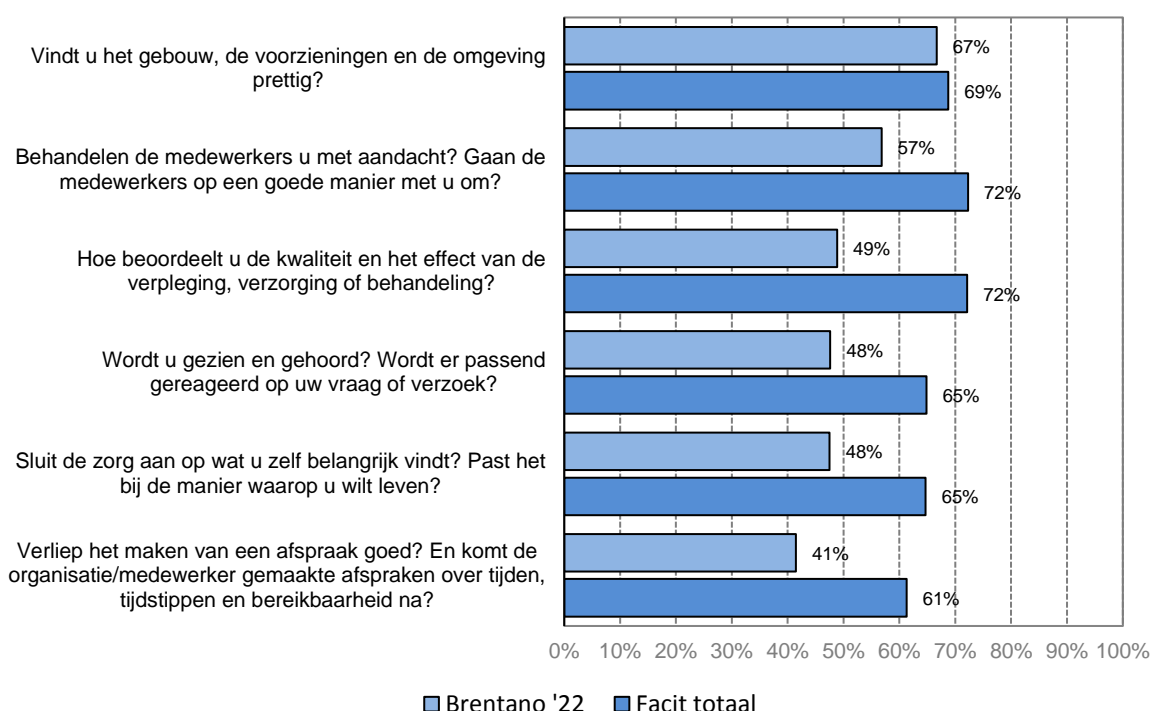
1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-3 Box scores. Een Top-3 Box score is het percentage bewoners dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

Top-3 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel bewoners uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben.

1.2 Top-3 box scores ervaringsvragen

In onderstaand overzicht zijn voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging de Top-3 Box scores op vraagniveau weergegeven:

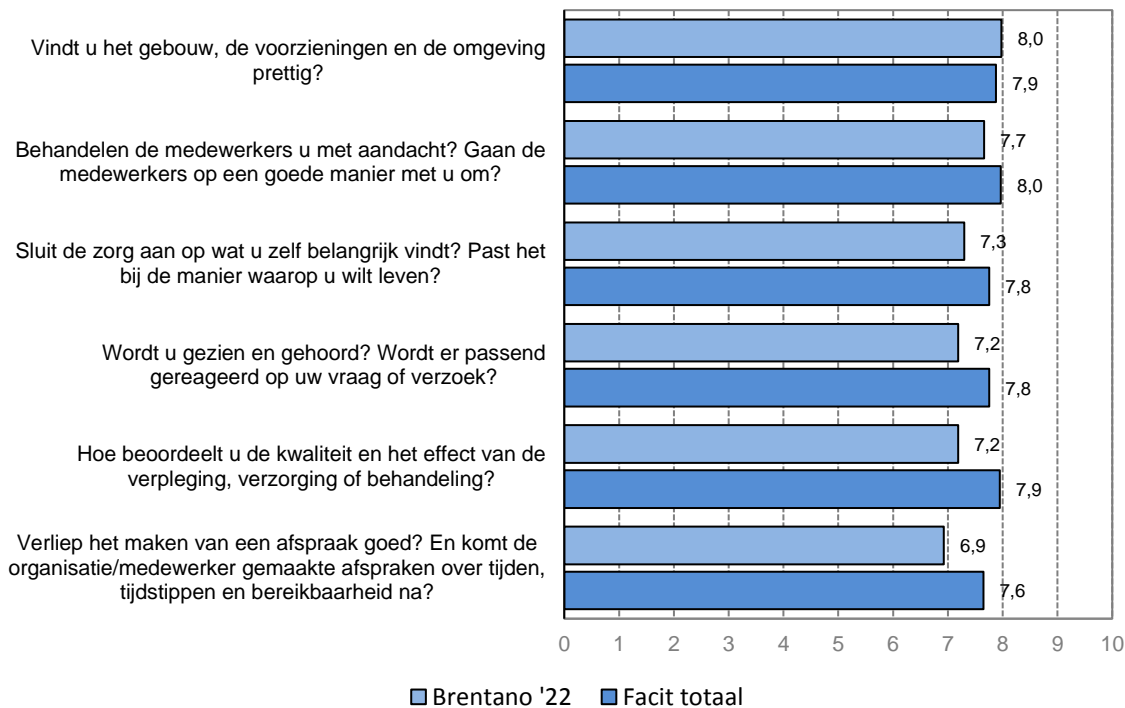


De vraag waarop de meeste bewoners een 8 of hoger hebben gegeven is de vraag of bewoners het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig vinden. 67% van de geraadpleegde bewoners geven op deze vraag een 8 of hoger.

De vraag waarop de minste bewoners een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag of het maken van een afspraak goed verliep en of de organisatie/medewerker gemaakte afspraken nakomt. 41% van de geraadpleegde bewoners geven op deze vraag een 8 of hoger.

1.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

bewoners konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10. In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer.



De vraag waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag of bewoners het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig vinden. Het gemiddelde cijfer is een 8.0

De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, is de vraag of het maken van een afspraak goed verliep en of de organisatie/medewerker gemaakte afspraken nakomt. Het gemiddelde cijfer is een 6.9.

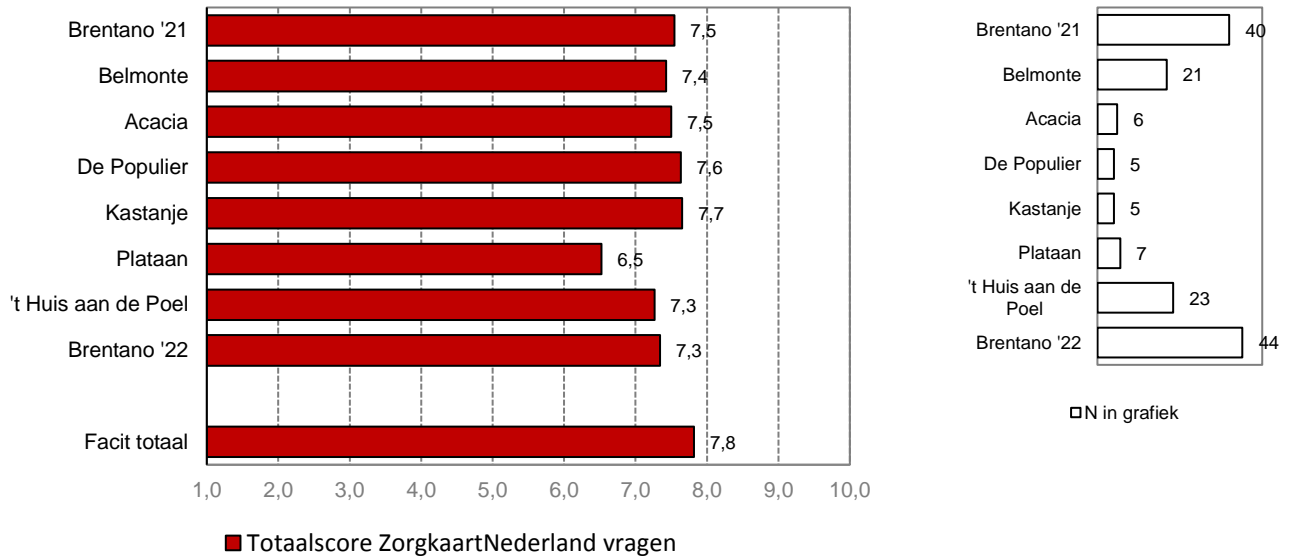
1.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

De Stuurgroep Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft besloten dat met ingang van 2021 zorgaanbieders cliëntervaringen in de verpleeghuiszorg minimaal één keer per jaar de totaalscore van ZorgkaartNederland moeten aanleveren aan het Openbaar Data Bestand (ODB) van het Zorginstituut Nederland als maat voor de ervaringen van hun cliënten.

De totaalscore op de ZorgkaartNederland-vragen wordt berekend in twee stappen:

- per respondent wordt een gemiddelde score berekend op alle vragen;
- op basis van alle gemiddelde score wordt de gemiddelde totaalscore berekend.

Voor deze cliëntenraadpleging is de totaalscore als volgt:



Niet alle waarderingen van bewoners die er mee hebben ingestemd dat hun waarderingen op ZorgkaartNederland gepubliceerd mogen worden, worden ook daadwerkelijk op ZorgkaartNederland zichtbaar. Dit gebeurt alleen als deze bewoners daarnaast ook voldoende vragen hebben beantwoord én hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

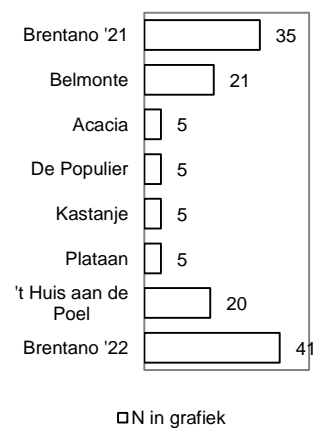
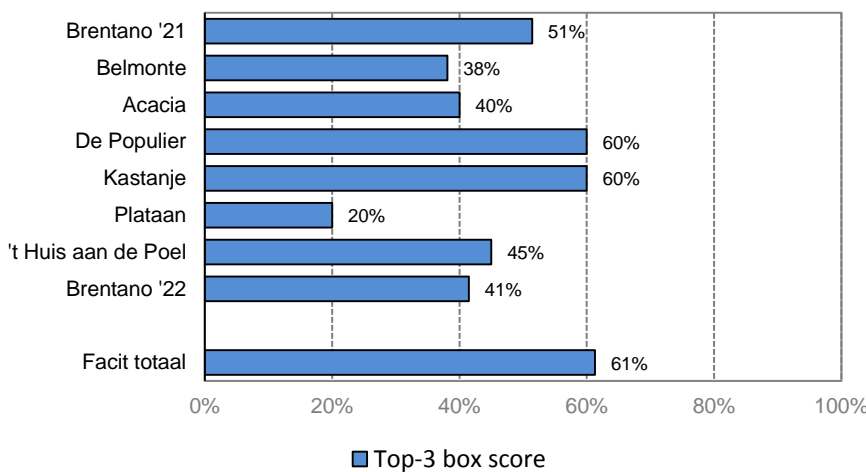
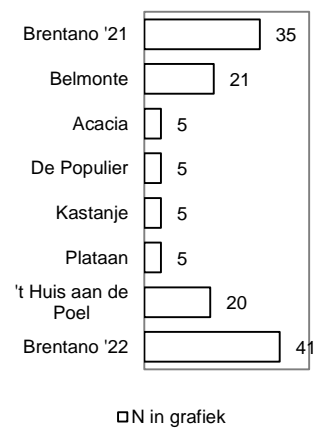
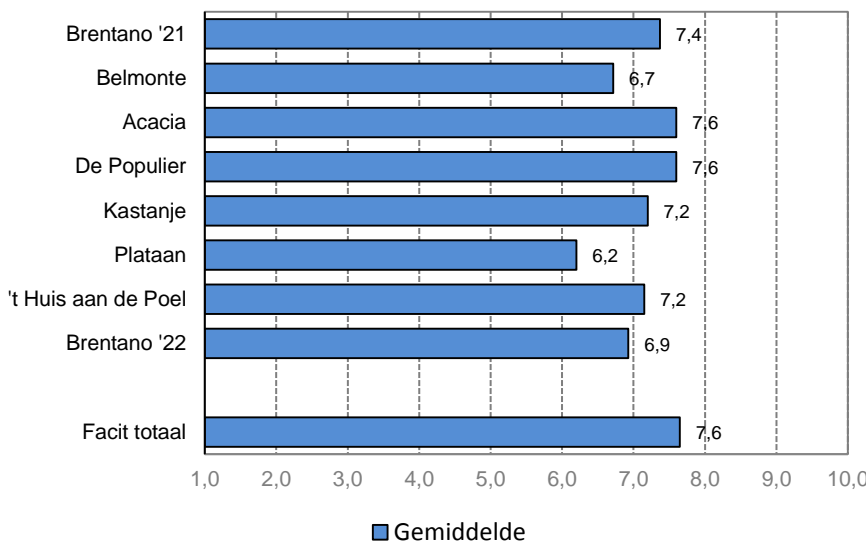
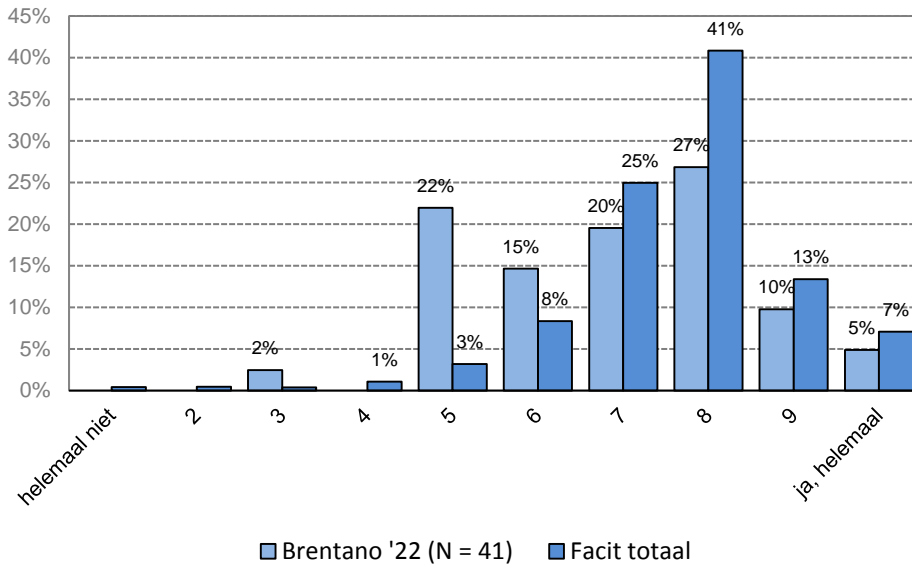
De waarderingen die door Facit vanuit deze raadpleging naar ZorgkaartNederland doorgezet worden, zullen te herkennen zijn aan het groene label 'geverifieerd'.



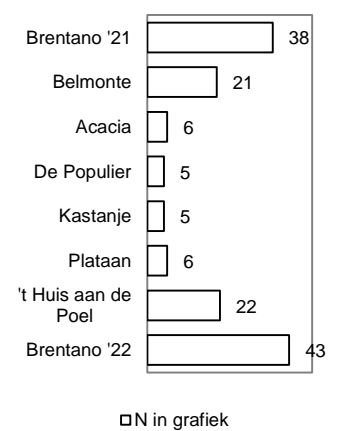
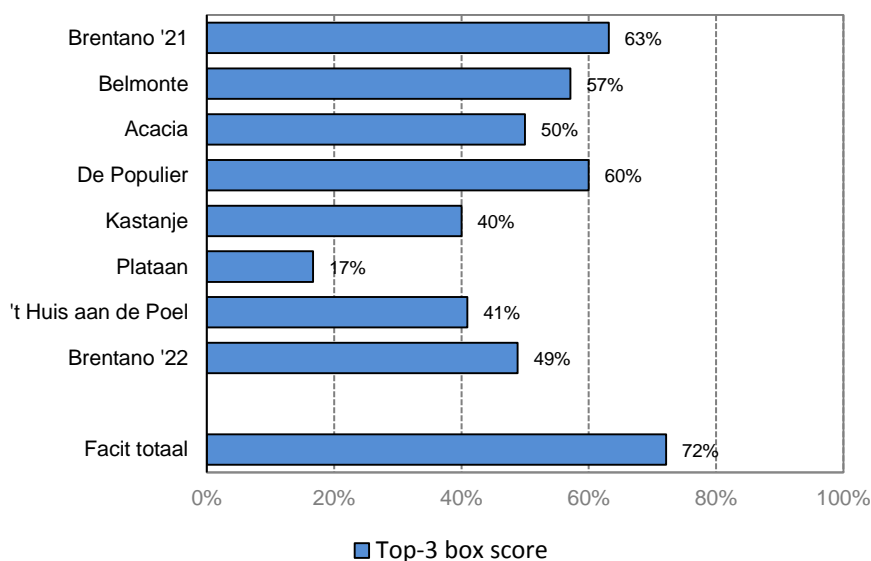
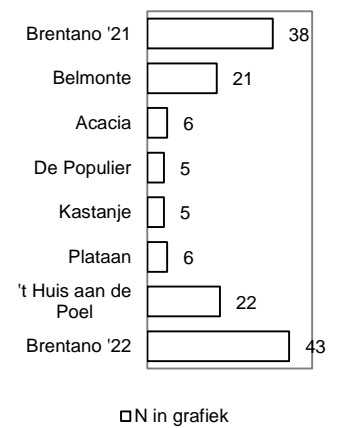
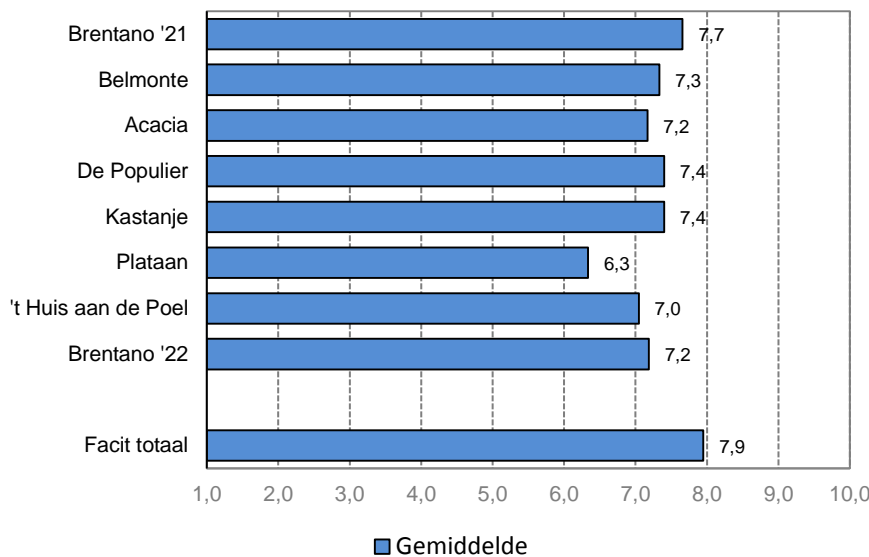
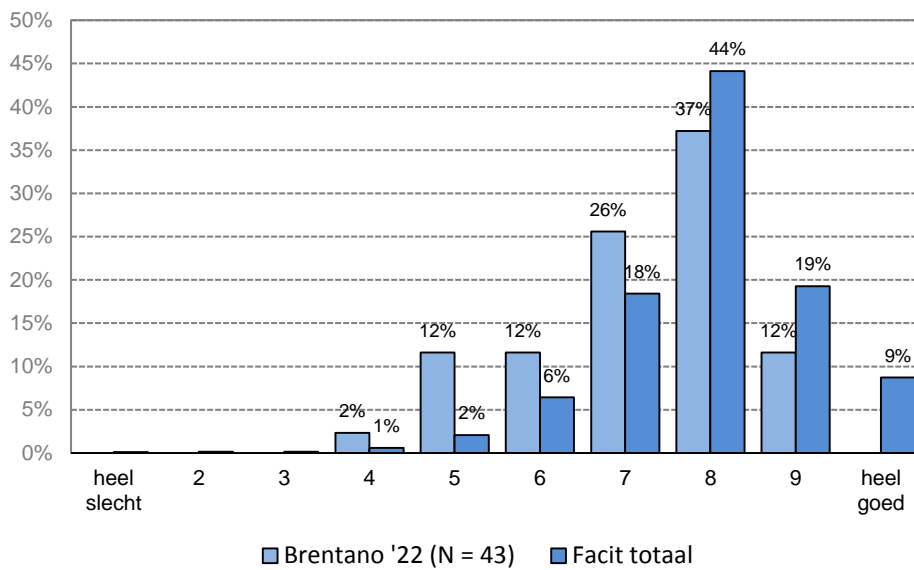
De [actuele totaalscore voor Brentano op ZorgkaartNederland](#) wordt berekend over de afgelopen vier jaar, inclusief de huidige lopende maand. Waarderingen ouder dan vier jaar blijven wel te lezen, alleen komt er bij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze tellen niet meer mee voor het getoonde gemiddelde cijfer van Brentano.

3. Uitkomsten

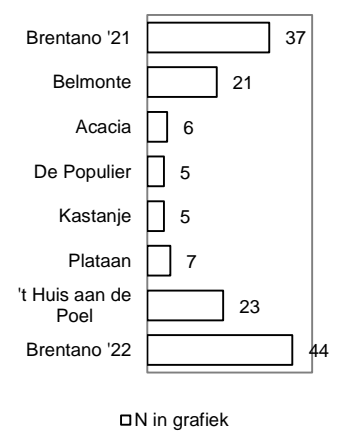
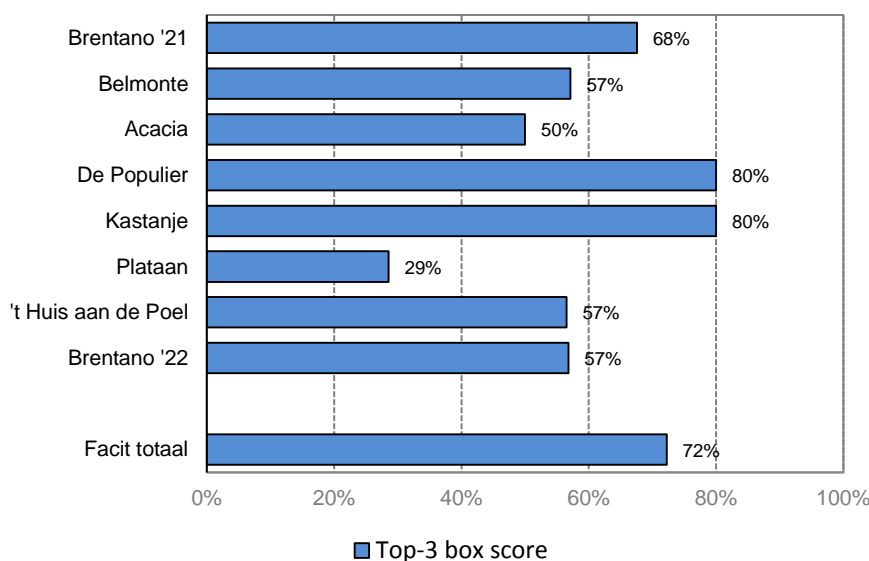
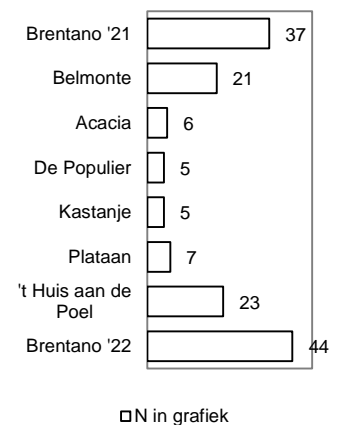
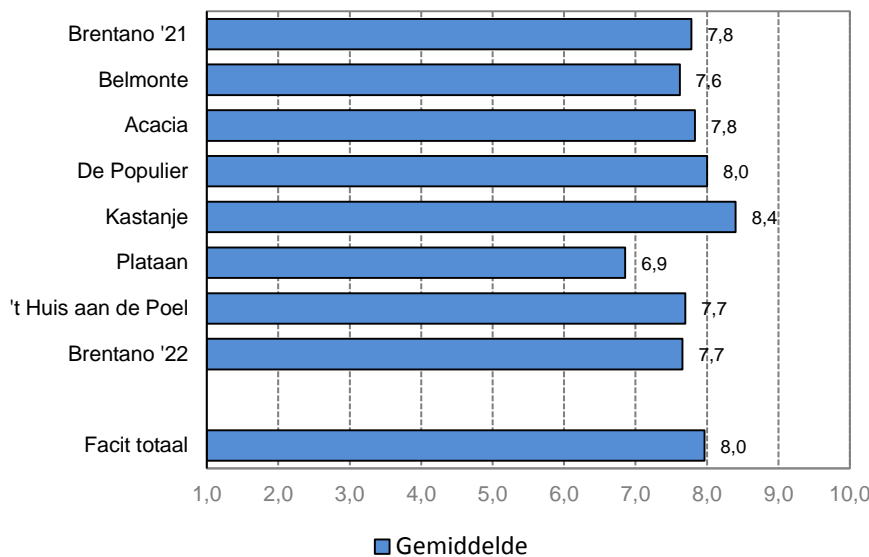
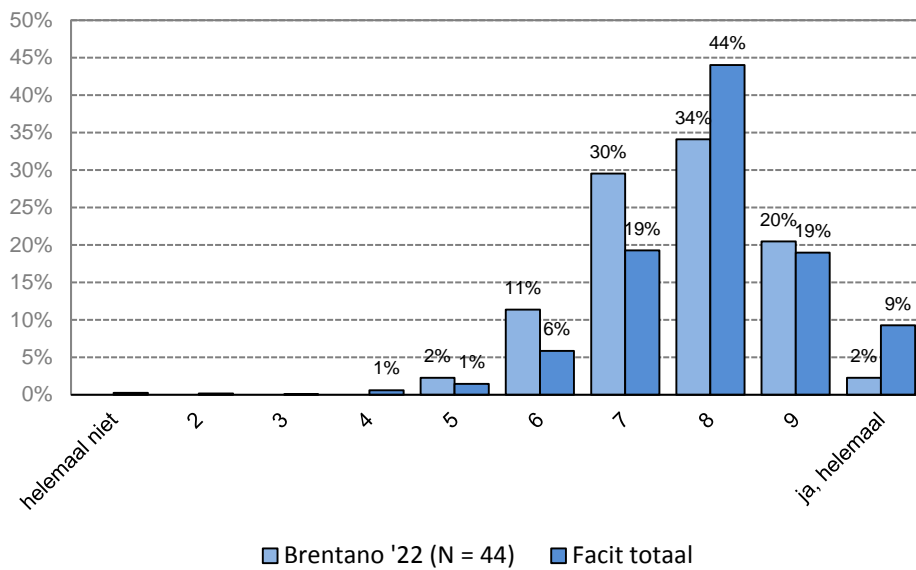
1. Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?



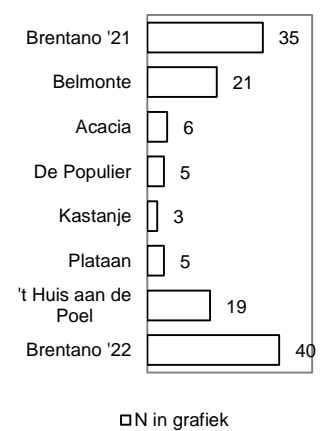
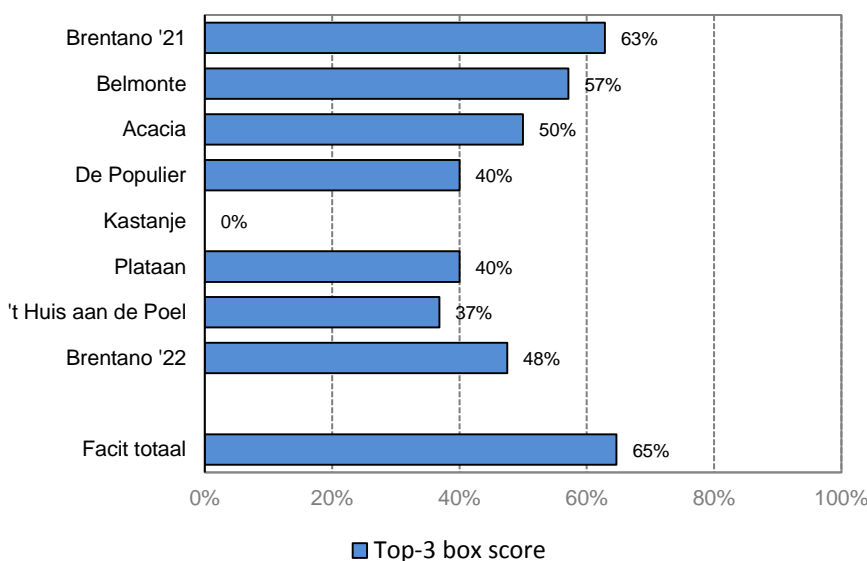
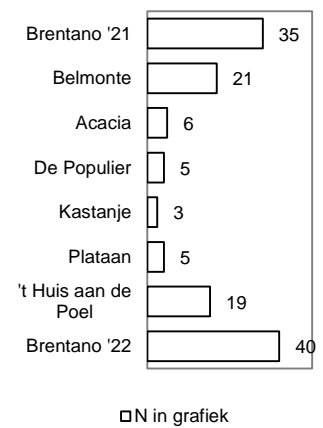
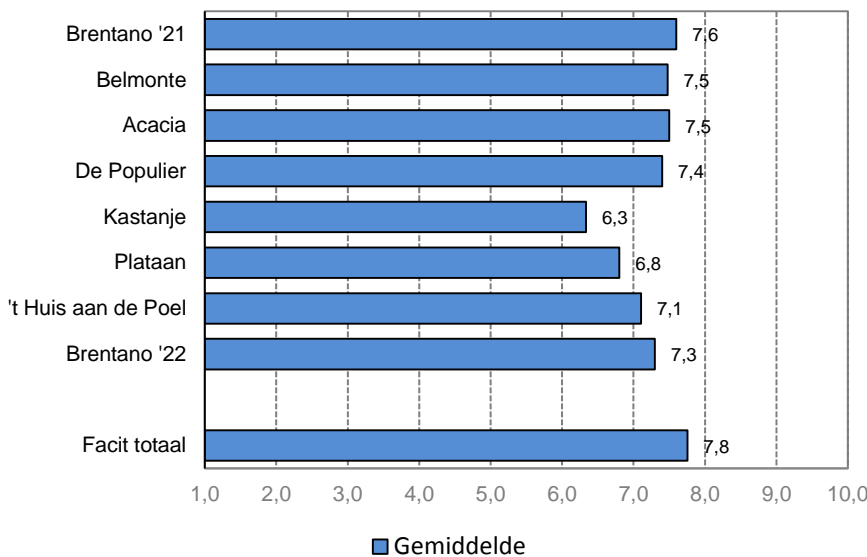
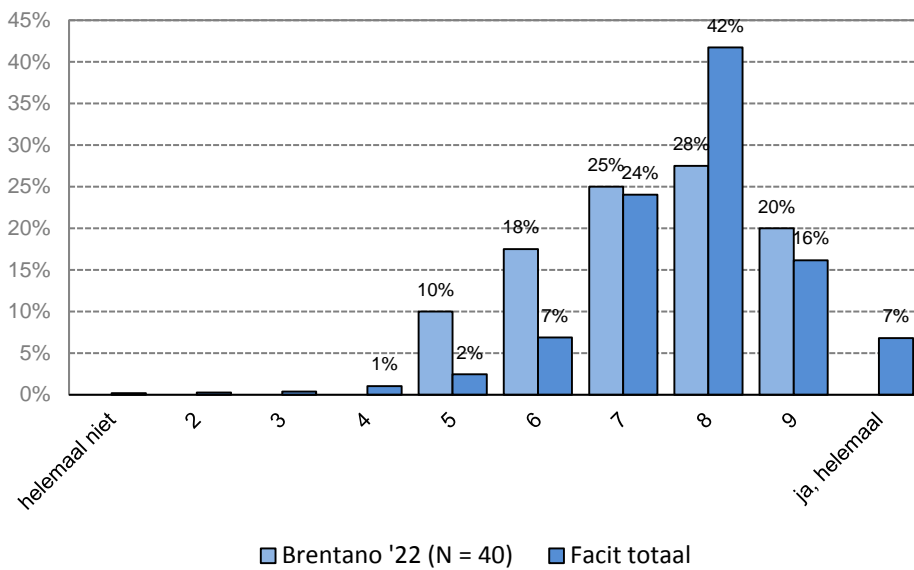
2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?



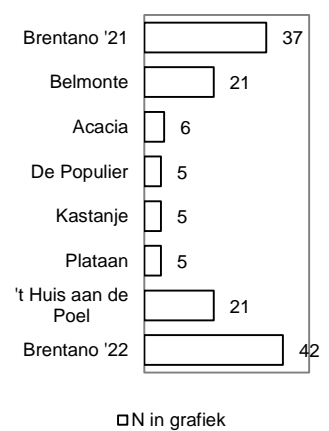
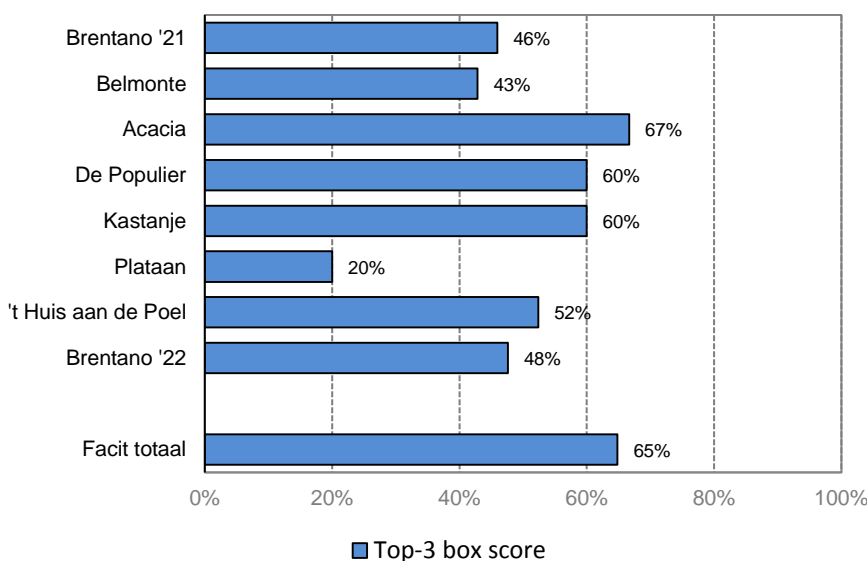
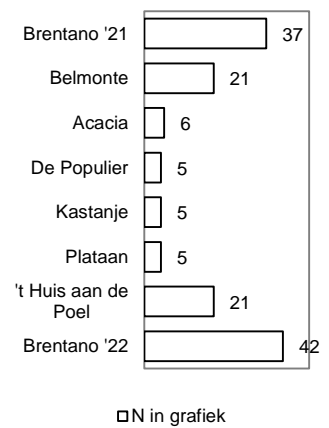
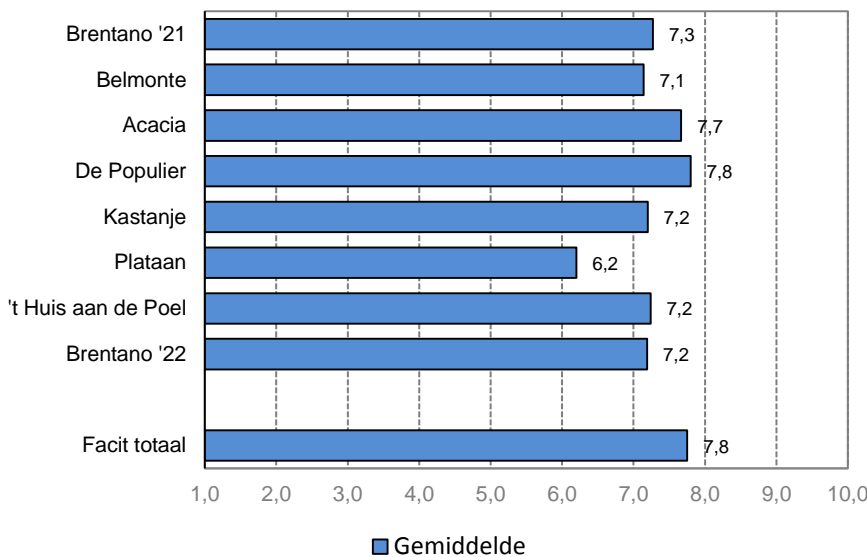
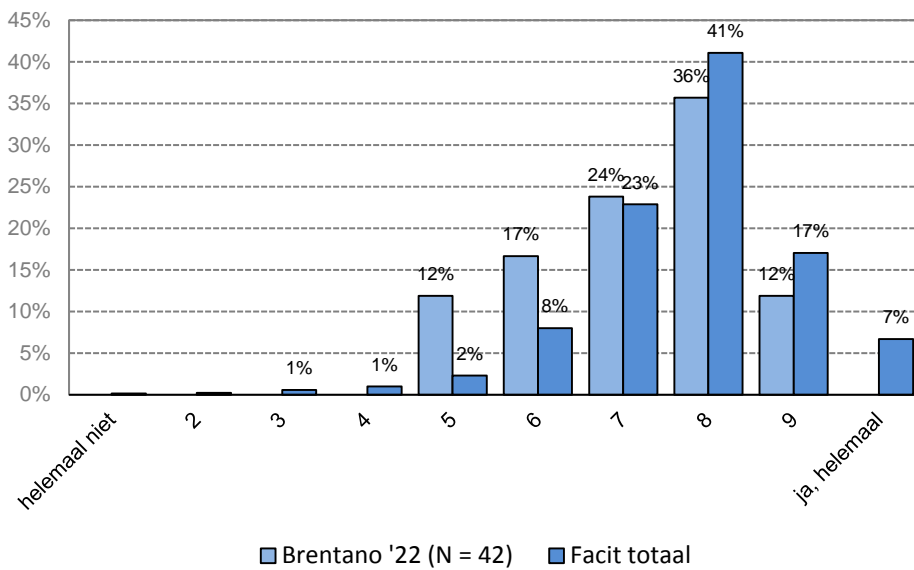
3. Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?



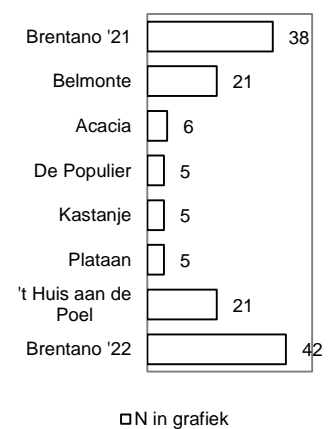
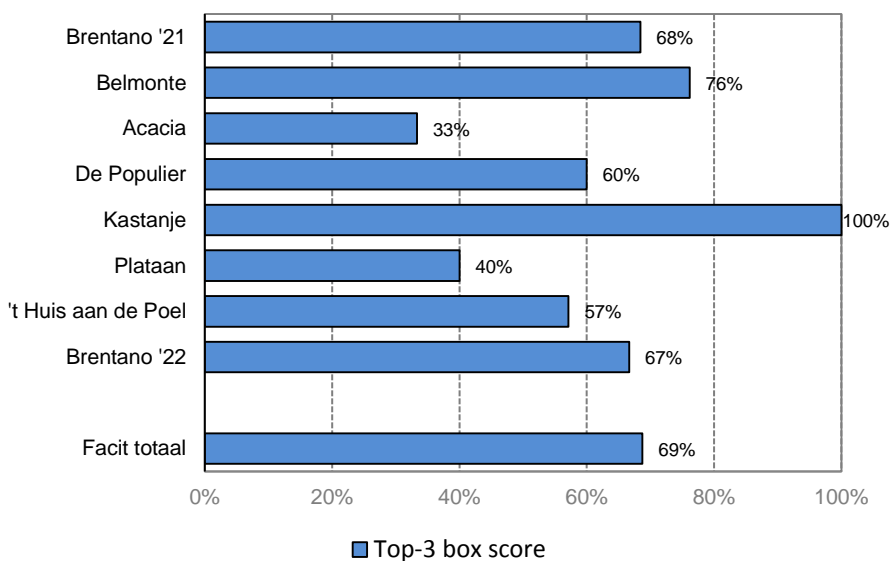
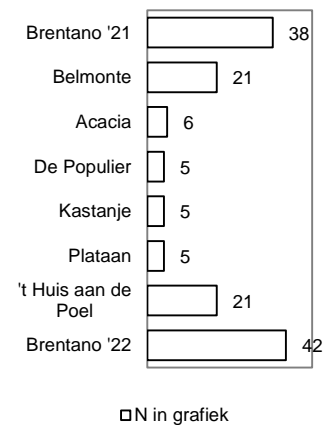
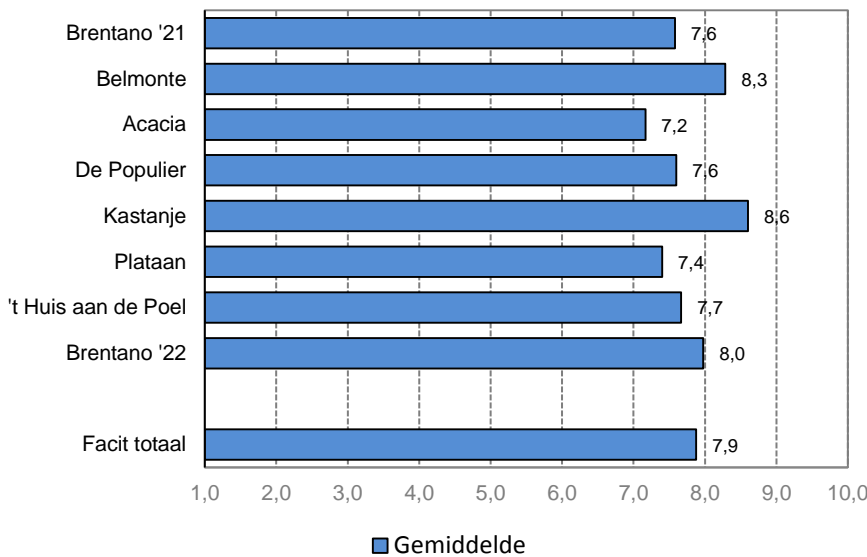
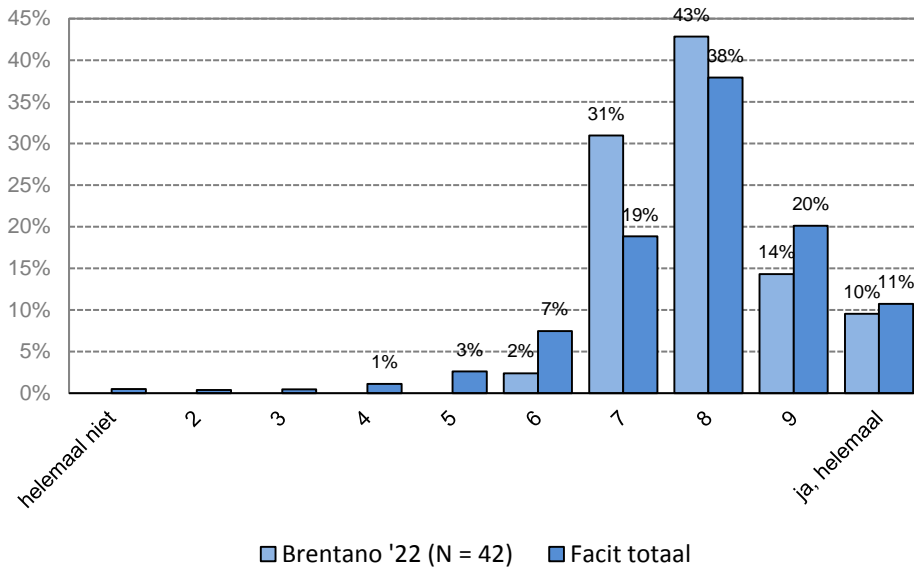
4. Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?



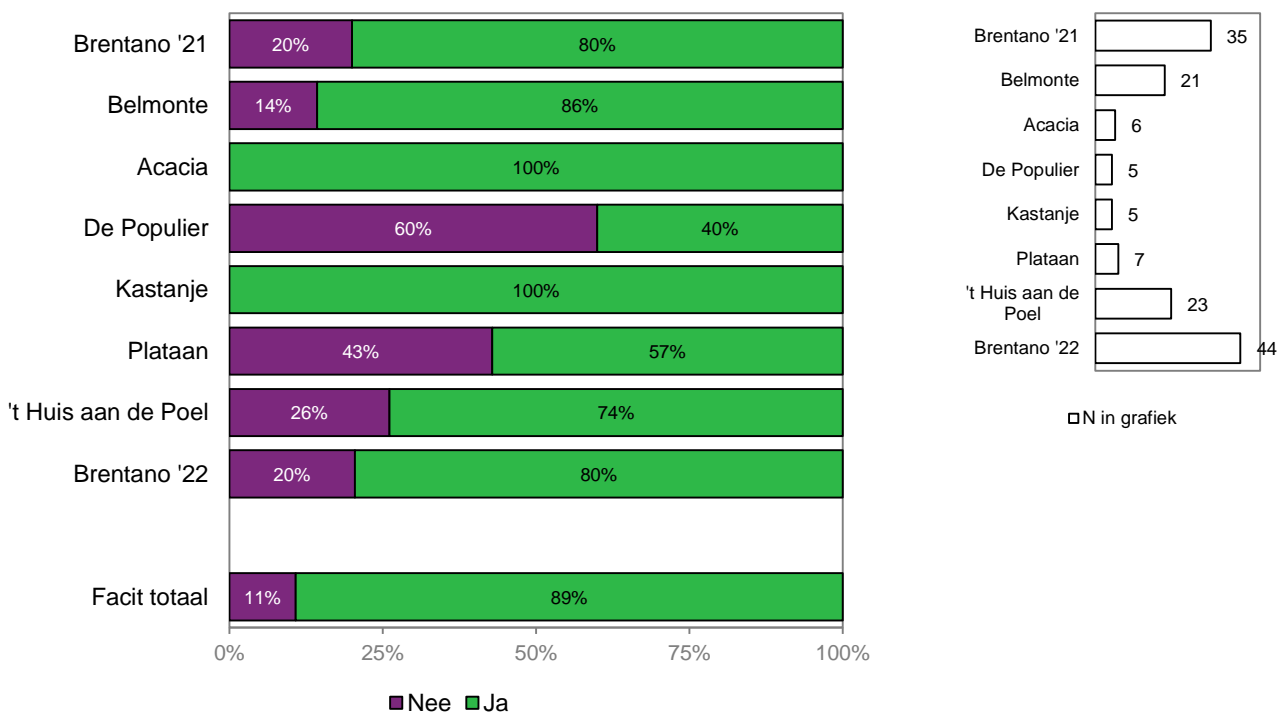
5. Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?



6. Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?



7. Zou u Brentano aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?



8. En welk cijfer geeft u daaraan?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

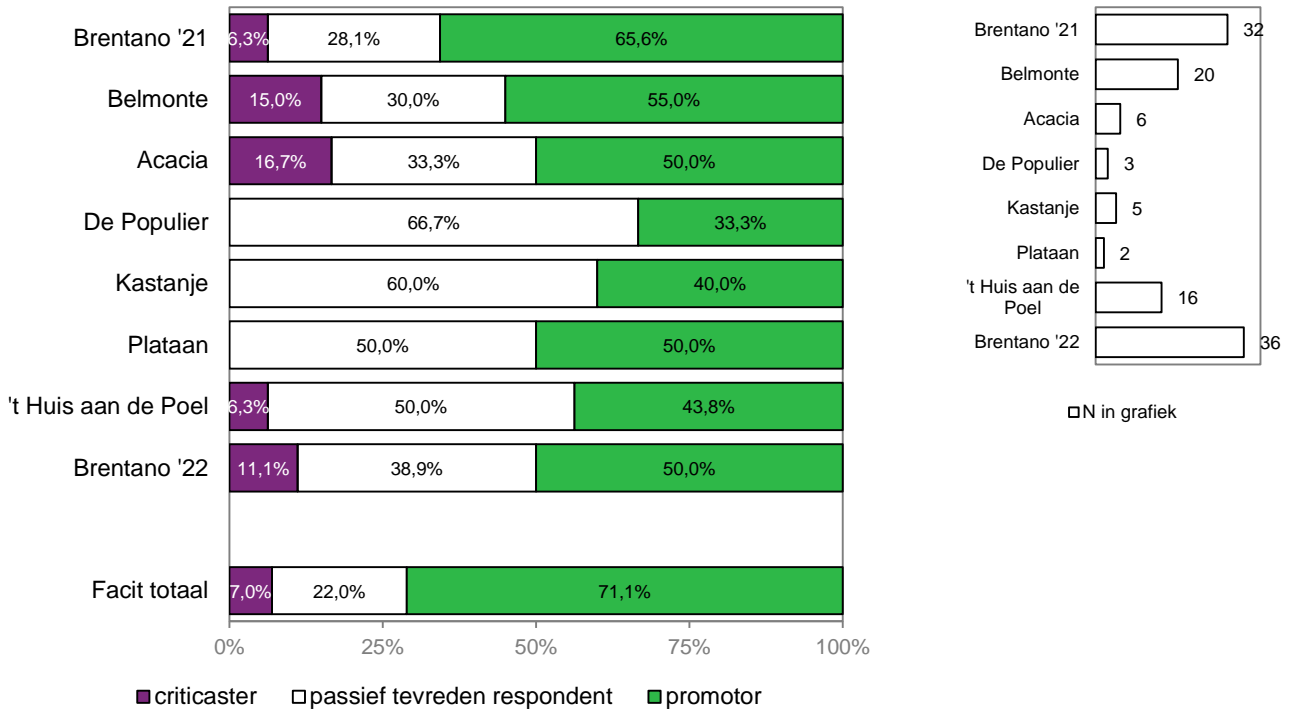
	Facit totaal	Brentano '22	't Huis aan de Poel	Plataan	Kastanje	De Populier	Acacia	Belmonte	Brentano '21
0 zeer waarschijnlijk niet	20	0	0	0	0	0	0	0	1
1	5	0	0	0	0	0	0	0	0
2	10	0	0	0	0	0	0	0	0
3	16	1	0	0	0	0	0	1	0
4	28	2	0	0	0	0	0	2	1
5	60	1	1	0	0	0	1	0	0
6	111	2	1	0	1	0	0	1	4
7	328	12	7	1	2	2	2	5	5
8	825	9	3	1	0	1	1	6	17
9	376	5	3	0	2	0	1	2	4
10 zeer waarschijnlijk wel	221	4	1	0	0	0	1	3	0
niet ingevuld	166	8	7	5	0	2	0	1	8
N in grafiek	2.000	36	16	2	5	3	6	20	32

In percentages weergegeven:

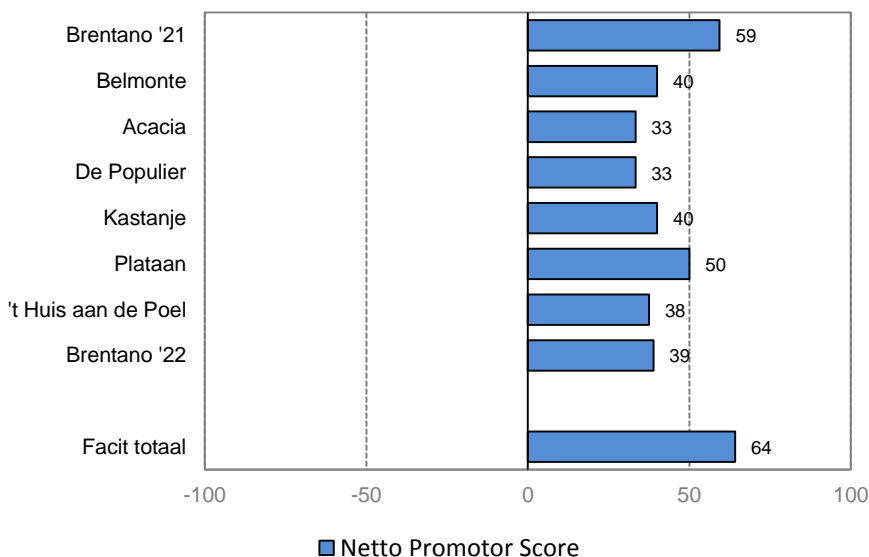
	Facit totaal	Brentano '22	't Huis aan de Poel	Plataan	Kastanje	De Populier	Acacia	Belmonte	Brentano '21
0 zeer waarschijnlijk niet	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%
1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	1%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%
4	1%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	10%	3%
5	3%	3%	6%	0%	0%	0%	17%	0%	0%
6	6%	6%	6%	0%	20%	0%	0%	5%	13%
7	16%	33%	44%	50%	40%	67%	33%	25%	16%
8	41%	25%	19%	50%	0%	33%	17%	30%	53%
9	19%	14%	19%	0%	40%	0%	17%	10%	13%
10 zeer waarschijnlijk wel	11%	11%	6%	0%	0%	0%	17%	15%	0%

Netto Promotor Score (NPS)

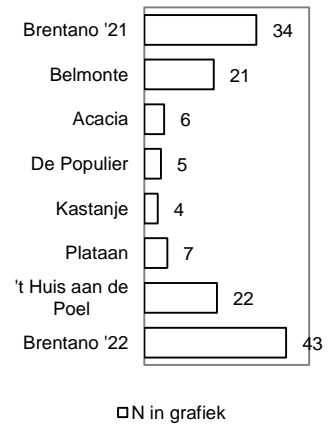
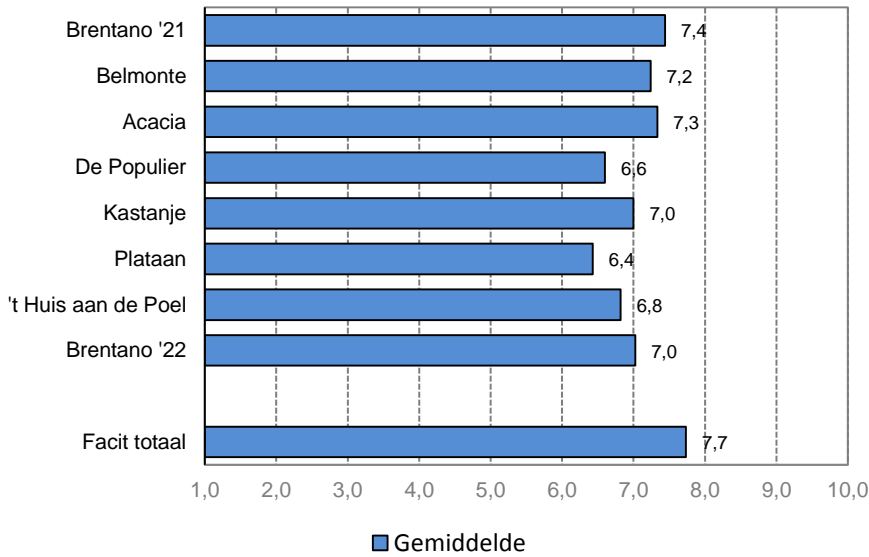
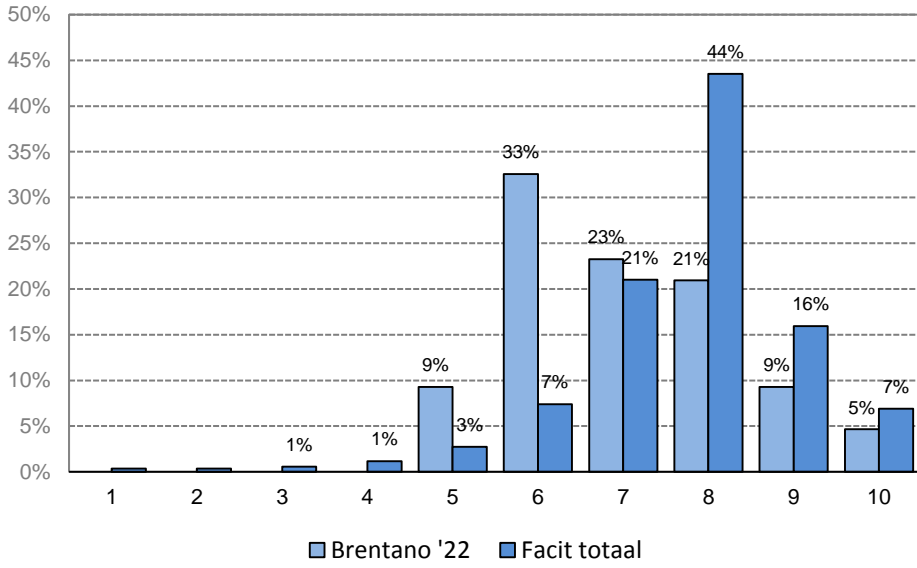
Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor'.



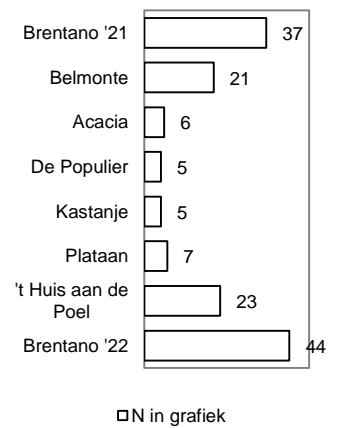
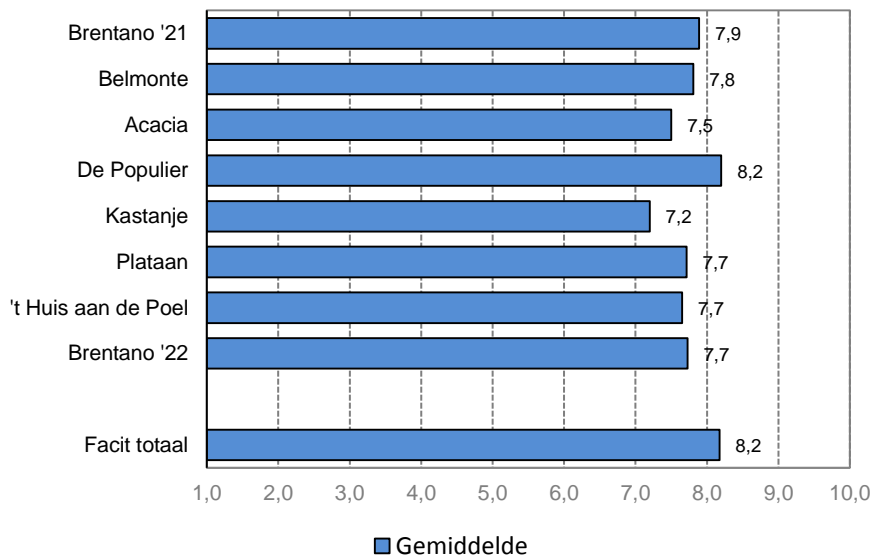
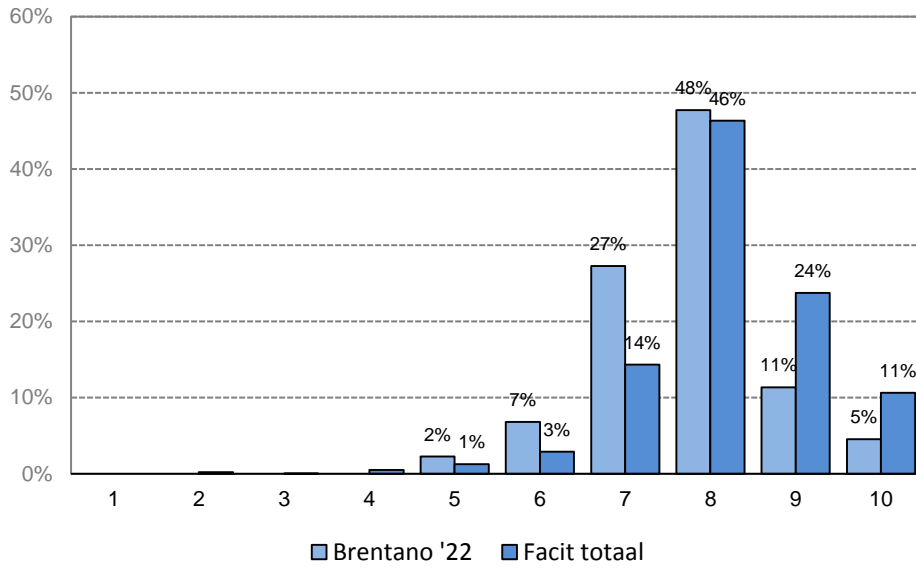
De Netto Promotor Score, het percentage cliënten dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag - het percentage cliënten dat een 0 t/m 5 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



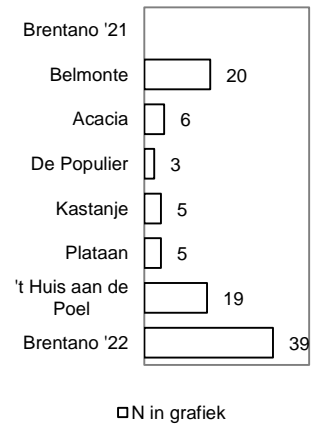
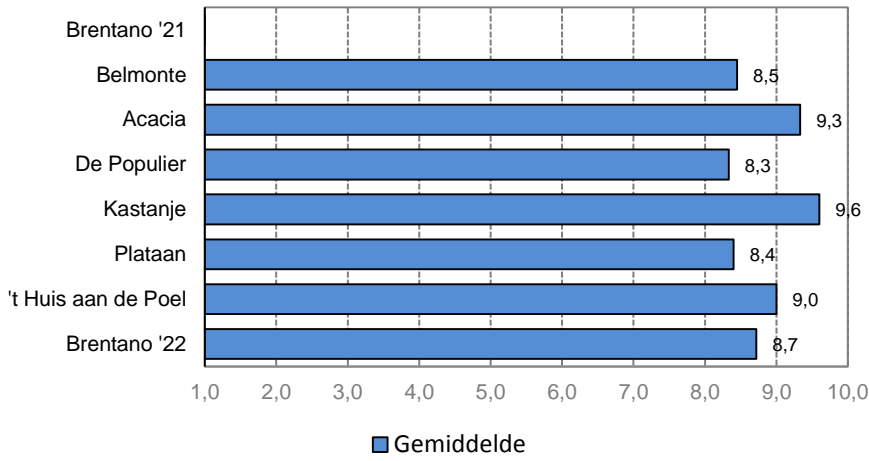
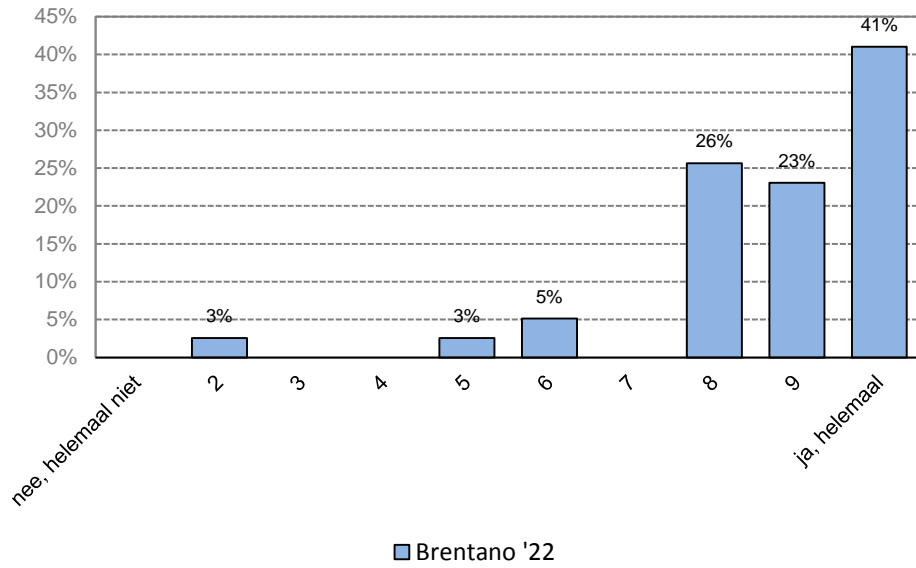
9. Kunt u een rapportcijfer geven voor de organisatie?



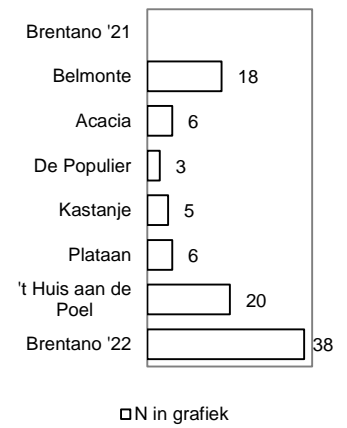
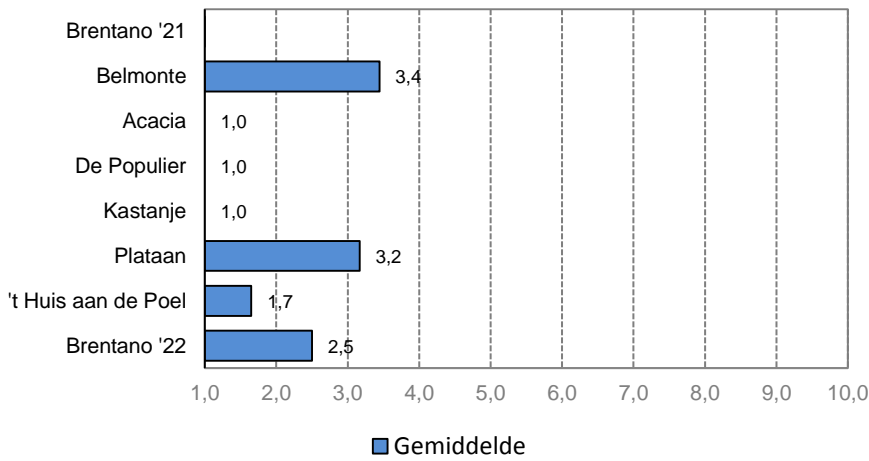
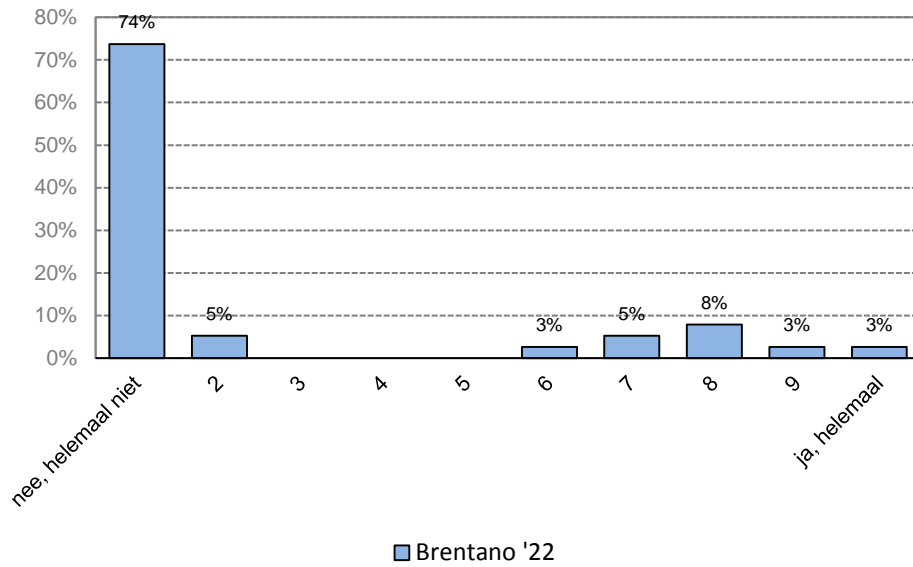
10. Kunt u een rapportcijfer geven voor de medewerkers?



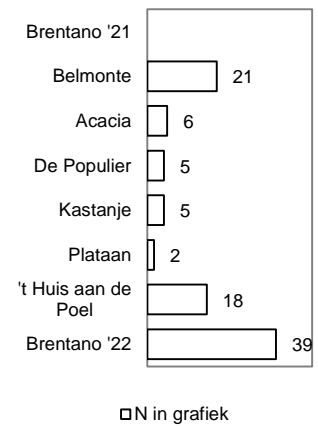
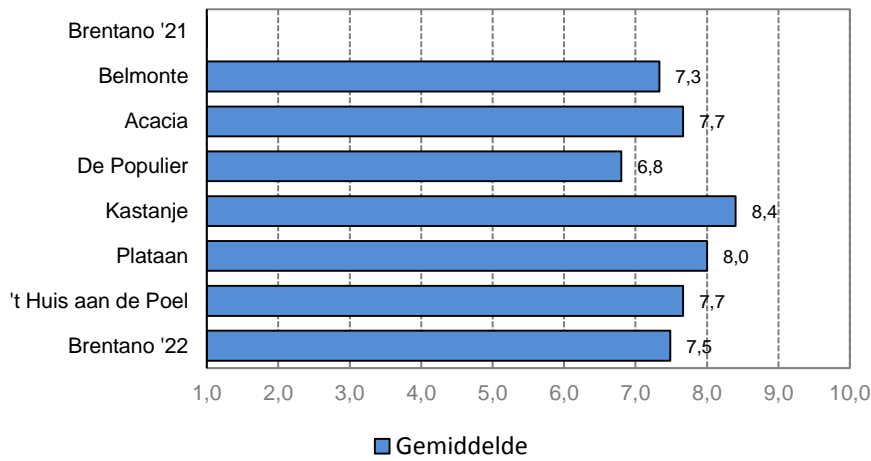
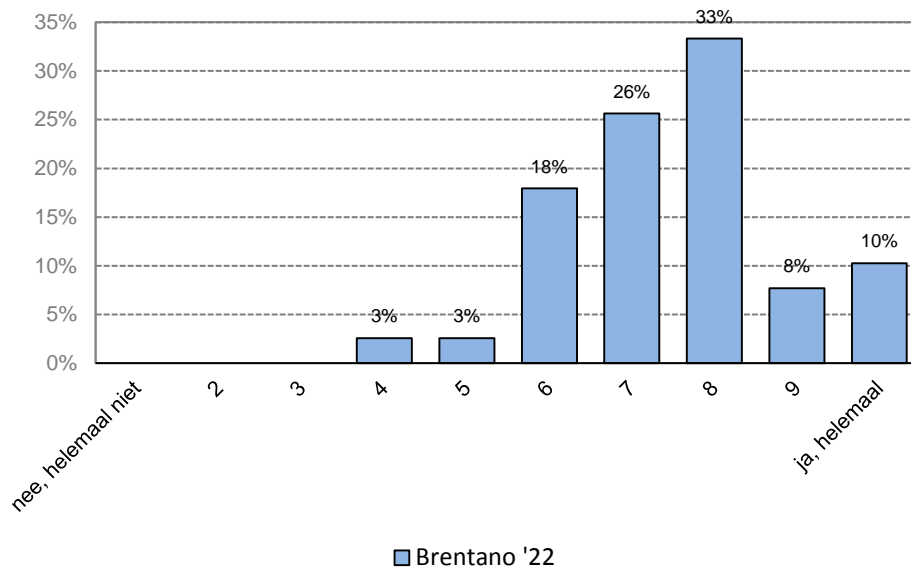
11. Ervaart u voldoende ondersteuning van uw naaste op het gebied van welzijn?



12. Denkt u dat uw naaste bereid is meer ondersteuning te bieden en aanwezig te zijn voor uw welzijn?

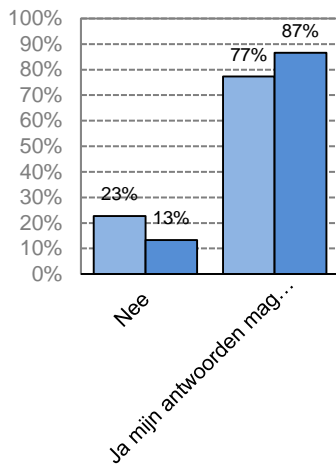


13. Heeft u het gevoel voldoende invloed te hebben op uw leven binnen het verpleeghuis?



4. Doorlevering naar ZorgkaartNederland

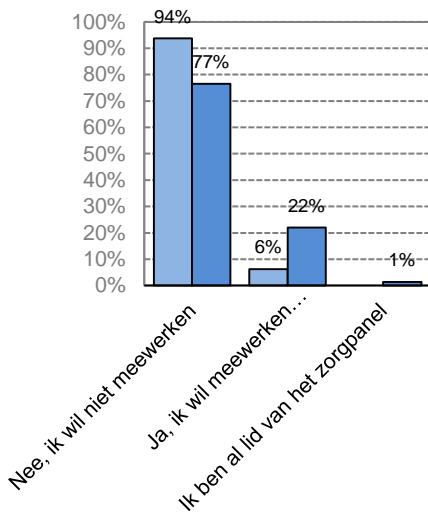
1. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?



■ Brentano '22 (N = 44)

■ Facit totaal

2. Wilt u meewerken aan het Zorgpanel van Patiëntenfederatie Nederland en onderzoek van ZorgkaartNederland?

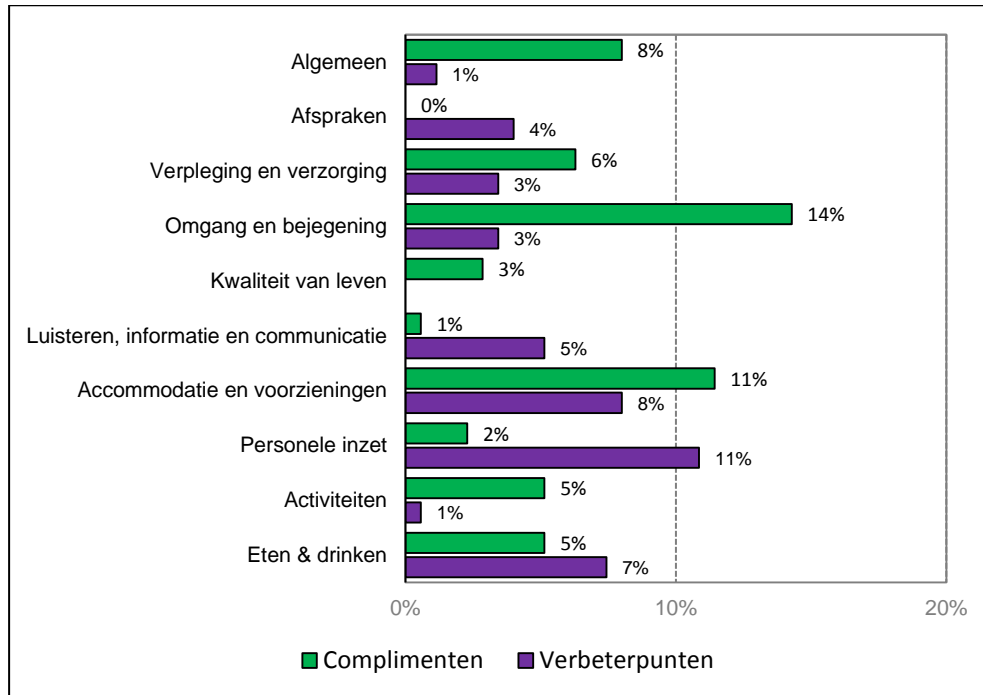


■ Brentano '22 ■ Facit totaal

5. Samenvatting van de tevreden ervaringen en verbeterpunten

De antwoorden op de vragen ‘Waarover bent u tevreden?’ en ‘Wat zijn verbeterpunten?’ zijn verwerkt in onderstaande grafiek.

In totaal zijn er door de bewoners 98 tevreden ervaringen en 77 verbeterpunten genoemd:



In de bijlage bij deze rapportage zijn de antwoorden op de open vragen uitgeschreven.

6. Conclusies

Afspraken

Aan de cliënten is gevraagd of het maken van een afspraak goed verliep en of de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid nakomt. 41% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger. De meeste cliënten geven hiervoor een 8. De laagste waardering is een 3, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 6,9.

Verpleging

Voor de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling geven de meeste cliënten een 8. De laagste waardering is een 4, de hoogste waardering is een 9 en de gemiddelde score op deze vraag is een 7,2. 49% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Omgang medewerkers

Op de vraag of medewerkers de cliënten met aandacht behandelen en op een goede manier met cliënten omgaan, geven de meeste cliënten een 8. De laagste waardering is een 5, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 7,7. 57% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Kwaliteit van leven

Als aan cliënten gevraagd wordt of de zorg aansluit op wat de cliënt belangrijk vindt en past bij de manier waarop de cliënt wil leven, dan geven de meeste cliënten een 8. De laagst gegeven waardering voor dit thema is een 5, de hoogste waardering een 9 en de gemiddelde score op deze vraag is een 7,3. 48% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Luisteren

48% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de cliënt gezien en gehoord wordt en of er passend gereageerd wordt op vragen en verzoeken. De meeste cliënten geven een 8. De laagste waardering voor dit thema is een 5, de hoogste waardering een 9 en de gemiddelde score op deze vraag is een 7,2.

Accommodatie

Het gebouw, de voorzieningen en de omgeving worden het vaakst gewaardeerd met een 8. De hoogste waardering is een 10, de laagste waardering is een 6 en het gemiddelde cijfer is een 8,0. 67% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Nog conclusies voor de extra vragen!

NPS-vraag

80% van de geraadpleegde cliënten zou Brentano aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geeft 11,1% een vijf of lager en toont zich daarmee een criticaster. 38,9% geeft een 6 of een 7 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (50,0%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Rapportcijfers

Desgevraagd geeft 35% een 8 of hoger als rapportcijfer voor de organisatie van Brentano. Het hoogste rapportcijfer voor Brentano is een 10, het laagst gegeven rapportcijfer is een 5 en het rapportcijfer wat het vaakst gegeven is, is een 6. Het gemiddelde rapportcijfer voor de organisatie komt dit jaar uit op een 7,0.

Voor de medewerkers van Brentano geeft 64% van de geraadpleegde cliënten een 8 of hoger als rapportcijfer. Het meest gegeven rapportcijfer voor de medewerkers van Brentano is een 8. Het hoogst gegeven rapportcijfer is een 10, het laagst gegeven

rapportcijfer is een 5. Het gemiddelde rapportcijfer voor de medewerkers komt dit jaar uit op een 7,7.

Bijlage 1 Complimenten en verbeterpunten Belmonte

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten

- Het is op zich een fijn huis.
- Het totaalbeeld van het wonen hier is goed, ik ben tevreden hier. Ik heb een positieve instelling en heb besloten om mijn laatste levensperiode zo aangenaam mogelijk te doen.
- Ik ben heel positief over mijn huis, ik woon hier geweldig.
- Ik ben tevreden hier en zit graag in mijn appartement.
- Ik heb het hier helemaal naar mijn zin en vind alles goed hier.
- Ik voel me hier veilig, dat maakt me heel tevreden. Ik heb altijd voor mezelf moeten opkomen en dat hoeft nu niet meer, er wordt hier goed voor me gezorgd.
- Ik woon hier met veel plezier.

Afspraken

Verbeterpunten

- De afspraken worden door personeelstekort vaak niet nagekomen. Soms moet ik wel 2 uur wachten voordat ik naar bed wordt geholpen.
- Het maken en nakomen van afspraken is een punt van kritiek. Dat ligt aan de nieuwe coördinator, die is heel afstandelijk. Zelfs toen ik medische klachten had heeft zij geen gehoor gegeven aan mijn verzoeken.
- Het nakomen van afspraken kan beter. Dat komt door het tekort aan personeel.
- Het nakomen van afspraken kan echt beter. Door de vele invallers gaat er veel mis op dit gebied, met hen kun je eigenlijk geen afspraken maken.
- Veel afspraken over tijden worden de laatste tijd niet nagekomen.

Verpleging en verzorging

Complimenten

- De medewerkers zijn in het algemeen correct en vriendelijk.
- De verzorging door de vaste medewerkers is heel goed.
- De zorg die ik hier krijg is prima.
- Ik ben overwegend blij met de zorg hier.
- Ik woon hier heel fijn, er wordt heel goed voor mij gezorgd.
- Mijn naasten zorgen goed voor mij en de meeste medewerkers ook.

Verbeterpunten

- Ik wil niet getutoyeerd worden, maar dat gebeurt wel. En ik zou het prettig vinden als er meer aandacht is voor het regelen van mijn medicatie en als er meer regelmaat is in de zorg.
- Ik zou het prettig vinden als er meer aandacht is voor de medische kant. Ze gaan slordig met mijn medicatie om, dat vind ik naar.
- Wel is het zo dat ik vaak veel later naar bed word gebracht en 's morgens moet ik ook vaak lang wachten.

Omgang medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> ● De medewerkers zijn aardig en zorgzaam. ● De medewerkers zijn heel lief voor mij en hebben aandacht. ● De medewerkers zijn heel lief, ze doen geweldig werk. Ik heb heel veel fijne contacten met ze, ik voel me hier geliefd. ● De medewerkers zijn vriendelijk. ● De meeste medewerkers staan meteen voor je klaar en gaan met aandacht met je om. ● De oudere, vaste medewerkers gaan heel plezierig met mij om. Zij hebben aandacht voor me en onthouden wat ik belangrijk vind. ● De vaste medewerkers doen goed werk. Ze houden rekening met mijn wensen en voorkeuren. ● Er wordt goed voor me gezorgd, de meeste medewerkers zijn lief en aardig. ● Ik ben heel blij met de liefdevolle verzorging. Niets is teveel, ze houden heel goed rekening met mijn wensen. ● Ik ben heel blij met de vriendelijkheid en het geduld van de medewerkers, dat is heel belangrijk. ● Ik ben heel tevreden over de verzorging en het andere personeel. ● Sommige medewerkers zijn schatten. Ze zijn lief voor me en geven me aandacht. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Helaas werken er ook veel mensen die het alleen voor het geld lijken te doen. Ze zijn onverschillig voor mijn wensen en letten niet goed op. ● Het huis bevalt mij wel, maar ik vind dat de medewerkers niet allemaal op een goede manier met mij omgaan. ● Sommige medewerkers zijn kortaf en hebben nergens tijd voor.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Luisteren, Informatie en communicatie

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Door de cliëntenraad wordt er veel bereikt, dat is heel nuttig. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> ● De organisatie kan soms beter, zoals vanochtend. We werden erdoor overvallen dat er ineens gevaccineerd werd. ● En de communicatie onderling zou beter kunnen. Dat komt door het tekort aan personeel, dat verzacht mijn oordeel. ● Er is onderling weinig contact tussen de verschillende soorten medewerkers, dat zou beter kunnen. ● Het zou ook fijn zijn als er meer structureel, eens in de 2-3 maanden,
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>zaken met mij besproken zouden worden door de coördinator.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vanochtend werden we allemaal verrast door de vaccinatie. Dat bracht een hoop onrust met zich mee, heel vervelend.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Accommodatie en voorzieningen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De omgeving vind ik erg mooi. • De temperatuur is hier aangenaam. • Er is een groot terras met mooie planten. • Ik ben erg blij met mijn ruime kamer. • Ik heb hier mijn eigen spullen, dat vind ik fijn. • Ik vind het een mooi appartement en heb het prima naar mijn zin. • Mijn appartement is heerlijk. Het is heel erg fijn dat ik een aparte slaapkamer heb hier. • Mijn appartement wordt goed schoongemaakt, daar ben ik blij mee. • Mijn kamer is lekker ruim. • Mijn kamer is mooi en groot. • Mijn kamer is prachtig, ik kon al mijn spullen er in kwijt. Ik kan hier helemaal mijn eigen gang gaan, heerlijk. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De lift is erg vies, ook mijn bezoek zegt dat. • De omgeving vind ik niet leuk, er zijn winkels of stalletjes in de nabijheid. • De schoonmaak zou beter kunnen, dat gaat vaak met de Franse slag. Als er iets stuk is dan krijg ik weinig hulp. • Er wordt 'gepikt' • Er zijn maar twee liften, dat is slecht. • Het zou fijn zijn als er airco zou komen, want zomers is het hier erg warm. • Ik verstop mijn waardevolle spullen, want er is weleens wat weg. Maar dat schijnt overal te gebeuren. • Op het moment worden de algemene ruimtes slecht schoongemaakt. • Voor schoonmaak is weinig tijd en dus gebeurt het niet helemaal grondig. De lift buiten wordt niet goed schoon gehouden.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er werken hier heel goede vaste verzorgers. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De invallers doen het in doorsnee minder goed. Sommige lijken het alleen voor het geld te doen en geen affiniteit met de zorg te hebben. • De vaste medewerkers doen uitstekend werk, de invallers helaas minder. • De vele invallers moet je elke dag weer instrueren, dat vind ik heel vervelend. Je bouwt er ook geen band mee op. • Er is te weinig personeel. • Er zijn vaak weer nieuwe gezichten. • Ik kan er tegen maar het is niet leuk dat er steeds wisselende medewerkers zijn • Ik merk wel dat er weinig personeel is. Soms moet ik lang wachten.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none">• Vaak moet ik wachten voordat ik hulp krijg want er is te weinig en slecht ingewerkt personeel.
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Eten & drinken

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• De kok is ook geweldig.• Het eten is erg lekker en ik krijg nu gelukkig aangepaste, kleinere porties.• Het eten is lekker• Het eten is ook erg goed.• Het meest tevreden ben ik over het eten en drinken hier. Er is keuzemogelijkheid en de kwaliteit is goed.• Het warme eten is prima.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Het eten is vaak smakeloos en overgaar.• Het eten is wisselend van kwaliteit. Soms zijn er vreemde combinaties en het is niet altijd smaakvol.• Het warme eten zou wat afwisselender mogen zijn.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Activiteiten

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• De activiteiten vind ik heel leuk.• De activiteiten zoals wandelen vind ik geweldig.• Er is veel gezelligheid in huis en er worden nu ook weer meer activiteiten georganiseerd. Ik doe graag aan van alles mee.• Er zijn veel activiteiten, ik doe aan veel mee.• Het aanbod aan activiteiten is ook goed.• Ik doe graag mee aan allerlei activiteiten, dat vind ik leuk.

Bijlage 2 Complimenten en verbeterpunten Acacia

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten

- Ik heb het hier best naar mijn zin.
- Ik voel me hier veilig en beschermd, als er iets met me is dan kan ik makkelijk hulp krijgen.

Afspraken

Verbeterpunten

- Afspraken worden slecht nagekomen, je weet nooit hoe laat je uit bed wordt gehaald.

Verpleging en verzorging

Complimenten

- De verzorging is prima en de mensen zijn hulpvaardig. Als er wat is kan ik bellen en dan word ik doorgaans snel geholpen.

Verbeterpunten

- Sommige zusters gaan te ruw met me om, dat is niet fijn, en dan zeg ik er wat van.

Omgang medewerkers en bejegening

Complimenten

- De meeste medewerkers zijn lief en aardig, dat is het belangrijkste.
- De meeste medewerkers zijn lief en zorgzaam voor me.
- De meeste medewerkers zijn lief voor me, sommige vinden me eigenwijs, geloof ik.
- Met de meeste medewerkers kan ik het erg goed vinden. Ze zijn vriendelijk en hulpvaardig en behandelen je als medemens.

Verbeterpunten

- Met de invallers is het minder prettig, die kennen je natuurlijk niet en dan wordt het heel onpersoonlijk. Of ze schatten je geestelijke gezondheid helemaal niet goed in, dat vind ik heel naar.

Accommodatie en voorzieningen

Complimenten

- Fijn dat er een restaurant is, daar kan ik met mijn bezoek gezellig zitten.
- Ik zit hier ook mooi, met een schitterend uitzicht.
- Mijn kamer is fijn.

Verbeterpunten

- Het gebouw is al wat ouder en er zijn veel te weinig liften. In de spits staan we eindeloos te wachten met meer dan tien mensen.

	<ul style="list-style-type: none">Ik zou wel vloerbedekking willen hebben voor de warmte maar ik snap dat dit niet kan.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Personele inzet

Complimenten <ul style="list-style-type: none">Er zitten goede en minder goede medewerkers bij. De goede luisteren en nemen de tijd voor je.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">Sommigen lijken niet goed opgeleid en ze vergeten vaak dingen, daardoor voel ik me niet gehoord.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Eten & drinken

Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">Aan het eten mankeert nog wel eens iets, bijvoorbeeld sla zonder dressing of droge, smakeloze stampot zonder jus.Het minst tevreden ben ik over het eten, dat is de laatste jaren rampzalig slecht. Sommige medewerkers scheppen het eten met blote handen op, dat vind ik onsmakelijk en niet netjes. Soms is er geen boter voor op het brood, de warme maaltijd is soms koud en komt als een smakeloze kwak op je bord.

Activiteiten

Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">Voor corona gingen we om de beurt met vrijwilligers naar buiten, dat is helaas niet terug gekomen, ik mis de ommetjes in de frisse lucht zeer.

Bijlage 3 Complimenten en verbeterpunten Populier

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

Algemeen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik ben heel tevreden hier. Ik woon hier fijn, iedereen is heel behulpzaam. Ik krijg vaak bezoek van mijn naasten, dat vind ik erg prettig. Ik ben heel blij dat ik hier mag wonen. Ik maak een diepe buiging voor het Huis aan de Poel. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> Door corona is er helaas veel veranderd, dat vind ik begrijpelijk maar lastig. Soms moet de afdeling dicht.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Verpleging en verzorging

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> De medewerkers doen allemaal hun best. Ze maken het vaak gezellig met taart. De verzorging in het Huis aan de Poel is goed. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> Medewerkers zijn slecht opgeleid
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Omgang medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> De medewerkers zijn heel aardig tegen me. De mensen zijn vriendelijk en zorgen goed voor me. Ik woon hier fijn, de medewerkers zijn heel zorgzaam en vriendelijk. Ik word gehoord en gezien en ben blij dat ik hier terecht gekomen ben.

Kwaliteit van leven

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik kan hier mijn eigen gang gaan, dat vind ik fijn. Ik voel me hier vrij om te leven zoals ik wil.

Luisteren, Informatie en communicatie

<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik vind het jammer dat het afdelingshoofd weinig tijd voor mij heeft. Ik wil graag weten wie de leiding heeft op de afdeling, de hiërarchie is niet duidelijk. Ik wil graag in de cliëntenraad.

Accommodatie en voorzieningen

Verbeterpunten

- Het huis is wel wat massaal.
- Het is een oud gebouw met primitieve liften.

Personele inzet

Verbeterpunten

- Er is personeelstekort.
- Er zijn duidelijk personeelsproblemen, dat merk ik elke dag. De medewerkers zijn wel heel aardig tegen me, zij kunnen er niks aan doen.
- Ik merk wel dat er een tekort aan personeel is, maar daar kunnen de medewerkers niets aan doen. Het komt ook door de coronamaatregelen.

Eten & drinken

Complimenten

- Het restaurant is geweldig en het eten heerlijk.
- Het restaurant is gezellig en het eten prima.
- In het restaurant heb ik mijn vaste plek waar ik fijn zit. Dan praat ik gezellig met bezoek of andere bewoners.

Verbeterpunten

- Het zou fijn zijn als er beter wordt gekookt en dat er wat minder gehaast wordt in de eetzaal. Ik vind het gezellig om beneden te eten en wil graag rustig mijn maaltijd nuttigen.

Bijlage 4 Complimenten en verbeterpunten Plataan

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

Algemeen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik ben tevreden met hoe ik hier woon. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> De ontvangst was heel slecht, ik werd niet goed geïntroduceerd en wegwijs gemaakt. Daardoor voelde ik mij niet welkom.
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Verpleging en verzorging

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik vind dat ik goed verzorgd en verpleegd wordt, ze denken overal aan.

Omgang medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> De vaste medewerkers zijn vriendelijk, beleefd en belangstellend. De verzorgers zijn aardig en vakkundig. Ik vind de medewerkers aardig. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik vind sommige medewerkers erg goed en geduldig, een paar zijn gehaast. Ik wil niet betutteld worden en als klein kind toegesproken worden. Met de invallers heb je niet gauw een band, maar dat is niet zo erg.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Kwaliteit van leven

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik kan gelukkig nog veel zelf. Je kan hier doen wat je wilt, dat is heel fijn.

Luisteren, Informatie en communicatie

<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> De communicatie tussen medewerkers verloopt niet goed, daardoor worden afspraken niet nagekomen.

Accommodatie en voorzieningen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik ben graag in de mooie tuin, daar heb ik dit jaar weer vaak in gezeten. Ik geniet elke dag van het mooie uitzicht. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> Het is ook erg jammer dat ik niet meer in winkels kom, behalve in de supermarkt. In ons eigen 'winkeltje' is bijna niets te krijgen.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Ik geniet hier van het prachtige uitzicht. Daar word ik blij van.

Personele inzet

Complimenten

- De vaste groep medewerkers doen hun werk goed. Ze geven aandacht en zijn behulpzaam, ondanks de grote drukte.
- De vaste medewerkers zorgen voor het reilen en zeilen. Als ik wat vraag dan komen ze, zo snel mogelijk.

Verbeterpunten

- Dat geldt niet voor de invallers, die doen hun werk voor het geld, lijkt het, en zonder bezieling.
- De medewerkers hebben het erg druk. Het is jammer dat er dan zo gehaast moet worden.
- Het is wel jammer dat er vaak gehaast wordt, dat vind ik onprettig
- Het zou prettig zijn als de zusterspost vaker bemand is.
- Ik merk dat er veel instromers zijn die niet veel kennis hebben.

Eten & drinken

Verbeterpunten

- Het eten is ronduit slecht, het lijkt soms opgewarmd van een dag eerder en soms is het niet gaar. Er zit weinig variatie in en er is geen keuze qua warme maaltijd.
- Het eten was vroeger heel goed maar nu vind ik het soms gewoon geen volwaardige maaltijd. Het eten smaakt soms nergens naar en wordt ook niet mooi opgediend, dat is ook zo jammer.

Bijlage 5 Complimenten en verbeterpunten Kastanje

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten

- Ik ben over de hele linie tevreden met het wonen hier.
- Ik vind het hier heerlijk en heb het helemaal naar mijn zin.

Afspraken

Verbeterpunten

- Afspraken worden niet altijd nagekomen maar laat dan wel weten dat iets niet lukt. Soms zit ik 2 uur in mijn pyjama te wachten tot ik geholpen word, vreselijk.

Verpleging en verzorging

Complimenten

- Ik ben heel tevreden met de hulp die ik krijg. Ze doen het voorzichtig en zorgvuldig.

Verbeterpunten

- De medicijnen komen niet altijd op tijd, dat is vervelend.

Omgang medewerkers en bejegening

Complimenten

- Als er wat is dan zijn de zusters heel behulpzaam.
- De meeste medewerkers zijn zorgzaam.
- Er werken hier veel lieve verzorgers die met je meedenken en heel zorgzaam zijn.

Kwaliteit van leven

Complimenten

- Ik kan meestal doen en laten wat ik wil, dat voelt heel vrij.

Accommodatie en voorzieningen

Complimenten

- Mijn kamer en het uitzicht zijn geweldig, daar geniet ik elke dag van.
- Mijn kamer en het uitzicht zijn prachtig.
- Mijn kamer is heel mooi.

Personele inzet

Verbeterpunten

- De vele uitzendkrachten hebben geen benul wat je aan zorg nodig hebt en worden kennelijk niet goed ingewerkt.
- Jammer dat er zoveel invallers zijn, daar heb ik dan geen band mee.

Eten & drinken

Verbeterpunten

- Af en toe vind ik het eten niet zo lekker, dan is het smakeloos.
- Alleen het eten vind ik niet zo lekker. Ik ben van de aardappelen, groenten en vlees en ben niet zo dol op macaroni en rijst. Maar er is helaas geen keuze qua menu.
- Het eten vind ik slecht, ik laat meestal veel staan. Soms lijkt het niet gaar, soms is het heel smakeloos - ik eet hier met lange tanden, heel naar.
- Ik vind dat we te vroeg aan tafel moeten 's avonds, nl. om 16:30 uur.
- Over het eten ben ik helemaal niet tevreden. Als ik zie hoeveel eten er hier wordt weggegooid omdat de bewoners het niet lusten dan word ik er verdrietig van. Het eten is soms niet gaar en zelfs niet herkenbaar, dat is toch raar. Er is ook geen keuze in warme maaltijden.

Activiteiten

Complimenten

- Ik ga graag naar het restaurant en de dagbesteding. Daar doen we spelletjes en ik puzzel, het is er altijd gezellig.
- Ik neem ook vaak deel aan de activiteiten, dat vind ik heel gezellig.
- We hebben het heel gezellig in het restaurant, dan zitten we met z'n zessen. Ik kan met iedereen overweg.