

Cliëntervaringsonderzoek

Amstelring Groep

Vertegenwoordigers van bewoners PG

Meting februari 2015

Uw projectmanager

Carolien Wannyn

E: carolien.wannyn@effectory.com

T: +31 (0)20 30 50 100

Inhoudsopgave

Onderzoeksopzet.....	3
Quickview.....	9
Responsoverzicht.....	11
Resultaten op de vragen.....	15
Resultaten per kwaliteitsdimensie.....	31
Prioriteitenoverzicht.....	37
Grafische rapportage.....	41
Antwoorden op de vragen.....	45

Onderzoeksopzet

Achtergrond van het onderzoek

Het belang van cliëntenonderzoek

Uw cliënten zijn belangrijk voor u. Met een goed opgezet cliëntenonderzoek voelen uw cliënten dat ze gewaardeerd worden en bij u op de eerste plaats staan. Dat geeft energie en is positief voor uw organisatie.

Uw medewerkers werken veel prettiger en zijn meer gemotiveerd, wanneer zij werken met tevreden cliënten. Andersom geldt dit effect overigens ook. Uw cliënten worden meer tevreden wanneer ze te maken hebben met medewerkers die tevreden zijn en lekker in hun vel zitten.

Cliënttevredenheid wordt bepaald door de behoeften en verwachtingen van uw cliënten ten opzichte van de prestaties van Amstelring. Wat zijn hun ervaringen met de door u geleverde zorg?

Effectory werkt met grafische en zeer toegankelijke rapportages. De CQI rapportage in Effectory stijl biedt een duidelijk inzicht in de beleving van uw cliënten en brengt concrete verbeterpunten naar voren waar u direct mee aan de slag kunt, daar waar het nodig is.

Dit rapport kunt u gebruiken bij het nemen van strategische beslissingen en bij het opstellen van het beleid voor de gehele organisatie. Daarnaast is gebleken dat rapportages specifiek voor onderdelen van de organisatie of cliëntgroepen zeer motiverend werken. Door de resultaten te verbijzonderen kan een ieder snel en eenvoudig aan de slag met het eigen resultaat.

Zo kunt u gericht werken aan het verbeteren van de kwaliteit van de hulp/zorg.

De rapportage

Deze rapportage wordt gemaakt volgens de Effectory huisstijl. Hierdoor zijn de rapportages makkelijk leesbaar en worden de resultaten op een aantrekkelijke en heldere manier weergegeven.

Uw rapportage bestaat uit de volgende elementen:

Rapportage element	Korte omschrijving
Inhoudsopgave	Geeft aan wat er aan bod komt in de rapportage.
Onderzoeksopzet	Deze onderzoeksopzet. De onderzoeksopzet geeft klantspecifieke informatie weer met betrekking tot de achtergrond van het onderzoek.
Quickview	De quickview laat u, door middel van 4 beknopte overzichten, in één oogopslag de belangrijkste resultaten van uw onderzoek zien.
Responsoverzicht	Een overzicht van het aantal benaderde cliënten en de daadwerkelijke netto respons.
Resultaten op de vragen	Een overzicht van de resultaten per vraag. De resultaten worden per antwoordmogelijkheid als percentage weergegeven. Tevens worden het aantal antwoorden per antwoordmogelijkheid getoond. Indien mogelijk worden de resultaten vergeleken met een vorige meting en de landelijke referentiescore.
Resultaten per kwaliteitsdimensie	Een overzicht van de resultaten per kwaliteitsdimensie, de resultaten worden per antwoordmogelijkheid als percentage weergegeven. Er wordt getoond welke vragen onder de betreffende kwaliteitsdimensie vallen. Indien mogelijk worden de resultaten vergeleken met een vorige meting en de landelijke referentiescore.
Prioriteitenoverzicht	Een overzicht dat inzicht geeft in verbeterprioriteiten middels een verbeterkwadrant en verbeterlijst.

Grafische rapportage	Hier komen de resultaten van de vragen aan bod die niet gerapporteerd zijn in de eerdere overzichten. Denk hierbij aan achtergrondvragen als opleidingsniveau.
Antwoorden op open vragen	Een overzicht van alle tekstantwoorden op de open (kwalitatieve) vragen.

Leeswijzer

Quickview

De quickview geeft u in één oogopslag inzicht in de belangrijkste resultaten van het onderzoek. Het overzicht bestaat uit 4 onderdelen:

Kerncijfers: In dit deel vindt u de algemene tevredenheidsscore en ziet u of uw cliënten uw organisatie zouden aanbevelen bij anderen. Indien u extra vragen heeft opgenomen ziet u hier de scores van de extra vragen.

Kwaliteitsdimensie: Een kwaliteitsdimensie is een specifiek aspect wat is opgebouwd uit meerdere vragen. In dit kwadrant vindt u uw best scorende en slechtst scorende kwaliteitsdimensie.

Opvallende scores: In het derde deel worden de top 5 positieve ervaringen en top 5 negatieve ervaringen getoond.

Waar is verbetering nodig: Hier ziet u de 10 belangrijkste verbeterpunten. Deze verbeterpunten zijn gebaseerd op het prioriteitenoverzicht.

Respons

Er wordt bij het bepalen van de respons onderscheid gemaakt tussen de termen totaal benaderd, netto benaderd, bruto respons en netto respons.

Netto benaderd is het totaal aantal benaderde mensen minus; de mensen die zijn overleden, mensen die niet tot de onderzoekspopulatie behoren, vragenlijsten die onbestelbaar retour komen en mensen die op de RIP lijst stonden.

Bruto respons is het aantal ingevulde vragenlijsten, oftewel 'netto benaderd' minus de vragenlijsten die niet retour of blanco retour zijn gekomen.

Netto respons is het aantal bruikbare en ingevulde vragenlijsten, dus 'bruto respons' minus de vragenlijsten die in de opschoningsacties als onbruikbaar zijn bestempeld.

Resultaten op de vragen

In de resultaten op de vragen worden significante afwijkingen gekleurd. De kleur rood geeft aan dat er een significant negatief verschil is tussen de score en datgene waartegen het afgezet wordt (bijvoorbeeld de benchmark, de vorige meting of een bovenliggend niveau). De kleur groen geeft aan dat er een significant positief verschil is.

Bij kleuring worden *de resultaten van de huidige meting altijd als uitgangspunt* genomen. Dat betekent dat als een score afgezet wordt tegen meerdere referentiepunten, zoals de vorige meting en de benchmark, dan kleurt het vakje met de score waartegen afgezet wordt. Bijvoorbeeld: uw score is een 6,5 en de score van de benchmark is een 7. Het vakje van de benchmark is dan rood gekleurd als úw score significant lager is dan de benchmark.

Naast significante kleuring wordt er in de 'Resultaten op de vragen' gewerkt met 2 icoontjes; ster en gereedschap. Een ster geeft aan dat de antwoorden op de betreffende vraag uit meer dan 90% positieve ervaringen bestaat. Het gereedschap geeft aan dat de antwoorden op de betreffende vraag uit meer dan 50% negatieve ervaringen bestaat. Zo ziet u in één oogopslag op welke zorgaspecten u goed scoort en waar verbetering nodig is.

Resultaten per kwaliteitsdimensie

Een kwaliteitsdimensie is een specifiek aspect van de zorgverlening dat is opgebouwd uit meerdere vragen. Voor de berekening van de kwaliteitsdimensie worden de antwoorden op de afzonderlijke vragen gemiddeld.

Per kwaliteitsdimensie wordt aangegeven uit welke vragen de kwaliteitsdimensie is opgebouwd. Achter elke vraag staat het aantal uitspraken vermeld (n=...). Indien een van de onderliggende vragen horende bij een kwaliteitsdimensie uit minder dan 10 uitspraken bestaat, wordt in verband met anonimiteitsbewaking de gehele kwaliteitsdimensie niet gerapporteerd.

Resultaten per kwaliteitsdimensie worden weergegeven in percentages per antwoordmogelijkheid. Net als bij de 'Resultaten op de vragen' wordt ook hier indien mogelijk significante afwijkingen gekleurd en is er sprake van een ster of gereedschap plaatje als er meer dan 90% positieve ervaringen dan wel meer dan 50% negatieve ervaringen zijn gemeten.

Prioriteitenoverzicht

Om u een handvat te bieden bij het bepalen van verbeterprioriteiten is een verbeterkwadrant en verbeterlijst opgesteld. We raden u aan om samen met uw medewerkers te bepalen waarmee jullie aan de slag gaan.

De verbeterinformatie wordt gecreëerd door de belangscores (op een schaal van 1-4) van verschillende aspecten af te zetten tegen de ervaringen van uw cliënten met het betreffende aspect. Aspecten die cliënten zeer belangrijk vinden en waarop de ervaring relatief negatief is, zouden de hoogste prioriteit moeten hebben voor verbetering. Door belang en ervaring te combineren ontstaan verbeterscores. Hoe hoger de verbeterscore, des te belangrijker het is dit punt aan te pakken aangezien het verbeteren van dit punt de meeste vruchten zal afwerpen.

De verbeterscores worden gebruikt voor het verbeterlijstje. In dit lijstje worden de vragen in de vragenlijst gesorteerd op basis van verbeterscore, waarbij de hoogste verbeterscore bovenaan staat en de laagste verbeterscore onderaan de tabel. U ziet in één oogopslag de verbeterprioriteiten.

Om de verbetermatrix overzichtelijk te houden, worden niet alle vragen in de matrix geplot maar alleen de kwaliteitsdimensies. Zo ziet u per kwaliteitsdimensie of welke actie wenselijk is. De verdiepingsslag naar onderliggende vragen vindt u vervolgens in de verbeterlijst.

Grafische rapportage

In de grafische rapportage komen achtergrondvragen aan bod, denk hierbij aan vragen als opleidingsniveau. Ten behoeve van de leesbaarheid worden de resultaten niet alleen in een staafdiagram maar ook in een tabel weergegeven.

De grafische rapportage kan uit 2 typen staafdiagrammen bestaan;

- Een gecombineerde staafdiagram waarbij alle antwoordcategorieën zijn weergegeven in één staaf die optelt tot 100%. Deze grafiek wordt gebruikt voor vragen waarbij één antwoord mogelijk is.
- Een staafdiagram waarbij elke antwoordcategorie wordt weergegeven door een staaf. Deze grafiek wordt gebruikt voor vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn. Het totaalpercentage kan hierdoor optellen tot meer dan 100%.

Absolute en significante afwijkingen

Wat is het verschil tussen absolute afwijkingen en significante afwijkingen?

Absolute afwijkingen zijn gebaseerd op het verschil tussen twee gemiddelden, namelijk de uitgangswaarde (de eigen score) en de referentiescore (bijvoorbeeld van een andere groep). Hierbij wordt voorbij gegaan aan de verdeling van de antwoorden van de vergeleken scores. Significantie neemt de verdeling van de antwoorden wel mee in de berekening. Een gemiddelde is sterker wanneer de verdeling van de onderliggende antwoorden klein is. Bij een toenemende groepsgrootte is de kans op een sterk gemiddelde groter, omdat er naar verhouding minders 'uitschieters' zijn. Dus wanneer er vaker hetzelfde antwoord wordt gegeven, is de verdeling van de antwoorden kleiner en het gemiddelde sterker. Bij verdeeldheid is het juist andersom: de verdeling van de antwoorden is groter en het gemiddelde is daardoor minder sterk. Als twee gemiddelden sterk genoeg van elkaar verschillen spreken we van een significante afwijking. Door zowel absolute als significante afwijkingen te kleuren, krijgt u inzicht in de concrete verbeterpunten waar uw organisatie gericht mee aan de slag kan gaan.

We kleuren alleen significante verschillen (donker bij 99% betrouwbaarheid en licht bij 95% betrouwbaarheid) én grote absolute verschillen (donker bij een absoluut verschil $> 1,5$ en licht bij een absoluut verschil $> 0,7$). Wanneer er zowel een significant verschil als een absoluut verschil is dan wordt er altijd uitgegaan van de sterkste afwijking. De sterkte van de afwijking wordt bepaald aan de hand van de mate van relevantie. Scores worden gekleurd op basis van het meest relevante verschil.

	Relevant verschil	Zeer relevant verschil
Significantie niveau	95%	99%
Procentuele afwijking	$> 7\%$	$> 15\%$
Absolute afwijking	$> 0,7$	$> 1,5$

De kleuring in de rapportage is een hulpmiddel bij het bepalen van acties. Wanneer de score van de organisatie donkerrood kleurt ten opzichte van bijvoorbeeld de benchmark, vraagt dit om aandacht en actie.

Voorbeeld

Twee respondenten hebben beide 'mee eens' ingevuld. Omgerekend is dit een gemiddelde score van een 7,5. Maar als een respondent 'helemaal mee eens' invult, wat omgerekend een 10 is, en de ander 'niet mee eens, niet mee oneens', wat omgerekend een 5 is, is dat ook een gemiddelde score van een 7,5. Dezelfde score dus, maar een groot verschil in meningen in het tweede geval. Dit betekent dat het gemiddelde statistisch gezien minder sterk is, maar in dit soort situaties kan het cijfermatige verschil toch doorslaggevend zijn als de absolute afwijking groot genoeg is.

Welke kleuring gebruikt Effectory?

- Zeer relevant verschil
- Relevant verschil
- Geen relevant verschil
- Relevant verschil
- Zeer relevant verschil

Quickview

QUICKVIEW

Respons

Vertegenwoordigers van bewoners PG

61,9%

Kerncijfers

Score van huidige meting (A)
Score van de vorige meting (B)

Aanraden



30) Aanbevelen	A	B
% Promoters	21	28
% Passief tevreden	53	47
% Criticasters	26	25

Kwaliteitsdimensie

Een kwaliteitsdimensie is een specifiek aspect van uw zorgverlening. In dit overzicht ziet u de best scorende en slechts scorende kwaliteitsdimensie.

Score van huidige meting (A)
Score van de vorige meting (B)



Best scorende kwaliteitsdimensie

Gastvrijheid: ervaringen met inrichting	A	B
% Nee	6	11
% Ja	94	89



Slechtst scorende kwaliteitsdimensie

Ervaren beschikbaarheid personeel	A	B
% Nooit/ Soms	61	47
% Meestal	32	44
% Altijd	7	9

Opvallende scores

Een overzicht van de top 5 grootste aantal positieve ervaringen en top 5 grootste aantal negatieve ervaringen.

Score van de huidige meting (A)
Score van de vorige meting (B)



Top 5 positieve ervaringen

		A	B
1	22) Zelf inrichten kamer (% Ja)	94	89
2	21) Rustige plek voor bezoek (% Altijd)	72	71
3	28) Genoeg tijd om te eten (% Altijd)	70	69
4	10) Op de hoogte stellen (% Altijd)	59	53
5	8) Weet waar terecht met vragen (% Altijd)	55	58



Top 5 negatieve ervaringen

		A	B
1	16) Voldoende personeel (% Nooit, Soms)	61	47
2	13) Tijd voor bewoner (% Nooit, Soms)	47	37
3	6) Meebeslissen over zorg/hulp (% Nooit, Soms)	33	34
4	26) Activiteiten sluiten aan op interesses (% Nooit, Soms)	33	29
5	29) Genoeg hulp bij het eten (% Nooit, Soms)	31	23

Waar is verbetering nodig?

Om u een handvat te bieden bij het bepalen van verbeterprioriteiten is een verbeterlijst opgesteld. In dit overzicht ziet u de 10 belangrijkste verbeterpunten. De ranking is bepaald aan de hand van:

De hoogste verbeterscores (A)
Het percentage negatieve antwoorden (B)
Belangscore (C)

Prioriteit

		A	B	C
1	16) Voldoende personeel	2,2	61%	3,7
2	13) Tijd voor bewoner	1,7	47%	3,6
3	29) Genoeg hulp bij het eten	1,0	31%	3,4
4	20) Schoonhouden woonruimte	1,0	27%	3,6
5	14) Voldoende aandacht bewoner	1,0	27%	3,5
6	6) Meebeslissen over zorg/hulp	1,0	33%	2,9
7	24) Prettige omgang tussen bewoners	0,8	28%	3,0
8	23) Gezelligheid en contact	0,8	25%	3,1
9	25) Genoeg activiteiten	0,7	23%	3,1
10	12) Reactie op vragen/ suggesties	0,7	22%	3,0

Responsoverzicht

RESPONS**Vertegenwoordigers van bewoners PG****Legenda**

Totaal benaderd	Het totaal aantal verstuurde vragenlijsten
Netto benaderd	Het totaal aantal verstuurde vragenlijsten minus gevallen waarbij cliënt overleden is, cliënt niet tot de onderzoekspopulatie behoort, vragenlijsten die onbestelbaar retour komen
Bruto respons	Het aantal ingevulde vragenlijsten
Netto respons	Het aantal bruikbare vragenlijsten (bruto respons - aantal vragenlijsten die na de opschoningsactie onbruikbaar zijn verklaard)
Netto benaderd %	100 x (netto benaderd/ totaal benaderd)
Bruto respons %	100 x (bruto respons/ netto benaderd)
Netto respons %	100 x (netto respons/ netto benaderd)

	Totaal benaderd	Netto benaderd	Bruto respons	Netto respons	Netto benaderd %	Bruto respons %	Netto respons %
Vertegenwoordigers van bewoners PG	535	535	331	331	100,0%	61,9%	61,9%
Bogt/Westerbeer	13	13	10	10	100,0%	76,9%	76,9%
Dam	13	13	10	10	100,0%	76,9%	76,9%
Bornholm	67	67	37	37	100,0%	55,2%	55,2%
Laagbouw 1	27	27	13	13	100,0%	48,1%	48,1%
Laagbouw 2	20	20	15	15	100,0%	75,0%	75,0%
Laagbouw 3	20	20	9	9	100,0%	45,0%	45,0%
De Drie Hoven	21	21	12	12	100,0%	57,1%	57,1%
Team 2 Buurtwonen	21	21	12	12	100,0%	57,1%	57,1%
De Venser	16	16	5	5	100,0%	31,3%	31,3%
Afdeling 5 – b3	16	16	5	5	100,0%	31,3%	31,3%
Eijkenhove	23	23	14	14	100,0%	60,9%	60,9%
Eijkenhove PG	23	23	14	14	100,0%	60,9%	60,9%
Floriande	36	36	27	27	100,0%	75,0%	75,0%
Floriande PG	36	36	27	27	100,0%	75,0%	75,0%
Groenelaan	64	64	40	40	100,0%	62,5%	62,5%
Bloemhof	11	11	8	8	100,0%	72,7%	72,7%
Molenhof	12	12	9	9	100,0%	75,0%	75,0%
Theaterhof	12	12	3	3	100,0%	25,0%	25,0%
Vogelhof	10	10	7	7	100,0%	70,0%	70,0%
Wolkenhof	9	9	6	6	100,0%	66,7%	66,7%
Zonnehof	10	10	7	7	100,0%	70,0%	70,0%
Het Hoge Heem	52	52	33	33	100,0%	63,5%	63,5%
Huisje 1-2-3-4	27	27	17	17	100,0%	63,0%	63,0%

RESPONS**Vertegenwoordigers van bewoners PG**

	Totaal benaderd	Netto benaderd	Bruto respons	Netto respons	Netto benaderd %	Bruto respons %	Netto respons %
Huisje 5-6-7-8	25	25	16	16	100,0%	64,0%	64,0%
Het Schouw	44	44	36	36	100,0%	81,8%	81,8%
Dollardplein 24-26-40-42	20	20	17	17	100,0%	85,0%	85,0%
Dollardplein 56-58	11	11	8	8	100,0%	72,7%	72,7%
Ijdoornlaan 763-765-767	13	13	11	11	100,0%	84,6%	84,6%
Rozenholm	26	26	17	17	100,0%	65,4%	65,4%
Klaproos-Pioenroos	26	26	17	17	100,0%	65,4%	65,4%
Saaftingenstraat	64	64	41	41	100,0%	64,1%	64,1%
Saaftingenstraat	64	64	41	41	100,0%	64,1%	64,1%
Scala	29	29	16	16	100,0%	55,2%	55,2%
Scala: PG	29	29	16	16	100,0%	55,2%	55,2%
Vreugdehof	58	58	28	28	100,0%	48,3%	48,3%
PG0	30	30	11	11	100,0%	36,7%	36,7%
PG1	28	28	17	17	100,0%	60,7%	60,7%
Wolbrantskerkweg	22	22	15	15	100,0%	68,2%	68,2%
Wolbrantskerkweg: PG	22	22	15	15	100,0%	68,2%	68,2%

Resultaten op de vragen

RESULTATEN OP DE VRAGEN

Vertegenwoordigers van bewoners PG

Legenda

Score van de huidige meting

Score van de vorige meting

Aantal uitspraken van de huidige meting

Aantal uitspraken van de vorige meting

A

B

C

D

ONDERLIGGENDE VRAGEN

Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling		A	B	C	D
6)	Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt? (% Altijd)	19,1%	23,3%	62	90
	<i>Nooit</i>	5,8%	5,2%	19	20
	<i>Soms</i>	26,8%	28,4%	87	110
	<i>Meestal</i>	48,3%	43,2%	157	167
7)	Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na? (% Altijd)	28,0%	28,5%	90	109
	<i>Nooit</i>	0,0%	1,3%	0	5
	<i>Soms</i>	15,3%	11,0%	49	42
	<i>Meestal</i>	56,7%	59,2%	182	226

Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf		A	B	C	D
8)	Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen? (% Altijd)	54,7%	58,4%	181	227
	<i>Nooit</i>	0,3%	1,3%	1	5
	<i>Soms</i>	10,3%	6,9%	34	27
	<i>Meestal</i>	34,7%	33,4%	115	130
9)	Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken? (% Altijd)	44,5%	47,9%	141	175
	<i>Nooit</i>	1,6%	2,2%	5	8
	<i>Soms</i>	8,8%	9,0%	28	33
	<i>Meestal</i>	45,1%	40,8%	143	149
10)	Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld? (% Altijd)	59,0%	52,8%	186	198
	<i>Nooit</i>	0,3%	0,5%	1	2
	<i>Soms</i>	10,8%	7,5%	34	28
	<i>Meestal</i>	29,8%	39,2%	94	147

 Zeer relevant verschil

 Relevant verschil

 Meer dan 90% positieve ervaringen

 Geen relevant verschil

 Zeer relevant verschil

 Relevant verschil

 Meer dan 50% negatieve ervaringen

RESULTATEN OP DE VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG**

Legenda

Score van de huidige meting

Score van de vorige meting

Aantal uitspraken van de huidige meting

Aantal uitspraken van de vorige meting

A**B****C****D**

Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf		A	B	C	D
11) Staat de zorginstelling open voor uw wensen? (% Altijd)		29,4%	32,0%	89	114
Nooit		0,7%	1,4%	2	5
Soms		17,5%	12,9%	53	46
Meestal		52,5%	53,7%	159	191
12) Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties? (% Altijd)		32,4%	29,4%	100	104
Nooit		3,6%	2,5%	11	9
Soms		18,8%	15,5%	58	55
Meestal		45,3%	52,5%	140	186

Contact met de zorgverleners		A	B	C	D
13) Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner? (% Altijd)		6,6%	10,8%	20	39
Nooit		8,6%	3,9%	26	14
Soms		38,3%	33,5%	116	121
Meestal		46,5%	51,8%	141	187
14) Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat? (% Altijd)		23,9%	27,9%	76	106
Nooit		1,6%	1,1%	5	4
Soms		25,8%	17,1%	82	65
Meestal		48,7%	53,9%	155	205
15) Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (% Altijd)		35,1%	39,3%	114	152
Nooit		1,5%	0,5%	5	2
Soms		15,1%	13,2%	49	51
Meestal		48,3%	47,0%	157	182

Professionaliteit van de zorgverlening		A	B	C	D
16) Is er genoeg personeel in huis? (% Altijd)		6,6%	9,2%	20	32
Nooit		20,3%	10,4%	61	36
Soms		40,9%	36,9%	123	128
Meestal		32,2%	43,5%	97	151

 Zeer relevant verschil Geen relevant verschil Zeer relevant verschil Relevant verschil Relevant verschil Meer dan 90% positieve ervaringen Meer dan 50% negatieve ervaringen

RESULTATEN OP DE VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG**

Legenda

Score van de huidige meting

Score van de vorige meting

Aantal uitspraken van de huidige meting

Aantal uitspraken van de vorige meting

A**B****C****D**

Professionaliteit van de zorgverlening		A	B	C	D
17)	Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners? (% Altijd)	29,5%	38,1%	95	144
	<i>Nooit</i>	0,0%	0,0%	0	0
	<i>Soms</i>	12,7%	12,2%	41	46
	<i>Meestal</i>	57,8%	49,7%	186	188
18)	Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk hierbij aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz. (% Altijd)	49,2%	56,9%	155	209
	<i>Nooit</i>	0,3%	0,8%	1	3
	<i>Soms</i>	9,8%	8,7%	31	32
	<i>Meestal</i>	40,6%	33,5%	128	123
19)	Werken de zorgverleners vakkundig? (% Altijd)	31,8%	33,3%	93	116
	<i>Nooit</i>	0,0%	0,6%	0	2
	<i>Soms</i>	15,8%	10,9%	46	38
	<i>Meestal</i>	52,4%	55,2%	153	192

Woon- en leefomstandigheden van de bewoner		A	B	C	D
20)	Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer (% Altijd)	27,0%	31,6%	88	121
	<i>Nooit</i>	7,4%	4,2%	24	16
	<i>Soms</i>	19,9%	21,1%	65	81
	<i>Meestal</i>	45,7%	43,1%	149	165
21)	Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken? (% Altijd)	72,0%	71,2%	234	279
	<i>Nooit</i>	1,2%	1,3%	4	5
	<i>Soms</i>	6,5%	8,2%	21	32
	<i>Meestal</i>	20,3%	19,4%	66	76
22)	Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enzovoorts) (% Ja)	93,9%	88,9%	294	329
	<i>Nee</i>	6,1%	11,1%	19	41



Zeer relevant verschil

Geen relevant verschil

Zeer relevant verschil

Relevant verschil

Relevant verschil

Meer dan 90% positieve ervaringen

Meer dan 50% negatieve ervaringen

RESULTATEN OP DE VRAGEN

Vertegenwoordigers van bewoners PG

Legenda

Score van de huidige meting

Score van de vorige meting

Aantal uitspraken van de huidige meting

Aantal uitspraken van de vorige meting

A

B

C

D

Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner		A	B	C	D
23)	Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen? (% Altijd)	34,4%	37,2%	109	140
	<i>Nooit</i>	2,5%	1,9%	8	7
	<i>Soms</i>	22,1%	19,4%	70	73
	<i>Meestal</i>	41,0%	41,5%	130	156
24)	Gaan de bewoners prettig met elkaar om? (% Altijd)	6,5%	8,3%	19	28
	<i>Nooit</i>	1,0%	2,4%	3	8
	<i>Soms</i>	26,5%	22,8%	78	77
	<i>Meestal</i>	66,0%	66,6%	194	225
25)	Organiseert het huis genoeg activiteiten? (% Altijd)	33,8%	35,3%	102	125
	<i>Nooit</i>	2,6%	2,0%	8	7
	<i>Soms</i>	20,2%	21,5%	61	76
	<i>Meestal</i>	43,4%	41,2%	131	146
26)	Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt? (% Altijd)	13,9%	16,1%	37	53
	<i>Nooit</i>	3,0%	1,8%	8	6
	<i>Soms</i>	29,6%	27,7%	79	91
	<i>Meestal</i>	53,6%	54,4%	143	179

Maaltijden voor de bewoner		A	B	C	D
27)	Zien de maaltijden er verzorgd uit? (% Altijd)	36,8%	50,0%	89	144
	<i>Nooit</i>	1,7%	1,7%	4	5
	<i>Soms</i>	13,2%	6,6%	32	19
	<i>Meestal</i>	48,3%	41,7%	117	120
28)	Is er genoeg tijd om te eten? (% Altijd)	70,0%	69,2%	184	204
	<i>Nooit</i>	0,8%	1,4%	2	4
	<i>Soms</i>	4,6%	2,0%	12	6
	<i>Meestal</i>	24,7%	27,5%	65	81

 Zeer relevant verschil

 Relevant verschil

 Meer dan 90% positieve ervaringen

 Geen relevant verschil

 Zeer relevant verschil

 Relevant verschil

 Meer dan 50% negatieve ervaringen

RESULTATEN OP DE VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG**

Legenda

Score van de huidige meting

Score van de vorige meting

Aantal uitspraken van de huidige meting

Aantal uitspraken van de vorige meting

A**B****C****D**

Maaltijden voor de bewoner	A	B	C	D
29) Is er genoeg hulp bij het eten? (% Altijd)	22,8%	33,8%	55	93
<i>Nooit</i>	5,4%	4,4%	13	12
<i>Soms</i>	25,7%	18,2%	62	50
<i>Meestal</i>	46,1%	43,6%	111	120

Aanbevelen	A	B	C	D
30) Zou u Amstelring bij uw vrienden en familie aanbevelen? (NPS)	-5,6	3,0	321	403
<i>Promoters</i>	20,9%	27,8%	67	112
<i>Passief tevreden</i>	52,6%	47,4%	169	191
<i>Criticasters</i>	26,5%	24,8%	85	100

 Zeer relevant verschil Relevant verschil Meer dan 90% positieve ervaringen Geen relevant verschil Zeer relevant verschil Relevant verschil Meer dan 50% negatieve ervaringen

SCORES OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Vertegenwoordigers van bewoners PG

Legenda - Groepen 1/2

n =

Vertegenwoordigers van bewoners PG	331	A
Bogt/Westerbeer	10	B
Bornholm	37	C
De Drie Hoven	12	D
De Venser	5	E
Eijkenhove	14	F
Floriande	27	G
Groenelaan	40	H
Het Hoge Heem	33	I
Het Schouw	36	J
Rozenholm	17	K
Saaftingenstraat	41	L

Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
6) Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt? (% Altijd)	19,1	10,0	22,2	0,0	40,0	28,6	25,9	7,9	12,1	13,9	5,9	32,5
<i>Nooit</i>	5,8	20,0	5,6	25,0	0,0	7,1	0,0	2,6	9,1	5,6	5,9	5,0
<i>Soms</i>	26,8	10,0	11,1	33,3	20,0	14,3	25,9	39,5	33,3	33,3	52,9	15,0
<i>Meestal</i>	48,3	60,0	61,1	41,7	40,0	50,0	48,1	50,0	45,5	47,2	35,3	47,5
7) Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na? (% Altijd)	28,0	33,3	37,8	9,1	60,0	42,9	33,3	15,8	9,4	23,5	12,5	38,5
<i>Nooit</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Soms</i>	15,3	11,1	8,1	36,4	0,0	7,1	14,8	18,4	25,0	20,6	31,3	0,0
<i>Meestal</i>	56,7	55,6	54,1	54,5	40,0	50,0	51,9	65,8	65,6	55,9	56,3	61,5

Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
8) Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen? (% Altijd)	54,7	80,0	62,2	33,3	40,0	71,4	59,3	30,0	45,5	50,0	58,8	75,6
<i>Nooit</i>	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4
<i>Soms</i>	10,3	10,0	8,1	25,0	0,0	21,4	3,7	2,5	24,2	13,9	11,8	7,3
<i>Meestal</i>	34,7	10,0	29,7	41,7	60,0	7,1	37,0	67,5	30,3	36,1	29,4	14,6
9) Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken? (% Altijd)	44,5	60,0	46,9	41,7	40,0	64,3	48,1	27,3	21,2	41,7	47,1	55,0
<i>Nooit</i>	1,6	0,0	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0	6,1	3,0	0,0	0,0	2,5
<i>Soms</i>	8,8	0,0	12,5	33,3	0,0	7,1	0,0	21,2	18,2	2,8	5,9	0,0
<i>Meestal</i>	45,1	40,0	40,6	16,7	60,0	28,6	51,9	45,5	57,6	55,6	47,1	42,5
10) Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld? (% Altijd)	59,0	70,0	66,7	66,7	80,0	41,7	38,5	56,4	64,5	57,1	42,9	66,7
<i>Nooit</i>	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Soms</i>	10,8	10,0	5,6	16,7	0,0	16,7	11,5	10,3	22,6	17,1	7,1	7,7
<i>Meestal</i>	29,8	20,0	27,8	16,7	20,0	41,7	50,0	30,8	12,9	25,7	50,0	25,6

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Geen relevant verschil

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

SCORES OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Vertegenwoordigers van bewoners PG

Legenda - Groepen 1/2

Vertegenwoordigers van bewoners PG	n =	A
Bogt/Westerbeek	10	B
Bornholm	37	C
De Drie Hoven	12	D
De Venser	5	E
Eijkenhove	14	F
Floriande	27	G
Groenelaan	40	H
Het Hoge Heem	33	I
Het Schouw	36	J
Rozenholm	17	K
Saaftingenstraat	41	L

Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
11)	Staat de zorginstelling open voor uw wensen? (% Altijd)	29,4	25,0	33,3	11,1	25,0	42,9	37,0	31,4	25,0	20,6	6,3	28,9
	<i>Nooit</i>	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0	2,9	0,0	0,0
	<i>Soms</i>	17,5	25,0	21,2	33,3	0,0	14,3	11,1	11,4	25,0	26,5	37,5	7,9
	<i>Meestal</i>	52,5	50,0	45,5	55,6	75,0	35,7	51,9	57,1	50,0	50,0	56,3	63,2
12)	Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties? (% Altijd)	32,4	11,1	37,5	16,7	40,0	57,1	37,0	31,6	20,0	24,2	13,3	46,2
	<i>Nooit</i>	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	3,7	10,5	3,3	3,0	0,0	2,6
	<i>Soms</i>	18,8	33,3	21,9	33,3	0,0	14,3	11,1	7,9	33,3	27,3	53,3	10,3
	<i>Meestal</i>	45,3	55,6	40,6	50,0	60,0	14,3	48,1	50,0	43,3	45,5	33,3	41,0

Contact met de zorgverleners		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
13)	Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner? (% Altijd)	6,6	14,3	5,9	0,0	0,0	21,4	12,0	0,0	0,0	5,9	0,0	5,3
	<i>Nooit</i>	8,6	14,3	11,8	9,1	0,0	7,1	0,0	7,9	10,7	14,7	20,0	5,3
	<i>Soms</i>	38,3	14,3	26,5	63,6	25,0	21,4	40,0	55,3	64,3	50,0	46,7	28,9
	<i>Meestal</i>	46,5	57,1	55,9	27,3	75,0	50,0	48,0	36,8	25,0	29,4	33,3	60,5
14)	Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat? (% Altijd)	23,9	20,0	34,3	20,0	0,0	42,9	16,7	15,0	6,5	25,7	6,3	30,0
	<i>Nooit</i>	1,6	0,0	2,9	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	3,2	5,7	0,0	0,0
	<i>Soms</i>	25,8	10,0	20,0	50,0	0,0	21,4	20,8	35,0	41,9	31,4	43,8	15,0
	<i>Meestal</i>	48,7	70,0	42,9	30,0	100	28,6	62,5	50,0	48,4	37,1	50,0	55,0
15)	Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (% Altijd)	35,1	60,0	51,4	33,3	60,0	35,7	22,2	23,7	18,8	30,6	23,5	52,5
	<i>Nooit</i>	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	6,3	2,8	5,9	0,0
	<i>Soms</i>	15,1	10,0	8,1	41,7	0,0	7,1	22,2	15,8	28,1	27,8	11,8	7,5
	<i>Meestal</i>	48,3	30,0	40,5	25,0	40,0	57,1	55,6	57,9	46,9	38,9	58,8	40,0

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Geen relevant verschil

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

SCORES OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Vertegenwoordigers van bewoners PG

Legenda - Groepen 1/2

n =

Vertegenwoordigers van bewoners PG	331	A
Bogt/Westerbeer	10	B
Bornholm	37	C
De Drie Hoven	12	D
De Venser	5	E
Eijkenhove	14	F
Floriande	27	G
Groenelaan	40	H
Het Hoge Heem	33	I
Het Schouw	36	J
Rozenholm	17	K
Saaftingenstraat	41	L

Professionaliteit van de zorgverlening		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
16) Is er genoeg personeel in huis? (% Altijd)		6,6	14,3	9,1	0,0	0,0	0,0	4,2	7,7	0,0	3,0	0,0	15,0
Nooit		20,3	28,6	15,2	25,0	0,0	14,3	4,2	28,2	44,8	30,3	42,9	12,5
Soms		40,9	42,9	36,4	75,0	40,0	42,9	37,5	38,5	44,8	48,5	28,6	35,0
Meestal		32,2	14,3	39,4	0,0	60,0	42,9	54,2	25,6	10,3	18,2	28,6	37,5
17) Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners? (% Altijd)		29,5	40,0	44,4	10,0	60,0	64,3	18,5	20,5	21,9	13,9	17,6	36,6
Nooit		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Soms		12,7	10,0	5,6	40,0	0,0	0,0	11,1	17,9	21,9	19,4	23,5	4,9
Meestal		57,8	50,0	50,0	50,0	40,0	35,7	70,4	61,5	56,3	66,7	58,8	58,5
18) Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk hierbij aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz. (% Altijd)		49,2											
Nooit		0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,9	0,0	0,0
Soms		9,8	10,0	5,6	33,3	0,0	7,1	7,4	7,9	10,3	8,8	23,5	5,0
Meestal		40,6	40,0	30,6	22,2	20,0	35,7	44,4	50,0	48,3	50,0	47,1	42,5
19) Werken de zorgverleners vakkundig? (% Altijd)		31,8	33,3	51,6	0,0	75,0	57,1	20,8	21,2	26,7	17,6	29,4	32,4
Nooit		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Soms		15,8	11,1	9,7	83,3	0,0	7,1	16,7	24,2	30,0	23,5	0,0	2,7
Meestal		52,4	55,6	38,7	16,7	25,0	35,7	62,5	54,5	43,3	58,8	70,6	64,9

Woon- en leefomstandigheden van de bewoner		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
20) Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer (% Altijd)		27,0	30,0	19,4	8,3	60,0	28,6	46,2	25,0	12,5	16,7	5,9	40,0
Nooit		7,4	20,0	0,0	25,0	0,0	7,1	0,0	0,0	15,6	13,9	11,8	5,0
Soms		19,9	0,0	19,4	50,0	20,0	14,3	3,8	27,5	31,3	22,2	29,4	15,0
Meestal		45,7	50,0	61,1	16,7	20,0	50,0	50,0	47,5	40,6	47,2	52,9	40,0

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Geen relevant verschil

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

SCORES OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Vertegenwoordigers van bewoners PG

Legenda - Groepen 1/2

n =

Vertegenwoordigers van bewoners PG	331	A
Bogt/Westerbeer	10	B
Bornholm	37	C
De Drie Hoven	12	D
De Venser	5	E
Eijkenhove	14	F
Floriande	27	G
Groenelaan	40	H
Het Hoge Heem	33	I
Het Schouw	36	J
Rozenholm	17	K
Saafingenstraat	41	L

Woon- en leefomstandigheden van de bewoner		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
21)	Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken? (% Altijd)	72,0	100	44,1	66,7	80,0	92,9	88,9	55,0	78,8	83,3	58,8	67,5
	<i>Nooit</i>	1,2	0,0	8,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	<i>Soms</i>	6,5	0,0	23,5	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	6,1	0,0	11,8	10,0
	<i>Meestal</i>	20,3	0,0	23,5	33,3	20,0	7,1	11,1	40,0	15,2	16,7	29,4	22,5
22)	Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enzovoorts) (% Ja)	93,9	90,0	72,4	100	100	100	96,3	94,9	93,5	100	86,7	97,5
	<i>Nee</i>	6,1	10,0	27,6	0,0	0,0	0,0	3,7	5,1	6,5	0,0	13,3	2,5

Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
23)	Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen? (% Altijd)	34,4	50,0	42,9	20,0	80,0	50,0	30,8	38,5	16,1	8,8	6,3	50,0
	<i>Nooit</i>	2,5	0,0	5,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	8,8	0,0	2,5
	<i>Soms</i>	22,1	0,0	22,9	50,0	0,0	14,3	19,2	30,8	41,9	29,4	25,0	5,0
	<i>Meestal</i>	41,0	50,0	28,6	30,0	20,0	35,7	50,0	30,8	41,9	52,9	68,8	42,5
24)	Gaan de bewoners prettig met elkaar om? (% Altijd)	6,5	11,1	0,0	12,5	0,0	7,1	12,0	3,0	14,8	5,9	7,1	0,0
	<i>Nooit</i>	1,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	<i>Soms</i>	26,5	33,3	39,4	37,5	25,0	28,6	16,0	27,3	25,9	35,3	28,6	16,2
	<i>Meestal</i>	66,0	55,6	57,6	50,0	75,0	64,3	72,0	69,7	59,3	58,8	64,3	83,8
25)	Organiseert het huis genoeg activiteiten? (% Altijd)	33,8	50,0	48,5	12,5	80,0	61,5	25,0	32,5	24,1	6,1	23,1	48,7
	<i>Nooit</i>	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,4	12,1	7,7	0,0
	<i>Soms</i>	20,2	10,0	12,1	50,0	20,0	7,7	29,2	20,0	20,7	39,4	7,7	7,7
	<i>Meestal</i>	43,4	40,0	39,4	37,5	0,0	30,8	45,8	47,5	51,7	42,4	61,5	43,6

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Geen relevant verschil

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

SCORES OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Vertegenwoordigers van bewoners PG

Legenda - Groepen 1/2

n =

Vertegenwoordigers van bewoners PG	331	A
Bogt/Westerbeer	10	B
Bornholm	37	C
De Drie Hoven	12	D
De Venser	5	E
Eijkenhove	14	F
Floriande	27	G
Groenelaan	40	H
Het Hoge Heem	33	I
Het Schouw	36	J
Rozenholm	17	K
Saaftingenstraat	41	L

Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
26) Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt? (% Altijd)	13,9	11,1	25,9	0,0	20,0	33,3	13,0	8,3	8,7	7,1	18,2	11,4
<i>Nooit</i>	3,0	0,0	3,7	16,7	0,0	0,0	4,3	5,6	0,0	7,1	0,0	0,0
<i>Soms</i>	29,6	33,3	22,2	66,7	60,0	8,3	17,4	25,0	43,5	42,9	36,4	22,9
<i>Meestal</i>	53,6	55,6	48,1	16,7	20,0	58,3	65,2	61,1	47,8	42,9	45,5	65,7

Maaltijden voor de bewoner	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
27) Zien de maaltijden er verzorgd uit? (% Altijd)	36,8	33,3	52,2	33,3	0,0	64,3	52,9	35,7	10,0	25,9	20,0	41,7
<i>Nooit</i>	1,7	0,0	0,0	11,1	0,0	0,0	0,0	3,6	0,0	3,7	6,7	0,0
<i>Soms</i>	13,2	33,3	8,7	33,3	0,0	7,1	0,0	14,3	30,0	22,2	20,0	2,8
<i>Meestal</i>	48,3	33,3	39,1	22,2	100	28,6	47,1	46,4	60,0	48,1	53,3	55,6
28) Is er genoeg tijd om te eten? (% Altijd)	70,0	71,4	77,3	66,7	80,0	92,9	83,3	57,1	45,8	71,9	41,7	82,9
<i>Nooit</i>	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,6	0,0	3,1	0,0	0,0
<i>Soms</i>	4,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,6	12,5	9,4	8,3	2,9
<i>Meestal</i>	24,7	28,6	22,7	33,3	20,0	7,1	16,7	35,7	41,7	15,6	50,0	14,3
29) Is er genoeg hulp bij het eten? (% Altijd)	22,8	40,0	23,8	20,0	50,0	7,1	38,9	12,9	14,3	17,2	15,4	25,8
<i>Nooit</i>	5,4	20,0	0,0	20,0	0,0	7,1	0,0	6,5	4,8	10,3	7,7	3,2
<i>Soms</i>	25,7	40,0	28,6	0,0	0,0	7,1	33,3	38,7	47,6	13,8	53,8	19,4
<i>Meestal</i>	46,1	0,0	47,6	60,0	50,0	78,6	27,8	41,9	33,3	58,6	23,1	51,6

Aanbevelen	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
30) Zou u Amstelring bij uw vrienden en familie aanbevelen? (NPS)	-5,6	11,1	2,7	-58,3	-40,0	-23,1	22,2	-23,7	-38,7	-8,3	-25,0	27,5
<i>Promoters</i>	20,9	33,3	18,9	8,3	0,0	15,4	29,6	15,8	9,7	25,0	12,5	30,0
<i>Passief tevreden</i>	52,6	44,4	64,9	25,0	60,0	46,2	63,0	44,7	41,9	41,7	50,0	67,5
<i>Criticasters</i>	26,5	22,2	16,2	66,7	40,0	38,5	7,4	39,5	48,4	33,3	37,5	2,5

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Geen relevant verschil

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

SCORES OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Vertegenwoordigers van bewoners PG

Legenda - Groepen 2/2	n =
Vertegenwoordigers van bewoners PG	331
Scala	16
Vreugdehof	28
Wolbrantskerkweg	15

Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling	A	M	N	O
6) Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt? (% Altijd)	19,1	13,3	10,7	64,3
Nooit	5,8	0,0	3,6	7,1
Soms	26,8	40,0	32,1	0,0
Meestal	48,3	46,7	53,6	28,6
7) Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na? (% Altijd)	28,0	12,5	28,6	66,7
Nooit	0,0	0,0	0,0	0,0
Soms	15,3	25,0	17,9	0,0
Meestal	56,7	62,5	53,6	33,3

Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf	A	M	N	O
8) Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen? (% Altijd)	54,7	50,0	42,9	80,0
Nooit	0,3	0,0	0,0	0,0
Soms	10,3	6,3	10,7	0,0
Meestal	34,7	43,8	46,4	20,0
9) Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken? (% Altijd)	44,5	68,8	33,3	66,7
Nooit	1,6	0,0	0,0	0,0
Soms	8,8	12,5	7,4	0,0
Meestal	45,1	18,8	59,3	33,3
10) Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld? (% Altijd)	59,0	50,0	63,0	66,7
Nooit	0,3	0,0	0,0	0,0
Soms	10,8	14,3	3,7	0,0
Meestal	29,8	35,7	33,3	33,3
11) Staat de zorginstelling open voor uw wensen? (% Altijd)	29,4	37,5	34,6	40,0
Nooit	0,7	0,0	0,0	0,0
Soms	17,5	25,0	11,5	0,0
Meestal	52,5	37,5	53,8	60,0

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Geen relevant verschil

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

SCORES OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Vertegenwoordigers van bewoners PG

Legenda - Groepen 2/2

n =

Vertegenwoordigers van bewoners PG	331	A
Scala	16	M
Vreugdehof	28	N
Wolbrantskerkweg	15	O

Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf		A	M	N	O
12)	Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties? (% Altijd)	32,4	20,0	28,0	60,0
	<i>Nooit</i>	3,6	0,0	4,0	0,0
	<i>Soms</i>	18,8	20,0	8,0	0,0
	<i>Meestal</i>	45,3	60,0	60,0	40,0

Contact met de zorgverleners		A	M	N	O
13)	Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner? (% Altijd)	6,6	7,1	3,7	35,7
	<i>Nooit</i>	8,6	7,1	7,4	0,0
	<i>Soms</i>	38,3	21,4	29,6	0,0
	<i>Meestal</i>	46,5	64,3	59,3	64,3
14)	Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat? (% Altijd)	23,9	26,7	21,4	66,7
	<i>Nooit</i>	1,6	0,0	0,0	0,0
	<i>Soms</i>	25,8	26,7	21,4	0,0
	<i>Meestal</i>	48,7	46,7	57,1	33,3
15)	Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (% Altijd)	35,1	18,8	30,8	60,0
	<i>Nooit</i>	1,5	0,0	0,0	0,0
	<i>Soms</i>	15,1	12,5	3,8	0,0
	<i>Meestal</i>	48,3	68,8	65,4	40,0

Professionaliteit van de zorgverlening		A	M	N	O
16)	Is er genoeg personeel in huis? (% Altijd)	6,6	6,7	0,0	26,7
	<i>Nooit</i>	20,3	6,7	12,0	0,0
	<i>Soms</i>	40,9	46,7	56,0	13,3
	<i>Meestal</i>	32,2	40,0	32,0	60,0
17)	Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners? (% Altijd)	29,5	6,7	28,0	73,3
	<i>Nooit</i>	0,0	0,0	0,0	0,0
	<i>Soms</i>	12,7	20,0	4,0	0,0
	<i>Meestal</i>	57,8	73,3	68,0	26,7

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Geen relevant verschil

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

SCORES OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Vertegenwoordigers van bewoners PG

Legenda - Groepen 2/2

n =

Vertegenwoordigers van bewoners PG	331	A
Scala	16	M
Vreugdehof	28	N
Wolbrantskerkweg	15	O

Professionaliteit van de zorgverlening		A	M	N	O
18) Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk hierbij aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz. (% Altijd)	49,2		50,0	40,0	86,7
<i>Nooit</i>	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Soms</i>	9,8	18,8	16,0	0,0	
<i>Meestal</i>	40,6	31,3	44,0	13,3	
19) Werken de zorgverleners vakkundig? (% Altijd)	31,8	33,3	21,7	66,7	
<i>Nooit</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	
<i>Soms</i>	15,8	20,0	13,0	0,0	
<i>Meestal</i>	52,4	46,7	65,2	33,3	

Woon- en leefomstandigheden van de bewoner		A	M	N	O
20) Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer (% Altijd)	27,0	46,7	17,9	60,0	
<i>Nooit</i>	7,4	0,0	14,3	0,0	
<i>Soms</i>	19,9	6,7	25,0	0,0	
<i>Meestal</i>	45,7	46,7	42,9	40,0	
21) Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken? (% Altijd)	72,0	86,7	66,7	93,3	
<i>Nooit</i>	1,2	0,0	3,7	0,0	
<i>Soms</i>	6,5	0,0	11,1	0,0	
<i>Meestal</i>	20,3	13,3	18,5	6,7	
22) Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enzovoorts) (% Ja)	93,9	100	92,3	100	
<i>Nee</i>	6,1	0,0	7,7	0,0	

Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner		A	M	N	O
23) Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen? (% Altijd)	34,4	40,0	25,9	73,3	
<i>Nooit</i>	2,5	6,7	3,7	0,0	
<i>Soms</i>	22,1	20,0	22,2	0,0	
<i>Meestal</i>	41,0	33,3	48,1	26,7	

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Geen relevant verschil

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

SCORES OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Vertegenwoordigers van bewoners PG

Legenda - Groepen 2/2

n =

Vertegenwoordigers van bewoners PG	331	A
Scala	16	M
Vreugdehof	28	N
Wolbrantskerkweg	15	O

Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner		A	M	N	O
24) Gaan de bewoners prettig met elkaar om? (% Altijd)		6,5	6,3	8,0	13,3
Nooit		1,0	0,0	8,0	0,0
Soms		26,5	25,0	24,0	13,3
Meestal		66,0	68,8	60,0	73,3
25) Organiseert het huis genoeg activiteiten? (% Altijd)		33,8	15,4	37,0	40,0
Nooit		2,6	0,0	7,4	0,0
Soms		20,2	61,5	7,4	13,3
Meestal		43,4	23,1	48,1	46,7
26) Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt? (% Altijd)		13,9	28,6	8,0	15,4
Nooit		3,0	0,0	4,0	0,0
Soms		29,6	28,6	28,0	30,8
Meestal		53,6	42,9	60,0	53,8

Maaltijden voor de bewoner		A	M	N	O
27) Zien de maaltijden er verzorgd uit? (% Altijd)		36,8	40,0	13,3	60,0
Nooit		1,7	0,0	0,0	0,0
Soms		13,2	13,3	13,3	0,0
Meestal		48,3	46,7	73,3	40,0
28) Is er genoeg tijd om te eten? (% Altijd)		70,0	80,0	47,6	86,7
Nooit		0,8	0,0	0,0	0,0
Soms		4,6	6,7	9,5	0,0
Meestal		24,7	13,3	42,9	13,3
29) Is er genoeg hulp bij het eten? (% Altijd)		22,8	46,2	14,3	40,0
Nooit		5,4	7,7	4,8	0,0
Soms		25,7	15,4	28,6	0,0
Meestal		46,1	30,8	52,4	60,0

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Geen relevant verschil

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

SCORES OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Vertegenwoordigers van bewoners PG

Legenda - Groepen **2/2**

n =

Vertegenwoordigers van bewoners PG	331	A
Scala	16	M
Vreugdehof	28	N
Wolbrantskerkweg	15	O

Aanbevelen	A	M	N	O
30) Zou u Amstelring bij uw vrienden en familie aanbevelen? (NPS)	-5,6	-12,5	-7,4	50,0
<i>Promoters</i>	20,9	12,5	18,5	50,0
<i>Passief tevreden</i>	52,6	62,5	55,6	50,0
<i>Criticasters</i>	26,5	25,0	25,9	0,0

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Geen relevant verschil

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

Resultaten per kwaliteitsdimensie

RESULTATEN PER KWALITEITSDIMENSIE**Vertegenwoordigers van bewoners PG**

Legenda

Score van de huidige meting

Score van de vorige meting

Aantal uitspraken van de huidige meting

Aantal uitspraken van de vorige meting

A**B****C****D****Ervaringen met eten en drinken****A****B****C****D**

Ervaringen met eten en drinken

746

858

Nooit/ Soms

16,8%

11,2%

125

96

Meestal

39,3%

37,4%

293

321

Altijd

44,0%

51,4%

328

441

Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:

27 Maaltijden zien er verzorgd uit (n=242)

28 Genoeg tijd om te eten (n=263)

29 Genoeg hulp bij het eten (n=241)

Omgang met elkaar**A****B****C****D**

Omgang met elkaar

294

338

Nooit/ Soms

27,6%

25,1%

81

85

Meestal

66,0%

66,6%

194

225

Altijd

6,5%

8,3%

19

28

Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:

24 Prettige omgang tussen bewoners (n=294)

Gastvrijheid: ervaringen met schoonmaken**A****B****C****D**

Gastvrijheid: ervaringen met schoonmaken

326

383

Nooit/ Soms

27,3%

25,3%

89

97

Meestal

45,7%

43,1%

149

165

Altijd

27,0%

31,6%

88

121

Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:

20 Schoonhouden woonruimte (n=326)

Gastvrijheid: ervaringen met inrichting**A****B****C****D**

Gastvrijheid: ervaringen met inrichting

313

370

Nee

6,1%

11,1%

19

41

Ja

93,9%

88,9%

294

329

Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:

22 Zelf inrichten kamer (n=313)



Meer dan 90% positieve ervaringen



Meer dan 50% negatieve ervaringen

RESULTATEN PER KWALITEITSDIMENSIE**Vertegenwoordigers van bewoners PG**

Legenda

Score van de huidige meting

Score van de vorige meting

Aantal uitspraken van de huidige meting

Aantal uitspraken van de vorige meting

A**B****C****D****Gastvrijheid: ervaringen met privacy****A****B****C****D**

Gastvrijheid: ervaringen met privacy

325

392

Nooit/ Soms

7,7%

9,4%

25

37

Meestal

20,3%

19,4%

66

76

Altijd

72,0%

71,2%

234

279

Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:

21 Rustige plek voor bezoek (n=325)

Zinvolle dag**A****B****C****D**

Zinvolle dag

886

1059

Nooit/ Soms

26,4%

24,6%

234

260

Meestal

45,6%

45,4%

404

481

Altijd

28,0%

30,0%

248

318

Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:

23 Gezelligheid en contact (n=317)

25 Genoeg activiteiten (n=302)

26 Activiteiten sluiten aan op interesses (n=267)

Respect voor mensen: Ervaren bejegening**A****B****C****D**

Respect voor mensen: Ervaren bejegening

946

1128

Nooit/ Soms

29,9%

22,8%

283

257

Meestal

47,9%

50,9%

453

574

Altijd

22,2%

26,3%

210

297

Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:

13 Tijd voor bewoner (n=303)

14 Voldoende aandacht bewoner (n=318)

15 Goed antwoord op vragen (n=325)



Meer dan 90% positieve ervaringen



Meer dan 50% negatieve ervaringen

RESULTATEN PER KWALITEITSDIMENSIE**Vertegenwoordigers van bewoners PG**

Legenda

Score van de huidige meting

Score van de vorige meting

Aantal uitspraken van de huidige meting

Aantal uitspraken van de vorige meting

A**B****C****D****Ervaren beschikbaarheid personeel****A****B****C****D**

Ervaren beschikbaarheid personeel

301 347

*Nooit/ Soms*

61,1%

47,3%

184

164

Meestal

32,2%

43,5%

97

151

Altijd

6,6%

9,2%

20

32

Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:

16 Voldoende personeel (n=301)

Ervaren kwaliteit personeel**A****B****C****D**

Ervaren kwaliteit personeel

929 1093

Nooit/ Soms

12,8%

11,1%

119

121

Meestal

50,3%

46,0%

467

503

Altijd

36,9%

42,9%

343

469

Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:

17 Omgang met bewoners (n=322)

18 Zorgverlener neemt klachten serieus (n=315)

19 Vakkundigheid zorgverleners (n=292)

Ervaren Inspraak**A****B****C****D**

Ervaren Inspraak

949 1125

Nooit/ Soms

22,1%

20,3%

210

228

Meestal

52,5%

51,9%

498

584

Altijd

25,4%

27,8%

241

313

Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:

6 Meebeslissen over zorg/hulp (n=325)

7 Nakomen afspraken (n=321)

11 Instelling staat open voor wensen (n=303)



Meer dan 90% positieve ervaringen



Meer dan 50% negatieve ervaringen

RESULTATEN PER KWALITEITSDIMENSIE**Vertegenwoordigers van bewoners PG**

Legenda

Score van de huidige meting

Score van de vorige meting

Aantal uitspraken van de huidige meting

Aantal uitspraken van de vorige meting

A**B****C****D**

Ervaren Informatie		A	B	C	D
Ervaren Informatie				1272	1483
Nooit/ Soms	13,5%	11,3%	172	167	
Meestal	38,7%	41,3%	492	612	
Altijd	47,8%	47,5%	608	704	
Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:					
8 Weet waar terecht met vragen (n=331)					
9 Bereikbaarheid (n=317)					
10 Op de hoogte stellen (n=315)					
12 Reactie op vragen/ suggesties (n=309)					

Aanbevelingsvraag		A	B	C	D
Aanbevelingsvraag				321	403
Criticaster	26,5%	24,8%	85	100	
Passief Loyaal	52,6%	47,4%	169	191	
Promotor	20,9%	27,8%	67	112	
Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:					
30 Aanbevelen (n=321)					



Meer dan 90% positieve ervaringen



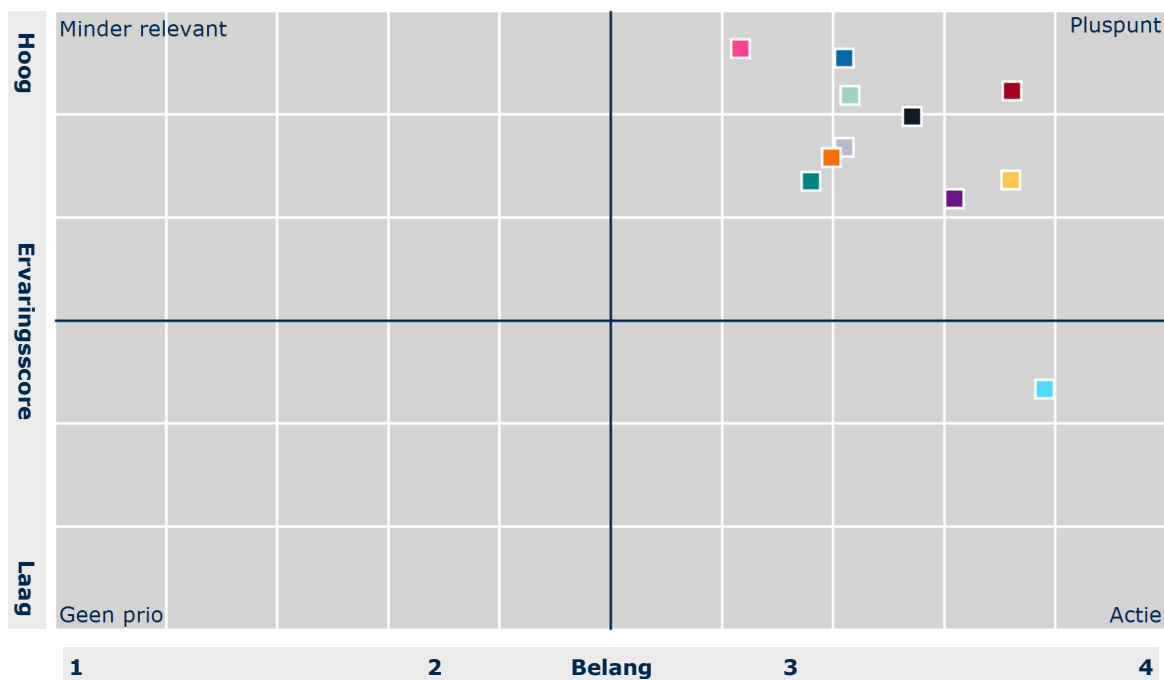
Meer dan 50% negatieve ervaringen

Prioriteitenoverzicht

PRIORITEITENOVERZICHT

Vertegenwoordigers van bewoners PG

Om u een handvat te bieden bij het bepalen van verbeterprioriteiten is een verbetermatrix en verbeterlijst opgesteld. Om de matrix overzichtelijk te houden, worden alleen de kwaliteitsdimensies (een specifiek aspect van de zorgverlening) in de matrix getoond (LET OP: een kwaliteitsdimensie wordt niet meegenomen in de matrix als deze geen negatieve antwoorden heeft of als er geen belangscore op de vragen beschikbaar is). In de verbeterlijst vindt u alle ervaringsvragen uit uw vragenlijst terug. Zo ziet u wat er goed gaat én wat de belangrijkste verbeterpunten zijn. We raden u aan om samen met uw medewerkers te bepalen waarmee jullie aan de slag gaan.



Ervaringen met eten en drinken

Omgang met elkaar

Gastvrijheid: ervaringen met schoonmaken

Gastvrijheid: ervaringen met inrichting

Gastvrijheid: ervaringen met privacy

Zinnvolle dag

Respect voor mensen: Ervaren bejegening

Ervaren beschikbaarheid personeel

Ervaren kwaliteit personeel

Ervaren Inspraak

Ervaren Informatie

PRIORITEITENOVERZICHT

Vertegenwoordigers van bewoners PG

De vragen in de verbeterlijst worden gerangschikt op basis van verbeterscore. De verbeterscore is gebaseerd op belangscore (het belang dat aan een kwaliteitsaspect wordt gehecht) en het percentage negatieve antwoorden (LET OP: een vraag zonder negatieve antwoorden wordt niet meegenomen in dit overzicht). De kleur achter de vraag geeft aan tot welke kwaliteitsdimensie de vraag behoort. Staat er geen kleur achter de vraag, dan is deze vraag geen onderdeel van een kwaliteitsdimensie.

Verbeterlijst

		Legenda			
		A	B	Belangscore	
		%		Negatieve ervaring	
		Verbeterscore			
Prioriteit	Vraagtekst	N=	A	B	C
1	16) Is er genoeg personeel in huis?	301	3,67	61,1%	2,24
2	13) Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?	303	3,60	46,9%	1,69
3	29) Is er genoeg hulp bij het eten?	241	3,36	31,1%	1,05
4	20) Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer	326	3,58	27,3%	0,98
5	14) Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?	318	3,50	27,4%	0,96
6	6) Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?	325	2,93	32,6%	0,96
7	24) Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	294	3,04	27,6%	0,84
8	23) Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?	317	3,12	24,6%	0,77
9	25) Organiseert het huis genoeg activiteiten?	302	3,07	22,8%	0,70
10	12) Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?	309	2,95	22,3%	0,66
11	19) Werken de zorgverleners vakkundig?	292	3,58	15,8%	0,56
12	11) Staat de zorginstelling open voor uw wensen?	303	3,10	18,2%	0,56
13	15) Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	325	3,18	16,6%	0,53
14	7) Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?	321	3,36	15,3%	0,51
15	27) Zien de maaltijden er verzorgd uit?	242	3,25	14,9%	0,48
16	17) Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?	322	3,64	12,7%	0,46
17	10) Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	315	3,55	11,1%	0,39
18	18) Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk hierbij aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.	315	3,53	10,2%	0,36
19	8) Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?	331	3,03	10,6%	0,32
20	9) Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?	317	3,05	10,4%	0,32
21	21) Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	325	3,13	7,7%	0,24
22	28) Is er genoeg tijd om te eten?	263	3,33	5,3%	0,18
23	22) Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enzovoorts)	313	2,85	6,1%	0,17

Grafische rapportage

GRAFISCHE RAPPORTAGE – OVERIGE VRAGEN

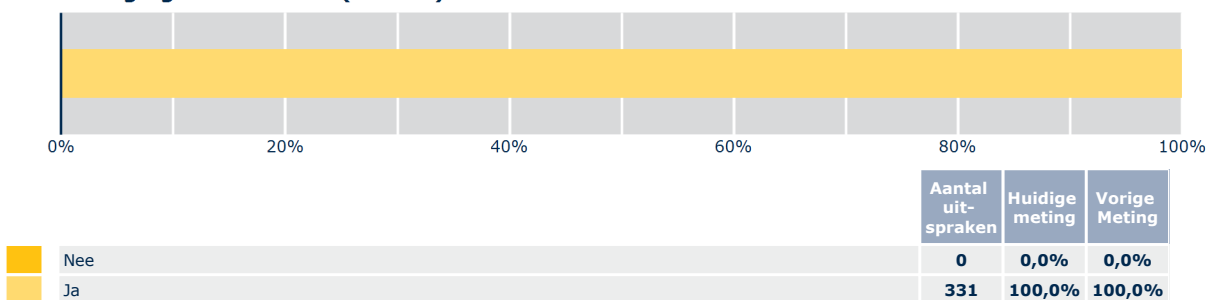
Vertegenwoordigers van bewoners PG

De grafische rapportage kan uit 2 typen staafdiagrammen bestaan:

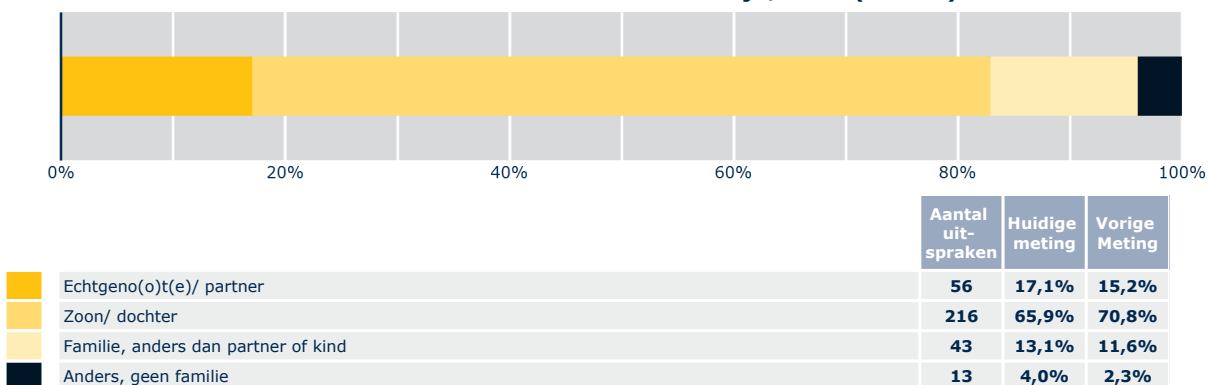
- Een gecombineerde staafdiagram waarbij alle antwoordcategorieën zijn weergegeven in één staaf die optelt tot 100%. Deze grafiek wordt gebruikt voor vragen waarbij één antwoord mogelijk is.
- Een staafdiagram waarbij elke antwoordcategorie afzonderlijk wordt weergegeven. Deze grafiek wordt gebruikt voor vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn. Het totaalpercentage kan hierdoor optellen tot meer dan 100%.

Over de bewoner

1. Bent u een vertegenwoordiger of contactpersoon van iemand die in een verpleeghuis of verzorgingshuis woont? (N=331)



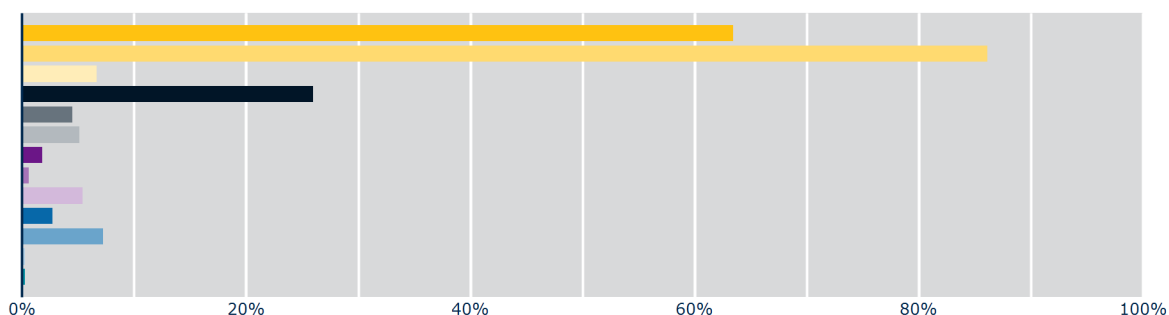
2. Wat is uw relatie met de betrokken bewoner? Ik ben zijn/haar: (N=328)



GRAFISCHE RAPPORTAGE – OVERIGE VRAGEN

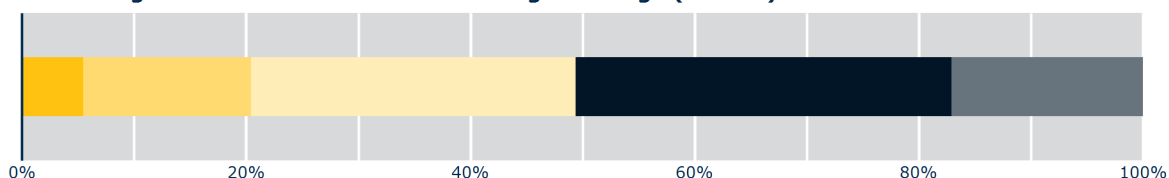
Vertegenwoordigers van bewoners PG

3. Waarom woont de bewoner in de zorginstelling? (meerdere antwoorden mogelijk)(N=331)



	Aantal uit-spraken	Huidige meting	Vorige Meting
Hij/zij kan niet zelfstandig wonen	210	63,4%	61,1%
Vanwege ernstige geheugenproblemen/ dementie	285	86,1%	87,3%
Vanwege gedragsproblemen	22	6,6%	7,8%
Vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	86	26,0%	24,4%
Vanwege chronische ziekte(n)	15	4,5%	2,9%
Na ziekenhuisopname of operatie	17	5,1%	5,1%
Na een ongeval	6	1,8%	2,0%
Voor herstel of revalidatie	2	0,6%	0,0%
Vanwege zintuiglijke handicap(s)	18	5,4%	5,4%
Vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	9	2,7%	2,2%
Vanwege psychosociale problemen	24	7,3%	9,8%
Vanwege een terminale fase van ziekte/ aandoening	1	0,3%	0,5%
Anders	1	0,3%	1,5%

4. Hoe lang woont de bewoner nu in de zorginstelling? (N=328)



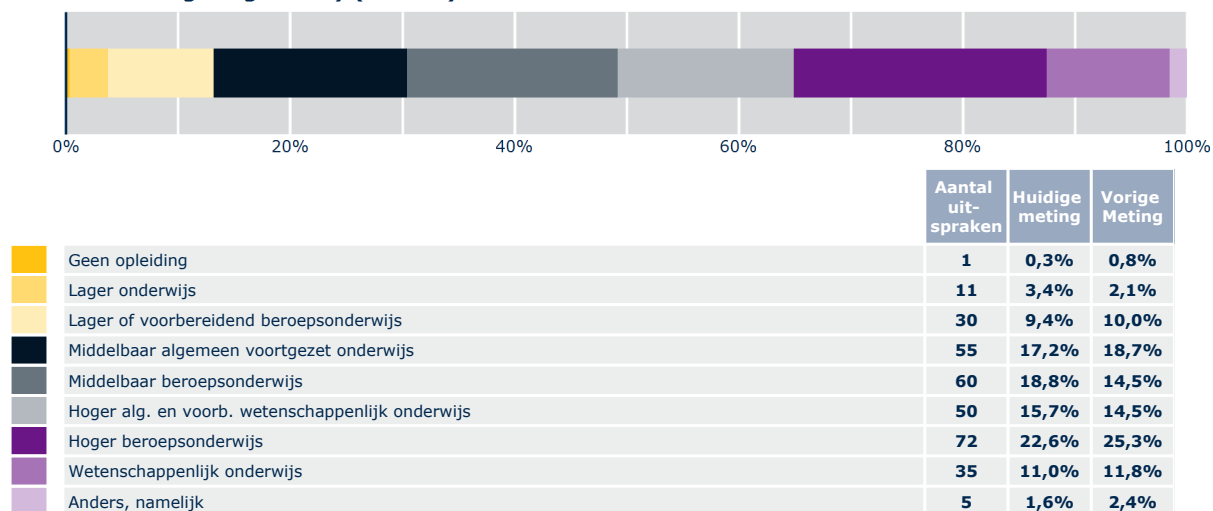
	Aantal uit-spraken	Huidige meting	Vorige Meting
Minder dan een half jaar	18	5,5%	5,9%
6 maanden tot minder dan 1 jaar	49	14,9%	15,1%
1 tot 2 jaar	95	29,0%	25,1%
2 to 5 jaar	110	33,5%	36,1%
Meer dan 5 jaar	56	17,1%	17,9%

GRAFISCHE RAPPORTAGE – OVERIGE VRAGEN

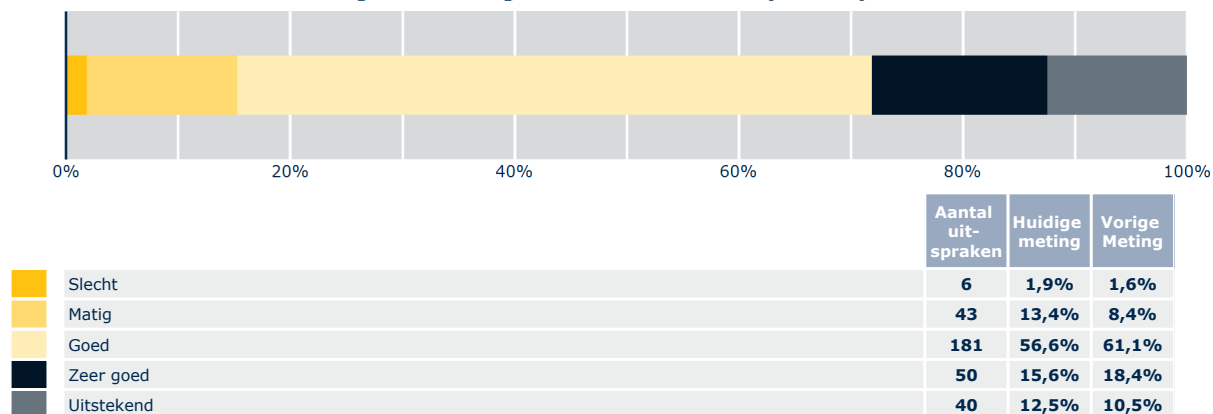
Vertegenwoordigers van bewoners PG

Over uzelf

31. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding, afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift) (N=319)



33. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? (N=320)



Antwoorden op de vragen

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****31.1) Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding, afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift) Anders, namelijk**

Doktersassistent/ zieken verzorgster.

Verpleegkundige.

Al 23 jaar 2 ondernemer.

Grossmont College IL.SA.

Leerkracht basisonderwijs.

Verder fijn kleinschalig! En gezellige ruimte beneden waar ze leuke dingen organiseren. Ik kan (bij slecht weer) met moeder ook niet binnendoor omdat binnen onze familie, mijn zus sleutel heeft, terwijl we beiden regelmatig komen.

MBA.

Junior en senior high school Canada.

Plus aanvullende cursussen.

Huishoudschool (in verband met oorlog).

Verpleegkundige hoofd.

Huishoudschool 4 jaar.

Intensive care verpleegkundige.

Luchtvaart BWK.

Verpleegkundige.

34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?

Het is spijtig om te zien hoeveel personeel in 5 jaar is ingekort, en dat er geen activiteiten met kinderen worden georganiseerd (was wel) TL verlichting geeft een nare vibratie en lelijk licht, in plaats van warm geel licht. Ik spreek nu over de entree afdeling PG+ begane grond in De Bogt, en ik zou willen voorstellen dat de echte rokers alleen nog buiten mogen roken. Je ruikt de rook van het rokershok al bij de entree als je binnenkomt, dat is niet binnenkomst van de Bogt. Succes, en met dank aan alle pluspunten en nimmer aflatende zorg van begeleidsters en organisatie.

De veranderingen zijn positief. De bewoners krijgen soms meer aandacht.

De zorgverleners beheren niet goed de Nederlandse taal, zeer groot aandachtspunt in de Driehoven.

Meer medewerkers dat is echt veel te weinig. Dat de bewoners meer aandacht krijgen.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Schoonmaak efficiënt werken en niet je tijd verkletsen en mopperen over het vele werk. Meeste medewerkers zijn kortaf (op een paar uitzonderingen na) geven vaak als antwoord dat weet ik niet of daar ben ik niet voor geef meer uitleg aan ouderen waarom iets zo is als je de bloemen met eens in de afval zak wil gooien terwijl je weet dat de bewoner het zelf niet kan.

Het is mijns inziens jammer dat er geen of weinig continuïteit is bij het personeel (kan zijn omdat ik voornamelijk in het weekend er ben).

Meer activiteiten die aansluiten bij wat de bewoners kunnen, en dan georganiseerd op de woongroepen meer mogelijkheden op de groepen creëren de bewoners hebben vaak gehoor problemen (gehoorapparaten) en in grote ruimten met veel personen en lawaai is dat niet prettig voor deze bewoners voorheen werd er op de woongroepen vers gekookt en nu wordt het eten aangeleverd en plusminus 90 minuten in een oven opgewarmd vers is gezonder voor kwetsbare bewoners.

Minder bezuinigen op personeel op de hofjes.

Het zou fijn zijn als er bladen als Libelle Margriet enzovoort voor de bewoners op tafel worden gelegd, dus echt voor hun neus als het ware nu ligt de stapel bijna altijd onderop een tafeltje waar geen bewoner bij kan. Ook kan er beter gekeken worden naar de positie van de rolstoel of gewone stoel ten opzichte van de televisie. Soms zit een bewoners echt aan de zijkant en heeft zodoende geen goed beeld.

Meer personeel?

Meer tijd voor zorgverlener voor de bewoners. Bewoners zouden meer in de frisse lucht moeten. Ze zitten altijd binnen.

Meer tijd voor de verzorgers om aandacht aan de patiënten te kunnen schenken.

Meer aandacht en tijd aan de bewoners besteden.

Meer personeel.

- Meer activiteiten in huisjes zelf.
- Andere dvd's dan André Rieu.
- Meer werken met maatwerk muziek programma's.
- Meer handen in huis. De verzorgsters werken keihard. Schrijnend om te zien hoe directie en kader een keer gaat lunchen met elkaar terwijl in de huisjes echt super hard wordt gewerkt. Mijns inziens verkeerd signaal naar zowel personeel als bewoners en bezoekers.
- Diners in hoesjes door centrale keuken laten leveren.

Het eten weer op de afdeling bereiden, meer medewerkers ze werken hard!

Wat minder uitzendkrachten is heel vervelend voor de bewoners.

- Te veel wisselende verzorgenden.
- Geen vaste verzorgenden per groep (sinds 2 jaar).
- Vaak 1 verzorgende voor 2 groepen.

Professionele verzorgers geen flexers.

Meer personeel, zodat er meer tijd is om met bewoners te wandelen. In de zorginstelling waar mijn tante woont is geen balkon of tuin. Sommige bewoners komen daardoor (vrijwel) nooit buiten.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Heb de indruk dat er vaak te weinig verzorgenden zijn.

Te weinig personeel op de afdeling als mantelzorger heb ik en mijn dochter veel bijgedragen, de administratie laat te wensen over was er steeds mee bezig in plaats van met mijn zieke man. Inmiddels is hij overleden.

Indien mogelijk meer buiten activiteit.

Met de eigen medewerkers gaat het goed, maar mensen die plotseling invallen in verband met ziekte enzovoort van de vaste medewerkers en daar bijvoorbeeld voor het eerst komen staan vaak (vooral 's morgens) met de handen in het haar eigenlijk moeten die even hulp en begeleiding hebben van de zorg (team) of iemand die daar bekend is. Fruit en begeleiding met eten is ook belangrijk en dat de medewerkers erbij gaan zitten met eten fijn is dat er stagiaires zijn, dat die wat meer tijd kunnen geven en ook met de bewoners spelletjes kan doen.

Betere communicatie. Dit zowel binnen als buiten. Betere aanpak tot besmetting(en). Denk aan norovirus.

Meer aandacht voor de bewoner één op één kan niet maar 12 op één is te veel.

Alles is tot nu toe top.

- Minder flex medewerkers.
- Vast personeel, ook op huiskamers, behouden.
- Algehele hygiëne is een punt van aandacht.
- Bewoners vaker (onder begeleiding) naar buiten.

Graag nog meer medewerkers vooral 's nachts onze vader was al 2 keer 's nachts goed gevallen.

Het huiskamer verblijf moet stukken beter worden. De gezelligheid van de T.A. wordt heel sterk gemist door de bewoners. Er wordt nauwelijks nog met de bewoners gesproken mijns inziens om dat er elke dag vreemde 'gezichten' zijn. De bewoners zijn hier echt verdrietig onder. En de nieuwe steeds andere personen kennen ook de bewoners niet. Dit moet echt verbeteren.

Ik ben zeer tevreden personeel is goed bereikbaar en zijn erg begaan met de bewoners. Ze voelen zich een met de plek waar ze werken.

- Meer aandacht en gezelligheid.
- Vaak te weinig personeel dus geen aandacht voor de bewoners.
- Televisie staat altijd aan, maar waarom geen leuke muziek?
- Weinig activiteit op de afdeling.

Er is geen gezelligheid. De medewerkers zijn niet in staat om tijdens koffiedrinken of eten de bewoners samen aan tafel te krijgen en er een sociaal samen zijn van te maken. Ik heb gezien dat de bewoners drinken krijgen en dat de verzorgende in een hoek van de kamer op haar smartphone gaat appen of dat ze apart gaan zitten buiten in de tuin en dat de verzorgende dus niet met de bewoners gaan communiceren. Toen ik laatst naar mijn moeder ging, lag ze op bed, ze had heel erg hoofdpijn en was niet lekker. Ze had een shirt aan een haar broekje in de badkamer gelegd, omdat ze een windje had gedaan. Ik ben naar de huiskamer gegaan. Daar zaten de verzorgenden met elkaar en een bewoner met bezoek te kletsen. Ik vroeg of ze al bij mijn moeder waren geweest (het was 10:15 uur). Nee dus ik vertelde dat ze in naar blote billen lag en dat ze een schoon broekje nodig had ze zei, dat ze het wel zou zien als ze naar haar toe gingen. Vervolgens gingen de verzorgenden naar buiten om te roken, enzovoort.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

Vertegenwoordigers van bewoners PG

34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?

De samenwerking/ samenspraak tussen contactpersoon en personeel/ zorg kan beter. Mijn moeder heeft ruim 4 jaar in het St. Jacob Huis Amsterdam gewoond en de gezelligheid van de gesloten afdeling en de onderlinge contacten met de zorg mis ik heel erg in de Rozenholm. St. Jacob was groot, Rozenholm is kleinschalig maar de sfeer is niet zo spontaan en gezellig met contactpersonen. Tevreden over de zorg.

- Er zijn maar 2 douchen echter één is stuk en de tweede heeft een slechte straal.
- Zomers meer buitenactiviteiten.
- Meer klassieke muziek luisteren in de gemeenschappelijk ruimte.
- Mevrouw wilt geen activiteiten doen op kinderlijk niveau, maar meer toegespitst op haar niveau.

De Driehoven wordt gesloopt momenteel om de patiënten heen! Al het oude vertrouwde personeel is weg bezuinigd. Nieuw personeel is net begonnen of loopt stage waardoor veel vragen onbeantwoord blijven. Helaas is er voor de bewoners geen gezellige kamer (huiselijke sfeer) waar ze met zijn allen televisie kunnen kijken. Bewoners zitten hele dagen op een rijtje in de hal of in de eetzaal.

Ruimere woonkamer waar je kan kiezen waar je kan zitten. Als je iemand wilt ontwijken, konden nu niet. Meer personeel gedurende de gehele dag. Medewerkers doen erg hun best, maar zijn soms met te weinig aanwezig. Er kan beter gelet worden op de fysieke gesteldheid/ lichamelijke conditie.

De afdeling voor mijn vader woont is een zgn zware afdeling, veel bewoners zijn dement en rolstoel zittend en hebben daardoor veel zorg nodig. Ook is het druk in de huiskamers kris kras rolstoelen, mijn vader niet en wordt daar heel onrustig door. Door het helaas steeds minder worden van verplegend personeel, wat overigens zeer goed is, kunnen ze dit niet veranderen. Ook hier veer voor zulke 'zware' bewoners moet er gewoon extra personeel zijn en dat komt er door al die bezuinigen niet, zeer schrijnend.

Meer aandacht door meer personeel in te zetten. Te treurig voor woorden dat er soms dagdelen zijn met maar 1 personeelslid voor 12 personen en dat is soms zelfs een leerling of een stagiaire. Minder inzetten van flexers die totaal ongeïnteresseerd komen uitrusten van hun vorige werk.

Meer personeel in de verzorging.

Er is in de afgelopen tijd minder personeel gekomen waardoor de zorgzwaarte is toegenomen. Spijtig genoeg is dit de tijdgeest zorgverleners doen erg hun best.

Meer aandacht, meer personeel, wassen van de kleding moet weer door het verpleeghuis Amstelring worden gedaan, dus niet worden uitbesteed. Letten op schone kleding, niet dagenlang hetzelfde aandoen. Goede hygiëne, ook met spullen (zoals kammen, kunstgebit schoonhouden).

Mijn moeder is slechtiend, we hebben een loop gebracht, die nu nog geïnstalleerd moet worden (2 maanden geleden).

De wisseling van personeel is niet goed geweest. Bewoners hebben veel last en nare emoties hierdoor ondervonden. Geliefd, vakkundig personeel met liefde voor de mensen werden weggehaald en vervolgens toch weer veel flexwerkers. Mijn moeder is mede hierdoor gevallen met vervolgens een breuk.

Vaste verzorgenden voor de huisjes, in plaats van steeds tijdelijke invalkrachten. Eerste leidinggevende iemand die niet parttime werkt, of betere vervanging als de EVV er niet vaak werkt. Beter opvolging van de verzorgenden naar aanleiding van vragen/ klachten.

De vaste medewerkers weten alles van de bewoners. De verzorgende die invallen moeten meer het logboek leren lezen. En de was die gesorteerd moet worden, omdat de namen van de bewoners er in staan, niet bij één bewoner in de kamer doen.

De zorgverleners hebben onvoldoende tijd om een praatje met bewoners te maken. Ze proberen het wel, maar er komt vaak iets tussen, iets meer personeel zou een heleboel verschil kunnen maken.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Het enige dat mist aan de Wolbrantskerkweg is een terras of tuin waar bewoners bij mooi weer zelf naar buiten kunnen.

Ik zou graag willen dat er meer mogelijkheden zijn voor mijn moeder om naar buiten te gaan. Meer persoonlijke aandacht 1 op 1. Terwijl ik dit schrijf, besef ik heel goed dat de bezuinigingen de oorzaak zijn van de mindere tijd die het zorgteam te besteden heeft aan de bewoners. Ik zou willen dat de medewerkers meer waardering krijgen van iedereen. Als er meer tijd zou zijn, mijn moeder voorlezen. Betere, verse, maaltijden.

Meer personeel.

De zorg die de bewoners krijgen is optimaal ondanks soms krappe bezetting is er altijd nog tijd om een arm om de schouder en een lief woord van troost. Het enige wat ik graag zou willen is dat bewoners die veel aandacht nodig hebben wat meer gescheiden worden in een groep zodat de rust voor de anderen niet telkens verstoord worden.

- Continuïteit medewerkers.
- Meer activiteiten.
- Betere communicatie tussen personeel onderling.
- Afspraken niet altijd nagekomen.
- Meer verzorgenden.
- Meer aandacht voor bewoners.
- Meer deskundigheid verzorgenden.

Meer ruimte om met de verzorgers te praten/ spelen/ bladen kijken et cetera. Nu is de zorg bijna uitsluitend praktisch was kleden eten en drinken.

Nog iets meer persoonlijke aandacht geven als de bewoner hier behoefte aan heeft. Dit kan niet altijd door de verzorgende gedaan worden. Misschien meer vrijwilligers of al bijbaantje door studenten in laten vullen.

- Meer zorg en vooral niet steeds ander personeel. Dit is verwarrend voor zowel bewoner als familie.
- Hoger opgeleid personeel.
- Betere overdracht.
- Dat de bewoners van het huisje samen meer doen.

- Meer medewerkers om te helpen bij het eten activiteiten te kunnen ondernemen.
- Vaste medewerkers ook in het weekend en 's avonds.
- 's Avonds meer personeel.
- Tijd en medewerkers genoeg om ook de persoonlijke verzorging, bijvoorbeeld nagels knippen et cetera te kunnen waarborgen.

Er zou meer tijd aan de bewoners besteed moeten worden. Vaak zitten de bewoners alleen, dit is niet te wijten aan het personeel maar door de bezuinigingen is er weinig tijd. Zorginstelling is afhankelijk van vrijwilligers.

Meer personeel.

Er is te weinig structuur betreft de roosters medewerkers. Veel vreemde gezichten flexwerker, stagiaires en dergelijke. Met name voor dementerenden is dit volgens mij niet goed. Betreft maaltijden: oudere mensen houden over het algemeen niet van half-gare groente. Dit al diverse malen doorgegeven, maar komt geen verandering.

Meer personeel op de afdeling. Dit is zeer belangrijk bij mensen met dementie zodat er optimaal toezicht is. Nu is er 1 verzorgende op 6 bewoners, als de verzorgende met bewoner bezig is kan deze geen toezicht houden op de andere 5 bewoners.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Ik vind het heel erg dat eten niet meer via zorgcentrum Aalsmeer gaat! Ook het wassen van kleding via Newsco is slecht en duur. Zonde dat dat veranderd is. Het personeel heeft het veel te druk door de veranderingen en geen tijd meer voor praatje. Slechte bezuinigingen!

Meer aanwezigheid in de huiskamer.

Geen rookruimte op laagbouw 3 vind dat ze teveel in de tuin moet roken en heeft best een zwak gestel.

Meer zorg bij het aankleden en tijd voor verzorging uiterlijke persoonlijke contact en tijd per individu, ook in de huiskamer (sinds de bezuinigingen en daardoor veranderingen is dit 0,0 procent (nagels lakken, epilieren, make-up, je haren verzorgen).

De bewoners vinden dat ze te veel alleen in de gemeenschappelijke kamer zitten. De verzorgers staan er vaak alleen voor en de stagiaires of vrijwilligers doen geen spelletjes et cetera. Sommige verzorgers doen buiten hun verzorgende taken, ook nog knutselen of praten met de bewoners en dat vinden ze heel fijn.

Meer hulp op de drukte momenten ochtend bij het uit bed halen. Bij het ontbijt, lunch, avondeten en bij het naar bed brengen zou fantastisch zijn!

Iets meer aandacht voor het haar kammen, 's nachts is er 1 hulp op 12 woningen en dat is erg weinig.

Meer begeleiders op de woongroep en meer activiteiten met de bewoners zoals een blokje om meer geheugen spelletjes op de woongroepen doen want dat missen ze nu, was opvouwen en zelfstandig eten maken want ze zitten nu op elkaar te letten en 1 begeleider op twee groepen dat is te weinig.

- Zomers meer douchen.
- Toilet extra aandacht.

- Bewoners meer naar buiten.
- Bewoners meer bewegen.
- Betere communicatie met fysiotherapie en huisarts.
- Meer fruit aanbieden aan bewoners.
- Meer ijzerhoudende voeding aanbieden.
- Hoewel continu toezicht aanwezig is, is door beperkte personele bezetting en hoge mate van verzorging van bewoners, toch sprake van te weinig toezicht op diverse momenten. Bijvoorbeeld bewoners worden uit bed gehouden zitten in de huiskamer. De verzorging heeft andere bewoners uit bed waardoor langere tijd geen zicht is, op was de bewoners in de keuken en huiskamer doen.

Meer aandacht voor de bewoner. Meer vaste verzorgende, veel verschillen maken de bewoners onzeker.

Meer deskundig personeel gedurende de nacht.

Groepswonen is de toekomst.

De medewerkers doen hun best maar hebben te weinig tijd. Er wordt te veel gewisseld met personeel. Juist bij mensen met dementie is het belangrijk, dat zij een vaste groep verzorgers hebben.

De bewoners die een luier dragen vaker verschonen.

Vanaf 12:00 uur tot de volgende ochtend 07:00 uur is er een verzorgende/ verplegende aanwezig. Ik vind dit niet voldoende.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Meer aandacht. Meer tijd. Luisteren naar (lichamelijke) klachten. Sneller een arts erbij halen. Meer mensen op de werkvloer (vooral in het weekend). Als wij er zijn, constateren we dat de bewoners vaak urenlang aan hun lot worden overgelaten, ook als ze naar het toilet moeten. Schrijnend!

- Eigen slaapkamer tevens zitkamer.
- Privé ruimten om met familie en naaste bij bezoek te verblijven.
- Te weinig verzorgende per afdeling.

Minder wisseling personeel.

Werken met vast personeel geen flexwerkers.

s'Morgens zitten de bewoners vaak alleen te ontbijten de begeleidster hebben geen tijd. Ze zijn bezig met de bewoner douchen dat gaat de hele ochtend door geen tijd om elf uur koffie te drinken. Want er moet nog veel gedaan worden, maar daar komt ze meestal niet aan toe, de druk is veel te hoog, om alles alleen te doen (douchen, schoonmaken, kamer schoonmaken, bedden verschonen, medicijnen klaarmaken, en dan nog alles opruimen). De bewoners worden niet altijd om de twee uur naar het toilet gebracht. Ze lopen veel met natte broeken en de stoel waar ze op hebben gezeten worden ook niet schoongemaakt. Het warme middag eten, weinig smaak en soms zijn de groente niet gaar, jus moet de smaak maken. Doordat sommige bewoners niet snel eten zitten ze met koud eten en dat is niet lekker meer voor ze. Na het eten is er voor de bewoners weinig creativiteiten, een keer per week s'middags een uurtje verder wordt er niks gedaan. Niet een keer per week naar buiten, het is een lange tijd tussen twee en vijf uur, want dan zitten de bewoners te zitten en te slapen. Dat is iedere dag hetzelfde. En zitten veel alleen. Avondeten brood weinig vers beleg altijd hetzelfde geen variatie op en bij het brood. Na het eten zitten de bewoners ook veel alleen, sommige bewoners hebben veel hulp nodig om naar bed te brengen, en dan moet de begeleider nog andere dingen doen. Er wordt veel met flex gewerkt die dan met de bewoners heel weinig te weten hoe ze mee om moeten gaan. Soms wel twee flex op een afdeling. Ze weten van elkaar niet waar alles staat en de telefoons hoe of wat. Communicatie is te weinig en er zit geen structuur in en geen vast beleid. Daar moet echt iets aan gedaan worden ook voor de bewoners dat voelen ze ook, en dan zijn onrustig. Ook voor de begeleidsters op de afdeling de rust en soepel loopt, en ook voor de mantelzorgers die zien dat ook. En dat willen we graag beter. Er moet ook een goede schoonmaker komen, voor alles op het huisje, dat is al een verlichting voor de begeleidster want dat is hard nodig, anders gebeuren nare ziektes. Daar zit niemand op te wachten.

Voor zover wij er over kunnen oordelen zijn wij uitermate tevreden.

- Er is te weinig personeel op een groep bewoner. Na het avondeten gaan de twee verzorgende bewoners samen naar bed brengen waardoor de rest van de bewoners alleen achterblijven. Dit vind ik niet verantwoordelijk.
- De slaapkamer, met name de vloer is vies. Veel stof onder het bed.
- Gebrek aan personeel te weinig interactie met bewoners, los van het verzorgen.

- Vast personeel op het huisje.
- Meer huishoudelijk hulp dan 3 uur per dag.
- Meer aandacht voor bewoners.
- Aankleding van het huisje mag gezelliger.
- Betere communicatie tussen zorg en familie.
- Vaste EVV'er.

Vaste medewerkers op huisje 1 en twee. Iedere dag andere mensen allemaal uitzendkrachten langs elkaar heen gewerkt geen tijd om zich in te lezen veel fouten, rommelig, afdeling smerig! Klein voorbeeld: er worden zeep pompen opgehangen in verband met de hygiëne worden alleen niet gevuld. De meeste familieleden van de bewoners hebben de moed al opgegeven met alle ideeën en vragen die we ook hebben er blijft onvrede, verdrietig en het gevoel van zwemmen tegen de stroom in.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

Vertegenwoordigers van bewoners PG

34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?

Ik denk wat meer persoonlijke aandacht. Dementerend en lichamelijk gehandicapt vormt een moeilijke groep.

Er wordt gestolen, privacy onvoldoende gerespecteerd. Mijn moeder wordt soms niet goed afgedroogd zodat er schimmel infecties ontstaan. Uitslag bloedonderzoek laat idioot lang op zich wachten (uitgevoerd door verpleeghuisarts). Met kerst wordt er niets bijzonders gedaan en zijn ze vergeten mijn moeder te roepen voor ontbijt. Veel ontslagen gevallen waardoor mijn moeder de mensen niet meer kent. Soms is avondeten koud.

- Communicatie tussen verzorgers is matig. Als ik in de ochtend wat doorgeef over medicatie of afwezigheid weet de volgende dienst dit vaak niet.
- Bij binnenkomst hadden wij graag uitgelegd gehad wie wat doet. Dat is nu zoeken. Ook het onderscheid tussen vrijwilligers en verzorgenden is niet altijd duidelijk.
- Het zou helpen als de vertegenwoordigers van de bewoners vooraf (bijvoorbeeld via de mail) geïnformeerd worden over activiteiten en uitjes. Dit wordt nu vooral met de bewoners besproken, die (in ons geval) niet altijd goed in kunnen schatten wat precies de bedoeling is.

Toch meer tijd om met de bewoners te praten wandelen et cetera. Helaas personeelsstop minder uren et cetera maar ondanks dat, doen ze heel erg hun best.

Persoonlijk vind ik dat er te weinig personeel is om alles goed en veilig te laten verlopen. De verzorger lopen de benen uit hun lijf. Niks meer dan respect voor hun. Gebeurt te vaak dat er langer tijd niemand op de afdeling is. Bewoners zitten soms wel erg lang alleen.

Zijn zeer tevreden minpunt is de ontslag ronde van afgelopen zomer waarbij ervaren (maar geen niveau 3 bezittende zorgverleners) naar huis gestuurd zijn. In het geval van mijn moeder vielen 3 van de 4 vaste krachten weg. Slechte actie. Nu is er weer een vast team, en is de continuïteit weer aanwezig.

Er moet in ieder geval minimaal 1 ervaren kracht aanwezig zijn. 2 uitzendkrachten kan echt niet.

De demente bewoners hebben elkaar weinig te bieden. Iedereen zit in haar eigen wereldje in de televisie zorgt voor het geluid. Dat is het beeld wat ik bijna altijd zie. Ik zou willen dat de medewerkers meer tijd hadden voor een praatje. En dat er meer activiteiten zouden worden georganiseerd bijvoorbeeld met muziek of 'helpen' in het huishouden. Dat laatste wordt wel in de folder gezegd, maar ik geloof niet dat dat gebeurt. Naar buiten zou ook veel vaker moeten kunnen.

- Meer aandacht voor de bewoners.
- Meer zorg voor de wensen van de familie.
- Betere communicatie over zorg met familie betreft de bewoner.
- Scholing voor verzorgende in communicatie met elkaar en familie.
- Scholing in veranderingen in de zorg.
- Feedback en reflectie cursus.
- Hoe om te gaan met agressie met de bewoners en/ of familie.

Door personeel problemen is er vaak te weinig aandacht voor de bewoners het komt voor dat op bepaalde tijden slechts 1 persoon aanwezig is wat tot problemen in de verzorging leidt. Ook het wisselen van steeds nieuwe gezichten is niet bevorderlijk voor het welzijn van de bewoners. Indien mogelijk wil ik pleiten voor vaste verzorgers op vaste tijden.

Meer activiteiten en dagbesteding voor de bewoners.

Minder wisselingen in personeel waardoor de herkenbaarheid van de bewoners toeneemt.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Uiterlijke verzorging: letten op schone kleding, broek/ blouse niet binnenste buiten laten dragen, bij de bewoners BH/ of andere lichte ondersteuning laten dragen, bewoner die naar urine ruikt, laten opfrissen eventueel met behulp van familie.

Meer personeel is natuurlijk altijd wenselijk.

Er zijn vaak vreemde gezichten op kleinschalig/ begeleidend wonen. Sinds een paar jaar niet meer aanwezig bij MDO waardoor ik informatie mis. Beperkingen zijn mijns inziens gevolg van tijdsgebrek. Het zou mooi zijn als er altijd minstens één bekend gezicht aanwezig was, die kent de mensen en is mijns inziens meer gemotiveerd.

Vaste begeleiders op de groep (huis), minder flexwerkers. Er zijn te veel wisselingen.

Beter schoonmaken van de kamer, toilet. Activiteiten als film, muziek, herinneringsfoto's uit de jongere jaren van de bewoners bijvoorbeeld Fred Astaire of Shirley Temple.

Het is een zeer verouderde afdeling op de 5de etage. Er moest daar eens een schilder doorheen. De stoelen met vlekken oud meubilair. Dementie beter beneden met afgesloten tuin! Weinig smaakvol ingericht. Wel schoon!

Er wordt te weinig aan de mensen gedachten te veel aan de renovatie van het gebouw de bewoners weten niet meer waar ze aan toe zijn. Van de zomer hebben we 3 maanden onder de vliegen gezet daar werd weinig tot niets aangedaan op elke nap die de mensen deden zaten 2-3 vliegen maar er werden geen horren van die viesheid plak strips. Er werd niets aangedaan om te voorkomen ook te weinig schoongemaakt met alle zoetigheid op tafels on vloer.

Het valt mij op dat sommige hulpverleners erg ongeïnteresseerd zijn er dat ook uitstralen soms onbeschoft naar bewoners. Een wat meer vriendelijke houding naar bewoners zou prettig zijn.

Ik ben zelf niet zoveel maar als ik er ben dan zal wat meer activiteiten kunnen ondernemen.

Voor het thuis voelen helpt het enorm als bezetting van de afdeling stabiel is nu is het elke week een verrassing wie er op de afdeling staat. Wees alerter op nakomen afspraken, zoals tandarts, kapper, pedicure.

Het is heel belangrijk dat er vast personeel op de woning staat. Nu zijn er vaak invallers. Personeel (verzorgende) moet gezondheidsklachten beter signaleren.

Dat de medewerkers meer tijd kunnen besteden aan de patiënten.

Meer dagbesteding, zoals ze toen ze nog thuis woonde en naar de dagbesteding ging.

Het vaste team geeft goede zorg en is betrokken. De invallers komen van een uitzendbureau en daar zitten soms de verkeerde mensen tussen. Omdat zij alleen werken op een woning met 6 bewoner, vind ik dat niet verantwoord. Er zouden vaste invallers moeten komen. Er zou meer aandacht moeten zijn voor pijnklachten bij bewoner, vooral als zij dit zelf niet meer aan kunnen geven.

Meer personeel, ook tijdens de maaltijden.

Meer aandacht meer vrijwilligers en leuke spelletjes met ze doen meer zorg zoals wassen aankleden.

Ik ben best tevreden zoals het nu gaat.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Meer personeel dagbesteding.

Geen. Mijn vrouw 06-12-2015 overleden. Ik denk dat het nuttig is dit formulier in te vullen. Wat mijn ervaringen zijn geweest tijdens haar opname.

- Meer oplettendheid betreffende het voldoende drinken! Niet alleen in de zomer maanden maar alle dagen.
- Niet altijd getuigen de medewerkers van voldoende kennis en inzicht met betrekking tot hoe om te gaan met mensen te dementie.
- Het regelmatig ontbreken van een voedingsassistent bij ontbijt en lunch is een groot gebrek (sorry, ik vergat de blokletters).
- Zorgen dat er goede muziek (geen pop) op staat. Goede televisie programma's aanzetten!

Ik ben van mening dat er, voor bewoners die dit nog aan kunnen, meer activiteiten geregeld zouden moeten worden, onder andere eens een keer naar buiten dit mis ik bij de verzorging zeer. Ook meer spel met onder andere ballen en dergelijke.

- Onduidelijk wie contactpersoon is.
- Overdrachtschriftje (in verband met vergeetachtigheid moeder) dan weten we tenminste wat er gebeurt.
- Steunkousen worden vaak niet aangetrokken.
- Op veel vragen kunnen we geen antwoord geven omdat we er geen zicht op hebben (deskundigheid, eten).

- Meer professioneel personeel.
- Wat meer activiteiten voor de bewoners.

Medewerkers moeten naar mijn mening meer met hun gevoel werken en niet omdat het moet. Soms blijven medewerkers achter de computer zitten terwijl een bewoner hulp nodig heeft. Vaak zijn de bewoners alleen in de huiskamer zonder toezicht wat naar mijn mening niet kan hierdoor ontstaat onrust onder de bewoners.

De verzorging niet altijd op een lijn zit.

- Wat meer continuïteit in de hoedanigheid van de verzorger.
- Meer personeel op een huisje als de verzorgende bezig is met een cliënt is er niemand voor de anderen.

- Hygiëne kan beter.
- Verzorging bewoners kan beter.
- Meer personeel aannemen.
- Betere organisatie van het bestellen van goederen, nu wordt er teveel besteld.

Bij alzheimer is onder andere regelmaat heel belangrijk! Waar ik mij zorg en om maak is het 'invallen' van flexwerkers die volledig 'anders' ten aanzien van de bewoner(ster) omgaan. Ook vraag ik mij af of zeker met alle bezuinigingen die nog komen. Of de veiligheid van onze bewoners, bij een valpartij of anders calamiteit voldoende is in de late avond uren en nacht! Ik draag mijn steentje bij en ben alle verzorgsters die zich met hart en handen inzetten dankbaar!

Ik vind de zorg goed vooral nu er toch de bezuiniging ingevoerd is en het personeel goed hun best doen om het zo goed mogelijk te doen.

Bij het eten wat meer huiselijks bijvoorbeeld gedekte tafel voor zover mogelijk op tijd aan tafel op vaste tijd en niet te lang laten zitten. Dan loopt de helft weg. De ene dag liggen er meer mensen in bed dan de andere. Is dat door tekort aan personeel, verkeerde indeling of gemak? Valt op dat er zeer groot verschil is in de tijd die aan papierwerk wordt besteed.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Wij zijn zeer tevreden over de zorg en betrokkenheid van het personeel voor mijn moeder maar ook de betrokkenheid naar de familie toe is perfect.

- Er zijn geen familie gesprekken als elders.
- Vaak incidentele krachten die de patiënt in kwestie niet kennen en andersom.

's Morgens zijn er activiteiten, 's middags helaas niet! Communicatie van medewerkers kan beter!

De periode van juli tot januari is erg onrustig geweest voor zowel bewoners/ verzorgende en vertegenwoordiger. Veel onrust qua personele bezetting. Hier heeft de communicatie tussen verzorgende (ook onderling) bewoners en vertegenwoordiger onder geleden. De communicatie tussen verzorgende is nog steeds niet optimaal, men weet vaak niet wat er is afgesproken met vertegenwoordiger/ artsen fysio et cetera, dit wordt ook veroorzaakt omdat er nog steeds veel wisselingen zijn. De verzorgenden zijn over het algemeen lief, behulpzaam en geduldig met de bewoners. Ze zijn vaak nog erg jong en missen een stuk ervaring. Vaak ook erg druk voor de jonge verzorgsters om iedereen te helpen, schoonmaken en ook nog aandacht voor bewoner. Telefoon werkt vaak erg slecht.

- Zorg zou veel beter kunnen met meer personeel bijvoorbeeld snoezelbad regelmatig.
- Eén op één activiteiten.
- Op elk huisje een medewerker wonen 5 dagen in de week. Er is veel te veel op de afdeling wegbezuinigd.

Er wordt nu ingezet op hoger niveau 4 en 5 maar voor het 'gewone' werk zijn deze mensen weer te hoog opgeleid waardoor ze uitdagingen missen en weer snel vertrekken, voor mijn part niveau 2 voor de gewone zorg vond alle bewoners van een huisje. 1 medewerker wonen per huisje zou ideaal zijn. Nu zijn tijdens overdrachten mensen op het huisje te lang zonder toezicht wat tot onwenselijke situatie kan leiden. Bijvoorbeeld een extra kracht voor de avonddienst die bij springt waar ze nodig is.

Kortere lijntjes. De organisatie is te log. Als dingen misgaan ligt het altijd aan een ander voor ieder klein onderdeelje van de verzorging is weer een apart iemand, bijvoorbeeld tijdelijk geen pedicure, moeder loopt 12 weken met lange nagels het duurt te lang voor iets geregeld is of iemand initiatief neemt.

Meer medewerkers.

Meer personeel aan het bed. Meer mensen in de huiskamers, dus verzorgende niet laten evalueren en overdragen in aparte kamer maar meer werken in afgeschermd gedeelte in huiskamer. De mannelijke bewoners meer te doen geven bijvoorbeeld knutselen en timmeren.

Alles is prima, ik ben blij dat mijn moeder hier woont in Floriande.

- Meer fysiotherapie of gymnastiek.
- Meer persoonlijke aandacht.
- Dus meer afdeling op het niveau van de bewonersteer.
- Vervangende mantelzorg voor bewoners bij calamiteiten.
- Van mij hoeft de activiteitencommissie niets te veranderen, zij doen hun best.

De keuken met huiselijk koken (koken op de groep) in ere herstellen. Het is afleiding, bewoners kunnen participeren door aardappel te schillen of groente schoon te maken. Dit kan je dan als een activiteit zien, waar nu een te kort aan is. Hetzelfde geldt voor koekjes bakken en dergelijke, er wordt nu op bezuinigd, omdat alleen naar het potje koken wordt gekeken en niet gezien wordt als activiteit.

Ik zou willen niet zo veel verandering en wisseling van verzorgsters, verzorgers. Verzorging wat meer bij de bewoners gaan zitten opletten, dat het was goed in de wasmand wordt gedaan, over het algemeen ben ik tevreden.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Stabiliteit in het verplegend personeel. Nog steeds veel wisselingen van onbekende verpleging. Betere samenwerking (communicatie) tussen verplegende ('s morgens komt, een uurtje later een ander, de ...

De verzorgenden moeten met te weinig mensen teveel werk verrichten. Zodat er sporadisch tijd is om even extra aandacht aan een bewoner te schenken.

Meer personeel bijvoorbeeld een helpende niveau 2 om een niveau 3, dan heb je het ideale plaatsen krijgen de bewoners de zorg die ze verdienen, goede zorg. En ook de aandacht die ze verdienen.

- Meer aandacht.
- Meer bezigheid.
- Dat de verpleegkundigen veel op het kantoor zitten zou niet moeten.

Graag wat meer vaste medewerkers, vervangers weten vaak weinig van patiënten.

Er is een permanent tekort aan personeel. Deze zorg begint steeds nijpender te worden en kan tot gevaarlijke situaties leiden op de woongroep.

Er wordt op de gang veel gerookt jammer.

Meer werken in niveaugroepen en mensen die qua stadium van dementie dichtbij elkaar passen. Ik weet dat dit om praktische redenen niet haalbaar is op deze locatie.

Sinds september 2014 is de kwaliteit van de zorg achter uitgegaan. Minder deskundig personeel, wat opgevuld wordt met uitzendkrachten van Pantar die zelf nogal begeleiding nodig hebben. Vaak moeizame communicatie met de instelling over eventuele problemen.

Meer opleiding voor bewoners. Dus meer personeel vooral op de weekenden.

Op sommige momenten is er geen medewerker in de huiskamer aanwezig bijvoorbeeld begin van de avond dat vind ik niet verstandig.

Men zou eens wat meer moeten kijken naar wat de bewoners aan behoefte te hebben gezien hun leeftijd. Dames en Heren van 70 tot 90/ 95 hebben een bepaalde zorg nodig, die niks ten nadele van de hulp, die over het algemeen jong zijn, maar er zit tussen de hulp en de bewoners een te grote kloof, oud en jong! Oud behoefte en zorg die er wordt verleend.

De veranderingen die plaats zouden moeten vinden, ligt niet bij Bornholm maar bij de regering!

Het kan altijd beter maar gezien alle bezuinigen kun je je afvragen of het altijd redelijk is. En grote lijnen zeer tevreden over scala.

Het zou goed zijn als de bewoners elkaar zouden helpen, bijvoorbeeld bewoner die goed kan lezen een slechtiende de krant/ een boek voorlezen. Bewoner die goed kan handwerken een ander helpen met brei/ haakwerkje. Met elkaar scrabbelen. Bovenstaande activiteiten worden door vrijwilligers gedaan, maar die zijn niet altijd aanwezig.

Ik wil betrokken worden bij het overleg met de huisarts.

Ik weet dat deze bewoner niet altijd aangenaam is voor de verzorgers, maar als je een professionele kracht bent moet je daarmee om kunnen gaan. Mijn conclusie is liefdevolle verzorging, meer aandacht hulp enzovoort met gediplomeerde krachten.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

In principe is alles goed geregeld bij mijn moeder alleen met betrekking tot vraag 17 en 19 wil ik een kanttekening plaatsen dat in verband met ziekte of vakantie van de zorgverleners de 'flexwerkers' wat/ iets minder professioneel of geïnteresseerd omgaan met bewoners.

De eerste aanspreekpunt moet duidelijker zijn als er problemen zijn ook met bemoeienissen met familieleden.

- Er is maar één activiteiten begeleider. Jammer, dat is echt weinig voor zo'n grote groep bewoners.
- Er is geen gelegenheid voor de bewoners om zelf naar buiten te gaan (geen tuin, geen terras, geen balkon). Het zou fijn zijn als er iemand zou zijn die dat elke dag zou gaan doen met verschillende bewoners.

Meer personeel in de verzorging.

Mama had het fantastisch op huisje 9. Veel aandacht voor de bewoners, veel dezelfde verzorgers vanwege bezuinigingen in huisje 7 is er nooit aandacht voor de bewoners en veel te veel wisselende verzorgers wat slecht is voor iemand met dementie. Verder kan ik zelden tot nooit iemand iets vragen als ik er ben. Ze zijn er nooit!

Het zou beter zijn als er 's nachts meer personeel is. Ik begrijp dat er nu maar verzorgende per plusminus 30 bewoners is voor de nacht! Ook een eigen zou wasservice (zoals vroeger) erg prettig zijn. Helaas met Newasco slechte ervaringen betreffende niet correcte facturen en kleding die beschadigd terug komt.

Meer personeel op de afdeling. Daardoor meer aandacht voor de bewoners. Ook individuele aandacht is belangrijk.

Temperatuur per kamer bewoner kunnen regelen. En standaard 2 man begeleiding op de 6 bewoners zodat mensen vaker naar buiten kunnen en verlichting voor personeel. Inzet personeel nu top.

Iets meer activiteiten, zoals tekenen en zingen.

- Gebitsverzorging doen.
- Toekijken of bewoner pillen inneemt.
- Helpen met douchen en aankleden.
- Schoonmaken, met name toilet, wastafel dagelijks.
- Weer koken op de afdeling.
- Altijd iemand op de groep, ook bij dienstoverdracht.
- Mee aan tafel zitten bij het eten.
- Niet altijd serieus nemen als bewoner vindt dat iets niet hoeft, bijvoorbeeld schone kleren.
- Er zijn goede en slechte zorgverleners, komen tot alleen goede.

Alles gaat goed dus hoop dat er niets wordt veranderd.

Er zou meer personeel moeten zijn een medewerker op 6 demente is in mijn ogen te weinig. 1 keer per week onder de douche vind ik niet meer van deze tijd.

Met stip: meer personeel, zowel overdag als 's nachts. Onverantwoord! Dan zou er veel meer mogelijk zijn, zoals betere individueel aandacht, meer individueel hulp bij het eten, vaker de tijd om eens te praten/ kletsen en bijvoorbeeld een spelletje te doen, vaker iets organiseren voor de beweging, vaker individueel hulp bij bijvoorbeeld individuele uitleg computergebruik, of, idee: vaste tijden instellen om te Skypen/ mailen. Nu vaak alleen hard aan het werk om 'brandjes te blussen' en het hoognodige te verrichten. Maar het huis moet mijns inziens niet alleen huis zijn, maar ook thuis voor elke bewoner. Groot aandachtspunt: hou de bewoner meer in de gaten. Er verdwijnen wel erg veel spullen!

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

Vertegenwoordigers van bewoners PG

34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?

's Morgens op tijd uit bed halen. Brood in plaats van pap. Ontbijt uiterlijk 10:30 uur. Om de 2 uur naar toilet en op tijd verschonen. Warm eten altijd fijn gemaakt en voldoende appelmoes. Op alle uren van de dag bij mijn echtgenote zijn (dit is nu beperkt omdat ik teveel zit). Kunstgebit 's morgens uithalen, poetsen en weer in doen. Ik heb goed contact met manager en secretaresses. Er moet altijd een zorgverlener in de huisjes aanwezig zijn. Dit is niet altijd het geval.

Meer activiteiten.

Het laatste jaar in de zorg in Rozenholm niet hetgeen ik gewend was! Vooral mee de werksteun in de huiskamer. Te veel wisselingen samen leren de bewoners niet kennen en worden soms vergeten met eten en drinken.

Meer en beter personeel. Overal dus ook de dokter, schoonmaak enzovoort. Te weinig tijd en er gebeurt van alles en niemand weet ervan of het kan niet, afschuifstelsel. Het eten gewoon weer op de groep laten koken.

Extra hulp bij het ontbijt zorg is dan nog met de ABL bezig, bewoners die al klaar zijn zitten zonder toezicht aan het ontbijt. Voorheen werd iedere week haar kamer schoongemaakt nu vliegen de stofvlokken je soms om de oren. Extra aandacht moet van mantelzorgers komen.

Er zijn groepsgesprekken met naasten geweest. Klachten worden bijna niet behandeld en verzwegen. Stellen, en is te weinig tijd, onderbezetting ook heel veel flexwerkers. Is op gewezen dat flexwerkers niet met hun inzet werken en zich niet in patiënt verdiepen! Dat is erg lastig zeker met dementerende die het zelf niet kan aangeven. Men heeft ook graag dat we geen lastige of vervelende vragen stellen. Wel gaat het goed.

Minder procedures en voorschriften en meer persoonlijke aandacht voor de bewoner. Alle rapportages en behandelplannen die door de verzorgenden moeten worden bijgehouden gaan ten koste van de tijd die beschikbaar is voor zorg.

Er is weinig personeel zou graag zien dat er meer personeel is voor begeleiding van activiteiten.

Ik zou graag zien dat mijn vader betaalt voor activiteiten maar dat is misschien 1 keer per jaar dat ze daar eens wat aan doen. Misschien in kleinere groepjes, zelf wandel ik elke zondag met mijn vader met de rolstoel. Hij voelt zich opgesloten. Hij is gek op paarden hij heeft 45 jaar aan judo gedaan. Ook les gegeven.

Minder onbekende invalkrachten.

Er wordt veel te veel met zorgwerk gewerkt. Deze mensen hebben totaal geen ervaring. Ze komen meestal maar 1 of 2 keer en hebben dan totaal geen feeling met de bewoners als we uitzendkrachten hebben in de huiskamer is het meestal onrustig. In het weekend is het helemaal bar met uitzendkrachten komen soms niet eens opdagen 's avonds hebben we 2 verpleegkundigen voor 30 mensen om te verschonen en op bed te leggen. Of er zijn 's avonds 1 uitzendkracht en 1 vaste medewerkers dan is het helemaal moeilijk om de mensen aandacht te geven.

Ik mis het contact met de instellingsarts. Als er medisch wat is met mijn moeder vind ik het niet meer dan logisch dat zij contact met mij opneemt om toe te lichten wat het probleem is. De invalkrachten ervaar ik als meer afstandelijk naar de bewoners en de familie toe.

Aanvankelijk waren er afspraken over de activiteiten in de woongroep zoals: mee boodschappen doen, zelf de was doen, met elkaar eten koken. Hier komt in de praktijk niets van terecht. Ook vind ik dat de professionaliteit van de verzorging per locatie verschilt. In deze vestiging komt het personeel veel minder doortastend over dan de vorige instelling (St. Jacob) waar mijn moeder verbleef.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Alles valt of staat met personeel. Ze doen erg hun best maar moeten zoeken met de mensen die ze hebben!
Kortom (te) weinig personeel. Indien nodig meer medicatie en meer begrip daarvoor!

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

- * Efficiëntie! Teveel, doen te weinig, onhygiënisch, slordig en inconsequent. Voorkomen is beter dan genezen. Er wordt achter de feiten aangelopen door inefficiënt handelen en het niet zien en afschuiven van eigen verantwoording.
- * Behoorlijk opgeleid personeel!
- * Betere communicatie op werkvloer, tussen werkvloer en deskundigen.
- * Betere Hygiëne: bijna niemand werkt met handschoenen, ook niet tijdens virusuitbraak.
- * Inzage in dossier: nu wordt dossier gedigitaliseerd en kost opstarten teveel tijd. Vragen blijven onbeantwoord.
- * Meer en duidelijke dagindeling en dagbesteding. Ook voor de avond. De avond is een grote puinhoop: schreeuwende bewoners, dolende bewoners, boze bewoners en inefficiënte 'samenwerking' van de verzorgenden. Meer nachtverzorging (1 op 42!)
- * Het inzetten van een therapiehond zal voor veel bewoners zeer helend zijn.
- * De leiding zou financiën beter kunnen runnen en efficiënter inzetten.

6. Er wordt op een PG afgeding gewerkt met zwaar onvoldoende geschoold personeel. Er is een zorgleefplan op maat. Door personeelstekort en wisselende verzorgers/flexers, veel eigen interpretaties van het ZLP en verschil van mening met die van de deskundige (arts, ergo, fysio). Verzorgenden vullen eigen veronderstellingen in, zonder navraag bij deskundigen! Veronderstellingen waar ze totaal niet voor zijn opgeleid! De verzorger bepaalt de mate waarop ZLP wordt uitgevoerd. Verantwoording wordt nauwelijks gezien, laat staan genomen en liefst afgeschoven naar anderen, ook naar familie zelf! Verzorging werkt steeds korter en met minder man. Bezetting overdag 2 op 14 bewoners, 's nachts 1 op 42! Bij 'onderbezetting' op andere afdeling, wordt er regelmatig 1 verzorger weggeroepen.

De verzorging is en blijkt onvoldoende opgeleid om PG-bewoners op te vangen, gerust te stellen, afleiding te geven en te begrijpen. O, o, empathie! Bewoners die onafgebroken roepen om hulp, worden op hun kamer gezet om 'tot rust te komen'. Een probleem wordt zo verplaatst en niet opgelost! Ik begrijp de frustratie van de verzorging, maar oplossingen zijn niet ok en ook niet 'op maat'. Een enkeling heeft hart voor het werk, voor de meesten is het overleven binnen opgelegde bezuinigingen. Het financiële beleid zou anders kunnen.

19. Vakkundig? Van efficiënt tot aankloven (gros). Hebben geen medische kennis, zien nauwelijks of te laat voortekenen van hartproblemen, longontsteking. Lopen zo achter de feiten aan. Arts was regelmatig op hofjes om zelf symptomen in de gaten te houden.

20. Kamer wordt volgens instellingen regelmatig schoongemaakt. Ik ben er regelmatig en vind de kamer vies (alles plakt) en de badkamer ook. Ik maak zelf de kamer, stoel en wastafel schoon, als ik er ben. De vloer ziet er niet uit. Er wordt regelmatig wat omgegooid (koffie/thee). De verzorging kan dat er ook niet nog eens erbij doen (structureel niet).

21. Er is te weinig ruimte om met rolstoel in kamer te bewegen en om er veel eigen spulletjes/meubels neer te zetten. Schilderijen mogen niet direct op de muur en planken ook niet. Zo blijft het niet echt gezellig en kaal.

23. Activiteiten zijn er zeker en af en toe ook hele leuke. Voor de meer verfindere geest is er nauwelijks aanbod. Het is jammer dat de invulling niet structureel is voor bewoners. Per dag wordt er bepaald wie van welk hofje mee mag doen. Wij zorgen als familie (net als meerdere families) voor structurele activiteiten tijdens regelmatige dagelijkse bezoeken.

29. Indien er mantelzorgers zijn, helpen die mensen met eten en drinken. 2 verzorgers op 14 mensen, waarvan 4 à 5 gedeeltelijk of helemaal hulp bij eten behoeven. Er komt door bezuinigingen steeds meer op het bord van de verzorgers. Dat is zwaar voor hun, echter niet alles valt terug te voeren op bezuinigingen!

Dank voor uw enquête, ik hoop dat deze opbouwende beweging tot gevolg heeft!

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

- Meer uitdagende activiteit, waardoor ze meer wordt geprikkeld: zoals legpuzzel, kruiswoord, onder andere wat is daar mogelijk?
- Regelmatig wat meer beweging zoals eenvoudige gymnastiek c.q. dans.

We zijn tevreden over de liefdevolle zorg met veel respect voor de cliënt. Ondanks dat er met weinig personeel heel veel gedaan moet worden, is iedereen heel geduldig naar de cliënt toe. Er wordt alles gedaan wat in het vermogen ligt om het zo aangenaam mogelijk te maken.

Zowel de bewoner als ik (vertegenwoordiger) zijn uitermate tevreden over de zorg in Eijkenhove! Er worden regelmatig uitstapjes verzorgd die aansluiten bij de belangstelling (voor zover nog aanwezig) van de bewoners. Goede sfeer!

Meer personeel!

Er moet meer personeel komen, de bewoners zitten nu vaak alleen.

Graag een eenpersoonskamer. Met een kleine tafel en stoel. Voor meer vrijheid samen. Dit is nu niet aanwezig.

De avondmaaltijden vind ik een drama. Er wordt wat eten op een band gekwakt. Het merendeel van de bewoners eet niet zelfstandig en dan moeten ze met twee man/ vrouw personeel dat regelen. Een onmogelijke taak. 's Middags is er vaak maar één personeelslid op de hofjes aanwezig. Er is weinig tot geen tijd om bewoners persoonlijke aandacht te geven.

Hopelijk is er altijd voldoende personeel maar dan moeten we bij de regering zijn.

Proberen meer beweging te krijgen bij de gehele dag zittende bewoners. Zitten veel in stoel bij raam, tafel of bij televisie. Medewerkers zijn vriendelijk en hulpraam. De ene heeft meer geduld dan de andere medewerker. De keuken in de woonkamer is er slecht aan toe. Ook de woonkamer kan een opknapbeurt goed gebruiken.

Alleen maar respect en bewondering hoe het personeel omgaat met zwaar demente mensen. Hoge werkdruk, te weinig personeel vaak en toch altijd even vriendelijk en behulpzaam. Goede communicatie via de mail en soms via de telefoon. Niets dan lof voor deze afdeling van Bornholm.

Te veel verschillende mensen. Dat is moeilijk voor de bewoners.

Niets het gaat goed.

Meer aandacht voor de bewoners proberen wat gezelligheid aan te bieden in de hofjes. De overdracht van de verzorgende naar elkaar vindt naar mijn idee nauwelijks plaats.

Er is een verzorgster op 6 mensen, weinig of geen stage werkers. Veel Surinaamse flexwerkers met luide stemmen waarvan de bewoners schrikken. In de badkamer is geen bidet, daar heb ik om gevraagd, aangezien de bewoners 1 keer per werk gedoucht worden ergo veel blaasontstekingen. Er kan in het toilet ook en zogenaamd bidet geplaatst worden. Er vallen ook mensen uit bed, 's nachts weinig toezicht.

Je ziet soms helemaal geen verzorgende. Bewoners roepen om hulp, maar er is niemand. Het ligt er wel aan welke verzorgende er is. Ik zie nooit andere familieleden van bewoners. Ik mis vrijwilligers.

Er is erg veel verschil in aanpak tussen de verzorgsters. Eenvoudige zaken, als tafel dekken zijn niet gestandaardiseerd. De taalvaardigheid van sommige verzorgsters is matig. Men doet over het algemeen zijn best, maar werkt vaak langs elkaar heen. Vaak is er niemand op de afdeling en zitten 5 demente dames aan tafel zonder enigerlei toezicht. Een slechte zaak!

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Met haar was wil het nog wel eens verkeerd gaan.

Meer personeel en minder administratie. Verzorgende hebben te weinig tijd voor de bewoners doen wel heel erg hun best.

Minder onderzoeken. Minder control. Minder angst voor fouten. Meer handen aan bed. Meer aandacht voor cliënt. Ben langzamerhand zat van alles zogenaamd foutloos en perfect handelen van zorginstellingen. Cliënten floreren bij liefdevolle aandacht zonder certificaties en normeringen et cetera.

Zorgvuldiger omgaan met de kleding. Kledingstukken worden verkeerd gewassen of bij de verkeerde bewoner in de kast gehangen terwijl alles gemerkt is. Ook worden na het uitkleden alle kledingstukken los van elkaar in de kast gehangen. Gevolg is dat als er niemand is om de kleding weer te ordenen de bewoner er bij loopt als malle pietje! Het is niet veel extra werk. Daarom zo irritant dat het niet gebeurt. Verder is alles prima en echt belangrijk is het niet dus. Ook zou het fijn zijn als mijn moeder vaker verschoond zou worden. Volgens mij gebeurt dit maar 1 keer per dag.

Zorgtaken zijn veel. Meer tijd voor informeel gesprekje of een spelletje.

Betere begeleiding van flexwerkers wanneer deze werken gaat het mis met onder andere de was, ondanks de A4-tjes met instructie in de kamer van mijn moeder. Wij doen zelf de was en wordt er ooit niets verpest, te heet wassen bijvoorbeeld.

Ik wil dat mijn vrouw in de middag een paar uur in haar bed moet slapen. Dat is mijn wens. En niet in haar rolstoel.

Er moet meer personeel komen voor het beetje extra aandacht en zorg.

Mijn moeder is graag buiten, maar ik begrijp wel dat de zorgverleners geen tijd hebben om haar mee naar buiten te nemen. Vind ik heel jammer.

- Meer personeel op de afdeling, zodat er naast voldoende zorg, ook tijd is voor persoonlijke aandacht en activiteit.
- Communicatie vanuit alle disciplines moet beter.
- Leesbevoegdheid in het elektronisch patiëntendossier.

Spraaklessen om het verbaal vermogen te activeren. Leesopdrachten (voorlezen, ook bewoner zelf).

- Minder uitzendkrachten! Zij kennen de bewoners niet of niet goed en relatief veel tijd kwijt aan instructies lezen en dergelijke.
- Ik weet niet of zij anders kunnen werken maar blijft weinig tot geen tijd over om bijvoorbeeld met bewoners even spelletje, beetje natafelen na lunch (mensen moeten naar bed, medicijnen moeten gedeeld, altijd wat te doen terwijl mensen bord nog niet leeg hebben). Rustig praatje bij koffie/ thee. Ook weinig tijd om bewoners te observeren of te vragen waarom zij misschien niet lekker in vel zit. Voor ons, met gezond verstand, lijkt het niet zo erg maar mijn moeder raakt van slag wanneer een ander haar kleding aan heeft of er spullen veranderen in haar kast liggen of wanneer een uitzendkracht een luierbroekje voor haar klaar legt (heeft ze niet nodig)! Meeste meiden werken hard maar kunnen waarschijnlijk wel paar extra handjes gebruiken. Ik zou best meer willen lezen over wat mijn moeder laatste dagen bijvoorbeeld heeft gedaan, geeft soms ook gespreksstof, maar niet als er nog minder tijd overblijft voor bewoners. Wordt nu weinig in boek geschreven dus vaak geen idee wat ze gedaan heeft.
- Extra sleutel voor familie zodat verzorging niet mee hoeft te lopen, 2 sleutels voor kinderen lijkt mij redelijk. Ik kan (bij slecht weer) met moeder ook niet binnendoor omdat binnen onze familie, mijn zus sleutel heeft, terwijl we beiden regelmatig komen.

Gaat allemaal zijn gangetje.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

- Zorg voor stabiele bemensing van de eenheid, elke 2 weken dat ik langskom zie ik een nieuw gezicht.
- Gevolg is dat verzorgende verhaal/ achtergrond van mijn vader niet kent en steeds weer wiel opnieuw uit moet vinden.
- Zorg dat kleine praktische afspraken (kapper, pedicure et cetera) goed uitgevoerd worden.
- De was is een zootje, mijn ouders zaten hiervoor in Haarlem daar is bijna nooit iets kwijtgeraakt.

- Ongedierte zoals zilvervisjes in de kamer.
- Soms ruikt het naar 'rioollucht' in bepaalde ruimtes.
- Heb het gevoel dat de bewoners op de tweede plaats komen. Eerste plaats is de vergoeding die ontvangen wordt door de zorginstelling.

Iets meer verzorgers, dan krijgt iedereen voldoende aandacht. Iets te doen voor de bewoners: zakjes vullen of legen of bakjes, of servetten vouwen, of iets poetsen met een speciale doek, lepeltjes schoenen koper? Ze het idee van werken geven niet alleen amusement en zorg.

Ik kan niet bedenken. Mijn volledige demente 90-jarige echtgenote wordt aandachtig verzorgd, kan niet meer spreken en dus geen wensen uiten.

Het is altijd jammer dat er een beroep moet worden gedaan op flexwerkers. Het vast personeel functioneert top. Bij de flexwerkers mankeert er nog wel eens iets aan.

Gezien de gezondheidstoestand van mijn tante, biedt de staf van Vreugdehof goede zorg met de (beperkte) middelen waarover deze hardwerkende mensen kunnen beschikken. Tante Cor is in zoverre een apart geval dat met haar nog een min of meer normaal gesprek mogelijke is en zij zich, ondanks haar ernstige handicaps, zelf op een aantal punten kan redden. Dat zij dat kan is vooral te danken aan de zorg van Selina ter Brugge en haar mensen, respectievelijk de directie van Vreugdehof.

Meer zorg, dus meer personeel aanwezig op de werkvloer en niet 1 persoon op 12 bewoners. Maar dit ligt helaas niet aan het huis zelf maar aan de overheid.

- Beter werkoverdracht.
- Minder (dagelijkse) wisseling verzorgers.
- Meer avondpersoneel!
- Meer tijd aan verzorgers geven zodat ze de lijsten met aantekeningen kunnen doornemen en niet op automatische piloot draaien.

De enige reden dat alle bewoners nog voldoende aandacht en zorg krijgen is dat er vrijwilligers zijn. Het aandeel beroepspersoneel is vaak te laag.

Meer personeel.

Er is de laatste tijd te veel wisseling in de personeel bezetting. Een vertrouwde band tussen bewoner en verzorgers is van groot belang voor de kwaliteit van de zorg en de goede relatie tussen bewoners en medewerkers.

- Activering van de bewoner.
- Beter schoonmaken.
- Specifieke zorg.

Graag bericht van overlijden van een medebewoner kleinschalig wonen en sturen naar de contactpersonen. Er overlijdt dan immers iemand van 'jouw' gezin.

- Meer personeel.
- Ik zou willen dat bewoner wat vaker gedoucht wordt. Ook er op letten dat bewoner wat meer (koffie water/ thee) drinkt.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

- Van de 7 bewoners, vraag 1 bewoonster zoveel aandacht en zorg dat mijns inziens de rest dit tekort komt c.q. onder lijdt.
 - Gemaakte afspraken door iedereen (ook invalkrachten) wordt nagekomen.
 - Er wordt een hele tijd aan gestunteld met de verzorging dat de voorhanden hulpmiddelen erg laat worden ingezet, mis de professionele inzichten! Bijvoorbeeld vader is 17 kilogram afgevallen (weegt nu 53 kilogram) en nu wordt er een tafelblad voor zijn aangepaste stoel besteld zodat hij beter bij zijn eten kan.

- Professioneler personeel.
 - Mogelijkheid om meer zorg in te kopen.

Proberen zo veel mogelijk dezelfde begeleiding.

Meer activiteiten en meer contact met bewoner. Heb echte begrip voor het tekort aan personeel om deze grotere aandacht te realiseren.

Dat verzorgende meer hulp krijgt ze staan vaak alleen op de groep of niemand.

Familie netwerk niet altijd.

- Meer personeel.
 - Meer activiteiten.

Meer opgeleid personeel, waardoor bewoners meer aandacht krijgen.

- Continue bezetting.
 - Reactie naar de vertegenwoordiger op gepaste toon.

- Meer personeel, maar minder per patiënt, verschillende verzorgers.
 - Betere communicatie met contactpersoon en betere communicatie tussen personeel onderling over de patiënt.
 - Meer aandacht en tijd voor patiënt als individu verdiepen in diens verleden.
 - Activiteiten gericht op het individu en niet op de groep.
 - Vrijwilligers om met de patiënten te wandelen/ naar buiten te gaan.
 - Niet alleen lichamelijke verzorging, maar veel meer aandacht voor geestelijk welbevinden.

Ik zou niks willen veranderen.

Meer personeel op de PG huisjes! Al mijn soms aankruizingen hebben hier mee te maken. Vast personeel zijn goed bekend met de bewoners en de zorgafpraak inval personeel niet! Niet altijd voldoende artsondersteuning! Fysio ondersteuning ook summier. Nogmaals 1 werknemer per huisje betekent beperkte algemene verzorging voor al de bewoners per huisje.

Ik mis een aantal dingen, ik merk dat niet alle verzorgers de protocollen per verzorgende onder de knie hebben of weten wat een verzorgende nodig heeft. De één doet iets wel en de ander doet het niet. Bij overleg tussen 2 diensten is er niemand aanwezig voor de bewoners. Soms zitten er dan 5 mensen op kantoor. Je zou denken dat de overdracht dan perfect zou lopen. Niet dus. Veel verzorgers zijn prima, andere verzorgers hadden een ander vak moeten kiezen. Zijn hardhandig en niet lief! Het stinkt op de afdeling naar ontlasting, ik moet altijd vragen of ze verschoond kan worden. Haar nagels zijn altijd vies.

Er moeten meer personeelsleden bij komen, de huidige bezetting is te gering.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

Vertegenwoordigers van bewoners PG

34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?

Eén verzorger op 6 demente gehandicapte (deels) bejaarden gaat net aan goed als er zich absoluut geen afwijkingen, ziektes, calamiteiten of iets dergelijks voordoen en dan nog alleen als er vaste krachten staan. Met elke keer (is bijna altijd) flexwerkers gaat alles keer op keer mis. Waarbij niet incidenteel, maar regelmatig gevaarlijke of zeer onhygiënische situaties ontstaan. Soms zelfs levensbedreigend verzorgers moeten indien nodig sneller hulp kunnen krijgen indien de situatie er om vraagt en als er een flexwerker is moet er toezicht zijn want de communicatie is erbarmelijk.

Naar mijn mening zijn er telkens weer andere zogenaamde 'flexwerkers' op de afdeling. Dit is verwarrend en onprettig voor de bewoners. Sommige medewerkers (namelijk flexwerkers) gooien er 'met de pet' naar meer controle op deze mensen is aan te bevelen. Overigens is de verzorging in het algemeen prijzenswaardig.

Vakkundig opgeleide verzorgend personeel is een must, kennis van de dementerende mens, meer gerichte activiteiten, beweging vooral in de buitenlucht.

Een oordeel over de zorg in het algemeen kan ik niet geven. Daarvoor ben ik te weinig op bezoek. Wegens mijn eigen gezondheidsproblemen. De contacten gaan veelal telefonisch of per mail. We hebben daar goede afspraken over.

Ben in de instelling Vreugdehof zeer tevreden op de manier waarop onze 'cliënt' benaderd wordt! Wel hoop ik dat in de toekomst, meer aandacht wordt besteed aan de kwaliteit van de verzorgende wat beter opleiding! Het wordt toch steeds zwaarder omdat mensen toch pas opgenomen worden als het in de thuissituatie echt niet meer gaat!

Sinds de veranderingen vorig jaar november gaat het gewoon slecht verzorgers communiceren bijna niet met de bewoners ze worden alleen voor de televisie gezet. Contact met mij is slecht, niet goed op de hoogte, ook niet als de arts, is geweest wordt niks meer gedaan, ze zitten maar te zitten eten is slecht, eten niet veel meer verzorging laat de wensen over als de bewoner iets niet wilt, dan maar niet. Laatst moest een verzorger eerst op de foto kijken wie mijn moeder was. Geen gezelligheid, slechte communicatie. Heel jammer want voorheen was het goed iedere keer andere verzorgers.

Minder flexkrachten. Beter merknamen lezen van kleding. Beter op de was letten vaak worden er kledingstukken verwassen of in droger gedaan met andere woorden beter opletten.

Dat zij meer in de huiskamer komt en niet alles op haar kamer krijgt.

- Meer op de hygiëne letten, kamers erg stoffig (vuil).
- De uitbesteding van de was is zeer slecht.
- Veel ongeschoolde hulpkrachten.

In de avonddienst is 1 zieken verzorgend, als deze de bewoners naar bed brengt is de huiskamer onbemand. Gevolg hoog risico op vallen 's nacht 1 zuster op 72 patiënt wel hulp hoofd, maar naar wie moet je eerst bij val dwaal patiënt verwarde onverantwoordelijk van de stichting en het voelt heel slecht als je zelf in de zorg zit en je moeder moet je zo achterlaten. Hier moet iets aan gedaan worden.

- De aandacht voor bewoners vergroten door bijvoorbeeld met behulp van stagiaires bewoners te activiteiten, meenemen naar buiten.
- Bewoners meer activiteiten overdag.
- Zoveel mogelijk vaste zorg/ hulpverlening omdat deze de bewoners goed kent beter afstemt op de bewoner.
- Invalhulp/ zorgverlener doet wat er gedaan moet worden afstemmen op behoefte bewoners is dan minder.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

Vertegenwoordigers van bewoners PG

34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?

- Graag meer personeel welke begaan zijn met de patiënt, en zodat er iets leuks gedaan wordt op de afdeling als spelletjes of knutselen.
 - Personeel moet meer in het zorg boek kijken zodat ze weet wat de patiënt voor hulp nodig heeft.
 - Meer uitjes voor de bewoners, ze zitten maar altijd binnen ook met mooi weer bijvoorbeeld stagiaires naar het park of zo.

- Communicatie is zeer slecht.
 - Onvoldoende overdracht bij met name invalkrachten.
 - Deze vragenlijst ontvang ik twee weken na het overrijden van de betreffende ouder.
 - Rapportage in dossier is onvolledig.
 - Afspraken met betrekking tot communicatie na ernstig medisch incident zijn nooit nagekomen, ondanks herhaald verzoek. Et cetera.

Wij weten allemaal hoe de zorg er voor staat. Mijn moeder heeft eigenlijk één op één zorg nodig, zij wil altijd iemand om haar heen. Het probleem is dat zij die niet kunnen bieden. Waardoor mijn moeder, onder de medicijnen wordt gehouden. Nu is zijn een volgbaar persoon.

Meer initiatief om bewoner te stimuleren vaker in contact te komen met somatische bewoners in plaats van (alleen) dementen op de eigen afdeling.

In 2014 hebben verschillende verzorgsters hun been verlopen. Zij worden nu node gemist. Vooral met de weekenden is er ook onvoldoende personeel. De gemalen warme maaltijden zien er niet altijd smakelijk uit. Dat moet beter kunnen.

Meer personeel.

Door de ingevoerde bezuinigingen het afgelopen jaar is er veel veranderd op de groepswoning waar mijn moeder woont! Ontslagen op niveau 1 en 2 hierdoor inzet van vrijwilligers, uitzendkrachten/ flexwerkers. Vaak verschillende 'gezichten' op de groep. Graag vaste groep van verzorgster op de groep. Weinig activiteiten met de bewoners op de groep. Niet gericht op doelgroep: 'dementie'. Graag meer activiteiten op de groep!

Er is vaak te weinig hulp om de dingen goed te doen voor de verpleegkundige zodat de mensen op de dementen afdeling lang zonder verpleging zitten bij overleggen of cursus of dergelijk wordt er op vrijwillige hulp teruggevallen. Zij zijn niet onderlegd om deze mensen te begeleiden. Dit gebeurt erg vaak naar mijn mening.

Het personeel op de gesloten afdeling van de Venser is erg goed, geen klachten, alleen denk ik dat ze wel wat personeel uitbreiding kunnen gebruiken, mijn vader is een aantal keren zoekgeraakt, wat echt niet kan, maar dat is denk ik te wijten aan personeel tekort, en niet aan de inzet van het personeel, want daar ben ik zeer tevreden over.

Wat erg jammer is dat er te weinig medewerkers (verzorgers) zijn. Dit in verband met de bezuinigingen iedereen doet erg zijn best, maar hebben het te druk om iets leuks met de bewoners te doen. Erg jammer. Zie dat de activiteiten steeds minder worden.

Het gaat goed zoals het gaat!

- De continuïteit van de medewerkers en de professionaliteit betreffende zorg en huishouden kan beter.
 - De communicatie is nog steeds niet optimaal.
 - Het schoon zijn van de woonruimte is soms bedroevend.

- Meer aandacht voor incontinentie verzorging.
 - Meer aandacht voor incontinentie verzorging.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****34) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Van 15:00 uur tot 16:00 uur zijn de mensen vaak alleen en als je er wat van zegt krijg je een grote mond.

Bij medicatie meer rekening houden met behoud van bewustzijn van cliënt 's morgens en 's avonds dornicum en lioresal om de verzorging te vergemakkelijken veroorzaken ook slaperigheid en sufheid overdag, ook al zegt men dat de dosering laag is. Kleding die kapot getrokken wordt gaat zonder informatie in de wasmand, even doorgeven of noteren komt beter over. Te veel flexwerkers, die de mensen onvoldoende kennen om problemen te voorkomen.

35) Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?

Zie onder 34 en met plezierige denk voor alle live muziek die geregeld en zeer goed wordt georganiseerd!

De verzorgers doen het geweldig. Hulde!

De zorg is goed.

Wij zijn tevreden.

Personeel is erg betrokken bij bewoners. Het ontbreekt hen vaak aan tijd om bewoners de aandacht te geven die zij verdienen. Er moet namelijk ook worden schoongemaakt, gekookt en ander huishoudelijke zaken.

De meeste zorgverleners doen hun best, maar zouden graag meer willen doen. Geen tijd.

N.v.t.

Goed MDO gesprek gehad met onder andere arts. Extra begeleiding door maatschappelijk werkster. Muziektherapie is geweldig.

De persoonlijke aandacht voor de bewoners is goed alsmede de verzorging!

Over het algemeen tevreden.

De medewerkers van Bloemenhof zijn over het algemeen heel vriendelijk, vrolijk en behulpzaam.

De verzorging is over het algemeen liefdevol. Nu is mijn moeder geen lastige persoon, dat scheelt misschien. Ik heb heel veel respect voor de verzorging om elke dag weer mensen te verzorgen die nauwelijks respons geven. Ik ben echt dankbaar dat mijn moeder goed wordt verzorgd.

Zie vorig antwoord.

Er lopen lieve enthousiaste mensen tussen die graag helpen maar worden beperkt door gebrek aan tijd. Fysio, receptie zeer vriendelijk en behulpzaam. Activiteiten prima! Winkel, kapper, bied ECT, prima!

Over de vriendelijkheid van de verzorgsters. Over de liefde voor het werk dat ze uitstralen, ondanks alle werkzaamheden die ze verrichten, met weinig mensen.

Zie vraag nummer 10, 14, 15, 17, 18.

Zie vorige blokje.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****35) Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Ik bewonder vaak de medewerkers, het is hard werken en het vraagt vaak een goede organisatie, meestal hoe hoger opgeleid, hoe beter ze ermee om kunnen gaan. Goed dat ze worden bijgestaan door stagiaires. Jammer dat ze maar 2 keer per week gedoucht kunnen worden. Minpunt is de beperking van de bezoektijden tijdens voor en na het eten, gelukkig staan ze niet allemaal op hun horloge te kijken. De invalster Sonja die doet het heel leuk en dat op haar leeftijd, ik neem mijn petje ervoor af.

De inzet van de verzorgende medewerkers.

Over de gehele verzorging, accommodatie, hygiëne.

De mensen die het vak moeten uitvoeren.

- De aandacht van de zorgverleners.
- De kleinschaligheid van groepswonen.

De verzorging die mijn tante krijgt, is zeer liefdevol. De verzorging is zorgzaam, heeft oog voor verschillen (heel belangrijk), er wordt aandacht besteed aan het eten, er loopt werkelijk nooit iemand met een boos gezicht!

Haast nergens over. Ik zie een enkele verzorgende aardig doen tegen een bewoner. Aangezien er zoveel misgaat, vraag ik me af of ze dat ook doet, als ik er niet bij ben of dat het alleen maar is om een goede indruk op me te maken. De kleding van mijn moeder raakt weg (ik was zelf en de was moet ik een wasmand gedaan). Bij navraag word ik met een kluitje in het riet gestuurd. Vraagt u maar na bij de linnenkamer 'ze, uw moeder, heeft het vast in de afvalbak gegooit'. Ik vind dat ze haar afvalbak moeten controleren, omdat mijn moeder misschien denkt dat het de wasmand is. 'Uw moeder ontkleedt zich en gooit het dan weg'. Ik zie mijn moeder nooit ontkleedt, ik kom zeer regelmatig en op wisselende tijden, ik vind dat ik dus een beetje in de zeik word genomen.

Het contact met de verzorgsters verloopt goed en ze zijn zeer behulpzaam.

Wij geloven dat het personeel onder deze moeilijke omstandigheden wel zijn best doet voor de bewoners.

Mijn moeder wordt goed verzorgd en ziet er elke dag netjes en verzorgd uit. Dat vind ik heel fijn.

- Er zijn veel goede en lieve medewerkers die met liefde de zorg verlenen.
- Binnen de beperkte (financiële) mogelijkheden wordt veel georganiseerd. Alleen zou het ook fijn zijn als bewoners vaker naar buiten kunnen.

Betrokkenheid, persoonlijk aandacht, inzet van de zorgverleners die verantwoordelijk zijn voor de zorg van mijn moeder.

De liefdevolle aandacht die sommige zorgverleners in vaste dienst geven inclusief goede zorg.

Over de vaste medewerkers heel tevreden maar dit zijn er te weinig. Ik denk wegens bezuinigen maar de bewoners hebben de problemen vooral in het weekend soms uit bed om 11:00 uur tot 11:30 uur.

De hoeveelheid activiteiten en de aard van de activiteiten. Medewerkers zijn hartelijk en warm naar de bewoners. Er wordt met inzet gewerkt. Het café beneden voor bezoekers en bewoners is prettig en levendig.

Moeder lijkt zich veilig te voelen op de plek waar zij woont.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****35) Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?**

De meeste medewerkers zijn vriendelijk en betrokken. Er zijn veel activiteiten. Je wordt goed op de hoogte gehouden van de gang van zaken.

- De kleinschaligheid. De huiselijke sfeer en hierdoor de betrokkenheid van verzorgenden, maar ook familie met andere bewoners en familieleden.
- Regie over de zorg wordt vanuit de verzorging gevoerd. Daardoor wordt familie voor een groot deel ontlast.

Niet. Zie vraag 34 maar de rust begint te herstellen en het gaat weer beter met mijn moeder. Ik zou Floriande wel aanbevelen maar zeer zeker niet Amstelring Bornholm in verband met te weinig personeel en te veel agressieve bewoners daar.

Hartelijkheid, gewoon menselijk contact.

Wij zijn zeer tevreden over de vaste verzorgenden.

Ik ben zeer tevreden over de liefde en de warmte die de medewerkers tonen naar mijn moeder. Ook ben ik tevreden over de tijd die het zorgteam neemt om mij te informeren over mijn moeder te behandelen mij, en mijn moeder, altijd met respect. Ik ben ook tevreden over nieuwe initiatieven, die er soms zijn, zoals 'de kracht van het aanraken'.

Kleinschaligheid.

Motivatie en inzet. Verzorgenden doen hun best, maar missen vaak de kennis en vaardigheden.

Het respect en geduld waarmee de bewoners worden behandeld.

Niets in het bijzonder.

Op het ogenblik gaat het in elk geval meer dan enkele maanden geleden. Sinds december is er een vaste eerst aanspreekbare verpleegkundige en een grotendeels vast team waardoor het beter gaat. Daarvoor is het maandenlang een puinhoop geweest.

Hygiëne, voeding en aandacht wanneer het kan. Plus persoonlijke verzorging.

Personeel is erg lief voor de bewoners.

Ben zeer tevreden over de 'vaste krachten' en de aandacht. Ook de betreffende huisarts vind ik zeer kundig en heeft veel empathisch vermogen.

Bijna altijd vriendelijk/ naar de bewoners toe en geduldig.

Het huiskamer gevoel, de sfeer is zeer ongedwongen, verzorgende doen in de tijd die zij hebben zeer hun best om alle bewoners de juiste zorg, aandacht en liefde knuffels te geven zij streven er ook naar om een vaste groep verzorgende bij de bewoners te creëren en te behouden wat voor veel rust en tevredenheid zorgt onder de bewoners.

Alles kan ik wel zeggen.

- Liefdevolle houding ten aanzien van bewoners.
- Muzikale activiteiten.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****35) Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?**

De begeleiding die mijn moeder nu krijgt.

Tevreden ben ik omdat mijn moeder bij mij om de hoek in een tehuis woont en tussen de mensen is (niet verpietert en alleen is).

- Kleinschalige karakter, huiselijke sfeer.
- Koken op de woning.
- Stimulatie bewoners bij helpen met huishoudelijke taken.
- Continu toezicht (maar zie ook vraag 34 op dit punt)!
- Persoonlijke aandacht.

Moeder vraagt veel aandacht door dementie.

Algehele verzorging.

De persoonlijke aandacht.

Bewoners worden liefdevol geholpen!

De hartelijkheid van personeel ten opzichte van bewoners.

Het personeel is altijd vriendelijk!

De bewoners worden liefdevol behandeld.

Persoonlijk op maat met zorg door de hulpverleners. Rust regelmaat ruimte voor eigen inbreng en aandacht voor bewoners, wat kan ze wel/ niet? Ook financieel, dat ze zelf huis betaalt, vind ik erg goed geregeld.

Meer dan respect voor het geduld naar de bewoners toe.

De liefde en de betrokkenheid van het personeel voor de bewoners. Buiten de kennis en de kwaliteit.

Was heel tevreden op dit moment zeker niet!

Enkele vrijwilligers, die soms leuke dingen doen met een bewoner. Het vaste personeel heeft bijna nooit tijd voor een gesprek of een beetje extra aandacht. Wel iets speciaals bij de verjaardag (eten).

Het contact met de eerst verzorgende (EVV) is zeer goed.

De lichamelijke verzorging is over het algemeen prima. Bewoner ziet er altijd verzorgd uit. Ook de medische verzorging is goed.

Sinds ik heb aangegeven dat ik niet tevreden was over bepaalde zaken is de kwaliteit toegenomen. Arts en verzorgende luisteren goed. aanvankelijk was er een EVV'er die absoluut niet geschikt was, haar zie ik niet meer.

De laatste vaste krachten doen enorm hun best en zijn zeer betrokken en lief. Maar door alle bezuinigen staan ze machteloos.

De aandacht en het liefdevolle personeel. Top.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****35) Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?**

De liefdevolle verzorging die met het nodige geduld gepaard gaat.

Als er gediplomeerde medewerkers staan met nog een grote liefde voor hun vak door gebrek aan personeel en (te) weinig tijd voor de bewoners (worden vaak alleen gelaten) momenteel 15 bewoners en twee verzorgers kan en mag gewoon niet! Soms een half uur niemand van de verzorgers te vinden met alle risico's van dien. Soms zie ik helemaal niemand op de afdeling. De zorgverleners moeten samen bewoners wassen en soms uit bed halen en verzorgen. Dan is er dus niemand voor de overige bewoners end dan maar hopen dat er niets gebeurt! Als er 'inleen' krachten komen spreken ze er vaak hun gevoelens over uit dit kan en mag toch helemaal niet? In andere huizen waar we werken moet er altijd iemand bij de bewoners aanwezig zijn. Zeven en soms acht dementerende mensen zonder verzorging of hulp alleen op de afdeling mag gewoon niet. Helaas in het Hoge Heem gebeurt dit te vaak!

Als er een vaste kracht op het huisje staat die de bewoners kent ben ik tevreden over de zorg. Dit is helaas veel te weinig het geval. Dementerende ouderen, structuur.

Het geduld en de liefdevolle verzorging.

Mijn vader is zeer tevreden, maar hij wil meer dagbestedingen.

Tevreden. Vooral de extra activiteiten met behulp van vrijwilligers waardeer ik zeer.

Over het algemeen is mijn moeder gelukkig in de omgeving waar zij nu verblijft.

Heel erg vriendelijk gedrag van de verzorgers, meelevend met de bewoners mijn moeder heeft nooit ergens over geklaagd en ziet er meestal verzorgd uit.

Wel zeer tevreden over plaza activiteiten over recreatie, speelmiddagen et cetera wat door bewoner zeer gewaardeerd wordt. Dank aan de dames Hetty en Wendy!

Dat de vaste verzorgers hun best doen.

Dat in mijn geval mijn moeder 'tevreden' is en zich op haar gemak voelt, is voor mij heel belangrijk en dat is tot nu toe het geval.

De zorg is heel liefdevol, maar kan beter als er meer personeel zou zijn! Het is top dat de verzorgenden nog zoveel kunnen doen binnen de mogelijkheden (die ze vanwege de bezuinigingen) die ze hebben.

Dat ze erg lief en zorgzaam zijn en leuke dingen doen en proberen toch de tijd te vinden!

De zorg die bewoner krijgt is niet goed en niet slecht, maar het kan altijd beter. Helaas kan ik de zorg niet op mij nemen dus nemen we hier genoeg mee. Er werken met hun hart op de goede plek en juist deze medewerkers zullen constant gemotiveerd moeten worden zodat zij dit met hun blijven doen. Hierdoor krijgen de bewoners de goede en juiste zorg die erg nodig hebben en meer. Er ligt dus een 'mooie' taak voor de organisatie Amstelring succes.

Verzorging.

Zie vorig kader: de continuïteit van een vast team. Zeer betrokken hard werkende zorgverleners.

Huiselijke omgeving. Stukje persoonlijke aandacht. Worden goed op de hoogte gebracht over gezondheid van de bewoner.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****35) Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Eten is uitstekend.

De betrokkenheid en het geduld van alle medewerkers. En ik ben heel blij dat al die spookverhalen in de media niet bij mijn moeder gebeuren.

Ik krijg de indruk, de weinig mensen die er werken als ik er ben, hebben echt hart voor de bewoners.

Zeer tevreden.

Dankzij het feit dat mijn familielid een vrolijke vergeetachtige, behulpzame dame is nemen ze haar graag mee voor de activiteiten.

Het overleg met leiding om de dingen te verbeteren voor iedereen de bewoners en werkende en contactpersonen.

Als er iets met mijn moeder is (val, ziekte) word ik snel en goed geïnformeerd. De verzorgende doen hun best (maar moeten door alle wisselingen steeds weer het wiel opnieuw uitvinden). Opmerking: ik zou graag ook resultaten van onderzoek zien is een goed startpunt voor gesprek met de staf (in mijn geval team in Uithoorn).

Ben er niet vaak dus geen beoordeling hierover.

Dat ondanks het tekort aan personeel alles nog redelijk goed loopt.

De activiteiten, uitjes en zo.

De vriendelijkheid en de warmte van de medewerkers in het Hoge Heem.

De betrokkenheid van medewerkers bij bewoner en familie openheid.

Zomers in de tuin kan zitten met de bewoners.

Ze ziet er altijd verzorgd uit.

De verzorging op zich is goed maar onder andere de kleding die naar de wasserij gaan blijven lang weg en er komen meerdere stukken nooit terug.

- Aandacht.
- Verzorging.
- Hartelijkheid.

Als ik ervaar met hoeveel liefde een groot aantal van de verzorgsters onze bewoners regelmatig 'persoon' benaderen. Dan is het hem los moeten laten een 'pleister' op een 'wond' bij mij als echtgenote een 'troost'!

Zie dit formulier.

- De medewerkers tonen zorgzaamheid en betrokkenheid.
- Ze zijn correct tegen bezoekers c.q. mantelzorgers, die de afdeling bezoeken.
- Ze doen hun uiterste best om zo goed mogelijke zorg te verlenen.

Omgang met de verzorgende en de behandelaars.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****35) Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?**

- Activiteiten.
- Eigen kamer.
- De afdeling heeft 2 huiskamers 1 prikkelvrij 1 voor mensen die nog wat meer bij de tijd zijn, dat is top.
- Meeste verzorgers maken goed contact.

Dat er op iedereen wordt gelet en niet de aanwezige kennis en indien nodig goed wordt ingegrepen en de nodige maatregelen worden gedaan.

Dat mijn moeder verzorgd wordt en bij sommige medewerkers nog een fijn gevoel heeft, iemand die met haar hart werkt.

- Aandacht.
- Activiteiten.

De verzorging door sommige verplegers maar niet door alle verplegers.

De inzet van het beschikbare personeel.

Er wordt veel georganiseerd voor de bewoners. Veel variatie en passend bij de belevingssfeer van de bewoner. In de huisjes is niet veel tijd om wat extra met de bewoners te doen, zoals een spelletje. Daardoor staat vaak de televisie aan (niet altijd met interessante programma's voor bewoner), goed dat er altijd gezamenlijk wordt gegeten en dat iedere op elkaar wacht. Er is dan meer interactie met elkaar, dan wanneer ze rond de televisie zitten. Compliment voor Dominique en haar team voor het leuke program dat zij bieden. Restaurant beneden leuke ontmoetingsplek voor iedereen.

Over het feit dat mijn moeder elke dag schone kleding aan krijgt en elke dag gewassen en verzorgd in haar rolstoel zit/ ligt. Ben heel blij dat ze nog een goede rolstoel op maat heeft gekregen waardoor ze nu weer meer betrokken kan worden met de rest van de bewoners. Ook het feit dat we extra's voor haar kunnen kopen bijvoorbeeld dingen die ze lekker vindt en dat dit van het budget gedaan kan worden stemt mij heel tevreden.

Ben helemaal niet tevreden. Teveel personeel dat de bewoners niet kent en geen goede overdracht krijgt of het patiënten boek niet leest mede door te weinig tijd.

Ze doen hun best! Roeien met de riemen die ze hebben!

De verzorging bestaat meestal uit dezelfde personen. Zij kennen de 'nukken' van de bewoners. En meestal ook wat de bewoners prettig vinden. Hoe zij aangesproken willen worden.

Zie vraag 34. [34. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)]: Wij zijn zeer tevreden over de zorg en betrokkenheid van het personeel voor mijn moeder maar ook de betrokkenheid naar de familie toe is perfect. Wij zijn zeer tevreden. Kleine dingetjes zijn er altijd, maar worden goed opgelost.

De enorme betrokkenheid wanneer de verzorgende mijn moeder verzorgen (als of het hun eigen moeder betreft). De plezierige sfeer en collegialiteit vallen positief op.

De persoonlijke aandacht.

Vaste medewerkers zijn erg lief en betrokken bij hun patiënten.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****35) Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Er zijn diverse verzorgenden die, ondanks het gevoel aan tijd en personeel hiervoor, veel inzet plegen om de cliënten zo goed mogelijk te verzorgen. Veel respect hiervoor Klanttekening hierbij zijn de soms grote verschillen in benadering en toewijzing van de diverse verzorgenden. Notabene de vragen 31 en 32 vind ik niet relevant.

Dat ik altijd goed op de hoogte wordt gehouden. Verzorging is goed.

De verzorging loopt nergens voor weg en is altijd welwillend. Dikke pluim.

De innerlijke mens is zeer goed geregeld. De vrijwilligers doen er alles aan om de boel in de juiste stemming te creëren bijvoorbeeld kerst, herfst, sinterklaas, Koningsdag et cetera. Dikke pluim daarvoor.

De medewerkers zijn lief en zorgzaam, maar ze hebben steeds minder tijd.

Iedereen doet de verzorging met passie en liefde. Ieder op zijn eigen wijze.

Betrokkenheid medewerkers.

Mooi huis, gezellige entree. Heel veel georganiseerd, zeer divers. Als mijn vader niet wil blijven ze toch proberen of zoeken iets wat hij wel wil of leuk vindt. Super. Er zijn 2 binnentuinen waar mijn vader vrij in kan om te roken en kan lopen. In de frisse lucht of lekker buiten lopen. Dit is zo'n pluspunt. En hij krijgt 's morgens zijn geliefde havermout pap, wat hij circa 85 jaar eet en deze wens werd 'gewoon' uitgevoerd. Dat geeft, al is het misschien een klein iets zo'n goed gevoel. Veel extra's zoals appeltaart bakken, vis et cetera. Ben dankbaar dat mijn vader in dit huis is opgenomen met familie, ook in andere huizen geweest en dan ben ik weer dankbaar dat mijn vader hier is en niet daar. Wat een verschil. Kan altijd beter, maar zeker ook slechter. Hier is het goed. Helaas hebben de verplegenden en andere zorgen het bijzonder zwaar door alle bezuinigen, wat ik verschrikkelijk vind. Kan gewoon niet, zeker niet op 'zware' afdelingen. Er wordt steeds meer beroep gedaan op de mantelzorgers en vrijwilligers, wij doen eigenlijk betaald (lees onbetaald) werk. Doe het met liefde, maar dit is best heel zwaar, ook geestelijk en daar denkt niemand aan. Verver mijn vader ook met van alles want er gaan steeds meer extra's afvallen, en dat terwijl hij zo'n hoge eigen bijdrage betaalt. Verhouding totaal uit verband.

Ik ben niet (zeer) tevreden, hooguit matig, omdat ik niet gehoord word, men hoort de klacht en doet vervolgens niets. Vervolgens zie je dat de mantelzorgers weg blijven bij overleg omdat het toch geen zin heeft.

Dat iedereen heel lief en zorgzaam is voor mijn hoogbejaarde moeder.

Hij ziet er veel schoner uit dan in St. Jacob. En zijn kamer is altijd schoon.

Redelijk tevreden.

Ik was uitermate tevreden over de persoonlijke aandacht tot eind november tot de verhuizing.

Ik ben helemaal niet zo tevreden.

Ik vind dat de verzorging ontzettend lief voor mijn moeder is. Ze voelt zich welkom en thuis.

Sommige verzorgende doen erg leuk met de bewoners, wat aandacht, een gekkigheidje een aai over de bol op vrijdag altijd leuke vrijwilligster die spelletjes doet met bewoners.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****35) Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Liefde.

Over het algemeen lieve verzorgende dit is heel belangrijk voor de bewoners. Geduld ondanks de tijdsdruk.

Huisvesting is prima. Individueel is het personeel uitstekend bezig. Helaas vaak miscommunicatie onderling.

- De aandacht voor bewoners.
- Vaste krachten zijn super/ erg lief voor bewoners begaan.
- Verzorging van de bewoners is goed.
- Er wordt elke dag vers gekookt.
- Dat er een vaste groep invalkrachten is.

Ik bewonder de medewerkers zij gaan heel goed en liefdevol met de bewoners om.

De persoonlijke aandacht die elke bewoner krijgt en de betrokkenheid/ liefde van het personeel voor alle bewoners.

Dat de hulp erg hun best doen, maar zie antwoord op vraag 34.

Contact medewerkers. En liefdevolle verzorging naar de bewoners! Misschien niet altijd, maar in 80 procent prima.

Zeer tevreden over de liefdevolle en professionele aandacht van de verzorgenden en verplegenden, zowel naar de bewoners als naar mij kan niet beter!

Het personeel is bijzonder aardig en ontspannen.

De vriendelijkheid tegenover de bewoner. En het geduld een 10 plus.

De aandacht en zorg die de verzorgende leiding die in de woon cq slaapkamer geven en elke dag het eten verzorgen, ook koken.

Vast personeel is goed betrokken en lief voor bewoners maar er wordt veel met oproep/ uitzendkrachten gewerkt die de bewoners niet goed kennen.

Deze woonvorm (groepswonen) is erg goed voor dementerenden. 6 bewoners per huis is prima.

De inrichting van het schouw en de grootte van de kamers is prima. De ligging van het gebouw is mooi dichtbij een winkelcentrum. Mijn moeder woont op een gesloten afdeling en mag alleen naar buiten, zolang ze de weg terug weet te vinden.

- Toevoeging vraag 30: de 10 is voor een locatie van Amstelring, namelijk die waar mijn moeder woont. Bij plek zoeken ook in huizen geweest waar ik mijn moeder echt niet wilde hebben, weet niet meer of die ook van Amstelring waren, dacht sommige wel, precies hetzelfde principe/ op zet als Wolbrantskerkweg maar totaal andere sfeer en dat is voor het wonen van mijn moeder super belangrijk.
- Vraag 33: wat heeft mijn gezondheid met 1 vraag hiermee te maken?

- Eén aanspreekpunt en een backup in de uitvoering.
- Extra tandarts zorg nu regelmatig/ periodiek.
- Een prima team in de activiteiten begeleiding.

Over hoe de medewerkers ondanks de grote werkdruk met de bewoners omgaat.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****35) Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Bewoner ziet er netjes uit qua kleding. Nota bene contactpersoon bezoekt bewoner slechts 1 keer per maand in verband met afstand en leeftijd contactpersoon.

De zorg is meestal goed.

Ik was zeer tevreden voor de bezuinigingen en het verplaatsen van personeel naar andere hofjes. Het contact met de bewoners en familie was heel goed.

De betrokkenheid van de verzorgende is goed.

Ook al ben ik en meerdere naasten over het totaal pakket ontevreden, het wel erg positief is dat mijn vader nu op een gesloten verpleegafdeling is. Hij heeft nu wel een stukje begeleiding en toezicht wat en in zelfstandig wonen verzorgingshuis geheel niet was. Dit geeft mij een goed en rustig gevoel en hij is dus in principe niet alleen, heel fijn en noodzakelijk.

Personeel is zeer betrokken.

- Een aantal van de verzorgende heeft een zeer prettige en warme aanpak bij het werk met de bewoners en familieleden.
- We hebben altijd het gevoel dat we haar veilig en verzorgd achterlaten na een bezoek.

Ik vind dat mijn vader goed verzorgd wordt. Alle dagen vers gekookt, zijn was alle dagen gewassen. Ook krijgt hij veel aandacht. Alleen meer activiteiten zou leuk zijn. Verder is de verzorging top. Niets op aan te merken.

Dat ze goed wordt opgevangen als ze 's middags weer naar huis wil.

De toewijding van de medewerkers en de vele vrijwilligers.

De vaste krachten vind ik heel aardig en zij zorgen goed voor de bewoners.

Over het algemeen goed. Er wordt aandacht besteed en vooral heel veel geduld.

De arts (inmiddels zelf opgestapt) was erg betrokken. Er zijn een paar mensen die zich betrokken voelen en er naar handelen, naar de bewoners toe. Die zijn te tellen op een halve hand en de directie/management en leiding behoren daar niet toe.

Zie vraag 34. [34. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?): We zijn tevreden over de liefdevolle zorg met veel respect voor de cliënt. Ondanks dat er met weinig personeel heel veel gedaan moet worden, is iedereen heel geduldig naar de cliënt toe. Er wordt alles gedaan wat in het vermogen ligt om het zo aangenaam mogelijk te maken.

Zeer tevreden over de zorg die gegeven wordt. Medewerkers zijn zeer capabel, alleen met veel te weinig!

De tijd die de verzorgster over hebben, wordt aan de bewoners besteed. Helaas heeft het personeel veel te weinig tijd over in verband met bezuiniging. Met dank aan dit kabinet.

De informatie naar mij toe. De manier waarop de verzorgers mijn broer benaderen. Het is een zeer moeilijk persoon!

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****35) Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Zie 34. [34. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijg? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)]: Zowel de bewoner als ik (vertegenwoordiger) zijn uitermate tevreden over de zorg in Eijkenhove! Er worden regelmatig uitstapjes verzorgd die aansluiten bij de belangstelling (voor zover nog aanwezig) van de bewoners. Goede sfeer!

De meeste personeelsleden doen hun best.

Dor de tomeloze inzet van het personeel is er toch goede zorg.

Toch de aandacht van het personeel en vrijwilligers.

Ben heel tevreden, blij met kleinschalig wonen.

De vriendelijkheid en het geduld van de verzorging. De locatie en de communicatie.

De inzet en motivatie van de medewerkers in de zorg voor mijn moeder!

De verzorgenden zijn lief en hebben zover zij daar de tijd voor hebben, genoeg aandacht voor mijn moeder.

Adequate zorg. Familie wordt goed geïnformeerd over gezondheidssituatie van cliënt.

- Over de goede en betrokken leiding mevrouw I. Vermeulen alsmede huisarts de heer T. Haagen en vaste personeelsleden.
- Verder dat iedere dag vers gekookt wordt.

Als je ziet hoe druk de zorgverleners het vaak hebben. Ben ik enorm dankbaar dat ze mijn moeder een warm hart toe dragen en zich thuis zijn laat voelen. E. Gootjes.

Sommige verzorgsters zijn juwelen en zouden in gouden dukaten moeten worden uitbetaald. Anderen zijn lui en/ of onbenullig. Door alle onrust in de organisatie is de motivatie van het personeel niet geweldig. Zeer goede krachten zijn ontslagen en matige krachten zijn gebleven, onbegrijpelijk!

Het is onvoorstelbaar, wat een inzet de vaste verzorgster laten zien, ze lopen op hun tandvlees, maar geven het niet op. Het is een schande in dit zogenaamde rijke land, dat deze groep alzheimer patiënten wegwijnen. Wees consequent of geef de Pil van Drion!

Persoonlijke begeleiding.

Redelijk.

- De verzorgende doen echt hun best en zijn betrokken.
- De inrichting van het huisje geeft mijn ouders wel het gevoel van een thuis.
- Als er iets is, word ik snel/ goed geïnformeerd.
- Verpleeghuisarts is constante factor.

Over het algemeen tevreden over het verkoop.

Ik ben tevreden over het Leo Polak en haar medewerkers zoals zij de totale zorg op een kwalitatief hoog niveau bieden.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****35) Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Voor haar leeftijd is zij nog altijd actief. Ik neem aan dat dit ook te maken heeft met de zorg.

Over het geduld waarmee deze patiënte verzorgd wordt ook al vertoont zij nauwelijks reacties.

Tevreden over alles, het voelt als thuis.

Over de persoonlijke zorg op de afdeling groepswonen.

Goed en zorgzaam, heb veel geduld voor bewoners.

De inzet en betrokkenheid van het verplegend personeel.

De structuur die men biedt, de zorg en de openheid.

Het geduld en liefde van de meeste verzorgers.

Wat meer openheid van bijvoorbeeld locatie manager.

Echt kijken naar wat een bewoner zelf belangrijk vindt.

De persoonlijke verzorging. Het positieve van de meeste verzorgende.

Personeel geeft aandacht als het mogelijk is maar zijn ook heel lief voor de bewoners.

Liefdevol en betrokken.

Vriendelijkheid van personeel ondanks de grote drukte.

Over het algemeen geldt (zeker voor de vaste krachten) dat ze erg aardig voor de bewoner zijn!

Het vertrouwen mijnerzijds dat de bewoner een goed verzorgingshuis heeft getroffen.

Ik ben blij dat mijn vader gelukkig is in het Hoge Heem in zijn woorden te spreken, het is net een hotel.

Medicijnen geven/ delen.

Personeel is een het algemeen betrokken en lief voor de bewoners.

- De toewijding en liefdevolle aandacht van het personeel op de afdeling.
- De arts heeft door beter afstemmen van medicijnen, de jarenlange duizeligheid van mijn vader verholpen.

- Aandacht.
- Motivatie.
- Contact.

Kleinschalig wonen.

Dat is niet te zeggen want zeggen en uitvoeren zijn twee verschillende zaken. Vandaar dat een aantal vragen niet zijn beantwoord.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****35) Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Personeel doet zijn/ haar best is meestal lief voor de bewoners, er wordt hard gewerkt.

Nergens over.

Personeel dat zijn best met de middelen die er zijn.

Ik waardeer de inzet van het personeel, maar zie ook de vaak onmogelijkheden door het personeelsbeleid van de directie!

Van het vast personeel voel ik absoluut de liefde voor haar bewoners, maar ze komen handen te kort!

Ik ben heel erg tevreden over alles zie mijn antwoorden op de vragen maar dit betreft mijn ervaringen met het kleinschalig wonen van mijn vader in het Leo Polakhuis, Saaftingestraat, Amsterdam. Mijn ervaringen met betrekking tot St. Jacob, ook een Amstelving instelling, waren heel anders. Mijn antwoord op vraag 30 betreft dan ook alleen het Leo Polakhuis!

Over de inzet van het personeel.

Ik ben eigenlijk tevreden over het feit dat mijn moeder niet weg kan lopen en dat ze regelmaat heeft en dat is het.

Zeer tevreden als de vaste krachten aanwezig zijn. Dan zijn de bewoners ook rustiger.

- Persoonlijke aandacht voor bewoners (en familie).
- Stabiele groep van medewerkers alle de bewoners goed kennen en erg betrokken zijn.
- Maaltijden.
- Het verzorghuis wordt als een huishouden behandeld.

- De vaste zorgverlener op de woning.
- De sfeer op de woning.
- Kleinschaligheid.

Over het algemeen hoeveel betrokkenheid er is van het personeel om een goede sfeer te creëren. Daar ben ik zeer tevreden over!

Het is een fijn huis met voldoende tijd voor de bewoners. En de bewoonster vindt het daar fijn, dat is toch het belangrijkste zij voelt zich daar veilig.

Personeel doet zijn best voor de bewoners kunnen vaak niet meer doen door bezuinigen die worden opgezet door hogerhand. Personeel zijn vriendelijk/ leven mee/ denken mee hebben geduld.

- De aandacht van het personeel.
- De activiteiten.
- De omgeving.

Ik ben tevreden over de verleende zorg omdat ik de zorg zelf niet meer kon geven.

Ik ben erg tevreden over de verzorging van mijn moeder. Iedereen doet erg zijn best en ze zijn erg lief en aardig voor haar. Ze heeft het naar haar zin op het huisje waar ze zit.

De woonsituatie.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Vertegenwoordigers van bewoners PG****35) Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?**

Over alles.

Er wordt zeer goed voor haar gezorgd.

Men doet over het algemeen zijn best het mijn vrouw naar de zin te maken, ondanks dat ze al 13 jaar lijdt aan alzheimer.

- De liefdevolle benadering.
- De uitstekende zorg, faciliteiten et cetera voor mijn zus.
- De hartelijke ontvangst bij een bezoek.
- De huiselijke sfeer.

De grote betrokkenheid en aandacht, zeer liefdevolle bejegening van bijna al het personeel.

Op dit moment niks en ik ben hier ik niet de enige. Bond heeft zich er ook ingemengd maar gebeurt niks.

Ik ben zeer tevreden over de warme aandacht en het geduld van de medewerkers van de afdeling van mijn tante, ze doen hun werk met liefde en ik heb daar grote bewondering voor.

Dat de mensen erg veel geduld tonen lief zijn en alles proberen om het de bewoners naar de zin te maken. Als er wat meer hulp zou zijn konden ze hun werk nog beter kunnen volbrengen.

Met veel liefde voor de bewoners, maar de verzorging is onderbezet, wat heel jammer is in ons, rijke Nederland.

Ik ben eigenlijk niet tevreden over de zorg. Mijn moeder zit nu 3 jaar in het schouw en het laatste jaar was de zorg niet voldoende! Door de inzet van vrijwilligers/ flexwerkers in plaats van vaste verzorgsters is de zorg vaak niet goed voorbereid/ speelt niet in op de behoeftes. De vaste verzorgsters moeten veel taken erbij doen zodat ze niet toekomen aan het leveren van goede zorg!

Het geduld, de professionele en toch liefdevolle benadering van de bewoners. Bewoners zien er altijd verzorgd uit.