

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## **Cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van PG cliënten**

**Land van Horne 2019**



---

## **Over Facit**

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn..

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntenraadplegingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

*Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.*

---

# Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| Inleiding.....   | 1  |
| 1. Cliëntenraadpleging .....                                 | 5  |
| 1.1 Doelgroep .....  | 5  |
| 1.2 Exclusie en steekproeftrekking.....                      | 5  |
| 1.3 Informatievoorziening .....                              | 5  |
| 1.4 Vragenlijst .....  | 5  |
| 1.5 Dataverzameling .....                                    | 5  |
| 1.6 Respons.....   | 5  |
| 1.7 Leeswijzer .....   | 6  |
| 1.8 Spiegelinformatie .....                                  | 6  |
| 2. Uitkomsten ervaringsvragen.....                           | 7  |
| 3. De aanbevelingsvraag.....                                 | 33 |
| 4. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten .....  | 35 |
| 5. Conclusies.....   | 36 |
| <br>   |    |
| Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Mariënburcht ..... | 5  |
| Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Eegelshoeve.....   | 9  |
| Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Hornehoof.....     | 11 |
| Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Rust in Roy.....   | 15 |
| Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Zuyderborgh .....  | 17 |
| Bijlage 6: Complimenten en verbeterpunten Ververshof .....   | 20 |
| Bijlage 7: Complimenten en verbeterpunten Hushoven .....     | 22 |
| Bijlage 8: Complimenten en verbeterpunten Nedermazehof ..... | 25 |
| Bijlage 9: Complimenten en verbeterpunten Sint Joseph.....   | 27 |
| Bijlage 10: Complimenten en verbeterpunten Marishof .....    | 30 |

## **Inleiding**

Facit heeft voor Land van Horne in de maanden juni en juli 2019 een cliëntenraadpleging uitgevoerd. Voor u ligt de rapportage van deze cliëntenraadpleging.

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

In hoofdstuk 2 staan de uitkomsten op vraagniveau weergegeven, evenals de rapportcijfers en in hoofdstuk 3 de aanbevelingsscore.

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

In de bijlagen zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en verbeter suggesties gerubriceerd per locatie.

**Facit**, Velsen-Noord

Eddy Stam en Dorine Duwel, augustus 2019

# 1. Cliëntenraadpleging

## 1.1 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door de vertegenwoordigers van PG-cliënten die in juni 2019 woonachtig waren in een van de locaties van Land van Horne.

## 1.2 Exclusie en steekproeftrekking

De cliëntenraadpleging is uitgezet onder de vertegenwoordigers van alle PG-cliënten, die een maand of langer in zorg zijn. Er is geen steekproef getrokken, alle vertegenwoordigers van PG-cliënten zijn uitgenodigd voor deelname aan deze cliëntenraadpleging.

## 1.3 Informatievoorziening

De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden. In de uitnodigingbrief tot deelname aan deze cliëntenraadpleging zijn het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

## 1.4 Vragenlijst

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met een voor Land van Horne op maat gemaakte vragenlijst. De vragenlijst bestaat uit 26 gesloten vragen, de aanbevelingsvraag en twee open vragen.

## 1.5 Dataverzameling

Op 17 juni 2019 is per post een vragenlijst verzonden. Bij de vragenlijst was een antwoordvelop gevoegd, waarmee vertegenwoordigers de ingevulde vragenlijsten aan Facit konden retourneren. Na twee weken, op 4 juli 2019, is aan non-respondenten een bedankkaart/herinnering gestuurd.

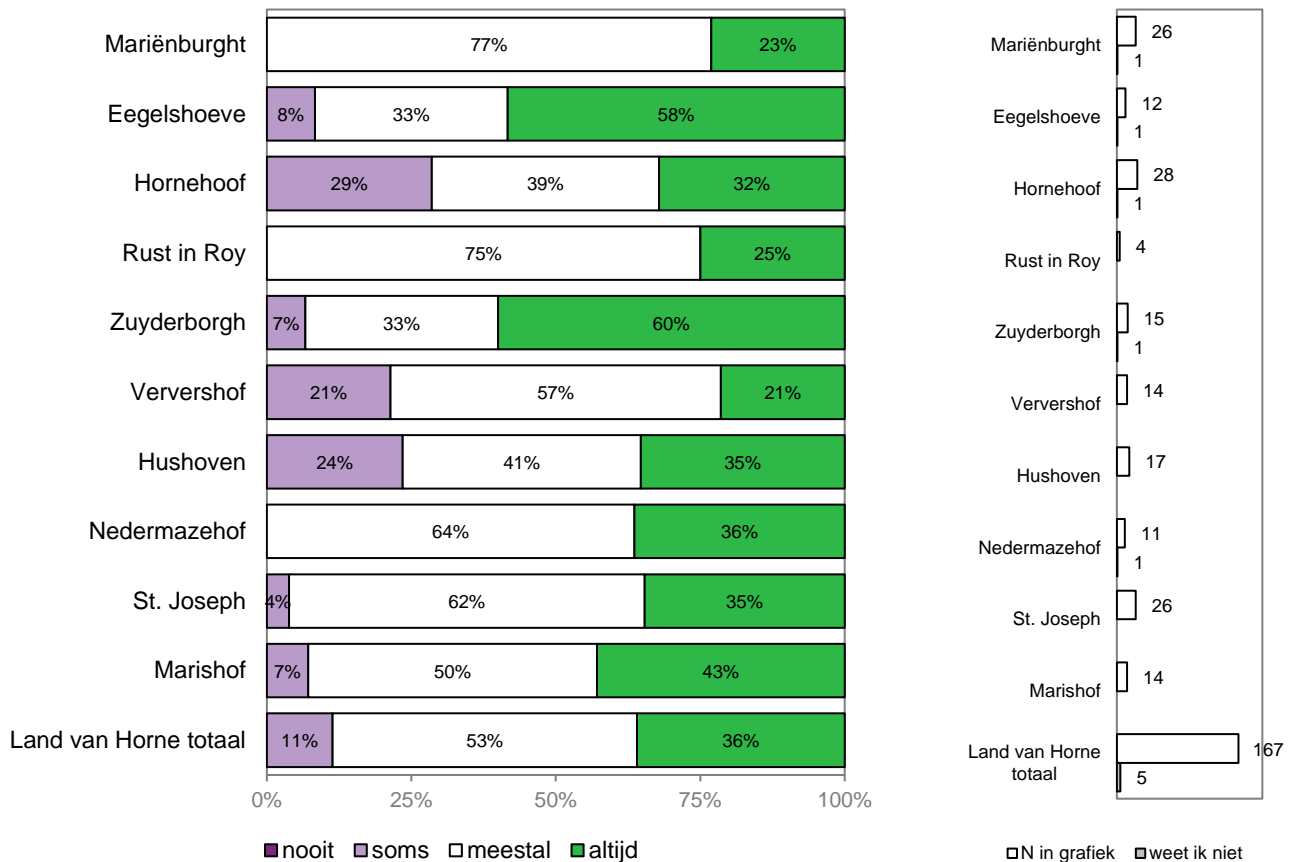
Vertegenwoordigers die de vragenlijst liever online wilden invullen, konden dit doen met de inlogcodes die hiertoe in de uitnodigingsbrief vermeld staan. De raadpleging is op 9 augustus 2019 gesloten.

## 1.6 Respons

Voor deze raadpleging zijn 349 vragenlijsten verstuurd. Vier daarvan vielen af, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de vertegenwoordiger en/of cliënt overleden was. 174 vertegenwoordigers hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 50,4%.

### 1.7 Leeswijzer

De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



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

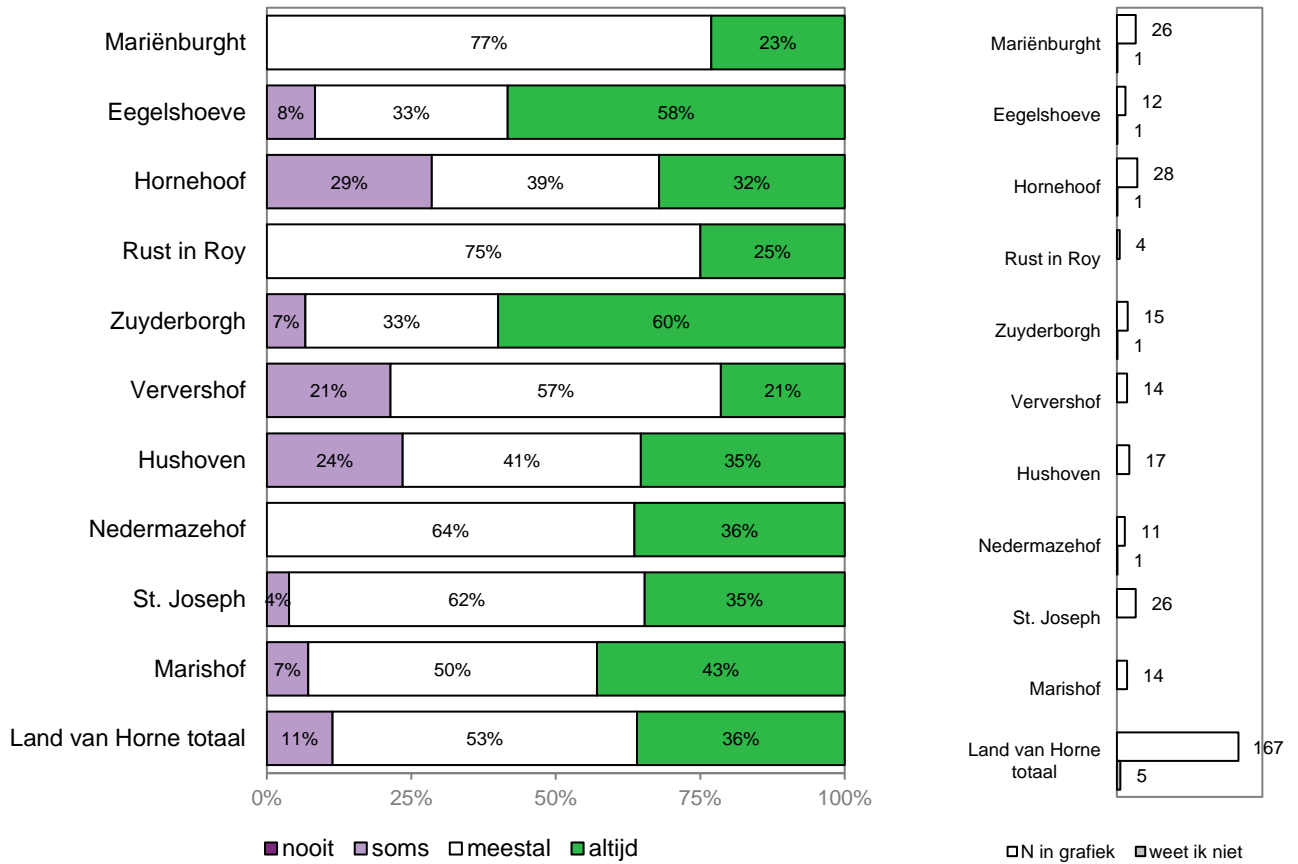
Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel cliënten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën ‘weet niet’ en/of ‘niet van toepassing’, wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel cliënten dat antwoord gegeven hebben.

### 1.8 Spiegelinformatie

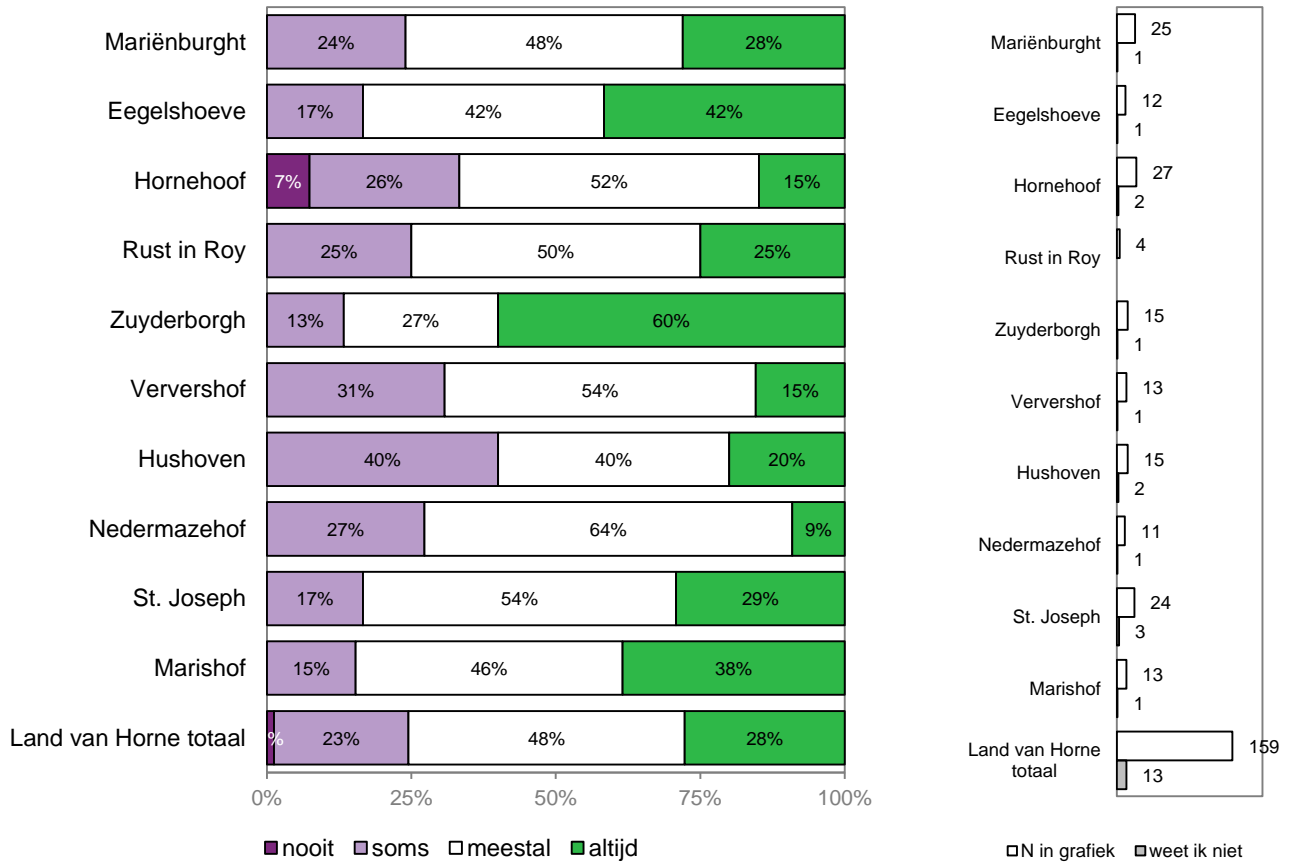
In deze rapportage zijn de uitkomsten gepresenteerd van de cliëntenraadplegingen voor Land van Horne als geheel en daarnaast per regio.

## 2. Uitkomsten ervaringsvragen

### 1. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp uw naaste krijgt?

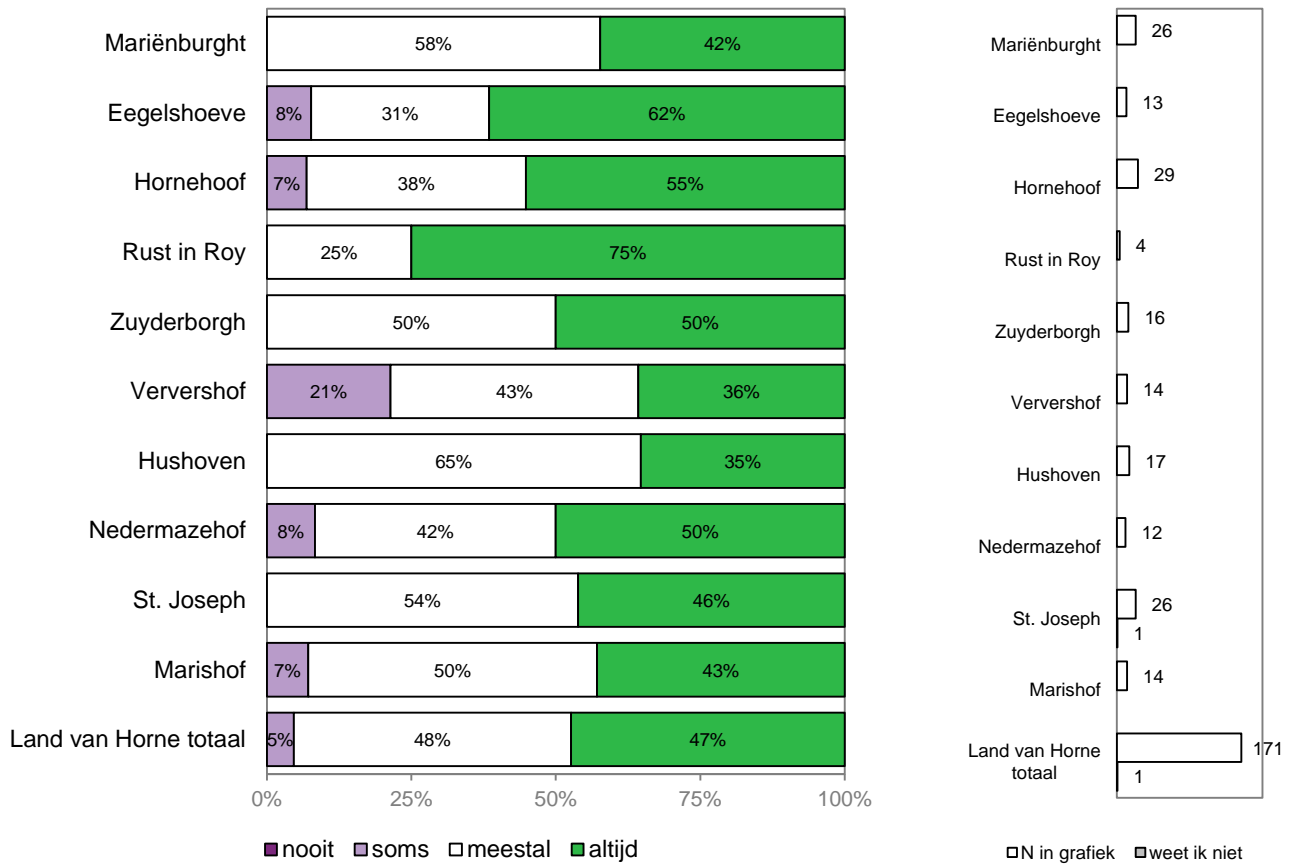


## 2. Kunt u meebeslissen over wanneer uw naaste zorg of hulp krijgt?

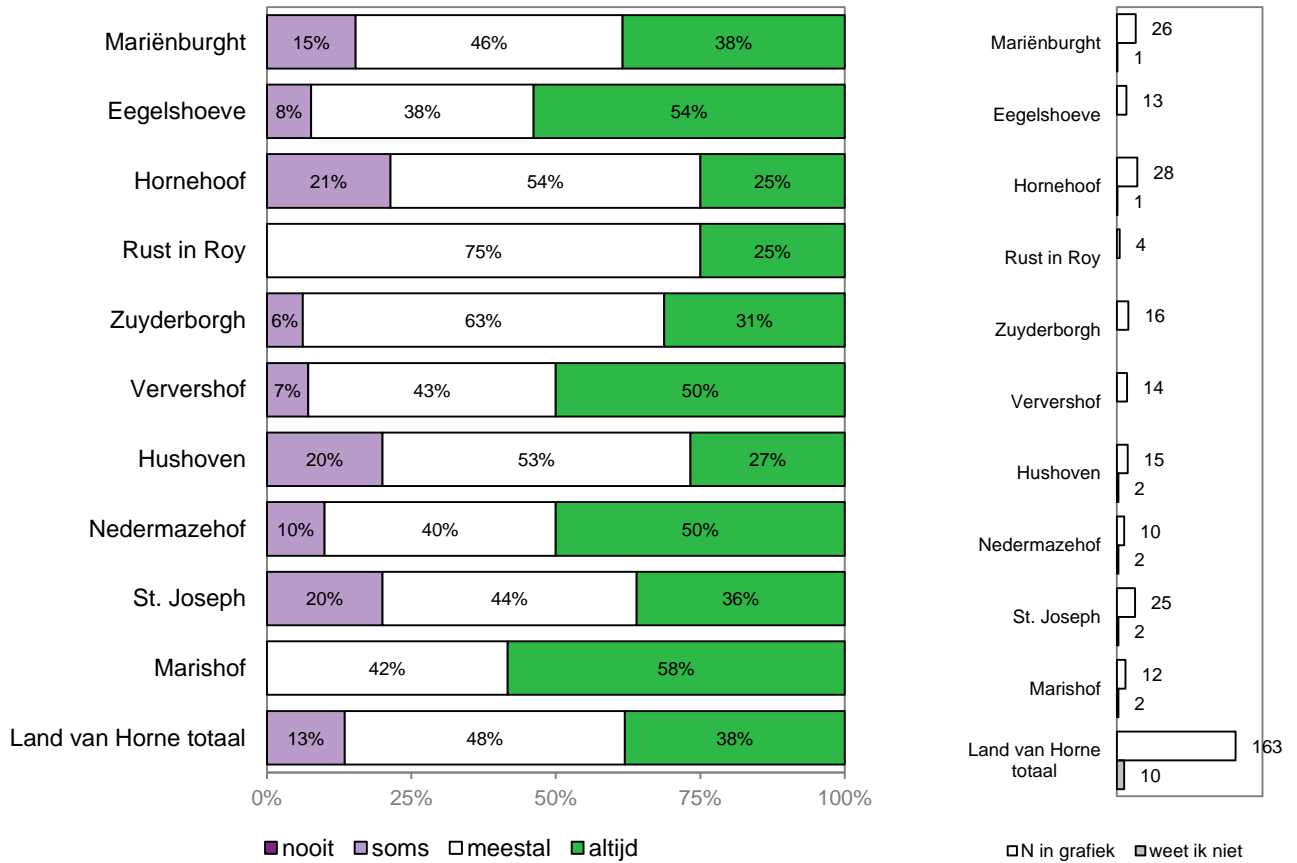




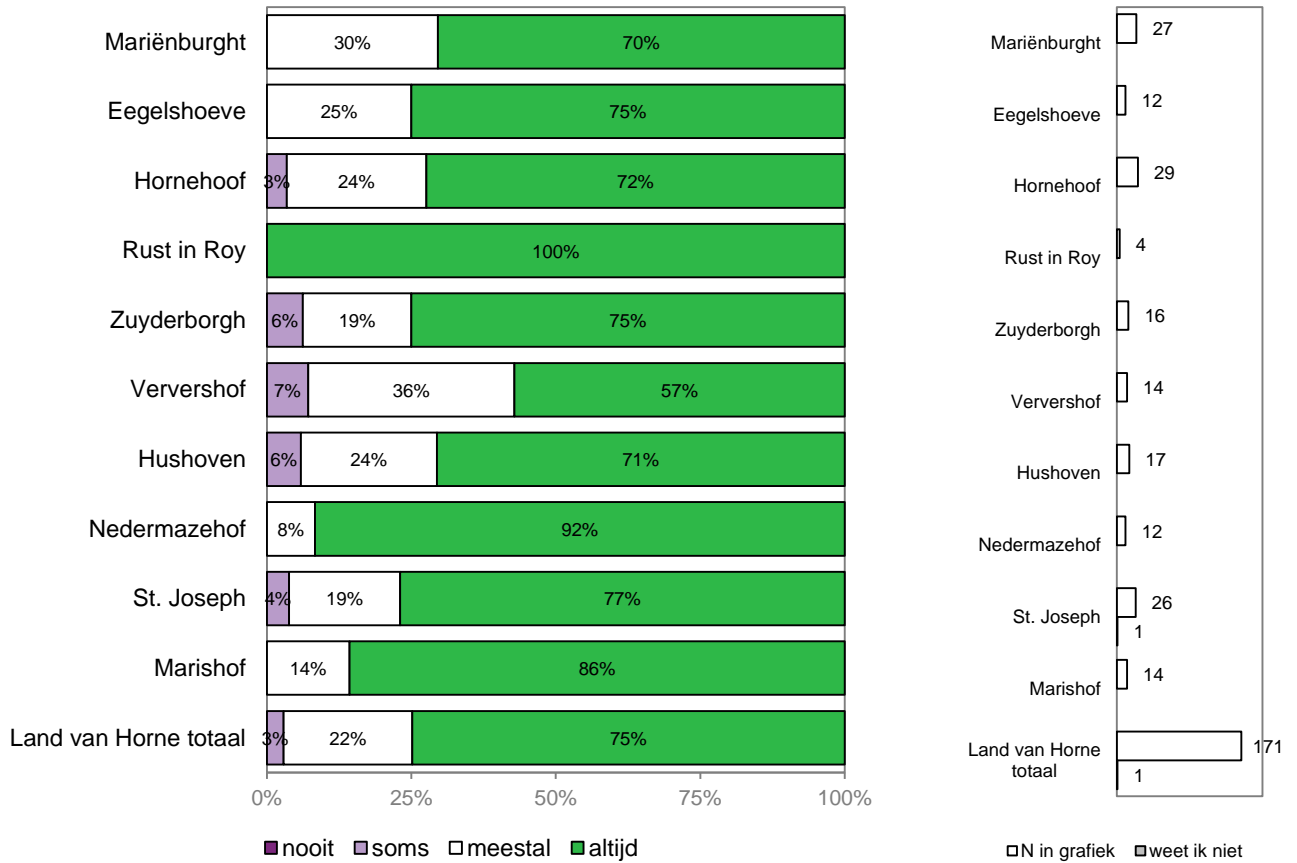
### 3. Komen we de afspraken over de verzorging en behandeling van uw naaste goed na?



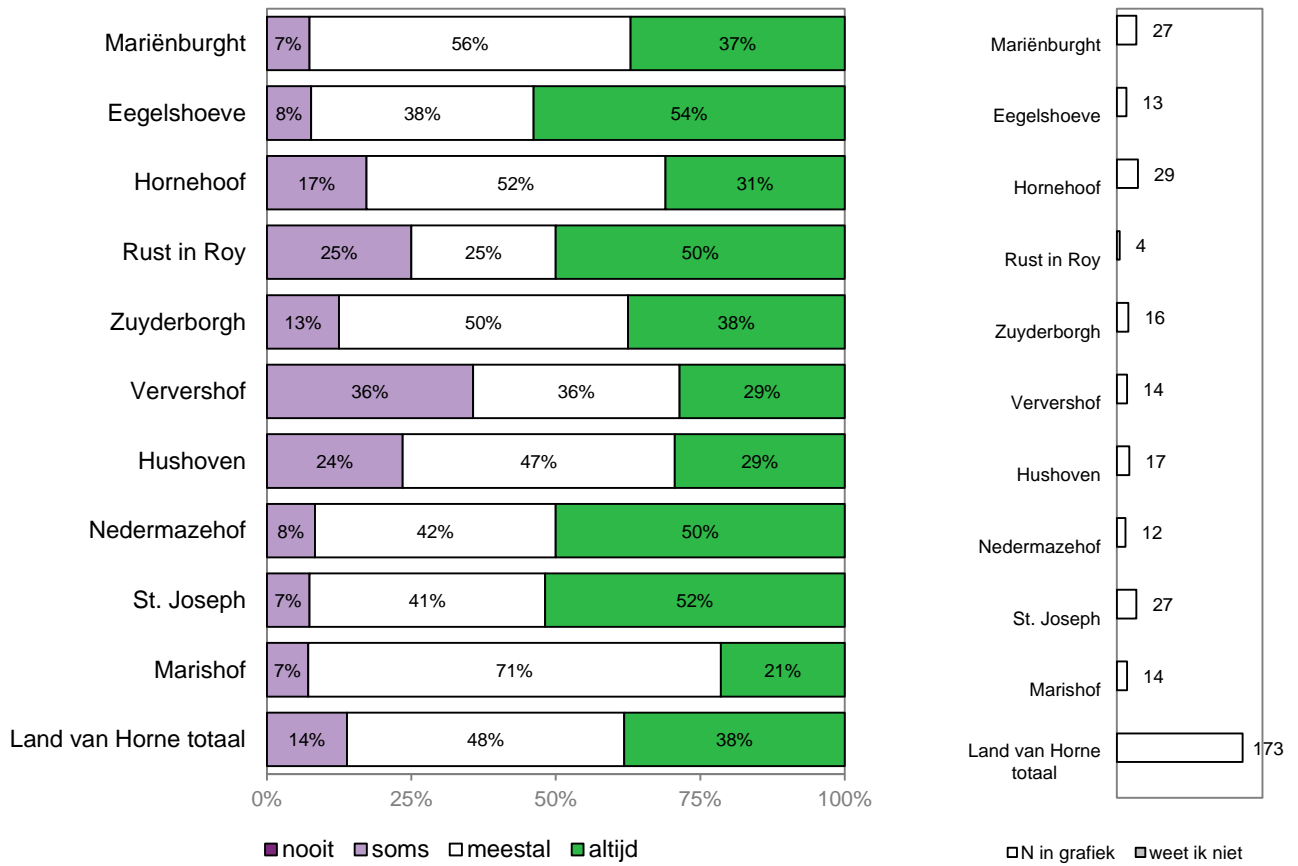
#### 4. Past de zorg die wij bieden bij de manier waarop uw naaste leefde/wil leven?



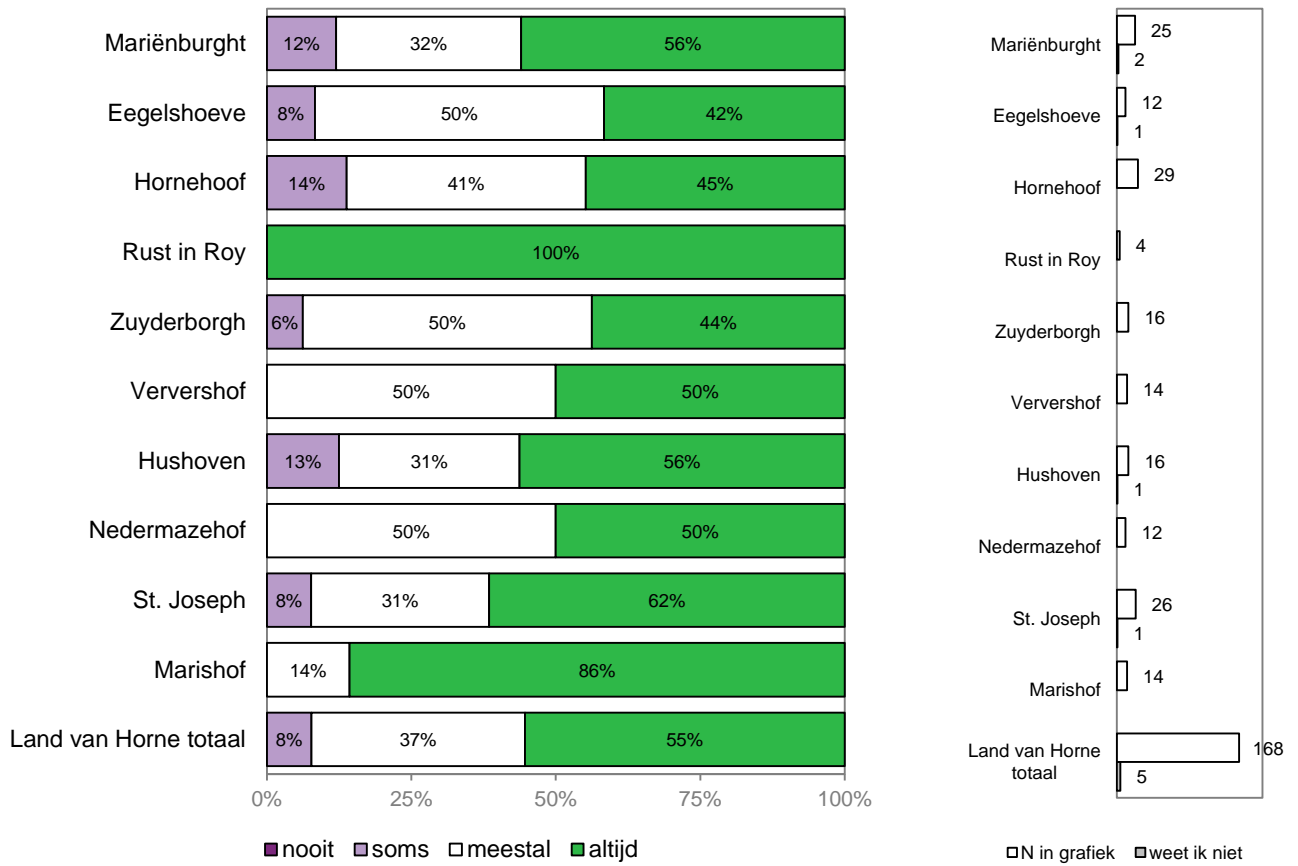
**5. Ervaart u dat uw naaste bij ons 'in vertrouwde handen' is?**



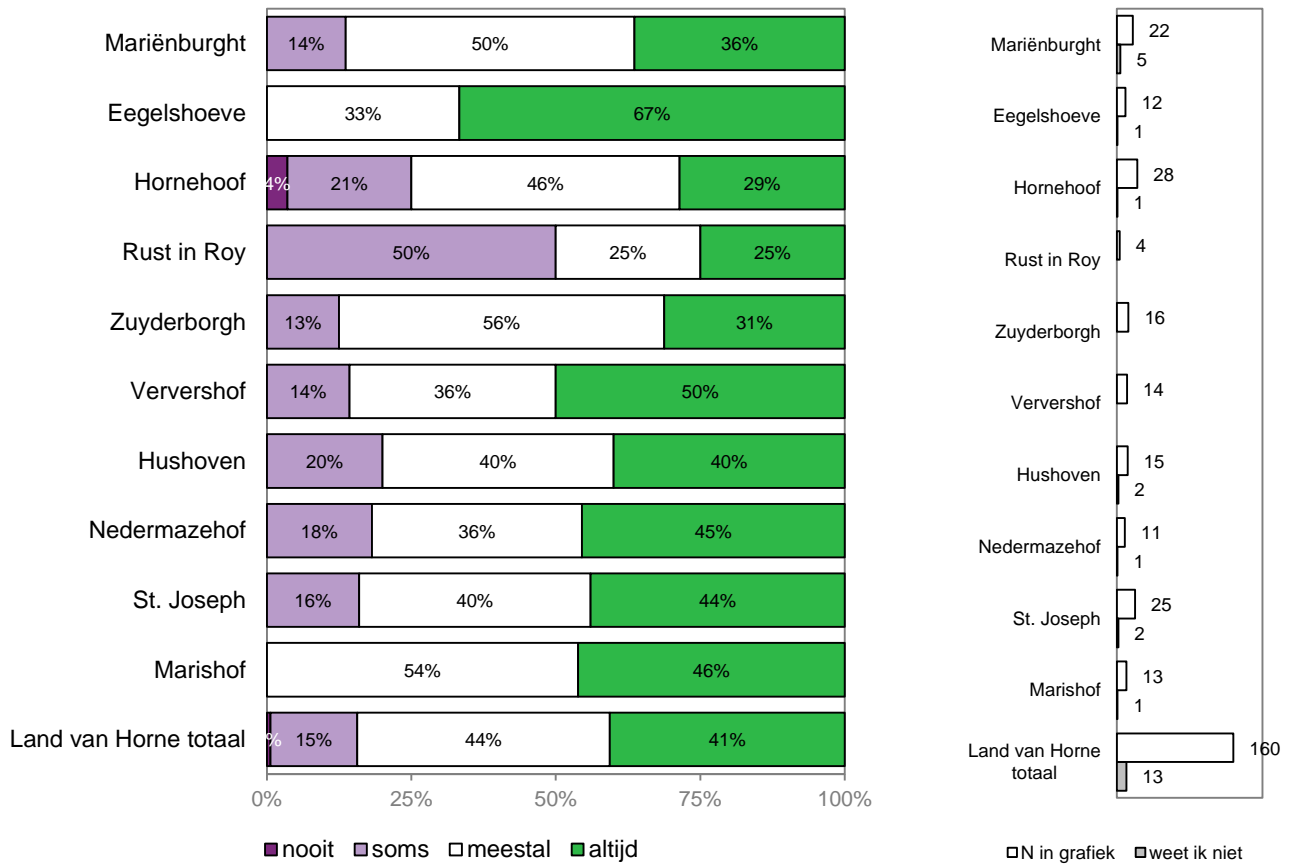
**6. Ervaart u dat we voldoende aandacht hebben voor de lichamelijke verzorging van uw naaste (kledingkeuze, nagels, haar/scheren, make-up etc.)?**



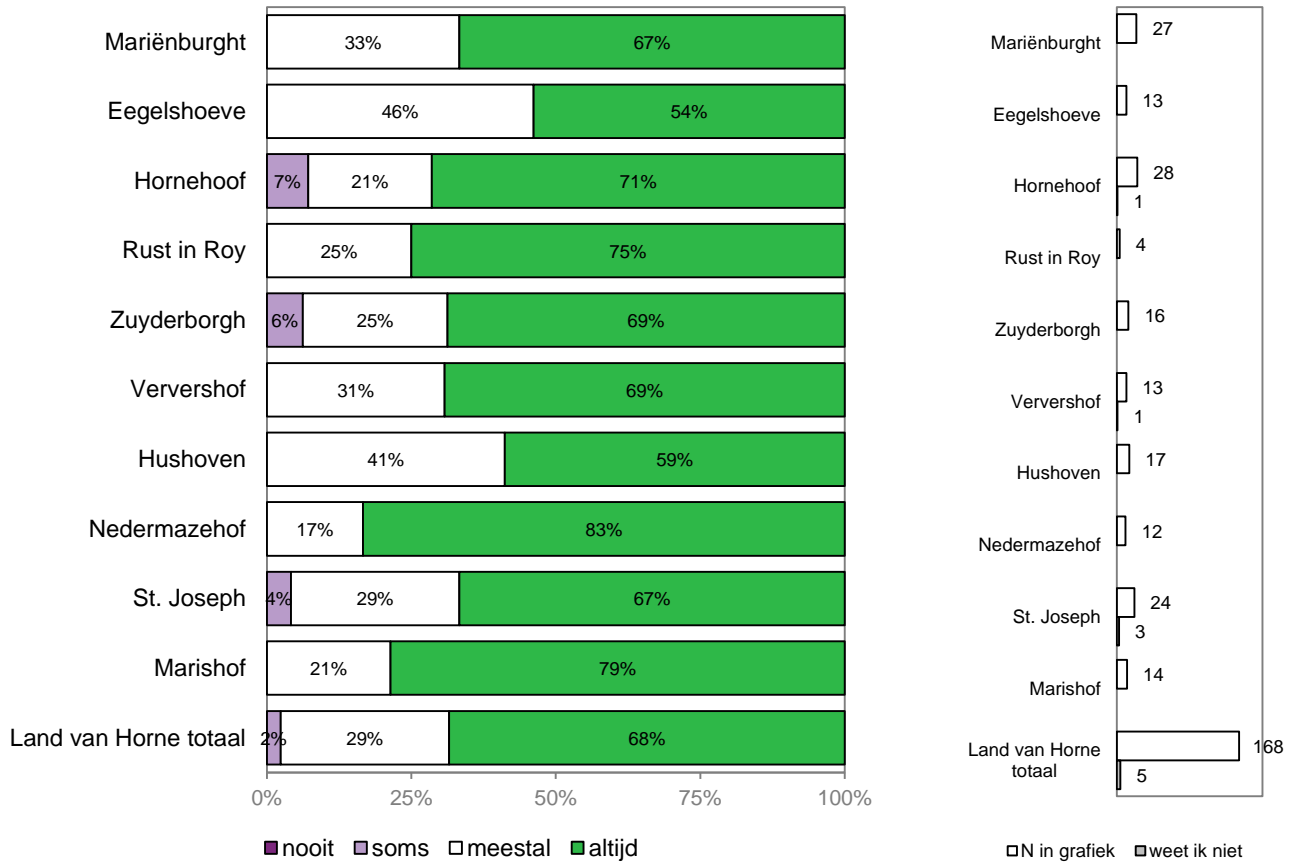
**7. Wordt de woonruimte van uw naaste goed schoongehouden? (woon-/slaapkamer, toilet en douche/ badkamer?)**



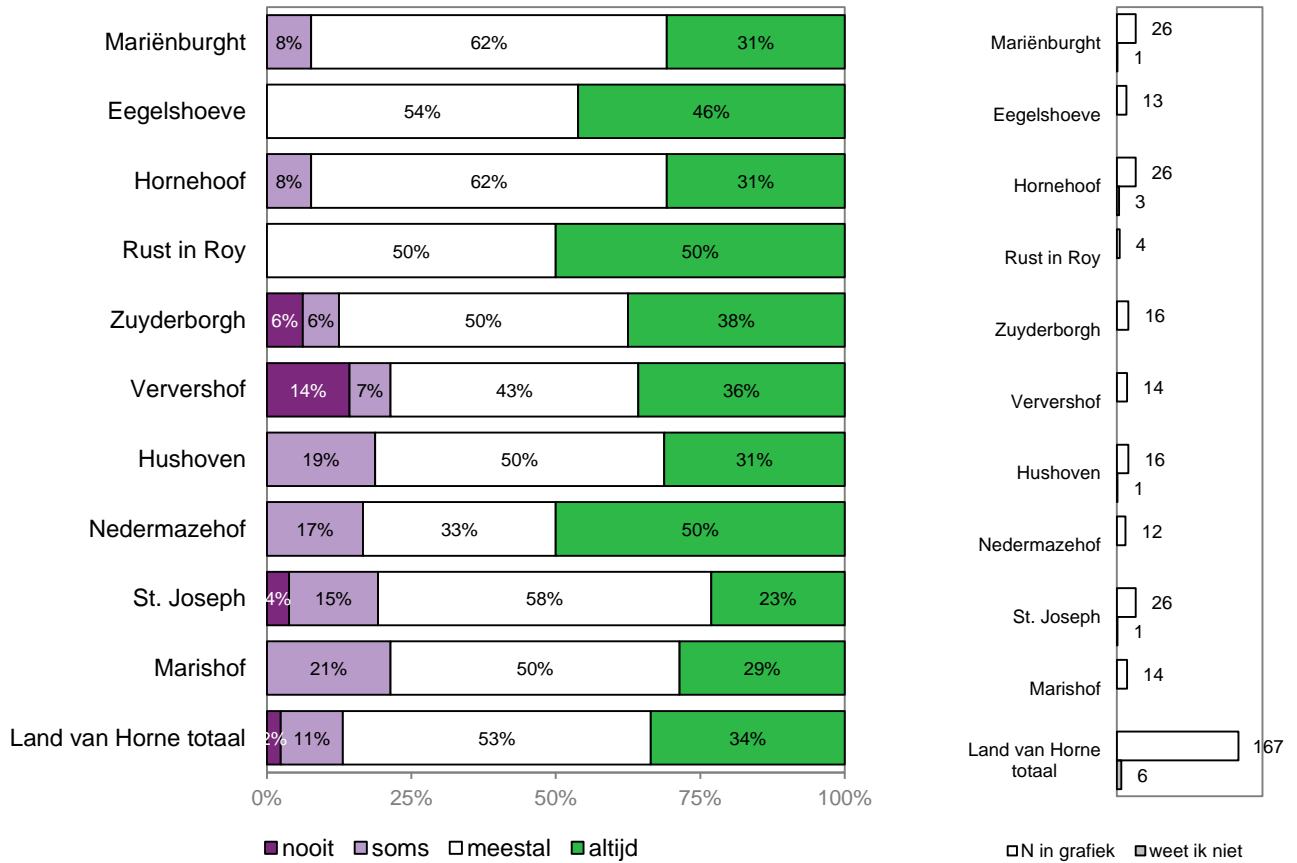
### 8. Is de daginvulling van uw naaste afgestemd op zijn/haar behoefte en mogelijkheden?



**9. Bent u tevreden over het eten en drinken dat we uw naaste aanbieden?**

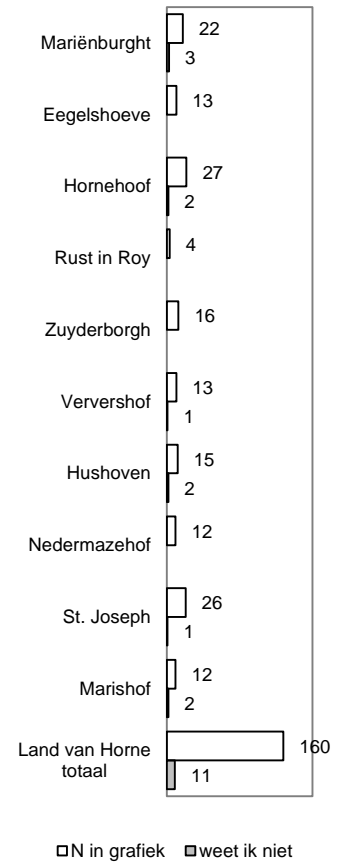
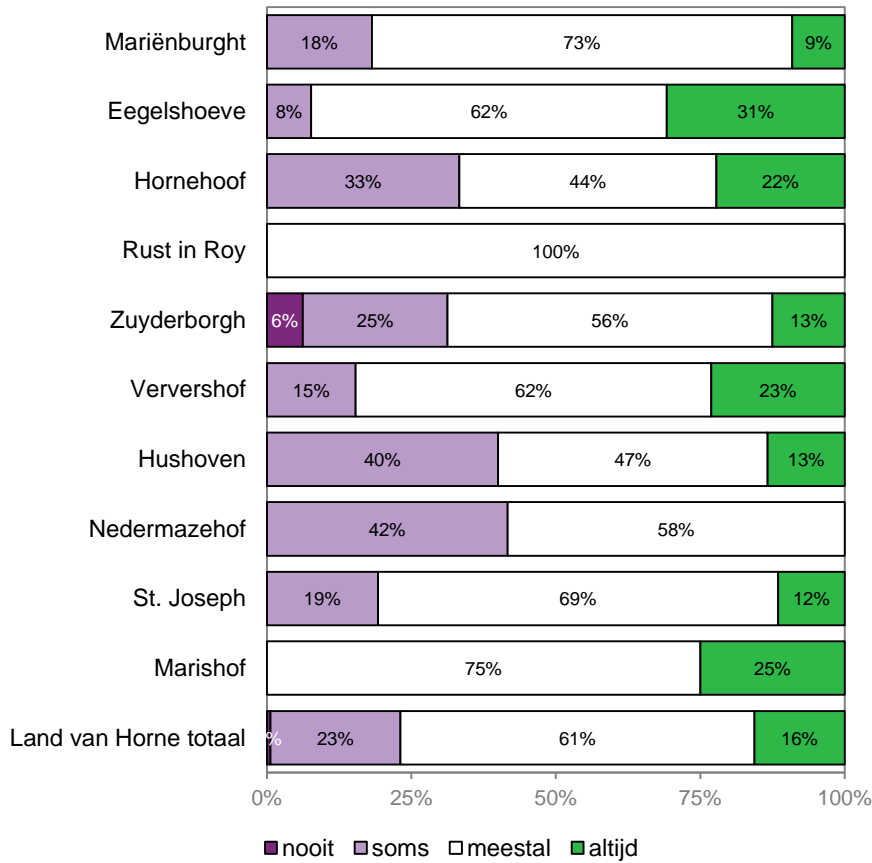


### 10. Voelt uw naaste zich op zijn/haar gemak in de huiskamer?

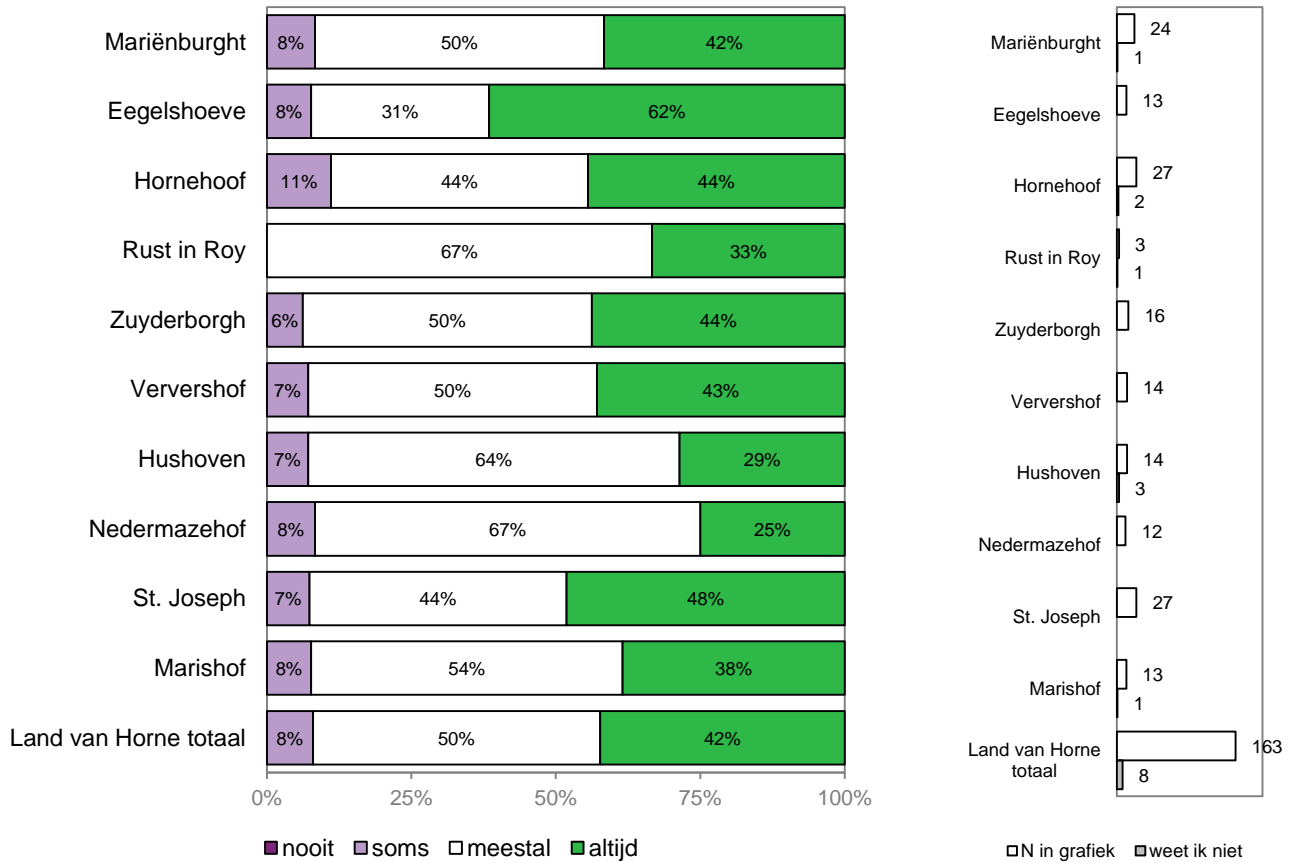




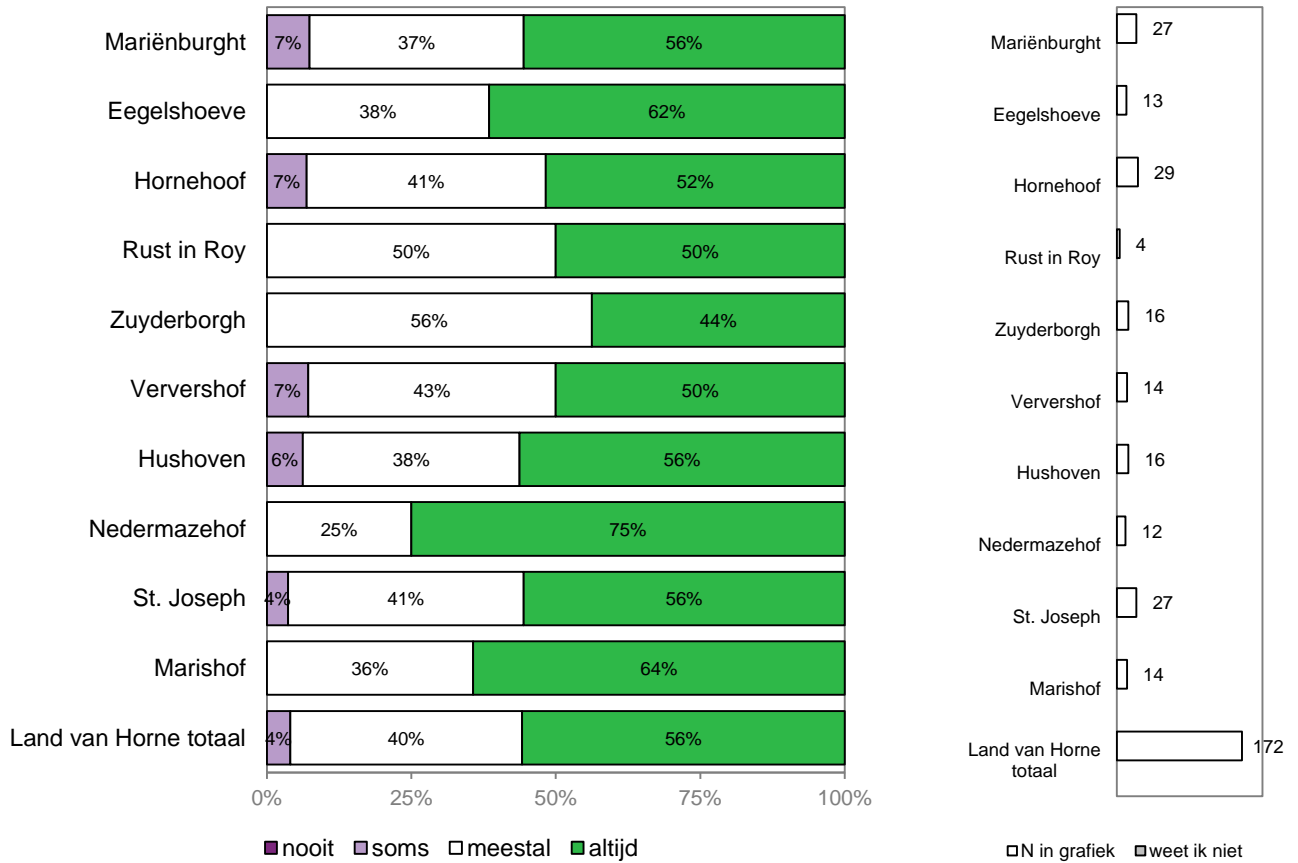
### 11. Hebben we genoeg tijd voor uw naaste?



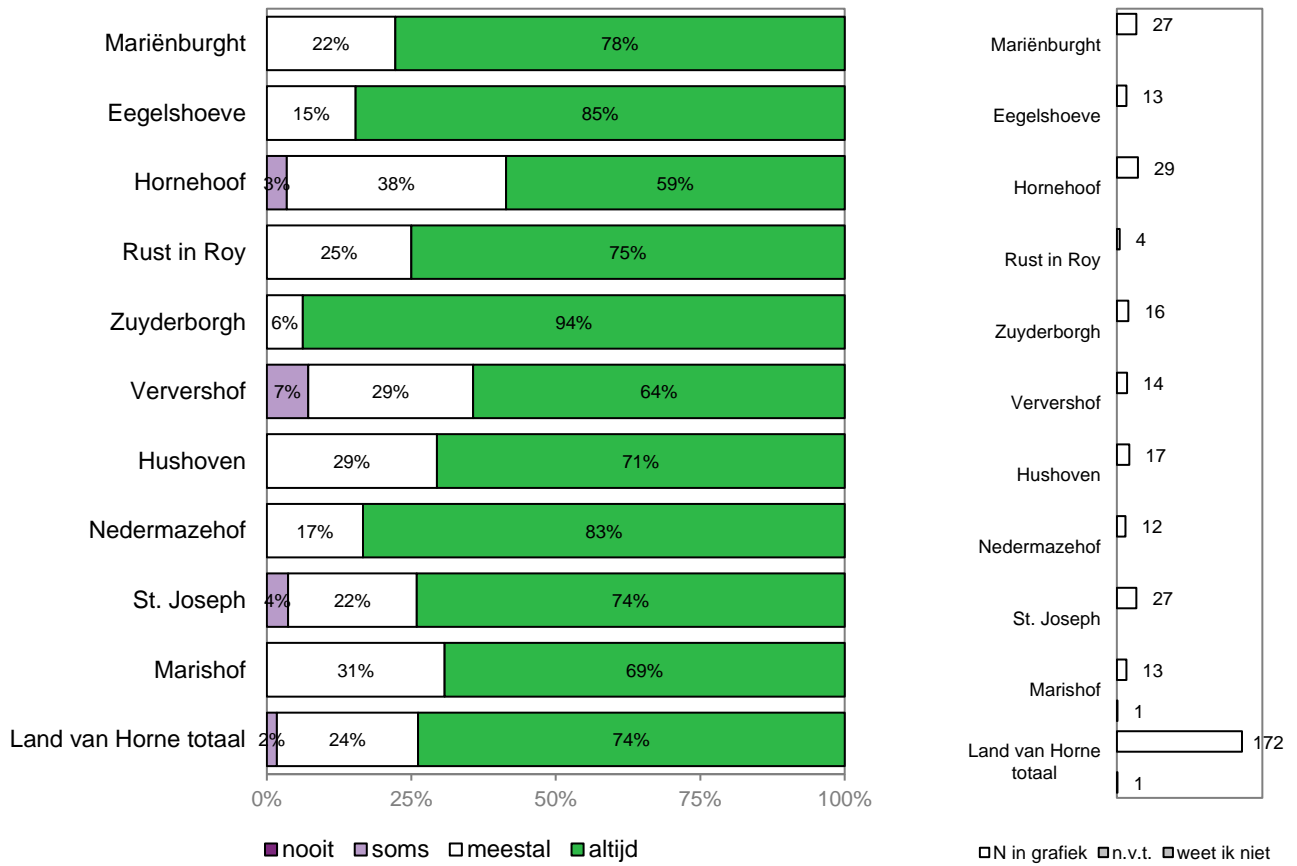
### 12. Hebben we genoeg aandacht voor hoe het met uw naaste gaat?



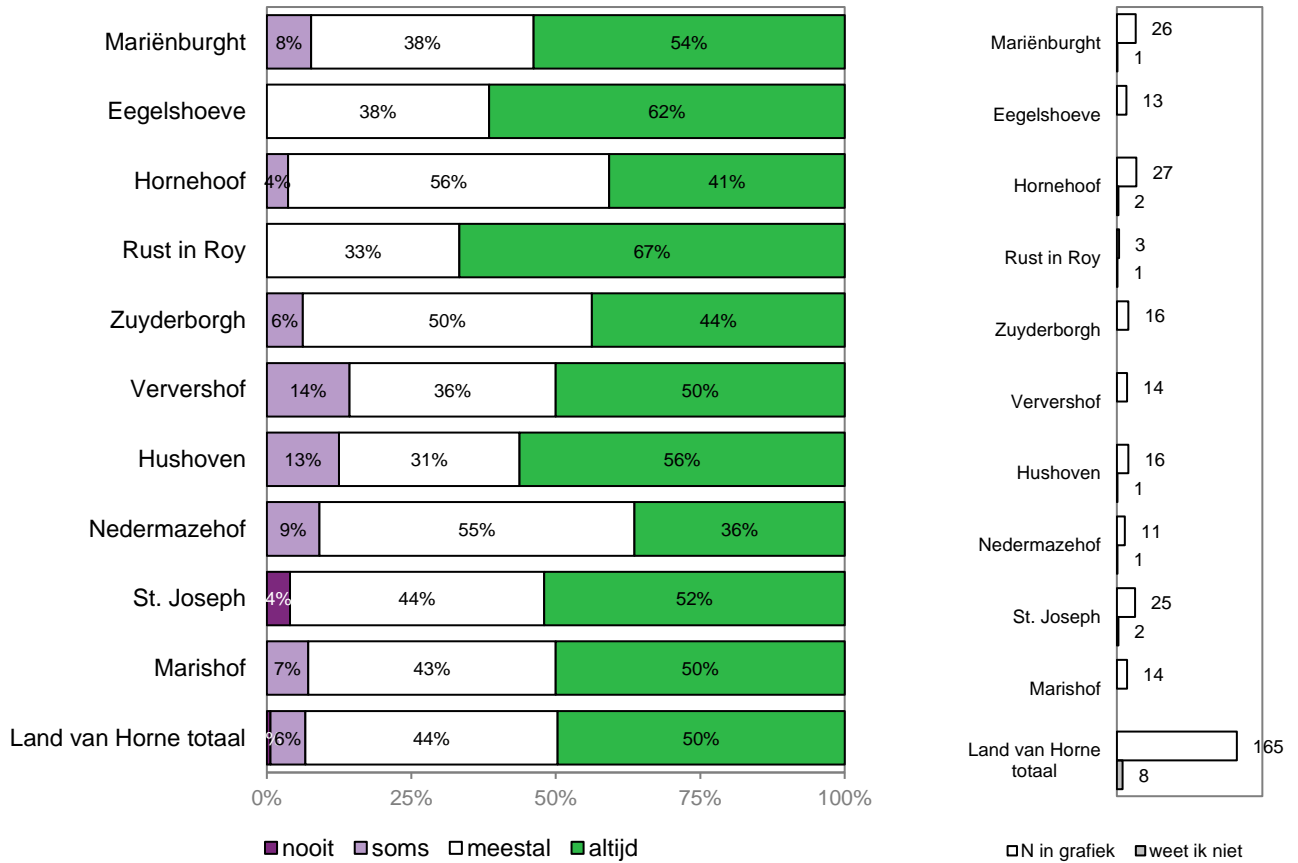
### 13. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van onze medewerkers?



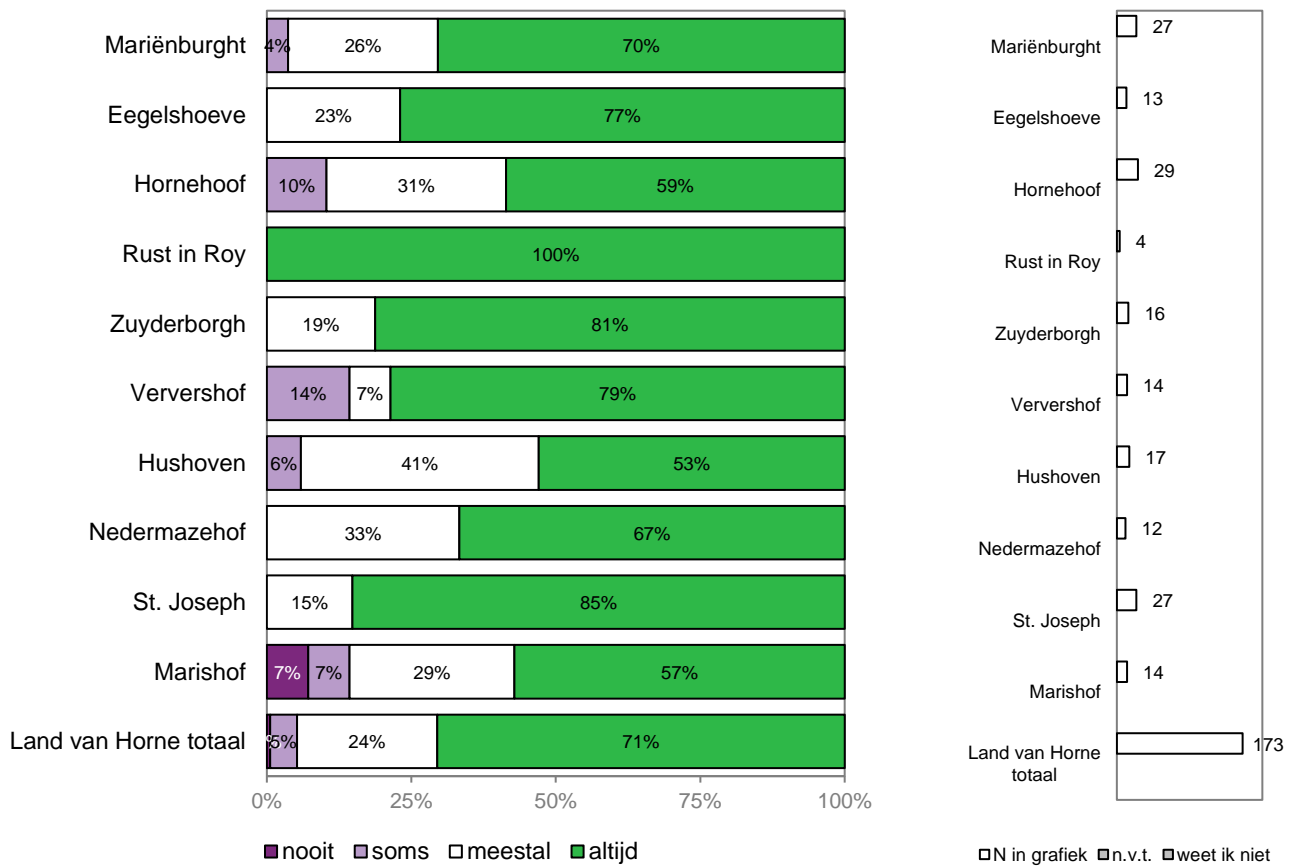
**14. Nemen we de gezondheidsklachten van uw naaste serieus?**



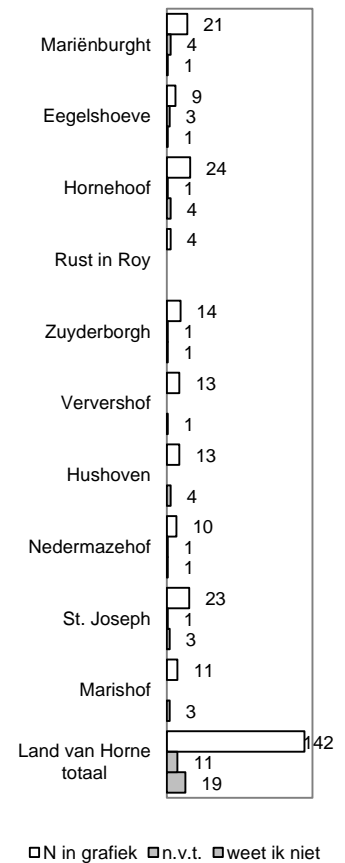
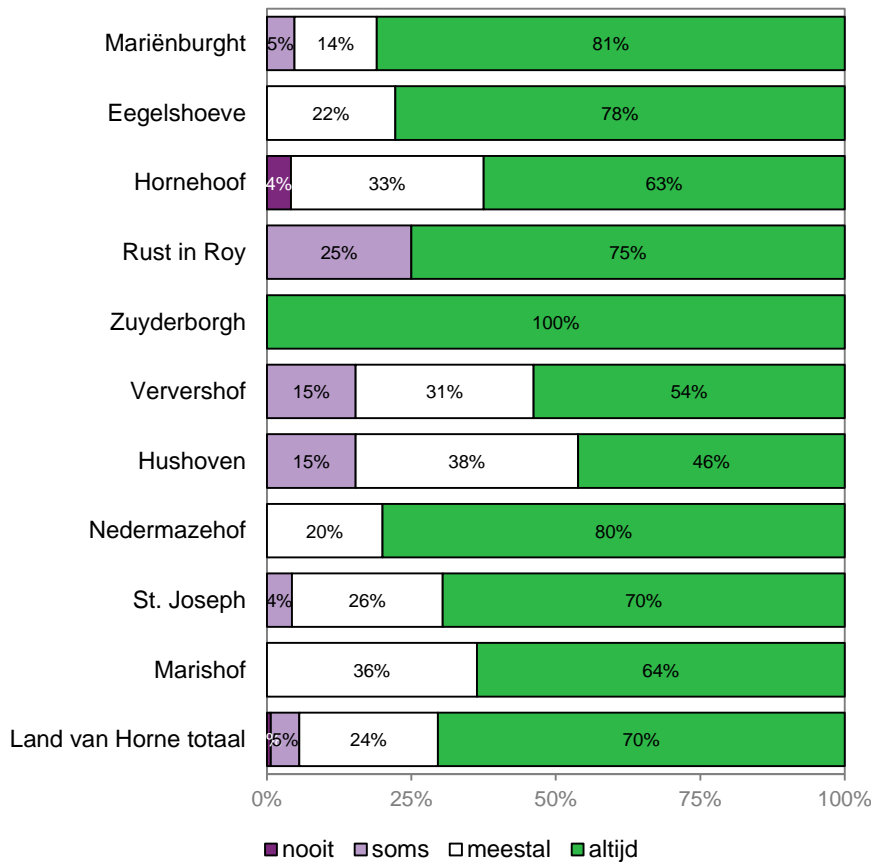
### 15. Voelt uw naaste zich op zijn/haar gemak bij onze medewerkers?



### 16. Wordt u goed betrokken bij besluiten over de zorg voor en ondersteuning van uw naaste?

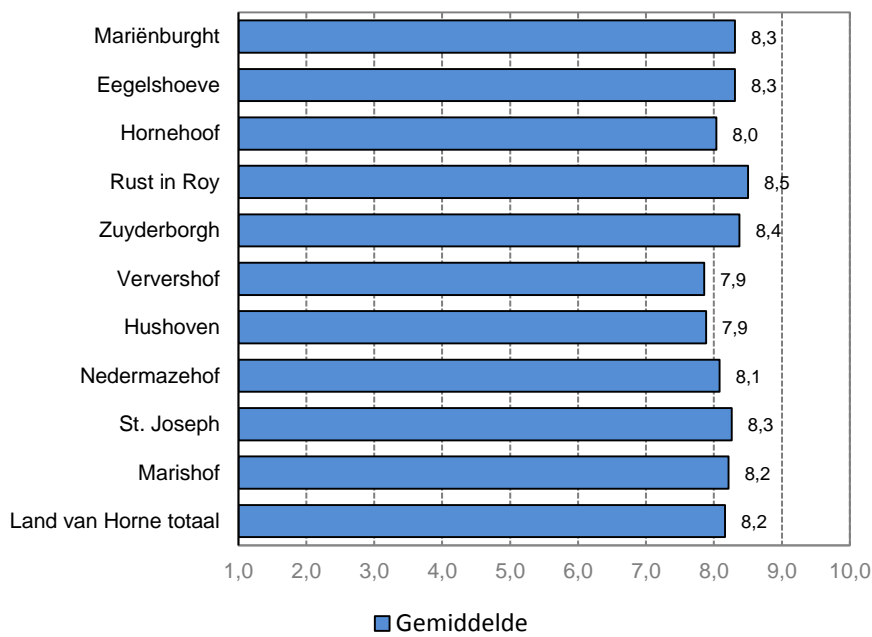
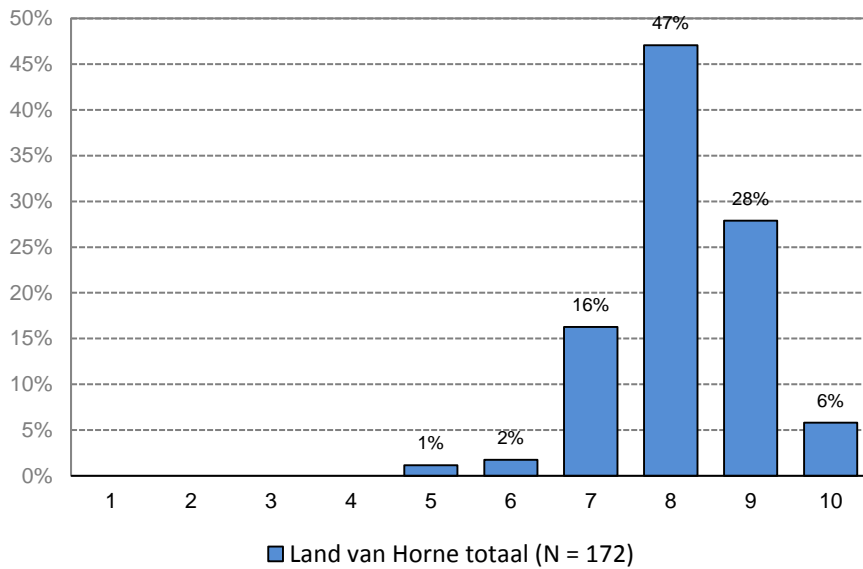


**17. Kunt u ook bij ons terecht als u wilt praten over het levenseinde, depressie, gedragsveranderingen, verlies van functies van uw naaste?**



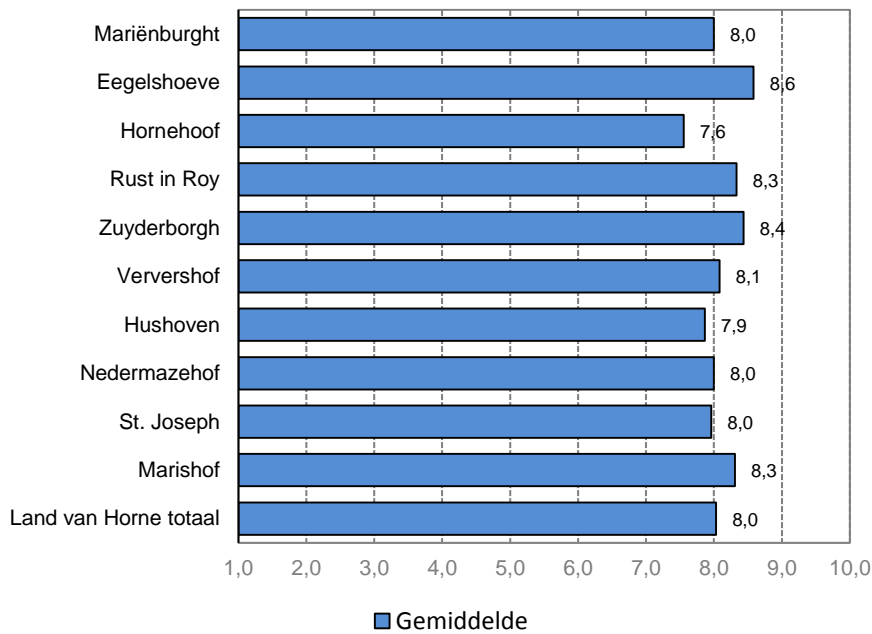
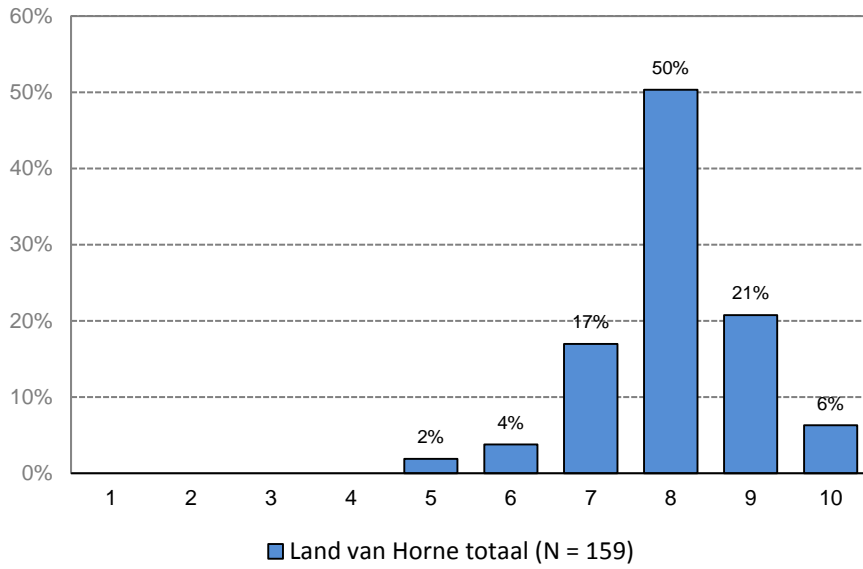
**Welk rapportcijfer geeft u:**

**18. de zorgmedewerkers**

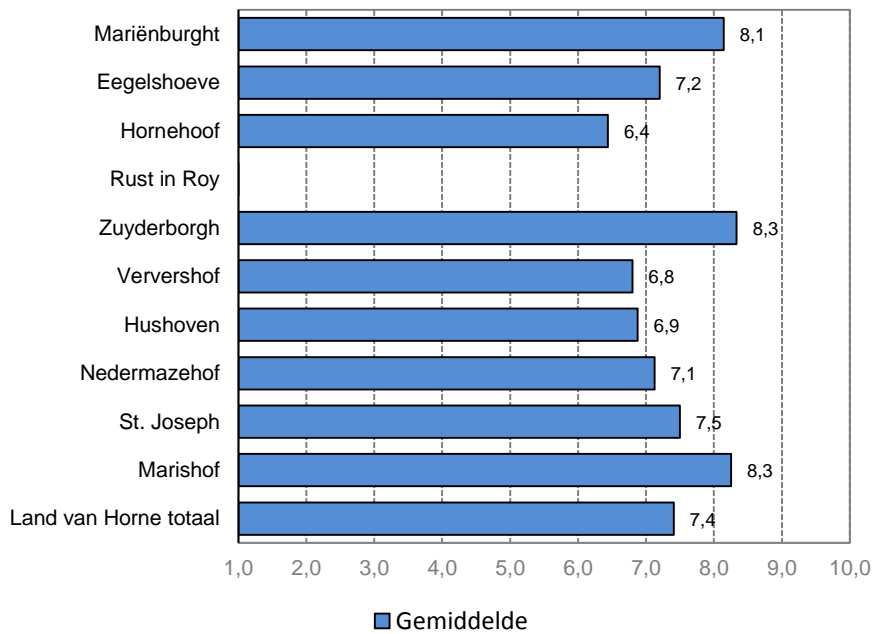
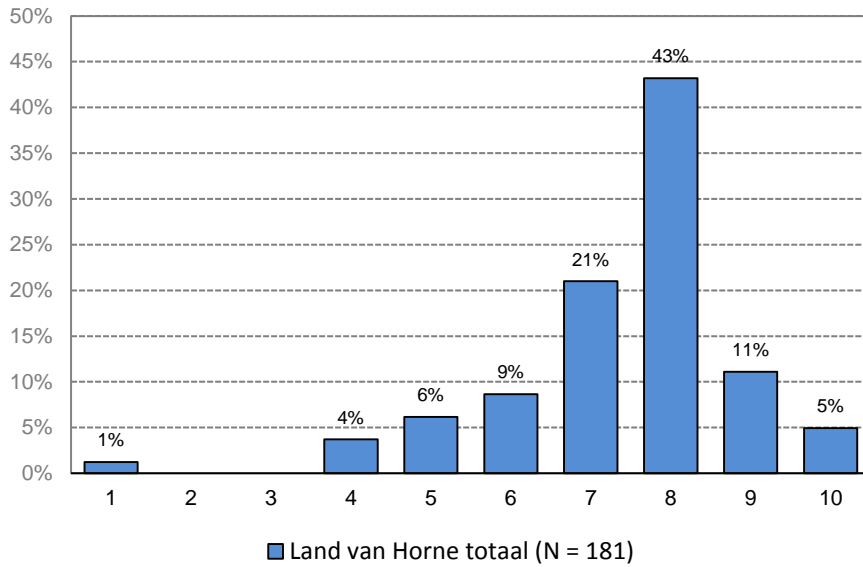




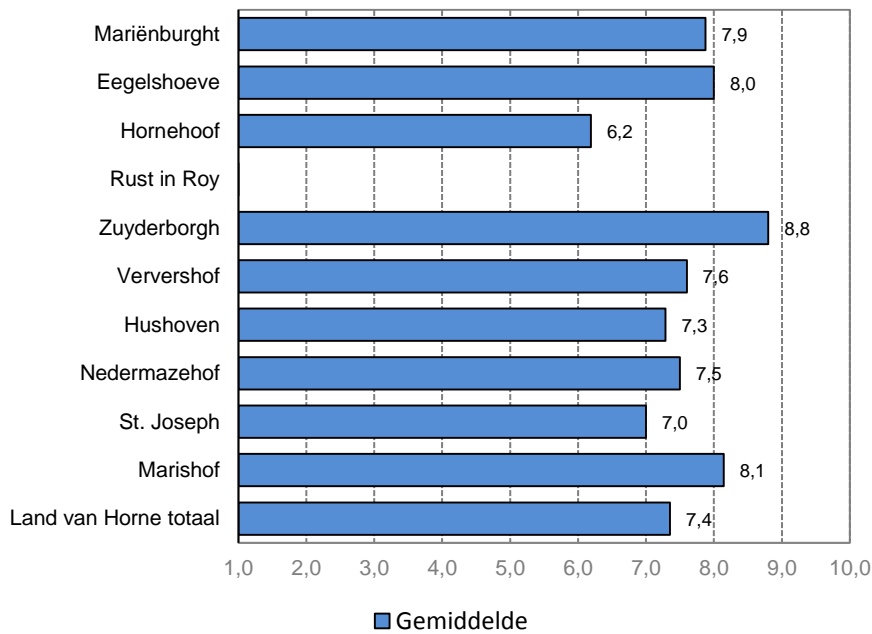
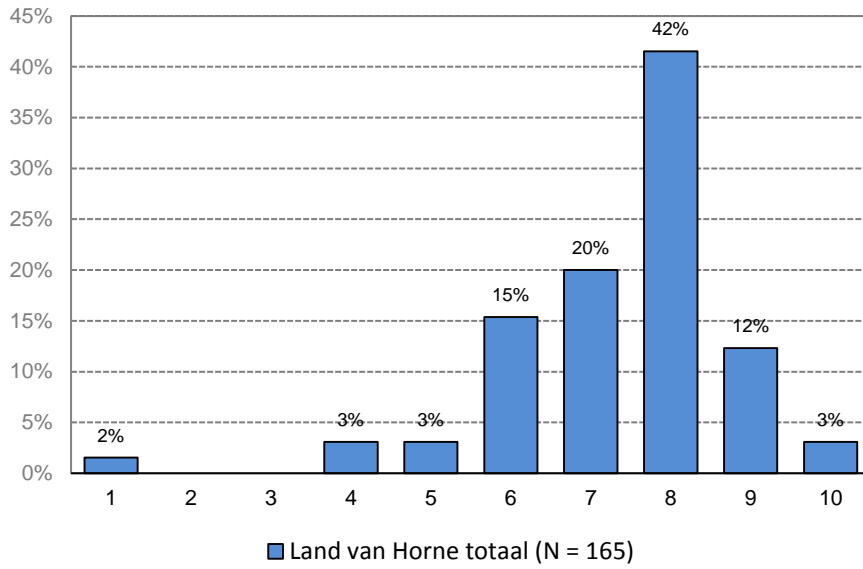
### 19. de specialist ouderengeneeskunde



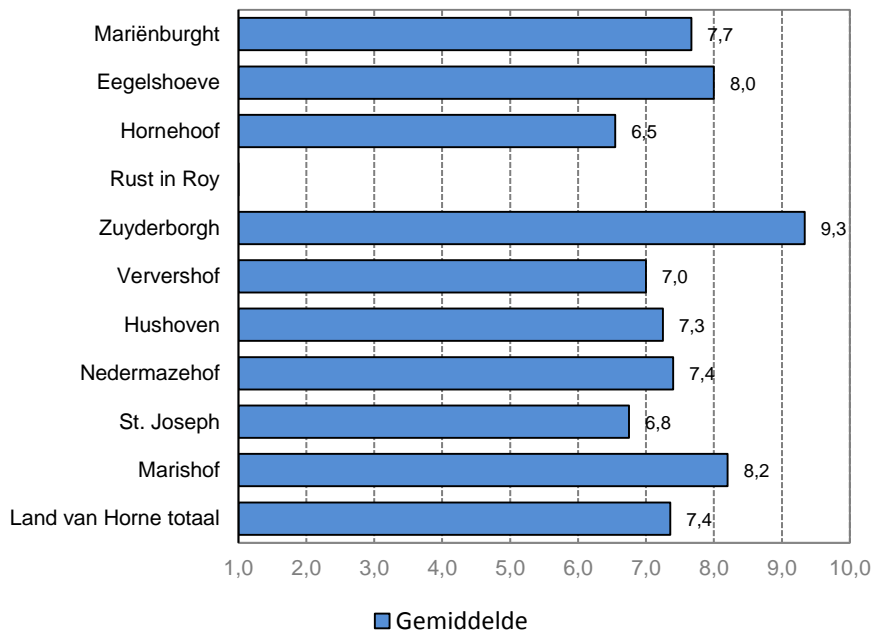
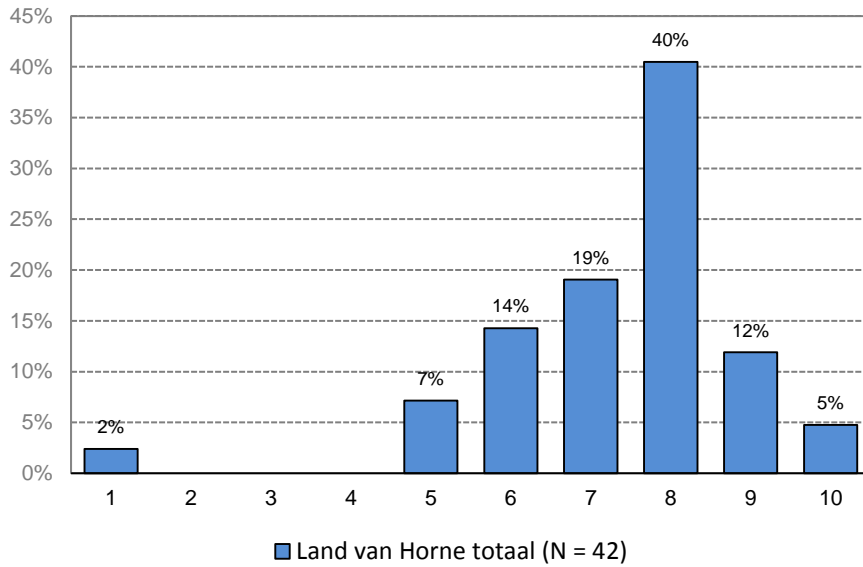
### 20. de fysiotherapeut



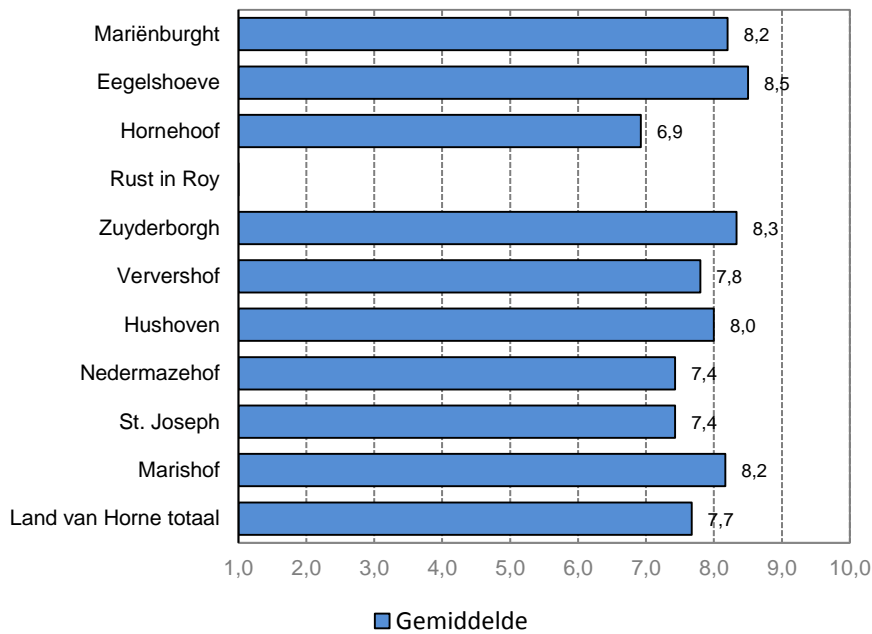
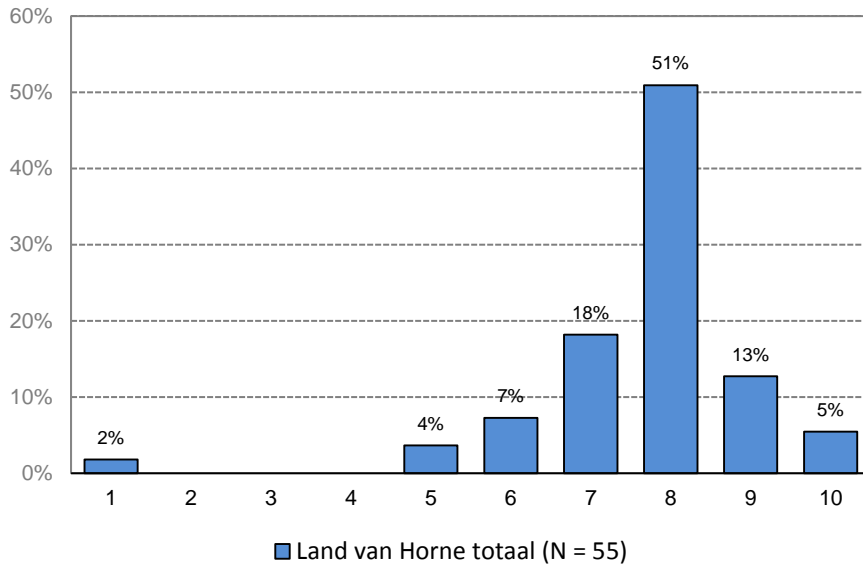
### 21. de ergotherapeut



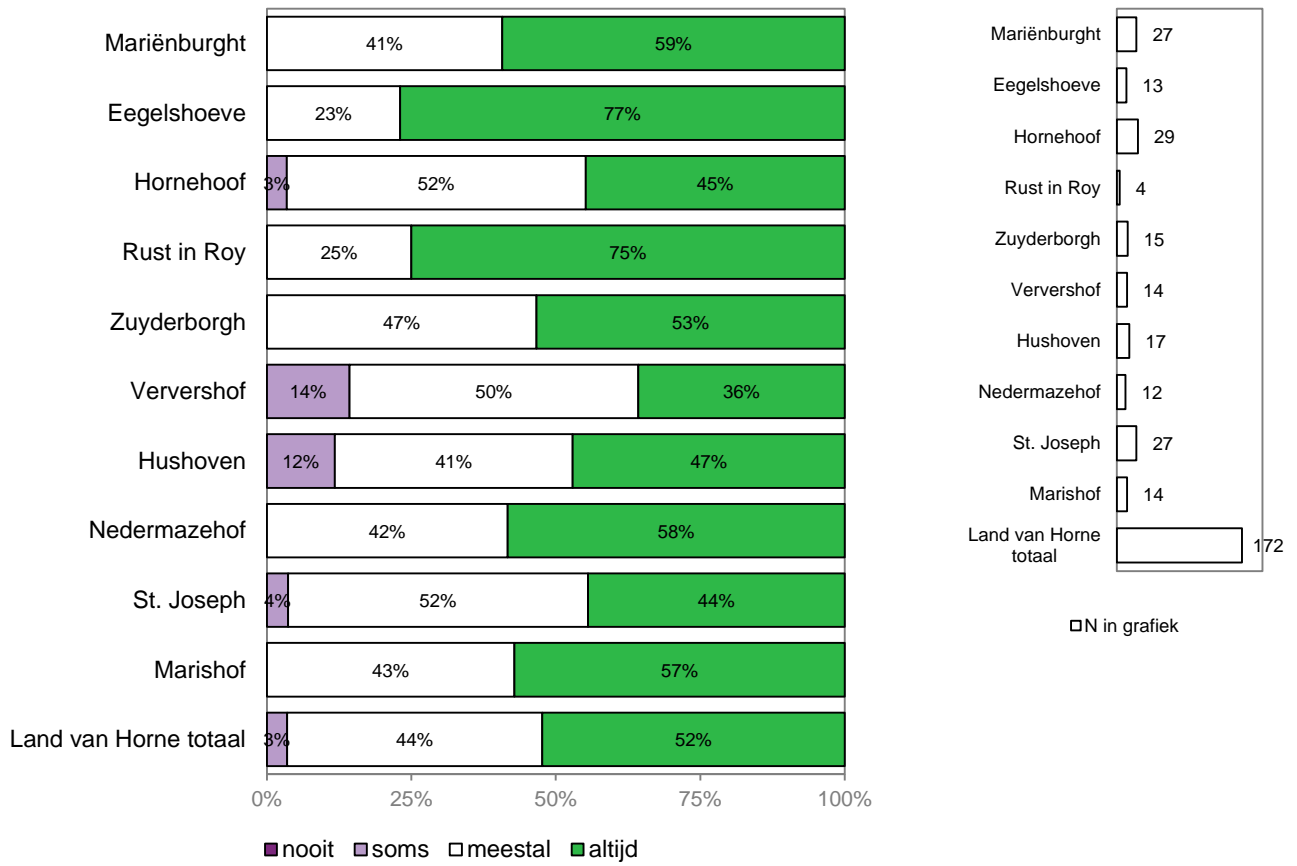
## 22. de logopediste



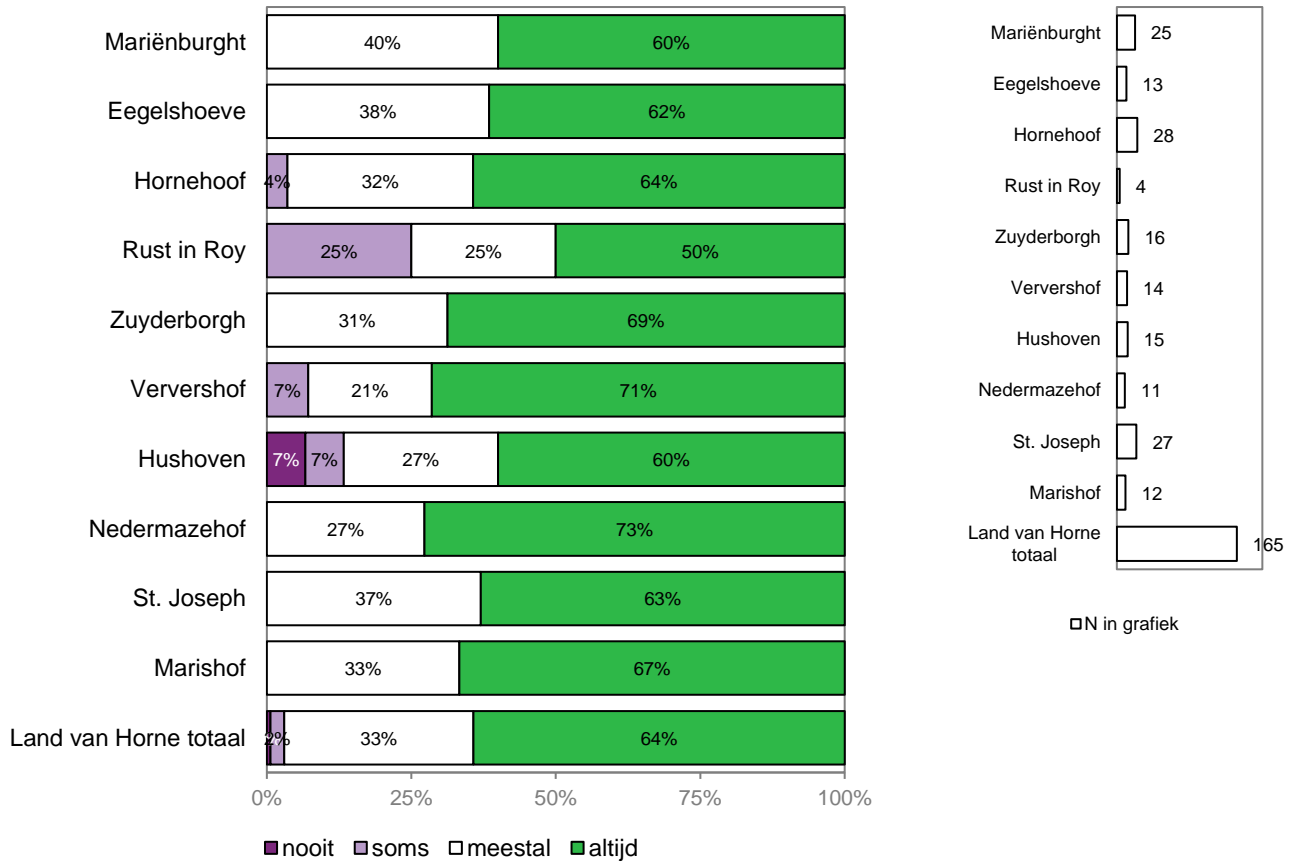
**23. de diëtiste**



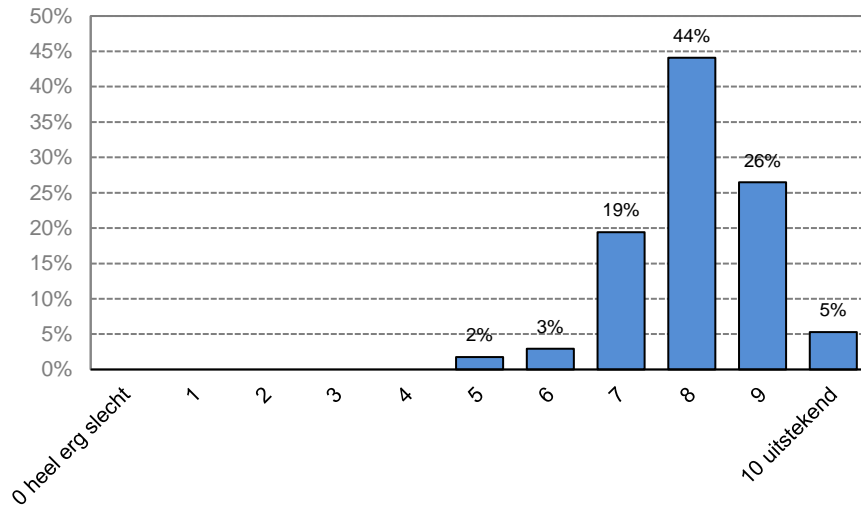
### 24. Bent u tevreden over de samenwerking tussen u als mantelzorger en de zorgverleners?



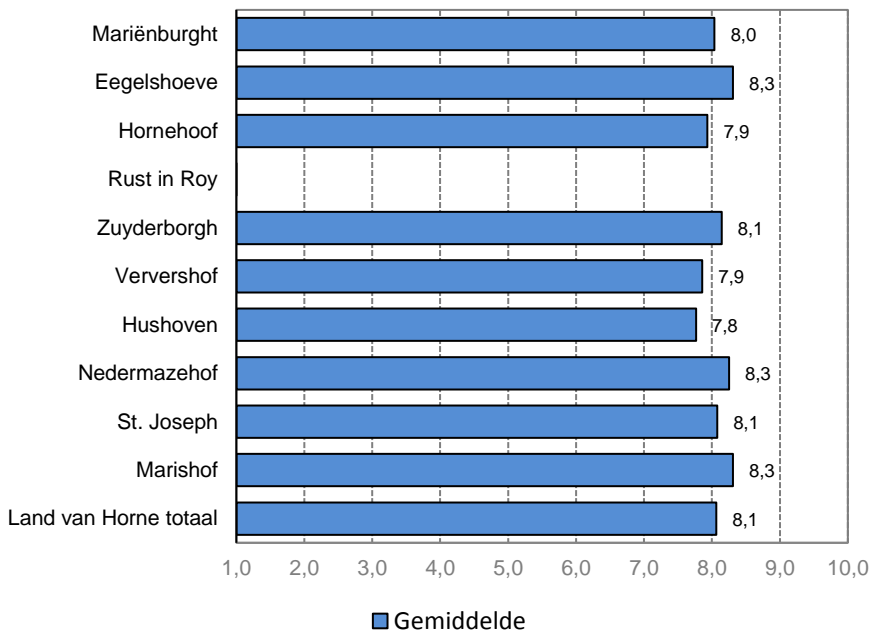
### 25. Bent u tevreden over de inzet van de vrijwilligers?



### 26. Welk rapportcijfer geeft u ons?



■ Land van Horne totaal (N = 170)





### 3. De aanbevelingsvraag

**Kunt u op een schaal van 0 tot 10 aangeven hoe groot de kans is dat u ons zult aanbevelen?**

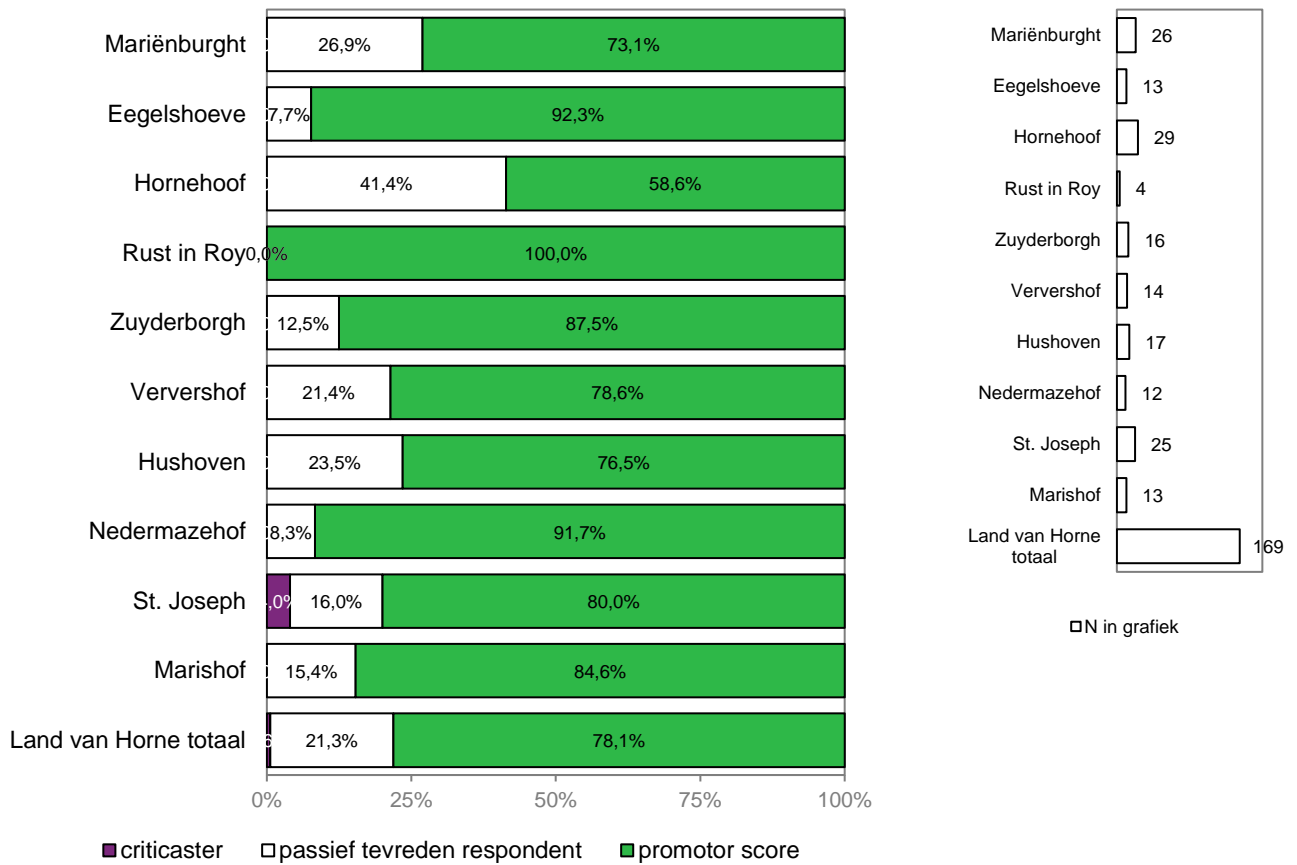
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

|                            | Land van Horne<br>totaal | Marishof | St. Joseph | Nedermazehof | Hushoven | Ververshof | Zuyderborgh | Rust in Roy | Hornehoof | Eegelshoeve | Mariënburcht |
|----------------------------|--------------------------|----------|------------|--------------|----------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|--------------|
| 0 zeer waarschijnlijk niet | 0                        | 0        | 0          | 0            | 0        | 0          | 0           | 0           | 0         | 0           | 0            |
| 1                          | 0                        | 0        | 0          | 0            | 0        | 0          | 0           | 0           | 0         | 0           | 0            |
| 2                          | 0                        | 0        | 0          | 0            | 0        | 0          | 0           | 0           | 0         | 0           | 0            |
| 3                          | 0                        | 0        | 0          | 0            | 0        | 0          | 0           | 0           | 0         | 0           | 0            |
| 4                          | 0                        | 0        | 0          | 0            | 0        | 0          | 0           | 0           | 0         | 0           | 0            |
| 5                          | 1                        | 0        | 1          | 0            | 0        | 0          | 0           | 0           | 0         | 0           | 0            |
| 6                          | 8                        | 0        | 2          | 0            | 3        | 1          | 0           | 0           | 2         | 0           | 0            |
| 7                          | 28                       | 2        | 2          | 1            | 1        | 2          | 2           | 0           | 10        | 1           | 7            |
| 8                          | 56                       | 4        | 6          | 5            | 6        | 8          | 6           | 1           | 7         | 5           | 8            |
| 9                          | 46                       | 4        | 10         | 4            | 4        | 1          | 4           | 3           | 6         | 4           | 6            |
| 10 zeer waarschijnlijk wel | 30                       | 3        | 4          | 2            | 3        | 2          | 4           | 0           | 4         | 3           | 5            |
| niet ingevuld              | 5                        | 1        | 2          | 0            | 0        | 0          | 0           | 0           | 1         | 0           | 1            |
| N in grafiek               | 169                      | 13       | 25         | 12           | 17       | 14         | 16          | 4           | 29        | 13          | 26           |

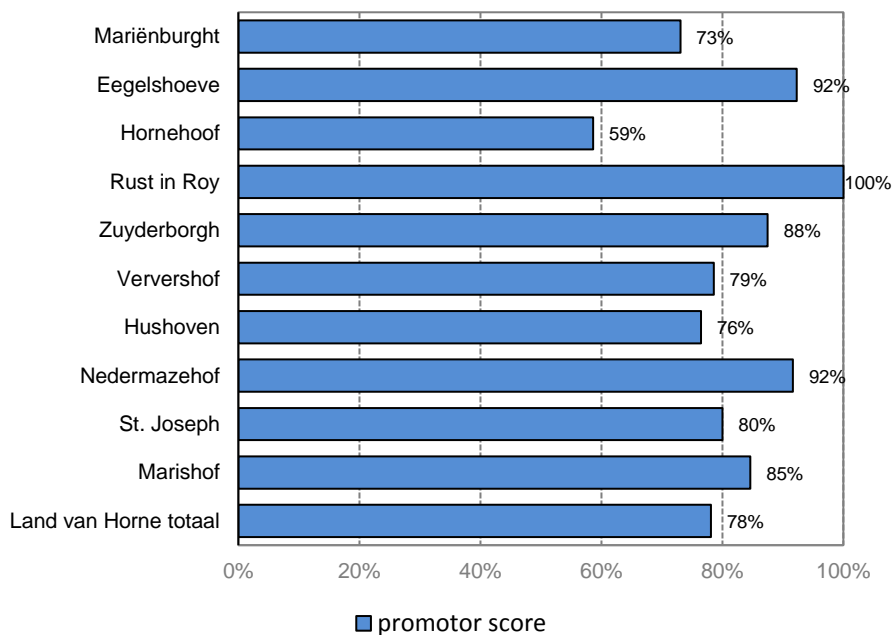
|                            | Land van Horne<br>totaal | Marishof | St. Joseph | Nedermazehof | Hushoven | Ververshof | Zuyderborgh | Rust in Roy | Hornehoof | Eegelshoeve | Mariënburcht |
|----------------------------|--------------------------|----------|------------|--------------|----------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|--------------|
| 0 zeer waarschijnlijk niet | 0%                       | 0%       | 0%         | 0%           | 0%       | 0%         | 0%          | 0%          | 0%        | 0%          | 0%           |
| 1                          | 0%                       | 0%       | 0%         | 0%           | 0%       | 0%         | 0%          | 0%          | 0%        | 0%          | 0%           |
| 2                          | 0%                       | 0%       | 0%         | 0%           | 0%       | 0%         | 0%          | 0%          | 0%        | 0%          | 0%           |
| 3                          | 0%                       | 0%       | 0%         | 0%           | 0%       | 0%         | 0%          | 0%          | 0%        | 0%          | 0%           |
| 4                          | 0%                       | 0%       | 0%         | 0%           | 0%       | 0%         | 0%          | 0%          | 0%        | 0%          | 0%           |
| 5                          | 1%                       | 0%       | 4%         | 0%           | 0%       | 0%         | 0%          | 0%          | 0%        | 0%          | 0%           |
| 6                          | 5%                       | 0%       | 8%         | 0%           | 18%      | 7%         | 0%          | 0%          | 7%        | 0%          | 0%           |
| 7                          | 17%                      | 15%      | 8%         | 8%           | 6%       | 14%        | 13%         | 0%          | 34%       | 8%          | 27%          |
| 8                          | 33%                      | 31%      | 24%        | 42%          | 35%      | 57%        | 38%         | 25%         | 24%       | 38%         | 31%          |
| 9                          | 27%                      | 31%      | 40%        | 33%          | 24%      | 7%         | 25%         | 75%         | 21%       | 31%         | 23%          |
| 10 zeer waarschijnlijk wel | 18%                      | 23%      | 16%        | 17%          | 18%      | 14%        | 25%         | 0%          | 14%       | 23%         | 19%          |



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



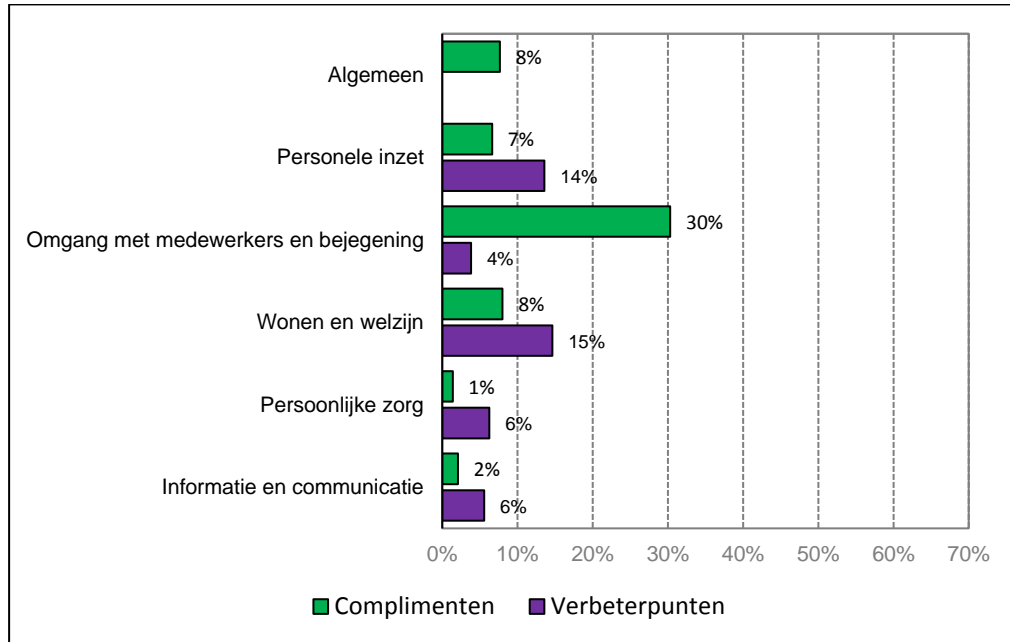
De promotorscore, het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op de aanbevelingsvraag is als volgt:



## 4. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten

De antwoorden op de vragen ‘Waarover zou u ons een compliment willen geven?’ en ‘Wat zou u verbeterd willen zien?’ zijn verwerkt in onderstaande grafiek.

In totaal zijn er op bovenstaande twee vragen 161 positieve antwoorden gegeven en 126 verbetersuggesties.



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

## 5. Conclusies

Over-all kan geconcludeerd worden dat er in deze cliëntenraadpleging positieve antwoorden gegeven zijn en dat de vertegenwoordigers van cliënten over het algemeen tevreden zijn over de zorg die hun naasten van Land van Horne ontvangen.

95% van de geraadpleegde vertegenwoordigers voelt zich betrokken bij besluiten over de zorg voor en ondersteuning van hun naaste. 89% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan mee te kunnen beslissen over de zorg of hulp die hun naaste krijgt en 74% over wanneer hun naaste deze hulp krijgt. Volgens 95% van de geraadpleegde vertegenwoordigers komt Land van Horne de afspraken over de verzorging en behandeling van hun naaste goed na.

87% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan dat de zorg past bij de manier waarop hun naaste wil leven en 97% ervaart dat hun naaste bij Land van Horne in vertrouwde handen is. Volgens 86% is er voldoende aandacht hebben voor de lichamelijke verzorging van hun naaste (kledingkeuze, nagels, haar/scheren, make-up etc).

Volgens 92% wordt de woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche/ badkamer) goed schoongehouden.

85% van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent dat de daginvulling van hun naaste voldoende afgestemd is op zijn/haar behoefte en mogelijkheden. 98% is tevreden over het eten en drinken dat wordt aangeboden.

87% van de geraadpleegde vertegenwoordigers ervaart dat hun naaste zich op zijn of haar gemak voelt in de huiskamer en 95% zegt dat hun naaste zich op zijn of haar gemak voelt bij de medewerkers van Land van Horne. Volgens 77% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is er voldoende tijd voor hun naaste en volgens 92% voldoende aandacht. 96% van de geraadpleegde vertegenwoordigers heeft vertrouwen in de deskundigheid van de medewerkers en 98% zegt dat de gezondheidsklachten van hun naasten serieus genomen worden.

94% van de geraadpleegde vertegenwoordigers zegt ook bij Land van Horne terecht te kunnen als ze willen praten over het levenseinde, depressie, gedragsveranderingen, verlies van functies van hun naaste.

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd om een rapportcijfer voor de verschillende medewerkers van Land van Horne. Zij geven dan deze cijfers:

|                               | Hoogst<br>gegeven<br>cijfer | Laagst<br>gegeven<br>cijfer | Gemiddeld<br>cijfer |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| zorgmedewerkers               | 10                          | 5                           | 8,2                 |
| Specialist ouderengeneeskunde | 10                          | 5                           | 8,0                 |
| Fysio                         | 10                          | 1                           | 7,4                 |
| Ergotherapeut                 | 10                          | 1                           | 7,4                 |
| Logopedist                    | 10                          | 1                           | 7,4                 |
| Diëtiste                      | 10                          | 1                           | 7,7                 |

96% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is tevreden over de samenwerking tussen de mantelzorger en de zorgverleners en 97% over de inzet van de vrijwilligers.

Gevraagd naar een rapportcijfer voor Land van Horne geven de meeste vertegenwoordigers een 8. Het hoogste cijfer dat vertegenwoordigers geven is een 10 en het laagste cijfer een 5. Gemiddeld krijgt Land van Horne een 8,1 als rapportcijfer.

Aan de vertegenwoordigers is tot slot gevraagd of ze Land van Horne zouden aanbevelen. Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor'. Opvallend is dat er nauwelijks criticasters zijn onder de geraadpleegde vertegenwoordigers. 78% geeft een 8, 9 of 10 en is een promotor en 21% geeft een 6 of 7 en is daarmee een passief tevreden respondent.

De promotorscore varieert van 59% tot 100% en komt voor Land van Horne als geheel uit op 78%.

## Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Mariënburcht

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

### Algemeen

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Blij dat hij daar is en er zich thuis voelt.</li><li>• Als het zo blijft is het goed.</li><li>• Dat alles goed geregeld is</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> |
|---|--|

### Personele inzet

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Voor de goede zorgen voor de mensen met zo weinig tijd.</li><li>• Voor de inzet v/d verzorgers, zo weinig tijd voor zoveel patiënten. Knap hoor!</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dat er meer personeel is dan kunnen ze de bewoners meer aandacht geven.</li><li>• Herkenbaarheid d.m.v. badge zodat er voor een buitenstaander duidelijk wat de deskundigheid van een verzorger is en wat je mag verwachten. Meer mensen krijgen met een duidelijke bevoegdheid.</li><li>• Meer personeel</li><li>• Minder wisselen van verzorgers zo dat er een betrokken sfeer opgebouwd is. Ook beter en herkenbaar voor patiënten.</li><li>• In ieder geval altijd iemand aanwezig in de huiskamer.</li><li>• Naamplaatjes met functie erop, aanwezigheidslampje op de gang.</li><li>• Wat ons als familie stoort is dat (ik heb het nog nooit gezien maar mijn broer en zus wel) er op de hele afdeling 36 bewoners 1 persoon is (en de rest zit dan koffie te drinken) er moet minimaal 1 persoon per woonkamer aanwezig zijn!</li><li>• Toch meer zorg voor de mensen en herkenbaarheid van het personeel.</li></ul> |
|---|--|

## Omgang met medewerkers en bejegening

### Complimenten

- Dat jullie altijd de rust bewaren.
- De aandacht naar ons (familie dus)
- De betrokken en zorgzaamheid van de zorgmedewerkers!
- De betrokkenheid van vrijwilligers en de medewerkers die de daadwerkelijke zorg verlenen
- De fijne omgang met de cliënten en de op maat behandeling van hun ziekte. De cliënt wordt in zijn/haar waarde gelaten en er wordt een veilige en vriendelijk omgeving gecreëerd, alle lof!!!
- De gastvrijheid naar de familie en de goede zorgen voor de bewoners. Compliment voor alles wat jullie doen voor de bewoners!
- De goede betrokken zorg, goede communicatie en de liefdevolle verzorging voor mijn moeder.
- De hartelijkheid van de verzorgsters en medewerkers.
- Geduld en inzet van personeel en heel fijn dat nu altijd iemand i/d huiskamer is door meer uren voor zorg. Dat is onontbeerlijk.
- Geduld en liefdevolle verzorging!
- Goede zorg
- Het compliment wil ik graag geven voor al die gene die zich inzetten voor de bewoners van LvH.
- Ontzettend veel geduld
- Voor de zorgzaamheid  
Vriendelijkheid.
- Vriendelijkheid en goede zorg
- Warme, betrokken medewerkers in een organisatie die ondanks alles de menselijke maat steeds weet te houden

### Verbeterpunten

-

## Wonen en welzijn

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De activiteiten en aandacht van de ABC op de afdeling en het vermelden bij fam.net.</li><li>• Laatste weken zijn er meer activiteiten voor de bewoners!! Dit vinden wij superfijn!</li><li>• Aangename sfeer</li><li>• Het lekkere eten.</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bewoners meer betrekken bij de bereiding van maaltijden.</li><li>• Bewoners actief betrekken bij activiteiten in plaats van vermaak.</li><li>• Verhogen van huisafdeling zodat bewoners buiten kunnen zitten, wandelen.</li><li>• Dat de huiskamers eens vaker geventileerd zouden worden door een deur of raam open te zetten. Vaak blijft alles gesloten.</li><li>• Dat de bewoners wat vaker naar buiten mogen b.v. op terras in de zomer.</li><li>• Grotere slaapkamers, maar dit is op deze locatie niet mogelijk.</li><li>• Schoonmaken van de vloer, stoelen en rollators.</li><li>• Meer goede boeken met nostalgische prenten om gesprekken aan te knopen en liefdesboeken en gedichten met jaren vijftig als onderwerp/thema.</li><li>• Croissants bij brood is vreemd voor de meesten en knoeit erg.</li></ul> |
|---|--|

## Persoonlijke zorg

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het zou fijn zijn als mijn moeder een extra verschoning kreeg overdag, nagels verzorgen, tanden poetsen en wat meer persoonlijke aandacht.</li><li>• Toezicht op persoonlijke verzorging: verschonen, kleding +wassen beneden zone. Vooral met warm weer (broeien zweten -&gt; bacteriën) Extra douche beurt is dan niet verkeerd...</li><li>• Verzorging handen, nagels haren laat de wensen over vanwege tijdgebrek. Jammer, geeft onverzorgde indruk en is hygiënisch niet goed.</li></ul> |
|--|--|



## Informatie en communicatie

### Complimenten

- De terugkoppeling met familie (persoonlijk of door middel van care zorgt)

### Verbeterpunten

- De digitale tools zijn voor ouderen met de dubbele beveiligingscode op de telefoon soms lastig met inloggen.

## Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Eegelshoeve

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

### Algemeen

|  |   |
|--|---|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Voor alle zorg</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> |
|--|---|

### Personele inzet

|   |   |
|---|---|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De vooruitgang dat de bewoners niet meer alleen zijn in de huiskamer.</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> |
|---|---|

### Omgang met medewerkers en bejegening

|  |   |
|--|---|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Geven echt belevingsgerichte zorg aan de cliënt.</li><li>• Het enthousiasme en persoonlijke aandacht van de medewerksters/vrijwilligers in de woning.</li><li>• Naar in zorg algemeen, naar de goede sfeer met bewoners, vrijwilligers en bezorgers Bravo!!</li><li>• Oprechte aandacht!</li><li>• Persoonlijke betrokkenheid, kennis van de omgang met de groep en de omgang met de verschillen in aanpak binnen de groep ten aanzien van de bezigheden en interesse.</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> |
|--|---|

### Wonen en welzijn

|   |  |
|---|--|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Voor het lekker eten, aandacht voor de mensen en leuke activiteiten.</li><li>• Wij voelen als wij naar huis gaan moeder bij jullie goed in handen is. En wij zien bij moeder een groei naar welbevinden</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Meer aandacht in de individuele begeleiding van de aanwezigen. Bijv. handwerken, helpen met tuinonderhoud, Tv efe. Meer gericht op persoonlijke kwaliteiten, hobbies etc.</li><li>• Dat de maatlijden beter afgestemd worden op de behoefte van de cliënt als ze iets willen is het niet te krijgen.</li></ul> |
|---|--|

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Nu er toch vrijdags in de huiskamer gekookt gaat worden wel fijn om eigen getrokken soep te maken. Ook dit geeft een huiselijke geur</li></ul> |
|--|--|

#### Informatie en communicatie

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Attent in communicatie.</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> |
|--|--|

### Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Hornehoof

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

#### Algemeen

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Voor het er zijn!</li><li>• De goede zorgverlening</li><li>• Het is prima zoals het gaat</li><li>• Als er iets is worden wij altijd gebeld en op de hoogte gebracht.</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> |
|---|--|

#### Personele inzet

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ondanks dat er te weinig personeel is doen de vrijwilligers hun uiterste best. Ik doe een petje af en ben heel tevreden.</li><li>• Sommige medewerkers zijn proactief</li><li>• De inzet van personeel is goed maar de tijd ontbreekt. Dus graag meer personeel</li><li>• Voor het harde werken van veel medewerkers. Sommige momenten van de dag vragen om meer personeel!</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dat de zorg medewerkers meer aandacht kunnen geven aan de bewoners is door omstandigheden soms niet goed.</li><li>• Het overplaatsen van een bewoner die beslist niet in een bewoners groep past!</li><li>• De mensen op de afdeling doen vreselijk hun best. De werkdruk is enorm betere waardering voor het personeel.</li><li>• Extra personeel vooral tijdens de drukke uren in de avond.</li><li>• Meer aandacht voor de ouderen Bv de verpleging laat hen alleen; verzorgers hebben geen tijd voor aandacht.</li><li>• Meer medewerkers aanwezig. Iedere zomer periode is er tekort aan personeel. Teveel werk met te weinig personeel daardoor word voorgesteld om de cliënt maar 2 x per dag dus 's morgens en 's avonds te verschonen of hij moet gepoept hebben en om de 5 dagen schonen kleren. (Het laatste is niet door ons geaccepteerd en word ook niet gedaan. nu di, do en zondag schonen kleren). Het verzorgend personeel met hart voor de zaak word zo onder druk gezet zodat ze gaan uitvallen...hierdoor zal het nieuwere personeel veel zakelijker werken. Te triest voor woorden omdat we wel met mensen bezig zijn en niet met</li></ul> |
|--|--|

machines... Het management zal hier weinig van merken en kijken in mijn ogen teveel naar de cijfertjes die natuurlijk ook belangrijk zijn maar niet het aller belangrijkste. Ik hoop dat als ik oud ben ik dit niet mee mag maken...Sorry Het personeel met het hart bij de cliënten (die zijn er gelukkig ook nog) krijgen van mij een 10!!

- Meer mensen op de vloer is zelig als mensen zeggen dat ze naar de W.C moeten en er op dat moment geen zorg is wel vrijwilliger.
- Specialist ouderengeneeskunde zien we nooit! Jammer. Idem fysiotherapeut. Nooit gezien. Zorgmedewerkers en hun hoofd kennen we. De laag daar boven, managers en directie, raad van bestuur etc. nooit een foto of een persoon van gezien!! Jammer

#### Omgang met medewerkers en bejegening

##### Complimenten

- Aandacht voor de mensen, zowel cliënt als familie. De verzorging van onze ouder. De liefde en betrokkenheid t.o.v. de cliënten en naar de familie. Nemen altijd contact op als er iets afwijkends is. Luisterend oor naar ons als familie.
- Dat er met heel veel liefde en geduld zorg wordt gegeven aan mijn vader, chapeau!!
- De inzet en betrokkenheid van verzorgers/vrijwilligers is top.
- Ik voel me erg betrokken.
- De liefdevolle en betrokken manier waarop de zorgmedewerkers omgaan met de bewoners
- De medewerkers op de vloer doen echt hun best!! Chapeau
- De meeste verzorgsters zijn lief en goed. De staf niet!
- De vriendelijkheid, behulpzaamheid, de inzet en waakzaamheid voor de patiënten.
- Personeel is altijd goed gehumeurd, geven veel om de mensen op de afdeling.

##### Verbeterpunten

-

- De toewijding en inzet bij deze moeilijke patiënten.
- Zorgzaamheid
- Het geduld waar iedereen de mensen mee aanspreekt.
- Het geduld wat de medewerkers op kunnen brengen bij de verzorging.
- Jullie geduld en de liefdevolle verzorging en aandacht.
- Mijn moeder voelt zich thuis, dat komt door de liefdevolle verzorging van de medewerkers

## Persoonlijke zorg

### Complimenten

- 

### Verbeterpunten

- Tijdig wisselen bovenkleding
- Vaker verschonen inco materiaal.
- Iets vaker moeder op wc zetten. Zij geeft het zelf niet meer aan, waardoor de inco te verzadigd raakt.
- Meer tijd voor individuele behoeftes v/d bewoners te realiseren. Gaat erg veel tijd zitten in verzorging/administratie. Er raken erg veel persoonlijke spullen kwijt.
- Wat meer aandacht voor mijn naaste. Mag wel meer gestimuleerd worden, b.v. niet geschoren, wilde dat niet, ben van mening dat dat dan toch moet worden gedaan

## Wonen en welzijn

### Complimenten

- De maaltijden die daar gekookt worden.
- De verse voeding met name de soep.
- Accommodatie: alhoewel in de zomerperiode woning 4-5 erg warm is. Slechte airco/ventilatie.
- Super dat er vers gekookt wordt, TOP.
- De sfeer op de afdeling, het warm eten meestal heel goed en stoppen er veel tijd in indien mogelijk. Zijn erg begaan en lief voor de cliënten.

### Verbeterpunten

- Op de afdeling is het bloedheet, het klimaatbeheersingssysteem werkt voor geen meter. Verzorgers, hoofdpijn niet te werken, mijn man heeft al 3x uitval verschijnselen gehad van de hitte. Ook het restaurant gaffel
- Airco op de afdeling voor bewoners en personeel voor de warme dagen! Een eigen toilet op de kamers zou erg fijn zijn.
- Het is als het zo warm is te weinig koeling er is te weinig airco
- De inrichting van het balkon.

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer groen (planten/bomen), balkon gezelliger maken, nu erg saai!</li> <li>• Huiskamer mag ook wat knusser nu wat zakelijk/kantoorachtig.</li> <li>• Wij wonen erg ver weg om ouder te bezoeken. Het zou fijn zijn om wat lunches of kleine maaltijden daar te kunnen gebruiken samen met ouder, zoals in het oude complex. Ouder vaak/meestal alleen omdat familie ver weg woont!</li> <li>• Meer groente en fruit, minder vlees.</li> <li>• Sterkere koffie :)</li> <li>• Meer activiteiten voor de bewoner</li> <li>• Iets meer activiteit gedurende de dag.</li> </ul> |
|--|---|

#### Informatie en communicatie

|   |  |
|---|--|
| <p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> | <p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De communicatie met de patiëntenraden in de vorm van rechtstreeks E-mailadres.</li> </ul> |
|---|--|

## Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Rust in Roy

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

### Personele inzet

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Fijne mensen die doen wat maximaal mogelijk is.</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Minder vertoon bij de verpleeg huis artsen.</li><li>Dat enkele vrijwilligers zich beter aan hun zwijgplicht houden!</li><li>Betere herkenbaarheid van de verschillende medewerkers: wie is wie??</li></ul> |
|--|---|

### Omgang met medewerkers en bejegening

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Respect voor bewoners, mensen in hun waarde laten en gehoord worden als mantelzorger.</li><li>De bewoners van afdeling 2 worden met grote toewijding geholpen, te woord gestaan en verzorgd. Als naaste heb ik nooit het gevoel dat ik inbreuk op de werk- en woonsfeer maak, maar 'gewoon' aanwezig ben. Wij komen nu bijna 1,5 jaar op deze afdeling en bewonderen de inzet van alle medewerkers en vrijwilligers. Het feit dat 'vreemden' onze naaste verzorgen en vermaken, vinden wij heel bijzonder, ook al is dat hun beroep. Complimenten aan allen.</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul> |
|---|---|

### Wonen en welzijn

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>De temperatuur op de kamers kan in de zomer erg hoog oplopen. Airco zal niet de beste oplossing zijn, maar misschien zijn er alternatieven.</li></ul> |
|---|--|



## Informatie en communicatie

### Complimenten

- Wij vinden Carenzorgt een heel fijn systeem om op de hoogte te blijven en te communiceren.

### Verbeterpunten

-

## Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Zuyderborgh

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

### Algemeen

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Blij met deze zorginstelling Zuyderborgh. Dat de bewoners daar kunnen verblijven en verzorgd worden.</li><li>• Er wordt heel goed voor mijn naaste gezorgd!</li><li>• Alles is goed</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> |
|--|--|

### Personele inzet

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Er wordt met man en macht gewerkt om de patiënten zo goed mogelijk te helpen met eigenlijk ontoereikende middelen en personeel.</li><li>• De inzet van zorgverleners is groot. Ondanks vaak beperkte middelen en tijd</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dat men minder bezig is met bestellingen op de computer.</li><li>• Meer personeel, meer aandacht voor de bewoners.</li><li>• Meer personeel, zodat niemand op zijn tandvlees hoeft te lopen en in alle rust de aandacht naar alle bewoners kan uitgaan.</li><li>• Meer personeel!! De verzorgers hebben niet genoeg tijd om verzorging te geven 1x per week douchen = veel te weinig, krijgen smeltplekken. Jammer dat daar op bezuinigd wordt!!!</li><li>• Meer personeel. Soms is er geen personeel aanwezig i.v.m. helpen in ander huisje. Dit kan eigenlijk niet.</li><li>• Minder administratie en rapportages. Alleen belangrijke gebeurtenissen is goed genoeg. Meer tijd over voor gezelligheid</li><li>• ZZP individueel inzetten en niet op groepsactiviteiten. Door de administratieve troep komen verzorgende niet tot het echte werk b.v. een praatje maken of een spelletje of het zingen van een liedj</li></ul> |
|--|--|

## Omgang met medewerkers en bejegening

|  |  |
|--|--|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aandacht</li><li>• De betrokkenheid en inzet van personeel en vrijwilligers. De kleinschaligheid van het wonen.</li><li>• De eindeloze liefde volle inzet van het personeel</li><li>• De verzorgers op de werkvloer vervullen hun werk met inzet en passie!</li><li>• De verzorging en de liefde voor het vak.</li><li>• Respectvol benaderen van de bewoners en mantelzorgers/familie</li><li>• Geduld van de medewerkers (zeker van de vaste medewerkers); zorgzaamheid ook als gedrag van bewoner wat moeilijker is; leuke activiteiten.</li><li>• Verplegend personeel doet hun best. Goed contact in de omgang.</li><li>• Warme betrokken medewerkers ik voel mij meestal erg welkom.</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nog meer persoonlijke aandacht</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Neutrale opmerkingen hier invoegen in zwart</li></ul>  |  |

## Wonen en welzijn

|   |  |
|---|--|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Slimme inrichting/bouw van woning; aandacht voor gezellige inrichting en wisseling seizoenen.</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Meer activiteit met cliënten; zitten er ongemakkelijk bij en zeggen niets. Dit vind ik een kwalijke zaak.</li><li>• Meer stimulatie voor de bewoners.</li><li>• Het warm eten is niet geweldig, soms te oude groente.</li><li>• Daarnaast zou het fijn zijn als er enkele keren per jaar mogelijkheid komt om kleding te passen en kopen op locatie, vooral fijn als winkelen met bewoner niet meer zo goed gaat. (Bijvoorbeeld koppelen aan modeshow)</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Neutrale opmerkingen hier invoegen in zwart</li></ul>   |  |

## Persoonlijke verzorging

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dat ze twee keer in de week wordt gedoucht</li><li>• Meer aandacht voor je nagels knippen en schoonmaken.</li></ul> |
|--|--|

## Informatie en communicatie

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Goede contacten, wordt gebeld als er een probleem is.</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dat de overdracht bij nieuwe medewerkers of vervangers duidelijker is.</li><li>• Mogelijkheid om zorgplangesprekken op tijdstippen te houden waarop het ook makkelijk in mijn agenda past of nog beter: de mogelijkheid om hier via beeldbellen aan deel te nemen waardoor reizen onder werktijd voorkomen kan worden.</li></ul> |
|--|---|

## Bijlage 6: Complimenten en verbeterpunten Ververshof

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

### Personele inzet

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De inzet van de vrijwilligers.</li><li>• Met zo weinig mensen werken en toch altijd vriendelijk zijn. Toch goede zorg leveren.</li><li>• Toch veel tijd aan de mensen geven ondanks tekort personeel in de zorg!</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Meer vrijwilligers is beter zodat er meer tijd voor de mensen is.</li><li>•</li></ul> |
|---|--|

### Omgang met medewerkers en bejegening

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fijne sfeer en fijn personeel!<br/>Moeder is in goede handen!</li><li>• Heel veel waardering voor de inzet en liefde die zorgverleners geven.</li><li>• Individuele aandacht voor de patiënt en de dagactiviteiten zijn bijzonder goed</li><li>• Onze moeder voelt zich op haar gemak in het verzorgingshuis. Ze vindt het fijn wonen in Weert!!<br/>Mede dankzij jullie!</li><li>• Over het liefdevol omgaan met de bewoners.</li><li>• Voor de vriendelijkheid van het personeel.</li><li>• Vriendelijkheid</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Van alle zorgmedewerkers dezelfde aandacht voor de aanwezige gezondheidsklachten!</li></ul> |
|--|--|

### Persoonlijke zorg

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ondersteuning bij verschonen kleding</li><li>• Bij aangeven hoe verpleegtechnisch handelen ook hiernaar handelen, vaak onwetende verzorging die niet doet wat mijn moeder aangeeft hoe de peg insteek verzorgenden moet worden. Familie moet vaak zelf overdoen voor geruststelling van mijn moeder.</li></ul> |
|--|---|

- Meer persoonlijke aandacht moeder is doof wil daarom niet naar de gezamenlijke huiskamer.

## Wonen en welzijn

### Complimenten

- Het creëren van een fijne woonplek voor onze naaste

### Verbeterpunten

- Misschien airco? Is er bloed heet
- Aandacht voor welzijn
- Staat van het gebouw. Temperatuur in de kamers is erg hoog op de zomerse dage

## Informatie en communicatie

### Complimenten

- Dat u ons altijd te woord staat.

### Verbeterpunten

- Rapportage. Communicatie.
- Beter luisteren naar familie-wij zien veranderingen in gedrag en cognitie eerder.

## Bijlage 7: Complimenten en verbeterpunten Hushoven

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

### Algemeen

|   |   |
|---|---|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Voor de algemene zorg</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> |
|---|---|

### Personele inzet

|   |   |
|---|---|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zorgassistentes. Stabiel team, zien en horen alles.</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Weinig continuïteit door constante stroom van zzp'rs.</li><li>• Meer personeel , waardoor meer individuele aandacht ( oa zelfzorg, spelactiviteiten)</li><li>• Minder wisseling van personeel, mijn naaste voelt zich niet prettiger bij elke keer weer andere gezichten,</li><li>• Vrijwilligers geweldig dat ze het doen, maar de meesten zijn erg jong en onervaren. Weten niet goed hoe ze met de bewoners om moeten gaan. Het stoort mij dat de bewoners met jij aan gesproken worden i.p.v. u</li></ul> |
|---|---|

### Omgang met medewerkers en bejegening

|  |   |
|--|---|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Betrokkenheid met/voor de cliënten.</li><li>• Dat jullie dit moeilijke werk met zoveel liefde en toewijding doen</li><li>• Dat jullie dit moeilijke werk met zoveel liefde en toewijding doen</li><li>• De zorgverlening met warmte zzpers. Bewoners worden door verschillende mensen te veel gepusht zowel vrijwilligers als verzorgend personeel. Bewoners vergeten snel maar naar mijn mening kunnen ze het vaak nog goed aangeven.</li><li>• Het geduld en liefdevolle aandacht aan bewoner.</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> |
|--|---|

- Het vaste personeel is erg toegewijd en vriendelijk. Heel lief voor de bewoners.
- Liefdevolle aandacht.
- Voor alle persoonlijke aandacht en respect voor alle naasten.
- Voor de mensen op de werkvloer, zij werken erg hard om de cliënten het naar de zin te maken
- Voor de niet aflatende aandacht en toewijding

## Wonen en welzijn

### Complimenten

- Medewerkers doen hun best om een huiselijke sfeer te creëren.
- De locatie en de zorg voor het eten (kwaliteit)
- Mooie effectieve inrichting woonkamer en tuin
- Er worden leuke activiteiten aangeboden

### Verbeterpunten

- De fysieke toegang beter, veel krappe gangetjes voor rolstoelen
- Een echt minpunt, het gezamenlijke sanitair

## Persoonlijke zorg

### Complimenten

- De zorgverlening is persoonlijk, lief en deskundig. Complimenten voor de zorgmedewerkers

### Verbeterpunten

- Aandacht voor de kleding: zomer/winterkleding!! Netjes kleden (blouse onder in trui) Rekening houden met gewoontes (altijd onderhemd aan b.v.) Kleuren combinaties en beter scheren.
- Keuze kleding. Kleur en soort van de kleding wordt niet altijd op elkaar afgestemd, Soms is er geen tijd om speciale aandacht te geven zoals praatje maken of spelletje doen.

## Informatie en communicatie

### Complimenten

- 

### Verbeterpunten

- Betere communicatie! Zowel van zorgmedewerkers naar mantelzorgers/familie, als tussen zorgmedewerkers onderling (overdracht etc.).
- Het zou fijn zijn als er altijd gereageerd wordt op berichten van



ons in carezorgt.nl Nu weten we niet of dit gedaan is.

- Meer luisteren directe/snellere hulpverlening. Voelt soms of zij alles weten en mantelzorgers stom zijn kijken jou aan van huh!!

## Bijlage 8: Complimenten en verbeterpunten Nedermazehof

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

### Algemeen

|   |   |
|---|---|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mijn vader is bij jullie in goede handen.</li><li>• Van alles</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> |
|---|---|

### Personele inzet

|  |   |
|--|---|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik zou vooral de vrijwilligers een compliment willen geven. Zij doen dingen met de mensen</li><li>• Voor de inzet en de zorg</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Altijd 2 medewerkers in de woning (toezicht)</li><li>• Meer met de cliënten naar buiten!!<br/>Meer personeel</li><li>• Meer personeel zodat er meer tijd voor de bewoners is.</li></ul> |
|--|---|

### Omgang met medewerkers en bejegening

|  |   |
|--|---|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dat het merendeel van de verpleging zeer betrokken is met de patiënten en zich 100% inzet</li><li>• Goede verzorging en aandacht voor iedereen.</li><li>• Goede zorg en vertrouwen. Ik kan op vakantie gaan en vertrouw erop dat mijn man goed verzorgd word.</li><li>• Hoe liefdevol er met de bewoners wordt omgegaan</li><li>• Ik vind dat jullie met veel geduld, aandacht en betrokkenheid werken en ik heb hier veel bewondering voor.</li><li>• Persoonlijke betrokkenheid van verzorgers vrijwilligers, chapeau!</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> |
|--|---|

### Persoonlijke zorg

|   |   |
|---|---|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Meer aandacht voor de kleding dat die bij elkaar past! (setjes aandoen)</li></ul> |
|---|---|

## Wonen en welzijn

### Complimenten

- 

### Verbeterpunten

- Schoonmaken, met name vloeren

## Bijlage 9: Complimenten en verbeterpunten Sint Joseph

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

### Algemeen

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alles is prima!</li><li>• Zoals u begrijpt zijn wij zeer tevreden met de geleverde zorg.</li><li>• Voor alles! Wij kunnen ons geen betere verpleeg/verzorg huis dan ST Joseph bedenken!</li><li>• Voor de goede zorg.</li><li>• Voor de ondersteuning</li><li>• Qua zorg helemaal niets. We zijn echt super tevreden.</li><li>• De intentie om beter te worden!</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> |
|--|--|

### Omgang met medewerkers en bejegening

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dat jullie altijd veel aandacht hebben voor de patiënt om het hun zo comfortabel mogelijk te maken</li><li>• De betrokkenheid bij de bewoners. De goede sfeer op de afdeling. De positieve aandacht die de medewerkers voor de bewoners hebben. De steeds optimistisch vrolijke verrassingen van de contactkanjers.</li><li>• De liefdevolle verzorging en aandacht voor mijn tante. De motivatie en drive om zo een bijdrage te leveren aan het welzijn van onze moeder</li><li>• De toewijding van de zorgmedewerkers</li><li>• Het compliment gaat uit naar het verzorgend personeel. Zei die zich dagelijks inzetten om de bewoners een algehele fijne dag te bezorgen. Petje af voor hen.</li><li>• Ik/wij geven graag een dik compliment aan de verzorgenden op de woongroep van mam. Ze zijn heel betrokken bij zowel de zorg van mam en bij ons als familie. Een heel fijn team!!!</li><li>• Persoonlijk benadering en de betrokkenheid</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> |
|--|--|

- Tijd en aandacht
- Voor de altijd vriendelijke benadering van alle medewerkers
- Voor de medewerkers die lief en zorgzaam zijn voor de cliënten.
- Vriendelijkheid, geduld, maar ook professionaliteit die je mag hopen en verwachten

#### Personele inzet

##### Complimenten

- De inzet van de vrijwilligers.
- De inzet van de zorgverleners is hoog.
- Inzet van de medewerkers en vrijwilligers.

##### Verbeterpunten

- Het is heel teleurstellend dat de fysiotherapeutische behandeling al zo snel gestopt is
- Dat bij het aannemen van de vele zorgassistentes van te voren beter gekeken moet worden naar de affiniteit die ze hebben met de bewoners
- Meer personeel zodat het aanwezige personeel de kwaliteit van de zorg kan blijven waarborgen. Vaste mensen op de afdeling (herkenbaarheid)
- Minder onprofessionele hulp en meer professionele hulp. Minder administratie maar meer handen aan het bed.

#### Persoonlijke zorg

##### Complimenten

- 

##### Verbeterpunten

- Continuïteit in de gemaakte afspraken/zorgdoelen
- Meer mogelijkheden om aan te sluiten bij de behoefte om aan te sluiten v/d zorgvrager: naar buiten in tuin werken.

#### Wonen en welzijn

##### Complimenten

- Dat onze naaste in een kleine woongroep verzorgd wordt
- De variëteit in het recreatie aanbod.
- Veel activiteiten met vrijwilligers!!
- Er zijn veel activiteiten.
- Activiteiten op de afdeling

##### Verbeterpunten

- Dagbesteding in vorm van tovertafel. Indien patiënt alleen nog op kleur vorm geluid reageert.
- Meer activiteiten pap verveelt zich vaak.

- Sanitaire voorzieningen voor iedere bewoner. Accommodatie is verouderd.
- Wat mijn moeder graag zou willen dat er vers gekookt wordt. Ze vindt het niet lekker. Verzorging geeft aan dat dit geen meerwaarde heeft. Wij zijn het daar niet mee eens

## Informatie en communicatie

### Complimenten

- De manier waarop de verzorgers met ons communiceren.

### Verbeterpunten

- De communicatie onderling kan beter
- Dat iedere betrokkene perfect op de hoogte is van de gemaakte afspraken.
- Informatie voorziening (heb ik het niet over verzorgend personeel). Land van Horne is te commercieel geworden gaat ten koste van de bewoners.
- Naamplaatjes voor de medewerkers
- Een aandachtspunt heb ik wel: Ik werk zelf ook in de zorg en er is heel veel personeel. Het zou erg handig zijn als het personeel een gemakkelijk leesbaar naamkaartje zou hebben. Als men eenmaal gewend is op hun woongroep ken je elkaar wel na verloop van tijd, maar als familie is het erg fijn om in het begin iemand voor je te hebben waar je snel iemands naam kan lezen.

## Bijlage 10: Complimenten en verbeterpunten Marishof

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

### Algemeen

|   |   |
|---|---|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ga zo door!</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> |
|---|---|

### Personele inzet

|   |  |
|---|--|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Er staan teveel leerlingen op de vloer zonder voldoende begeleiding. Hierdoor zwemmen deze rond en weten niet de goede zorg te verlenen.</li><li>•</li></ul> |
|---|--|

### Omgang met medewerkers en bejegening

|   |   |
|---|---|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alle medewerkers/medewerksters heel persoonlijk zijn en niet zo zakelijk.</li><li>• Bij Marishof werken goed opgeleide, menselijke mensen die zowel de bewoner als partner gerust stellen en als het kan luisterend oor partner zijn.</li><li>• De betrokkenheid en de liefdevolle omgang met de cliënten door al het personeel!</li><li>• Geduld, een luisterend oor. Wij gaan met plezier bij moeder op bezoek.</li><li>• Voor het ondanks de zorgzwaarte en werkdruk steeds 100% inzetbaar te zijn.</li><li>• Zorg aandacht en inzet van zorgmedewerkers! Geld ook voor ergo + fysio</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> |
|---|---|

## Persoonlijke zorg

|   |   |
|---|---|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Leveren van maatwerk. Zorg is dus goed afgestemd op behoefte van cliënt</li><li>• Omdat jullie naar de bewoners luisteren. Iets wat ze niet wilt hoeft dan ook niet. Top.</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> |
|---|---|

## Wonen en welzijn

|   |  |
|---|--|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Complimenten over de inrichting v.d. afdeling ziet er gezellig uit.</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Meer activiteiten ondernemen met bewoners</li><li>• Herkenbaarheid zorgmedewerkers voor cliënten (naaste is dementerend). Door dragen van functionele kleding (witte jasjes)</li><li>• Ik zou graag de verzorgers in andere kledij zien rondlopen. Het is mij niet duidelijk wie verzorger is of een andere functie heeft.</li><li>• Kleding zorgverleners</li></ul> |
|---|--|

## Informatie en communicatie

|   |  |
|---|--|
| <b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul> | <b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Meer rapportage</li><li>• Terug koppeling in Carenzorgt kan sneller denk ik. Moet soms nog erg lang wachten op antwoord!</li></ul> |
|---|--|