



RAPPORTAGE  
CLIËNTENRAADPLEGING

VERTEGENWOORDIGERS VAN BEWONERS

ZGAO

DECEMBER 2017

---



## **1. Inleiding**

In 2017 hebben we met het zorgkantoor ontwikkelafspraken gemaakt over een cliëntenraadpleging om de ervaringen te meten van somatische bewoners in de langdurige zorg over deelname aan activiteiten en een zinvolle dagbesteding.

Daarnaast schrijft het kwaliteitskader verpleeghuiszorg zorgorganisaties voor om vanaf 2018 jaarlijks minimaal één keer een erkend instrument voor cliëntervaringen te gebruiken. Vanaf 2016 is het gebruik van de NPS of de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland verplicht. 2017 is een overgangsjaar.

Dit is de aanleiding geweest om eind 2017 een cliëntenraadpleging uit te voeren. We hebben daartoe in overleg met de cliëntenraad 2 vragenlijsten opgesteld:

- 1) Vragenlijst voor somatische bewoners
- 2) Vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners.

Beide vragenlijsten zijn gerubriceerd op basis van het kwaliteitskader en de vragen zijn een selectie van de CQ-index. Dit om de lijst zo kort mogelijk te houden en toch de mogelijkheid te hebben om te vergelijken met vorige cliënttevredenheidsmetingen.

## **2. Onderzoeksmethode**

De vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners is geprogrammeerd in Questback. Deze vragenlijst bestaat uit 12 gesloten en 2 open vragen. 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. 113 vertegenwoordigers hebben op 16 november 2017 per mail een uitnodiging ontvangen om de vragenlijst online in te vullen. Na 2 weken is per mail een herinnering gestuurd. 36 vertegenwoordigers (31%) hebben de vragenlijst via de link in de mail ingevuld. Om de respons te verhogen is op 18 december een brief met schriftelijke vragenlijst naar alle vertegenwoordigers gestuurd. 7 respondenten hebben de vragenlijst alsnog online ingevuld en er zijn 17 ingevulde vragenlijsten retour ontvangen. De totale respons is daarmee (53%).

## **3. Resultaten per vraag**

In onderstaande tabel wordt het percentage respondenten weergegeven dat de vraag positief heeft beantwoord (antwoordcategorieën meestal/altijd zijn bij elkaar opgeteld) en het percentage respondenten dat de vraag negatief heeft beantwoord (antwoordcategorieën nooit/soms zijn bij elkaar opgeteld).

Naast de uitkomsten van 2017 worden hier ook de uitkomsten van voorgaande meetjaren weergegeven. Met de kleuren groen of rood wordt aangegeven of er resp. een positief of negatief verschil is t.o.v. het voorgaande meetjaar.

Klanttevredenheidsonderzoek Vertegenwoordigers van bewoners						
		ZGAO	FH	DOH	ZGAO	
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning		2017	2015	2015	2012	
1	Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?	tevreden	68%	49%	50%	56%
		niet tevreden	28%	51%	50%	44%
2	Komt het verpleeghuis de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner na?	tevreden	78%	69%	100%	71%
		niet tevreden	20%	31%	0%	29%
3	Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan op de hoogte gesteld?	tevreden	92%	69%	63%	79%
		niet tevreden	7%	31%	38%	21%
4	Staat de zorginstelling open voor uw wensen?	tevreden	73%	75%	90%	71%
		niet tevreden	22%	25%	10%	30%
5	Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?	tevreden	52%	43%	50%	43%
		niet tevreden	38%	56%	50%	57%
6	Hebben de zorgverleners aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?	tevreden	81%	66%	66%	64%
		niet tevreden	10%	35%	33%	36%
7	Geven de zorgverleners naar wens antwoord op uw vragen?	tevreden	77%	61%	83%	68%
		niet tevreden	23%	40%	17%	32%
8	Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoner?	tevreden	83%	76%	91%	79%
		niet tevreden	10%	25%	9%	21%
9	Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus?	tevreden	87%	86%	100%	85%
		niet tevreden	12%	12%	0%	15%
10	Ruimte voor opmerkingen	zie bijlage				
Wonen en Welzijn		ZGAO	FH	DOH	ZGAO	
		2017	2015	2015	2012	
11	Wordt de woonruimte naar wens schoongehouden?	tevreden	87%	74%	67%	63%
		niet tevreden	8%	26%	33%	37%
12	Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	tevreden	88%	86%	100%	73%
		niet tevreden	12%	14%	0%	27%
13	Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?	tevreden	80%	71%	91%	57%
		niet tevreden	7%	29%	9%	43%
14	Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	tevreden	70%	65%	78%	64%
		niet tevreden	20%	35%	22%	35%
15	Organiseert het huis genoeg activiteiten?	tevreden	88%	58%	100%	49%
		niet tevreden	3%	42%	0%	51%
16	Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?	tevreden	50%	71%	80%	35%
		niet tevreden	30%	29%	20%	65%
17	Krijgt de bewoner persoonlijke verzorging op een manier die bij hem/haar past? (hulp bij wassen en kleden, toiletgang, verzorgd eruit zien, mondzorg)	tevreden	80%			
		niet tevreden	8%			
18	Zien de maaltijden er verzorgd uit?	tevreden	60%	74%	88%	88%
		niet tevreden	7%	26%	11%	12%
19	Is er genoeg hulp bij het eten?	tevreden	58%	55%	84%	94%
		niet tevreden	7%	46%	17%	6%
20	Wordt u betrokken bij de zorg en begeleiding van uw familielid/naaste volgens de gemaakte afspraken?	tevreden	90%			
		niet tevreden	10%			
21	ruimte voor opmerkingen	zie bijlage				
Net Promotor Score		ZGAO	FH	DOH	ZGAO	
		2017	2015	2015	2012	
22	Hoe waarschijnlijk is het dat u ZGAO zou aanbevelen aan vrienden of familie? (gemiddelde score)	6,8	6,3	7,5		

#### 4. Conclusies

ZGAO scoort op vijf vragen hoger dan voorgaande meetjaren. Het best gescoord wordt op de vragen:

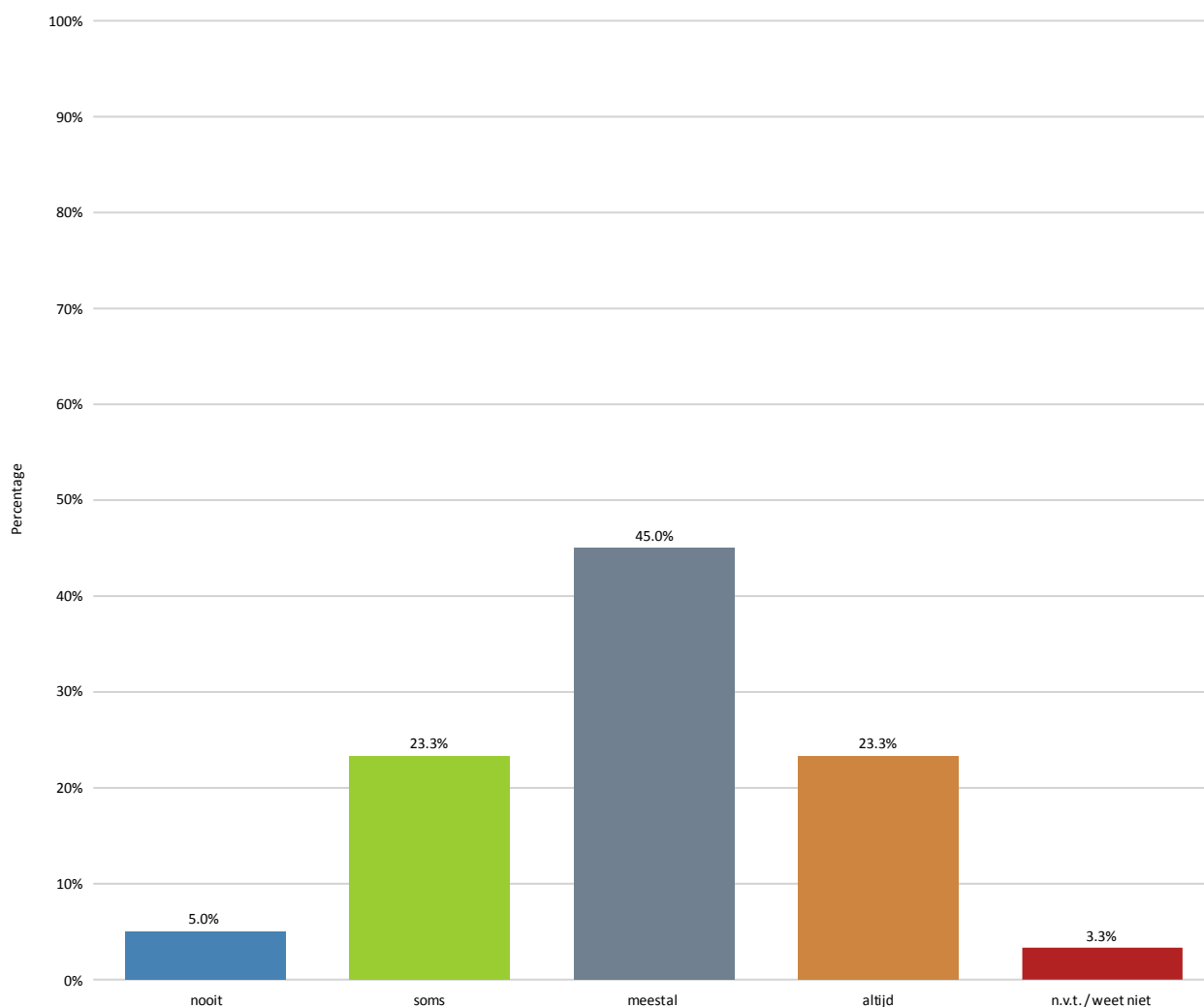
- Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan op de hoogte gesteld? (92%)
- Wordt u betrokken bij de zorg en begeleiding van uw familielid/naast volgens de gemaakte afspraken? (90%)
- Organiseert het huis genoeg activiteiten? (88%)
- Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken? (88%)
- Wordt de woonruimte naar wens schoongehouden? (87%)
- Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? (87%)

Verbeterpunten zijn er ook. Op de volgende vragen is de score het laagst en is dus verbetering nodig/mogelijk:

- Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt? (50%)
- Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner? (52%)
- Is er genoeg hulp bij het eten? (58%)
- Zien de maaltijden er verzorgd uit? (60%)
- Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt? (68%)
- Gaan de bewoners prettig met elkaar om? (70%)

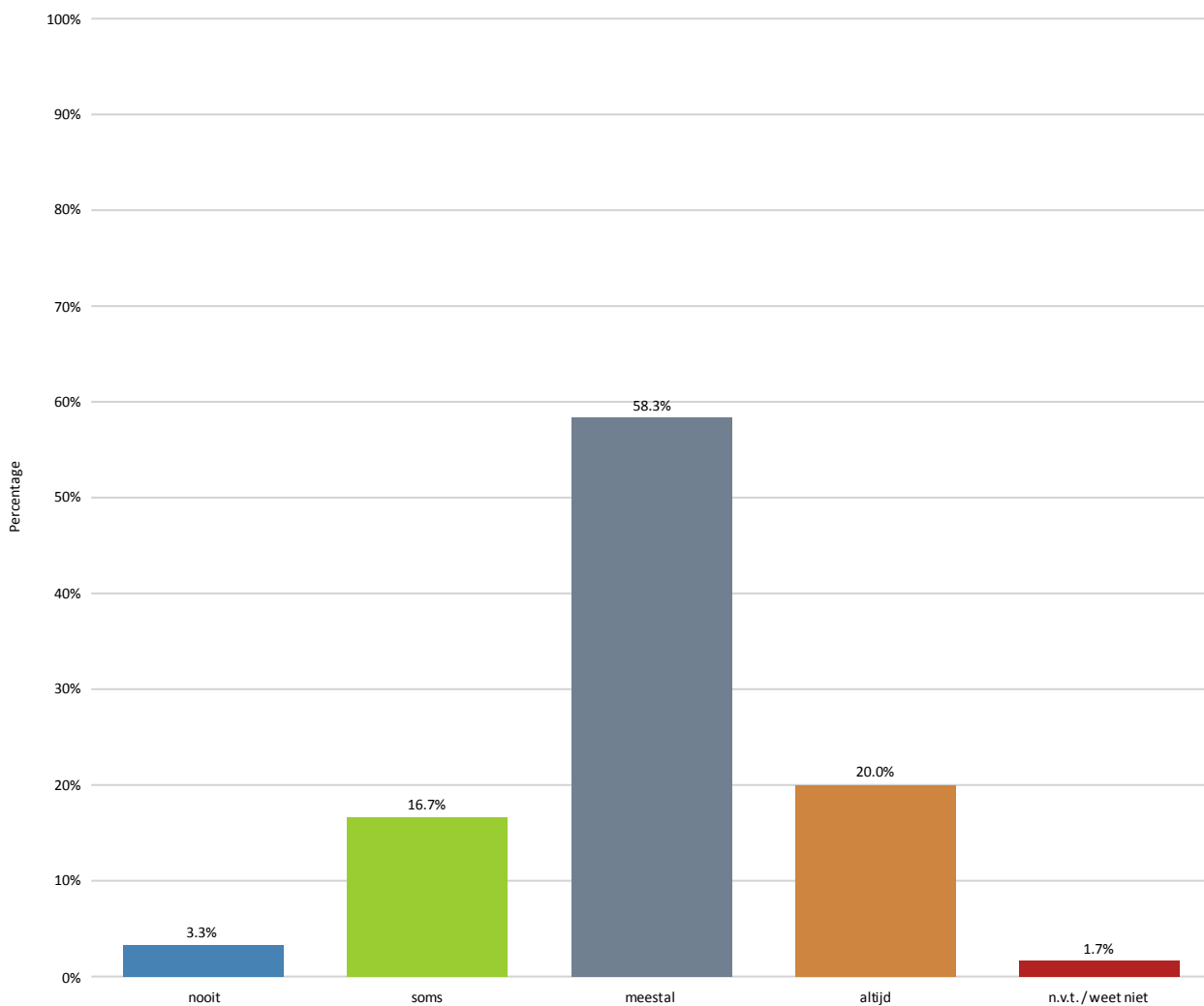
# Bijlage

## 1. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?



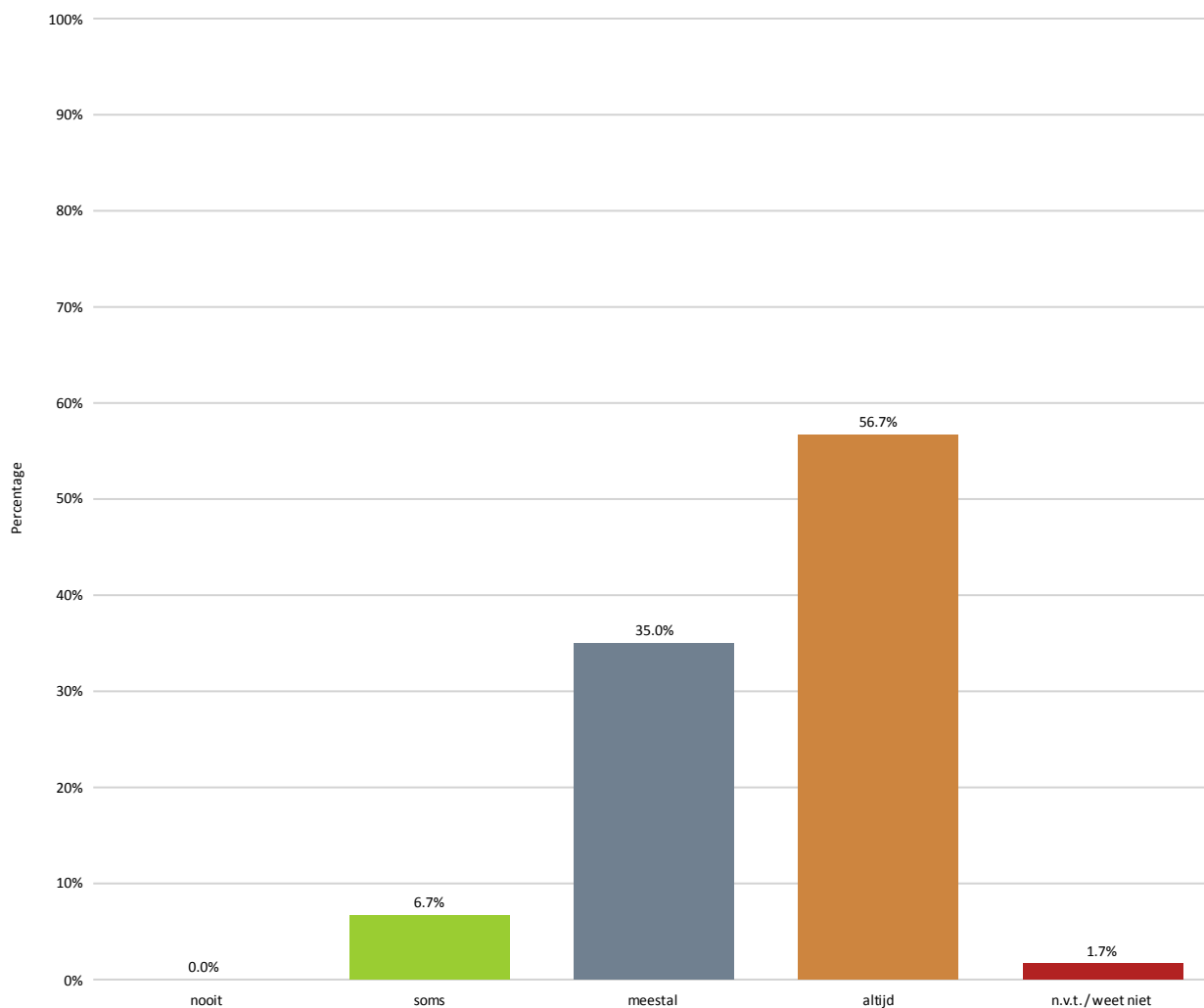
Naam	Percentage
nooit	5,0%
soms	23,3%
meestal	45,0%
altijd	23,3%
n.v.t. / weet niet	3,3%
N	60

## 2. Komt het verpleeghuis de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner na?



Naam	Percentage
nooit	3,3%
soms	16,7%
meestal	58,3%
altijd	20,0%
n.v.t. / weet niet	1,7%
N	60

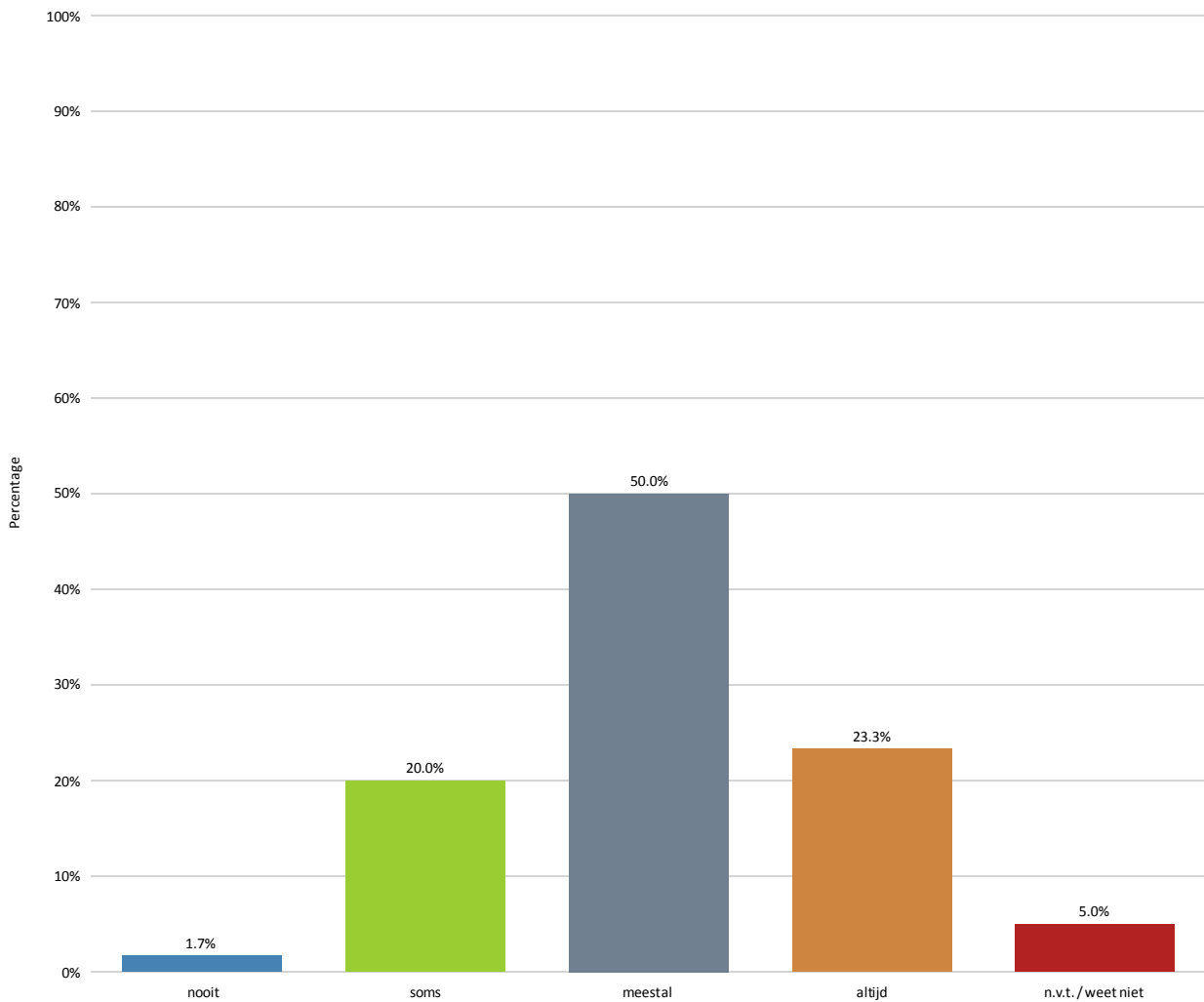
### 3. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan op de hoogte gesteld?



Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	6,7%
meestal	35,0%
altijd	56,7%
n.v.t. / weet niet	1,7%
N	60

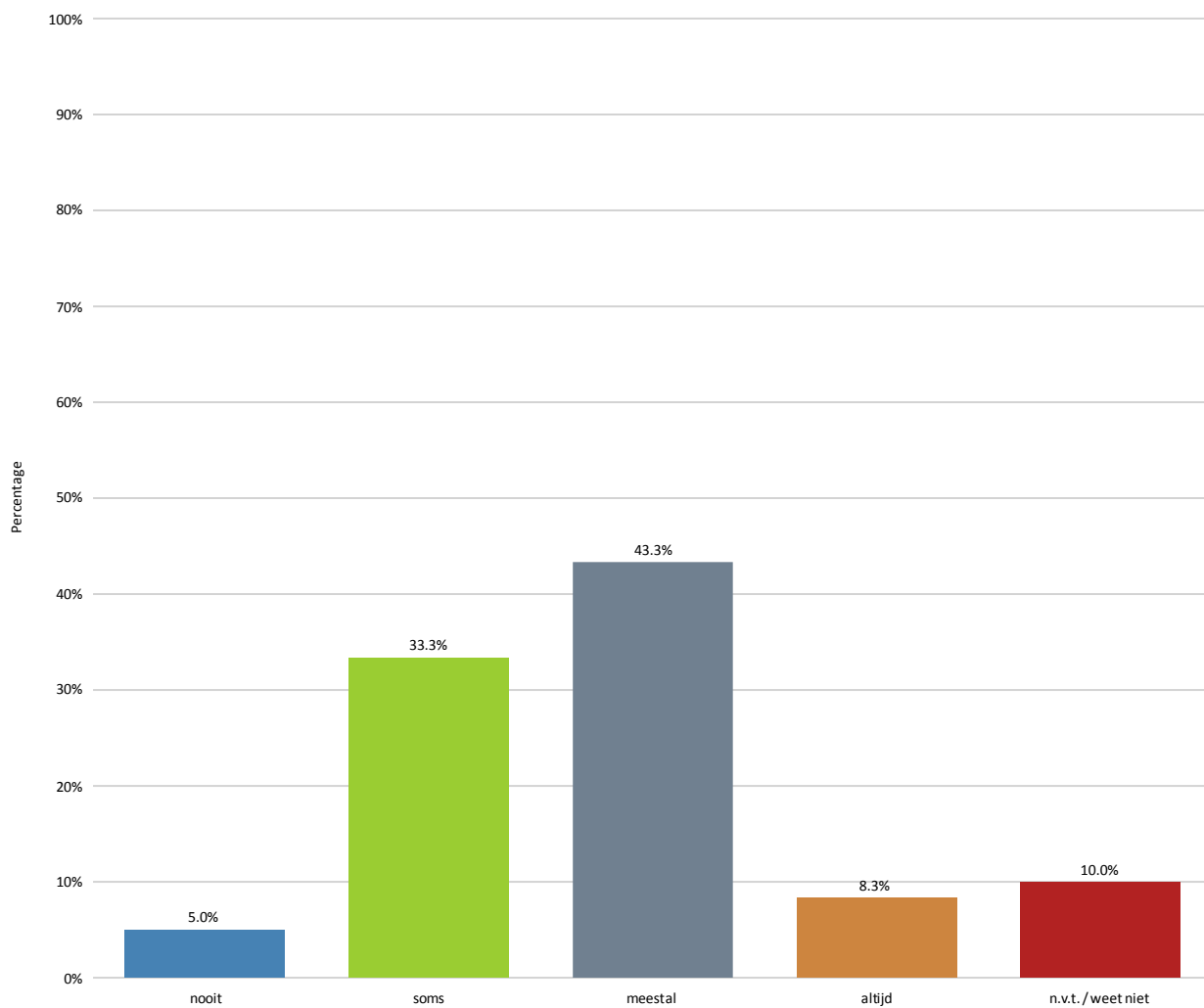


#### 4. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?



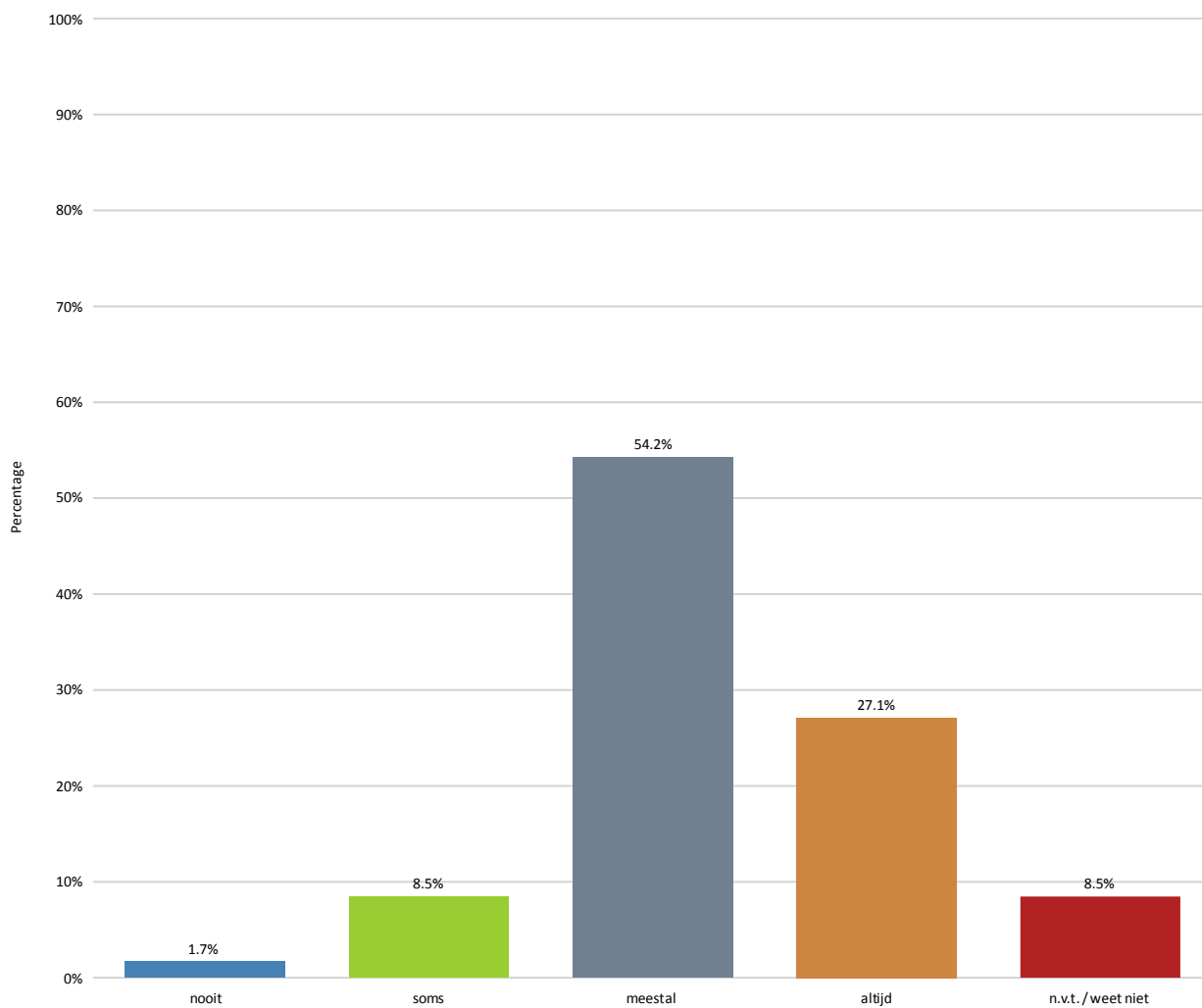
Naam	Percentage
nooit	1,7%
soms	20,0%
meestal	50,0%
altijd	23,3%
n.v.t. / weet niet	5,0%
N	60

## 5. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?



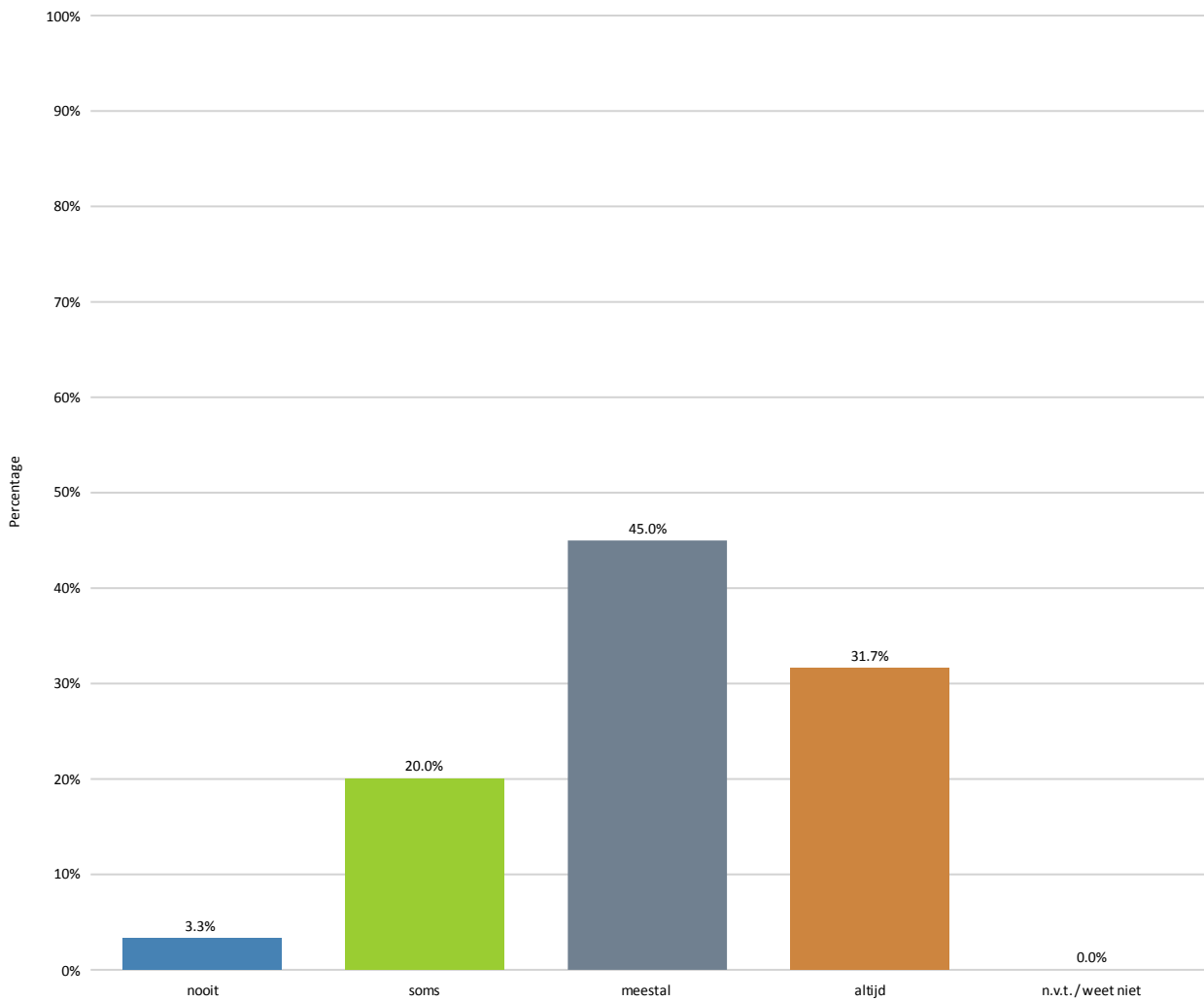
Naam	Percentage
nooit	5,0%
soms	33,3%
meestal	43,3%
altijd	8,3%
n.v.t. / weet niet	10,0%
N	60

## 6. Hebben de zorgverleners aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?



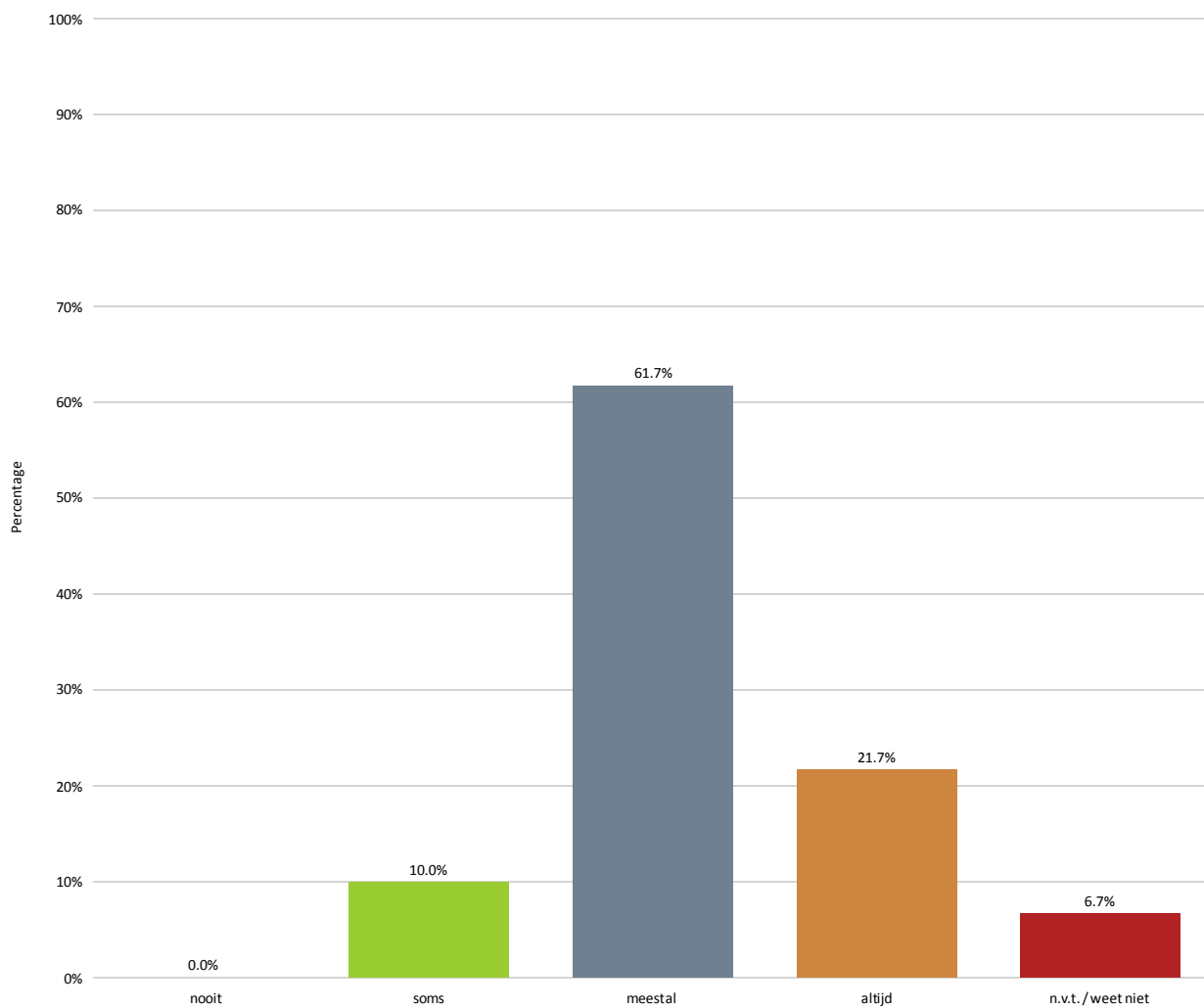
Naam	Percentage
nooit	1,7%
soms	8,5%
meestal	54,2%
altijd	27,1%
n.v.t. / weet niet	8,5%
N	59

## 7. Geven de zorgverleners naar wens antwoord op uw vragen?



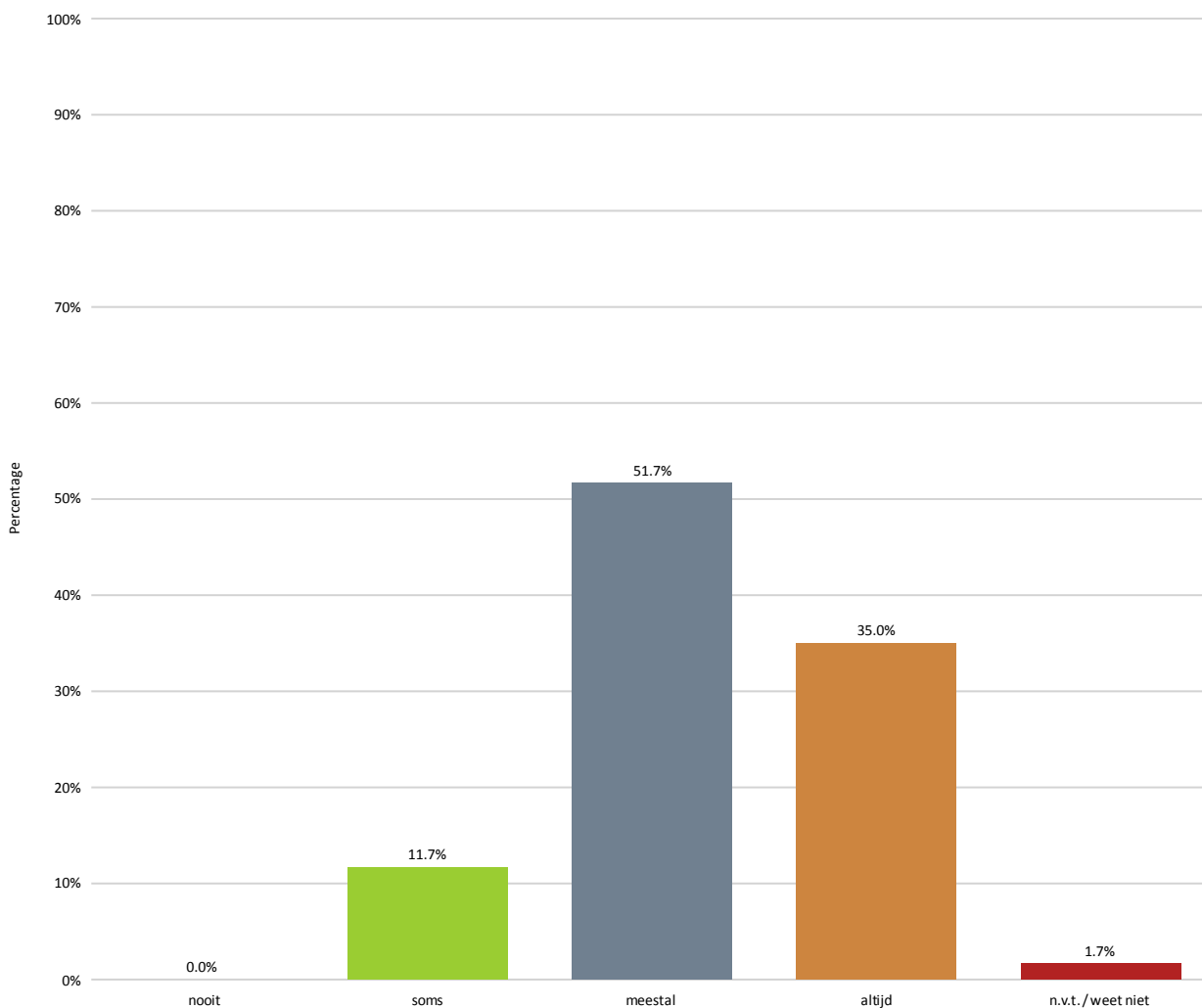
Naam	Percentage
nooit	3,3%
soms	20,0%
meestal	45,0%
altijd	31,7%
n.v.t. / weet niet	0,0%
N	60

## 8. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoner?



Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	10,0%
meestal	61,7%
altijd	21,7%
n.v.t. / weet niet	6,7%
N	60

## 9. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus?



Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	11,7%
meestal	51,7%
altijd	35,0%
n.v.t. / weet niet	1,7%
N	60

## 10. Ruimte voor opmerkingen m.b.t. de zorg en ondersteuning

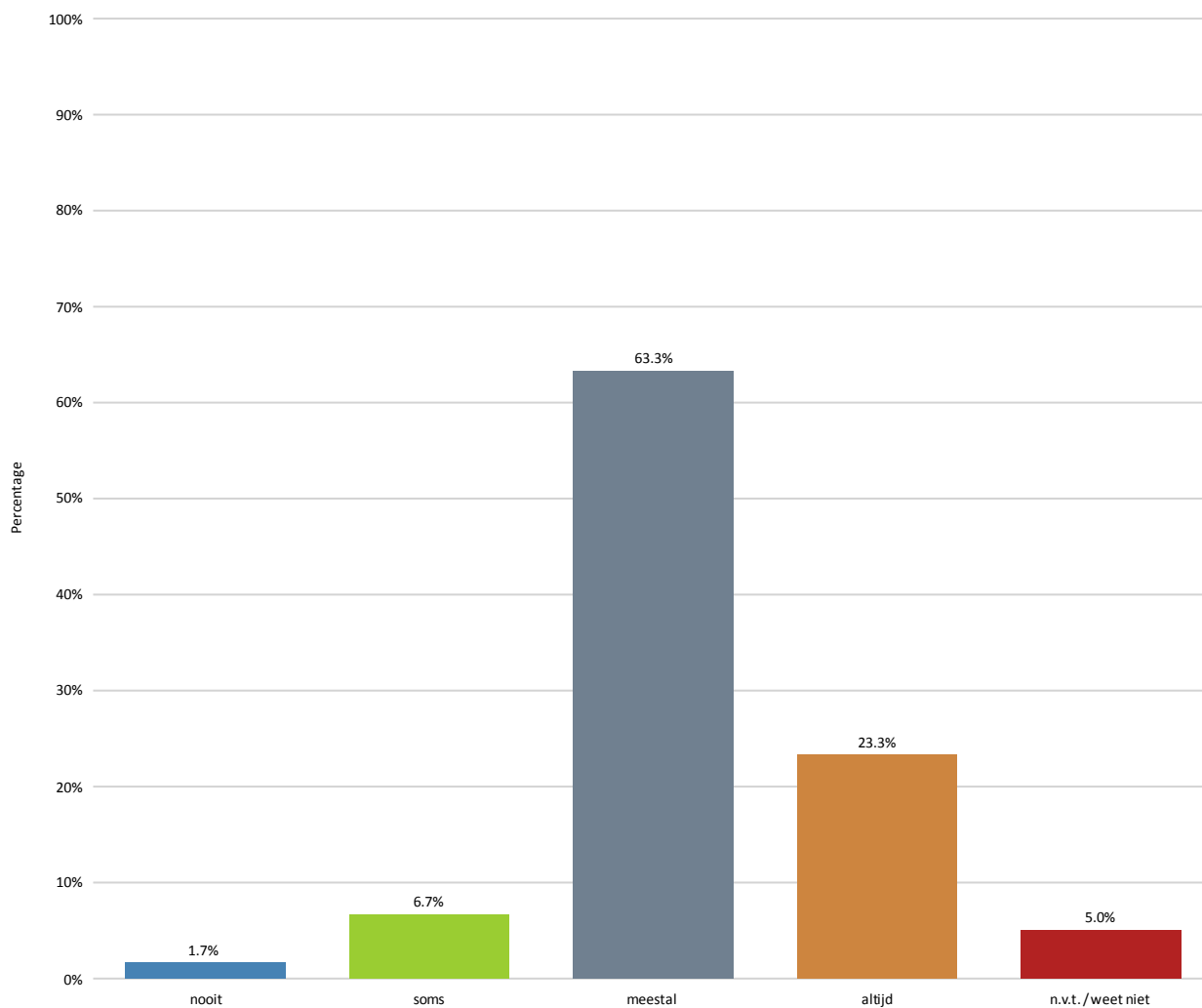
- Er wordt nooit gelezen in de status en rapportages over de cliënt. Niet in lable care en niet in het afsprakenboek. En als dat wel gebeurt dan blijkt de afspraak op de verkeerde datum genoteerd. Dat weet ik als mantelzorger uit eigen ervaring. Afspraken die ik maak met de zorg worden niet opgevolgd, zoals b.v. zondag de 19e november 2017. Moeder werd opgehaald door ander familielid om ergens met de familie uit te gaan, maar dat was op de vrijdag de 17e genoteerd in het afsprakenboek! Mijn moeder heeft geen korte termijngeheugen. Hopelijk weten de stagiaires en andere vervangende krachten op de afdeling waar mijn moeder zit wat dat betekent! Want telkens blijkt het tegendeel. De stagiaires verdwijnen weer na 3 maanden en nemen hun kennis bij de OH opgedaan dank zij de cliënten daar, met zich mee. Wat hebben we aan "de Open Hof is een kennisinstituut" als de zorg voor dementerende cliënten niet goed is en de medewerkers slordig zijn met de gemaakte afspraken en die aan hun laars lappen?? Dat is wat ik ook van andere mantelzorgers verneem: Niemand weet nooit wat, er is in het weekend geen hoogst verantwoordelijke aanwezig, er wordt niets met de bewoners gedaan (spelletjes, voorlezen etc.) als de gastmensen er niet zijn! Dat is elk weekend zo. En dat weet ik uit eigen ervaring omdat ik altijd of op zaterdag of op zondag langs kom.
- Mijn ervaringen met het Flevohuis zijn wisselend. Ik vind de sfeer heel naargeestig, ik zie verzorgers die je nauwelijks groeten of je aankijken met een blik, van wat doe jij hier? Ik vind dat er te weinig aandacht is voor de bewoners, ik zie in dezelfde ruimte (een woonkamer) drie verzorgenden? thee drinken en met elkaar kletsen en het gezellig hebben. Er is geen aandacht voor de drie bewoners die om de tafel voor zich uit zitten te staren. (ga dan ergens anders je pauze houden denk ik). Niemand doet geïnteresseerd of is belangstellend, de enige die echt belangstellend was en vrolijk en enthousiast was [*naam medewerker*], die helaas weg is en naar mijn weten nog niet is vervangen. Er is weinig enthousiasme, ik ben altijd blij als ik weer naar huis kan gaan. Het ruikt overal naar urine. Ik hoop dat ik er nooit terecht zal komen, als ik eerlijk ben. Door de artsen word ik altijd heel goed op de hoogte gehouden en daar is een goede samenspraak en communicatie, gelukkig.
- Mijn moeder is via RM opgenomen op een gesloten afdeling met meer problemen dan alleen vasculaire dementie. Problemen als alcohol, agressie en chronische stress. Zij is en oogt nog jong (76), en is verbaal en schriftelijk nog heel vaardig. Nu, na 3 maanden zien wij alleen maar verslechtering in haar gemoedstoestand omdat haar niet de juiste positieve prikkels gegeven kan worden door het personeel. Daar lijkt eenvoudigweg geen tijd en kennis van haar ziektebeeld voor te zijn, hoe goed de bedoelingen van de verzorging ook zijn.
- Zij doen hun best.
- Er is vaak te weinig tijd. Mijn moeder vindt het moeilijk alles meerdere keren te moeten vragen (zou ook niet nodig moeten zijn). Zorg erg afhankelijk van wie dienst heeft. Overdracht laat soms te wensen over.
- Geen.
- Ze doen hun best.
- Er moet gewoon meer geld uitgegeven worden, voor de mensen die dit werk doen. Ze doen hun uiterste best.... maar kunnen niet de juiste zorg leveren.
- Geen organisatie is perfect, maar Open Hof doet het zeer goed. Ik heb wel een verbeterpunt: communicatielijnen zijn niet altijd duidelijk voor buitenstanders en werken niet altijd, vooral in de verticale lijn en tussen afdelingen. Op de werkvloer gaat het wel meestal goed. Zelf gebruik ik veel email.
- Bewoner blijft - voorlopig op milde wijze- herhalen dat hij zich regelmatig niet gehoord/bejegend voelt in zijn (gezondheids-)klachten, maar dit lijkt vooral een manifestatie van het ziektebeeld waarmee hij is gediagnosticeerd.
- Zorg hangt sterk af van wie er dienst heeft, maar is wel beter geworden de afgelopen maanden

- De zorg werkt met liefde met hart en ziel op de huiskamer waar mijn moeder verblijft. Jammer is alleen dat de gekwalificeerde en vast mensen vaak op een andere afdeling moeten bijspringen. (Zieken-, personeel ander huiskamer op cursus, overleg, geen beschikbaar personeel). Fijn dat er gastvrouwen zijn, stagiaires en vrijwilligers die met veel overgave en liefde hun werk doen. Ze staan er te vaak alleen voor, het gebeurt ook vaak dat er tijdelijk even niemand is.
- Mocht het nodig zijn voor toelichting ben ik bereikbaar op 0653127099. Groet Willem Gunzel.
- 1. Afspraken worden niet goed nageleefd. 2. Als mijn moeder weer een keer gevallen is, dan bellen ze wel. 3. Mijn bezoek is er eens in de 10 dagen, Heb een beetje twijfels over de zorg. Een paar maanden geleden moest mijn moeder dringend zorg hebben, en een zuster weigerde toen zorg te verlenen. Ik heb 5 min lang op haar moeten inpraten, alvorens ze ging! Toen was ik er toevallig bij. Wat gebeurt er dan als ik er niet erbij bent? Geen idee? Heb toen mijn beklag gedaan, en blijkt dat er vaker klachten zijn over deze zuster [*naam medewerker*]. Zij heeft een baan, maar absoluut niet betrokken waarvoor ze is aangenomen. Mijn moeder zit er inmiddels bijna 5 jaar! Heb deze "dame" nog nooit op een lach of vriendelijkheid kunnen betrappen! Altijd klagen en een zuur gezicht! 2jaar geleden zei ze eens tussen neus en lippen door; "Als iemand met etenstijd in bed licht, dan trek ik ze eruit"! En toen had ze t bij mij verbruikt. Na t gebeuren met mijn moeder, heb ik toen pas melding daarover gedaan bij [*naam medewerker*]. Deze vrouw heeft zich zelf volledig gediskwalificeerd, en wat mij betreft, voorgoed ongeschikt voor dit vak! De organisatie v/h Flevohuis is hierover al heel lang op de hoogte.
- Aannamebeleid van de instelling laat te wensen over. Tegenwoordig worden psychiatrische patiënten die ook aan alzheimer lijden tussen "gewone" alzheimer patiënten geplaatst, wat voor veel spanning en onrust zorgt. Onwenselijke situatie.
- Mijn cliënt is (te) veel eisend. Hij klaagt voortdurend over zijn situatie. Het is niet gericht op het personeel dat hun best doet maar ongenoegen met zijn lot. Omdat hij vaak moeilijk en onduidelijk communiceert gaat het soms verkeerd. Dat is ook menselijk en ik heb veel begrip voor het geduld en inzet van zijn verzorgsters en arts.
- Veel vaste/goede verzorgsters nemen op dit moment ontslag. De "gaten" worden opgevuld met stagiaires/inleenkrachten. Daar is minder contact mee.
- Mijn naam is Barbara Caspersz, ik ben de dochter van mevrouw Van Dijken - Cosaert. Mijn moeder woont in De Open Hof in kamer 112. Ik hoef mijn mening niet anoniem te geven.
- In bovenstaande antwoorden heb ik gekozen voor 'meestal' omdat het afhankelijk is van de personen. Door medewerkers die nog niet zo lang werkzaam zijn, of van een andere verdieping komen, heb ik niet gekozen voor 'altijd'. Je merkt dat ze in het begin nog moeten wennen, niet altijd lezen wat belangrijk is voor de bewoner. Bijv. dat mijn moeder altijd moet worden begeleid in het nemen van haar medicatie. Soms vond ik nl hier of daar medicatie. Maar nadat ik dit had gemeld bij Lida, werd dit opgepakt en per direct verbeterd.
- Wij hopen dat er meer personeel zal komen
- Er is niet genoeg tijd om de patiënten te helpen. Te weinig zorgverleners. Moeder zit soms te lang op het toilet. Zorgverleners willen wel, maar kunnen niet.
- Beter met de alarmering omgaan, vaak te laat.
- Op de afdeling personeelstekort m.b.t. de zorg die de patiënten moeten ontvangen.
- Er is niet altijd voldoende personeel wat bevoegd is te handelen of beslissen, naar wat er op dat moment noodzakelijk is.
- De planning kan beter! Afspraken nalezen in het boek/agenda op de afdeling! Ik mis groene groenten bij de maaltijden!!!
- Te weinig personeel. Stagiaires worden de hele dag alleen op zaal gezet. En samenwerking stagiaires, ze worden niet goed ingelicht en mogen niet alleen werken. Foute kleding in de kast. Veel kleding verdwenen. Meer personeel aanvragen. (dochter mw. v.d. Kamp).



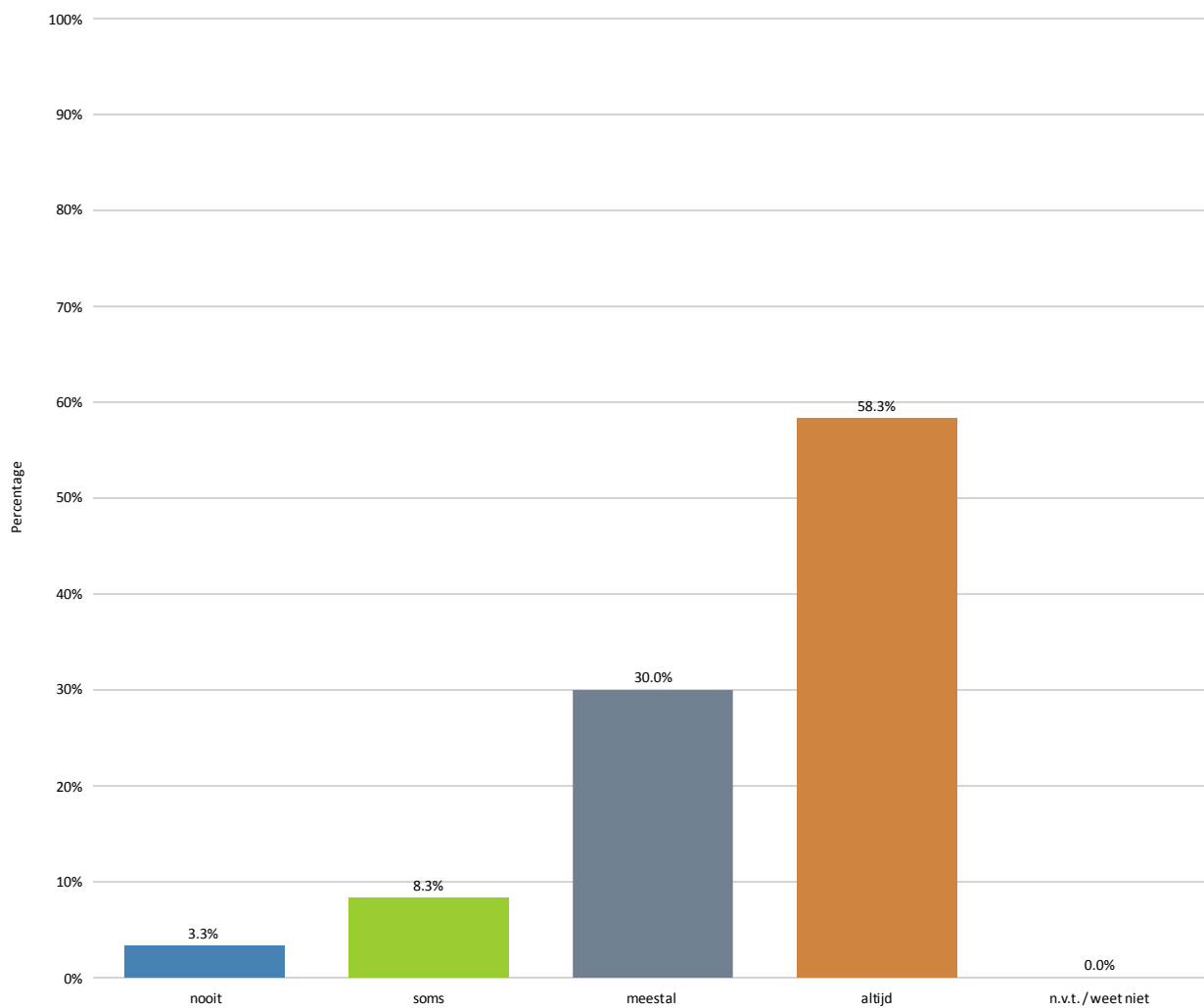
- Als mantelzorger krijg ik te weinig informatie van de zorg doorgespeeld. rapportages zijn te summier en beknopt. Voorstel: rapporteren volgens vaste punten (wel/niet gedoucht, kleding in de was gedaan, etc.)

## 11. Wordt de woonruimte naar wens schoongehouden?



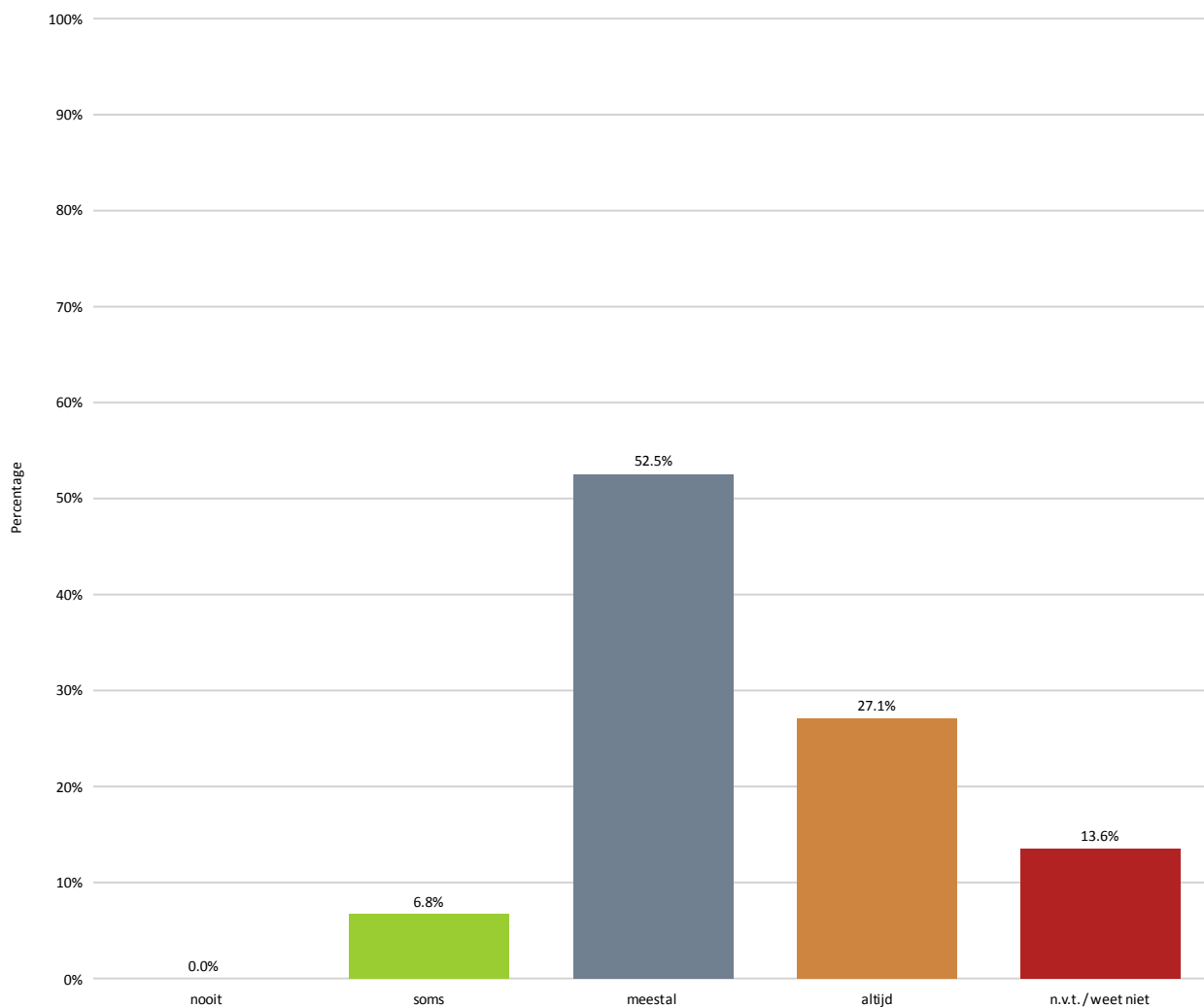
Naam	Percentage
nooit	1,7%
soms	6,7%
meestal	63,3%
altijd	23,3%
n.v.t. / weet niet	5,0%
N	60

## 12. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?



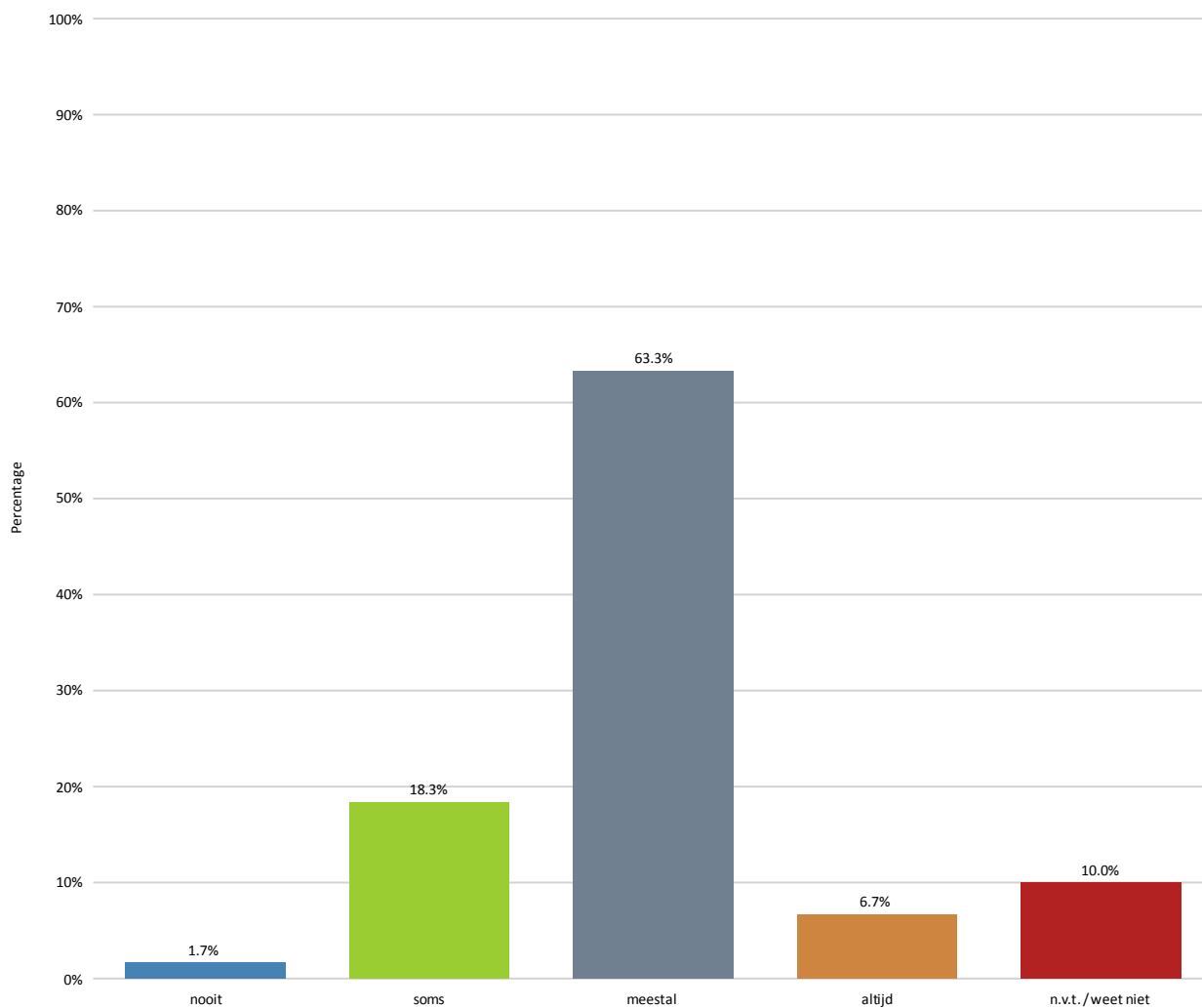
Naam	Percentage
nooit	3,3%
soms	8,3%
meestal	30,0%
altijd	58,3%
n.v.t. / weet niet	0,0%
N	60

### 13. Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?



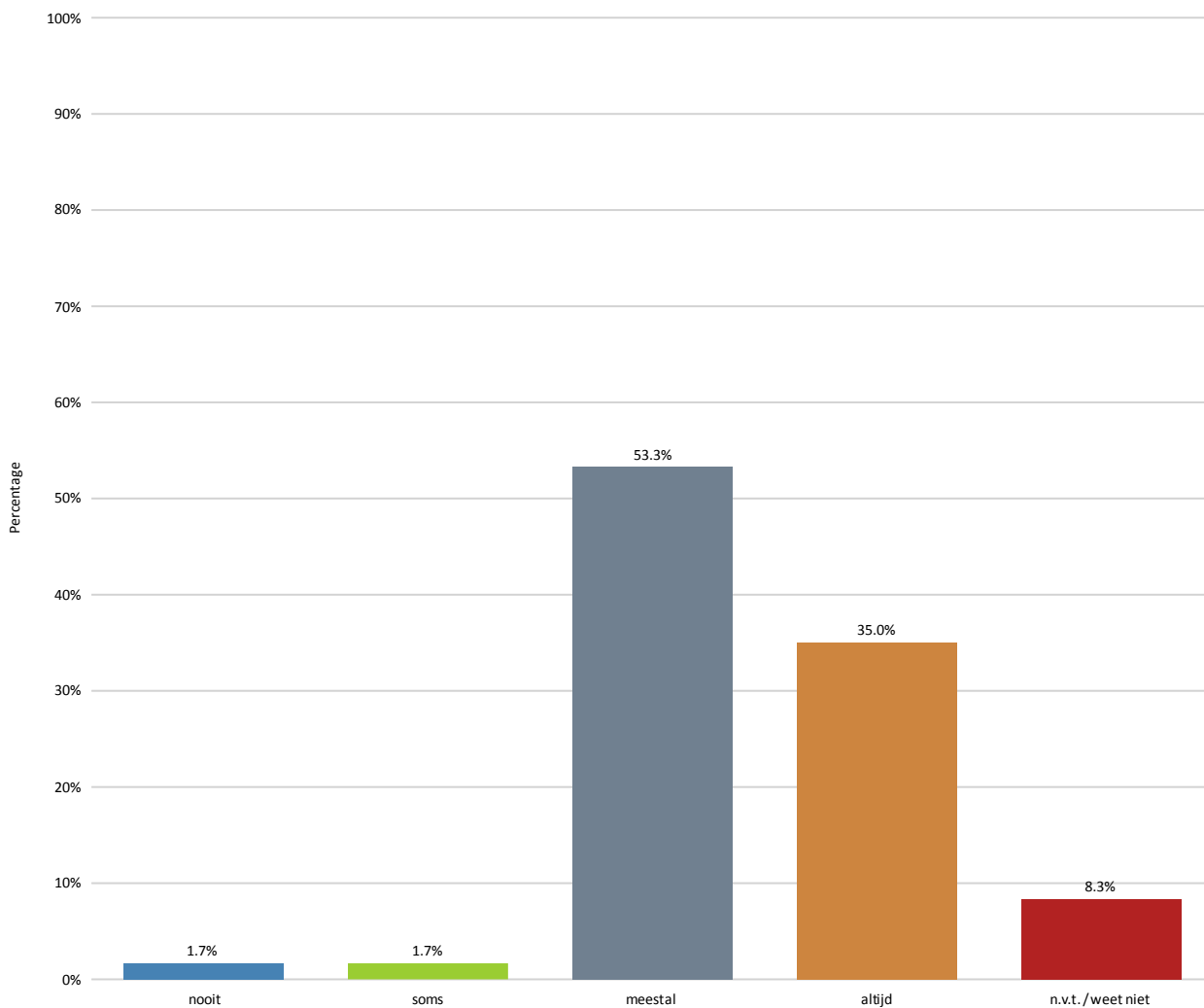
Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	6,8%
meestal	52,5%
altijd	27,1%
n.v.t. / weet niet	13,6%
N	59

## 14. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



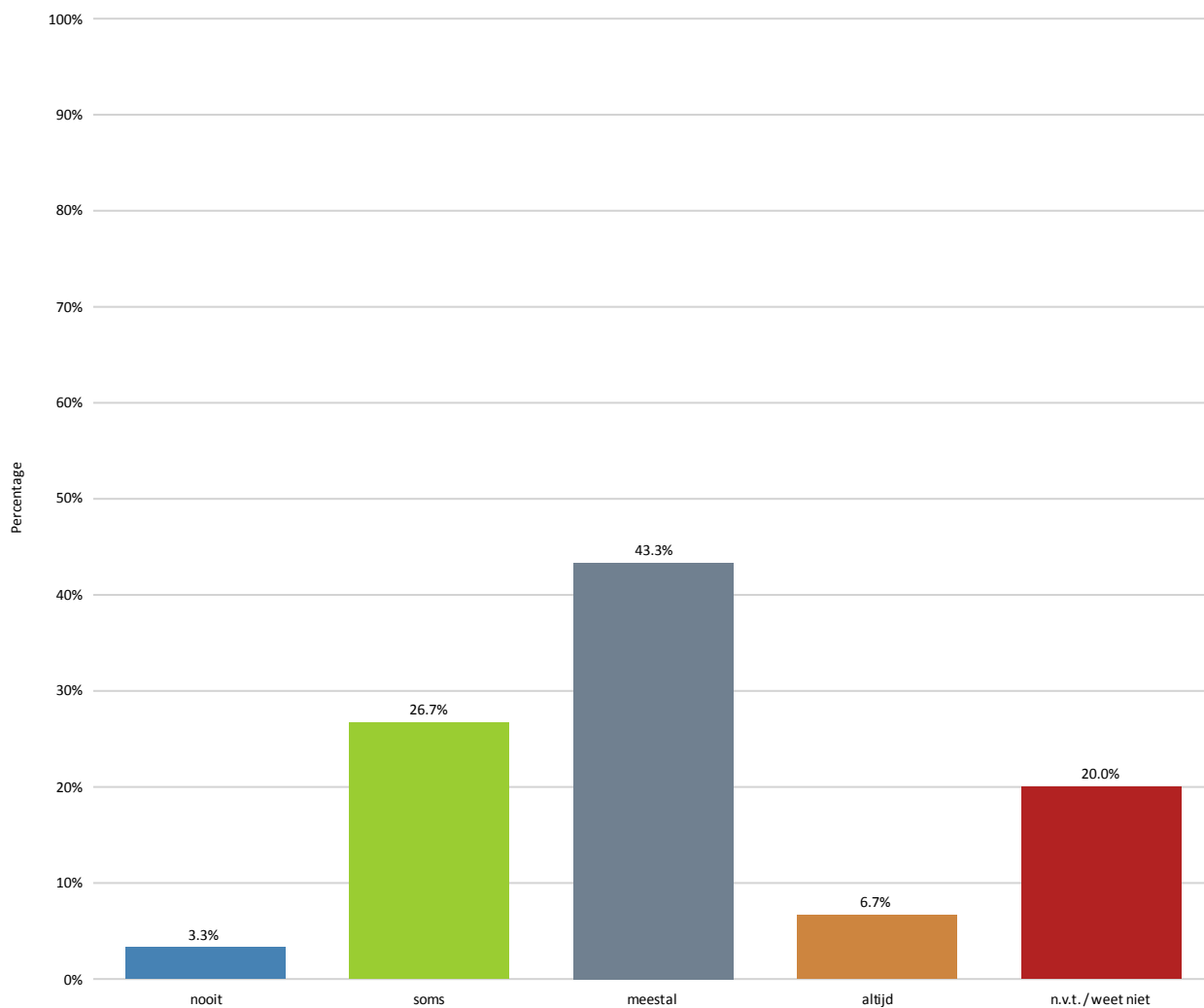
Naam	Percentage
nooit	1,7%
soms	18,3%
meestal	63,3%
altijd	6,7%
n.v.t. / weet niet	10,0%
N	60

## 15. Organiseert het huis genoeg activiteiten?



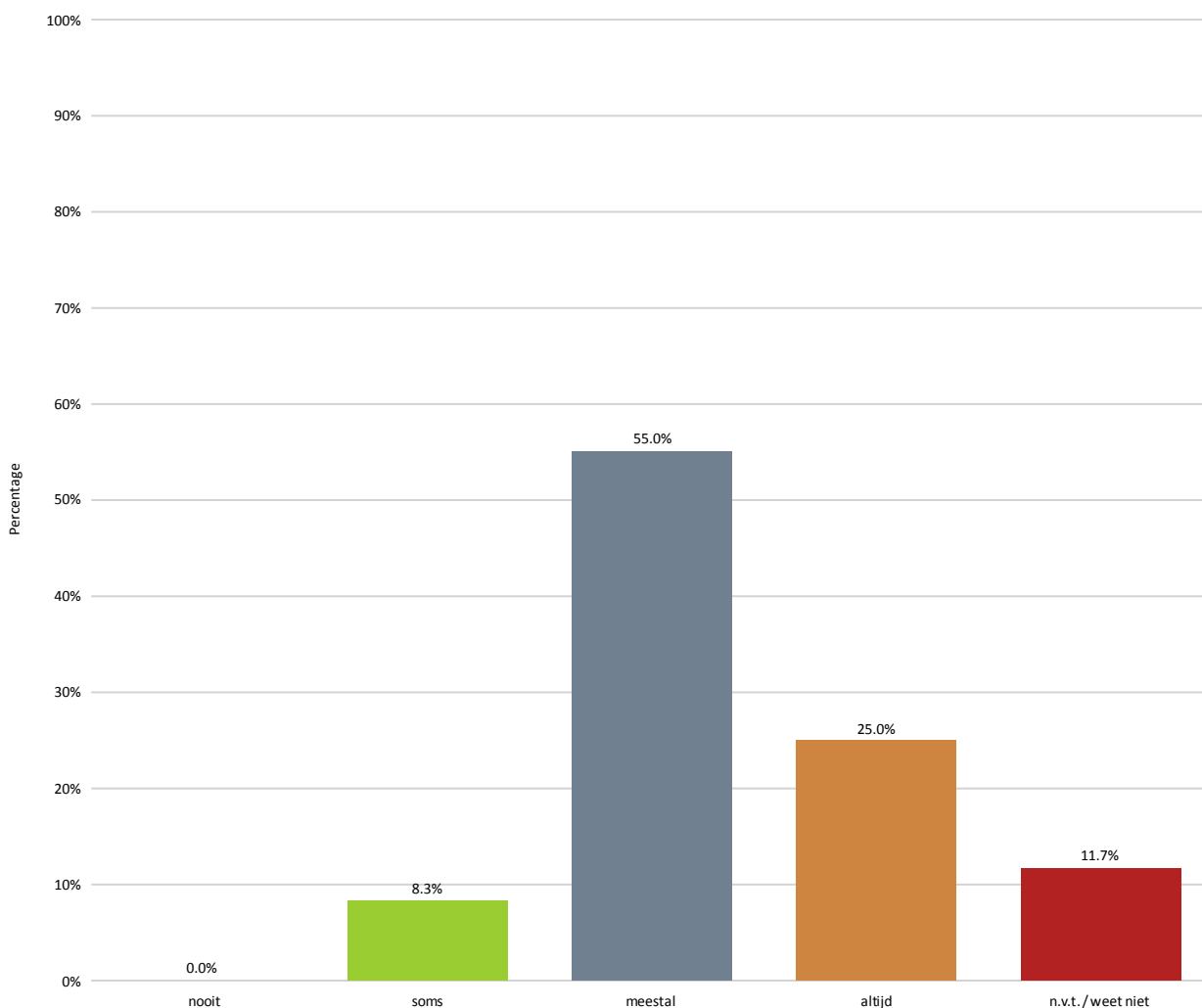
Naam	Percentage
nooit	1,7%
soms	1,7%
meestal	53,3%
altijd	35,0%
n.v.t. / weet niet	8,3%
N	60

## 16. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?



Naam	Percentage
nooit	3,3%
soms	26,7%
meestal	43,3%
altijd	6,7%
n.v.t. / weet niet	20,0%
N	60

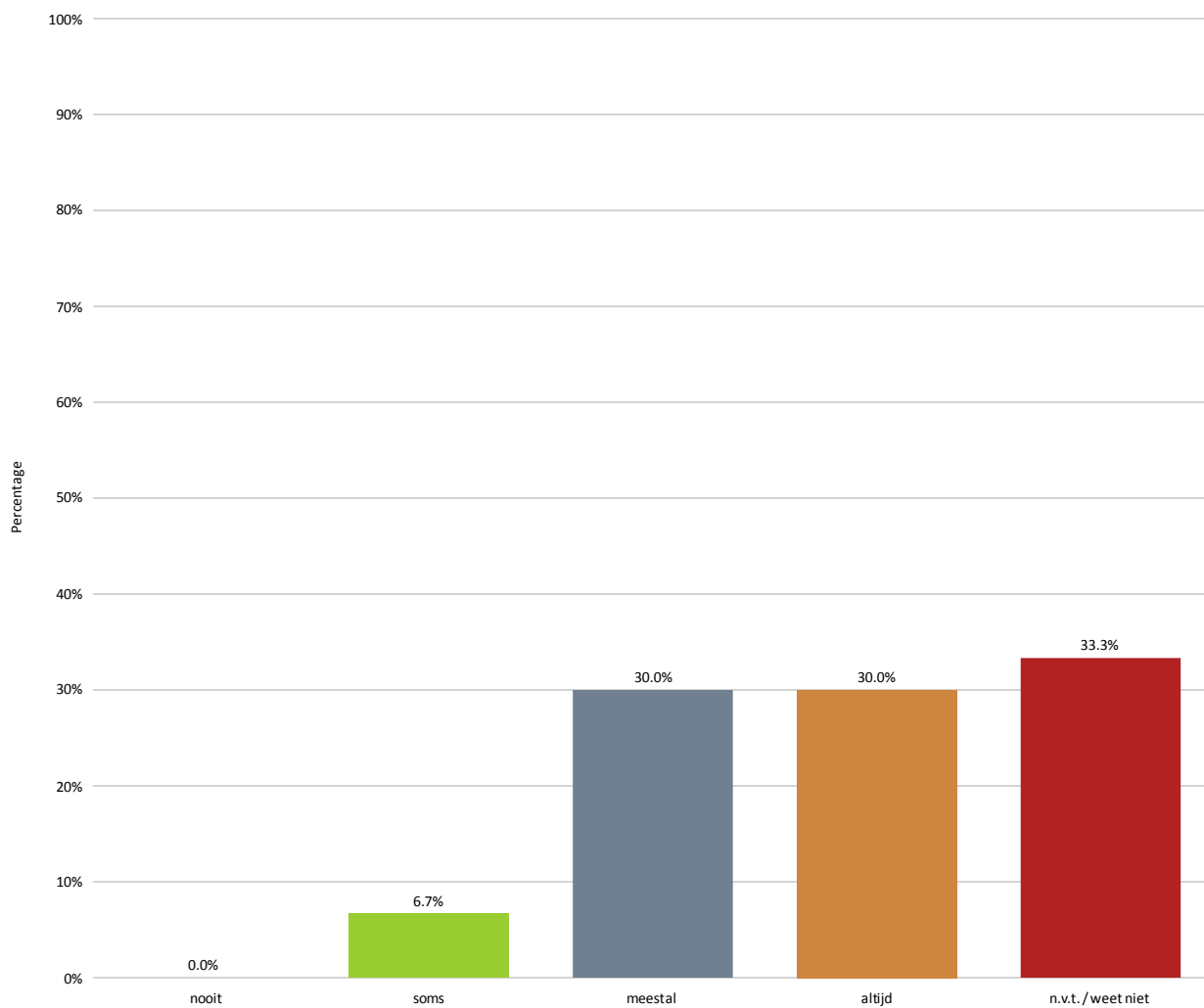
**17. Krijgt de bewoner persoonlijke verzorging op een manier die bij hem/haar past? (hulp bij wassen en kleden, toiletgang, verzorgd eruit zien, mondzorg)**



Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	8,3%
meestal	55,0%
altijd	25,0%
n.v.t. / weet niet	11,7%
<b>N</b>	<b>60</b>

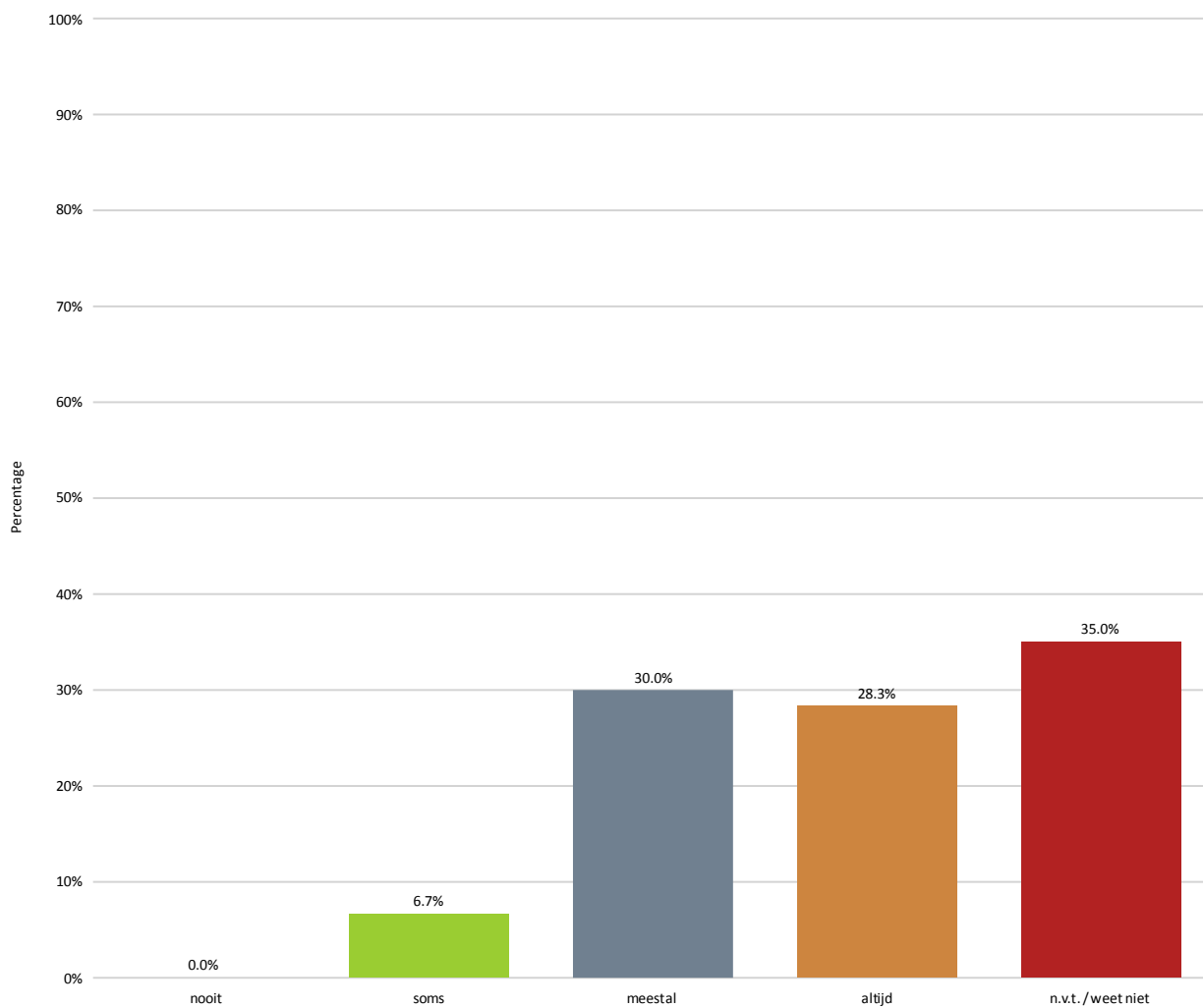


## 18. Zien de maaltijden er verzorgd uit?



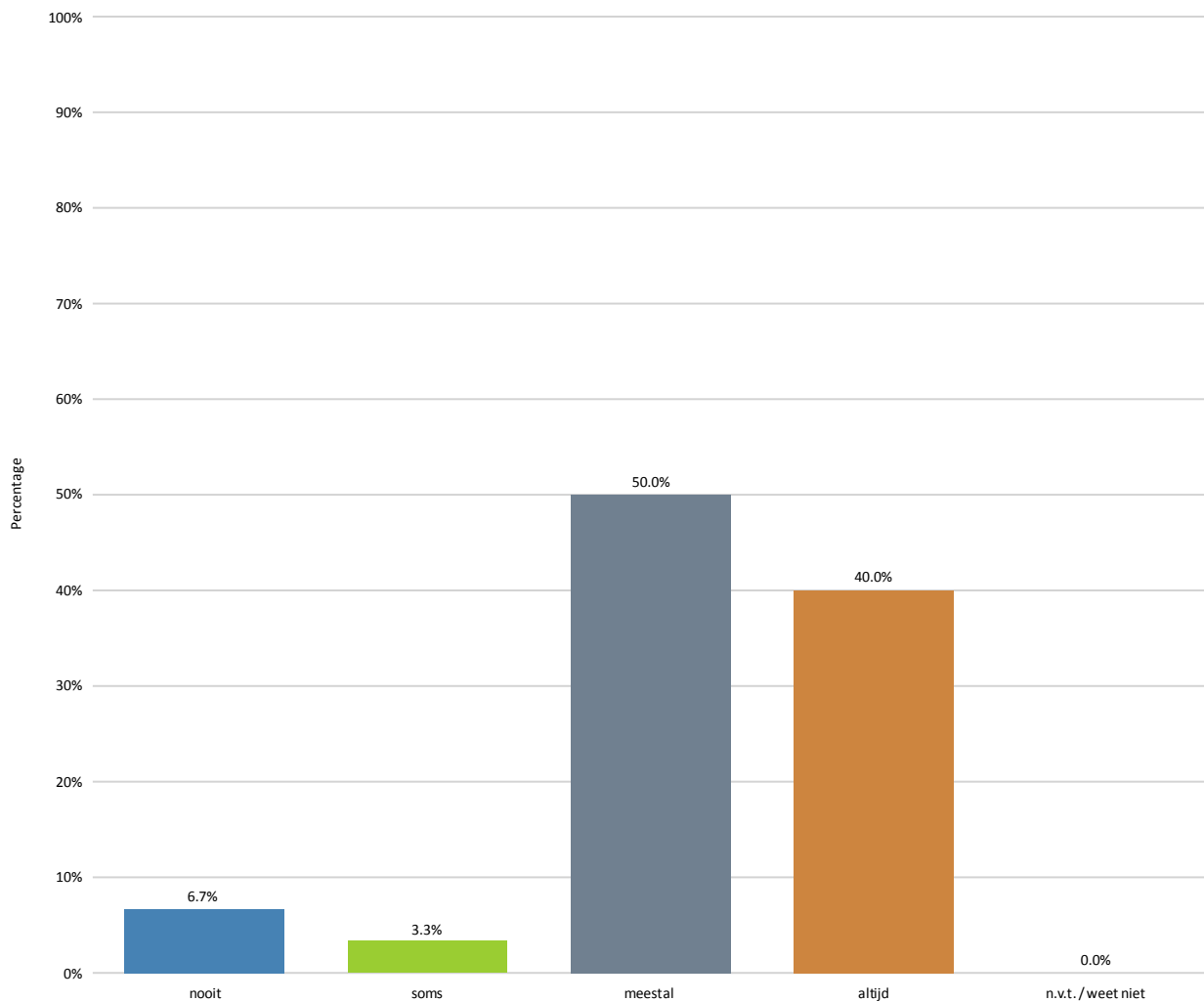
Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	6,7%
meestal	30,0%
altijd	30,0%
n.v.t. / weet niet	33,3%
N	60

## 19. Is er genoeg hulp bij het eten?



Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	6,7%
meestal	30,0%
altijd	28,3%
n.v.t. / weet niet	35,0%
N	60

## 20. Wordt u betrokken bij de zorg en begeleiding van uw familielid/naaste volgens de gemaakte afspraken?



Naam	Percentage
nooit	6,7%
soms	3,3%
meestal	50,0%
altijd	40,0%
n.v.t. / weet niet	0,0%
N	60

## 21. Ruimte voor opmerkingen m.b.t. wonen en welzijn

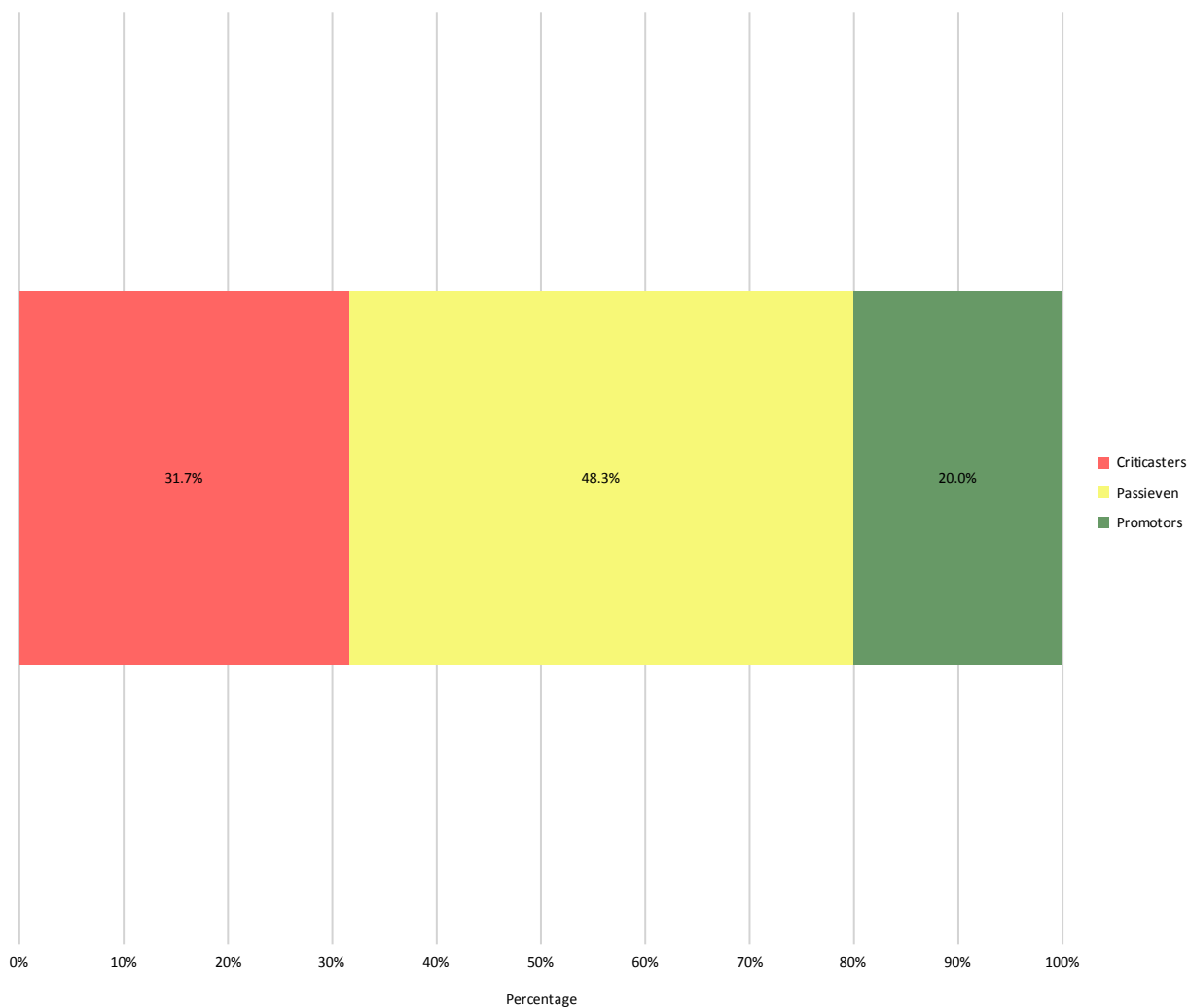
- De communicatie onderling van de zorgmedewerkers en die met de mantelzorger is niet goed. Na anderhalf jaar wordt er nog steeds "ik weet t niet" geantwoord als ik vraag naar de verzorging van moeder en of zij fruit heeft gehad, Als zij dat niet heeft gehad schil en pel ik zelf voor haar en de andere bewoners. Ik neem eigen fruit mee voor moeder. Sinds de komst van de gastmensen en de medewerking van [naam medewerker] van de keuken, is er voldoende fruit op de afdeling waar mijn moeder zit. Of dat ook voor de andere afdelingen geldt, weet ik niet. Ik zou daar graag antwoord op krijgen. Ik heb grote behoefte aan een eigen stukje lable care om zelf dingen betreffende mijn moeder's welzijn te melden en ook b.v. afspraken die er gemaakt zijn met de zorgmedewerkers, de arts, de fysio- de ergotherapeut. Dat zit al anderhalf jaar in de pen maar komt er niet van.
- De kamers (Flevohuis) op de gesloten woongroepen zijn veel te klein, een gezamenlijke badkamer met daarin een toilet is vooroorlogs en te klein. Het meubilair in de huiskamers is oud en allang niet meer van deze tijd. De verlichting in gangen en in de huiskamers is kil. de inrichting/aankleding van de gangen is kil en sfeerloos. De koffiecokner is te klein voor alle rolstoelen en rollators. Er zijn muizen, ook op de kamers. De hal op de begane grond is groot maar niet ingericht om bewoners met bezoek een gezellige omgeving te bieden. Kortom, de algehele sfeer is oubollig en geeft negatieve prikkels.
- Het avondeten in het restaurant is niet erg gezellig. Vaak geen muziek. Eten en wegwezen.
- Meer persoonlijk contact zou wenselijk zijn.
- Mijn inwoner is een bijzonder geval met afwijkende eisen. Open Hof houdt er goed rekening mee en wij werken samen aan oplossingen.
- Respondent is officieel via kantonrechter aangesteld mentor van bewoner.
- Cliënt wordt met haar achternaam aangesproken en gegroet. Ze trekt zich terug op haar kamer blijft lang in bed liggen. Daar mag wel aandacht aan besteedt worden.
- Er is voor de bewoners op de huiskamer weinig te doen. Niet alle bewoners kunnen meer meedoen met de vele activiteiten van de koffie corner. De gastvrouwen zijn betrokken bij het avondeten -maar overdag en na de ADL handelingen en het eten, zijn er vaak erg stille momenten voor de bewoners. ( De zorg heeft dan pauze, werkt het dossier bij, of tijdens een wisseling)
- Waar ik mij t meeste zorgen over maak, is de hulp aan mijn moeder als ze naar t toilet toe moet. Mijn moeder kan bijna niet meer lopen. Dit constateer ik omdat ik er toevallig aanwezig ben. Ik heb vaker moeten vragen of alsjeblijft willen meelopen. Nogmaals de aandacht voor de bewoners laat t beetjes te wensen over. Zusters zitten vaak in een afgesloten kamer met dichte tussendeur. Heb ze vaak daarover aangesproken, en erop gewezen dat dit niet kan! Als er aan de andere kant wat gebeurt, dan horen jullie dat niet. Dus deur openlaten aub!
- Mijn cliënt mist zijn Turkse cultuur en vrienden. Open Hof doet haar best, maar kan zijn gemis beperkt oplossen. Wij doen samen wat mogelijk is.
- De verzorging is oké, bewoners zitten er netjes verzorgd bij. Probleem is en blijft het ontbreken van een daginvulling. Waarom geen Radio Remember? Waarom geen Seniorentelevisie van de Stichting STV Geheugenvenster? Waarom op de gangen geen tv's of muziek afgestemd op (het verschillende niveau van) de bewoners. Dat de verzorgers geen tijd hebben om de bewoners te vermaken met zang en dans begrijp ik, maar maak dan toch vooral gebruik het audio- en video-aanbod dat speciaal voor dementerenden is ontwikkeld!

- Chapeau voor wat De Open Hof nu doet met Kerst. Vanmorgen was de gezamenlijke huiskamer sfeervol aangekleed, een gezellige tafel en gastvrije gastvrouwen. Ik had hondje Desi vanmorgen uitgelaten en heb mijn moeder met een gerust hart achtergelaten. De Open Hof is nu haar thuis. En jullie doen er alles aan om de bewoners een zo fijn mogelijk leven te bieden. Dat is echt anders in een andere tehuis heb ik vandaag nog vernomen. In dit voorbeeld krijgt de familie niet de gelegenheid om samen een Kerstdiner te genieten, dat door het tehuis wordt verzorgd. In plaats daarvan heeft de familie zelf gekookt en neemt het vanavond mee naar dat tehuis.
- Wij zien graag dat dit jaar de KoffieCorner wordt vergroot
- Gemaakte afspraken worden regelmatig niet of eventjes nagekomen, wat ik jammer vind.
- Er wordt voldoende georganiseerd maar moeder wil meestal nergens aan meedoen.
- Schoonmaak laat te wensen over. En reactie op alarm heel slecht.
- Omdat de kwaliteit van zorg achteruit gaat door tekort aan personeel op de afdeling van mijn moeder. Denk ook aan de bevoegdheid van verzorgende, men voert handelingen uit waarvoor zij niet bevoegd zijn! en dat is echt door tekort aan gediplomeerd personeel.
- We hadden misschien verwacht dat het personeel op een gesloten afdeling meer kennis of expertise/feeling zou hebben met de zorg die daar gewenst is.
- Het bed wordt na het schoonmaken soms niet goed vast gezet! De deur wordt soms niet op slot gedaan en dan lopen er direct bewoners zijn kamer in. Hierdoor ontbreken er spullen. Mijn vader doet zelf altijd de deur goed op slot.
- Als de arts aankondigt op een bepaalde dag langs te komen, MOET de arts dan ook echt langskomen of deze MOET laten weten (toch) verhinderd te zijn - en dus niet de bewoner in het ongewisse laten.
- Moet méér personeel komen. (stagiaires mogen niet alleen staan). Beter opletten qua kleding (veel weg). Kamers luchten (vuile kleding vooral als je incontinent bent gelijk uit de kamer halen). (dochter mw. v.d. Kamp)
- Alleen als moeder iets overkomt, word ik gebeld, anders nooit! Over bijv. kleding, activiteiten, wel/geen fruit gehad etc.

22. Hoe waarschijnlijk is het dat u Zorggroep Amsterdam Oost (Flevohuis of De Open Hof) zou aanbevelen aan vrienden of familie? (0=zeer waarschijnlijk niet, 10=zeer waarschijnlijk wel)

**-12**

NPS Score



Naam	Percentage
Criticasters	31,7%
Passieven	48,3%
Promotors	20,0%
N	60