Evaluatierapport

PGO-score
7.7

5 juni 2017 tot 6 juli 2017

Evaluatie op:

31 juli 2017

Voorwoord

In een periode van circa 1 maand van 5 juni 2017 tot 6 juli 2017 zijn er 31 cliënten geïnterviewd. De resultaten van het gastvrijheidsonderzoek zijn op 25 juli aan u toegezonden. Door met elkaar te evalueren worden er verschillende verbeteringen bedacht. De verbeteringen worden samengevat in het plan van aanpak. Elke teamleider wordt gevraagd om verbeteringen voor de eigen teams/afdelingen te vertalen naar de eigen afdeling. Elke teamleider zal de aankomende periode de verbeteringen naar een eigen Plan van Aanpak vertalen.

Hans Woolderink

Almelo, 22 december 2017

Inhoudsopgave

Inleiding 4
Resultaten Totaal 5
Resultaten Product 6
Bent u tevreden over het aanbod van activiteiten, zodat u een goede dagbesteding kan hebben? 7
Heeft u nog suggesties met betrekking tot het ontbijt? 8
Heeft u nog suggesties met betrekking tot de warme maaltijd? 9
Resultaten Gedrag 10
Hoe tevreden bent u over het behoud van uw eigen regie? 11
Hoe ervaart u de aandacht van de medewerkers? 12
Ervaart u voldoende ruimte en informatie over de mogelijkheden voor familieparticipatie/mantelzorg? 13
Hoe tevreden bent u over het nakomen van afspraken die met u gemaakt zijn? 14
Bent u tevreden over de bereikbaarheid van de medewerkers? 15
Hoe ervaart u de afhandeling van uw klachten? 13
Resultaten Omgeving 14
Heeft u nog tips voor de locatie met betrekking tot dienstverlening, omgeving of omgang? 17
Hoe waarschijnlijk is het dat u de locatie zou aanbevelen aan vrienden en kennissen? 18
Plan van Aanpak 19
Bijlage Opmerkingen 20

Inleiding

De evaluatie is opgedeeld in drie onderwerpen: Product, Gedrag en Omgeving. Deze drie onderdelen zijn onderzocht bij 31 cliënten van 5 juni 2017 tot 7 juli 2017. Voor de evaluatie is er gekeken naar het gemiddelde totaalcijfer van Product, Gedrag en Omgeving. De gemiddelde PGO-score is een 7.7. De PGO-vragen die een lagere PGO-score dan een 7.7 hebben, worden hierna uitgebreid behandeld. De open vragen – die extra inzicht geven – worden tevens behandeld.

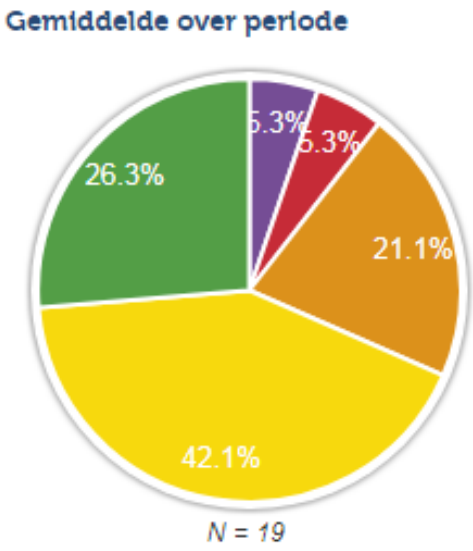
Per PGO-vraag worden de antwoorden gesorteerd op kleur van zeer ontevreden tot zeer tevreden. Vervolgens wordt er per vraag waar mogelijk een conclusie getrokken, mits er voldoende opmerkingen zijn genoteerd.

Soms hebben respondenten geen mening. Dus dan beantwoorden ze deze vraag niet. De N onder de diagram staat voor het aantal respondenten die een mening hebben gegeven. Dit kan afwijken van de totaal aantal respondenten. Bijvoorbeeld: In totaal zijn er 22 respondenten, maar er zijn 19 respondenten die een antwoord hebben gegeven. N=19. Dus 3 respondenten hebben geen mening.

Vervolgens worden er tijdens de evaluatiebijeenkomst actiepunten vastgesteld. Deze actiepunten worden daarna samengevat in het Plan van Aanpak.

<u>Kleurschalen</u>

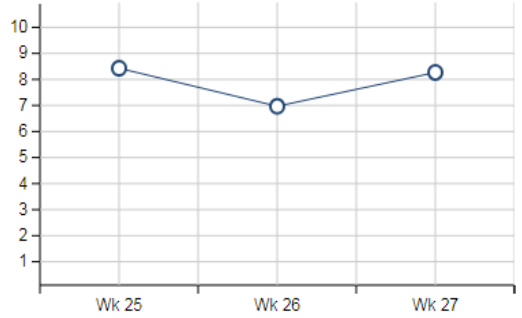
	Tevredenheid	Ervaring
	Zeer tevreden	Zeer positief
	Tevreden	Positief
	Neutraal	Neutraal
	Ontevreden	Negatief
	Zeer ontevreden	Zeer negatief



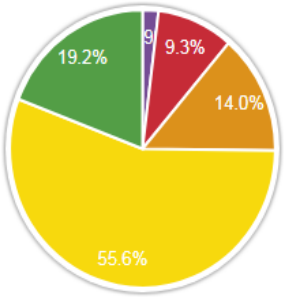
Resultaten Totaal

7.7 PGO

Trend

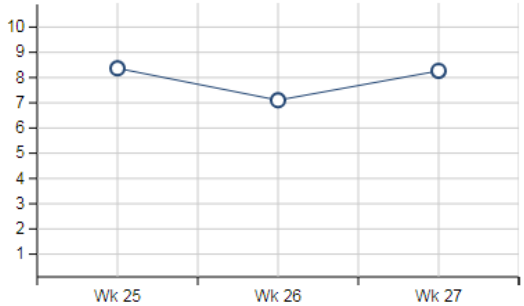


Gemiddelde over periode

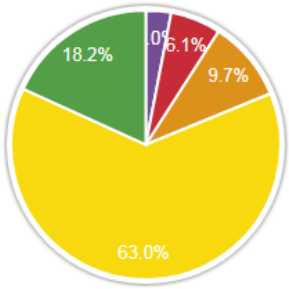


7.7 Product

Trend

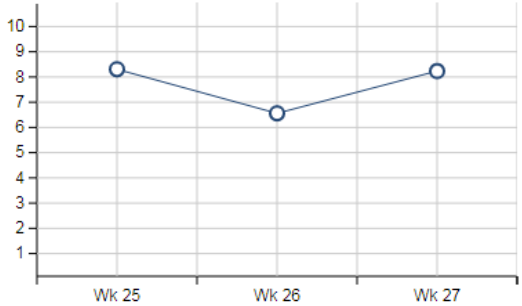


Gemiddelde over periode

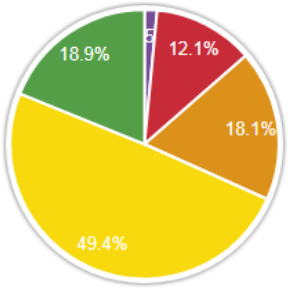


7.4 Gedrag

Trend

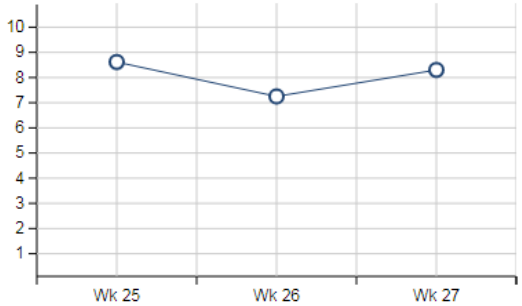


Gemiddelde over periode

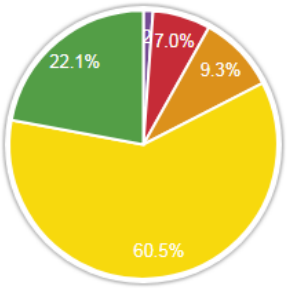


7.9 Omgeving

Trend



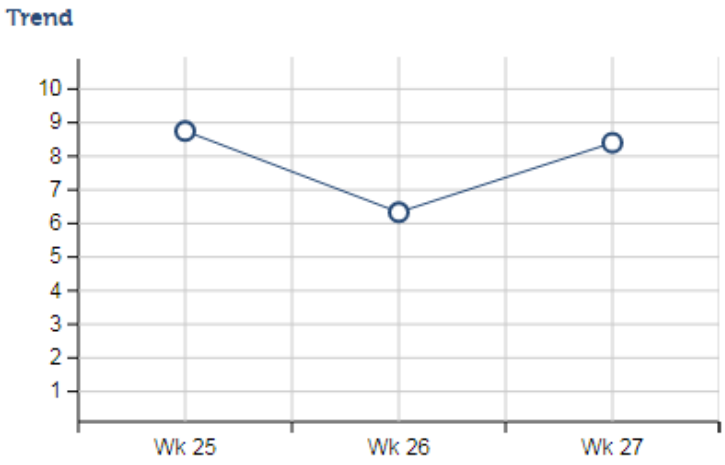
Gemiddelde over periode

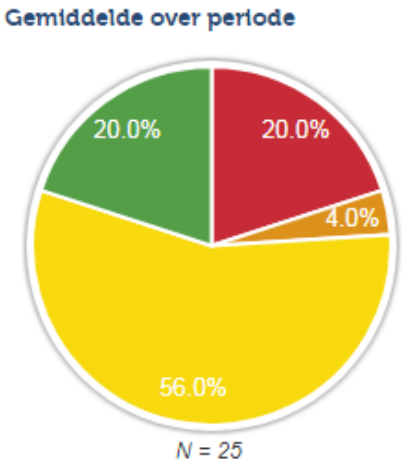


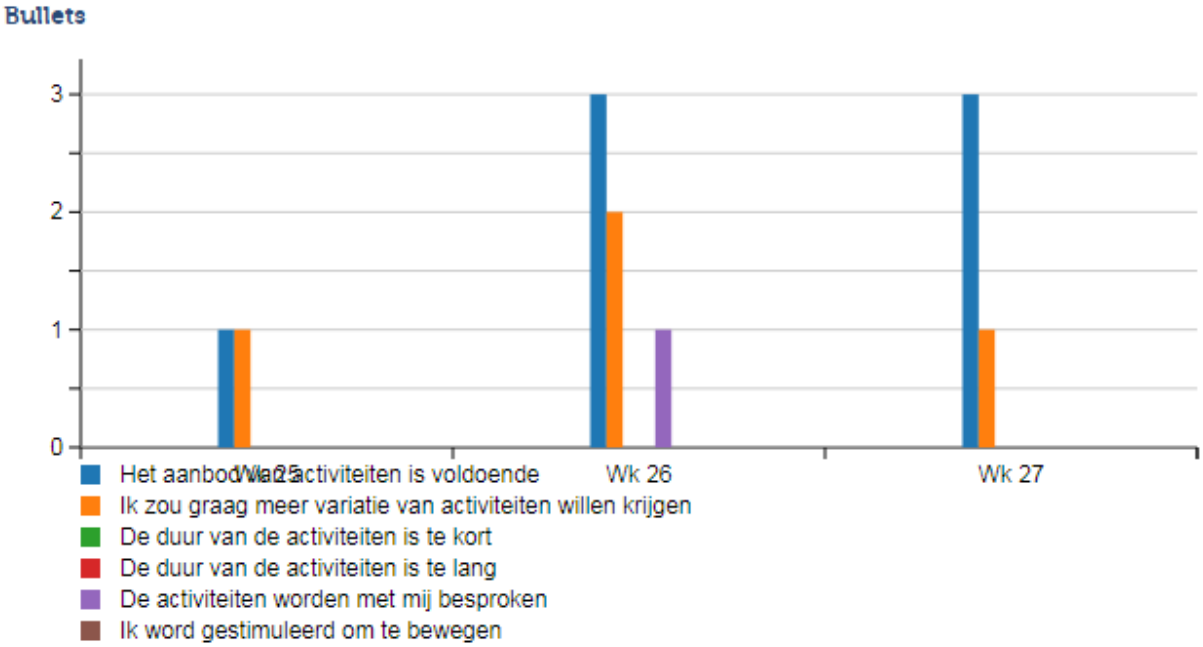
Resultaten Product: gemiddeld 7.7

8.2	Hoe tevreden bent u over de Gastvrijheid
7.7	Hoe tevreden bent u in het algemeen over de broodmaaltijd?
7.7	Hoe tevreden bent u over de keuzemogelijkheden van de broodmaaltijd?
7.7	Hoe tevreden bent u in het algemeen over de warme maaltijd?
7.7	Hoe tevreden bent u over de keuzemogelijkheden van de warme maaltijden?
7.5	Bent u tevreden over het aanbod aan activiteiten om een goede dagbesteding te hebben?
	Heeft u suggesties met betrekking tot het ontbijt?
	Heeft u nog suggesties met betrekking tot de warme maaltijd?

7.5 Bent u tevreden over het aanbod aan activiteiten om een goede dagbesteding te hebben?







Tevredenheid
19 cliënten zijn zeer tevreden of tevreden over het aanbod aan activiteiten, 1 cliënt is hier neutraal over en 5 cliënten zijn hier ontevreden over.

<u>Bullets:</u>
- **7 Cliënten vinden het aanbod voldoende.**
- **4 Cliënten willen graag meer variatie in activiteiten**
- **1 Cliënt geeft aan dat de activiteiten met hem worden besproken.**

Opmerkingen
- **Ik weet niets van activiteiten**
- **De folder zou meer uitleg op mogen.**

<u>Conclusie</u>
- **8 Cliënten (32%) ervaren dat er te weinig activiteiten worden georganiseerd.**

Heeft u suggesties met betrekking tot het ontbijt?

Opmerkingen
- Het zou leuk zijn om af en toe met de afdeling ergens buiten de deur te ontbijten.
- Eet plek bij de trap ongezellig.

Conclusie
- De cliënten zijn tevreden over het ontbijt, deze scoort een 7.7. Een keer iets extra's aanbieden in de vorm van een gebakken ei of buiten de deur ontbijten is wenselijk.

Heeft u nog suggesties met betrekking tot de warme maaltijd?

Opmerkingen
- Een vers gebakken visje zou fijn zijn.
- Er is te weinig fruit
- Het restaurant openstellen voor mensen van buitenaf, dan kun je met meer mensen over andere dingen praten. Bijvoorbeeld over het werk dat zij doen etc.

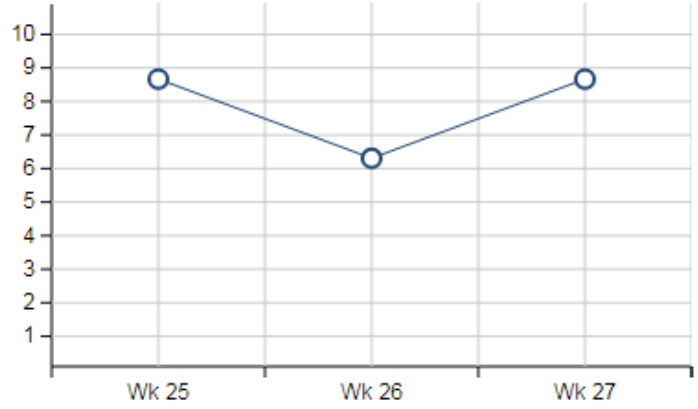
Conclusie
- 2 Cliënten willen graag vis op het menu. Daarnaast wil 1 cliënt het restaurant open stellen voor mensen van buitenaf.

Resultaten Gedrag: gemiddeld 7.4

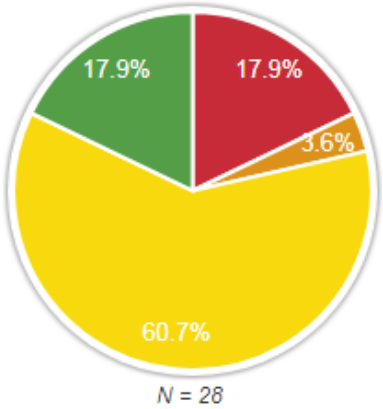
7.9	Hoe ervaart u de gastvrijheid van de medewerkers in het algemeen?
7.9	Hoe ervaart u de deskundigheid van de medewerkers?
7.9	Hoe tevreden bent u over de behandeling die u krijgt?
7.8	Hoe tevreden bent u over de compassie van de medewerkers?
7.6	Hoe tevreden bent u over het behoud van uw eigen regie?
7.3	Hoe ervaart u de aandacht van de medewerkers?
7.3	Ervaart u voldoende ruimte en informatie over de mogelijkheden voor familieparticipatie/mantelzorg?
7.2	Hoe tevreden bent u over het nakomen van afspraken die met u gemaakt zijn?
6.9	Bent u tevreden over de bereikbaarheid van de medewerkers?
6.5	Hoe ervaart u de afhandeling van uw klachten?

7.6 Hoe tevreden bent u over het behoud van uw eigen regie?

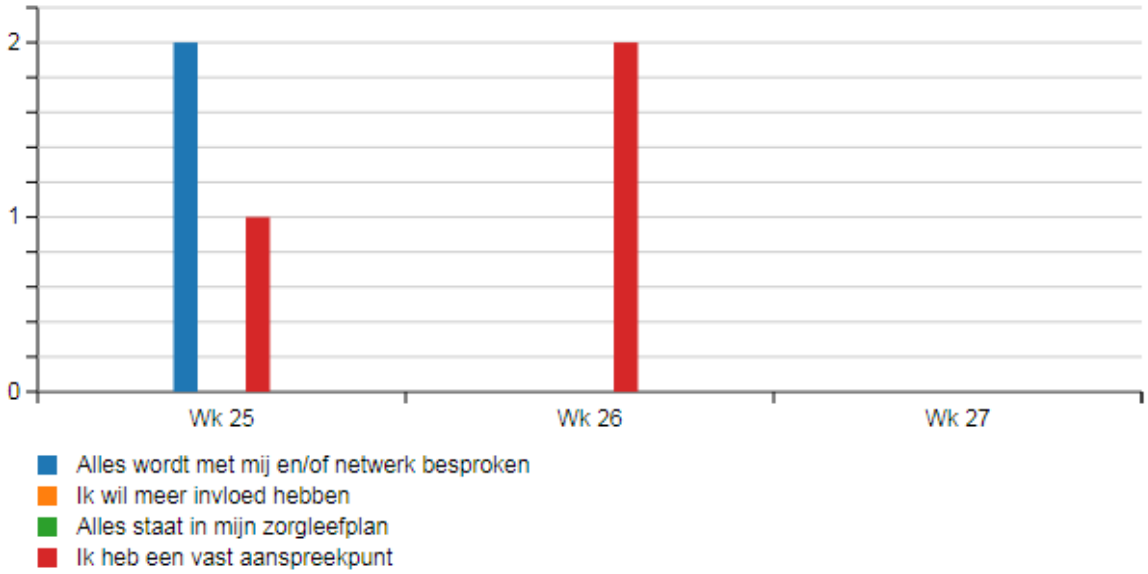
Trend



Gemiddelde over periode



Bullets



Tevredenheid
22 cliënten zijn zeer tevreden of tevreden over het behoud van de eigen regie, 1 cliënt is hier neutraal over, 5 cliënten zijn hier ontevreden over.

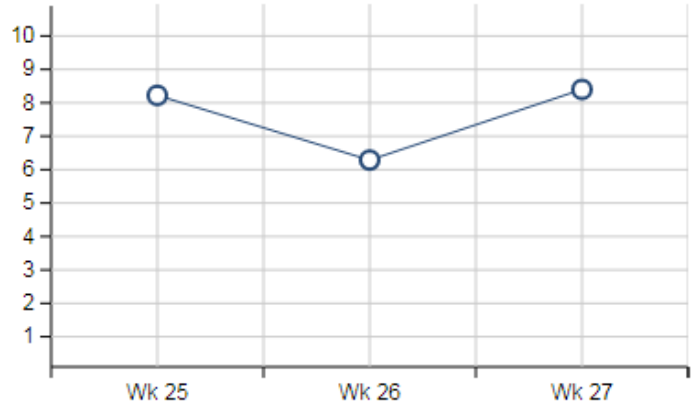
Bullets:
- **3 Cliënten geven aan dat ze een vast aanspreekpunt hebben.**
- **2 Cliënten geven aan dat alles met hem/haar en/of netwerk wordt besproken.**

Opmerkingen
- **Je hebt niets te zeggen, alles wordt overgenomen.**
- **Te vaak en te lang alleen gelaten**
- **Zorgleefplan wordt met familie besproken maar niet nageleefd**
- **Ik wil graag meer medeleven hebben.**

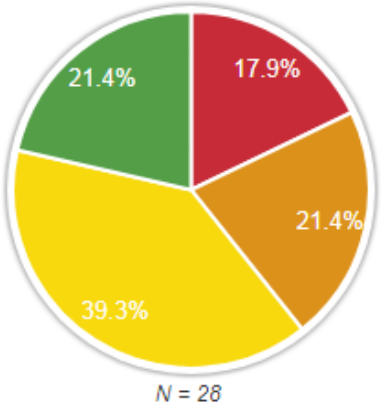
<u>Conclusie</u>
- **8 Cliënten (28%) vinden dat er te weinig op de persoonlijke wensen en behoeften wordt ingespeeld.**

7.3 Hoe ervaart u de aandacht van de medewerkers?

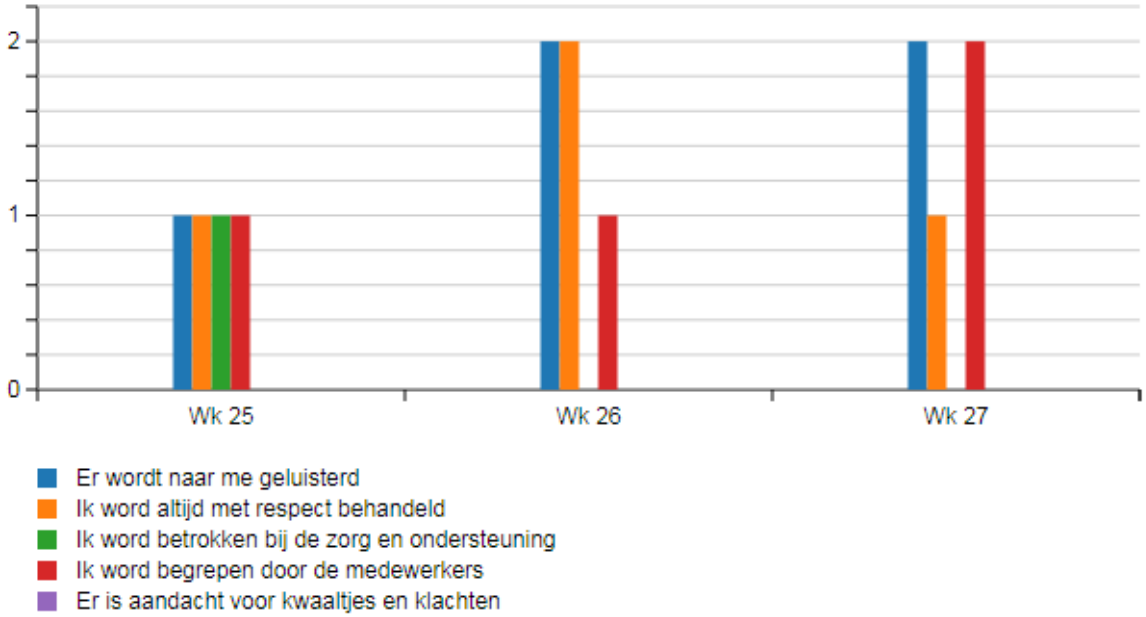
Trend



Gemiddelde over periode



Bullets



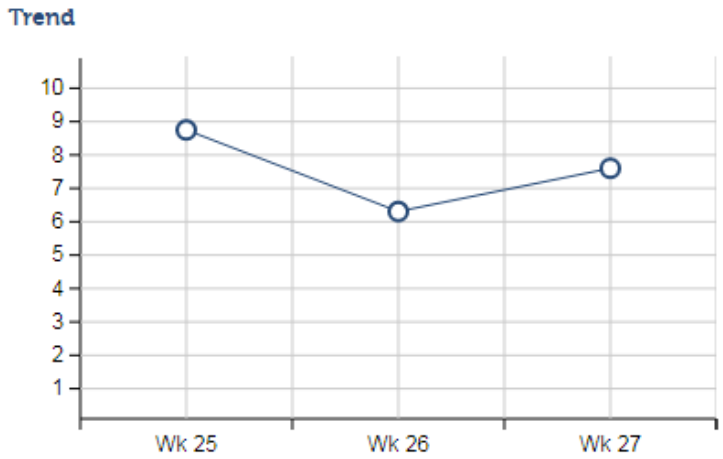
Tevredenheid
17 cliënten zijn zeer tevreden of tevreden over de aandacht van de medewerkers, 6 cliënten zijn hier neutraal over en 5 cliënten zijn hier ontevreden over.

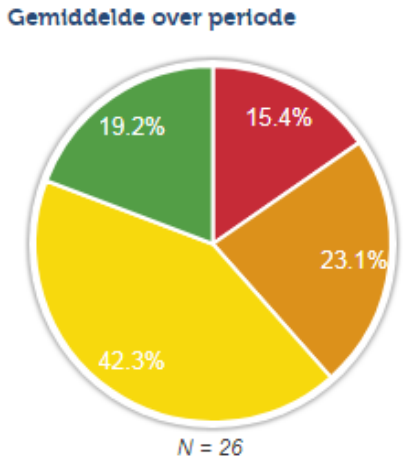
Bullets
- **5 Cliënten vinden dat er naar ze wordt geluisterd.**
- **4 Cliënten worden begrepen door de medewerkers**
- **4 Cliënten worden met respect behandeld.**
- **1 Cliënt geeft aan betrokken te worden bij de zorg en ondersteuning.**

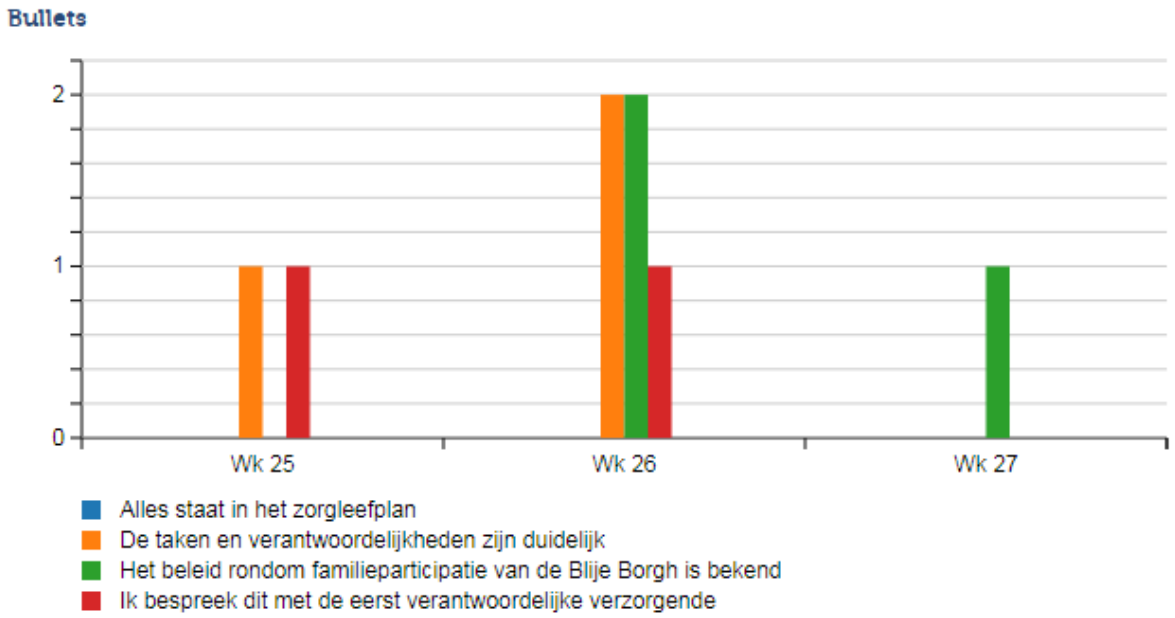
Opmerkingen
- **Mevrouw voelt zich niet begrepen.**
- **Ze hebben te weinig tijd, en het ligt aan de persoon.**
- **Soms ontbreekt de zorg door communicatie en slechte overdracht.**

<u>Conclusie</u>
- **11 Cliënten (39%) ervaren dat er onvoldoende tijd is om persoonlijke aandacht te geven aan de cliënten.**
- **De communicatie vraagt meer aandacht.**

7.3 Ervaart u voldoende ruimte en informatie over de mogelijkheden voor familieparticipatie/mantelzorg?







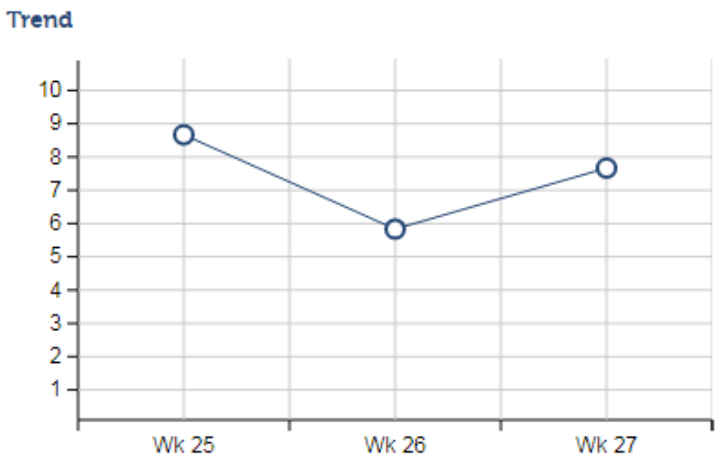
Tevredenheid
16 cliënten zijn zeer tevreden of tevreden over de ruimte en informatie, 6 cliënten zijn hier neutraal over en 4 cliënten zijn hier ontevreden over.

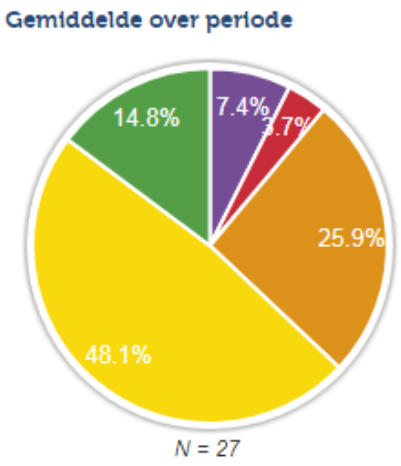
Bullets
- **3 cliënten vinden de taken en verantwoordelijkheden duidelijk**
- **3 cliënten geven aan dat het beleid rondom familieparticipatie bekend is.**
- **2 cliënten bespreken het eerst met de eerst verantwoordelijke verzorgende.**

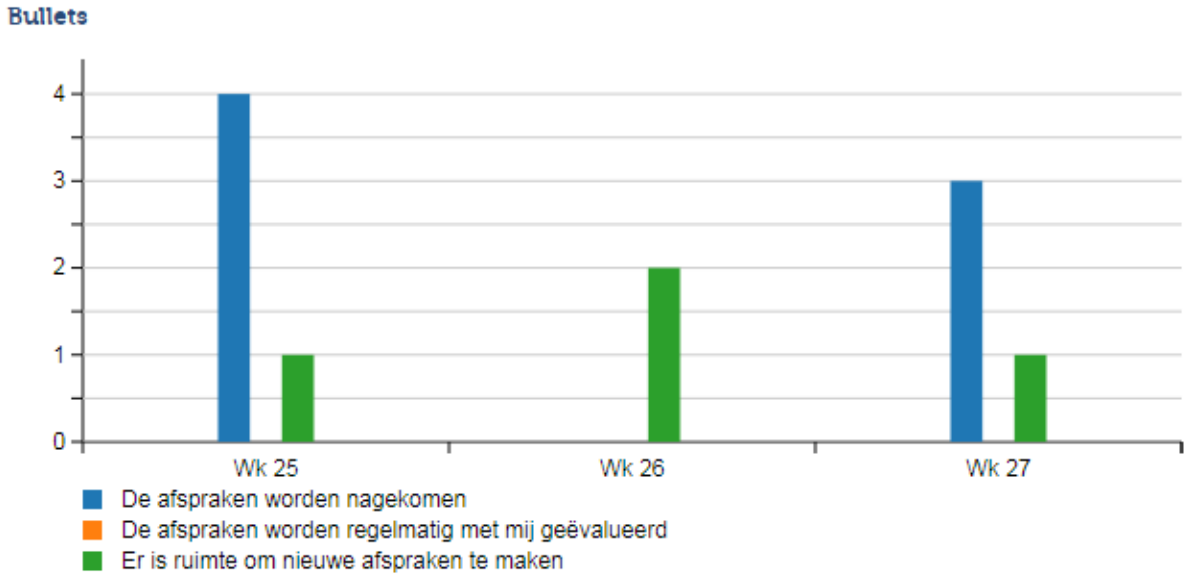
Opmerkingen
- **Kinderen worden niet of onvoldoende betrokken bij mantelzorg**
- **Jammer dat de feedback die de familie geeft vaak negatief is.**

<u>Conclusie</u>
- **3 Cliënten (11%) vinden dat er onvoldoende afgestemd wordt met de familie/mantelzorger.**

7.2 Hoe tevreden bent u over het nakomen van afspraken die met u gemaakt zijn?







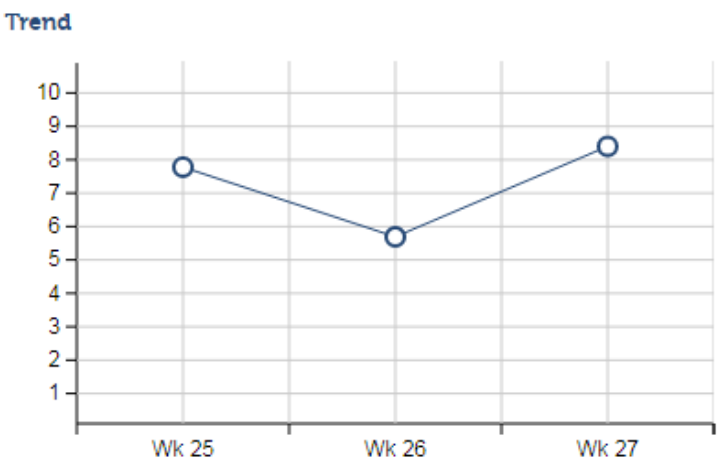
Tevredenheid
17 cliënten zijn zeer tevreden of tevreden over het nakomen van de afspraken, 7 cliënten zijn hier neutraal over en 3 cliënten zijn hier ontevreden of zeer ontevreden over.

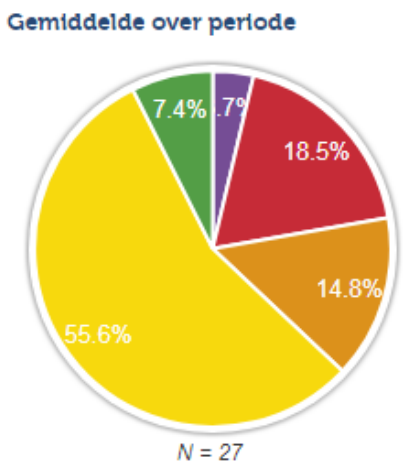
Bullets
- **7 cliënten geven aan dat afspraken worden nagekomen**
- **4 cliënten ervaren dat er ruimte is om nieuwe afspraken te maken.**

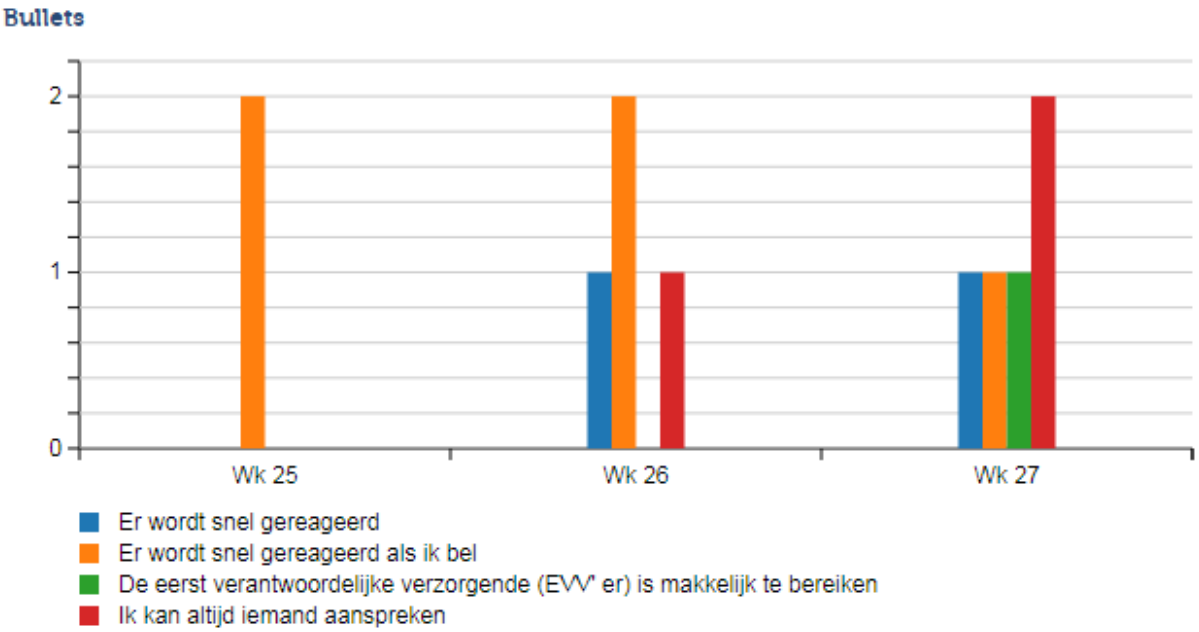
Opmerkingen
- **Gebrek aan terugkoppeling**
- **De intentie is goed, maar de uitvoering laat te wensen over.**

<u>Conclusie</u>
- **9 Cliënten (33%) ervaren dat er te weinig tijd is om de afspraken na te komen.**

6.9 Bent u tevreden over de bereikbaarheid van de medewerkers?







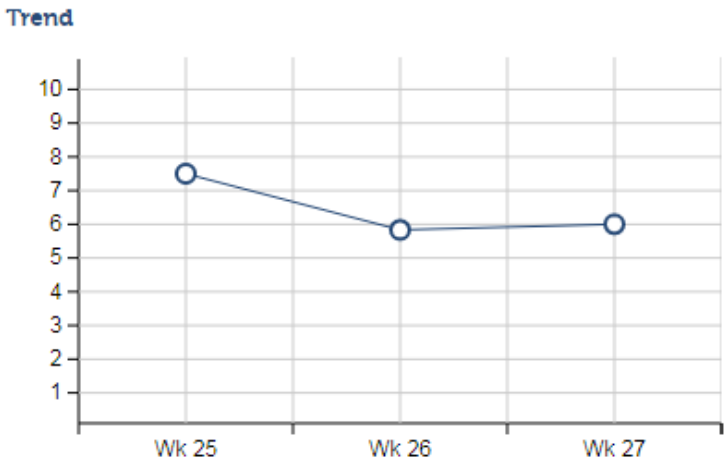
Tevredenheid
17 cliënten zijn zeer tevreden of tevreden over de bereikbaarheid van de medewerkers, 4 cliënten zijn hier neutraal over en 6 cliënten zijn hier ontevreden of zeer ontevreden over.

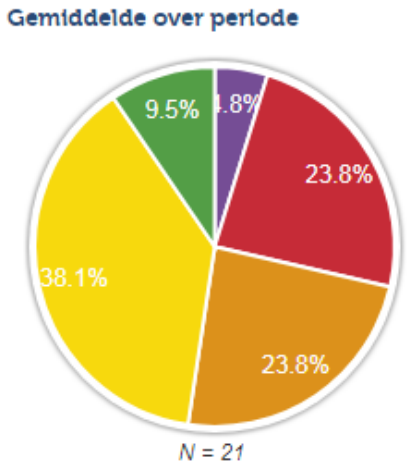
Bullets
- **5 cliënten ervaren dat er snel wordt gereageerd als ze bellen.**
- **3 cliënten kunnen altijd iemand aanspreken.**
- **2 cliënten vinden dat er snel wordt gereageerd**
- **1 cliënt geeft aan dat eerst verantwoordelijke verzorgende gemakkelijk is te bereiken.**

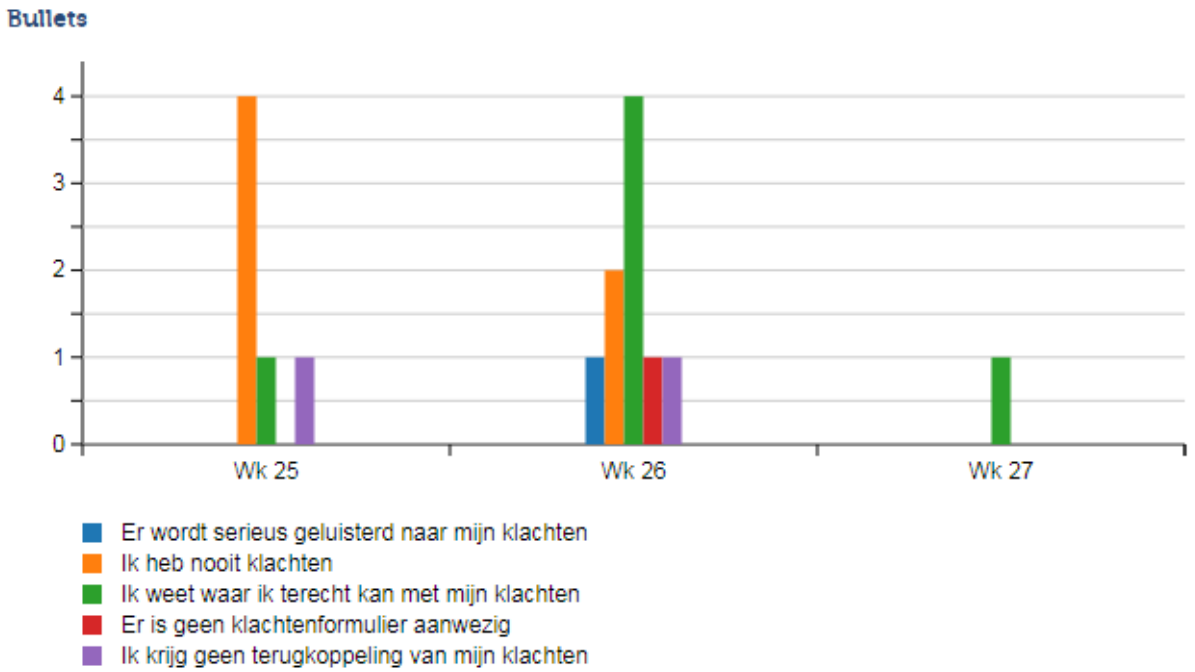
Opmerkingen
- **Mevr. Vindt het soms te lang duren.**
- **Ze hebben het te druk**
- **Niet optimaal**

<u>Conclusie</u>
- **12 Cliënten (44%) ervaren dat de medewerkers het vaak te druk hebben en niet snel kunnen reageren.**

6.5 Hoe ervaart u de afhandeling van uw klachten?







Tevredenheid
10 cliënten zijn zeer tevreden of tevreden over de afhandeling van klachten, 5 cliënten zijn hier neutraal over en 6 cliënten zijn hier ontevreden of zeer ontevreden over.

Bullets
- **6 cliënten geven aan nooit klachten te hebben.**
- **6 cliënten weten waar ze terecht kunnen met klachten**
- **2 cliënten geven aan dat ze geen terugkoppeling krijgen.**
- **1 cliënt is niet bekend met het klachtenformulier.**

Opmerkingen
- **En dan gaat het over te veel schijven.**
- **Klachten kunnen alleen bij teammanager worden gelegd.**
- **Mevr. Is bezig met een klacht , volgens de klachtenprocedure, hoopt dat er wat mee gedaan wordt.**

<u>Conclusie</u>
- **7 Cliënten (30%) hebben klachten ingediend en wachten op terugkoppeling**

Resultaten Omgeving: gemiddeld 7.9

8.1	Bent u tevreden over uw woonomgeving (binnenshuis)?
7.9	Hoe gastvrij ervaart u de omgeving
7.7	Hoe ervaart u de veiligheid van de ruimten in het algemeen (algemene ruimtes)?
	Heeft u nog tips met betrekking tot dienstverlening, omgeving of omgang?
	Hoe waarschijnlijk is het dat u de zou aanbevelen aan vrienden en kennissen?

Heeft u nog tips met betrekking tot dienstverlening, omgeving of omgang?	

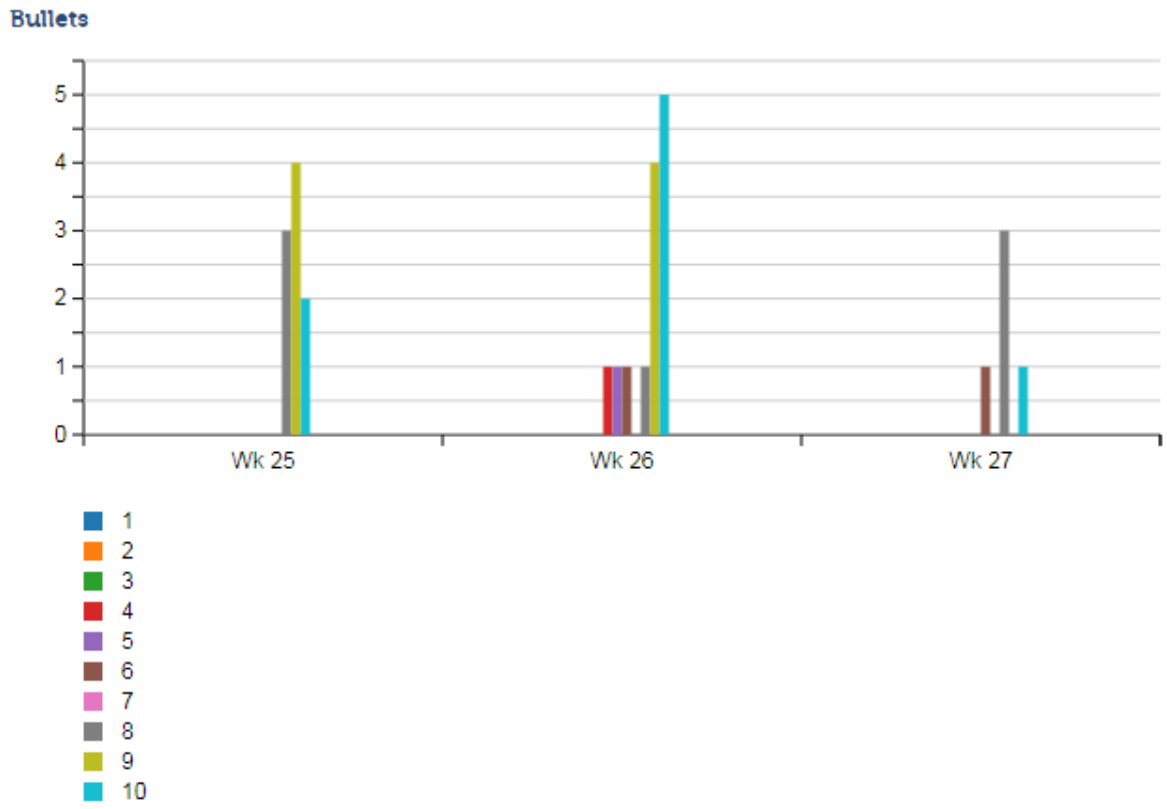
Opmerkingen

- **Maak het meer mogelijk dat bewoners zelf nog dingen kunnen kopen. (1x per week een viskraam voor de deur)**
- **Activiteiten in de vorm van clubjes zou fijn zijn.**
- **Veilig voelen en gehoord worden**

Conclusie

- **Cliënten zien graag dat er meer mogelijk wordt gemaakt wat betreft activiteiten. Zij ervaren dat daar te weinig personeel voor is.**

Hoe waarschijnlijk is het dat u de zou aanbevelen aan vrienden en kennissen?



NPS score					
Cijfer	Groep	Aantal	Subgroep	Percentage	NPS
1 2 3 4 5 6	Criticasters	1 1 2	4	15 %	15
7 8	Passief tevreden	0 7	7	26%	26
9 10	Promotors	8 8	16	59%	59
Totaal		27	27	100%	

Berekening NPS-Score
(Aantal Promoters- Aantal Criticasters)/Aantal respondenten)x100
(16-4/27x100)

<u>Conclusie</u>

- **Een NPS-score van 44 is een goed resultaat.**
  Hier mag de locatie trots op zijn!

Plan van Aanpak

Hierna volgt er een overzicht van de actiepunten die naar aanleiding van de evaluatie zijn genoteerd en in de aankomende meetperiode uitgevoerd dienen te worden. De onderwerpen zijn onderverdeeld in Product, Gedrag en Omgeving.

LOGO Locatie

5 juni 2017 tot 6 juli 2017

Plan van Aanpak **Evaluatie: 31 juli 2017**

Product/dienst	Score	Actie	Wie	Wanneer	Gereed
1. Bent u tevreden over het aanbod aan activiteiten om een goede dagbesteding te hebben?	7.5				
Gedrag					
1. Hoe tevreden bent over het behoud van uw eigen regie?	7.6				
2. Hoe ervaart u de aandacht van de medewerkers?	7.3				
3. Ervaart u voldoende ruimte en informatie over de mogelijkheden van familieparticipatie/mantelzorg?	7.3				
4. Hoe tevreden bent u over het nakomen van afspraken die met u gemaakt zijn?	7.2				
5. Bent u tevreden over de bereikbaarheid van de medewerkers?	6.9				
6. Hoe ervaart u de afhandeling van uw klachten?	6.5				

Bijlage Opmerkingen

Index

Paars Zeer ontevreden
Rood Ontevreden
Oranje Neutraal
Geel Tevreden
Groen Zeer tevreden

	Tevredenheid	Ervaring
	Zeer tevreden	Zeer positief
	Tevreden	Positief
	Neutraal	Neutraal
	Ontevreden	Negatief
	Zeer ontevreden	Zeer negatief

Opmerkingen Product

7.6 Bent u tevreden over het aanbod aan activiteiten om een goede dagbesteding te hebben?

Datum	Geslacht	Leeftijd	Opmerking
06-07-2017	Man	82 jaar	Naar de huiskamer gaan is leuk
20-06-2017	Vrouw	90 jaar	Ik weet niets van activiteiten. Ik hoor van u voor het eerst dat er klassieke muziek wordt gespeeld in huis. Ik wil daar graag naartoe. In t verleden was er een wandelclub (waar ik mij voor inzette) en een zangclub en toen kwam er een nieuwe directeur en daarna is het opgehouden. Dat vind ik erg jammer want ik mis het contact.
26-06-2017	Man	76 jaar	Dhr maakt hier geen gebruik van de dagbesteding. mist de dagbesteding van vroeger. dhr heeft een veel te zware rolstoel, die mw niet kan duwen. dat betekent dat er niet veel kan. de stoep is in de directe omgeving slecht/schuin.
06-07-2017	Vrouw	84 jaar	Mw doet niet mee aan de activiteiten. mw verveelt zich niet.
28-06-2017	Vrouw	91 jaar	Client weet niets over de activiteiten
26-06-2017	Vrouw	85 jaar	Er is eigenlijk maar een man waarmee hij af en toe een spelletje doet. Er is een vrouw waarmee hij graag naar Andre Rieu luistert.
26-06-2017	Vrouw	83 jaar	Leggen niets uit, je krijgt activiteiten kalender. Mevr gaat er heen, folder zou meer uitleg op mogen. Op donderdag is er niks
28-06-2017	Man	70 jaar	De bingo is wel leuk omdat je het met elkaar gezellig maakt. Dat ligt niet aan de bingo. De spelletjes zijn voor ouderen, voor mensen die geen tegengas geven en waarmee niet iederen graag meedoet. Een van de verzorgende heeft gevraagd of twee nieuwe bewoners met elkaar een praatje willen maken. Dat lijkt de client werk voor anderen in dit huis.

30-06-2017	Vrouw	68 jaar	Onvoldoende activiteiten. Voor mij is er niks te doen. Mevrouw zou meer spelletjes willen doen. Rummycub, kaarten leggen. Maar de mensen kunnen dat niet meer. Mevrouw zou meer in contact willen komen die niet dementerend zijn en nog wel een spelletje kunnen spelen. De bingo vindt ze wel leuk. Mevrouw vindt dat de bingo te kort is terwijl ze er elke dag naar uitkijkt. Alles dat op het prikbord hangt bij de lift kan mevrouw niet aan mee doen omdat ze in een rolstoel zit. Mevrouw zou zelf ook leuk vinden om vrijwilligerswerk te doen maar toen ze dit aangaf is er niks mee gedaan. Mevrouw blijft maar heel de dag in bed liggen uit verveling
26-06-2017	Man	90 jaar	Hr moest om 11 uur naar toilet, ontlasting, was om 13 uur nog niet gebracht Medicijnen die ruim een maand te laat geleverd werden..... Op andere afdelingen 2 wordt meer gedaan.Bijv muziek Mensen op 5 mogen over de railing mee genieten
28-06-2017	Vrouw	75 jaar	Bingo is erg leuk. Gezelligheid samen. Een kopje koffie en een borreltje. en er zijn prijsjes. Elke vrijdagmiddag is het feest
28-06-2017	Vrouw	89 jaar	Sjoelen vind ik heel leuk!
26-06-2017	Vrouw	78 jaar	Je krijgt programma, wat ze doen , doen ze aardig
20-06-2017	Vrouw	87 jaar	Ik kom tijd tekort. Veel activiteiten hebben wel een christelijke inslag (weekopening/afsluiting) en ik ben niet christelijk. Gymen duurt een half uur; dat is erg kort; voordat we allemaal zitten is het half uur om! De vakantieweek vond ik geweldig. Activiteiten worden niet met mij besproken maar dat hoeft ook niet; er is van alles wat en voor elk wat wils dus het is goed.

20-06-2017	Vrouw	85 jaar	We hadden Chantal (activiteiten begeleidster) en die deed het fantastisch. Zij is helaas weg en er is niemand voor in de plaats gekomen. Nu worden de activiteiten door vrijwilligers georganiseerd en dat is een merkbaar verschil. Ook worden er minder activiteiten georganiseerd, dat is duidelijk aan de orde. Er is geen inspraak over de activiteiten en dat zou ik best willen want dan zou ik er meer van kunnen genieten.Eens in de 14 dagen is er klassieke muziek in de centrale benedenruimte. Dit wordt zeer gewaardeerd door mij en gezien de vele anderen bezoekers iedere keer, ook door anderen!
06-07-2017	Vrouw	85 jaar	Er worden leuke dingen georganiseerd.
06-07-2017	Vrouw	83 jaar	Mw. doet mee aan slechts enkele dagactiviteiten. Dat is voldoende. Spelletjes doen vindt ze niet zo leuk. Ze leest wel veel maar maakt geen gebruik van de bibliotheek. het aanbod is onvoldoende bekend.
28-06-2017	Man	73 jaar	Ik ga naar de gym en naar de klassieke muziek en doe mee aan de bingo. Voor mij is het voldoende

23-06-2017	Vrouw	95 jaar	Mevrouw vindt dat voor haar de activiteiten niet goed aanslutien (ze is bijv. doof en kan geen muziek meer luisteren) Mevrouw haar gang is erg stil. Ze zou graag met mensen praten en hoopt dat er misschien een activiteit gemaakt kan worden waardoor de mensen die iets meer bij de dag zijn met elkaar in gesprek kunnen. Het lijkt mevrouw leuk als er een bridgeclub gestart wordt. Ze heeft dit ooit geopperd maar er is niks mee gedaan Mevrouw is goed op de hoogte van welke activiteiten er zijn Er is weinig stimulatie om te bewegen. Dat doet mevrouw daarom zelf wel
19-06-2017	Vrouw	89 jaar	Zou niet weten wat er meer gedaan moet worden. Al zou er met de verdieping specifiek wat gedaan worden zou ik er wel bij zijn (dat wordt nu nog niet gedaan)
29-06-2017	Vrouw	77 jaar	Tevreden wordt best hoop gedaan
06-07-2017	Vrouw	85 jaar	Mw doet mee hoe het uitkomt. Zingen,
19-06-2017	Vrouw	83 jaar	Fijn dat er ook dingen te doen zijn voor mij (zoals zingen) ondanks dat ik slecht. Er is wel veel mogelijkheid, maar er zijn weinig mensen om het te begeleiden Mevrouw wordt goed op de hoogte gehouden van welke activiteiten er zijn
26-06-2017	Vrouw	92 jaar	Er is vaak veel te doen, zowel boven als in de centrale ruimte.
06-07-2017	Vrouw	83 jaar	Mw doet niet altijd mee aan de activiteiten. Ze heeft niet zo veel zin in spelletjes. Mw gaat weinig naar beneden. mw is wel met een uitje mee geweest. Dat was geweldig. mw maakt geen gebruik van de bibliotheek, ze heeft zelf genoeg te lezen
06-07-2017	Vrouw	93 jaar	Er is iedere dag wel iets. Mw doet niet elke dag mee. Een boekenclubje zou leuk zijn. mw heeft een goede daginvulling

30-06-2017	Vrouw	85 jaar	HEt is zo wel genoeg met activiteiten
19-06-2017	Man	91 jaar	"Zonder meer goed". Er wordt steeds meeer geprobeerd activiteiten naar de etages te halen.
20-06-2017	Vrouw	95 jaar	VAkantieweek geweldig bevallen
19-06-2017	Vrouw	85 jaar	Er wordt zat gedaan. Doen ze leuk. Vakantiewerk werd gewaardeerd

Heeft u suggesties met betrekking tot het ontbijt?

Datum	Geslacht	Leeftijd	Opmerking
19-06-2017	Vrouw	83 jaar	Iets meer rouleren met soorten beleg
19-06-2017	Man	91 jaar	Meneer koopt zelf wat hij extra wilt
19-06-2017	Vrouw	89 jaar	Zou het niet weten.
20-06-2017	Vrouw	85 jaar	Het zou heel leuk zijn (gebeurt ook al af en toe) om af en toe met de afdeling (wie dat nog kan) en voldoende zorg, ergens buiten de deur te ontbijten. Verder geen suggesties.
20-06-2017	Vrouw	90 jaar	Nee geen suggesties.
20-06-2017	Vrouw	95 jaar	Geen suggesties
20-06-2017	Vrouw	87 jaar	geen suggesties; ik ontbijt niet.
26-06-2017	Vrouw	85 jaar	af en toe echt iets extra's zie vorige antwoorden
26-06-2017	Man	90 jaar	Eitje wordt gekookt door dochter. Ontbijtkoek Eetplek bij de trap ongezellig Afd 5 niet naar beneden om te gaan eten is een minpunt Ondertussen komt dochter binnen
26-06-2017	Vrouw	92 jaar	geen het is zeer in orde
26-06-2017	Vrouw	78 jaar	Koopt eigen ontbijt eet op haar kamer
26-06-2017	Man	76 jaar	niet van toepassing
28-06-2017	Vrouw	89 jaar	nee geen suggesties. ben van nature een slechte eter, altijd al geweest. Als men mij met rust laat en niet dwingen om te eten, vind ik het goed. Men let wel op mij; dat is goed.
28-06-2017	Man	70 jaar	Breder overleg hierover lijkt me nodig. Samen ontbijten zou leuk kunnen zijn. Zoek een vrijwilliger/meer personeel: eitjes bakken
28-06-2017	Man	73 jaar	geen suggesties

28-06-2017	Vrouw	75 jaar	geen. wensen.
28-06-2017	Vrouw	91 jaar	zie vorige vraag
29-06-2017	Vrouw	77 jaar	Prima zo
30-06-2017	Vrouw	85 jaar	is goed
30-06-2017	Vrouw	68 jaar	MEer inbrengen van cliënten
06-07-2017	Man	82 jaar	eitje hoeft niet.
06-07-2017	Vrouw	93 jaar	prima ontbijt. Af en toe een croisant zou wel lekker zijn
06-07-2017	Vrouw	85 jaar	geen klachten erover
06-07-2017	Vrouw	84 jaar	er is voldoende keuze

Heeft u nog suggesties met betrekking tot de warme maaltijd?			
Datum	Geslacht	Leeftijd	Opmerking
19-06-2017	Vrouw	83 jaar	Geen suggesties
19-06-2017	Man	91 jaar	Ben dankbaar dat ik krijg wat ik krijg
19-06-2017	Vrouw	89 jaar	Vind het altijd wel goed. Net zoals thuis
19-06-2017	Vrouw	85 jaar	Geen suggesties
20-06-2017	Vrouw	85 jaar	samen eten en af en toe buiten de deur
20-06-2017	Vrouw	90 jaar	Het restaurant open stellen voor mensen van buitenaf: dan kun je met meer mensen over andere dingen praten. Bijvoorbeeld over het werk dat zij doen; daar ben ik wel in geïnteresseerd.
20-06-2017	Vrouw	95 jaar	Toetjes zijn altijd lekker
20-06-2017	Vrouw	87 jaar	geen suggesties
23-06-2017	Vrouw	95 jaar	Meer vers. Ook soms een vers gebakken visje.
26-06-2017	Vrouw	85 jaar	meer vis zou fijn zijn. Ook toetjes zijn hier goed. Soms geen advocaatje omdat er een zusterniet was, die er altijd voor zorgde. Een glaasje wijn bij het eten zou fijn zijn.
26-06-2017	Man	90 jaar	De plek : samen in het restaurant is toch leuker.
26-06-2017	Vrouw	92 jaar	plaats aan de tafel in de centrale keuken/restaurant was geen vrije keuze om bij te zitten bij wie je wil en dan is thuis eten gezellig
26-06-2017	Vrouw	78 jaar	Nee hoor alles is goed, mevr is zelfst kan altijd zelf iets regelen.
28-06-2017	Vrouw	89 jaar	geen suggesties

28-06-2017	Man	70 jaar	Veel is al genoemd. Ook het aanbod van de steeds weer friet voor de gasten: opmaandag donderdag en zaterdag. Kleinkinderen is zo weinig te bieden. Er moet over worden gesproken. Alle inzet om het ter verbeteren is zinloos, en verspilde moeite
28-06-2017	Man	73 jaar	alles komt wel een keer voorbij; Chinees eten, erwtensoep. geen suggesties
28-06-2017	Vrouw	75 jaar	bitterkoekjes pudding extra' eten wordt geprakt, dat hoeft voor haar niet maar het mag wel.
28-06-2017	Vrouw	91 jaar	het is prima zo
29-06-2017	Vrouw	77 jaar	Geen suggesties prima zo
30-06-2017	Vrouw	85 jaar	Geen suggesties
30-06-2017	Vrouw	68 jaar	Teveel sausjes en creme zit er standaard doorheen. Het zou er ook naast kunnen in een bakje. Mevrouw betaalt ervoor maar eet het niet
06-07-2017	Man	82 jaar	liefst in de middag eten. alleen eten is prettiger.
06-07-2017	Vrouw	93 jaar	mw eet het liefst op de kamer. Er zijn ook nog 2 andere mogelijkheden. Er is zo weinig fruit. nauwelijks citrusvruchten. of radijsjes.
06-07-2017	Vrouw	85 jaar	mw eet in de huiskamer.
06-07-2017	Vrouw	83 jaar	mw eet graag in de huiskamer. dat gaat goed.

Opmerkingen Gedrag

7.6 Hoe tevreden bent u over het behoud van uw eigen regie?

Datum	Geslacht	Leeftijd	Opmerking
28-06-2017	Vrouw	91 jaar	Client wil niet lastig zijn. vraagt niet voor zichzelf
26-06-2017	Vrouw	83 jaar	Je hebt niks te zeggen, alles wordt overgenomen Zou best betrokken willen worden bij bijv maaltijd voorbereiden, aardappel schillen. Lekker een appeltaart bakken. Wandelen op het moment dat je er behoefte aan hebt. Je moet altid afwachten
26-06-2017	Vrouw	85 jaar	Hij mag de puffer niet meer zelf hebben, een scootmobiel om mee naar buiten te gaan wordt hem beloofd. hij mocht niet lopen zonder rollator. Maar: hij is vol lof over de zuster die zag dat hij blauwe lippen had en dus moest gaan liggen. Gisterenavond wilde hij liever eerder naar bed, maar er was geen tijd om te helpen
26-06-2017	Man	90 jaar	Te vaak en te lang allen gelaten, hr kan niks isafhankelijk Zorgleefplan wordt met fam doorgesproken echter niet nageleefd.
26-06-2017	Vrouw	78 jaar	Er is geen zorgleefplan opgesteld, mevr is zelfst krijgt daarom ....geen aandacht, maar er worden iedere ochtend hulpdiensten aangeboden die overbodig zijn. De aandacht wordt daardoor niet persoonlijk ervaren . En er wordt buiten mevr im contact gezocht met fam, terwijl mevr zelf prima aanspreekbaar is.
30-06-2017	Vrouw	68 jaar	Er worden geen afspraken gemaakt over de eigen regie. Als ze had gevraagd om de dokter te bellen werd haar niet verteld dat ze hem gebeld hadden en wat hij gezegd had. ¨alle informatie blijft maar in dat zusterhokje op de gang". Wordt niet goed gecommuniceerd.

28-06-2017	Man	70 jaar	Af en toe het gevoel dat de client een demente bejaarde is. Men maakt uit wat goed voor de patient is. De client weet niets van de gelden van Trots en Waardigheid.
26-06-2017	Man	76 jaar	Bij uitzondering kan er veel, de grote regel beperkt we eens de eigen regie. ook te weinig personeel.
23-06-2017	Vrouw	95 jaar	Verzorgende merken wel wat mevrouw nog zelf doet en waarbij ze hulp nodig heeft. Ze is redelijk zelfstandig. Haar behoud van eigen regie wordt niet besproken met haar familie zegt mevrouw (dit vindt ze ook prima). Ze weet niet wat in haar zorgleefplan staat.
06-07-2017	Vrouw	83 jaar	Mw kan haar eigen dag indelen.
19-06-2017	Vrouw	89 jaar	Wat ik nog kan mag ik zelf dooen. En familie overlegd met verzorgers
06-07-2017	Vrouw	84 jaar	Voldoende mogelijkheden om de dag in te vullen
20-06-2017	Vrouw	85 jaar	Ik heb niet echt een vast aanspreekpunt maar ik weet degene te vinden die ik nodig heb. Ik wil graag meer medeleven hebben. Verder ben ik tevreden over mijn eigen regie. Ik mag zijn wie ik ben en gaan waar ik wil.
19-06-2017	Man	91 jaar	Niet echt van bewust. Gaat soepel
20-06-2017	Vrouw	90 jaar	Ik kan zijn wie ik ben en gaan waar ik wil en wanneer ik wil binnen de regels van De Blije Borgh en dat is goed voor mij.
28-06-2017	Man	73 jaar	Veel dingen gebeuren op een vaste tijd; er wordt voor mij opgelet; dat vind ik fijn.
28-06-2017	Vrouw	75 jaar	Kan eigen programma maken en volgen is nog lid van de zonnebloem wil nog graag mee op reis weet niet of dat kan in dit huis
06-07-2017	Vrouw	83 jaar	Mw krijgt veel visite. Daar is voldoende ruimte voor.

29-06-2017	Vrouw	77 jaar	Voor zover mogelijk tevreden ,maar moet toch wel veel overlaten aan....
30-06-2017	Vrouw	85 jaar	Mevrouw vind dat het goed gaat met communicatie. Verder weinig besef en gehaast
20-06-2017	Vrouw	87 jaar	In t begin (na de val) hield men mij goed in de gaten. Maar verder kan ik doen wat ik wil.
06-07-2017	Vrouw	85 jaar	Mw kan dag voldoende zelf indelen.
06-07-2017	Vrouw	85 jaar	Mw kan dag indelen zoals ze zelf wil. wel vaste momenten voor eten.
06-07-2017	Vrouw	93 jaar	Mw heeft voldoende invloed op de dagindeling. Ze kan haar dag voldoende naar eigen zin invullen
20-06-2017	Vrouw	95 jaar	Gaat vanzelf. Niet nodig om afspraken te maken met de verzorgenden
19-06-2017	Vrouw	85 jaar	Wat mevrouw zelf kan doen doet ze zelf. Ze wordt er erg in vrijgelaten.
19-06-2017	Vrouw	83 jaar	Mevrouw heeft alles uit handen gegeven. Erg goede communicatie

7.3 Hoe ervaart u de aandacht van de medewerkers?

Datum	Geslacht	Leeftijd	Opmerking
26-06-2017	Man	90 jaar	Te weinig personeel om hier aan te kunnen voldoen
30-06-2017	Vrouw	68 jaar	Niet best de aandacht. "Je moet hier niet ziek worden". Mevrouw voelt zich niet begrepen. Toen ze ziek was kreeg ze op heel de dag 2 kopjes thee terwijl ze zelf niks kon. Dit was veel te weinig. Ze hebben het veel te druk om goed te zorgen
28-06-2017	Vrouw	75 jaar	Ze begrijpen mijn kwaaltjes en ongelukjes niet, doen het makkelijk af. client wil eigen huisarts houden lukte niet. maar als dementheid ontstaat komt hij zeker weer in beeld , hoe dan ook
26-06-2017	Vrouw	78 jaar	Bovenstaande bullets , worden NIET gedaan
20-06-2017	Vrouw	85 jaar	Ik vind dat ik niet door iedereen met respect behandeld wordt. Sommige (jonge) ziekenverzorgsters tutoyeren mij ongevraagd en sommige ziekenverzorgsters noemen mij ongevraagd 'lieverd' Qua zorg en ondersteuning wordt er min of meer voor mij beslist. Ik heb wel de volledige vrijheid om aanvullende behandelingen/medicaties te nemen. Die bespreek ik wel met de verpleging.
26-06-2017	Vrouw	85 jaar	Maar alleen als ze tijd hebben. En dat gebeurt niet zo vaak
26-06-2017	Vrouw	83 jaar	Ze hebben te weinig tijd, en het ligt aan de persoon
26-06-2017	Man	76 jaar	Soms ontbreekt de zorg door communicatie en slechte overdracht. meer personeel moet.
28-06-2017	Man	70 jaar	Er kan nog wel wat verbeterd worden. Zie de vorige antwoorden

20-06-2017	Vrouw	90 jaar	Ik ervaar helemaal geen aandacht van de medewerkers. Ik ken ze niet, ken hun namen niet; ik noem hen altijd 'zuster' Ik ben hier al 12 jaar maar ik ben hier gekomen voor mijn man. Ik was en ben geen patiënt. En vandaar dat ik helemaal geen contact met de medewerkers heb. Toen mijn man nog leefde en verzorgd werd werd ik wel betrokken bij de zorg en ondersteuning.
28-06-2017	Vrouw	89 jaar	Ik heb het gevoel dat ik niet altijd met respect behandeld word. Ik voel me soms gecontroleerd.
20-06-2017	Vrouw	87 jaar	Ik ben positief
06-07-2017	Vrouw	85 jaar	De een is aardiger dan de andere, maar dat accepteert mw. er is betrokkenheid bij de zorg van mw
06-07-2017	Vrouw	83 jaar	De kamer wordt goed schoon gehouden.
28-06-2017	Man	73 jaar	Er is altijd aandacht voor mijn kwaaltjes, er wordt naar mij geluisterd. het respect is ook wederzijds
26-06-2017	Vrouw	92 jaar	Ze zijn allemaal aardig en maken allemaal een praatje
28-06-2017	Vrouw	91 jaar	Spreekt de verpleging vooral aan de gezamelijke tafel.
29-06-2017	Vrouw	77 jaar	Wordt met respect behandeld, wordt geluisterd naar, soms minder maar Dat verschilt van mederwerker
19-06-2017	Vrouw	83 jaar	Wisselend, vooral oudere verzorgers hebben een groot hart
06-07-2017	Vrouw	85 jaar	Snel en goed antwoord op vragen mensen zijn geinteresseerd
06-07-2017	Vrouw	84 jaar	Mw kan goed met de mensen overweg. Ze zijn erg vriendelijk. mw is vrij in haar doen en laten

06-07-2017	Vrouw	93 jaar	Er word rekening gehouden met de wensen van mw. medewerkers zijn vriendelijk en geven voldoende aandacht.
19-06-2017	Man	91 jaar	Mijn ervaring is dat het erg goed is.
23-06-2017	Vrouw	95 jaar	Lief. Alles gaat goed en verder merkt ze niet veel bijzonders dus het zal wel goed zijn. Ze wordt ook op verschillende gangen door mensen bij naam aangesproken wat ze erg fijn vind Mevrouw vind het niet leuk als verzorgenden haar behandelen als een kind. Vooral jongere verzorgenden kunnen dit nogal eens doen

7.3 **Ervaart u voldoende ruimte en informatie over de mogelijkheden voor familieparticipatie/mantelzorg?**

Datum	Geslacht	Leeftijd	Opmerking
06-07-2017	Vrouw	93 jaar	Mw heeft geen mantelzorg
28-06-2017	Vrouw	91 jaar	Is niet nodig
26-06-2017	Vrouw	83 jaar	Kinderen worden niet betrokken bij mantelzorg, is mevr haar gevoel
26-06-2017	Man	90 jaar	Dankzij familie participatie krijgt de hr de zorg waar hij recht op heeft. Hij boft met actief betrokken dochter. Jammer dat de feedback die de familie geeft vaak negatief ontvangen.
28-06-2017	Man	70 jaar	Geen enkele bullet geldt. Familieparticipatie: er is gevraagd door de client wat dat dan concreet inhoudt. Dat komt niet op tafel. Wat wordt er verwacht van de familie? Met mantelzorg werd gesproken in het MDO. Dat gebeurt nu zonder de mantelzorger. Het oude MDO overleg uitgebreid moet terugkomen. Daar worden de afspraken en de voorgang voor iedereen duidelijk. Er is geen overleg met de mantelzorger.
30-06-2017	Vrouw	68 jaar	Mevrouw wilt dat er meer naar haar toegekomen wordt. Ze is niet dement dus ze kan ook prima meedenken. De verzorgenden houden veel informatie voor zichzelf.
26-06-2017	Vrouw	85 jaar	De dochter probeert de zaken goed af te stemmen en zij weet wel hoe ze dat moet aanpakken. het zal wel langzaamaan beter worden
26-06-2017	Vrouw	78 jaar	Geen zorgleefplan, mevr regelt met fam zelf en geeft het door aan afdeling
29-06-2017	Vrouw	77 jaar	Heeft wel bezoek hoe een en ander geregeld is weet client niet

20-06-2017	Vrouw	90 jaar	Geen idee; mijn kinderen komen heel weinig; die hebben het druk met werk en gezin en vrienden/kennissen en nodigen mij soms uit bij hun thuis in het weekend maar komen hier dus zeer weinig. Vrienden/kennissen heb ik niet; iedereen van vroeger is overleden.
06-07-2017	Vrouw	85 jaar	Familie komt niet uit de buurt. Geen mantelzorg taken
20-06-2017	Vrouw	87 jaar	Er is ruimte genoeg voor al mijn (klein) kinderen. Ze mogen altijd langs komen. Wat een zorgleefplan, taken en verantwoordelijkheden of beleid heb ik geen idee.
06-07-2017	Vrouw	85 jaar	Mantelzorgen doet geweldig werk. Mw doet veel zelf. Kapper beneden is prettig dichtbij. die knipt goed.
28-06-2017	Man	73 jaar	Ze mogen komen wanneer ze willen
28-06-2017	Vrouw	75 jaar	De dochter durft het aan. Haar bekkie zit op de goede plaats. Wat nodig is, pakt ze aan.
20-06-2017	Vrouw	85 jaar	Mijn dochter heeft een goed contact met de verpleging en met andere medewerkers. Zij staat altijd voor mij klaar maar er worden geen extra eisen/plichten aan haar aanwezigheid gesteld.
06-07-2017	Vrouw	83 jaar	Familie weet de weg wel
20-06-2017	Vrouw	95 jaar	Mevrouw is van alles goed op de hoogte
06-07-2017	Man	82 jaar	Kinderen brengen vaak een bezoek
26-06-2017	Vrouw	92 jaar	Als de dochter het niet aanstaat gaat ze het bespreken

19-06-2017	Vrouw	89 jaar	Wordt goed gecommuniceerd
23-06-2017	Vrouw	95 jaar	Familie wordt goed betrokken bij de zorg. Familie schiet bij waar het kan om te helpen
19-06-2017	Vrouw	83 jaar	Goed contact onderling en duidelijke wordt van alles op de hoogte gehouden.

7.2 Hoe tevreden bent u over het nakomen van afspraken die met u gemaakt zijn?

Datum	Geslacht	Leeftijd	Opmerking
28-06-2017	Vrouw	75 jaar	Client maakt geen afspraken. alles loopt en ze wil niet lastig zijn
28-06-2017	Vrouw	91 jaar	Meestal is het gezellig aan de tafel vooral
26-06-2017	Man	90 jaar	Gebrek aan terugkoppeling. Fam ziet hoe blij de mensen van een beetje aandacht worden op de afdeling. Er is geen goede (deze is te warm) gesamenlijke ruimte . Idee: 1 hoekkamer in gaan richten tot kamer , met grote tafel , muziek ?..
30-06-2017	Vrouw	68 jaar	Grote beloften in het begin maar er is niks waargemaakt
26-06-2017	Vrouw	78 jaar	Deuren worden opengemaakt met de sleutel, ook door vrijwilligers zonder te kloppen. Totaal geen privacy en onveilg gevoel
26-06-2017	Vrouw	92 jaar	Er wordt wel eens gezegd: dat doen we straks. Dat gebeurt dan niet altijd meteen.
20-06-2017	Vrouw	90 jaar	Er worden met mij geen afspraken gemaakt
28-06-2017	Vrouw	89 jaar	De intentie is goed maar de uitvoering laat te wensen over
28-06-2017	Man	70 jaar	Er is voor alles te weinig tijd. Zorgleefplannen moeten regelmatiger worden geevalueerd. Nieuwe afspraken die op blaadjes worden aangeleverd moeten worden besproken.
26-06-2017	Vrouw	83 jaar	Excuus te druk wordt gemaakt wanneer afspraak niet wordt nagekomen
26-06-2017	Vrouw	85 jaar	De belofte is dan: ze zijn er mee bezig, maar er gebeurt niet wat er wordt beloofd. Er wordt ook niet voldoende schoon gemaakt, ondanks beloften
06-07-2017	Vrouw	93 jaar	Mw maakt niet zo veel afspraken. Maar mensen houden zich daar wel aan

26-06-2017	Man	76 jaar	Er wordt op tijd gevraagd en dan komt het in orde
20-06-2017	Vrouw	87 jaar	Ik heb eigenlijk geen afspraken.
28-06-2017	Man	73 jaar	Er wordt wel eens een afspraak afgezegd maar altijd in overleg met mij
06-07-2017	Vrouw	85 jaar	Als de medewerkers iets afspreken doen ze het ook
20-06-2017	Vrouw	85 jaar	Ik moet veel uit mijzelf vragen anders kom ik het niet te weten. Er zijn geen afspraken. Ik kan wel dingen bespreken maar dat gebeurt altijd op mijn initiatief.
29-06-2017	Vrouw	77 jaar	Wordt niet altijd nagekomen meestal wel
30-06-2017	Vrouw	85 jaar	Doet veel zelf. Alles is duidelijk
19-06-2017	Vrouw	85 jaar	Wordt goed aan afspraken gehouden. Soms kan er nog wel iets beter gecommuniceerd worden wanneer er hulp gegeven wordt.
06-07-2017	Vrouw	83 jaar	Dochter: als er iets is wordt er snel tussendoor geregeld. echt even voor een evaluatie gaan zitten gebeurt tot nu toe niet
23-06-2017	Vrouw	95 jaar	Duurt wel eens even langer. Soms is een verband of zalfje op. Vanuit de medewerkers zelf wordt er wel goed rekening gehouden met de afspraken. Ze houden goed rekening met wanneer familie langskomt etc.
19-06-2017	Man	91 jaar	Afspraken worden nagekomen. Zusters zetten duidelijke grenzen.

6.9 Bent u tevreden over de bereikbaarheid van de medewerkers?

Datum	Geslacht	Leeftijd	Opmerking
29-06-2017	Vrouw	77 jaar	Nooit gebeurt tot op heden
28-06-2017	Man	70 jaar	We zijn nu druk bezig. We komen straks. En dan duurt het nog 20 minuten. De eerstverantwoordelijke is full time aan het werk, maar is ook altijd druk, druk, druk. Zelfs een afspraak maken is moeilijk. Er wordt ook met twee maten gemeten, ook door de BHV'ers en het personeel.
28-06-2017	Vrouw	75 jaar	Geen bullet geldt. patient weet niet wie haar EEV is. Niemand heeft tijd voor haar en ze moet wel ruim 20 minuten wachten als ze belt. Dat bespreekt ze wel en het helpt; de jonge meisjes doen er wat mee en proberen snel te komen
26-06-2017	Vrouw	83 jaar	Duurt even, komt pas iemand als er 1 vrij is. Mevr vind het soms te lang duren
26-06-2017	Vrouw	85 jaar	Ze hebben het te druk. En het ontbreken van de bel maakte het extra lastig
26-06-2017	Vrouw	78 jaar	Nee, heeft 1 keer gebeld voor paracetamol, wacht hier nog op ...
26-06-2017	Man	90 jaar	Slecht, bel niet altijd in de buurt en het duurt lang voordat er gereageerd wordt . Vader spreekt onduidelijk, in begin was t nog erger, er werd geen tijd genomen om goed te luisteren Gebrek aan personeel is de grootste reden
26-06-2017	Vrouw	92 jaar	Heel wisselend zie vorig antwoord
26-06-2017	Man	76 jaar	Vaak wordt er lang gewacht. dat begrijpen we het is vaak druk. soms wordt de bel afgezegd. begrip blijf . zorg ook.
19-06-2017	Vrouw	89 jaar	Niet optimaal. soms wel soms niet snel reageren. In het geheel kan alles een beetje beter
20-06-2017	Vrouw	90 jaar	Kan ik niet over oordelen. Ik heb met niemand contact

19-06-2017	Vrouw	83 jaar	Nemen altijd direct op. Ze zijn niet direct bij je want je bent niet de enige cliënt
06-07-2017	Vrouw	83 jaar	Soms moet mw wel even wachten als er gebeld is voordat er iemand komt.
19-06-2017	Man	91 jaar	Er wordt binnen enkele gereageerd/geantwoord als ik ze nodig heb, maar je moet soms wel even wachten omdat er niet gelijk iemand mogelijkheid heeft. Omdat meneer zo weinig belt wordt er bij hem wel heel erg snel gereageerd, maar bij mensen die vaker bellen zullen ze soms wel iets langer moeten wachten.
20-06-2017	Vrouw	87 jaar	De hoofdzuster ken/zie ik niet.
23-06-2017	Vrouw	95 jaar	Duurt wel eens even. Snachts is er veel te weinig personeel (maar één of twee voor een paar verdiepingen). Ze komen in de avond ook erg laat ondanks dat ze ze laatst snel iemand nodig hadden. Mevrouw vind dat er iets minder geld naar luxedingen uitgegeven kan worden en iets meer aan net dat extra persoon om te helpen.
19-06-2017	Vrouw	85 jaar	Ligt eraan of ze snel komen helpen. Mevrouw kan dit goed begrijpen. Telefoon wordt over het algemeen goed opgenomen, en dan wordt gezegd dat ze eraan komen. Sommigen communiceren niet goed hoe lang het duurt voordat ze eraan komen
28-06-2017	Vrouw	91 jaar	Client moet wel eens wachten, maar is niet gauw boos. kent haar eigen verpleegkundige niet
20-06-2017	Vrouw	85 jaar	Er is een zekere afstand tot de EVV-er. het is doorgaans een indirect contact via de ziekenverzorgster naar de EVV-er. Sommige dingen wil je graag met een deskundige bespreken onder 4 ogen en niet via-via.

30-06-2017	Vrouw	85 jaar	Ze reageren goed als ik hulp vraag. Soms moet ik wel even wachten
30-06-2017	Vrouw	68 jaar	Er wordt goed geholpen. Logisch dat ik soms moet wachten maar er is aandacht voor mij. Soms wordt je wel weggedrukt als je belt, maar je wordt niet vergeten
06-07-2017	Man	82 jaar	Medewerker komt als het nodig is
06-07-2017	Vrouw	93 jaar	Mw heeft ze niet zo dikwijls nodig.
06-07-2017	Vrouw	85 jaar	Medewerkers doen hun best
06-07-2017	Vrouw	83 jaar	Mw belt zelden. dan wordt probleem ook opgelost.
06-07-2017	Vrouw	85 jaar	Mw wacht veelal tot er iemand langs komt en stelt dan de vraag
20-06-2017	Vrouw	95 jaar	Als ik bel dan komen ze. Ze zijn goed en aardig. Snelle reactie

6.5 Hoe ervaart u de afhandeling van uw klachten?

Datum	Geslacht	Leeftijd	Opmerking
06-07-2017	Vrouw	83 jaar	Als er iets is wordt het ook door de dochter opgelost
30-06-2017	Vrouw	85 jaar	MEvrouw heeft geen besef
30-06-2017	Vrouw	68 jaar	Mevrouw ligt niet goed met Chantal. Er wordt niet geluisterd en medewerkers weten ook niet hoe mij te helpen. Mevrouw denkt een verkeerde indicatie te hebben maar wordt niet begeleid hierin. Mevrouw heeft een EVV'er en weet wie dit is. Echter die EVV'er is er ook erg vaak niet en dan zou mevrouw naar de hoofd van de afdeling moeten maar dit vindt ze niet fijn. Ze vind haar klachten persoonlijk en wilt dat dit graag met een vertrouwenspersoon besproken worden
20-06-2017	Vrouw	85 jaar	Ik heb een grote klacht; die heb ik ook genoemd maar er is niets mee gedaan; ik moet er maar mee leren leven; het is nu eenmaal een feit (zo komt het op mij over).Voorheen waren er verschillende gezellige zit-plekken op de afdeling waar altijd bewoners zaten, en waar ook de zusters regelmatig aanschoven. Op enig moment zijn de zit-plekken vervangen door één grote tafel met stoelen en door een grote kast die de afdeling in tweeën splitst. Sindsdien zit er niemand meer op de afdeling te kletsen. Absoluut, vanaf dag één dat de situatie veranderd is, tot mijn grote verbijstering want mij was niets gevraagd, is de situatie ten slechte veranderd; ook voor ieder mens op zich; het is toch veel beter, vooral voor zieke mensen, om contact met anderen te hebben?
26-06-2017	Vrouw	83 jaar	Nog niet het gevoel dat er geluisterd wordt, voelt zich ook nog niet " thuis "

26-06-2017	Vrouw	85 jaar	En dan gaat het over te veel schijven, te veel verpleegsters bemoeien zich er mee en dan lijkt het of iedereen het zal doen, maar niemand handelt het af. Klacht indienen helpt niet; hij heeft gehoord dat ze er om lachen.
26-06-2017	Man	90 jaar	Via afdeling - gebeurde er weinig Via zorgmanager - ri directeur : werd onderweg niet gehoord Uiteindelijk terugkoppeling via directeur...
28-06-2017	Man	70 jaar	Klachten kunnen alleen bij de team manager worden gelegd. Die stuurt de client terug naar de EVV'er. De hieragieke weg moet worden gevolgd. Soms worden relationele zaken uitgepraat en wordt er een nieuwe start gemaakt. Grotere zaken, organisatorisch en op gebied van personeelszaken vinden hun weg nog niet en worden soms verkeerd doorgesluisd.
06-07-2017	Vrouw	93 jaar	Enige klacht: te weinig fruit. er is een klachtenbrievenbus.
20-06-2017	Vrouw	90 jaar	Ik heb nooit klachten. Als er iets is wat mij niet aanstaat bespreek ik dat met het hoofd van de afdeling.
20-06-2017	Vrouw	87 jaar	Ik ben gevallen hier in huis terwijl ik hier was voor een logeerweek (logeerkamer). Ik heb uren liggen gillen voordat ik werd gevonden. Dat was een traumatische ervaring voor mij. Ik weet niet meer of hier toen over gesproken is of dat men excuses heeft aangeboden. Mijn dochter heeft t geregeld. Sindsdien ben ik wel erg bang om weer te vallen maar daar wordt veel rekening mee gehouden.
28-06-2017	Man	73 jaar	Ik ben heel tevreden over alles
26-06-2017	Vrouw	78 jaar	Mevr is bezig met een klacht, vlgs de klachten procedure hoopt dat er wat mee gedaan wordt.

28-06-2017	Vrouw	89 jaar	De was raakt wel eens kwijt, soms krijg ik de was van een ander of helemaal niets. Mijn broer heeft geklaagd op de afdeling en bij de wasserij. Er is een vergoeding aangeboden, maar dat is niet nodig. Er is naar ons geluisterd en adequaat gereageerd. Maar het blijft een aandachtspunt.
19-06-2017	Man	91 jaar	Er wordt geluisterd.
28-06-2017	Vrouw	75 jaar	De dochter heeft een goede baan, weet van wanten en die zorgt dat dezaken worden opgelost. Dat zou de client niet kunnen
28-06-2017	Vrouw	91 jaar	Tevreden client
29-06-2017	Vrouw	77 jaar	Niet meteen afgehandeld, weet wel waar terecht kan, wordt serieus naar mij geluisterd
19-06-2017	Vrouw	85 jaar	Mevrouw verteld niet aan de zusters als ze het ergens niet mee eens is. Ze zal niet klagen. Ze zegt wel zelf dat ze weet dat er aanspraakpunten zoals EVV-ers zijn wie ze zou kunnen aanspreken. Ze hebben wel aandacht voor je
19-06-2017	Vrouw	89 jaar	Klachten worden goed opgenomen. Duidelijk waar ik naartoe moet
23-06-2017	Vrouw	95 jaar	Mevrouw zou met problemen dit vertellen aan de teamleidster van haar afdeling. Ze kan met meerdere verzorgenden goed opschieten. Er wordt ook serieus geluisterd naar mij
19-06-2017	Vrouw	83 jaar	Er wordt altijd met mijn EVV-er overlegd. Heeft een groot hart. Ze zingt zelfs samen met mij

Opmerkingen Omgeving

Heeft u nog tips met betrekking tot dienstverlening, omgeving of omgang?

Datum	Geslacht	Leeftijd	Opmerking
19-06-2017	Vrouw	83 jaar	Maak het meer mogelijk dat bewoners zelf nog dingen kunnen kopen (zoals een viskraam voor de deur). Het winkeltje is al fijn, en dan een kraampje voor de deur voor een moment in de week zou ook erg gewaardeerd worden voor het gevoel van eigen regie
19-06-2017	Man	91 jaar	Geen idee
19-06-2017	Vrouw	89 jaar	Gaat allemaal goed
20-06-2017	Vrouw	90 jaar	nee geen tips; ik ben tevreden.
20-06-2017	Vrouw	95 jaar	Geen tips
20-06-2017	Vrouw	87 jaar	ik heb geen tips.
23-06-2017	Vrouw	95 jaar	Meer vers eten. Activiteiten in de vorm van clubjes zou fijn zijn
26-06-2017	Vrouw	83 jaar	Veilig voelen en je gehoord, na 1 week nog nooit gedoucht. En ze wordt iedere dag door een ander verzorgd.
26-06-2017	Vrouw	85 jaar	meer schoonmaken en wat vaker eerlijk antwoord op de vragen geven en af en toe wat meer extra's tussendoor.
26-06-2017	Man	90 jaar	Al veel opgeschreven, echt te weinig personeel. Zeker op deze zorgafdeling Dit gaat ten koste van alles
26-06-2017	Vrouw	92 jaar	zeer tevreden dat zit vooral in haar positivisme

26-06-2017	Vrouw	78 jaar	Zorg op maat, niemand is hier voor niets, communiseer meer en oprecht contact maken.
26-06-2017	Man	76 jaar	zou er een aardige, uitdagende aktiviteit te vinden zijn voor mensen die gewend zijn veel na te denken. dagopvang afgestemd op andere interesse dan de doorsnee.
28-06-2017	Vrouw	89 jaar	geen tips
28-06-2017	Man	70 jaar	Belangrijkste: meer bekommenren om zorgleefplan. Kijk er vaker na, bespreek of het nog in orde is. Of het personeel nog weet wat ze moeten doen bij iedere patient volgens plan.
28-06-2017	Man	73 jaar	er mag wat meer ruimte zijn voor een 'dolletje' 'grapje' 'humor'
28-06-2017	Vrouw	75 jaar	meer bijeenkomsten zoals de bingo, meer dingen die gezelliheid brengen, meer aandacht voor de dagelijkse zorg zoals te lang op de wc moeten zitten. Weet het personeel wel wat dat betekent voor de bewoners??? Veel clienten vervelen zich en soms lopen ze dan maar even bij elkaar binnen. Dan wordt het toch nog wel even gezelli, maar er komt geen zuster die met iets gezelligs of iets lekkers binnenlopen. Jammer, gemiste kans. 23.15 uur was iedereen naar bed en was client helemaal alleen. ook toen kwam er niemand. Er is te weinig personeel!!!
28-06-2017	Vrouw	91 jaar	is tevreden
30-06-2017	Vrouw	85 jaar	Geen tips.
30-06-2017	Vrouw	68 jaar	Zie vorige tekstvakken
06-07-2017	Vrouw	93 jaar	nee. het is hier super. cijfer 8,5
06-07-2017	Vrouw	85 jaar	nee, mw is tevreden. zij aanvaardt het zoals het is. als ze iets vraagt krijgt ze vriendelijke antwoorden.

Hoe waarschijnlijk is het dat u de zou aanbevelen aan vrienden en kennissen?

Datum	Geslacht	Leeftijd	Opmerking
19-06-2017	Vrouw	83 jaar	Je wordt vrijgelaten. Voor ieder wat wils, alles wordt naar wens gedaan.
19-06-2017	Man	91 jaar	Meneer heeft in zijn 13-jarige verblijf nog nooit iemand gehoord die nadat ze uit een ander verzorgingstehuis kwam erop achteruit gegaan waren in DBB. De blije brogh is altijd een verbetering.
19-06-2017	Vrouw	89 jaar	Vind het hier goed
20-06-2017	Vrouw	90 jaar	Ik vind t uitstekend; de verzorging is plezierig. De kok is uitstekend.
26-06-2017	Vrouw	83 jaar	Czo voelt mevr het nu
26-06-2017	Vrouw	78 jaar	Voor iedereen persoonlijk
28-06-2017	Man	70 jaar	Jongere mensen die lichamelijk iets mankeren en intensieve zorg nodig hebben missen hier e.e.a. Daar zijn misschien betere plekken voor
28-06-2017	Man	73 jaar	hele goede organisatie, ben blij dat ik hier ben
28-06-2017	Vrouw	75 jaar	let op: deze client is tevreden van aard en weet ook dat in het hele land, op veel plaatsen te weinig personeel is
28-06-2017	Vrouw	91 jaar	ja hoor! gezellig!
29-06-2017	Vrouw	77 jaar	Is fijn hier kan een ieder dit aanraden.
30-06-2017	Vrouw	85 jaar	Mevrouw had haast. Niet van alle vragen veel besef. Ook erg sterke neiging positief te antwoorden
30-06-2017	Vrouw	68 jaar	Ze is helder bij geest en niet dementerend, maar kan alleen niet meer lopen. Mevrouw voelt zicht erg niet op haar plek. Veel gevoelens van onmacht en verveling. Ze zit niet op haar plek en wilt ook graag naar een andere organisatie.

06-07-2017	Vrouw	93 jaar	mw heeft het al eens gedaan.
06-07-2017	Vrouw	85 jaar	mw zit er naar haar zin. dat zegt ze dan ook.
06-07-2017	Vrouw	85 jaar	men heeft naar mate men ouder wordt niet veel keuze.