

Rapportage Cliënttevredenheid (PG) – Maria Dommer

Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer

VERSLAGJAAR 2023



Woonzorgcentrum **Maria Dommer**

Persoonlijk - Kleinschalig - in de Nabijheid

Qualizorg[®]
healthcare beyond numbers

FACTSHEET PREM meting Wijkverpleging Maria Dommer

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Maria Dommer, december 2023

Gebruikte vragenlijst: Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis VV-PG

Aantal benaderde cliënten: 90

Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: 56

Respons: 65,5%

Algemene waardering voor Maria Dommer

Gemiddelde aanbeveling	NPS*
7,2 (6,3 2022)	+4,9 (-27,6 2022)

Berekening Net Promotor Score

	% Promotors (Aanbeveling) (cijfer 9-10) 	-	% Criticasters (Geen aanbeveling) (cijfer 0-6) 	=	Net Promotor Score (minimaal -100, maximaal +100)
Maria Dommer 2023	24,39%	-	19,51%	=	+4,9
Maria Dommer 2022	3,45%	-	31,03%	=	-27,6
Maria Dommer 2021	28,07%	-	26,32%	=	+1,8

Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).

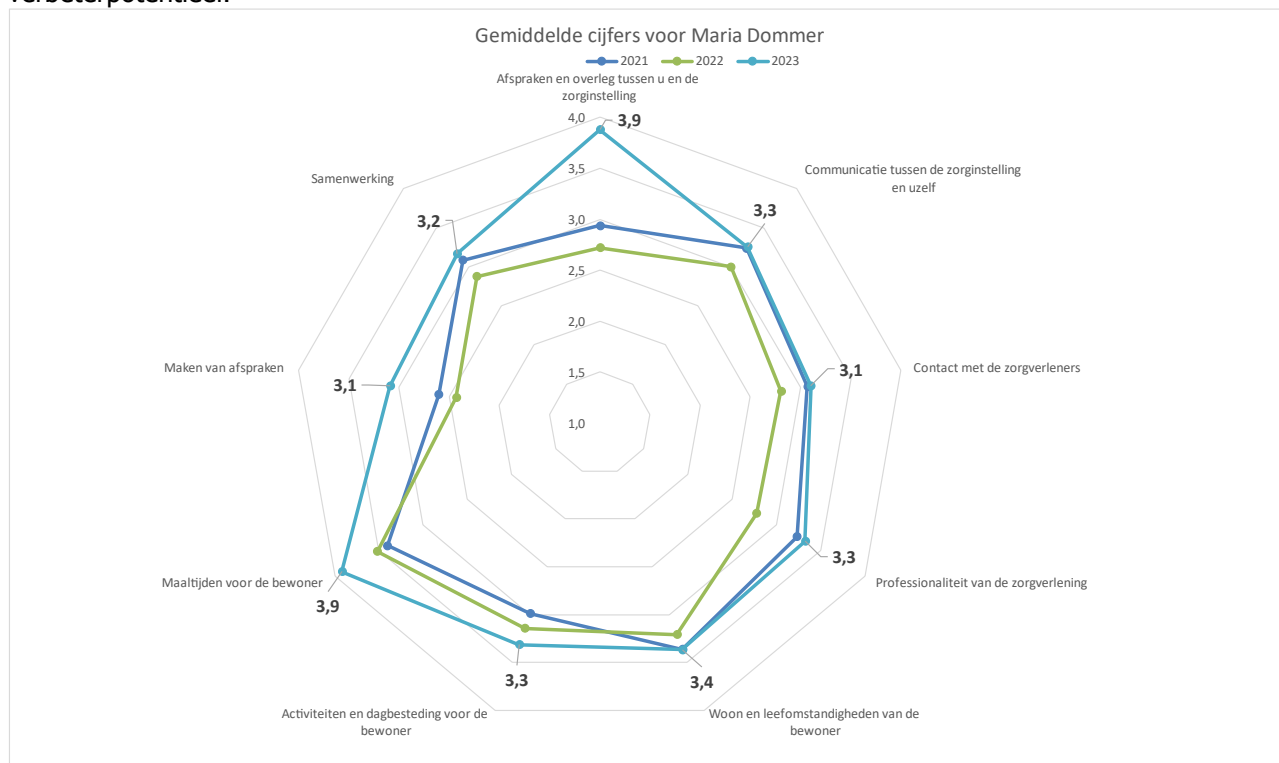
Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** of **8** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 9-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en +100.

Samenvatting resultaten

In deze grafiek worden de gemiddelde scores per indicator weergegeven. De maximaal te behalen score is 4 (buitenste ring van de grafiek), de minimale score is 1 (kern van de grafiek). Des te dichterbij de kern van de grafiek komt, des te groter is het verbeterpotentieel.



Positiefste resultaat

1. Maaltijden voor de bewoner (3,9)
2. Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling (3,9)

Grootste verbeterpotentieel

1. Maken van afspraken (3,1)
2. Contact met de zorgverleners (3,1)

Inhoudsopgave

1. Gemiddelde scores per vraag	2
2. Resultaten per vraag	3
3. Aanbeveling	14
4. Algemeen oordeel	15
5. Opmerkingen	16
6. Achtergrondkenmerken	17
7. Resultaten op de vragen van Zorgkaart Nederland	18
8. Verantwoording	20
Bijlage 1	21

Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Qualizorg.

© Qualizorg, 2023

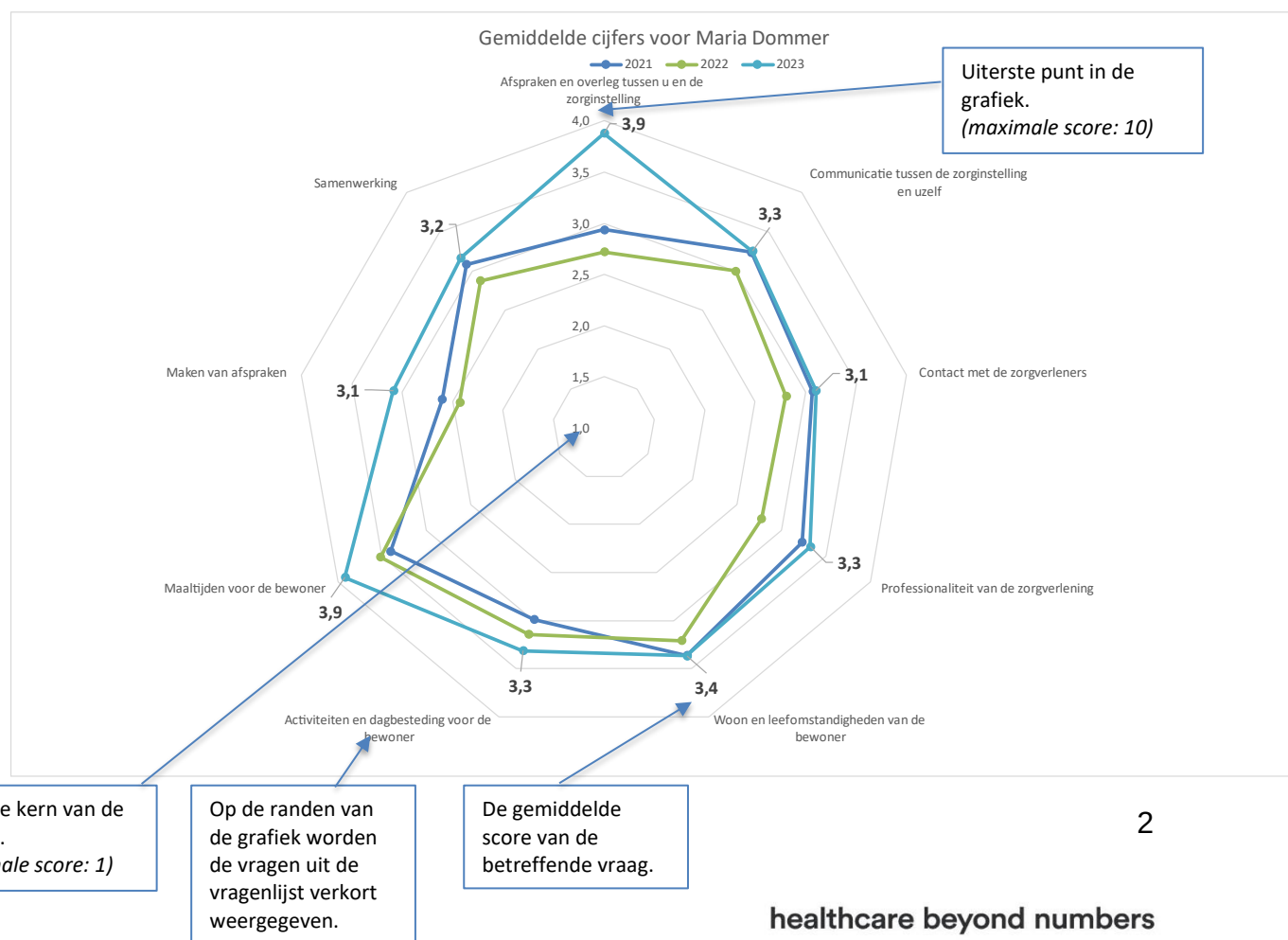
1. Gemiddelde scores per vraag

In de tabel hieronder worden de gemiddelde scores per onderwerp weergegeven die te berekenen zijn uit de vragenlijst. Hiermee kan per onderwerp een gemiddelde score worden berekend. De scores zijn berekend door het gemiddelde te nemen van alle scores op de gegeven onderwerpen. In de laatste kolom zie je het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd, omdat niet ieder onderwerp evenveel vragen heeft verschillen deze aantallen per onderwerp van elkaar. De minimale score is 1, de maximale score is 4.

Gemiddelde scores per onderwerp - Maria Dommer

Vraag	Gemiddelde score			N (aantal)
	2021	2022	2023	2023
Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling	2,9	2,7	3,9	81
Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf	3,2	3,0	3,3	209
Contact met de zorgverleners	3,1	2,8	3,1	126
Professionaliteit van de zorgverlening	3,2	2,8	3,3	167
Woon en leefomstandigheden van de bewoner	3,4	3,2	3,4	82
Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner	3,0	3,1	3,3	165
Maaltijden voor de bewoner	3,4	3,5	3,9	122
Maken van afspraken	2,6	2,4	3,1	79
Samenwerking	3,1	2,9	3,2	81

In onderstaande grafiek worden de gemiddelde scores weergegeven in een spinnenwebgrafiek. Des te dichter de lijn bij de kern van de grafiek komt, des te groter is het verbeterpotentieel.

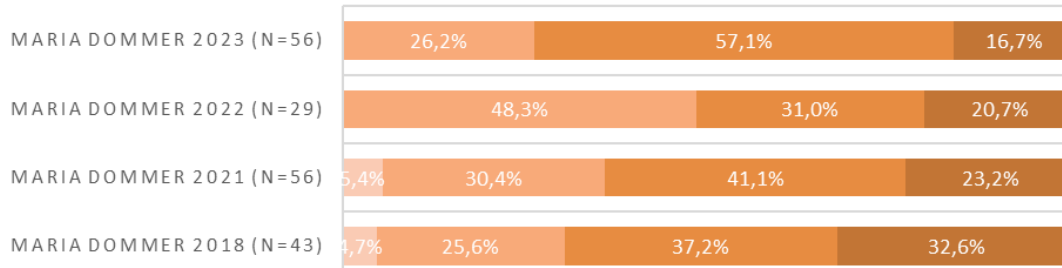


2. Resultaten per vraag

Hieronder volgen de resultaten per vraag uit de vragenlijst. De resultaten worden weergegeven in grafieken. De mogelijke antwoorden zijn zichtbaar in de legenda.

6. KUNT U MEEBESLISSEN OVER WAT VOOR ZORG OF HULP DE BEWONER KRIJGT?

nooit soms meestal altijd



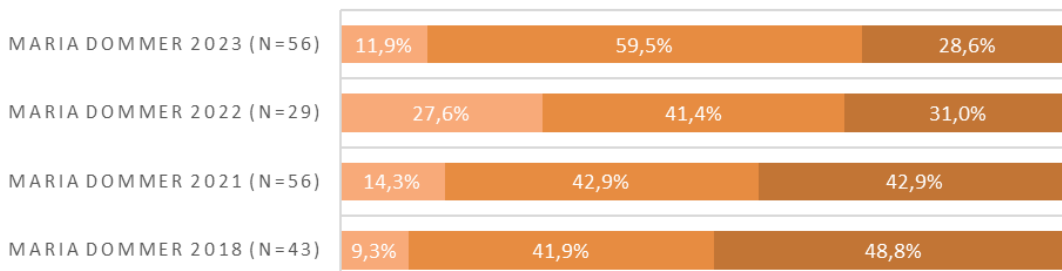
7. TOONT DE HUISHOUDELIJKE HULP EEN LEGITIMATIE, ALS U DAAR OM VRAAGT?

nooit soms meestal altijd niet van toepassing



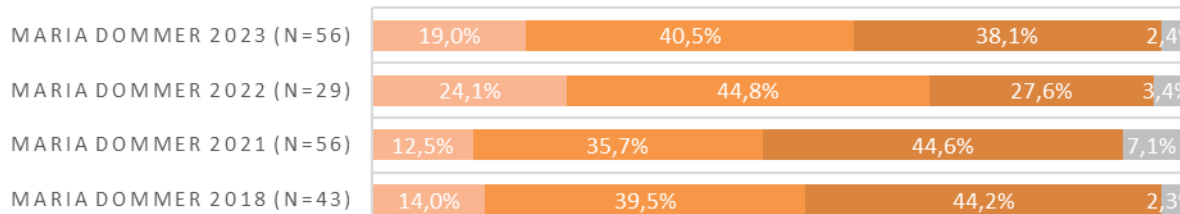
8. WEET U BIJ WIE U TERECHT KUNT MET VRAGEN EN PROBLEMEN?

nooit soms meestal altijd



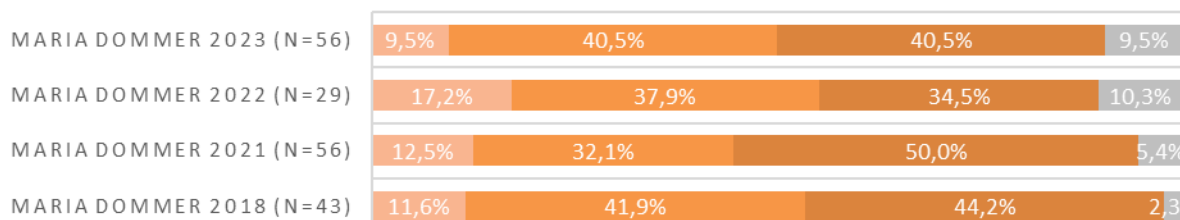
9. KUNT U DE LEIDINGGEVENDE OF UW CONTACTPERSOON TELEFONISCH EN/OF PER E-MAIL MAKKELIJK BEREIKEN?

nooit soms meestal altijd weet ik niet



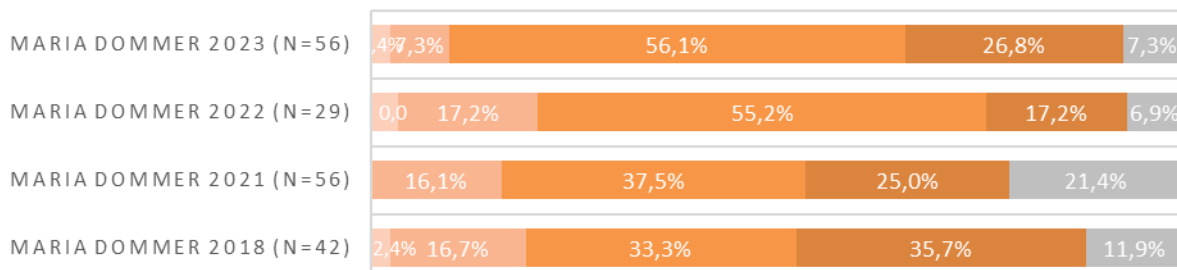
10. ALS ER IETS MET DE BEWONER AAN DE HAND IS, WORDT U DAN SNEL OP DE HOOGTE GESTELD?

nooit soms meestal altijd niet van toepassing/weet ik niet



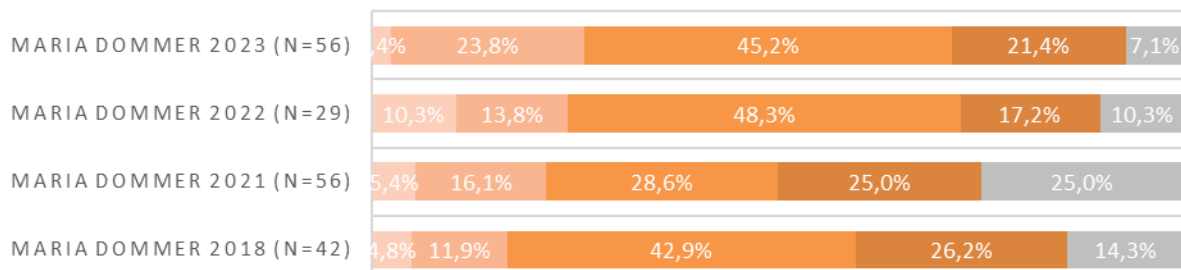
11. STAAT DE ZORGINSTELLING OPEN VOOR UW WENSEN?

nooit soms meestal altijd niet van toepassing/weet ik niet



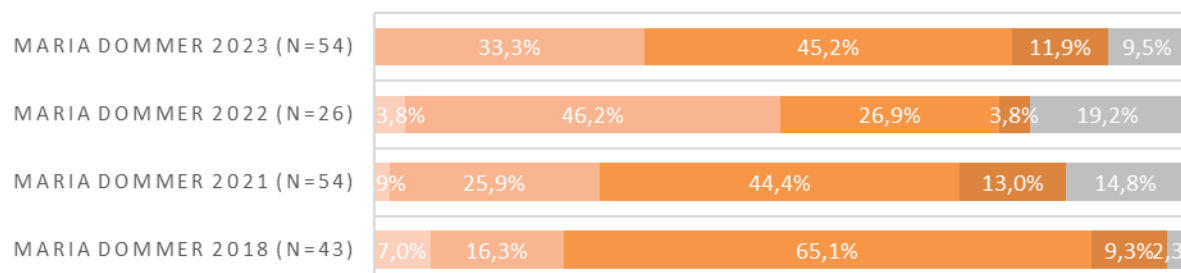
12. REAGEERT DE LEIDING OF DIRECTIE GOED OP UW VRAGEN EN SUGGESTIES?

nooit soms meestal altijd niet van toepassing/weet ik niet



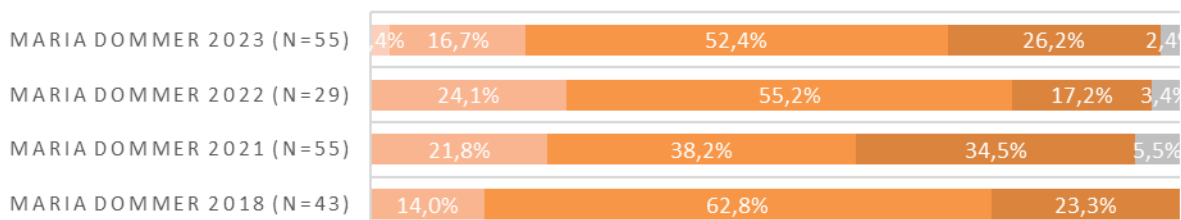
13. HEBBEN DE ZORGVERLENERS GENOEG TIJD VOOR DE BEWONER?

nooit soms meestal altijd weet ik niet



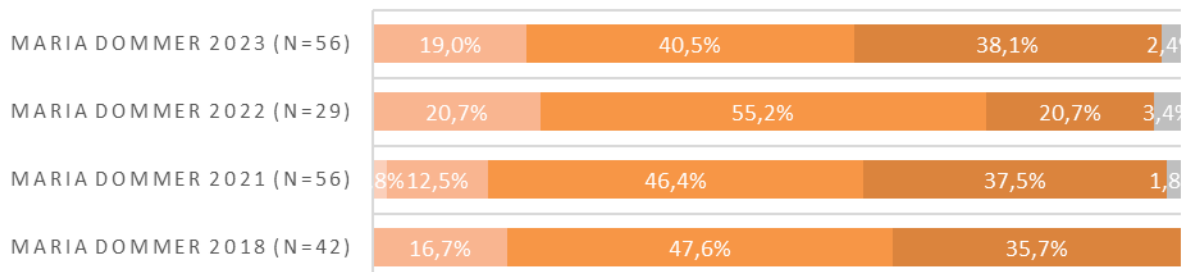
14. HEBBEN DE ZORGVERLENERS GENOEG AANDACHT VOOR HOE HET MET DE BEWONER GAAT?

nooit soms meestal altijd weet ik niet



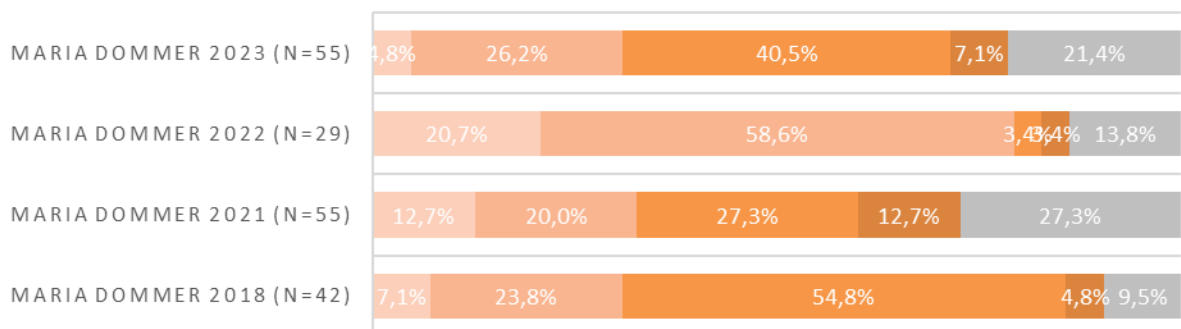
15. GEVEN DE ZORGVERLENERS GOED ANTWOORD OP UW VRAGEN?

nooit soms meestal altijd niet van toepassing/weet ik niet



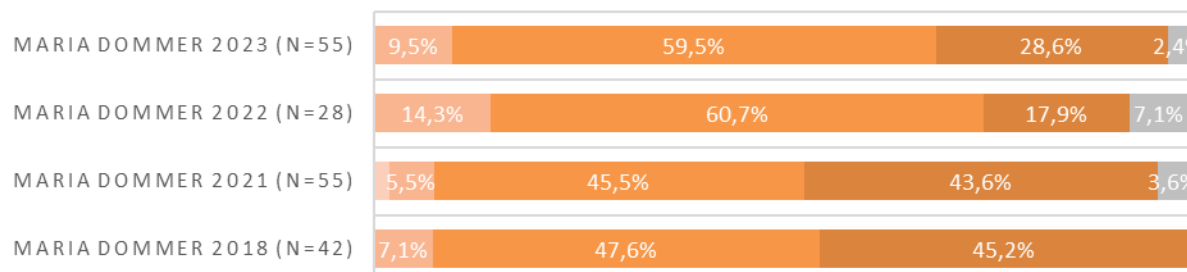
16. IS ER GENOEG PERSONEEL IN HUIS?

nooit soms meestal altijd weet ik niet



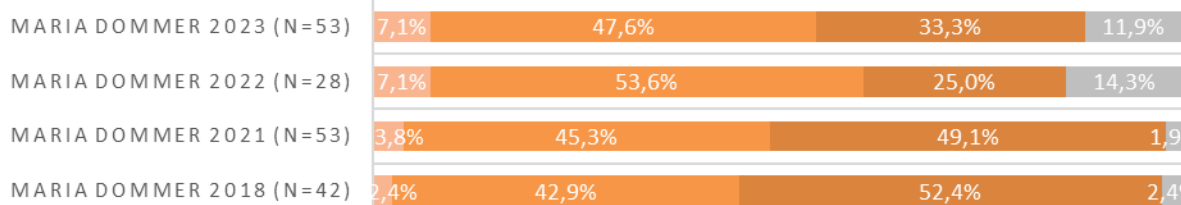
17. KUNNEN DE ZORGVERLENERS GOED OMGAAN MET DE BEWONERS?

nooit soms meestal altijd weet ik niet



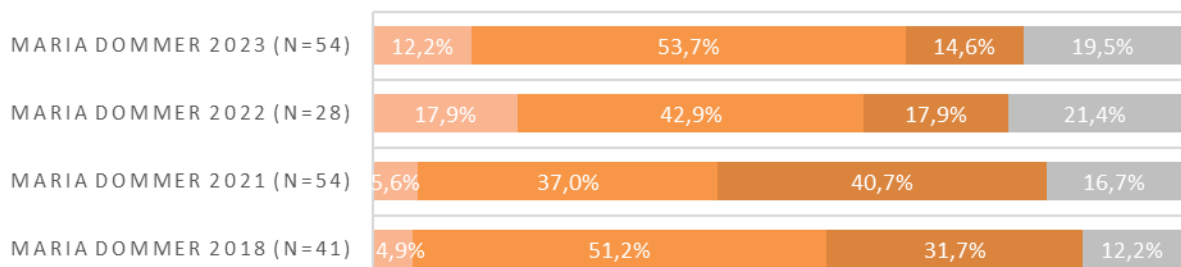
18. NEMEN DE ZORGVERLENERS DE GEZONDHEIDSKLACHTEN VAN DE BEWONER SERIEUS?

nooit soms meestal altijd weet ik niet



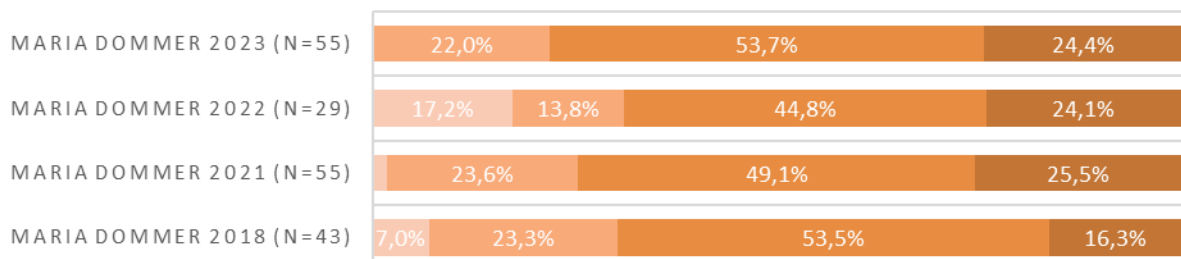
19. WERKEN DE ZORGVERLENERS VAKKUNDIG?

nooit soms meestal altijd weet ik niet

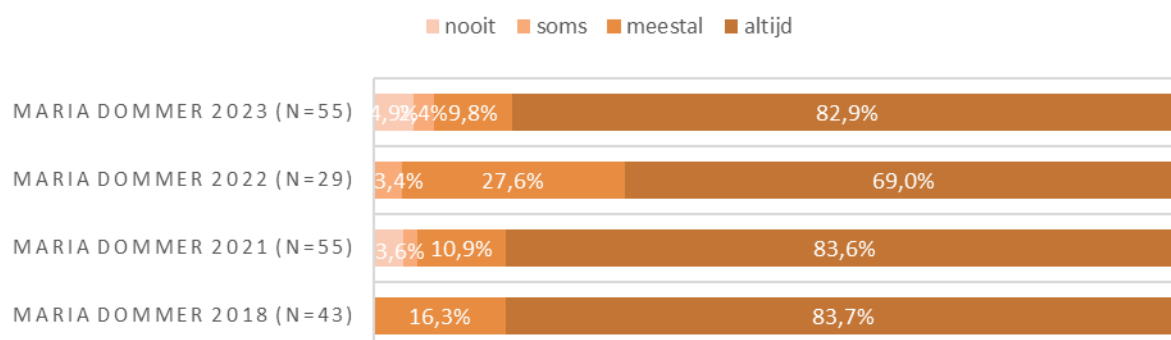


20. WORDT DE WOONRUIMTE GOED SCHOONGEHOUDEN? DENK HIERBIJ AAN DE WOONKAMER, DE SLAAPKAMER, HET TOILET EN DE BADKAMER

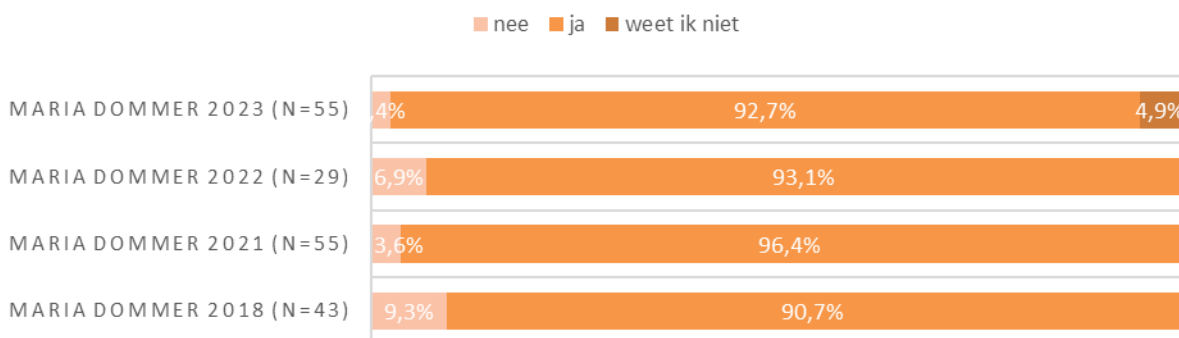
nooit soms meestal altijd



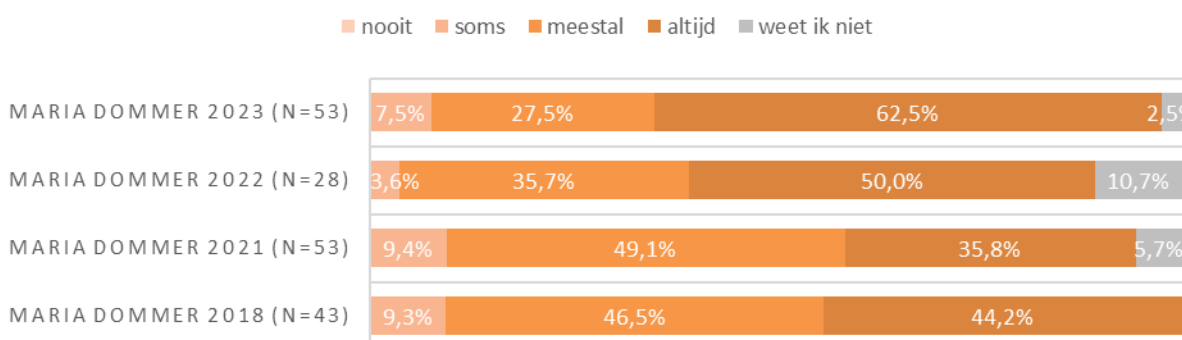
21. KAN DE BEWONER ZICH MET BEZOEK OP EEN RUSTIGE PLEK TERUGTREKKEN?



22. KAN DE BEWONER ZELF BEPALEN HOE HIJ / ZIJ DE EIGEN KAMER OF WOONRUIMTE INRICHT? (MET EIGEN SPULLEN, ENZOVOORTS)

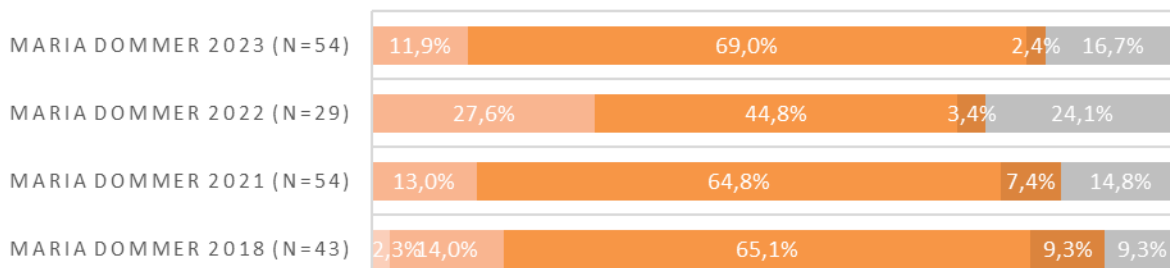


23. BIEDT HET HUIS GEZELLIGHEID EN CONTACT MET ANDEREN?



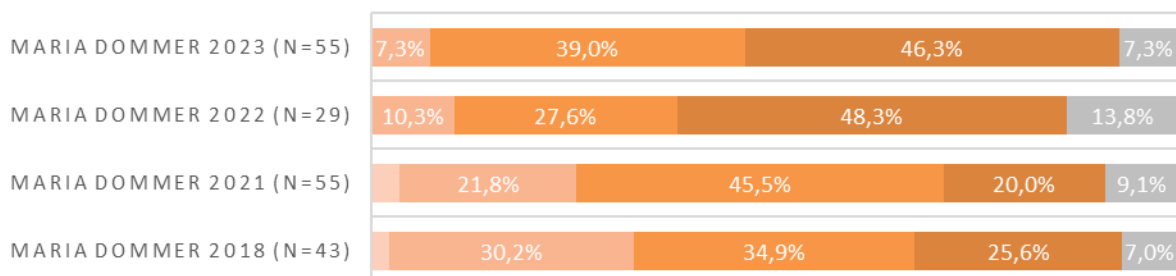
24. GAAN DE BEWONERS PRETTIG MET ELKAAR OM?

nooit soms meestal altijd weet ik niet



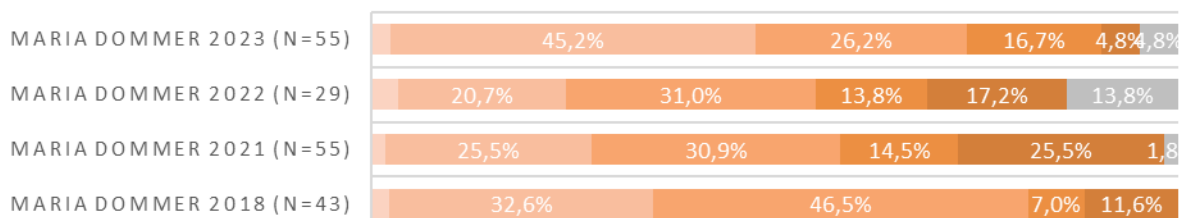
25. ORGANISEERT HET HUIS GENOEG ACTIVITEITEN?

nooit soms meestal altijd weet ik niet



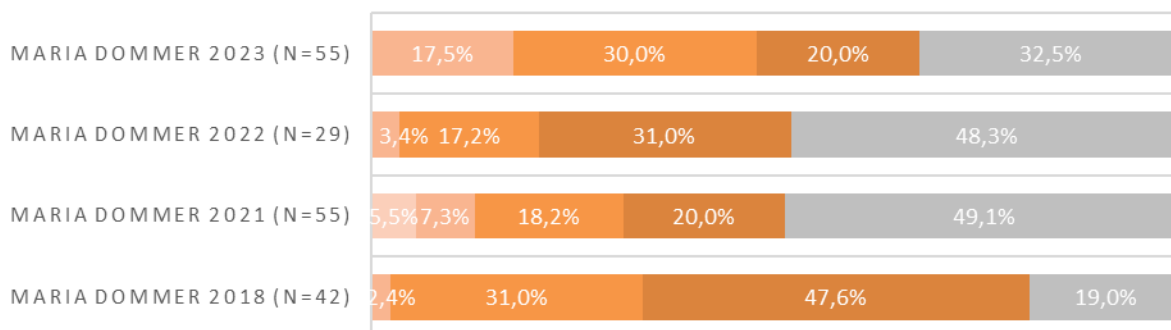
26. SLUITEN DE GEORGANISEERDE ACTIVITEITEN AAN OP WAT DE BEWONER LEUK VINDT?

nooit soms meestal altijd weet ik niet niet van toepassing



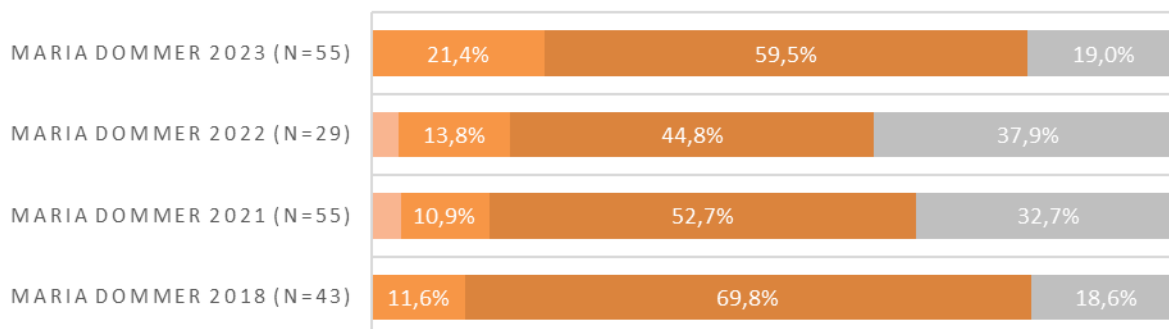
27. ZIEN DE MAALTIJDEN ER VERZORGD UIT?

nooit soms meestal altijd weet ik niet



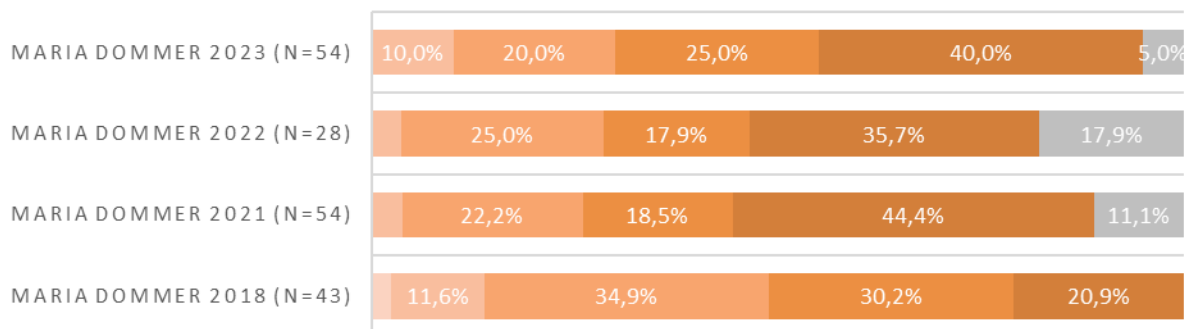
28. IS ER GENOEG TIJD OM TE ETEN?

nooit soms meestal altijd weet ik niet



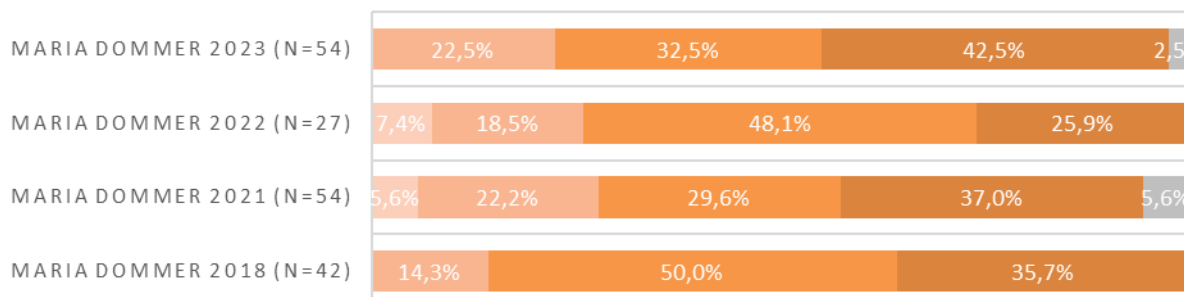
29. IS ER GENOEG HULP BIJ HET ETEN?

nooit soms meestal altijd weet ik niet niet van toepassing



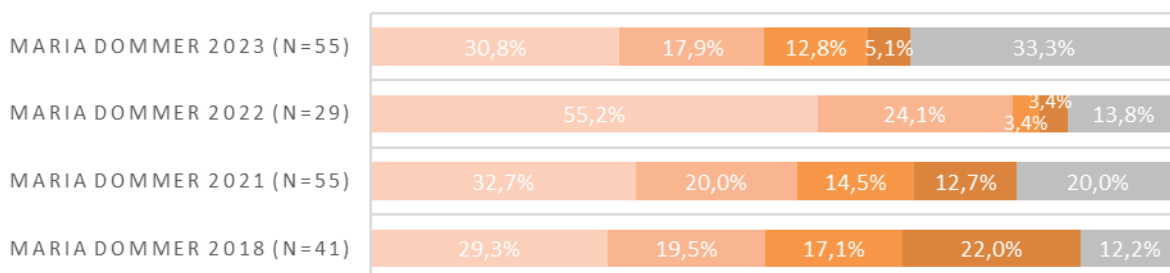
38. WORDT U VOLDOENDE BETROKKEN BIJ HET OPSTELLEN VAN DE AFSPRAKEN OVER DE ZORG (ALS U DAT WENST)?

■ nooit ■ soms ■ meestal ■ altijd ■ n.v.t., niet nodig



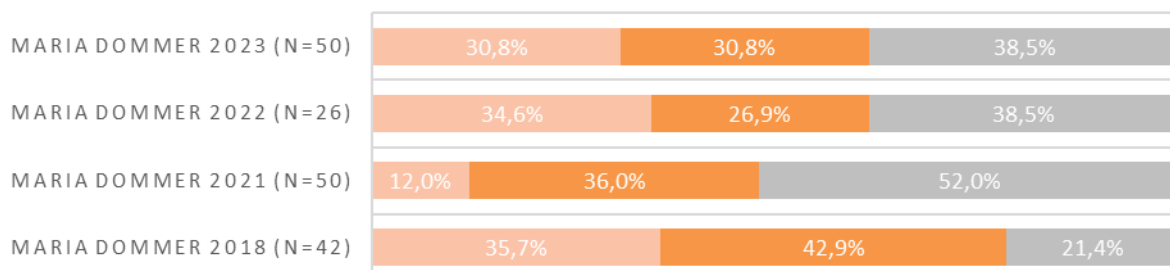
39. ZIJN ER AFSPRAKEN MET U GEMAAKT OVER UW INZET ALS MANTELZORGER?

■ nooit ■ soms ■ meestal ■ altijd ■ n.v.t., niet gewenst

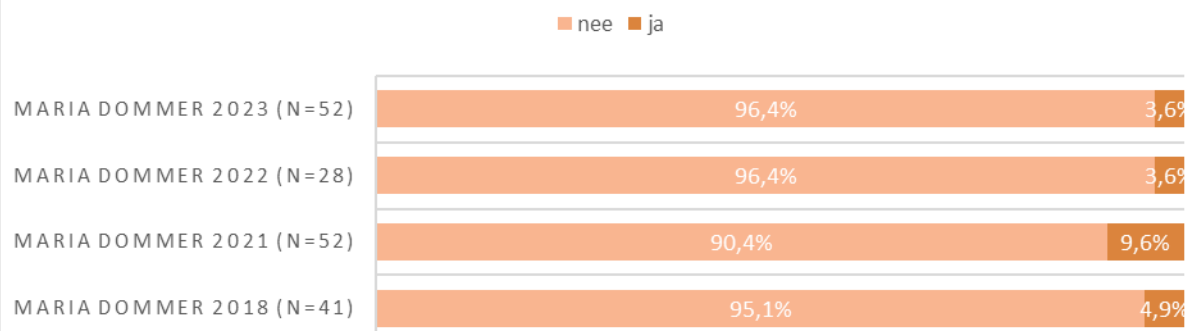


40. ZIJN DIE AFSPRAKEN VASTGELEGD IN HET ZORGLEEFPLAN VAN UW NAASTE?

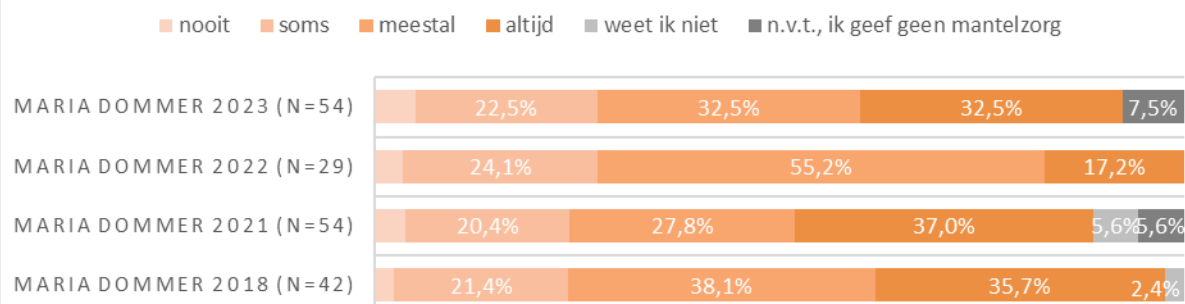
■ nee ■ ja ■ weet ik niet



41. WORDEN ER OOK ZAKEN VAN UW NAASTE OVERGENOMEN DIE HIJ OF ZIJ NOG PRIMA ZELFSTANDIG ZOU KUNNEN DOEN OF DIE U ALS MANTELZORGER/NAASTE ZOU WILLEN DOEN?

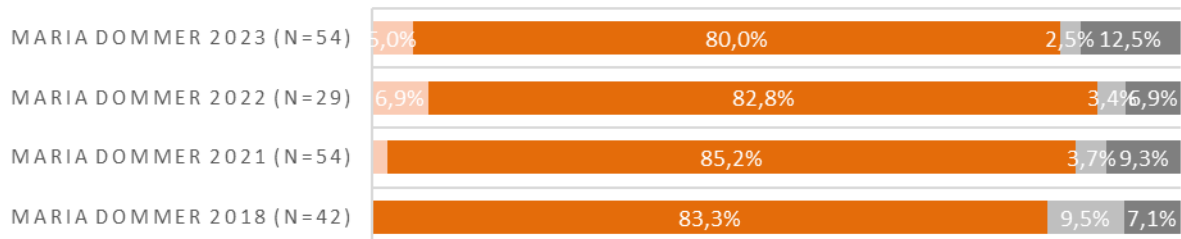


43. WERKEN DE ZORGVERLENERS GOED MET U SAMEN? (WORDT U BIJVOORBEELD GOED OP DE HOOGTE GEHOUDEN VAN AFSPRAKEN EN VERANDERINGEN IN DE ZORG?)



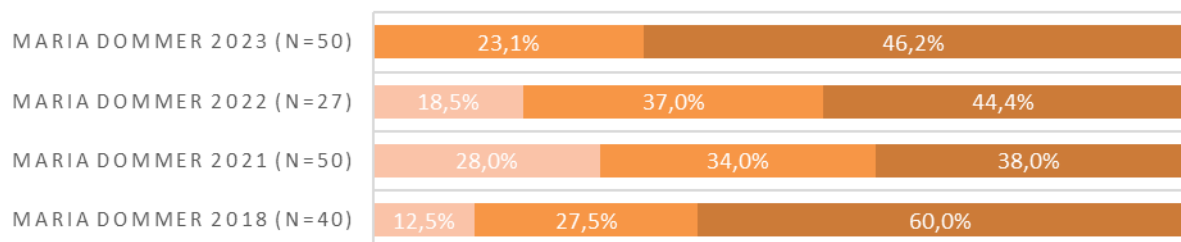
44. WEET U BIJ WIE U ALS MANTELZORGER TERECHT KUNT MET VRAGEN OVER DE ZORG?

nee ja weet ik niet n.v.t., ik geef geen mantelzorg



45. HOEVEEL UUR ONDERSTEUNING BESTEEDT U PER WEEK AAN DE MANTELZORG? (HET GAAT OM DE TIJD DIE U DOORBRENGT MET UW NAASTE VOOR ONDERSTEUNING/ACTIVITEITEN)

minder dan 2 uur tussen de 2 en 4 uur meer dan 4 uur



3. Aanbeveling

Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Maria Dommer is: **7,2** (in 2022 6,3)

Net Promotor Score voor de zorg van Maria Dommer

	% Promotors (Aanbeveling) (cijfer 9-10) 	-	% Criticasters (Geen aanbeveling) (cijfer 0-6) 	=	Net Promotor Score (minimaal -100, maximaal +100)
Maria Dommer 2023	24,39%	-	19,51%	=	+4,9
Maria Dommer 2022	3,45%	-	31,03%	=	-27,6
Maria Dommer 2021	28,07%	-	26,32%	=	+1,8

Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).

Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** of **8** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 9-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en +100.

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

Positieve NPS (+)	Meer cijfers van 9 t/m 10 dan cijfers van 0 t/m 6
Negatieve NPS (-)	Meer cijfers van 0 t/m 6 dan cijfers van 9 t/m 10
Minimale NPS (-100)	Alleen cijfers van 0 t/m 6
Maximale NPS (+100)	Alleen cijfers van 9 t/m 10
NPS '0'	Evenveel cijfers van 0 t/m 6 als cijfers van 9 t/m 10

In onderstaande tabel wordt weergegeven hoeveel respondenten voor een cijfer hebben gekozen:

Tabel met gegeven cijfers voor aanbeveling

Gegeven cijfer	N (aantal)	Percentage
0	2	4,9%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	2,4%
4	2	4,9%
5	1	2,4%
6	2	4,9%
7	9	22,0%
8	14	34,1%
9	6	14,6%
10	4	9,8%

4. Algemeen oordeel

Het gemiddelde gegeven cijfer voor het verzorgingshuis is: **7,53** (6,59 in 2022)

Tabel met gegeven cijfers

Gegeven cijfer	Aantal	Percentage
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	2,5%
4	0	0,0%
5	2	5,0%
6	2	5,0%
7	13	32,5%
8	16	40,0%
9	3	7,5%
10	3	7,5%

Het gemiddelde cijfer voor de verzorgenden en verpleegkundigen: **7,53** (7,28 in 2022)

Tabel met gegeven cijfers

Gegeven cijfer	Aantal	Percentage
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	2,5%
4	0	0,0%
5	1	2,5%
6	5	12,5%
7	14	35,0%
8	9	22,5%
9	7	17,5%
10	3	7,5%

5. Opmerkingen

Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

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

De opmerkingen op bovenstaande vragen zijn toegevoegd in bijlage 1.

6. Achtergrondkenmerken

De verdeling naar opleidingsniveau is:

Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding, afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

Antwoord	Aantal	Percentage
geen opleiding	0	0,0%
lager onderwijs	0	0,0%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	3	7,5%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	5	12,5%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	8	20,0%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	6	15,0%
hoger beroepsonderwijs	10	25,0%
wetenschappelijk onderwijs	7	17,5%

De verdeling naar algemene gezondheid is:

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

Geslacht	Aantal	Percentage
slecht	0	0,0%
matig	5	12,8%
goed	23	59,0%
zeer goed	8	20,5%
uitstekend	3	7,7%

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is: **86,8 jaar**

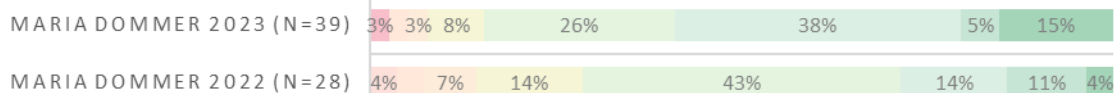
Hoe lang woont de bewoner nu in de zorginstelling?

periode	Aantal	Percentage
minder dan een half jaar	7	16,3%
6 maanden tot minder dan 1 jaar	7	16,3%
1 tot 2 jaar	7	16,3%
2 tot 5 jaar	12	27,9%
meer dan 5 jaar	10	23,3%

7. Resultaten op de vragen van Zorgkaart Nederland

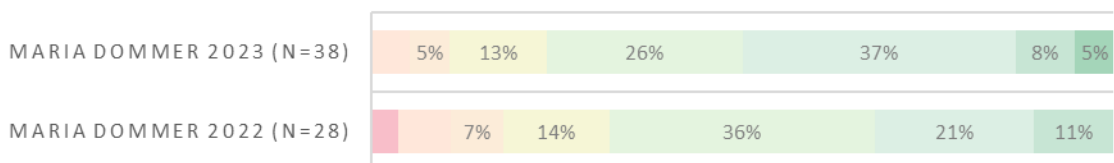
46. VERLIEP HET MAKEN VAN EEN AFSpraak GOED? EN KOMT DE ORGANISATIE/MEDEWERKER GEMAAKTE AFSPRAKEN OVER TIJDEN, TIJDSTIPPEN EN BEREIKBAARHEID NA?

1 (0) 2 (0) 3 (1) 4 (1) 5 (2) 6 (4) 7 (12) 8 (4) 9 (3) 10 (1)



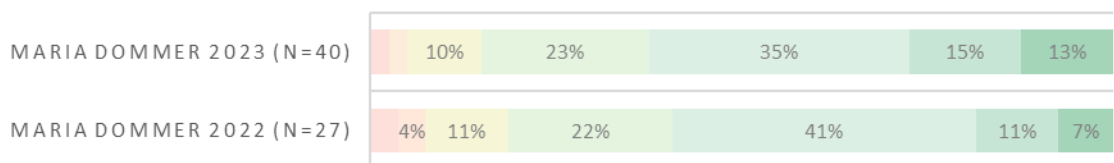
47. HOE BEOORDEELT U DE KWALITEIT EN HET EFFECT VAN DE VERPLEGING, VERZORGING OF BEHANDELING?

1 (0) 2 (1) 3 (0) 4 (2) 5 (2) 6 (4) 7 (10) 8 (6) 9 (3) 10 (0)



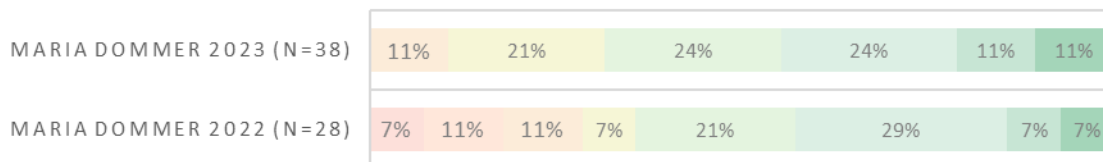
48. BEHANDELEN DE MEDEWERKERS U MET AANDACHT? GAAN DE MEDEWERKERS OP EEN GOEDE MANIER MET U OM?

1 (0) 2 (0) 3 (1) 4 (1) 5 (0) 6 (3) 7 (6) 8 (11) 9 (3) 10 (2)



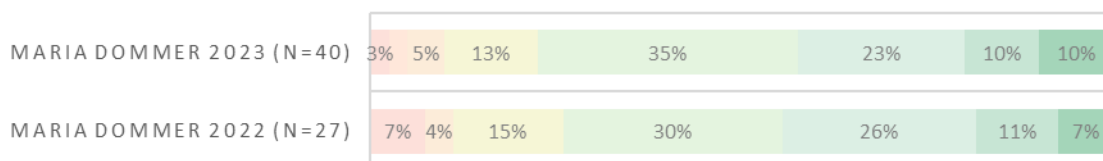
49. SLUIT DE ZORG AAN OP WAT U ZELF BELANGRIJK VINDT? PAST HET BIJ DE MANIER WAAROP U WILT LEVEN?

1 (0) 2 (0) 3 (2) 4 (3) 5 (3) 6 (2) 7 (6) 8 (8) 9 (2) 10 (2)



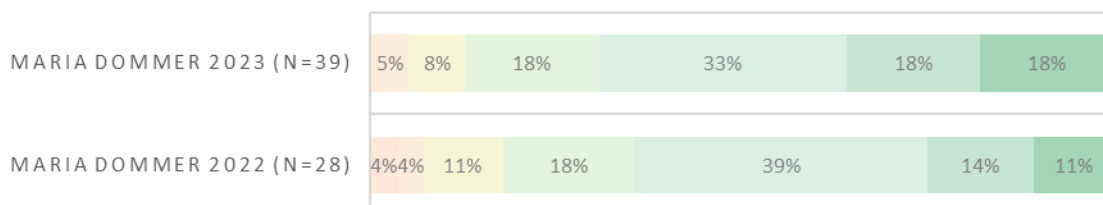
50. WORDT U GEZIEN EN GEHOORD? WORDT ER PASSEND GEREAGEERD OP UW VRAAG OF VERZOEK?

1 (0) 2 (0) 3 (2) 4 (0) 5 (1) 6 (4) 7 (8) 8 (7) 9 (3) 10 (2)



51. VINDT U HET GEBOUW, DE VOORZIENINGEN EN DE OMGEVING PRETTIG?

1 (0) 2 (0) 3 (0) 4 (1) 5 (1) 6 (3) 7 (5) 8 (11) 9 (4) 10 (3)



8. Verantwoording

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Maria Dommer, december 2023

Gebruikte vragenlijst: Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis VV-PG

Respons

Aantal benaderde cliënten: 90

Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: 56

Respons: 65,6%



Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Qualizorg
Keulenstraat 1
7418 ET Deventer

057-820219
Info@qualiview.nl

© Qualizorg

Bijlage 1

Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

- ACTIVITEITEN GERICHT OP MAN OF BIJV KLEINE KLUSJES ZAKEN WAARDOOR MIJN VADER ZICH NOG ENEGZINS NUTTIG KAN VOELEN BIJ VOORKEUR TELEFONISCH BEREIKBARE EVV CONSISTENTIE IN WEL NIET VOOR HET ETEN ROEPEN
- ALS BEWONER IN BED LIGT NIET HET ETEN OP DE TAFEL ZETTEN MAAR DE TIJD NEMEN OM EEN PAAR HAPPEN TE GEVEN MEER PERSONEEL AANNEMEN DIE ERVARING HEBBEN
- BETERE COMMUNICATIE AFSPRAKEN ZIJN NIET ALTIJD DUIDELIJK
- BETERE COMMUNICATIE MEER GEBRUIK VAN DE DIGITALE MIDDELEN
- BETERE COMMUNICATIE TUSSEN PERSONEEL ONDERLING EN MET MIJ ALS ECHTGENOOT HET IS NIET DUIDELIJK GENOEG BIJ WIE IK MOET ZIJN VOOR VERSCHILLENDE VRAGEN GRAAG OP EEN A4 ALLE NAMEN VD MENSEN DIE DINGEN ORGANISEREN EN VAN DE VERZORGING
- BETERE SCHOONMAAK MEERDERE CONTACT MOMENTEN MET BEWONER
- CAREN ZORG MOOI PROGRAMMA MAAR WORDT NIET GELEZEN ELKE KEER KRIJG JE DE VRAAG KOMT ZE TERUG BLIJFT ZE ETEN ENE ZORGMEDEWERKER GEEFT MEDICIJN MEE ANDERE NIET POST NIET WETEN DAT ER POST AAN KOMT
- COMMUNICATIE ZORG ONDERLING MEDEWERKERS MOGEN BETER DOSSIERS LEZEN MAG NU BIJ IEDEREEN TELKENS OPNIEUW MIJN VERHAAL VERTELLEN
- DE DIRECTIE KAN BETER LETTEN OP MEDICATIE VEILIGHEID BINNEN MD DE WERKPROCESSEN VAN DE MEDEWERKERS BETER INRICHTEN ZODAT DE OVERDRACHT TUSSEN HET PERSONEEL BETER GAAT BETER LETTEN OP GOED RAPPORTEREN EN LEZEN VAN RAPORTAGE SERIEUS NEMEN VD CLIENT EN LUISTEREN NAAR ZIJN HAAR WENSEN AFSPRAKEN NAKOMEN BETER SIGNALEREN EN OVERDRAGEN
- DE KNOP WAARMEE ZE EEN MEDEWERKER KAN OPROEPEN IS WELEENS ZOEK ALS WIJ DAN KOMEN MOET ZE DRINGEND NAAR HET TOILET
- DE VELE WISSELINGEN VAN PERSONEEL IS DRAMATISCH DOORDOOR KENNEN DE MEDEWERKERS DE BEWONERS NIET EN ZIJN OOK NIET BETROKKEN
- DE ZORG MOET ALTIJD EERST DE GEZONDHEID EN DE AANDOENING IN DE COMPUTER TIKKEN DIR WORD NOG WEL EENS VERGETEN MET NIEUW PERSONEEL OP DE AFDELING
- DUO FIETS TV FIETS IS TOP TUIN PERFECT SPELLEN DIE JE ALS VISITE KUNT DOEN
- ER WORDT SLECHT ONLEESBAAR MAKEN LEED ER IS DIVERSE CONTACT GEZOCHT MET DE PERSOONLIJKE BEGELEIDER VERZORGENDE O A OVER HET INPLANNEN V D ZORGPLAN KRIJG KORTE ANTWOORDEN TERUG ZONDER MOTIVATIE IK VIND DIT STOREND EN INMIDDELS IS DIT NOG NIET GEBEURD
- GEEN WENSEN ZEER TEVREDEN
- HET ZOU FIJN ZIJN ALS ER EEN LIJST KOMT VOOR ZAKEN DIE DE INSTELLING REGELT EN EN ZAKEN DIE DE MANTELZORG MOET REGELEN HIER IS VAAK NOG ONDUIDELIJKHEID OVER
- HK7 IS OP DE TWEEDE VERDIEPING REGELMATIG TE VER WEG VAN ACTIVITEITEN VANWEGE ROLSTOELEN OA
- KEUZE MAALTIJDEN MEER VASTE ERVAREN VERZORGERS NOG MEER LUISTEREN NAAR DE WENDEN VAN DE CLIENT
- KWALITEIT VAN HET ETEN ALTHANS DAT HOOR IK VAN MIJN ZUSTER
- MEER ACTIVITEITEN
- MEER PERSONEEL MAAR DAT HEBBEN JULLIE OOK NIET IN DE HAND
- MEER PERSOONLIJKE EN TIJD VOOR DE BEWONERS MEER PERSONEEL IN DE ZORG
- MEER TIJD VOOR EXTRA AANDACHT MEER PERSONEEL
- MEER VAST PERSONEEL BETERE COMMUNICATIE TUSSEN PERSONEEL ONDERLING EN OOK NAAR FAMILIE TOE IK MIS 1 OP 1 AANDACHT VOOR DE BEWONERS
- MIJN DEMENTERENDE MOEDER REAGEERT VAAK AFWIJZEND OP VOORSTELLEN HIER ZOU BETER MEE OM GEGAAN KUNNEN WORDEN
- MIJN MOEDER IS REGELMATIG KLEDING KWIJT IK DOE ZELF DE WAS THUIS STAAT WASMAND IN DE RUIMTE MAAR WORD REGELMATIG PER ONGELIJK TOCH MEEGENOMEN EN IS DAN WEER ZOEK VOORAL DOOR VAKANTIEKRACHTEN

- MINDER VERLOOP
- NVT
- PROTOCOLLEN WORDEN ALTIJD GEVOLGD OOK ALS CLIENT HET DAAR NIET MEE EENS TE ZIJN AANGEEFT
- S OCHTENDS AANKLEDENMAAR IN BEWONERS GEVAL IS DAT INDERDAAD LASTIG
- SCHOLING HOE GA JE OM MET BEWONERS DIE DOOF ZIJN WAT DOE JE WEL WAT IS NIET HANDIG HOE PRAAT JE DUIDELIJK VERSTAANBAAR ALS JE EEN ACCENT HEBT MEER KOKEN OP DE HUISKAMER
- TIJD VOOR AVONDHULP GAAN SLAPEN WISSELT STERK AFH VAN BESCHIKBARE MEDEWERKER 2000 2200 ZOU FIJN ZIJN ALS HIER WAT ROUTINE IN ZAT ROND 2100
- VEEL INVAL DOOR NIEUWE MEDEWERKERS OOK ZIJ DIE IN OPLEIDING ZIJN ERVARING
- WELLICHT KLEINE MARIE AKTIVITEITEN UITBREIDEN EN OPEN STELLEN VOOR BEWONERS VAN MD
- ZIE BIJLAGE
- ZOU GRAAG WILLEN DAT ER WAT MINDER VERLOOP IS MET HET PERSONEEL

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

- AANDACHT EN EEN VRIENDELIJK WOORD
- AANDACHT VOOR DE BEWONERS
- AANDACHT VOOR PSYCHISCH WELBEVINDEN INZET PSYCHOLOOG VRIENDELIJK PERSONEEL
- COMMUNICATIE MET MEDEWERKERS HUISKMR EN ZORGMEDEWERKERS
- DE AANDACHT EN BEGELEIDING IK HAD DIT ZELF NIET GEKUND
- DE AANDACHT ZORG EN LIEFDE DIE ZIJ ONTVANGT
- DE MANIER WAAROP ER MET DE BEWONERS WORDT OMGEGAAN
- DE MEESTE VERZORGENDEN ZIJN LIEF VOOR DE BEWONERS
- DE ZORGVERLENERS ZIJN VRIENDELIJK NAAR RECHTHEBBENDE WELKE ZORGONTVANGT
- ER ZIJN GELUKKIG ALTIJD NOG VERZORGENDEN DOE PROFESSIONEEL HUN VAK UITOEFENEN EN WETEN HOE ZE MOETEN OMGAAN MET DEMENTERENDE OUDEREN
- ETEN AANDACHT
- GOEDE OMGANG MET MIJN MOEDER
- HET VASTE PERSONEEL WERKT MET HART EN ZIEL DE ZZPER UITZENDKRACHTEN GEVEN ALLEEN DE HOOGST NOODZAKELIJKE VERZORGING ZONDER HART EN ZIEL DE MEESTE HIEVAN ZIJN AFSTANDELIJK EN DRUK MET ELKAAR EN NIET MET DE BEWONERS
- IK KAN BIJ ALLE VERZORGENDE TERECHT VOOR VRAGEN
- LIEFDEVOL PERSONEEL
- LIEFDEVOLLE AANDACHT EN VERZORGING ER WORDT VEEL TIJD GENOMEN DOOR DE ZORG BEGELEIDING
- LIEFDEVOLLE BENADERING
- MEN LEVERT ZEE EMPATISCHE ZORG HET IS EEN FIJNE AFDELING ALTIJD OPEN VOOR EEN PRAATJE BEWONERS KRIJGEN DE RUIMTE OM TE BEWEGEN ER IS ALTIJD ZORG EN BEGELEIDING IK BEN ZEER TEVREDEN OVER DEZE AFDELING HET WAS EEN GOEDE STAP OM MIJN MOEDER NAAR AFDELING ENDELHOVEN TE VERHUIZEN
- MIJN MOEDER HEEFT VOOR EIGEN GEBRUIK EEN TILLIFT EN EEN STOEL OM MEE TE DOUCHEN
- MIJN VADER HEEFT NOG WEINIG ZORG NODIG ZORG IS VOOR ZOVER IK KAN WAARNEMEN ALTIJD ATTENT EN HEEFT AANDACHT
- MOMENTEEL MEER VAST PERSONEEL EN BETER OPGELEID WAS PAAR MAANDEN GELEDEN NOG HEEL SLECHT
- OVER DE GASTVROUWEN
- PERSONEEL FACEBOOK MELDING CAREN APP GEWOON DE AANDACHT KLEINSCHALIGHEID
- PERSOONLIJKE AANDACHT ONDANKS DRUKTE WEINIG TIJD WEL VOELBAAR GOEDE INTENTIE DIVERSE ACTIVITEITEN
- POST NIET DUIDELIJK AANMANING INCONTINENT LUIERS GEKREGEN MOESTEN WE ACHTERHEEN SPOED ENZ
- REGELMATIGE DAGBESTEDING AANDACHT EN LIEFDE VAN DE MEESTE MEDEWERKERS
- SFEER IS GOED

- SUPER DAT ER EEN HUISKAMER IS WAAR BEWONERS KUNNEN ZIJN DE HUISKAMER IS MOOI EN GEZELLIG BEWONERS KUNNEN VRIJ RONDLOPEN LIEVE HUISKAMER MEDEWERKERS
- SUPER VEEL LEUKE ACTIVITEITEN VOOR DE BEWONERS ECHT ENORM KNAP HOE JULLIE DAT ALLEMAAL ORGANISEREN EN HOE VIA FOTOS DE MANTELZORGERS WORDEN GEINFORMEERD
- VEILIGE OMGEVING MET VOLDOENDE ACTIVITEITEN WAARBIJ DE BEWONER ZELF KAN KIEZEN OM ER WEL OF NIET AAN DEEL TE NEMEN
- VIND HET LASTIG DAT IK SOMS NIET TE HOREN KRIJG ALS MIJN MOEDER EXTRA ZORG NODIG HEEFT BIJV SMETPLEKKEN VIND HET WEL FIJN DAT ALS ER IETS NODIG IS DAT DE ZORG DAT AAN OND VRAAG DAN REGELEN WE DAT ZO SNEL MOGELIJK
- VOLDOENDE AANDACHT
- VRIENDELIJKHEID EN GEDULD VAN DE MEDEWERKERS
- VRIENDELIJKHEID VAN PERSONEEL EN ZORGBEMIDDELING
- ZE KAN HAAR ZELFSTANDIGHEID GOED VASTHOUDEN DIR WORDT VOLDOENDE GERESPECTEERD
- ZE ZIJN LIEF EN BEHULPZAAM ALS MIJN MOEDER EEN ONGELUKJE HEEFT GEHAD
- ZE ZIJN LIEF TROOSTEN ZORGZAAM GEZELLIG MERK DAT MIJN MOEDER HET NAAR HAAR ZIN HEEFT
- ZE ZIJN LIEF VOOR DE BEWONERS