

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Rapportage cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners

Woon, zorg- en dienstencentrum
Bethanië

september - oktober 2017



Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland en is uitgegroeid tot een landelijk werkend bureau voor Onderzoek, Advies en Training. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn. Ons werkterrein is vooral de sector VV&T.

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

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

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 PREZO en cliëntwaardering	6
1.1 Visie	6
1.2 Goede zorg	6
2 De cliëntenraadpleging bij Bethanië	7
2.1 Steekproeftrekking	7
2.2 Informatievoorziening	7
2.3 Dataverzameling	7
2.4 Respons	7
2.5 Leeswijzer	7
3 Uitkomsten	9
4 Conclusies	21
5 Aanbevelingen	23
Bijlage 1: Vragenlijst PREZO-vertegenwoordigers	24

Inleiding

Facit heeft voor Bethanië een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met de PREZO-vragenlijst. In deze rapportage kunt u lezen hoe de vertegenwoordigers van bewoners van Bethanië de zorg- en dienstverlening ervaren.

In Hoofdstuk 1 wordt beschreven hoe cliëntwaardering een rol speelt in de PREZO systematiek en in een PREZO-audit.

Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom het cliëntwaarderingsonderzoek met de PREZO-vragenlijst in Bethanië. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven. In hoofdstuk 3 staan op vraagniveau de uitkomsten van de raadpleging weergegeven, en in hoofdstuk 4 en 5 worden conclusies en aanbevelingen beschreven.

In de bijlage bij deze rapportage vindt u de uitgeschreven vragen van de PREZO-vragenlijst die is gebruikt bij deze raadpleging.

Facit, Velsen-Noord, oktober 2017
Angela van Bergeijk

1 PREZO en cliëntwaardering

1.1 Visie

Tevreden klanten en het aantoonbaar maken van die tevredenheid is één van de uitgangspunten binnen het PREZO-kwaliteitssysteem voor Verantwoorde zorg en verantwoord ondernemerschap. Inzicht in tevredenheid levert veel informatie op voor het verbeteren en borgen van kwaliteit. Voor de beoordeling in het wegingskader van PREZO moet aantoonbaar met een cliëntervaringsinstrument worden gewerkt. In het verleden heeft de CQ-raadpleging gefungeerd als instrument om de cliëntwaardering zichtbaar te maken en daaruit ook gegevens af te leiden voor de PREZO-audit. Inmiddels is er ook een specifieke PREZO-raadpleging beschikbaar, die is toegesneden op de PREZO-domeinen en -pijlers.

1.2 Goede zorg

Zorgorganisaties moeten cliënten ondersteunen bij het verkrijgen van een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven. Daarbij wordt het vertrekpunt gevormd door de vraag hoe de cliënt zijn leven voort kan zetten zoals hij dat gewend is, én zin kan geven aan het leven, binnen de eigen mogelijkheden en beperkingen. De zorgverlener kan hem daarbij ondersteunen aan de hand van de vier domeinen van kwaliteit van leven:

- Lichamelijk welbevinden en gezondheid
- Woon- en leefsituatie
- Participatie
- Mentaal welbevinden

Het zorgleefplan moet in samenspraak met de cliënt tot stand komen en worden onderhouden. Goede communicatie en informatie zijn hierbij van cruciaal belang, evenals cliëntveiligheid.

De kwaliteit van de zorgorganisatie, de kwaliteit van zorgverleners en zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid zijn voorwaarden voor goede zorg en het realiseren van een zo hoog mogelijke kwaliteit. Deze uitgangspunten zijn ook opgenomen in PREZO.

2 De cliëntenraadpleging bij Bethanië

2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 37 bewoners die in september 2017 in Bethanië woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Bethanië twee bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 37. Omdat er in Bethanië minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI-steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 37 vertegenwoordigers allemaal benaderd: 34 per e-mail met een online vragenlijst, drie schriftelijk.

2.2 Informatievoorziening

De vertegenwoordigers van de geselecteerde bewoners ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit in de bijgevoegde antwoordenvolp. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht. Vertegenwoordigers die per e-mail zijn benaderd hebben in de mail dezelfde informatie ontvangen over het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek.

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.

2.3 Dataverzameling

De verzendingen zijn door Facit verzorgd conform de landelijke richtlijnen voor CQI-metingen en de bijbehorende werkinstructies.

Op donderdag 14 september 2017 is de eerste e-mail / vragenlijst verzonden. Na twee weken is aan de hand van de codering van de vragenlijsten bepaald wie de vragenlijst nog niet ingevuld / geretourneerd had. Aan die vertegenwoordigers is een bedankkaart/herinneringsmail gestuurd.

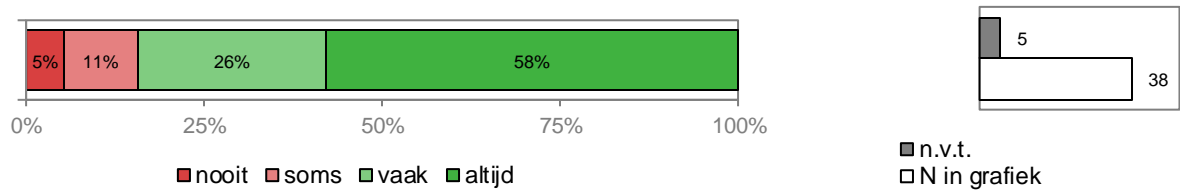
2.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Bethanië zijn drie vragenlijsten schriftelijk verstuurd, 34 per e-mail benaderd. Geen daarvan viel af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de bewoner of de vertegenwoordiger overleden was. Drie vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst schriftelijk ingevuld en aan Facit geretourneerd. Twintig personen hebben online de vragenlijst ingevuld. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 65,7%.

2.5 Leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage. De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd.

De staafdiagrammen van de ervaringsvragen zien er als volgt uit:



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

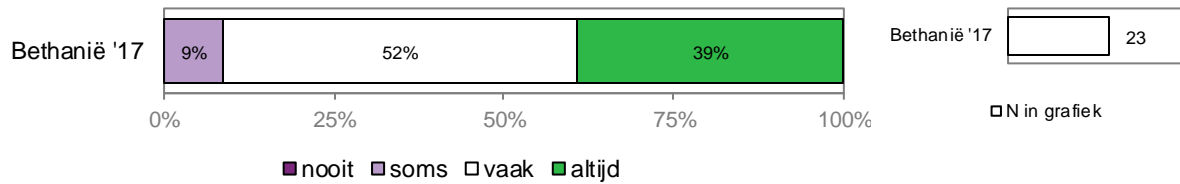
Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorie 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

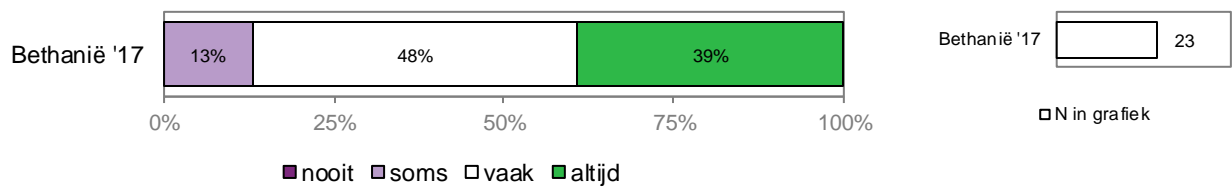
3 Uitkomsten

WOON- EN LEEFSITUATIE

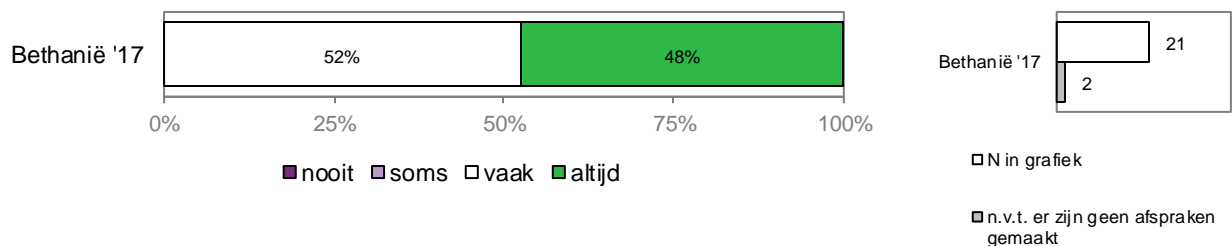
1. Kan uw naaste/de bewoner waarvoor u contactpersoon bent, bij ons prettig leven en wonen?



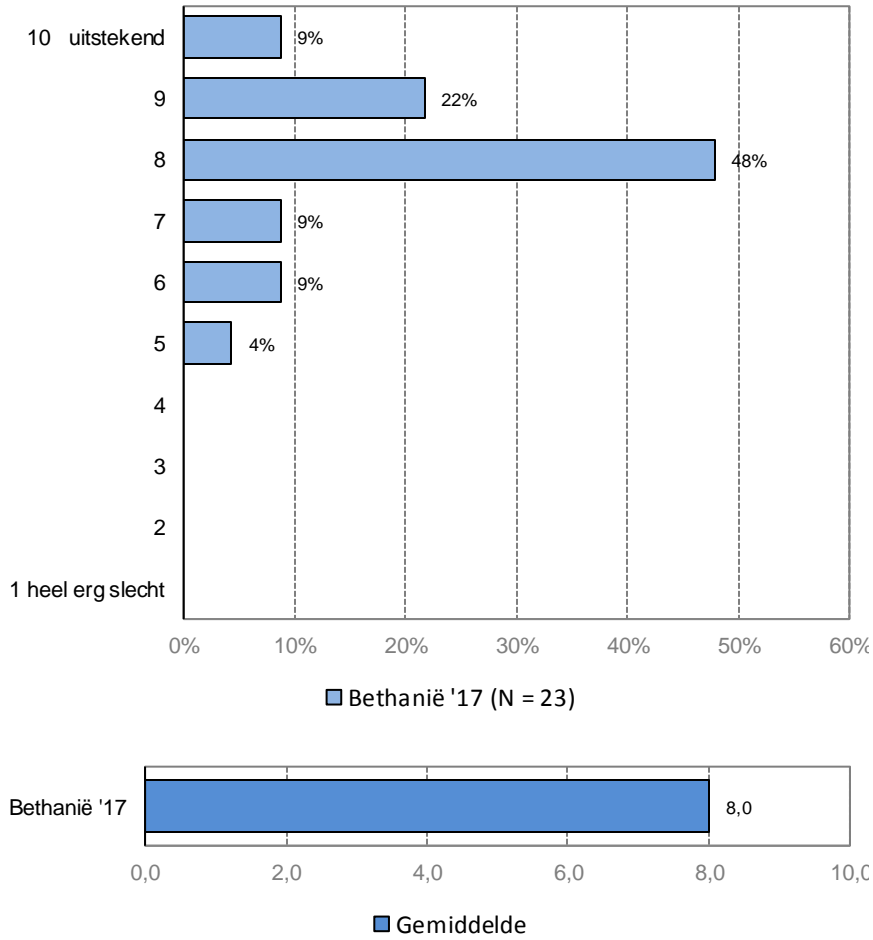
2. Voelt uw naaste/de bewoner zich gastvrij behandeld?



3. Zijn er afspraken gemaakt over de woon- en leefsituatie van uw naaste en worden deze afspraken nagekomen?

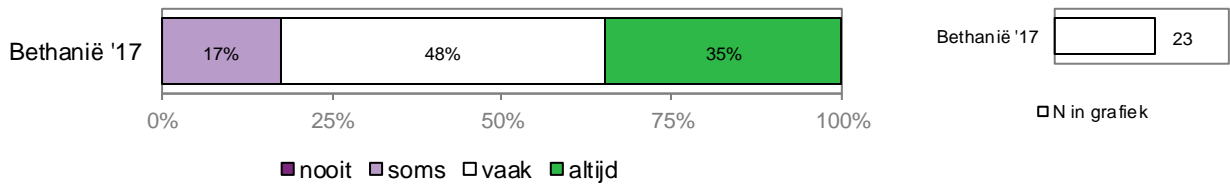


4. Welk cijfer geeft u voor de woon-leefsituatie van uw naaste?

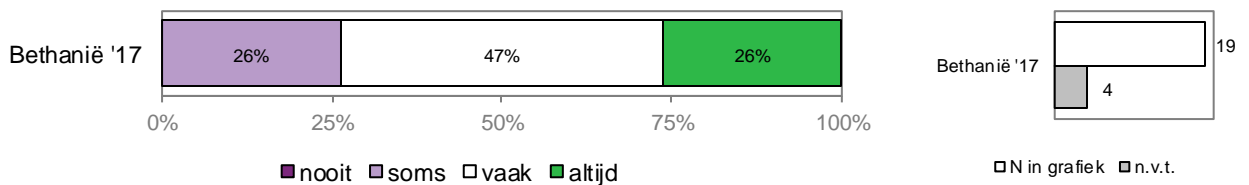


PARTICIPATIE

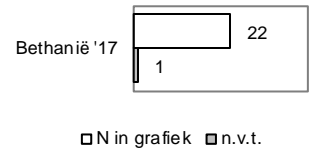
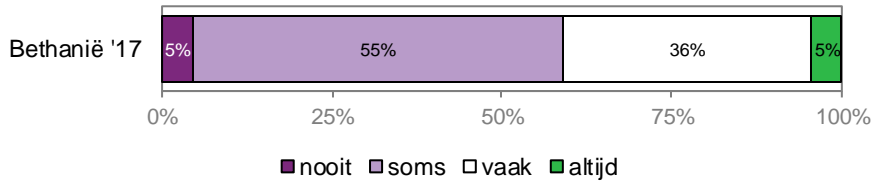
5. Bent u tevreden over de daginvulling voor uw naaste?



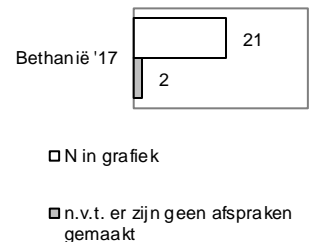
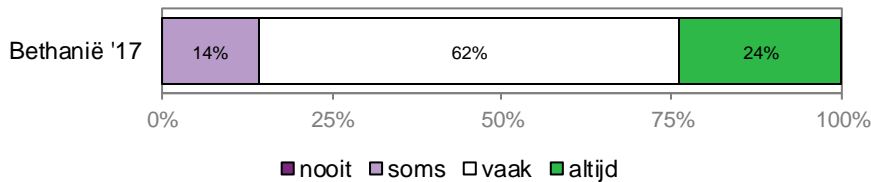
6. Vindt u de activiteiten die we aanbieden leuk?



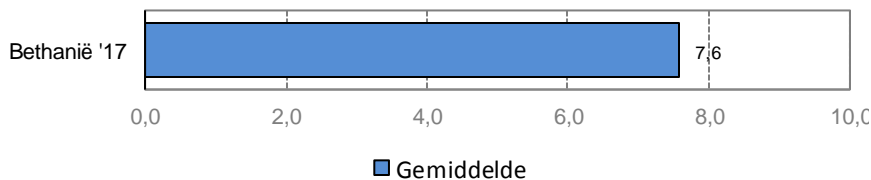
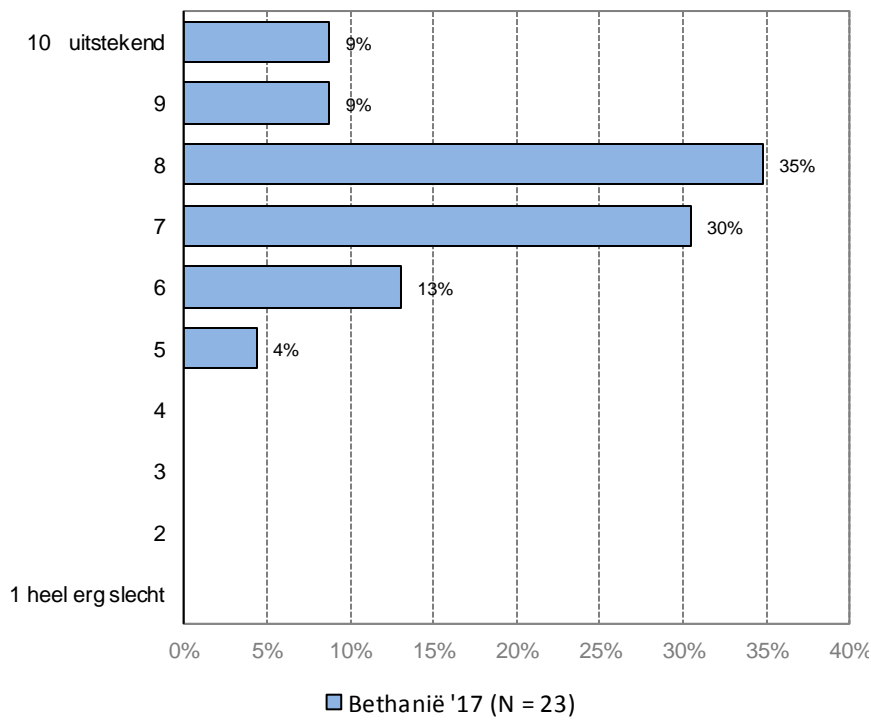
7. Heeft uw naaste/de bewoner plezierig contact met medebewoners?



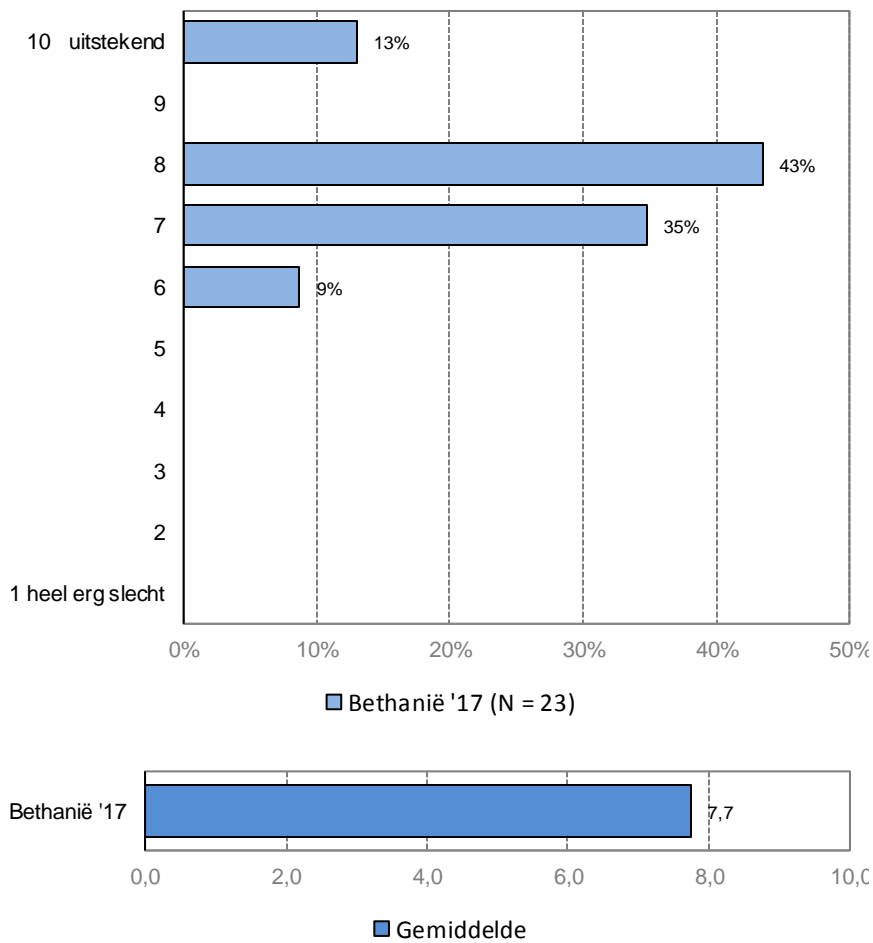
8. Hebben we afspraken gemaakt over hoe uw naaste zoveel mogelijk zelf kan bepalen hoe hij of zij de dag inricht en worden deze afspraken nagekomen?



9. Welk cijfer geeft u voor de mate waarin uw naaste kan bepalen hoe hij of zij de dag inricht?

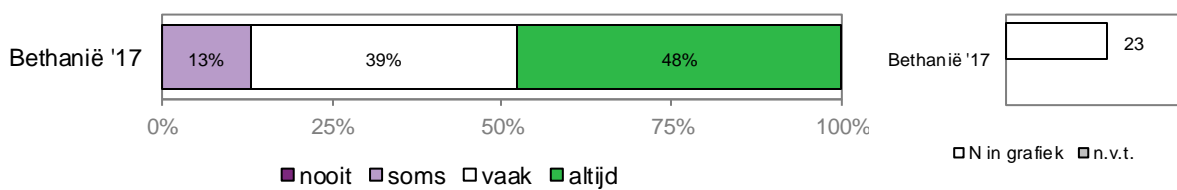


10. Welk cijfer geeft u voor de geboden ondersteuning bij de daginvulling voor bewoner waarvoor u contactpersoon bent?

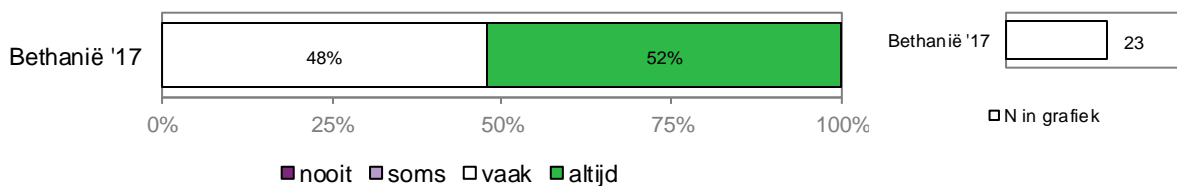


MENTAAL WELBEVINDEN

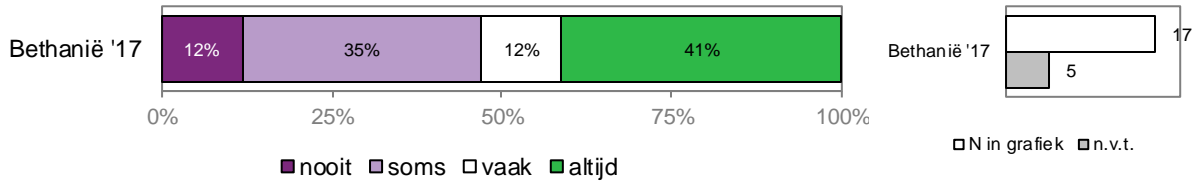
11. Respecteren wij (voldoende) hoe uw naaste zijn of haar leven wil leiden?



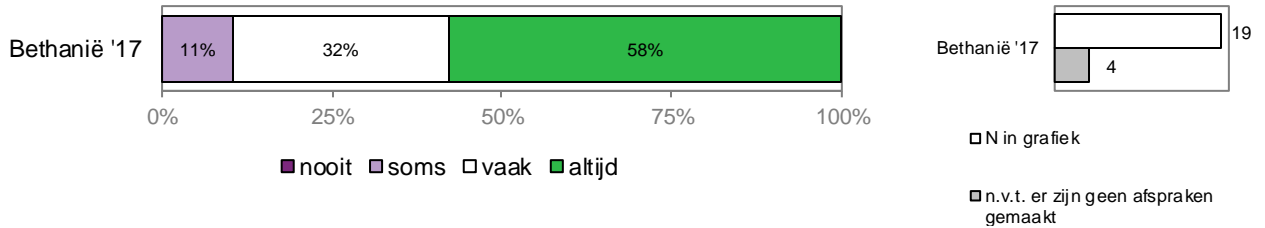
12. Wordt uw naaste/de bewoner respectvol behandeld door onze medewerkers en vrijwilligers?



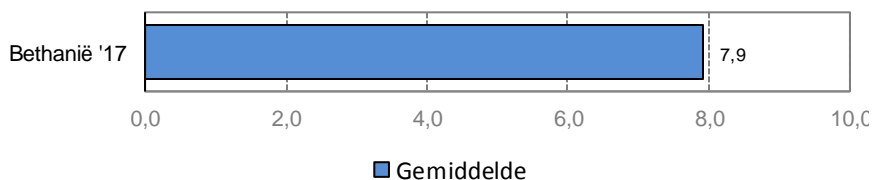
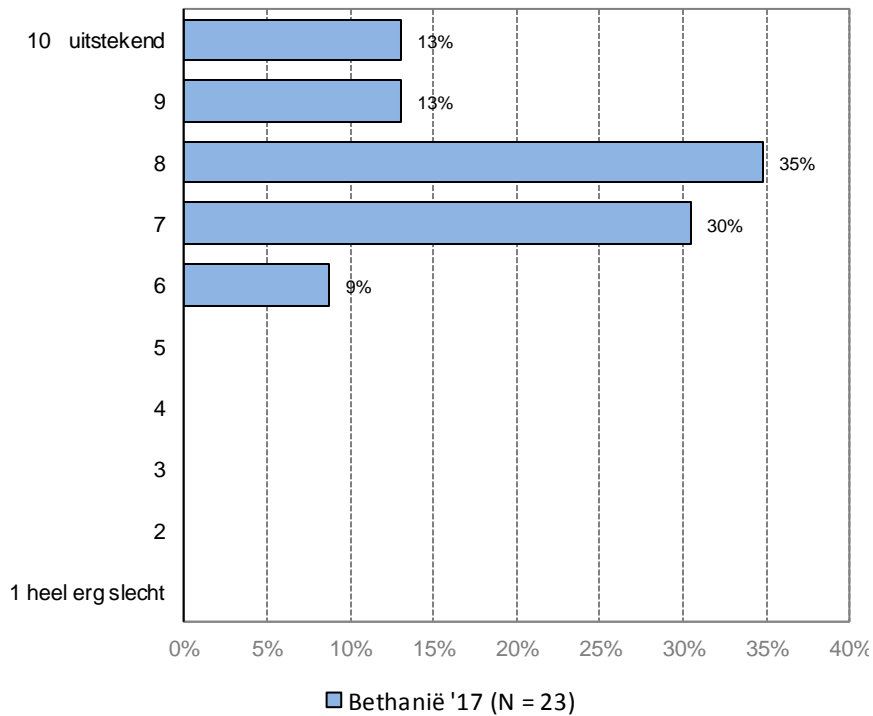
13. Is er voldoende aandacht voor vragen rondom het levenseinde?



14. Hebben we afspraken gemaakt over de ondersteuning die we uw naaste kunnen bieden zodat hij of zij zijn leven zoveel mogelijk kan leiden zoals hij of zij dat wil en worden deze afspraken nagekomen?

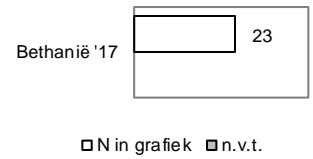
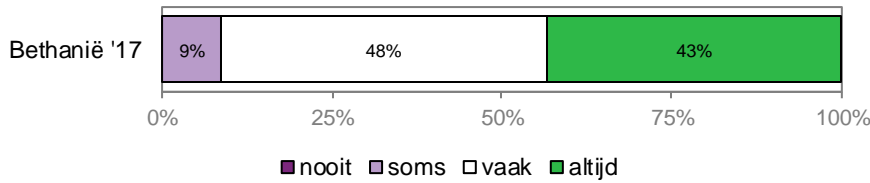


15. Welk cijfer geeft u voor de ondersteuning die we bieden aan uw naaste om zijn of haar leven te leiden zoals hij of zij dat wil?

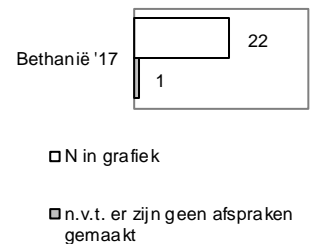
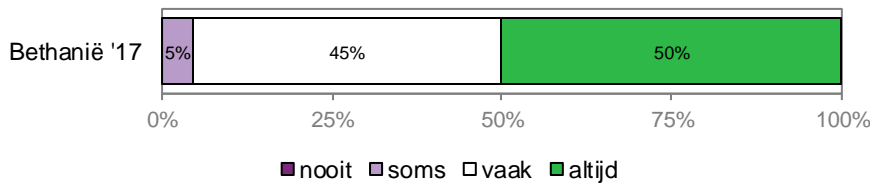


LICHAMELIJK WELBEVINDEN

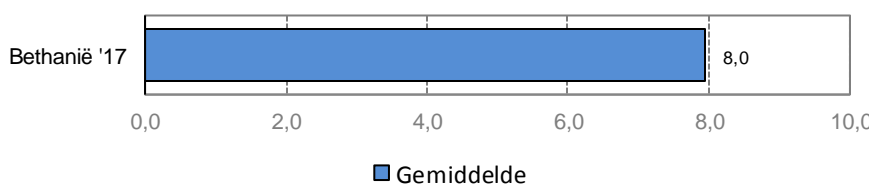
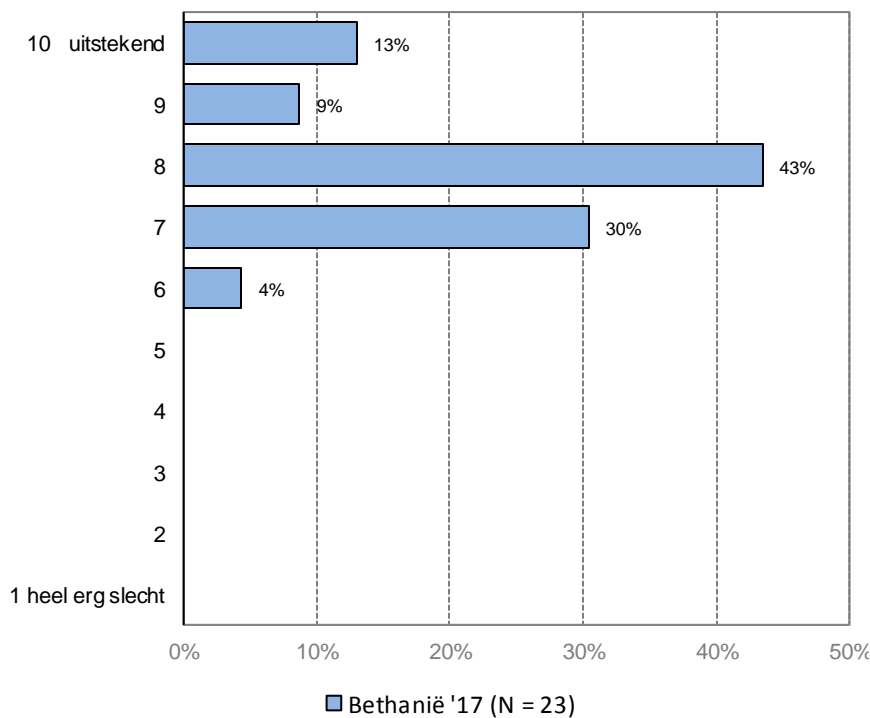
16. Is er voldoende aandacht voor het lichamenlijk welbevinden van uw naaste ?



17. Zijn er afspraken gemaakt over hoe uw naaste geholpen wordt bij wassen/douchen, aan-uitkleden, naar toilet, gebit en nagelverzorging etc. en worden deze afspraken nagekomen?

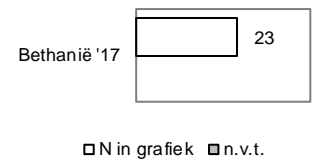
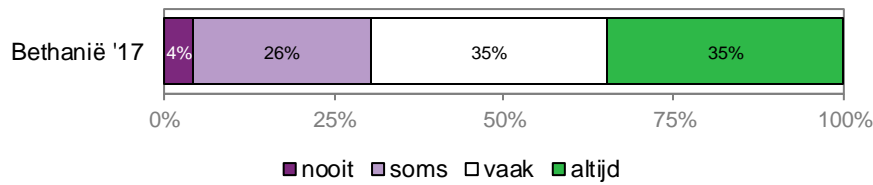


18. Welk cijfer geeft u voor onze zorg voor het lichamenlijk welbevinden van de bewoner waarvoor u contactpersoon bent?

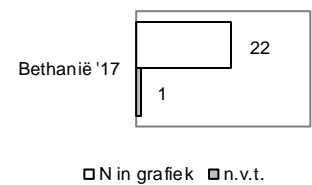
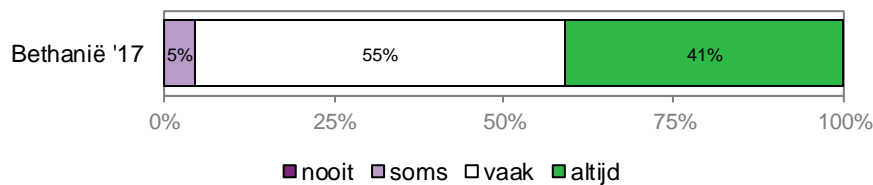


INSPRAAK

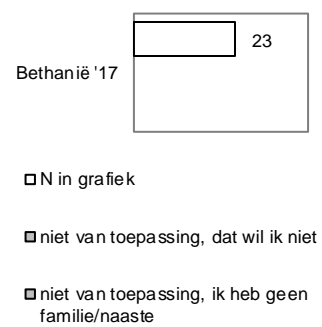
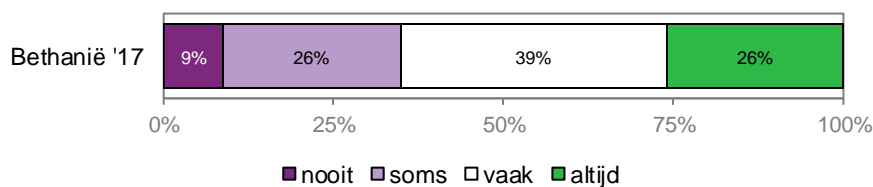
19. Beslist u mee over de zorg en behandelingen die uw naaste krijgt?



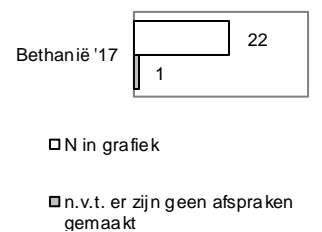
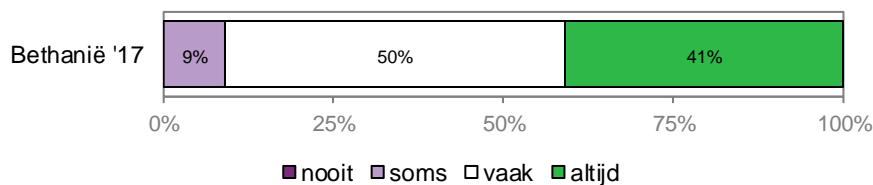
20. Houden we in onze zorg- en ondersteuning goed rekening met uw wensen, ideeën en mening?



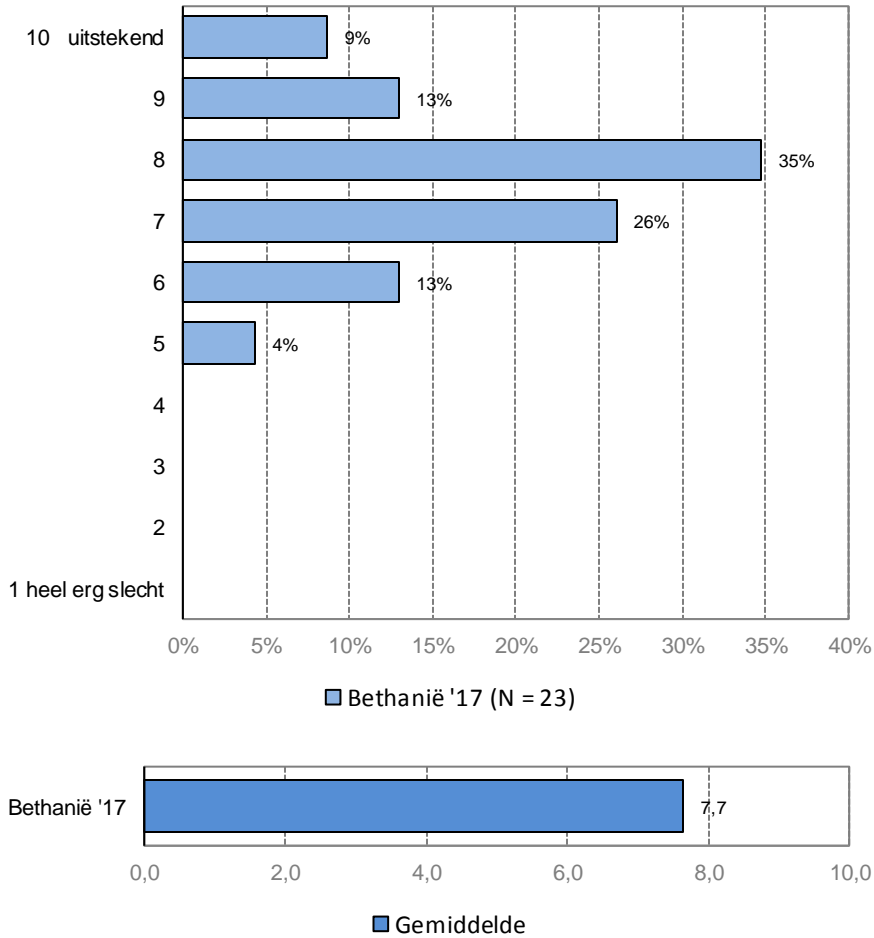
21. Leveren familieleden of naasten een bijdrage aan de zorg?



22. Zijn er afspraken gemaakt over zorg, ondersteuning, behandeling voor uw naaste en worden deze afspraken nagekomen?

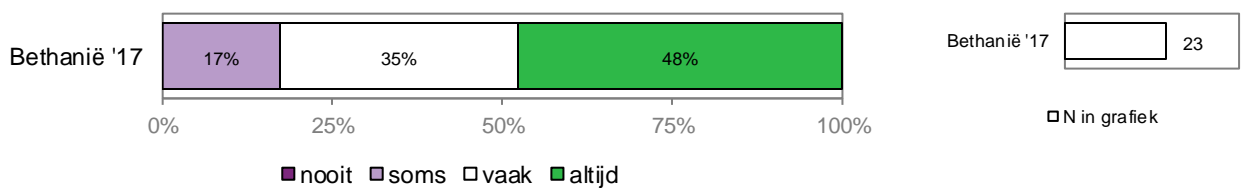


23. Welk cijfer geeft u voor uw inspraak bij verzorging en behandeling?

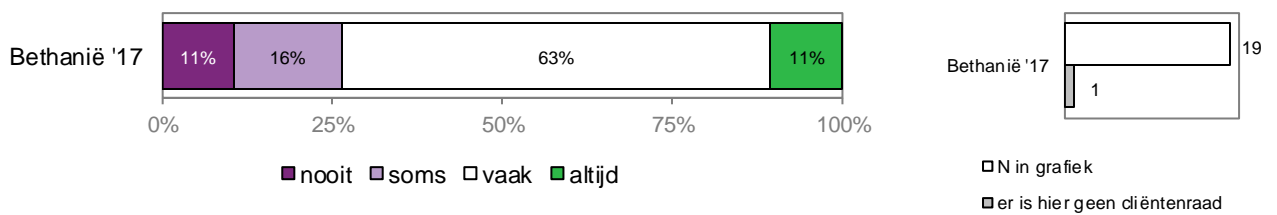


INFORMATIE EN COMMUNICATIE

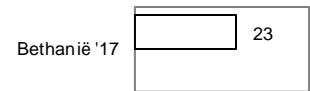
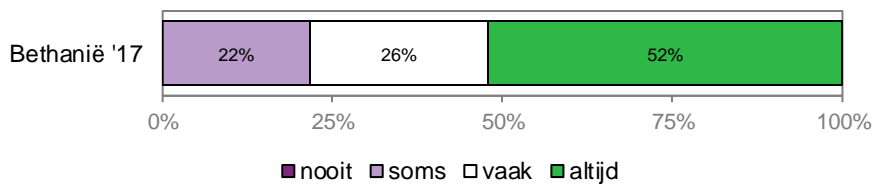
24. Krijgt u van ons voldoende informatie over de zorg, behandeling, activiteiten en ondersteuning die wij kunnen bieden aan uw naaste?



25. Worden uw belangen goed behartigd door de cliëntenraad?



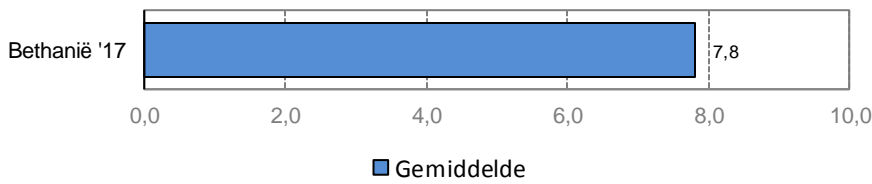
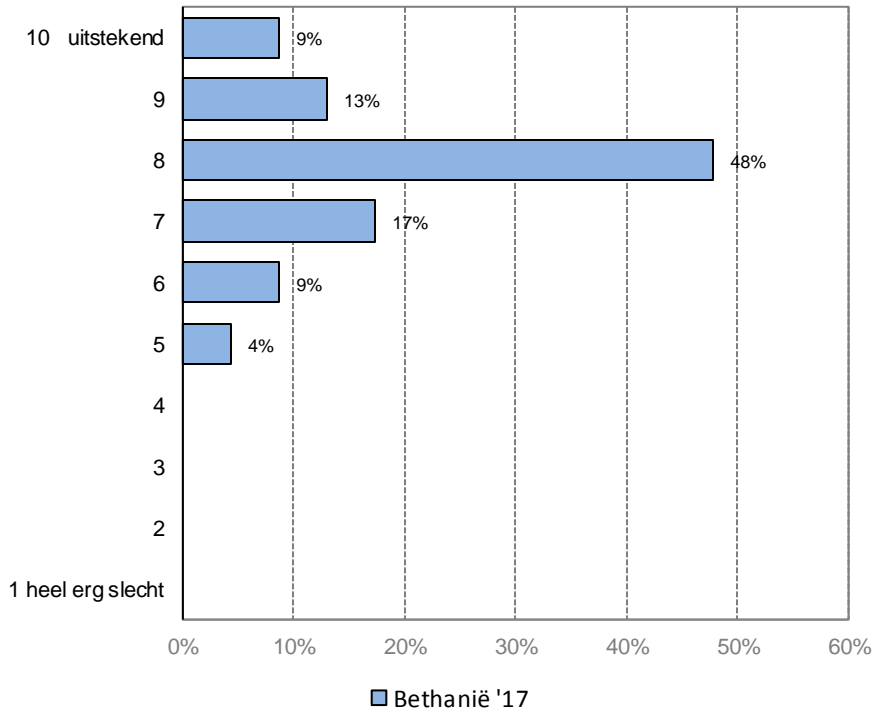
26. Zijn er afspraken gemaakt over hoe we het beste met u kunnen communiceren en worden deze afspraken nagekomen?



□ N in grafiek

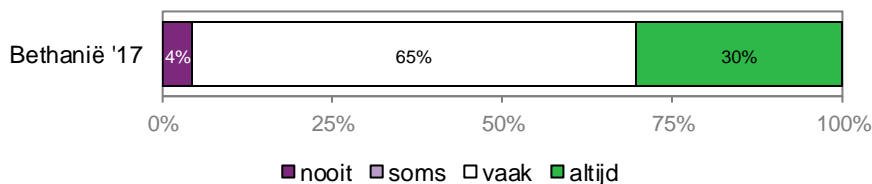
□ n.v.t. er zijn geen afspraken gemaakt

27. Welk cijfer geeft u voor onze informatie en communicatie?



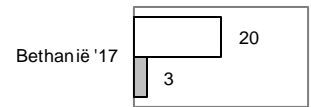
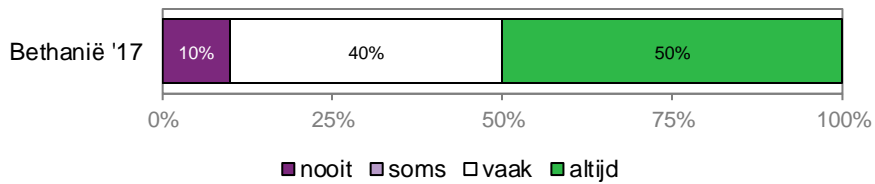
CLIËNTVEILIGHEID

28. Voelt uw naaste zich bij ons veilig?



□ N in grafiek

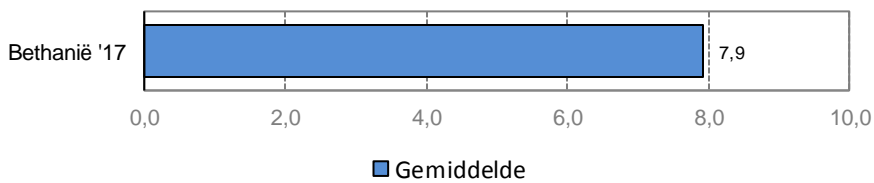
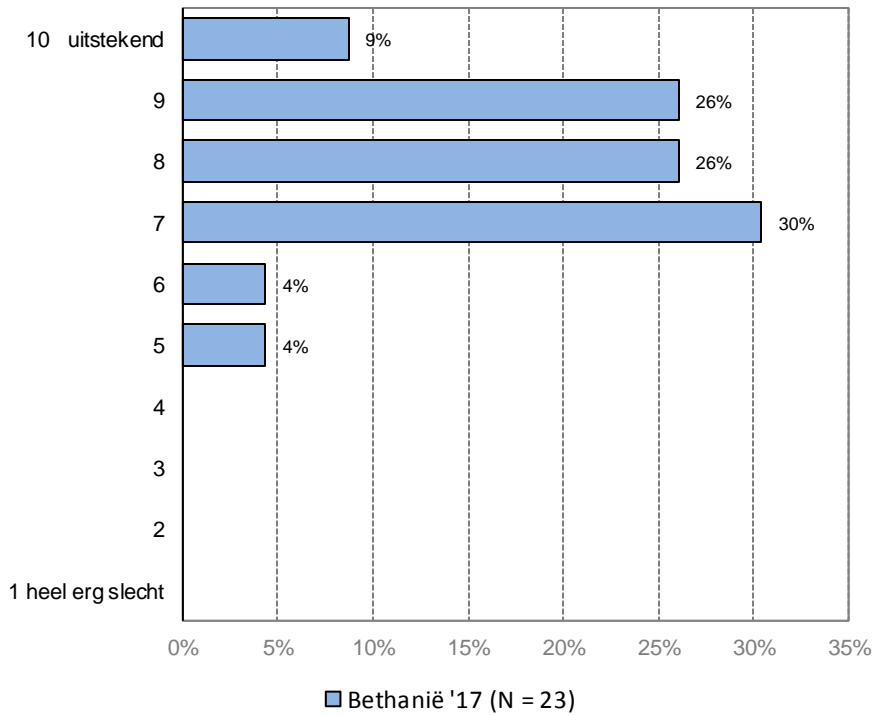
29. Zijn er afspraken gemaakt over de veiligheid van uw naaste en worden deze afspraken nagekomen?



□ N in grafiek

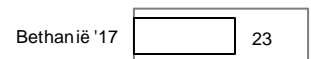
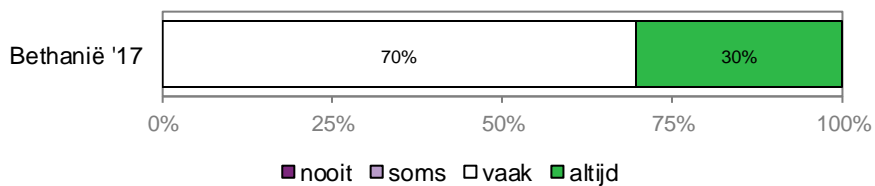
□ n.v.t. er zijn geen afspraken gemaakt

30. Welk cijfer geeft u voor het gevoel van veiligheid van uw naaste?



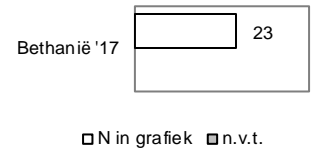
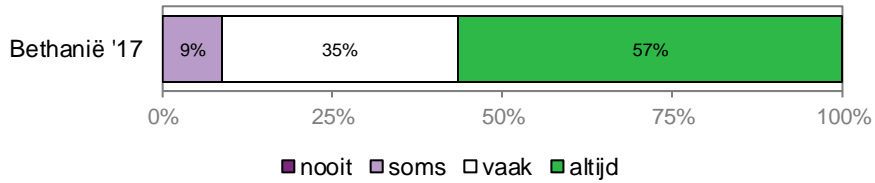
KWALITEIT MEDEWERKERS

31. Vindt u onze medewerkers deskundig?

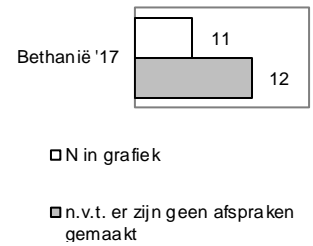
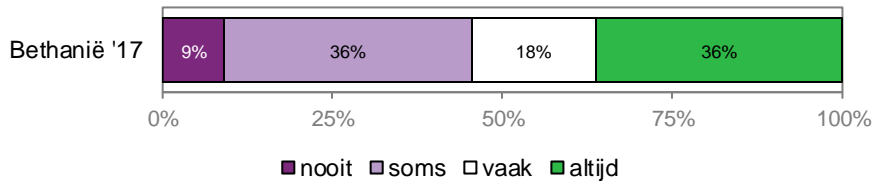


□ N in grafiek

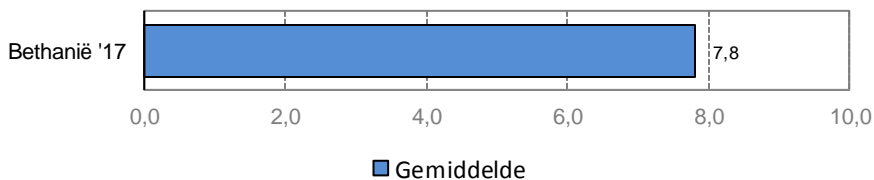
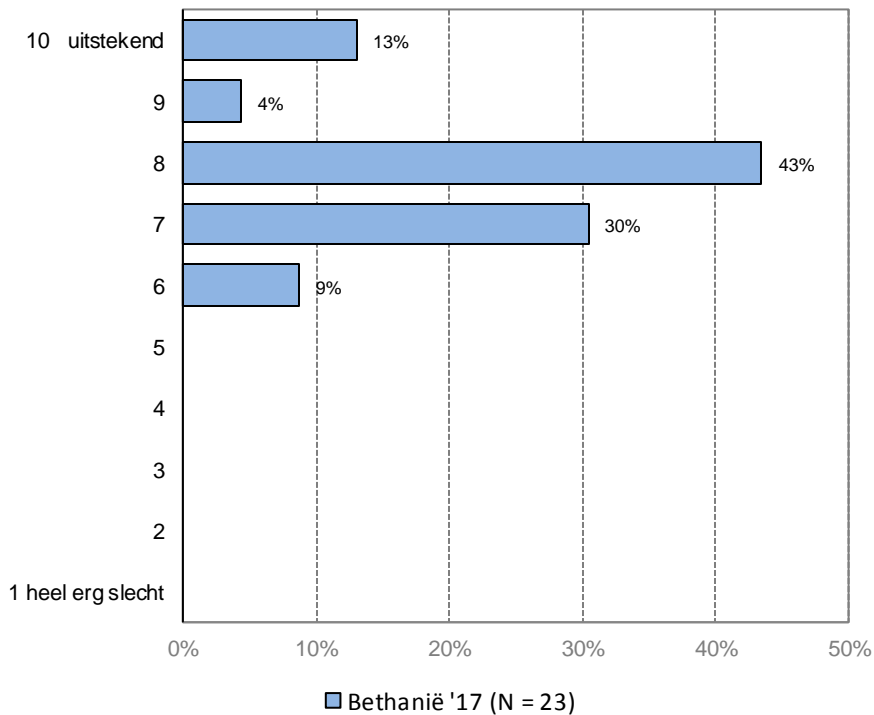
32. Geven onze medewerkers goed antwoord op uw vragen?



33. Zijn er met u afspraken gemaakt over de kwaliteit van onze medewerkers en worden deze afspraken nagekomen?

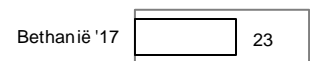
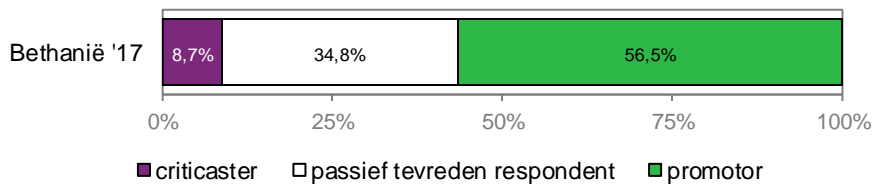
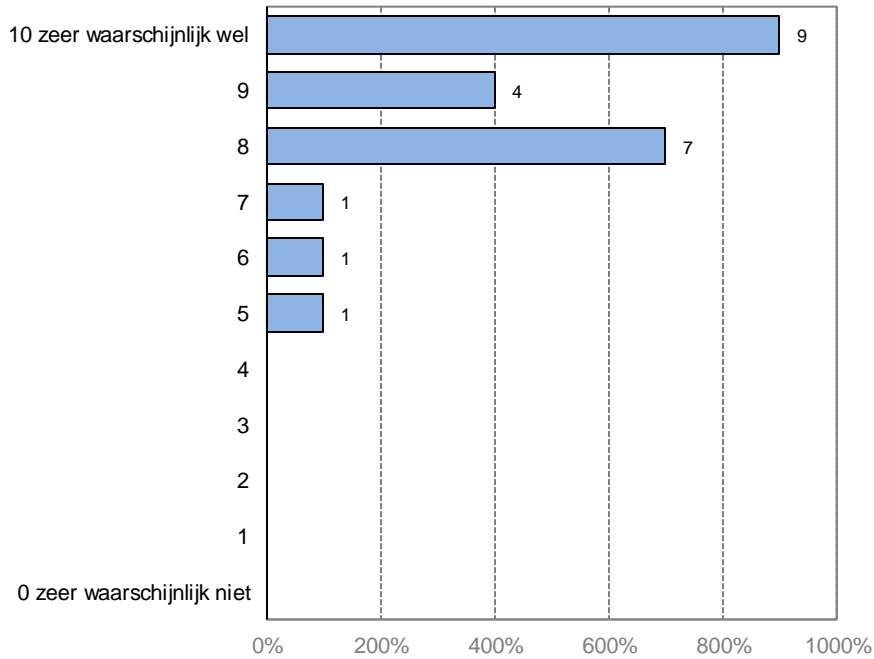


34. Welk cijfer geeft u voor de kwaliteit van onze medewerkers?



35. Hoe groot is de kans op een schaal van 0 – 10 dat u onze organisatie zou aanbevelen?

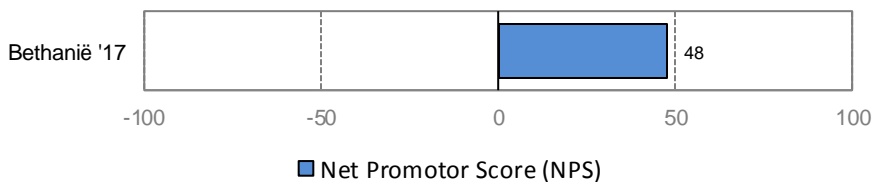
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.



□ N in grafiek

Net Promotor score (NPS)

Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$).



4 Conclusies

Woon- en leefsituatie

91% van de respondenten is van mening dat hun naaste/de bewoner waarvoor zij contactpersoon zijn, bij Bethanië prettig kan leven en wonen en 87% geeft aan dat hun naaste/de bewoner zich gastvrij behandeld voelt. Allen antwoorden desgevraagd dat er afspraken zijn gemaakt over de woon- en leefsituatie van hun naaste en dat deze afspraken worden nagekomen: gemiddeld geeft men een 8 voor de woon-leefsituatie van de bewoner.

Participatie

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers uit 83% zich tevreden over de daginvulling voor de bewoner en 74% vindt de activiteiten die Bethanië aanbiedt leuk. Slechts 41% antwoordt dat hun naaste/de bewoner plezierig contact heeft met medebewoners. 86% van de vertegenwoordigers die de vraag hebben beantwoord, zeggen dat er afspraken zijn gemaakt over hoe hun naaste zoveel mogelijk zelf kan bepalen hoe hij of zij de dag inricht en dat deze afspraken worden nagekomen: twee personen antwoorden hier niet van toepassing, omdat er geen afspraken gemaakt zouden zijn. Als cijfer komt er voor de mate waarin de bewoner kan bepalen hoe hij of zij de dag inricht een 7,6 en een 7,7 voor de geboden ondersteuning bij de daginvulling voor bewoner waarvoor de respondent contactpersoon is.

Mentaal welbevinden

87% van de respondenten meldt dat Bethanië (voldoende) respecteert hoe de bewoner zijn of haar leven wil leiden en allen zeggen dat de bewoner respectvol wordt behandeld door medewerkers en vrijwilligers. 53% geeft aan dat er voldoende aandacht is voor vragen rondom het levenseinde; vijf contactpersonen hebben daar niet van toepassing geantwoord. 89% van de vertegenwoordigers geeft aan dat er afspraken zijn gemaakt over de ondersteuning die geboden kan worden aan de bewoner zodat hij of zij zijn leven zoveel mogelijk kan leiden zoals hij of zij dat wil en dat deze afspraken worden nagekomen. De gemiddelde waardering in cijfers komt uit op een 7,9.

Lichamelijk welbevinden

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers is 91% van mening dat er voldoende aandacht is voor het lichamelijk welbevinden van hun naaste, 95% meldt dat er afspraken zijn gemaakt over hoe hun naaste geholpen wordt bij wassen/douchen, aan- uitkleden, naar toilet, gebit en nagelverzorging etc. en dat deze afspraken worden nagekomen. Als cijfer wordt daar gemiddeld een 8,0 voor gegeven.

Inspraak

70% van de respondenten antwoordt dat zij meebeslissen over de zorg en behandelingen van hun naaste, op een enkeling na vinden vertegenwoordigers dat er goed rekening wordt gehouden in de zorg en ondersteuning met hun wensen, ideeën en mening. Een 65% geeft aan dat familie en naasten een bijdrage levert aan de zorg, nog eens 26% doet dat 'soms'. Van de geraadpleegde contactpersonen antwoordt 91% dat er afspraken zijn gemaakt over zorg, ondersteuning, behandeling voor uw naaste en dat deze afspraken worden nagekomen. Het cijfer dat zij daarvoor geven komt gemiddeld op een 7,7.

Informatie

83% van de geraadpleegde contactpersonen is van mening dat zij voldoende informatie krijgen over de zorg, behandeling, activiteiten en ondersteuning die geboden wordt aan de bewoner. Gevraagd of hun belangen goed worden behartigd door de cliëntenraad, antwoorden krap driekwart bevestigend; een enkeling geeft aan dat er geen cliëntenraad is. Van de respondenten meldt 78% dat er afspraken zijn gemaakt over de communicatie en dat deze worden nagekomen. Het cijfer dat wordt gegeven voor informatie en communicatie is gemiddeld een 7,8.

Cliëntveiligheid

Op een enkeling na zijn de geraadpleegde contactpersonen van mening dat hun naaste zich veilig voelt bij Bethanië. 90% meldt dat er afspraken zijn gemaakt over de veiligheid van de bewoner en dat deze afspraken worden nagekomen. Gemiddeld wordt het gevoel van veiligheid van de bewoner gewaardeerd met een 7,9.

Kwaliteit medewerkers

Alle vertegenwoordigers noemen de medewerkers deskundig, een ruime meerderheid (91%) vindt ook dat medewerkers goed antwoord geven op vragen. Van de 11 vertegenwoordigers die de vraag beantwoorden, zeggen er zes dat er met hen afspraken zijn gemaakt over de kwaliteit van de medewerkers en dat deze afspraken worden nagekomen; 12 respondenten geven aan dat dit niet van toepassing is omdat er geen afspraken zouden zijn gemaakt. Als cijfer voor de kwaliteit van de medewerkers wordt er een 7,8 gegeven.

Bij de vraag hoe groot de kans is op een schaal van 0 – 10 dat men de organisatie zou aanbevelen, is 57% promotor en 35% passief tevreden; een krappe 9% is criticaster. Dit geeft een NPS van 48.

5 Aanbevelingen

Woon- en leefsituatie

- Vraag aan vertegenwoordigers wat voor hen belangrijk is om zich gastvrij behandeld te voelen en leg uit wat Bethanië daarin kan doen en mogelijk ook wat er niet kan en waarom dat zo is.

Participatie

- Blijf met vertegenwoordigers bespreken welke activiteiten er zijn en hoe de bewoners de deelname aan specifieke activiteiten ervaren. Maak dit inzichtelijk ook voor mensen die er niet bij kunnen zijn, via een besloten Facebookpagina of anderszins.
- Bekijk hoe bewoners prettiger met elkaar kunnen omgaan, en/of leg uit aan de vertegenwoordigers hoe medewerkers proberen een prettige omgang tussen bewoners te stimuleren. Bespreek ook met vertegenwoordigers hoe zij daaraan zelf kunnen bijdragen als ze bij hun naaste op bezoek zijn, bij voorbeeld door andere bewoners aan te spreken en of te betrekken, of juist met rust te laten als dat beter past.

Mentaal welbevinden

- Hoewel de scores niet slecht zijn op onderdelen van mentaal welbevinden, is het belangrijk om deze onderwerpen nadrukkelijk te blijven bespreken. Hoe iemand zijn/haar leven wil leiden en hoe hij/zij daarin gekend wordt, is van wezenlijk belang voor (beleving van) autonomie en eigen regie. Ook kunnen behoeften en vragen op dat vlak wijzigen naar mate iemand langer in huis is.

Lichamelijk welbevinden

Op basis van de uitkomsten zijn geen aanbevelingen geformuleerd op deze prestatie.

Inspraak

- Bespreek bij de intake- en evaluatiegesprekken met de vertegenwoordigers dat ze kunnen meebeslissen over de zorg en behandeling van de bewoner. Geef aan dat Bethanië in de zorg- en ondersteuning goed rekening wil houden met hun wensen, ideeën en meningen en vraag na of dat in de dagelijkse praktijk lukt.
- Bespreek bij evaluatiegesprekken zorgleefplan standaard de inbreng van familie en mantelzorgers bij de zorg voor de bewoner, zoek naar de meest passende manier om dat samen vorm te geven en leg afspraken vast, zodat er duidelijk sprake is van een gezamenlijke inzet voor de bewoner.

Informatie en communicatie

- Laat bij evaluatiegesprekken ook aan bod komen hoe de informatieverstrekking door vertegenwoordigers wordt ervaren: komt informatie over zoals het bedoeld is, bereikt het de juiste doelgroep, voelen mensen zich daadwerkelijk voldoende geïnformeerd?
- Bespreek met de cliëntenraad hoe zij beter zichtbaar kunnen zijn ook voor familie en mantelzorgers en kunnen aantonen hoe belangen van de cliënten gebaat zijn bij hun inzet.

Cliëntveiligheid

- Bespreek met vertegenwoordigers wat er mogelijk aanvullend nodig is voor bewoners om zich veilig te voelen, en leg uit wat er op dat vlak al gebeurt.

Kwaliteit medewerkers

- Zorg ervoor dat cliënten en hun vertegenwoordigers op de hoogte zijn over wat Bethanië doet om de kwaliteit van medewerkers op peil te houden.

Bijlage 1: Vragenlijst PREZO-vertegenwoordigers

WOON- EN LEEFSITUATIE

1. Kan uw naaste/de bewoner waarvoor u contactpersoon bent, bij ons prettig leven en wonen?
2. Voelt uw naaste/de bewoner zich gastvrij behandeld?
3. Zijn er afspraken gemaakt over de woon- en leefsituatie van uw naaste en worden deze afspraken nagekomen?
4. Welk cijfer geeft u voor de woon-leefsituatie van uw naaste?

PARTICIPATIE

5. Bent u tevreden over de daginvulling voor uw naaste?
6. Vindt u de activiteiten die we aanbieden leuk?
7. Heeft uw naaste/de bewoner plezierig contact met medebewoners?
8. Hebben we afspraken gemaakt over hoe uw naaste zoveel mogelijk zelf kan bepalen hoe hij of zij de dag inricht en worden deze afspraken nagekomen?
9. Welk cijfer geeft u voor de mate waarin uw naaste kan bepalen hoe hij of zij de dag inricht?
10. Welk cijfer geeft u voor de geboden ondersteuning bij de daginvulling voor bewoner waarvoor u contactpersoon bent?

MENTAAL WELBEVINDEN

11. Respecteren wij (voldoende) hoe uw naaste zijn of haar leven wil leiden?
12. Wordt uw naaste/de bewoner respectvol behandeld door onze medewerkers en vrijwilligers?
13. Is er voldoende aandacht voor vragen rondom het levenseinde?
14. Hebben we afspraken gemaakt over de ondersteuning die we uw naaste kunnen bieden zodat hij of zij zijn leven zoveel mogelijk kan leiden zoals hij of zij dat wil en worden deze afspraken nagekomen?
15. Welk cijfer geeft u voor de ondersteuning die we bieden aan uw naaste om zijn of haar leven te leiden zoals hij of zij dat wil?

LICHAMELIJK WELBEVINDEN

16. Is er voldoende aandacht voor het lichamenlijk welbevinden van uw naaste?
17. Zijn er afspraken gemaakt over hoe uw naaste geholpen wordt bij wassen/douchen, aan-uitkleden, naar toilet, gebit en nagelverzorging etc. en worden deze afspraken nagekomen?
18. Welk cijfer geeft u voor onze zorg voor het lichamenlijk welbevinden van de bewoner waarvoor u contactpersoon bent?

INSPRAAK

19. Beslist u mee over de zorg en behandelingen die uw naaste krijgt?
20. Houden we in onze zorg- en ondersteuning goed rekening met uw wensen, ideeën en mening?
21. Leveren familieleden of naasten een bijdrage aan de zorg?
22. Zijn er afspraken gemaakt over zorg, ondersteuning, behandeling voor uw naaste en worden deze afspraken nagekomen?
23. Welk cijfer geeft u voor uw inspraak bij verzorging en behandeling?

INFORMATIE EN COMMUNICATIE

24. Krijgt u van ons voldoende informatie over de zorg, behandeling, activiteiten en | ondersteuning die wij kunnen bieden aan uw naaste?
25. Worden uw belangen goed behartigd door de cliëntenraad?
26. Zijn er afspraken gemaakt over hoe we het beste met u kunnen communiceren en worden deze afspraken nagekomen?
27. Welk cijfer geeft u voor onze informatie en communicatie?

CLIËNTVEILIGHEID

28. Voelt uw naaste zich bij ons veilig?
29. Zijn er afspraken gemaakt over de veiligheid van uw naaste en worden deze afspraken nagekomen?
30. Welk cijfer geeft u voor het gevoel van veiligheid van uw naaste?

KWALITEIT MEDEWERKERS

31. Vindt u onze medewerkers deskundig?
32. Geven onze medewerkers goed antwoord op uw vragen?
33. Zijn er met u afspraken gemaakt over de kwaliteit van onze medewerkers en worden deze afspraken nagekomen?
34. Welk cijfer geeft u voor de kwaliteit van onze medewerkers?
35. Hoe groot is de kans op een schaal van 0 – 10 dat u onze organisatie zou aanbevelen?