

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Cliëntenraadpleging met de totaalscore van ZorgkaartNederland

Interviews cliënten

**Stichting De Warme Huizen
Herfstzon
Januari 2023**



deze vraag

25,6
44,4
,0
100,0

Over Facit

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

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO gecertificeerd voor ISO 9001:2015 en ISO 27001:2013. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntenraadplegingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
1. Cliëntenraadpleging	5
1.1 Cliëntenraadpleging voor De Warme Huizen.....	5
1.2 Doelgroep	5
1.3 Exclusie en steekproeftrekking.....	5
1.4 Informatievoorziening	5
1.5 Vragenlijst	5
1.6 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland	5
1.7 Dataverzameling	5
1.8 Respons.....	5
1.9 Leeswijzer	5
1.10 Spiegelinformatie	6
2. Samenvatting	8
2.1 Inleiding.....	8
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen	8
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen	9
3. Uitkomsten cliëntenraadpleging.....	11
4. Achtergrondkenmerken t.b.v. doorlevering aan ZorgkaartNederland	22
5. Samenvatting van de tevreden ervaringen en verbeterpunten.....	23
6. Conclusies.....	24
Bijlage 1 Complimenten en verbeterpunten.....	26

Inleiding

Facit heeft voor De Warme Huizen in de maand januari 2023 een cliëntenraadpleging uitgevoerd. Voor u ligt de rapportage van deze cliëntenraadpleging.

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

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste uitkomsten van deze raadpleging samenvattend weergegeven in de vorm van Top-3 Box scores en gemiddelde cijfers voor de ervaringsvragen.

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

Hoofdstuk 4 geeft informatie over de achtergrondkenmerken van de respondenten. In hoofdstuk 5 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de respondenten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 6 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In bijlage 1 de antwoorden op de vraag naar complimenten en verbeter suggesties gerubriceerd naar thema.

Facit, Velsen-Noord
Eddy Stam & Angela van Bergeijk, februari 2023

1. Cliëntenraadpleging

1.1 Cliëntenraadpleging voor De Warme Huizen

Facit heeft in januari 2023 een cliëntenraadpleging gehouden onder cliënten. Deze cliëntenraadpleging beoogt ervaringen op te halen richt zich op de ervaringen van cliënten met de zorg die zij ontvingen bij De Warme Huizen, locatie Herfstzon

1.2 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten van De Warme Huizen/Herfstzon in januari 2023.

1.3 Exclusie en steekproeftrekking

Er heeft geen exclusie plaatsgevonden en er is geen steekproef getrokken.

1.4 Informatievoorziening

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

1.5 Vragenlijst

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de vragenlijst van ZorgkaartNederland. Deze vragenlijst bestaat uit zes gesloten vragen, twee open vragen.



1.6 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland

De antwoorden van de cliënten/vertegenwoordigers die daarmee ingestemd hebben, worden door Facit aangeleverd bij ZorgkaartNederland, zodat ze ook daar gepubliceerd kunnen worden.

1.7 Dataverzameling

Dataverzameling vond plaats middels interviews op locatie, op 24 januari 2023. Voorafgaand daaraan is een vooraankondiging verspreid bij bewoners. Hierin werd aan cliënten kenbaar gemaakt dat zij bezocht konden worden door een Facit-interviewer.

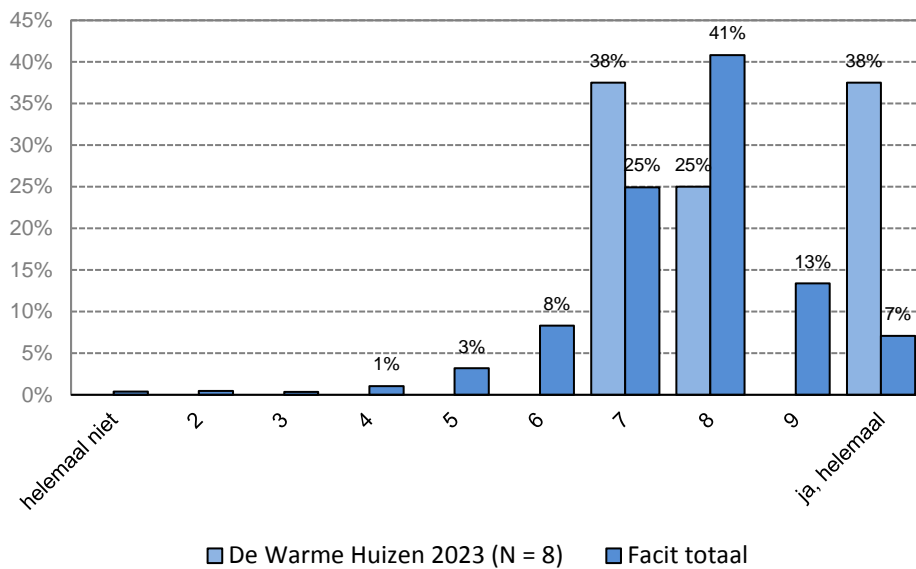
1.8 Respons

11 cliënten zijn benaderd. 8 cliënten waren in staat en bereid om de vragen te beantwoorden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 73%.

1.9 Leeswijzer

Alle antwoorden van cliënten, zowel die van degenen die instemden met publicatie van hun antwoorden als van degenen die niet wilden dat hun antwoorden op ZorgkaartNederland gepubliceerd worden, zijn in deze rapportage verwerkt.

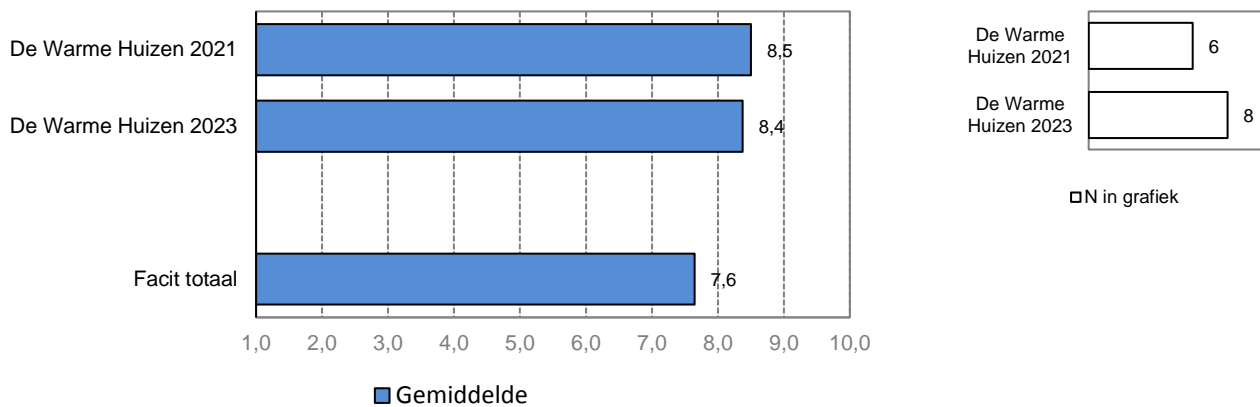
De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



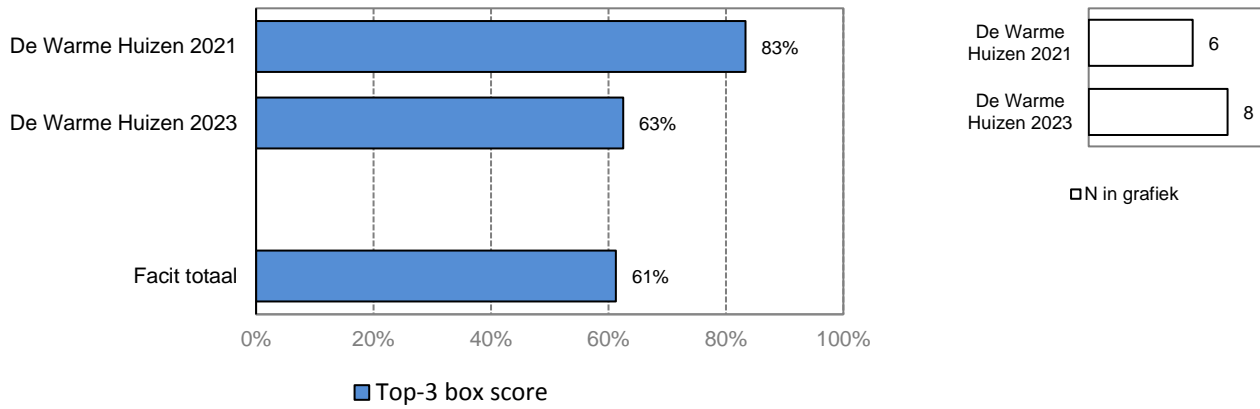
Boven de staven staat het percentage cliënten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Onder de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel cliënten in totaal de betreffende vraag beantwoord hebben.

In de tweede grafiek wordt de gemiddelde uitkomst op de gestelde vraag weergegeven voor De Warme Huizen / Herfstzon als geheel:



In de derde en onderste grafiek wordt de top-3 box score weergegeven. Dit is het percentage cliënten dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben:



1.10 Spiegelinformatie

Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven. Het Facit totaal bestaat uit de antwoorden van 2.166 cliënten van de raadplegingen die hebben deelgenomen aan een van de raadplegingen die door Facit in 2021 zijn uitgevoerd met de ZorgkaartNederland-vragen.

2. Samenvatting

2.1 Inleiding

Cliënten konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10. In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-3 Box scores en gemiddelde scores.

2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen

Een Top-3 Box score is het percentage cliënten dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

Top-3 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel cliënten tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben.

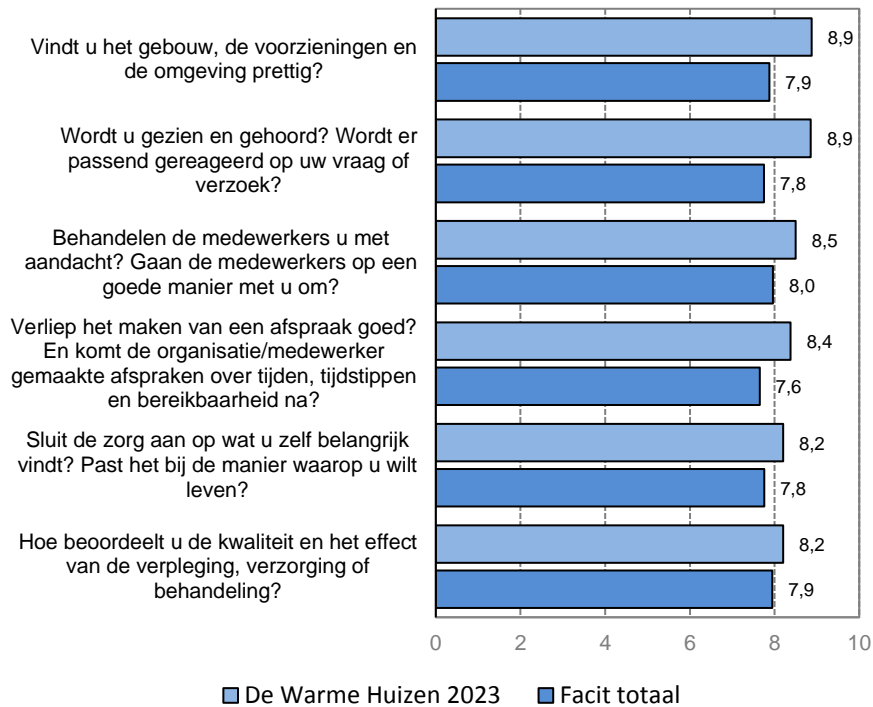
In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten een 8 of hoger hebben gegeven:



De vraag waarop de meeste cliënten een 8 of hoger hebben gegeven is de vraag 'Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?'. De vraag waarop de minste cliënten een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag 'Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?'.

2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer.



De vraag waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag ‘Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?’ De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, is de vraag ‘Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?’

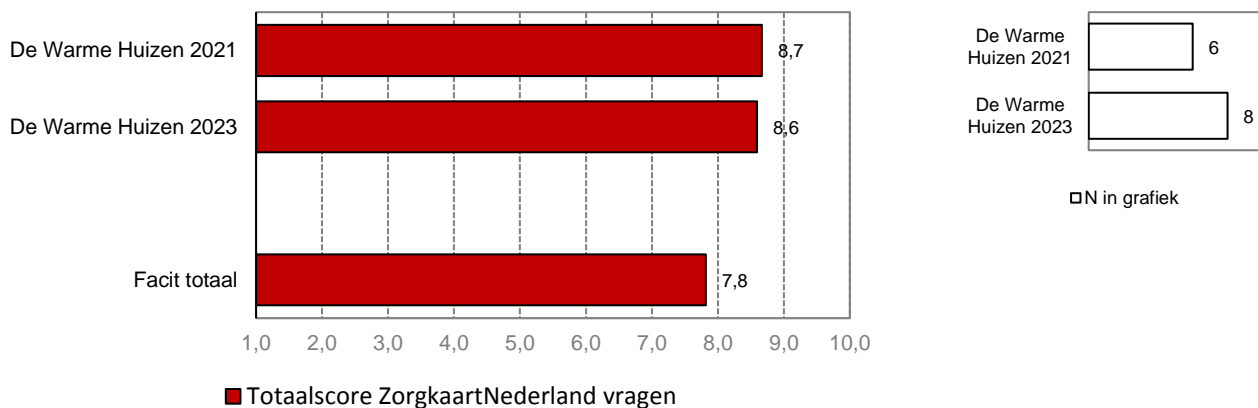
2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

De Stuurgroep Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft besloten dat met ingang van 2021 zorgaanbieders cliëntervaringen in de verpleeghuiszorg minimaal één keer per jaar de totaalscore van ZorgkaartNederland moeten aanleveren aan het Openbaar Data Bestand (ODB) van het Zorginstituut Nederland als maat voor de ervaringen van hun cliënten.

De totaalscore op de ZorgkaartNederland-vragen wordt berekend in twee stappen:

- per respondent wordt een gemiddelde score berekend op alle vragen;
- op basis van alle gemiddelde score wordt de gemiddelde totaalscore berekend.

Voor deze cliëntenraadpleging is de totaalscore als volgt:



Niet alle waarderingen van cliënten die er mee hebben ingestemd dat hun waarderingen op ZorgkaartNederland gepubliceerd mogen worden, worden ook daadwerkelijk op ZorgkaartNederland zichtbaar. Dit gebeurt alleen als deze cliënten daarnaast ook voldoende vragen hebben beantwoord én hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

De waarderingen die door Facit vanuit deze raadpleging naar ZorgkaartNederland doorgezet worden, zullen te herkennen zijn aan het groene label 'geverifieerd'.

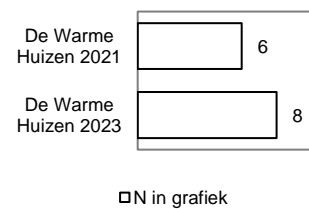
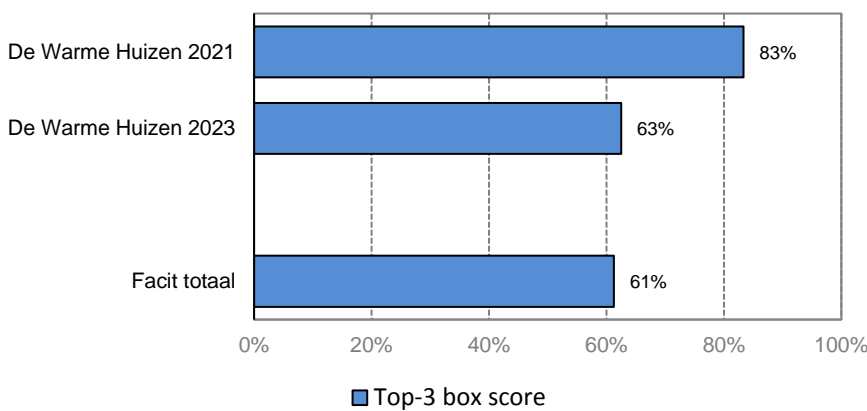
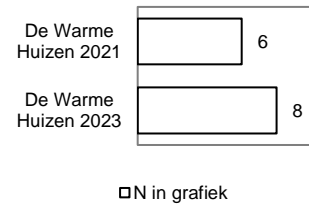
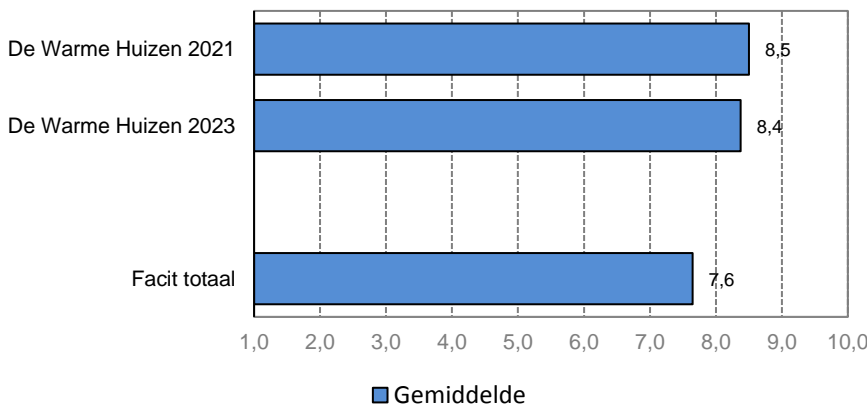
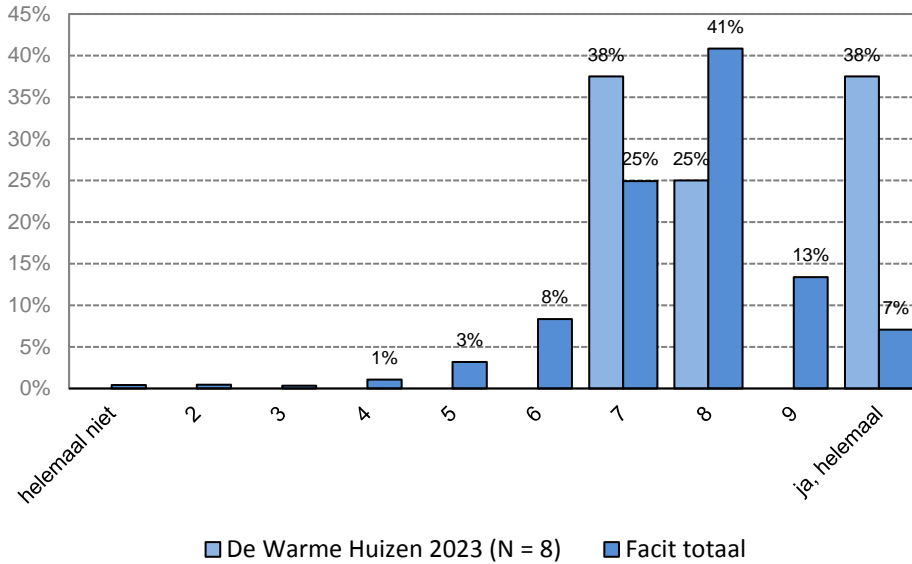


De [actuele totaalscore voor Herfstzon op ZorgkaartNederland](#) wordt berekend over de afgelopen vier jaar, inclusief de huidige lopende maand. Waarderingen ouder dan vier jaar blijven wel te lezen, alleen komt er bij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze tellen niet meer mee voor het getoonde gemiddelde cijfer van Herfstzon.

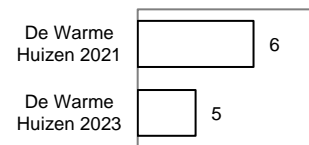
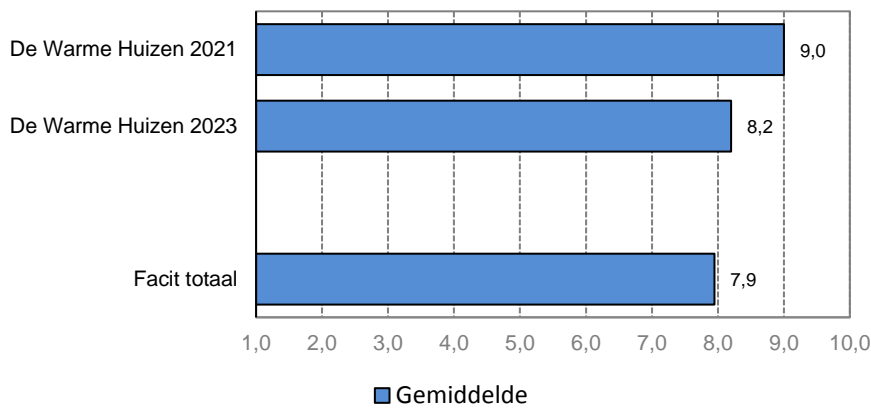
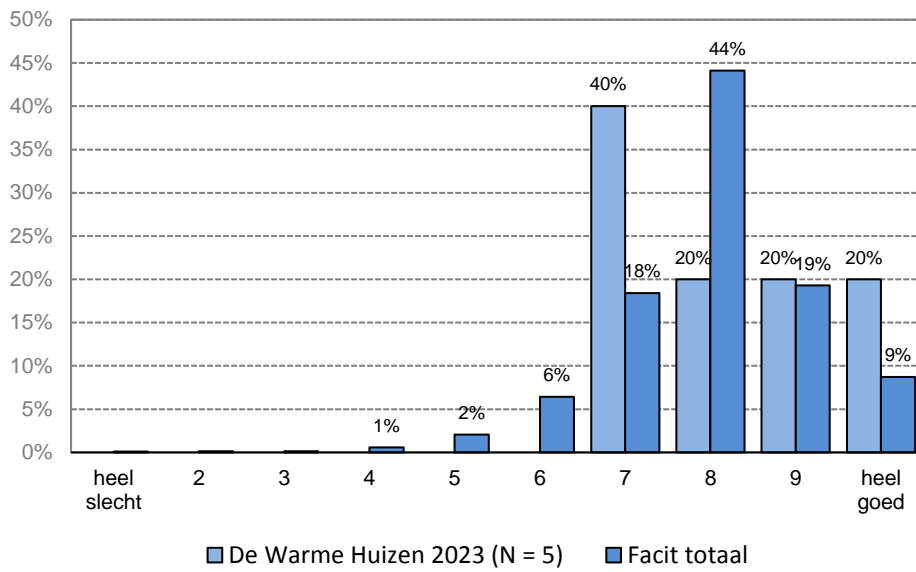
3. Uitkomsten

4. Uitkomsten ervaringsvragen

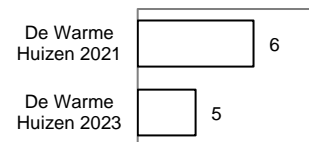
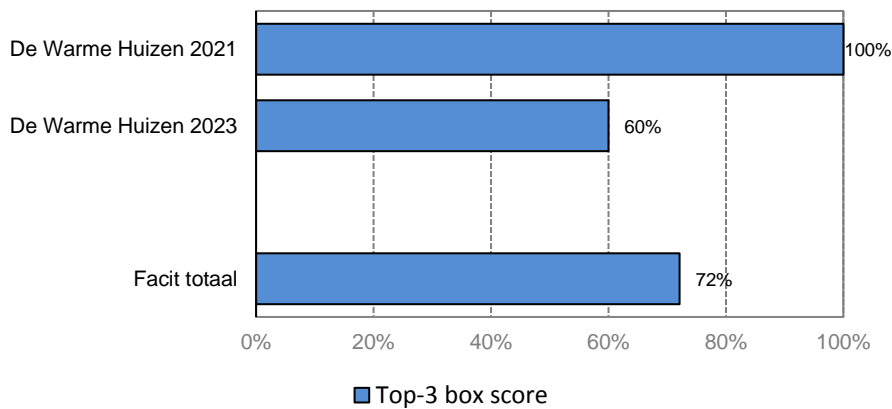
1. Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?



2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?

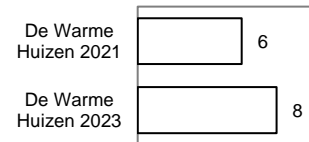
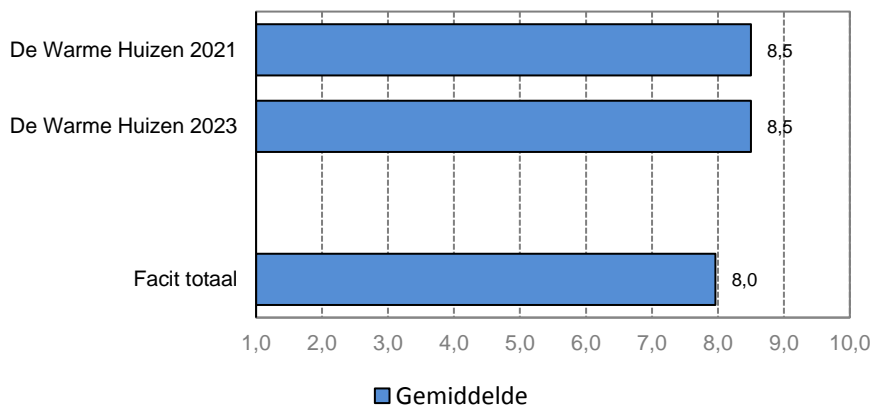
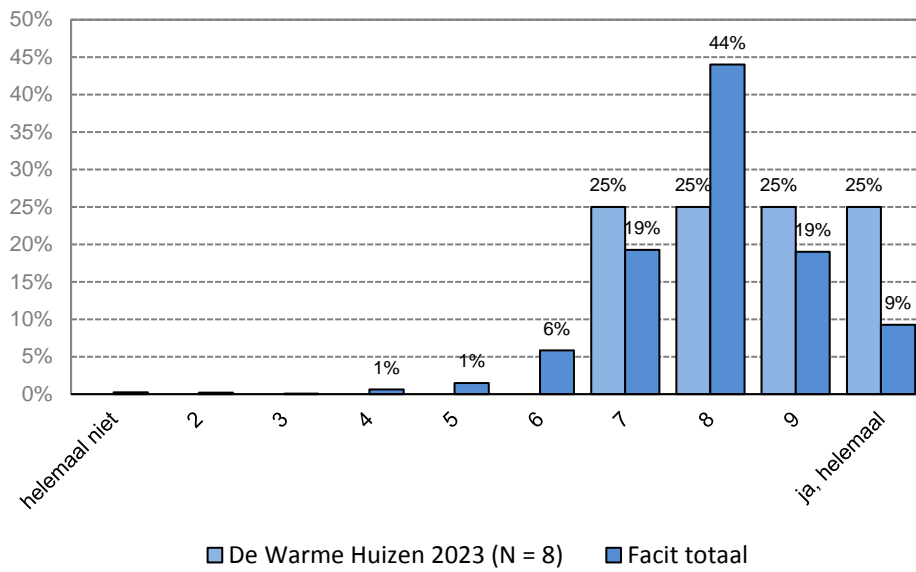


□ N in grafiek

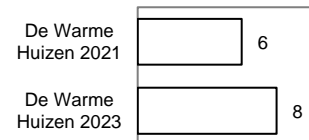
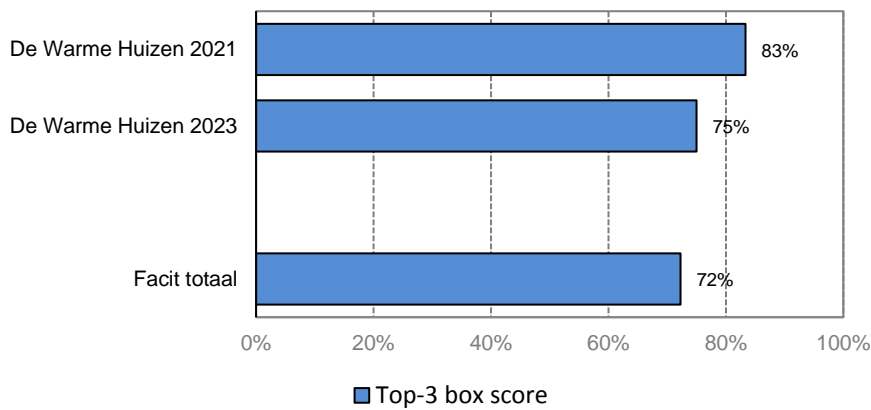


□ N in grafiek

3. Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?

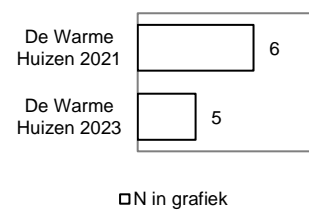
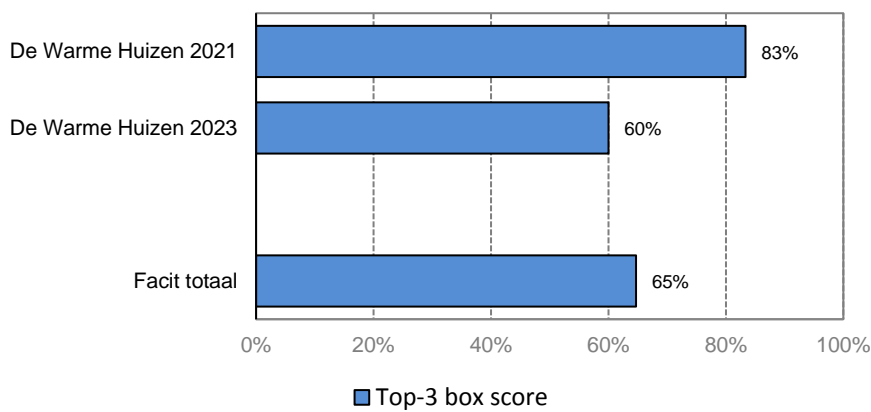
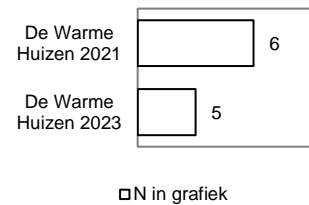
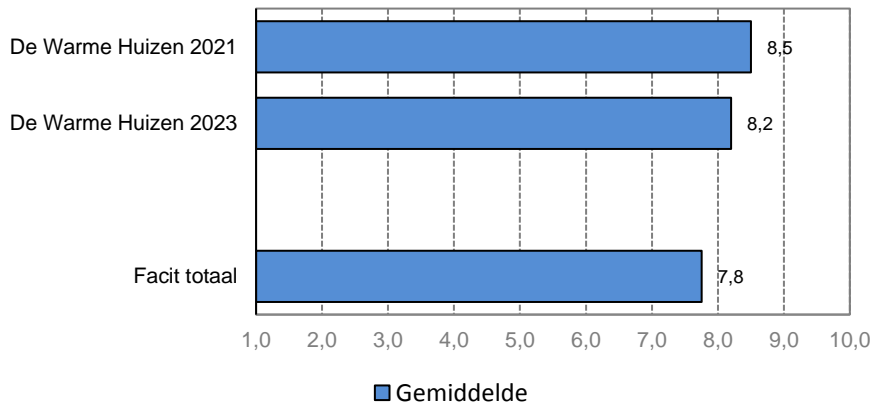
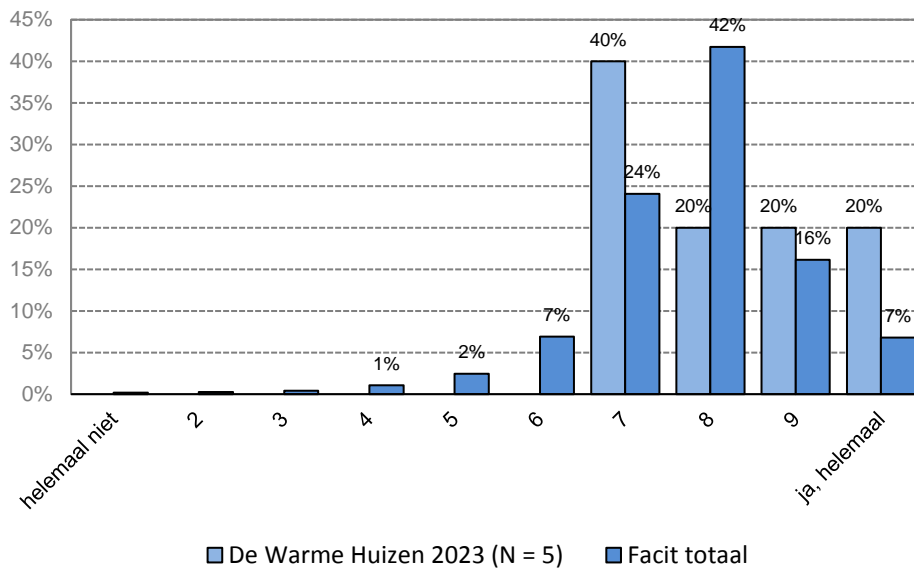


□N in grafiek

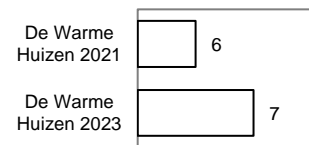
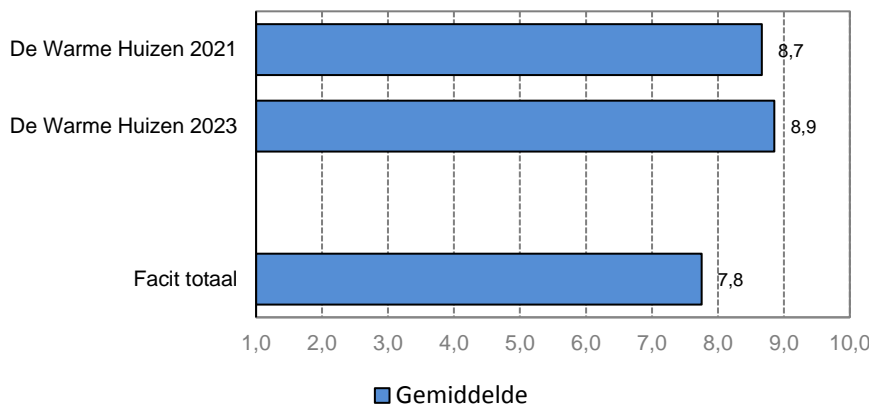
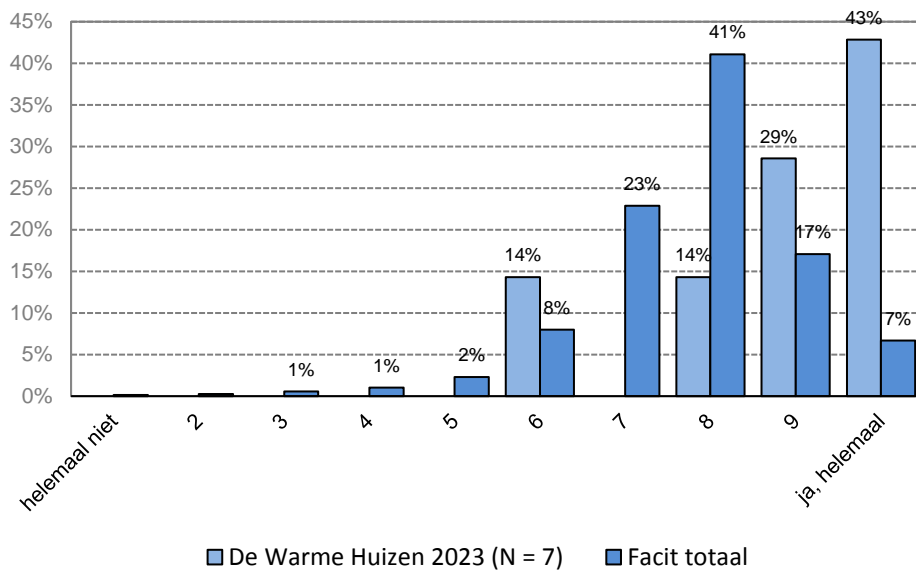


□N in grafiek

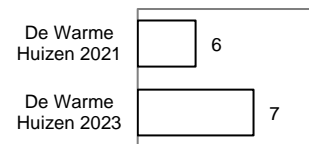
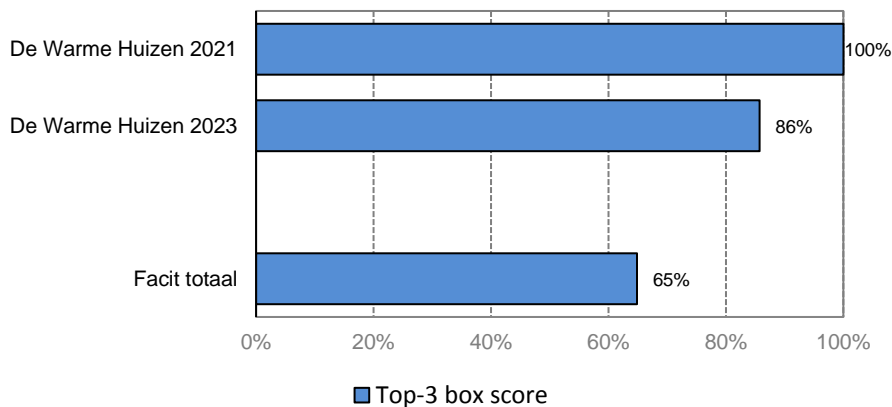
4. Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?



5. Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?

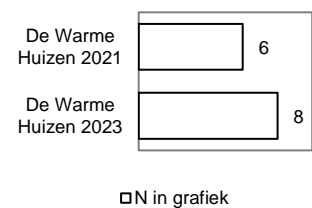
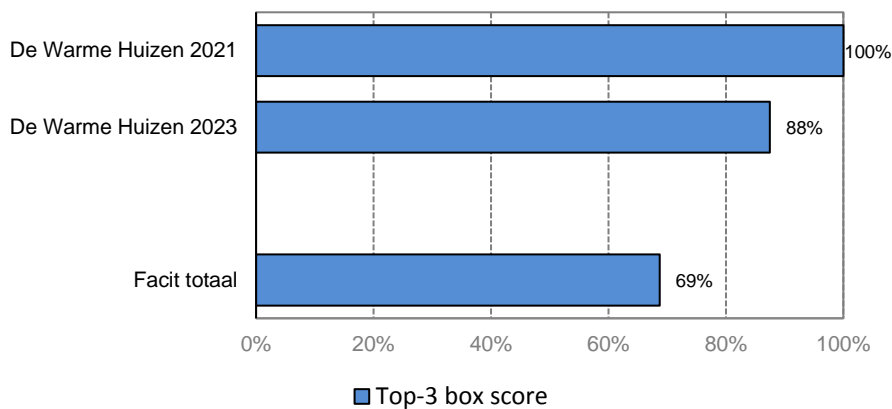
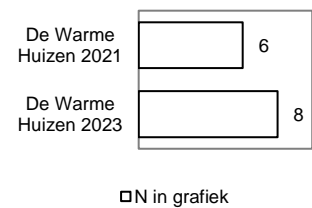
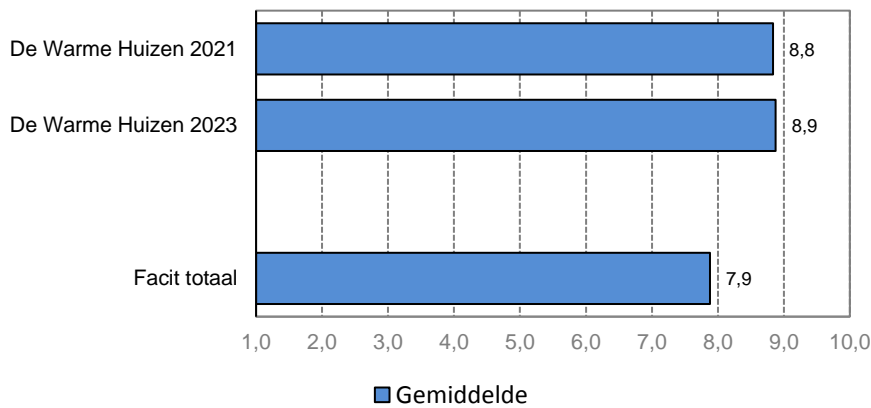
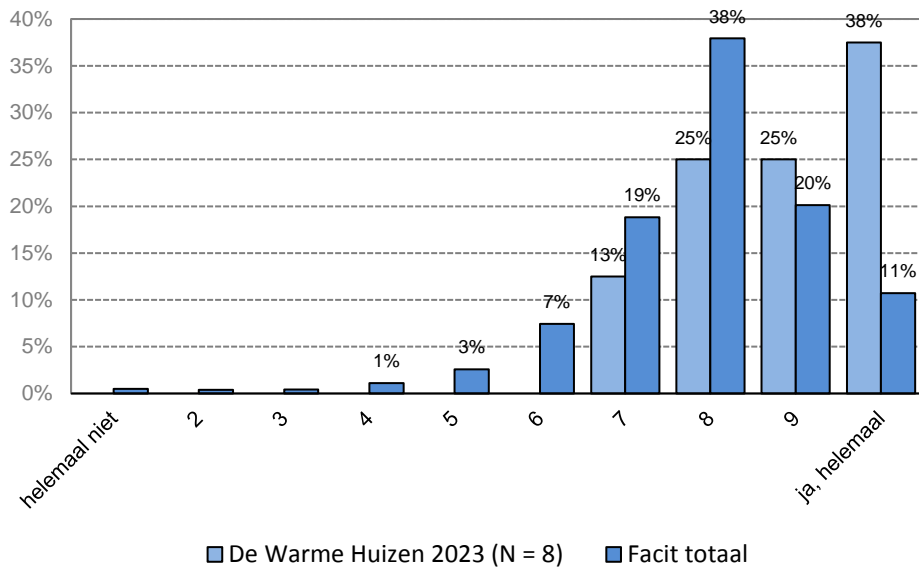


□ N in grafiek

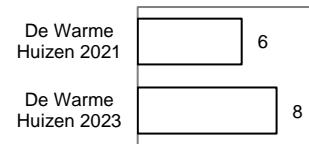
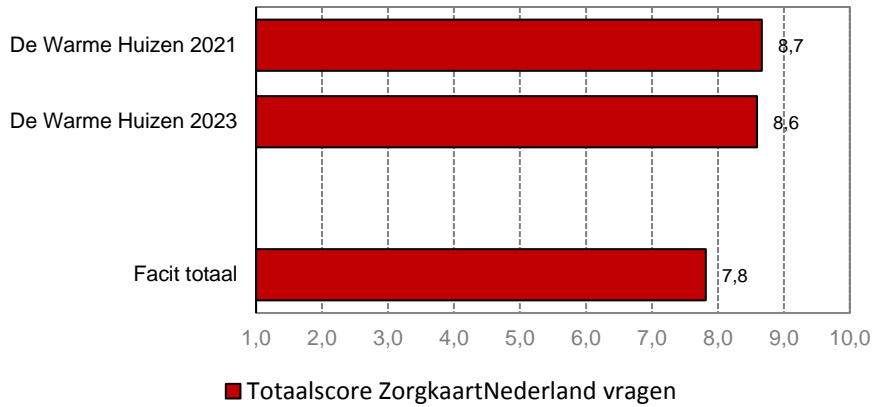


□ N in grafiek

6. Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?

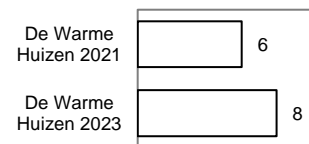
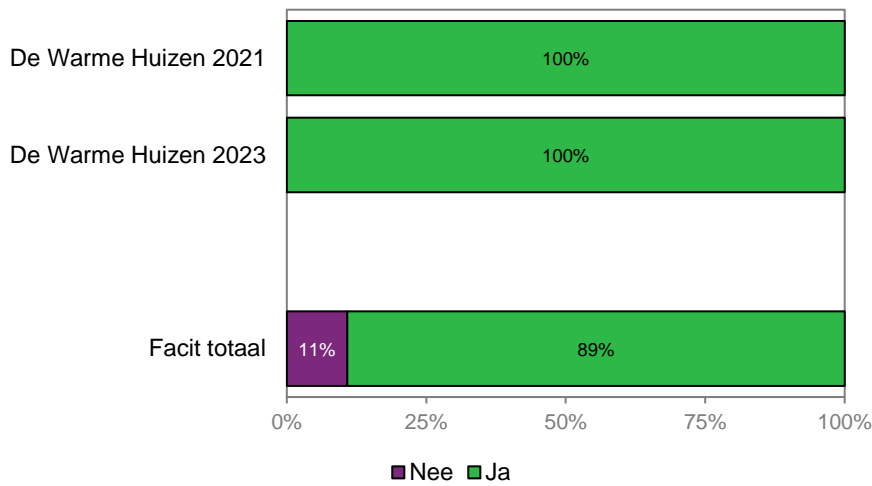


Totaalscore ZorgkaartNederland vragen



□ N in grafiek

7. Zou u De Warme Huizen / Herfstzon aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?



□ N in grafiek

8. En welk cijfer geeft u daaraan?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

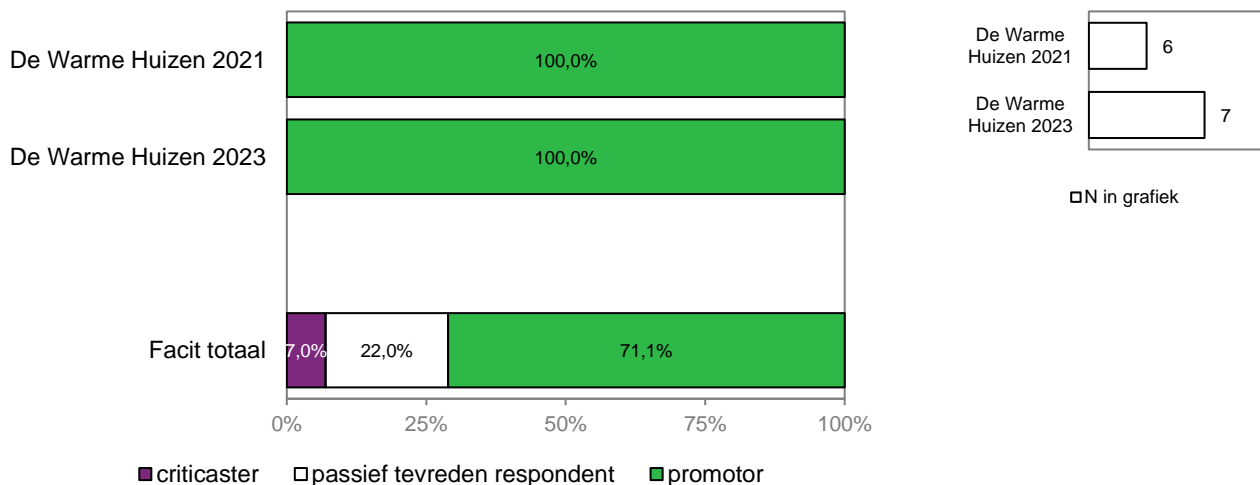
De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

	Facit totaal	De Warme Huizen 2023	De Warme Huizen 2021
0 zeer waarschijnlijk niet	1%	0%	0%
1	0%	0%	0%
2	1%	0%	0%
3	1%	0%	0%
4	1%	0%	0%
5	3%	0%	0%
6	6%	0%	0%
7	16%	0%	0%
8	41%	43%	33%
9	19%	29%	50%
10 zeer waarschijnlijk wel	11%	29%	17%

	Facit totaal	De Warme Huizen 2023	De Warme Huizen 2021
0 zeer waarschijnlijk niet	20	0	0
1	5	0	0
2	10	0	0
3	16	0	0
4	28	0	0
5	60	0	0
6	111	0	0
7	328	0	0
8	825	3	2
9	376	2	3
10 zeer waarschijnlijk wel	221	2	1
niet ingevuld	166	1	0
N in grafiek	2000	7	6

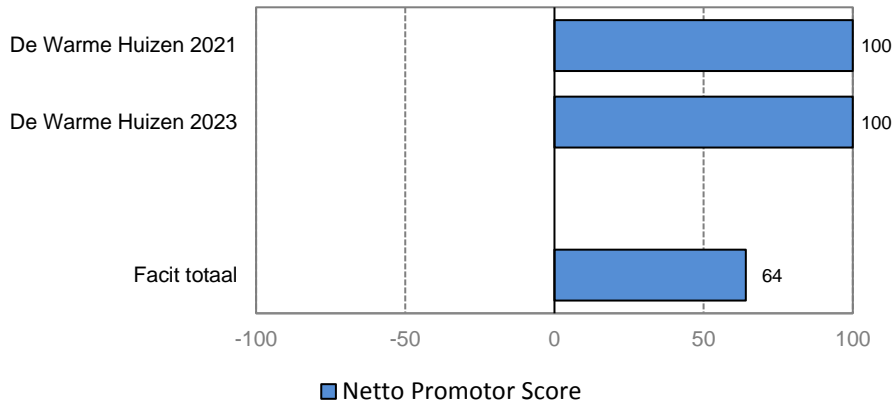
NPS

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

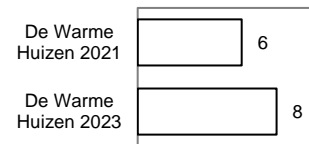
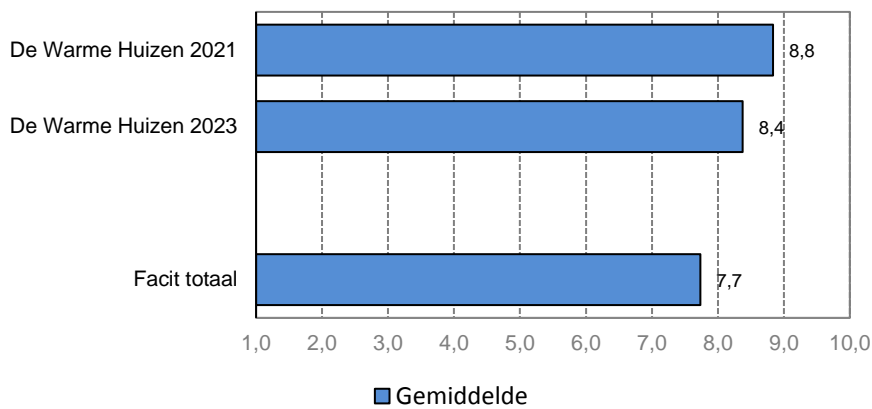
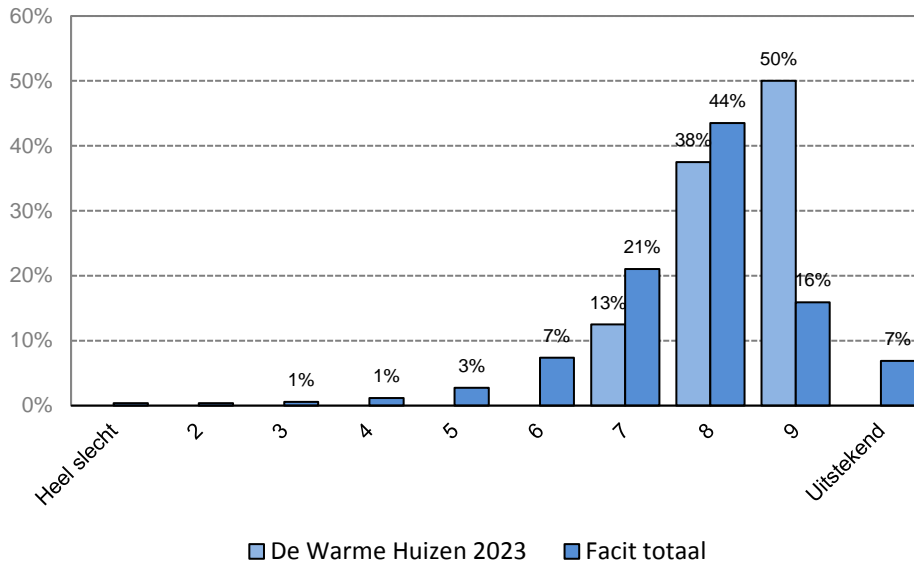


Netto Promotor Score

De Netto Promotor Score, het percentage cliënten dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag - het percentage cliënten dat een 0 t/m 5 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:

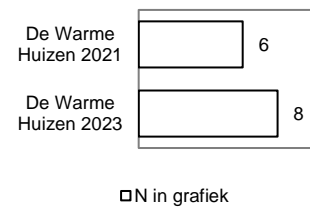
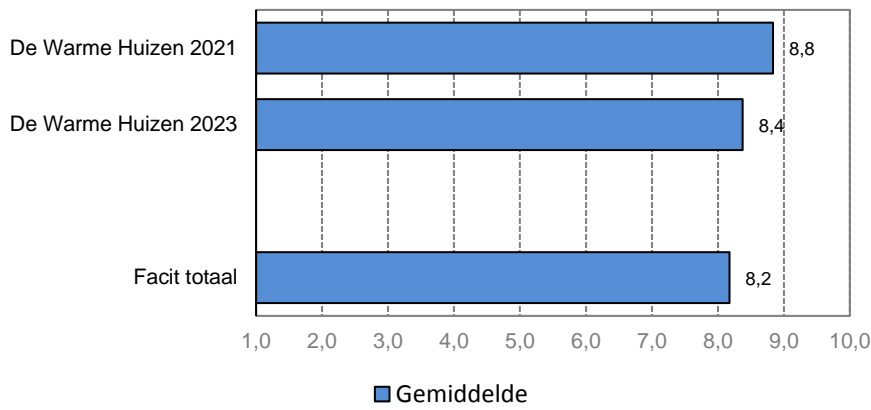
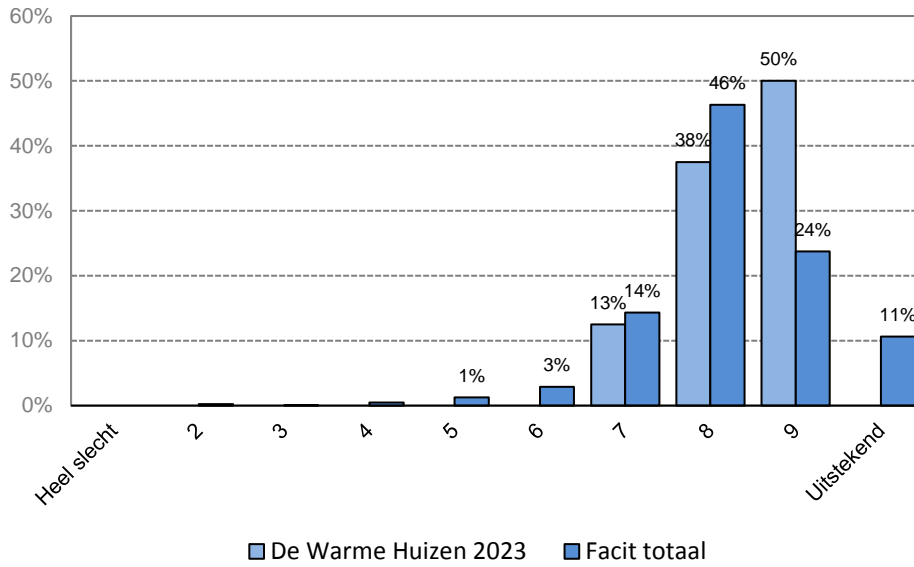


9. Kunt u een rapportcijfer geven voor de organisatie?



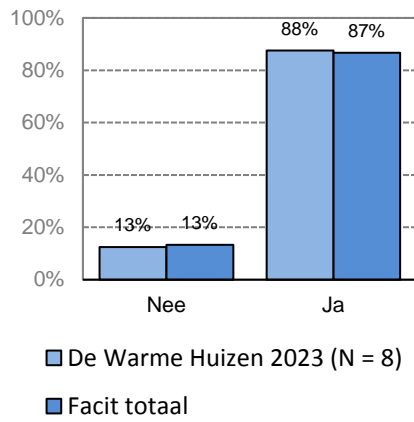
□ N in grafiek

10. Kunt u een rapportcijfer geven voor de medewerkers?



5. Doorlevering naar ZorgkaartNederland

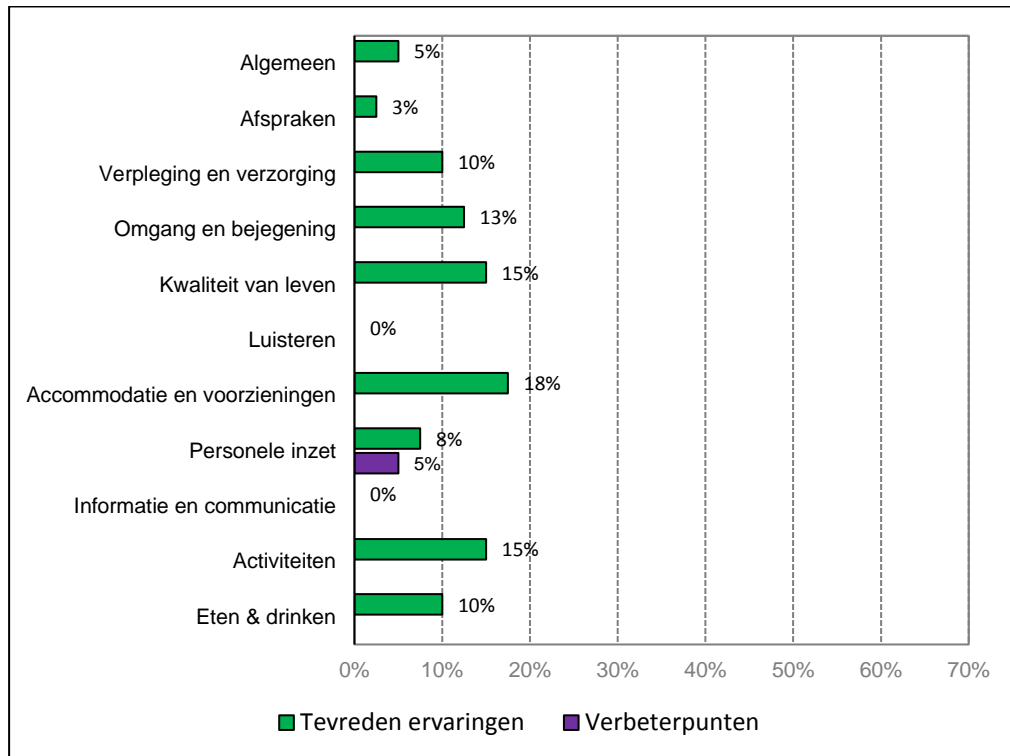
11. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?



6. Samenvatting ervaringen van cliënten

Aan cliënten is gevraagd om zo goed mogelijk hun eigen ervaring met De Warme Huizen / Herfstzon te omschrijven en daarbij te vertellen waarom ze tevreden of ontevreden zijn en wat concrete verbeterpunten kunnen zijn.

In totaal zijn er door de cliënten 38 tevreden ervaringen en 2 verbeterpunten genoemd. In onderstaande grafiek is weergegeven hoeveel procent van de antwoorden over welk thema ging:



In de bijlage bij deze rapportage zijn de ervaringen van de cliënten weergegeven per thema.

7. Conclusies

Afspraken

Aan de cliënten is gevraagd of het maken van een afspraak goed verliep en of de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid nakomt. 63% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger. De meeste cliënten geven hiervoor een 7. De laagste waardering is een 7, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,4.

Verpleging

Voor de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling geven de meeste cliënten een 7. De laagste waardering is een 7, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,2. 60% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Omgang medewerkers

Op de vraag of medewerkers de cliënten met aandacht behandelen en op een goede manier met cliënten omgaan, geven de meeste cliënten een 7. De laagste waardering is een 7, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,5. Driekwart van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Kwaliteit van leven

Als aan cliënten gevraagd wordt of de zorg aansluit op wat de cliënt belangrijk vindt en past bij de manier waarop de cliënt wil leven, dan geven de meeste cliënten een 7. De laagst gegeven waardering voor dit thema is een 7, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,2. 60% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Luisteren

86% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de cliënt gezien en gehoord wordt en of er passend gereageerd wordt op vragen en verzoeken. De meeste cliënten geven een 10. De laagste waardering voor dit thema is een 6, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,9.

Accommodatie

Het gebouw, de voorzieningen en de omgeving worden het vaakst gewaardeerd met een 10. De hoogste waardering is een 10, de laagste waardering is een 7 en het gemiddelde cijfer is een 8,9. 88% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Rapportcijfers

Desgevraagd geeft 88% een 8 of hoger als rapportcijfer voor de organisatie van De Warme Huizen / Herfstzon. Het hoogste rapportcijfer voor De Warme Huizen / Herfstzon is een 9, het laagst gegeven rapportcijfer is een 7 en het rapportcijfer wat het vaakst gegeven is, is een 9. Het gemiddelde rapportcijfer voor de organisatie komt dit jaar uit op een 8,4.

Voor de medewerkers van De Warme Huizen / Herfstzon geeft 88% van de geraadpleegde cliënten een 8 of hoger als rapportcijfer. Het meest gegeven rapportcijfer voor de medewerkers van De Warme Huizen / Herfstzon is een 9. Het hoogst gegeven rapportcijfer is een 9, het laagst gegeven rapportcijfer is een 7. Het gemiddelde rapportcijfer voor de medewerkers komt dit jaar uit op een 8,4.

NPS-vraag

Alle geraadpleegde cliënten zouden De Warme Huizen / Herfstzon aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geven cliënten (100%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen allen een promotor maakt.

Bijlage 1 Complimenten en verbeterpunten

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

Algemeen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik vind dat ze gewoonweg alles goed en naar wens proberen te doen. Ik heb geen noemenswaardige punten waarvan ik zeg dat doen ze verkeerd of dat kan anders. Ik ben erg tevreden over de zorg die ik krijg. Ik heb de locatie ook bewust gekozen, omdat ik hier zelf jaren als vrijwilliger heb gewerkt. Normaal hebben ze een hele lange wachtlijst, dus je kan je voorstellen dat ik blij was dat ze op korte termijn een plek voor mij beschikbaar hadden. 	<p>Verbeterpunten</p>
<ul style="list-style-type: none"> Ik heb eigenlijk heel weinig zorg nodig. Ik woon eigenlijk helemaal zelfstandig. Je moet zelf rekening houden dat ze het weleens druk hebben met andere bewoners, dan moet je gewoon geduld hebben. Je moet ook begrip hebben dat ze niet altijd alle tijd hebben om een praatje te maken. Ik vind het heel moeilijk om een cijfer te geven bij veel vragen, omdat het erg verschilt van wie je zorg krijgt. 	

Afspraken

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Als ik een keer wat extra vraag, word daar altijd gehoor aan gegeven. 	<p>Verbeterpunten</p>
--	------------------------------

Verpleging en verzorging

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik heb algehele verzorging nodig, en heb echt het idee dat ze weten wat ze doen. Ze komen op tijd langs voor alle verzorging die ik nodig heb en de verzorging doen ze helemaal naar wens en vakkundig. Als ik me niet lekker voel, dan word er extra op mij gelet. Ik kan niets 	<p>Verbeterpunten</p>
---	------------------------------

<p>aangeven wat ze anders of beter kunnen doen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ze letten heel goed op mij en leggen dingen goed uit. 	
---	--

Omgang medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De dames die bij mij langskomen zijn altijd heel erg vriendelijk en doen gewoon wat ze moeten doen. • De verzorgers en de vrijwilligers zijn allemaal zeer vriendelijk. • De verzorgers en de vrijwilligers zijn super aardig en lief voor mij. • Ik ben nog vrij zelfstandig en krijg niet zoveel verzorging. Ik vind dat ze wel heel veel aandacht hebben voor de bewoners. Ze zijn allemaal super lief en behulpzaam. • De dames die langs komen, zijn allemaal heel erg vriendelijk, lief en behulpzaam. 	<p>Verbeterpunten</p>
---	------------------------------

Kwaliteit van leven

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik vind dat alles goed gaat en ik heel veel vrijheid heb. Als ik rust nodig heb, ga ik naar mijn appartement en dan vallen ze mij niet lastig. Als ik behoefte heb aan aandacht en mensen, dan loop ik naar het restaurant. • De sfeer onderling tussen de bewoners is heel erg fijn. Ik zit vaak samen met een vaste club dames en dan hebben wij het heel erg naar ons zin. Ik kan eigenlijk niets aangeven wat ze beter of anders moeten doen. • Ik ben graag op mijn kamer en dat word ook gerespecteerd. Ik voel me heel erg veilig hier, ik heb overdag altijd de deur open. • Ik heb heel veel behoefte aan mijn eigen rust en daar word heel goed rekening mee gehouden. • Het meest tevreden ben ik over het feit dat ze mijn mening respecteren. Als ik gewoon rustig op mijn kamer 	<p>Verbeterpunten</p>
--	------------------------------

<p>wil zitten, dan vallen ze mij ook niet lastig.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik voel mij heel erg veilig hier, ik durf zelfs met mijn deur open te slapen. 	
---	--

Accommodatie en voorzieningen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik woon heel erg fijn hier. Ik heb een mooie ruime appartement die helemaal naar mijn wensen is ingericht. Ik ben heel erg tevreden met mijn kamer. Ik heb een mooie tuin. Ik ben zeer tevreden met mijn woning. Het is mooi, netjes en ruim. Ik zit heel vaak in de woonkamer samen met de andere bewoners. De woonkamer is heel fijn en sfeervol ingericht. We kletsen dan ook gezellig onderling. De gezamenlijke ruimte is heel erg sfeervol ingericht. Mijn appartement is helemaal naar mijn wens ingericht. Ik kan eigenlijk op moment niet echt wat aangeven wat ik hier mis of wat er anders kan. Ik heb namelijk ook niet veel verzorging nodig. Ik heb een mooie, ruime en fijne eigen appartement. Ik vind het wel jammer dat ik geen balkon heb, maar ja je kan niet alles hebben. De gezamenlijke ruimte is heel erg gezellig en sfeervol ingericht. 	<p>Verbeterpunten</p>
---	------------------------------

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Er zijn ook altijd heel veel vrijwilligers aanwezig, waardoor het verzorgende personeel zijn werk kan doen. Overdag doordeweeks, lopen er genoeg verzorgers en vrijwilligers rond. Als ik bel, dan komen ze vrij snel. Ik heb nooit langer dan tien minuten hoeven te wachten op hulp. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat ik weleens jammer vind, is dat ze wegens personeelsgebrek mij te vroeg klaar maken om naar bed te gaan. Misschien kunnen ze daar wat meer rekening mee houden. Het enige verbeterpunt wat ik heb, betreft de bezetting in de avond en in het weekend. In het weekend en in de avond is er vaak maar één verzorger aanwezig, dat vind ik eigenlijk wel te weinig.
---	--

Eten & drinken

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Het eten vind ik heel goed geregeld, altijd vers en smakelijk bereid.• Ik eet elke middag gezellig in het restaurant met de andere bewoners. Het eten is helemaal naar wens.• Ik vind het eten heel erg goed geregeld, ze koken elke dag vers en smakelijk. Ik moet uitkijken dat ik niet aankom.• Het eten is hier heel erg goed, ze hebben een eigen kok die elke dag vers en zelf kookt.	<p>Verbeterpunten</p>
---	------------------------------

Activiteiten

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Ze organiseren heel veel leuke activiteiten. Ik ga voor de gezelligheid vaak zitten bij de activiteiten, al doe ik er dan niet aan mee.• Ze organiseren hier heel veel activiteiten, alleen ik doe er zelf niet zoveel aan mee. Er word elke maand een muziekkavond georganiseerd, waar ik met heel veel plezier aan meedoe.• Er is hier elke dag wel wat te doen, ik kies er zelf voor om daar niet aan mee te doen.• Ik ga eigenlijk niet naar de gemeenschappelijke ruimte. Ik doe ook niet mee met de activiteiten. Ik heb wel het idee dat ze voldoende organiseren, maar ik heb er persoonlijk gewoon geen behoefte aan.• Ik vind het hier erg leuk. Ze organiseren heel veel activiteiten en ik doe er altijd aan mee. De mensen betrekken je overal bij.• Als ik eventueel behoefte heb aan aandacht of gezelschap, dan is er altijd iets wat georganiseerd is of een plek waar ik naar toe kan voor een gesprek.	<p>Verbeterpunten</p>
---	------------------------------

