

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Cliëntenraadpleging 2021

Herfstzon

Oktober 2021



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 Herfstzon	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
Respons	5
Respons	6
1.9 Leeswijzer	6
2. Samenvatting	8
2.1 Inleiding	8
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen	8
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen	9
2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland	10
3. Uitkomsten	11
4. Uitkomsten ervaringsvragen	11
5. Doorlevering naar ZorgkaartNederland	21
6. Samenvatting van de tevreden ervaringen en verbeterpunten	23
7. Conclusies	25
Bijlage 1 Complimenten en verbeterpunten	26

Inleiding

Facit heeft voor Herfstzon in de maand oktober 2021 een cliëntenraadpleging ZKN 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 zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en verbeter suggesties gerubriceerd naar thema.

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam, Angela van Bergeijk , oktober 2021

1. Cliëntenraadpleging

1.1 Cliëntenraadpleging voor Herfstzon

Facit heeft in oktober 2021 een cliëntenraadpleging gehouden onder cliënten en vertegenwoordigers van PG-cliënten van Herfstzon.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle (vertegenwoordigers van) cliënten van Herfstzon in oktober 2021. De vragenlijst richt zich op de ervaringen van (vertegenwoordigers van) cliënten met de zorg die zij ontvingen in Herfstzon.

1.3 Exclusie en steekproeftrekking

Er heeft geen exclusie plaatsgevonden en er is geen steekproef getrokken. Alle (vertegenwoordigers van) cliënten zijn benaderd voor deelname aan deze cliëntenraadpleging.

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 en een vraag of (de vertegenwoordiger van) de cliënt mee wil doen aan het cliëntenpanel van ZorgkaartNederland.



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 (cliënten) en telefonische interviews (vertegenwoordigers). Een vooraankondiging daarvan is door Herfstzon zelf verzorgd. Hierin werd aan (vertegenwoordigers van) cliënten kenbaar gemaakt dat zij bezocht/gebeld zouden gaan worden door een Facit-interviewer.

De (telefonische) interviews hebben plaatsgevonden in de week van 11 oktober 2021

1.8 Respons

SOM

De doelgroep voor deze cliëntenraadpleging werd gevormd door de 10 cliënten die in oktober 2021 zorg ontvingen van Herfstzon. Er zijn geen cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een interview bedroeg aldus 10.

Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 10 cliënten benaderd. Geen daarvan viel af, omdat het cliënt aangaf geen zorg te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was. Zes cliënten hebben de meegewerkt aan het telefonische interview. De netto respons voor deze raadpleging komt hiermee op 60%.

PG

De doelgroep voor deze cliëntenraadpleging werd gevormd door de 5 vertegenwoordigers van cliënten die in oktober 2021 zorg ontvingen van Herfstzon. Er zijn geen vertegenwoordigers en/of cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Het aantal vertegenwoordigers van cliënten dat benaderd kon worden met een telefonisch interview bedroeg aldus 5.

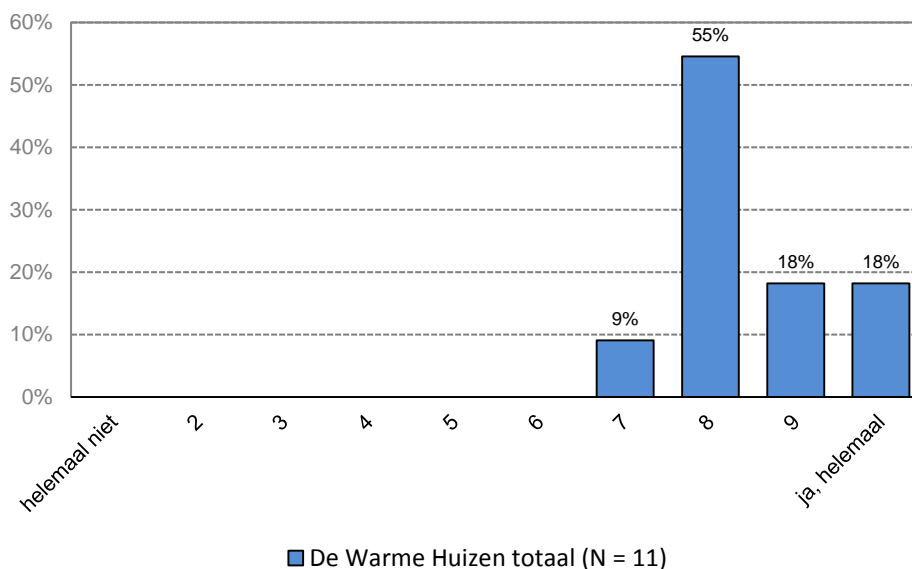
Respons

Voor deze raadpleging zijn 5 vertegenwoordigers telefonisch benaderd. Geen daarvan vielen af, omdat het telefoonnummer onjuist was, omdat de getelefoneerde aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de vertegenwoordiger en/of cliënt overleden was. Vijf vertegenwoordigers hebben meegewerkt aan het telefonische interview. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 100%.

1.9 Leeswijzer

Alle antwoorden van cliënten/vertegenwoordigers, 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.

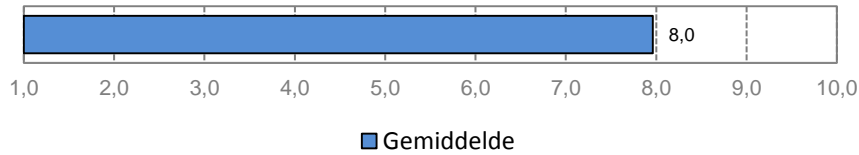
De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



Boven de staven staat het percentage (vertegenwoordigers van) 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 (vertegenwoordigers van) cliënten in totaal de betreffende vraag beantwoord hebben. Wanneer een vraag door minder dan tien (vertegenwoordigers van) cliënten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet per afdeling weergeven, omdat dan de privacy van de (vertegenwoordigers van) cliënten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

In de tweede grafiek wordt de gemiddelde uitkomst op de gestelde vraag weergegeven:



In de derde en onderste grafiek wordt de top-3 box score weergegeven. Dit is het percentage (vertegenwoordigers van) 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.

2. Samenvatting

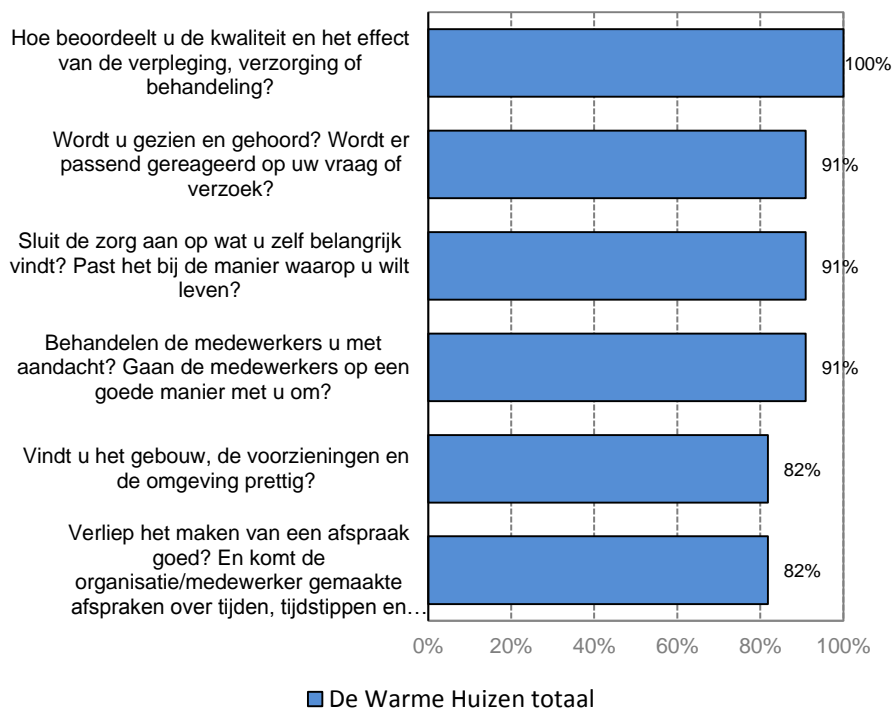
2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-3 Box scores. Een Top-3 Box score is het percentage (vertegenwoordigers van) 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 (vertegenwoordigers van) cliënten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben.

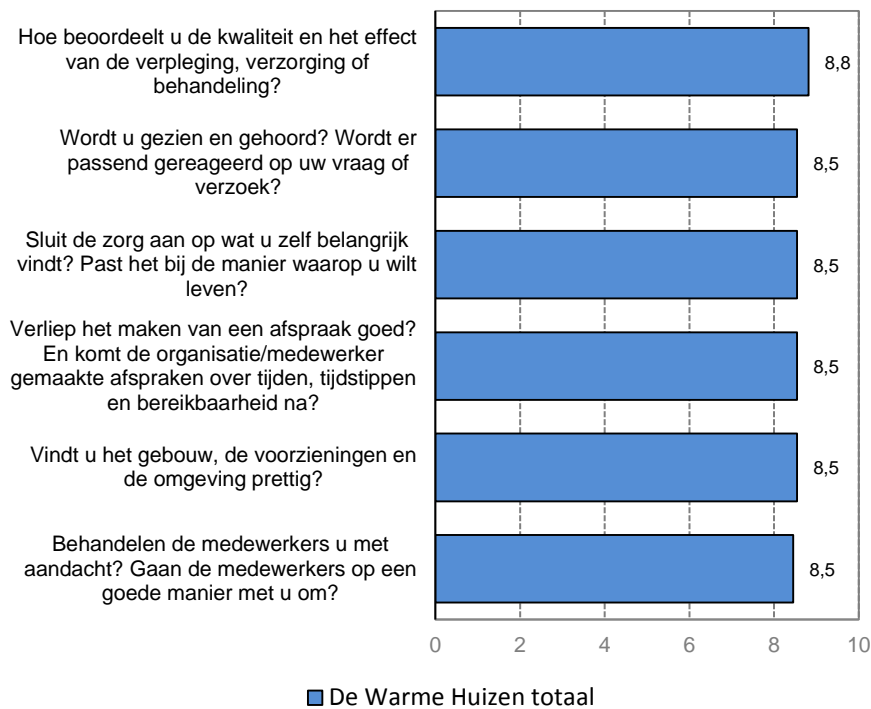
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen

In onderstaand overzicht zijn voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging de Top-3 Box scores op vraagniveau weergegeven:



2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

(Vertegenwoordigers van) Cliënten konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10. In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer.



De vraag waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling? De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, is de vraag Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?

2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

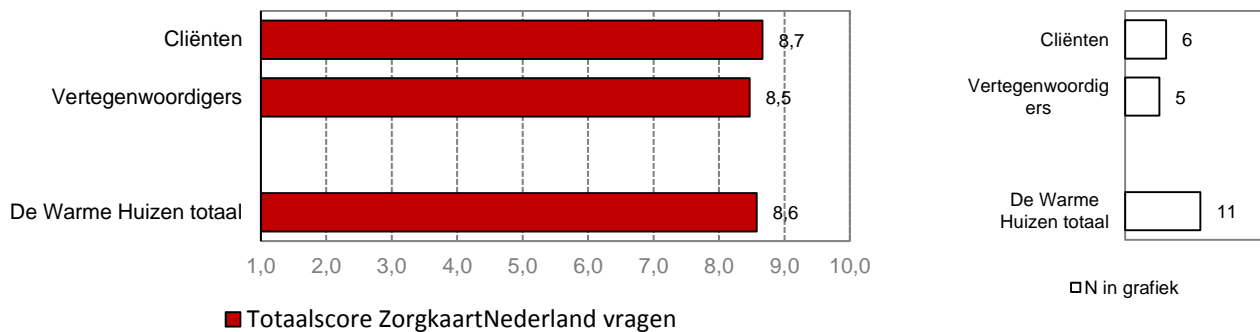
De Stuurgroep Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft besloten dat met ingang van 2021 zorgaanbieders cliëntervaringen in de verpleeghuiszorg minimaal één keer per jaar de totaalscore van ZorgkaartNederland moeten aanleveren aan het Openbaar Data Bestand (ODB) van het Zorginstituut Nederland als maat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

Totaalscore ZorgkaartNederland vragen



Niet alle waarderingen die cliënten in deze cliëntenraadpleging gegeven hebben, kunnen door Facit bij ZorgkaartNederland aangeleverd worden. Dit kan alleen als cliënten voldoende vragen hebben beantwoord, met publicatie hebben ingestemd en hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren. De waarderingen die vanuit deze cliëntenraadpleging naar ZorgkaartNederland doorgezet kunnen worden, zijn te herkennen aan het groene label 'geverifieerd'.

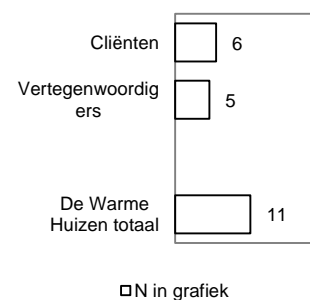
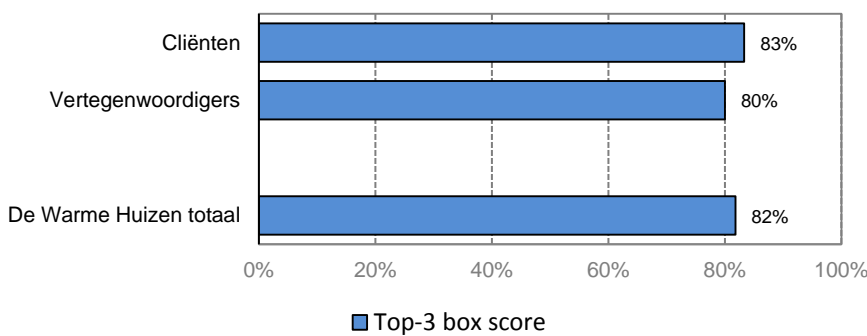
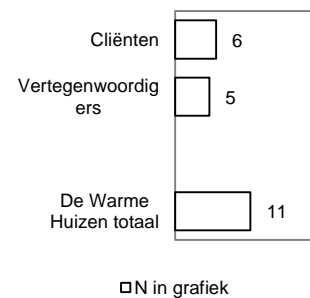
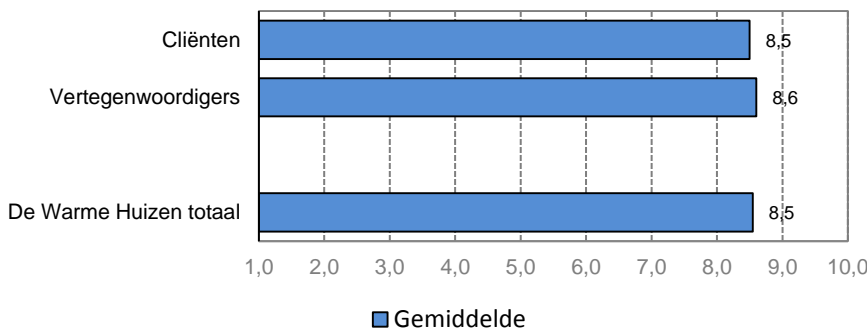
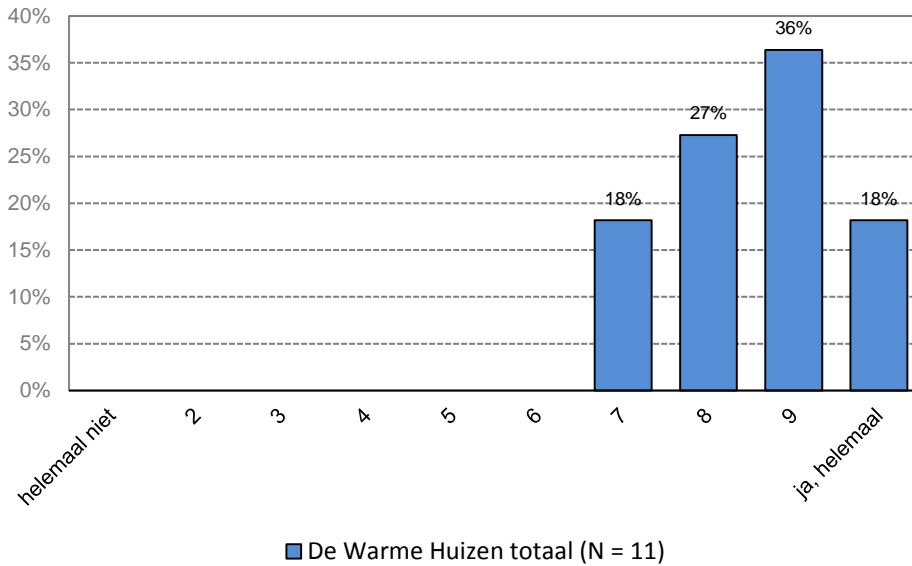


De [actuele totaalscore voor Herfstzon op ZorgkaartNederland](#) wordt berekend over de afgelopen vier jaar, inclusief de huidige lopende maand. Oudere waarderingen blijven wel te lezen, alleen komt er bij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze tellen niet meer mee voor het getoonde gemiddelde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

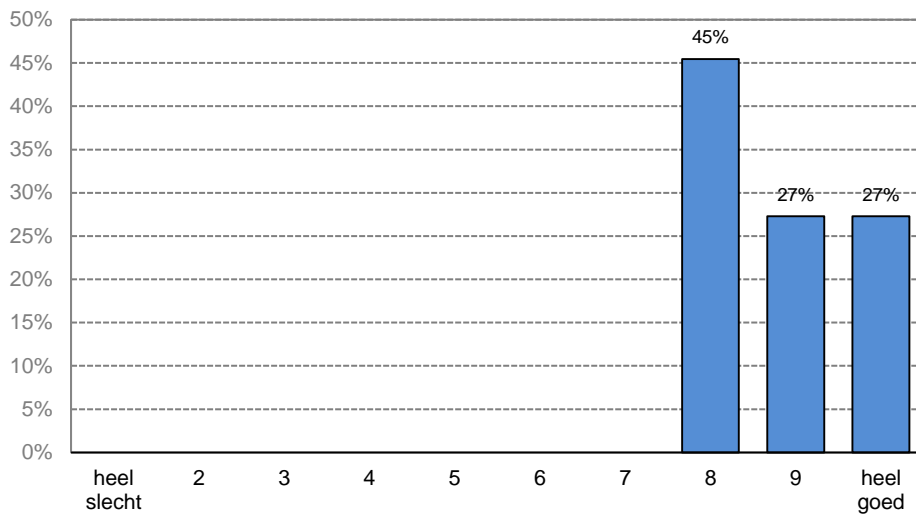
3. Uitkomsten

4. Uitkomsten ervaringsvragen

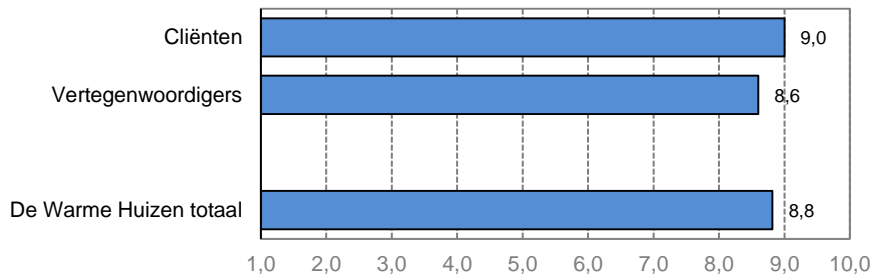
1. Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?



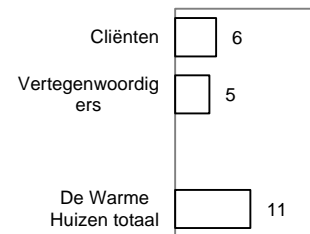
2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?



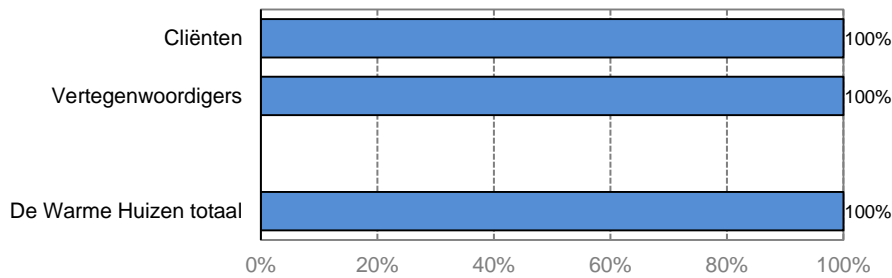
■ De Warme Huizen totaal (N = 11)



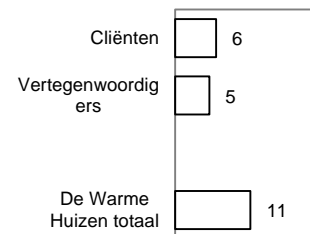
■ Gemiddelde



□ N in grafiek

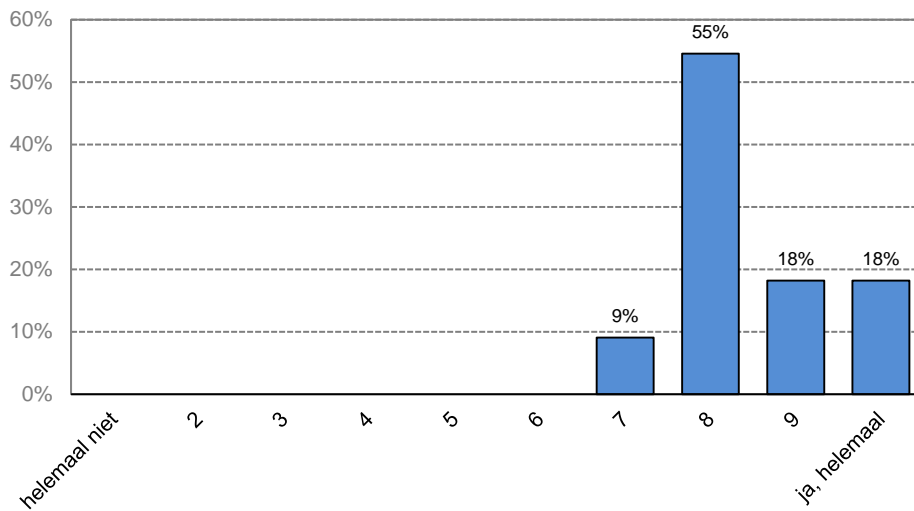


■ Top-3 box score

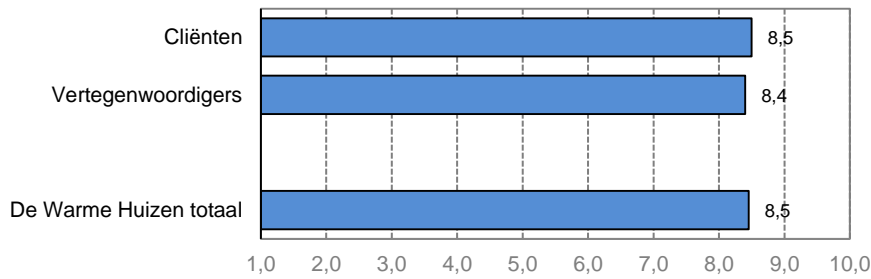


□ N in grafiek

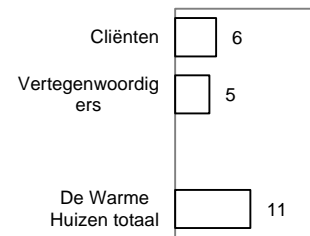
3. Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?



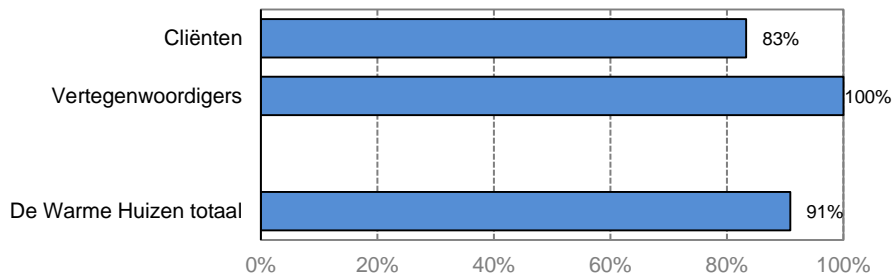
■ De Warme Huizen totaal (N = 11)



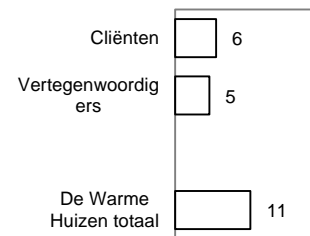
■ Gemiddelde



□ N in grafiek

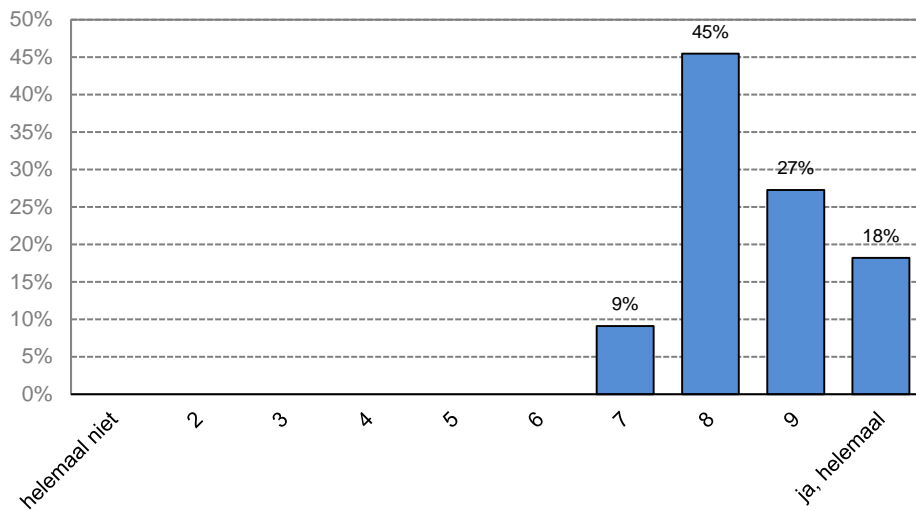


■ Top-3 box score

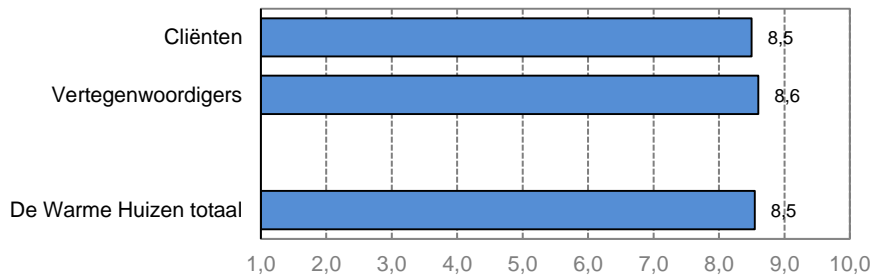


□ N in grafiek

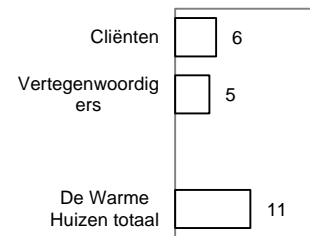
4. Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?



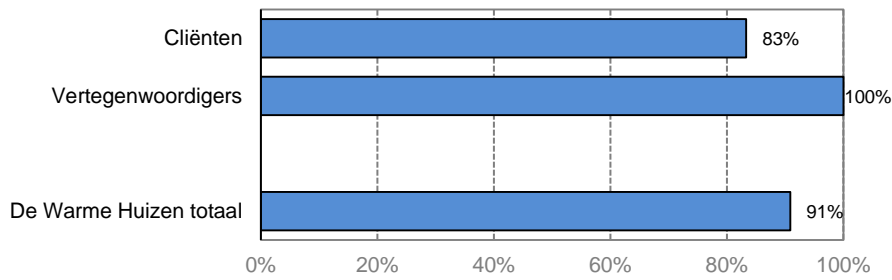
■ De Warme Huizen totaal (N = 11)



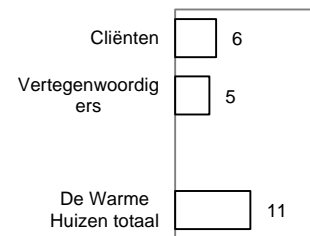
■ Gemiddelde



□ N in grafiek

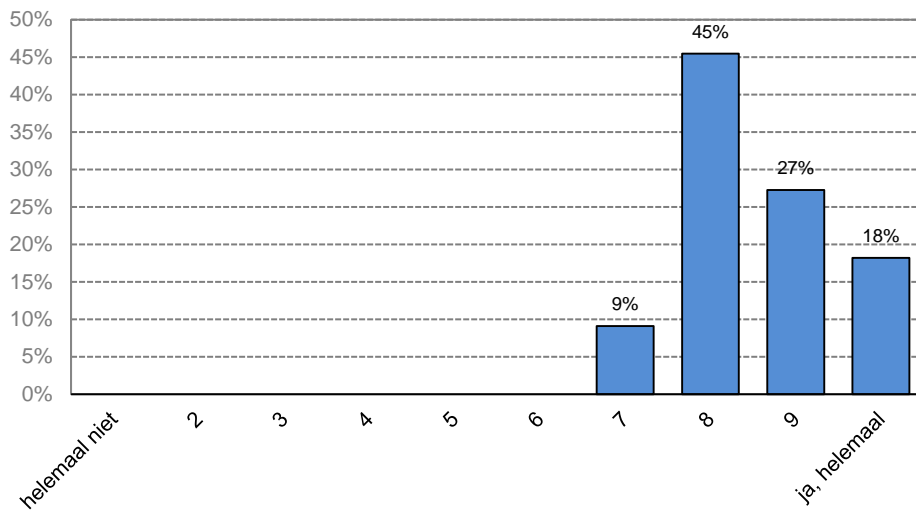


■ Top-3 box score

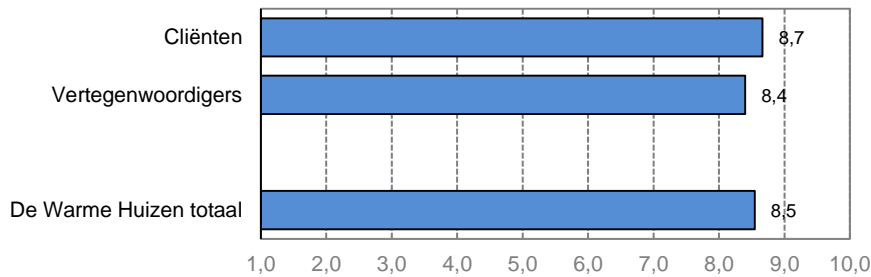


□ N in grafiek

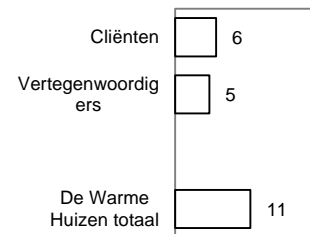
5. Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?



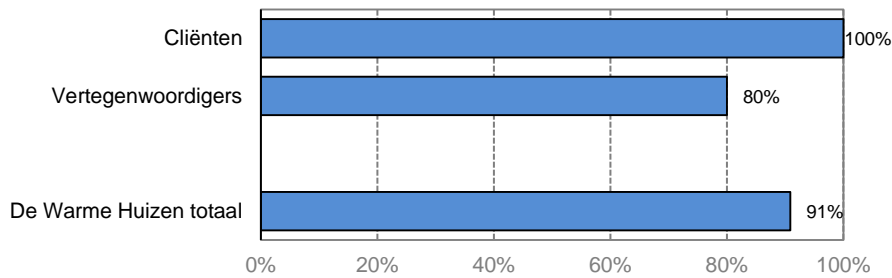
■ De Warme Huizen totaal (N = 11)



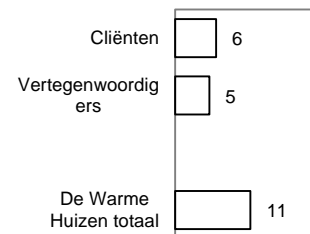
■ Gemiddelde



□ N in grafiek

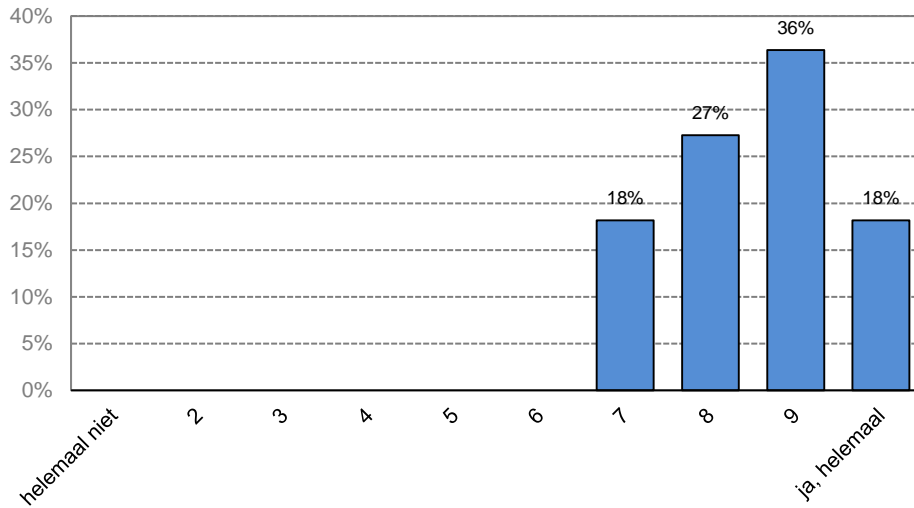


■ Top-3 box score

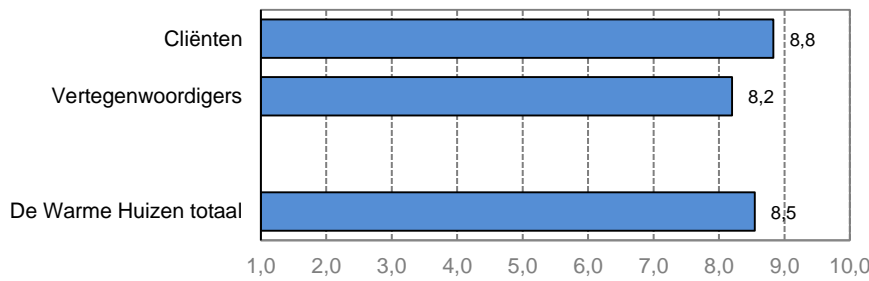


□ N in grafiek

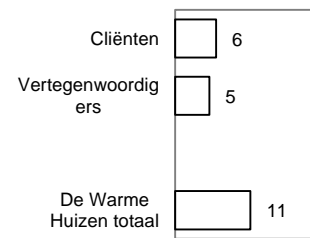
6. Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?



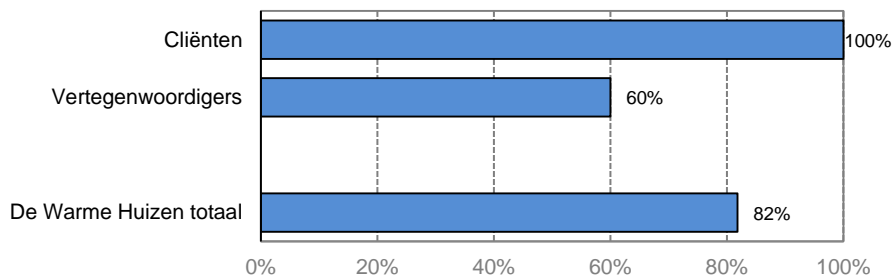
■ De Warme Huizen totaal (N = 11)



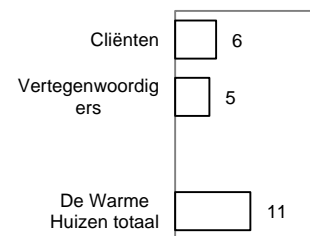
■ Gemiddelde



□ N in grafiek

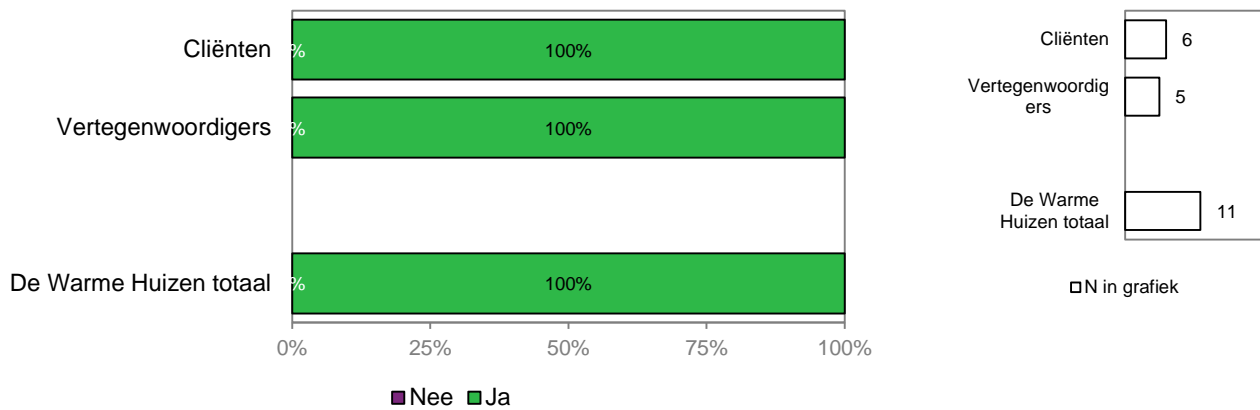


■ Top-3 box score



□ N in grafiek

7. Zou u Herfstzon aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?



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'.

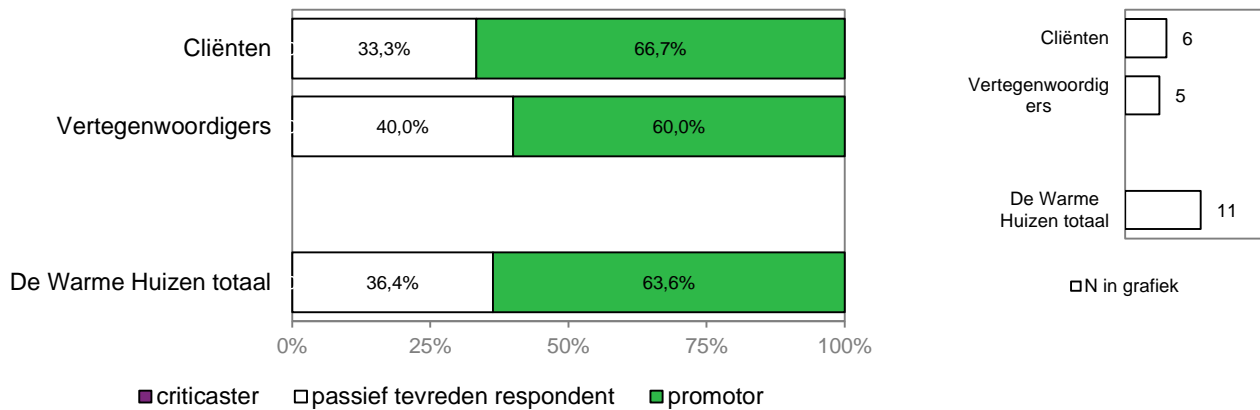
De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

	De Warme Huizen totaal	Vertegenwoordigers	Cliënten
0 zeer waarschijnlijk niet	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%
5	0%	0%	0%
6	0%	0%	0%
7	0%	0%	0%
8	36%	40%	33%
9	36%	20%	50%
10 zeer waarschijnlijk wel	27%	40%	17%

	De Warme Huizen totaal	Vertegenwoordigers	Cliënten
0 zeer waarschijnlijk niet	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	0	0	0
6	0	0	0
7	0	0	0
8	4	2	2
9	4	1	3
10 zeer waarschijnlijk wel	3	2	1
niet ingevuld	0	0	0
N in grafiek	11	5	6

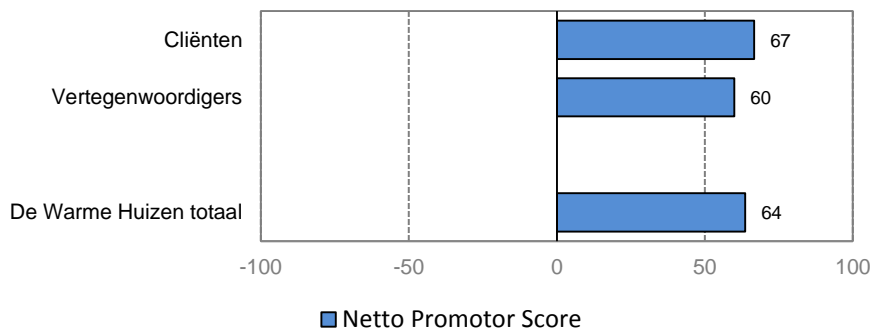
NPS

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'.



Netto Promotor Score

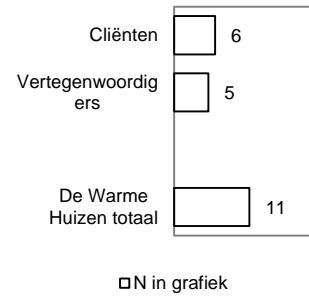
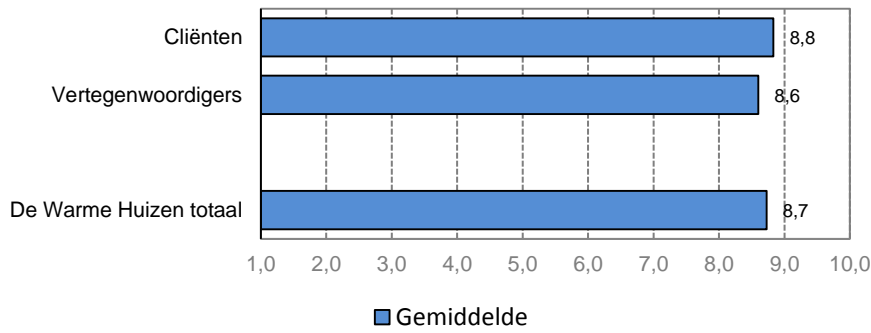
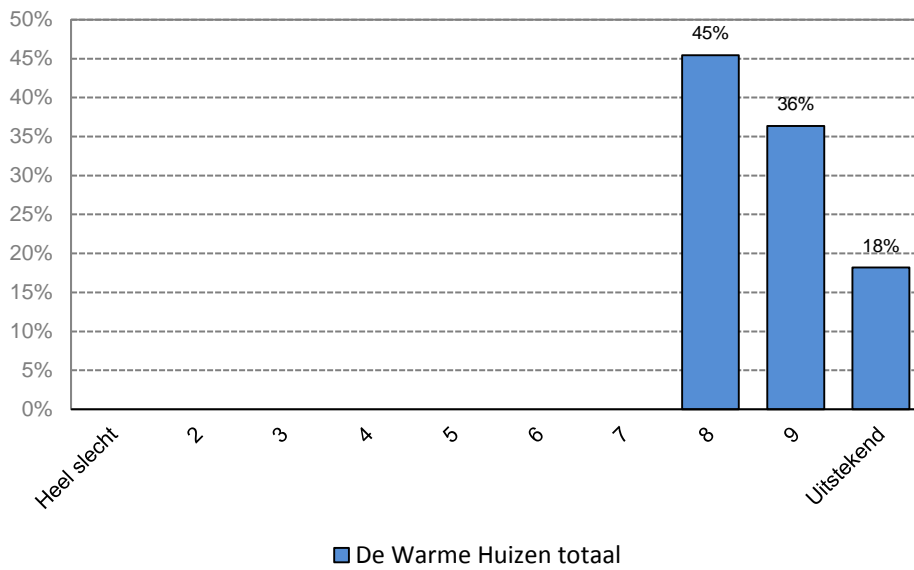
De Netto Promotor Score, het percentage cliënten dat een 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag - het percentage cliënten dat een 0 t/m 6 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



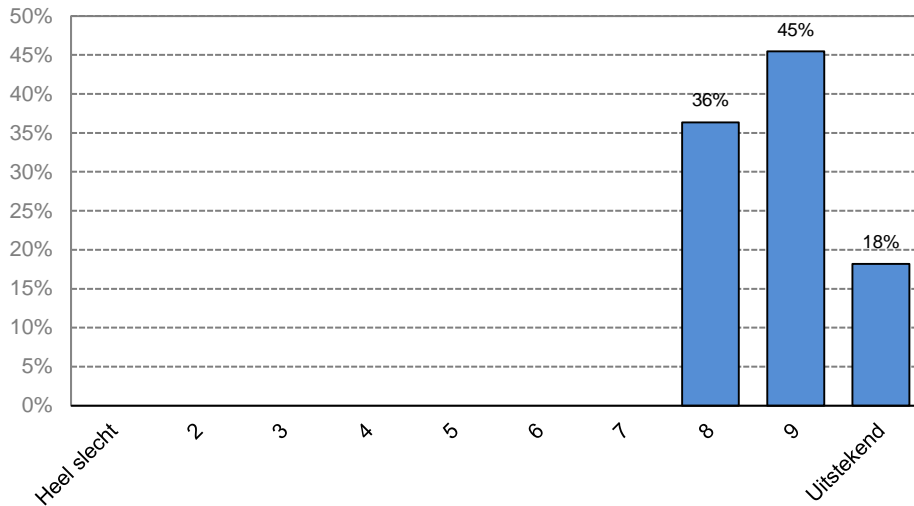
9. Waar bent u het meest tevreden en het minst tevreden over en waarom? Wij vragen uw waardering zo goed mogelijk te onderbouwen en ons vooral ook te vertellen waarom u tevreden of ontevreden bent en wat concrete verbeterpunten kunnen zijn.

Zie antwoorden opgenomen in Bijlage 1.

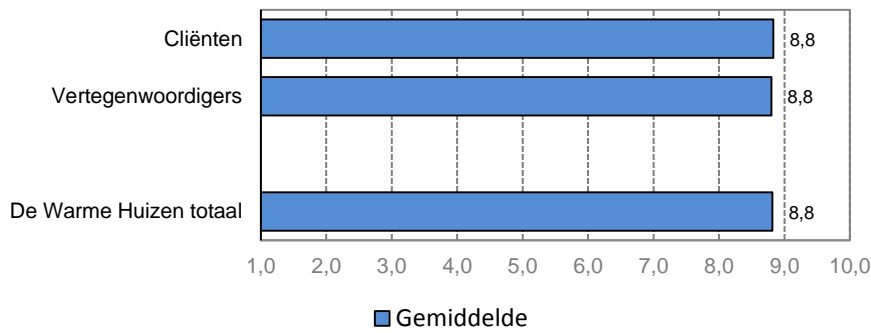
10. Kunt u een rapportcijfer geven voor de organisatie?



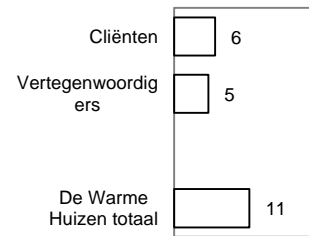
11. Kunt u een rapportcijfer geven voor de medewerkers?



■ De Warme Huizen totaal



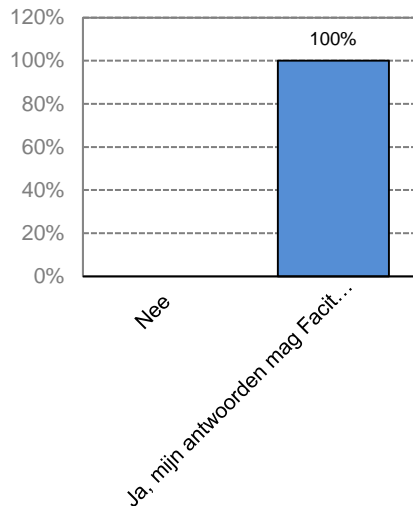
■ Gemiddelde



□ N in grafiek

5. Doorlevering naar ZorgkaartNederland

12. Mogen uw antwoorden op de zojuist gestelde vragen geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?



■ De Warme Huizen totaal (N = 11)

13. Mag ik een e-mailadres of een telefoonnummer noteren waarop ZorgkaartNederland de vermelding op ZorgkaartNederland eventueel bij u kan verifiëren? Uw naam en e-mailadres worden niet op de website getoond en zijn enkel bekend bij de redactie. ZorgkaartNederland.

14. Voor welke aandoening krijgt u zorg?

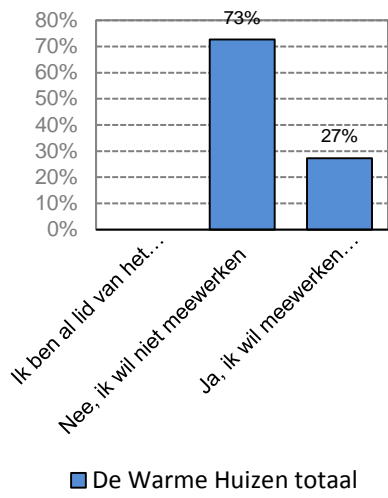
Cliënten:

- Beroerte
- COPD
- Kon slecht voor mijzelf zorgen
- Beenamputatie
- Depressief

Vertegenwoordigers:

- Ziekte van Alzheimer (5x)

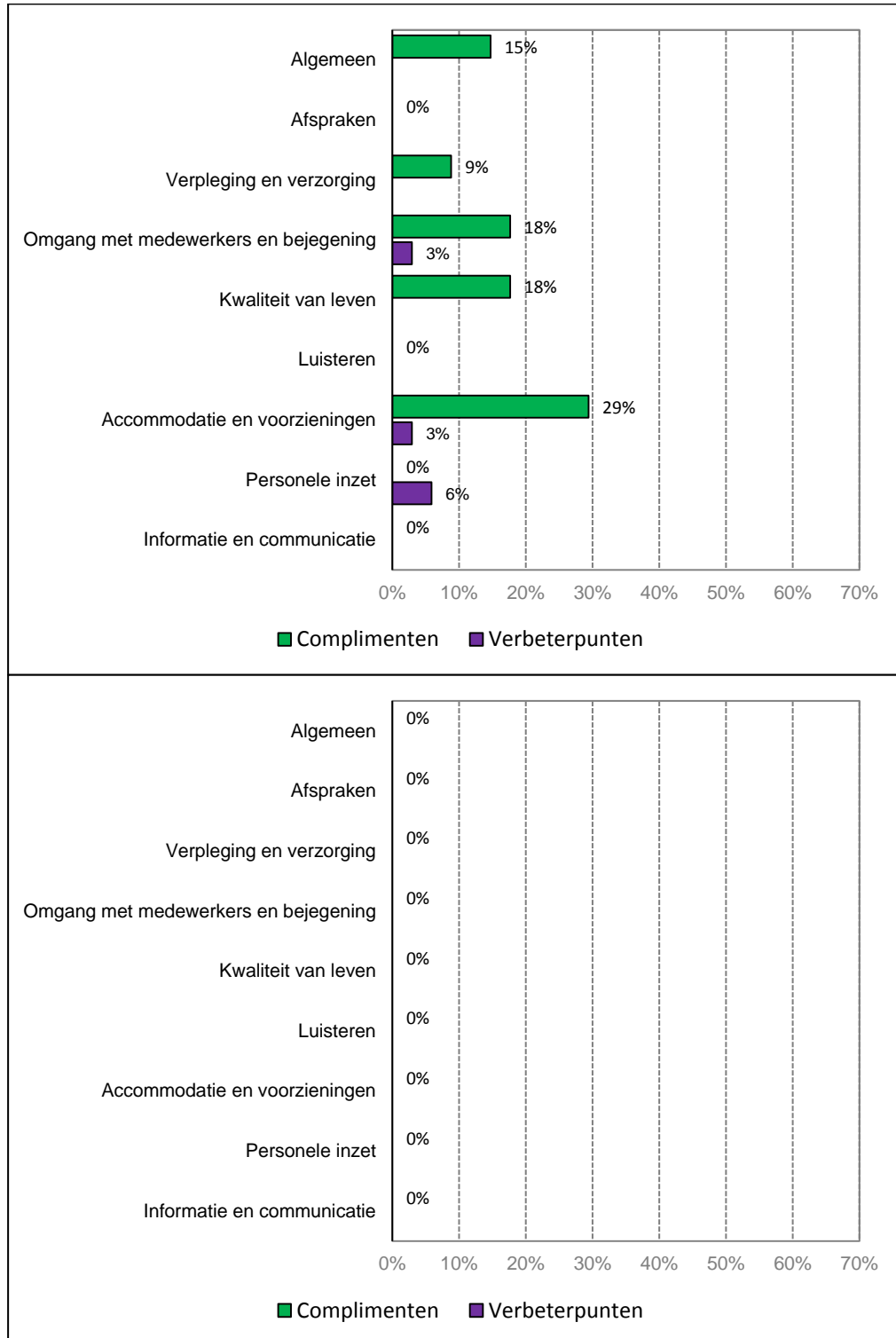
15. Wilt u meewerken aan het Zorgpanel van Patiëntenfederatie Nederland en onderzoek van ZorgkaartNederland?



6. Samenvatting van de tevreden ervaringen en verbeterpunten

De antwoorden op de vragen ‘Waarover bent u tevreden?’ en ‘Wat zijn verbeterpunten?’ zijn verwerkt in onderstaande grafiek.

In totaal zijn er door de cliënten en vertegenwoordigers 30 tevreden ervaringen en 4 verbeterpunten genoemd:



In de bijlage bij deze rapportage zijn de antwoorden op de open vragen uitgeschreven.

7. Conclusies

Afspraken

Aan de cliënten en vertegenwoordigers is gevraagd of het maken van een afspraak goed verliep en of de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid nakomt. 82% van de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger. De meeste cliënten en vertegenwoordigers geven hiervoor een 9. De laagste waardering is een 7, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,5.

Verpleging

Voor de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling geven de meeste cliënten en vertegenwoordigers een 8. De laagste waardering is een 8, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,8. 100% van de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers 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 en vertegenwoordigers een 8. De laagste waardering is een 7, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,5. 91% van de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

Kwaliteit van leven

Als aan cliënten en vertegenwoordigers 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 en vertegenwoordigers een 8. De laagst gegeven waardering voor dit thema is een 7, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,5. 91% van de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

Luisteren

91% van de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers 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 en vertegenwoordigers geven een 8. De laagste waardering voor dit thema is een 7, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,5.

Accommodatie

Het gebouw, de voorzieningen en de omgeving worden het vaakst gewaardeerd met een 9. De hoogste waardering is een 10, de laagste waardering is een 7 en het gemiddelde cijfer is een 8,5. 82% van de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

NPS-vraag

Alle geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers zou Herfstzon aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geeft N<1 een zes of lager en toont zich daarmee een criticaster. 36,4% geeft een 7 of een 8 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten en vertegenwoordigers (63,6%) geven een 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen 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"> • Wij zijn heel tevreden over Huize Herfstzon. Het meest zijn wij tevreden over het thuis gevoel dat ze weten te creëren. Het doet mij goed als mijn moeder zegt wanneer ik weg ga: "dan blijf ik thuis". • We zijn heel tevreden over de plek waar onze broer verblijft. We zijn allemaal dik in de tachtig en het geeft ons een gerust gevoel dat hij hier woont. • Ik geef een acht, omdat er altijd iets verbeterd kan worden. Maar ik ben super tevreden. • Het bevalt mij prima hier, uitstekend zelfs. • Herfstzon geeft mij een thuisgevoel, hierover ben ik zeer tevreden. Ik ben gelukkig nog grotendeels zelfstandig. 	<p>Verbeterpunten</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sinds twee maanden woon ik op de begane grond en dat bevalt mij nu prima. Na drie jaar op een andere afdeling te hebben gewoond, moest ik wel even wennen aan de verhuizing naar beneden. Nu is mijn uitzicht wel compleet anders. Ik zat aan de voorkant en nu aan de achterkant. Hier is het uitzicht meer groen en aan de voorkant keek ik meer op de weg. Daar gebeurde meer. Vrijdags doe ik mee met de gymnastiek. Ook kan ik platen aanvragen bij de Overijsselse Ziekenomroep. 	

Verpleging en verzorging

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De verzorging heeft veel aandacht voor haar en betreft haar overal bij. Mijn moeder at in haar kamer. Toen ze afviel hebben ze haar in de huiskamer mee laten eten. Hierdoor wordt ze meer gestimuleerd tot eten en komt ze weer aan. Ik heb haar nooit horen klagen over het eten. Ik neem aan dat ze het lekker vindt. 	<p>Verbeterpunten</p>
---	------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • De verzorging die mijn moeder kreeg was prima. Het eten was goed. Ik heb geen verbeterpunten. Mijn moeder werd in mijn ogen goed verzorgd. • Er komt regelmatig een vrijwilligster langs en daarmee wandel ik een stuk. Het meest tevreden ben ik over de manier waarop de medewerkers met mij omgaan. Ze hebben aandacht voor mij en helpen mij goed. Ze hebben mij goed in de benen geholpen na twee beroerten. 	
--	--

Omgang medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het is een kleinschalige woonzorgcentrum. De lijntjes zijn er kort. Er heerst een gemoedelijke ons-kent-ons-cultuur. Het meest tevreden ben ik over het gevoel dat we allemaal hebben over het feit dat mijn moeder op een goede plek is. Ze krijgt de zorg en aandacht die ze nodig heeft. Het merendeel van de medewerkers hebben een goed inlevingsvermogen. Ik geef geen tienen of negens, maar ik ben zeer tevreden over dit verzorgingshuis. • Ik vind het fijn dat mijn moeder in Huize Herfstzon is. Dit is een kleinschalige woonvorm. Door de kleinschaligheid ervaar ik dat het laagdrempelig is en beleef ik de onderlinge betrokkenheid van de medewerkers en met de bewoners en hun familie. • Alles bij elkaar geeft het mij een goed gevoel over haar verblijfplaats en laat ik haar met een gerust gevoel achter. Er wordt goed naar haar omgekeken. Tevens zijn de medewerkers gastvrij. Wij voelen ons welkom. • Binnen de mogelijkheden die de verzorging had was er voldoende persoonlijke aandacht voor haar. • De verzorging heeft veel aandacht en oog voor de bewoners. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wel mis ik bij een enkele medewerker wat kennis op het gebied van de ziekte van Alzheimer. Het komt voor dat sommige medewerkers mijn moeders situatie of ziekte verkeerd inschatten en dat is jammerlijk. De medewerkers hebben mijns inziens wel voldoende empathisch vermogen, maar het gaat dan mis in het kennistekort. Enige kennisontwikkeling van deze medewerkers zou ik aanbevelen.
---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Alle verzorgsters zijn vriendinnen van mij. Er is een fijne wisselwerking tussen ons. 	
---	--

Kwaliteit van leven

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het meest tevreden was ik over de aandacht voor de details ten bate van de welzijn van mijn moeder. Vooral tijdens de corona periode werd daar extra aandacht aan gegeven. Zo kwam er in die periode iemand met een gitaar en die speelde voor de bewoners. • De medewerkers respecteren mij. Ik mag dingen doen die bij mij passen. Ik mag maandelijks solistisch in de grote zaal van Herfstzon zingen om de kerkdienst wat op te kleuren. • Het eten is super lekker. Eten is heel belangrijk voor mij. Van eten word ik blij. De koks doen vreselijk hun best. • De verzorging weet wat ik wil met mijn leven en dat wordt gerespecteerd. Ik word gezien en gehoord. • Dat wat de zusters voor mij moeten doen, doen ze naar mijn tevredenheid. 's Morgens komen ze mij als eerste helpen, daardoor heb ik de dag voor mijzelf. • Ze zijn heel liefdevol voor mij en ik word verwend. Ik woon hier nu al jaren naar mijn volle tevredenheid. Ze geven mij hier een thuisgevoel. Dat is heel fijn want deze kamer is mijn woning. 	<p>Verbeterpunten</p>
--	------------------------------

Accommodatie en voorzieningen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het meest tevreden ben ik over de was. Alles komt keurig terug van de wasserij. • Het gezamenlijk eten ziet er verzorgd uit en vindt mijn broer goed. Er zijn activiteiten waar mijn broer aan mee doet als hij zich 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een minpunt vind ik het gebouw. Het is nogal gedateerd. Een upgrade hiervan zou ik niet verkeerd vinden.
--	---

goed voelt. Deze activiteiten zijn gymnastiek, bingo en de gezellige avonden.

- Mijn kamer bevalt mij goed.
- Het eten smaakt mij niet meer, maar dat komt niet door de koks hier. Ik heb geen trek meer. Desgewenst wordt er voor mij iets speciaals gemaakt.
- Ik heb een mooie kamer met aparte slaapkamer en een mooi uitzicht. Ik zie regelmatig mijn kleinkinderen voorbij fietsen.
- Het warm eten doe ik in de kantine. Dat eten vind ik goed.
- Het gebouw ligt mooi centraal.
- Ik loop veel door het huis. Ik ben veel op mijzelf. Dat is rustiger voor mij. Warm eten doe ik in de eetzaal. Het eten is goed, daar heb ik niets op aan te merken. Ik kan aangeven wat ik wel en niet wil eten.
- Het meest tevreden ben ik over het eten, dat is bijzonder goed. Eigenlijk ben ik overal tevreden over. Ik heb nog zat te doen en kan nog goed uit de voeten. Ik sjoel weleens mee. Ik ben nog geheel zelfstandig. Alleen de medicatie wordt door de verzorging geregeld. Als je hier niet kunt zijn, dan kun je nergens zijn. Ook kan ik hier naar de kapper, de tandarts en de pedicure. Verder heb ik niets toe te voegen.
- De kamer is voor mij groot genoeg. Tegen drukte en lawaai kan ik niet zo goed tegen, daarom doe ik niet aan de activiteiten mee. Wel fiets ik vaak een stuk. Het huis staat mooi centraal in Goor. Ik kan dus alle kanten op. Elke maaltijd is een klein feestje. Ze hebben eigen koks hier en die kunnen er wat van. Ik hoop hier nog minstens vijfentwintig jaar te mogen wonen.

Personele inzet

<p>Complimenten</p>	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• In het algemeen zou ik het fijn vinden dat er meer tijd was voor het welzijn van mijn moeder en de andere bewoners. Echter is dit niet alleen een probleem in Huize Herfstzon. Het valt hen dus niets te verwijten op dit gebied. De medewerkers doen binnen de mogelijkheden die ze hebben hun uiterste best.• Alleen 's nachts als ik val, dan duurt het wel lang voordat ze mij komen helpen.
---------------------	--

Informatie en communicatie

<p>Complimenten</p>	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Het minst tevreden ben ik over de communicatie tussen mijn broer en de arts van het huis. De arts overlegt alles met de verzorging in plaats met mijn broer. Mijn broer heeft het gevoel dat er nu over hem in plaats met hem gepraat wordt.
---------------------	---