



Uw mening,
onze zorg

Rapportage

SWZ

Willibrord

“De verzorging is goed ten opzichte van mij. Alle zusters zijn even lief. Als ik bijvoorbeeld 's ochtends niet meteen geholpen wordt, dan brengt het meisje van de broodkar mij ontbijt op bed. Dat vind ik altijd wel heel lief. Wat ik ook heel goed vind, is dat ik een ander matras heb gekregen omdat ik last heb van lig plekken.”

“We kregen een brief dat we 10 euro moesten betalen voor de activiteiten. Dat is heel veel geld. Ik ga er eigenlijk nooit meer heen. Ik ging voorheen wel altijd naar de bingo. Alle kennissen die ik had in dit huis gingen er heen, maar die leven niet meer helaas. En vrienden maken gaat op deze leeftijd niet zo makkelijk meer.”



CONSUMENT
EN DE ZORG.NL

Rapportage

SWZ

Willibrord

“De verzorging is goed ten opzichte van mij. Alle zusters zijn even lief. Als ik bijvoorbeeld 's ochtends niet meteen geholpen wordt, dan brengt het meisje van de broodkar mij ontbijt op bed. Dat vind ik altijd wel heel lief. Wat ik ook heel goed vind, is dat ik een ander matras heb gekregen omdat ik last heb van lig plekken.”

“We kregen een brief dat we 10 euro moesten betalen voor de activiteiten. Dat is heel veel geld. Ik ga er eigenlijk nooit meer heen. Ik ging voorheen wel altijd naar de bingo. Alle kennissen die ik had in dit huis gingen er heen, maar die leven niet meer helaas. En vrienden maken gaat op deze leeftijd niet zo makkelijk meer.”

© NPCF/ConsumentendeZorg.nl

De in dit rapport opgenomen informatie mag alleen voor interne doeleinden worden gebruikt met bronvermelding. De zorgaanbieder heeft het recht om de ervaringen intern te publiceren of voor andere doeleinden te gebruiken (scholing, drukwerk enz.), echter altijd gepaard gaande met vermelding van de bron: ConsumentendeZorg.nl. Het is de zorgaanbieder niet toegestaan persberichten of elke andere vorm van externe communicatie in te zetten m.b.t. dit onderzoek zonder (schriftelijke) toestemming van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie, Consumentendezorg.nl. Gebruik van deze rapportage voor interne kwaliteitsdoeleinden wordt van harte aanbevolen.

Het project 'uw mening, onze zorg' wordt gedragen door de LOC, de landelijke cliëntenorganisatie in zorg en welzijn, en Zorgbelang Nederland. Ook ActiZ, organisatie van zorgondernemers, staat positief tegenover het project.

Voorwoord

In januari 2010 is de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF), samen met het Landelijk Overleg Cliëntenraden (LOC) en Zorgbelang Nederland gestart met het project 'Uw Mening, Onze zorg'. Interviewers bezoeken verpleeg- en verzorgingshuizen om cliënten en hun naasten te vragen naar ervaringen met de zorg in de instellingen.

Waarom dit project? Twee redenen.

In de eerste plaats omdat wij denken dat persoonlijke ervaringen vaak meer zeggen dan cijfers. Ook denken wij dat cliëntervaringen u kunnen helpen bij het veraangename van het verblijf van de cliënten in uw instelling. Wanneer u luistert naar de cliënt, kunt u aansluiten bij zijn of haar wensen.

In de tweede plaats omdat wij burgers keuze ondersteunende informatie willen bieden. Wanneer burgers willen kiezen tussen verpleeg- of verzorgingshuizen, kunnen zij op Zorgkaartnederland.nl en Consumentendezorg.nl ervaringen van anderen lezen. Deze ervaringen kunnen hen helpen bij het maken van een keuze. Naast informatie uit andere bronnen, zoals de CQI informatie.

U bent een voorloper. Door uw deelname aan dit project laat u zien dat u de ervaringen van uw cliënten serieus neemt. Ook laat u zien dat u het belangrijk vindt om transparant te zijn.

In het voorliggende rapport treft u een samenvatting van de ervaringen die op uw locatie zijn verzameld. In de bijlage zijn alle individuele cliëntervaringen opgenomen. Ik wens u veel leesplezier en dank u voor het in ons gestelde vertrouwen.

Namens de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie,



M. Vermeer MBA
Directeur

Inhoudsopgave

1. Methode	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Het project	6
1.3 ConsumentendeZorg.nl en ZorgkaartNederland.nl	7
1.4 Aanpak	7
1.5 Willibrord	8
2. Resultaten	10
2.1 Algemene ervaring	10
2.2 Bejegening.....	12
2.3 Dagactiviteiten	13
2.4 Wachttijden.....	13
2.5 Zorgplan	14
2.6 Extra vragen	14
2.7 Scores cliënten	15
3. Vervolg	18
3.1 De kanttekening.....	18
3.2 Wat u ermee kunt doen.....	18
3.3 De verankering.....	19
3.4 Ervaringen	19
Bijlage 1.....	20
Bijlage 2.....	25

1. Methode

1.1 Aanleiding

De cliënt van de toekomst? Die maakt zelf zijn keuzes, gebruikt (online) netwerken als belangrijke graadmeter. Consumenten, ook de bewoners van verzorgings- en verpleeghuizen en hun mantelzorgers weten elkaar steeds makkelijker en in grotere aantallen te vinden op internet. Ze wisselen ervaringen en meningen uit en die zijn meestal voor iedereen zichtbaar.

Deze ontwikkeling biedt u als zorginstelling de kans om ervoor te zorgen dat uw dienstenaanbod (nog) beter wordt afgestemd op de vraag maar ook om zélf grip te houden op het imago van uw instelling.

De websites Consumentendezorg.nl en ZorgkaartNederland.nl anticiperen op deze ontwikkelingen en bieden cliënten een platform om ervaringen uit te wisselen. Hoe meer ervaringen patiënten met elkaar delen, hoe krachtiger het platform zich kan positioneren. Dit gaat niet vanzelf. Bepaalde groepen cliënten vinden zelfstandig hun weg naar het platform. Voor een grote groep cliënten geldt dat zij hierbij ondersteund moeten worden. Mensen woonachtig in verpleeg- en/of verzorgingshuizen zullen niet snel naar een website toekomen. Voor familie en mantelzorgers kan dit anders liggen. Echter kan het beeld van familie en mantelzorgers afwijken van die van de cliënt. ConsumentendeZorg.nl wil ook graag ervaringen plaatsen die direct vanuit de cliënt zijn gemeld. Dit project heeft zich enerzijds gericht op ervaringen van familie en mantelzorgers (om volume te creëren waardoor het beeld niet eenzijdig wordt gesteld), en heeft zich anderzijds sterk gericht op de cliënt. Om de waarde en de uniekheid van de ervaring van de cliënten te benadrukken op de website, wordt er ook altijd bij vermeld dat de ervaring afkomstig is van een 'bewoner'.

1.2 Het project

Het project 'Uw Mening, Onze Zorg!' betreft een ervaringsonderzoek. Het wil inzichtelijk maken hoe cliënten de zorg in de deelnemende organisatie ervaren. Wat die ervaringen zijn, wat er goed gaat en beter kan, wordt in deze rapportage inzichtelijk gemaakt.

Iedere ervaring is waardevol, omdat iedere cliënt waardevolle inzichten kan inbrengen om te komen tot verbetering in de zorg. Het werken vanuit de beleving en ervaring van de cliënt brengt mogelijk andere typen verbeterpunten voor uw organisatie naar voren dan u gewend bent. Het gaat vaak om kleine zaken die hét verschil maken voor de cliënt.

Uiteraard wordt de aandacht ook gericht op wat er goed gaat, zodat u dit intern en extern uit kunt dragen. Wij hopen dat u hiermee wat meer grip kunt krijgen op uw imago en dat de transparantie een bijdrage levert aan de keuze-informatie voor toekomstige cliënten en hun mantelzorgers. Daarnaast lenen goede voorbeelden zich in veel gevallen voor navolging door andere organisaties, zodat individuele successen zich kunnen uitbreiden.

1.3 ConsumentendeZorg.nl en ZorgkaartNederland.nl

De Stichting 'Consument en de Zorg' is een initiatief van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie. De doelstelling van de stichting is om een bijdrage te leveren aan een sterke en gelijkwaardige positie van cliënten als belangrijkste marktpartij in de gezondheidszorg, zowel op individueel als collectief niveau, zodat er sprake is van vraaggestuurde zorg vanuit het cliëntenperspectief.

Consument en de Zorg heeft twee websites die deze doelstelling ondersteunen. Zorgkaartnederland.nl en Consumentendezorg.nl. Zorgkaartnederland.nl richt zich uitsluitend op subjectieve cliëntenervaringen. Consumentendezorg.nl biedt naast cliënten ervaringen ook kwalitatieve informatie over zorginstellingen. Zo wordt de CQI informatie van verpleeg - en verzorgingshuizen binnenkort gepresenteerd op Consumentendezorg.nl.

Bezoekers kunnen een ervaring met een zorgverlener of zorginstelling insturen. Deze ervaring wordt gepubliceerd op beide websites. De ervaringen zijn toegankelijk voor andere bezoekers. De recensiecode is erg strikt. Alleen ervaringen die onderbouwd zijn, worden geplaatst. Bij directe klachten verwijst de site altijd naar de zorgverlener. Op dit moment is 80% van de gepubliceerde ervaringen 'positief'. Zorgverleners en zorginstellingen kunnen reageren op de ervaring die over hen gepubliceerd zijn. Deze reacties worden ook gepubliceerd.

1.4 Aanpak

Alle verpleeg- en verzorgingshuizen in Nederland zijn aangeschreven en geïnformeerd over dit project. Vervolgens is door het projectteam contact opgenomen met instellingen om vast te stellen of zij al dan niet wilden deelnemen. Geïnteresseerde instellingen werden vervolgens bezocht door een projectconsultant om een plan van aanpak te bespreken.

De selectie van cliënten is overgelaten aan de zorgaanbieder. Binnen dit project is als inclusiecriteria gehanteerd dat de cliënt in redelijke mate in staat moet zijn tot het aangaan van een gesprek. Dit betekent dat cliënten met ernstige dementiële problematiek niet zijn bevroegd. Ook konden instellingen cliënten uitsluiten vanwege kwetsbaarheid of ernstige ziekte; op deze wijze bleven zij in de regie die vanuit hun functie voor beschermd/beschut wonen van hen wordt gevraagd.

De privacy van de cliënten is geborgd. In de rapportage worden de ervaringen altijd anoniem verwerkt. De identiteit van de cliënt is wel bekend bij de stichting Consument en de Zorg. Wanneer een zorginstelling behoefte heeft aan persoonlijk contact met een cliënt, kan de desbetreffende cliënt door de stichting worden benaderd. Voorwaarde is wel dat de cliënt niet heeft aangegeven anoniem te willen blijven. De meewerkende instellingen hebben verder gewaarborgd dat de uitspraken en ervaringen die worden geuit geen (individuele) negatieve gevolgen heeft voor de cliënt(en).

Op Consumentendezorg.nl als op ZorgkaartNederland.nl worden nooit de namen van de cliënten vermeld. Voor plaatsing op internet wordt separate toestemming gevraagd aan de cliënt, deze toestemming is geborgd in de vragenlijst.

Er is niet gewerkt met representatieve steekproeven. Tijdens de dataverzameling en analyse is zoveel mogelijk de wetenschappelijke standaard gevolgd. Er zijn getrainde interviewers ingezet en er is samengewerkt met de Erasmus Universiteit voor de opzet van de data-analyse.

Deze werkwijze brengt met zich mee dat er geen harde (en/of statistisch significante) conclusies kunnen worden getrokken. Wel geeft het een goed beeld van hoe de deelnemende cliënten het leven in de instelling ervaren.

De nadruk in deze rapportage ligt op de ervaringen van cliënten. Ervaringen geven weer hoe cliënten het leven in de instelling ervaren. Deze beleving is niet hetzelfde als 'de werkelijkheid'. Zo kan het zijn dat u een ervaring leest, waar u geen of weinig (directe) invloed op heeft of welke buiten uw verantwoordelijkheid valt. Bijvoorbeeld wanneer een buurtvereniging in uw instelling activiteiten organiseert worden deze door cliënten vaak ervaren als activiteiten van de instelling. Juist deze ervaring en beleving geven nieuwe inzichten en meerwaarde over hoe de tevredenheid van uw cliënten wordt beïnvloed.

1.5 Willibrord

Bij Willibrord zijn op 20 mei 2010 bij in totaal 26 cliënten ervaringen verzameld, in totaal zijn er 95 intramurale somatische plaatsen bij Willibrord. Daarnaast zijn er ongeveer 35 PG plaatsen. Het interviewteam nam vragenlijsten af middels individuele één op één gesprekken met de cliënt. Deze gesprekken namen ongeveer 30-45 minuten in beslag. De interviewer maakte gebruik van een semigestructureerde digitale vragenlijst waarin vragen waren opgenomen over de volgende thema's:

- algemene ervaring;
- bejegening;
- dagactiviteiten;
- wachttijden;
- zorgplan/ZZP.

De vragenlijst bevatte zowel open als gesloten vragen. De interviewer had de uitdrukkelijke instructie goed door te vragen. Het gesprek werd semigestructureerd gevoerd; de interviewer had de mogelijkheid om aan hand van hoe het gesprek liep, vragen eerder of later te stellen, of een andere volgorde te kiezen. Dit om het gesprek zo natuurlijk mogelijk te laten verlopen. De interviewer tekende de ervaringen en scores direct op door gebruik te maken van een laptop.

Aan Willibrord is de mogelijkheid geboden om ook vragenlijsten af te nemen bij familieleden/naastbetrokkenen. Willibrord heeft ervoor gekozen deze doelgroep ook mee te nemen. Er kwamen slechts twee reactie binnen op de online vragenlijst. Om die reden zijn de ervaringen opgenomen in de bijlage.

De onderzoeksgegevens werden geanalyseerd via het kwalitatieve onderzoeksprogramma Atlas.ti. Alle open velden die werden ingevuld door het interviewteam, werden doorgelezen en door de onderzoeker gelabeld met codes vanuit het programma. Vervolgens werd per code een overzicht gegenereerd van de quotes die de betreffende code hadden gekregen. Daaruit is een conclusie geschreven per thema. En één of meer van de quotes is geselecteerd voor opname in het hoofddeel van het verslag. Vervolgens is er een tweede

onderzoeker geweest die een controle uitvoerde. Alle data en de conclusies werden nogmaals doorgenomen.
Voor het kwantitatieve deel is gewerkt met Microsoft Excel.

In hoofdstuk 2 vindt u de resultaten terug van het onderzoek.

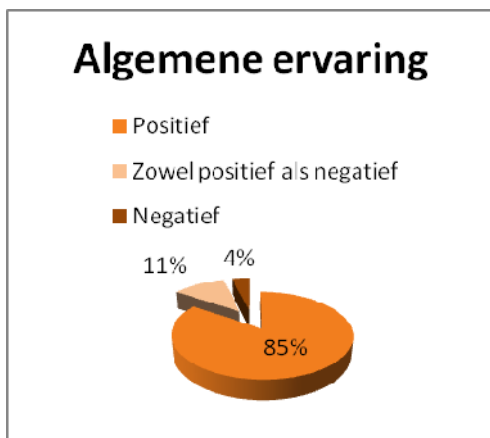
2. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven. De nadruk ligt op de kwalitatieve gegevens. De kwantitatieve gegevens worden wel weergegeven omdat deze de kwalitatieve data ondersteunen. Soms wordt er verwezen naar de bijlage waarin de grafieken zijn opgenomen. De algemene rapportcijfers worden in hoofdstuk 2.7 belicht.

De kwalitatieve ervaringen koppelen wij terug rondom zes thema's, algemene ervaring, bejegening, dagactiviteiten, wachttijden, ZZP en zorgplan. Deze clustering heeft dus geen verdere betekenis in termen van belangrijkheid.

2.1 Algemene ervaring

Uit de kwantitatieve gegevens blijkt dat 85% van de cliënten een positieve ervaring heeft met uw instelling (grafiek 1). Daarnaast heeft 11% van de cliënten zowel een positieve als een negatieve ervaring en heeft 4% een overwegend negatieve ervaring met uw instelling (grafiek 1). Daarbij zou 88% van de cliënten uw instelling aanbevelen bij familie en/of vrienden, 12% zou dit echter niet doen (grafiek 2).



Grafiek 1: algemene ervaring (N=26)



Grafiek 2: aanbevelen instelling (N=26)

De cliënten zijn met name positief over de bejegening door het personeel en de verzorging die men binnen uw instelling ontvangt. Het personeel wordt omschreven als aardig, opgewekt en vriendelijk. De cliënten vinden het fijn dat de medewerkers een luisterend oor bieden en altijd voor hen klaar staan wanneer dit nodig is. Eén cliënt vindt het bijvoorbeeld ook fijn dat de medewerkers haar vrij laten in wat ze doet, zodat zij toch een beetje haar eigen gang kan gaan. Een andere cliënt vindt het prettig dat wanneer zij 's ochtends niet meteen geholpen kan worden, een ontbijt op bed krijgt van het meisje van de broodkar.

“De verzorging en de aandacht van de meiden is prima. Ze beginnen vroeg en eindigen laat. Ze staan altijd voor je klaar.”
(bewoner)

Verder laat een cliënt weten het fijn te vinden dat zij tegenwoordig om 7.30 uur wordt geholpen.

“Het personeel is buitengewoon vriendelijk. Ze zouden wat langer contact kunnen hebben. Een praatje op zijn tijd. Een beetje meer contact zou fijn zijn.” (bewoner)

Wel noemen veel cliënten een tekort aan personeel. Cliënten vinden het jammer dat de medewerkers geen tijd meer hebben om met hen een praatje te maken. Eén cliënt vindt ook dat de medewerkers door dit tekort niet aan de

behoefte van de bewoners kunnen voldoen. Zo geven een paar cliënten aan dat de medewerkers wel eens iets vergeten of ergens geen tijd voor hebben. Zo vertelt een cliënt dat zij een keer niet in bad is geweest omdat de medewerkers daar geen tijd voor hadden, terwijl zij altijd in bad moet om haar spieren te ontspannen. Cliënten vinden het ook jammer dat er veel wisselingen in het personeel zijn. Men heeft het hierbij met name ook over de verschillen tussen de oudere en jonge medewerkers. Eén cliënt heeft soms het idee dat de jonge medewerkers niet gemotiveerd zijn, dan wordt ze bijvoorbeeld niet goed gewassen. Een andere cliënt vindt de oudere medewerkers behulpzamer en nog een cliënt vindt dat nieuwe medewerkers zich altijd moeten voorstellen. Een aantal cliënten zouden het ook fijn vinden als de medewerkers een naambordje zouden dragen, omdat zij niet alle namen kunnen onthouden en iemand wel graag bij de naam willen kunnen aanspreken. Een aantal cliënten vinden ook dat de medewerkers te weinig tijd krijgen om de kamers schoon te maken. Zo is het bij een cliënt zelfs een paar keer overgeslagen. Verder vindt een cliënt het vervelend dat de medewerkers die de was komen terug brengen de deur van haar kamer open laten staan wanneer zij weggaan. Soms zit de cliënt namelijk beneden koffie te drinken en wanneer zij dan terug komt staat de deur nog open. Een andere cliënt heeft voor haar gevoel niet voldoende privacy, nog een andere cliënt vindt ook dat de medewerkers zich te veel bemoeien met haar spullen en sommige dingen zomaar weggooien. Tot slot had één cliënt verwacht dat de bewoners meer zeggenschap zouden hebben en weet de cliënt niet of er een cliëntenraad bestaat. Voor de vriendelijkheid van de medewerkers geven de cliënten het gemiddelde rapportcijfer 8,3 en voor de verzorging een 7,7 (zie hoofdstuk 2.7). De mate waarin er naar de cliënten wordt geluisterd en dat afspraken worden nagekomen, krijgt respectievelijk het rapportcijfer 7,8 en een 7,7 (zie hoofdstuk 2.7).

“Ze komen weleens het wasgoed brengen, maar dan vergeten ze de deur weer dicht te doen. Dan zit ik beneden koffie te drinken en dan kom ik naar boven, staat mijn deur open. Dat is ook heel vervelend.” (bewoner)

De cliënten zijn over het algemeen redelijk tevreden met de accommodatie van uw instelling. Gemiddeld geven zij hiervoor een 6,9 (zie hoofdstuk 2.7). De meningen zijn verdeeld over de kamers waarin de cliënten wonen. Een aantal cliënten vindt de kamer prima en ruim genoeg, maar een relatief groot aantal vindt de kamers juist te klein en zou graag meer ruimte hebben. De meeste cliënten vinden het ook jammer dat men geen aparte slaapkamer heeft. Een aantal cliënten geven hierbij aan dat er sprake zou zijn van nieuwbouw en men hoop dat dit daar anders zal zijn. Verder vindt een aantal cliënten het niet handig dat er door het hele gebouw drempels liggen, met name wanneer een bewoner een rollator of rolstoel heeft. Een paar cliënten vertellen dat hun toiletbril of toiletdeksel stuk is, maar dat hier nog geen nieuwe voor is geplaatst, ook de kranen zouden

“In het algemeen bevalt het me hier goed. Ik vind het hier heel goed. Prachtige omgeving, mooie kamer.” (bewoner)

“Het tehuis is nogal verouderd. Er zijn veel drempels die niet handig zijn met de rollators. De drempel naar mijn balkon is helemaal onmogelijk. De badkamers zijn ook erg klein, wat douchen en naar het toilet gaan erg lastig maakt. Douchen is lastig dus ik word gewassen. Dat is niet zo hygiënisch als douchen.” (bewoner)

niet goed dicht gaan. Eén cliënt weet ook niet goed hoe zij de technische dienst kan bereiken.

Wat betreft de maaltijden zijn niet alle cliënten tevreden. Een aantal cliënten geven wel aan de maaltijden lekker te vinden, zo vindt een cliënt het fijn dat er keuze is uit drie menu's en dat medewerkers de maaltijd komen brengen. Er zijn echter ook cliënten die hier verbeterpunten noemen. Een aantal cliënten vinden dat de bereiding van de maaltijd beter zou kunnen. Volgens één cliënt is het vlees nog wel eens aangebrand en een andere cliënt vindt de aardappelen en bonen nog wel eens te hard. Een andere cliënt zou graag meer vet

“Ik moet wel even wennen aan het eten hier. Ze hebben het menu veranderd. Ze halen van alles weg en dan blijft er niets van het ontbijt over, omdat ze bezuinigen. Ze kunnen toch niet op voeding gaan bezuinigen voor ouderen. Dat vind ik niet kunnen. Tijdens een diner beneden waar ik mij op verheugde was het eten niet goed. De bonen en aardappelen waren te hard, ik kon het niet snijden. Dat was een vervelende ervaring, het was niet lekker en er werd niets aan gedaan. Dit is twee keer voorgekomen in één week en dat vind ik niet goed.”
(bewoner)

in het eten zien en zou ook graag meer boterhammen eten dan wat hij momenteel kan. Weer een andere cliënt zou graag willen dat het donkerbruine brood terugkomt. Een aantal cliënten denken ook dat de mindere kwaliteit van de maaltijden te maken heeft met de bezuinigingen. Eén cliënt vertelt bijvoorbeeld ook over de broodwagen die altijd langskomt. Deze zou steeds ander beleg hebben, maar ook steeds minder. De broodwagen was volgens de cliënt bedoeld voor cliënten om niets extra's te hoeven kopen, maar nu moet de cliënt dit alsnog omdat er steeds minder is.

De meeste cliënten vinden dat zij goed worden geïnformeerd over alles wat speelt binnen uw instelling. Zij hebben het over het maandblad waarin alles wordt verteld en één cliënt laat ook weten dat er briefjes in de lift hangen als er iets bijzonders aan de hand is. Verder

“Ik krijg allemaal brieven met informatie en alles hangt ook in de gang, dus als je goed ter been bent kom je er niet onderuit. Je kan het anders ook van de televisie afhalen.”
(bewoner)

kunnen bewoners de informatie ook nog op de televisie lezen. Eén cliënt geeft ook aan dat zij zelf ook dingen vraagt aan de medewerkers waardoor ze overal van op de hoogte is. Eén cliënt zou het graag willen weten als één van de bewoners gevallen is en in het ziekenhuis ligt.

Voor de informatievoorziening geven de cliënten een 7,7 (zie hoofdstuk 2.7).

Uw instelling scoort gemiddeld een 7,8 (zie hoofdstuk 2.7).

2.2 Bejegening

De meerderheid van de cliënten geeft aan dat zij altijd met respect worden behandeld, daarnaast voelt men zich ook met respect behandeld door het personeel (zie bijlage 1, grafiek 3 en 4). De meeste cliënten voelen zich altijd of meestal op hun gemak bij de medebewoners (zie bijlage 1, grafiek 5). Tot slot laten de meeste cliënten weten zich thuis te voelen binnen uw instelling (zie bijlage 1, grafiek 6). Cliënten geven aan zich thuis te voelen door het contact met de medebewoners en de medewerkers. Men vindt de andere medebewoners aardig en vindt het leuk om met elkaar koffie te drinken en een praatje te maken. Anderen voelen zich thuis door de bekende omgeving of omdat er familie in de buurt woont.

“Ja en nee. Het kan niet anders, maar ik ben zo afhankelijk. Ik kan me niet verplaatsen, alleen in een rolstoel. Ik kan niet zeggen ik stap op de bus en ik ga even naar Katwijk. Ik vind mijn kamer wel fijn.” (bewoner)

Ook geven cliënten aan zich thuis te voelen omdat zij hun eigen spulletjes mee konden nemen. Eén cliënt vindt echter dat de kamer te klein is voor al haar spullen. Cliënten die zich

niet thuis voelen, laten weten dat dit komt omdat men liever in zijn/haar eigen huis zit. Eén cliënt vindt het ook lastig omdat zij in een rolstoel zit en zo afhankelijk is van anderen. De meeste cliënten geven dan ook aan dat het niet aan de instelling ligt waarin ze zitten, maar meer aan de situatie waarin men zit waardoor men zich niet of minder thuis voelt.

2.3 Dagactiviteiten

“De activiteiten die ze hier voor de mensen doen is ongelooflijk. Ik doe er zelf niet aan mee, want ik houd er niet zo van. Maar als je wilt kunnen de mensen iedere dag ergens aan mee doen.” (bewoner)

De meeste cliënten geven aan niet deel te nemen aan de activiteiten die uw instelling organiseert (zie bijlage 1, grafiek 7). De meeste cliënten geven aan hier geen behoefte aan te hebben of niet geïnteresseerd te zijn in de activiteiten die uw instelling organiseert. Een

aantal cliënten geven ook aan dat zij niet mee kunnen doen met sommige activiteiten vanwege hun lichamelijke conditie. Zo is één cliënt op het moment niet mobiel genoeg en moet er nog een rolstoel geregeld worden. De cliënten die wel deelnemen aan de activiteiten zijn enthousiast en zijn tevreden over het aanbod. Zo zeggen een paar cliënten dat je elke dag beneden een activiteit kunt doen als je wilt. Eén cliënt vindt het themadiner dat elke maand wordt georganiseerd altijd erg gezellig. Een andere cliënt vertelt dat tijdens het muziekuurtje de bewoners van de dementie afdeling vaak helemaal opleven, deze cliënt vindt dit erg knap van de activiteitenbegeleiders.

2.4 Wachttijden

Een kleine meerderheid van de cliënten geven aan niet te hoeven wachten wanneer zij om hulp vragen (zie bijlage 1, grafiek 8). Bijna alle cliënten vinden het echter geen probleem wanneer zij wel moeten wachten (zie bijlage 1, grafiek 9). De meeste cliënten hebben er begrip voor dat de medewerkers bezig kunnen zijn met een andere bewoner wanneer zij om hulp vragen. Veel cliënten geven ook aan dat de medewerkers er snel bij zijn. Eén cliënt vertelt ook dat de medewerkers er vaak snel zijn omdat zij bijna nooit op de bel drukt, de medewerkers weten dan dat het wel nodig is om snel langs te gaan. Verder vertelt een cliënt dat zij eens zwaar verkouden was en dat de leidinggevende toen direct de dokter heeft gebeld, omdat hij het niet vertrouwd. De verkoudheid bleek een longontsteking te zijn en alle medewerkers stonden ook voor haar klaar. Een aantal cliënten vertellen dat zij nog veel zelfstandig doen, dus niet veel hulp nodig hebben. Cliënten die aangeven het wachten wel vervelend te vinden, vertellen dit met name lastig te vinden wanneer men naar het toilet moet. Cliënten moeten ook wel eens wachten om aan- en uitgekleed te worden en om naar

“Ze staan niet gelijk voor je deur als je belt, maar dat kan ook niet anders. Ik hoef ook weer geen half uur op ze te wachten. Ik bel eigenlijk nooit en als ik dat wel doe komen ze meteen en dan ook vaak met z’n tweeën. Ik heb er geen problemen mee.” (bewoner)

bed te worden gebracht. Eén cliënt vertelt dat hij een keer was gevallen en zijn arm had gebroken, hij heeft toen een aantal keer moeten bellen voordat er hulp kwam. Een andere cliënt vertelt dat zij altijd in een tillift moet en dat de medewerkers daar even hun tijd voor moeten nemen, maar soms komt het

voor dat de cliënt al even moet wachten voordat er een medewerker komt. De cliënt vindt dit met name vervelend wanneer zij naar het toilet moet.

2.5 Zorgplan

“Ik heb er geen behoefte aan. Als er iets is dan mag ik het altijd vragen en als ik iets niet meer kan dan staan ze altijd voor mij klaar.”
(bewoner)

De meerderheid van de cliënten is niet bekend met hun ZP-indicatie of hun zorgplan (zie bijlage 1, grafiek 10 en 11). De meeste cliënten weten ook niet of zij hier overleg over hebben gehad of geven aan geen overleg te hebben gehad (zie bijlage 1, grafiek 12). Bijna alle cliënten geven

verder aan dat het zorgplan minder dan één keer per jaar met hen wordt besproken (zie bijlage 1, grafiek 13). De cliënten laten echter weten wel tevreden te zijn met het zorgplan (zie bijlage 1, grafiek 14). Dit beeld komt overeen met ervaringen uit andere instellingen die wij hebben bezocht in Nederland. Cliënten hebben weinig affiniteit met het ZP of zorgplan: ze willen gewoon goed verzorgd worden. Vaak laten zij ook veel aan familie over. Veel cliënten binnen uw instelling geven aan niet op de hoogte te zijn van de zorgafspraken en sommige weten niet of er wel afspraken zijn gemaakt. De meeste van hen hebben er ook geen behoefte aan om hier meer over te weten. Eén cliënt zegt ook dat zij het altijd kan vragen aan de medewerkers en dat op het moment dat zij iets niet meer kan de medewerkers voor haar klaar staan. Een andere cliënt kan op het moment nog veel zelf, maar hoopt dat de medewerkers het wel goed in de gaten houden, zodat zij en de cliënt en haar dochter een gesprek kunnen voeren wanneer het niet meer gaat en het zorgplan moet worden aangepast. Sommige cliënten zijn minder tevreden. Zo vertelt een cliënt dat zij had verwacht dat alle bewoners zouden worden voorbereid op het Zorgzwaartepakket. Een andere cliënt was niet blij toen zij eerst alleen een telefonisch gesprek had gehad betreffende het zorgplan. Later kwamen er gelukkig ook nog mensen persoonlijk langs om deze dingen te bespreken.

2.6 Extra vragen

Wat vindt u van de georganiseerde activiteiten en zijn er activiteiten die u hieraan toegevoegd zou willen zien?

De meeste cliënten geven aan niet deel te nemen aan de activiteiten. Zij kunnen dan ook geen oordeel geven over de georganiseerde activiteiten en weten ook niet welke er nog bij zouden kunnen. Veel cliënten vertellen dat zij zichzelf goed kunnen vermaken, bijvoorbeeld met lezen en puzzelen. Sommige cliënten zijn ook graag op zichzelf. Andere cliënten laten weten tevreden te zijn met de activiteiten die worden aangeboden en van hen hoeft er niet iets speciaal bij. Hoewel één cliënt het leuk zou vinden als de bingo vaker georganiseerd zou worden. De uitjes die worden georganiseerd vinden de cliënten ook erg leuk.

Hoe vindt u dat u te woord wordt gestaan bij de receptie?

De meerderheid van de cliënten vindt dat men vriendelijk te woord wordt gestaan bij de receptie. De cliënten vinden de medewerkers achter de receptie erg aardig en zeggen dat er ook altijd iemand zit. Eén cliënt laat weten dat het er erg vanaf hangt wie er zit. Zo zou de ene er echt wat van maken, terwijl de ander alleen maar naar een televisiescherm aan het kijken is.

Wat vindt u van de presentatie van de maaltijden en hoe ervaart u de smaak van de maaltijden?

De meningen over de maaltijd zijn verdeeld, maar de meerderheid van de cliënten vindt de smaak van de maaltijd prima. Wel geven cliënten aan dat het de ene dag beter kan zijn dan de andere, maar één cliënt zegt daarvan ook dat dit ook zo zou kunnen zijn als je zelf zou koken. Een andere cliënt vindt het ook luxe dat men altijd een drie gangen menu krijgt. Eén cliënt heeft ook bewondering voor de koks, omdat zij door de bezuinigingen met steeds minder middelen een lekkere maaltijd moeten bereiden. Cliënten die niet tevreden zijn, vinden het eten niet gaar en/of het vlees niet goed gebraden. Eén cliënt vindt ook dat de medewerkers zich op de cliënten moeten aanpassen en niet andersom. Zo zijn er vaak buitenlandse gerechten die niemand kent, terwijl de meeste bewoners liever een Hollandse maaltijd eten. Een andere cliënt vindt dat er te weinig groente en fruit bij de maaltijd zit en heeft volgens eigen zeggen geluk dat zij via de diëtiste extra rauwkost krijgt.

“De maaltijden vind ik goed. Ik vind het wel lekker. Ik kan niet eens iets bedenken wat ze niet koken en ik wel lekker zou vinden.”
(bewoner)

Toen u bij SWZ Willibrord kwam wonen, zijn er toen zaken van u overgenomen die u eigenlijk nog zelf zou kunnen doen?

Een aantal cliënten geven aan dat zij nog alles doen wat zij zelf kunnen. De dingen die zij niet meer kunnen hebben ze overgedragen aan medewerkers of familieleden, zoals de financiën. Andere cliënten laten weten zich niet meer met dingen te bemoeien en alles over te laten aan anderen. Eén cliënt vindt een rustig gevoel. Twee cliënten vertellen dat zij de zorg over de medicijnen uit handen hebben moeten geven, hoewel zij dit het liefste nog zelf zouden doen. Eén cliënt beseft dat dit beter is omdat zij blind is, maar voor de andere cliënt had dit niet gehoeven. Voor deze cliënt is het echter nu al wel een gewoonte geworden en vindt het niet zo erg meer.

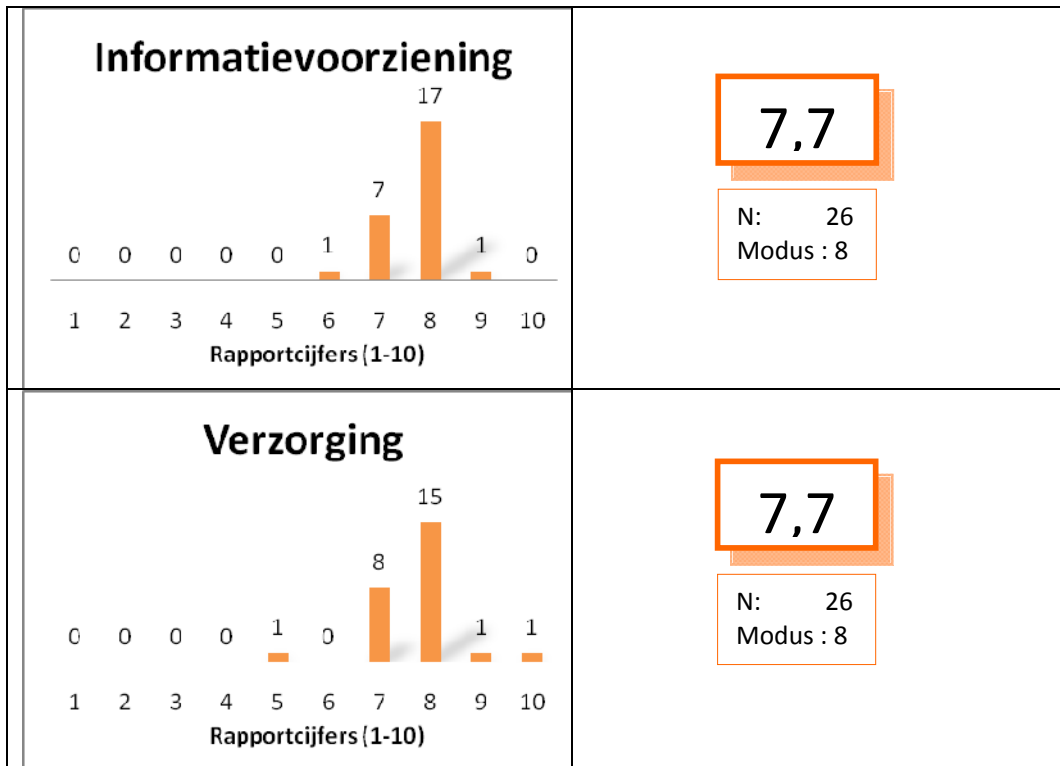
Welke activiteiten zou u graag georganiseerd willen zien binnen SWZ Willibrord?

De meeste cliënten hebben geen activiteiten die zij nog graag zouden willen zien binnen uw instelling. Eén cliënt zou alleen een koor leuk vinden en een andere cliënt zou graag vaker bingo georganiseerd willen zien.

2.7 Scores cliënten

Voor zes thema's is gevraagd naar een rapportcijfer. Hieronder treft u de scores aan per rapportcijfervraag. De modus is ook weergegeven, mocht er een scheve verdeling optreden – bijvoorbeeld door een hele positieve of negatieve ervaring – dan heeft dit grote invloed op het rekenkundig gemiddelde. De modus is het meest genoemde cijfer van de populatie. Het is van belang om te vermelden dat iedere respondent een keuze moest maken voor een rapportcijfer. Indien een cliënt geen idee had welk rapportcijfer te geven werd een zes ingevuld.

<h3>Afspraken</h3> <p>Rapportcijfers (1-10)</p>	<div style="border: 2px solid orange; padding: 5px; display: inline-block; font-size: 24px; font-weight: bold;">7,7</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 5px;"> N: 26 Modus : 8 </div>
<h3>Accommodatie</h3> <p>Rapportcijfers (1-10)</p>	<div style="border: 2px solid orange; padding: 5px; display: inline-block; font-size: 24px; font-weight: bold;">7,5</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 5px;"> N: 26 Modus : 8 </div>
<h3>Medewerkers</h3> <p>Rapportcijfers (1-10)</p>	<div style="border: 2px solid orange; padding: 5px; display: inline-block; font-size: 24px; font-weight: bold;">8,3</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 5px;"> N: 26 Modus : 8 </div>
<h3>Luisteren</h3> <p>Rapportcijfers (1-10)</p>	<div style="border: 2px solid orange; padding: 5px; display: inline-block; font-size: 24px; font-weight: bold;">7,8</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 5px;"> N: 26 Modus : 8 </div>



Op basis van voorgaande gegevens waarderen uw cliënten de aspecten met gemiddeld een 7,8.

3. Vervolg

3.1 De kanttekening

Veelal zien wij het beeld dat zorginstellingen goed scoren wat betreft rapportcijfers terwijl er ook veel kritische ervaringen worden opgetekend. Cliënten zijn geneigd zich loyaal op te stellen wanneer het op scores aankomt. De oorzaken hiervan zijn niet exact duidelijk. Uit de ervaringen blijkt dat er nog veel zaken te verbeteren zijn. Het gevaar is dat er louter gekeken wordt naar rapportcijfers waardoor er geen urgentie gevoeld wordt om verder te verbeteren. Goed scoren wil echter niet zeggen dat het niet beter kan. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat het waardevol is de verwachting van de klant te overtreffen.

3.2 Wat u ermee kunt doen

De gerapporteerde gegevens kunnen voor u aanleiding zijn om een aantal verbeterpunten door te voeren. Een aantal cliënten zijn zelf met verbeterpunten naar voren gekomen. Tevens kunnen een aantal minder positieve ervaringen constructief worden veranderd en positieve ervaringen kunnen een grondslag zijn voor nieuwe ideeën en bewegingen.

Enkele verbeterpunten die door de cliënten zijn aangehaald:

- Men vindt het jammer dat er nauwelijks tijd is voor een persoonlijk praatje tussen verzorging en cliënt;
- Men zou het prettig vinden wanneer nieuwe medewerkers worden voorgesteld en alle medewerkers een naamplaatje houden zodat de cliënt niet alle namen hoeft te onthouden;
- Er zijn kapotte toiletbrillen welke niet worden gerepareerd;
- Men vindt dat er niet voldoende tijd is om schoon te maken.

Waar u trots op kunt zijn:

- Uw medewerkers worden aardig, opgewekt en vriendelijk genoemd;
- Over de maaltijd zijn de meningen wat verdeeld, maar de tendens is positief;
- De informatievoorziening via o.a. het maandblad wordt gewaardeerd;
- De wachttijden zijn acceptabel. Men vindt over het algemeen dat men snel genoeg geholpen wordt.

Vaak zijn oplossingen klein en met minimale kosten te realiseren. Zo zijn er collega instellingen waar er spiegels en haken lager zijn gehangen om de zelfredzaamheid te bevorderen. Ook zijn er instellingen die met tijdschakelklokken zijn gaan werken voor verlichting op kamers om tijd uit te sparen (cliënten hoeven niet op de bel te drukken om een schemerlamp aan/uit te doen). Er zijn gesprekken gevoerd met koks, afspraken gemaakt met verplegend personeel over het werken met tijdsafspraken enz. Kleine bewegingen en de cliënt wordt er (nog) meer tevreden van!

Tot slot willen wij vermelden dat u de ervaringen van cliënten verder zeer goed kunt gebruiken voor interne doeleinden. Te denken valt bijv. aan scholing/training rondom het

onderwerp bejegening. Ervaringen van cliënten blijken op een bijzondere wijze aan te spreken bij zowel uitvoerende medewerkers als management.

3.3 De verankering

Het onderliggende principe van dit project 'Wat gaat goed, wat kan beter' kan op allerlei manieren verankerd worden in uw organisatie. Zo zien we instellingen die gangbesprekingen / etagebesprekingen organiseren, bijvoorbeeld 1 keer in de 6-12 weken. Vaak worden deze geleid door de (locatie)manager. In deze vergadering kunt u een open gesprek met uw cliënten aangaan over wat zij goed vinden gaan en/of wat nog beter zou kunnen. De cliëntenraad in uw instelling kan een bijdrage leveren aan deze besprekingen. Ook kunnen de wederzijdse verwachtingen worden bijgesteld. Kwaliteitswinst is dan vaak veel dichterbij dan u denkt en het zit hem vaak ook in andere zaken dan de directe zorg.

U zou ook enkele keren per jaar cliënten ervaringen kunnen laten melden op onze website. Dit kan direct op de website; u laat in een dergelijk geval de cliënten die dit nodig hebben begeleiden. Of u vraagt folders aan met antwoordstroken. Deze kunnen gratis worden geretourneerd naar ConsumentendeZorg.nl . De cliëntenraad zou bijv. een actieve rol kunnen spelen bij het opzetten van een dag voor het melden van ervaringen en/of het verspreiden van folders t.b.v. het verzamelen van ervaringen.

3.4 Ervaringen

De ervaringen van uw cliënten worden online gezet op Consumentendezorg.nl en Zorgkaartnederland.nl . Ook de rapportcijfers van uw cliënten zijn hierop terug te vinden. Alle (kwalitatieve) ervaringen van cliënten zijn ook in bijlage 2 opgenomen. Op deze wijze kunt u woordelijk teruglezen wat is gezegd door uw cliënten.

Naast de ervaringen die onze interviewers hebben verzameld bij uw cliënten, zijn er ook andere kanalen ingezet om ervaringen te verzamelen. Deze ervaringen worden ook gepubliceerd op de beide websites. U kunt altijd reageren op ervaringen die zijn gepubliceerd. Dit kan zinvol zijn om te laten zien dat u werkt aan continue kwaliteitsverbetering of om zaken te nuanceren vanuit uw perspectief. Dit kan door contact met de redactie van ZorgkaartNederland op te nemen, via de website: <http://www.zorgkaartnederland.nl/contact/opnemen>.

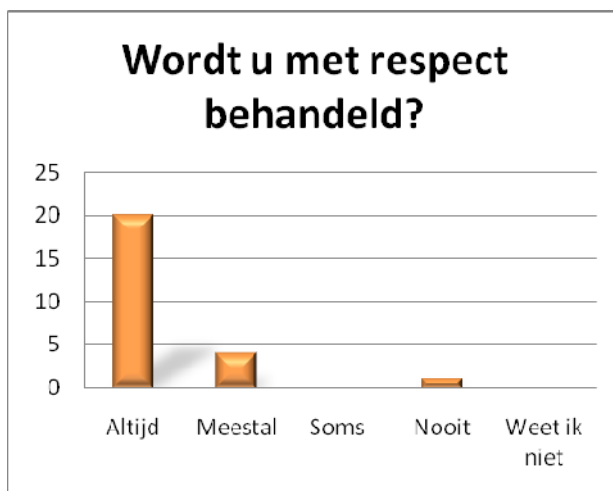
Uitspraken van cliënten worden niet verwijderd, maar kunnen wel door de cliënt zelf worden ingetrokken. Bijvoorbeeld na een gesprek tussen zorgaanbieder en melder. U krijgt als zorgaanbieder wel altijd de mogelijkheid om te reageren en deze reactie op Zorgkaartnederland.nl te plaatsen. Neem voor dit soort zaken contact op via de website. Ook indien u aanleiding ziet om te reageren op bepaalde uitspraken in dit rapport kunt u contact leggen met de webredactie van Zorgkaartnederland.nl.

Mochten er onjuiste gegevens staan op Consumentendezorg.nl of ZorgkaartNederland.nl dan verzoeken wij u dit tevens kenbaar te maken via de website, ook kunt u uw e-mailadres achterlaten voor nieuwsbrieven en belangrijke updates.

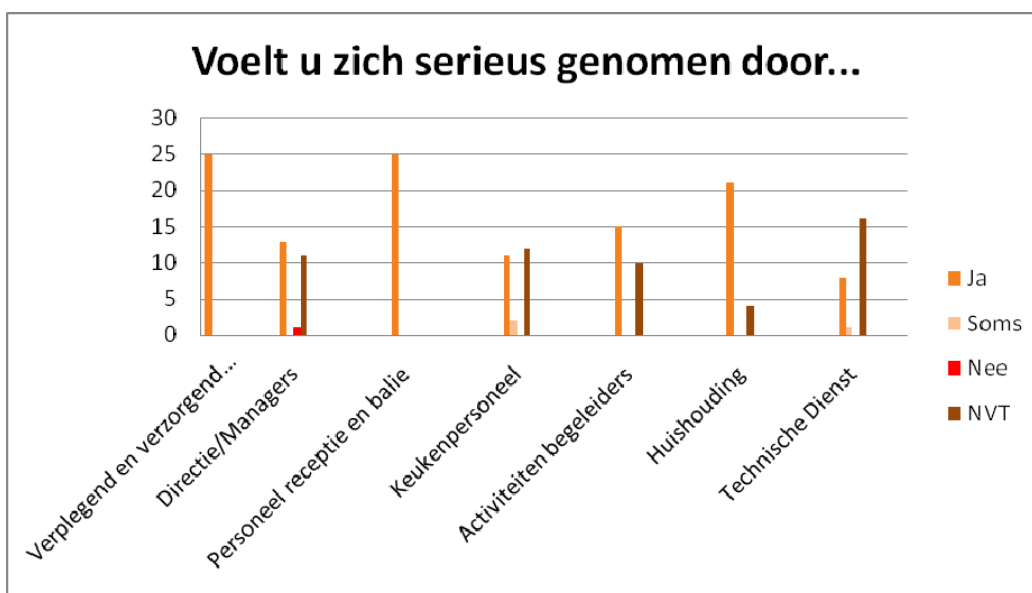
Bijlage 1

In deze bijlage treft u de scores aan op de kwantitatieve vragen die zijn gesteld tijdens het interview.

Bejegening



Grafiek 3



Grafiek 4

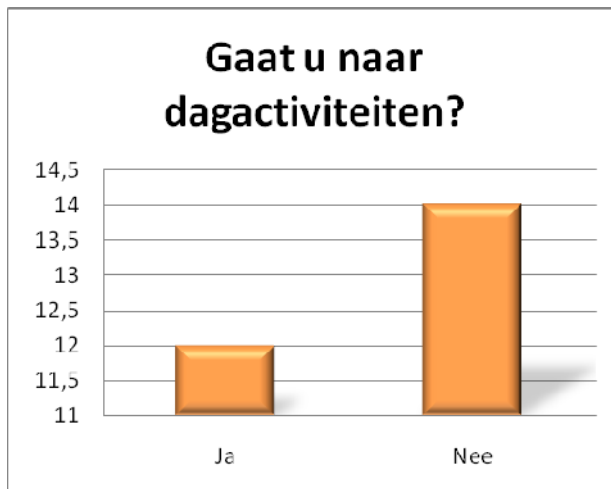


Grafiek 5



Grafiek 6

Dagactiviteiten



Grafiek 7

Wachttijden



Grafiek 8



Grafiek 9



Grafiek 10



Grafiek 11



Grafiek 12



Grafiek 13



Grafiek 14

Bijlage 2

Algemene ervaring: Wat gaat goed in uw instelling en wat kan volgens u beter?

“Iedereen is hartstikke goed hier. Ik word goed verzorgd. Ik woon hier nu drie jaar, maar kan hier moeilijk wennen. Ik mis mijn huisje wel. De verzorgers zijn hartstikke goed voor me, maar de schoonmakers werken kort. Ik vind de kamers te klein, met name de keuken. Er komt wel nieuwbouw. Het donkerbruine brood is weg, dat zou ik graag terug willen. Ik snap niet dat dat weg is. In het maandblad wordt alles verteld. Ik heb niet veel verzorging nodig, maar tot op heden gaat alles nog helemaal goed. Ik zit op de begane grond en dat is wel fijn, dan kan ik alles goed zien. Ik klaag niet.” (bewoner)

“De verplegers doen wel hun best, maar het is hier soms zo druk. Dan vergeten ze je weleens of moet je weleens lang wachten totdat ze komen en dat is niet zo leuk. Dat is meestal ‘s morgens, maar er komt ook elke keer een andere. De ene persoon is vlotter dan de ander. Maar als ik dan weg wil moet ik wachten totdat ze geweest zijn. Ik woon hier sinds oktober en persoonlijk vind ik dat ik hier heerlijk zit. Ik zit op de begane grond. Het gaat mij meer om de zorg, het staat ook in de kranten. Er is minder tijd voor ons. De stagiaires moeten nog veel leren, de ouderen hebben al meer ervaring. Maar je moet blij zijn met de hulp die je krijgt. Ik doe zoveel mogelijk mee aan activiteiten, zoals bingo en film kijken. Dat vind ik wel leuk. Of ik ga naar buiten, bij de vijver zitten. Dat doe ik graag. Ik heb niet zoveel contact met andere bewoners, vele bewoners zijn al over de 90 en zitten hier al wat langer. Die mopperen ook veel. Het eten is hier over het algemeen goed, ik kan kiezen uit drie menu's en dan wordt het gebracht. Ik zou gisteren in bad gaan, maar toen werd mij verteld dat ze geen tijd hadden om mij te helpen met in bad gaan. Dat vind ik niet kunnen, want ik ga een keer per week in bad om mijn spieren te ontspannen. Door tijdgebrek kan dat dus niet. Door de bezuiniging leven de mensen in de zorg onder druk.” (bewoner)

“Over het algemeen vind ik het best wel goed gaan. Soms zijn er dingetjes die wel beter kunnen, zoals wanneer je bijvoorbeeld een nieuwelinge hebt. Maar als ze eenmaal een poosje ingewerkt zijn en een beetje aanwijzingen gekregen hebben over hoe je het wilt hebben, dan gaat het beter. Ik denk niet dat ik heel lastig ben als cliënt. De kamers vind ik best goed. Ik vind dat ik een gezellige kamer heb en gezellig zit. Het zou fijn zijn om een aparte slaapkamer te hebben, maar het kan nu eenmaal niet anders. Volgens mij gaat dat in de toekomst wel gebeuren als het goed is. Ik kan mijzelf goed vermaken en zit niet altijd beneden, want daar heb ik geen behoefte aan. Ik lees, puzzel en kijk tv. Ik krijg ook heel veel visite. Ik ga wel graag naar de gym. Als je wilt kun je elke dag wat doen natuurlijk, maar ik ga niet elke dag naar allerlei dingen toe. Als er iets leuks is dan ga ik wel, met Koninginnedag bijvoorbeeld. Het personeel vind ik allemaal aardig. Ik heb eigenlijk niet zo gek veel verzorging nodig. Ik word ‘s morgens geholpen en gedaan, maar ik heb niet iedere keer iemand nodig. Als ik iemand nodig heb dan staan ze wel gelijk paraat. Elke maand heb je een maandblad waar alles in staat en als er iets bijzonders is dan word je daaraan herinnert in de lift. Eén keer per twee maanden dacht ik, dan kun je met het keukenpersoneel praten over de voorbereidingen en de maaltijden. Dat heb ik nooit gedaan dus dat is mijn eigen schuld. De laatste paar weken heb ik een melding gedaan, want mijn kamer is met schoonmaken een paar keer overgeslagen. Misschien komt dat wel door het personeel. Er is gewoon geen tijd voor.” (bewoner)

“Ik woon hier in een heel klein huisje met een klein tuintje. Het is wel wennen voor mij. Ik ga niet naar activiteiten en ik vind het eten goed, maar soms moet ik lang wachten voor ik een kop soep krijg.” (bewoner)

“Ik ben zeer tevreden hier. Tevreden over de verzorging, het is prima. Ze luisteren naar mij en als er iets is kan ik altijd bij hen terecht. Ze nemen de tijd voor je. Ik woon hier al acht jaar en wat ik vaak zie veranderen is de keuken beneden. Die verandert altijd, het eten is altijd anders. Je kon kiezen voor de broodwagen, dan hoefde je niet zelf eten te kopen. Maar de broodwagen krijgt te maken met bezuinigingen. Er is steeds ander beleg, geen muisjes meer voor je ontbijt, minder beschuit en minder ontbijtkoek. De broodwagen is er zodat ik niets extra's hoef te kopen en nu gaan ze hierop bezuinigen. Dat vind ik verkeerd. Nu moet ik alsnog zelf kopen, want je krijgt steeds minder. Vroeger ging ik iedere ochtend naar activiteiten zoals handwerk, breien en borduren. Ik kan dat nu niet meer. Ik ben echt huiskamer gebonden. Dan maak ik zelf kaartjes die ze hier beneden verkopen. Ik heb weleens contact met bewoners hier. Er woont een goede kennis in hetzelfde huis en wij doen vaak dingen samen.” (bewoner)

“Ik woon hier nu ruim twee jaar. Ik ben blij dat het in Wassenaar is en dicht bij het dorp zodat ik even kan weglopen. Wel met een rollator, omdat ik slecht loop. Voordat ik hier kwam wonen heb ik eerst ergens anders gezeten. Nu woon ik lekker dicht bij de familie. Ik heb helemaal geen klachten. Ik ga mijn gang en ze brengen alles op tijd. Het personeel brengt alles naar boven. Ik zit ook liever alleen op mijn kamer. Het eten is heerlijk en alles is verder goed verzorgd.” (bewoner)

“Mijn man en ik vinden dat het goed gaat hier. De verzorging en de aandacht van de meiden is prima. Ze beginnen vroeg en eindigen laat. Ze staan altijd voor je klaar. Met de feestdagen liep het schoonmaken een beetje mis, maar dat is begrijpelijk. We hebben een prettige kamer, alleen wat weinig kastruimte en een kleine keuken. Iedere ochtend word je bed op gemaakt, je kan altijd alles aan ze vragen. Er zijn nog wel wat achterstallige klusjes in de kamer, dat zou wel fijn zijn als dat gemaakt wordt.” (bewoner)

“Ik vind het niet zo prettig dat het bed in dezelfde ruimte staat als de woonkamer. Verder vind ik het hier fantastisch. Ik vind het ook wel lastig dat de lift constant kapot is. Het was handiger als er wat meer liften zouden zijn. Er is een groot verschil tussen het oude en jonge personeel. De oudere zijn een stuk behulpzamer. Ik heb het idee dat er weinig communicatie is tussen het personeel. Ik had ook een keer een klacht ingediend. Er was geen bruin brood en dat vond ik maar raar. Toen zei het personeel dat ik een klacht in moest dienen. Dat heb ik gedaan, maar daar heb ik nooit meer wat van gehoord. Dat vond ik niet zo netjes.” (bewoner)

“Op het ogenblik vind ik dat er maar weinig goed gaat. De sfeer is hier helemaal weg. De oudere zusters gaan allemaal weg en de jonge mensen blijven over, die doen het allemaal heel ingewikkeld. Ze moeten veel leren, maar ze kunnen niets doen. Natuurlijk geldt dit niet voor iedereen, er zijn ook goede. Ik vind bijvoorbeeld dat ze zich moeten voorstellen. Dat is niet moeilijk, want de naam staat op het plaatje. Ze zitten ook zo in de kastjes, het is mijn huis. Dan verwacht ik wel wat beleefdheid. Ik hoef niet alles te nemen van de jongeren. Ik begrijp wel dat ze moeten leren, maar sommigen kunnen nog geen bed opmaken. Het wordt langzaam wel beter. De hygiëne schiet ook weleens te kort, bijvoorbeeld medicijnen met de handen vastpakken. De hoofdzuster zie ik nooit, het zou leuk zijn als die eens per maand eens langs zou komen voor een praatje. Het lijkt nu net of we een nummer zijn. Ik ben ook lid van de cliëntenraad. Dat het bed in kamer staat vind ik niet erg. Ik heb genoeg ruimte. Ik zit ook vaak buiten, het balkon is heerlijk. De soep die we eerst 's middags kregen, krijgen we nu om 17.00 uur. Maar dat vind ik helemaal niet handig, omdat je dan vaak naar het toilet moet. Ook krijg ik de indruk dat de directeur niet heel populair is.” (bewoner)

“Het gaat mij allemaal wel goed. Ik heb er geen klachten over. Overdag doe ik niet zoveel, ik heb moeite met lopen. Maar ik kan goed alleen zijn op mijn kamer. Ik doe niet mee aan activiteiten. Ik heb er namelijk veel moeite mee door mijn situatie. Ik woon hier nu twee jaar en ik vind het hier leuk. Ik word goed verzorgd. De verplegers zijn vriendelijk, ze begrijpen mij. Doordat ik niet veel zelf kan helpen zij mij overal mee. Ik heb hier best een fijne kamer. Het gebouw wordt binnenkort gerenoveerd.” (bewoner)

“Ik woon hier nu een half jaar. Mijn indrukken zijn prima. Ik heb verder ook geen klachten. Ik ben helemaal tevreden hier. Mijn kamer en het gebouw is prima. Ik heb zelfs mijn eigen meubels. Ik kan het uitstekend vinden met het personeel. Ik heb weinig contact met andere bewoners. Daar heb ik ook geen behoefte aan. Met sommige kan ik het heel goed vinden, met een dame ga ik altijd naar de eetzaal. Ik heb geen behoefte aan activiteiten. De was komt altijd witter dan wit terug van de was. Ik krijg ook vaak bezoek van mijn kinderen.’ (bewoner)

“Ik moet wel even wennen aan het eten hier. Ze hebben het menu veranderd. Ze halen van alles weg en dan blijft er niets van het ontbijt over, omdat ze bezuinigen. Ze kunnen toch niet op voeding gaan bezuinigen voor ouderen. Dat vind ik niet kunnen. Tijdens een diner beneden waar ik mij op verheugde was het eten niet goed. De bonen en aardappelen waren te hard, ik kon het niet snijden. Dat was een vervelende ervaring, het was niet lekker en er werd niets aan gedaan. Dit is twee keer voorgekomen in één week en dat vind ik niet goed. Ze komen weleens het wasgoed brengen, maar dan vergeten ze de deur weer dicht te doen. Dan zit ik beneden koffie te drinken en dan kom ik naar boven, staat mijn deur open. Dat is ook heel vervelend.” (bewoner)

“Je hebt allemaal weleens wat, maar dat gaat ook wel over. Je maakt natuurlijk allerlei dingen mee op je leeftijd en dan moet je wennen aan veranderingen en dat lukt mij wel altijd, maar niet zo één twee. Vooral wat je om je heen ziet gebeuren dan. Met het personeel heb ik geen moeilijkheden, daar kan ik prima mee opschieten. Dat vind ik wel belangrijk. Maar de mensen hebben tegenwoordig geen tijd meer. Ze doen wel goed hun best. Ik ga het liefst mijn eigen gang. Het huis is groot, dus je moet wel om vrij te zijn van alles. In spelletjes etc. heb ik geen zin in. Ik heb andere dingen die ik doe.” (bewoner)

“Ik erger me soms aan dingen. Soms bel ik voor hulp en dan moet ik wachten. Dat vind ik heel vervelend. De verzorging zou voor mij wel beter kunnen. Er is weinig tijd voor de bewoners. Ik heb nu therapie en het lopen gaat al wat beter. Het gebouw is oud, maar de kamer is prima. Ik heb niet meer ruimte nodig. Ik heb geen enkele klacht over de medewerkers, ze komen graag bij mij. Ik kan dit huis echt aanbevelen bij iedereen. Het personeelsbestand is te laag, ze kunnen niet aan de behoeften van de mensen voldoen.” (bewoner)

“Ik word altijd goed geholpen. Het eten is lekker en ik woon hier mooi.” (bewoner)

“In het algemeen bevat het me hier goed. Ik vind het hier heel goed. Prachtige omgeving, mooie kamer en lieve zusters. Ze doen alles voor me. Wat beter zou kunnen is het eten. Vooral het vlees. Dat is niet van een keurslager, dan zou het niet zo zijn. Ik heb al een paar keer een briefje bij mijn lege bord gelegd: 'Verbrand vlees bevat kankerverwekkende stoffen'. Verder vind ik de douche een beetje klein, maar verder is het helemaal goed hier. Ik maak niet echt afspraken. Alleen de pillen gaan nog weleens mis. Ik kan het nog wel controleren, maar voor mensen die dat niet kunnen kan dat een probleem zijn. Ik krijg

allemaal brieven met informatie en alles hangt ook in de gang, dus als je goed ter been bent kom je er niet onderuit. Je kan het anders ook van de televisie afhalen.” (bewoner)

“Mijn algemene indruk is dat mensen die deze baan gekozen hebben, altijd wel aardig zijn en zich goed met je bezig houden. Ik vind ze heel aangenaam. Ik ben hier inmiddels een jaar en een paar maanden. Ik ken hier niemand. Ik kom ook praktisch niet buiten deze kamer, want ik heb daar geen behoefde aan. Als ik toevallig iemand die ik erg sympathiek vind tegen zou komen, dan is het leuk maar doe ik er niet mijn best voor. Ik doe ook niet mee met de activiteiten. Als de rollator eruit was en het bed een bank was, dan vind ik het een leuke kamer. Ik had voorheen een klein huis, maar wel een volledig huis dus dat ben ik dan wel gewend. Ik heb eigenlijk geen hulp nodig, dat is nog nooit voor gekomen. Ik hoop dat ik makkelijk ben voor het personeel. Ik voel me hier alleen niet thuis. Mijn dochter woont hier in de buurt dus dat is wel wat prettiger. Zij heeft minder zorgen, omdat ik vlakbij woon. De toilet deksel was gebarsten en toen hebben ze die weg gehaald, maar er is nooit meer een nieuwe voor in de plaatst gekomen. Straks laat ik dingen erin vallen. De afzuigkappen in de badkamers doen het volgens mij ook niet goed. Na het douchen wordt het er erg benauwd. Ik weet niet hoe ik de technische dienst moet bereiken. Ik weet niet wie het zijn en ik klaag uit mijzelf niet graag, dus vaak denken ze dat ik het niet heel belangrijk vind.” (bewoner)

“Ik vind dat er meer vet in het eten moet en ik wil meer boterhammen eten dan ik hier krijg. Als het over is dan willen ze het weg halen, maar dat wil ik niet. Ik vind wel al het eten lekker. Het is verder allemaal goed en alles is wel in orde, maar ze bemoeien zich te veel met mijn spullen vind ik. Als spullen oud zijn dan moeten ze dat niet weg gooien. Verder is de toiletbril stuk en de kranen doen het niet goed, die gaan niet goed dicht. Het wordt niet gemaakt. Ik val telkens bijna van de wc af. De bedden kunnen ze niet goed opmaken, ze stoppen de onderkant niet vast of trekken het teveel naar boven toe. De steunkousen worden vaak pas laat aangetrokken, als ik al een tijdje wakker ben. Dan heeft het niet zoveel zin.” (bewoner)

“Ik woon hier nu al een jaar en je hebt altijd wel wat te mokken. Het blijft wennen. Over het personeel ben ik wel tevreden, die doen hun best. Ik heb geen contact met andere bewoners en ben erg op mijzelf. Soms ga ik wel naar een activiteit, naar muziek luisteren. Ik vind mijn kamer wel groot genoeg en gezellig. Ik hoor niet zo goed dus sociale dingen gaan moeilijk. Nu ik het gehoorapparaat heb gaat het sociale wat beter. Ik eet altijd beneden. Het personeel is soms ‘s morgens vroeg niet zo vriendelijk, maar dat ben ik zelf ook niet. Ik geef de verzorging een 7, omdat ik voor mijn gevoel erg weinig privacy heb en dat vind ik erg belangrijk. Over het algemeen komen ze altijd op tijd. Je kunt de klok erop gelijk zetten.” (bewoner)

“Het begin was wel moeilijk. Nu gaat het wel. Mijn dochter komt veel langs. Meestal komt ze ‘s middags. Het ene is wel goed, het andere niet. Je krijgt heerlijk een kopje koffie altijd en ‘s middags thee. Dan krijgen we ook nog bouillon. Als ze me ergens over willen informeren komen ze langs. Ik heb wel een lekker uitzicht en niemand die naar binnen kijkt. Ik hoop niet dat dat veranderd door de verbouwing. Ook de kamer vind ik prima. Hier is het lekker ruim. Het wordt iedere week schoongemaakt en iedere morgen willen ze mijn bed opmaken, maar dat doe ik liever zelf.” (bewoner)

“Het tehuis is nogal verouderd. Er zijn veel drempels die niet handig zijn met de rollators. De drempel naar mijn balkon is helemaal onmogelijk. De badkamers zijn ook erg klein, wat douchen en naar het toilet gaan erg lastig maakt. Douchen is lastig dus ik word gewassen. Dat is niet zo hygiënisch als douchen. Het appartement wordt een keer in de week

schoongemaakt en dat vind ik wat weinig. Ik vind de verzorging vriendelijk, maar het jonge personeel is soms niet gemotiveerd. Dan merk je aan alles dat ze er geen zin in hebben. Dan word ik niet goed gewassen. Ik vind dat ze onder toezicht zouden moeten werken. Maar ik denk dat ze daar niet genoeg personeel voor hebben. Ik heb vooral het gevoel dat de avondploeg overbelast is. Ik heb hier een lijst met het eten dat we moeten krijgen, maar dat krijgen we niet.” (bewoner)

“Ik vind dat je merkt dat alles met lijsten en computers gaat, daardoor zit het niet meer in de hoofden van mensen. Bijvoorbeeld met klachten, die worden door en door gegeven en dan komt het ergens op een bureau en hoor ik er niets meer van. Veel dingen worden verzonden door mensen achter een bureau die er in de praktijk geen ervaring mee hebben. De verzorging heeft het heel druk, ik bewonder ze echt. Ze zijn altijd even opgewekt en vriendelijk. De toewijding daar kan ik echt een voorbeeld aan nemen. Toen ik hier kwam voelde ik mij gelijk thuis. Hier zegt iedereen goede dag en het was huiselijk. Dat niet alles naar mijn zin zou zijn had ik wel door. Een beetje met de Franse slag. Maar dat de bewoners helemaal geen zeggenschap hebben, dat had ik niet gedacht. Volgens mij is er geen cliëntenraad. Ik vind wel dat de verzorging ook complimenten moet krijgen. Dat ik zo positief ben over de kamer komt door het balkon. Met de informatievoorziening zou ik graag willen weten als een van de bewoners is gevallen en in het ziekenhuis ligt, maar dat mogen ze niet doorgeven vanwege de privacy. Ik zou ook willen dat het personeel een naambordje krijgt. Als je van menselijkheid en warmte houdt dan zou ik deze instelling wel aanbevelen, maar als je alles perfect wil hebben dan is er wel wat op aan te merken. De schoonmakers krijgen niet genoeg tijd om schoon te maken. Als je niets zelf kunt dan is het niet genoeg.” (bewoner)

“Het meeste gaat hier goed. Het eten en de verzorging zijn goed. De zusters zijn ook aardig.” (bewoner)

“Ik ben absoluut positief. De mensen zijn bijzonder vriendelijk en aardig. Je groeit er naartoe. Het is natuurlijk akelig om hier te komen. Je komt toch uit een groot huis. Mijn kinderen komen vaak, die halen mij vaak op en dat maakt het een stuk makkelijker. Het personeel is buitengewoon vriendelijk. Ze zouden wat langer contact kunnen hebben. Een praatje op zijn tijd. Een beetje meer contact zou fijn zijn. Ik heb helemaal geen last van muziek van anderen, dat is ook fijn. Ze laten je erg vrij hier en dat is natuurlijk erg prettig. Ze zitten niet ieder ogenblik bovenop je. Ik heb ook voldoende privacy. Ik word voornamelijk geïnformeerd via de folders.” (bewoner)

“De verzorging is goed ten opzichte van mij. Alle zusters zijn even lief. Als ik bijvoorbeeld 's ochtends niet meteen geholpen wordt, dan brengt het meisje van de broodkar mij ontbijt op bed. Dat vind ik altijd wel heel lief. En een keer per week word ik dan gedoucht, dat gaat ook altijd heel goed. Wat ik ook heel goed vind, is dat ik een ander matras heb gekregen omdat ik last heb van lig plekken. Het gebouw is wel oud en er zijn drempels, die horen niet in een verzorgingshuis. Dat is niet handig met de rolstoel. We krijgen nu geen krentenbrood meer in het weekend, ze zijn aan het bezuinigen. Ik had liever in een protestants verzorgingshuis gezeten, maar daar was geen plek. In het begin had ik het niet zo naar mijn zin, omdat ik mijn zelfstandigheid kwijt raakte. Hier zijn geen winkels in de buurt. Eerst woonden we op een flat met allemaal winkels erbij, nu ben ik daar wel aan gewend geraakt. De schoonmakers weten niet wat hoeken zijn. Echt een kamer goed schoonmaken dat is er niet bij. Ze hebben er misschien ook geen tijd voor, dat weet ik niet. Het eten is de ene dag lekkerder dan de andere dag. Vleeswaren vind ik nou niet zo bijzonder. Ik denk dat dat ook met de bezuinigingen te maken heeft. Dan haal ik zelf maar wat.” (bewoner)

“Het is echt goed. Ik mag niet mopperen. Ik wilde graag om 7.30 uur geholpen worden als eerste, en dat doen ze nu helemaal. Alles ik oké. Als ik niks zeg dan weten ze het niet. Dus er zijn wel dingen, maar die geef ik altijd aan en dan staan ze altijd voor mij klaar. Er komt een nieuw gebouw. Iedereen vindt het prettiger om een slaapkamer apart te hebben van de woonkamer. Er zijn veel dingen die je nu niet kunt plaatsen, wat meubels betreft. Ik heb alles kleiner genomen en nu past alles en kan ik er zelf omheen lopen. Ik kom uit Wassenaar dus ik ken heel veel mensen hier en heb daardoor veel contact. We drinken vaak koffie samen en ik heb veel gezelligheid. Ik doe aan gym en ik zing. Dan ben ik bezig, want je moet niet stil op een kamertje gaan zitten want dan ga je dood. Personeelsleden die al een tijdje hier zitten doen alles automatisch, maar nieuwe jonge personeelsleden moeten hun draai vinden en dan zeg ik gewoon wat ik gewend ben. Eerst reageren ze soms moeilijk, maar daarna gaat het makkelijker. Als je niks zegt dan gebeurt er niks. Ik vind als je maar een klein pensioentje en AOW hebt, dan heb je daar gewoon tekort aan. Je moet wel hebben gespaard. Ik vind de prijzen oneerlijk. Ik zit hier nog maar sinds 1 december. Ik heb weleens een incident gehad, maar dat heb ik besproken met de directie en toen is het gelijk opgelost. Heel fijn is dat. Ik word verder heel goed geïnformeerd en ik vraag zelf ook veel. Soms klagen andere bewoners dat ik dingen een week eerder weet. (bewoner)

Bejegening: Waardoor voelt u zich wel of niet thuis?

“Ik heb geregeld contact met een aantal bewoners, die komen dan langs om gezellig te kletsen. Maar het is niet zoals thuis.” (bewoner)

“Ik heb mijn eigen spullen om mij heen. Ik woon beneden en ik kan altijd naar buiten als ik wil. Ik houd van de natuur en vogels in de tuin.” (bewoner)

“Ik zonder mij niet af, maar een hoop mensen hebben een eigen kringetje waar je moeilijk tussen komt. Ik drink gewoon lekker koffie op mijn kamer. Het is een hele stap. In augustus woon ik hier vijf jaar. Ik ben samen met mijn man hierheen verhuisd. Toen hij overleed moest ik verhuizen en dit vind ik een hele fijne kamer. Ik heb uitzicht en zon in de zomer.” (bewoner)

“Het is mijn plekje geworden. Ik heb mooi uitzicht en er wordt goed voor mij gezorgd.” (bewoner)

“Je moet je wel thuis voelen, want waar moet ik anders naartoe? Mijn huisje is weg. Ik kan hier niet eens al mijn spullen hier kwijt, want ik heb verschrikkelijk veel!” (bewoner)

“Iedereen is even netjes en beleefd. De mensen komen hier graag. We mogen echt niet mopperen. Het eten is wel goed. Er is weleens iets wat je niet lekker vindt. De mensen zijn allemaal even beleefd. Je moet het zelf een beetje gezellig houden. We hebben wel wat contacten hier, maar we wonen hier nog maar net.” (bewoner)

“Mijn zusje komt twee keer in de week op bezoek. Met de andere bewoners heb ik steeds minder contact.” (bewoner)

“Ik voel mij hier thuis, omdat het hier altijd goed gaat en de mensen om mij heen ook altijd aardig zijn. Ik ben ook niet veeleisend.” (bewoner)

“Vanaf de eerste dag voel ik mij hier al thuis. Ik woon hier gewoon heerlijk. Mijn kinderen komen geregeld langs.” (bewoner)

“Ik heb veel contacten met de bewoners. We zijn altijd samen met een groep mensen. Dat is gezellig. We blijven na afloop van een activiteit altijd napraten.” (bewoner)

“Ik zou niet ergens anders heen willen. Het is ook mijn eigen omgeving. Ik heb altijd in Wassenaar gewoond, zelfs hierachter in de straat. Ik ben hier sowieso thuis.” (bewoner)

“Ik ga altijd leuk met het personeel om. Het is wel jammer dat ze weinig tijd hebben. De andere bewoners zijn vriendelijk.” (bewoner)

“Omdat ik mijn eigen spulletjes mee kon nemen voel ik mij hier thuis.” (bewoner)

“Thuis zal ik mij hier nooit voelen. Ik ben gewend geraakt, maar thuis voel je je nooit. Dat kan ook niet. Ik ben blij dat ik met de zusters heel goed om kan gaan. Ik eet altijd op mijn kamer. Ik heb een paar keer gezamenlijk gegeten en toen zat ik aan tafel met mensen die niets zeiden. Dus dan eet ik liever alleen. Hier in de gang maak ik af en toe een praatje, maar ik voel me niet op mijn gemak bij de andere bewoners. Het is wel eenzaam natuurlijk.” (bewoner)

“Het voelt simpelweg niet als thuis. De zorginstelling zelf kan daar niks aan doen. Ze doen alles altijd zo vriendelijk en vlot.” (bewoner)

“Ik heb verder geen contact met de mensen. Ik voel me thuis doordat het hier rustig is en als er iets is dan komen ze kijken.” (bewoner)

“Ik voel me hier gewoon op mijn gemak. Ik zit altijd op mijn kamer lekker rustig een boekje te lezen.” (bewoner)

“Ik voel mij hier redelijk thuis. Ik mis toch nog mijn eigen boeltje, maar dat zal iedereen wel hebben. Ik ben geen mens om overal aan te waaien, maar ik zeg iedereen wel gedag altijd.” (bewoner)

“Ik kan te weinig.” (bewoner)

“De verzorging. Er is niemand waar ik een hekel aan heb, ze zijn altijd vriendelijk. Ze maken het persoonlijk. Ik ken een heleboel bewoners van vroeger. De echte Wassenaren klikken wel samen. Als je dan niet uit Wassenaar komt is het lastiger om er tussen te komen, maar iedereen is wel vriendelijk.” (bewoner)

“Je ontmoet elkaar niet, dus ik heb geen contact met andere bewoners. Ik begin me een beetje thuis te voelen. Je wordt zo oud, je groeit er naar toe.” (bewoner)

“Ja en nee. Het kan niet anders, maar ik ben zo afhankelijk. Ik kan me niet verplaatsen, alleen in een rolstoel. Ik kan niet zeggen ik stap op de bus en ik ga even naar Katwijk. Ik vind mijn kamer wel fijn.” (bewoner)

“Ik ben niet verlegen en sociaal, dus ik heb veel contact met mensen en doe graag mee aan activiteiten. Ik eet graag beneden, want dan spreek ik in ieder geval nog mensen. Ik groet

mensen vriendelijk en als ze niks terug zeggen dan is het jammer. Als ik mensen kan helpen dan doe ik dat ook graag.” (bewoner)

Wat gaat goed en wat kan beter met betrekking tot de dagactiviteiten in uw instelling?

“Ik doe niet aan de activiteiten mee. Mijn kinderen komen wel vaak op bezoek. Ik ben er gewoon niet in geïnteresseerd.” (bewoner)

“Ik ga naar de bingo, maar dat is maar één keer per maand. Nu willen ze dat veranderen in één keer in de twee weken. Dan moeten we extra betalen.” (bewoner)

“Elke maandag ga ik naar de gym. Eén keer per maand ga ik naar de bingo en met speciale gelegenheden. Je kunt allerlei dingen doen, maar dat doe ik allemaal niet. Als je wilt kun je elke dag beneden zijn en in de weer zijn, maar ik vind het een beetje vermoeiend ook. Ik mis niks qua activiteiten. Elke maand hebben wij een themadiner en dat doen wij provinciewijs. Dan laten ze film zien van Groningen bijvoorbeeld en een etentje op z’n Gronings. Dat is altijd heel gezellig.” (bewoner)

“Ik weet het niet zo goed wat beter kan qua activiteiten.” (bewoner)

“Vroeger ging ik vaak naar activiteiten, vooral veel handwerk en borduren. Nu ben ik bezig met kaartjes maken op mijn kamer. Dat kan ik nog wel doen voorlopig. De kaartjes worden beneden verkocht en het geld gaat naar een goed doel.” (bewoner)

“Ik durf niet. Ik ben heel vaak weg en ‘s ochtends ben ik niks, want dan doen mijn benen het niet goed. Nee, ik ben echt niet lekker. De activiteiten interesseren mij ook niet genoeg. De keuken bezichtiging vind ik wel leuk. Heel af en toe ga ik weleens naar beneden.” (bewoner)

“Als er een film is gaan we daar heen. Laatst was er ook een leuk marktje beneden.” (bewoner)

“Ik houd totaal niet van bingo en die spelletjes. Ik ga wel naar de gym. Dat breekt de dag weer een beetje. Ik houd wel ontzettend van zingen, dus daar doe ik vrolijk aan mee.” (bewoner)

“We kregen een brief dat we 10 euro moesten betalen voor de activiteiten. Dat is heel veel geld. Ik ga er eigenlijk nooit meer heen. Ik ging voorheen wel altijd naar de bingo. Alle kennissen die ik had in dit huis gingen er heen, maar die leven niet meer helaas. En vrienden maken gaat op deze leeftijd niet zo makkelijk meer. Ik ga niet meer naar de koffie, want daar zitten allemaal dementerende ouderen en dan moet ik elke keer dezelfde verhalen horen.” (bewoner)

“Ik ga niet naar activiteiten, want ik houd er niet zoveel van. Ik geef er niet om. Ik zit liever op mijn kamer.” (bewoner)

“De activiteiten kan ik gewoon niet meer aan mee doen door mijn handen en benen. Vroeger deed ik overal aan mee, maar ik heb alle leuke dingen al gehad. Ik ben echt een sportmens, maar met mijn 94ste is het gewoon allemaal te moeilijk en zwaar.” (bewoner)

“Ik doe mee aan bloemenschikken voor diners. Ik verzorg de planten, geef ze water en haal oude bladeren weg. Ik maak ook kaarten voor de kerst, daar heb ik 80 stuks van gemaakt.” (bewoner)

“Ik rol de ballen van de bingo één keer per maand. Eens in de twee maanden is er muziek en dat vind ik wel mooi.” (bewoner)

“Bloemschikken was maar met hele kleine stukjes, overal moet op bezuinigd worden. Dat vind ik jammer. Ik ga het liefst naar buiten, dat vind ik het leukst.” (bewoner)

“Ik vind de activiteiten leuk en ik heb eigenlijk geen wensen wat dat betreft. Ik ga overal wel naar toe.” (bewoner)

“De activiteiten die ze hier voor de mensen doen is ongelooflijk. Ik doe er zelf niet aan mee, want ik houd er niet zo van. Maar als je wilt kunnen de mensen iedere dag ergens aan mee doen.” (bewoner)

“Ik heb geen behoefte aan activiteiten. Het ligt niet aan de activiteiten, maar het ligt aan mij.” (bewoner)

“Ik ben geboren in Wassenaar, maar ik ken de buurt hier niet. Ik vind de activiteiten niet leuk, ik ben echt op mezelf gericht. Ik vind ook dat de dames veel kletsen tijdens de activiteiten.” (bewoner)

“De muziekkavond vind ik leuk. Ook eet ik altijd beneden.” (bewoner)

“Ik ben één keer naar gymnastiek gegaan, maar ik heb liever mijn eigen rommel. Mijn buurvrouw komt ook vaak langs s' avonds.” (bewoner)

“Ik ben op het moment niet mobiel genoeg om er heen te gaan. Er wordt nu geloof ik een rolstoel voor me geregeld. Dat ik niet ga ligt niet aan het aanbod.” (bewoner)

“Ik ben geen bingo mens en sjoelen ook niet, maar ik moet zitten als ik bezig ben. Ik doe het muziek uurtje, je moet je daar ook proberen aan te passen want soms gaat het over een muziek soort waar ik niets vanaf weet. Het leuke is dat de mensen er helemaal van opleven, vooral van de dementie afdeling. Dat is wel even wennen, maar ik vind het heel knap van die activiteitenbegeleidsters.” (bewoner)

“Het activiteiten aanbod is goed.” (bewoner)

“Ik zit hier nog niet zo lang, maar ik voel niets voor bingo. We hebben een schitterende boottocht gehad van het huis. Binnenkort gaan we naar de vlindertuin, daar kijk ik ook erg naar uit.” (bewoner)

“Nee ik houd niet van spelletjes, ik zit heel graag te lezen.” (bewoner)

“De lift is iedere keer kapot en dat is vervelend. Dat heeft ook effect op de activiteiten. Ze zijn altijd goed georganiseerd en de meeste mensen zijn ook gespecialiseerd in wat ze doen. Met film is er altijd wel dat iets niet werkt, maar dan zoek ik wel wat anders om te doen. Rummikub is altijd leuk en kaarten.” (bewoner)

Wat gaat goed en wat kan beter m.b.t. wachten in uw instelling?

“Ik kreeg een keer een bloedneus, toen belde ik en kwamen ze meteen. Dat was om 3.00 uur 's nachts.” (bewoner)

“De verplegers doen wel hun best, maar het is hier soms zo druk. Dan vergeten ze je weleens of je moet weleens lang wachten totdat ze komen en dat is niet zo leuk. Dat is meestal 's morgens, maar er komt ook elke keer een andere. De ene persoon is vlotter dan de ander. Maar als ik dan weg wil moet ik wachten totdat ze geweest zijn. Ik heb ook een pedicure behandeling, maar de laatste keer is ze niet geweest en dan moest ik de hele dag wachten.” (bewoner)

“Als ik bel dan zijn ze er altijd snel. Ze weten dat als ik bel het dan wel een beetje nodig is, want ik bel eigenlijk nooit. Dat hebben ze weleens gezegd, dat ik een makkelijke bewoonster was. Als het niet nodig is dan doe ik het niet, die mensen hebben ook hun werk.” (bewoner)

“Ze staan niet gelijk voor je deur als je belt, maar dat kan ook niet anders. Ik hoef ook weer geen half uur op ze te wachten. Ik bel eigenlijk nooit en als ik dat wel doe komen ze meteen en dan ook vaak met z'n tweeën. Ik heb er geen problemen mee.” (bewoner)

“Ze komen nooit laat. Soms komen ze een pilletje brengen voor de krampen in mijn been. Ze komen de dingen brengen, voor meer is ook geen tijd. Andere bewoners hebben veel meer hulp nodig.” (bewoner)

“We hebben nog niet zoveel hulp nodig. Laatst was mijn man gevallen en toen werkten de rode alarmknopjes niet. Dat hadden we wel moeten weten. Gelukkig is het goed afgelopen en zijn er excuses aangeboden.” (bewoner)

“Ik heb nog niet zo veel hulp nodig. Wat je zelf kan moet je zelf doen. Ik vraag niet vaak om hulp, dat probeer ik dan zelf ook al gaat dat soms langzaam. Ik ga zelf nog onder de douche en naar het toilet.” (bewoner)

“Dat komt zelden voor, maar ik vind dat je daarover niet moet zeuren als er een keer iets niet gaat. Dat kan altijd gebeuren.” (bewoner)

“Het bed doe ik zelf. Ik kleed me ook zelf aan en uit. De meisjes maken mijn bed klaar. Douchen doe ik één keer per week. Maar ik hoef nooit lang te wachten op de hulp. Soms ruilen ze het om als het mij niet uitkomt.” (bewoner)

“Ik hoef niet te wachten.” (bewoner)

“Als ik ze nodig heb en zij met iemand bezig zijn, moet ik weleens wachten. Maar ik probeer zo min mogelijk te vragen. Het komt weleens voor, maar andere zijn gewoon wat afhankelijker en dat snap ik ook wel. Ik zit gelukkig niet in een rolstoel.” (bewoner)

“Het wachten als ik op de bel druk voor hulp, dat zou wel beter moeten.” (bewoner)

“Ik ben een keer gevallen, toen had ik mijn arm gebroken. Ik heb toen wel een flink aantal keer moeten bellen tot er hulp kwam. Verder heb ik de zusters niet nodig.” (bewoner)

“Ik heb eigenlijk nooit acuut hulp nodig gehad. Ik heb ze in principe nog nooit onmiddellijk nodig gehad.” (bewoner)

“Ja, soms zeggen ze dat ze zo terug komen. Dan moeten ze even iemand anders helpen voordat ze mij met mijn steunkousen helpen.” (bewoner)

“Ik hoef niet veel te wachten. Ik moet elke dag geholpen worden met allerlei dingen, zoals mijn gehoor en mijn benen. Ze doen hun best.” (bewoner)

“Dat wachten is wel een poosje geweest, dat ik de medicijnen laat kreeg. Maar ik denk dat dat in elk gebouw wel gebeurt. Nu gaat het wel goed.” (bewoner)

“Ik moet weleens wachten bij mijn kleren aan en uit doen en bij het naar bed gaan.” (bewoner)

“Ik krijg nergens hulp bij.” (bewoner)

“Ik hoef nooit erg lang te wachten. Je hebt zo'n pieper. Als je daarop piept is er binnen vijf minuten iemand. Je moet weleens eventjes wachten, maar dat is geen probleem.” (bewoner)

“Dan zijn ze met een ander bezig en ik moet met een tillift, dus daar moeten ze altijd even de tijd voor nemen. Ik kan niets zelf. Het wachten vind ik een probleem, omdat het meestal is als ik naar het toilet moet.” (bewoner)

“Mijn heup schoot weleens uit de kom en gelijk stonden er mensen om mij heen. Ik was ook op een gegeven moment heel erg verkouden en toen heeft de leidinggevende gelijk de dokter gebeld, omdat hij het niet vertrouwde. Toen bleek ik een longontsteking te hebben. Ze stonden gelijk voor mij klaar en ze bellen ook gelijk. Ze hebben gevoel voor de mens. Ik word wel in de gaten gehouden en dat gevoel is fijn.” (bewoner)

Wat gaat goed en wat kan beter met betrekking tot het zorgplan/uw zorgafspraken in uw instelling?

“Ik heb er niet speciaal behoefte aan om dit te weten. Er is wel iemand geweest van het CIZ. Maar ik weet al die vragen niet meer, dat was een paar jaar geleden.” (bewoner)

“Je kan er toch niets aan veranderen. Ik hoor het wel als er iets is.” (bewoner)

“Ik heb er geen behoefte aan. Als er iets is dan mag ik het altijd vragen en als ik iets niet meer kan dan staan ze altijd voor mij klaar.” (bewoner)

“Iedere week wordt er gevraagd hoe het gaat.” (bewoner)

“Ik ben wel tevreden over hoe het nu gaat.” (bewoner)

“Ik heb nog weinig hulp nodig. Ik betaal ook minder, omdat ik veel zelf doe. Dat vind ik niet zo fijngevoelig.” (bewoner)

“Als er iets is hoor ik het vast wel, maar veel weet ik er niet van.” (bewoner)

“Ik bespreek met mijn kinderen dingen. Maar ik hoef hier niet speciaal meer over te weten. Ze doen gewoon dingen hier heel goed zonder afspraken waar ik me bewust van ben.” (bewoner)

“Ik woon hier al twaalf jaar en heb volgens mij nog nooit iemand hierover gesproken. Maar ik heb daar ook niet echt behoefte aan.” (bewoner)

“Ze helpen me altijd goed met mijn kousen en verder doe ik alles zelf.” (bewoner)

“Ik doe alles zelf dus ik heb niet echt klachten. Het enige wat ze doen is mijn ogen druppelen.” (bewoner)

“Het gaat allemaal moeizamer en stroever, maar zolang het gaat wil ik zoveel mogelijk zelf doen. Ik hoop wel dat het personeel het in de gaten houdt, dat als het niet meer gaat dat we dan samen met mijn dochter een gesprek kunnen voeren om het plan aan te passen.” (bewoner)

“Ik zeg altijd dat ik mijzelf wel help. Ik heb geen hulp nodig, alleen met mijn steunkousen aan en uit trekken. Ik ben er wel tevreden mee.” (bewoner)

“Dat is te lang geleden. Ik weet het allemaal niet meer zo goed.” (bewoner)

“Als het druk is moet ik weleens wachten. Het lijkt me verschrikkelijk als je dat elke keer hebt, maar ik ben nog onafhankelijk.” (bewoner)

“Ik had wel gedacht dat we met alle bewoners zouden worden voorbereid op het Zorgzwaartepakket. Dat is weer zo'n voorbeeld wat achter een bureau verzonnen is door mensen die geen idee hebben van de praktijk. Als ik me minder goed zou voelen dan staan ze meteen in de kamer. Ik doe nu alles zelf dus ik heb nog geen zorg nodig.” (bewoner)

“Ik kan zelf bepalen hoe laat ik naar bed wil, dan komen ze me helpen of als ze tijd hebben. Ik ben wel afhankelijk met alles, maar ze doen het goed met de tillift. Dat kost wel wat tijd.” (bewoner)

“Ik was gepikeerd. Ik heb telefonisch alleen maar een gesprek gehad hierover. Ze horen met mensen direct te praten, maar later kreeg ik gelukkig mensen op bezoek om dat soort dingen te bespreken.” (bewoner)

Wat vindt u van de georganiseerde activiteiten en zijn er activiteiten die u hieraan toegevoegd zou willen zien?

“Ik ga er nooit heen. Ik weet ook niet wat er allemaal is, maar ik ben er niet in geïnteresseerd.” (bewoner)

“De activiteiten die hier gehouden worden vind ik goed, er is van alles te doen. Ik persoonlijk vind de bingo leuk en de filmavond. De bingo mag wel wat vaker dan één keer per maand. Af en toe plannen ze ook uitjes. Dan gaan we met de bus ergens heen. Ik ga nu ook naar Madurodam of de Vlindertuin. We zijn ook met de boot weggeweest, dat is heel gezellig.” (bewoner)

“Er is alles wat je je maar kunt bedenken. Er wordt best wel veel gedaan en het ligt aan jezelf of je daar naar toe gaat of niet. Ik zou niet weten wat er toegevoegd moet worden. Zelfs kleine reisjes naar Rotterdam, dierentuin en Kijkduin worden aangeboden. Ik heb al zo vaak van die dingetjes gedaan.” (bewoner)

“Ik ga er nooit naar toe, want ik ken niemand.” (bewoner)

“Vroeger ging ik vaak naar activiteiten, vooral veel handwerk en borduren. Nu ben ik bezig met kaartjes maken op mijn kamer. Dat kan ik nog wel doen voorlopig. De kaartjes worden beneden verkocht en het geld gaat naar een goed doel.” (bewoner)

“De activiteiten zijn altijd zo vroeg, dus dat helpt niet. Iets vast pakken lukt mij niet, omdat mijn handen het niet doen.” (bewoner)

“We missen niets en we kunnen onszelf goed bezighouden.” (bewoner)

“Ik houd totaal niet van bingo en die spelletjes. Ik ga wel naar de gym. Dat breekt de dag weer een beetje. Ik houd wel ontzettend van zingen, dus daar doe ik vrolijk aan mee.” (bewoner)

“Ik doe nooit mee aan activiteiten en ik hoef ook geen activiteiten er aan toe te voegen.” (bewoner)

“Ik heb het niet zo met activiteiten. Daar geef ik niet zo veel om.” (bewoner)

“Daar doe ik niet aan mee i.v.m. met mijn benen en armen. Ik kan ook niks bedenken wat mij wel interesseert. Ik ben ook graag op mijzelf.” (bewoner)

“Ik vind de activiteiten goed, er is van alles te doen. Het is ook altijd heel gezellig met de groep.” (bewoner)

“Ik doe niet heel vaak mee en ik kan niks bedenken.” (bewoner)

“Ik ga eigenlijk niet vaak naar de activiteiten. Ik heb genoeg aan mijn krantje en ik kijk altijd het nieuws.” (bewoner)

“Ik vind de activiteiten leuk en ik heb eigenlijk geen wensen wat dat betreft. Ik ga overal wel naar toe.” (bewoner)

“Ik vind dat er genoeg wordt georganiseerd.” (bewoner)

“De dingen die ik graag doe, die doe ik ook gewoon. Ik lees graag en teken weleens.” (bewoner)

“Nee, het interesseert mij allemaal niet. Ik ben altijd op mezelf geweest en mijn vrouw ook. Ik zit liever op mezelf.” (bewoner)

“Ik ben gewoon niet zo’n type dus ik zou het niet weten.” (bewoner)

“Ik ga nooit naar de activiteiten, ik vermaak liever mezelf. Vroeger ging ik vaak lekker op stap, naar Leiden of Scheveningen. Dan gingen we koffie drinken, sigaretje roken. Maar dat doe ik niet meer. Ik heb nu een rollator en daarmee loop ik toch minder prettig.” (bewoner)

“Ik ben op het moment niet mobiel genoeg om er heen te gaan. Er wordt nu geloof ik een rolstoel voor me geregeld. Dat ik niet ga ligt niet aan het aanbod.” (bewoner)

“Ik heb de energie er niet voor. Ik rust altijd in de middag dus als er dan een activiteit om 14.00 uur of 15.00 uur begint, dan slaap ik altijd zo lekker. Als ik het zou kunnen dan zou ik het handwerken ook doen, maar de tijd vliegt om.” (bewoner)

“Het activiteiten aanbod is goed.” (bewoner)

“Ik ben in de 90 en niet erg muzikaal, dus heb ik ook niet echt behoefte aan activiteiten.” (bewoner)

“Dat hoeft niet zo voor mij, ik houd niet van spelletjes en sjoelen.” (bewoner)

“Normale gym, maar ik moet natuurlijk altijd uitkijken met mijn heup. Voorheen gingen wij naar het zwembad. Dat is vernieuwd, maar ze zeiden dat we daarna weer terug zouden gaan en dat is niet meer terug gekomen.” (bewoner)

Hoe vindt u dat u te woord wordt gestaan bij de receptie?

“Ik kom daar eigenlijk nooit, misschien één of twee keer.” (bewoner)

“Ik vind dat ik goed en vriendelijk geholpen wordt. Heel keurig.” (bewoner)

“Ik word altijd vriendelijk gegroet en als je wat vraagt krijg je altijd antwoord.” (bewoner)

“Ik word wel goed te woord gestaan.” (bewoner)

“Altijd keurig. Gister zag ik een nieuw meisje zitten, de andere zijn weg denk ik.” (bewoner)

“Ze zeggen altijd gedag. Ik heb een heel leuk feest gehad beneden, dat was erg leuk. Ze zijn altijd behulpzaam.” (bewoner)

“We worden altijd vriendelijk te woord gestaan als we de krant halen. Er zit altijd iemand.” (bewoner)

“Ze zijn altijd vriendelijk.” (bewoner)

“Daar kom ik niet vaak.” (bewoner)

“Heel vriendelijk, de mensen achter de balie helpen mij altijd. We doen allemaal aardig tegen elkaar.” (bewoner)

“Ik vind ze allemaal even vriendelijk.” (bewoner)

“Ik vind het goed, ik word keurig te woord gestaan.” (bewoner)

“Ik kan het heel goed met ze vinden. Die ken ik heel goed!” (bewoner)

“De mevrouw die daar zit, daar maak ik altijd een praatje mee. Dat vind ik wel leuk.” (bewoner)

“Het is een vriendelijke vrouw.” (bewoner)

“Goed. Ik heb geen problemen met de receptie.” (bewoner)

“Ja hoor, prima. Ze zijn altijd vriendelijk.” (bewoner)

“Ze staan me altijd goed te woord.” (bewoner)

“Zij zijn altijd vriendelijk.” (bewoner)

“Dat zal wel goed zijn.” (bewoner)

“Daar kom ik eigenlijk nooit.” (bewoner)

“Dat hangt er helemaal vanaf. Dat is zo’n verschil qua vriendelijkheid. De één maakt er echt wat van en de ander zit de hele tijd naar zo’n televisie scherm te kijken.” (bewoner)

“Daar kom ik nooit.” (bewoner)

“Ik kom daar eigenlijk nooit.” (bewoner)

“Ze zijn heel vriendelijk en staan me goed te woord.” (bewoner)

“Ik word altijd correct aangesproken en de entree is toch prachtig hier. Soms moet je wachten als ze met iemand bezig zijn. Ze zijn heel behulpzaam als je geld wilt wisselen of andere dingetjes wilt vragen.” (bewoner)

Wat vindt u van de presentatie van de maaltijden en hoe ervaart u de smaak van de maaltijden?

“Ik ben mijn smaak kwijt, ik proef weinig dingen. Ik vind alles lekker. Ik doe er zelf nog kruiden door, dan smaakt het goed. Ik hoor anderen wel klagen.” (bewoner)

“Er zijn weleens dingen, maar over het algemeen is het prima. Zoals die keer dat ik iets kreeg wat ik niet had besteld. De hulp is naar de keuken gegaan en ze heeft het omgeruild. Het smaakt ook prima allemaal. Ik klaag er niet over.” (bewoner)

“Ja, dat vind ik wel goed hoor. Soms is het wat beter dan de andere keer. Tegenwoordig krijg ik ‘s avonds soep en dat vind ik ook lekker. Maar dat heb je bij jezelf ook, dat je het soms wat lekkerder vind dan op een andere dag. Op mijn verjaardag heb ik ook zo lekker gegeten. Op mijn verjaardag kreeg ik een extra diner en die mocht ik zelf samenstellen. Ik had biefstuk en kroketjes etc. De kok kwam het zelf persoonlijk brengen het was echt heerlijk. Ook heb ik aangegeven dat ik drie pannenkoeken te veel vind. Ik vind het jammer als er iets weggegooid wordt. Zelfs daar wordt rekening mee gehouden, want ik krijg halve porties.” (bewoner)

“Het eten is vrij goed, maar het kan wel een uur duren voor er een kop soep staat. Het duurt allemaal heel erg lang vind ik.” (bewoner)

“Het eten is prima, maar de aardappelen zijn zo zoutloos. In plaats daarvan krijg ik rijst of puree. Maar over het algemeen is het goed.” (bewoner)

“Ik vind het eten goed en heerlijk. Ik eet heel weinig, maar het is wel heel lekker. Het diner krijg ik gewoon niet weg. Soep ‘s avonds vind ik heel fijn. Dat was eerst niet zo, maar nu is dat veel prettiger.” (bewoner)

“Het eten is prima.” (bewoner)

“Het eten is geweldig. Het is wel een beetje te gaar naar mijn smaak. Ik vind het wel luxe dat we altijd drie gangen hebben.” (bewoner)

“Het eten is niet best. Het is niet gaar en het vlees niet goed gebraden. Ik woon hier nu 10 jaar. Mensen met papieren kunnen blijven, maar goede mensen zonder papieren moeten weg. Bij veel dingen denk ik moet dat nou zo. Ze houden weinig rekening met oude mensen. Ze maken geen lekkere dingen en vreemde gerechten op zondag die daar niet passen. De verzorgers moeten zich aan ons aan passen, niet wij aan hun. Er zijn bijvoorbeeld vaak buitenlandse gerechten waar niemand de naam van weet.” (bewoner)

“Het eten smaakt me goed, ik heb er niets over te klagen.” (bewoner)

“Over het algemeen altijd goed. Er zitten weleens dingen tussen die ik minder lekker vind, maar dat is maar weinig. Minst lekker vind ik de groentes, maar die moet ik opeten van mijn dochter. Toetjes zijn lekker. Wij hebben een gezellige tafel, wel met een beetje inzakkingen en het gezelschap wisselt af en toe.” (bewoner)

“Niet altijd goed, want het eten is niet altijd gaar.” (bewoner)

“Ik ben niet zo’n grote eter, maar ik weet dat ik moet eten. Ik heb gewoon geen trek dus heb ik ook eigenlijk geen mening over de maaltijden.” (bewoner)

“Het eten is redelijk goed. De ene dag is beter dan de andere.” (bewoner)

“Het smaakt altijd goed.” (bewoner)

“Ik heb wel bewondering voor de koks, maar ze zijn gewoon aan het bezuinigen op het eten. De pindakaas is bijvoorbeeld merkloos en je proeft echt het verschil. Ik maak me niet druk om hoe het is opgebracht. Je kunt het nu eenmaal niet vergelijken met thuis. Ik heb liever twee keer in de week goed vlees, dan alle dagen dat goedkope.” (bewoner)

“Dat vind ik prima, zoals ik het zelf ook zou koken. Al heeft het soms weinig smaak. Het is wel standaard gekookt zonder kruidjes. Ik wil er wel altijd zout bij doen.” (bewoner)

“Ik vind dat er meer vet in het eten moet, dat ben ik gewend van vroeger. De smaak vind ik wel lekker.” (bewoner)

“De maaltijden vind ik goed. Ik vind het wel lekker. Ik kan niet eens iets bedenken wat ze niet koken en ik wel lekker zou vinden.” (bewoner)

“Niet altijd even lekker. Ze doen hun best en soms is het best wel lekker. Wij zijn gewend aan aardappelen, groente en een stukje vlees. Hier wordt het dan weer aangepast, andere dingen erbij. Dat hoeft van mij niet. Je krijgt ook zo veel. Het toetje is wel het lekkerste altijd. Het wordt wel leuk opgediend. Ze bedoelen het goed. Ik eet ook altijd hier boven. (bewoner) Ik vind het eten slecht. De kwaliteit van het vlees is matig. Het is te weinig en uiteindelijk is het altijd gehakt. Dan heb ik nog geluk dat ik via de diëtiste rauwkost krijg, want we krijgen erg weinig groente en fruit. Door mijn halfzijdige verlamming kan ik het ook vaak niet goed eten. De bakjes zijn te diep. De kwaliteit van het servies is trouwens ook niet best. (bewoner) Ik vind de maaltijden goed, ik vind het een goede afwisseling. Twee jaar geleden was het beter, toen was er nog een andere kok. Maar daar doe je niets aan.” (bewoner)

“Het eten is prima. De groente mag van mij wel wat langer gekookt worden.” (bewoner)

“Uitstekend. Het is heel goed bereidt, zoals ik het zelf ook zou doen. Ik zou weleens gewone sla, bladsla willen hebben.” (bewoner)

“Ik vind vooral het vlees niet zo lekker. Dat het taai is of als de boontjes niet gaar zijn. Meestal vind ik het wel lekker.” (bewoner)

“Ik vind de maaltijden prima. Ik heb gewoon aangegeven dat ik altijd te weinig kreeg en toen zeiden ze dat je hier weinig, normaal en veel hebt. Ik wilde graag meer, dus ik krijg nu voldoende groenten en vlees. Ik mag niet teveel aardappelen anders kom ik aan. Maar als ik jus wil voor de aardappelen dan gaan ze die halen. De soep vind ik lekker, net als de toetjes.” (bewoner)

Toen u bij SWZ Willibrord kwam wonen, zijn er toen zaken van u overgenomen die u eigenlijk nog zelf zou kunnen doen?

“Ik doe alles nog zelf, ik ben graag bezig.” (bewoner)

“Nee, want het werd allemaal goed besproken. De was en dergelijke, linnen pakket en handdoeken heb ik van het huis, maar mijn eigen kleding dat wassen mijn kinderen. Dat hebben ze ook zo ingesteld.” (bewoner)

“Mijn dochter en schoonzoon hebben de financiële zaken overgenomen. Verder heb ik hier geen andere zaken die zijn overgenomen.” (bewoner)

“Nee dat niet. Het is goed hier hoor!” (bewoner)

“We doen eigenlijk nog bijna alles zelf. Als we iets niet kunnen vragen we het aan iemand en die doet het dan.” (bewoner)

“Nee, ik doe wat ik kan.” (bewoner)

“De medicijnen zou ik nog graag zelf regelen, maar ik kan slecht zien dus dat moest ik helaas uit handen geven.” (bewoner)

“Al mijn zaken worden door mijn kinderen overgenomen.” (bewoner)

“Ik heb alles aan mijn kinderen overgelaten. Ik heb mij er niet mee bemoeid, dat leek mij het rustigste. Ik bemoei me er niet mee en vind het allemaal prima.” (bewoner)

“Nee, er zijn geen zaken overgenomen.” (bewoner)

“Dat weet ik niet.” (bewoner)

“Ik ben in het begin erg ziek geweest, dus toen had ik veel hulp nodig.” (bewoner)

“Nee hoor, wat ik zelf kan doen doe ik zelf.” (bewoner)

“Toen ik hier kwam kon ik niets. Dus het ging goed.” (bewoner)

“Ik zou niet weten wat.” (bewoner)

“Ik doe alles zelf. Ze kwamen weleens langs en zeiden dat ze me kwamen wassen, maar dat doe ik zelf hoor.” (bewoner)

“Alles is overgenomen. Ik zeg altijd dat ze alles hebben afgepakt, anders hoeft het ook niet van mij.” (bewoner)

“Mijn dochter komt dikwijls en die loopt dan een beetje te rommelen. Die doet weleens dingen die ik liever zelf doe, maar ze bedoelt het goed.” (bewoner)

“Nee, dat niet.” (bewoner)

“Nee, want ik doe alles zelf.” (bewoner)

“Nee hoor.” (bewoner)

“Nee, die zaken zijn er niet.” (bewoner)

“Alleen de medicijnen, die deed ik thuis altijd zelf natuurlijk en die hebben ze direct overgenomen. Toen dacht ik, dat had nou niet hoeven. Maar nu is dat al zo gewoonte.” (bewoner)

“Ik mag mijn kousen zelf niet meer aan doen. Ze zijn veel te bang dat het weer gaat gebeuren dat mijn heup uit de kom schiet. Dat is voor mijn eigen bestwil natuurlijk. Ik snap dat ook wel en ik wil het ook zeker niet meer meemaken, maar mijn eigen geaardheid is dat ik alles zelf wil doen dus dat is sowieso lastig.” (bewoner)

Welke activiteiten zou u graag georganiseerd willen zien binnen SWZ Willibrord?

“De bingo mag wat mij betreft wel vaker.” (bewoner)

“Ik mis niks, want als je wilt kun je alles doen en uitkiezen. Dat ligt aan jezelf.” (bewoner)

“Ik ga er nooit naar toe, want ik ken niemand.” (bewoner)

“Dat weet ik niet.” (bewoner)

“We missen niets en we kunnen onszelf goed bezighouden.” (bewoner)

“Ik doe nooit mee aan activiteiten en ik hoef ook geen activiteiten er aan toe te voegen.” (bewoner)

“Dat kan ik niet bedenken.” (bewoner)

“Ik ga eigenlijk niet vaak naar de activiteiten. Ik heb genoeg aan mijn krantje en ik kijk altijd het nieuws.” (bewoner)

“Ik vind de activiteiten leuk en heb eigenlijk geen wensen wat dat betreft. Ik ga overal wel naar toe.” (bewoner)

“Ik wil niet naar activiteiten.” (bewoner)

“Ik heb geen idee. Ik ben liever alleen.” (bewoner)

“Ik ben op het moment niet mobiel genoeg om er heen te gaan. Er wordt nu geloof ik een rolstoel voor me geregeld. Dat ik niet ga ligt niet aan het aanbod.” (bewoner)

“Ik zou het niet weten. Ik vind het goed zo.” (bewoner)

“Ze doen genoeg. Ik zou het niet weten. Een koor vind ik wel erg leuk.” (bewoner)

“Ik doe graag aan allerlei dingen mee.” (bewoner)

Bijlage 3 Familielid

Algemene ervaring: Wat gaat goed in uw instelling en wat kan volgens u beter?

“In het begin ging het goed, maar na de gedwongen interne verhuizing niet meer. Er was weinig tijd voor de bewoners. Ik had de indruk dat iedereen perse in de huiskamer moest zijn, hoe dan ook. Ook vond ik dat er te makkelijk kalmeringsdruppels werden gegeven.” (familielid)

“De aandacht voor de maaltijden en het gewicht van de bewoonster is goed. De hygiëne is ook goed; ze krijgt regelmatig schone lakens en handdoeken. In de was raken er wel eens spullen kwijt, dat zou beter kunnen. Verder zouden ze meer kunnen doen om haar te betrekken bij de activiteiten, om haar meer te activeren.” (familielid)

Bejegening: Waardoor voelt uw familielid zich wel of niet thuis?

“Ik denk dat bewoonster met iets meer betrokkenheid vanuit het huis zich beter thuis voelt.” (familielid)

Wat gaat goed en wat kan beter met betrekking tot de dagactiviteiten in uw instelling?

“De bewoonster heeft in het begin vaak niet veel zin in de activiteiten, maar als ze gaat heeft ze er naderhand veel plezier van. Kortom; met wat stimulans zou ze wellicht vaker deelnemen.” (familielid)

Wat gaat goed en wat kan beter m.b.t. wachten in uw instelling?

“Ze moet wachten omdat de verpleging nog met andere mensen bezig is.” (familielid)

Wat gaat goed en wat kan beter met betrekking tot het zorgplan/uw zorgafspraken in uw instelling?

“Een regelmatige evaluatie over de verzorging zou ik zeer op prijs stellen.” (familielid)

Wat vindt u van de georganiseerde activiteiten en zijn er activiteiten die u hieraan toegevoegd zou willen zien?

“Ik vind dat de Willibrord veel organiseert en ruime sortering heeft.” (familielid)

Hoe vindt u dat u te woord wordt gestaan bij de receptie?

“De receptie is prima.” (familielid)

Wat vindt u van de presentatie van de maaltijden en hoe ervaart u de smaak van de maaltijden?

“De kwaliteit van het eten ziet er goed uit. De bewoonster waardeert een mooie presentatie erg om daadwerkelijk goed te eten, daar heeft ze namelijk veel moeite mee.” (familie lid)

Toen u bij SWZ Willibrord kwam wonen, zijn er toen zaken van u overgenomen die u eigenlijk nog zelf zou kunnen doen?

“De balans is goed, het is goed nog een privékamer te hebben en een aantal kleine dingen zelf te doen, zoals telefoneren, tv kijken, etcetera.” (familie lid)

Welke activiteiten zou u graag georganiseerd willen zien binnen SWZ Willibrord?

“Er zijn genoeg activiteiten, alleen nog meer proberen gebruik van te maken.” (familie lid)

'Uw mening, onze zorg' is een initiatief van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF). In deze rapportage lichten wij de ervaringen toe, die in uw locatie zijn gemeld. Heeft u nog vragen, dan kunt u ons tijdens kantooruren op onderstaand telefoonnummer bereiken.

Contactgegevens

Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie
Postbus 1539
3500 BM Utrecht
T 030 - 297 03 03
F 030 - 297 06 06
info@ConsumentendeZorg.nl
www.ConsumentendeZorg.nl

