Bijlage 1 – Achtergrond vragenlijst

In 2017 is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van kracht gegaan. Dit is nog altijd richtinggevend voor de kwaliteit in de langdurige zorg. De vragenlijst van ZorgkaartNederland sluit hier op hoofdlijnen op aan. De vragenlijst voor de (naasten van) cliënten van de Langdurige zorg is in 2017 opgesteld, op initiatief van Patiëntenfederatie Nederland.

De volgende onderwerpen komen in de vragenlijst aan bod:
1. Afspraken
2. Verpleging
3. Omgang medewerkers
4. Kwaliteit van leven
5. Luisteren
6. Accommodatie

Aan deze verplichte vragen heeft Markenheem nog een aantal extra vragen toegevoegd. Deze extra vragen zijn gebaseerd op het Generiek Kompas. De volgende onderwerpen komen aan bod:

7. Beschikbaarheid
8. Cliënt kennen
9. Ervaren ondersteuning
10. Samenwerking
11. Stimulatie zelfredzaamheid
12. Deskundigheid
13. Bejegening van naaste
14. Afspraken rol naaste

Behalve naar de ervaringen op bovenstaande onderwerpen, is ook aan de respondenten gevraagd of zij kunnen toelichten waarom zij tevreden of ontevreden zijn over de zorg. Tot slot is gevraagd of zij de organisatie zouden aanbevelen bij anderen. Deze laatste vraag is niet verplicht en de resultaten hiervan zullen dan ook niet worden doorgeleverd aan ZorgkaartNederland.

De vragenlijsten voor cliënten en naasten van cliënten omvatten dezelfde onderwerpen. Het enige verschil is dat bij de vragenlijst voor vertegenwoordigers van cliënten bij een aantal vragen expliciet is aangegeven dat het om de ervaring van hun naaste gaat.

De vragenlijst van ZorgkaartNederland geeft op hoofdlijnen een beeld van de ervaringen van cliënten en/of hun naasten met de kwaliteit van de zorg. U krijgt ermee globale handvatten voor kwaliteitsverbetering.

Deelnemers onderzoek

In onderstaande tabel ziet u hoeveel vragenlijsten er zijn uitgezet per locatie. Tevens is de respons aangegeven.

Regio	Benaderd (aantal)	Respons (aantal)	Respons (%)
De Bleijke	15	3	20%
De Zonnekamp	80	21	26%
Schavenweide	63	18	29%
Totaal	**158**	**42**	**27%**

Bijlage 3 – Resultaten per locatie

In deze bijlage hebben we de gemiddelde scores van twee locaties van Markenheem naast elkaar gezet. Locatie De Bleijke had met drie respondenten te weinig respondenten om in dit overzicht te tonen (n≤6). In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores op de onderwerpen uit de vragenlijst aangegeven.

	De Zonnekamp	Schavenweide
N=	21	18
ZKN vragen		
Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?	8,0	8,2
Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling van uw naaste?	7,6	8,1
Behandelen de medewerkers uw naaste met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met uw naaste om?	8,2	8,2
Sluit de zorg aan op wat uw naaste belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop uw naaste wilt leven?	7,3	8,0
Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?	7,5	8,3
Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?	8,4	7,9
Totaalscore ZKN	7,8	8,1
Extra vragen		
Kunt u of uw naaste met vragen terecht bij de zorgverleners?	7,9	8,4
Zijn de zorgverleners op de hoogte van de situatie van uw naaste?	7,7	8,0
Ondersteunen de zorgverleners uw naaste bij het omgaan met de situatie?	7,9	8,3
Wordt de zorg in samenspraak met u, uw naaste en de zorgverleners afgestemd?	7,6	8,2
Stimuleren de zorgverleners uw naaste om zoveel mogelijk zelf te (blijven) doen?	7,6	7,8
Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw naaste gaat?	8,1	8,3
Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners?	8,3	7,8
Zijn er afspraken gemaakt over uw rol als naaste in het zorgproces?	6,7	7,2
Aanbevelen		
In welke mate zou u deze zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?	7,8	8,3
NPS	5	33

Toelichting: Vanwege het lage aantal respondenten per locatie (<30) zijn de verschillen niet statistisch getoetst.

- Meer bekende gezichten en niet zoveel inval en zzp ers. Ze kennen de mensen niet en dat geeft veel onrust bij zorgvragers,maar ook bij familie. Zorg is daardoor soms beneden peil, dit is onze ervaring.Sommigen verdiepen zich niet in de zorgvragers en dat kan gewoon niet.
- Er is personeelstekort, dat merk je
- Mijn moeder heeft last van incontinentie, er komt wel eens voor dat zij een natte broek heeft, graag iets meer naar kijken.
- ik heb het idee dat bewoners soms gebaad z\ijn bij wat meer eenvoudige activiteiten, of deelname aan activiteiten. mogelijk 1 op 1 of in kleine overzichtelijke groepen
- Douchen en schoonmaken
- "De aandacht die gegeven wordt. Maar dit heeft niets te maken met de medewerkers. Dat zijn voor het overgrote deel geweldige mensen.
- Er is alleen veel te weinig personeel.
- Er is geen ruimte voor welzijn en dat is heel pijnlijk om te zien.
- Teveel regeltjes; er ontstaat daardoor ook onderling wrijving tussen het personeel en dat kan nooit de bedoeling zijn.
- Er zijn een aantal zorgmedewerkers die eruit springen in positieve zin (gelukkig), maar ook een aantal helemaal niet. Dat komt doordat die mensen op verschillende huizen ingezet worden. Krijgen geen band met de bewoners en dat geeft onrust. Laten de bewoners maar zitten en geven geen aandacht.
- Directie bedenkt ook vaak dingen die niet goed gecommuniceerd worden.
- Het voelt alsof directie ook te ver van de werkvloer af staat.
- Alles draait om geld en vooral bezuinigingen. Heel triest om te zien.
- Ze beseffen niet hoeveel goed personeel ze in huis hebben. Er is veel verloop o.a. door burn-out klachten. Slechte zaak.
- Bovendien reageert directie niet op vragen van naasten. Mail gestuurd met vragen, maar nooit antwoord gehad. Erg slecht."
- Minder inhuur tijdelijk personeel.
- "Afstemming en communicatie onderling. Door wisselingen is niet iedereen op de hoogte van de situatie. Dat is begrijpelijk.
- Schoonmaak kan veel beter vind ik."
- Er zou meer overleg moeten blijven met de familie na de beginperiode van opname
- De communicatie tussen zorgverlener en naaste
- Dat er meer uren beschikbaar komen voor de medewerkers. Volgens mij een hoge werkdruk.
- Meer persoonlijke benadering en tijd voor individuele omgang (spelletje doen, eindje wandelen enz.
- Meer persoonlijk contact tussen zorg en mantelzorg.
- Meer medewerkers op de werkvloer. Er wordt bezuinigd op de verkeerder plekken en zorg handelingen
- "Wat vaker rapporteren zodat wij als netwerk een actueel beeld van moeder hebben. En ook weten hoe moeder functioneert wanneer wij er niet zijn. Zij wordt wekelijks 2 keer door mantelzorgers (dochters) bezocht.
- De wens is dat moeder vaker gedoucht wordt. Ze zal altijd nee zeggen. Wij hebben de indruk dat daar snel in mee wordt gegaan. Dwingen hoeft niet, maar ""verleiden"" enn het aantrekkelijk maken is ook een mogelijkheid"
- Het is allemaal prima in orde voor papa.
- Organisatie functioneert niet. Te veel onzinbanen, waardoor er te weinig in de zorg wordt geïnvesteerd. Men probeert op alle mogelijke manieren de regels omtrent de WLZ te ontduiken en gebruikt dit geld oneigenlijk: minder personeel op de groep (1!), pedicure en overige persoonlijke verzorging. Het management gaat onzorgvuldig om met persoonlijke gegevens van mantelzorgers. Er moeten heel snel weer minstens 2 medewerkers op de groep. Bewoners zijn te vaak alleen in de huiskamer. De organisatie heeft echt een waterhoofd. Personeel genoeg, maar te veel mensen die terug zouden moeten en vooral kunnen naar de werkvloer. De teamleider is bijvoorbeeld nooit aanwezig., doet niets met opmerkingen die gemaakt zijn bij zorgplanbesprekingen.
- Persoonlijke verzorging, dagelijks douchen en onderhoud gebit, bereikbaarheid vele tel nr's die niet worden opgenomen als je iemand nodig hebt, meer vaste mensen ipv dagelijks 'vreemde' gezichten, minder 'verplichte' gesprekken die niet nodig zijn operationeel gezien maar blijkbaar wettelijk wel. Jammer van de tijd, beter te besteden aan clienten wel dagelijks douchen ed
- Er is veel personeel vertrokken de laatste tijd. Stabiliteit is slecht. Dit geeft onrust . Ontevredenheid onder het personeel is blijkbaar groot. Wat doet Markenheem hier

aan? En hoe komt het. Dit geeft veel onrust bij bewoners. Steeds andere vaak onbekende zorgverleners. Heb me er de laatste tijd aan geërgerd en ook zorgen om gemaakt . Mijn familie lid is de laatste tijd vaak boos. Hoe zou het toch komen? Aandacht hiervoor zou gepast zijn.

- Meer de zelfde mensen en niet meer wisselen het
- meer tijd en aandacht voor de bewoner, soms heeft mijnschoonmoeder de hele week de zelfde kleren aan met vlekken er in
- Meer aandacht voor de bewoners.Er zijn nu veel te weinig medewerkers zodat er niets/nauwelijks iets gedaan wordt om hen te vermaken .Heel weinig vaste krachten.
- Meer personeel, voor persoonlijke aandacht
- Kan ik niet over oordelen
- Er was heel veel wisseling van personeel, waardoor je telkens mensen zag, die er niet eerder waren
- Beter op mensen letten .
- Dat is moeilijk te zeggen, het gaat prima zo.
- Reageren op technische vragen / storingen e.d. Dit duurt telkens erg lang
- Zou ik niet weten ik ben niet deskundig
- Instellen ıcontactpersoon / meer activiteiten / geen slot op deur

- De zorg en inzet van vaste medewerkers. Activiteiten die gedaan worden spreekt de zorgvragers erg aan.
- Betrokkenheid van t personeel
- Graag iets meer contact met de behandelde arts als er gezondheidsklachten zijn met mijn moeder.
- structuur en overzicht bieden aan de bewoners
- Het eten
- Een aantal zorgmedewerkers die wel alle aandacht hebben voor onze moeder. En haar ook echt “zien” en niet als een nummer behandelen. Laten haar in haar waarde en behandelen haar niet als een klein kind.
- Vooral bij het vaste personeel ervaar je een bijzonder prettige en persoonlijke benadering.
- Aandacht en moeite die zorgmedewerkers hebben en doen voor mijn moeder. Het meedenken in oplossingen.
- Over het algemeen zeer warme medewerkers en ook een redelijke stabiliteit van personeel
- De liefdevolle omgeving
- Hoe de verzorgers met mijn vader en ons omgaan.
- verzorging en zijn kamer
- Dat er goed wordt ingespeeld op de behoefte van de cliënt
- Medewerkers op de werkvloer
- Moeder zegt tevreden te zijn met wat ze krijgt en hoe de verzorgster met haar omgaan. Die indruk hebben wij als mantelzorgers ook.
- "Het geduld van de verpleging. Aanpassingsvermogen van de verpleging.
- Aandacht.
- De huiselijke sfeer op papa’s afdeling."
- Over de zorgmedewerkers, die werkelijk het vuur uit de sloffen lopen. Ze rennen van groep naar groep en krijgen steeds meer taken, omdat alles op hun bordje terecht komt.
- Ze zijn erg lief naar alle bewoners
- Zorg die blijft is erg lief, en doet uiterste best om de schade te beperken
- Over het personeel en vrijwilligers
- Het eten
- de dagbesteding waardoor en aandacht en afleiding is
- Voldoet aan de verwachting
- Personeel is gedreven en lief voor bewoners
- Kan ik niet over oordelen de
- Dat ze serieus wordt genomen
- Het geduld en de kwaliteit van zorg.
- Aandacht.
- De respectvolle en liefdevolle aandacht die ze krijgt van de verzorgenden
- De mensen in de verzorging
- "persoonlijke verzorging, moeder ziet er altijd keurig gekleed uit. Maaltijden, vaak iets extra , s bij de lunch.
- jammer dat er niet meer gekookt wordt."
- Hoe de verzorging omgaat met de bewoners
- Inzet en persoonlijke motivatie zorgverleners