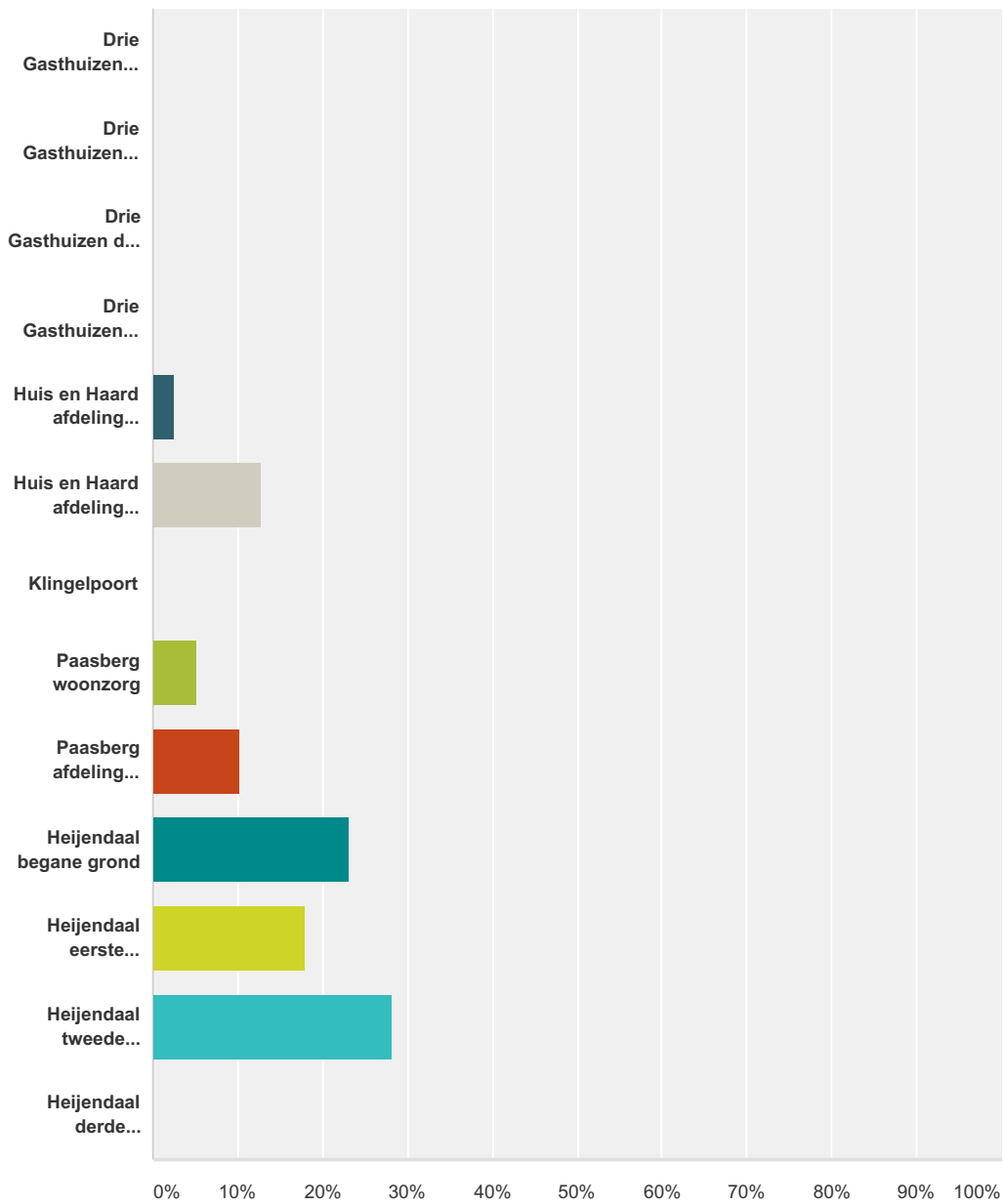


Q1 Op welke locatie/afdeling verblijft uw familielid/naaste?

Beantwoord: 39 Overgeslagen: 1

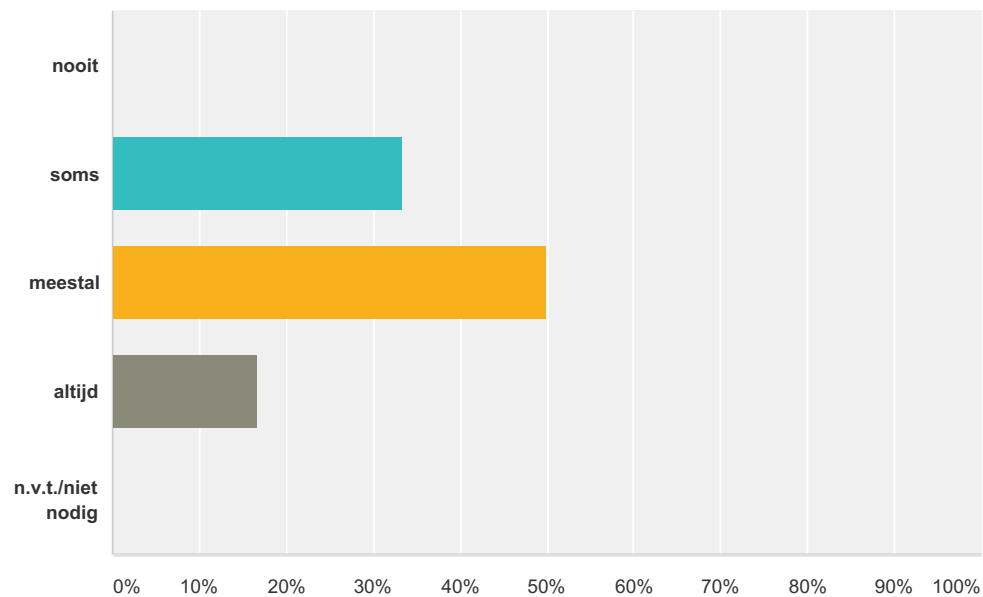


Antwoordkeuzen	Reacties
Drie Gasthuizen afdeling de Wilg	0,00% 0
Drie Gasthuizen afdeling de Berk	0,00% 0
Drie Gasthuizen de Eik	0,00% 0
Drie Gasthuizen afdeling de Beuk	0,00% 0
Huis en Haard afdeling Zonnestraal	2,56% 1

Huis en Haard afdeling Regenboog	12,82%	5
Klingelpoort	0,00%	0
Paasberg woonzorg	5,13%	2
Paasberg afdeling Orchidee	10,26%	4
Heijendaal begane grond	23,08%	9
Heijendaal eerste verdieping	17,95%	7
Heijendaal tweede verdieping	28,21%	11
Heijendaal derde verdieping	0,00%	0
Totaal		39

Q2 Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor uw naaste?

Beantwoord: 36 Overgeslagen: 4



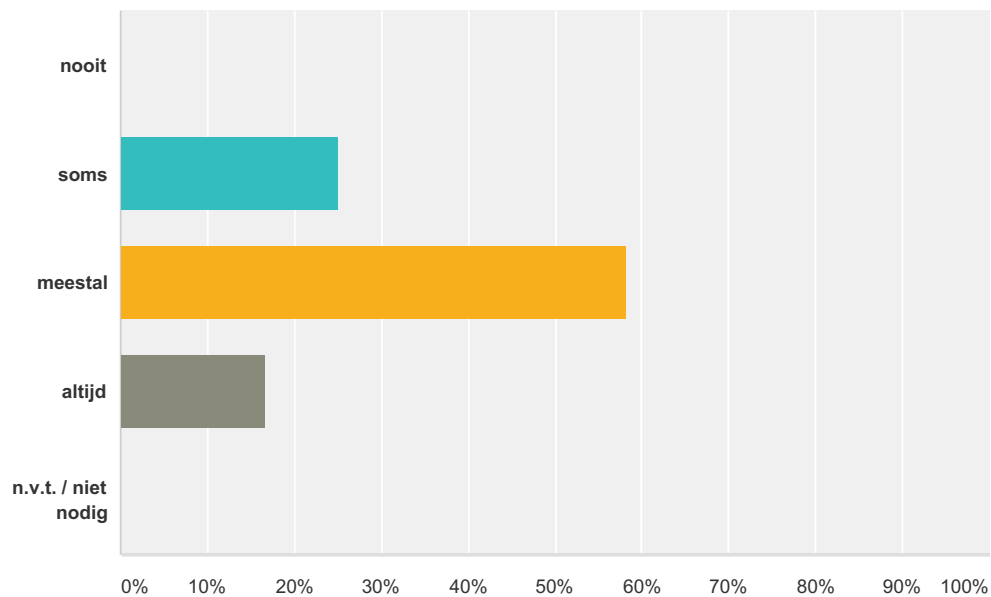
Antwoordkeuzen	Reacties
nooit	0,00% 0
soms	33,33% 12
meestal	50,00% 18
altijd	16,67% 6
n.v.t./niet nodig	0,00% 0
Totaal	36

#	geef nadere toelichting	Datum
1	als HKB bemand is wel maar als dat niet het geval is zijn bewoners daar alleen	13-1-2017 15:24
2	Er is veel fysieke verzorging nodig. Even zitten, praatje maken schiet er vaak bij in. Voor de huiskamerbegeleider geldt hetzelfde.	11-1-2017 15:17
3	Zie 3	2-1-2017 21:34
4	te lange wacht tijd als ze hoge nood heeft, gevolg nat	2-1-2017 19:25
5	Werkdruk is erg hoog.	2-1-2017 8:55
6	Als er met meer mensen tegelijk iets aan de hand is is er al gauw een tekort aan personeel	24-12-2016 22:03
7	Ze hebben het vaak te druk, staan met te weinig op de afdeling en ook de administratie kost ze veel tijd. Ze werken keihard maar er blijft weinig tijd over voor individuele aandacht voor de bewonersnelle.	24-12-2016 16:21
8	voor zover ik het gezien heb wel altijd	24-12-2016 8:35
9	Ik merk dat de werkdruk vaak hoog is	23-12-2016 23:23

10	Als ik bij moeder ben zie ik dat de zorgverleners iedere bewoner naar de zin te maken. Daarnaast heeft iedere bewoner zijn of haar eigen aanpak/behandeling/omgang nodig. Ik vind dat de zorgverleners dit met veel gevoel en overgave doen.	23-12-2016 16:48
11	tanden zijn soms niet gepoetst en hulp op w.c.	23-12-2016 15:16
12	Er is slechts heel soms voldoende tijd. Er is regelmatig helemaal geen personeel op d afdeling te vinden.	22-12-2016 20:30
13	Basiszorg lijkt voldoende (eten/drinken/ADL), maar aandacht voor specifieke problemen onvoldoende	22-12-2016 19:51
14	de meeste wel al heb ik mijn twijfel bij sommige huiskamermedewerksters	22-12-2016 18:45
15	Af en toe is er te weinig personeel, waarschijnlijk door bezuinigingen	22-12-2016 17:56
16	Door onderbezetting schiet dit regelmatig te kort	22-12-2016 16:02
17	te kort aan personeel, vaak hektische sfeer	22-12-2016 15:57
18	Te weinig handen om genoeg tijd voor iedereen te hebben.	22-12-2016 15:42
19	zorgverleners hebben structureel te weinig tijd/ dit is schrijnend	22-12-2016 15:28
20	soms te weinig mensen bij maaltijd	22-12-2016 15:02

Q3 Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met uw naaste gaat?

Beantwoord: 36 Overgeslagen: 4



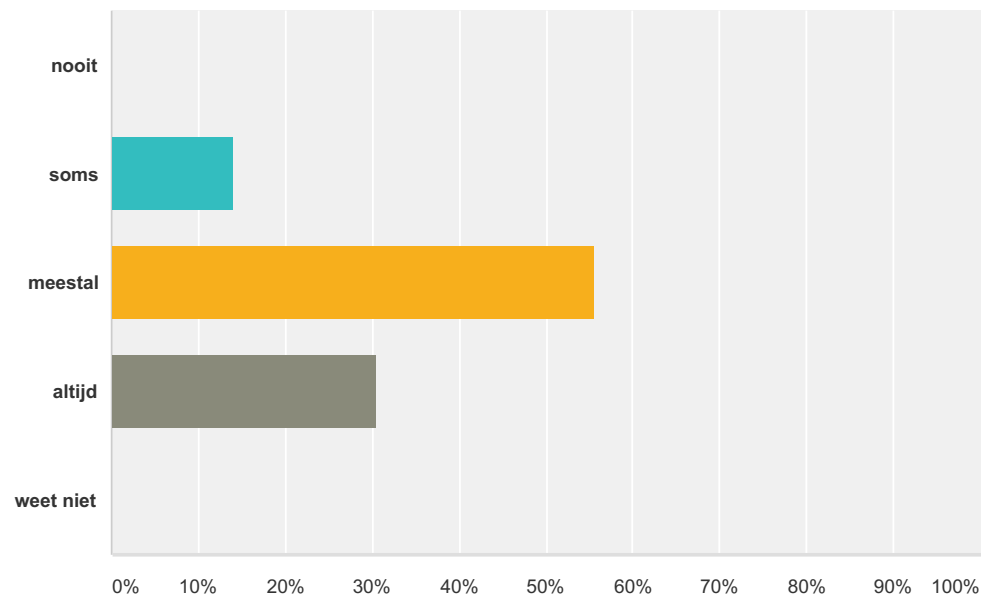
Antwoordkeuzen	Reacties
nooit	0,00% 0
soms	25,00% 9
meestal	58,33% 21
altijd	16,67% 6
n.v.t. / niet nodig	0,00% 0
Totaal	36

#	geef nadere toelichting	Datum
1	vader is er pas 2 maanden, observaties worden goed gedaan	13-1-2017 15:24
2	Ze proberen het maar hebben veel problemen tegelijk	2-1-2017 21:34
3	Zij zien niet altijd alles, onze naaste houdt zich vaak groot.	2-1-2017 8:55
4	Door wisseling van personeel is het niet altijd duidelijk wat er met mijn moeder aan de hand is ondanks dat er veel in het computersysteem gezet wordt	24-12-2016 22:03
5	het vaste personeel heeft er meer oog voor	24-12-2016 8:35
6	Zie toelichting bij vraag 2	23-12-2016 16:48
7	zorgverleners hebben het te druk	23-12-2016 15:16
8	Idem. Aandacht is afhankelijk van de enkele/individuele verzorgende.	22-12-2016 20:30
9	bij de meeste wel ook hier twijfel bij huiskamermedewrkkstercs	22-12-2016 18:45
10	mijn naaste eist soms veel aandacht die is er niet altijd	22-12-2016 17:56
11	Zie boven	22-12-2016 16:02

12	Ze willen wel, maar voldoende personeel is er nooit	22-12-2016 15:42
13	zorgverleners hebben structureel te weinig tijd/ dit is schrijnend	22-12-2016 15:28

Q4 Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

Beantwoord: 36 Overgeslagen: 4

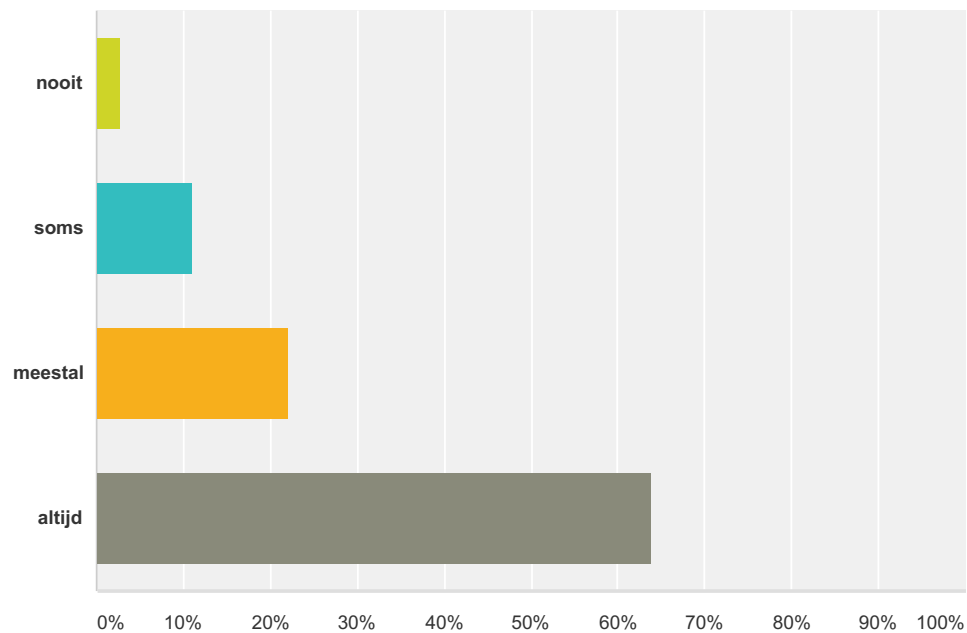


Antwoordkeuzen	Reacties
nooit	0,00% 0
soms	13,89% 5
meestal	55,56% 20
altijd	30,56% 11
weet niet	0,00% 0
Totaal	36

#	geef nadere toelichting	Datum
1	Als er tijd is	2-1-2017 21:34
2	Je merkt dat er vaak te weinig tijd is om ergens dieper op in te gaan.	2-1-2017 8:55
3	Soms duurt het wat langer voordat het antwoord komt of het is niet volledig	24-12-2016 22:03
4	Ligt er aan wie er op de afdEringa werkt. Niet iedereen is goed op de hoogte.	24-12-2016 16:21
5	Wanneer er natuurlijk vragen zijn worden deze beantwoord. We maken ook gebruik van mail om vragen te stellen	23-12-2016 16:48
6	Weet het soms zelf niet	23-12-2016 8:41
7	Meestal bestaat antwoord uit: dat weet ik niet ok ik zal het aan de verantwoordelijke doorgeven. Nooit terugkoppeling op mijn vragen	22-12-2016 19:51
8	Bijna krijg ik altijd antwoord op mijn vragen	22-12-2016 17:56
9	Nvt	22-12-2016 16:02
10	willen wel helpen, maar weten het niet altijd, zoals medicijnen gebruik	22-12-2016 15:57
11	niet bij inval	22-12-2016 15:02

Q5 Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?

Beantwoord: 36 Overgeslagen: 4

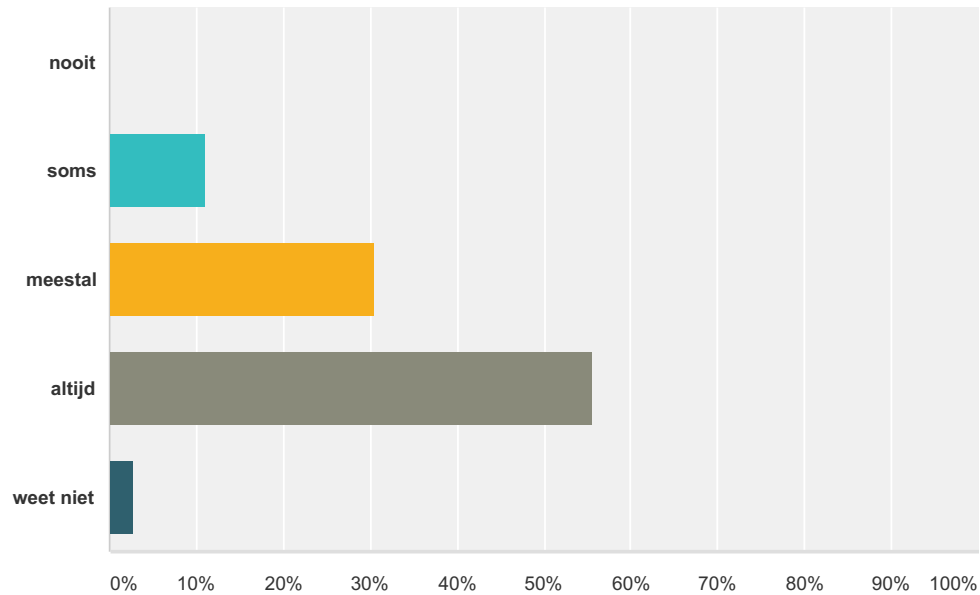


Antwoordkeuzen	Reacties
nooit	2,78% 1
soms	11,11% 4
meestal	22,22% 8
altijd	63,89% 23
Totaal	36

#	geef nadere toelichting	Datum
1	Na 2 maanden weten we het maar hebben wel veel zelf moeten ontdekken. Informatiemappen hebben we zelf om moeten vragen	13-1-2017 15:26
2	Soms wordt er naar een andere zorgverlener of afdeling doorverwezen	24-12-2016 22:04
3	Bij de evv er en evt bij het hoofd	24-12-2016 16:22
4	personeel dat eenmalig komt weet vaak niet waar je het over hebt	24-12-2016 8:36
5	De eerste aanspreekpunt is de evv'er, zij weet vaak al antwoord of weet bij wie ik terecht kan.	23-12-2016 16:51
6	Maar bereikbaarheid is niet altijd optimaal.	22-12-2016 20:31
7	Niet goed geïnformeerd bij inhuizing. Evv-er niet werkzaam op afdeling waar mijn moeder verblijft. Hierdoor communicatie erg moeilijk	22-12-2016 19:54
8	Spreekt vanzelf	22-12-2016 16:03
9	Evv'ers zijn formidabel!	22-12-2016 15:43
10	vaag wie je moet hebben muv je EVV-er. Ik snap ook niet wat iedereen doet, of wat een bepaalde functie inhoudt. (wat doet een Woonzorgmanager?) Op website staat niks hierover	22-12-2016 15:04

Q6 Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?

Beantwoord: 36 Overgeslagen: 4

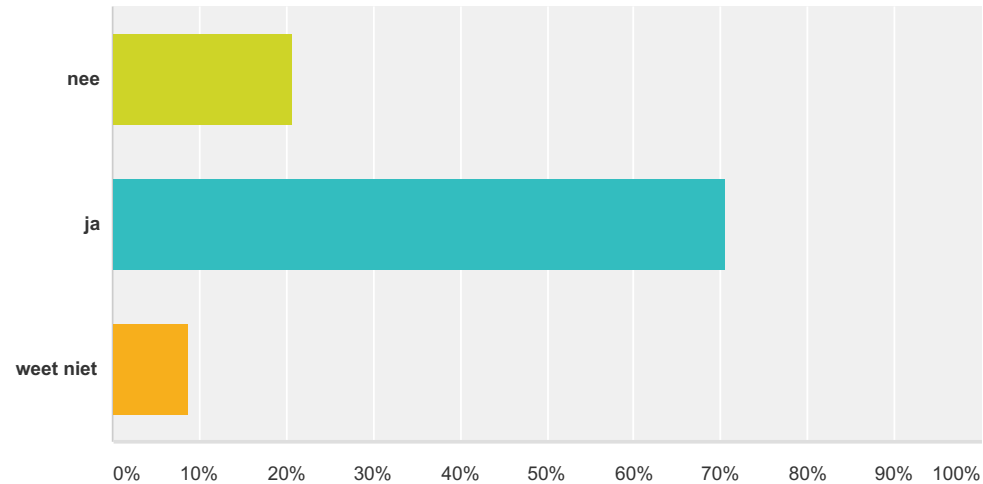


Antwoordkeuzen	Reacties
nooit	0,00% 0
soms	11,11% 4
meestal	30,56% 11
altijd	55,56% 20
weet niet	2,78% 1
Totaal	36

#	geef nadere toelichting	Datum
1	We weten wie en hoe te bereiken. LG nog niet nodig gehad, EVVer een paar keer gemaïld maar op mail geen antwoord. Bij persoonlijk navragen bleek dat mail gelezen was	13-1-2017 15:26
2	Spreekt voor zich	23-12-2016 16:51
3	Vrijwel geen of erg laat reactie op mail	22-12-2016 19:54
4	Zie boven	22-12-2016 16:03
5	Evver heel goed, leiding gevende, geen idee wie dat is	22-12-2016 15:04

Q7 Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor uw naaste kan doen? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts)

Beantwoord: 34 Overgeslagen: 6

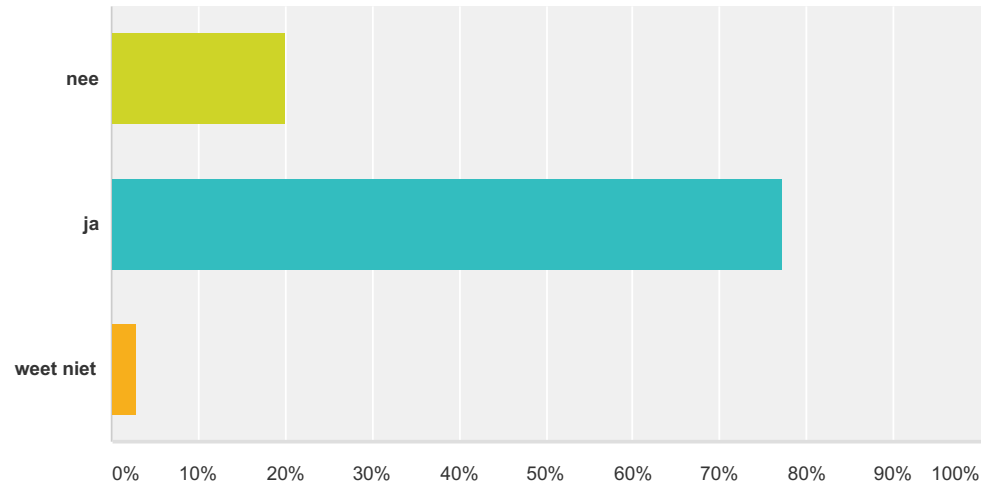


Antwoordkeuzen	Reacties
nee	20,59% 7
ja	70,59% 24
weet niet	8,82% 3
Totaal	34

#	geef nadere toelichting	Datum
1	Informatie is wel beschikbaar maar hebben er zelf om moeten vragen. Bij opname niet alle mappen en informatie gekregen	13-1-2017 15:28
2	Ik moet zelf steeds dingen aandragen	2-1-2017 21:35
3	mis info zorgplan	2-1-2017 19:33
4	creativiteit is helaas nog niet van de grond gekomen voor mijn moeder. Misschien volgend jaar via het kleurenpalet	24-12-2016 22:06
5	voor zover ik weet	24-12-2016 8:39
6	Nvt	23-12-2016 16:51
7	De nieuwsbrief wordt zeer gewaardeerd	23-12-2016 15:26
8	Geen informatie verstrekt, uitsluitend algemene folder	22-12-2016 19:55
9	vanuit driegasthuizen niet.	22-12-2016 17:57
10	Familienet is een uitkomst	22-12-2016 16:04
11	Nee	22-12-2016 15:05

Q8 Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over de rechten van uw naaste? (bijvoorbeeld dat u mag meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat u kunt klagen)

Beantwoord: 35 Overgeslagen: 5

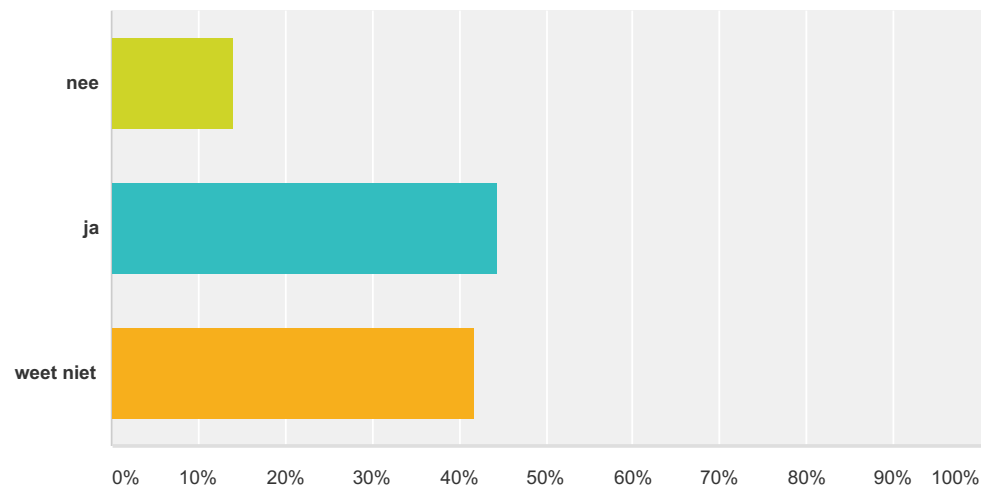


Antwoordkeuzen	Reacties
nee	20,00% 7
ja	77,14% 27
weet niet	2,86% 1
Totaal	35

#	geef nadere toelichting	Datum
1	Ik geen idee wat mogelijk is	2-1-2017 21:35
2	We worden goed betrokken via familie-avond en MDO en schriftelijke info hierover hebben we ook gekregen	24-12-2016 22:06
3	we overleggen hierover met ook de ouderen arts, zij is laagdrempelig te benaderen	24-12-2016 8:39
4	Nvt	23-12-2016 16:51
5	tot nu toe prima gegaan	23-12-2016 15:26
6	Er mag meer aandacht gaan naar het feitelijk invulling geven aan de afspraken ipv aan het maken.	22-12-2016 20:32
7	Krijg de indruk dat bemoeienis niet gewenst is	22-12-2016 19:55
8	via het zorgdossier	22-12-2016 17:57
9	ik zou willen dat ze niet zo bang is. voor nachtelijk heren bezoek	22-12-2016 16:39
10	nooit van gehoord	22-12-2016 15:05

Q9 Zou u DrieGasthuizenGroep aanraden aan familie, vrienden en bekenden?

Beantwoord: 36 Overgeslagen: 4

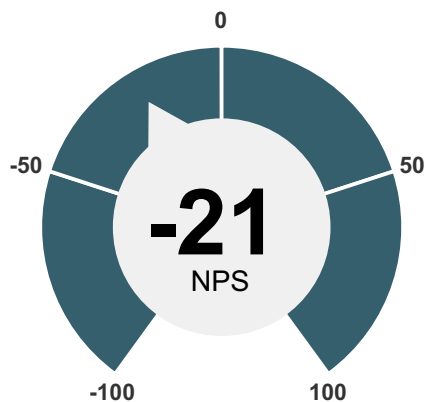


Antwoordkeuzen	Reacties
nee	13,89% 5
ja	44,44% 16
weet niet	41,67% 15
Totaal	36

#	geef nadere toelichting	Datum
1	Ik weet niet hoe het er elders uitziet	2-1-2017 21:37
2	Prettig tehuis met fijne verzorgenden/huiskamerbegeleiders. moderne lichte uitstraling	24-12-2016 22:07
3	als er nog minder personeel aangenomen kan worden dan niet	24-12-2016 8:45
4	Heb geen ervaring met ander instellingen	23-12-2016 15:54
5	De kwaliteit van de zorg laat regelmatig te wensen over, maar ik ben bang dat dit elders ook zo is en met budgetbeperkingen te maken heeft.	22-12-2016 20:37
6	Door onderbezetting niet genoeg zorg voor de bewoners	22-12-2016 16:05
7	Het stinkt altijd naar urine op de toiletten en soms ook in de gang. Ik heb zelf een patient van zich af zien plassen in de gang. Doe wat aan de geur en de plakkende toiletvloeren.	22-12-2016 16:02
8	Met Ineke als evv'er wél. Zij doet naast haar werkuren vanuit huis ook nog heel veel. Maar als zij vertrekt, wordt het afwachten of de anderen dit oppakken.	22-12-2016 15:45
9	verblijf in een verpleegtehuis is meestal noodgedwongen, niet iets wat je anderen aanraadt	22-12-2016 15:33
10	ligt aan hoe het in nieuwbouw gaat, afdelingspersoneel is wel fijn	22-12-2016 15:06

Q10 Hoe waarschijnlijk is het dat u dit bedrijf zou aanbevelen aan een vriend of collega?

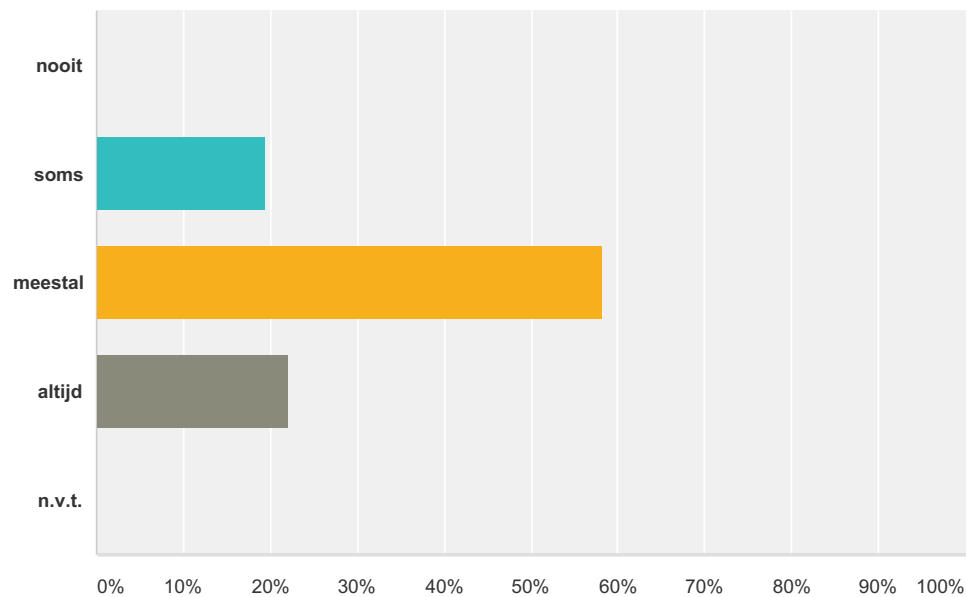
Beantwoord: 34 Overgeslagen: 6



Criticasters (0-6)	Passief tevredenen (7-8)	Promotors (9-10)	Net Promoter® Score
35% 12	50% 17	15% 5	-21

Q11 Bent u tevreden over de verzorgenden en andere zorgverleners?

Beantwoord: 36 Overgeslagen: 4



Antwoordkeuzen	Reacties
nooit	0,00% 0
soms	19,44% 7
meestal	58,33% 21
altijd	22,22% 8
n.v.t.	0,00% 0
Totaal	36

#	Geef nadere toelichting	Datum
1	Ze zijn echter met te weinig en hebben het erg druk. Dat gast ten koste van wat extra aandacht voor de bewoners	24-12-2016 16:25
2	niet iedereen is van alles op de hoogte door werkdruk en wisseling van personeel	24-12-2016 8:45
3	Ik ben niet altijd blij met de vervangingen (flexwerkers)	23-12-2016 23:25
4	geen klachten	23-12-2016 15:27
5	Afhankelijk van de verzorgende, sommige zijn goed andere minder.	22-12-2016 20:37
6	Huiskamerbegeleiders doen hun best. Zorg kan beter, met name verschonen van kleding	22-12-2016 19:57
7	wel over de vaste verzorgende. masr er zijn zorgverleners die in mijn ogen een ander beroep moeten kiezen	22-12-2016 18:48
8	er kan altijd iets niet goed gaan en dit kan je verbeteren al zorginstelling	22-12-2016 17:58
9	Meestal niemand aanwezig in huiskamer.	22-12-2016 17:47
10	Als ze er zijn is de zorg oké	22-12-2016 16:05
11	Schoonmaak kan beter ook de vele vlekken van ??? op de stoelen,	22-12-2016 16:02
12	Ze willen allemaal meer dan dat er tijd voor is.	22-12-2016 15:45

13	verzorgenden doen hun best maar staan teveel onder druk	22-12-2016 15:33
14	andere zorgverleners zie ik niet	22-12-2016 15:06

Q12 Waarover zou u de zorgverleners een compliment willen geven:

Beantwoord: 32 Overgeslagen: 8

#	Reacties	Datum
1	huiskamerbegeleiding voor activiteiten	31-1-2017 21:24
2	voor hun geduld en rustige betrokkenheid,	13-1-2017 15:31
3	Dat ze binnen de kaders tijd en financiën doen wat zij kunnen. Zelfs daarvoor hun eigen netwerk en tijd aan besteden.	11-1-2017 15:19
4	Geduld,	2-1-2017 21:37
5	vriendelijkheid	2-1-2017 19:36
6	De liefdevolle aandacht, het geduld, ondanks de hoge werkdruk.	2-1-2017 8:57
7	het geduld en de vriendelijkheid	27-12-2016 11:59
8	de liefdevolle bejegening van de bewoners	24-12-2016 22:07
9	Dat ze hun uiterste best doen om aandacht voor de bewoners te hebben maar dat dat door werkdruk en administratie niet altijd lukt.	24-12-2016 16:25
10	Zij doen enorm hun best voor de bewoners ondanks de tijdsdruk	24-12-2016 14:57
11	Ik merk dat er met liefde met mensen gewerkt wordt. Iedereen geeft wat hij/zij in huis heeft. Jammer van het tekort aan mensen waardoor de werkdruk te hoog wordt.	24-12-2016 8:45
12	Hun betrokkenheid en geduld	23-12-2016 23:25
13	Dat het lijkt?? Dat de zorgverleners zoveel geduld kunnen opbrengen. Ik kom zelf uit de zorg, 25 jaar geleden, toen kon ik dat ook. Nu? Nee. Moeilijk is het natuurlijk ook om je naaste zo te zien. Als zorgverlener kun je daar waarschijnlijk beter afstand van doen, behalve als het om je eigen familie gaat.	23-12-2016 16:55
14	De persoonlijke "extra" dingen die ze soms doen terwijl ze dat vanuit hun functie niet hoeven te doen.	23-12-2016 15:54
15	de wijze van benaderen en hulp verlenen. Zij zijn zeer gemotiveerd.	23-12-2016 15:20
16	Deze mensen doen alles voor hun bewoners top	23-12-2016 9:20
17	Met de druk waar ze mee moeten omgaan	23-12-2016 8:44
18	Met beperkte tijd en middelen proberen zoveel zorg en aandacht te geven!	22-12-2016 21:07
19	Ik wil niet alle zorgverleners een compliment geven (of het moet gaan over het feit, dat men überhaupt bereid is zo'n zware baan in te vullen). Sommige zorgverleners wil ik complimenteren voor de aandacht en liefde waarmee ze mijn moeder benaderen.	22-12-2016 20:37
20	Weet niet	22-12-2016 19:57
21	De liefde die ze hebben voor de client bij een aantal medewerkers	22-12-2016 18:48
22	De meesten doen hun best	22-12-2016 18:27
23	Over de lieve zorg en aandacht voor de bewoners. Echt top !!	22-12-2016 18:00
24	De meeste zorgverleners gaan 100% voor bewoners	22-12-2016 17:58
25	Werken hard, werkdruk te hoog.	22-12-2016 17:47
26	Ondanks de enorme werkdruk toch lief en gezellig te kunnen blijven voor de bewoners	22-12-2016 17:41
27	Alle liefde en geduld die ze hebben.	22-12-2016 16:40
28	Voor het zelf bereiden van de maaltijden, leuk voor de bewoners om dit allemaal te zien gebeuren. Worden goed verzorgd wat eten en drinken betreft.	22-12-2016 16:02
29	Over hun betrokkenheid. De een maakt een soepje of jam thuis. De ander zet leuke muziek op.	22-12-2016 15:45
30	voor hun inzet	22-12-2016 15:33

31	Dat het top is	22-12-2016 15:11
32	begrip en aandacht hebben de mensen op de afdeling zeker	22-12-2016 15:06

Q13 Heeft u suggesties om de bejegening en communicatie nog verder te verbeteren.

Beantwoord: 21 Overgeslagen: 19

#	Reacties	Datum
1	- scherp blijven - (schriftelijke) afspraken nakomen - sneller inschakelen van dokter bij onrust van patiënt - familie meer betrekken bij zorg -betere communicatie tussen EVV en huiskamerbegeleiding	31-1-2017 21:36
2	altijd alle informatiemappen verstrekken en zelf ook actief vragen of alles duidelijk is en of er nog vragen zijn. Altijd een inhuissgesprek houden en map verstrekken. Achteraf zou dat bij ons veel vragen voorkomen hebben. Zouden ook graag een reactie ontvangen op een mail. Dan weet je dat deze gelezen is dat is nu niet gebeurd en daardoor veel onzekerheid bij ons.	13-1-2017 15:38
3	Gebruik 1 kanaal	11-1-2017 15:19
4	Meer mensen op een groep!!!!	2-1-2017 21:38
5	Dingen die afgesproken worden omtrent mijn moeder worden niet altijd opgevolgd. Bijv. altijd incomateriaal dragen, altijd opletten of medicatie genomen wordt. Zou voor iedere verzorgende duidelijk moeten zijn dat dit moet gebeuren. Mijn moeder kan weleens een te rooskleurig beeld schetsen over wat zij zelf kan regelen.	24-12-2016 22:10
6	De bejegening is prima. De communicatie kan zeker verbeterd worden! Zo hadden wij op vrijdag nog geen bericht toen op maandag al sprake was van een virus op de afdeling!	24-12-2016 16:28
7	Door tijdsdruk komt ECHTE aandacht in het gedrang. Dit heeft niets met de manier van communiceren te maken.De bewoners zijn langdurig op zichzelf en elkaar aangewezen. Af en toe controleren of het nog in orde is in de huiskamer en of er iemand naar de wc gebracht moet worden is onvoldoende.	24-12-2016 15:04
8	Werkdruk vermindering.Meer personeel op de vloer. Tijd voor interactie tussen de bedrijven door. Vast en goed geschoold personeel. Vast team wat goed op elkaar ingespeeld is en alle bewoners goed kent.	24-12-2016 8:52
9	Nee	23-12-2016 23:26
10	Nee, vragenlijk is kort en helder.	23-12-2016 16:56
11	Ja niet teveel verschillende mensen op de afdeling	23-12-2016 8:45
12	Teveel aandacht voor administratie achter de computer. Te weinig persoonlijke aandacht voor bewoners.	22-12-2016 20:00
13	Vooral zo houden en mee doorgaan ??	22-12-2016 18:00
14	Als er klachten zijn deze goed communiceren met de familie of naasten	22-12-2016 17:59
15	Luister goed als de mensen savonds naar bed gaan, vraag of het goed gaat .e En vraag ondanks incontinentie of ze nog even naar het toilet willen. Heel belangrijk, voor sommige.	22-12-2016 16:43
16	De communicatie is wel oké,maar de onderbezetting baart mij zorgen	22-12-2016 16:06
17	Straal meer rust uit in plaats van hectiek en stres, de bewoners zijn namelijk de toeschouwers. Fijne Kerstdagen gewenst!!	22-12-2016 16:06
18	Gezien het niveau ZZP5 en hoger, moeten er 2 medewerkers per dienst mogelijk zijn. Ik begrijp niet waarom dat niet gebeurt. Nieuwe situatie wordt nog nijpender.	22-12-2016 15:48
19	Ja, die heb ik. Ik kom dagelijks in het tehuis. Na drie jaar lukt het me om kleine dingetjes voor mijn partner veranderd te krijgen. Dit kost enorm veel moeite. Met groet, Willem Jacobs 0630412429	22-12-2016 15:37
20	wij vinden de zorg voor mijn moeder prima	22-12-2016 15:14
21	Informatie moet sneller en helderder, wat er gedaan wordt, wie wat doet, meer info op de website. Bijv. mailadres Klientenraad, wie je waarvoor hebben moet	22-12-2016 15:07