



RAPPORT

Uw ervaring met de woonzorg 2024

Noorderzorg





DISCLAIMER – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Deze rapportage is gegenereerd op: 27 februari 2025

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 27 februari 2025

Status van rapportage: Definitief

CLASSIFICATIE: vertrouwelijk





Samenvatting

Aanleiding

Voor zorginstellingen is het belangrijk om te weten hoe cliënten de zorg ervaren. Het doel van dit onderzoek is dan ook om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met de zorg die wordt geboden in de woonzorgcentra en de locaties kleinschalig wonen van Noorderzorg. Noorderzorg heeft onafhankelijk onderzoeksbureau ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Met de resultaten van dit onderzoek kan men de dienstverlening, waar nodig, verbeteren.

Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit cliënten die wonen in een woonzorgcentrum van Noorderzorg.

Dataverzameling

Als dataverzamelmethode heeft Noorderzorg ervoor gekozen om een schriftelijke verzending te doen onder de cliënten die wonen in een woonzorgcentrum. De somatische cliënten konden de vragenlijst zowel op papier als online invullen. Voor de PG cliënten die kleinschalig wonen zijn de vertegenwoordigers benaderd om mee te doen aan het onderzoek. Van de 169 cliënten van Noorderzorg, hebben 68 cliënten en/of vertegenwoordigers de vragenlijst ingevuld. Het totale responspercentage is daarmee 40,2% ($=68/169 \cdot 100\%$).

Rapportage

In dit Dashboard zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek weergegeven middels grafieken. De vragenlijst bevatte de verplichte vragen van ZorgkaartNederland. Hierbij hadden deelnemers (tenzij anders aangegeven) de mogelijkheid om op een schaal van 1 tot 10 aan te geven in hoeverre zij het met de stellingen eens waren. Het rapportcijfer 1 betekende 'nee, helemaal niet' en het rapportcijfer 10 betekende 'ja, helemaal wel'. In de rapportage kan gefilterd worden op regio en zorgvorm. In verband met de privacy van de deelnemers worden alleen de resultaten getoond met een respons hoger dan vijf. Ook zijn hierom zijn de regio's 'team 2 DM' en 'team 4 vJ' niet weergegeven als filter.

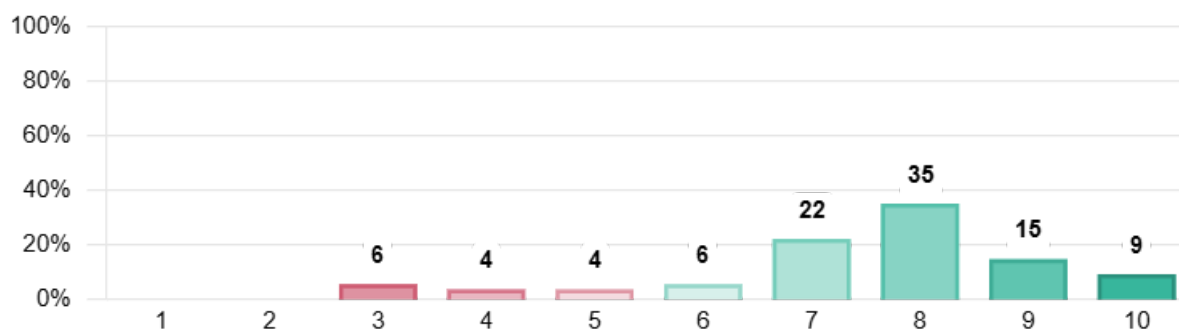
Respons

Voor dit onderzoek zijn 169 personen uitgenodigd. 68 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 40.24% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.



Uw ervaringen met de zorg

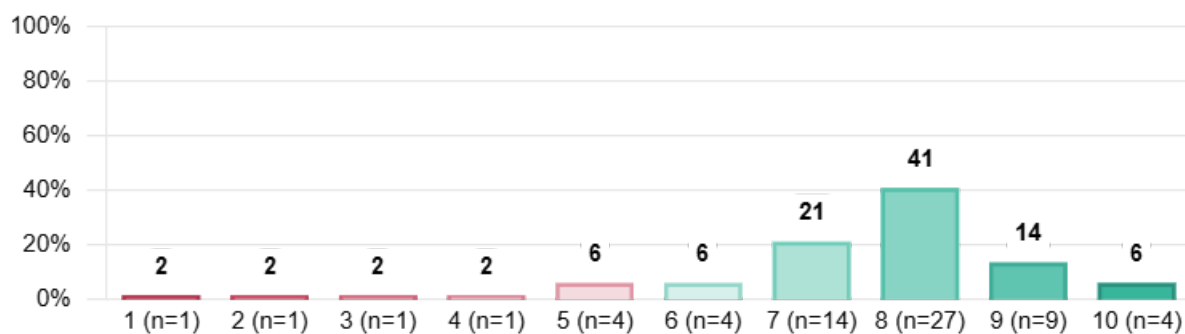
Verliep het maken van een afspraak goed?



Gemiddeld cijfer

7.46

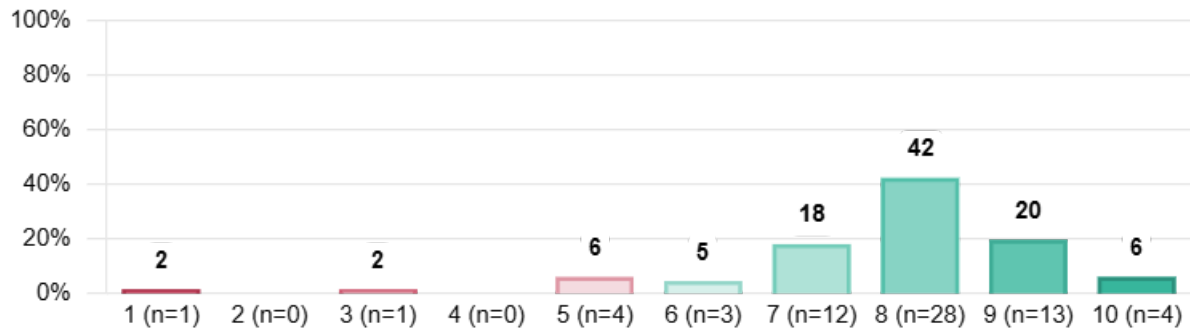
Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?



Gemiddeld cijfer

7.41

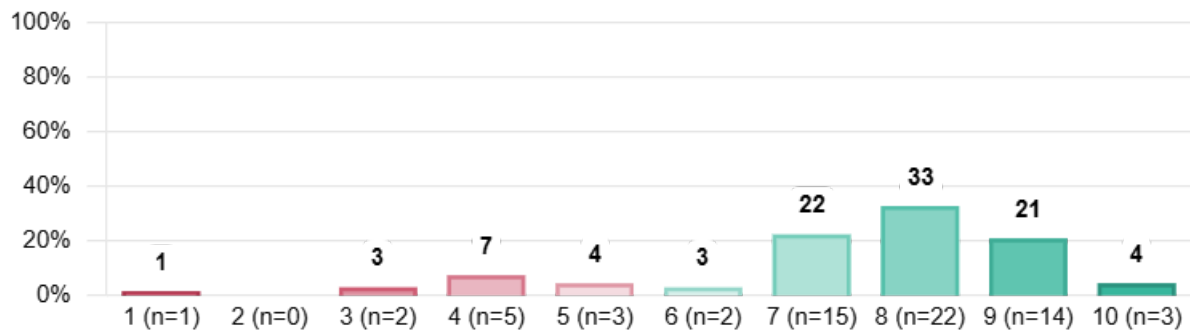
Behandelen de medewerkers u met aandacht?



Gemiddeld cijfer

7.68

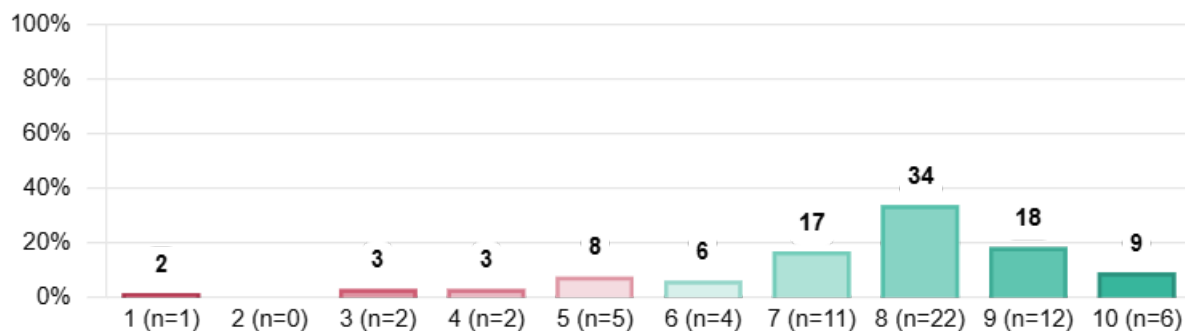
Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt?



Gemiddeld cijfer

7.33

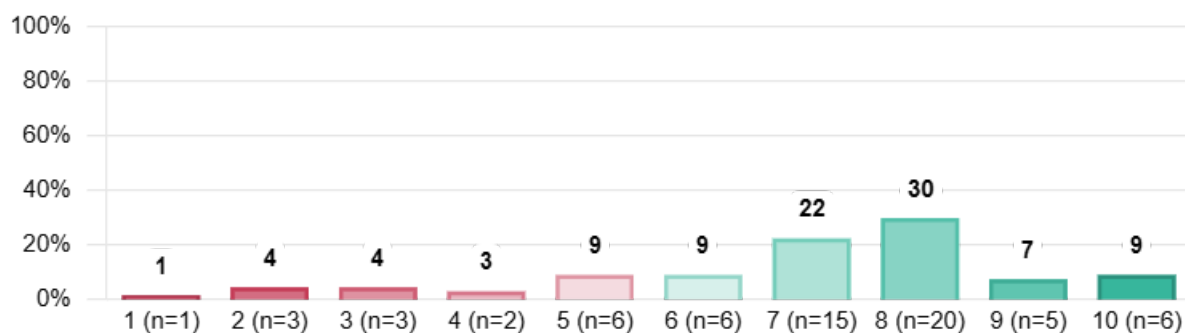
Wordt u gezien en gehoord?



Gemiddeld cijfer

7.46

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



Gemiddeld cijfer

6.87



Toelichting

Kunt u vertellen waarover u tevreden bent of waarover u ontevreden bent? (n=57)

Ik moet vroeg naar bed. Het eten: Ik krijg altijd stampot en bijna nooit soep.

Warm eten zeer slecht. Oud slecht onderhouden. Verouderde kamers, geen of te weinig aandacht voor het functioneren van alles. Te smalle gangen. Ongezellige ruimtes. Te weinig aandacht voor sociale contacten, psychisch functioneren. Vergeleken met andere woonzorg centra erg verouderd. Er zijn echt wel medewerkers die lief en zorgzaam zijn, maar voor het samen zorgen voor dat mensen een warm veilig en gezellig thuis hebben is geen tijd en ruimte.

Personeel heel vriendelijk, behulpzaam. Het eten is vaak niet in orde, niet lekker. Het is lekker warm in het gebouw.

Tevreden.

Tevreden.

Persoonlijke aandacht als wij op locatie zijn is goed. Gebouw is weinig inspirerend, weinig energie (restaurant onder andere). Communicatie tussen zorg, begeleidersgroep en facilitair kan beter. Het is voor ons moeilijk inzichtelijk hoe de zorg is georganiseerd tussen de verschillende disciplines.

Te weinig personeel.

Tevreden op alles.

Ontevreden over het eten. En er wordt soms te slordig gedaan met medicatie geven. Tevreden de zorg is goed ondanks dat het druk is.

Gangen zijn te steriel. Geen eigenheid meer n.a.v. brandveiligheid voorschriften. Geen overleg geweest/geen alternatief. - Allermening zou anders moeten voor mensen die vegetariër zijn. - Bejegening blijft punt van aandacht.

Wij als familie zijn heel tevreden over de zorg aan onze moeder. Een hele fijne plek waar ze goed is.

Ik vind het schoonmaken niet goed.

Ze staan altijd voor me klaar.

Ik ben bijzonder tevreden, over de goede verzorging en het eten is altijd heerlijk, wat heel belangrijk voor mij is!

Ik ben tevreden over de zorg en aandacht die ik krijg. Het eten is ook prima.

Ben tevreden over het personeel, hoewel ze bijna overspannen zijn door het beleid van jullie, en dat is niet goed voor de bewoners. Weinig aandacht is er niet meer, en wisselend personeel. Het gebouw [de mieden] is verouderd.

Het is van matig niveau. Aansturing van de verpleging laat te wensen over. Nu bijvoorbeeld weer geen corona prik gekregen, wat wel moest.

Iedereen is aardig maar miscommunicatie onder het personeel i.v.m. uitvoer en verpleeg behandelingen.

We missen de leiding van het geheel om zaken door te nemen. Het personeel is de leiding, dat geeft ons verwarring. De sfeer is goed.

Over de zorg in het algemeen ben ik redelijk tevreden. Ik maak mij wel zorgen door te weinig vaste hulpen waardoor veel hulp wordt gedaan door vrijwilligers en stagelopers. Geeft de patiënt veel onrust.



Gebouw is oud en stinkt. Te weinig personeel dat bekend is met de bewoners. Persoonlijke aandacht schiet tekort.

Lichamelijke verzorging minder. douchen soms 1x in de 14 dagen, is niet goed, en wachttijd bezoek wc.

1. Als 1e te noemen een pluim voor de zorg! 2. Wanneer mijn moeder vanwege ziekte meer aandacht/hulp vraagt moet de familie actief meedenken in de mogelijke oorzaken en hoe hiernaar te handelen. Hierbij kan je denken aan bijvoorbeeld veel vocht of weinig vocht toedienen, moeten we dit bijhouden?, welke medicatie moeten we gaan toedienen en in welke hoeveelheid. Het bovenstaande opgemerkt dat je als familie er vanuit mag gaan dat de zorg hier zelf beter om dient te denken. Maar ook dat in Carenzorg de familie niet in zijn volledigheid wordt geïnformeerd. Dit moet ik van moeder zelf horen. Communicatie kan beter!

Ik vind de zorg zeer goed, echter te vaak niet bekend personeel waarbij opnieuw veel uitleg nodig is. Het is duidelijk personeelsgebrek. Hopen dat het in de toekomst weer goedkomt. Heb alle begrip voor de situatie.

De zorg is prima, over het algemeen neemt de verzorging de tijd om mij te helpen. Maken zelfs een praatje en hebben echte aandacht.

Tevreden over de warme zorg. Kleinschalig dus prettig. Wel veel verschillende zorgmedewerkers op 1 dag.

Ik ben ontevreden over de afspraak die gemaakt is bij de intake: het keukenpersoneel zou ervoor zorgen dat er altijd voldoende melk in de koelkast staat en dit gebeurt niet. Gevraagd: graag alleen peer of banaan als fruit. Er ligt steeds ook appel en mandarijn.

Ontevreden ben ik over de reiniging van mijn kamer, veel te veel stof. Waarom krijgen wij 's avonds soep, dit is voor mij/ons (?) lastig in verband met 's nachts veel uit bed (toilet). Dit is besloten (?) verzorgers hier.

Zorg in de Mieden is persoonlijk.

Over het algemeen goed tevreden. Verpleging en verzorging is prima en heeft luisterend oor. Voorzieningen en de omgeving prettig, maar het gebouw is oud.

Tevreden over de verzorging/behandeling. Ontevreden over het eten.

Eten is niet altijd lekker.

Beetje meer aandacht voor persoonlijke verzorging: Bijvoorbeeld het scheren wordt nog wel een vergeten, bril en hoorapparaat schoonmaken en in doen, schone kleding aan indien nodig. Personeel is vriendelijk en bereidwillig. Er is een gemoedelijke sfeer, wordt veel georganiseerd voor elk wat wils. Eten is goed.

De zorg en aandacht op de thuishaven is prettig en zorgzaam.

Ben gewoon tevreden.

Voldoende activiteiten en goed personeel. Jammer dat het bed in een (?) staan en er geen aparte slaapkamer is.

Vooral warm eten niet goed. Steeds hetzelfde, weinig vlees, simpel. Huisarts duurt lang om medicatie te krijgen. Waarom heeft verpleging geen 'nood' medicijnen? Verpleging let niet goed op medicatie.

Medewerkers prima. Tijd voor begeleiding: weinig activiteiten die bij mij passen: weinig tot zeer weinig inzet medicatie onvoldoende.

Als er iemand naar het toilet wil, eerder daar op reageren. En niet zeggen, ze zitten te koffiedrinken.

Merk dat door het personeelstekort er veel wordt overgedragen aan vrijwilligers (hiermee bedoel ik de momenten in de grote zaal). Hierdoor missen sommige bewoners specifieke zorg als bijvoorbeeld het helpen met eten/drinken. De verzorging is wel altijd attent en hulpvaardig, en denkt mee. Top.

Er worden veel activiteiten georganiseerd, waardoor het welzijn van de bewoners voorop staan. Mijn moeder wordt in haar waarde gelaten, mag haar eigen regie behouden. Wij zijn als familie zeer tevreden!





Moeder is tevreden over de zorg die haar geboden wordt. Ze doen hun werk, maar meer tijd voor een praatje tijdens de zorg zit er niet in. Ze is heel blij met de vrijwilligers die daar meer aandacht aan kunnen besteden.

Over het algemeen ben ik tevreden over alles.

Tevreden over de zorg die het personeel verleent. Tevreden over wat er te doen is voor de bewoners.. Ontevreden over de inkrimping van bijvoorbeeld zes naar vijf zorgverleners. Druk wordt groter, minder aandacht voor de bewoners.

Ik krijg voldoende aandacht.

De kamers van de bewoners zijn niet meer van deze tijd. Bewoners moeten slapen in de woonkamer, dat is van 40/50 jaar terug.

Verzorging is prima, gebouw is wel verouderd. Vloeren, gordijnen enzovoorts.

Mijn moeder is erg tevreden. De zorg houdt haar goed in de gaten. Ze helpen haar goed. Hangt er natuurlijk wel vanaf of het een vaste werknemer is of een invalkracht. De zorg denkt ook mee of er iets moet veranderen. Als er iets is kan mijn moeder altijd bellen.

Goede sfeer, we worden altijd goed ontvangen. Betrokken werknemers , De zorg is heel lief naar mijn vader en ons toe . we voelen ons daar thuis.

Beter luisteren naar de familie wanneer er vragen zijn die hun kunnen beantwoorden indien zorgvrager het niet kan.

Vaste medewerkers doen hun best maar moeten te vaak samenwerken met inval- en uitzendkrachten. Vandaar de middelmatige cijfers. Mijn moeder is halfzijdig verlamd en volledig incontinent. Door te weinig personeel moet ze regelmatig lang wachten op verschooning. Het huis ruikt niet altijd even fris. Toiletten zijn oud en ook niet al te schoon. In het hele huis hangt vaak een urinelucht.

Voor mij is het belangrijk dat de cliënt zich goed en thuis voelt. Bij mijn wekelijkse bezoeken aan cliënt verneem ik geen ontevredenheid. Dat is goed. Cliënt is altijd opgewekt en vrolijk. Communicatie met begeleider(s) is karig. Wellicht is er niet veel te melden. Naar mijn idee wisselt het nog wel eens met betrekking tot de persoonlijke begeleider. Ik zou op dit moment niet weten wie het is, laat staan dat ik weet hoe deze er uit ziet. Weet dus niet tot wie ik mij moet wenden wanneer er vragen zijn. Doorgaans stel ik deze aan de aanwezige begeleiding.

Sinds augustus van dit jaar is de zorg van de zorgnemer omhoog gegaan. Echter betekent dit niet dat er per se meer tijd of aandacht is voor mevrouw. Mevrouw is bedlegerig geworden. Dat betekent dat ze volledig afhankelijk is van de zorg die ze krijgt. Toch komt het regelmatig voor dat haar katheter niet open gevouwen aan de been zit en daardoor niet vol kan lopen. Of dat medicatie niet gegeven is. Of dat haar alarm op haar rug onder zich zit in plaats van op haar borst, zodat ze er niet op kan drukken. Wanneer je dit meldt aan de zorgverlener, weet alleen hij/zij het. Het wordt niet genoteerd en niemand wordt op de fouten aangesproken. De grootste zorg die wij als familie hebben is dat rapportages niet verder dan die dag of de dag ervoor gelezen worden. Constater je op vrijdag iets en moet het op maandag gedaan worden, dan weet het personeel het op maandag niet, omdat ze niet tot en met vrijdag terug lezen. Hierdoor is de wondzorg op haar arm, maar ook het in de gaten houden van een eventuele blaasontsteking vaak mis gegaan. De grootste winst om deze fouten te voorkomen zit hem in het meer teruglezen van de rapportages, of dat dit soort "acties" apart moet komen in het systeem. Dat ergens een takenlijst staat voor die dag. Ook is er vanuit ons geen contact mogelijk met de huisarts van het te huis, terwijl je als familie dit soms wel wilt. De zorg is gericht op comfort en niet op het verbeteren van de gezondheid, dat snappen wij. Maar dan mogen er geen fouten gemaakt worden met de katheter of medicatie die gegeven moet worden.

Keuze menu voor warme maaltijd laten terugkeren. Verder geen opmerkingen.

Ik zie duidelijk dat er met liefde en aandacht voor mijn moeder gezorgd wordt. Ook ben ik onder de indruk van het aantal activiteiten die steeds georganiseerd worden, mede ook door de vrijwilligers!





Het zorgpersoneel heeft aandacht voor de bewoner. Er wordt regelmatig wat georganiseerd op allerlei gebied. De kwaliteit van de maaltijden natuurlijk heel persoonlijk maar zouden Mijns inziens met betrekking tot groente en vlees minder doorgekookt kunnen worden.

Over het algemeen is de zorg goed, het ligt en beetje aan de medewerker of er genoeg aandacht is. De een heeft meer geduld dan de ander. Het gebouw vind ik gehorig. En dat een toilet uitkomt in de keuken vind ik ook niet fijn. Het schoonmaken van de kamer en toilet kan beter.





In opdracht van:

Janneke Haaïma

Uw contactpersoon:

Nina Vels

Hoofdkantoor

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

