



Mentaal welbevinden Akkers



Akkers Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	8,00	7,50	0,00
Mantelzorgers	6,55	6,77	- 4,55
Vrijwilligers	7,78	7,14	- 11,90
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	8,50	7,30	+ 20,00
Behandelaren	n.t.b.	6,80	- 40,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,22	+ 23,81
Totaal	7,41 (n=32)	7,09 (n= 105)	- 0,98 (n=102)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst Mentaal welbevinden op de website van locatie Akkers. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de bevraagde groepen weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- **De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Akkers, Divers (reacties niet specifiek voor één afdeling)

Akkers Divers	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	8,00	8,00	0,00
Mantelzorgers	5,00	6.67	0,00
Vrijwilligers	7,25	7,10	- 18,19
Clëntenraden, Raad v Toezicht	7,00	7,00	0,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Totaal	7,00	7,13	- 5,88



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Clënten

Trots op:
de intentie van iedereen om het goed te doen
Mogelijkheden ter verbetering
betere communicatie met bewoners over wat de vaste regels zijn o.a.

Mantelzorger

Trots op:
Er is voldoende zorg voor eten en drinken. Er is weinig of geen zorg voor mentaal wel bevinden. Er is geen personeel voor en daarom is mentaal welbevinden onderbelicht.
Mogelijkheden ter verbetering
Meer kundig personeel.

Vrijwilliger

Trots op:
- dat we iedere keer weer een fijne activiteit kunnen neerzetten - Er écht naar de wens van de mens geluisterd wordt - Ik help bij het kienen.
Mogelijkheden ter verbetering
- op dit moment weinig - Meer aandacht besteden voor degene die nodig naar toilet moeten - Geen idee. Kijken dadelijk na de heropening.

Clëntenraden, Raad van Toezicht

Trots op:

• Maaltijdvoorziening; dagbesteding;
Mogelijkheden ter verbetering
• Persoonlijke aandacht; meer zorguren voor nachtdienst

Bloementuin

Bloementuin	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	7,00	0,00
Mantelzorgers	5,33	5,60	- 40,00
Vrijwilligers	9,00	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	
Ondersteunende diensten	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Totaal	6,25	6,56	- 11,11



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Beeld van Mentaal welbevinden
• sfeer verzorging • de dagbesteding, • verzorging
Mogelijkheden ter verbetering
• weet ik eigenlijk niet • dat men het serieus neemt dat als een cliënt met angst leeft opnieuw te worden aangevallen door een medebewoner, en dit duidelijk aangegeven wordt hier iets mee te doen. dan zou het fijn zijn als in een daarop volgend gesprek er ook daadwerkelijk iets is ondernomen om deze cliënt gerust te stellen en niet dan pas een voorstel te doen om daar hulp voor in te schakelen. mentaal welbevinden word naar mijns inzien dan niet echt serieus genomen . in de toekomst zou het fijn zijn dat er duidelijke afspraken worden gemaakt die men dan ook spoedig nakomt. • meer persoonlijke aandacht

Vrijwilliger

Beeld van Mentaal welbevinden
• Dat de sfeer goed is en mensen zich veilig voelen/belangrijk
Mogelijkheden ter verbetering
• contact tussen verzorgers en vrijwilligers over spec. dingen van de bewoner. elke bewoner is uniek in zijn kunnen en beleving

Bos en Watertuin

Bos en watertuin	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,60	7,50	10,00
Vrijwilligers	7,00	6,22	- 25,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	10,00	10,00	0,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Totaal	7,75	7,10	0



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Beeld van Mentaal welbevinden
• Gezien de leeftijd (91) van mijn moeder, gaat het redelijk goed. • liefdevolle aandacht en zorg door medewerkers en vrijwilligers • persoonlijke omstandigheden • er een groot en gevarieerd aanbod is van activiteiten en mijn moeder zich veilig en gezien voelt • Voldoende individuele aandacht voor de patiënt
Mogelijkheden ter verbetering
• Meer zorg op de werkvloer en aan bed. • meer tijd voor de individuele bewoner (meer personeel) • mijn moeder is geestelijk nog best in orde. hier wordt door sommige verzorgers niet altijd rekening mee gehouden. • plaatsing op een afdeling met mensen met min of meer vergelijkbare geestelijke vermogens

Vrijwilliger

Beeld van Mentaal welbevinden
• mensen zich vrij en veilig voelen in hun omgeving. • Prima
Mogelijkheden ter verbetering
• misschien meer beweging en naar buiten gaan, indien mogelijk. • Ja moet de tijd uitwijzen in de nieuwe Akkers.

Clëntenraden, Raad van Toezicht

Beeld van Mentaal welbevinden
• steeds betere en zinvolle dagbesteding

Mogelijkheden ter verbetering
• CiR: nog meer rekening houden met het individu

Heide/ Vlindertuin 1

Heide/ Vlindertuin 1	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	6,50	6,50	0,00
Vrijwilligers	7,50	7,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten		8,00	+ 100,00
Totaal	7,00	6,91	+ 9,09



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Beeld van Mentaal welbevinden
• activiteiten afstemming
Mogelijkheden ter verbetering
• meer aandacht voor de bewoners • meer betrokkenheid in huiskamer; tijd hebben om erbij te zitten, er te zijnl.

Vrijwilliger

Beeld van Mentaal welbevinden
• aandacht voor elkaar • alles
Mogelijkheden ter verbetering
• meer rust op de afdeling • geen mening

Heide/ Vlindertuin 2

Heide/ Vlindertuin 2	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	n.t.b.	8,00	+ 100,0



Helaas zijn geen reacties op dit thema binnengekomen.

Dagbesteding Akkers

Dagbesteding Akkers	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	7,33	7,10	- 11,11
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,33	7,10	- 11,11



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

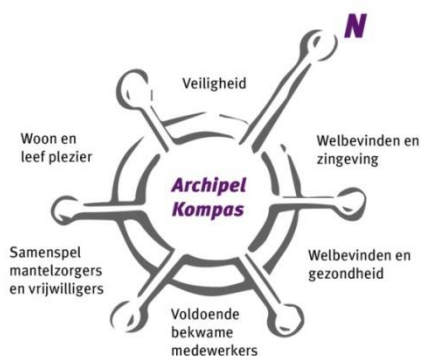
Beeld van Mentaal welbevinden
• luisteren naar de mensen wat zij zelf willen • weet ik nog niet we beginnen weer als de bewoners in Nuenen zijn • Er wordt geprobeerd mensen zich thuis te laten voelen, een warm thuis met veel aandacht voor de client.
Mogelijkheden ter verbetering
• meer vast personeel daardoor krijgt de bewoner meer tijd voor leuke dingen • dat weet ik nog niet • Toch altijd weer meer verzorgers en minder wachten...

Dagbesteding Jo van Dijkhof

Dagbesteding Jo van Dijkhof	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	8,50	7,89	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,50	7,89	0,00



Helaas zijn geen reacties op dit thema binnengekomen.



Mentaal welbevinden Archipel



Archipel Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	7,59	7,08	+ 3,13
Mantelzorgers	7,47	7,23	0,00
Vrijwilligers	7,48	7,23	- 8,59
Clëntenraden, Raad v Toezicht	7,88	7,44	+ 18,35
Behandelaren	n.t.b.	7,11	- 8,73
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,08	- 1,46
Onbekend	n.t.b.	6,86	- 25,00
Totaal	7,49 (n=343)	7,22 (n= 1223)	- 0,98 (n=102)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van Archipel. Op de volgende pagina's is de respons per locatie door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- **De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Akkers



Akkers Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	8,00	7,50	0,00
Mantelzorgers	6,55	6,77	- 4,55
Vrijwilligers	7,78	7,14	- 11,90
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	8,50	7,30	+ 20,00
Behandelaren	n.t.b.	6,80	- 40,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,22	+ 23,81
Totaal	7,41 (n=32)	7,09 (n= 105)	- 0,98 (n=102)

Berkenstaete



Berkenstaete Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten		7,00	0,00
Mantelzorgers	7,40	7,38	0,00
Vrijwilligers	6,92	7,17	- 6,67
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	6,00	7,63	+ 25,00
Behandelaren		6,33	- 33,33
Ondersteunende diensten		7,10	- 5,56
Totaal	7,14 (n=29)	7,19 (n=103)	- 3,85

Dommelhof



Dommelhof Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	7.50	7.00	- 16,67
Mantelzorgers	7,23	6.67	- 27,78
Vrijwilligers	6,89	6.78	- 18,18
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7.67	+ 33,33
Behandelaren	n.t.b.	6,55	- 18,18
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,20	- 5,00
Totaal	7,15 (n=26)	6,90 (n= 91)	- 13,48 (n=102)

Eerdbrand



Eerdbrand Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	8,00	8,00	+ 25,00
Mantelzorgers	7,62	7,56	+ 12,50
Vrijwilligers	7,13	7,28	- 9,38
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	9,00	7,75	+ 50,00
Behandelaren	n.t.b.	7,00	- 22,22
Ondersteunende diensten	n.t.b.	6,93	- 6,67
Totaal	7,40 (n=47)	7,34 (n= 135)	0,00 (n=132)

Ekelhof



Ekelhof Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	8,00	8,00	+ 66,67
Mantelzorgers	7,82	7,80	+ 30,43
Vrijwilligers	8,00	7,78	+ 36,36
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,14	+ 28,57
Behandelaren	n.t.b.	7,00	- 9,09
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,17	+ 15,00
Totaal	7,90 (n=20)	7,52 (n= 89)	+ 24,44 (n=90)

Fleuriade



Fleuriade Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	7,67	7,50	+ 25,00
Mantelzorgers	7,46	7,53	+ 5,88
Vrijwilligers	7,57	7,38	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	7,00	7,75	+ 50,00
Behandelaren	n.t.b.	6,75	- 25,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,23	+ 17,39
Totaal	7,50 (n=24)	7,38 (n= 68)	+ 13,24 (n=68)

Gagelbosch



Gagelbosch Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	6,40	0,00
Mantelzorgers	7,42	7,18	0,00
Vrijwilligers	7,30	7,16	- 8,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	7,50	7,78	+ 55,56
Behandelaren	n.t.b.	6,75	- 25,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 15,79
Totaal	7,38 (n=24)	7,13 (n= 82)	- 1,22 (n=82)

Kanidas



Kanidas Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	8,00	0,00
Mantelzorgers	8,00	7,77	+ 4,55
Vrijwilligers	7,56	7,11	- 14,29
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	9,00	8,17	+ 66,67
Behandelaren	n.t.b.	6,83	- 33,33
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 11,11
Totaal	7,86 (n=21)	7,32 (n= 91)	- 4,49 (n=89)

Kwadraat



Kwadraat Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	6,00	7,00	- 50,00
Vrijwilligers	8,00	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,75	+ 50,00
Behandelaren	n.t.b.	6,85	- 28,57
Ondersteunende diensten	n.t.b.	6,93	- 6,67
Totaal	7,00 (n=2)	7,07 (n= 29)	- 6,90 (n=29)

Landrijt



Landrijt Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	7,44	7,00	- 22,22
Mantelzorgers	7,26	7,12	- 1,72
Vrijwilligers	8,00	7,71	- 9,30
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,75	+ 50,00
Behandelaren	n.t.b.	7,04	- 10,71
Ondersteunende diensten	n.t.b.	6,94	- 5,88
Totaal	7,50 (n=60)	7,24 (n= 167)	- 6,51 (n=169)

Passaat



Passaat Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	7,50	7,83	+ 33,33
Mantelzorgers	7,73	7,82	+ 28,13
Vrijwilligers	7,55	7,31	+ 7,41
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,75	+ 50,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	6,94	- 6,25
Totaal	7,66 (n=35)	7,45 (n= 93)	+ 15,63 (n=96)

Nazareth



Nazareth Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	6,75	- 25,00
Mantelzorgers	7,80	7,63	+ 18,52
Vrijwilligers	7,67	7,67	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	8,00	+ 60,00
Behandelaren	n.t.b.	6,83	- 33,33
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 11,11
Totaal	7,77 (n=18)	7,39 (n= 72)	+ 4,17 (n=72)

Dagbesteding & Welzijn



Dagbesteding & welbevinden Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	7,80	+ 20,00
Mantelzorgers	7,87	7,79	0,00
Vrijwilligers	7,67	7,51	- 3,15
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	8,00	8,00	+ 100,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,72 (n=67)	7,56 (n= 153)	- 1,32 (n=152)



Mentaal welbevinden Berkenstaete



Berkenstaete Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten		7,00	0,00
Mantelzorgers	7,40	7,38	0,00
Vrijwilligers	6,92	7,17	- 6,67
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	6,00	7,63	+ 25,00
Behandelaren		6,33	- 33,33
Ondersteunende diensten		7,10	- 5,56
Totaal	7,14 (n=29)	7,19 (n=103)	- 3,85

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Berkenstaete. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- **De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Berkenstaete, Divers

Berkenstaete Divers	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,00	7,00	+ 100,00
Vrijwilligers	7,67	7,25	- 10,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,50 (n=4)	7,22 (n=9)	0,00 (n=11)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
Persoonlijke ontwikkeling maar slechts voor een deel.
Mogelijkheden ter verbetering
Wat meer intellectuele uitdagingen / bezigheden.

Vrijwilliger

Trots op
- help bij de kerkdiensten - er wordt veel georganiseerd voor de bewoner - geen oordeel
Mogelijkheden ter verbetering
- kan ik geen antwoord op geven - beter afstemming tussen de zorg en vrijwilliger - meer contact met de vrijwilliger

Berkenhof 1

Berkenhof 1	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,57	7,33	- 33,33
Vrijwilligers	1,00	6,20	+ 20,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,75 (n=8)	6,93 (n=14)	- 14,29 (n=14)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Iedereen doet zijn best! Te weinig goed personeel!!!!!! • mijn man wordt goed en liefdevol verzorgd • Inzet van de verzorgenden is, ondanks het te kort aan personeel, is bewonderingswaardig. • stemmingsgevoeligheid en vergeetachtigheid • De verbinding en participatie met en in het team verzorgenden en verpleegkundigen. Deel uitmaken van de zorg en meedenken.
Mogelijkheden ter verbetering
• Meer personeel (2x) nog meer aandacht!!! • De medewerkers zouden de cliënten meer kunnen stimuleren met bijvoorbeeld eten. De borden met eten worden vaak te snel bij de mensen weg gehaald. Het serieuzer nemen van een klacht.

Vrijwilliger

Trots op
• ik weet niet wat er mee wordt bedoeld • Aandacht kijken en luisteren
Mogelijkheden ter verbetering
• ik zou het niet weten • Een beetje dieper in gesprek gaan. Door vragen.

Berkenhof 2

Berkenhof 2	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten			
Mantelzorgers	4,00	6,00	- 50,00
Vrijwilligers	8,00	7,38	- 25,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	6,00	6,00	0,00
Behandelaren			
Ondersteunende diensten			
Totaal	6,50 (n=4)	6,85 (n= 13)	- 30,77 (n=13)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Er veel aandacht is voor de bewoner
Mogelijkheden ter verbetering
• Een woonruimte waar daglicht binnenkomt. Nu een donker verblijf dat men ontvlucht als dat mogelijk is.

Vrijwilliger

Trots op
• Prima • Tovertafel wordt intensief gebruikt. • dagbesteding, tovertafel, thema middagen en avonden
Mogelijkheden ter verbetering
• tuin / een buiten • Meer toezicht c.q. aandacht in de huiskamer! Clënten worden nog te vaak alleen gelaten! • meer 1 op 1 tijdsinvulling, meer persoonlijke begeleiding

Berkenhof 3

Berkenhof 3	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,00	8,20	+ 60,00
Vrijwilligers	7,00	7,00	- 25,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,67 (n=3)	7,67 (n= 9)	+ 22,22 (n=9)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Oplettendheid • Voelt zich thuis, medewerkers zijn zorgzaam en lief.
Mogelijkheden ter verbetering
• Geen idee • Niets

VPT 1

VPT 1	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,00	7,00	- 33,33
Vrijwilligers	8,00	7,33	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,25 (n=4)	7,17 (n= 10)	- 16,67 (n=4)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Mijn moeder voelt zich heel erg gelukkig en op haar gemak • Er is zorg en aandacht. • aanbod van activiteiten
Mogelijkheden ter verbetering
• soms wat snellere reactie bij bellen voor stoma hulp. • Meer vaste krachten en minder flexwerkers. Onbekende gezichten geeft onrust. Vaste krachten weten de ins en outs van de bewoner. • omgaan met 'probleemgedrag' van cliënt. Het huis van de cliënt niet als werkterrein beschouwen. Meer aandacht voor welbevinden van de cliënt. Zorg is zeer versnipperd en gericht op handelingen

Vrijwilliger

Trots op
• Ik zie vaak blijde bewoners
Mogelijkheden ter verbetering
• Zou ik niet weten

VPT 2

VPT 2	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	8,00	+ 50,00
Vrijwilligers	n.t.b.	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	n.t.b.	8,00 (n=4)	+ 25,00 (n=4)



Helaas zijn geen reacties binnengekomen op dit thema

VPT 3

VPT 3	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.



Helaas zijn geen reacties binnengekomen op alle thema's

Dagbesteding Berkenstaete

Dagbesteding Berkenstaete	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	0,00
Mantelzorgers	10,00	8,50	+ 50,00
Vrijwilligers	7,00	7,25	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,50 (n=6)	7,40 (n= 15)	+ 6,25 (n=16)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

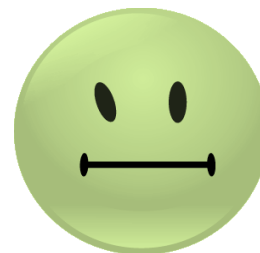
Trots op
er heel veel keuze is voor activiteiten
Mogelijkheden ter verbetering
geen idee

Vrijwilliger

Trots op
- Ik ben er te weinig om er iets van te kunnen zeggen. - Onze spel-deelnemers lijken tevreden. Wij hebben geen persoonlijk contact. - Het gaat goed - Ben te weinig op de zelfde werk plek om daar een mening over te hebben en te weinig aanwezig. - Aandacht
Mogelijkheden ter verbetering
- weet ik niet (3x) - nu niets - meer aandacht voor de gasten



Mentaal welbevinden Dagbesteding & Welzijn



Dagbesteding & welbevinden Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	7,80	+ 20,00
Mantelzorgers	7,87	7,79	0,00
Vrijwilligers	7,67	7,51	- 3,15
Clëntenraden, Raad v Toezicht	8,00	8,00	+ 100,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,72 (n=67)	7,56 (n= 153)	- 1,32 (n=152)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van de afdelingen dagbesteding & welzijn. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
 - Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
 - **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige thema binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
 - **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
 - **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Dagbesteding Akkers

Dagbesteding Akkers	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	7,33	7,10	- 11,11
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,33	7,10	- 11,11



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Beeld van Mentaal welbevinden
• luisteren naar de mensen wat zij zelf willen • weet ik nog niet we beginnen weer als de bewoners in Nuenen zijn • Er wordt geprobeerd mensen zich thuis te laten voelen, een warm thuis met veel aandacht voor de client.
Mogelijkheden ter verbetering
• meer vast personeel daardoor krijgt de bewoner meer tijd voor leuke dingen • dat weet ik nog niet • Toch altijd weer meer verzorgers en minder wachten...

Dagbesteding Berkenstaete

Dagbesteding Berkenstaete	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	0,00
Mantelzorgers	10,00	8,50	+ 50,00
Vrijwilligers	7,00	7,25	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,50 (n=6)	7,40 (n= 15)	+ 6,25 (n=16)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Trots op
er heel veel keuze is voor activiteiten
Mogelijkheden ter verbetering
geen idee

Vrijwilliger

Trots op
- Ik ben er te weinig om er iets van te kunnen zeggen. - Onze spel-deelnemers lijken tevreden. Wij hebben geen persoonlijk contact. - Het gaat goed - Ben te weinig op de zelfde werk plek om daar een mening over te hebben en te weinig aanwezig. - Aandacht
Mogelijkheden ter verbetering
- weet ik niet (3x) - nu niets - meer aandacht voor de gasten

Dagbesteding Dommelhof

Dagbesteding Dommelhof	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,00	8,00	0,00
Vrijwilligers	7,57	7,23	- 15,38
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,66 (n=9)	7,33 (n= 15)	- 13,33 (n=15)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

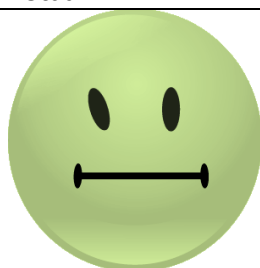
Trots op
• ik 2x per week meer mezelf kan zijn en dat mijn man een dagbesteding heeft. • ondernemen zelf actie als ze denken dat het nodig is
Mogelijkheden ter verbetering
• uitkijken naar een eventuele andere besteding tot nu toe, mijn man moet dat zelf aangeven! • meer groepsbinding zodat er meer contact is onderling

Vrijwilliger

Trots op
• mensen met belangstelling de voordrachten van het AG volgen • Steeds leuker, en ik geef in de ochtend op vrijdag verzorging • De mensen erg betrokken zijn en worden. • Over de ruimte s is zo maar zeer slecht nagedacht. Veel te klein, nauwelijks geschikt voor het uitvoeren van de activiteit • Wat ik kan inschatten is dat er positief geanticipeerd wordt op mentaal welbevinden en zingeving. Is moeilijk aan te geven want het is niet tastbaar. Hiervoor werk ik te weinig met de cliënten
Mogelijkheden ter verbetering
• weinig, dit is goed • zou het niet weten • Beter luisteren bewoners • Beter aansluiting op verzorging van cliënten en de dagbesteding. • Dit had eerder doorgesproken dienen te worden met de betrokkenen. Je kan dit niet door buitenstaanders laten beoordelen. Achter een bureau heb je maar 1.2 m2 nodig maar op een plek waar een activiteit gedaan word is meer m2 nodig. Deze zijn veel te klein.!! • Tijd per cliënt zou meer moeten kunnen zijn door behandelaars en begeleiders.

Dagbesteding Eerdbrand

Dagbesteding Eerdbrand	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,33	7,33	- 33,33
Vrijwilligers	7,75	7,70	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,57 (n=14)	7,64 (n= 33)	- 6,45 (n=31)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Geen inzicht dus geen mening. • cliënt is erg tevreden over de geboden activiteiten • ER echt aandacht is voor de cliënt. • ok • Wisselend dag programma's • Eten, drinken, lief personeel
Mogelijkheden ter verbetering
• Als mantelzorger heb ik voor mijn moeder het initiatief genomen voor de dagbesteding in overleg met huisarts en zorgtrajectbegeleidster. Mijn moeder heeft ouderdomsdementie en weet niets terug te koppelen aan het einde van de dag. Ik heb dus geen enkel inzicht in wat er gebeurt en hoe dit door haar wordt ervaren. Ik hoop en denk er goed aan te doen, maar als ik het haar vraag zou zij liever gewoon thuis blijven. Ik kan uw vragen daarom niet beantwoorden. Mogelijk zijn hier nog verbeteringen te realiseren. Om de vragenlijst te kunnen verzenden heb ik tweemaal een 6 ingevuld, maar dit zegt dus eigenlijk niets. • Nog te kort voor daar om daar iets zinnigs over te kunnen zeggen. • betere overdracht over status cliënt • Dagprogramma kennen zodat je thuis in kunt spelen op wat er overdag gedaan is • Meer aandacht voor de bewoners en aanwezigheid van personeel in de BEIDE huiskamers. En betere hygiëne van de klinken, lichtschakelaar e.d. Maar ook betere hygiëne van de bewoners: schone ogen, schone mond, schone nagels (!!) En schone kleding.

Vrijwilliger

Trots op
• het gevoel geven dat iets betekend of dat iets waardevol is. En een volle dag programma

hebben.

- De mensen het leuk vinden, gezellig.
- De mensen die wij van de afdeling halen voor het verhalencafé vinden het aangenaam.
- er veel activiteiten zijn op den Eerdbrand die aansluiten bij de behoefte van de cliënt.
- Contact met de ouderen en onderling contact door de ouderen. Laten inzien dat eenzaamheid doorbroken kan worden en helemaal niet hoeft.
- word veel voor de mensen gedaan, meer kan ik er niet over zeggen
- Gaat beide goed

Mogelijkheden ter verbetering

- eten meer afstemmen op leeftijd. cliënten simpele Hollandse kost geen exotische gerechten die deze mensen niet kennen en niet lekker vinden.
- Ik weet niet
- de afspraken tussen afdelingen en activiteit loopt vaak niet synchroon
- Onderling overleg met vrijwilligers, personeel en leidinggevenden.
- weet het zo niet
- Geen

Dagbesteding Ekelhof

Ekelhof Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	7,75	7,58	+ 7,69
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,75 (n=4)	7,58 (n= 12)	+ 7,69 (n=13)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Trots op
• er naar de cliënt individueel wordt gekeken naar de gewenste behoefte • Er veel gezamenlijke activiteiten worden gepland. • samen bezig zijn • Er een redelijk aanbod van activiteiten is voor de bewoners
Mogelijkheden ter verbetering
• Meer aandacht aan de cliënten in de gezamenlijke huiskamers en eigen woonruimte • Misschien de communicatie naar de vrijwilligers

Dagbesteding Fleuriade

Fleuriade	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	8,00	8,00	+ 66,67
Mantelzorgers	7,82	7,80	+ 30,43
Vrijwilligers	8,00	7,78	+ 36,36
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,14	+ 28,57
Behandelaren	n.t.b.	7,00	- 9,09
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,17	+ 15,00
Totaal	7,90 (n=20)	7,52 (n= 89)	+ 24,44 (n=90)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Trots op
de mensen in hun eigenwaarde hun gang laten gaan
Mogelijkheden ter verbetering
Heb ik nog geen zicht op

Vrijwilliger

Trots op
- De cliënten uitgedaagd worden en blij worden van de activiteit. (de meesten) bij de dagbesteding. - bewoners maken een tevreden indruk; ze vinden de activiteit leuk - Best goed - Redelijk goed
Mogelijkheden ter verbetering
- Meer persoonlijke aandacht op de afdelingen. Wat ik zie is dat het personeel het vaak te druk heeft met de verzorging en weinig tijd krijgen om de mensen te prikkelen. - het belang van welbevinden boven verzorging (en omgekeerd) is in ieders hoofd - Weet ik niet - Betere bezetting.

Dagbesteding Gagelbosch

Gagelbosch Dagbesteding	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	9,00	0,00
Mantelzorgers	8,00	8,00	+ 50,00
Vrijwilligers	7,14	7,25	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	8,00	8,00	+ 100,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,50 (n=12)	7,50 (n= 22)	+ 13,64 (n=22)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• er met moeder dingen ondernomen worde • Mentale uitdaging i.v.m. alzheimer, heel tevreden over. Goede invulling dag! • Sociale contacten • Mijn moeder er met plezier heen gaat en er naar uit kijkt.
Mogelijkheden ter verbetering
• weet ik niet • Nog te kort bij de dagbesteding om daar iets over te zeggen • Weet niet • Mijn moeder komt er pas een week of 8. Ik kan dit nog niet goed inschatten

Vrijwilliger

Trots op
• dat ik goed met de mensen contact heb • Ik zelfstandig kan werken met de mensen van de dagbesteding • Dat de cliënten tevreden zijn • er genoeg klanten zijn • prima • ze gemotiveerd zijn • Volgens mijn beleving gaat het goed
Mogelijkheden ter verbetering
• N.v.t. (2x) • Geen verbeteringen

- tijd maken voor goede communicatie i.p.v. effe tussendoor, dus half werk
- vooral veel aandacht voor de mensen
- geen
- Inwerken vrijwilligers

Lid CR of RvT

Beeld van huidig Mentaal welbevinden

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Er veel keuze in activiteiten is |
|--|

Mogelijkheden ter verbetering

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Kleinere groepen en grotere, rustige ruimtes. |
|---|

Dagbesteding Jo van Dijkhof

Dagbesteding Jo van Dijkhof	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	8,50	7,89	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,50	7,89	0,00



Helaas zijn geen reacties op dit thema binnengekomen.

Dagbesteding Kanidas

Dagbesteding Kanidas	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	7,00	6,89	- 44,44
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n=1)	6,89 (n= 9)	- 44,44 (n=9)



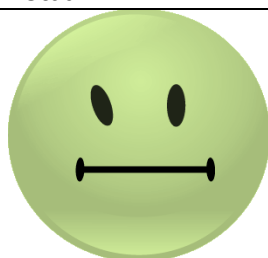
Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Trots op
• Mensen persoonlijke aandacht krijgen
Mogelijkheden ter verbetering
• Misschien wat meer humor

Dagbesteding Nazareth

Dagbesteding Nazareth	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	8,00	0,00
Mantelzorgers	7,00	7,00	- 50,00
Vrijwilligers	8,33	8,33	+ 16,67
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,00 (n=4)	8,00 (n= 9)	0,00 (n=9)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• structuur
Mogelijkheden ter verbetering
• soms communicatiestoornis, langs elkaar heen praten..

Vrijwilliger

Trots op
• Contact met de bewoners • Er zijn veel verschillende activiteiten waaraan cliënten mee kunnen doen. Dit draagt bij aan het mentaal welbevinden van de cliënt.
Mogelijkheden ter verbetering
• Contact van de leiding met de vrijwilliger • Ik hoor weleens van cliënten dat de verzorging weinig tijd heeft voor een praatje of om bepaalde fysio oefeningen te doen met de cliënt. Dat vinden de cliënten niet fijn, maar dat zouden ze wel graag willen. Het lijkt erop dat doordat ze lichamelijk achteruit gaan, ook mentaal achteruit gaan.

Dagbesteding Passaat

Passaat Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Mantelzorgers	n.t.b.	8,00	0,00
Vrijwilligers	8,00	7,73	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,00 (n=3)	7,77 (n= 13)	+ 7,96 (n=13)



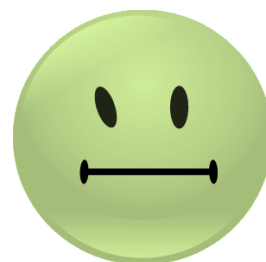
Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Beeld van huidig Mentaal welbevinden
• van hieruit kan ik alleen mijn ervaringen delen, daar ik als vrijwilliger een persoonlijke behandeling geef en dan in gesprek kan gaan met de cliënt, wat op mij overkomt dat de cliënt dit in het algemeen genomen als heel prettig ervaart. • wat mijn activiteit betreft is alles prima geregeld ; we zijn verder zelf sturend
Mogelijkheden ter verbetering
• Als vrijwilliger kom ik twee ochtenden per week in de Passaat en zie ik alleen in de wandelgangen enkele zaken op de afdelingen, daar dit dan een momentopname is, kan ik hier moeilijk over oordelen, dit wil ik dan ook niet doen. • meer personeel , maar dat is al bekend natuurlijk!



Mentaal welbevinden Dommelhoef



Dommelhoef Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	7.50	7.00	- 16,67
Mantelzorgers	7,23	6.67	- 27,78
Vrijwilligers	6,89	6.78	- 18,18
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7.67	+ 33,33
Behandelaren	n.t.b.	6,55	- 18,18
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,20	- 5,00
Totaal	7,15 (n=26)	6,90 (n= 91)	- 13,48 (n=102)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Dommelhoef. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- **De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Dommelhof, Divers

Dommelhof divers	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	8,00	8,00	- 33,33
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	0,00
Vrijwilligers	6,67	6,53	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,50	n.t.b.
Totaal	6,86 (n=7)	6,76 (n= 21)	+ 7,69 (n=13)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Trots op
• cliënten hebben het naar hun zin • N.v.t., werk op de afdeling ergotherapie. • kan ik niet direct een goed antwoord op geven omdat ik werkzaam ben voor de fysiotherapie, mensen halen en brengen. • Vrijwel niets • de activiteit wordt gewaardeerd
Mogelijkheden ter verbetering
• Geen idee(2x) • Meer personeel • dit wordt al goed gedaan

Demer

Demer	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	6,00	6,00	- 100,00
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,00 (n=1)	6,00 (n= 1)	- 100,00 (n=1)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Redelijk
Mogelijkheden ter verbetering
• Veel

Dieze

Dieze	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,00	7,50	- 25,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,00	- 50,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten		8,00	0,00
Totaal	8,00 (n=1)	7,43 (n= 7)	- 28,57 (n=7)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• betrokkenheid van het personeel en eigen regie van cliënt
Mogelijkheden ter verbetering
• meer tijd en activiteiten (in de huiskamer) voor cliënt

Dommel

Dommel	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	1,00	- 100,00
Mantelzorgers	n.t.b.	4,75	- 75,00
Vrijwilligers	7,50	7,14	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	8,00	0,00
Totaal	7,50 (n=2)	6,00 (n= 13)	- 33,33 (n=12)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Trots op
• Clënten hebben een eigen kamer en weten hun grenzen aan te geven inzake hun zelfredzaamheid. • De cliënten kunnen het goed onderling vinden, behalve met een Turkse cliënt, die de mensen wegjaagt en mensen toeschreeuwt
Mogelijkheden ter verbetering
• Er is mogelijk een kleine verbetering te behalen bij regelmatige fysiotherapie. • Clënten, die instromen, moeten in de groep passen. Hier zou meer aandacht aan besteed moeten worden.

Revalidatie 1

Revalidatie 1	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	7,50	+ 50,00
Mantelzorgers	6,00	6,00	- 100,00
Vrijwilligers	7,00	7,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	5,00	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	8,00	0,00
Totaal	6,50 (n=2)	6,75 (n= 8)	0,00 (n=8)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorgers

Trots op
oog hebben voor hoe het gaat met betrokkene. Ik heb veel initiatief moeten nemen als dochter om een relatie te krijgen met de contactverpleegkundige maar toen die er eenmaal was ging dat heel goed.
Mogelijkheden ter verbetering, wat kan ik er aan bijdragen
pro-actiever handelen. Mijn moeder is niet in staat om hulp te vragen en modderde daarom veel te lang zelf aan. de verpleging zei wel steeds; u moet ons roepen' maar mijn moeder doet dat dus gewoon niet. dan is er initiatief gevraagd van de verzorging. mijn moeder was voor de rest van de dag gevloerd door zich alleen aan te kleden. het eigen inzicht ontbrak teveel bij mijn moeder. daarom was het fijn geweest wanneer er iemand uit zichzelf even naar haar had omgekeken. Verder denk ik dat de familie stelselmatig overvraagd worden in de teksten die jullie aan ons geven. voor de meeste mensen is 'mentaal welbevinden' of 'zingeving' dermate abstract dat men daar niets mee kan. dit geldt bv ook voor het aanmeldingsformulier. mijn suggestie zou daarbij zijn het echt helemaal opnieuw op te stellen. en dan korter en in gewoon Nederlands.

Vrijwilligers

Trots op
kan altijd beter
Mogelijkheden ter verbetering, wat kan ik er aan bijdragen
onderling

Revalidatie 2

Revalidatie 2	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	6,00	7,25	- 33,33
Mantelzorgers	7,00	7,00	+ 33,33
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	5,00	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	8,00	0,00
Totaal	6,75 (n=4)	6,26 (n= 19)	- 0,00 (n=17)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Cliënt

Trots op
Stimulans van medebewoners
Mogelijkheden ter verbetering
de communicatie tussen het personeel, cliënt en familie

Mantelzorger

Trots op
- Dit is erg afhankelijk van de persoon zelf. Als men voor de revalidatie mentaal al niet erg fit was en zin kon geven aan het leven, lukt het ook niet tijdens een revalidatieperiode. - Mijn vriend tussen de mensen zit en het personeel erg vriendelijk en meelevend is, en ook deskundig. - onbekend
Mogelijkheden ter verbetering
- Sorry, geen idee. Jullie doen je best. Zie mijn eerdere opmerking. - Mensen met wie mijn vriend goed kan praten, maar daar hebben jullie geen invloed op. Er was een erg fijne en lieve dame, maar die was erg zwak en is helaas recent overleden.... - onbekend

Dagbesteding Dommelhof

Dagbesteding Dommelhof	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,00	8.00	0.00
Vrijwilligers	7,57	7,23	- 15,38
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,66 (n=9)	7,33 (n= 15)	- 13,33 (n=15)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

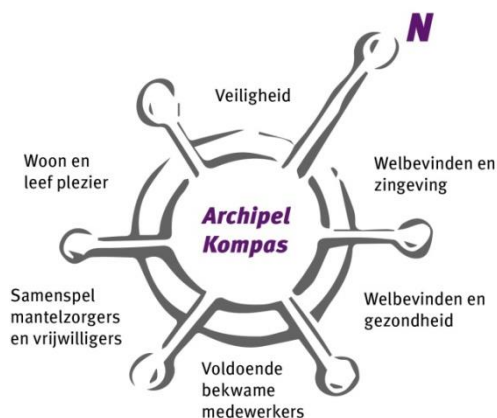
Trots op
• ik 2x per week meer mezelf kan zijn en dat mijn man een dagbesteding heeft. • ondernemen zelf actie als ze denken dat het nodig is
Mogelijkheden ter verbetering
• uitkijken naar een eventuele andere besteding tot nu toe, mijn man moet dat zelf aangeven! • meer groepsbinding zodat er meer contact is onderling

Vrijwilliger

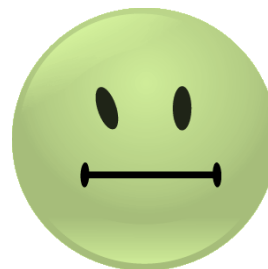
Trots op
• mensen met belangstelling de voordrachten van het AG volgen • Steeds leuker, en ik geef in de ochtend op vrijdag verzorging • De mensen erg betrokken zijn en worden. • Over de ruimte s is zo maar zeer slecht nagedacht. Veel te klein, nauwelijks geschikt voor het uitvoeren van de activiteit • Wat ik kan inschatten is dat er positief geanticipeerd wordt op mentaal welbevinden en zingeving. Is moeilijk aan te geven want het is niet tastbaar. Hiervoor werk ik te weinig met de cliënten
Mogelijkheden ter verbetering
• weinig, dit is goed • zou het niet weten • Beter luisteren bewoners • Beter aansluiting op verzorging van cliënten en de dagbesteding. • Dit had eerder doorgesproken dienen te worden met de betrokkenen. Je kan dit niet door buitenstaanders laten beoordelen. Achter een bureau heb je maar 1.2 m2 nodig maar op een

plek waar een activiteit gedaan word is meer m2 nodig. Deze zijn veel te klein.!!

- Tijd per cliënt zou meer moeten kunnen zijn door behandelaars en begeleiders.



Mentaal welbevinden Eerdbrand



Eerdbrand Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	8,00	8,00	+ 25,00
Mantelzorgers	7,62	7,56	+ 12,50
Vrijwilligers	7,13	7,28	- 9,38
Clëntenraden, Raad v Toezicht	9,00	7,75	+ 50,00
Behandelaren	n.t.b.	7,00	- 22,22
Ondersteunende diensten	n.t.b.	6,93	- 6,67
Totaal	7,40 (n=47)	7,34 (n= 135)	- 0,00 (n=132)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Eerdbrand. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- **De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Eerdbrand, divers

Eerdbrand divers	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,00	8,25	+ 25,00
Vrijwilligers	6,80	7,00	- 5,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,14 (n=7)	7,20 (n= 25)	0,00 (n=24)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Voldoende aandacht voor activiteiten. • Invulling vrije tijd is prima, vriendelijkheid en voorkomendheid personeel
Mogelijkheden ter verbetering
• Weet ik zo niet. • Minder werkdruk personeel en daardoor nog meer tijd voor cliënten

Vrijwilliger

Trots op
• Saai • Tevreden mensen • Daar gaat niets fout.
Mogelijkheden ter verbetering
• Te veel om op te noemen • Ander ruimte voor de kerkdienst zodat op zondag meer activiteiten voor, door en met familie of anders in de Gasterij kan worden georganiseerd. • Een enkele ontevreden cliënt meer begeleiden • Zo laten

Eerdbrand Branding

Branding	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	7,00	0,00
Mantelzorgers	n.t.b.	7,00	0,00
Vrijwilligers	6,00	7,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,00 (n=1)	7,00 (n= 4)	0,00(n=4)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Trots op
• goede sfeer in restaurant, medewerkers groeten bezoekers en tonen plezier in hun werk
Mogelijkheden ter verbetering
• meer passie en plezier in het werk

Eerdbrand Haven

Haven	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	8,00	8,00	0,00
Mantelzorgers	7,00	6,75	- 25,00
Vrijwilligers	6,75	6,86	- 50,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	9,00	9,00	+ 100,00
Behandelaren	n.t.b.	6,00	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	- 5,00
Totaal	7,22 (n=9)	7,07 (n= 15)	- 21,43 (n=14)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Cliënt

Trots op
• altijd een aan spreek punt is
Mogelijkheden ter verbetering
• te weinig zusters voor de verpleging

Mantelzorger

Trots op
• er 24 uur per dag een gevoel van veiligheid en zekerheid geboden is • Eten, drinken, lief personeel • Mijn verwant zeer goed eet
Mogelijkheden ter verbetering
• diepgaande persoonlijke aandacht, specifiek op eigen onrust en angsten • Meer aandacht voor de bewoners en aanwezigheid van personeel in de BEIDE huiskamers. En betere hygiëne van de klinken, lichtschakelaar e.d. Maar ook betere hygiëne van de bewoners: schone ogen, schone mond, schone nagels (!!) En schone kleding. • Beveiliging op de gesloten afdelingen

Vrijwilliger

Trots op
• Ik ontmoet wel een mate van enthousiasme bij mijn bezoek • zo vaak ben ik er niet maar een keer in de week • dat er goed gekeken wordt naar de persoonlijke behoeftes en verlangens van de inwoners

• Ophalen bewonersactiviteit
Mogelijkheden ter verbetering
• Ik geef afwijkende reacties door aan de verzorging, heb geen idee, of men er wat mee doet....! • misschien is het mogelijk om beter te contact met de vrijwilliger te hebben wanneer de bewoners gehaald worden voor een activiteit • Aandacht • geen verbetering: alles is naar wens.

Eerdbrand Koraal

Koraal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,67	8,67	+ 100,00
Vrijwilligers	7,00	7,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,25 (n=4)	8,25 (n= 4)	+ 75,00 (n=4)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• dat er persoonlijke aandacht wordt besteedt aan de bewoners • elke persoon als uniek en met respect wordt benaderd • er tijd en aandacht is voor mijn moeder. Dat ze haar gedrag kennen, en kunnen genieten van de speciale maniertjes die mijn moeder heeft.
Mogelijkheden ter verbetering
• geen verbetering: alles is naar wens. • Alert blijven op kleine veranderingen in achteruitgang. Medicatie op tijd blijven evalueren. Proactief zijn.

Vrijwilliger

Trots op
• Lieve verzorging
Mogelijkheden ter verbetering
• Een waardevol einde., maar dit is meer iets voor de politiek, hoe goed en liefdevol het zorgen is, soms is het schrijnend dat het zo moet eindigen

Eerdbrand Rif

Rif	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	9,00	+ 100,00
Mantelzorgers	7,67	8,00	+ 44,44
Vrijwilligers	8,00	8,00	+ 50,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	6,00	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,00
Totaal	7,83(n=6)	7,88 (n= 16)	+ 37,50 (n=16)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Patiënt staat centraal • alles goed • gaat beiden goed
Mogelijkheden ter verbetering
• Geen idee • geen mening over

Vrijwilliger

Trots op
• Voldoende aandacht aan bewoners en ons als vrijwilligers • Aandacht voor de bewoners maar ook aan ons vrijwilligers • zorg
Mogelijkheden ter verbetering
• Minder invallers in prettiger voor de bewoners, betere herkenbaarheid • bewoners zijn soms voor 2 activiteiten ingepland, verwarrend voor de mensen • meer personeel

Eerdbrand Tij

Tij	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,50	8,50	+ 50,00
Vrijwilligers	5,00	6,00	- 50,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,00
Totaal	7,33 (n=3)	7,20 (n= 5)	- 20,00 (n=5)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Prettige afdeling, veel activiteiten, structuur, goede zorg • De aandacht die aan de cliënt wordt gegeven.
Mogelijkheden ter verbetering
• Geen, namelijk tevreden over het algemeen • Het (tijdig) informeren van de familie wanneer er iets mis gaat of is gegaan

Vrijwilliger

Trots op
• er veel rust is
Mogelijkheden ter verbetering
• Bezoekers niet verbieden om van de rookruimte gebruik te maken wat nu wel gebeurt op etage 4 de bezoekers zijn dan zo weer weg als ze niet mogen roken er hangt een bord niet voor bezoekers dat is niet zo mooi

Eerdbrand Anker/ Lagune

Anker / Lagune	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.



Helaas is over dit team geen respons binnengekomen.

Eerdbrand Vuurtoren

Vuurtoren	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	6,50	6,50	- 50,00
Vrijwilligers	6,00	6,75	- 25,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,00
Totaal	6,33 (n=3)	6,78 (n= 9)	- 55,56 (n=9)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

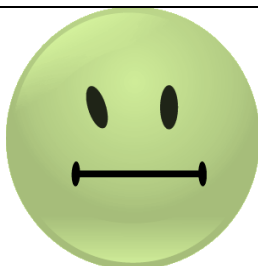
Trots op
• er wordt goed gekeken naar het niveau van de cliënt. • Categorie cliënten op de afdeling is veel te zwaar, en veel te weinig personeel.
Mogelijkheden ter verbetering
• meer persoonlijke aandacht. • Meer personeel

Vrijwilliger

Trots op
• dat er meer personeel aangenomen moet worden.
Mogelijkheden ter verbetering
• dat de mensen meer aan dacht krijgen.

Dagbesteding Eerdbrand

Dagbesteding Eerdbrand	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,33	7,33	- 33,33
Vrijwilligers	7,75	7,70	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,57 (n=14)	7,64 (n= 33)	- 6,45 (n=31)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Geen inzicht dus geen mening. • cliënt is erg tevreden over de geboden activiteiten • ER echt aandacht is voor de cliënt. • ok • Wisselend dag programma's • Eten, drinken, lief personeel
Mogelijkheden ter verbetering
• Als mantelzorger heb ik voor mijn moeder het initiatief genomen voor de dagbesteding in overleg met huisarts en zorgtrajectbegeleidster. Mijn moeder heeft ouderdomsdementie en weet niets terug te koppelen aan het einde van de dag. Ik heb dus geen enkel inzicht in wat er gebeurt en hoe dit door haar wordt ervaren. Ik hoop en denk er goed aan te doen, maar als ik het haar vraag zou zij liever gewoon thuis blijven. Ik kan uw vragen daarom niet beantwoorden. Mogelijk zijn hier nog verbeteringen te realiseren. Om de vragenlijst te kunnen verzenden heb ik tweemaal een 6 ingevuld, maar dit zegt dus eigenlijk niets. • Nog te kort voor daar om daar iets zinnigs over te kunnen zeggen. • betere overdracht over status cliënt • Dagprogramma kennen zodat je thuis in kunt spelen op wat er overdag gedaan is • Meer aandacht voor de bewoners en aanwezigheid van personeel in de BEIDE huiskamers. En betere hygiëne van de klinken, lichtschakelaar e.d. Maar ook betere hygiëne van de bewoners: schone ogen, schone mond, schone nagels (!!)

Vrijwilliger

Trots op
• het gevoel geven dat iets betekend of dat iets waardevol is. En een volle dag programma hebben. • De mensen het leuk vinden, gezellig. • De mensen die wij van de afdeling halen voor het verhalencafé vinden het aangenaam. • er veel activiteiten zijn op den Eerdbrand die aansluiten bij de behoefte van de cliënt. • Contact met de ouderen en onderling contact door de ouderen. Laten inzien dat eenzaamheid doorbroken kan worden en helemaal niet hoeft. • word veel voor de mensen gedaan, meer kan ik er niet over zeggen • Gaat beide goed
Mogelijkheden ter verbetering
• eten meer afstemmen op leeftijd. cliënten simpele Hollandse kost geen exotische gerechten die deze mensen niet kennen en niet lekker vinden. • Ik weet niet • de afspraken tussen afdelingen en activiteit loopt vaak niet synchroon • Onderling overleg met vrijwilligers, personeel en leidinggevenden. • weet het zo niet • Geen



Mentaal welbevinden Ekelhof



Ekelhof Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	8,00	8,00	+ 66,67
Mantelzorgers	7,82	7,80	+ 30,43
Vrijwilligers	8,00	7,78	+ 36,36
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,14	+ 28,57
Behandelaren	n.t.b.	7,00	- 9,09
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,17	+ 15,00
Totaal	7,90 (n=20)	7,52 (n= 89)	+ 24,44 (n=90)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Ekelhof. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- **De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Ekelhof, divers

Ekelhof Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b	n.t.b	n.t.b
Mantelzorgers	n.t.b	n.t.b	n.t.b
Vrijwilligers	10,00	8,40	+ 80,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b	n.t.b	n.t.b
Behandelaren	n.t.b	n.t.b	n.t.b
Ondersteunende diensten	n.t.b	n.t.b	n.t.b
Totaal	10,00 (n=1)	8,40 (n= 5)	+ 80,00 (n=5)



Helaas is geen toelichting gegeven op de gegeven score

Bloesem / Iris

Bloesem / Iris	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,00	8,00	+ 33,33
Vrijwilligers	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,50	0,00
Totaal	8,00 (n=4)	7,86 (n= 14)	+ 28,57 (n=14)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Er worden voldoende activiteiten aangeboden • veel aandacht • Over het algemeen niet te klagen maar de medewerkers vertonen een (groot) verschil in betrokkenheid.
Mogelijkheden ter verbetering
• Geen • Betere mentale screening van het personeel bij aanname en speciale trainingen op dit gebied voor het aanwezige personeel intensiveren.

Zaaier/ Korenveld

Zaaier / Korenveld	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	8,00	8,00	+ 50,00
Mantelzorgers	6,50	7,67	+ 25,00
Vrijwilligers	7,00	7,33	n.t.b.
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,50	0,00
Totaal	7,20 (n=5)	7,60 (n= 15)	+ 23,08 (n=13)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Clënt

Trots op
- Goed om gaan met de mensen - goede sfeer waardoor bewoners positief zijn
Mogelijkheden ter verbetering
- geen mening - meer 1 op 1 maar hier is geen tijd voor

Mantelzorger

Trots op
- activiteitenbegeleiding - Medewerkers proberen met de beschikbare middelen en zorg zo goed mogelijk voor mijn moeder te zorgen
Mogelijkheden ter verbetering
- meer positieve energie in de dagelijkse kleine contacten - Meer personeel dus meer aandacht

Vrijwilliger

Trots op
Er veel aandacht voor hen is
Mogelijkheden ter verbetering
Meer activiteiten in woonkamer zoals samen zingen, snoerlengte, kleuren etc

Oogst / Molen

Oogst / Molen	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	8,00	+100,0
Mantelzorgers	8,20	7,70	+ 30,00
Vrijwilligers	8,00	8,00	+ 100,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,50	0,00
Totaal	8,17 (n=6)	7,71 (n= 17)	+ 35,29 (n=17)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Trots op
- Betrokkenheid - Er is voldoende communicatie met de verzorging waarin continu een afstemmingsmogelijkheid is. - mijn moeder in haar waarde wordt gelaten en er aandacht is voor haar beperkingen. Er is ruim voldoende aanbod in activiteiten op Ekelhof, waar mijn moeder graag gebruik van maakt. - Interesse en betrokkenheid in bewoners - Er wordt zoveel mogelijk geprobeerd rekening te houden met het individu.
Mogelijkheden ter verbetering
- Geen oordeel op dit moment - Afstemming tussen de verzorging onderling hoe de juiste benadering is naar de cliënt. - meer verzorgend personeel in de avonden en 's nachts - Ga zo door misschien fris luchtje het ruikt als je de afdeling opkomt - Beter is moeilijk te zeggen. Iedereen doet zijn/ best. Meer personeel zou hieraan kunnen bijdragen.

Vrijwilliger

Beeld van huidig Mentaal welbevinden
er warmte is, goede zorg, goede sfeer, veel activiteiten, mooie locatie, eigen douche en wc voor iedereen, veel vrijwilligers
Mogelijkheden ter verbetering
meer individuele aandacht voor mensen die weinig activiteiten hebben

Dagbesteding Ekelhof

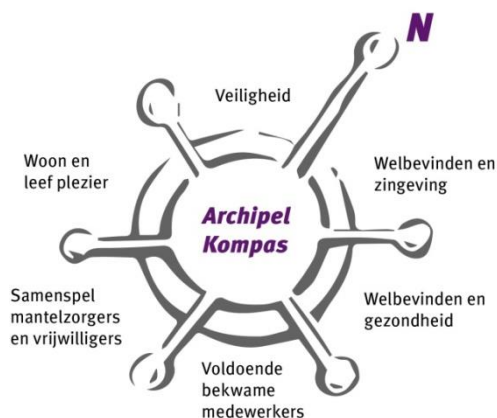
Ekelhof Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	7,75	7,58	+ 7,69
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,75 (n=4)	7,58 (n= 12)	+ 7,69 (n=13)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Trots op
• er naar de cliënt individueel wordt gekeken naar de gewenste behoefte • Er veel gezamenlijke activiteiten worden gepland. • samen bezig zijn • Er een redelijk aanbod van activiteiten is voor de bewoners
Mogelijkheden ter verbetering
• Meer aandacht aan de cliënten in de gezamenlijke huiskamers en eigen woonruimte • Misschien de communicatie naar de vrijwilligers



Mentaal welbevinden Fleuriade



Fleuriade Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	7,67	7,50	+ 25,00
Mantelzorgers	7,46	7,53	+ 5,88
Vrijwilligers	7,57	7,38	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	7,00	7,75	+ 50,00
Behandelaren	n.t.b.	6,75	- 25,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,23	+ 17,39
Totaal	7,50 (n=24)	7,38 (n= 68)	+ 13,24 (n=68)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Fleuriade. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
 - Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevroegde groepen samen.
 - **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevroegde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
 - **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
 - **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Fleuriade Divers

Fleuriade divers	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	7,67	+ 33,33
Vrijwilligers	8,00	7,25	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Totaal	8,00 (n=1)	7,50 (n= 8)	+ 28,57 (n=7)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Trots op
• Alles gaat goed.
Mogelijkheden ter verbetering
• Nvt

Anjer / Jasmijnhof

Anjer/ Jasmijnhof	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	7,00	7,00	0,00
Mantelzorgers	8,00	8,00	+ 16,67
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,86 (n=7)	7,86 (n=7)	+ 14,29 (n=7)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Heel lief en zorgzaam voor cliënten • De medewerkers van de afdeling zijn alert op het mentale welbevinden van onze moeder en hebben haar ook altijd zoveel mogelijk geestelijk gestimuleerd • Goede verzorging er word geluisterd naar de wensen van de bewoners • aandacht en zorg voor mijn moeder • dat Dhr L. regelmatig op bezoek komt. en dat er op een normale manier met haar gesproken wordt. Ze voelt zich nu prima, geen geheugenprobleem. En dat is mooi om te zien dat de dames van de zorg daar in volle overtuiging in mee gaan. • Voor mijn moeder eigenlijk alles • De verzorging doet we ze kan om het de bewoners naar de zin te maken
Mogelijkheden ter verbetering
• Minder wisseling van verzorgenden • Wat betreft keuze tot levenseinde zou er wat mij betreft een en ander moeten veranderen. Maar dat is een politiek en maatschappelijk vraagstuk en daar kan de afdeling Anjer niets aan veranderen. • Kan er op dit moment geen opnoemen • vaker binnen de huiskamer stimuleren • Niet te realiseren maar mij lijkt een "brugklasje" prettig voor bewoners waar nog heel goed mee te communiceren is. • Meer personeel • Meer persoonlijke aandacht geven aan bewoners

Bolderik / Tulp

Bolderik / Tulp	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	8,00	8,00	+ 100,00
Mantelzorgers	7,00	7,00	0,00
Vrijwilligers	7,00	7,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	7,00	7,00	0,00.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,17 (n=6)	7,17 (n=6)	+ 16,67 (n=6)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
- Aandacht voor de cliënt - vertrouwen dat de begeleiding goed zorgt voor ma
Mogelijkheden ter verbetering
- Verblijven van de mantelzorger op de familiekamer - betere balans werk-prive

Vrijwilliger

Trots op
- Vriendelijkheid, geduld, - de verzorging gaat goed in mijn ogen ze hebben alleen weinig tijd over om iets met de cliënten te doen
Mogelijkheden ter verbetering
- Meer personeel voor het verzorgen van patiënten - meer handen vrijwillig of beroeps op de vloer

Cliënt

Trots op
Goed persoonlijk advies en invulling
Mogelijkheden ter verbetering
Meer tijd voor allen

Cliëntenraden, Raad van Toezicht

Trots op
De inzet van het personeel.
Mogelijkheden ter verbetering
Aan de verbeteringen wordt hard gewerkt.

Fleuriade Gentiaan / Dahlia

Ekelhof Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	8,00	8,00	0,00
Mantelzorgers	5,50	5,50	- 100,00
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,33 (n=3)	6,33 (n=3)	- 66,67 (n=3)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Matig tevreden • de inzet en betrokkenheid van Jose
Mogelijkheden ter verbetering
• Huiskameractiviteiten. • continuïteit / stabiliteit in personeel dit vindt ik zeer belangrijk voor dementerende mensen

Cliënt

Trots op
• ik veel naar de dagbesteding ga
Mogelijkheden ter verbetering
• N.v.t.

Fleuriade Mimosa

Ekelhof Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	9,00	0,00
Mantelzorgers	8,00	8,00	+ 50,00
Vrijwilligers	7,14	7,25	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	8,00	8,00	+ 100,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,50 (n=12)	7,50 (n=22)	+ 13,64 (n=22)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Beeld van huidig Mentaal welbevinden
• Er een prettige sfeer heerst in de huiskamer met betrokken personeel en vrijwilligers, dat komt het welbevinden te goede. • Positief, goed beeld
Mogelijkheden ter verbetering
• Meer aandacht voor cliënten, die vanuit zich zelf weinig vragen. • Meer avondinvulling maar gezien de minimale bezetting is dit niet uitvoerbaar

Dagbesteding Fleuriade

Ekelhof Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	8,00	8,00	+ 66,67
Mantelzorgers	7,82	7,80	+ 30,43
Vrijwilligers	8,00	7,78	+ 36,36
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,14	+ 28,57
Behandelaren	n.t.b.	7,00	- 9,09
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,17	+ 15,00
Totaal	7,90 (n=20)	7,52 (n= 89)	+ 24,44 (n=90)



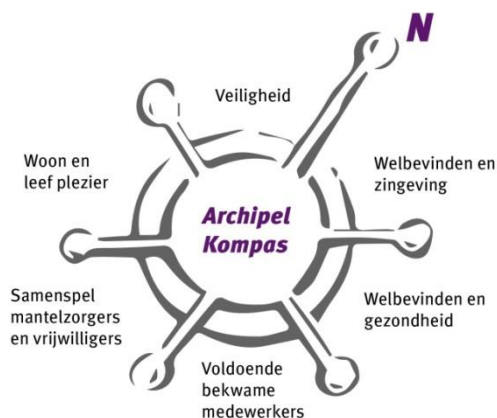
Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

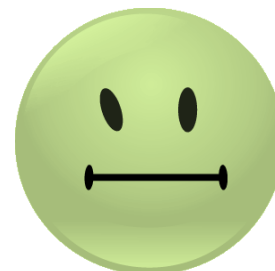
Trots op
de mensen in hun eigenwaarde hun gang laten gaan
Mogelijkheden ter verbetering
Heb ik nog geen zicht op

Vrijwilliger

Trots op
- De cliënten uitgedaagd worden en blij worden van de activiteit. (de meesten) bij de dagbesteding. - bewoners maken een tevreden indruk; ze vinden de activiteit leuk - Best goed - Redelijk goed
Mogelijkheden ter verbetering
- Meer persoonlijke aandacht op de afdelingen. Wat ik zie is dat het personeel het vaak te druk heeft met de verzorging en weinig tijd krijgen om de mensen te prikkelen. - het belang van welbevinden boven verzorging (en omgekeerd) is in ieders hoofd - Weet ik niet - Betere bezetting.



Mentaal welbevinden Gagelbosch



Gagelbosch Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	6,40	0,00
Mantelzorgers	7,42	7,18	0,00
Vrijwilligers	7,30	7,16	- 8,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	7,50	7,78	+ 55,56
Behandelaren	n.t.b.	6,75	- 25,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 15,79
Totaal	7,38 (n=24)	7,13 (n= 82)	- 1,22 (n=82)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Gagelbosch. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

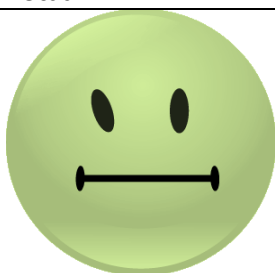
Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
 - Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevroagde groepen samen.
 - **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevroagde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
 - **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
 - **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Gagelbosch, divers

Gagelbosch Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	1,00	- 100,00
Mantelzorgers	6,50	6,67	- 37,50
Vrijwilligers	10,00	7,50	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	7,00	7,00	0,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,50 (n=4)	6,38 (n= 13)	- 30,77 (n=13)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• er redelijk naar cliënt omgekeken wordt • aandacht ,begeleiding en zorg
Mogelijkheden ter verbetering
• weet ik niet, cliënte wil nergens aan mee doen, nergens naar toe • zo doorgaan

Vrijwilliger

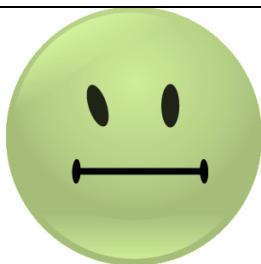
Trots op
• Gasterij
Mogelijkheden ter verbetering
• Restauratie

Cliëntenraden, Raad van Toezicht

Trots op
• gevoel van samen
Mogelijkheden ter verbetering
• moeilijk te beoordelen

Gagelbosch 1

Gagelbosch 1	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	8,00	+ 50,00
Mantelzorgers	7,60	7,71	+ 16,67
Vrijwilligers	6,50	6,60	- 50,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	6,00	0,00
Totaal	7,29 (n=7)	7,27 (n= 15)	0,00 (n=13)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Beeld van huidig mentaal welbevinden
• voldoende aandacht en liefde volle verzorging • Er wordt samen met mijn vader gekeken naar zijn behoeftes. Men kijkt naar de mogelijkheden • de verzorging van mijn moeder goed gaat • de verzorging van mijn moeder goed is • Verzorgers zijn alert op veranderingen
Mogelijkheden ter verbetering
• kan niets opnoemen • iets meer tijd en aandacht • op dit moment zie ik geen verbeteringen nodig. • in mijn moeders situatie zie ik zo vlug geen aanbevelingen. • Ik weet dat dat moeilijk is, maar zou mijn moeder graag lichamelijk actiever zien. Nu zit ze veel in de Gasterij en daar zitten ze vaak elkaar te bekritisieren

Vrijwilliger

Beeld van huidig mentaal welbevinden
• het gaat goed omdat ik het graag doe leuk team • algeheel welbevinden
Mogelijkheden ter verbetering
• wat meer personeel in keuken • Groepsruimte voor mensen die in de verzorging zitten en moeilijk naar beneden kunnen.

Gagelbosch 2

Gagelbosch 2	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	6,00	0,00
Mantelzorgers	6,00	6,00	0,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,50	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	6,00	0,00
Totaal	6,00 (n=1)	6,50 (n= 6)	0,00 (n=6)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
- Iedereen doet hartstikke zijn best, de werkdruk is hoog. Daardoor te weinig tijd voor een 'welbevinden praatje' met aandacht voor de dagelijkse psychosociale zorg.
Mogelijkheden ter verbetering
Belangrijk dat de Zorg de kennis heeft, opgeleid/ bijgeschoold wordt in mentale afwijkingen, afwijkend gedrag, emotionele storingen bij de bewoners. Hoe ga je om met afwijkend gedrag van bewoner, het beleid van de leiding in afstemming met zorg en familie. Ik zie dat 'de zorg' wil, over eigen grens gaat in kunnen.

Dagbesteding Gagelbosch

Gagelbosch Dagbesteding	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	9,00	0,00
Mantelzorgers	8,00	8,00	+ 50,00
Vrijwilligers	7,14	7,25	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	8,00	8,00	+ 100,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,50 (n=12)	7,50 (n= 22)	+ 13,64 (n=22)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• er met moeder dingen ondernomen worde • Mentale uitdaging i.v.m. alzheimer, heel tevreden over. Goede invulling dag! • Sociale contacten • Mijn moeder er met plezier heen gaat en er naar uit kijkt.
Mogelijkheden ter verbetering
• weet ik niet • Nog te kort bij de dagbesteding om daar iets over te zeggen • Weet niet • Mijn moeder komt er pas een week of 8. Ik kan dit nog niet goed inschatten

Vrijwilliger

Trots op
• dat ik goed met de mensen contact heb • Ik zelfstandig kan werken met de mensen van de dagbesteding • Dat de cliënten tevreden zijn • er genoeg klanten zijn • prima • ze gemotiveerd zijn • Volgens mijn beleving gaat het goed
Mogelijkheden ter verbetering
• N.v.t. (2x) • Geen verbeteringen

- tijd maken voor goede communicatie i.p.v. effe tussendoor, dus half werk
- vooral veel aandacht voor de mensen
- geen
- Inwerken vrijwilligers

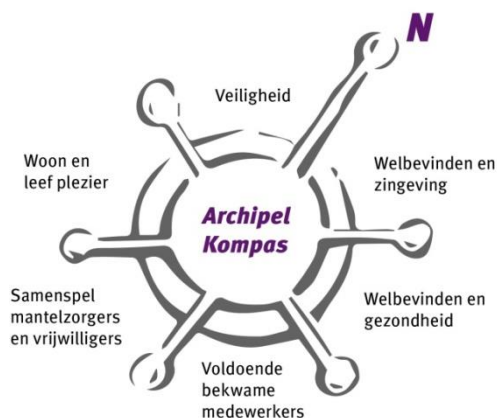
Lid CR of RvT

Beeld van huidig Mentaal welbevinden

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Er veel keuze in activiteiten is |
|--|

Mogelijkheden ter verbetering

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Kleinere groepen en grotere, rustige ruimtes. |
|---|



Mentaal welbevinden Kanidas



Kanidas Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	8,00	0,00
Mantelzorgers	8,00	7,77	+ 4,55
Vrijwilligers	7,56	7,11	- 14,29
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	9,00	8,17	+ 66,67
Behandelaren	n.t.b.	6,83	- 33,33
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 11,11
Totaal	7,86 (n=21)	7,32 (n= 91)	- 4,49 (n=89)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Kanidas. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
 - Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevroegde groepen samen.
 - **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevroegde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
 - **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
 - **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Kanidas, divers

Kanidas Divers	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	8,00	0,00
Mantelzorgers	8,00	8,00	+ 20,00
Vrijwilligers	7,25	6,71	- 28,57
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,67 (n=9)	7,10 (n= 20)	- 15,00 (n=20)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

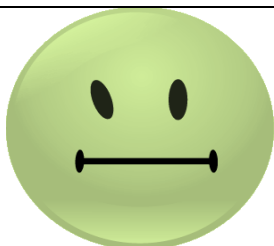
Trots op
• Goede verzorging en begeleiding (2x) • gaat goed • ja • Iedereen doet wat hij of zij moet doen.
Mogelijkheden ter verbetering
• Geen verbeteringen • Ben tevreden, dus zou het niet weten. • niets • geen • Minder handjes op het keyboard maar meer handjes voor verzorging.

Vrijwilliger

Trots op
• Er wordt gekeken wat de cliënt wil en kan zodat hij/zij zich er goed bij voelt • Ik ben op individuele bezig met cliënten en niet betrokken bij afdelingen. • Ik ben chauffeur, en de planning loopt altijd goed • iedereen op zijn/haar manier betrokken is
Mogelijkheden ter verbetering
• Optimale kennis van dementie bij de vrijwilligers. • meer activiteiten op de avonden dat we extra open zijn. • Nieuwe bussen om de klanten te vervoeren, onze bussen zijn oud en versleten • meer aandacht voor persoonlijke behoefte

Amber

Amber	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,00	7,50	0,00
Vrijwilligers	8,00	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,00
Totaal	8,00 (n=2)	7,50 (n= 8)	- 25 (n=8)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Beeld van huidig Mentaal welbevinden
• de medewerkers van de Amber heel betrokken zijn bij de cliënten
Mogelijkheden ter verbetering
• minder administratie meer bij de cliënten zijn

Vrijwilliger

Beeld van huidig Mentaal welbevinden
• Men moet er rekening mee houden dat het mensen zijn.
Mogelijkheden ter verbetering
• Niet te veel mopperen

Aquamarijn

Aquamarijn	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,00	8,00	0,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,00	+ 50,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,00
Totaal	8,00 (n=1)	7,20 (n= 5)	- 20,00 (n=82)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Begeleiding
Mogelijkheden ter verbetering
• Ben nog te kort betrokken om hier op te antwoorden

Robijn

Robijn	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,50	7,83	+ 16,67
Vrijwilligers	n.t.b.	9,00	+ 100,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,00
Totaal	7,50 (n=2)	7,78 (n= 9)	0,00 (n=9)



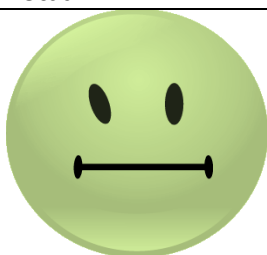
Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
- Mentaal gaat het goed. Maar de bewoners worden vaak alleen gelaten in de huiskamer zonder begeleiding. Zien niet alles wat er gebeurt met de bewoners. - Alles
Mogelijkheden ter verbetering
- Meer mensen op de werkvloer, die de cliënten vaker bezig houden in de verloren uurtjes. Stagiaires meer en beter begeleiden en meer aanwijzingen geven zien niks uit zich zelf meer opdrachten op papier - Meer geld beschikbaar stellen voor aanschaf spelmateriaal

Saffier

Saffier	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,50	7,67	- 33,33
Vrijwilligers	8,00	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	9,00	9,00	+ 100,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,00
Totaal	8,50 (n=4)	7,73 (n= 11)	- 27,27 (n=11)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Er wordt goed gekeken naar de individuele/persoonlijke behoefte en invloeden. • Aandacht voor cliënten is erg goed
Mogelijkheden ter verbetering
• Meer mogelijkheden voor het benutten van individuele talenten • Persoonlijk dagboek op de kamer van de cliënt over het welbevinden van de cliënt zelf zodat wij dat kunnen lezen en niet steeds de verzorging lastig vallen met vragen....

Vrijwilliger

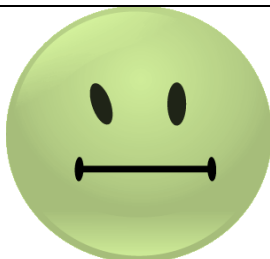
Trots op
• cliënten kunnen rondlopen, sommige hebben activiteiten, krijgen aanloop
Mogelijkheden ter verbetering
• ook tijd voor de cliënt door de zorg en gastvrouw, niet alleen het zorgen en eten geven en tv laten kijken, maar soms prikkelen en achtergronden weten en oude interesses en daar iets mee doen.

Lid RvT of CR

Trots op
• Goede samenwerking team Saffier, staan open voor vragen, afspraken worden goed nagekomen
Mogelijkheden ter verbetering
• Voor mij moeilijk om een verbetering aan te geven

Smaragd

Smaragd	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	8,00	0,00
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	8,00	7,50	+ 25,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,00
Totaal	8,00 (n=1)	7,50 (n= 6)	0,00 (n=6)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Trots op
De huiselijke sfeer veel aandacht krijgt
Mogelijkheden ter verbetering
meer initiatieven om iets voor en met bewoners te doen naast de bestaande activiteiten

Dagbesteding Kanidas

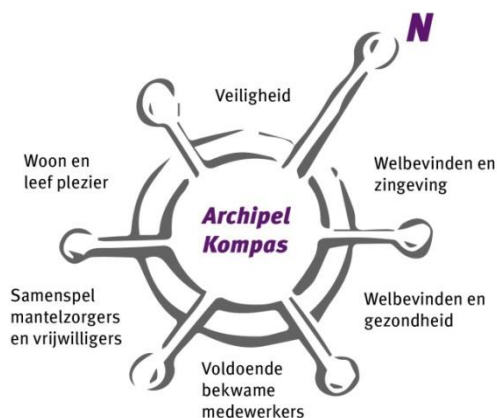
Dagbesteding Kanidas	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	7,00	6,89	- 44,44
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n=1)	6,89 (n= 9)	- 44,44 (n=9)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Trots op
• Mensen persoonlijke aandacht krijgen
Mogelijkheden ter verbetering
• Misschien wat meer humor



Mentaal welbevinden Kwadraat



Kwadraat Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	6,00	7,00	- 50,00
Vrijwilligers	8,00	8,00	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,75	+ 50,00
Behandelaren	n.t.b.	6,85	- 28,57
Ondersteunende diensten	n.t.b.	6,93	- 6,67
Totaal	7,00 (n=2)	7,07 (n= 29)	- 6,90 (n=29)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Kwadraat. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
 - Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
 - **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige thema binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
 - **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
 - **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- De Smile** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Kwadraat 19

Kwadraat Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	7,00	- 50,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	n.t.b. (n=0)	7,00 (n= 2)	- 50,00 (n=2)



Helaas zijn op dit thema geen reacties binnengekomen

Kwadraat 21

Kwadraat Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	6,00	7,00	- 100,00
Vrijwilligers	8,00	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	- 50,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n=2)	7,33 (n= 3)	- 50,00 (n=89)



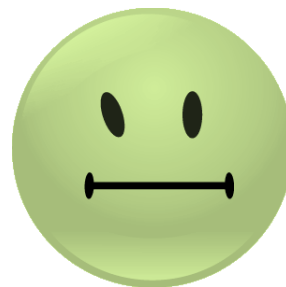
Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
af en toe een praatje op de kamer met een leidinggevende, meestal samen eten, indien nodig ondersteuning bij emotionele situaties
Mogelijkheden ter verbetering
meer aandacht voor cliënt, iets samendoen met cliënt b.v. samen een boodschap doen in het winkelcentrum of samen een korte wandeling, samen een activiteit doen en meer informatie over behandeling naar contactpersoon familie



Mentaal welbevinden Landrijt



Landrijt Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	7,44	7,00	- 22,22
Mantelzorgers	7,26	7,12	- 1,72
Vrijwilligers	8,00	7,71	- 9,30
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,75	+ 50,00
Behandelaren	n.t.b.	7,04	- 10,71
Ondersteunende diensten	n.t.b.	6,94	- 5,88
Totaal	7,50 (n=60)	7,24 (n= 167)	- 6,51 (n=169)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Landrijt. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

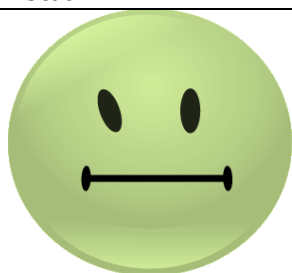
Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
 - Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
 - **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige thema binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
 - **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
 - **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Landrijt divers

Landrijt Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	6,80	7,14	- 7,14
Vrijwilligers	8,33	7,82	- 8,33
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	6,67	- 8,33
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	0,00
Totaal	7,38 (n=8)	7,21 (n= 38)	- 7,69 (n=39)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Proberen met pictogrammen mentaal mijn partner te stimuleren en te sturen. Wat zingeving betreft, wandelgroep tevreden, muziektherapie zeer tevreden, fietsmaatje gevonden tevreden, proberen op andere manieren activiteiten te zoeken. • voldoende kwaliteiten, te weinig begeleiding voor individuele aandacht • Kan ik niks van zeggen alleen wat ik van mijn man hoor • Getracht wordt om de mensen zoveel mogelijk een fijn thuis te geven • Kwadraat staat niet in het lijstje. Het gaat goed al heeft de omslag naar zelfsturende teams en het vertrek van vertrouwde gezichten wel voor onrust gezorgd. Verder wel heel tevreden over de zorg. • Er veel aandacht aan de patiënt (en de mantelzorger) gegeven wordt
Mogelijkheden ter verbetering
• Mentaal meer rust door aangepaste eigen kamer, met eigen persoonlijke spullen zodat er soms wat meer privacy en rust is. • meer begeleiding, zodat er meer tijd is voor de cliënt • MEER PERSONEEL WEET DAT HET MOEILIJK IS • Beter overleg bij veranderingen op de woongroep zelf bij het aanbrengen van materialen en het inzetten van activiteiten • Kwadraat is voor een verpleegafdeling echt goed. Aanbeveling hieronder geldt voor het Kwadraat en Landrijt dagopvang. • gaat tot nu toe goed zo

Vrijwilliger

Beeld van huidig mentaal welbevinden
• Patiënten gaan met plezier naar het muziek beluisteren(zowel klass.groep als moderne

muz.groep). Daarnaast wordt er M.n bij de klass. groep dieper ingegaan op het werk en het leven van de componisten. De gegeven informatie wordt regelmatig herhaald wat het geheugen structureel activeert. Het samenzijn met een gezamenlijk doel heeft eveneens een positieve uitwerking op humeur en welbevinden.

- Bewoners kunnen kiezen wat ze graag willen of niet willen
- Goede sfeer

Mogelijkheden ter verbetering

- Geen
- Betere communicatie
- Meer personeel

Baltralaan / Fogolaan

Landrijt Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	0,00
Mantelzorgers	7,00	7,00	+ 100,00
Vrijwilligers	n.t.b.	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	7,00	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n=2)	7,13 (n= 8)	+ 25,00 (n=8)



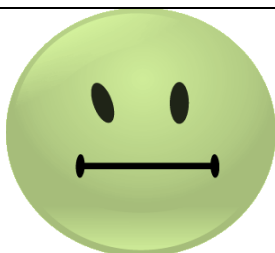
Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• weet ik niet • geen onrust
Mogelijkheden ter verbetering
• kan ik nog niet zeggen • meer personeel op afdeling in huiskamer

Sallaan / Bravalaan

Sallaan / Bravalaan	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,00	6,60	- 20,00
Vrijwilligers	7,50	7,00	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	6,50	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,67(n=3)	6+,67 (n= 12)	- 8,33 (n=29)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• activiteiten en huiskamergevoel (zelf koken, mooi aangekleed balkon) • sluit aan op patiënt
Mogelijkheden ter verbetering
• misschien nog iets gevarieerder aanbod activiteiten • geen suggesties

Vrijwilliger

Trots op
• Veel aandacht voor rust op de afdeling, aankleding en groepsactiviteiten.
Mogelijkheden ter verbetering
• Meer aandacht voor individuele activiteiten op de afdeling vanuit het team.

Creslaan / Corvolaan

Creslaan / Corvolaan	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	n.t.b. (n=0)	n.t.b. (n= 0)	n.t.b. (n=0)



Helaas zijn van dit team over beide thema's totaal geen reacties binnengekomen

Floresplein

Floresplein	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,00	8,00	0,00
Vrijwilligers	9,00	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	6,00	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,33 (n=3)	7,60 (n= 5)	0,00 (n=5)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Toch de moeite doen om te kijken naar cliënt • mijn zus ,opgenomen, kan zichzelf zijn met haar bijzondere eigenheid en ze voelt zich thuis in de landrijt afdeling Flores plein
Mogelijkheden ter verbetering
• Op het moment gaat het goed • Geen opmerkingen

Vrijwilliger

Trots op
• Dat de cliënten er naar uit kijken om samen te koken en naderhand een spelletje te doen
Mogelijkheden ter verbetering
• Meer activiteiten

Koslaan

Koslaan	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	4.00	4,00	- 100,00
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	4,00 (n=1)	4,00 (n= 1)	- 100,00 (n=1)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
Het voeden en het rekening houden met wat de cliënt mag en niet mag eten.
Mogelijkheden ter verbetering
aanbod van ontspanningsactiviteiten verhogen. Er zijn vanaf januari bijna geen activiteiten voor de cliënten. En dat er meer personeel aangenomen wordt zodat de cliënten beter verzorgd worden en meer aandacht krijgen.

Nevisplein

Nevisplein	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,50	8,50	+ 100,00
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	7,50	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,50 (n=2)	8,00 (n= 4)	+ 50,00 (n=4)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Client wordt als mens gezien met eigen behoeften en wensen daar wordt goed op ingespeeld • mijn echtgenote gaat met veel plezier naar de dagopvang
Mogelijkheden ter verbetering
• Geen enkele • een beter opfris ruimte na het sporten

Noordertoren 1, etage 3, 4 en 5

Noordertoren 1, etage 3, 4 en 5	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	4,00	6,00	- 50,00
Mantelzorgers	n.t.b.	6,50	0,00
Vrijwilligers	n.t.b.	5,00	- 50,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	5,00	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	4,00 (n=1)	5,70 (n= 10)	- 27,27 (n=11)



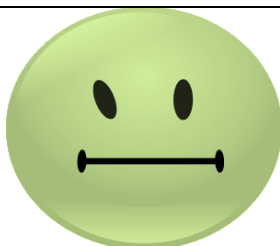
Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Cliënt

Beeld van huidig Mentaal welbevinden
• redelijk welbevinden, zingeving, ook redelijk.
Mogelijkheden ter verbetering
• geen idee

Noordertoren 2, etage 6 en 7

Noordertoren 2, etage 6 en 7	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,33	7,33	0,00
Vrijwilligers	7,00	7,67	- 33,33
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,25 (n=4)	7,50 (n= 6)	- 16,67 (n=6)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Trots op
de zorg goed geregeld is en goede communicatie
Mogelijkheden ter verbetering
n.v.t.

Mantelzorger

Trots op
- Goede verzorging en hulpvaardigheid. - Goed overleg en meedenken over problematiek cliënt. Opmerking : Ik heb moeite met de vraagstelling (wat is precies mentaal welbevinden, de uitleg vond ik veel te ruim/vaag) - over het algemeen positief.
Mogelijkheden ter verbetering
- Er is te weinig personeel bij zoveel ernstig zieke patiënten - Sorry, maar de vraagstelling is voor mij te algemeen. - het zal geen mogelijkheid zijn, maar zo mee en dan een luisterend oor van VV, zou wel prettig zijn.

Noordertoren 2, etage 8 en 9

Noordertoren 2, etage 8 & 9	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	3,00	5,50	- 50,00
Mantelzorgers	6,50	6,00	- 66,67
Vrijwilligers	8,00	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	5,00	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,00 (n=4)	5,80 (n= 10)	- 40,00 (n=10)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Cliënt

Trots op
niet altijd geschikt voor mij
Mogelijkheden ter verbetering
andere manier van werken

Mantelzorger

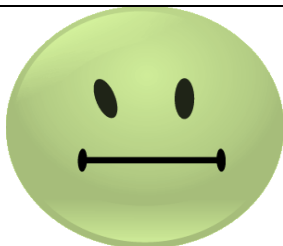
Trots op
- Na 6 maanden lijkt er meer oog te komen/zijn voor de mentale "behoeften". Er wordt meer overlegd en cliënt wordt meer volwaardig benaderd. Er wordt in ieder geval onderzoek gedaan zodat men zich gericht tot cliënt kan verhouden. - dat de meeste verzorgende de cliënten als vriend benaderen en niet als een bewoner van
Mogelijkheden ter verbetering
- Cliënten beter op intellectuele vermogens inschatten en zodanig behandelen naast de problematiek die cliënt heeft . Persoonlijke aandacht en interesse spelen hierin een belangrijke rol - er zijn wel verzorgers die een beetje opener naar de bewoners toe kunnen zijn , bv als ze iets vragen aan de bewoner niet met de armen over elkaar gaan staan ik heb geleerd dat je dan je eigen afsluit en afstand neemt tegenover de andere persoon

Vrijwilliger

Trots op
De verzorging voor zover er tijd is en voldoende personeel
Mogelijkheden ter verbetering
Helpende moeten terug komen in de zorg zodat het werk voor de verzorgende verpleegkundige hanteerbaarder is

Picolaan / Palmalaan

Picolaan / Palmalaan	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	7,00	0,00
Mantelzorgers	7,50	7,14	- 14,29
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	7,50	7,50	0,00
Behandelaren	n.t.b.	6,67	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,50 (n=6)	7,08 (n= 13)	- 7,69 (n=13)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
- de stemmingswisselingen worden door personeel snel onderkend en daarop actie ondernomen - Mijn man zich daar erg thuis voelt - de begeleiding vriendelijk en open is - Ben tevreden over de wijze waarop in het kader van mentaal welbevinden en zingeving met mijn echtgenote wordt omgegaan
Mogelijkheden ter verbetering
- Ook kijken naar de kamerindeling. Geen drukke/sterk aanwezige mensen plaatsen naast mensen die daar gevoelig voor zijn en daardoor opbouwend worden. Als dit niet anders kan, van te voren met contactpersoon van de bewoner over hoe om te gaan met deze situatie. - Wat meer personeel op de afdeling - de begeleiders zouden niet met meerderen tegelijk in de woonkamer met een tablet moeten zitten en afgeleid zijn van de bewoners

Lid RvT of CR

Trots op
- omgang levensovertuiging en levenseindevragen en meebewegen met gedachtes van cliënten - continu begeleiding op de huiskamer en regelmatig muziek en massage voor cliënten
Mogelijkheden ter verbetering
- ondersteuning van personeel om voor de, soms moeilijke, gedragingen van cliënten tijd te hebben - minder tv, meer persoonlijk afgestemde aandacht, meer cliënten betrekken bij dagelijkse handelingen

Sabalaan

Sabalaan	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	6,00	6,00	- 50,00
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,00 (n=2)	6,00 (n= 2)	- 50,00 (n=2)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
- Goede individuele aandacht. - Het welbevinden ging niet goed de zingeving ook niet
Mogelijkheden ter verbetering
aandacht vertrouwen en veiligheidsgevoel

Samosplein

Samosplein	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	8,00	0,00
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	6,00	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	n.t.b. (n=0)	7,00 (n= 2)	0,00 (n=2)



Helaas zijn op dit thema geen reacties binnengekomen voor dit team

Similaan / Syltlaan

Similaan / Syltlaan	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	7,00	7,00	- 100,00
Mantelzorgers	7,33	7,00	0,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,25 (n=4)	7,00 (n= 7)	- 14,29 (n=7)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• is niet altijd goed te beoordelen, mijn man kan niet meer praten , ik moet alles zelf ontdekken en dat is heel moeilijk • De verpleging zorg, liefde en aandacht daar waar het kan • Client nemen zoals hij is, in zijn waarde laten • er goed gekeken wordt naar het welbevinden van de cliënten
Mogelijkheden ter verbetering
• de verzorging, ben hierover al vaak in gesprek geweest, ook met de arts, mijn man heeft huidproblemen en daar wordt nu aan gewerkt en gaf ook resultaat, het gaat om acne in zijn gezicht en huiduitslag op zijn hoofd. Was vorige week maandag bij de kapper met hem en die constateerde een grote plek huiduitslag op zijn achterhoofd en vond zijn haren erg vet. Hij heeft hier speciale shampoo voor, maar toch deze klacht? • Meer tijd voor verpleging !!!! = meer kwaliteit en kwantiteit • Overleg met familie, zodat onnodige problemen voorkomen kunnen worden. • geen

Dagbehandeling Landrijt

Dagbehandeling Landrijt	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	8,00	8,00	+ 14,29
Mantelzorgers	7,54	7.64	+ 7,14
Vrijwilligers	7,91	7.85	- 5,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	7.00	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,77 (n=31)	7,79 (n= 42)	+ 2,38 (n=42)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Cliënt

Trots op
• bewoner goede zorg ontvangt • alles prima • Bij de Dagbehandeling op 'De Landrijt' wordt er momenteel heel goed gekeken wat de mogelijkheden en wensen van me zijn. Ik zit in de huiskamer 'de Parel', waar we heel veel zelf mogen regelen en ik mag zelf mijn programma aanpassen al ik dat wil of als dat om een of andere reden (bijv. onderzoek of behandeling) of iets spontaans, nodig is. Ik meld dit wel bij de dag coördinator of de dagbestedingscoach van dat moment. ik neem aan diverse dingen deel, waaronder ook veel sportieve dingen en yoga. Ik ben zeer tevreden met mijn persoonlijke coach, maar ook heel veel van haar collega's. Ik kom met plezier naar de dagbehandeling. • opvang algemeen • gaat veel fout • Gaat niet goed, slechte organisatie • Zorgzaam en goede begeleiding
Mogelijkheden ter verbetering
• Meer individuele aandacht is altijd welkom • Er zouden meer goed gekwalificeerde medewerkers bij moeten komen, zodat de prachtige en leuke en effectieve plannen die de huidige medewerk(st)ers hebben, nog beter en cliëntgerichter uitgevoerd zouden kunnen worden. Vooral ten aanzien van de bewegingsactiviteiten en activiteiten waarbij meer sturing/begeleiding bij nodig is. • tevreden hoe e.e.a. gaat • de nieuwe bedrijf voering na de jaarwisseling is niet goed • Meer persoonlijke aandacht, het is heel de dag zitten. • Is prima zo

Mantelzorger

Trost op

- Behandeling gaat goed hoor nooit klachten van Client.
- Mijn zus naar de Landrijt gaan ervaart alsof ze naar haar werk gaat. Werk is altijd heel belangrijk voor haar geweest,
- aandacht voor de cliënt
- Geweldige begeleiding van de cliënt
- Alles
- Redelijk
- Mijn man heeft het echt naar zijn zin, klikt goed met personeel en met het merendeel van cliënten
- thuis meer rust
- mijn vrouw gaat er graag naar toe
- Mijn vader voor een groot gedeelte zelf bepaald wat hij doet

Mogelijkheden ter verbetering

- Niets, geen idee. Weet ik niet
- beter luisteren, beter communiceren, sneller reageren op voorvallen
- ik vind dat er kortere lijnen moeten komen
- Ben heel blij met de kans dat hij naar de dagbesteding mag gaan
- lijkt meer op dagbesteding dan behandeling

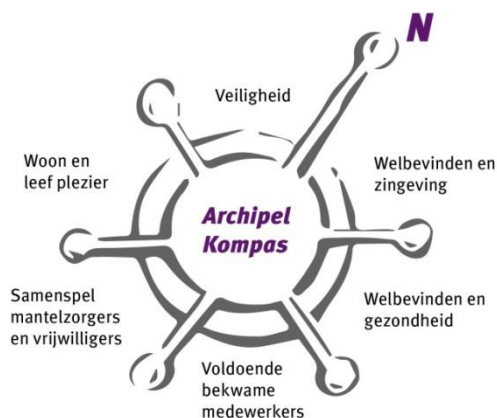
Vrijwilliger

Trots op

- de activiteit waar ik ondersteuning bied is een kleine groep. Dus goed persoonlijk contact.
- Muziek doet de mensen goed, je ziet de mensen opleven, blij worden.
- Ik geniet van de activiteiten het samenzijn
- niks op aan te merken
- Dat er nu meer ondernomen wordt qua activiteiten.
- het rock en roll dansen wordt enthousiast beleefd en meegedaan
- De cliënt wordt in zijn/haar waarde gelaten. Er zijn veel activiteiten en de cliënt bepaald met zijn/haar familie wat ze doen.
- druk bezochte rock en roll middag
- Ben nog niet zolang vrijwilliger. Ik vind het moeilijk om hierop te reageren.
- Betrokken respectvol vast personeel met hart voor de cliënten.

Mogelijkheden ter verbetering

- Meer variatie in activiteiten. Misschien indien mogelijk meer gericht op persoonlijke interesse
- De tijd tussen de activiteiten en voor en na het lunchen/eten is nu vaak 'wachtijd' voor de cliënten. Het is wel fijn dan ook iets te doen, een spelletje, iets voorlezen.
- Soms te druk
- niets op aan te merken
- Communicatie
- alleen betrokken in RnR dansen, beter als 10 is moeilijk
- meer begeleiding
- communicatie
- Communicatie door en met de afdelingen over cliënten.



Mentaal welbevinden Nazareth



Nazareth Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	6,75	- 25,00
Mantelzorgers	7,80	7,63	+ 18,52
Vrijwilligers	7,67	7,67	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	8,00	+ 60,00
Behandelaren	n.t.b.	6,83	- 33,33
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 11,11
Totaal	7,77 (n=18)	7,39 (n= 72)	+ 4,17 (n=72)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Nazareth. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

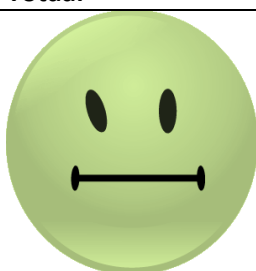
Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
 - Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
 - **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige thema binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
 - **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
 - **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Nazareth, divers

Nazareth Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	8,00	0,00
Mantelzorgers	7,82	7,60	13,33
Vrijwilligers	6,00	6,80	- 40,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,00
Totaal	7,67 (n=12)	7,43 (n= 23)	- 4,55 (n=22)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Beeld van huidig Mentaal welbevinden
• ik zie duidelijk hoe prettig de bewoners het vinden dat ze extra aandacht krijgen buiten de verzorging om. De mensen vd zorg hebben amper tijd om iets leuks met de mensen te doen, of gewoon simpel n praatje maken bij n kopje koffie bijv. Ik werk als vrijwilliger op huiskamer EINDHOVEN in Nazareth. Deze huiskamer staat overigens niet in uw lijst, daarom heb ik 'anders' ingevuld. • Ze heel geduldig zijn met mijn moeder. • De contacten tussen moeder en de verzorgers
Mogelijkheden ter verbetering
• meer woonondersteuning en vrijwilligers erbij. • Meer personeel • Bereikbaarheid van de dagopvang

Vrijwilliger

Beeld van huidig Mentaal welbevinden
• contacten met verzorgenden en cliënten • Ik weet niet wat ik daar onder kan verstaan.... • mensen zien er verzorgd uit en zijn over het algemeen vrolijk en tevreden. • Er zijn diverse activiteiten voor de bewoners.
Mogelijkheden ter verbetering
• ik heb geen suggestie • Sommige bewoners willen meer naar buiten.

Best

Best	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	8,00	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	8,00	+ 33,33
Vrijwilligers	9,00	8,33	+ 33,33
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	0,00
Totaal	9,00 (n=1)	8,00 (n= 8)	+ 28,57 (n=7)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Beeld van huidig Woon-Leefplezier
• Cliënt is tevreden over verzorging • ze inspelen op de behoefte van de bewoner en ze als individu zien • Veiligheid, op haar gemak voelen en de dagbesteding. • Mensen regelmatig persoonlijke aandacht krijgen • alles er keurig uitziet en dat de zorg netjes op mij overkomt • Mijn moeder heeft gedurende de maand dat ze in Nazareth Best een prima tijd gehad. Ze heeft het personeel als erg zorgzaam en vriendelijk ervaren. De locatie zag er ook erg goed uit. En met een aantal bewoners heeft ze het ook erg naar haar zin gehad. Volgens mij had ze wel langer willen blijven. Ze is ook behoorlijk opgeknapt alleen jammergenoeg niet helemaal beter. • Ze doen hun uiterste best, om de bewoners aandacht te geven.
Mogelijkheden ter verbetering
• Weet ik niet • altijd een medewerker op de huiskamer (en niet 2 medewerkers op 3 huiskamers) • Geen verbetering. • Iets meer personeel dan alleen de minimaal vereiste bezetting. Minder kantoorpersoneel. • Ik ben nog te kort betrokken om hier al een duidelijke mening over te hebben. • Jammer dat ze niet helemaal beter was. Jammer dat mensen als mijn moeder die zich fysiek prima alleen kunnen redden maar mentaal (eenzaamheid) een probleem hebben niet die verzorging meer kunnen krijgen die gewenst is. De politiek zou zich dit aan moeten trekken. • Helaas zijn de bewoners weleens alleen wat gevaar kan opleveren, maar ik begreep dat hier aan gewerkt wordt!

Vrijwilliger

Beeld van huidig Mentaal welbevinden
• Het personeel is waar ze zijn moeten, betrokkenheid. • Aangezien ik ga wandelen met de mensen ben ik niet zo goed op de hoogte v.w.b. de interne zaken. Denk dat de meesten wel hun best doen. Jammer dat de dames 's morgens niet een keer hun plaspil kunnen overslaan. Ze gaan of niet mee of heel benauwd in hun rolstoel omdat ze moeten.
Mogelijkheden ter verbetering
• niets wat me opgevallen is. • Meer aandacht en activiteiten. Als ik in de woonkamers kom vind ik het vreselijk om de mensen maar een beetje voor zich uit zie staren.

Den Bosch

Den Bosch	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	6,00	0,00
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,0
Totaal	n.t.b. (n=0)	6,50 (n= 2)	- 50,00 (n=2)



Helaas zijn voor dit team op dit thema geen reacties binnengekomen

Eindhoven

Eindhoven	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,50	7,50	0,00
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,50 (n=2)	7,50 (n= 2)	0,00 (n= 2)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
Betrokken personeel. Aansprekend activiteitenprogramma
Mogelijkheden ter verbetering
Meer personeel

Londen

Londen	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	8,00	0,00
Vrijwilligers	8,00	8,00	+ 100,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,00
Totaal	8,00 (n=1)	7,66 (n= 3)	0,00 (n=3)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Trots op
cliënten zijn mijns inziens, gelukkig
Mogelijkheden ter verbetering
meer bezetting / verdeling huiskamers

Parijs

Parijs	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	3,00	- 100,00
Mantelzorgers	8,00	8,00	+ 50,00
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,00
Totaal	8,00 (n=2)	7,00 (n= 6)	- 0 (n=6)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• dat er nu in principe steeds iemand in de woonkamer is, dus niemand alleen hoeft te zitten. • De betrokkenheid van de medewerkers.
Mogelijkheden ter verbetering
• ik denk dat er weinig meer mogelijk is, misschien dat er bij sommige bewoners nog meer behoefte is aan geestelijke ondersteuning - maar ik weet niet eens of dat er niet is. Mijn moeder heeft daar geen behoefte aan, dus voor haar maakt het niet uit. • Weet het niet.

Somatiek Team 6

Somatiek Team 6	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7.00	- 100,00
Totaal	n.t.b. (n=0)	7,00 (n= 1)	- 100.00 (n=1)



Helaas zijn voor dit team op dit thema geen reacties binnengekomen

Somatiek Team 7

Somatiek Team 7	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,00
Totaal	n.t.b. (n=0)	7,00 (n= 1)	- 100,00 (n=1)



Helaas zijn voor dit team op dit thema geen reacties binnengekomen

Somatiek Team 8

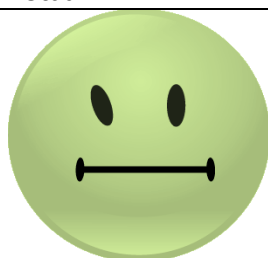
Somatiek Team 8	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,00
Totaal	n.t.b. (n=0)	7,00 (n= 1)	- 100,00 (n=1)



Helaas zijn voor dit team op dit thema geen reacties binnengekomen

Dagbesteding Nazareth

Dagbesteding Nazareth	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	8,00	0,00
Mantelzorgers	7,00	7,00	- 50,00
Vrijwilligers	8,33	8,33	+ 16,67
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,00 (n=4)	8,00 (n= 9)	0,00 (n=9)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• structuur
Mogelijkheden ter verbetering
• soms communicatiestoornis, langs elkaar heen praten..

Vrijwilliger

Trots op
• Contact met de bewoners • Er zijn veel verschillende activiteiten waaraan cliënten mee kunnen doen. Dit draagt bij aan het mentaal welbevinden van de cliënt.
Mogelijkheden ter verbetering
• Contact van de leiding met de vrijwilliger • Ik hoor weleens van cliënten dat de verzorging weinig tijd heeft voor een praatje of om bepaalde fysio oefeningen te doen met de cliënt. Dat vinden de cliënten niet fijn, maar dat zouden ze wel graag willen. Het lijkt erop dat doordat ze lichamelijk achteruit gaan, ook mentaal achteruit gaan.



Mentaal welbevinden Passaat



Passaat Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	7,50	7,83	+ 33,33
Mantelzorgers	7,73	7,82	+ 28,13
Vrijwilligers	7,55	7,31	+ 7,41
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,75	+ 50,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	6,94	- 6,25
Totaal	7,66 (n=35)	7,45 (n= 93)	+ 15,63 (n=96)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Passaat. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
 - Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
 - **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige thema binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
 - **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
 - **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Passaat divers

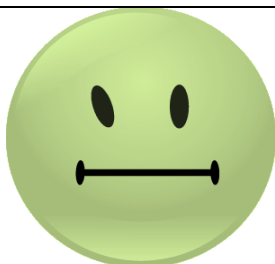
Passaat Divers	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	7,50	7,00	+ 14,29
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Onbekend	n.t.b.	10,00	+ 100,00
Totaal	7,50 (n=4)	7,38 (n= 8)	+ 25,00 (n=8)



Helaas zijn geen reacties binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Jasmijnhof

Passaat Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,33	7,33	- 66,67
Vrijwilligers	8,00	6,67	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,50 (n=4)	7,00 (n= 6)	- 33,33 (n=6)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Beeld van huidig Mentaal welbevinden
Erg goed de mensen zie je opfleuren
Mogelijkheden ter verbetering
Voor mij persoonlijk hoeft er niet zo nodig iets te veranderen

Mantelzorger

Beeld van huidig Mentaal welbevinden
- men kijkt naar wat mijn moeder fijn vindt - Het contact met contactpersoon en arts - de activiteitenbegeleidster die veel organiseert voor de bewoners van Jasmijnhof.
Mogelijkheden ter verbetering
- soms is het was drukker, ze houdt van rust. Vandaag lekker naar buiten gegaan met haar in de zon. - Op Schonen kleren letten en de kamers zijn vies - Meer aandacht voor de bewoner zelf door de zorg; laten zien dat je iemand graag mag, vriendelijke uitstraling (ook als je je dag niet hebt); meer personeel op de afdeling zodat die tijd er ook is om meer aandacht te geven.

Melissehof

Passaat Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,33	7,20	+ 25,00
Vrijwilligers	6,00	6,00	+ 100,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n=4)	7,00 (n= 6)	+ 40,00 (n=5)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Trots op
sinds de verpleging bij de bewoners zitten als ze hun administratie bijwerken, dat de bewoners meer aandacht krijgen dan voorheen.
Mogelijkheden ter verbetering
nog meer creatief met de bewoners bezig zijn zodat ze niet afstompen en slapen op hun stoel.

Mantelzorger

Trots op
- vind ik moeilijk aan te geven, mijn vader is nog niet zolang geleden opgenomen - Ouders ervaren verblijf positief en zijn in het algemeen redelijk opgewekt. - Er zijn voldoende activiteiten
Mogelijkheden ter verbetering
- zie antwoord hierboven - Weet zo niets, misschien minder werkdruk personeel zodat er meer tijd is voor een praatje. - Soms zie ik helemaal niemand van de leiding en dat vind ik vreemd.

Munthof

Passaat Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	8,00	8,00	+ 50,00
Mantelzorgers	8,13	8,11	+ 66,67
Vrijwilligers	8,00	8,00	+ 33,33
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	6,00	6,00	- 100,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Onbekend	n.t.b.	8,00	0,00
Totaal	7,92 (n=13)	7,93 (n= 15)	+ 43,75 (n=16)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroegde groepen

Cliënt

Trots op
- Moeder voelt zich erg thuis ondanks haar sterke achteruitgang mede dankzij de goede zorg en aandacht van het personeel - Omgang met verzorgenden, zij zijn aardig en behulpzaam.
Mogelijkheden ter verbetering
- Voor nu geen verbeteringen - Nog betere controle op patiënten en niet allemaal tegelijk pauzeren. Wanneer iedereen tegelijk pauze houdt is de controle aanzienlijk minder op de patiënten. Er is dan geen controle in alle ruimtes waar patiënten verblijven die in de gaten gehouden moeten worden. De patiënten zitten dan regelmatig alleen zonder controle.

Mantelzorger

Trots op
- Veel aandacht voor cliënt, goed contact - Er wordt veel voor de bewoners georganiseerd. - bewoners geprikkeld worden om iets te ondernemen/voldoende aanbod - Persoonlijke benadering, huiselijke omgeving. - heb alle vertrouwen in een goede verzorging van mijn vrouw - Mij valt op dat er veel georganiseerd wordt voor mijn moeder - Het hele werk draait om de bewoners en dat is top!!! - de individuele betrokkenheid
Mogelijkheden ter verbetering
Wellicht meer ondersteuning in het begin met proces.

- Ook aandacht geven aan mensen die geen aandacht vragen. Ik hoor van mijn verwant wel eens een opmerking als : "als je maar huult dan komen ze bij je en krijg je een arm om je heen" en komen ze bij je. Dit zie ik ook als ik er ben, maar ik weet dus niet hoe er met mijn verwant wordt omgegaan als ik er niet ben. Ik vind wel dat ze altijd erg alleen zit als ik op bezoek kom
- geen idee
- Beter inzicht in uitgaven van het zzp budget.
- Ik heb hier nog geen antwoord op mijn moeder is te kort in de Passaat.
- ik zou geen verbetering weten.
- ik zou zo geen verbeteringen kunnen bedenken

Lid RvT of CR

Beeld van huidig Mentaal welbevinden
• Bewoners worden gehoord in termen van wat ze wel/niet willen; Van zingeving: gesprekken van bewoners met geestelijk verzorger
Mogelijkheden ter verbetering
• Meer individuele gesprekken met/aandacht voor bewoners; meer hoger opgeleid personeel

Vrijwilliger

Beeld van huidig Mentaal welbevinden
• Veel aandacht voor cliënt, goed contact • dat gaat prima • mijns inziens de bewoners er over het algemeen op hun gemak zijn
Mogelijkheden ter verbetering
• Wellicht meer ondersteuning in het begin met proces. • geen verbeteringen • geen idee

Lavendelhof

Passaat Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	7,00	7,67	+ 33,33
Mantelzorgers	7,5	7,83	+ 50,00
Vrijwilligers	8,00	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,50 (n=6)	7,82 (n= 11)	+ 36,36 (n=11)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Cliënt

Trots op
• Veel dagbesteding goede zorg
Mogelijkheden ter verbetering
• Vaker verschoning i.v.m. incontinentie

Mantelzorger

Trots op
• Er wordt goed geluisterd wat de familie verteld over de cliënt en word naar hun vermogen alles aan gedaan om dit te verwezenlijken. • veel aandacht en respect voor de bewoners • Regelmaat, geruststelling • kan dit niet goed beoordelen, omdat ik geen compleet beeld heb wat er voor aandacht aan wordt besteed.
Mogelijkheden ter verbetering
• Nog tekort bekend met de afdeling om daar al wat over te zeggen. • niks • Minder prikkels, constanter personeel • meer communicatie en duidelijkheid op gebied van welbevinden en zingeving

Vrijwilliger

Trots op
• de mensen zijn m.i. wel happy
Mogelijkheden ter verbetering
• zou ik nog niet weten, ben nog niet zo lang vrijwilliger, denk dat de mensen het daar wel fijn vinden.

Rozemarijnhof

Passaat Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	8.00	0,00
Mantelzorgers	7.8	8,00	+ 20,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,00	- 100,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,80 (n=5)	7,92 (n= 12)	+ 8,33 (n=12)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Trots op
• Er voldoende aandacht is voor mijn vader • Zover ik kan beoordelen, ik ben maar anderhalf uur per dag daar. Is er liefdevolle aandacht van de verzorgers en de verpleegkundigen. • De persoonlijke verzorging en aandacht. Ook het contact met de mantelzorger. • Er is veel persoonlijke aandacht voor mijn moeder. Als er iets is wordt ik direct geïnformeerd. - Top • de aandacht voor de mensen
Mogelijkheden ter verbetering
• nog meer persoonlijke aandacht • Volgens mij valt daar ook verzorging onder en denk ik dat er te weinig verschoond wordt ook s 'nachts • Goed zo! • Enige punt is dat bij gesprek met arts, psycholoog en begeleider niemand het totale overzicht over mijn moeder heeft. bv op de vraag of haar gewicht stabiel is weet niemand het juiste antwoord • zou het zo niet weten

Dagbesteding Passaat

Passaat Totaal	Waardering Mentaal welbevinden	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Mantelzorgers	n.t.b.	8,00	0,00
Vrijwilligers	8,00	7,73	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,00 (n=3)	7,77 (n= 13)	+ 7,96 (n=13)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Beeld van huidig Mentaal welbevinden
• van hieruit kan ik alleen mijn ervaringen delen, daar ik als vrijwilliger een persoonlijke behandeling geef en dan in gesprek kan gaan met de cliënt, wat op mij overkomt dat de cliënt dit in het algemeen genomen als heel prettig ervaart. • wat mijn activiteit betreft is alles prima geregeld ; we zijn verder zelf sturend
Mogelijkheden ter verbetering
• Als vrijwilliger kom ik twee ochtenden per week in de Passaat en zie ik alleen in de wandelgangen enkele zaken op de afdelingen, daar dit dan een momentopname is, kan ik hier moeilijk over oordelen, dit wil ik dan ook niet doen. • meer personeel , maar dat is al bekend natuurlijk!