



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Uitkomsten  
tevredenheidsonderzoek  
onder contactpersonen van  
cliënten**

**Geriant-kliniek 2023**

The background of the slide shows a close-up of a white spiral-bound notebook with a red pen resting on it. The notebook is open to a page with a table. The table has several rows and columns, with some numbers visible. The word 'Over' is partially visible at the bottom right of the page.

	25,6
	44,4
	,0
	100,0

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Samenvatting tevredenheidsonderzoek 2023 .....</b>	<b>4</b>
1.1 Onderzoeksgroep en respons .....	4
1.2 Rapportcijfer .....	4
1.3 Aanbevelingsscore .....	4
1.4 Meest tevreden .....	4
1.5 Minst tevreden .....	4
1.6 Op indicatorniveau beschouwd .....	4
1.7 Prioriteiten .....	4
<b>2 Onderzoek onder familieleden/contactpersonen van cliënten die opgenomen zijn geweest in de Geriant-kliniek .....</b>	<b>5</b>
2.1 Inleiding .....	5
2.2 Doelgroep en exclusie .....	5
2.3 De vragenlijst .....	5
2.4 Uitnodiging tot deelname aan het onderzoek .....	5
2.5 Rapportage .....	6
<b>3 Resultaten tevredenheidsonderzoek 2023 .....</b>	<b>7</b>
3.1 Respons .....	7
3.2 Samenvattende resultaten .....	7
<b>4 Samenvatting ervaringsvragen .....</b>	<b>10</b>
4.1 Inleiding .....	10
4.2 Top-2 Box scores per vraag 2023 .....	11
4.3 Verschil met Top-2 Box scores van 2022 .....	12
<b>5 Indicatorscores .....</b>	<b>13</b>
5.1 Inleiding .....	13
5.2 Indicatorscores 2023 .....	13
<b>6 Prioriteitenmatrix .....</b>	<b>14</b>
6.1 Inleiding .....	14
<b>Bijlage 1: Statistische analyses, schaalconstructie en belangsscores .....</b>	<b>15</b>
<b>Bijlage 2: Uitkomsten per vraag .....</b>	<b>18</b>
<b>Bijlage 3: Antwoorden op de open vraag .....</b>	<b>24</b>
<b>Bijlage 4: Thema's en vragen uit de vragenlijst .....</b>	<b>25</b>

## Inleiding

Facit verzorgt voor Geriant een continu tevredenheidsonderzoek onder familie respectievelijk contactpersonen van cliënten die opgenomen zijn geweest in de Geriant-kliniek. Voor u ligt de rapportage met de resultaten van het tevredenheidsonderzoek uit 2023.

De rapportage begint in hoofdstuk 1 met een samenvatting van de uitkomsten van het onderzoek. In hoofdstuk 2 wordt de inhoud van de vragenlijst omschreven en de opzet van de uitvoering van het onderzoek.

In hoofdstuk 3 worden samenvattend de resultaten van het tevredenheidsonderzoek gepresenteerd. Na een overzicht van het aantal uitnodigingen en de behaalde respons wordt het rapportcijfer weergegeven dat contactpersonen hebben gegeven. Hierbij worden verschillen met de metingen uit vorige meetjaren inzichtelijk gemaakt.

Vervolgens ziet u in hoofdstuk 4 de resultaten van alle ervaringsvragen weergegeven in een Top-2 box score, aangevuld met een plus/min vergelijk met de scores van de Top-2 van 2022.

Hoofdstuk 5 bevat de door Facit samengestelde, getoetste en berekende indicatorscores en in hoofdstuk 6 wordt een prioriteitenmatrix op basis van de indicatorscores gepresenteerd.

De rapportage bevat de volgende bijlagen:

1. Statistische analyses, schaalconstructie en belangsscores.
2. Een weergave van de resultaten door middel van een grafiek op alle ervarings- en achtergrondvragen.
3. De antwoorden op de open vraag 'Als u één ding zou kunnen veranderen aan de zorg die uw familielid van de Geriant-kliniek kreeg, wat zou dit dan zijn? De antwoorden zijn per thema gegroepeerd.'
4. Een overzicht van de thema's in de vragenlijst, met daarbij de onderliggende vragen en overige vragen.

**Facit**, Velsen-Noord  
Eddy Stam & Dorine Duwel

## 1 Samenvatting tevredenheidsonderzoek 2023

### 1.1 Onderzoeksgroep en respons

In 2023 heeft Facit aan 108 contactpersonen een uitnodiging gestuurd voor deelname aan een tevredenheidsonderzoek over de Geriant-kliniek. 52 contactpersonen hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 48%. Dit is een verbetering ten opzichte van de eerste helft van 2023, toen de respons 32% was.

### 1.2 Rapportcijfer

82% van de contactpersonen geeft een rapportcijfer dat een 8 of hoger is. Dat is 8% meer dan in 2022. 51% van de contactpersonen geeft een 9 of 10. Het gemiddelde rapportcijfer is een 8,3. Dit is 0,2 hoger dan het gemiddelde rapportcijfer over 2022.

### 1.3 Aanbevelingsscore

Geen van de geraadpleegde contactpersonen geeft op de vraag of ze Geriant-kliniek zouden aanbevelen een 5 of lager. Er zijn dus geen criticasters. 18% geeft een 6 of een 7 is een passief tevreden respondent en de overige respondenten 82%geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

### 1.4 Meest tevreden

In 2023 was er één vraag waarop alle respondenten positief antwoordden. Dat was deze vraag:  
2. Waren de medewerkers van het zorgteam beleefd tegen u?

Tien vragen kregen een Top-2 Box score van 90% of hoger. 19 vragen laten een verbetering in tevredenheid zien ten opzichte van 2022. De grootste toename van tevredenheid is zichtbaar bij vraag 12: Kon u meebeslissen over de aanpak van de problemen in de zorg voor uw familielid? (+12%)

### 1.5 Minst tevreden

De laagste waardering in 2023 krijgt de vraag 'Boden de medewerkers mogelijkheden aan uw familielid om naar buiten te kunnen? (wandelen, activiteiten buiten, buiten zitten enz.)'. 65% van de respondenten geven op deze vraag een positief antwoord. Dit is 9% minder dan in 2022.

Bij vijf vragen zijn er minder positieve antwoorden gegeven dan in 2022.

De minst positieve antwoorden zijn gegeven op de vragen:

22. Boden de medewerkers mogelijkheden aan uw familielid om naar buiten te kunnen? (-9% t.o.v. 2022)

14. Bent u geïnformeerd over evt. bijwerkingen van de medicatie die uw familielid kreeg voorgeschreven? (=6% t.o.v. 2022)

### 1.6 Op indicatorniveau beschouwd

De hoogst scorende indicator is bejegening (93) en de laagst scorende is dagbesteding (71). Uit de vergelijking met 2022 blijkt dat voor alle indicatoren de tevredenheid van de contactpersonen is toegenomen, met name voor Resultaat (+5) en Informatie (+6).

### 1.7 Prioriteiten

In de prioriteitenmatrix is zichtbaar dat de scores voor de indicatoren Bejegening, Resultaat en Informatie zich onveranderd in het kwadrant Handhaven bevinden. De indicatoren Omgeving, Inspraak en Dagbesteding komen in aanmerking voor nadere aandacht, maar hebben een lage prioriteit.

De antwoorden op de open vraag bieden Geriant enkele suggesties van respondenten ter verbetering.



## 2 Onderzoek onder familieleden/contactpersonen van cliënten die opgenomen zijn geweest in de Geriant-kliniek

### 2.1 Inleiding

Geriant biedt ondersteuning aan mensen met dementie middels een opname in de Geriant-kliniek. Enkele weken na afronding van deze opname evalueert Geriant de geboden hulp en ondersteuning. Deze evaluatie vindt plaats met een tevredenheidsonderzoek voor familieleden/contactpersonen van cliënten die opgenomen zijn geweest in de Geriant-kliniek.

Facit voert vanaf januari 2013 dit tevredenheidsonderzoek voor Geriant uit. De contactpersonen worden in eerste instantie uitgenodigd de vragenlijst online in te vullen. In de uitnodigingsbrief wordt aangegeven dat na vier weken een nieuwe uitnodiging tot deelname aan het tevredenheidsonderzoek wordt gestuurd en dat daarbij een papieren versie van de vragenlijst wordt toegevoegd die per post naar Facit teruggestuurd kan worden.

### 2.2 Doelgroep en exclusie

De doelgroep van dit tevredenheidsonderzoek wordt gevormd door familie of contactpersonen van cliënten die zorg hebben ontvangen in de Geriant-kliniek. Exclusiecriteria zijn door Geriant opgesteld en toegepast. De contactpersoon wordt gevraagd in deze vragenlijst aan te geven wat hun ervaringen zijn met de zorg van de persoon van wie hij/zij familie of contactpersoon is.

### 2.3 De vragenlijst

De vragenlijst is ontwikkeld en geëvalueerd in samenspraak tussen Geriant en het Trimbos Instituut. De vragenlijst bestaat uit 28 gesloten vragen. Twintig daarvan kunnen met nooit, soms, meestal of altijd beantwoord worden; acht vragen kunnen met ja of nee beantwoord worden.

Na deze vragen wordt er aan de contactpersoon een totaaloordeel over de geboden zorg gevraagd, in de vorm van een rapportcijfer. Ook de vraag of de contactpersoon de Geriant-kliniek zou aanbevelen is opgenomen. Vervolgens biedt een open vraag de mogelijkheid één onderwerp aan te dragen dat verbeterd zou kunnen worden.

### 2.4 Uitnodiging tot deelname aan het onderzoek

Het secretariaat van de Geriant-kliniek zorgt ervoor dat de naam- en adresgegevens van te benaderen contactpersonen vier tot zes weken na het afsluiten van het contact worden aangeleverd bij Facit. De door Geriant aangeleverde gegevens worden door Facit gecontroleerd en voorzien van anonieme respondentnummers. Facit verzendt aan de contactpersonen vervolgens een uitnodiging tot deelname aan het tevredenheidsonderzoek.

#### 2.4.1 Online vragenlijsten

De vragenlijst wordt via internet opengesteld en kan online door contactpersonen worden ingevuld. Alle contactpersonen ontvangen een brief met een unieke inlogcode en de link naar de vragenlijst. Het programma dat hen op die website door de vragenlijst heen leidt, is zo eenvoudig dat voor het invullen behalve enige muisvaardigheid geen computerervaring nodig is. Lukt het de contactpersonen niet om de raadpleging in één keer af te maken, dan kunnen zij, zolang de invultermijn nog niet is verstreken, op een later moment opnieuw inloggen. Zij komen dan direct bij de vraag waar ze waren gebleven. Als de vragenlijst eenmaal volledig is ingevuld, kunnen contactpersonen niet meer opnieuw inloggen.

In de begeleidende brief is aangegeven dat contactpersonen voor vragen en/of opmerkingen over het onderzoek en de vragenlijst telefonisch of via e-mail contact kunnen opnemen met Facit. In de brief is eveneens vermeld dat in een later stadium aan non-respondenten ook een schriftelijke vragenlijst wordt aangeboden.

#### *2.4.2 Schriftelijke vragenlijsten*

Aan non-respondenten wordt, na vier weken, een herinnering gestuurd met opnieuw de inlogcode maar ook een papieren vragenlijst en antwoordenvelop. Contactpersonen kunnen de vragenlijsten dan ook schriftelijk invullen en retourneren in de antwoordenvelop met het antwoordnummer van Facit.

Voor de verzendingen van de schriftelijke vragenlijsten wordt gebruik gemaakt van briefpapier en enveloppen van Geriant. De verzendingen worden door Facit verzorgd (begeleidende brieven, vragenlijsten, enveloppen, retourenvelop, herinnering, frankeren). In alle begeleidende brieven is aangegeven dat respondenten met vragen en/of opmerkingen over het onderzoek en de vragenlijst telefonisch of via e-mail contact kunnen opnemen met Facit.

#### **2.5 Rapportage**

De resultaten van de cliënttevredenheidsonderzoeken geven management en cliëntenraad van Geriant een beeld van de ervaringen van de geraadpleegde contactpersonen met de zorg die geboden wordt vanuit Geriant.

Op verzoek van Geriant worden de resultaten van het onderzoek halfjaarlijks gerapporteerd.

### 3 Resultaten tevredenheidsonderzoek 2023

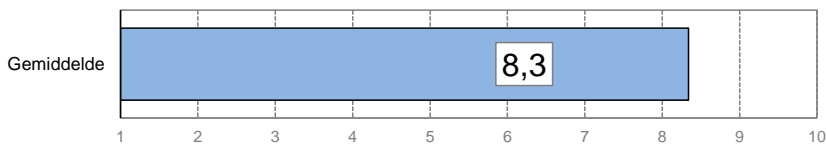
#### 3.1 Respons

In 2023 heeft Facit aan 108 contactpersonen schriftelijk uitgenodigd om online een vragenlijst in te vullen. 52 contactpersonen hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 48%.

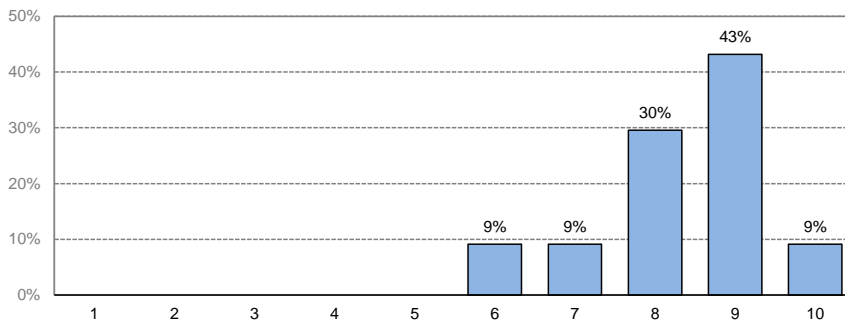
#### 3.2 Samenvattende resultaten

##### 3.2.1 Algemeen oordeel: rapportcijfer voor Geriant

Gemiddeld rapportcijfer voor Geriant over het totaal van 2023.

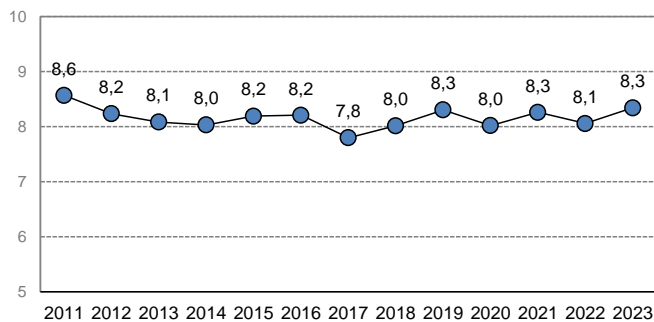


##### 3.2.2 Frequentieverdeling van rapportcijfers over het totaal van 2023.



82% van de respondenten geeft een 8 of hoger als rapportcijfer. 52% geeft een 9 of hoger. Geen van de respondenten geeft een rapportcijfer dat lager is dan een 5.

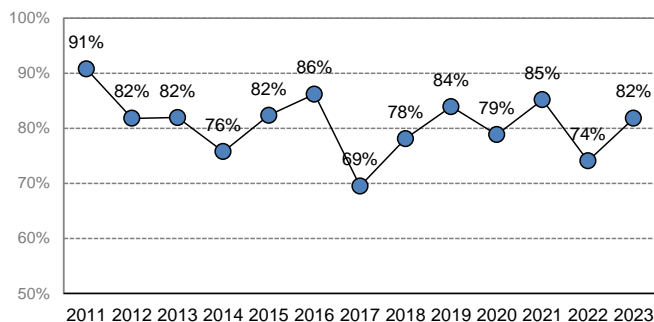
##### 3.2.3 Gemiddeld rapportcijfer per meetjaar voor 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 en 2023.



In de grafiek is te zien dan het gemiddelde rapportcijfer in 2023 met 0,2 punt is gestegen ten opzichte van 2022.

**3.2.4 Percentage respondenten met een 8 of hoger**

In onderstaande grafiek wordt per meetjaar, voor de jaren 2011 tot en met 2023, het percentage respondenten weergegeven dat een 8 of hoger geeft.



**3.2.5 Aanbevelingsvraag**

**Zou u de Geriant-kliniek bij uw familie en vrienden aanbevelen?**

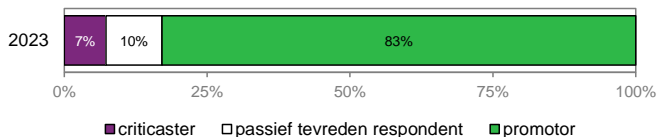
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

	2023	
0 zeer waarschijnlijk niet	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	3	7%
6	1	2%
7	3	7%
8	10	24%
9	12	29%
10 zeer waarschijnlijk wel	12	29%
niet ingevuld	11	
N in grafiek	41	

**NPS**

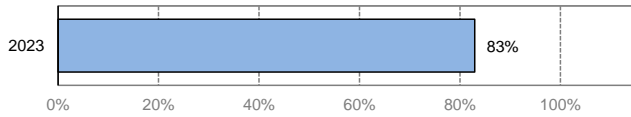
Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor'.





**Promotorscore**

De promotorscore, het percentage respondenten dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



## 4 Samenvatting ervaringsvragen

### 4.1 Inleiding

In bijlage 2 van deze rapportage zijn de resultaten per vraag in een grafiek weergegeven en kunt u de totale resultaten bekijken. In dit hoofdstuk ziet u van een beknopte samenvatting op basis van zogenaamde *Top-2 Box scores*.

Een Top-2 Box score is het percentage respondenten dat op een vraag een positief antwoord geeft en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben. Wanneer een respondent op bijvoorbeeld de vraag *“Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?”* voor “altijd” of “meestal” kiest (de Top-2 Box, de twee meest gunstige uit de vier antwoordcategorieën nooit - soms - meestal - altijd), kan worden gesteld dat hij of zij met dit aspect positieve ervaringen heeft.

Het berekenen van een Top-2 Box score verloopt als volgt. Stel dat een onderzoeksgroep uit 100 personen bestaat, en 85 daarvan kiezen bij een vraag voor de antwoordcategorieën “altijd” of “meestal” (en dus 15 voor “nooit” of “soms”), dan is de Top-2 Box score bij deze vraag 85%:

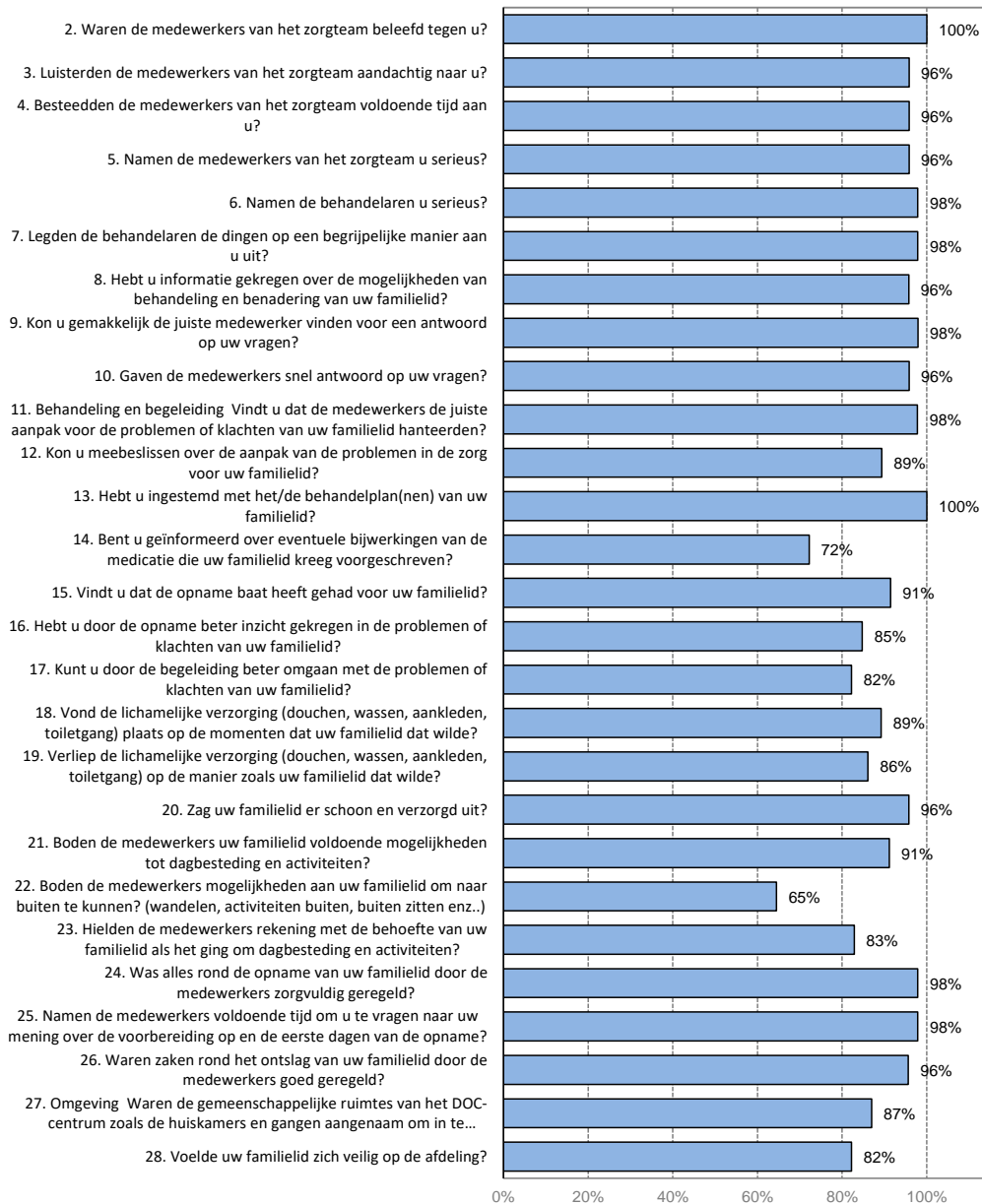
#### Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?

nooit	soms	Meestal	altijd	Top-2 Box score
5%	10%	55%	30%	55% + 30% = <b>85%</b>

Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. In het voorbeeld betreft dit in totaal 15% van de respondenten.

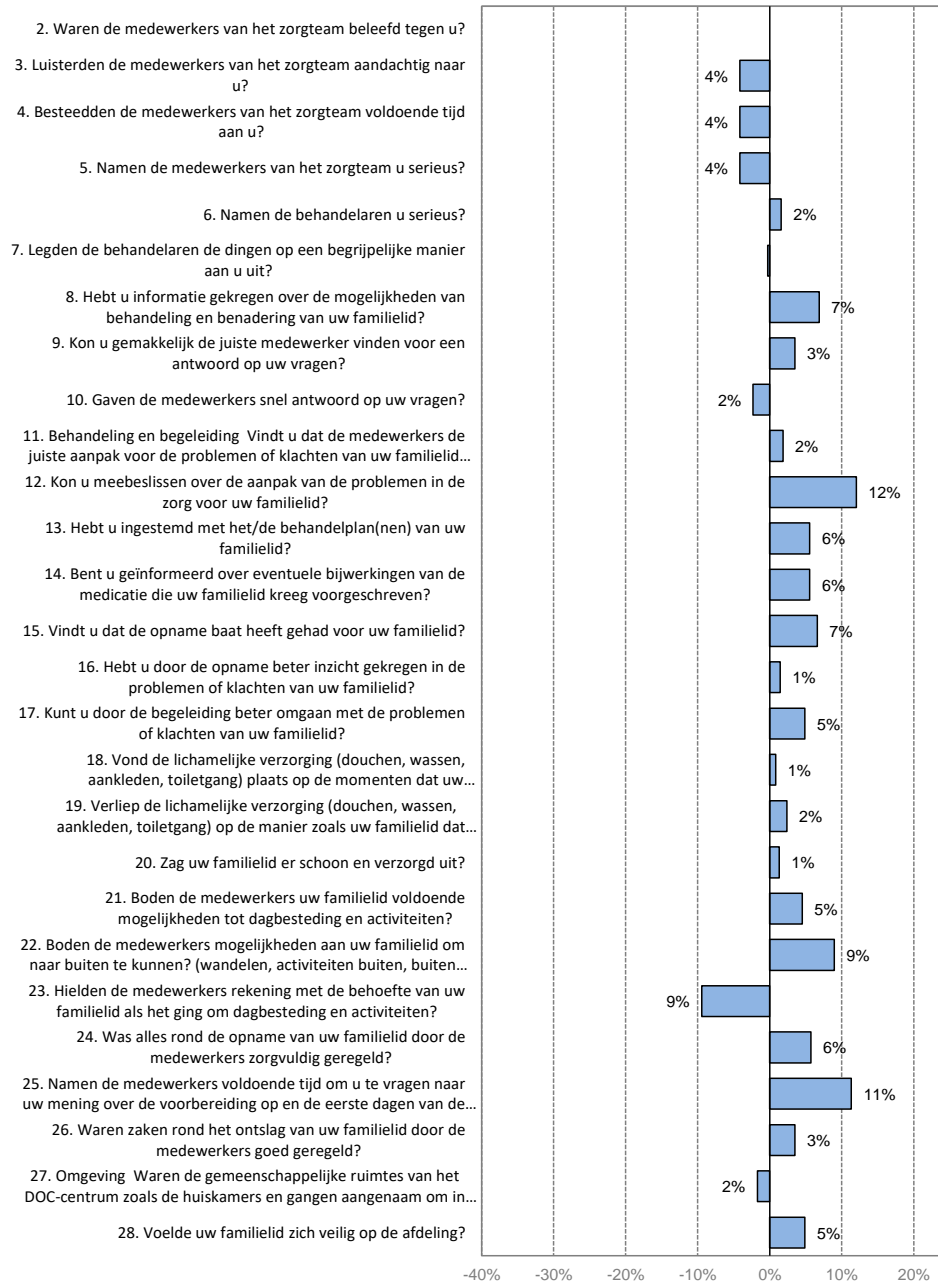
## 4.2 Top-2 Box scores per vraag over 2023

In onderstaande grafiek zijn de Top-2 Box scores per vraag weergegeven.



### 4.3 Verschil met Top-2 Box scores van 2022

In onderstaande grafiek is het verschil weergegeven tussen het percentage respondenten dat in 2022 een 8 of hoger heeft gegeven en het percentage respondenten dat in 2023 heeft gedaan.



## 5 Indicatorscores

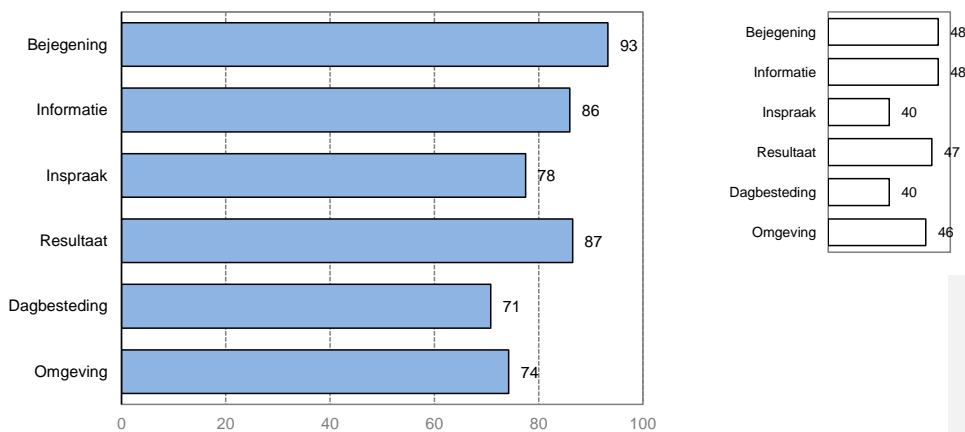
### 5.1 Inleiding

Met dit tevredenheidsonderzoek wordt beoogd op een aantal thema's informatie te verkrijgen om de door de Geriant-kliniek aangeboden hulp te kunnen evalueren. Facit heeft met de uitkomsten van de onderzoeken die in 2013 hebben plaatsgevonden betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd en op basis hiervan indicatoren benoemd. Een overzicht van de benoemde indicatoren met de onderliggende vragen is te vinden in bijlage 4 bij deze rapportage.

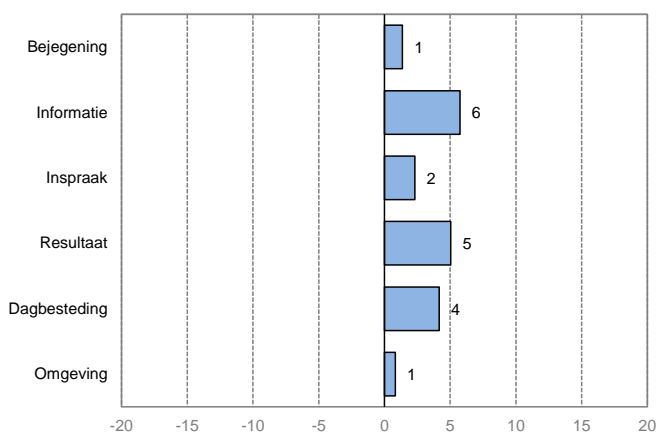
### 5.2 Indicatorscores 2023

In onderstaande tabel worden voor Geriant-kliniek de indicatoren en de bijbehorende indicatorscores weergegeven. Het rechter paneel toont het aantal respondenten. Te zien is dat op de indicatoren Bejegening en Informatie de hoogste scores worden behaald. De laagste score wordt behaald bij de indicator Dagbesteding.

*Geriant totaal 2023.*



### Vergelijking indicatorscores met 2022



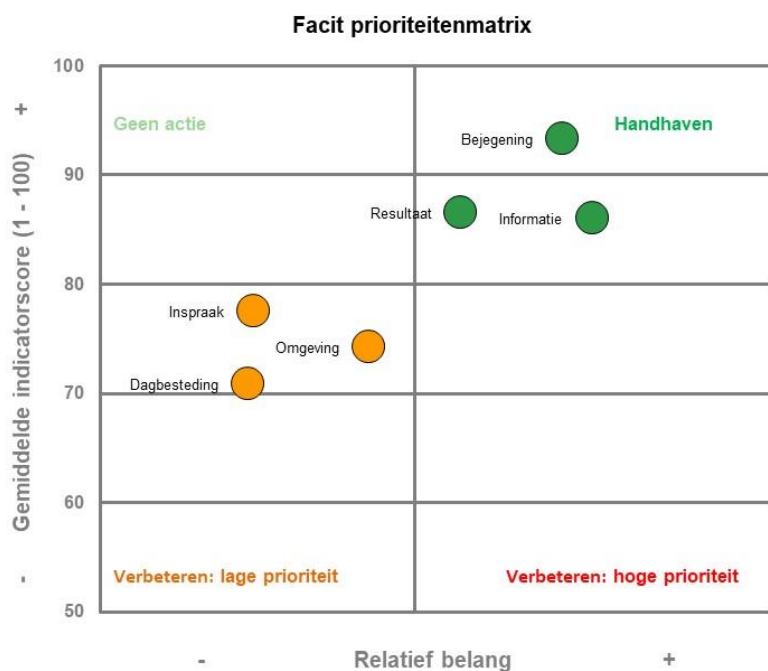
## 6 Prioriteitenmatrix

### 6.1 Inleiding

In een prioriteitenmatrix wordt het relatieve belang van de verschillende indicatoren op basis van rangorde (de mediaan) opgedeeld in twee groepen: een groep indicatoren met een relatief laag belang en een groep indicatoren met een relatief hoog belang. Dit wordt ook door de kleur van het balletje aangeduid. Een tweede opdeling vindt plaats op basis van de indicatorscore. De helft van de indicatoren vormt een groep met een relatief hoge indicatorscore, en de andere helft een met een relatief lage indicatorscore. Ook hier wordt dat door een kleur aangegeven.

De kleuren van de bolletjes staan voor de volgende combinaties van belang- en indicatorscores:

donkergroen	= hoger dan de mediane belangscore en hoger dan de mediane indicatorscore
lichtgroen	= lager dan de mediane belangscore en hoger dan de mediane indicatorscore
oranje	= zowel lager op de mediane belangscore, als op de mediane indicatorscore
rood	= hoger dan de mediane belangscore en lager dan de mediane indicatorscore



Ook in deze grafiek is af te leiden dat met name op Bejegening, maar ook op Resultaat en Informatie, de hoogste indicatorscores worden behaald. Op deze indicatoren is het relatieve belang ook relatief hoog. Vooral de eerst genoemde indicator scoort hoog, meer dan 90%. Omgeving lijkt bij een relatief lage score en gemiddeld belang geprioriteerd voor nadere aandacht.

## Bijlage 1: Statistische analyses, schaalconstructie en belangsscores

### 1.1 Schaalconstructie en betrouwbaarheid

Met de vragenlijst wordt beoogd een aantal verschillende aspecten van de ervaringen van de respondenten met de zorg van Geriant zo betrouwbaar mogelijk te meten. Op basis van betrouwbaarheidsanalyses werd nagegaan in hoeverre een reeks vragen gezamenlijk een betrouwbare schaal vormen. De analyses werden uitgevoerd over de data van 2013 (N=73). Alleen de data van respondenten die minstens 20 ervaringsvragen hadden beantwoord werden meegenomen in de analyses.

Voor de 6 gevonden schalen is de betrouwbaarheid vastgesteld met behulp van Cronbach's alfa. Een alfa van 0,6 - 0,7 betekent dat de schaal redelijk betrouwbaar is maar niet erg uitgesproken en een alfa van 0,7 of hoger betekent dat de schaal voldoende betrouwbaar is.

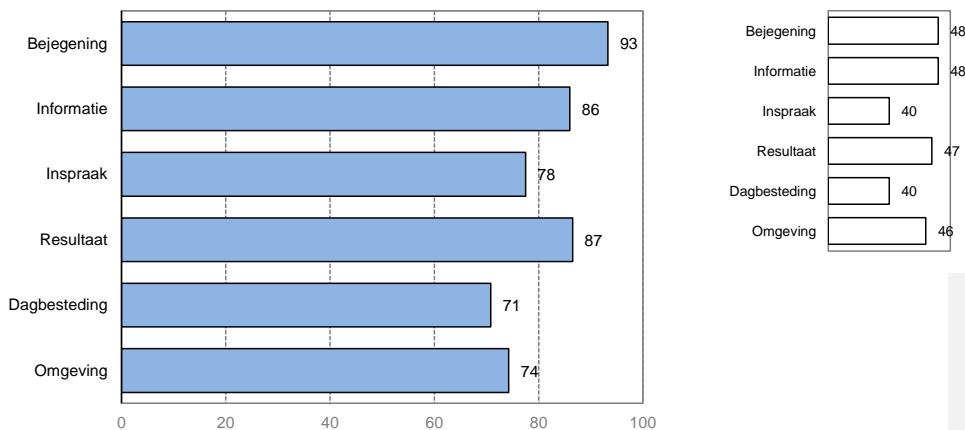
In onderstaande tabel worden de betrouwbaarheidscoëfficiënten weergegeven:

Schaal	Cronbach's alfa	Aantal vragen	Set
Bejegening	,88	7	V2, V3, V4, V5, V6, V7, V25
Informatie	,81	3	V8, V9, V10
Inspraak	,88	2	V18, V19
Resultaat	,78	3	V15, V16, V17
Dagbesteding	,80	3	V21, V22, V23
Omgeving	,73	2	V27, V28

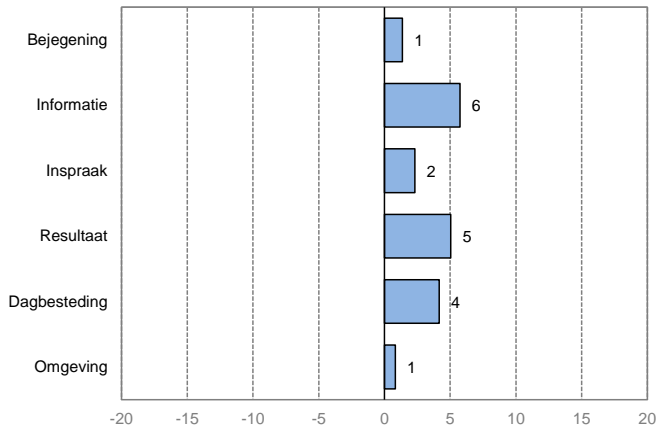
### 1.2 Indicatorscores

Vervolgens werden indicatorscores berekend door, per indicator, de gemiddelde score te berekenen van alle onderliggende vragen van de betreffende indicator. Deze scores werden vervolgens omgerekend naar zogenaamde *POMP-scores*, een transformatie waarmee de score wordt uitgedrukt als het percentage van de maximaal te behalen score op de schaal. In onderstaande tabel worden de indicatorscores weergegeven. Te zien is dat op de indicatoren Bejegening en Informatie de hoogste scores worden behaald. De laagste score wordt behaald bij de indicator Resultaat.

Geriant totaal 2023.



### Verskil met 2022



### 1.3 Prioriteitenmatrix

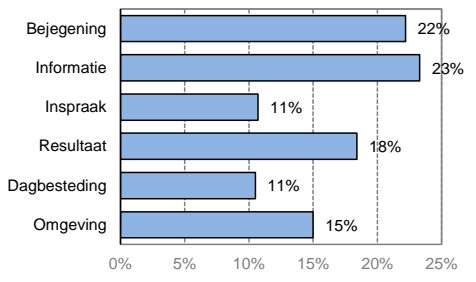
De gemeten indicatorscores representeren de ervaring met verschillende aspecten van de zorg en kunnen worden gebruikt om na te gaan welke aspecten voor verbetering vatbaar zijn. Echter, niet alle indicatoren hebben een even hoog belang. Het is daarom aan te bevelen de indicatoren op zowel ervaringen als belang te evalueren. Een goede manier om dat te doen is via een zogenaamde prioriteitenmatrix. Dit is een grafiek waarin de indicatorscores worden afgezet tegen het relatieve belang dat aan indicatoren kan worden toegekend. Op deze grafiek is tegelijkertijd af te lezen hoe hoog gemiddeld op een indicator wordt gescoord en wat de mate is waarin deze van belang lijkt. Hierdoor kan inzicht worden gekregen in welke aspecten het best kunnen worden aangepakt.

Het relatieve belang van een indicator wordt in de prioriteitenmatrix op de horizontale as uitgezet en de ervaring op deze indicator op de verticale as. Door middel van scheidingslijnen wordt de prioriteitenmatrix opgedeeld. Voor de indicatorscore kan een ondergrens worden gekozen, bijvoorbeeld 80%. Voor de belangsschaal is als (verticale) scheidingslijn gekozen voor de mediane waarde van de vastgestelde belangsscores. Wanneer een indicator zich rechts van de scheidingslijn bevindt geeft dat aan dat deze als relatief belangrijk kan worden beschouwd.



#### 1.4 Relatief belang

Het relatieve belang van de indicatoren is berekend op basis van een multi-pele regressieanalyse, waarbij de regressiecoëfficiënten van het model door middel van 'relative weight analysis' zijn omgezet naar relatieve belangscores.



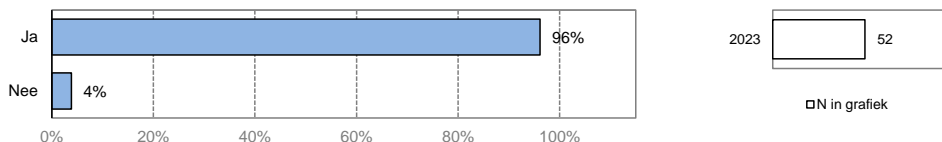
De predictorvariabelen in het regressiemodel zijn de zes indicatoren en de criteriumvariabele is het algemeen oordeel (rapportcijfer) van de respondenten. Het model heeft een goede fit,  $R = ,78$ ,  $p < ,001$ , waarmee in totaal 61% van de variantie van het algemeen oordeel wordt verklaard. De relatieve bijdrage (in procent) van elk van de indicatoren aan het totaal van de verklaarde variantie wordt in onderstaande grafiek weergegeven. De grafiek laat zien dat de indicatoren Informatie, Bejegening en Resultaat het grootste aandeel hebben in de predictie van het algemene oordeel, en dat daarmee van deze indicatoren het relatief belang het grootst is.

In de prioriteitenmatrix wordt het relatieve belang van de verschillende indicatoren op basis van rangorde (de mediaan) opgedeeld in twee groepen: een groep indicatoren met een relatief laag belang en een groep indicatoren met een relatief hoog belang. Dit wordt ook door de kleur van het balletje aangeduid. Een tweede opdeling vindt plaats op basis van de indicatorscore. De helft van de indicatoren vormt een groep met een relatief hoge indicatorscore, en de andere helft een met een relatief lage indicatorscore. Ook hier wordt dat door een kleur aangegeven.

**Bijlage 2: Uitkomsten per vraag**

**Vraag vooraf**

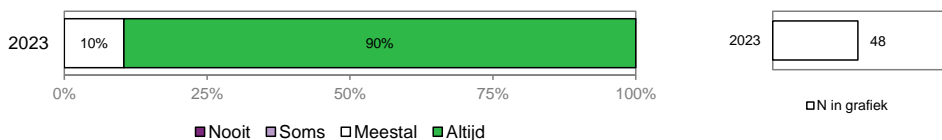
**1. Is een familielid van u in de afgelopen 12 maanden opgenomen geweest in de Geriant-kliniek?**



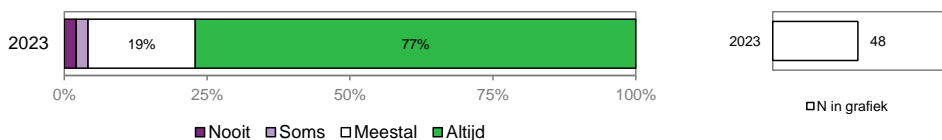
**Informatie en communicatie tussen het DOC-centrum en uzelf**

De volgende vragen gaan over hoe **het zorgteam (verzorgenden, voedings-assistenten en de activiteitentherapeuten)** met u en uw opgenomen familielid omging tijdens het verblijf van uw familielid op de Geriant-kliniek.

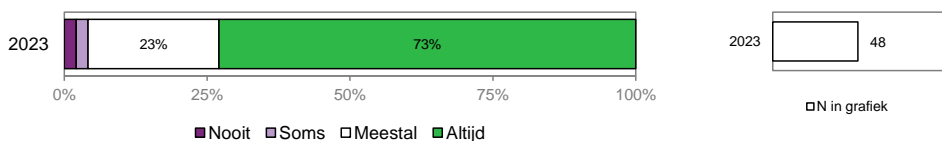
**2. Waren de medewerkers van het zorgteam beleefd tegen u?**



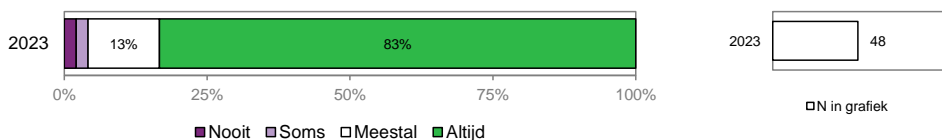
**3. Luisterden de medewerkers van het zorgteam aandachtig naar u?**



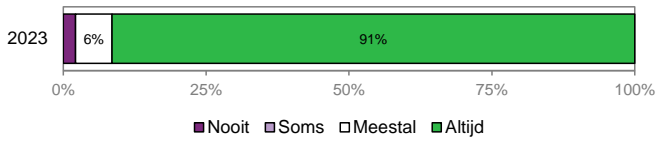
**4. Besteedden de medewerkers van het zorgteam voldoende tijd aan u?**



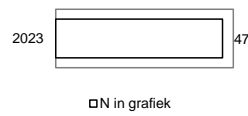
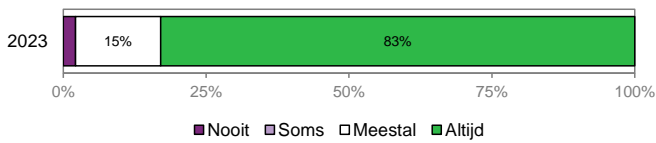
**5. Namden de medewerkers van het zorgteam u serieus?**



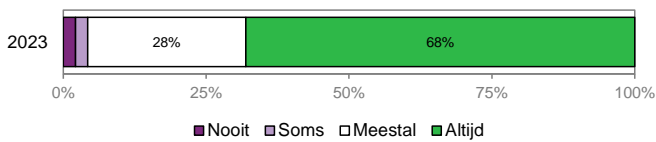
**6. Namen de behandelaren u serieus?**



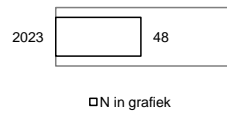
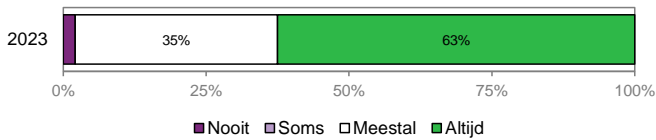
**7. Legden de behandelaren de dingen op een begrijpelijke manier aan u uit?**



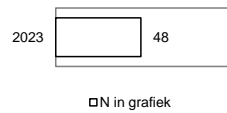
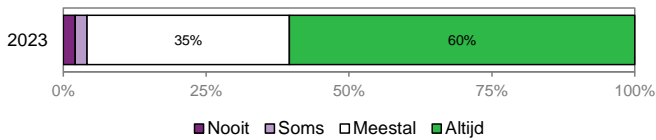
**8. Hebt u informatie gekregen over de mogelijkheden van behandeling en benadering van uw familielid?**



**9. Kon u gemakkelijk de juiste medewerker vinden voor een antwoord op uw vragen?**

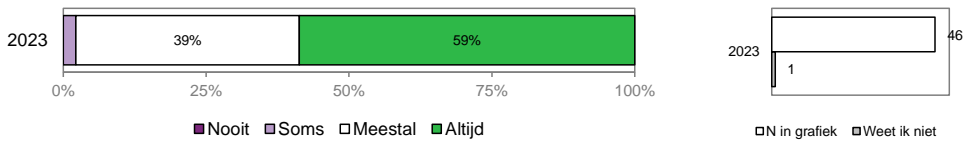


**10. Gaven de medewerkers snel antwoord op uw vragen?**

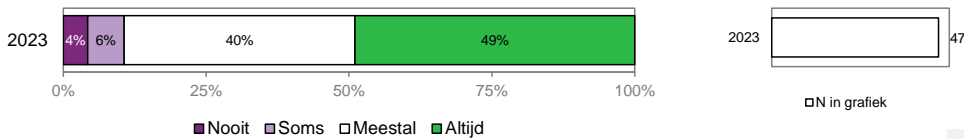


**Behandeling en begeleiding**

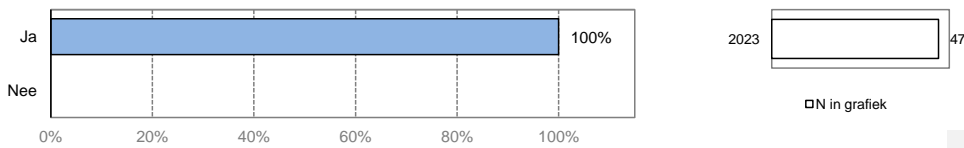
**11. Vindt u dat de medewerkers de juiste aanpak voor de problemen of klachten van uw familielid hanteerden?**



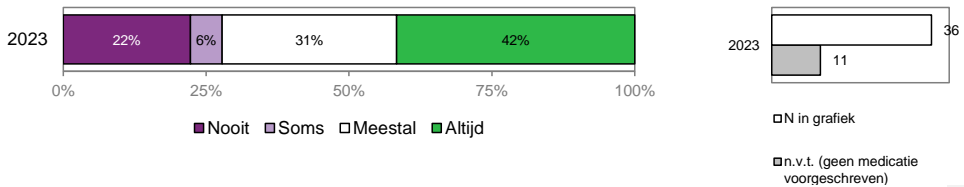
**12. Kon u meebeslissen over de aanpak van de problemen in de zorg voor uw familielid?**



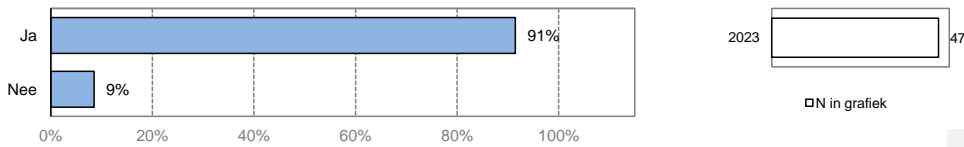
**13. Hebt u ingestemd met het/de behandelplan(nen) van uw familielid?**



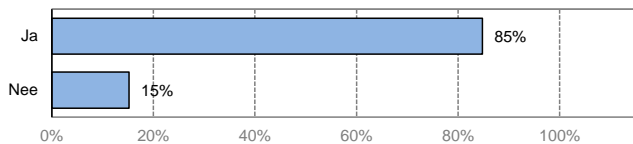
**14. Bent u geïnformeerd over eventuele bijwerkingen van de medicatie die uw familielid kreeg voorgeschreven?**



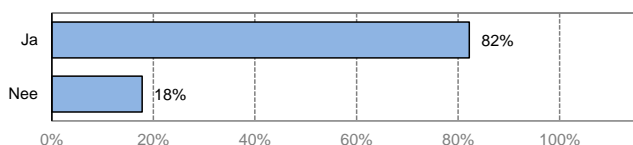
**15. Vindt u dat de opname baat heeft gehad voor uw familielid?**



**16. Hebt u door de opname beter inzicht gekregen in de problemen of klachten van uw familielid?**



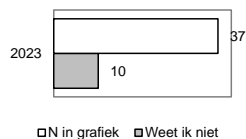
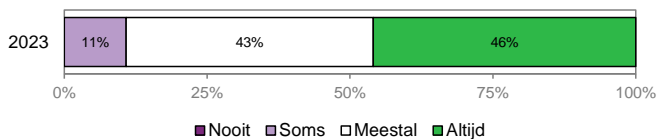
**17. Kunt u door de begeleiding beter omgaan met de problemen of klachten van uw familielid?**



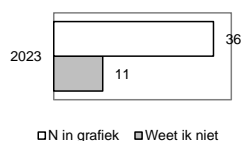
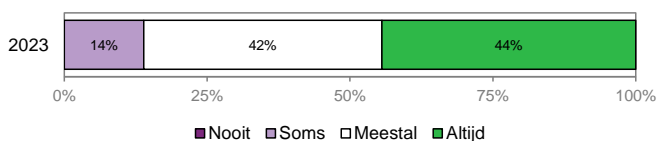
**Lichamelijke en uiterlijke verzorging**

De volgende vragen gaan over wat u vond van de lichamelijke en uiterlijke verzorging van uw familielid door het zorgteam.

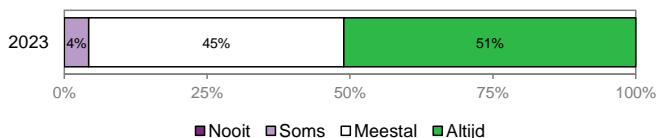
**18. Vond de lichamelijke verzorging (douchen, wassen, aankleden, toiletgang) plaats op de momenten dat uw familielid dat wilde?**



**19. Verliep de lichamelijke verzorging (douchen, wassen, aankleden, toiletgang) op de manier zoals uw familielid dat wilde?**



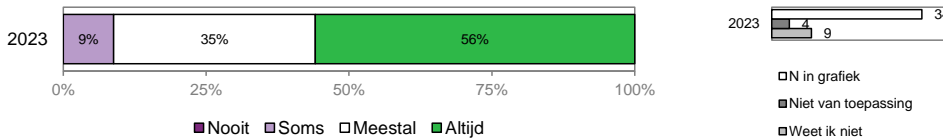
**20. Zag uw familielid er schoon en verzorgd uit?**



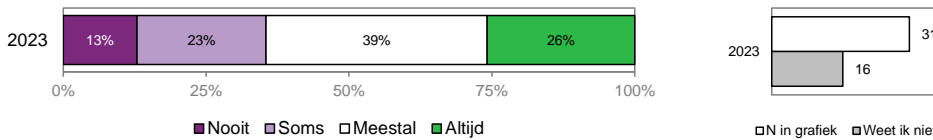
**Dagbesteding en activiteiten**

De volgende vragen gaan over wat u vond van het activiteitenaanbod en de dagbesteding van cliënten tijdens het verblijf van uw familielid op de Geriant-kliniek.

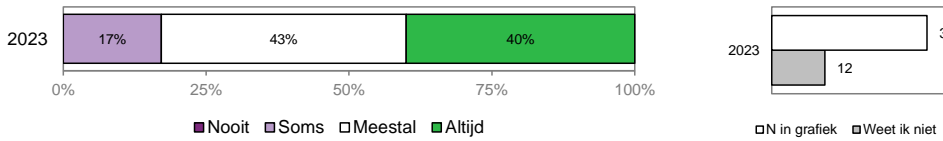
**21. Bodem de medewerkers uw familielid voldoende mogelijkheden tot dagbesteding en activiteiten?**



**22. Bodem de medewerkers mogelijkheden aan uw familielid om naar buiten te kunnen? (wandelen, activiteiten buiten, buiten zitten enz..)**



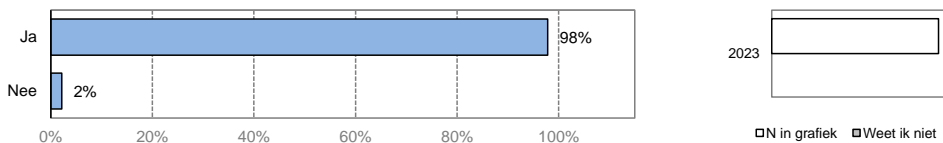
**23. Hielden de medewerkers rekening met de behoefte van uw familielid als het ging om dagbesteding en activiteiten?**



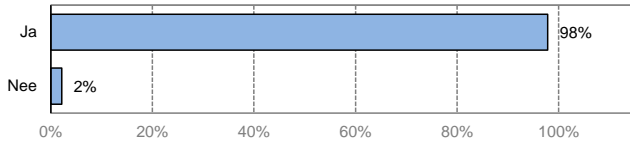
**Begin en einde verblijf**

De volgende vragen gaan over wat u vond van de gang van zaken bij de opname van uw familielid op de Geriant-kliniek en bij het ontslag.

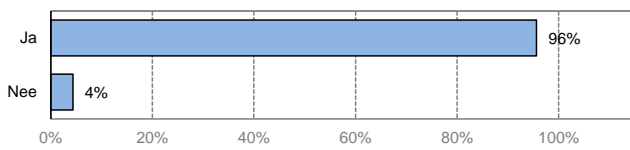
**24. Was alles rond de opname van uw familielid door de medewerkers zorgvuldig geregeld?**



**25. Namen de medewerkers voldoende tijd om u te vragen naar uw mening over de voorbereiding op en de eerste dagen van de opname?**

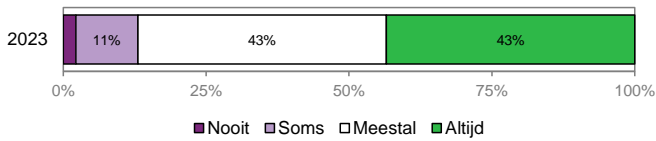


**26. Waren zaken rond het ontslag van uw familielid door de medewerkers goed geregeld?**

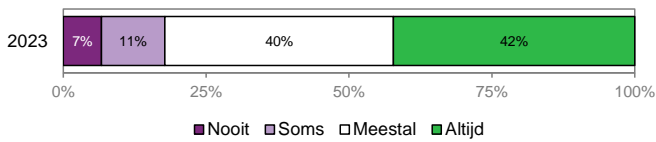


**Omgeving**

**27. Waren de gemeenschappelijke ruimtes van het DOC-centrum zoals de huiskamers en gangen aangenaam om in te verblijven? (comfortabel en een prettige sfeer)**



**28. Voelde uw familielid zich veilig op de afdeling?**



### Bijlage 3: Antwoorden op de open vraag

Als u één ding zou kunnen veranderen aan de zorg die uw familielid van de Geriant-kliniek kreeg, wat zou dit dan zijn?

Sommige contactpersonen maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de zorg te uiten:

- Bij deze wil ik ook bedanken, casemanager (*naam bij Facit bekend*). Voor haar liefdevolle inzet en betrokkenheid naar de familie.
- Het ging allemaal super. Daar kunnen andere klinieken wat van leren.
- Ik ben zeer tevreden over de geboden zorg en behandeling
- Niets veranderen. Ga zo door met het helpen van cliënten en hun familie om de aandoening dragelijk te maken!
- Wij zijn prima tevreden over de Geriant kliniek.
- 

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

- 
- Aankleding van de keuken en de ruimte daarachter kan gezelliger.
- Deuren open in verband met de nieuwe wetgeving. Minder angst en meer vertrouwen. Minder medicijnen.
- Een betere bescherming van patiënten tegen nachtelijk bezoek van medepatiënten.
- Het enige negatieve aan het verblijf was de ruzies tussen de vrouwelijke patiënten die regelmatig en luid plaatsvonden.
- Het wassen van de kleding door Geriant goedkoper aanbieden a.u.b.
- Ik vind het jammer dat bijvoorbeeld de zorgboerderij niet meer doorging.
- Kamers op slot, zodat er niet een andere patiënt de kamer in kan.
- Kapper heeft ontbroken.
- Meehelpen met inpakken na ontslag.
- Meer activiteiten aanbieden en airco in de kamer of iets dergelijks want als het buiten 30 graden is, wordt het er bloedheet, ook op de gangen. Dat is haast niet te doen.
- Meer naar buiten.
- Meer personeel. Vaak toch wel te weinig personeel aanwezig om de mensen goed te kunnen begeleiden.
- Meer persoonlijk contact. Mijn naaste voelde zich erg alleen.
- Meer tijd in de frisse buitenlucht.
- Wat gezelliger (slaap)kamer.

**Met opmerkingen [F1]:** Dit stond in het halfjaar verslag, en in graaikenbestand stond gewoon allen onder elkaar. Ik heb deze splitsing wel aangehouden en dus de opmerkingen van het hele jaar nu verdeeld onder deze kopjes die uit het halfjaarverslag komen. De antwoorden die er nu staan zijn dus WEL van heel 2023

**Met opmerkingen [F2]:** Stond ook al in halfjaar verslag. Laten staan of weghalen omdat het dan herhaling is?

**Met opmerkingen [F3]:** Stond ook al in halfjaar verslag. Laten staan of weghalen omdat het dan herhaling is?

**Met opmerkingen [F4]:** Geen idee wat dit betekent of wat ik er dan dus mee moet.

**Met opmerkingen [F5R4]:** De kapper ontbrak? Misschien dat dat beter is?

**Met opmerkingen [F6]:** Stond ook al in halfjaar verslag. Laten staan of weghalen omdat het dan herhaling is?

**Met opmerkingen [F7]:** Stond ook al in halfjaar verslag. Laten staan of weghalen omdat het dan herhaling is?

**Met opmerkingen [F8]:** Stond ook al in halfjaar verslag. Laten staan of weghalen omdat het dan herhaling is?



## Bijlage 4: Thema's en vragen uit de vragenlijst

**Met opmerkingen [F9]:** Halfjaarverslag. Stond niks in grafiekenbestand. Als ik naar de vraag kijk en er niks veranderd is in de vragenlijst, zou dit gewoon zo kunnen blijven staan lijkt me.

### Vraag vooraf

1. Is een familielid van u in de afgelopen 12 maanden opgenomen geweest in de Geriant-kliniek?

### Informatie en communicatie tussen de Geriant-kliniek en uzelf

2. Waren de medewerkers van het zorgteam beleefd tegen u?
3. Luisterden de medewerkers van het zorgteam aandachtig naar u?
4. Besteedden de medewerkers van het zorgteam voldoende tijd aan u?
5. Namen de medewerkers van het zorgteam u serieus?
6. Namen de behandelaren u serieus?
7. Legden de behandelaren de dingen op een begrijpelijke manier aan u uit?
8. Hebt u informatie gekregen over de mogelijkheden van behandeling en benadering van uw familielid?
9. Kon u gemakkelijk de juiste medewerker vinden voor een antwoord op uw vragen?
10. Gaven de medewerkers snel antwoord op uw vragen?

### Behandeling en begeleiding

11. Vindt u dat de medewerkers de juiste aanpak voor de problemen of klachten van uw familielid hanteerden?
12. Kon u meebeslissen over de aanpak van de problemen in de zorg voor uw familielid?
13. Hebt u ingestemd met het/de behandelplan(nen) van uw familielid?
14. Bent u geïnformeerd over eventuele bijwerkingen van de medicatie die uw familielid kreeg voorgeschreven?
15. Vindt u dat de opname baat heeft gehad voor uw familielid?
16. Hebt u door de opname beter inzicht gekregen in de problemen of klachten van uw familielid?
17. Kunt u door de begeleiding beter omgaan met de problemen of klachten van uw familielid?

### Lichamelijke en uiterlijke verzorging

18. Vond de lichamelijke verzorging (douchen, wassen, aankleden, toiletgang) plaats op de momenten dat uw familielid dat wilde?
19. Verliep de lichamelijke verzorging (douchen, wassen, aankleden, toiletgang) op de manier zoals uw familielid dat wilde?
20. Zag uw familielid er schoon en verzorgd uit?

### Dagbesteding en activiteiten

21. Bodden de medewerkers uw familielid voldoende mogelijkheden tot dagbesteding en activiteiten?
22. Bodden de medewerkers mogelijkheden aan uw familielid om naar buiten te kunnen? (wandelen, activiteiten buiten, buiten zitten enz.)
23. Hielden de medewerkers rekening met de behoefte van uw familielid als het ging om dagbesteding en activiteiten?

### Begin en einde verblijf

24. Was alles rond de opname van uw familielid door de medewerkers zorgvuldig geregeld?
25. Namen de medewerkers voldoende tijd om u te vragen naar uw mening over de voorbereiding op en de eerste dagen van de opname?
26. Waren zaken rond het ontslag van uw familielid door de medewerkers goed geregeld?

### Omgeving

27. Waren de gemeenschappelijke ruimtes van de Geriant-kliniek zoals de huiskamers en gangen aangenaam om in te verblijven? (comfortabel en een prettige sfeer)
28. Voelde uw familielid zich veilig op de afdeling?

### Algemene waardering

29. Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de Geriant-kliniek?
30. Zou u de Geriant-kliniek bij uw familie en vrienden aanbevelen?
31. Als u één ding zou kunnen veranderen aan de zorg die uw familielid van de Geriant-kliniek kreeg, wat zou dit dan zijn?