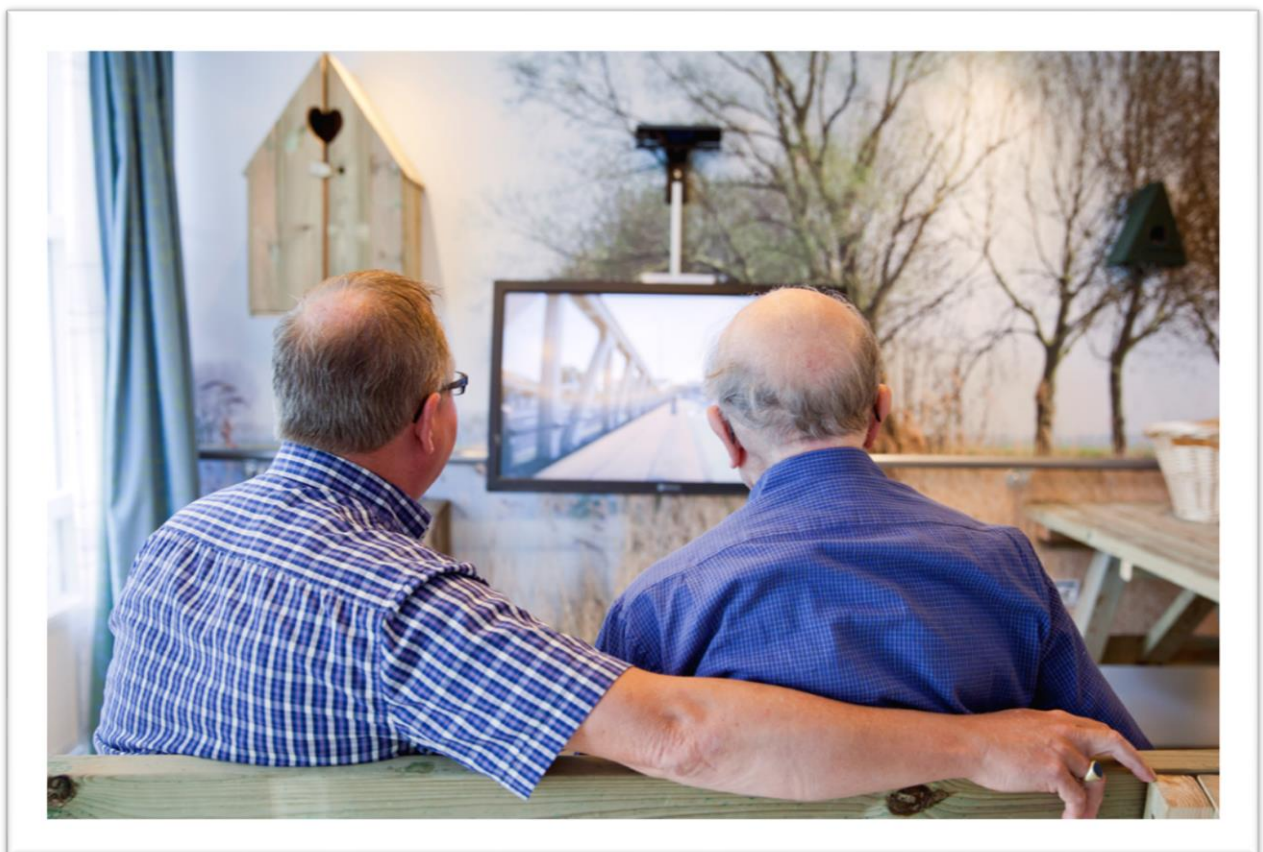




## Terugkoppeling

Enquête 'Terugblik op coronacrisis'



## Inleiding

Het jaar 2020 staat in het teken van het coronavirus (COVID-19). In het voorjaar nam het Parkhuis op basis van de richtlijnen van het RIVM en de overheid strenge maatregelen, ter bescherming van onze cliënten, hun naasten en onze medewerkers en vrijwilligers. Hieronder viel ook het verbod op bezoek in de verpleeghuizen. Deze maatregelen én de grote uitbraak die locatie het Parkhuis desondanks trof, hebben enorme impact gehad op alle betrokkenen.

Het Parkhuis wil graag leren van deze ervaringen. Daarom is in augustus een enquête uitgezet bij de vertegenwoordigers van onze intramurale cliënten langdurige zorg. Onderstaand een samenvatting van de uitkomsten van deze enquête.

## Inhoud enquête

In de enquête werd aan de vertegenwoordigers gevraagd hoe tevreden zij ten tijde van de bezoekersstop waren over de volgende onderwerpen:

- Telefonische bereikbaarheid
- Communicatie over zorg en welzijn
- Nakomen van gemaakte afspraken
- Communicatie over de coronamaatregelen
- Alternatieve contactmogelijkheden
- Versoepeling van de bezoeksregeling

Hierop kon geantwoord worden met 'Zeer tevreden', 'Tevreden', 'Neutraal', 'Ontevreden' en 'Zeer ontevreden'. Daarnaast was het bij iedere vraag mogelijk om het antwoord toe te lichten. Ook kregen respondenten de gelegenheid om hun tips te delen en contactgegevens achter te laten voor een afspraak met de zorgmanager.

## Respons

In totaal werden 230 vertegenwoordigers van het Dijckhuis, het Polderhuis, het Parkhuis, het Merwehuis en het Parkhoff gevraagd de enquête in te vullen. 120 vertegenwoordigers hebben dit gedaan (52,2%).

## Samenvatting van de resultaten

De meerderheid van de vertegenwoordigers bleek tevreden over de gang van zaken tijdens de sluiting voor bezoek. Vertegenwoordigers die niet tevreden waren, waren grotendeels vertegenwoordigers van bewoners van de hoofdlocatie van het Parkhuis: de locatie waar de grote uitbraak plaats heeft gevonden.

In de bijlage onderaan dit rapport vindt u de meer gedetailleerde resultaten.

Er werden door de respondenten belangrijke verbeterpunten aangedragen, waarmee het Parkhuis aan de slag gaat:

- *Telefonische bereikbaarheid*  
Niet alle respondenten waren tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de afdelingen. Ook de informatie die het belteam op de hoofdlocatie kon bieden voldeed niet altijd en op terugbelnotities werd niet voldoende gereageerd.
- *Communicatie over zorg en welzijn*  
Met name de communicatie in CarenZorgt werd als niet voldoende ervaren, terwijl ten tijde van de uitbraak juist aangeraden werd om langs deze weg op de hoogte te blijven van de gezondheidssituatie van de bewoner.

- *Nakomen van gemaakte afspraken*  
Het nakomen van afspraken, onder andere met betrekking tot de terugbelverzoeken, werd niet altijd als voldoende ervaren.
- *Communicatie over de coronamaatregelen*  
De communicatie over de coronamaatregelen werd door een klein aantal respondenten als niet voldoende of niet transparant genoeg ervaren.
- *Alternatieve contactmogelijkheden*  
Het ziektebeeld van de bewoners maakt de alternatieve contactmogelijkheden niet altijd bruikbaar. Ook ontbrak het medewerkers soms aan kennis van de gebruikte technologie.
- *Versoepeling van de bezoeksregeling*  
Sommige vertegenwoordigers vonden de versoepeling van de bezoeksregeling te langzaam verlopen.

## **Wat het Parkhuis doet met de resultaten**

De resultaten van de enquête en de daaruit voortgekomen aanbevelingen zijn gedeeld met de bestuurder, het managementteam en de zorgmanagers, zodat verbeterpunten met de teams opgepakt kunnen worden. Ook zijn er gesprekken geweest met de zorgmanagers en de vertegenwoordigers, die aangegeven hadden daar behoefte aan te hebben.

Bij eventuele uitbraken is er aandacht voor de bereikbaarheid van de teams, zal getracht worden grote verhuizingen te voorkomen en blijven we, zolang dit verantwoord is, ook bij besmettingen (op aangepaste wijze) open voor bezoek. Een situatie zoals eerder dit jaar willen nooit meer, we zullen alles op alles zetten om bezoek mogelijk te blijven maken.

We benadrukken echter dat de zorg voor en veiligheid van onze bewoners net als de veiligheid van bezoekers, onze medewerkers en vrijwilligers te allen tijde voorop staan. Dat betekent dat bij een uitbraak en teruglopende personele bezetting soms keuzes gemaakt moeten worden. Bereikbaarheid en de mogelijkheid tot bezoek mogen in zo'n geval nooit de zorg en veiligheid belemmeren. Is dat wel het geval, dan kan het zijn dat we alsnog moeten besluiten op (een) afdeling(en) tijdelijk de deuren te sluiten voor bezoek, of dat de zorgmedewerkers zich primair moeten richten op de zorg, waardoor zij minder goed bereikbaar zijn.

Informatie over het aantal besmettingen binnen de locaties van het Parkhuis en de voorzorgsmaatregelen blijven te vinden op de informatiepagina over het coronavirus van het Parkhuis. Direct betrokkenen worden bij eventuele besmetting zo snel mogelijk geïnformeerd.

## Bijlage I: Uitkomsten per onderwerp

### Telefonische bereikbaarheid

Het merendeel van de respondenten is tevreden (45%) of zeer tevreden (25,8%) over de telefonische bereikbaarheid van de organisatie in de periode dat bezoek niet mogelijk was. De respondenten (10,8%) die ontevreden of zeer ontevreden waren over de telefonische bereikbaarheid, hebben de enquête ingevuld voor de locatie het Parkhuis.

#### Toelichting respondenten

*"Prima te bereiken!"*

De meeste respondenten lichten toe dat zij geen problemen hebben ervaren in het telefonisch contact. Een aantal respondenten constateert verbeterpunten. Zij zien met name het doorverbinden naar de afdeling als een probleem: de telefoon werd lang niet altijd aangenomen.

*"De receptie was overbelast."*

Ook geven meerdere vertegenwoordigers aan dat zij na contact met de receptie of het belteam (dat tijdelijk in het leven was geroepen om veel gestelde

vragen te beantwoorden en terugbelverzoeken op te nemen) niet werden teruggebeld door de zorgafdeling.

### Communicatie over zorg en welzijn

17,5% van de 230 respondenten waren (zeer) ontevreden over de communicatie over de zorg en het welzijn van hun naaste in de periode dat er geen bezoek mogelijk was. Daarentegen was 69,2 % tevreden of zeer tevreden.

#### Toelichting respondenten

*"Geen nare verrassingen ervaren."*

Tevreden respondenten geven onder meer aan dat zij regelmatig updates kregen, zowel telefonisch als via de mail en de website van het Parkhuis.

*"In Caren Zorgt werd slecht bijgehouden hoe de toestand van mijn moeder was [...] Wij verloren ons vertrouwen en dachten dat er chaos heerste."*

Minder tevreden vertegenwoordigers zien vooral problemen in de communicatie via Carenzorgt, het systeem waarmee familie mee kan lezen in het dossier van hun naaste. Zij gaven aan dat er onvoldoende informatie via dit medium werd gegeven en/of er niet op hun vragen werd gereageerd.

### Nakomen van gemaakte afspraken

De vertegenwoordigers zijn in het algemeen tevreden (50,8%) of zeer tevreden (18,3%) over het nakomen van gemaakte afspraken door medewerkers van het Parkhuis. Daarentegen zijn 10 respondenten (8,3%) ontevreden of zeer ontevreden. Deze respondenten hebben de enquête allen ingevuld voor locatie Parkhuis. Bijna een kwart van de respondenten antwoordt neutraal (22,5%).

## Toelichting respondenten

*"Ik werd ingelicht wanneer dat nodig was."*

Een aantal vertegenwoordigers licht toe dat zij hebben ervaren dat medewerkers hun best deden. Ook tonen meerdere respondenten begrip voor het feit dat er in deze crisis weleens iets mis ging. Daarnaast geven enkele respondenten die 'neutraal' antwoordden, aan dat zij in deze periode geen afspraken hebben gemaakt met de zorg.

*"Voor zover er afspraken te maken waren, werden ze niet nagekomen, een uitzondering daargelaten."*

Enkele respondenten hadden niet het gevoel dat het mogelijk was om afspraken te maken met de medewerkers. Ook in deze toelichting geven meerdere respondenten aan dat het nakomen van terugbelafspraken niet altijd goed is verlopen.

## Communicatie over de coronamaatregelen

De meeste vertegenwoordigers zijn tevreden (23,3%) of zeer tevreden (46,7%) over de communicatie van de coronamaatregelen. Een klein deel is ontevreden (5%) of zeer ontevreden (2,5%) over de wijze waarop het Parkhuis de coronamaatregelen heeft gecommuniceerd. Daarvan hebben zeven respondenten de enquête voor locatie Parkhuis ingevuld, één vertegenwoordiger voor locatie Polderhuis en één voor locatie Parkhoff.

*"Er wordt goed gecommuniceerd via e-mail en/of website."*

### Toelichting respondenten

De toelichting van de vertegenwoordigers die over dit onderwerp ontevreden waren, is wisselend. Twee respondenten geven bijvoorbeeld aan dat zij transparantie in de berichtgeving hebben gemist. Een ander zegt alles in de krant te hebben gelezen, de volgende vertelt de herstelmeldingen te hebben gemist.

*"We voelden ons buitengesloten, wees transparant naar alle direct betrokkenen."*

Vertegenwoordigers van locatie Parkhuis die het antwoord 'neutraal' hebben gegeven, geven aan dat informatie soms te laat of in een te lage frequentie binnen kwam. Ook geeft een vertegenwoordiger van locatie Polderhuis aan dat informatie over deze locatie werd gemist, omdat (vrijwel) alle berichtgeving op de website over locatie Parkhuis ging.

## Alternatieve contactmogelijkheden

11,6% van de vertegenwoordigers is niet tevreden over de wijze waarop zij tijdens het bezoekverbod met hun naaste in contact konden komen. Daarentegen was 68,4% wel (zeer) tevreden met de geboden alternatieven, zoals het Skypen en het raamcontact. Een vijfde van de vertegenwoordigers (20%) geeft aan neutraal te zijn over de contactmogelijkheden.

### Toelichting respondenten

*"Jullie hebben heel veel gedaan om dit te kunnen realiseren."*

Meerdere vertegenwoordigers zijn zeer te spreken over de oplossingen voor contact die het Parkhuis heeft aangeboden. Respondenten zijn onder andere positief over de mobiele bezoeker van het Parkhuis en de drive-in van het Dijkhuis.

*"Er is van alles geprobeerd, maar niks werkte echt lekker."*

Daarentegen geven twee respondenten aan dat het Skypen niet altijd beschikbaar was. Ook bleek de bezoeker voor het Parkhoff niet weerbestendig en hadden medewerkers soms moeite met de technologie.

Vanwege het ziektebeeld van hun naaste, liepen de contacten bij meerdere vertegenwoordigers lastig.

Bewoners begrepen niet altijd waarom hun naaste niet 'gewoon' op bezoek kon komen.

### Versoepeling van de bezoekerregeling

De helft van de respondenten is tevreden over de stapsgewijze versoepeling van de bezoekerregeling. Daarnaast geeft 19,2% van de respondenten aan zeer tevreden te zijn. In totaal zijn 11 mensen niet te spreken over de wijze waarop het Parkhuis bezoek weer heeft toegestaan: 4,2% is ontevreden en 5% zeer ontevreden. De overige respondenten (21,7%) hebben geen uitgesproken mening over dit onderwerp en antwoorden 'neutraal'.

### Toelichting respondenten

*"Deze versoepeling doe je nooit voor iedereen 100% goed."*

De meeste vertegenwoordigers noemen het beleid van het Parkhuis met betrekking tot het opnieuw toelaten van bezoek 'weloverwogen', 'verantwoord' en 'volgens de richtlijnen'.

*"Het duurde veel te lang. Het leek of jullie nauwelijks nog durfden."*

Enkele respondenten vinden dat het toestaan van bezoek langzaam op gang kwam. Ook geven meerdere vertegenwoordigers van cliënten op de hoofdlocatie aan dat zij graag weer gebruik willen maken van het restaurant en/of de huiskamer.