



HET BESTE UIT  
TWEE WERELDEN

Enquête coronacrisis  
Patria

# Stichting Nusantara Zorg Locatie Patria

## **Uitkomsten enquête coronacrisis 2020**

25 mei 2020



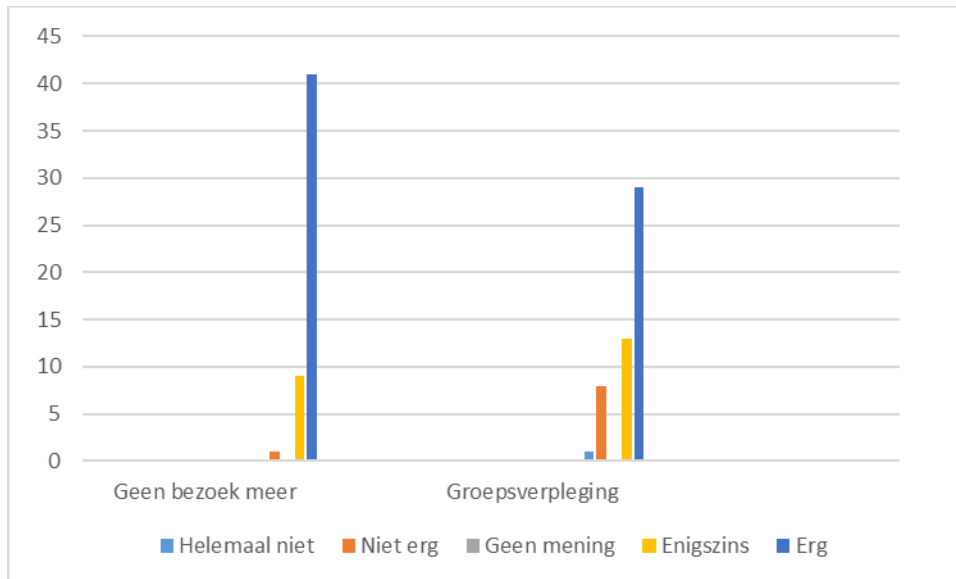
## Inleiding

Halverwege maart 2020 zijn er door de regering verregaande maatregelen afgekondigd ten aanzien van het coronavirus. Nusantara heeft besloten deze lijn te volgen en zich te houden aan deze maatregelen. Zodat hiermee het risico op verspreiding van het coronavirus zo klein mogelijk gemaakt kon worden en de zorg zo goed mogelijk geleverd kon blijven worden.

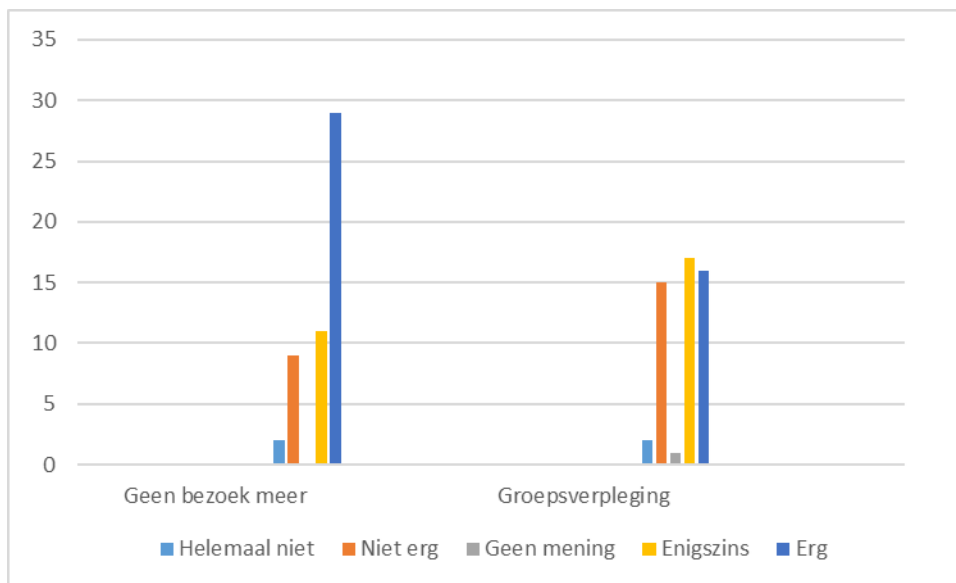
Alleen samen hebben we de impact van het coronavirus kunnen beperken en de gevolgen ervan zo hanteerbaar mogelijk gemaakt. We zien als Nusantara een enorme bereidheid om samen te doen wat hiervoor nodig is. Nusantara is zich ervan bewust dat dit de nodige impact heeft en heeft gehad. Daarom heeft er een onderzoek plaatsgevonden onder de eerste contactpersonen van bewoners. Juist in deze tijd is feedback van familie en naasten enorm van belang. Het onderzoek is gedaan in de vorm van een telefonische enquête die is afgenomen in week 19 en 20 bij de eerste contactpersonen.

Op Patria zijn er in totaal 70 kamers, waarvan vier kamers niet bezet waren op het moment dat de enquêtes werden afgenomen. Er zijn 66 contactpersonen benaderd voor de enquête. Uiteindelijk hebben we 51 contactpersonen kunnen bereiken waarbij vervolgens een enquête is afgenomen. We zijn blij met dit hoge respons en de bereidheid om ons telefonisch van feedback te voorzien. De resultaten van de enquêtes zijn hieronder te lezen.

Hoe belangrijk vond u het dat wij de volgende maatregelen hebben toegepast?



Heeft u de maatregel als vervelend ervaren?



### Samengevat

Over het algemeen zien de meeste eerste contactpersonen het belang in van de genomen maatregelen. Ze zijn begripvol en zien in dat dit noodzakelijk is. Ze zijn blij dat Nusantara de maatregelen opvolgt en er nog geen besmettingen zijn. Menselijk gezien vinden ze de situatie erg lang duren en zwaar om vol te houden. De eerste contactpersonen zien graag dat er een versoepeling komt in de bezoekersregeling. Zij willen graag weer op bezoek

kunnen komen bij hun naaste, maar uiteraard zonder grote risico's te nemen. Een enkeling vindt het noodzakelijk dat per direct weer bezoek toegelaten wordt.

### Tips

*"Mijn naaste past niet in de groep, waardoor hij/zij zich onprettig voelt, zich verveelt"*

*"Doordat mijn naaste in een andere groep viel, had mijn naaste geen contact meer met zijn/haar vrienden"*

### Tops

*"Jullie doen het allemaal goed en hebben een hart voor de zorg"*

*"Nusantara doet het heel erg goed! Nusantara was er vroeg bij en dat heeft opgeleverd dat er geen besmettingen zijn"*

*"Ga zo door allemaal, we hebben veel bewondering voor Nusantara"*

*"Heel fijn dat de deuren zo snel zijn dicht gegaan"*

*"Dankbaar en tevreden over het verloop van deze situatie"*

### **Conclusie versoepeling bezoekersregeling**

De meerderheid geeft aan dat het tijd wordt voor een versoepeling van de bezoekersregeling. Uiteraard moet het wel kunnen en er moeten geen risico's genomen worden. "

*"We missen het fysieke contact enorm"*

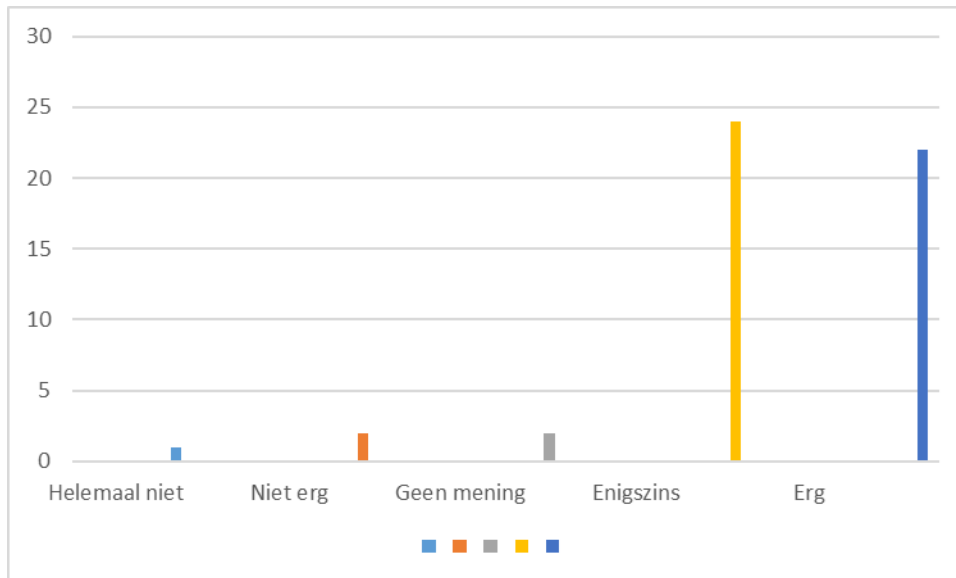
*"Een kleine versoepeling moet inmiddels toch wel kunnen? In de thuissituatie mogen we ook wat meer bezoek ontvangen, als we maar afstand houden, dit moet ook mogelijk zijn voor een verpleeghuis"*

Ook werd regelmatig aangegeven dat ze het bezoekverbod erg moeilijk vinden, maar het wel waard vinden. Ze vinden het vooral verdrietig voor de bewoners. Dankzij de maatregelen heeft Nusantara nog geen coronabesmetting gehad en dat vinden de eerste contactpersonen ook veel waard.

### Tips

- Als er nog geen versoepeling komt, kijk of er een mogelijkheid is om de bewegingsvrijheid te vergroten. Zodat een bewoner op bezoek kan gaan op een andere afdeling bijvoorbeeld.
- Bewoners meer naar buiten laten gaan en ze lekker laten wandelen.
- Eén-op-één bezoek in het eigen appartement.
- Er moet meer gekeken worden naar de welzijnskant en dit moet meer aandacht krijgen. Vooral als er geen bezoek mag komen.

Heeft Nusantara voldoende gezorgd voor alternatieven om in contact te blijven met uw naaste?



### Samengevat

Het merendeel van de eerste contactpersonen heeft aangegeven dat er voldoende alternatieven bedacht zijn om in contact te blijven met hun naaste. Daarbij geven ze wel aan dat het in de uitvoering niet helemaal goed gaat. Er werd bijvoorbeeld te kort van te voren gecommuniceerd over wanneer raambellen mogelijk was. Hierdoor was het niet altijd mogelijk om hieraan mee te doen. Ook vonden de contactpersonen de frequentie aan de lage kant en zien dit graag verhoogd worden.

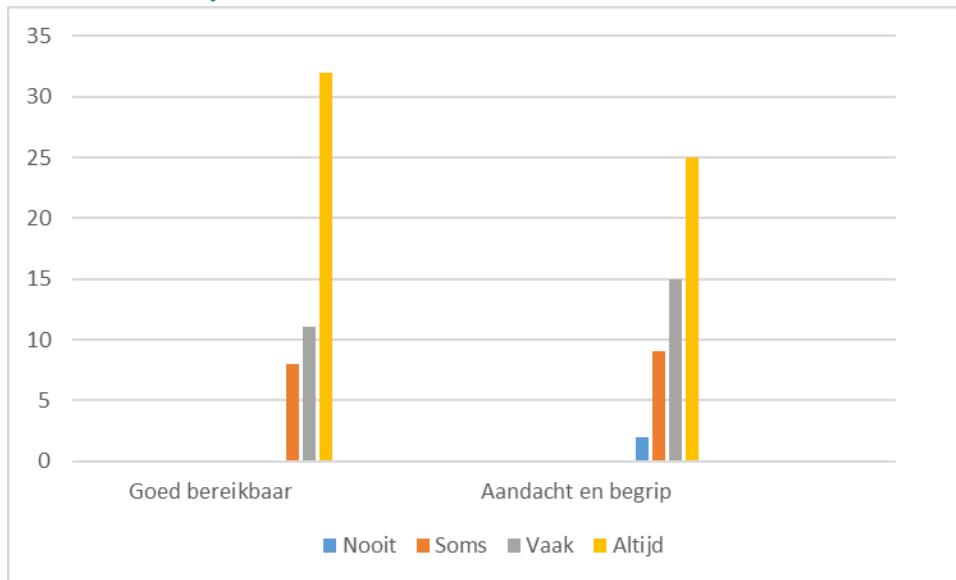
### Tips

- Schermen plaatsen voor bescherming met oog op hygiëne en de privacy.
- Het was soms koud en nat tijdens het raambellen.
- We zouden graag meer contact willen hebben met onze naaste.
- Op de cohorten worden weinig activiteiten aangeboden.
- Etage 9 was moeilijk te bereiken.
- Het raambezoek/bellen vaker plaats laten vinden.

### Tops

- Het is prettig dat er alternatieven worden bedacht.
- Het was fijn dat we elkaar weer even konden zien tijdens het praten.

### Medewerkers zijn- en tonen-



### Samengevat

Over het algemeen zijn de eerste contactpersonen zeer tevreden over de geboden zorg die zijn/haar naaste krijgt en spreken vol lof over de zorgmedewerkers. Ze hebben allemaal respect voor de mensen die in deze omstandigheden moeten werken. Een enkeling heeft aangegeven dat de afdelingen lastig te bereiken zijn op het rechtstreekse nummer. Via de receptie worden ze vaak alsnog doorverbonden en krijgen ze iemand aan de lijn van de afdeling.

### Tips

- Zorg voor goede bescherming voor de medewerkers.
- De communicatie onderling kan beter. De ene zorgmedewerker weet vaak niet wat een andere zorgmedewerker heeft afgesproken.
- Zorg voor een betere hygiëne op de toiletten beneden.

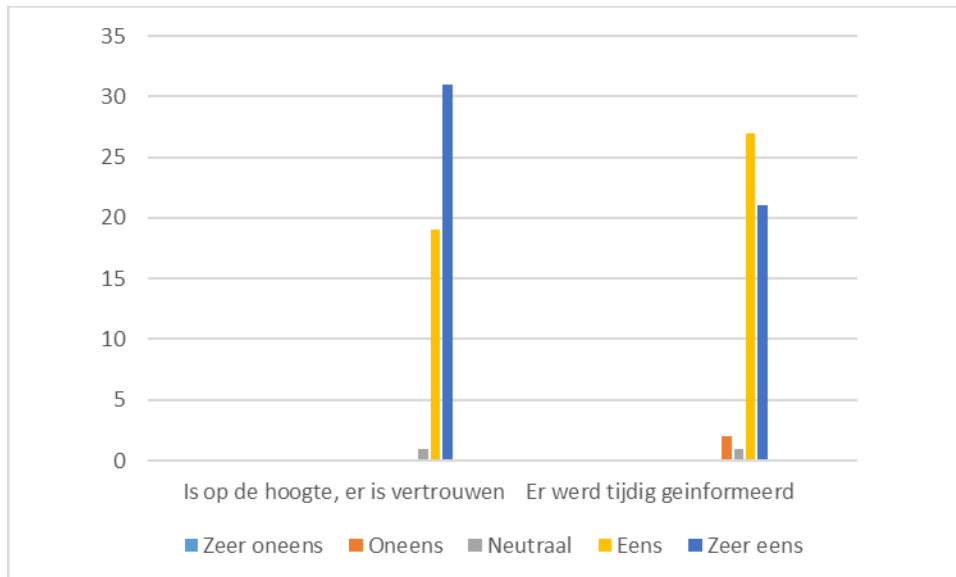
### Tops

*“Jullie doen het allemaal goed en hebben een hart voor de zorg”*

*“Ga zo door allemaal, veel bewondering voor jullie”*

*“Ik vind de zorg zeer liefdevol, maar voel me machteloos”*

## Nusantara is (..)



### Samengevat

Opvallend was dat veel contactpersonen niet op de hoogte waren van het e-mailadres [infectiepreventie@nusantara.nl](mailto:infectiepreventie@nusantara.nl). Over het algemeen geven de eerste contactpersonen aan dat er voldoende is gecommuniceerd. Sommige contactpersonen vonden de communicatie aan de late kant. Bijvoorbeeld over het sluiten van de deuren, waardoor ze geen afscheid meer konden nemen. De meeste contactpersonen waren positief over de brieven.

Het vertrouwen in Nusantara is groot, mede doordat er snel gehandeld wordt en Nusantara nog steeds geen besmettingen heeft.

### Tips

- De brieven wat ruimer van te voren communiceren, voordat de maatregel wordt toegepast.

### Tops

*“Erg prettig dat we door het bestuur op de hoogte gehouden worden”*

*“Ga zo door met deze informatievoorziening”*