



HET BESTE UIT  
TWEE WERELDEN

Enquête coronacrisis  
Rumah Saya

# Stichting Nusantara Zorg Locatie Rumah Saya

## **Uitkomsten enquête coronacrisis 2020**

25 mei 2020



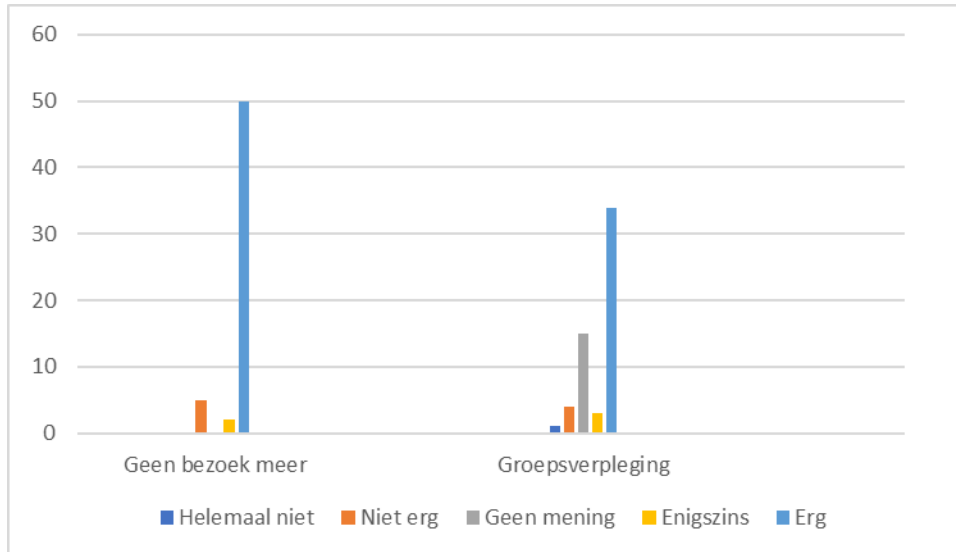
## Inleiding

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.

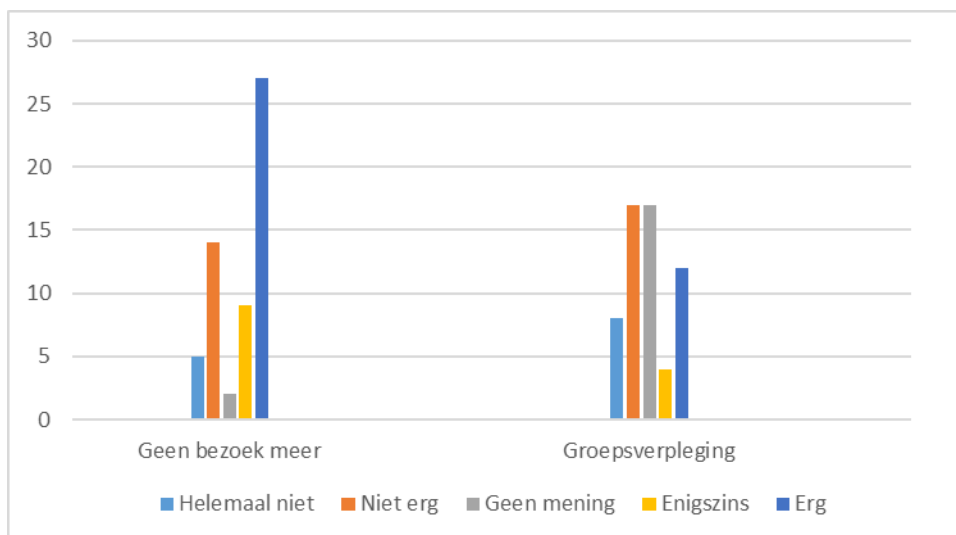
Alleen samen hebben we de impact van het coronavirus kunnen beperken en de gevolgen ervan zo hanteerbaar mogelijk gemaakt. We zien als Nusantara een enorme bereidheid om samen te doen wat hiervoor nodig is. Nusantara is zich ervan bewust dat dit de nodige impact heeft en heeft gehad. Daarom heeft er 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 Rumah Saya wonen in totaal 73 bewoners, waarvan vier echtparen. Er zijn 69 contactpersonen benaderd voor de enquête. Uiteindelijk hebben we 57 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 werden er veel complimenten gegeven over de snelle en zorgvuldige aanpak binnen Nusantara. Er werd bijvoorbeeld door Nusantara besloten om de deuren te sluiten voor bezoek nog voordat dit landelijk werd ingevoerd. Dit besluit werd met begrip ontvangen. Op dat moment (en nog steeds) was er geen sprake van een coronabesmetting in Rumah Saya.

De maatregelen van de overheid worden goed nageleefd, ook door medewerkers die nog wel op de werkvloer komen. Er wordt aangegeven dat mede hierdoor er binnen Rumah Saya nog steeds geen besmettingen zijn.

Veel contactpersonen waren erg te spreken over de inzet van groepsverpleging en vonden dit zeer zinvol. Ze gaven aan dat er hierdoor meer contact onderling met de bewoners is en de verpleging meer tijd en aandacht heeft voor de bewoners.

### Tips

*“Afstand houden in de sluis bij de receptie; hier werd niet altijd aan voldaan”*

### Tops

*“Jullie doen het super, er zijn nog steeds geen besmettingen”*

*“Keep up the good work”*

*“Door de kleine groepen hebben de bewoners meer contact en is het gezelliger”*

*“Nusantara was er snel bij, deuren gingen al dicht voordat de regering dat bepaalde”*

*“Jullie zijn toppers, jullie werken super hard”*

*“Zeer tevreden met het beleid wat jullie nu voeren. Chapeau”*

*“Complimenten voor de aanpak van de locatiemanager; met menselijk gevoel”*

### **Conclusie versoepeling bezoekersregeling**

Over het algemeen waren de eerste contactpersonen duidelijk over de bezoekersregeling: ze begrijpen waarom de maatregelen er zijn en waarom dit noodzakelijk is. Hierdoor geven de meesten aan dat ze het zouden begrijpen als Nusantara de bezoekersregeling nog niet gaat versoepelen en de deuren nog even dicht houdt:

*“Nusantara moet geen onnodig risico’s nemen, laat ze eerst maar even afwachten wat de versoepeling landelijk doet”*

Maar natuurlijk willen contactpersonen niets liever dan hun naasten bezoeken, vastpakken en knuffelen. Een enkeling geeft aan dat ze liever zien dat Nusantara per direct weer bezoek toe laat, omdat ze het gevoel hebben dat hun naaste eronder lijdt:

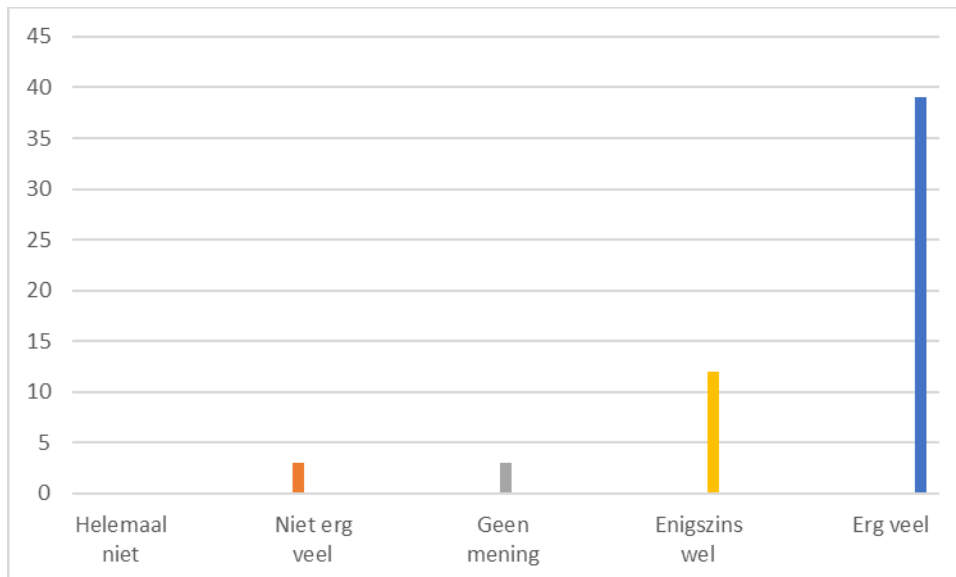
*“Maar voorzichtigheid is hierin wel nodig, dus niet allemaal tegelijk op bezoek”*

Een aantal contactpersonen gaf aan bang te zijn voor het moment waarin de laatste levensfase toetreed. Ze geven aan het onmenselijk te vinden als er dan geen afscheid genomen kan worden van hun naaste en hij/zij mogelijk alleen sterft. Mocht er geen versoepeling komen op het bezoekersbeleid, dan hopen ze dat op dit onderdeel wel een versoepeling komt.

## Tips

- Verplichten om handen te desinfecteren bij binnenkomst.
- Een detector plaatsen bij de ingang die piept als je besmet bent.
- Een Porto Cabin plaatsen met ieder een eigen ingang.
- Bezoek op afspraak laten komen en geen 'zoete inval'.
- Bezoek op eigen appartement van de bewoner laten plaatsvinden.
- Temperatuur meten van bezoekers voordat ze naar binnen mogen.
- Eventueel beschermingsmiddelen laten dragen.
- Bewoners meer naar buiten laten gaan. Bezoek buiten op afstand.
- Bezoekerswagentjes van plexiglas (hebben ze ook op Randerode).
- Laat het kantoorpersoneel thuiswerken, zodat bezoek gedoseerd kan komen.

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



## **Samengevat**

Er is veel gebeld (ook door middel van beeldbellen) door familie en andere naasten van bewoners. Er kwamen daarnaast regelmatig mensen langs om te zwaaien voor het raam. Een deel van de mensen die gebeld is bleek niet op de hoogte van de georganiseerde raambezoeken.

Andere positieve reacties waren dat er veel spontane, leuke dingen georganiseerd werden in de tuin van Rumah Saya. Dit zagen familie en naasten vooral terug op foto's op de Facebookpagina van Nusantara.

### Tips

- Grootschalige acties graag vooraf communiceren, zeker als er cameraploegen komen. Dan worden de familieleden graag vooraf gerustgesteld dat er duidelijke afspraken gemaakt zijn en alle maatregelen in acht genomen worden.
- Foto's maken van het dagelijkse leven van een bewoner en dit delen met de familie.
- Regels zijn niet duidelijk omtrent wat toegestaan is bij het organiseren van activiteiten in de tuin.
- Een knuffeltent maken: beide personen zijn afgeschermd door een groot doorzichtig plastic zeil, maar zo kun je elkaar wel omhelzen.
- Wifi verbinding op KSW verbeteren, deze was erg slecht.

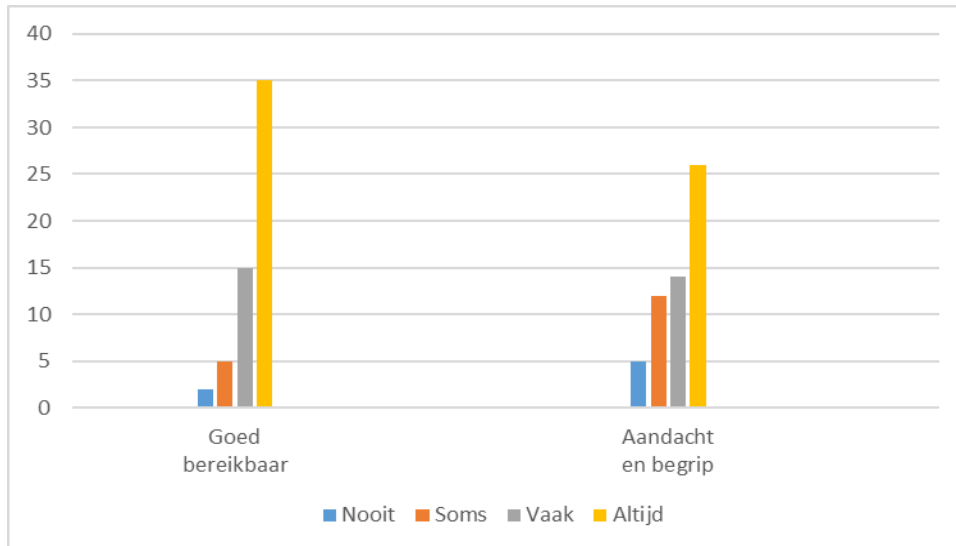
### Tops

*'Alles wat georganiseerd wordt op Rumah Saya waarderen we enorm!'*

*'We vonden het fijn dat we op raambezoek konden komen'*

*'Wat een leuke foto's op facebook, fantastisch dat dit gedaan wordt'*

## Medewerkers zijn- en tonen-



### Samengevat

Iedereen ziet het harde werken van alle zorgmedewerkers op de werkvloer. Ondanks de crisissituatie hebben de zorgmedewerkers het onder controle en is er tijd en aandacht voor de bewoners. Er is veel respect voor de zorgmedewerkers die door het werk extra risico lopen op een besmetting. Zij onderdrukken hun eigen angsten en zijn aan het werk alsof er niets aan de hand is (bij wijze van spreken). Ook waarderen de contactpersonen het beleid dat is geschreven en het complete draaiboek dat is gemaakt. Achter de schermen en vooral thuis wordt ook hard gewerkt door de zorgmedewerkers om alles draaiende te houden.

### Tips

- Vragen rondom Ziggo en vernieuwde regels vanuit de wasserij zijn erg onduidelijk. Er is behoefte aan duidelijkheid.
- Het opruimen van de keukenblokken en het schoonmaken ervan kan beter.
- Soms krijgen de eerste contactpersonen het gevoel dat de medewerkers gehaast zijn. Geef aan dat je het druk hebt en spreek af op een ander tijdstip om even terug te bellen i.p.v. gehaast te reageren.
- Communicatie tussen zorgmedewerkers en facilitaire medewerkers kan beter.
- Laat weten wie de vervangende evv-er wordt, bij langdurige ziekte en/of verlof.
- Het is wenselijk om familie in dit soort situaties meer op de hoogte houden van wat er gaande is. Bijvoorbeeld per week een kleine update geven aan familie, met foto's en/of een klein verhaaltje op de mail of telefonisch.
- Caren Zorgt z.s.m. inbrengen, hierdoor is familie makkelijker op de hoogte.

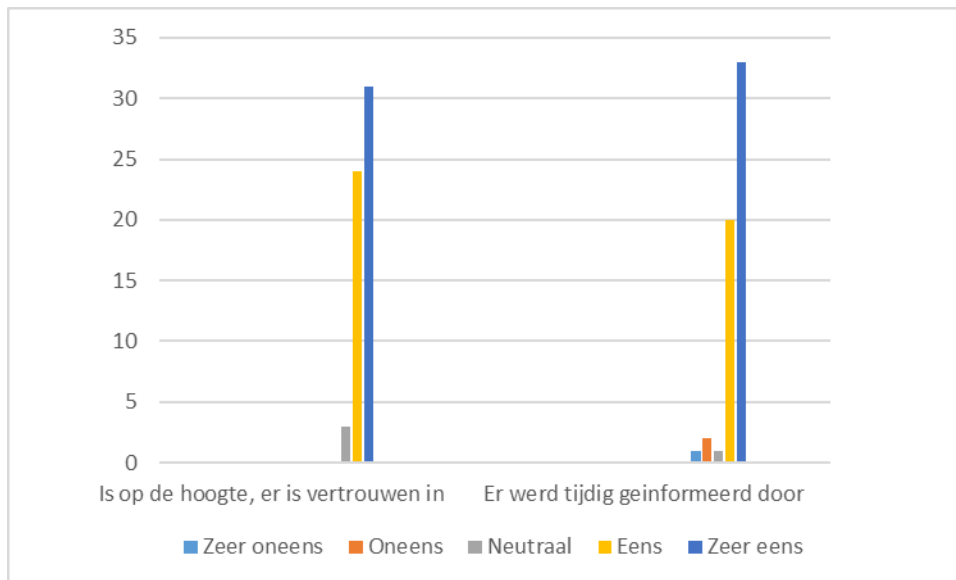
### Tops

*'Veel te maken gehad met de dames van de receptie, complimenten voor hun tijd en aandacht'*

*'Onze complimenten voor alle medewerkers, iedereen werkt keihard'*

*'Ondanks de werkdruk die volgens ons groter is in zo'n situatie, doet iedereen zijn/haar best'*

## Nusantara is (..)



## Samengevat

Over het algemeen is iedereen erg tevreden over de manier waarop in deze situatie is gecommuniceerd naar de eerste contactpersonen. Er werd regelmatig en in duidelijke taal gecommuniceerd. Wel waren er enkele contactpersonen die de brieven niet hebben ontvangen of niet alle brieven hebben ontvangen.

Het vertrouwen in Nusantara is groot, mede doordat er open en eerlijk wordt gecommuniceerd, er snel gehandeld wordt en we een compleet draaiboek klaar hadden liggen. Daarnaast heeft Nusantara nog steeds geen besmettingen op de locaties.

Opvallend was dat veel contactpersonen niet op de hoogte waren van het mailadres [infectiepreventie@nusantara.nl](mailto:infectiepreventie@nusantara.nl).

## Tips

*'Communicatie zo voortzetten, dit is zeer prettig, voorheen was het een stuk slechter.'*

*'Als het kan willen wij ook graag de uitkomst van de enquête ontvangen.'*

## Tops

*'We waarderen het enorm dat jullie feedback bij ons op vragen en dit telefonisch doen'*

*'We vinden het fijn dat er veel gecommuniceerd is naar ons'*