

MAG IK EVEN UW AANDACHT?

RAPPORT 'AANDACHT VOOR ZORG'



SP afdelingen, Arnhem, Doesburg en Rheden

Contact
aandachtvoorzorg@gmail.com
rheden.sp.nl

INHOUD

INLEIDING	4
1 PERSONEEL	5
2 BEWONERS	7
3 KLACHTENAFHANDELING	10
CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	11

INLEIDING

De kwaliteit in de ouderenzorg staat al jaren onder druk. Het laatste jaar is er in de media veel aandacht voor de ontwikkelingen in de ouderenzorg. Er wordt opvallend vaak gesproken over 'te weinig handen aan het bed en te weinig tijd voor de juiste aandacht'. Ook is er bezorgdheid over dat verzorgingstehuizen op termijn alleen nog toegankelijk zullen zijn voor bewoners met een zwaardere zorgvraag.

De SP is een partij met een brede kijk op allerlei politieke en sociale thema's. De zorg heeft bij de SP echter extra aandacht. In de zorgsector wordt veel publiek geld gestoken. Dat vraagt om transparantie over de wijze waarop dat geld wordt besteed. Bovendien zijn bewoners van zorginstellingen dikwijls minder weerbaar. De SP knokt al vele jaren voor noodzakelijke verbeteringen van kwaliteit in de zorg en voor openheid en goede afspraken.

Eind 2012 kregen de verschillende betrokken SP-afdelingen in de regio signalen binnen van bezorgde bewoners en hun familieleden. Deze signalen hadden allemaal betrekking op een aantal locaties van Attent Wonen Welzijn Zorg (WWZ), een zorginstelling die in een groot deel van deze regio actief is.

Zo zou niet iedereen altijd het aantal uren zorg krijgen waar recht op is. Daarnaast wordt in bepaalde vestigingen de maaltijd niet meer op de kamer aangeboden, maar moeten alle bewoners naar de eetzaal, waar vervolgens te weinig ruimte is. Ook signalen dat er onvoldoende toezicht zou zijn op de huiskamers van de psychogeriatric afdelingen (PG-afdelingen) bereikten de SP.

Dit was reden voor de betrokken SP-afdelingen om te gaan bekijken of deze signalen op zichzelf stonden of dat er iets structureel aan de hand zou zijn. Daarom is de SP in april 2013 het meldpunt "Aandacht voor zorg" gestart, voor ervaringen over de zorgverlening bij Attent WWZ. Verschillende SP-leden waren een aantal keer aanwezig bij de verschillende locaties van Attent WWZ om met bewoners, familieleden, personeel en vrijwilligers te spreken. Daarnaast konden mensen via een meldpunt op de website (www.rheden.sp.nl) hun ervaringen kwijt.

Op donderdag 29 augustus jongstleden heeft een gesprek tussen de SP en Joke Siraa (Raad van Bestuur), Ilse de Jong en Wil Zajdenband (beiden regiodirecteuren) plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek heeft de SP vragen kunnen stellen over hoe Attent WWZ zelf naar de organisatie en de geleverde kwaliteit van zorg kijkt.

In dit rapport staan de uitkomsten van het onderzoek. Per hoofdstuk zullen we eerst ingaan op de toelichting zoals gegeven door Attent. Vervolgens doen we verslag van de meldingen die binnengekomen zijn. Ter afsluiting trekt de SP een aantal conclusies en doet de partij ook een aantal aanbevelingen, waarmee Attent WWZ aan de slag kan gaan.

1 PERSONEEL

1.1. KLACHTEN

Bij klachten mag het personeel, als zij er niet uit komen met de leidinggevende, één van de regiodirecteuren inlichten. Die zal vervolgens de Raad van Bestuur inlichten.

INDIVIDUELE KLACHTEN

Als het probleem niet opgelost wordt, dan kan het personeel, als de klacht door meerdere personeelsleden wordt gedragen, een beroep doen op de medezeggenschap. Dit is bij Attent georganiseerd in een Ondernemingsraad. Een individu kan met zijn bezwaren tevens naar de klachtencommissie. Klachten gemeld bij de klachtencommissie worden geregistreerd en bijgehouden, zodat eventuele tendensen gesignaleerd kunnen worden. Uiteraard zijn informele klachten onbekend.

MEDEWERKERS TEVREDENHEIDSONDERZOEK

Er wordt regelmatig een Medewerkers Tevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden. Hierin worden ook de vrijwilligers meegenomen.

1.2. PERSONEELSBELEID

Het personeelsbeleid is erop gericht om de organisatie toekomstbestendig te maken door personeel te werven en op te leiden om zwaardere zorg te kunnen verlenen.

De organisatie zal indikken omdat er op termijn alleen nog zwaardere zorg wordt verleend. Hierdoor zal er minder plek zijn.

De zwaardere zorg bestaat uit Zorgzwaartepakket (ZZP) 4 en ZZP 5. ZZP 3 zal door natuurlijk verloop verdwijnen. Dit met uitzondering van St. Elisabeth, want hier is sprake van een verhuizing. Al met al is het beleid er niet op gericht om meer “handen aan het bed te krijgen” maar om te zorgen dat er “professionals” naast het bed staan.

1.3. UITKOMSTEN ONDERZOEK

De SP heeft met een aantal personeelsleden gesproken. Tijdens ons onderzoek bleek telkens hoezeer de medewerkers zich betrokken voelen bij hun werk. Ze willen hun werk dolgraag goed doen, voor de cliënten maar ook voor zichzelf. Ze stellen eer in wat ze doen, in hun kennis en in hun kundigheid. Velen geven aan uit idealisme in de zorg te zijn gaan werken. Bewoners en familieleden noemen vaak de inzet van het personeel meer dan prima. Uit de gesprekken met de personeelsleden blijkt wel dat de werkdruk steeds meer toeneemt. Het personeel maakt zich hier dan ook grote zorgen om.

Personeelslid: ‘Het is best zwaar en inspannend werk. Je hebt je pauzes echt nodig om weer krachten te verzamelen. Maar meestal schiet de pauze erbij in. Dan neem ik maar een kortere pauze, of ik blijf bij de bewoners zitten terwijl ik snel mijn boterhammetje opeet.’

TOEZICHT HUISKAMERS

Bewoners die op de zogenaamde psychogeriatric-afdeling (PG-afdeling) wonen, verblijven gedurende de dag in huiskamers. In die kamers kunnen tot wel tien cliënten tegelijk aanwezig zijn. Volgens de interne richtlijnen moet er 1 keer per kwartier een personeelslid komen kijken. Een aantal personeelsleden zien het risico dat er gevaarlijke situaties kunnen ontstaan, doordat er niet altijd voldoende toezicht op die huiskamers is.

Personeelslid: ‘Er is standaard één personeelslid per tien bewoners op een huiskamer. Volgens de regels moet dat personeelslid één keer in de 15 minuten in de huiskamer kijken of alles in orde is. Dat lukt lang niet altijd. Zeker ’s avonds niet, als iedereen naar bed gebracht moet worden. Dan zitten de andere bewoners soms lang alleen.’

Personeelslid: ‘Ik werk keihard, maar kan de bewoners niet altijd in de gaten houden. Ik vind het verschrikkelijk om te moeten zeggen, maar soms hoop ik dat er iets mis gaat. Niet iets groots, maar wel zodanig dat mijn leidinggevende en de directie inzien dat het zo niet verder kan.’

AANDACHT

Door de verhoogde werkdruk wordt de tijd die er over is om bewoners aandacht te geven steeds minder. Dit kan gaan om tijd voor een praatje of tijd om op te letten of de bewoner vuile kleding aan heeft en geen kapotte sokken draagt.

Personeelslid: 'Ik kan bewoners niet meer de aandacht geven, waarvan ik eigenlijk vind dat bewoners die nodig hebben. En dat is frustrerend.'

Een personeelslid geeft aan dat het soms inderdaad te druk is en dat het daardoor mogelijk is dat er slordigheden ontstaan. Er zijn bijvoorbeeld signalen dat het uitdelen van medicatie niet altijd verloopt zoals het zou moeten verlopen. Soms wordt medicatie te laat uitgedeeld en soms wordt medicatie zelfs een dag overgeslagen.

Men heeft ook niet altijd tijd om de bewoners op tijd uit bed te halen. Het gebeurt dus dat bewoners om 11:00 uur uit bed worden gehaald, maar dat het dan al weer bijna tijd is voor de lunch. Dit frustrert het personeel.

2 BEWONERS

2.1. BEWONERSBELEID

Er zijn geen negatieve rapporten van de inspectiedienst. Met uitzondering van 1 negatieve inspectie bij het St. Elisabeth in Doesburg.

Er zijn geen pyjamadagen of ligdagen ingevoerd en deze zullen ook in de toekomst niet ingevoerd gaan worden. Een pyjamadag of ligdag is een dag waarin geen kledelhulp wordt verleend met als doel besparing.

Vanuit de organisatie geeft men aan dat er minder activiteiten worden georganiseerd. Dit komt door de financiering vanuit de Rijksoverheid. Het is een keuze in de bedrijfsvoering, omdat voor activiteiten geen financiering meer wordt ontvangen. Wat boven de gefinancierde norm uitkomt, dat moet de cliënt zelf betalen.

Aan de hand van het zogenaamde “Zorg Leefplan”, met de daarin staande inhoudelijke motieven, wordt bepaald hoe vaak iemand naar buiten moet/mag. De visie van de organisatie is dat men zo lang mogelijk de cliënt de eigen regie laat houden en dat er niet wordt gehospitaliseerd.

Mantelzorgers worden niet verplicht zich in te zetten en te helpen bij de verschillende (zorg-) taken. Mocht een mantelzorger dit wel willen dan wordt deze aangeduid als vrijwilliger.

De vereiste toezicht op de huiskamer kan gedelegeerd worden naar een mantelzorger of desgewenst zelfs naar een camera.

Binnen 5 minuten moet er gereageerd zijn op een oproep van een cliënt. De actie die dan ondernomen wordt is vervolgens een persoonlijke afweging. Afhankelijk van de situatie wordt er gehandeld of er wordt even gekeken om te melden dat er later iemand komt helpen. De gemiddelde reactietijd staat op 1 minuut en 35 seconden.

De kwaliteit van het eten wordt ook in het zogenaamde Klant Tevredenheidsonderzoek behandeld. De voeding voldoet aan de HACCP norm (hygiëne codes) en de richtlijnen voor verantwoorde voeding in verpleeghuizen. In de richtlijnen staan de voedsel- en drankhoeveelheden vermeld. Bij extreme hitte treedt het warmteplan in werking en wordt de hoeveelheid drank en eten aangepast aan de omstandigheden.

In een regeling is opgenomen dat het personeel pas eet nadat de cliënt gegeten heeft.

De wasserette-richtlijnen zijn afgestemd met de lokale cliëntenraden. Gemiddeld wordt er eens per week gewassen. De frequentie wordt verhoogd aan de hand van het ziektebeeld. Als er dus vaker verschoond moet worden, dan wordt er vaker gewassen. Die kosten zijn voor rekening van de organisatie.

De verloren goederen bij het wassen, die na zoeken niet gevonden worden, worden vergoed.

2.2. UITKOMSTEN ONDERZOEK

2.2.1. ACTIVITEITEN

Veel bewoners geven aan dat er minder activiteiten worden georganiseerd en zien dit de laatste jaren ook teruglopen. Dit stemt overeen met wat Atent WWZ zelf tijdens het gesprek heeft aangegeven.

Op een aantal afdelingen is helemaal geen activiteitenbegeleider meer aanwezig. Er werd aan bewoners verteld dat het personeel wat activiteiten zou gaan organiseren. Maar die hebben het daar veel te druk voor. Er worden dus geen activiteiten meer georganiseerd op die afdelingen.

Een lekker ijsje halen bij mooi weer of bijvoorbeeld een bezoekje aan de weekmarkt is vaak onmogelijk. Er wordt voor dit soort activiteiten een groter beroep gedaan op vrijwilligers en/of mantelzorgers. Maar die zijn er onvoldoende om deze uitstapjes te verzorgen.

Familie lid: *'Er zijn hier mensen die nog maar zelden buiten komen, die hebben zulke witte gezichtjes. Er is geen personeel meer voor. En de familie van die mensen neemt ze ook niet mee.'*

Sommige bewoners krijgen ook zeer zelden bezoek en komen daardoor nauwelijks tot niet meer buiten.

Personeelslid: *'Sommige bewoners krijgen maar 1 keer per jaar bezoek. Het breekt mijn hart, maar ik kan niet meer doen dan wat ik doe.'*

2.2.2. AANDACHT OP DE HUISKAMERS

Verschillende familieleden geven aan zich zorgen te maken over het toezicht op de zogenaamde huiskamers (van de PG-afdelingen).

Het gebeurt te vaak dat bewoners daar te lang alleen zitten. Dit veroorzaakt onrust bij bewoners op de huiskamer.

Familie lid: *'Op de huiskamer waar mijn familie lid zit, is ook een bewoner die erg onrustig is en soms fysiek andere bewoners aanraakt. Dit maakt mijn familie lid erg onzeker en angstig. Er is dan geen personeel die de bewoners kalmeert.'*

Maar het gebrek aan toezicht kan ook echt onwenselijke en mogelijk gevaarlijke situaties opleveren.

Twee familieleden aan het woord: *'We stonden even buiten en keken door het raam de huiskamer in. Daar zagen we iemand op de grond liggen. Toen wij naar binnen gingen was er nog steeds geen personeel bij aanwezig en lag deze persoon nog steeds op de grond. Bleek dat deze bewoner een pols had gebroken.'*

'Toen we op bezoek waren, zagen we dat een bewoner bij iemand anders het infuus eruit trok. Er was op dat moment al even geen personeel aanwezig. Gelukkig konden wij ingrijpen.'

Personeelsleden zien de risico's van het gebrek aan toezicht op de huiskamers en maken zich daar grote zorgen over. Bij het naar bed brengen van de bewoners, 's avonds, worden de andere bewoners op de huiskamer alleen gelaten. Tussendoor komt het personeelslid wel weer een andere bewoner halen om naar bed te brengen, maar die medewerker heeft dan geen tijd om echt goed te kijken of het allemaal goed gaat.

Op veel huiskamers wordt dankbaar gebruik gemaakt van de aanwezige familieleden. Doordat het personeel te weinig tijd heeft, is deze inzet van familieleden hard nodig. Zij zetten dan bijvoorbeeld koffie voor de bewoners en blijven bij het koffiedrinken aanwezig. Dit wordt door een aantal familieleden wel als zorgelijk ervaren, want wat gebeurt er op het moment dat zij een dag niet kunnen?

Daarnaast kan ook dit tot onverantwoorde situaties leiden. Zo mocht een bezoeker van het personeel koffie inschenken voor de bewoners. Maar deze persoon was er niet van op de hoogte dat, als iemand sondevoeding toegediend krijgt, deze absoluut geen koffie mag drinken. Gelukkig werd deze persoon door een ander aanwezig familie lid hierop gewezen.

2.2.3. PERSOONLIJKE AANDACHT

Bewoners gaan 1 keer per week in bad, maar soms schiet dat er bij in. De persoonlijke verzorging is naar mening van familieleden niet altijd op maat. Dit kan om kleine dingen gaan, zoals een kapot pantykousje dat wordt aangetrokken, terwijl de lade vol ligt met goede kousjes. Of dat, als de familie op bezoek komt, de bewoner nog met de slapers in de ogen zit.

Doordat er te weinig personeel is op een aantal afdelingen, gebeurt het steeds vaker dat bewoners te lang op bed moeten wachten tot ze eruit gehaald worden. Dit kan soms tot 11:00 uur duren. Dan moet er nog ontbeten worden terwijl de lunch ook al bijna weer klaar staat.

Bewoners hebben het idee dat ze erg lang moeten wachten voordat er gereageerd wordt op de alarm-bel.

2.2.4. OVERIGE ZORGEN

Veel cliënten, familieleden en ook medewerkers geven aan dat er minder geld beschikbaar lijkt te zijn voor zaken als maaltijden en het schoonmaken.

Uiteraard is de kwaliteit van een maaltijd of de kwaliteit van het schoonmaakwerk moeilijk objectief te meten. Wat de een lekker vindt, lust de ander niet. Wat de een opgeruimd vindt, wordt door de ander als rommelig en vies ervaren. Desondanks worden er toch met zo'n regelmaat negatieve opmerkingen gemaakt over de kwaliteit van het eten en de schoonmaak, dat we het als een serieus punt meenemen in dit verslag.

Personeelslid: *'De maaltijden gaan wel achteruit. Ik zie steeds vaker eten uit blik.'*

Een bewoner vertelde ons dat er in 6 jaar tijd slechts 1 keer fruit is aangeboden, terwijl er volgens de richtlijnen iedere dag fruit aangeboden zou moeten worden.

Een familielid constateert dat er in de dagbesteding bezuinigd wordt op maaltijden.

Familielid: *'Vroeger kreeg mijn familielid vanzelfsprekend een warme maaltijd tussen de middag. Dat is jarenlang zo geweest, maar sinds kort wordt er alleen nog maar een broodmaaltijd verstrekt. Als ik een warme maaltijd wil, worden daar extra kosten voor in rekening gebracht. Volgens de leiding heeft dat te maken met de bezuinigingen van de overheid. Daar heb ik sterke twijfels over. Volgens mij mag dat wettelijk niet.'*

Bewoners van een aantal afdelingen moeten naar het restaurant voor de warme maaltijd en krijgen geen maaltijden meer op de kamer aangeboden. Maar als ze in het restaurant aankomen, is daar te weinig ruimte om te zitten. Een medewerker van het restaurant heeft bevestigd, dat er inderdaad soms te weinig ruimte is voor alle bewoners.

De kwaliteit van het schoonmaken van de kamers lijkt echt minder te worden. Een aantal bewoners en familieleden geeft aan dat dit achteruit is gegaan.

Familielid: *'De kamers zijn soms gewoon smerig. Ik pak dan zelf maar een doek en help mee.'*

Bewoners en familieleden hebben de keuze of zij zelf de was doen of dat ze dat door de wasserette laten doen. Helaas gaat het bij de wasserette wel eens mis en verdwijnt er wasgoed. Attent WWZ zou dit dan vergoeden. Onbekend is of dit ook bij de familieleden bekend is.

2.2.5. INZET MANTELZORGERS

Het gevoel dat veel familieleden hebben, is dat er een steeds groter beroep op hen gedaan wordt.

Zo wordt hen gevraagd of ze mee willen helpen met het stoffen van de kamer van het familielid. Ondanks dat het volgens de richtlijnen van Attent WWZ geheel vrijblijvend is, hebben deze familieleden niet het gevoel dat het werkelijk vrijblijvend is. Soms helpen zij zelf mee, door te stoffen, omdat het anders te weinig gedaan wordt.

Mantelzorgers zetten zich ook in op de verschillende huiskamers. Hoewel een aantal familieleden aangeeft dit totaal geen probleem te vinden, maakt men zich hier toch ook wel zorgen over.

Familielid: *'Wat gebeurt er als ik een dag niet kan? Krijgt mijn man dan nog wel te drinken? Ik moet dit dus wel doorgeven aan het personeel als ik een dag niet kan.'*

3 KLACHTENAFHANDELING

3.1. KLACHTEN

Met klachten moet de cliënten of vertegenwoordiger de lijn in de organisatie volgen, dus eerst melden op de werkvloer en vervolgens bij één van de regiodirecteuren.

Iedere locatie heeft een cliëntenraad en onderneemt actie als er meerdere cliënten komen met dezelfde kwestie.

INDIVIDUELE KLACHTEN

Als men een individuele klacht heeft en men komt er in de lijn niet uit dan kan men een klachtencontactpersoon benaderen. Er zijn 2 klachtencontactpersonen, met als taak om te bemiddelen tussen de cliënt of vertegenwoordiger van de cliënt en de direct verantwoordelijke van de organisatie. Gemiddeld vinden er 30 bemiddelingsgesprekken per jaar plaats. Van de gesprekken wordt verslag gedaan. Dat verslag gaat naar een toetsingscommissie. De registraties en het resultaat worden in het bestuur besproken. Als de klachten onbemiddelbaar zijn dan wordt de kwestie behandeld door een onafhankelijke externe klachtencommissie. Het advies wat daaruit volgt wordt meestal overgenomen.

KLANT TEVREDENHEIDSONDERZOEK

Er wordt regelmatig een Klant Tevredenheidsonderzoek (KTO) gehouden. Ook doet men zelf intern onderzoek door middel van een 10-vragenlijst om een goed en direct beeld te krijgen van de trends.

3.2. UITKOMSTEN ONDERZOEK

Van verschillende bewoners, familieleden en personeelsleden kwamen signalen dat klachten niet op de juiste manier worden afgehandeld.

Zo vertelde een bewoner ons eens na de maaltijd te hebben aangegeven dat het niet gesmaakt had. Deze bewoner werd vervolgens verzocht dit niet te herhalen waar anderen bij waren, want “dan zouden anderen ook gaan klagen”. Dit verzoek werd door de bewoner als intimiderend ervaren.

Als familieleden vaker een klacht doorgeven bij het aanwezige personeel, dan krijgen de familie het gevoel dat men vindt dat ze zeuren. Dit zorgt ervoor dat sommige bewoners / familieleden geen zorgen meer durven te uiten.

Een aantal personeelsleden ervaart dat er binnen de organisatie niet serieus met klachten en/of zorgen wordt omgegaan. Ook personeelsleden ervaren soms een intimiderende sfeer, waardoor men voorzichtig wordt met het uiten van zorgen en/of klachten.

Personeelslid: 'Ik ben al lang blij dat ik nu nog een baan heb. Ik kijk dus wel uit met wat ik richting leidinggevenden zeg.'

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

CONCLUSIES

Gelukkig gaan er bij Attent WWZ veel dingen goed. De SP heeft ook signalen gekregen dat mensen tevreden zijn over de zorg en zeker over de inzet van het personeel. Maar er leven toch ook grote zorgen bij bewoners, familieleden en personeelsleden.

Wat de SP heeft gezien en gehoord is dat het personeel van Attent WWZ keihard werkt en haar best doet om de zorg, waar bewoners recht op hebben, te blijven verlenen. Het is echter ook te merken, dat dit hen steeds moeilijker gemaakt wordt. Op een aantal afdelingen is daadwerkelijk minder personeel aanwezig dan voorheen en dit zorgt voor een verhoogde werkdruk. Hierdoor kunnen er slordigheden en fouten ontstaan, zoals bij het uitdelen van de medicatie.

Helaas komen bewoners nog maar weinig buiten. Te weinig personeel zou in zulke gevallen geen argument mogen zijn.

Ook het aanbieden van activiteiten is van essentieel belang voor het welbevinden van onze ouderen. Bewoners in een huiskamer zetten en ze, bij wijze van spreken, aan hun lot overlaten, omdat er te weinig personeel is, is niet wenselijk.

Het toezicht op de huiskamers van de PG-afdelingen is niet voldoende geregeld. Er leven duidelijk zorgen bij zowel personeelsleden als familieleden. Uit ons meldpunt zijn een aantal serieuze signalen naar voren gekomen van situaties die mogelijk gevaarlijk hadden kunnen worden.

Ondanks dat er protocollen zijn voor de manier waarop er met klachten omgegaan moet worden, gaat hier wel het één en ander mis. Dat mensen bang lijken te zijn om iets te melden, is zeer onwenselijk. Dat de protocollen wellicht de juiste zijn, helpt blijkbaar niet bij het gevoel van de mensen met klachten.

Als mensen oud worden is het vaak al een moeilijke en verdrietige stap om de zorg uit handen te geven, en naar een verzorgingstehuis te moeten verhuizen. Ook voor naasten kan dit een moeilijke situatie zijn. Het is daarom juist zo belangrijk dat we als samenleving, en de betrokken organisaties in het bijzonder, zorgen dat de laatste fase van een mensenleven een menswaardige fase is.

AANBEVELINGEN

Tot slot doet de SP een aantal aanbevelingen, waarvan wij hopen dat die bij zullen dragen aan (nog) betere zorg bij Attent WWZ.

1. Zorg dat er op de huiskamers altijd een personeelslid of vrijwilliger aanwezig is, situaties waar elders een echte noodsituatie plaatsvindt uitgezonderd. Meer toezicht zorgt voor rust en veiligheid op die huiskamers.
2. Zorg dat er voldoende personeel is, zodat er ook weer vaker persoonlijke aandacht gegeven kan worden aan bewoners. Zodat bewoners dus op tijd uit bed gehaald kunnen worden en geen kapotte sokken meer hoeven te dragen.
3. De inzet van beter opgeleid personeel is onvoldoende, Attent moet ook inzetten op meer personeel.
4. Maak meer gebruik van vrijwilligers en zet meer in op werving van vrijwilligers. Zorg er voor dat bewoners weer vaker een uitstapje kunnen maken, naar bijvoorbeeld de weekmarkt, of een ijsje kunnen halen als het mooi weer is.
5. Zorg er voor, dat bewoners die naar buiten kunnen en willen, daartoe ook regelmatig de gelegenheid krijgen.
6. Zorg voor een zeer laagdrempelige klachtenafhandeling, niet alleen voor de bewoners en familieleden, maar óók voor het personeel. Ga serieus op klachten in, ook als die in eerste instantie alleen op de werkvloer geuit worden. Kijk vervolgens samen met degene die de zorg of klacht heeft geuit, hoe er naar een oplossing gezocht kan worden.

