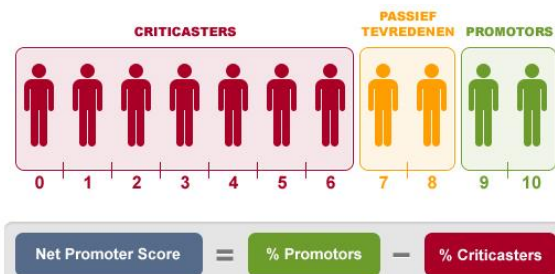


In januari en februari 2021 hebben we het tevredenheidsonderzoek onder uw bewoners uitgevoerd. Wij noemen dit tevredenheidsonderzoek een prestatievergelijker, omdat u het als benchmark kunt benutten. Dit is mogelijk omdat u dit onderzoek op gestandaardiseerde wijze door een onafhankelijke derde hebt laten uitvoeren en omdat u een geaggregeerd overzicht ontvangt van vergelijkbare gegevens van een groep andere huizen vanuit dezelfde branche.

Zoals u weet hebben we hiervoor de hulp gekregen van de contactpersonen. We hebben aan 21 contactpersonen gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. We hebben 11 ingevulde vragenlijsten ontvangen. Dat komt neer op een responspercentage van 52,4%. In deze rapportage treft u de resultaten aan van uw eigen voorziening.



De NPS (Net Promotor Score) is berekend aan de hand van de rapportcijfers (0 tot en met 10). De NPS is voor deze organisatie 54,5. (Het gemiddeld cijfer dat is gegeven is 8,7)

Op bladzijde 2 ziet u twee tabellen. Hierin staan de resultaten op de vragen weergegeven in een diagram met gekleurde balken. In de balken staan de absolute aantallen. De lengte van de kleuren in de balken corresponderen met het aandeel van de antwoorden op de vragen. Als u de diagrammen bekijkt, wijst het zich vanzelf. Een legenda staat onderaan de twee diagrammen.

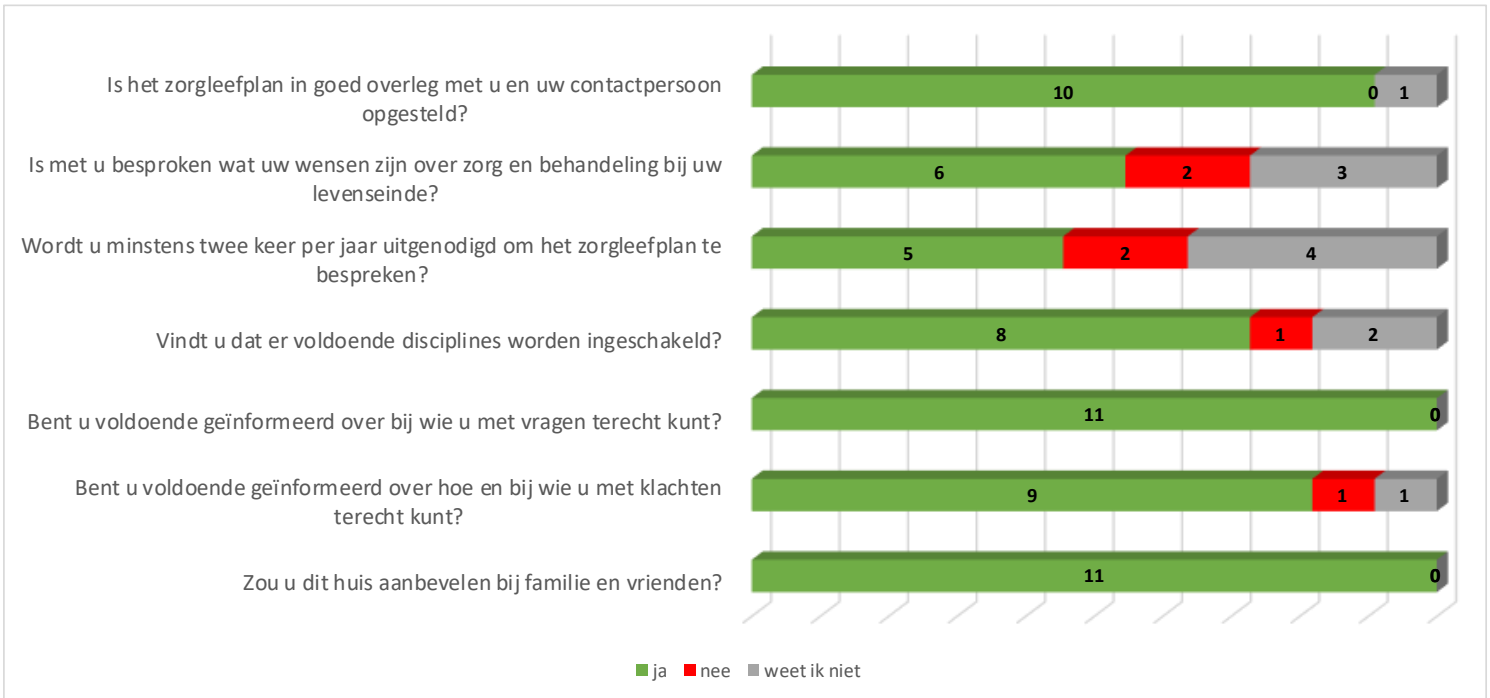
Op bladzijde 3 ziet u de resultaten per categorie. Deze categorieën zijn zorgvuldig gekozen en geven een beeld van uw organisatie op een aantal variabelen, te weten “Goed Wonen”, “Goede Zorg”, “Goede Service”, “Goed Bestuur”, “Aandacht, Betrokkenheid, Bezieling en Communicatie” en “Multidisciplinair”.

Op bladzijde 4 ziet u de resultaten in twee tabellen in percentages en op bladzijde 5 in absolute aantallen. Deze gegevens kunt u desgewenst gebruiken voor uw analyses en rapportages naar aanleiding van dit tevredenheidsonderzoek.

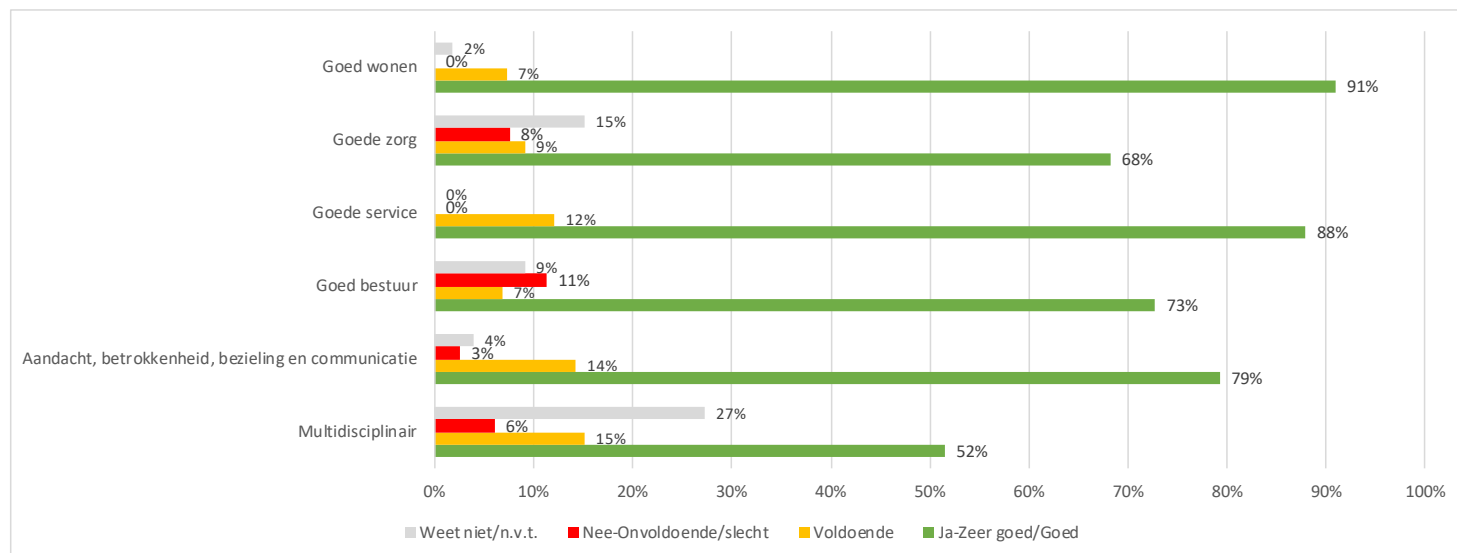
Ten slotte treft u vanaf bladzijde 6 een overzicht van de letterlijke antwoorden op de open vragen. Deze zijn ingedeeld in zeven categorieën. Deze antwoorden kunnen u behulpzaam zijn bij het maken van een analyse van dit onderzoek.

Met het laten verrichten van deze prestatievergelijker c.q. dit tevredenheidsonderzoek voldoet u aan een aantal voorwaarden van de Wkkgz en aan een aantal normen vanuit ISO en HKZ. Dit geldt alleen als u een analyse maakt van de resultaten en deze bespreekt binnen de leiding, met de medewerkers en met de cliëntenraad. Indien één of enkele vragen negatief scoren, adviseren wij u om een retrospectieve risicoanalyse uit te voeren. Daarvoor kunt u bijvoorbeeld de PRISMA light methode gebruiken.

## Rapportage Hooghe Heide o.b.v. 11 reacties. Dit is 52% van het totaal aangeschreven personen (21)



## Resultaten per categorie:



## Scores:

**Overzicht scores**      **Gemiddelde is 8,7**

<b>rapportcijfer</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>aantallen</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4	2

## Resultaten in percentages:

	ja	nee	weet ik niet
Is het zorgleefplan in goed overleg met u en uw contactpersoon opgesteld?	91%	0%	9%
Is met u besproken wat uw wensen zijn over zorg en behandeling bij uw levenseinde?	55%	18%	27%
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	45%	18%	36%
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	73%	9%	18%
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	100%	0%	0%
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	82%	9%	9%
Zou u dit huis aanbevelen bij familie en vrienden?	100%	0%	0%

	zeer goed	goed	voldoende	onvoldoende	slecht	n.v.t.
Hoe is de aandacht en betrokkenheid?	36%	64%	0%	0%	0%	0%
Heeft de verzorging voldoende tijd voor u?	27%	55%	9%	9%	0%	0%
Kent men uw persoonlijke wensen en achtergrond?	18%	55%	27%	0%	0%	0%
Hoe is de aandacht voor uw uiterlijke verzorging?	18%	64%	9%	0%	0%	9%
Is er voldoende gelegenheid om (begeleid) naar buiten te gaan?	36%	27%	36%	0%	0%	0%
Hoe ervaart u de zorg als u iets overkomt?	18%	36%	18%	9%	0%	18%
Hoe vindt u de zorg voor lichamelijk welbevinden in het algemeen?	18%	55%	27%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van uw medicatie?	18%	55%	18%	9%	0%	0%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van verpleegkundig handelen?	27%	45%	9%	0%	0%	18%
Worden uw contactpersonen, zo nodig, snel op de hoogte gebracht?	36%	27%	36%	0%	0%	0%
Hoe is de verzorging van uw was?	36%	64%	0%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de maaltijdverzorging?	73%	27%	0%	0%	0%	0%
Wat vindt u van het aanbod van activiteiten?	0%	36%	27%	0%	0%	36%
Vindt u dat er voldoende beweegstimulering is?	0%	45%	18%	9%	0%	27%
Vindt u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn?	27%	27%	9%	27%	0%	9%
Wat vindt u van de aandacht en betrokkenheid van de leidinggevende/locatiemanager?	18%	36%	18%	9%	0%	18%
Hoe vindt u dat uw appartement wordt schoongehouden?	36%	55%	9%	0%	0%	0%
Hoe vindt u dat algemene ruimten worden schoongehouden?	27%	64%	0%	0%	0%	9%
Wat vindt u van de gezelligheid van de algemene ruimten?	45%	45%	9%	0%	0%	0%
Wat vindt u van de voorzieningen? (zoals bibliotheek, tuin en dergelijke)	36%	45%	18%	0%	0%	0%
Hoe beoordeelt u het huis als geheel als plek om goed te kunnen wonen?	55%	45%	0%	0%	0%	0%

## Resultaten in absolute aantallen:

	ja	nee	weet ik niet
Is het zorgleefplan in goed overleg met u en uw contactpersoon opgesteld?	10	0	1
Is met u besproken wat uw wensen zijn over zorg en behandeling bij uw levenseinde?	6	2	3
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	5	2	4
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	8	1	2
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	11	0	0
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	9	1	1
Zou u dit huis aanbevelen bij familie en vrienden?	11	0	0

	zeer goed	goed	voldoende	onvoldoende	slecht	n.v.t.
Hoe is de aandacht en betrokkenheid?	4	7	0	0	0	0
Heeft de verzorging voldoende tijd voor u?	3	6	1	1	0	0
Kent men uw persoonlijke wensen en achtergrond?	2	6	3	0	0	0
Hoe is de aandacht voor uw uiterlijke verzorging?	2	7	1	0	0	1
Is er voldoende gelegenheid om (begeleid) naar buiten te gaan?	4	3	4	0	0	0
Hoe ervaart u de zorg als u iets overkomt?	2	4	2	1	0	2
Hoe vindt u de zorg voor lichamelijk welbevinden in het algemeen?	2	6	3	0	0	0
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van uw medicatie?	2	6	2	1	0	0
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van verpleegkundig handelen?	3	5	1	0	0	2
Worden uw contactpersonen, zo nodig, snel op de hoogte gebracht?	4	3	4	0	0	0
Hoe is de verzorging van uw was?	4	7	0	0	0	0
Hoe vindt u de maaltijdverzorging?	8	3	0	0	0	0
Wat vindt u van het aanbod van activiteiten?	0	4	3	0	0	4
Vindt u dat er voldoende beweegstimulering is?	0	5	2	1	0	3
Vindt u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn?	3	3	1	3	0	1
Wat vindt u van de aandacht en betrokkenheid van de leidinggevende/locatiemanager?	2	4	2	1	0	2
Hoe vindt u dat uw appartement wordt schoongehouden?	4	6	1	0	0	0
Hoe vindt u dat algemene ruimten worden schoongehouden?	3	7	0	0	0	1
Wat vindt u van de gezelligheid van de algemene ruimten?	5	5	1	0	0	0
Wat vindt u van de voorzieningen? (zoals bibliotheek, tuin en dergelijke)	4	5	2	0	0	0
Hoe beoordeelt u het huis als geheel als plek om goed te kunnen wonen?	6	5	0	0	0	0

Opmerkingen over aandacht en betrokkenheid	Opmerkingen over zorg	Opmerkingen over huishouden	Opmerkingen over maaltijden	Opmerkingen over inzet personeel	Opmerkingen over de leiding	Opmerkingen over iets anders
Zeer goed	zorg is adequaat	Prima in orde	Zeer tevreden over de maaltijden.	savonds bij eten en ook snachts niet altijd genoeg medewerkers aanwezig	Weinig persoonlijk contact met de leiding, waarschijnlijk tgv Corona maatregelen	Mijn moeder vertelt regelmatig, dat als zij op de knop drukt, dat het dan soms heel lang duurt voordat er iemand komt.
medewerkers zijn betrokken	Voor mijn vader uitstekend. Voor mijn moeder ligt het iets anders.  Het komt voor dat er een stimulans vanuit de familie nodig is om ergens expliciet naar te kijken. Bijvoorbeeld de vochtinname en de zithouding. Tip: leg een lijst neer waar de vochtinname op wordt genoteerd.	Is prima, maar onder de tafel wordt structureel slecht gezogen en de stoel van mijn vader wordt slecht/niet schoon gemaakt. Hetzelfde is van toepassing voor de placemats.	Misschien handig om nog eens een keer te vragen aan de cliënten wat ze graag een keer zouden willen eten.	s avonds en 's nachts is de personele bezetting mager, waardoor in geval van een calamiteit, er soms laat kan worden gereageerd.	Mbt. de teamleider goede en korte communicatielijnen. Gemist wordt dat er niet altijd automatisch een terugkoppeling plaatsvindt. Je moet er dan weer even achteraan.	In het geval van onze moeder gaat het kaarsje waarschijnlijk langzaam uit. We hebben een grote familie en vragen ons af wanneer er besloten wordt dat het pijn is om meerdere familieleden de kans te geven haar/hen nog te bezoeken. Welke kaders worden hiervoor gebruikt? Uiteraard voor zover dit mogelijk is ivm. corona.  Verder is het altijd lastig om te kiezen uit goed voldoen/onvoldoende etc. Vaak ligt de waardering ergens tussenin. Om dan toch een aspect te benaderen is soms gekozen voor onvoldoende. Uiteraard kan dit mondeling worden toegelicht.
In het algemeen kan gesteld worden dat de verzorging echt betrokken is bij het wel en wee van onze ouders. Zeker mijn moeder ervaart wel dat ze liefde ontvangt. Bij mijn vader ligt dit soms wat anders, alhoewel dit de laatste tijd positiever wordt ervaren.	Moeilijker in coronatijd om als contactpersoon antwoord te krijgen op de vragen. Schriftelijk wordt niet altijd beantwoord. Op Caren zorgt.	heel prima	heel erg lekker	Prima, maar wel wat wisselend per persoon. Wij begrijpen dat de drukte hier dan een rol in speelt.	heldere lijnen	- rapportage in CarenZorgt:  * is karig in het algemeen: observaties over temperatuursverhoging en bijwerkingen van medicatie worden niet/onvoldoende opgevolgd/vervolgd (te zien aan de rapportage)  * als familie af en toe een vraag stelt in de berichten wordt daar niet (of rechtstreeks) op geantwoord  - ruimte in appartement zou in een aantal appartement meer mogen zijn.
In het algemeen goed. Er is extra aandacht voor dag overlijden partner, bij slecht nieuws etc.	Mijn moeder is zeer tevreden over de zorg.			Inzet personeel is erg goed en positief	Bewoner mist aandacht /belangstelling/interesse bij	

					bijvoorbeeld plotse- ling vastgestelde ma- ligniteit.	
--	--	--	--	--	---	--