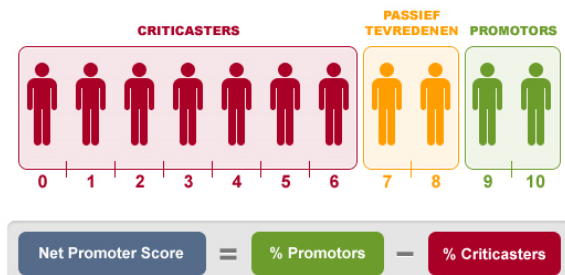


In november/december 2021 hebben we het tevredenheidsonderzoek onder uw bewoners uitgevoerd. Wij noemen dit tevredenheidsonderzoek een prestatievergelijker, omdat u het als benchmark kunt benutten. Dit is mogelijk omdat u dit onderzoek op gestandaardiseerde wijze door een onafhankelijke derde hebt laten 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 20 contactpersonen gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. We hebben 15 ingevulde vragenlijsten ontvangen. Dat komt neer op een responspercentage van 75,0%. In deze rapportage treft u de resultaten aan van uw eigen voorziening.



De NPS (Net Promoter Score) is berekend aan de hand van de rapportcijfers (0 tot en met 10).

De NPS score voor Hooghe Heide is 53,3

(Het gemiddeld cijfer dat is gegeven is 8,6)

Op bladzijde 2 en 3 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 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.

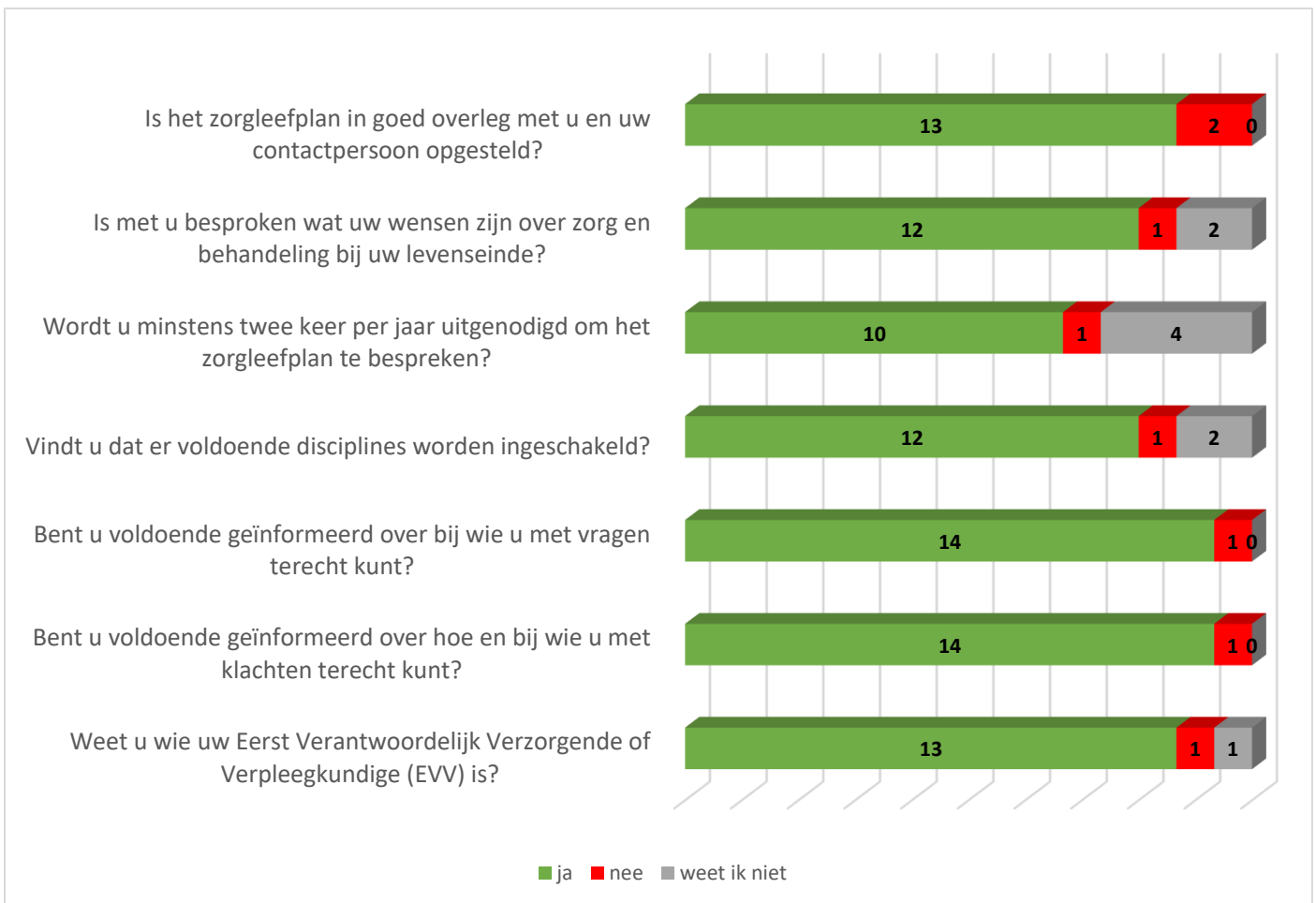
Op bladzijde 6 ziet u de resultaten van de zes vragen met rapportcijfers van ZorgkaartNederland, die verplicht zijn vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De totaalscore op basis van deze zes vragen is 8,5. Deze score kunt u op locatieniveau opgeven bij de ODB (Openbare Database).

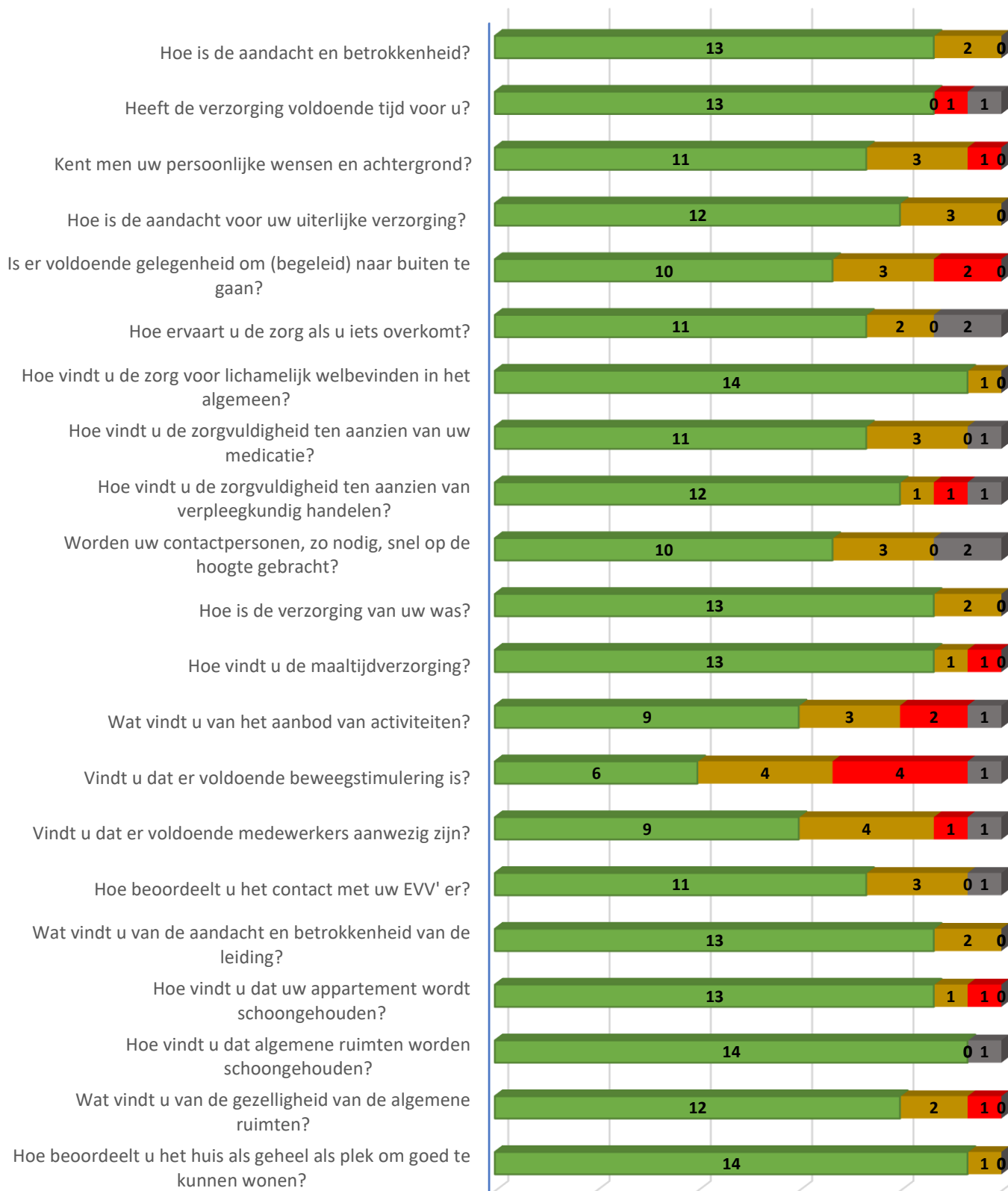
Ten slotte treft u vanaf bladzijde 7 een overzicht van de letterlijke antwoorden op de open vragen. Deze zijn ingedeeld in zeven categorieën. Deze antwoorden kunnen u behulpzaam zijn bij het maken van een nadere analyse van dit onderzoek.

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.

	<i>Overzicht scores</i>										<i>Gemiddelde is 8,6</i>
<i>rapportcijfer</i>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>aantallen</i>	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6	2

Rapportage Hooghe Heide o.b.v. 15 reacties. Dit is 75% van het totaal aangeschreven personen (20)





■ Goed/zeer goed
 ■ Voldoende
 ■ Onvoldoende/Slecht
 ■ n.v.t.

Resultaten in percentages:

	ja	nee	weet ik niet
Is het zorgleefplan in goed overleg met u en uw contactpersoon opgesteld?	87%	13%	0%
Is met u besproken wat uw wensen zijn over zorg en behandeling bij uw levenseinde?	80%	7%	13%
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	67%	7%	27%
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	80%	7%	13%
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	93%	7%	0%
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	93%	7%	0%
Weet u wie uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige (EVV) is?	87%	7%	7%

	zeer goed	goed	voldoende	onvoldoende	slecht	n.v.t.
Hoe is de aandacht en betrokkenheid?	47%	40%	13%	0%	0%	0%
Heeft de verzorging voldoende tijd voor u?	53%	33%	0%	7%	0%	7%
Kent men uw persoonlijke wensen en achtergrond?	33%	40%	20%	7%	0%	0%
Hoe is de aandacht voor uw uiterlijke verzorging?	47%	33%	20%	0%	0%	0%
Is er voldoende gelegenheid om (begeleid) naar buiten te gaan?	47%	20%	20%	13%	0%	0%
Hoe ervaart u de zorg als u iets overkomt?	40%	33%	13%	0%	0%	13%
Hoe vindt u de zorg voor lichamelijk welbevinden in het algemeen?	53%	40%	7%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van uw medicatie?	33%	40%	20%	0%	0%	7%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van verpleegkundig handelen?	40%	40%	7%	7%	0%	7%
Worden uw contactpersonen, zo nodig, snel op de hoogte gebracht?	53%	13%	20%	0%	0%	13%
Hoe is de verzorging van uw was?	47%	40%	13%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de maaltijdverzorging?	47%	40%	7%	7%	0%	0%
Wat vindt u van het aanbod van activiteiten?	27%	33%	20%	7%	7%	7%
Vindt u dat er voldoende beweegstimulering is?	20%	20%	27%	20%	7%	7%
Vindt u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn?	40%	20%	27%	7%	0%	7%
Hoe beoordeelt u het contact met uw EVV' er?	33%	40%	20%	0%	0%	7%
Hoe vindt u dat uw appartement wordt schoongehouden?	33%	53%	13%	0%	0%	0%
Hoe vindt u dat algemene ruimten worden schoongehouden?	53%	33%	7%	7%	0%	0%
Wat vindt u van de gezelligheid van de algemene ruimten?	60%	33%	0%	0%	0%	7%

Resultaten in absolute aantallen:

	ja	nee	weet ik niet
Is het zorgleefplan in goed overleg met u en uw contactpersoon opgesteld?	13	2	0
Is met u besproken wat uw wensen zijn over zorg en behandeling bij uw levenseinde?	12	1	2
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	10	1	4
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	12	1	2
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	14	1	0
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	14	1	0
Weet u wie uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige (EVV) is?	13	1	1

	zeer goed	goed	voldoende	onvoldoende	slecht	n.v.t.
Hoe is de aandacht en betrokkenheid?	7	6	2	0	0	0
Heeft de verzorging voldoende tijd voor u?	8	5	0	1	0	1
Kent men uw persoonlijke wensen en achtergrond?	5	6	3	1	0	0
Hoe is de aandacht voor uw uiterlijke verzorging?	7	5	3	0	0	0
Is er voldoende gelegenheid om (begeleid) naar buiten te gaan?	7	3	3	2	0	0
Hoe ervaart u de zorg als u iets overkomt?	6	5	2	0	0	2
Hoe vindt u de zorg voor lichamelijk welbevinden in het algemeen?	8	6	1	0	0	0
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van uw medicatie?	5	6	3	0	0	1
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van verpleegkundig handelen?	6	6	1	1	0	1
Worden uw contactpersonen, zo nodig, snel op de hoogte gebracht?	8	2	3	0	0	2
Hoe is de verzorging van uw was?	7	6	2	0	0	0
Hoe vindt u de maaltijdverzorging?	7	6	1	1	0	0
Wat vindt u van het aanbod van activiteiten?	4	5	3	1	1	1
Vindt u dat er voldoende beweegstimulering is?	3	3	4	3	1	1
Vindt u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn?	6	3	4	1	0	1
Hoe beoordeelt u het contact met uw EVV' er?	5	6	3	0	0	1
Hoe vindt u dat uw appartement wordt schoongehouden?	5	8	2	0	0	0
Hoe vindt u dat algemene ruimten worden schoongehouden?	8	5	1	1	0	0
Wat vindt u van de gezelligheid van de algemene ruimten?	9	5	0	0	0	1
Hoe beoordeelt u het huis als geheel als plek om goed te kunnen wonen?	9	3	2	0	1	0

respondent	Afspraken: Verloopt het maken van afspraken goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?	Verpleging: Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?	Omgang medewerkers: Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?	Kwaliteit van leven: Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?	Luisteren: Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?	Accommodatie: Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?	gemiddelde per respondent
1	5	6	7	8	8	8	7,0
2	6	8	9	8	8	10	8,2
3	7	7	7	6	6	10	7,2
4	8	9	9	9	8	n.v.t.	8,6
5	8	9	9	9	9	9	8,8
6	8	9	9	8	8	8	8,3
7	8	8	8	7	8	8	7,8
8	8	8	8	8	8	8	8,0
9	8	7	7	7	7	8	7,3
10	8	8	9	9	8	9	8,5
11	9	9	9	9	9	9	9,0
12	10	10	10	10	10	10	10,0
13	10	10	10	10	10	10	10,0
14	n.v.t.	8	8	8	7	9	8,0
15	n.v.t.	n.v.t.	10	10	10	10	10,0

NB: Als een respondent minder dan 3 cijfers heeft gegeven worden deze resultaten niet meegenomen in de gemiddelde scores

Gemiddelde cijfer is : 8,5

Reacties op de open vragen:

Eventuele opmerking over aandacht en betrokkenheid:	Eventuele opmerking over zorg:	Eventuele opmerking over huishouding :	Eventuele opmerking over maaltijden:	Eventuele opmerkingen over inzet personeel	Eventuele opmerking en over het bestuur	Eventuele opmerking over iets anders:
zeer respectvolle omgang met bewoners. Zowel in persoonlijk contact als in de rapportage	Zorgplan is inzichtelijk voor mantelzorgers. Meer mondelinge afstemming bij het opstellen is wenselijk		De maaltijden zijn goed verzorgd. Er zou wat meer aandacht kunnen zijn voor bijvoorbeeld tips zoals die door familie worden gegeven over wat de bewoner graag en goed eet.	zeer goed		Vragen die ik stel via Caren wordt regelmatig niet op gereageerd. Dat zou nog wel wat beter kunnen.
<p>Velen van de verzorging lijken aardig op de hoogte van persoonlijke wensen en achtergrond. Communicatie/overdracht tussen het personeel zou hier nog een verbeteringslag teweeg kunnen brengen.</p> <p>Heel positief is ieder jaar de aandacht voor de overlijdensdag van de partner!</p>	<p>Personeel is over het algemeen vriendelijk en hartelijk. Kapper en klusjesman krijgen een pluim! Verpleegkundig contactpersoon staat open voor benadering door familie.</p> <p>Het inschakelen van disciplines kan beter (meer tijdig en persoonlijker in contact met de betrokkene en niet via personeel). Het is voor familie van hen die zelf niet meer in staat zijn om adequaat aan de familie te berichten hoe zaken lopen niet inzichtelijk wie er wanneer is ingeschakeld en wat het resultaat daarvan is. Dit wordt namelijk niet consequent gerapporteerd in CarenZorgt.</p> <p>Zorg als bewoner iets overkomt: als een bewoner bijvoorbeeld valt duurt het voor het gevoel van de bewoner lang voordat er iemand op de oproep reageert. Hoe lang dat daadwerkelijk is valt niet te beoordelen.</p> <p>Zorgvuldigheid mbt verpleegkundig handelen: indien in CarenZorgt bijzonderheden worden gerapporteerd (bijvoorbeeld temperatuursverhoging) dan is in CarenZorgt vaak onduidelijk wat het verdere verloop daarvan is (of en hoe lang dat wordt gecontroleerd/vervolgd) omdat dat daar niet wordt genoteerd.</p> <p>Beweegstimulering en onder begeleiding naar buiten gaan en daar bewegen: het is onduidelijk in hoeverre daar echt tijd voor is bij het personeel en in hoeverre het personeel dat herhaaldelijk blijft aanbieden. Is er daar voldoende personeel voor?</p> <p>Afspraken.</p> <p>Bij afspraken buitenshuis gaat er geregeld van alles mis ondanks uitgebreide communicatie</p>			ondanks de corona tijd is er op elk mogelijk moment aandacht bij geplande en ongeplande (zorg)momenten		lets vaker buiten met de bewoners zou gezellig zijn. Verder is de Villa een prachtige en fijne plek om te wonen.

	<p>hierover vanuit de familie.</p> <p>De communicatie tussen familie en personeel is geregeld een uitdaging. Mails en berichten in CarenZorgt worden herhaaldelijk niet beantwoord ondanks verzoek om een korte reactie.</p> <p>De rapportage in CarenZorgt laat zeer te wensen over.</p> <p>- Het is vaak niet duidelijk welke disciplines zijn ingeschakeld en wat daarmee de afspraken zijn etc.en hoe het vervolg is.</p> <p>- Onveilige situatie en meldingen daarover worden genoteerd, maar de vervolgacties om dit in het vervolg te voorkomen worden niet genoteerd.</p> <p>Afspraken binnenshuis/regels zijn niet altijd bij alle personeelsleden bekend waardoor er misverstanden ontstaan tussen bewoner/personeel/familie.</p>					
uitstekend						er is behoefte aan regulier (laag frequent) gesprek met bewoner en evv en mantelzorgers. In periode van bewoning is dit alleen op eigen initiatief geweest .