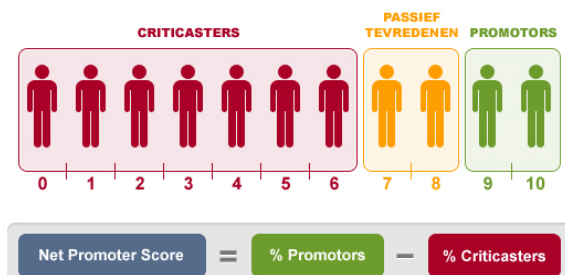


In januari/februari 2023 hebben we het tevredenheidsonderzoek onder uw bewoners uitgevoerd. Wij noemen dit tevredenheidsonderzoek een prestatievergelijker, omdat u het als benchmark kunt benutten. Dit is mogelijk omdat u dit onderzoek op gestandaardiseerde wijze door een onafhankelijke derde hebt laten 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 19 contactpersonen gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. We hebben 16 ingevulde vragenlijsten ontvangen. Dat komt neer op een responspercentage van 84,2%. 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 score voor Hooghe Heide is 56,3

(Het gemiddeld cijfer dat is gegeven is 8,5)

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.

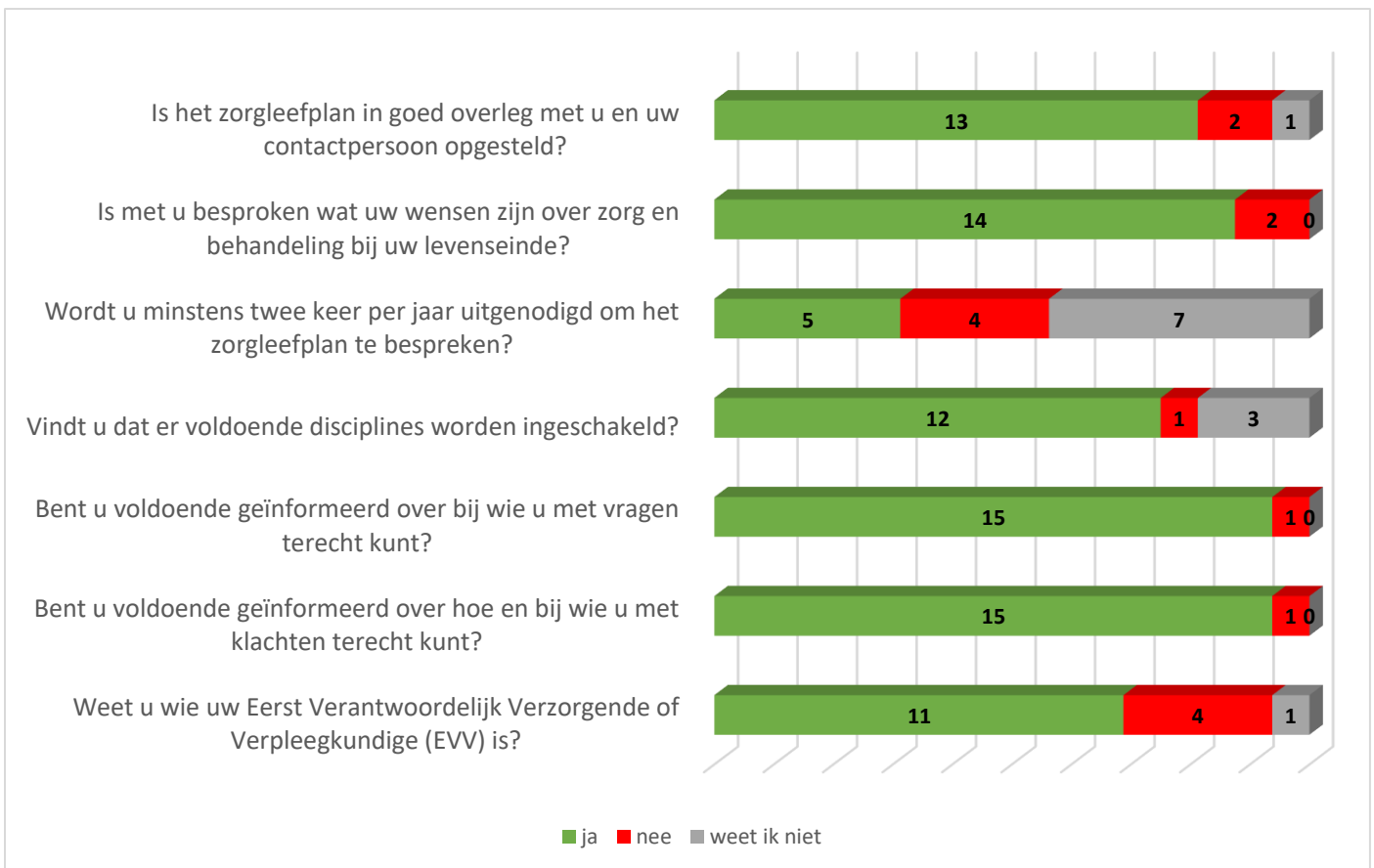
Op bladzijde 6 ziet u de resultaten van de zes vragen met rapportcijfers van ZorgkaartNederland, die verplicht zijn vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De totaalscore op basis van deze zes vragen is 8,3. Deze score kunt u op locatieniveau opgeven bij de ODB (Openbare Database).

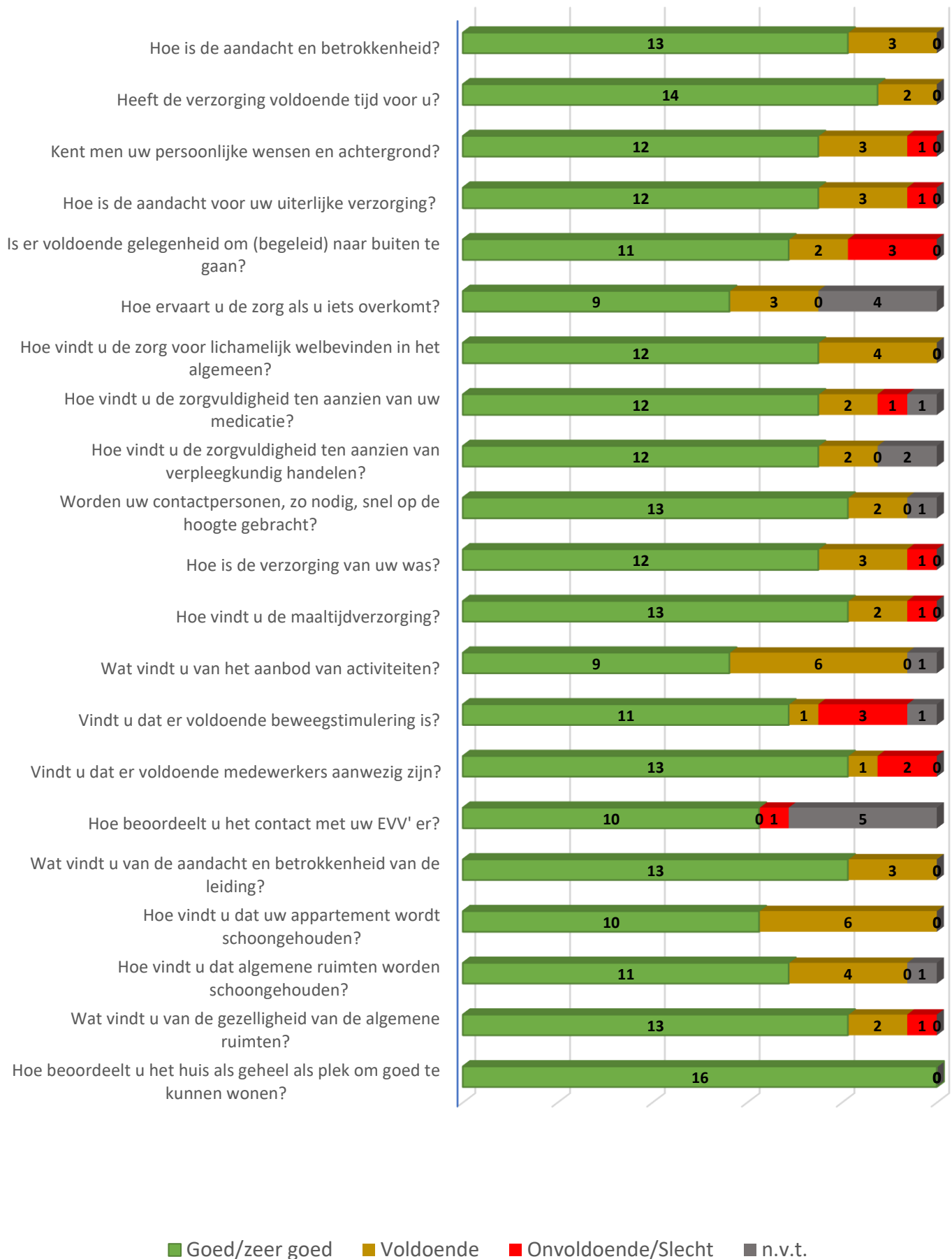
Ten slotte treft u vanaf bladzijde 7 een overzicht van de letterlijke antwoorden op de open vragen. Deze zijn ingedeeld in zeven categorieën. Deze antwoorden kunnen u behulpzaam zijn bij het maken van een nadere analyse van dit onderzoek.

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.

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

Rapportage Hooghe Heide o.b.v. 16 reacties. Dit is 84% van het totaal aangeschreven personen (19)





Resultaten in percentages:

	ja	nee	weet ik niet
Is het zorgleefplan in goed overleg met u en uw contactpersoon opgesteld?	81%	13%	6%
Is met u besproken wat uw wensen zijn over zorg en behandeling bij uw levenseinde?	88%	13%	0%
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	31%	25%	44%
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	75%	6%	19%
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	94%	6%	0%
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	94%	6%	0%
Weet u wie uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige (EVV) is?	69%	25%	6%

	zeer goed	goed	voldoende	onvoldoende	slecht	n.v.t.
Hoe is de aandacht en betrokkenheid?	69%	13%	19%	0%	0%	0%
Heeft de verzorging voldoende tijd voor u?	56%	31%	13%	0%	0%	0%
Kent men uw persoonlijke wensen en achtergrond?	50%	25%	19%	6%	0%	0%
Hoe is de aandacht voor uw uiterlijke verzorging?	63%	13%	19%	6%	0%	0%
Is er voldoende gelegenheid om (begeleid) naar buiten te gaan?	25%	44%	13%	19%	0%	0%
Hoe ervaart u de zorg als u iets overkomt?	38%	19%	19%	0%	0%	25%
Hoe vindt u de zorg voor lichamelijk welbevinden in het algemeen?	56%	19%	25%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van uw medicatie?	38%	38%	13%	6%	0%	6%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van verpleegkundig handelen?	38%	38%	13%	0%	0%	13%
Worden uw contactpersonen, zo nodig, snel op de hoogte gebracht?	44%	38%	13%	0%	0%	6%
Hoe is de verzorging van uw was?	44%	31%	19%	6%	0%	0%
Hoe vindt u de maaltijdverzorging?	50%	31%	13%	6%	0%	0%
Wat vindt u van het aanbod van activiteiten?	31%	25%	38%	0%	0%	6%
Vindt u dat er voldoende beweegstimulering is?	25%	44%	6%	19%	0%	6%
Vindt u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn?	31%	50%	6%	13%	0%	0%
Hoe beoordeelt u het contact met uw EVV' er?	44%	19%	0%	6%	0%	31%
Hoe vindt u dat uw appartement wordt schoongehouden?	31%	50%	19%	0%	0%	0%
Hoe vindt u dat algemene ruimten worden schoongehouden?	25%	38%	38%	0%	0%	0%
Wat vindt u van de gezelligheid van de algemene ruimten?	31%	38%	25%	0%	0%	6%

Resultaten in absolute aantallen:

	ja	nee	weet ik niet
Is het zorgleefplan in goed overleg met u en uw contactpersoon opgesteld?	13	2	1
Is met u besproken wat uw wensen zijn over zorg en behandeling bij uw levenseinde?	14	2	0
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	5	4	7
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	12	1	3
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	15	1	0
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	15	1	0
Weet u wie uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige (EVV) is?	11	4	1

	zeer goed	goed	voldoende	onvoldoende	slecht	n.v.t.
Hoe is de aandacht en betrokkenheid?	11	2	3	0	0	0
Heeft de verzorging voldoende tijd voor u?	9	5	2	0	0	0
Kent men uw persoonlijke wensen en achtergrond?	8	4	3	1	0	0
Hoe is de aandacht voor uw uiterlijke verzorging?	10	2	3	1	0	0
Is er voldoende gelegenheid om (begeleid) naar buiten te gaan?	4	7	2	3	0	0
Hoe ervaart u de zorg als u iets overkomt?	6	3	3	0	0	4
Hoe vindt u de zorg voor lichamelijk welbevinden in het algemeen?	9	3	4	0	0	0
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van uw medicatie?	6	6	2	1	0	1
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van verpleegkundig handelen?	6	6	2	0	0	2
Worden uw contactpersonen, zo nodig, snel op de hoogte gebracht?	7	6	2	0	0	1
Hoe is de verzorging van uw was?	7	5	3	1	0	0
Hoe vindt u de maaltijdverzorging?	8	5	2	1	0	0
Wat vindt u van het aanbod van activiteiten?	5	4	6	0	0	1
Vindt u dat er voldoende beweegstimulering is?	4	7	1	3	0	1
Vindt u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn?	5	8	1	2	0	0
Hoe beoordeelt u het contact met uw EVV' er?	7	3	0	1	0	5
Hoe vindt u dat uw appartement wordt schoongehouden?	5	8	3	0	0	0
Hoe vindt u dat algemene ruimten worden schoongehouden?	4	6	6	0	0	0
Wat vindt u van de gezelligheid van de algemene ruimten?	5	6	4	0	0	1
Hoe beoordeelt u het huis als geheel als plek om goed te kunnen wonen?	5	8	2	1	0	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	7	8	10	9	10	8,2
2	6	7	8	8	7	9	7,5
3	6	7	7	n.v.t.	7	8	7,0
4	7	8	9	8	8	8	8,0
5	7	7	8	n.v.t.	8	8	7,6
6	8	8	8	8	9	9	8,3
7	8	9	9	9	9	9	8,8
8	8	7	8	7	7	8	7,5
9	8	8	8	8	8	9	8,2
10	8	8	9	9	9	9	8,7
11	9	9	9	9	9	9	9,0
12	9	9	9	9	9	9	9,0
13	10	10	10	10	10	10	10,0
14	10	10	10	10	10	10	10,0
15	n.v.t.	n.v.t.	8	7	7	8	7,5
16	n.v.t.	8	8	8	8	8	8,0

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

Gemiddelde cijfer is : 8,3

Reacties op de open vragen:

Eventuele opmerking over aandacht en betrokkenheid:	Eventuele opmerking over zorg:	Eventuele opmerking over huishouding:	Eventuele opmerking over maaltijden:
Zeer goed, dit maakt dat je je meteen thuis voelt	wij missen de uitnodiging voor het bespreken van het zorgplan, tot nu toe nooit ontvangen. Afstemming over dagelijkse (zorgelijke) bevindingen is vrijwel niet aan de orde, enige "contact" is caren zorgt. Overigens wordt er respectvol met onze moeder omgegaan.	is prima, fijne dames!	warme maaltijden matig
uitstekend	teveel jonge medewerkers, ze missen levenservaring om met Alzheimer patiënten om te gaan. neem even de tijd voor een bewoner en de verzorging gaat lukken. "Bewoner wil niet" is te makkelijk in veel situaties.	het appartement lijkt altijd schoon	relatief vaak aardappelen
Marcha is top in de omgang met bewoner en familie. Mis dat bij jongere medewerkers. Is heel belangrijk voor bewoner!!	prima	appartement is niet altijd goed gestofzuigd (hoekjes en achter de stoel enz)	prima
ik vul de VL in voor mijn ouders en heb de indruk van veel aandacht en grote betrokkenheid van het personeel	Moeder is erg achteruit gegaan doordat zij te weinig beweegt. Stijfheid en gewichtstoename zou beter gemonitord en kunnen worden. Meer aandacht voor beweging.		Moeder wil inspraak op eten. Zij wil nasi of bami/indisch eten.
	ik vind de zorg warm, liefdevol en met veel aandacht voor persoonlijke wensen en waarden		mijn ouders vinden het eten niet geweldig, regelmatig niet lekker en vinden dat "er niets van gemaakt wordt"
			fijn dat er nog steeds in eigen keuken dagelijks gekookt kan worden. ondanks de klachten die we horen die wrsch in de persoonlijke smaak zitten, waarderen we dit zeer.

Eventuele opmerkingen over inzet personeel	Eventuele opmerkingen over het bestuur	Eventuele opmerking over iets anders:
we zien en horen dat er krapte is in personeel .	kan ik niet goed beoordelen	Ik hoop dat het vaker/meer mogelijk is om met bewoners naar buiten te gaan/wandelen. Ik merk daar nog weinig van (maar het is ook winter).
Ontzettend aardig en zorgzaam	Graag veranderingen in appartement overleggen met familie	Elektrische rolstoelvoorziening loopt zeer traag, als er een Elektrische rolstoel voor algemeen gebruik zou zijn is dat een mooie aanvulling. Vloer kamer heeft aandacht. Deze is te glad.
kok (man) niet zo aardig. Verpleging/verzorging te weinig zichtbaar. Leer jonge medewerkers dat ze regelmatig drinken aanbieden. Bv. elke bewoner moet tussen 3 en 5 2 keer drinken krijgen.	-	
goed		
fantastisch!		
-		