

Geachte Carlie Geerts,

In november 2018 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 27 contactpersonen gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. We hebben 11 ingevulde vragenlijsten ontvangen. Dat komt neer op een responspercentage van 41%. In deze rapportage treft u de resultaten aan van uw eigen voorziening. Minimaal jaarlijks ontvangt u separaat een geaggregeerde rapportage van alle deelnemende huizen. Hierin worden ook uw gegevens verwerkt. Uiteraard worden de antwoorden op de open vragen niet meegenomen in de geaggregeerde rapportage.



De NPS (Net Promotor Score) is berekend aan de hand van de rapportcijfers (0 tot en met 10). De NPS is voor deze organisatie 63,6. (Het gemiddeld cijfer dat is gegeven is 8,5)

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 correspondeert 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.

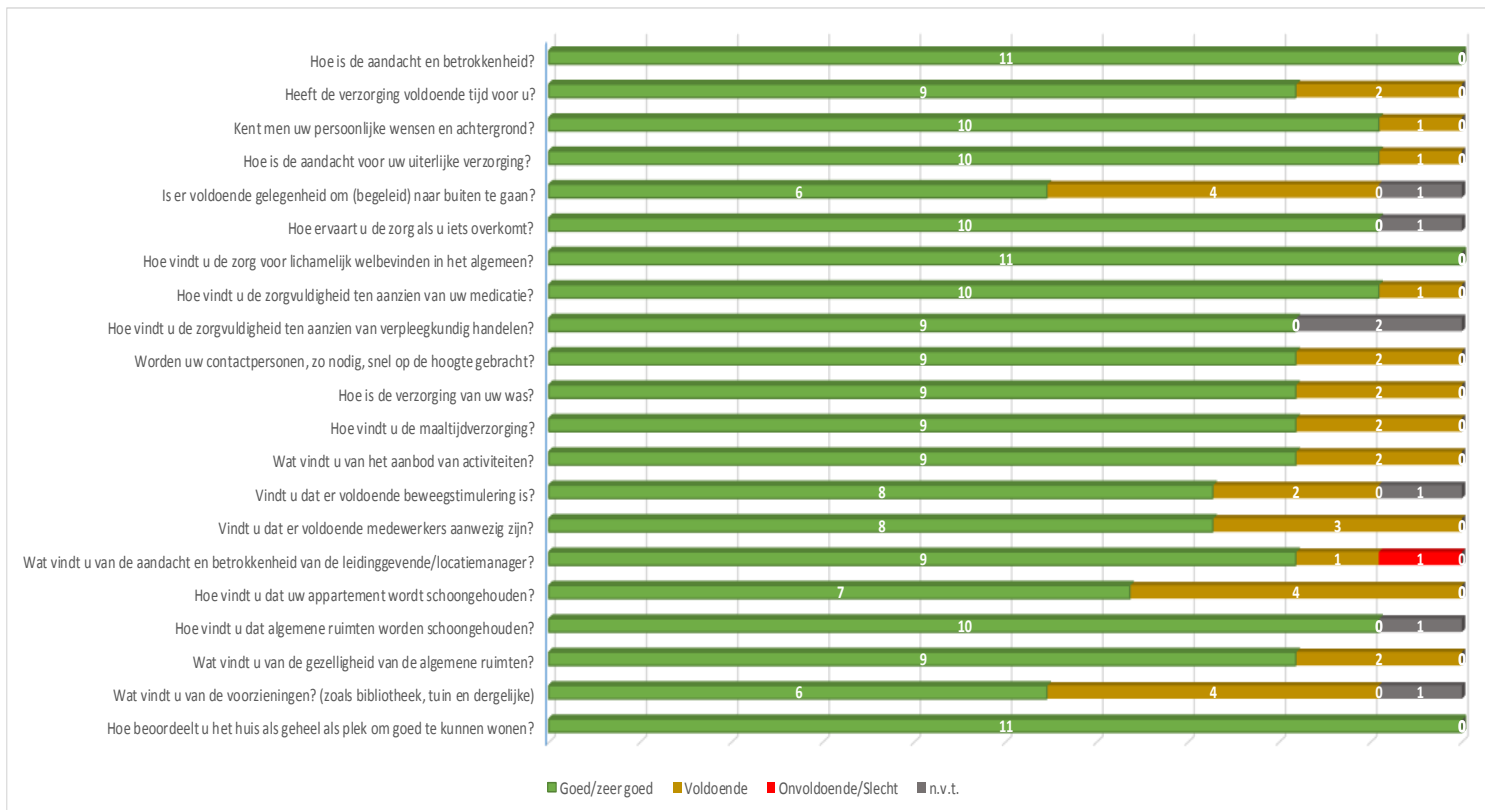
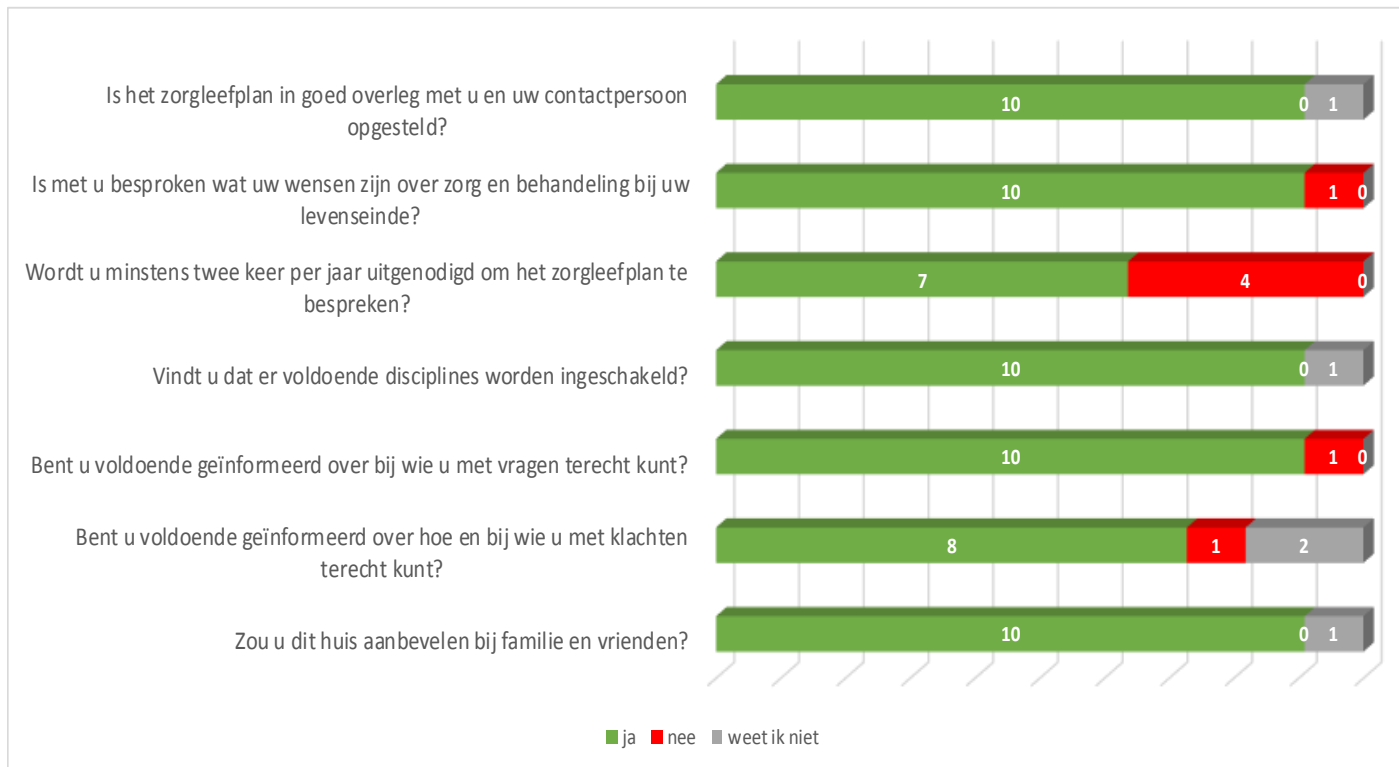
Op bladzijde 3 ziet u de resultaten per categorie. Deze categorieën zijn zorgvuldig gekozen en geven een beeld van uw organisatie op een aantal variabelen, te weten “Goed Wonen”, “Goede Zorg”, “Goede Service”, “Goed Bestuur”, “Aandacht, Betrokkenheid, Bezieling en Communicatie” en “Multidisciplinair”.

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.

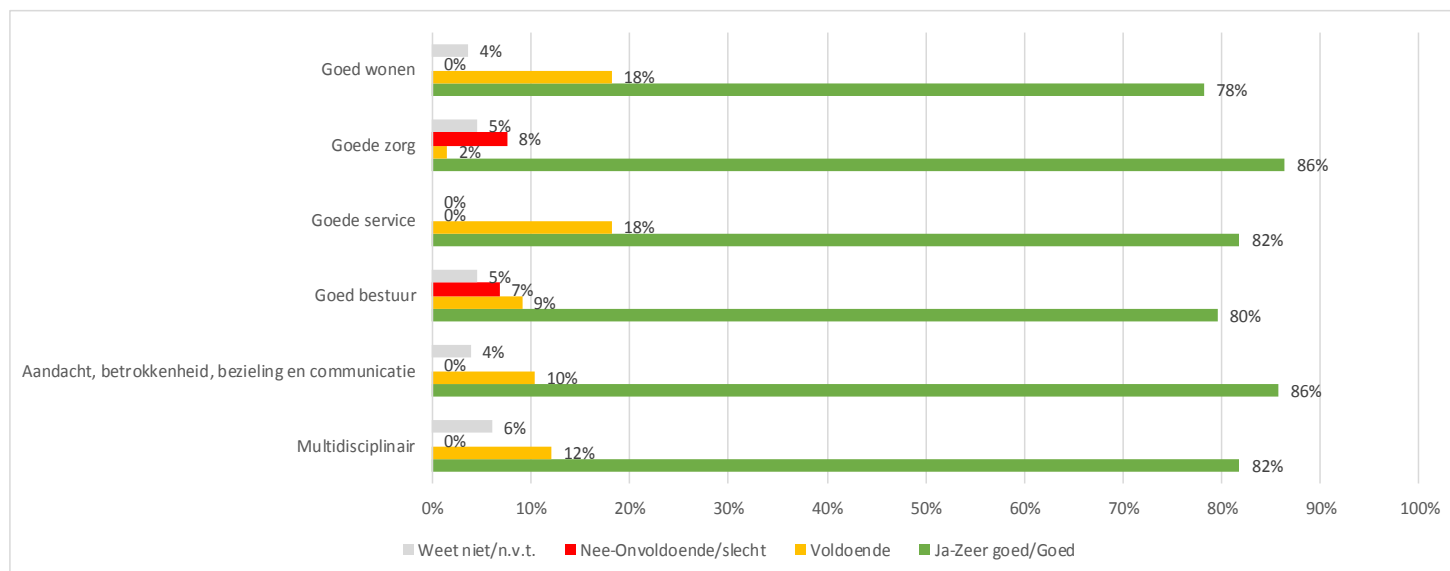
Ten slotte treft u vanaf bladzijde 6 een overzicht van de letterlijke antwoorden op de open vragen. Deze zijn ingedeeld in zeven categorieën. Deze antwoorden kunnen u behulpzaam zijn bij het maken van een analyse van dit onderzoek.

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 de Eemhorst o.b.v. 11 reacties. Dit is 41% van het totaal aangeschreven personen (27)



## Resultaten per categorie:



## Scores:

**Overzicht scores**      **Gemiddelde is 8,5**

<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	3	7	0

## 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?	91%	9%	0%
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	64%	36%	0%
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	91%	0%	9%
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	91%	9%	0%
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	73%	9%	18%
Zou u dit huis aanbevelen bij familie en vrienden?	91%	0%	9%

	zeer goed	goed	voldoende	onvoldoende	slecht	n.v.t.
Hoe is de aandacht en betrokkenheid?	73%	27%	0%	0%	0%	0%
Heeft de verzorging voldoende tijd voor u?	45%	36%	18%	0%	0%	0%
Kent men uw persoonlijke wensen en achtergrond?	55%	36%	9%	0%	0%	0%
Hoe is de aandacht voor uw uiterlijke verzorging?	64%	27%	9%	0%	0%	0%
Is er voldoende gelegenheid om (begeleid) naar buiten te gaan?	27%	27%	36%	0%	0%	9%
Hoe ervaart u de zorg als u iets overkomt?	55%	36%	0%	0%	0%	9%
Hoe vindt u de zorg voor lichamelijk welbevinden in het algemeen?	36%	64%	0%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van uw medicatie?	45%	45%	9%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van verpleegkundig handelen?	36%	45%	0%	0%	0%	18%
Worden uw contactpersonen, zo nodig, snel op de hoogte gebracht?	45%	36%	18%	0%	0%	0%
Hoe is de verzorging van uw was?	45%	36%	18%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de maaltijdverzorging?	45%	36%	18%	0%	0%	0%
Wat vindt u van het aanbod van activiteiten?	27%	55%	18%	0%	0%	0%
Vindt u dat er voldoende beweegstimulering is?	27%	45%	18%	0%	0%	9%
Vindt u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn?	9%	64%	27%	0%	0%	0%
Wat vindt u van de aandacht en betrokkenheid van de leidinggevende/locatiemanager?	73%	9%	9%	9%	0%	0%
Hoe vindt u dat uw appartement wordt schoongehouden?	9%	55%	36%	0%	0%	0%
Hoe vindt u dat algemene ruimten worden schoongehouden?	18%	73%	0%	0%	0%	9%
Wat vindt u van de gezelligheid van de algemene ruimten?	9%	73%	18%	0%	0%	0%
Wat vindt u van de voorzieningen? (zoals bibliotheek, tuin en dergelijke)	27%	27%	36%	0%	0%	9%
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?	10	1	0
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	7	4	0
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	10	0	1
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	10	1	0
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	8	1	2
Zou u dit huis aanbevelen bij familie en vrienden?	10	0	1

	zeer goed	goed	voldoende	onvoldoende	slecht	n.v.t.
Hoe is de aandacht en betrokkenheid?	8	3	0	0	0	0
Heeft de verzorging voldoende tijd voor u?	5	4	2	0	0	0
Kent men uw persoonlijke wensen en achtergrond?	6	4	1	0	0	0
Hoe is de aandacht voor uw uiterlijke verzorging?	7	3	1	0	0	0
Is er voldoende gelegenheid om (begeleid) naar buiten te gaan?	3	3	4	0	0	1
Hoe ervaart u de zorg als u iets overkomt?	6	4	0	0	0	1
Hoe vindt u de zorg voor lichamelijk welbevinden in het algemeen?	4	7	0	0	0	0
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van uw medicatie?	5	5	1	0	0	0
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van verpleegkundig handelen?	4	5	0	0	0	2
Worden uw contactpersonen, zo nodig, snel op de hoogte gebracht?	5	4	2	0	0	0
Hoe is de verzorging van uw was?	5	4	2	0	0	0
Hoe vindt u de maaltijdverzorging?	5	4	2	0	0	0
Wat vindt u van het aanbod van activiteiten?	3	6	2	0	0	0
Vindt u dat er voldoende beweegstimulering is?	3	5	2	0	0	1
Vindt u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn?	1	7	3	0	0	0
Wat vindt u van de aandacht en betrokkenheid van de leidinggevende/locatiemanager?	8	1	1	1	0	0
Hoe vindt u dat uw appartement wordt schoongehouden?	1	6	4	0	0	0
Hoe vindt u dat algemene ruimten worden schoongehouden?	2	8	0	0	0	1
Wat vindt u van de gezelligheid van de algemene ruimten?	1	8	2	0	0	0
Wat vindt u van de voorzieningen? (zoals bibliotheek, tuin en dergelijke)	3	3	4	0	0	1
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
Toegewijde mensen.	Ziet er meestal heel verzorgd uit	Niet altijd even schoon. Ook bv persoonlijke koelkast zou af en toe eens gecontroleerd mogen worden	lekker!	Vriendelijk	Heel betrokken	Soms zeggen medewerkers dingen op persoonlijke titel die negatief zijn over de organisatie of over collega's. Dat komt niet professioneel over. Het gevolg is dat ik juist deze medewerkers met meer achterdocht benader want wat zullen ze dan tegen anderen zeggen over mijn familie en onze wensen?
Prima, heel begaan met mijn moeder	Vriendelijk en attent	Het appartement is vaak viezig, maar dit is omdat Annie zo is en een hond heeft. Toch zou het fijn zijn als hier extra aandacht voor zou kunnen zijn.	Heel gezond altijd	Vind dat ze heel erg hun best doen om iedereen van de juiste zorg te voorzien	Grote betrokkenheid van de leiding  Fijn en zinvol zo'n thema avond over dementie.  Familiebijeenkomst graag op afwisselende dagen Goed bereikbaar	Mijn vader kan deze vragen niet beantwoorden. Ik zijn dochter heb deze vragen ingevuld.
Ik ben ontzettend dankbaar voor de grote mate van aandacht en betrokkenheid bij Annie vanuit de Eemhorst. Ik sta er alleen voor met een eigen bedrijf en de steun en hulp die ik als familie ontvang is geweldig!! En de zorgvuldigheid in de aandacht voor Annie, rekening houdend met wie zij is als persoon, haar voorkeuren etc is echt fijn.	Ik heb gemerkt dat op spannende momenten de medewerkers onderling verschillend reageren en met verschillende en soms tegenstrijdige adviezen komen. Dat komt voort uit persoonlijke betrokkenheid maar is ook verwarrend omdat elk woord op een goudschaal wordt gewogen.	Goed	Er wordt heel veel aandacht geschonken aan het bereiden van de maaltijden; dat betekent ook dat het veel tijd kost. Met name tijdens het spitsuur (namiddag) zijn de verzorgenden erg druk daarmee, zoudanig dat ze veel minder aandacht kunnen besteden aan de bewoners. Die juist op dat tijdstip wat onrustiger worden en meer aandacht nodig hebben.	Veel wisselingen, soms tekort aan personeel van de verschillende boerderijen verdeeld werd  Misschien inzet beroepskokers, niet iedere kracht is een kok.  Niet iedere kracht is een activiteitenbegeleider	Goed bereikbaar	Kan geitenwei op den duur toegankelijk worden?  Überhaupt leuk dat dieren aanwezig zijn.  Gastvrijheid naar familie erg goed, zodat bewoner ook gevoel krijgt dat hij/zij net als vroeger fam op bezoek heeft ipv in restaurant.
Het heeft tijd nodig gehad om alles op een rijtje te krijgen. Opstart problemen?	het is nog niet echt duidelijk wat de functie is van een persoonlijk begeleider, ook bij de meeste verzorgenden zelf niet.	Goed	Elke dag iets warm bij de lunch zou fijn zijn bijv. vers gemaakte soep uit de vriezer, gebakken ei etc.  In het weekend meer weekendgevoel met bv. stukjes kaas, bitterballen, noten.  S 'ochtends in het weekend bv croissant, gekookt ei, verse sinaasappelsap.	Soms zijn er verzorgende die niet zelfstandig kunnen/mogen werken en veel begeleiding nodig hebben . Dan is het extra druk voor de andere  collega als er mensen verzorging nodig hebben of tijdens drukke momenten.	Duurde een tijd voordat het goed begon te lopen!	Geen idee

Voor ons gevoel is dat minder geworden dan dat het eerst was.

De vele wisselingen hebben invloed op aandacht en betrokkenheid gehad . Grote bewondering voor de beroepskrachten die deze wisselingen hebben overleefd en met veel aandacht en betrokkenheid hun werk zijn blijven doen.

Goed maar kan nog steeds beter.

Als buitenstaander is het moeilijk om een beeld te krijgen of alles wat in het zorg-leefplan beschreven staat ook werkelijk gebeurd ( niet vanuit wantrouwen bedoeld, zou prettig zijn om daar meer inzicht in te hebben)

Bijzonder goed en gevarieerd

Ben er niet van overtuigd dat de keus van het eten, gezond etc niet overeen komt met wat deze generatie gewend is.

Goed. In het begin wat wisselen van personeel maar ga ervan uit dat iedereen zijn best doet.

De communicatie kan beter, je moet vaak zelf om dingen vragen. Ook mogen ze meer zichtbaar zijn, aanwezig zijn op de vloer.

Fijne plek met betrokken en hardwerkende mensen en leiding

Afvalscheiding m.b.t. plastic, papier, GFT, zou wenselijk zijn ivm milieu en gewoonten bewoners die dat gewend waren te doen.

Een vraag over de Persoonlijk Begeleidster zou misschien ook zinvol zijn.

Veel waardering voor de activiteitenbegeleiders

Waardering voor de mannen die in de moestuin werken en allerlei klussen doen.