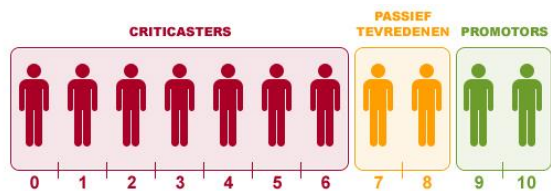


Geachte Carlie Geerts,

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.

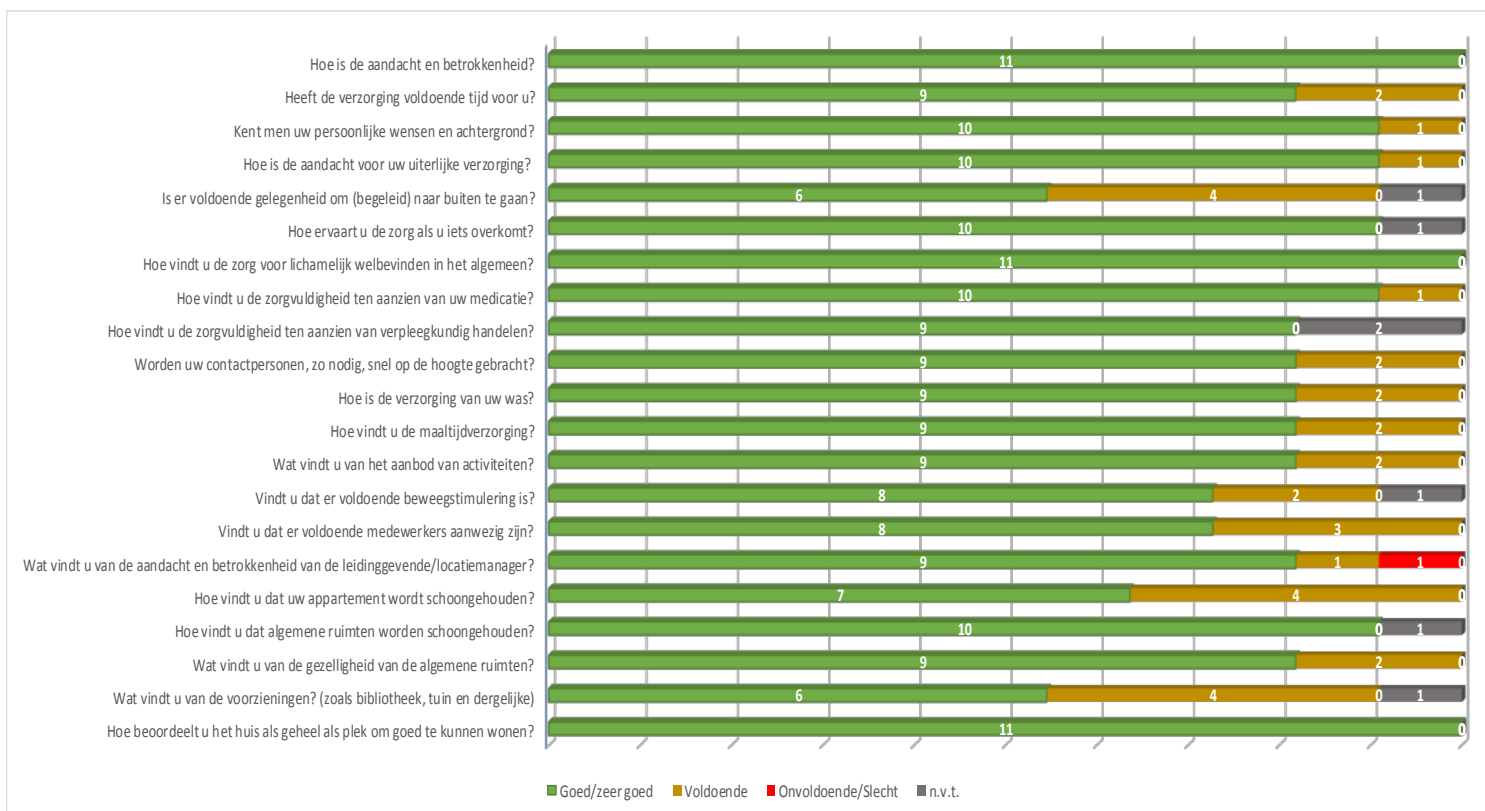
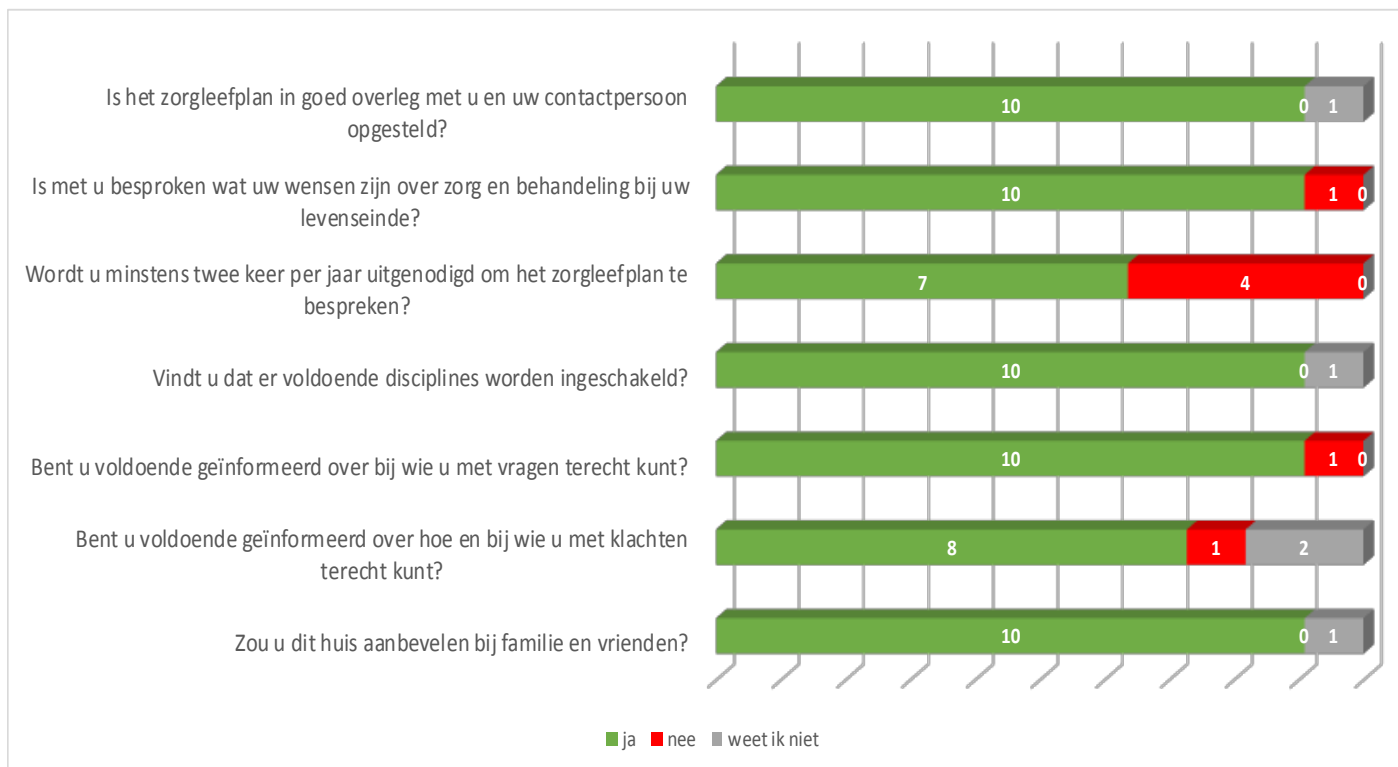
Op bladzijde 3 ziet u de resultaten per categorie. Deze categorieën zijn zorgvuldig gekozen en geven een beeld van uw organisatie op een aantal variabelen, te weten “Goed Wonen”, “Goede Zorg”, “Goede Service”, “Goed Bestuur”, “Aandacht, Betrokkenheid, Bezieling en Communicatie” en “Multidisciplinair”.

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.

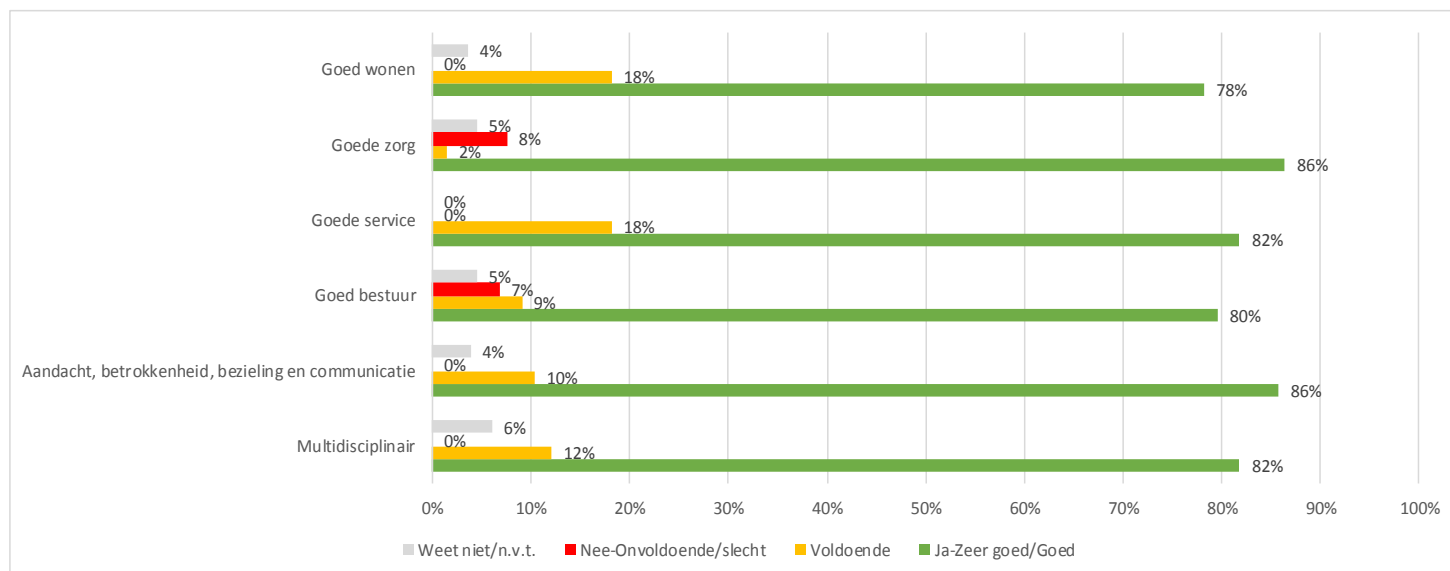
Ten slotte treft u vanaf bladzijde 6 een overzicht van de letterlijke antwoorden op de open vragen. Deze zijn ingedeeld in zeven categorieën. Deze antwoorden kunnen u behulpzaam zijn bij het maken van een analyse van dit onderzoek.

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