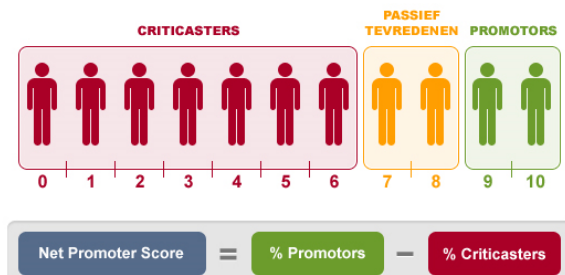


In juni/juli 2023 hebben we het tevredenheidsonderzoek onder uw bewoners uitgevoerd. Wij noemen dit tevredenheidsonderzoek een prestatievergelijker, omdat u het als benchmark kunt benutten. Dit is mogelijk omdat u dit onderzoek op gestandaardiseerde wijze door een onafhankelijke derde hebt laten uitvoeren 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 33 contactpersonen gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. We hebben 12 ingevulde vragenlijsten ontvangen. Dat komt neer op een responspercentage van 36,4%. 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 score voor Huize Brandsen is -8,3
(Het gemiddeld cijfer dat is gegeven is 7,3)

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.

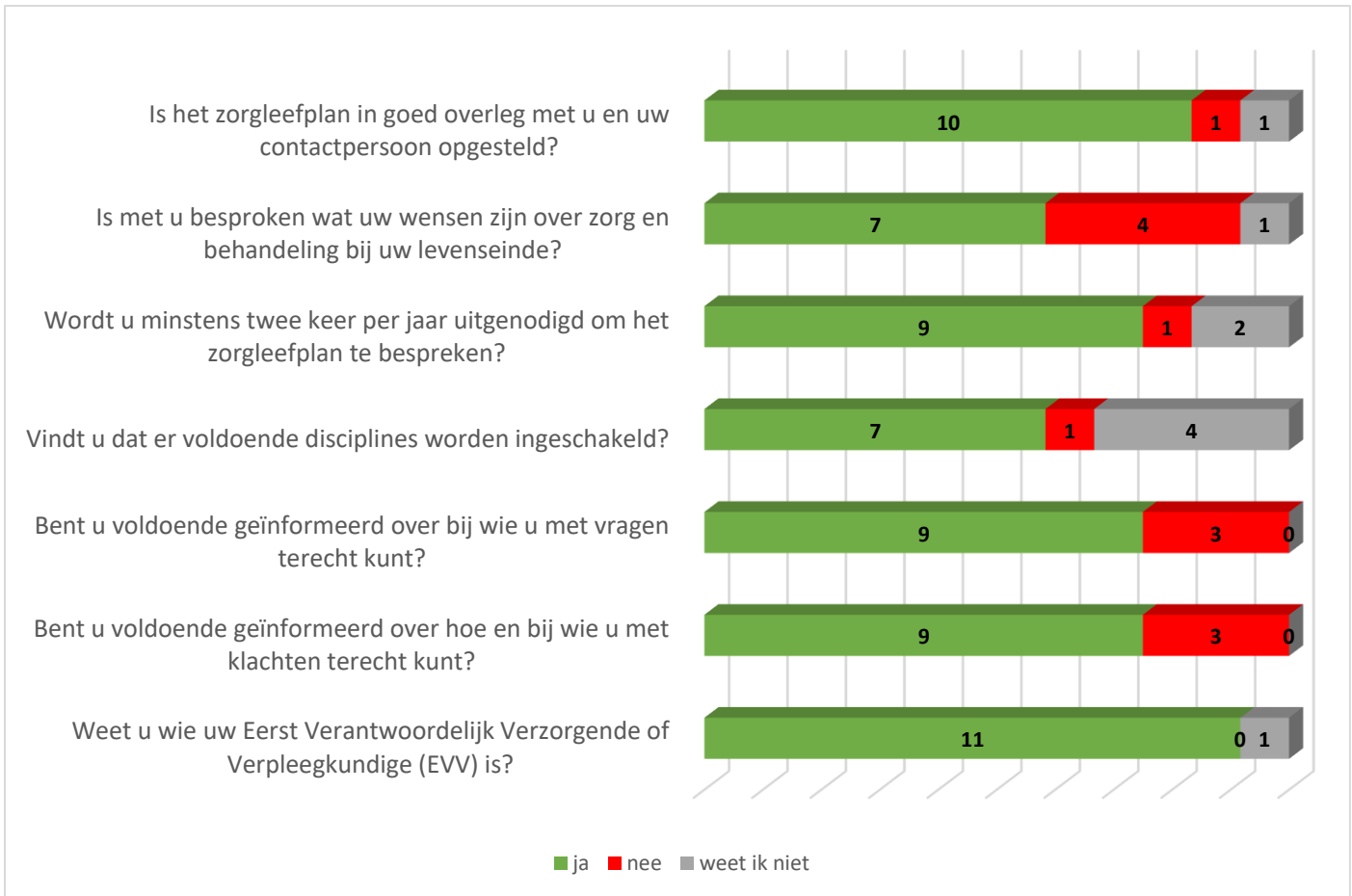
Op bladzijde 6 ziet u de resultaten van de zes vragen met rapportcijfers van ZorgkaartNederland, die verplicht zijn vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De totaalscore op basis van deze zes vragen is 7,6. Deze score kunt u op locatieniveau opgeven bij de ODB (Openbare Database).

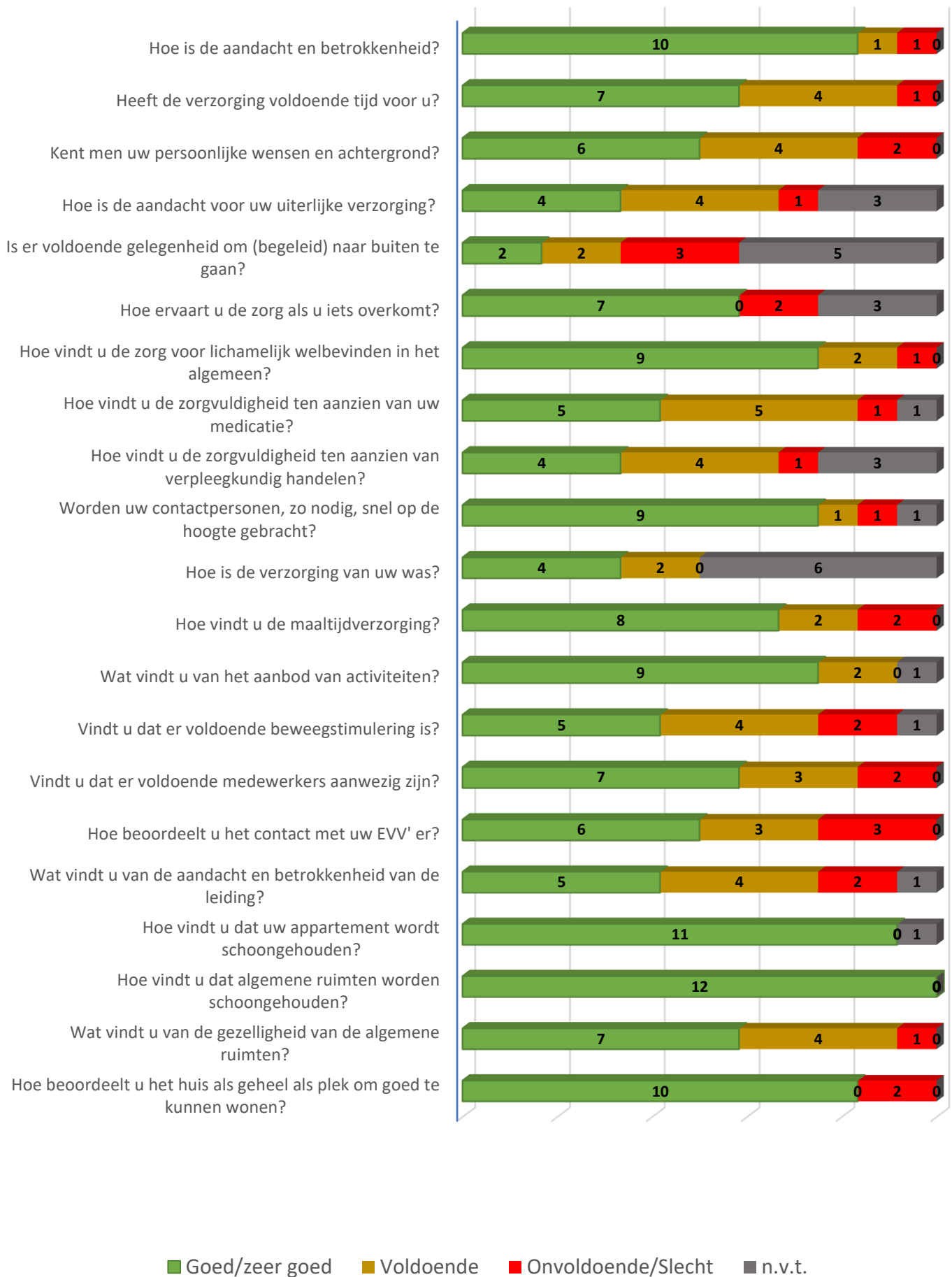
Ten slotte treft u vanaf bladzijde 7 een overzicht van de letterlijke antwoorden op de open vragen. Deze zijn ingedeeld in zeven categorieën. Deze antwoorden kunnen u behulpzaam zijn bij het maken van een nadere analyse van dit onderzoek.

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

Rapportage Huize Brandsen o.b.v. 12 reacties. Dit is 36% van het totaal aangeschreven personen (33)





Resultaten in percentages:

	ja	nee	weet ik niet
Is het zorgleefplan in goed overleg met u en uw contactpersoon opgesteld?	83%	8%	8%
Is met u besproken wat uw wensen zijn over zorg en behandeling bij uw levenseinde?	58%	33%	8%
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	75%	8%	17%
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	58%	8%	33%
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	75%	25%	0%
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	75%	25%	0%
Weet u wie uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige (EVV) is?	92%	0%	8%

	zeer goed	goed	voldoende	onvoldoende	slecht	n.v.t.
Hoe is de aandacht en betrokkenheid?	33%	50%	8%	8%	0%	0%
Heeft de verzorging voldoende tijd voor u?	17%	42%	33%	8%	0%	0%
Kent men uw persoonlijke wensen en achtergrond?	0%	50%	33%	17%	0%	0%
Hoe is de aandacht voor uw uiterlijke verzorging?	0%	33%	33%	8%	0%	25%
Is er voldoende gelegenheid om (begeleid) naar buiten te gaan?	0%	17%	17%	25%	0%	42%
Hoe ervaart u de zorg als u iets overkomt?	17%	42%	0%	8%	8%	25%
Hoe vindt u de zorg voor lichamelijk welbevinden in het algemeen?	0%	75%	17%	8%	0%	0%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van uw medicatie?	17%	25%	42%	8%	0%	8%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van verpleegkundig handelen?	8%	25%	33%	8%	0%	25%
Worden uw contactpersonen, zo nodig, snel op de hoogte gebracht?	33%	42%	8%	8%	0%	8%
Hoe is de verzorging van uw was?	0%	33%	17%	0%	0%	50%
Hoe vindt u de maaltijdverzorging?	17%	50%	17%	8%	8%	0%
Wat vindt u van het aanbod van activiteiten?	33%	42%	17%	0%	0%	8%
Vindt u dat er voldoende beweegstimulering is?	8%	33%	33%	17%	0%	8%
Vindt u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn?	17%	42%	25%	17%	0%	0%
Hoe beoordeelt u het contact met uw EVV' er?	50%	0%	25%	17%	8%	0%
Hoe vindt u dat uw appartement wordt schoongehouden?	8%	33%	33%	8%	8%	8%
Hoe vindt u dat algemene ruimten worden schoongehouden?	17%	75%	0%	0%	0%	8%
Wat vindt u van de gezelligheid van de algemene ruimten?	25%	75%	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	1	1
Is met u besproken wat uw wensen zijn over zorg en behandeling bij uw levenseinde?	7	4	1
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	9	1	2
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	7	1	4
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	9	3	0
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	9	3	0
Weet u wie uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige (EVV) is?	11	0	1

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

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

Gemiddelde cijfer is : 7,6

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	3	5	7	3	2	7	4,5
2	4	4	5	4	4	5	4,3
3	6	n.v.t.	10	n.v.t.	7	8	7,8
4	7	7	8	8	8	9	7,8
5	7	7	8	8	7	7	7,3
6	8	8	9	8	9	7	8,2
7	8	8	8	8	8	8	8,0
8	8	n.v.t.	8	n.v.t.	9	8	8,3
9	9	8	9	8	8	8	8,3
10	9	8	8	8	8	9	8,3
11	n.v.t.	9	9	9	10	10	9,4
12	n.v.t.	8	9	n.v.t.	9	9	8,8

Reacties op de open vragen:

Eventuele opmerking over aandacht en betrokkenheid:	Eventuele opmerking over zorg:	Eventuele opmerking over huishouding:	Eventuele opmerking over maaltijden:
Kan beter.	Weinig deskundigheid onder de meeste verpleegkundigen aanwezig.	De huishouding is prima. Ze zijn erg vriendelijk, voorkomend en doen erg hun best om alles zo schoon mogelijk te maken, de planten goed te verzorgen enz.	Voor mensen op onze leeftijd mag het eten best een stuk eenvoudiger.
In de avond is er meer aandacht voor mij dan in de ochtend tijdens de zorg.	Maandelijks contact met EVV er is prettig. Was dit ook gewend van vorige EVV er		meestal heel smakelijk
De aandacht en betrokkenheid wisselen heel erg van persoon tot persoon. Sommigen zijn fantastisch, anderen een ramp.	Het gemiddelde is goed maar er zijn wel onderlinge verschillen.		Meer verse groenten zou beter zijn.
	de kwaliteit van de zorg verschilt ook erg. Sommigen zijn ontzettend goed, anderen zijn onverschillig op zijn minst, zo niet ronduit aanwijzingen uit het zorg plan volledig negerend of ze doen het tegenovergestelde, juist niet helpen als hulp nodig is en eigenwijs erop staan dat iemand het zelf moet doen, wat niet kan.		Kwaliteit behoeft verbetering
			Ik vind de maaltijd van vroeger prettiger dan nu.
			Deze zijn saai en weinig of geen mogelijkheid om af te wijkten van het gebodene.

Eventuele opmerkingen over inzet personeel	Eventuele opmerkingen over het bestuur	Eventuele opmerking over iets anders:
Inzet is lovenswaardig	Zelf zou ik als manager eens een keer op bezoek gaan in het eerste jaar dat iemand nieuw woont	Vervelende kleine dierfalten hebben een tijdlang het woonplezier negatief beïnvloed.
	Niet zo bekend mee eerlijk gezegd.	Erg tevreden met de locatie binnen het huis
	Meestal afwezig en niet goed bereikbaar.	Er is onvoldoende aandacht en expertise voor de begeleiding van de mentale gezondheid van de bewoners. De psychologe is erg goed, maar de uitvoerende medewerkers volgen haar adviezen niet afdoende op. Er staat een mooi plan met prima inzichten op papier, maar dat wordt niet goed uitgevoerd waardoor de kwaliteit van het leven belabberd is.
	Meer transparantie graag en verslaggeving van cliëntenraad naar bewoners is noodzakelijk	1x per week is er een activiteit waarbij we naar buiten gaan. Dat zou van mij meer mogen.
	Het duurt erg lang voordat het bestuur reageert op gestelde vragen (als je die reactie al krijgt)	
	Er lijkt een disconnect te zijn tussen bestuur/ top administratie en de uitvoerende werknemers. Er worden dingen beloofd door de hoofd leiding, die de medewerkers niet doen.	
	De laatste prijsverhoging was onvoldoende onderbouwd	
	Communicatie is onvoldoende. Dit geldt voor alle afdelingen.	