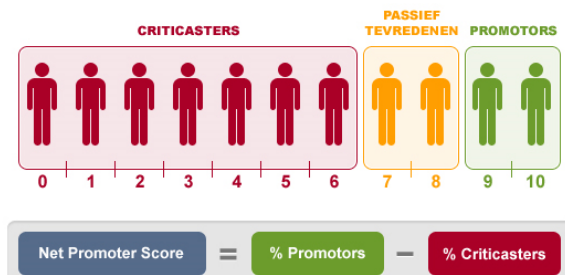


In november/december 2021 hebben we het tevredenheidsonderzoek onder uw bewoners uitgevoerd. Wij noemen dit tevredenheidsonderzoek een prestatievergelijker, omdat u het als benchmark kunt benutten. Dit is mogelijk omdat u dit onderzoek op gestandaardiseerde wijze door een onafhankelijke derde hebt laten 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 35 contactpersonen gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. We hebben 16 ingevulde vragenlijsten ontvangen. Dat komt neer op een responspercentage van 45,7%. 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 Huize Brandsen is 12,5

(Het gemiddeld cijfer dat is gegeven is 7,6)

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.

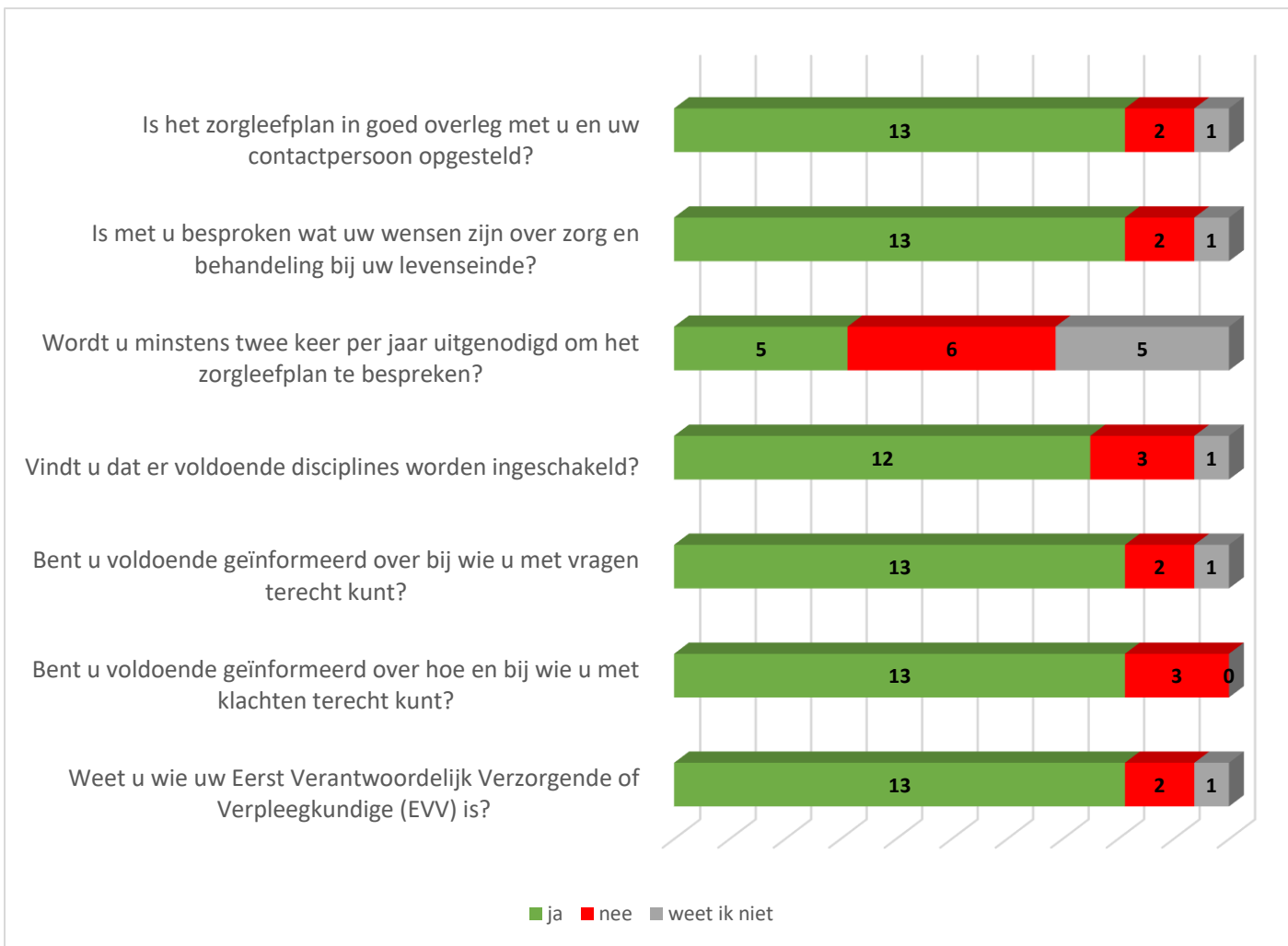
Op bladzijde 6 ziet u de resultaten van de zes vragen met rapportcijfers van ZorgkaartNederland, die verplicht zijn vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiscare. De totaalscore op basis van deze zes vragen is 7,6. Deze score kunt u op locatieniveau opgeven bij de ODB (Openbare Database).

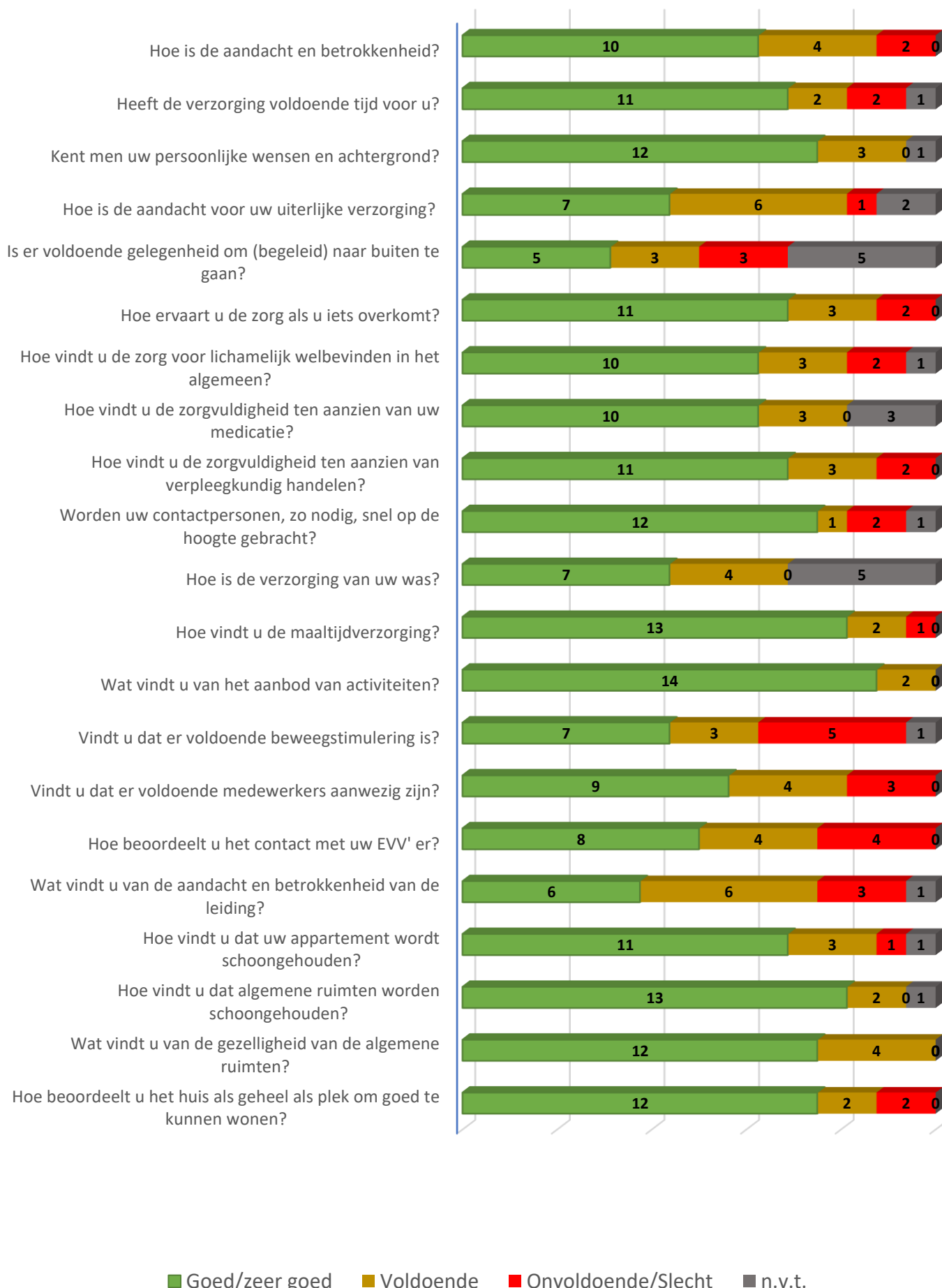
Ten slotte treft u vanaf bladzijde 7 een overzicht van de letterlijke antwoorden op de open vragen. Deze zijn ingedeeld in zeven categorieën. Deze antwoorden kunnen u behulpzaam zijn bij het maken van een nadere analyse van dit onderzoek.

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.

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

**Rapportage Huize Brandsen o.b.v. 16 reacties. Dit is 46% van het totaal aangeschreven personen (35)**





## 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?	81%	13%	6%
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	31%	38%	31%
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	75%	19%	6%
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	81%	13%	6%
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	81%	19%	0%
Weet u wie uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige (EVV) is?	81%	13%	6%

	zeer goed	goed	voldoende	onvoldoende	slecht	n.v.t.
Hoe is de aandacht en betrokkenheid?	19%	44%	25%	13%	0%	0%
Heeft de verzorging voldoende tijd voor u?	38%	31%	13%	6%	6%	6%
Kent men uw persoonlijke wensen en achtergrond?	19%	56%	19%	0%	0%	6%
Hoe is de aandacht voor uw uiterlijke verzorging?	6%	38%	38%	6%	0%	13%
Is er voldoende gelegenheid om (begeleid) naar buiten te gaan?	6%	25%	19%	13%	6%	31%
Hoe ervaart u de zorg als u iets overkomt?	38%	31%	19%	13%	0%	0%
Hoe vindt u de zorg voor lichamelijk welbevinden in het algemeen?	31%	31%	19%	13%	0%	6%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van uw medicatie?	19%	44%	19%	0%	0%	19%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van verpleegkundig handelen?	25%	44%	19%	6%	6%	0%
Worden uw contactpersonen, zo nodig, snel op de hoogte gebracht?	38%	38%	6%	13%	0%	6%
Hoe is de verzorging van uw was?	6%	38%	25%	0%	0%	31%
Hoe vindt u de maaltijdverzorging?	25%	56%	13%	6%	0%	0%
Wat vindt u van het aanbod van activiteiten?	31%	56%	13%	0%	0%	0%
Vindt u dat er voldoende beweegstimulering is?	19%	25%	19%	31%	0%	6%
Vindt u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn?	19%	38%	25%	13%	6%	0%
Hoe beoordeelt u het contact met uw EVV' er?	19%	31%	25%	25%	0%	0%
Hoe vindt u dat uw appartement wordt schoongehouden?	6%	31%	38%	13%	6%	6%
Hoe vindt u dat algemene ruimten worden schoongehouden?	25%	44%	19%	6%	0%	6%
Wat vindt u van de gezelligheid van de algemene ruimten?	31%	50%	13%	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?	13	2	1
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	5	6	5
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	12	3	1
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	13	2	1
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	13	3	0
Weet u wie uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige (EVV) is?	13	2	1

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

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

**Gemiddelde cijfer is : 7,6**

## 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 opmerkingen over het bestuur	Eventuele opmerking over iets anders:
Prima.	Tevreden.	Zeer vriendelijke en betrokken hulp en het appartement ziet er keurig uit.	Te weinig goede verse maaltijden. Meer rauwkost. Te grote stukken vlees. Vaak te zout. De porties te groot.	Doen enorm hun best.	Weinig betrokken	Sinds begin dit jaar vier verschillende evv-ers gehad.
Ik krijg altijd antwoord op mijn vragen.	Denkt mee	Perfect	Mooi dat er nu ook een keuzelijst is gemaakt voor de broodmaaltijden	Betrokken en persoonlijk. In alle gelederen.	Van goede wil, maar er wordt soms langs elkaar heen gewerkt.	Iedereen is op zijn eigen manier zeer toegewijd. Alles bij elkaar woon ik hier prettig.
	De bejegening door de zorg is vriendelijk. Cliënt moet vaker dan nu het geval is, naar het toilet worden gebracht of verschoond worden. De rapportage is over het algemeen slecht. Zeker bij een cliënt met dementie is uitgebreidere rapportage nodig.	De poep wordt beter schoongemaakt en de urinestank is ook verdwenen.	Maaltijden zijn doorgaans prima		Het zou fijn zijn wanneer zij af en toe hun gezicht laten zien.	Het is lastig om als contactpersoon op een aantal van deze vragen antwoord te geven, omdat de persoon over wie het gaat niet meer aan kan geven hoe zij het een en ander ervaart. Daarom heb ik een aantal keren aangegeven hoe ik het als contactpersoon ervaar.
			Maaltijd meestal smakelijk, maar vaak niet voldoende warm.		Het lijkt veel te veel mensen op kantoor.  De transitie van in natura naar pgb was slecht gecommuniceerd en gaf veel stress.	Het blijft hopelijk wel een zorgcentrum en niet een verpleeghuis. Met name bij de afname. Als je hier eenmaal woont is het te kunnen blijven.  In het gebouw is 1 lift, dat is te weinig en niet veilig.  De tuin is niet toegankelijk voor een rolstoel. De stoepen rondom huize Brandsen zijn niet rollator vriendelijk, veel schots en scheef.
			De groenten zijn niet gaar genoeg en ik vind de variatie niet groot genoeg. Daar heb ik commentaar op gehad en ik zie nu wel verbetering.		Het bestuur en het personeel hebben een verschillend zicht op de organisatie	Communicatie kan beter
					De managers heb ik nog nooit (of nauwelijks) gezien. Ik ervaar geen betrokkenheid van bestuur en management.	