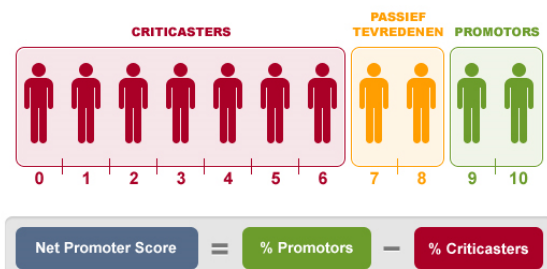


In maart/mei 2021 hebben we het tevredenheidsonderzoek onder uw bewoners uitgevoerd. Wij noemen dit tevredenheidsonderzoek een prestatievergelijker, omdat u het als benchmark kunt benutten. Dit is mogelijk omdat u dit onderzoek op gestandaardiseerde wijze door een onafhankelijke derde hebt laten uitvoeren 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 9 contactpersonen gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. We hebben 4 ingevulde vragenlijsten ontvangen. Dat komt neer op een responspercentage van 44,4%. 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 is voor deze organisatie 0. (Het gemiddeld cijfer dat is gegeven is 7,8)

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 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.

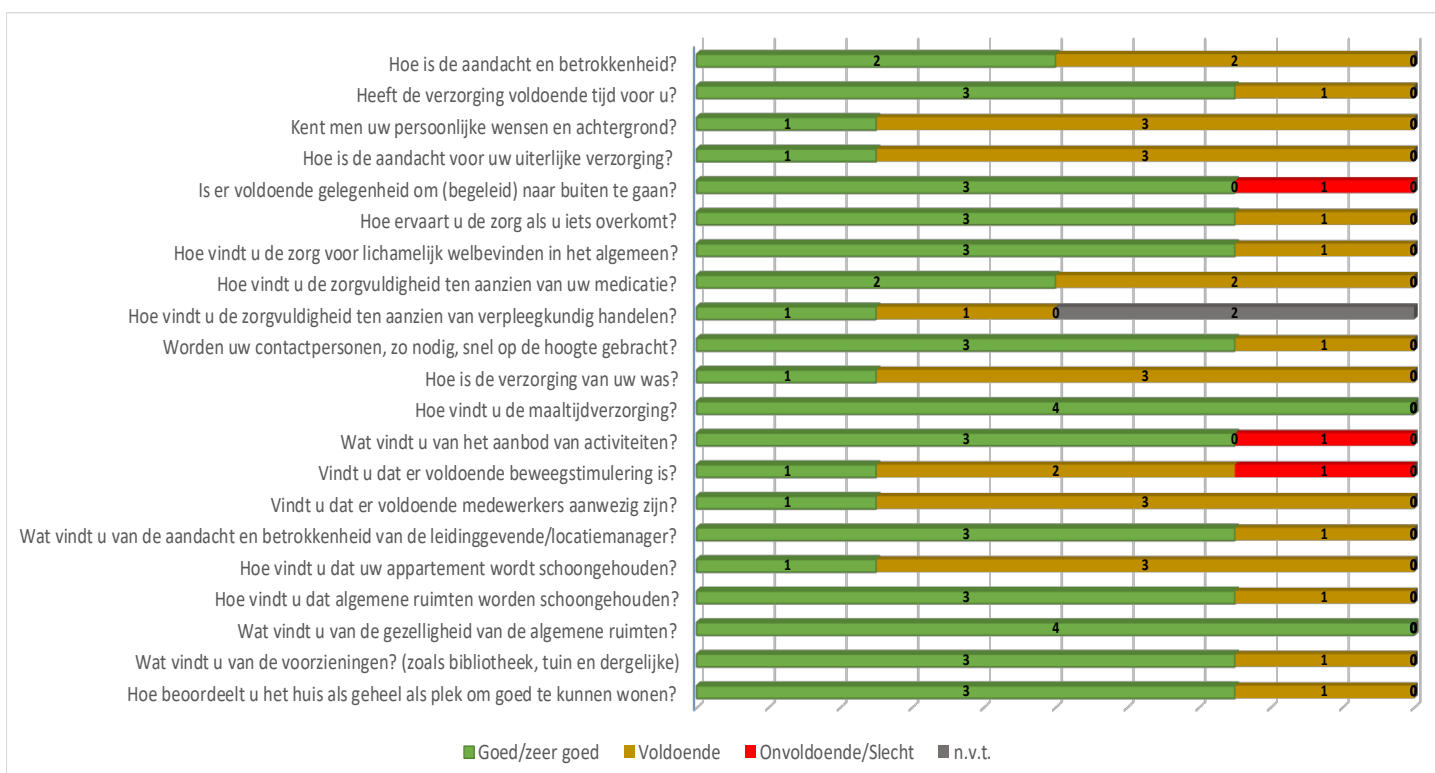
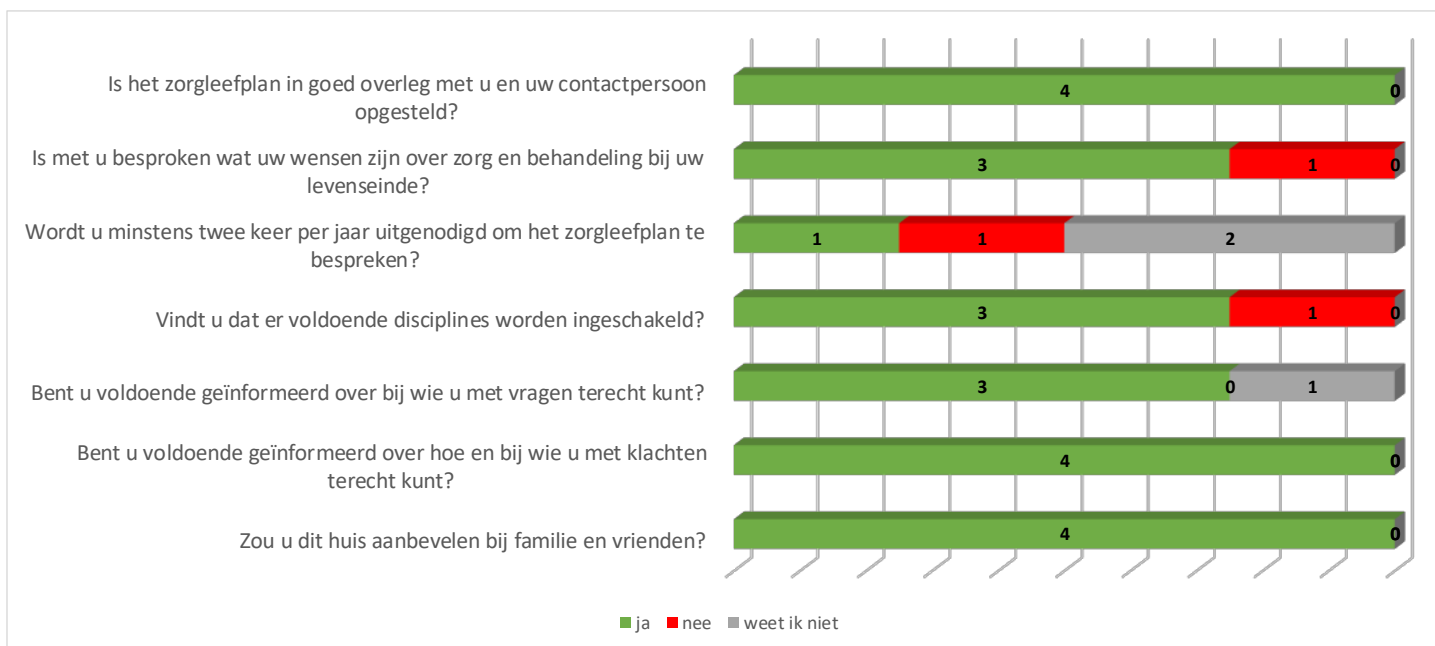
Op bladzijde 3 ziet u de resultaten per categorie. Deze categorieën zijn zorgvuldig gekozen en geven een beeld van uw organisatie op een aantal variabelen, te weten “Goed Wonen”, “Goede Zorg”, “Goede Service”, “Goed Bestuur”, “Aandacht, Betrokkenheid, Bezieling en Communicatie” en “Multidisciplinair”.

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.

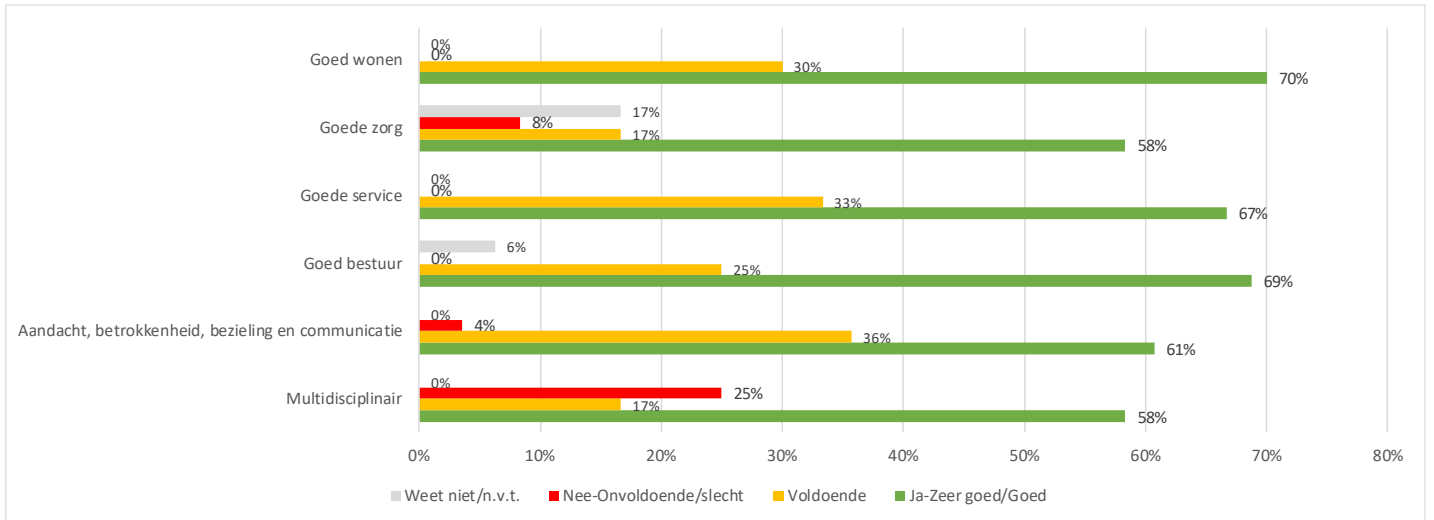
Ten slotte treft u vanaf bladzijde 6 een overzicht van de letterlijke antwoorden op de open vragen. Deze zijn ingedeeld in zeven categorieën. Deze antwoorden kunnen u behulpzaam zijn bij het maken van een analyse van dit onderzoek.

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 Villa Attent o.b.v. 4 reacties. Dit is 44% van het totaal aangeschreven personen (9)



Resultaten per categorie:



Scores:

Overzicht scores **Gemiddelde is 7,8**

<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	0	0

Resultaten in percentages:

	ja	nee	weet ik niet
Is het zorgleefplan in goed overleg met u en uw contactpersoon opgesteld?	100%	0%	0%
Is met u besproken wat uw wensen zijn over zorg en behandeling bij uw levenseinde?	75%	25%	0%
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	25%	25%	50%
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	75%	25%	0%
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	75%	0%	25%
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	100%	0%	0%
Zou u dit huis aanbevelen bij familie en vrienden?	100%	0%	0%

	zeer goed	goed	voldoende	onvoldoende	slecht	n.v.t.
Hoe is de aandacht en betrokkenheid?	0%	50%	50%	0%	0%	0%
Heeft de verzorging voldoende tijd voor u?	0%	75%	25%	0%	0%	0%
Kent men uw persoonlijke wensen en achtergrond?	25%	0%	75%	0%	0%	0%
Hoe is de aandacht voor uw uiterlijke verzorging?	0%	25%	75%	0%	0%	0%
Is er voldoende gelegenheid om (begeleid) naar buiten te gaan?	50%	25%	0%	25%	0%	0%
Hoe ervaart u de zorg als u iets overkomt?	25%	50%	25%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de zorg voor lichamelijk welbevinden in het algemeen?	0%	75%	25%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van uw medicatie?	0%	50%	50%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van verpleegkundig handelen?	0%	25%	25%	0%	0%	50%
Worden uw contactpersonen, zo nodig, snel op de hoogte gebracht?	75%	0%	25%	0%	0%	0%
Hoe is de verzorging van uw was?	0%	25%	75%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de maaltijdverzorging?	50%	50%	0%	0%	0%	0%
Wat vindt u van het aanbod van activiteiten?	0%	75%	0%	25%	0%	0%
Vindt u dat er voldoende beweegstimulering is?	0%	25%	50%	25%	0%	0%
Vindt u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn?	0%	25%	75%	0%	0%	0%
Wat vindt u van de aandacht en betrokkenheid van de leidinggevende/locatiemanager?	0%	75%	25%	0%	0%	0%
Hoe vindt u dat uw appartement wordt schoongehouden?	0%	25%	75%	0%	0%	0%
Hoe vindt u dat algemene ruimten worden schoongehouden?	50%	25%	25%	0%	0%	0%
Wat vindt u van de gezelligheid van de algemene ruimten?	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Wat vindt u van de voorzieningen? (zoals bibliotheek, tuin en dergelijke)	0%	75%	25%	0%	0%	0%
Hoe beoordeelt u het huis als geheel als plek om goed te kunnen wonen?	50%	25%	25%	0%	0%	0%

Resultaten in absolute aantallen:

	ja	nee	weet ik niet
Is het zorgleefplan in goed overleg met u en uw contactpersoon opgesteld?	4	0	0
Is met u besproken wat uw wensen zijn over zorg en behandeling bij uw levenseinde?	3	1	0
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	1	1	2
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	3	1	0
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	3	0	1
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	4	0	0
Zou u dit huis aanbevelen bij familie en vrienden?	4	0	0

	zeer goed	goed	voldoende	onvoldoende	slecht	n.v.t.
Hoe is de aandacht en betrokkenheid?	0	2	2	0	0	0
Heeft de verzorging voldoende tijd voor u?	0	3	1	0	0	0
Kent men uw persoonlijke wensen en achtergrond?	1	0	3	0	0	0
Hoe is de aandacht voor uw uiterlijke verzorging?	0	1	3	0	0	0
Is er voldoende gelegenheid om (begeleid) naar buiten te gaan?	2	1	0	1	0	0
Hoe ervaart u de zorg als u iets overkomt?	1	2	1	0	0	0
Hoe vindt u de zorg voor lichamelijk welbevinden in het algemeen?	0	3	1	0	0	0
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van uw medicatie?	0	2	2	0	0	0
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van verpleegkundig handelen?	0	1	1	0	0	2
Worden uw contactpersonen, zo nodig, snel op de hoogte gebracht?	3	0	1	0	0	0
Hoe is de verzorging van uw was?	0	1	3	0	0	0
Hoe vindt u de maaltijdverzorging?	2	2	0	0	0	0
Wat vindt u van het aanbod van activiteiten?	0	3	0	1	0	0
Vindt u dat er voldoende beweegstimulering is?	0	1	2	1	0	0
Vindt u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn?	0	1	3	0	0	0
Wat vindt u van de aandacht en betrokkenheid van de leidinggevende/locatiemanager?	0	3	1	0	0	0
Hoe vindt u dat uw appartement wordt schoongehouden?	0	1	3	0	0	0
Hoe vindt u dat algemene ruimten worden schoongehouden?	2	1	1	0	0	0
Wat vindt u van de gezelligheid van de algemene ruimten?	0	4	0	0	0	0
Wat vindt u van de voorzieningen? (zoals bibliotheek, tuin en dergelijke)	0	3	1	0	0	0
Hoe beoordeelt u het huis als geheel als plek om goed te kunnen wonen?	2	1	1	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
Het wordt lastiger als er steeds openlijk gezegd wordt dat een verzorgende/verpleegkundige "dikke vriendin" van me is. Als dit steeds hardop gezegd wordt dan raak ik in de stress als ik tussen verpleegkundigen/verzorgenden in kom te zitten. Ik vind het niet erg als er in daden uiting wordt gegeven aan deze beleving van verzorgenden/verpleegkundigen, juist fijn.	Ik vind dat de zorg nog meer ook de tijd mag nemen om mij te horen en niet in mijn bijzijn over mij te praten. Ik kan zelf niet uit de voeten en heb dus overal hulp bij nodig, daarom zou ik graag zien dat als ik graag een keer een rondje in de tuin wil lopen dat ook gehoord wordt en niet zoals nu ook dikwijls, het uitgesteld wordt, misschien omdat er te weinig personeel dan is?	GB	Prima	Sommige verzorgenden/verpleegkundigen nemen niet de tijd om mij te "horen". Op het moment dat ik iets doe wat niet "handig" is in mijn situatie zou ik het fijn vinden als mensen mij benaderen vanuit een "we kunnen het beter zo doen, voor je eigen veiligheid" ipv "dat mag jij niet doen, als je valt dan..." Dus graag vanuit positiviteit benaderen ipv vanuit een "niet doen", dat is voor mij verdrietig makend.	g.b.	gb
De aandacht en betrokkenheid van de e v v er word als zeer goed beschouwd						