

In februari 2018 hebben we het tevredenheidsonderzoek onder de bewoners uitgevoerd. Dit onderzoek is uitgevoerd door een onafhankelijk bureau: PrestatieVergelijkerOuderenzorg.nl. Wij hebben aan 17 contactpersonen gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. Hiervan hebben er 14 de ingevulde vragenlijst retour verzonden. Dat komt neer op een responspercentage van 82%. In deze rapportage treft u de resultaten aan van De Wilgenhoeve.

De NPS (Net Promotor Score) kan op twee manieren worden berekend aan de hand van één van de twee vragen of de voorziening wordt aanbevolen. Aan de hand van de ja/nee vraag is de NPS 100 en aan de hand van het rapportcijfer (0 tot en met 10) is de NPS 50. (Het gemiddeld cijfer dat is gegeven is 8,6)

Op de volgende pagina's ziet u de resultaten per categorie. Deze categorieën zijn zorgvuldig gekozen en geven een beeld van de organisatie op een aantal variabelen, te weten "Goed Wonen", "Goede Zorg", "Goede Service", "Goed Bestuur", "Aandacht, Betrokkenheid, Bezieling en Communicatie" en "Multidisciplinair".

Met het laten verrichten van deze prestatievergelijker c.q. dit tevredenheidsonderzoek voldoen wij aan een aantal voorwaarden van de Wkkgz en aan een aantal normen vanuit ISO en HKZ.

PrestatieVergelijkerOuderenzorg.nl

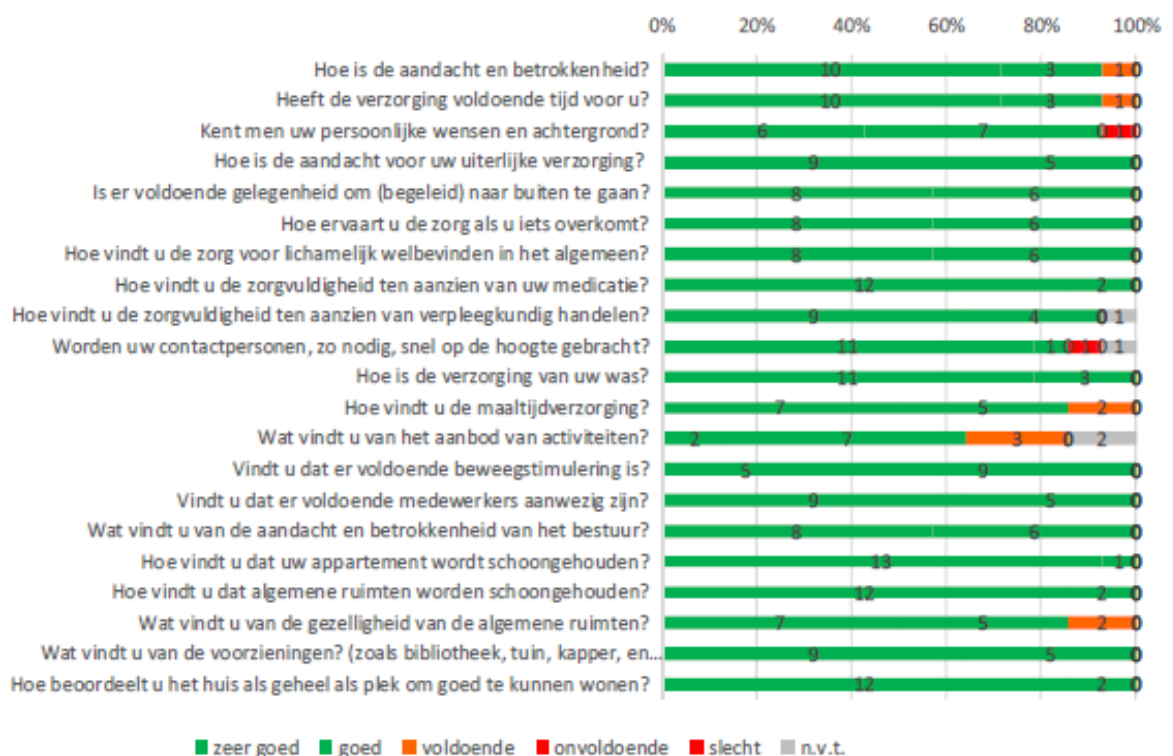
We hebben de afgelopen periode het tevredenheidsonderzoek onder cliënten laten uitvoeren. Hieruit kwam naar voren dat het gemiddelde op een vijfpuntschaal 4,6 is. De NPS score is +50 bij een gemiddelde rapportscore van 8,6. Wij zijn bijzonder trots op deze cijfers. Deze scores zijn dermate gunstig dat het een hele toer zal zijn om dit volgend jaar te evenaren.

Wij hebben deze mooie cijfers kunnen bereiken door de inzet van onze medewerkers en de waardevolle samenwerking met artsen, ouderenspsychiater, fysiotherapie en anderen.

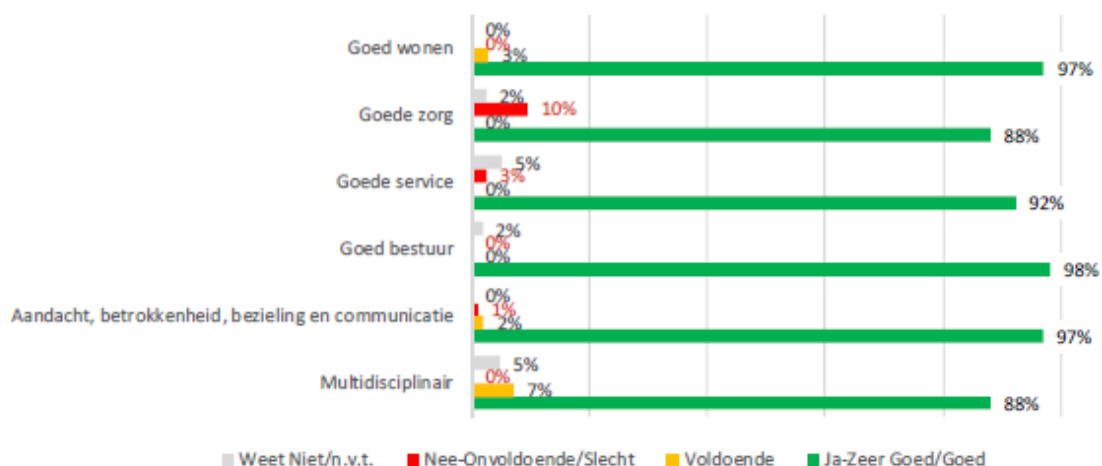
Daarnaast ervaren wij telkens weer het belang van korte lijnen tussen zorgvrager (familie/contactpersoon) en wij als zorgaanbieders. Het wederzijdse vertrouwen is de basis om te komen tot een optimale zorgverlening. Dit alles in het teken van het welbevinden van onze bewoners.

Eip & Carla Aantjes

Rapportage Wilgenhoeve o.b.v. 14 reacties. Dit is 82 % van het totaal aangeschreven (17) personen.



Resultaten per categorie:



Resultaten in absolute aantallen:

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

	ja	nee	weet niet
Is het zorgleefplan in goed overleg met u en uw contactpersoon opgesteld?	14	0	0
Is met u besproken wat uw wensen zijn over zorg en behandeling bij uw levenseinde?	11	3	0
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	8	5	1
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	14	0	0
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	14	0	0
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	13	0	1
Zou u dit huis aanbevelen bij familie en vrienden?	14	0	0

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

	zeer goed	goed	voldoende	onvold.	slecht	n.v.t.
Hoe is de aandacht en betrokkenheid?	10	3	1	0	0	0
Heeft de verzorging voldoende tijd voor u?	10	3	1	0	0	0
Kent men uw persoonlijke wensen en achtergrond?	6	7	0	1	0	0
Hoe is de aandacht voor uw uiterlijke verzorging?	9	5	0	0	0	0
Is er voldoende gelegenheid om (begeleid) naar buiten te gaan?	8	6	0	0	0	0
Hoe ervaart u de zorg als u iets overkomt?	8	6	0	0	0	0
Hoe vindt u de zorg voor lichamelijk welbevinden in het algemeen?	8	6	0	0	0	0
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van uw medicatie?	12	2	0	0	0	0
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van verpleegkundig handelen?	9	4	0	0	0	1
Worden uw contactpersonen, zo nodig, snel op de hoogte gebracht?	11	1	0	1	0	1
Hoe is de verzorging van uw was?	11	3	0	0	0	0
Hoe vindt u de maaltijdverzorging?	7	5	2	0	0	0
Wat vindt u van het aanbod van activiteiten?	2	7	3	0	0	2
Vindt u dat er voldoende beweegstimulering is?	5	9	0	0	0	0
Vindt u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn?	9	5	0	0	0	0
Wat vindt u van de aandacht en betrokkenheid van het bestuur?	8	6	0	0	0	0
Hoe vindt u dat uw appartement wordt schoongehouden?	13	1	0	0	0	0
Hoe vindt u dat algemene ruimten worden schoongehouden?	12	2	0	0	0	0
Wat vindt u van de gezelligheid van de algemene ruimten?	7	5	2	0	0	0
Wat vindt u van de voorzieningen? (zoals bibliotheek, tuin, kapper, en dergelijke)	9	5	0	0	0	0
Hoe beoordeelt u het huis als geheel als plek om goed te kunnen wonen?	12	2	0	0	0	0

Resultaten in percentages:

	ja	nee	weet 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?	79%	21%	0%
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	57%	36%	7%
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	100%	0%	0%
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	100%	0%	0%
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	93%	0%	7%
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?	71%	21%	7%	0%	0%	0%
Heeft de verzorging voldoende tijd voor u?	71%	21%	7%	0%	0%	0%
Kent men uw persoonlijke wensen en achtergrond?	43%	50%	0%	7%	0%	0%
Hoe is de aandacht voor uw uiterlijke verzorging?	64%	36%	0%	0%	0%	0%
Is er voldoende gelegenheid om (begeleid) naar buiten te gaan?	57%	43%	0%	0%	0%	0%
Hoe ervaart u de zorg als u iets overkomt?	57%	43%	0%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de zorg voor lichamelijk welbevinden in het algemeen?	57%	43%	0%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van uw medicatie?	86%	14%	0%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van verpleegkundig handelen?	64%	29%	0%	0%	0%	7%
Worden uw contactpersonen, zo nodig, snel op de hoogte gebracht?	79%	7%	0%	7%	0%	7%
Hoe is de verzorging van uw was?	79%	21%	0%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de maaltijdverzorging?	50%	36%	14%	0%	0%	0%
Wat vindt u van het aanbod van activiteiten?	14%	50%	21%	0%	0%	14%
Vindt u dat er voldoende beweegstimulering is?	36%	64%	0%	0%	0%	0%
Vindt u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn?	64%	36%	0%	0%	0%	0%
Wat vindt u van de aandacht en betrokkenheid van het bestuur?	57%	43%	0%	0%	0%	0%
Hoe vindt u dat uw appartement wordt schoongehouden?	93%	7%	0%	0%	0%	0%
Hoe vindt u dat algemene ruimten worden schoongehouden?	86%	14%	0%	0%	0%	0%
Wat vindt u van de gezelligheid van de algemene ruimten?	50%	36%	14%	0%	0%	0%
Wat vindt u van de voorzieningen? (zoals bibliotheek, tuin, kapper, en dergel.)	64%	36%	0%	0%	0%	0%
Hoe beoordeelt u het huis als geheel als plek om goed te kunnen wonen?	86%	14%	0%	0%	0%	0%

	overzicht scores										(gemiddelde score is 8,6)
rapportcijfer	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
aantallen	0	0	0	0	0	0	0	0	7	6	1