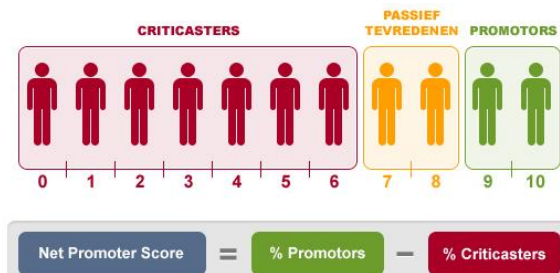


In december 2024 hebben we het tevredenheidsonderzoek onder uw bewoners uitgevoerd. Wij noemen dit tevredenheidsonderzoek een prestatievergelijker, omdat u het als benchmark kunt benutten. Dit is mogelijk omdat u dit onderzoek op gestandaardiseerde wijze door een onafhankelijke derde hebt laten uitvoeren 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 16 contactpersonen gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. We hebben 9 ingevulde vragenlijsten ontvangen. Dat komt neer op een responspercentage van 56,3%. 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 Klein Houtdijk is 33,3

(Het gemiddeld cijfer dat is gegeven is 8,4)

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 8,2. 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.

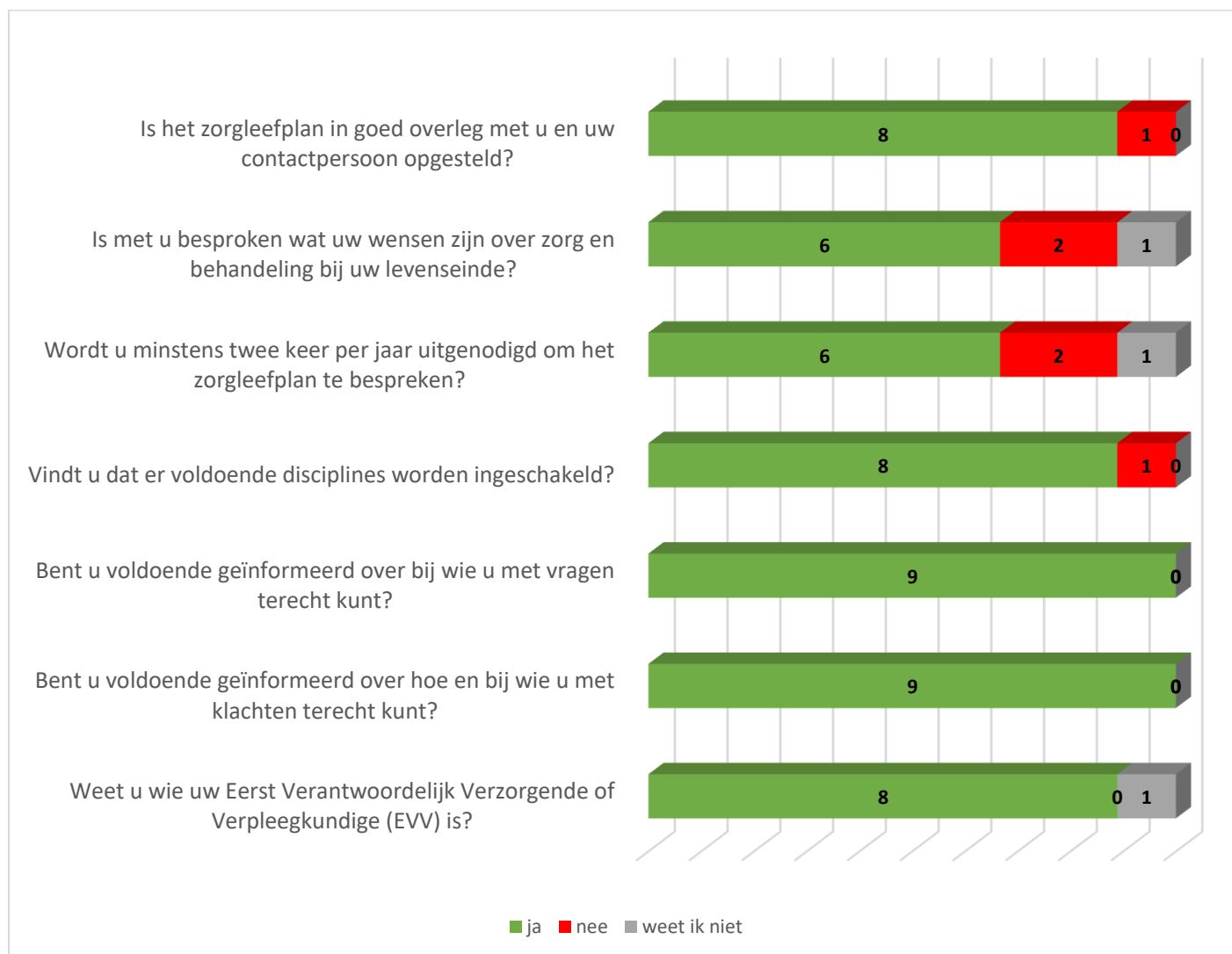
Met het laten verrichten van deze prestatievergelijker c.q. dit tevredenheidsonderzoek voldoet u aan een aantal voorwaarden van de Wkkgz en aan een aantal normen vanuit ISO en HKZ. Dit geldt alleen als u een analyse maakt van de resultaten en deze bespreekt binnen de leiding, met de medewerkers en met 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.

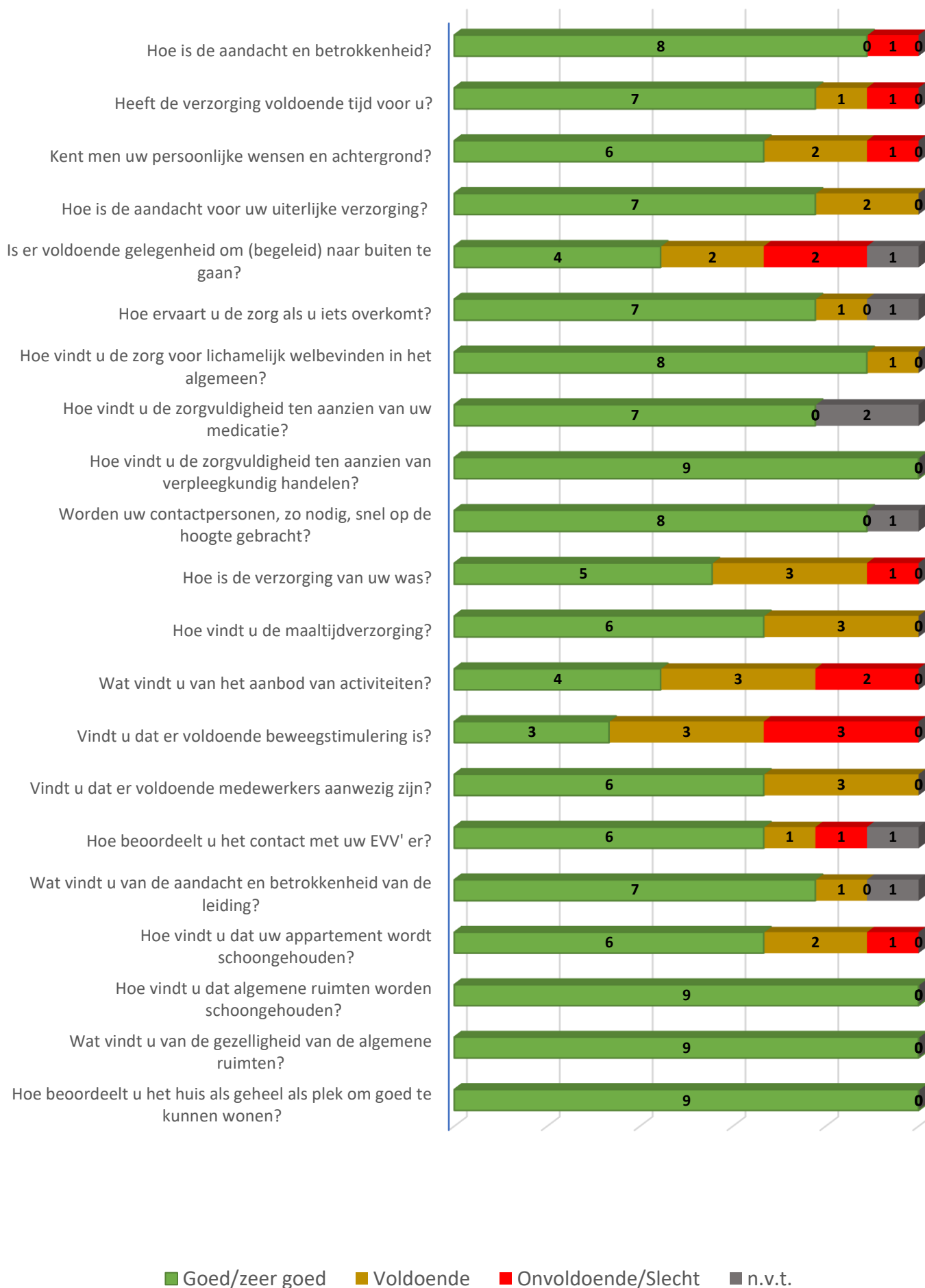
Overzicht scores

Gemiddelde is 8,4

rapportcijfer	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
aantallen	0	0	0	0	0	0	0	1	5	1	2

Rapportage Klein Houtdijk o.b.v. 9 reacties. Dit is 56% van het totaal aangeschreven personen (16)





Resultaten in percentages:

	ja	nee	weet ik niet
Is het zorgleefplan in goed overleg met u en uw contactpersoon opgesteld?	89%	11%	0%
Is met u besproken wat uw wensen zijn over zorg en behandeling bij uw levenseinde?	67%	22%	11%
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	67%	22%	11%
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	89%	11%	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?	100%	0%	0%
Weet u wie uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige (EVV) is?	89%	0%	11%

	zeer goed	goed	voldoende	onvoldoende	slecht	n.v.t.
Hoe is de aandacht en betrokkenheid?	44%	44%	0%	11%	0%	0%
Heeft de verzorging voldoende tijd voor u?	11%	67%	11%	11%	0%	0%
Kent men uw persoonlijke wensen en achtergrond?	11%	56%	22%	11%	0%	0%
Hoe is de aandacht voor uw uiterlijke verzorging?	22%	56%	22%	0%	0%	0%
Is er voldoende gelegenheid om (begeleid) naar buiten te gaan?	22%	22%	22%	22%	0%	11%
Hoe ervaart u de zorg als u iets overkomt?	22%	56%	11%	0%	0%	11%
Hoe vindt u de zorg voor lichamelijk welbevinden in het algemeen?	44%	44%	11%	0%	0%	0%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van uw medicatie?	22%	56%	0%	0%	0%	22%
Hoe vindt u de zorgvuldigheid ten aanzien van verpleegkundig handelen?	44%	56%	0%	0%	0%	0%
Worden uw contactpersonen, zo nodig, snel op de hoogte gebracht?	33%	56%	0%	0%	0%	11%
Hoe is de verzorging van uw was?	22%	33%	33%	11%	0%	0%
Hoe vindt u de maaltijdverzorging?	22%	44%	33%	0%	0%	0%
Wat vindt u van het aanbod van activiteiten?	0%	44%	33%	22%	0%	0%
Vindt u dat er voldoende beweegstimulering is?	0%	33%	33%	33%	0%	0%
Vindt u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn?	22%	44%	33%	0%	0%	0%
Hoe beoordeelt u het contact met uw EVV' er?	11%	56%	11%	11%	0%	11%
Hoe vindt u dat uw appartement wordt schoongehouden?	11%	67%	11%	0%	0%	11%
Hoe vindt u dat algemene ruimten worden schoongehouden?	22%	44%	22%	11%	0%	0%
Wat vindt u van de gezelligheid van de algemene ruimten?	22%	78%	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?	8	1	0
Is met u besproken wat uw wensen zijn over zorg en behandeling bij uw levenseinde?	6	2	1
Wordt u minstens twee keer per jaar uitgenodigd om het zorgleefplan te bespreken?	6	2	1
Vindt u dat er voldoende disciplines worden ingeschakeld?	8	1	0
Bent u voldoende geïnformeerd over bij wie u met vragen terecht kunt?	9	0	0
Bent u voldoende geïnformeerd over hoe en bij wie u met klachten terecht kunt?	9	0	0
Weet u wie uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige (EVV) is?	8	0	1

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

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

Gemiddelde cijfer is : 8,2

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

Reacties op de open vragen:

Eventuele opmerking over aandacht en betrokkenheid:	Eventuele opmerking over zorg:	Eventuele opmerking over huishouding:	Eventuele opmerking over maaltijden:
Sommige werknemers hebben 1 dezelfde toon tegen alle bewoners.	Verzorgsters zijn geduldig en vaak lief.	Vloer is vaak vies. Spinnenwebben onder de verwarming en onder het bed. Stofzuigen werkt beter dan alleen met een mop. Ook keukenkastjes mogen vaker schoongemaakt worden. Deze kleven soms.	Mevrouw eet niet graag pasta. Ondanks meerdere keren aangeven wordt dit toch soms gegeven. Zelf durft mevrouw dit niet te zeggen en zegt altijd maar dat het lekker was. Kinderen horen dit dan.
Mevrouw blijft graag op haar eigen kamer i.p.v. de gezamenlijke woonkamer. Hierdoor zou ze wel eens 'vergeten' kunnen worden omdat ze zich onzichtbaar maakt.	Onze EVV is inhoudelijk een goede verpleegkundige en in relationeel opzicht mis ik aandacht.	schoonmaken van appartement mag vaker. Moeder zit vaak en liefst in haar eigen ruimte	Het eten vindt mijn vader over het algemeen niet lekker, vlees snel te hard en groenten te hard. Hij is een echte ouderwetse AVG eter maar ook dan nog vaak te hard (gebitsproblemen).
Graag nu de bewoonster minder wordt aandacht voor bril en leesbril!	Mijn moeder ziet er altijd piekfijn verzorgd uit, met extra's zoals speldjes in haar haar en een ketting. Echt heel fijn!	Prima	Fijn dat er in de keuken aan de huiskamer gekookt wordt.
Fijn dat er weer een activiteitenbegeleider is aangesteld	Er is aandacht voor individuele behoeften	Meestal netjes en attent.	Fantastische kwaliteit van maaltijden
Er zijn vaste verzorgsters, die mijn moeder goed kennen en aansluiten bij haar wensen.	Bijzonder Goed	Het gehele gebouw is altijd schoon	Er wordt vers gekookt en mijn moeder eet altijd met veel smaak
Alle medewerkers zijn zeer betrokken. De aandacht gaat wel naar de mensen die dit fysiek nodig hebben. Mensen die zich fysiek wel redden krijgen echt minder aandacht.		Haar kamer ziet er altijd prima uit.	eenvoudig maar goed
		gaat nog regelmatig fout met de was, dan haal ik een broek van een ander uit de kast van mijn vader en ik denk dat er ook broeken/kleding van hem bij anderen belanden	Dat Weet ik niet

Eventuele opmerkingen over inzet personeel	Eventuele opmerkingen over het bestuur	Eventuele opmerking over iets anders:
Zeer lief personeel met voldoende kennis van zaken.	Stelt zich toegankelijk op	Mijn moeder had het niet beter kunnen treffen. Met name omdat de zorg echt persoonsgericht is. Als mijn moeder iets wil of niet wil, dan wordt daar altijd rekening mee gehouden.
soms is er niemand in de algemene ruimte aanwezig.	Prima. Ik heb veel waardering voor het vrijwillige bestuur van Klein Houtdijk.	Klein Houtdijk is een prachtige instelling en er zijn altijd punten voor verbetering
Meestal voldoende	Inzet huidig bestuur is groot.	geen
Het zijn allemaal fantastische, lieve en betrokken medewerkers.	Het bestuur is niet meer zichtbaar	Er wordt veelal dezelfde muziek en tv programma's gekeken. Andre Rieu en oud Hollandse liedjes. Mijn vader houdt meer van actualiteit en variatie aan sportprogramma's. Ook luistert hij graag klassieke muziek of meer jazz/soul. Maar ook Flairk bijvoorbeeld of the Cats. Ik heb het idee dat daar geen aandacht voor is. Hij vind het daarom dan niet zo leuk in de huiskamer.
		Een prettige woonomgeving met buitenleven en wandel mogelijkheden. Naaste buur als dagopvang Heerlijk Houtdijk.
		De verhuizing verliep rommelig, wat onzekerheid met zich mee bracht.
		Bijzonder Goed Ook veel Aandacht voor Familie op bezoek Top !