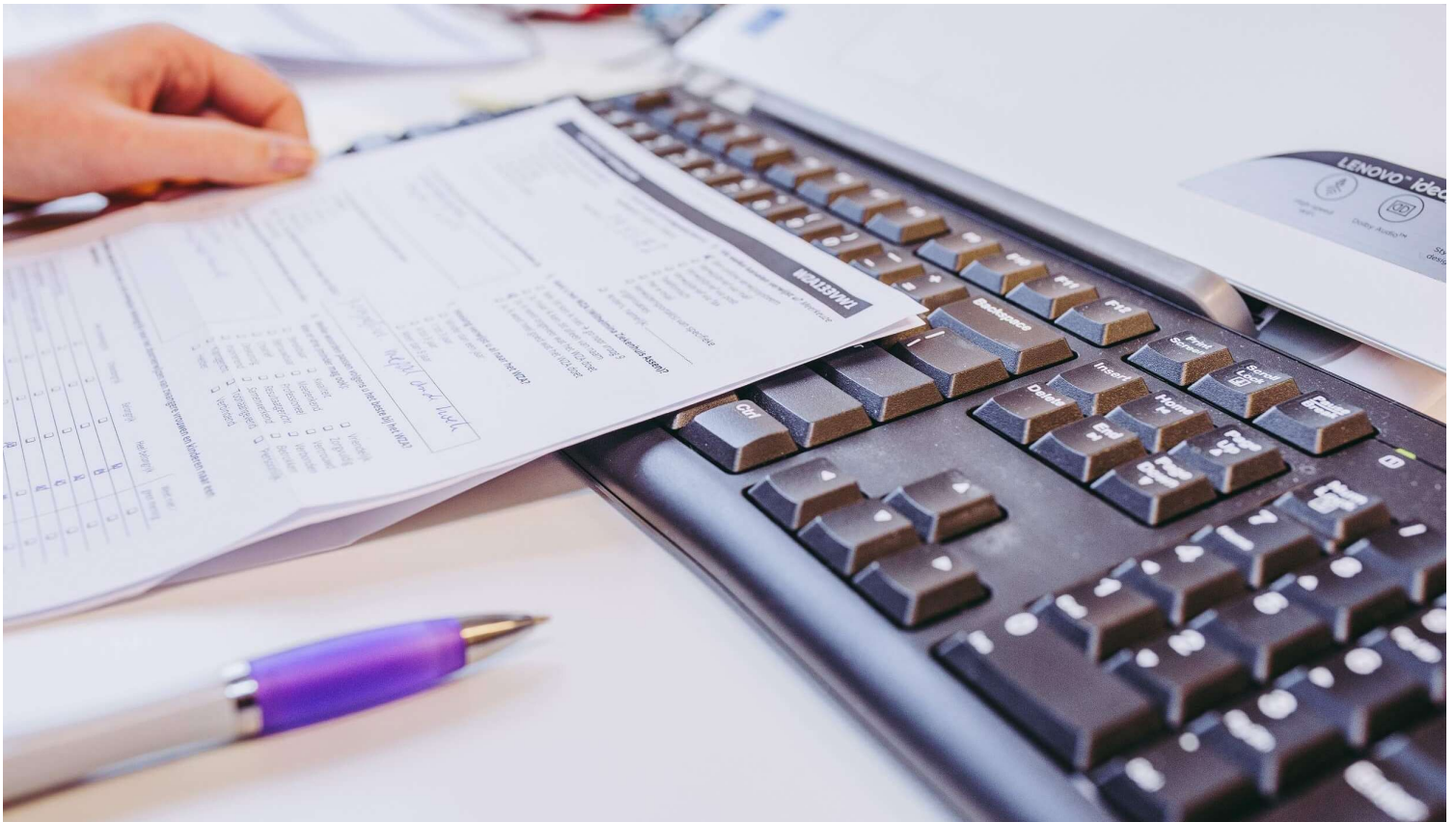




RAPPORT

Tevredenheidsonderzoek Bewoners/Vertegenwoordigers

Westerholm





DISCLAIMER – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Bij het genereren van deze rapportage zijn de volgende filters toegepast:

- Startdatum: 2021-10-11; Einddatum: 2021-12-23

Deze rapportage is gegenereerd op: 23-12-2021

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 22-12-2021

Status van rapportage: Definitief

CLASSIFICATIE: vertrouwelijk





Samenvatting

Aanleiding

Voor Westerholm is het belangrijk om te weten hoe bewoners van Westerholm de zorg en zorg thuis ervaren. Het doel van dit onderzoek is dan ook om inzicht te krijgen in de ervaringen van bewoners met de zorg. Het gaat hierbij om verpleging en persoonlijke verzorging. Westerholm heeft onafhankelijk onderzoeksbureau ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Met de resultaten van dit onderzoek kan men de dienstverlening, waar nodig, verbeteren.

Doelgroep en dataverzamelmethode

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit bewoners van Westerholm. Als dataverzamelmethode heeft Westerholm ervoor gekozen om schriftelijke vragenlijsten te versturen. Zowel bewoners zelf, als eventuele vertegenwoordigers zijn benaderd. Van de 56 benaderde bewoners/vertegenwoordigers hebben 20 bewoners en/of vertegenwoordigers de vragenlijst ingevuld. Het totale responspercentage is daarmee 35,7% ($20/56 \cdot 100\%$). Hiervan werden 13 vragenlijsten door bewoners zelf en 7 vragenlijsten door vertegenwoordigers beantwoord.

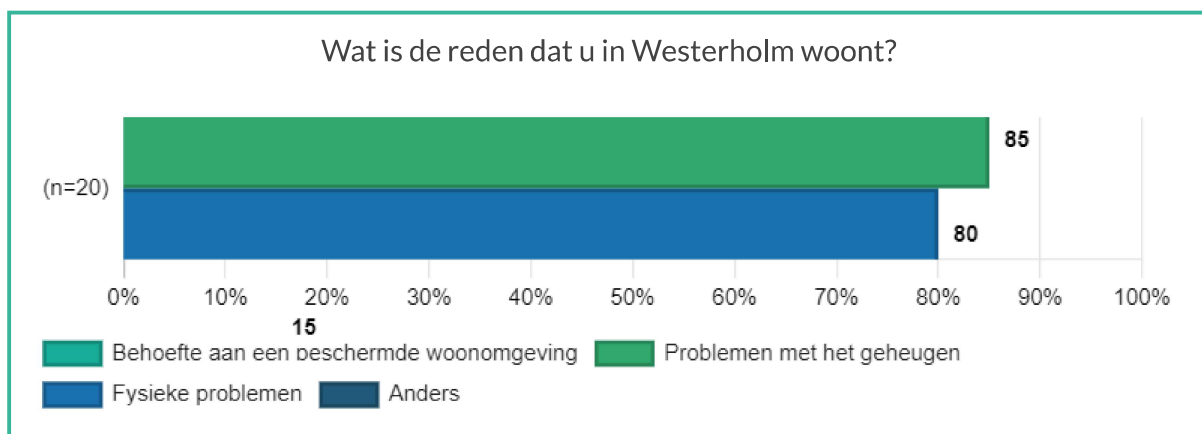
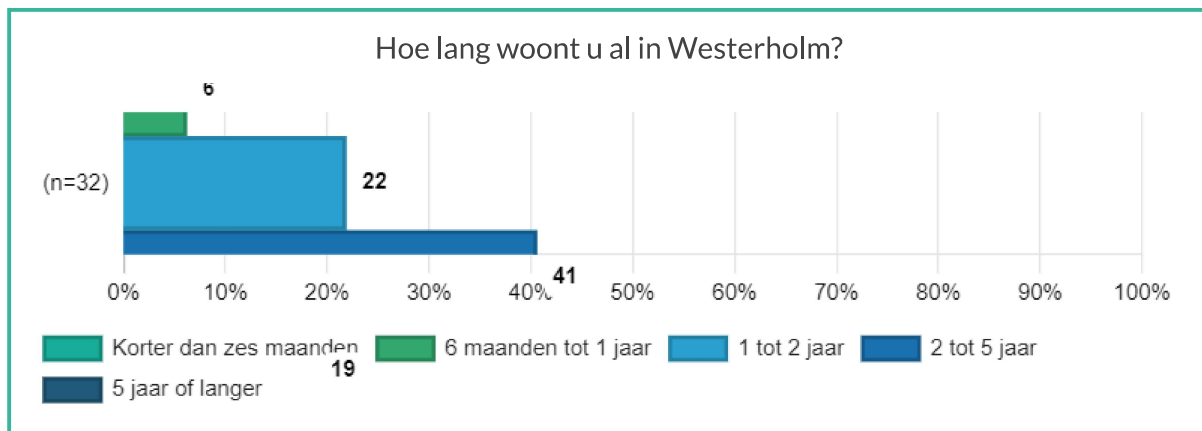
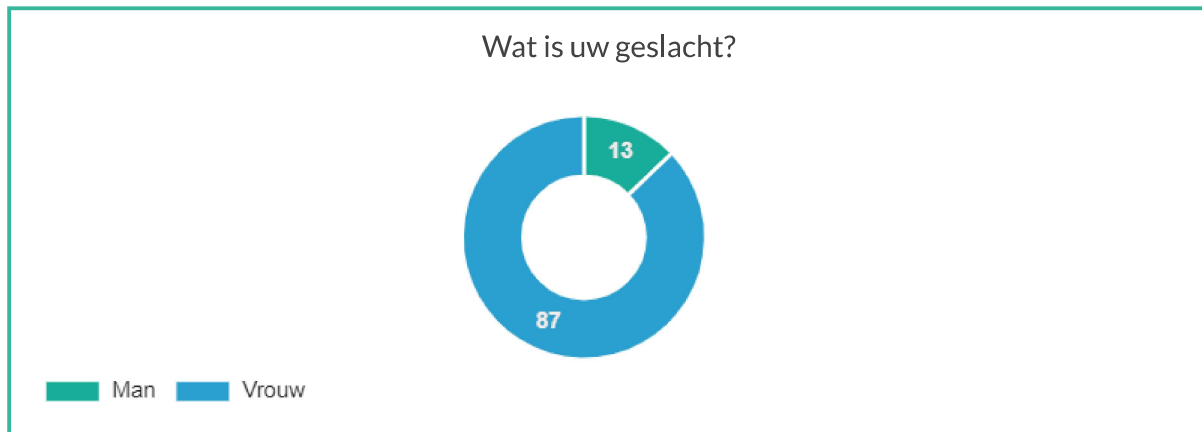
Rapportage

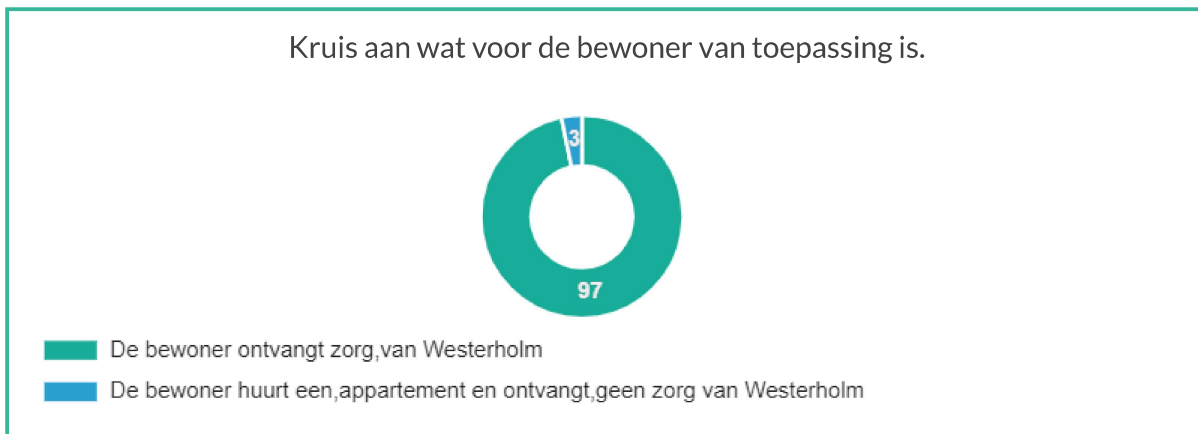
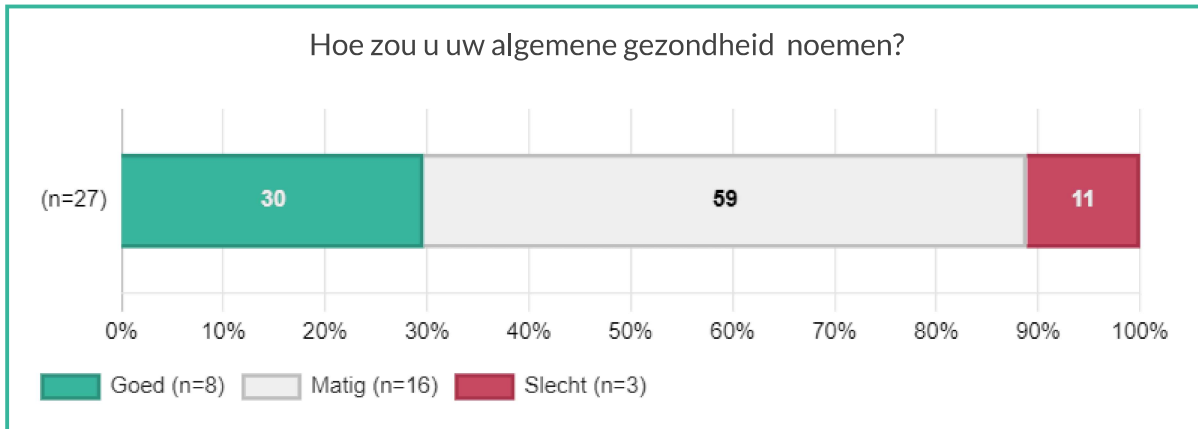
In dit Dashboard zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek weergegeven middels grafieken. De vragenlijst bevatte de verplichte vragen van ZorgkaartNederland. Deelnemers hadden (tenzij anders aangegeven) de mogelijkheid om op een schaal van 1 tot 10 aan te geven in hoeverre zij het met de stellingen eens waren. Het rapportcijfer 1 betekende 'nee, helemaal niet' en het rapportcijfer 10 betekende 'ja, helemaal wel'. Tevens zijn er aanvullende vragen gesteld over Westerholm, waarbij deelnemers ook op schaal 1 tot 10 hun oordeel konden geven over de maaltijden die Westerholm verzorgt, de woonomstandigheden, de activiteiten en dagbesteding. Ook werd naar de ervaring met de bewonersraad gevraagd.





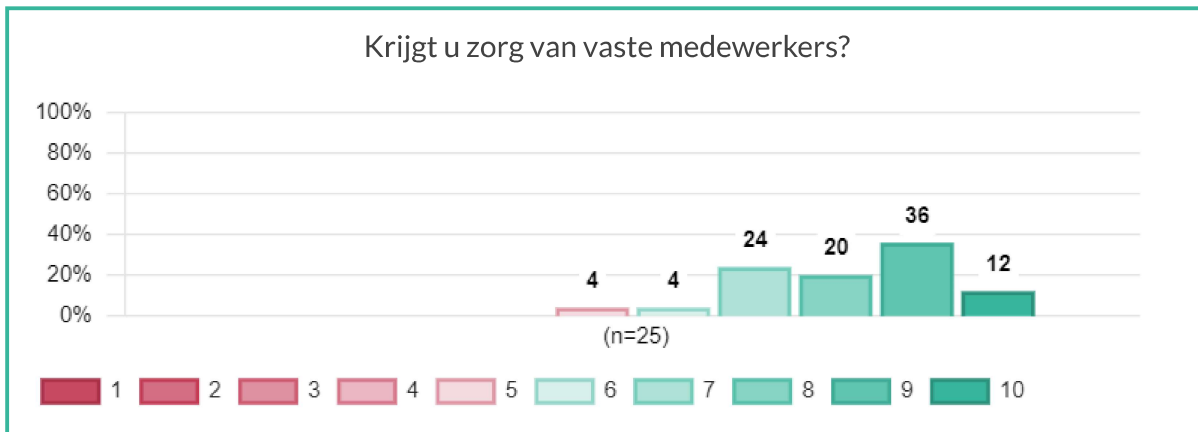
Algemeen





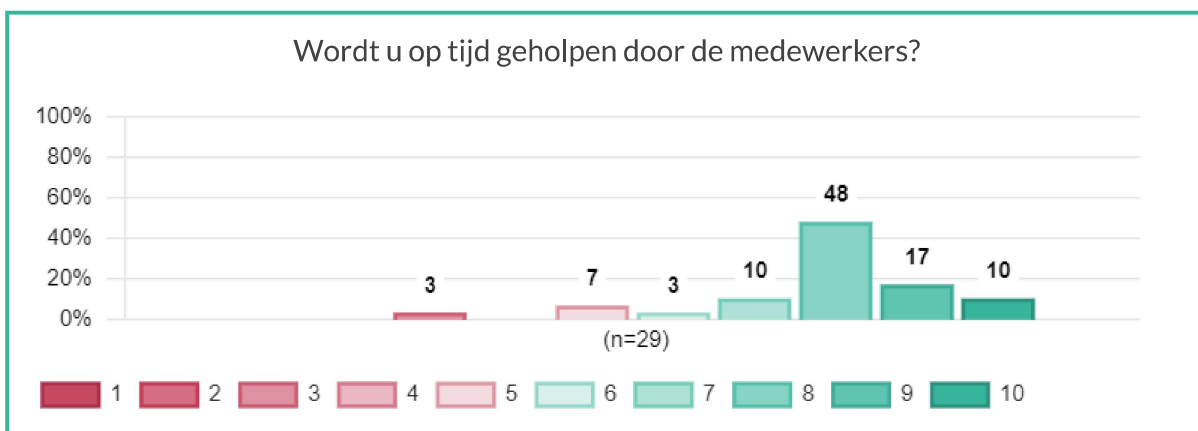


Inhoud van de zorg



Gemiddeld cijfer

8,16



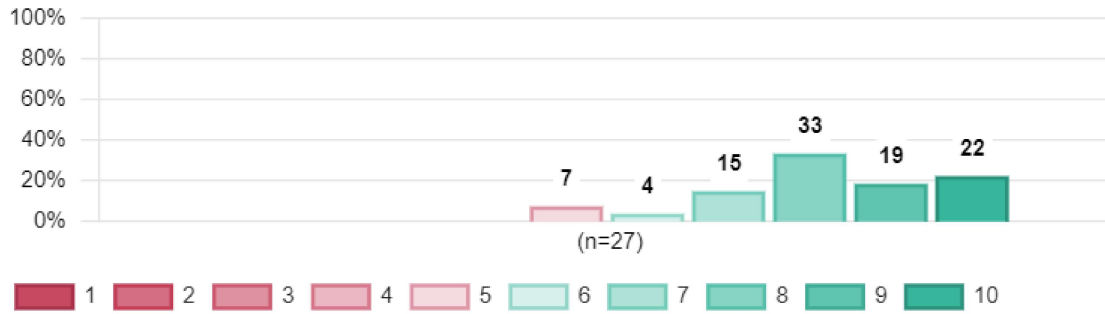
Gemiddeld cijfer

7,83





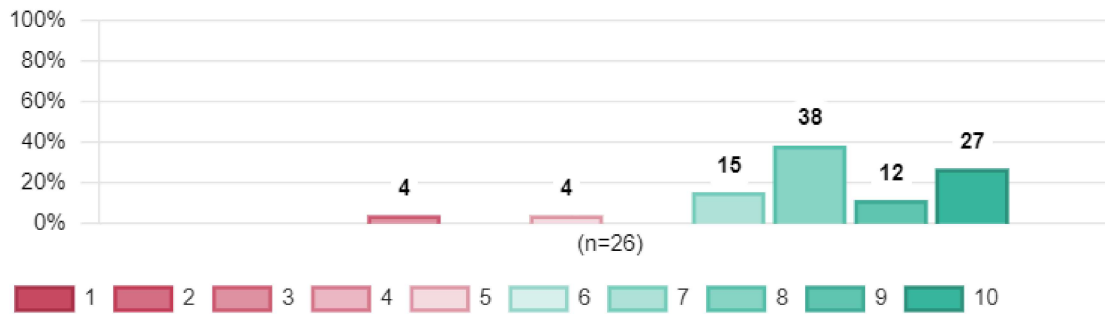
Nemen medewerkers uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?



Gemiddeld cijfer

8,19

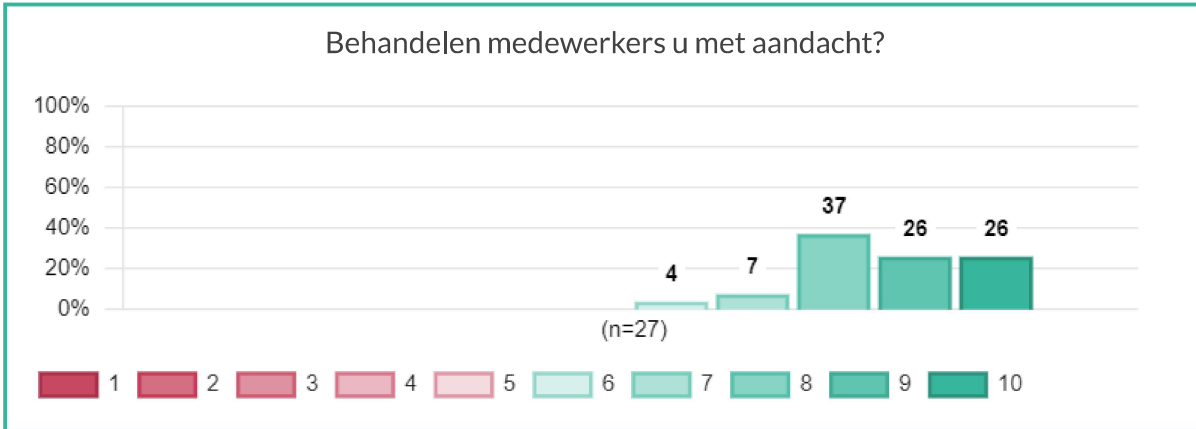
Past de zorg bij uw behoeften?



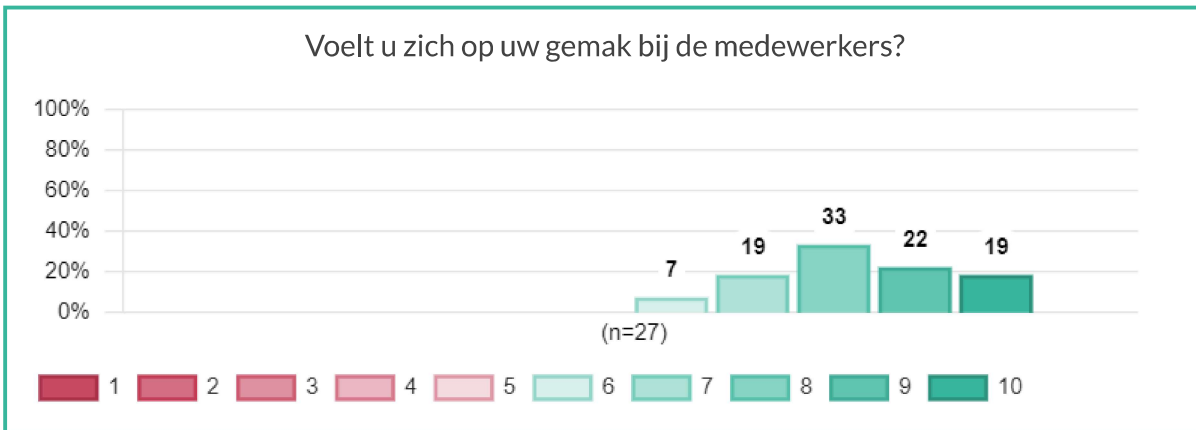
Gemiddeld cijfer

8,19





Gemiddeld cijfer
8,63

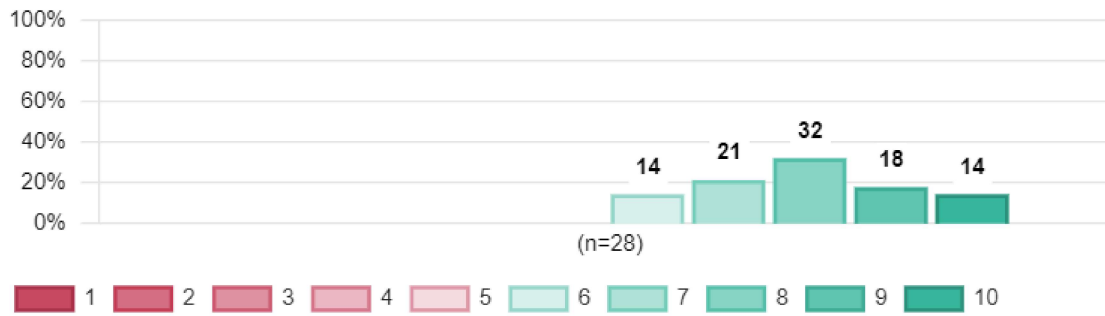


Gemiddeld cijfer
8,26





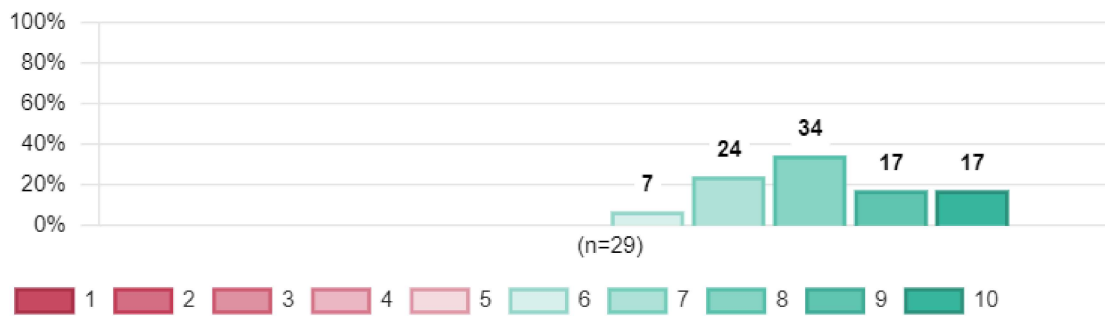
Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van medewerkers?



Gemiddeld cijfer

7,96

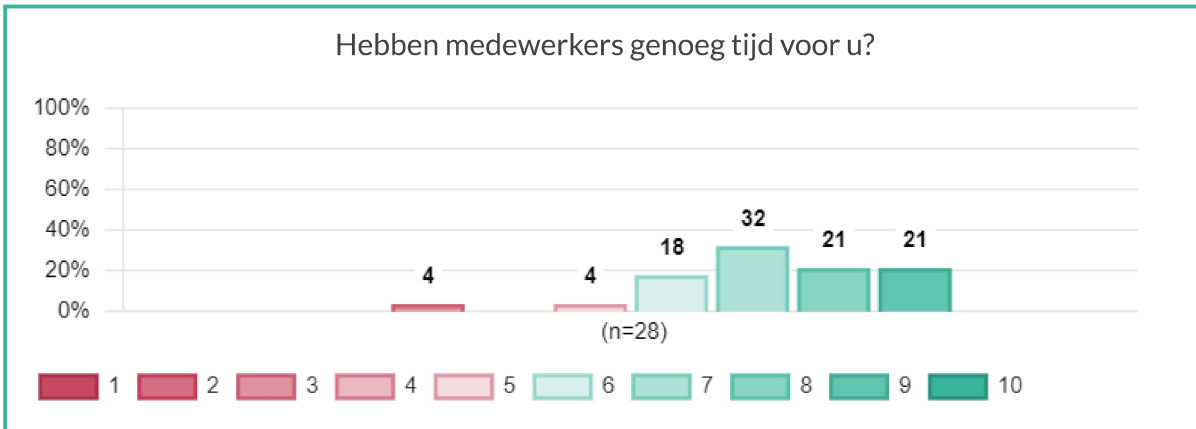
Houden medewerkers in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?



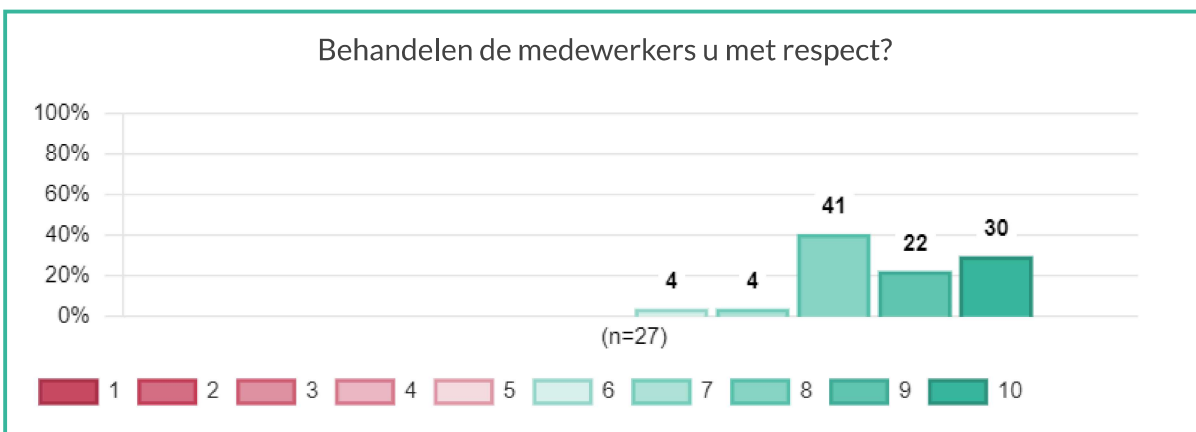
Gemiddeld cijfer

8,14





Gemiddeld cijfer
7,25

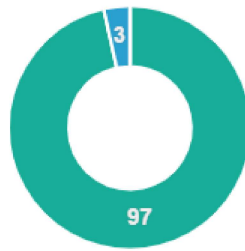


Gemiddeld cijfer
8,7



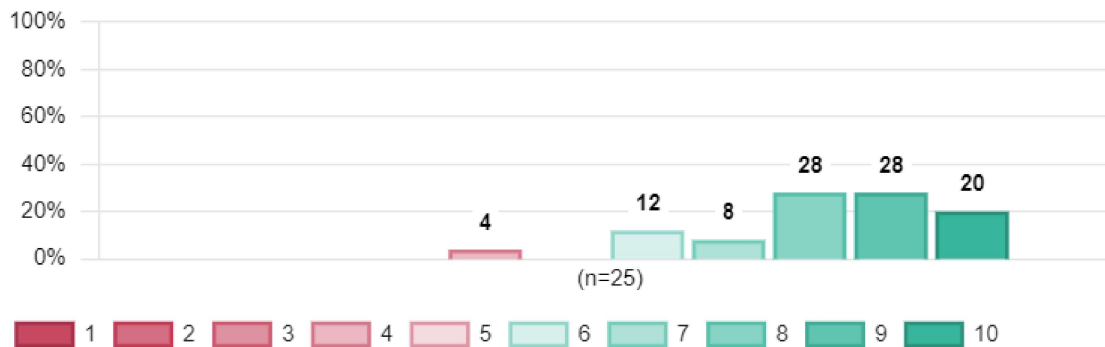


Weet u wie de eerst verantwoordelijk verzorgende/verpleegkundige (EVV) is?



Ja Nee

Bent u tevreden met de relatie en het contact met de verzorgende/verpleegkundige (EVV)? (1=zeer zeker niet; 10=zeer zeker wel)



Gemiddeld cijfer

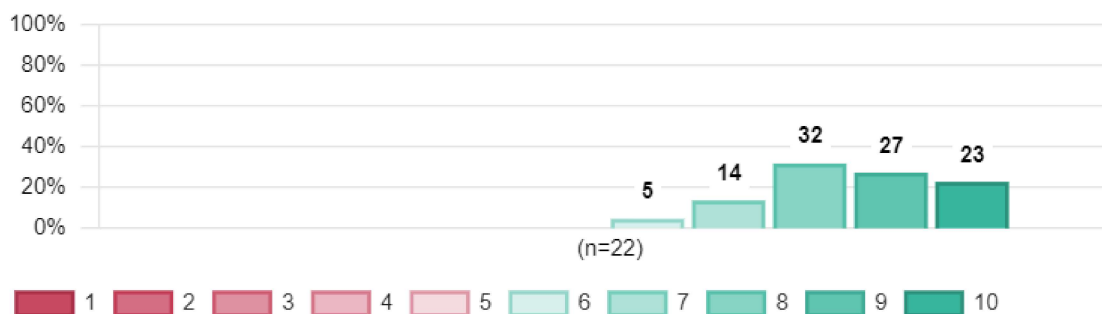
8,2





Afspraken en overleg tussen u en Westerholm

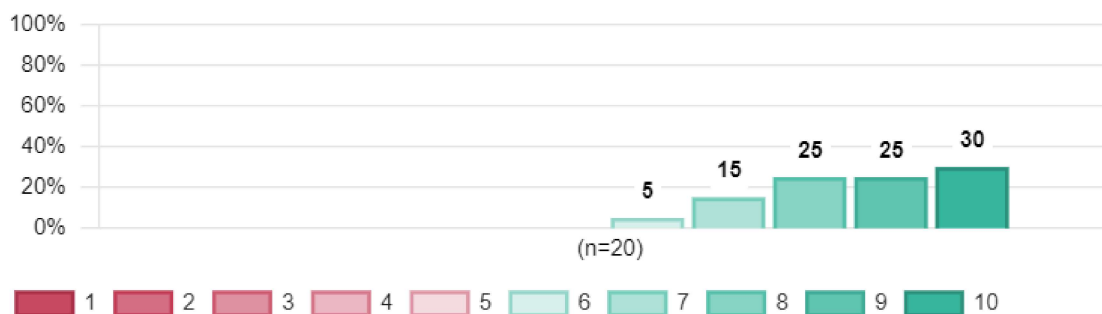
Indien nodig, is de leiding of directie goed bereikbaar voor vragen en suggesties?



Gemiddeld cijfer

8,5

Voelt u zich serieus genomen bij vragen of suggesties aan de leiding of directie?



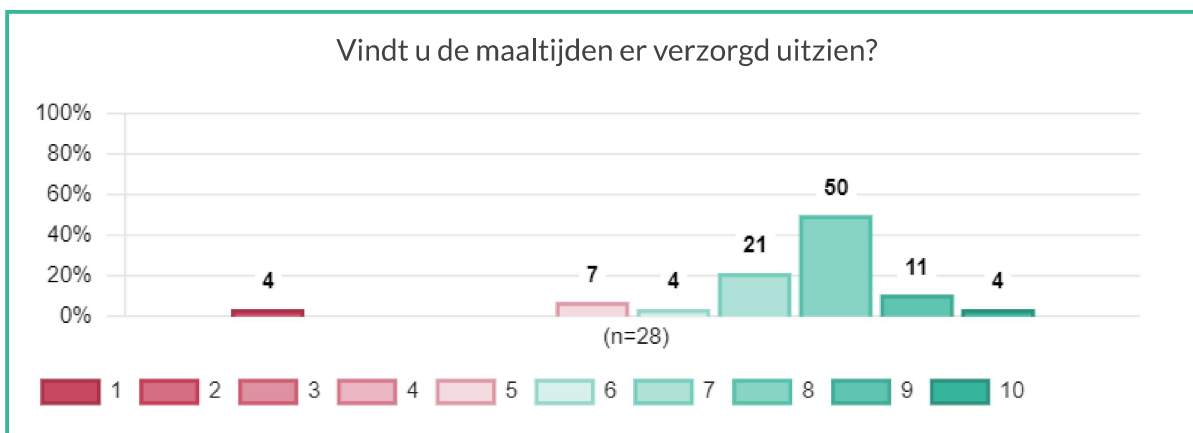
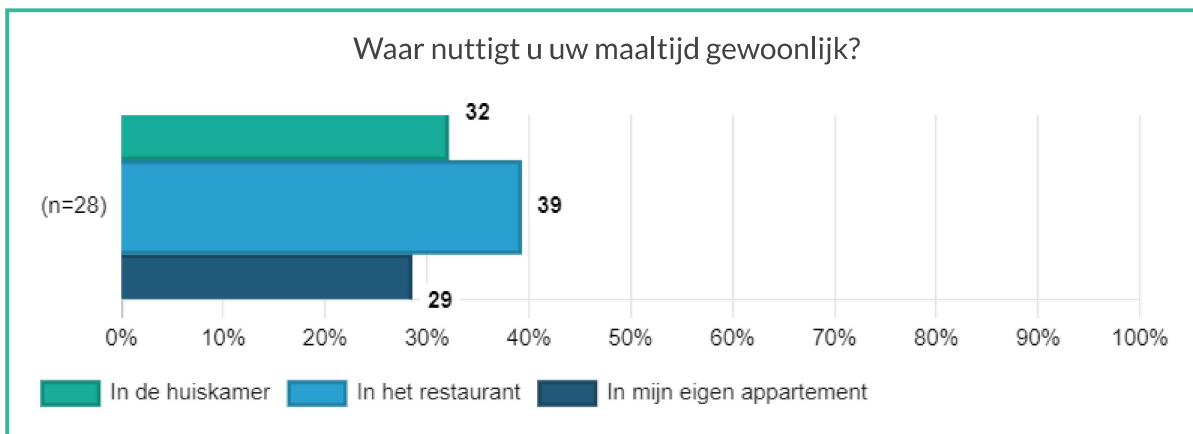
Gemiddeld cijfer

8,6



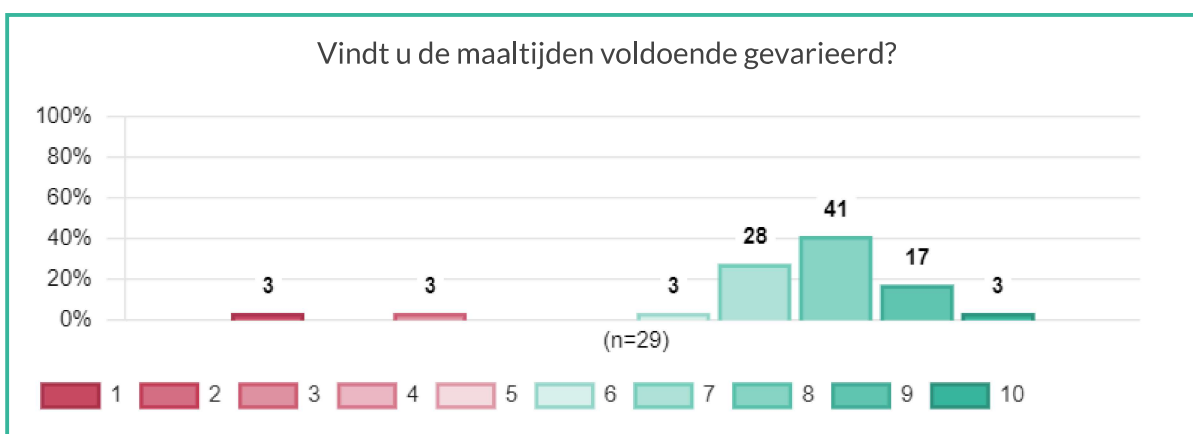


Maaltijden



Gemiddeld cijfer

7,43

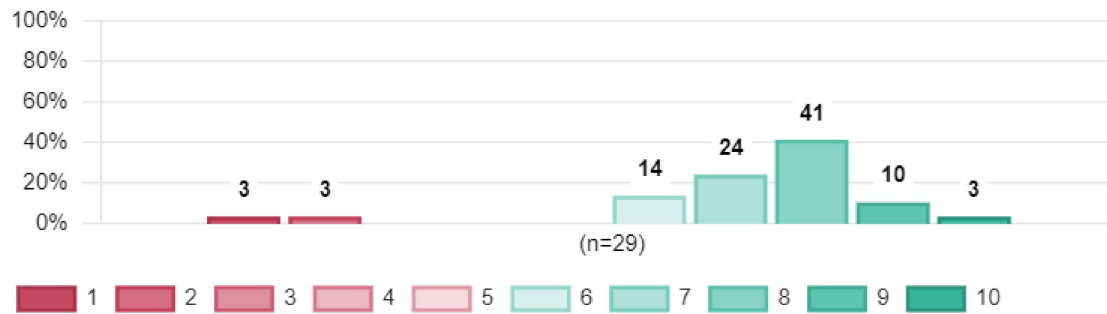




Gemiddeld cijfer

7,48

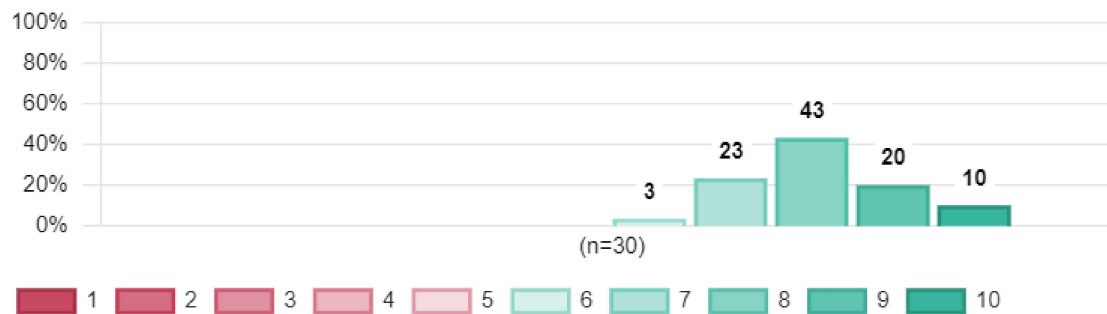
Vindt u de maaltijden smakelijk?



Gemiddeld cijfer

7,21

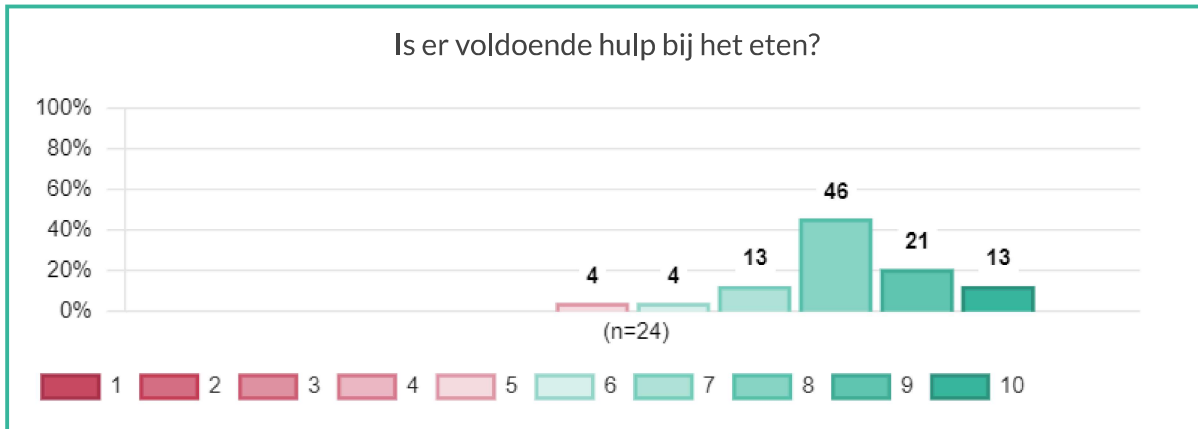
Is er voldoende tijd om te eten?



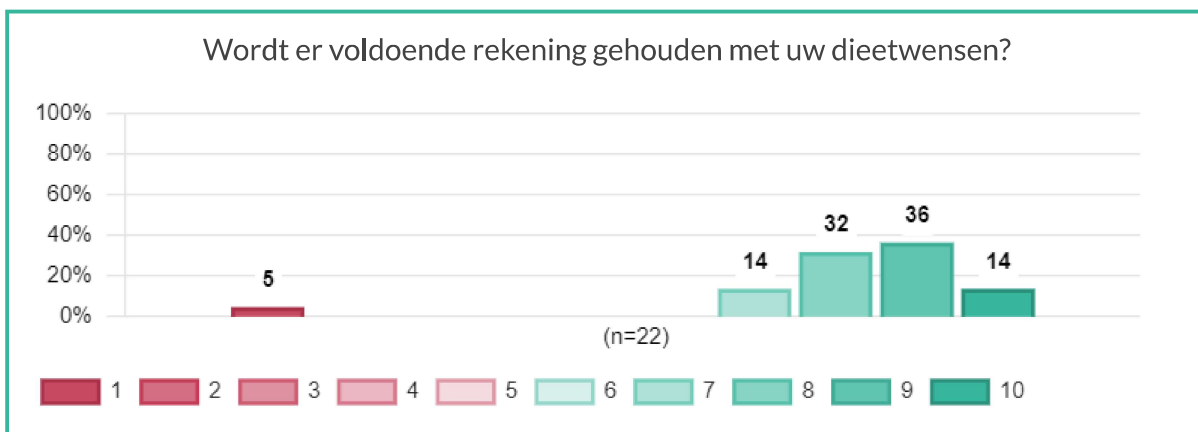
Gemiddeld cijfer

8,1





Gemiddeld cijfer
8,12

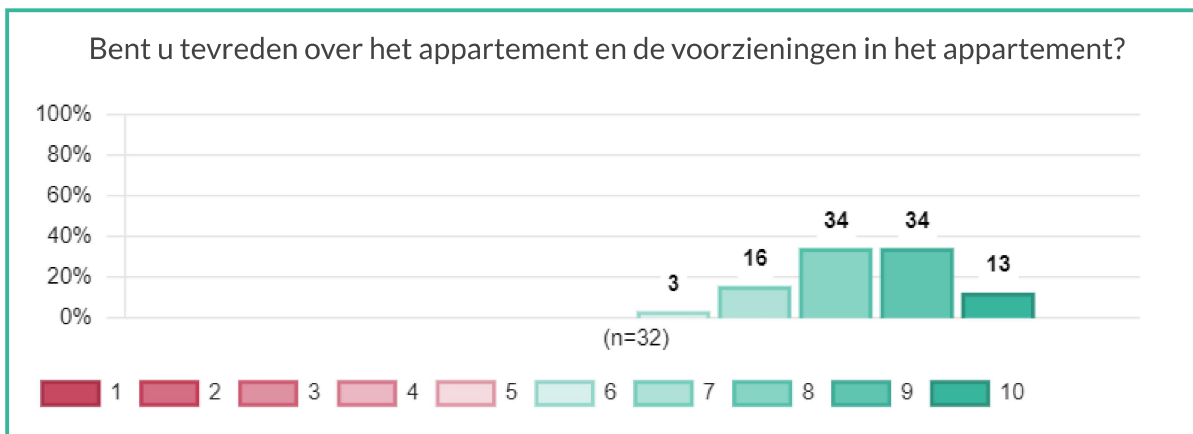


Gemiddeld cijfer
8,18



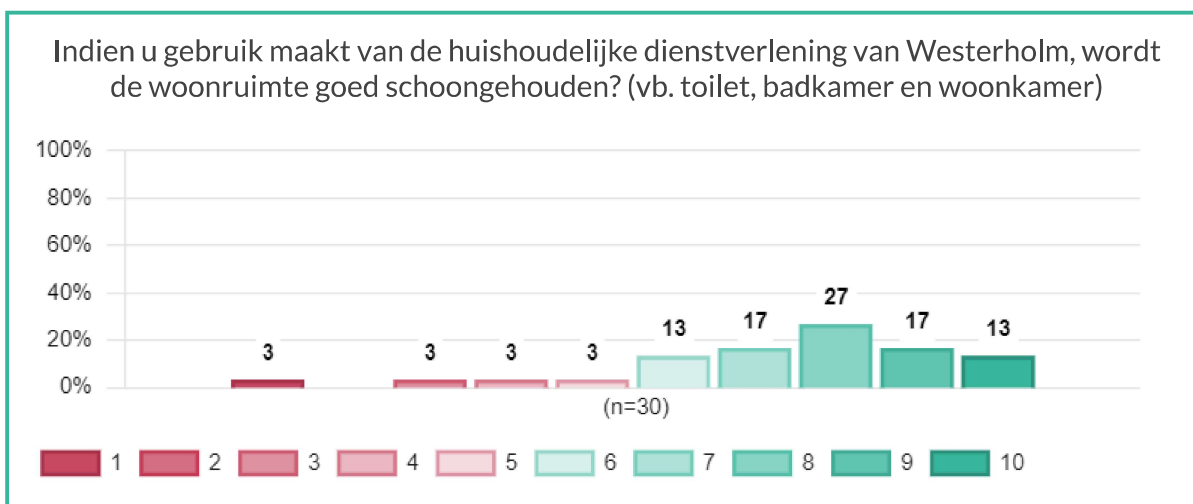


Woonomstandigheden



Gemiddeld cijfer

8,37



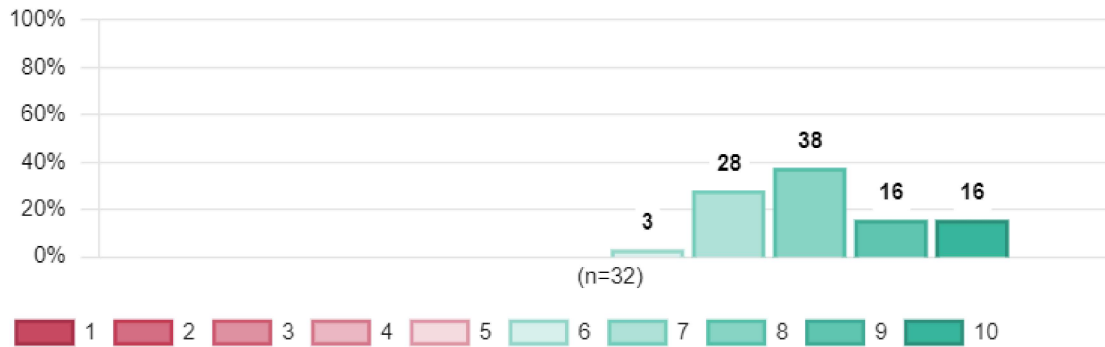
Gemiddeld cijfer

7,37





Bent u tevreden over de algemene ruimtes? (vb. de huiskamer, centrale hal, grand café en de tuin)



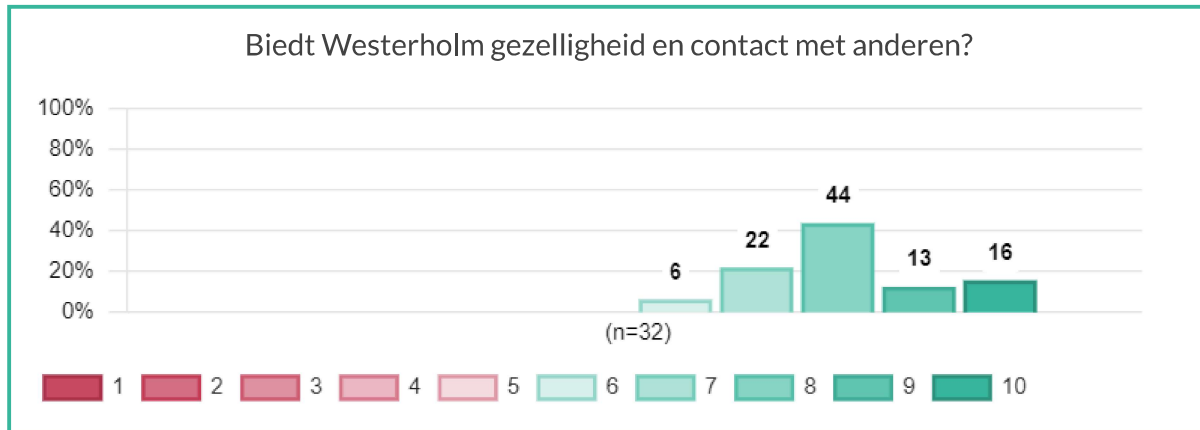
Gemiddeld cijfer

8,12



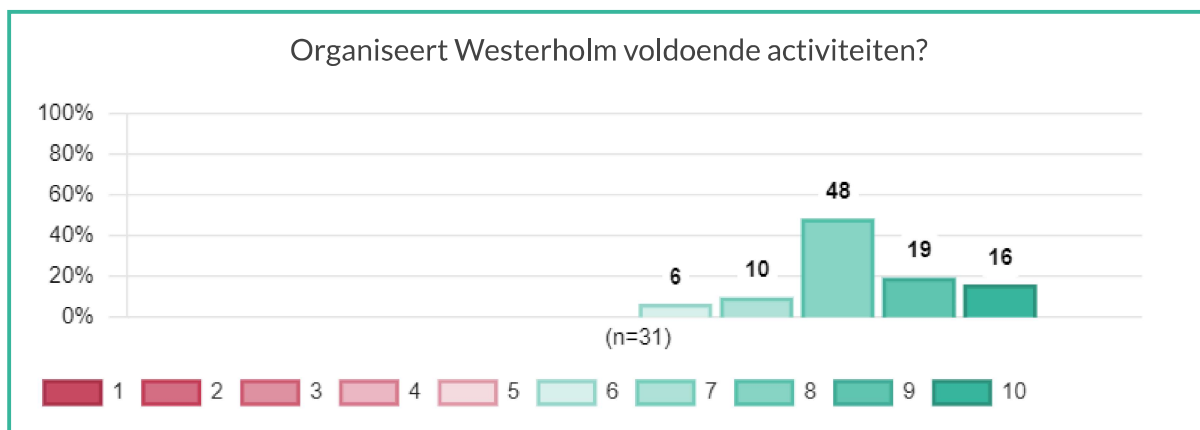


Activiteiten en dagbesteding



Gemiddeld cijfer

8,09



Gemiddeld cijfer

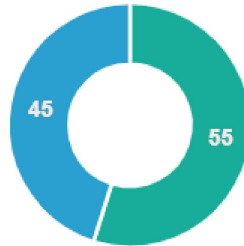
8,29





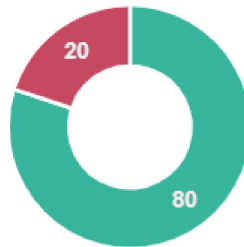
Bewonersraad

Bent u bekend met de bewonersraad?



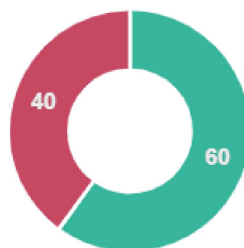
■ Ja ■ Nee

Ik weet wat de bewonersraad doet



■ Ja ■ Nee

Ik weet bij wie ik terecht kan voor vragen voor de bewonersraad

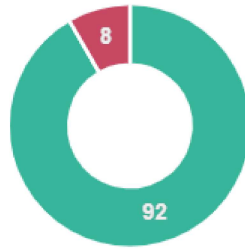


■ Ja ■ Nee





De bewonersraad behartigt de belangen van de bewoners voldoende

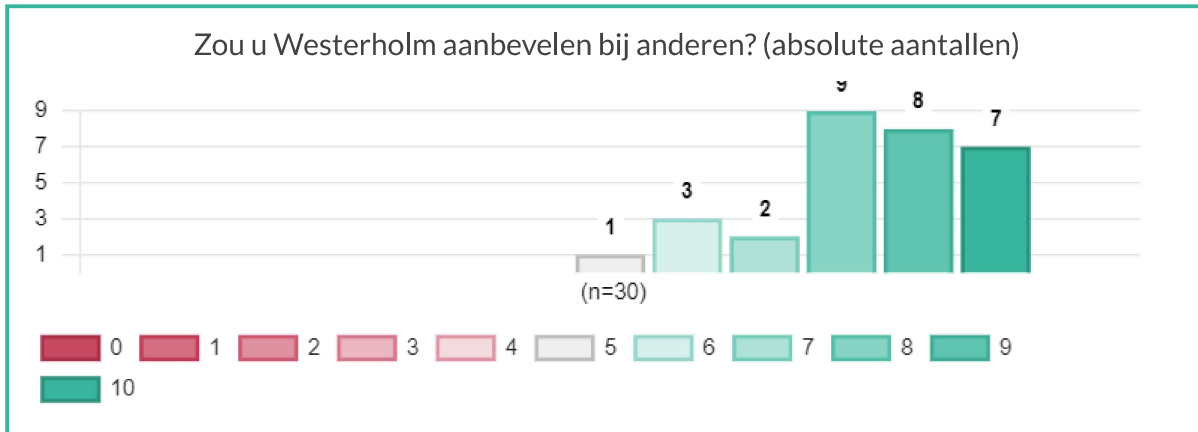


Ja Nee



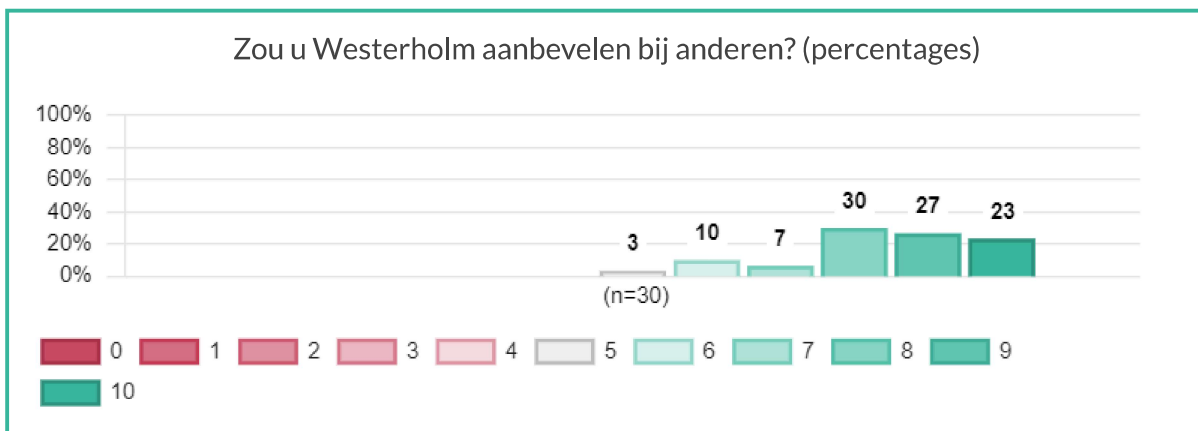


Algemene ervaring Westerholm



Gemiddeld cijfer

8,37



Gemiddeld cijfer

8,37





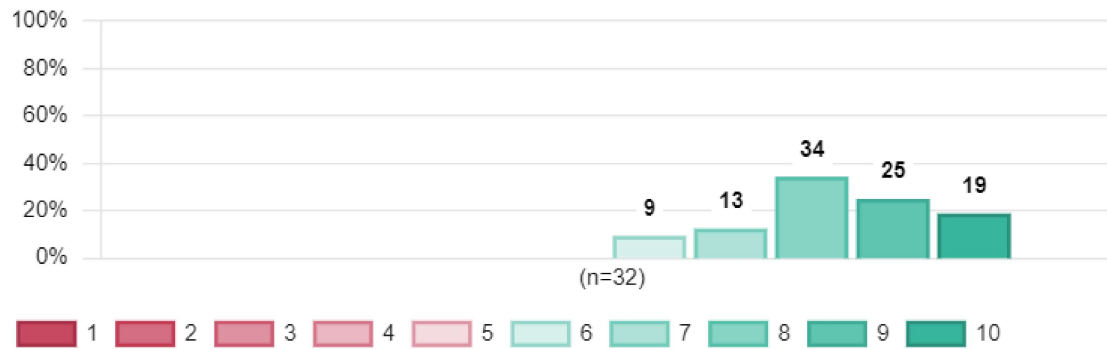
NPS EU

Europese Net Promotor Score, waarbij 8, 9 en 10 worden gezien als promoter, 6 en 7 als passief en 0 tot en met 5 als criticaster. De Net Promotor Score is het verschil tussen het percentage Promoters en Criticaster. De percentages in de bovenstaande grafiek "Welk cijfer geeft u daar aan?" zijn afgerond. Hierdoor kan een klein verschil optreden met deze NPS score. De NPS score is leidend en nauwkeurig tot twee decimalen.

NPS EU

76,67

Als ik Westerholm als organisatie een rapportcijfer zou geven, dan geef ik een: (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)



Gemiddeld cijfer

8,31





In opdracht van:

Jiska Keijzer

Uw contactpersoon:

Tineke Ellens

Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

