



Clïenttevredenheid 2019

Verpleging en Verzorging, bron: bewoner zelf

| <i>nr</i> | <i>vraag</i> | <i>1 op 4 score 2016</i> | <i>Rapportcijfer 2016</i> | <i>1 op 4 score 2018</i> | <i>Rapportcijfer 2018</i> | <i>1 op 4 score 2019</i> | <i>Rapportcijfer 2019</i> |
|-----------|--|--------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 3 | Informatie en Inspraak | 3,03 | 7,6 | 3,60 | 9,0 | 3,19 | 8,0 |
| 4 | Bejegening | 3,04 | 7,6 | 3,78 | 9,4 | 3,74 | 9,4 |
| 5 | Begeleiding van thuis naar woonvorm | | | 3,55 | 8,8 | 3,58 | 8,9 |
| 6 | Schone comfortabele woonruimte met privacy | 3,61 | 9,0 | 3,69 | 9,2 | 3,75 | 9,4 |
| 7 | Veiligheid | 3,88 | 9,7 | 3,91 | 9,8 | 3,83 | 9,6 |
| 8 | Prettige, sociale leefomgeving | 3,09 | 7,7 | 3,27 | 8,2 | 3,30 | 8,2 |
| 9 | Smakelijke en sfeervolle maaltijden | 2,99 | 7,5 | 3,42 | 8,5 | 3,63 | 9,1 |
| 10 | Alarmopvolging en calamiteitenpreventie | | | 3,86 | 9,6 | 3,57 | 8,9 |
| 11 | Zinnvolle dag | 3,64 | 9,1 | 3,69 | 9,2 | 3,53 | 8,8 |
| 12 | Alert op levensvragen | | | 3,37 | 8,4 | 3,42 | 8,5 |
| 13 | Aandacht in stervensfase | | | - | - | 3,42 | 8,5 |
| 14 | Persoonlijke verzorging | | | 3,91 | 9,8 | 3,87 | 9,7 |
| 15 | Hulp bij eten en drinken | | | - | - | 3,33 | 8,3 |
| 16 | Aandacht voor onveilige situaties | | | 3,96 | 9,9 | 3,76 | 9,4 |
| 17 | Aandacht voor psychische problemen | | | 3,67 | 9,2 | 3,23 | 8,1 |
| 18 | Psychische ondersteuning | | | 3,66 | 9,1 | 3,25 | 8,1 |
| 19 | Goede verzorging en verpleging | 3,49 | 8,7 | 3,84 | 9,6 | 3,62 | 9,0 |
| 20 | Onderkenning gezondheidsrisico's | | | 3,89 | 9,7 | 3,68 | 9,2 |
| 21 | Keuzes medisch beleid | | | 3,70 | 9,2 | 3,44 | 8,6 |
| 22 | Minimale vrijheidsbeperking | | | - | - | 3,46 | 8,7 |
| | Totaal gemiddeld | 3,35 | 8,4 | 3,69 | 9,2 | 3,53 | 8,8 |
| 23 | Aanbeveling | | | | 93,3% | | 95,8% |
| 24 | Gegeven rapportcijfer | | 7,5 | | 7,2 | | 7,5 |

Verpleging en Verzorging, bron: vertegenwoordiger van bewoner

| nr | vraag | 1 op 4 score 2016 | Rapportcijfer 2016 | 1 op 4 score 2018 | Rapportcijfer 2018 | 1 op 4 score 2019 | Rapportcijfer 2019 |
|----|--|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| 3 | Informatie en Inspraak | 3,29 | 8,2 | 3,39 | 8,5 | 3,27 | 8,2 |
| 4 | Bejegening | 3,10 | 7,8 | 3,70 | 9,2 | 3,58 | 9,0 |
| 5 | Begeleiding van thuis naar woonvorm | | | 3,49 | 8,7 | 3,44 | 8,6 |
| 6 | Schone comfortabele woonruimte met privacy | 3,61 | 9,0 | 3,44 | 8,6 | 3,52 | 8,8 |
| 7 | Veiligheid | | | 3,68 | 9,2 | 3,56 | 8,9 |
| 8 | Prettige, sociale leefomgeving | 2,95 | 7,4 | 3,42 | 8,6 | 3,40 | 8,5 |
| 9 | Smakelijke en sfeervolle maaltijden | 3,25 | 8,1 | 3,54 | 8,8 | 3,49 | 8,7 |
| 10 | Alarmopvolging en calamiteitenpreventie | | | 3,29 | 8,2 | 3,27 | 8,2 |
| 11 | Zinnige dag | 3,14 | 7,9 | 3,49 | 8,7 | 3,61 | 9,0 |
| 12 | Alert op levensvragen | | | 3,37 | 8,4 | 3,37 | 8,4 |
| 13 | Aandacht in stervensfase | | | 3,78 | 9,4 | 3,83 | 9,6 |
| 14 | Persoonlijke verzorging | | | 3,47 | 8,7 | 3,44 | 8,6 |
| 15 | Hulp bij eten en drinken | | | 3,81 | 9,5 | 3,79 | 9,5 |
| 16 | Aandacht voor onveilige situaties | | | 3,61 | 9,0 | 3,66 | 9,2 |
| 17 | Aandacht voor psychische problemen | | | 3,40 | 8,5 | 3,53 | 8,8 |
| 18 | Psychische ondersteuning | | | 3,57 | 8,9 | 3,55 | 8,9 |
| 19 | Goede verzorging en verpleging | 3,35 | 8,4 | 3,52 | 8,8 | 3,58 | 8,9 |
| 20 | Onderkenning gezondheidsrisico's | | | 3,61 | 9,0 | 3,56 | 8,9 |
| 21 | Keuzes medisch beleid | | | 3,38 | 8,5 | 3,63 | 9,1 |
| 22 | Minimale vrijheidsbeperking | | | 3,71 | 9,3 | 3,68 | 9,2 |
| | Totaal gemiddeld | 3,24 | 8,1 | 3,53 | 8,8 | 3,54 | 8,8 |
| 23 | Aanbeveling | | | | 96,5% | | 88,9% |
| 24 | Gegeven rapportcijfer | | 8,1 | | 8,0 | | 7,8 |

De significante positieve verschillen zijn groen gearceerd. Zo valt op dat door bewonder met name de maaltijd en door de vertegenwoordigers de keuzes voor medisch beleid hoger wordt gewaardeerd.

Als significant negatief verschil (rood gearceerd) wordt door de bewoners de inspraak, aandacht voor psychische problemen en psychische ondersteuning minder gewaardeerd.

De Promotorscore (% 8-9-10) van de locaties met verpleging en verzorging is als volgt:

Oranjestein: Totaal meting 30 cliënten, waarvan 24 cliënten een 8-9-10: 80,0%
 Spaar en Hout: Totaal meting 36 cliënten, waarvan 17 cliënten een 8-9-10: 47,2%
 Tusselerhof: Totaal meting 26 cliënten, waarvan 21 cliënten een 8-9-10: 80,8%
 Wildhoef: Totaal meting 36 cliënten, waarvan 23 cliënten een 8-9-10: 63,9%

Pro-Senectute Totaal meting 128 cliënten, waarvan 84 cliënten een 8-9-10: 65,6%

De NPS (%Promotors (9-10) – %Criticasters (0-6)) is als volgt:

Van de locaties met verpleging en verzorging:

| | |
|----------------|-----------|
| Oranjestein: | 17 (n30) |
| Spaar en Hout: | -17 (n36) |
| Tusselerhof: | 50 (n26) |
| Wildhoef: | -6 (n36) |

Pro Senectute: 8 (n128)

Van de locaties met Zorg thuis (gemeten d.m.v. de PREM):

| | |
|------------|----------|
| Waalsdorp | 11 (n18) |
| Oranjepark | 31 (n16) |

Pro Senectute 21 (n34)