

Tevredenheids onderzoek 2024

[KSW]



De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

Oktober
2024

Inhoudsopgave

- 1. Inleiding 3
- 2. Respons 4
- 3. Antwoord categorieën 4
- 4. De waarderingen per vraag 4
- 5. Tot slot 8

1. Inleiding

In september 2024 is er een tevredenheidsonderzoek gehouden onder de vertegenwoordigers van onze bewoners in de kleinschalig woonvoorzieningen. Het doel van dit onderzoek was om in kaart te brengen wat er goed gaat en wat er beter kan.

In totaal hebben 54 vertegenwoordigers van onze bewoners de vragenlijst digitaal ontvangen. Op de locaties was er de mogelijkheid om de vragenlijst schriftelijk in te vullen.

Er is éénmaal een herinnering gestuurd hetgeen een totaal respons heeft opgeleverd van 24 ingevulde digitale vragenlijsten. Er zijn geen onderzoeken schriftelijk retour ontvangen. Bij drie bewoners was ten tijde van het onderzoek de zorg beëindigd.

Het resultaat van het onderzoek treft u hieronder aan. Een mooi resultaat waar wij trots op zijn.



Naast de complimenten zijn er door de naasten ook tips gegeven. De acties hierop kunt u teruglezen in deze algehele rapportage.

2. Respons

Hieronder een overzicht van de respondenten per locatie

Marquant	3
Tuinkamer	2
Villa Velsen	5
Fochteloo	6
De HoogeBerg	5
Villa Tromp	3
Totaal	24

3. Antwoord categorieën

De antwoord categorieën zijn een cijfer van 1 tot en met 10.

1= Nee, helemaal niet, 10= ja, helemaal met daarbij de mogelijkheid om aanvullende informatie te geven.

4. De waarderingen per vraag

1. Wordt er zorg en ondersteuning verleend vanuit een vast team zorgmedewerkers?

Deze vraag is door u gewaardeerd met een gemiddelde van een **8**.

Aanvullende opmerkingen vanuit De ZorgSpecialist

- *Wij doen wij er alles aan om zoveel mogelijk dezelfde medewerkers in te plannen. Soms, bij b.v. ziekte (langdurig), zijn wij genoodzaakt anderen in te plannen zodat de zorg gecontinueerd wordt.*
- *Het is voor een aantal van u niet bekend wie er op de locatie werken: Op iedere locatie hangt er een overzicht met namen van de medewerkers. Kunt u dit overzicht niet vinden vraag het dan s.v.p. even na bij één van onze medewerkers. Zij helpen u graag. De coördinator van de Tuinkamer zorgt dat er een overzicht op de Tuinkamer komt.*

2. Verloopt het maken van een afspraak goed en komen de medewerkers de met u gemaakte afspraken na?

Deze vraag heeft een gemiddelde score gekregen van een **8,1**

Eén van u heeft een opmerking geplaatst dat het soms lastig is om een zorgleefplanbespreking bij te wonen vanwege het werk. Wanneer u een uitnodiging voor een zorgleefplanbespreking ontvangt en u kunt niet aanwezig zijn, dan kunt u contact opnemen met de contactverzorgende of de coördinator van de locatie om af te stemmen of u bijvoorbeeld de bespreking via teams bij kunt wonen. Ook kunt u in samenspraak een andere datum plannen.

3. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de geboden zorg en ondersteuning?

Deze vraag heeft u gewaardeerd met een gemiddelde van een **8,2**.

Eénmaal is de schoonmaak van een appartement niet als voldoende ervaren. Dit is op de locatie opgepakt.

Eénmaal is aangegeven dat een bewoner waarschijnlijk niet op de goede locatie woont. Deze bewoner gaat kijken op een andere locatie. Een locatie in de woonplaats waar de bewoner heeft gewoond.

4. Gaan de medewerkers op een goede manier met u om? met aandacht en respect?

De vraag heeft u beoordeelt met een gemiddelde van 8,5.

U ervaart gemiddeld de bejegening als vriendelijk en u ervaart voldoende aandacht en interesse.

5. Sluiten de zorg en ondersteuning aan op wat u belangrijk vindt?

De zorg en ondersteuning van uw naaste heeft een gemiddelde waardering van u ontvangen van een **8,0**.

De activiteiten die op locatie worden aangeboden zijn en worden afgestemd op de situatie van onze bewoners.

6. Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?

Er wordt passend gereageerd op uw vraag of verzoek. Dat blijkt aan het cijfer wat er gemiddeld is gegeven: een **8,2**.

7. Vindt u de locatie en de omgeving prettig?

De locaties scoren een mooie gemiddelde van **8,7**.

8. Wordt er gehoor gegeven aan uw wensen bij het bepalen van de zorg en ondersteuning?

De medewerkers geven gehoor aan uw wensen. Dit blijkt aan het gemiddelde cijfer van een **8,2**.

9. Weet u wie uw contactverzorgende is?

Wie de contactverzorgende is van uw naaste, is niet bij iedereen bekend. De naam van de contactverzorgende kunt u vinden in het digitale dossier via Mijn Lable en wel in het overzicht onder profiel



Profiel

10. Weet u wie de coördinator van de locatie is?

Misschien ten overvloede, maar hieronder treft u de namen aan van de coördinator per locatie

Locatie	Coördinator
Villa Velsen	Brenda Meijer
Villa Tromp	Maaike van Dijk
De HoogeBerg	Marianne Stoker
Fochteloo	Marjolein Bijwaard
Alverna/Tuinkamer	Ingrid Klepper
Marquant	Janet van Roijen

11. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de medewerkers?

Het is fijn om te lezen dat u vertrouwen heeft in onze medewerkers. U heeft deze vraag gewaardeerd met een gemiddelde van een **8,3**.

Aanvullende informatie vanuit De ZorgSpecialist

Er werken op de locaties medewerkers met een verschillende deskundigheid - vanaf helpenden tot verpleegkundigen.

*Voor de verpleegkundige zorg kan er op alle locaties gebruik worden gemaakt van de **verpleegkundig coördinator Liesbeth Hekman**. Wanneer er sprake is van onbegrepen gedrag dan wordt er op de locatie samengewerkt met de **Gespecialiseerde Verzorgende Psychogeriatric (GVP'er)**. Zij hebben regelmatig onderling contact om casuïstiek met elkaar te bespreken.*

Hieronder een overzicht van de GVP'ers per locatie.

Locatie	Gespecialiseerde verzorgende psychogeriatric
Villa Velsen	Silvia Zweeren
Villa Tromp	Vacant
De HoogeBerg	Diny Gatersleben
Fochteloo	Karin Gerritsen en Jolanda Huisman
Alverna/Tuinkamer	Suzanne van Bruggen en Ingrid Klepper
Marquant	Loes Tonglet

12. Wordt u op de hoogte gehouden van relevante ontwikkelingen? (zoals nieuwe bewoners, nieuwe medewerkers, activiteiten, enzovoorts)

De vraag is gewaardeerd met een gemiddelde van een **7,3**.

Er is op 24 oktober j.l. met de coördinatoren afgesproken dat u op de hoogte wordt gebracht over bovenstaande onderwerpen via email of familienet, afhankelijk welk mediakanaal u gebruikt.

13. Zou u De ZorgSpecialist aanbevelen aan familie of vrienden?

U beveelt De ZorgSpecialist aan bij uw vrienden en familie. Dit blijkt uit het gemiddelde cijfer van een **8,5**.

Aan het eind van het tevredenheidsonderzoek heeft u tips en feedback gegeven:

- Alles is top!
- Goed contact;
- Fijne plek;
- De kleinschaligheid is echt heel fijn;
- Professionele en fijne zorg;
- Ik heb jullie al aanbevolen aan een vriend;
- We zijn ontzettend blij dat onze vader een plek in Alverna heeft en zo goed wordt verzorgd;
- Blijf vooral zo doorgaan (De HoogeBerg);
- Vanuit een locatie is een vertegenwoordiger niet echt tevreden over de zorg en ondersteuning zoals deze wordt geboden. *Hierover zijn we inmiddels in gesprek;*
- Op een locatie wordt de kwaliteit van de warme maaltijd op de verschillende etages anders ervaren. *Uiteraard doen wij ons best om smakelijke maaltijden te bereiden naar wens van de bewoners. Onze medewerkers hebben hier continu aandacht voor en worden regelmatig geschoold door een ervaren kok. Bent u desondanks toch ontevreden, neemt u dan s.v.p. contact op met de coördinator van de locatie.*

5. Tot slot

De vragen 2 tot en met 7 zijn identiek aan de vragen op [Zorgkaart Nederland](#)

Per respondent is het gemiddelde van deze deelvragen berekend. Dit heeft geresulteerd in een gemiddelde totaalscore van een 8,3

De gemiddelde totaalscore van dit onderzoek is een 8,2.