

Rapportage Cliënttevredenheid (VPT) – Maria Dommer

Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer

VERSLAGJAAR 2023



Woonzorgcentrum **Maria Dommer**

Persoonlijk - Kleinschalig - in de Nabijheid

Qualizorg[®]
healthcare beyond numbers

FACTSHEET VPT - Maria Dommer

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Maria Dommer, december 2023

Gebruikte vragenlijst: Ervaringen met de zorg en dienstverlening van woonzorgcentrum Maria Dommer VPT

Aantal benaderde cliënten: 52



Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: 30

Respons: 57,7%

Algemene waardering voor Maria Dommer

Gemiddelde aanbeveling	NPS*
8,4 (6,8 in 2022)	+41,4 (-15,4 in 2022)

Berekening Net Promotor Score

	% Promotors (Aanbeveling) (cijfer 9-10) 	-	% Criticasters (Geen aanbeveling) (cijfer 0-6) 	=	Net Promotor Score (minimaal -100, maximaal +100)
Maria Dommer 2023	48,28%	-	6,90%	=	+41,4
Maria Dommer 2022	15,38%	-	30,77%	=	-15,4
Maria Dommer 2021	23,1%	-	23,1%	=	+0

Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).
Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** of **8** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 9-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en +100.

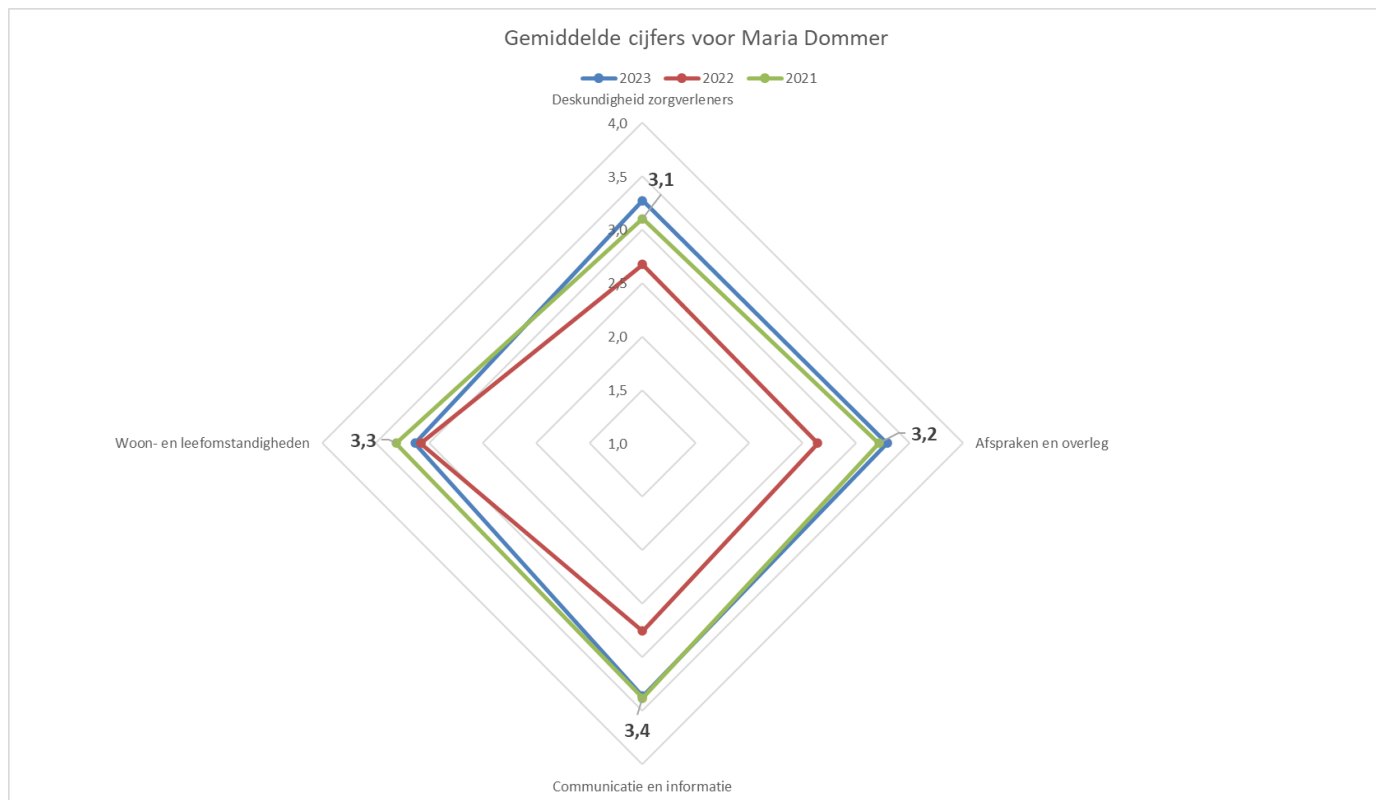
Inhoudsopgave

1. Resultaten per vraag	2
Deskundigheid zorgverleners.....	2
Afspraken en overleg	4
Communicatie en informatie	5
Woon- en leefomstandigheden	7
2. Aanbeveling.....	8
3. Algemeen oordeel.....	9
4. Opmerkingen.....	10
5. Achtergrondkenmerken.....	11
6. Resultaten op de vragen van Zorgkaart Nederland	13
7. Verantwoording.....	15

Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Qualizorg.

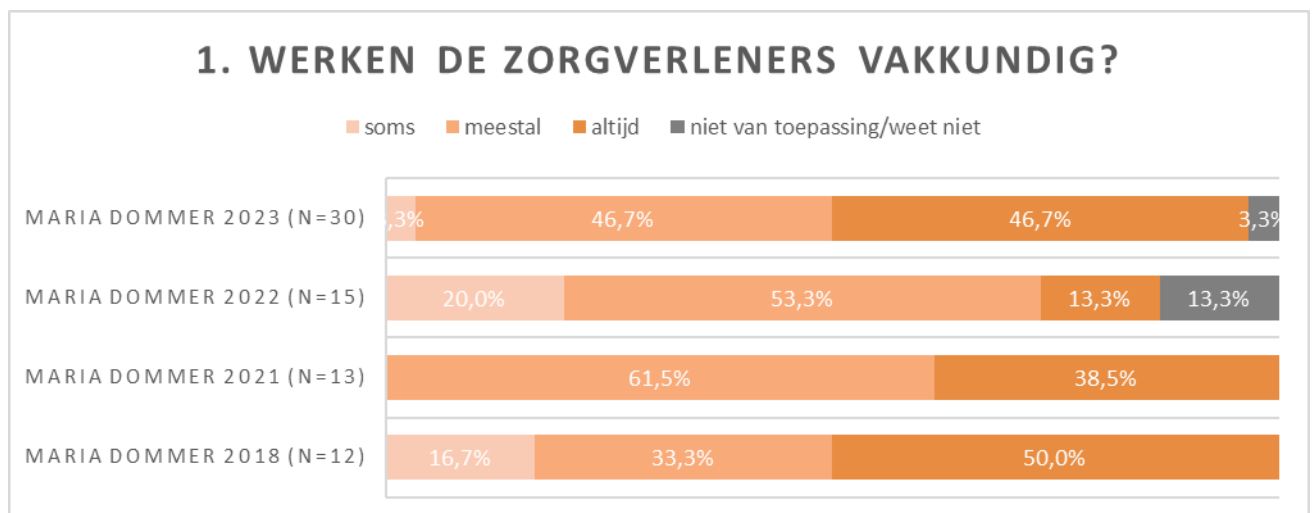
© Qualizorg, 2023

1. Resultaten per vraag



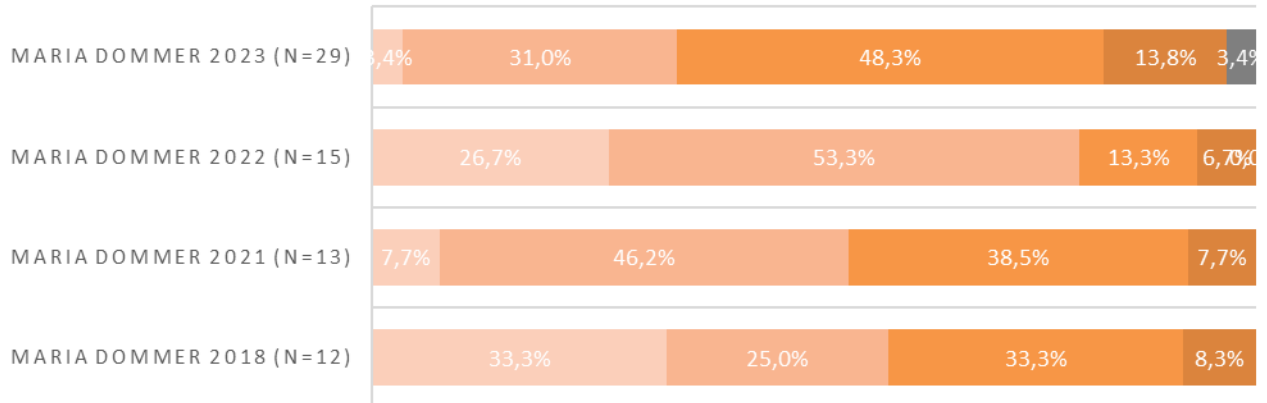
Hieronder volgen de resultaten per vraag uit de vragenlijst. De resultaten worden weergegeven in grafieken. De mogelijke antwoorden zijn zichtbaar in de legenda.

Deskundigheid zorgverleners



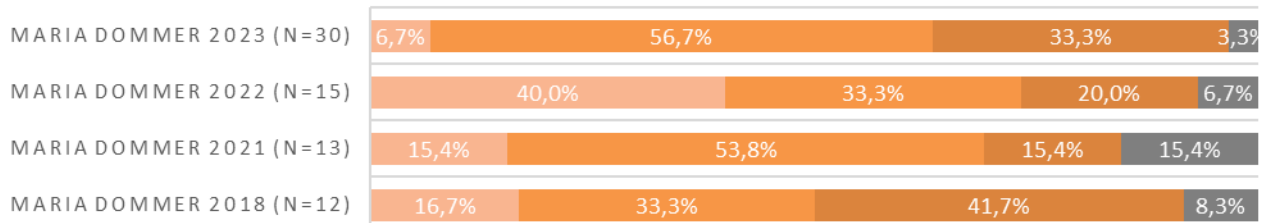
2. IS ER GENOEG PERSONEEL?

nooit soms meestal altijd niet van toepassing/weet niet



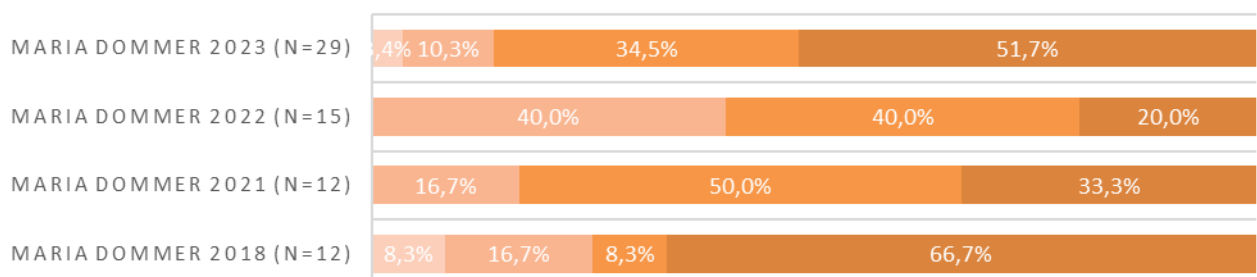
3. ZIJN UW ZORGVERLENERS GOED OP DE HOOGTE VAN UW ZIEKTE(N) OF GEZONDHEIDSPROBLEMEN?

nooit soms meestal altijd niet van toepassing/weet niet



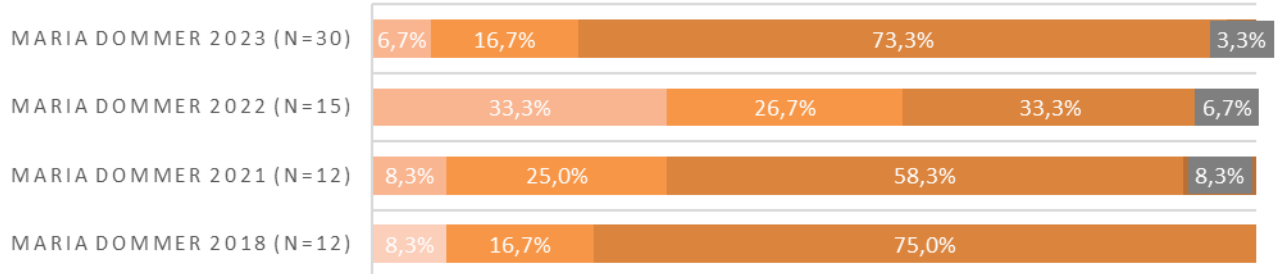
4. HOUDEN DE ZORGVERLENERS REKENING MET WAT UZELF WEL EN NIET KUNT?

nooit soms meestal altijd niet van toepassing/weet niet



5. NEMEN DE ZORGVERLENERS UW GEZONDHEIDSKLACHTEN SERIEUS?

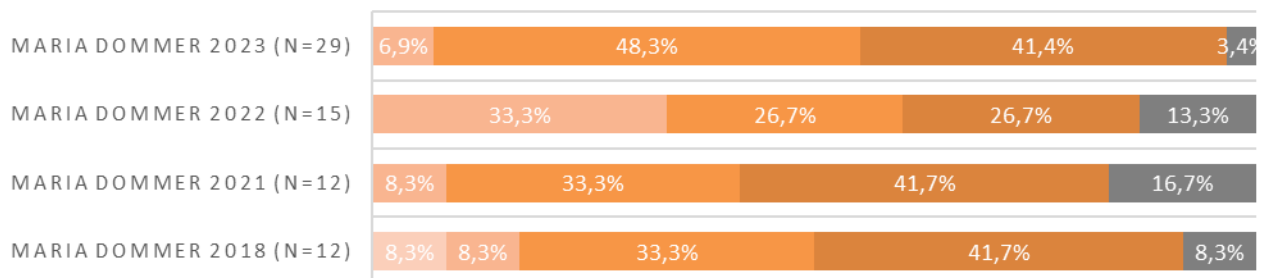
nooit soms meestal altijd niet van toepassing/weet niet



Afspraken en overleg

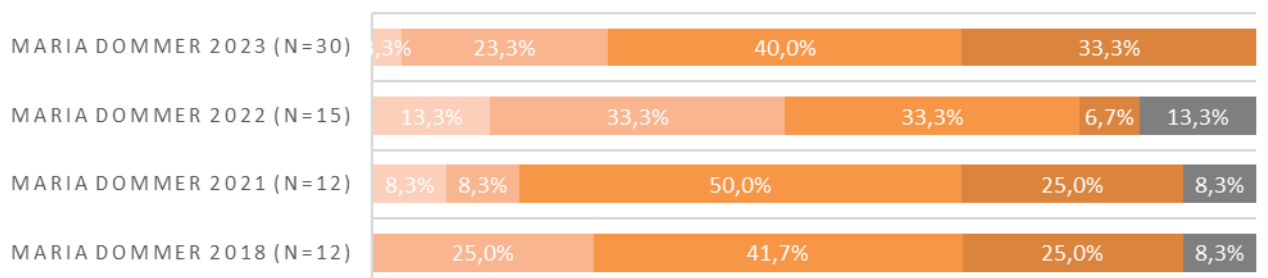
6. KUNT U MEEBESLISSEN OVER WAT VOOR ZORG OF HULP U KRIJGT?

nooit soms meestal altijd niet van toepassing/niet nodig

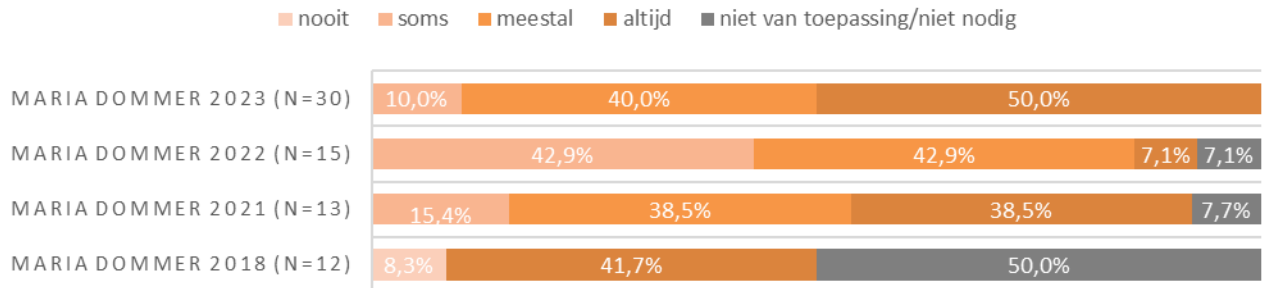


7. KUNT U MEEBESLISSEN OVER WANNEER U ZORG OF HULP KRIJGT?

nooit soms meestal altijd niet van toepassing/niet nodig

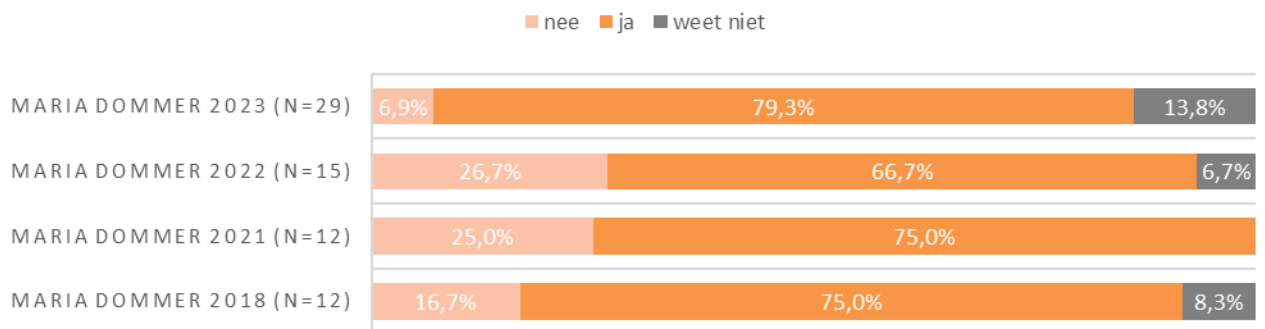


8. KOMT HET VERPLEEG-/VERZORGINGSHUIS DE AFSPRAKEN OVER UW VERZORGING EN BEHANDELING GOED NA?

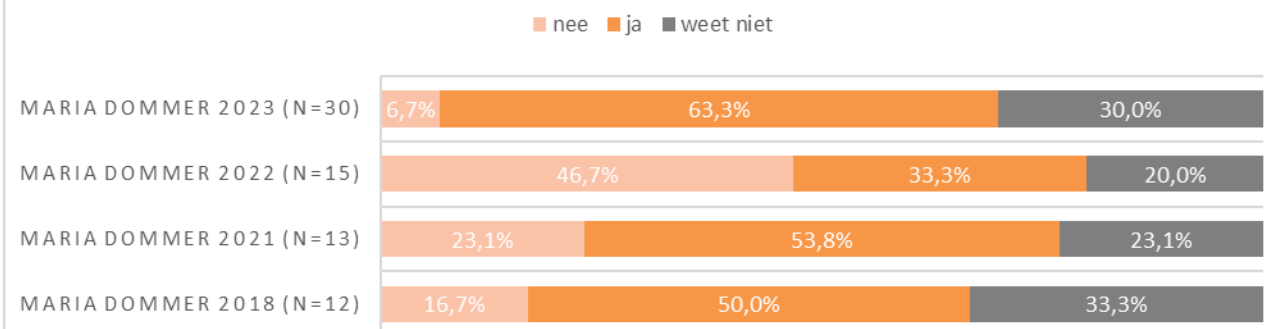


Communicatie en informatie

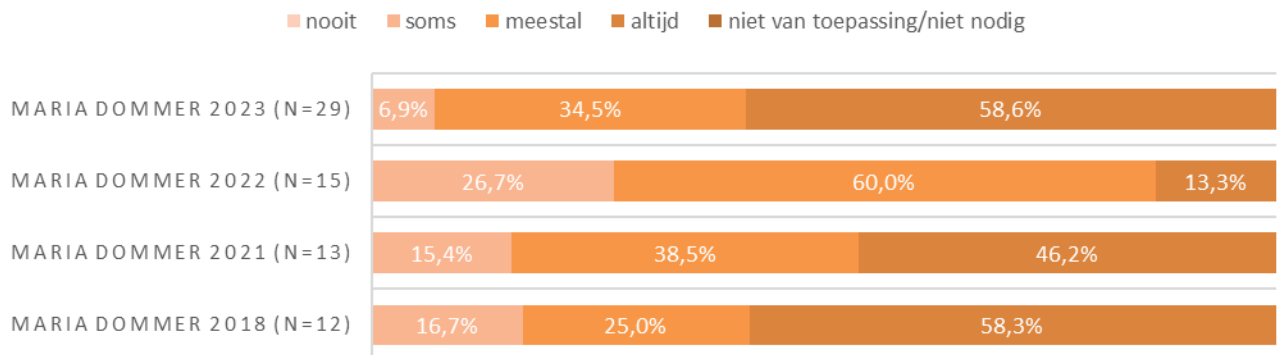
9. GEEFT HET HUIS U GENOEG INFORMATIE OVER WAT ZIJ VOOR U KAN DOEN? (OVER DE MOGELIJKHEDEN VAN HET WONEN, DE ZORG, DE ACTIVITEITEN, ENZOVORTS)



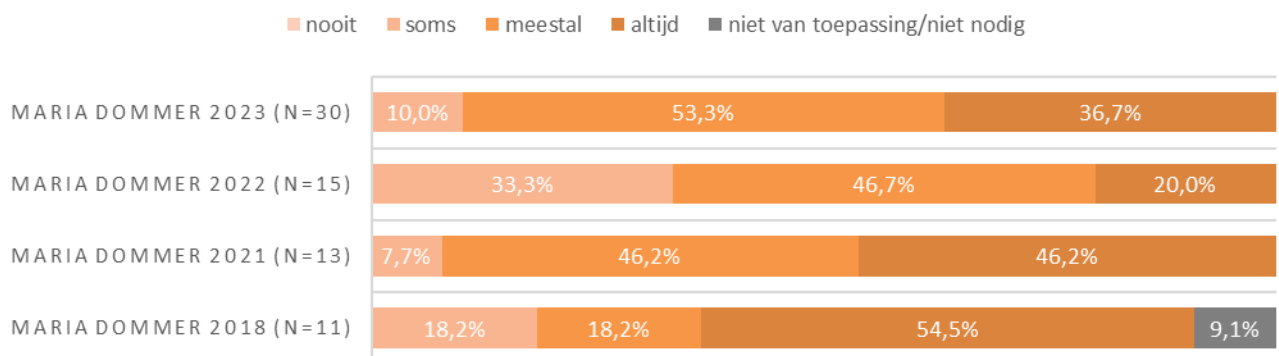
10. GEEFT DE ZORGINSTELLING U GENOEG INFORMATIE OVER UW RECHTEN? (BIJVOORBEELD DAT U MAG MEEBESLISSEN OVER DE ZORG EN BEHANDELINGEN, EN DAT U KUNT KLAGEN)



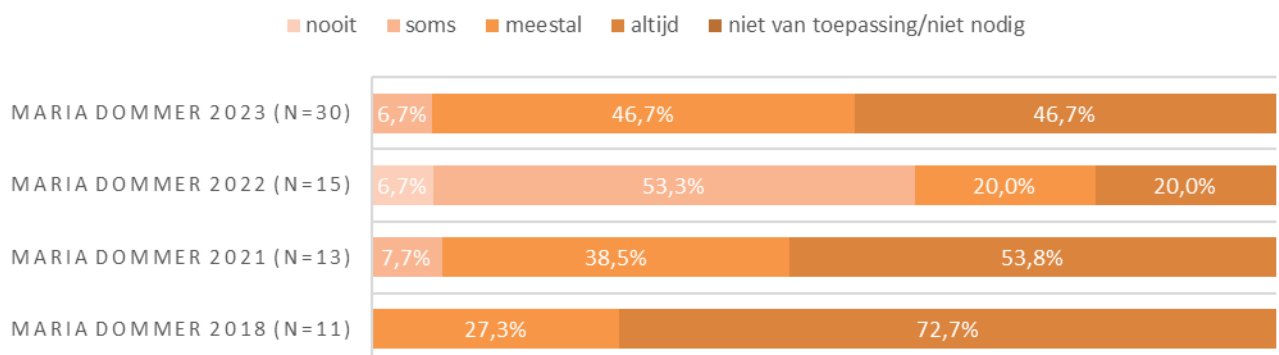
11. LUISTEREN DE ZORGVERLENERS AANDACHTIG NAAR U?



12. GEVEN DE ZORGVERLENERS GOED ANTWOORD OP UW VRAGEN?

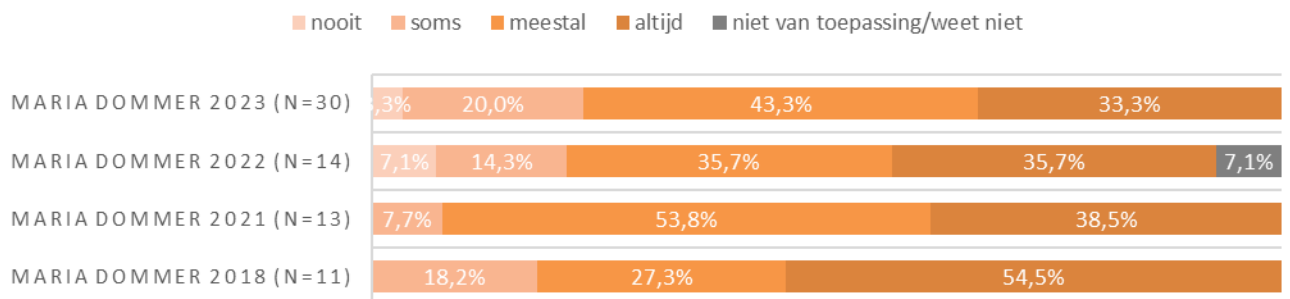


13. HEBBEN DE ZORGVERLENERS VOLDOENDE AANDACHT VOOR HOE HET MET U GAAT?

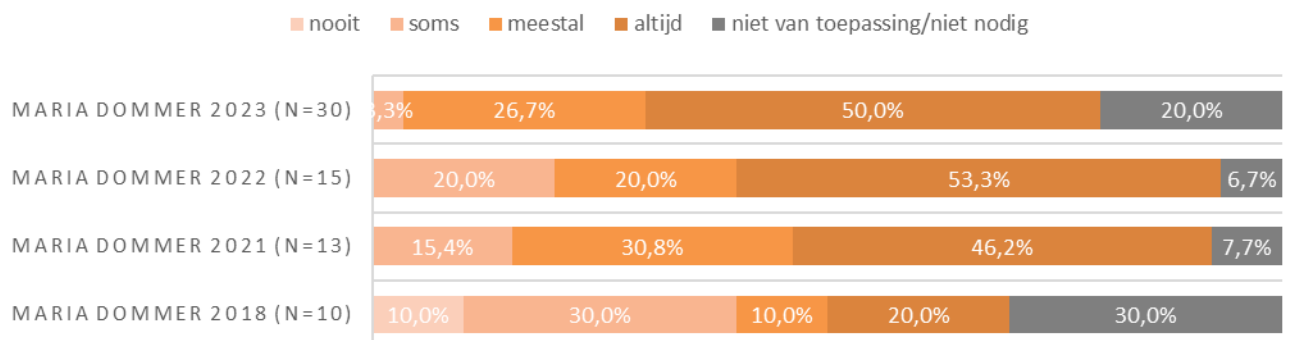


Woon- en leefomstandigheden

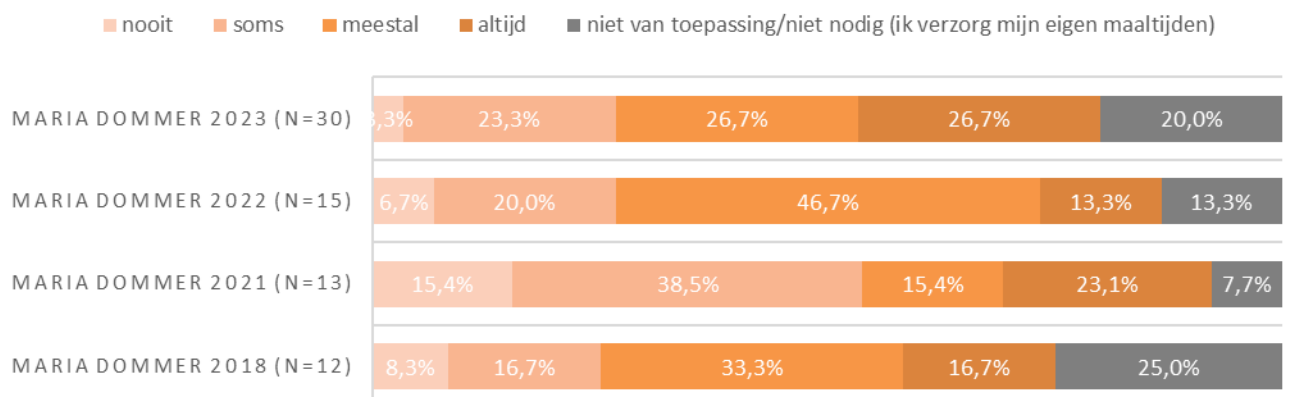
14. WORDT UW WOONRUIMTE GOED SCHOONGEHOUDEN? (UW WOON-/SLAAPKAMER, TOILET EN DOUCHE/ BADKAMER)



15. ORGANISEERT HET HUIS GENOEG ACTIVITEITEN?



16. ZIJN DE MAALTIJDEN LEKKER?







2. Aanbeveling

Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Maria Dommer is: **8,4** (6,8 in 2022)

Net Promotor Score voor de zorg van Maria Dommer

	% Promotors (Aanbeveling) (cijfer 9-10) 	-	% Criticasters (Geen aanbeveling) (cijfer 0-6) 	=	Net Promotor Score (minimaal -100, maximaal +100)
Maria Dommer 2023	48,28%	-	6,90%	=	+41,4
Maria Dommer 2022	15,38%	-	30,77%	=	-15,4
Maria Dommer 2021	23,1%	-	23,1%	=	+0

Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS). Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** of **8** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer = 9-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en +100.

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

Positieve NPS (+)	<i>Meer cijfers van 9 t/m 10 dan cijfers van 0 t/m 6</i>
Negatieve NPS (-)	<i>Meer cijfers van 0 t/m 6 dan cijfers van 9 t/m 10</i>
Minimale NPS (-100)	<i>Alleen cijfers van 0 t/m 6</i>
Maximale NPS (+100)	<i>Alleen cijfers van 9 t/m 10</i>
NPS '0'	<i>Evenveel cijfers van 0 t/m 6 als cijfers van 9 t/m 10</i>

In onderstaande tabel wordt weergegeven hoeveel respondenten voor een cijfer hebben gekozen:

Tabel met gegeven cijfers voor aanbeveling

Gegeven cijfer	N (aantal)	Percentage
0	0	0,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	2	6,9%
7	6	20,7%
8	7	24,1%
9	5	17,2%
10	9	31,0%

3. Algemeen oordeel

Het gemiddelde gegeven cijfer voor het verzorgingshuis: **7,87** (6,86 in 2022)

Tabel met gegeven cijfers

Gegeven cijfer	Aantal	Percentage
0	0	0,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	3,3%
6	1	3,3%
7	8	26,7%
8	13	43,3%
9	5	16,7%
10	2	6,7%

Het gemiddelde gegeven cijfer voor de verzorgenden en verpleegkundigen: **8,39** (7,29 in 2022)

Tabel met gegeven cijfers

Gegeven cijfer	Aantal	Percentage
0	0	0,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	1	3,6%
7	5	17,9%
8	8	28,6%
9	10	35,7%
10	4	14,3%

4. Opmerkingen

Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt?

- BETER LEREN OM TE GAAN MET MENSEN MET BEGINNENDE DEMENTIE MET BEWONERS SAMEN ETEN KOKEN SCHOON MAKEN BETER DAN DE STOOM MAALTIJDEN EN GEUR VAN ETEN GEEFT TREK
- BETERE EN GEVARIEERDE WARME MAALTIJDEN BETERE COMMUNICATIE ONDUIDELIJK WIE ER ALS VRIJWILLIGER WERK EN WIE VASTE KRACHT IS ONDUIDELIJK HOE DINGEN GEREGLD ZIJN WIE KUN JE VRAGEN PERSONEEL VRIJWILLIGER WEET OOK VAAK NIET WAAR JE TERECHT KUNT MET VRAGEN
- COMMUNICATIE OVER GEMAAKTE AFSPRAKEN ZODAT STRUKTUUR DIE NODIG IS BLIJFT GEWAARBORGT KOPPELING NOTITIES CAREN ZORGT BV AFSPRAKEN DIE FAM INPLAND NAAR DE ZORG JIJ DENKT DAT ZE HET WETEN LEZEN ZE HET NIET
- DE INVALLERS BETER OP DE HOOGTE STELLEN VAN ZORGBEHOEFTE ALGEMENE RUIJTEN SCHONER WOONOMGEVING
- DE WAS DOEN GOED SCHOONMAKEN
- ER MOET MEER PERSONEEL KOMEN NU LOPEN DE ZUSTERS EN BROEDERS DE BENEN ONDER HUN GAT UIT TE WEINIG PERSONEEL
- GRAAG MEER REGELMAAT IN DE TIJD VAN HULP BIJ TEENSTUKJE AANDOEN IS SOMS ERG LAAT
- KOFFIE EN THEE BRENGEN NIET IEDEREEN KAN HET ZELF HALEN EN HET LIEFST EEN BEETJE VASTE TIJDEN
- MEER AANDACHT EENN VEELGEHOORDE KLACHT SINDE KOMST VAN MANAGERS NIET ALLEEN BIJ MD DAAROM STOPPEN VEEL VERZORGERS ERMEE
- MEER AKTIVITEITEN COMMUNICATIE TUSSEN PERSONEEL EN VAN CLIENT
- MEER ZORGVULDIGHEID BIJ INSTRUCTIE BEGELEIDING NIEUW OF HERINTREDEND PERSONEEL MEN MOET VOORAF AAN HET GEVEN VAN ZORG ZICH OP DE HOOGTE STELLEN VAN DE ACTUELE SITUATIE VAN DE CLIENT
- NEE NIKS HET PERSONEEL VERZORGT MIJN MOEDER HEEL GOED
- NVT
- ONDERLINGE INFO UITWISSELING
- PERSOONLIJKE AANDACHT IS HET BELANGRIJKSTE DAARNAAST CONSISTENTIE TUSSEN DE VERSCHILLENDE ZORGVERLENERS DAN WERKT HET ALARMSYSTEEM NIET ALTIJD DOOR MISCOMMUNICATIE
- SCHOONMAAK HEEL SNEL RAMEN TE WEINIG GEWASSEN

- SCHOONMAAK WORDT WEINIG STOFGEZOGEN TEVEEL EN NADRUKKELIJK BEROEP OP ZELFREDZAAMHEID WAARDOOR OVERVRAAGT WORDT PERSONEEL BEGELEIDING IS VEEL ONDERLING BEZIG WAT DRUKTE EN PRIKKELS GEEFT IEMAND OM AF EN TOE MEE NAAR BUITEN TE GAAN
- WEET NIET
- ZIE BIJLAGE BIJ VRAAG 18

Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt?

- AANDACHT EN ZORG
- AANDACHT GOEDE VERZORGING LUISTEREN
- ACTIVITEITEN DIE ER DOORDEWEEKS ZIJN
- ACTIVITEITEN MITS IK OPGEHAALD WORD
- ALLES
- DE AANDACHT EN DE ZORG
- DE AANDACHT GERICHT OP PERSOONLIJKE ZORG VAN HET VASTE PERSONEEL
- DE ALGHELE ZORG IS GOED JUISTE PLEK GEZIEN DE OMSTANDIGHEDEN
- DE WOONRUIMTE DE ACTIVITEITEN DE MAALTIJDEN EN DE AFWISSELING DAARBIJ
- GOEDE AFSPRAKEN
- HET PERSONEEL IS HEEL VRIENDELIJK EN ZORGZAAM ZE LUISTEREN EN PRATEN MAAR ZE HEBBEN NIET ALTIJD GENOEG TIJD
- HET VASTE PERSONEEL DIE BEKENT ZIJN MET DE ACTUELE SITUATIE VAN CLIENT
- HUISHOUDELIJKE HULP ETEN
- IK VIND DE VERZORGING HEEL GOED
- JA ZEER TEVREDEN
- JE KRIJGT VEEL LIEFDE EN AANDACHT
- MAALTIJDEN BRENGEN MEDICIJNEN BRENGEN
- MANIER VAN BENADEREN NADAT IETS BESPROKEN IS IN MOO WORDT DAT METEEN GEDAAN
- MEDELEVEN DOOR HET VASTE PERSONEEL EN BEGRIP
- NVT
- OVER HET ALGEMEEN IS HET PRIMA IEDEREEN IS HEEL ERG AARDIG EN LIEF
- ZE ZIJN ALLEMAAL EVEN AARDIG
- ZIE BIJLAGE BIJ VRAAG 19
- ZORG SOCIALE OMGANG DOOR VERPLEGING GEZELLIGHEID VAN IEDEREEN

5. Achtergrondkenmerken

De verdeling naar opleidingsniveau is:

Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding, afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

Opleidingsniveau	Aantal	Percentage
geen opleiding	2	7,4%
lager onderwijs	7	25,9%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	7	25,9%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	6	22,2%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	3	11,1%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	2	7,4%
hoger beroepsonderwijs	0	0,0%
wetenschappelijk onderwijs	0	0,0%

De verdeling naar algemene gezondheid is:

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

Antwoord	Aantal	Percentage
slecht	2	6,7%
matig	18	60,0%
goed	10	33,3%
zeer goed	0	0,0%
uitstekend	0	0,0%

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is: **87** jaar.

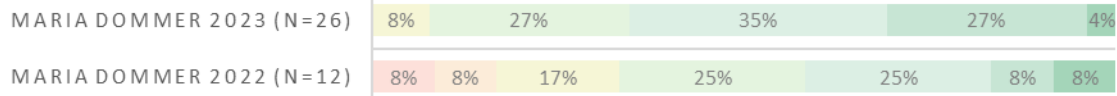
Waarom maakt u gebruik van de zorg en dienstverlening van Woonzorgcentrum Maria Dommer?

Antwoord	Aantal
Omdat u niet meer zelfstandig kunt wonen	23
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	16
vanwege chronische ziekte(n)	7
na een ziekenhuisopname of operatie	1
na een ongeval	1
voor herstel of revalidatie	1
vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijvoorbeeld slechthorendheid, slechthoortendheid)	1
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	3
vanwege psychosociale problemen (bijvoorbeeld vereenzaming, depressie, angst)	1
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	1

6. Resultaten op de vragen van Zorgkaart Nederland

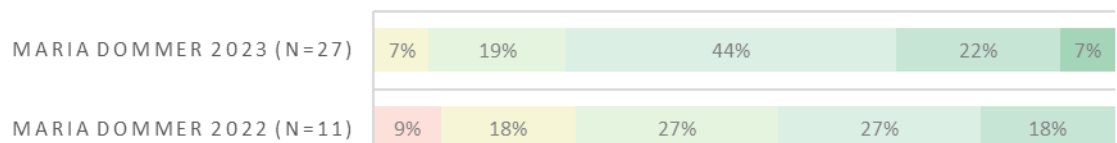
27. VERLIEP HET MAKEN VAN EEN AFSPRAAK GOED? EN KOMT DE ORGANISATIE/MEDEWERKER GEMAAKTE AFSPRAKEN OVER TIJDEN, TIJDSTIPPEN EN BEREIKBAARHEID NA?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (2) ■ 7 (7) ■ 8 (9) ■ 9 (7) ■ 10 (1)



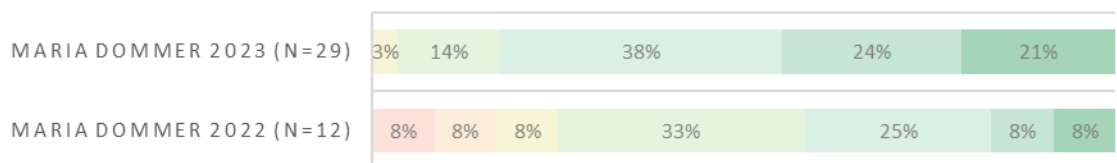
28. HOE BEOORDEELT U DE KWALITEIT EN HET EFFECT VAN DE VERPLEGING, VERZORGING OF BEHANDELING?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (2) ■ 7 (5) ■ 8 (12) ■ 9 (6) ■ 10 (2)



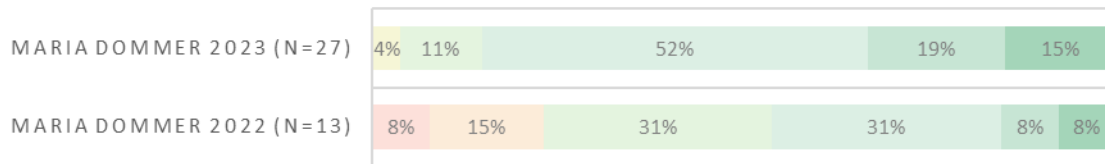
29. BEHANDELEN DE MEDEWERKERS U MET AANDACHT? GAAN DE MEDEWERKERS OP EEN GOEDE MANIER MET U OM?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (1) ■ 7 (4) ■ 8 (11) ■ 9 (7) ■ 10 (6)



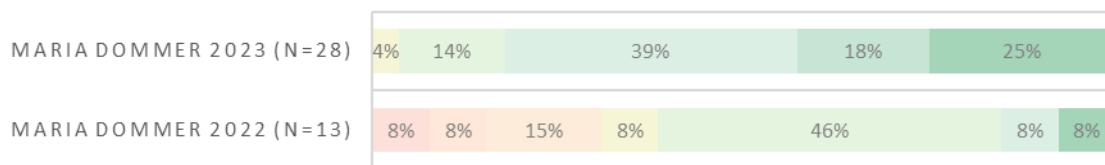
30. SLUIT DE ZORG AAN OP WAT U ZELF BELANGRIJK VINDT? PAST HET BIJ DE MANIER WAAROP U WILT LEVEN?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (1) ■ 7 (3) ■ 8 (14) ■ 9 (5) ■ 10 (4)



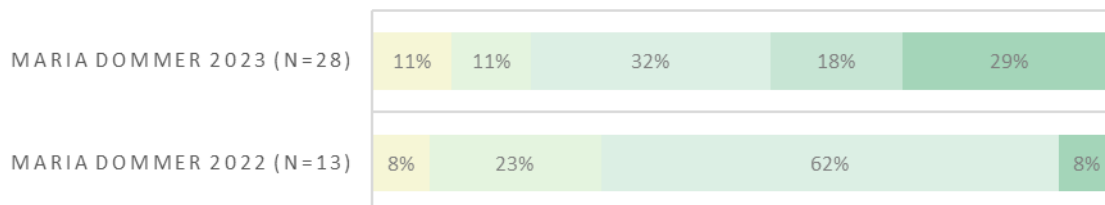
31. WORDT U GEZIEN EN GEHOORD? WORDT ER PASSEND GEREAGEERD OP UW VRAAG OF VERZOEK?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (1) ■ 7 (4) ■ 8 (11) ■ 9 (5) ■ 10 (7)



32. VINDT U HET GEBOUW, DE VOORZIENINGEN EN DE OMGEVING PRETTIG?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (3) ■ 7 (3) ■ 8 (9) ■ 9 (5) ■ 10 (8)



7. Verantwoording

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Maria Dommer, december 2023

Gebruikte vragenlijst: Ervaringen met de zorg en dienstverlening van woonzorgcentrum Maria Dommer

Respons

Aantal benaderde cliënten: 52

Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: 30

Respons: 57,7%



Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Qualizorg
Keulenstraat 1
7418 ET Deventer

057-820219
Info@qualiview.nl

© Qualizorg