

WAARDERINGSONDERZOEK BEUKENHOF 2024

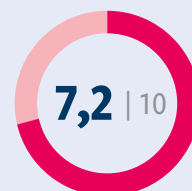
Samen zorgen voor een fijne dag, daar staan we voor bij Inovum. Hierin willen we blijven leren en verbeteren. In dit waarderingsonderzoek hebben we bewoners en naasten gevraagd wat zij van onze zorgverlening vinden.

Klant-beloften

Bij Inovum doen we 10 klantbeloften aan de bewoners. De beloften vormen de basis van ons kwaliteitsdenken en handelen. De klantbeloften zijn voor bewoners, naasten en medewerkers een uitnodiging om samen het goede gesprek te voeren. Over hoe zij de ondersteuning, welzijn en zorg ervaren en wat bewoners belangrijk vinden. Het waarderingsonderzoek kent een aantal standaard vragen van Zorgkaart Nederland. Hier hebben we dit jaar vragen aan toe mogen voegen. Samen met de standaard vragen zien we nu alle klantbeloften terug in het onderzoek. We kunnen in de resultaten terugzien hoe onze bewoners en naasten vinden dat wij de klantbeloften waarmaken en waar we nog kunnen leren en verbeteren.

Het waarderingsonderzoek Beukenhof is uitgevoerd in **juni 2024**. De gemiddelde beoordeling in 2024 is een **7,2** (in 2023 was dit een 7,3).

GEMIDDELDE WAARDERING



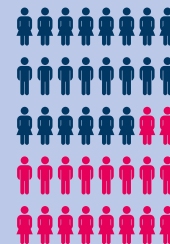
METHODE

Alle 1e contactpersonen hebben een brief ontvangen met hierin het verzoek om deel te nemen aan het waarderingsonderzoek. De bewoners van de afdelingen Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) en Somatiek hebben ook een brief ontvangen. Aan de eerste contactpersoon is verzocht om de bewoner - indien mogelijk - te betrekken bij het invullen van de vragenlijst. Zorgmedewerkers of naasten konden ondersteunen bij het invullen van de vragenlijst. De vragenlijsten konden op verschillende manieren ingevuld worden, namelijk:

1. De **papieren vragenlijst invullen** en via de **bijgevoegde retour enveloppe versturen**
2. De vragenlijst **direct invullen door naar de website te gaan** (via link of QR code)
3. De vragenlijst **via de mail invullen** (via link of QR code)

RESPONS

60
cliënten hebben
de vragenlijst ingevuld
(totaal 127 cliënten=47%)



NAH | 7,2
Somatiek | 6,9
PG | 7,4

MEEST POSITIEVE ERVARINGEN



WAARDERINGSONDERZOEK BEUKENHOF 2024

WAARDERING



Verliep het maken en nakomen van afspraken goed?



Hoe beoordeelt u de kwaliteit en effect van de zorg?



Wordt u met aandacht en respect behandeld door medewerkers?



Sluit de zorg aan op uw wensen en levensstijl?



Wordt u gezien en gehoord?



Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?



Bepaalt u zelf - daar waar mogelijk - hoe u uw leven invult?



Kan uw naaste meebeslissen over de zorgafspraken?



Sluiten de activiteiten aan bij uw wensen en behoeften?



Is de samenwerking tussen u, medewerkers en naasten goed?



Smaakt de warme maaltijd u goed?



Houden medewerkers de woonruimte goed schoon?

EXTRA VRAGEN



Worden er persoonlijke afspraken gemaakt over uw welzijn?



Heeft u medewerkers om zich heen die u kennen en die u vertrouwt?



Voelt uw naaste zich welkom en thuis?



Tref u tevreden medewerkers die met plezier hun werk doen?

"De inzet en toewijding van het vaste personeel is bewonderenswaardig"

13

Criticasters (0-6)

23%

31

Passief tevreden (7-8)

54%

13

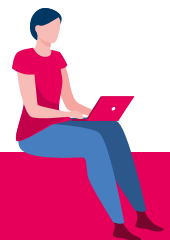
Promotors (9-10)

23%

0

NPS Score

"We hebben goede afwisselende maaltijden."



SAMENVATTING VERBETERPUNTEN

- Graag meer vaste medewerkers in plaats van ZZP'ers.
- Er is veel wisseling in de artsen geweest. Dit wordt als vervelend ervaren.
- Onderlinge communicatie moet beter.
- Meer afstemming tussen medewerkers over het welzijn en zorg van de bewoner.
- Afspraken komen niet in de agenda of worden slecht overgedragen.
- De telefonische bereikbaarheid is niet altijd goed.
- Meer persoonlijke aandacht voor bewoners en naasten.
- Activiteiten afstemmen op de wensen van de bewoners.
- Beter letten op de inname van medicatie.
- Veel respondenten geven aan dat de schoonmaak van het gebouw beter moet.
- Het gebouw is niet sfeervol en aan vervanging toe.