

WAARDERINGSONDERZOEK BEUKENHOF 2025

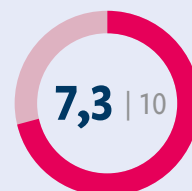
Samen zorgen voor een fijne dag, daar staan we voor bij Inovum. Hierin willen we blijven leren en verbeteren. In dit waarderingsonderzoek hebben we bewoners en naasten gevraagd wat zij van onze zorgverlening vinden.

Klantbeloften

Het waarderingsonderzoek Beukenhof is uitgevoerd in **mei/juni 2025**. De gemiddelde beoordeling in 2025 is een **7,3** (in 2023 was dit een 7,2).

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. Voor het waarderingsonderzoek is de vragenlijst Ervaringsmeting Generiek Kompas gebruikt, aangevuld met vijf extra vragen van Inovum. 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.

GEMIDDELDE WAARDERING



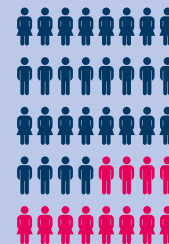
METHODE

Alle 1e contactpersonen hebben een mail ontvangen met hierin het verzoek om deel te nemen aan het waarderingsonderzoek. De bewoners van de afdelingen Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) en Somatiek hebben 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 vragenlijst kon via de mail ingevuld worden (via link of QR code). Er is twee keer een herinneringsmail gestuurd.

RESPONS

43

cliënten hebben de vragenlijst ingevuld (totaal 147 cliënten=29%)



NAH | 7,2
Somatiek | 6,8
PG | 7,6



MEEST POSITIEVE ERVARINGEN

VERTROUWD ZORG AANDACHT BETROKKENHEID
GOEDE ZORG GROENE OMGEVING
TEVREDEN INTERESSE LIEF EN ATTENT HELEMAAL SUPER
VRIENDELIJK

WAARDERINGSONDERZOEK BEUKENHOF 2025

WAARDERING



Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren?



Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners?



Weten de zorgverleners wat uw situatie is?



Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan?



Wordt de zorg samen met u, uw naasten en zorgverleners afgesproken?



Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?



Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



Motiveren de zorgverleners u om zoveel mogelijk zelf te doen?



Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?



Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?



Eet en drinkt u naar wens?



Kunt u uw eigen gang gaan en uw eigen dagritme volgen?



Worden er persoonlijke afspraken gemaakt over uw welzijn?



Heeft u zorgverleners om u heen die u kennen en die u vertrouwd?



Tref u tevreden medewerkers die met plezier hun werk doen?

VRAGEN AAN MANTELZORGER



Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners?



Zijn er afspraken over uw rol in de zorg voor uw naaste?

"Onze moeder is met veel zorg en aandacht behandeld."

10 Criticasters (0-6) 26%

18 Passief tevreden (7-8) 48%

10 Promotors (9-10) 26%

0

NPS Score

"De zorg is lief en attent."



SAMENVATTING VERBETERPUNTEN

- Er is een groot verschil tussen vaste medewerkers en invalkrachten als het gaat om betrokkenheid, goed luisteren, kennis en kunde.
- Bewoners en naasten zien veel verschillende medewerkers en zouden liever meer vaste gezichten zien op de woningen.
- Activiteiten sluiten onvoldoende aan bij interesses van bewoners.
- Te weinig aandacht voor sfeer en beleving in de huiskamer.
- De rapportage is vaak hetzelfde en geeft weinig echte informatie.
- De schoonmaak van de kamers, badkamers en keukens kan beter.
- De communicatie tussen medewerkers onderling kan beter.
- Gemaakte afspraken worden niet altijd nagekomen.
- Er is ruimte voor verbetering in de communicatie tussen medewerkers en naasten. Bijvoorbeeld vragen via Carenzorgt worden niet beantwoord en betere communicatie over 'Hooi op je vork'.
- Communicatie met en bereikbaarheid van arts kan beter.