

WAARDERINGSONDERZOEK GOOIERS ERF EN VEENSTAETE 2024

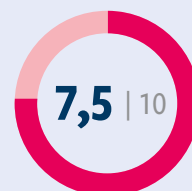
Samen zorgen voor een fijne dag, daar staan we voor bij Inovum. Hierin willen we blijven leren en verbeteren. In dit waarderingsonderzoek hebben we bewoners en naasten gevraagd wat zij van onze zorgverlening vinden.

Klant-beloften

Het waarderingsonderzoek Gooiers Erf en Veenstaete is uitgevoerd in **juni 2024**. De gemiddelde beoordeling in 2024 is een **7,5** (in 2023 was dit voor Gooiers Erf een 7,4 en voor Veenstaete een 8,4).

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.

GEMIDDELDE WAARDERING



METHODE

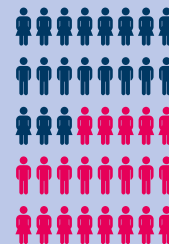
Alle 1e contactpersonen hebben een brief ontvangen met hierin het verzoek om deel te nemen aan het waarderingsonderzoek. Aan de eerste contactpersoon is verzocht om de bewoner - indien mogelijk - te betrekken bij het invullen van de vragenlijst. Zorgmedewerkers of naasten konden ondersteunen bij het 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

43

cliënten hebben de vragenlijst ingevuld (totaal 82 cliënten=52%)



Gooiers Erf | 7,5

Veenstaete | 7,4

MEEST POSITIEVE ERVARINGEN

ACTIVITEITEN
RUST
OMGANG
VRIENDELIJK
LIEFDEVOLLE
ZORG
SFEER
TEVREDEN
AANDACHT
CONTACT
GOEDE ZORG
RESPECTVOL
ACTIVITEITEN
VASTE VERPLEEGKUNDIGE
DOEN HUN BEST



WAARDERINGSONDERZOEK GOOIERS ERF EN VEENSTAETE 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?

"Moeder wordt gerespecteerd in haar wijze van leven."

9

Criticasters (0-6)

21%

20

Passief tevreden (7-8)

47%

14

Promotors (9-10)

33%

12

NPS Score

"Liefdevolle zorg door de vaste medewerkers."



SAMENVATTING VERBETERPUNTEN

- Door personeelskrapte is er soms weinig tijd voor het welzijn van de bewoner, bijvoorbeeld wandelen in de tuin of een spelletje in de avond.
- Meer welzijnsactiviteiten aanbieden.
- Er zijn regelmatig nieuwe gezichten doordat er met veel uitzendkrachten wordt gewerkt, dit geeft onrust. ZZP'ers hebben zich onvoldoende ingelezen. Graag meer een vaste mensen.
- Onderlinge communicatie moet beter
- Afspraken komen niet in de agenda of worden slecht overgedragen.
- Makkelijker bereiken van de contactverzorgende.
- Meer zelfstandigheid geven aan de bewoner daar waar kan.
- Veel respondenten geven aan dat de schoonmaak van het gebouw beter moet. Ook ruikt het niet fris.
- Beter warme maaltijden aanbieden.
- De bejegening kan beter. Meer persoonlijke aandacht.