

Dit onderzoek is uitgevoerd door ARGO BV in opdracht van de Drie Notenboomen.

Cliëntenervaringen in beeld - Herbergier De Maashorst December 2021

In 2021 hebben 11 van de 18 contactpersonen van gasten van Herbergier De Maashorst hun mening gegeven over het wonen en de zorg in de Herbergier.

100% van de vertegenwoordigers beveelt deze Herbergier aan.

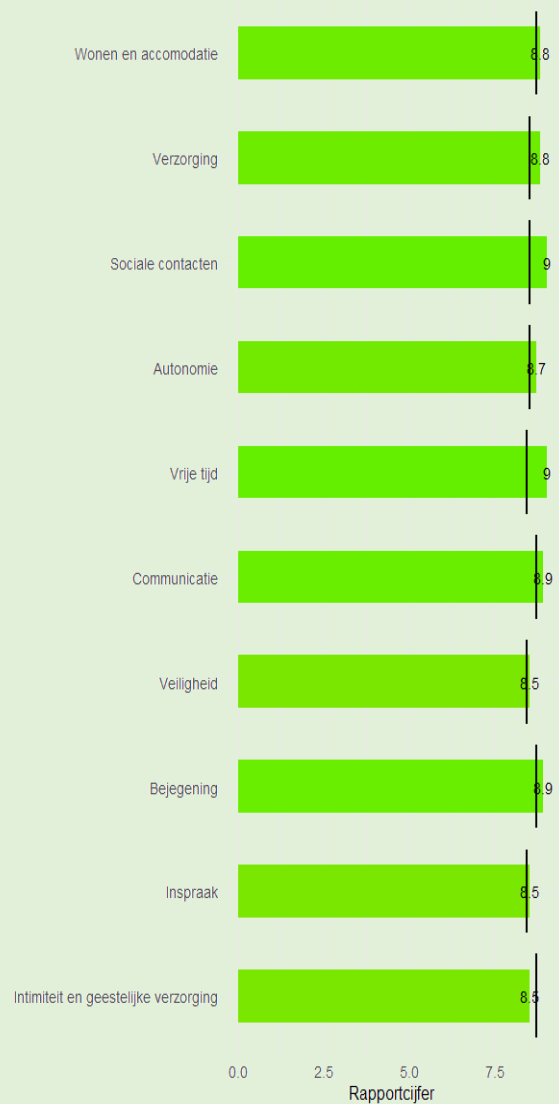


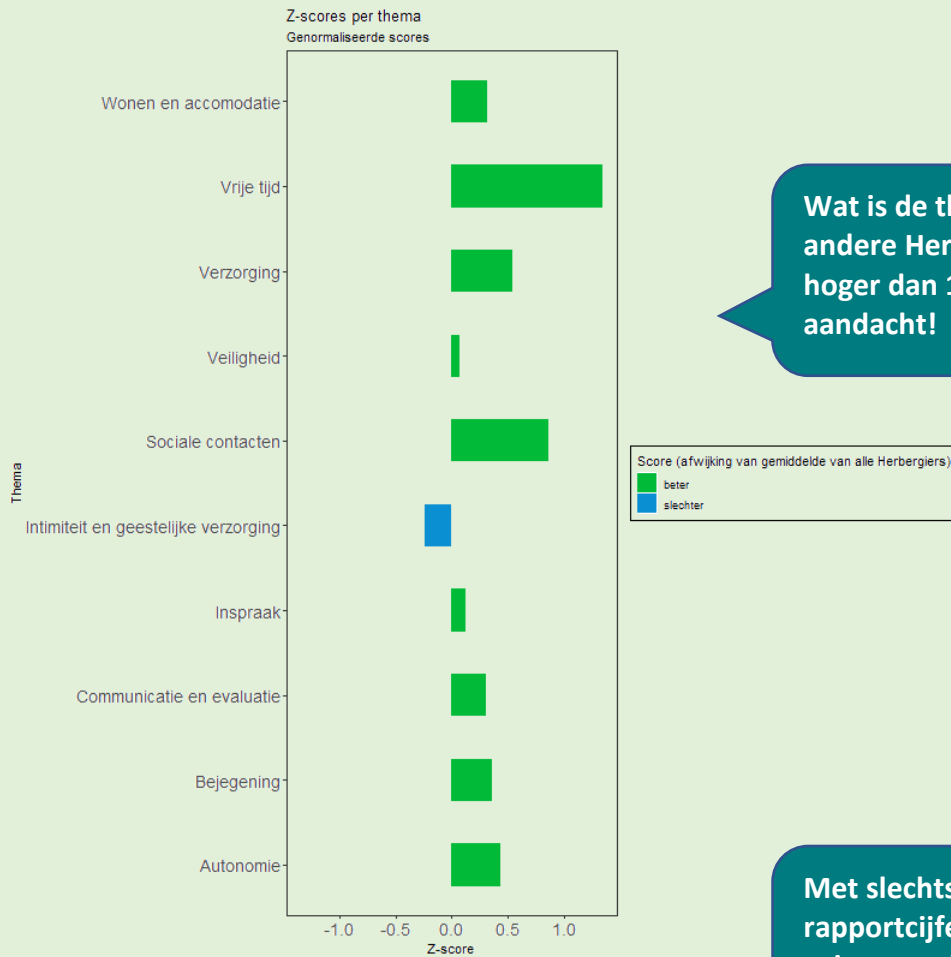
Algemeen waarderingscijfer over alle thema's: 8.8

Zou u de Herbergier aanbevelen?



Gemiddelde score per thema

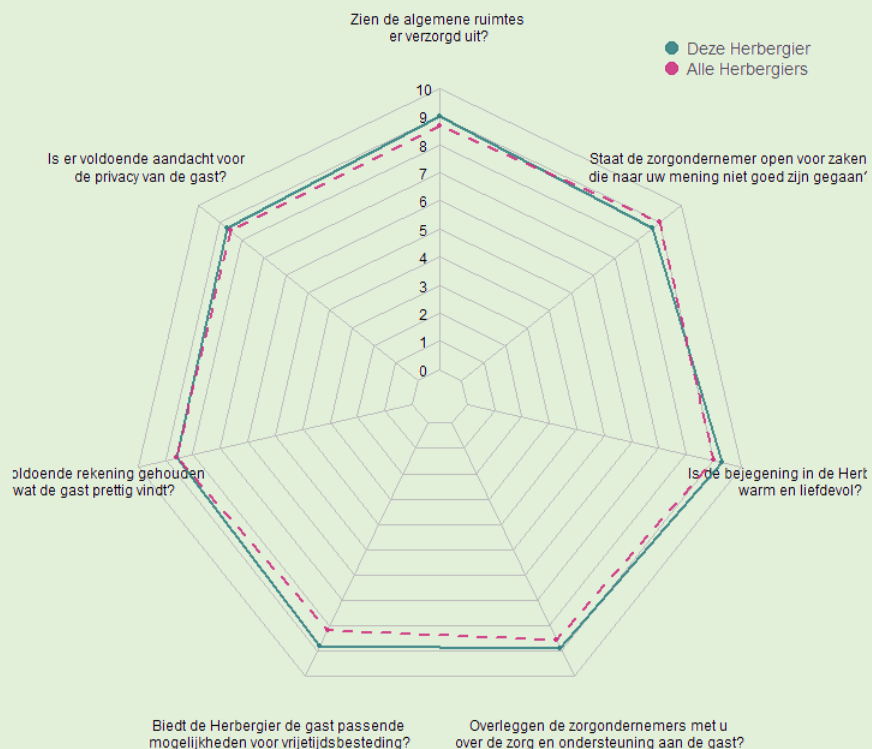




Wat is de themascore in vergelijking met de andere Herbergiers? Vuistregel: een score hoger dan 1 of lager dan -1 verdient de aandacht!

Met slechts 7 vragen kan bijna 90% van het rapportcijfer worden verklaard. In dit spinnenweb kunt u zien wat u kunt doen om een hoger rapportcijfer te halen!

Voorspellers rapportcijfer



Toelichting grafieken

Op pagina 1 en 2 staan figuren weergegeven met daarin de benchmark voor alle Herbergiers die in 2019 volgens de nieuwe methodiek zijn gemeten. Hierbij een korte toelichting hoe deze grafieken gelezen kunnen worden.

Grafiek linksboven p1: NPS verdeling

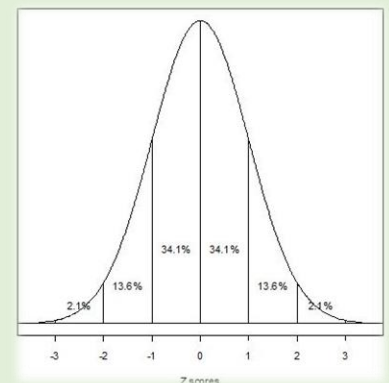
Deze grafiek geeft voor de Herbergiers de verdeling van scores op de aanbevelingsvraag.

Grafiek rechtsboven p1: Rapportcijfer

Deze grafiek geeft voor de Herbergiers het rapportcijfer per thema. Het zwarte streepje geeft de gemiddelde score over alle Herbergiers in 2020 (inclusief de eigen locatie) weer.

Grafiek boven p2: Benchmark Z-scores

Deze grafiek laat zien in welke mate de eigen Herbergiers afwijkt van het gemiddelde over alle Herbergiers. Dit wordt weergegeven in een Z-score. Het gemiddelde staat op 0. Een afwijking naar boven of beneden geeft aan dat er hoger of lager wordt gescoord op een bepaald onderwerp. Er is namelijk een vuistregel (de empirische regel) die zegt dat 68% van de personen tussen een Z-score van -1 en 1 zit, dat 95% van de personen een Z-score tussen -2 en 2 heeft, en 99,7% binnen tussen een Z-score van -3 en 3 ten opzichte van het gemiddelde zit.



Grafiek onder p2: Voorspellers rapportcijfer

Op basis van alle items is een model gevormd dat het rapportcijfer voor de Herbergier voorspelt. Deze 5 items zijn voor 78% voorspellend voor het rapportcijfer. In het spinnenweb staat de eigen score weergegeven (dikke blauwe lijn) en wordt ook het gemiddelde over alle Herbergiers (groene lijn) weergegeven. Het model omvat onderstaande items:

- 2a. Zien de algemene ruimtes er verzorgd uit (verzorgde, gezellige inrichting)?
- 4a. Is er voldoende aandacht voor de privacy van de gast/bewoner?
- 8. Wordt er voldoende rekening gehouden met wat de gast/bewoner prettig vindt?
- 24. Biedt de Herbergier de gast/bewoner passende mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding (binnenshuis en buitenshuis)?
- 29. Overleggen de zorgondernemers met u over de zorg en ondersteuning aan de gast/bewoner?
- 39. Is de bejegening in de Herbergier warm en liefdevol?
- 46. Staat de zorgondernemers open voor zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

Opmerkingen

Complimenten

Moeder voelt zich prettig , verzorgd en veilig

Geweldig fijne en voor ons ontzorgende plek voor onze moeder.

Dat mijn moeder gezien wordt en geaccepteerd zoals ze is en doet.

Een woonvorm dat voelt als een warm bad, voor mijn vader en voor ons

De liefdevolle, persoonlijke/op maat, geduldige aandacht en zorg, leuke en afwisselende activiteiten en mooie en warme leefomgeving

Wat een warme omgeving biedt deze Herbergier. Het is als bijna thuis en dan bij ziekte of overlijden helemaal thuis! Ik hoop zo'n plek tegen te komen als ik dat nodig heb. Zo menselijk en gewoon. De omgeving geeft zoveel rust, je voelt je zo verbonden met de schepping, het leven. Ik gun dat alle mensen!!!!

Warm nest om te wonen

Wat een geweldige formule hebben jullie. Liefdevolle aandacht - leven in het moment - gezelligheid - gezellig bezig zijn. Helemaal top!

Verbeterpunten

Huishoudelijke zorg , bv planten verzorgen, toiletartikelen opruimen in de badkamer etc. kan wel wat accurater

Zou fijn zijn als er een rolstoel geleend kan worden waarmee je het bos in kunt, en beter op de zandpaden kunt rijden.

Niet zozeer m.b.t. de zorgverlening maar een overzicht met foto's en namen van de bewoners.

De communicatie zou soms beter kunnen. De eerste contactpersoon kan ik nooit zelf bereiken. Ik mis dat ik deze persoon niet rechtstreeks kan bellen/mailen. Soms geef ik iets door aan één van de zorgmedewerkers, maar dan is het gehele team niet op de hoogte blijkt later.

Overzicht antwoorden

Wonen en accommodatie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Zien de algemene ruimtes er verzorgd uit (verzorgde, gezellige inrichting)?								27%	36%	36%	
Is de woonruimte geschikt voor de gast/bewoner?								18%	55%	27%	
Is er voldoende aandacht voor de privacy van de gast/bewoner?								45%	27%	27%	
Gaan de medewerkers van de Herbergier zorgvuldig om met de persoonlijke eigendommen van de gast/bewoner?						20%	10%	30%	30%	10%	
Wordt de woonruimte van de gast/bewoner volgens u goed schoongehouden?							20%	50%	10%	20%	
Is de woonruimte van de gast/bewoner volgens u veilig?								36%	45%	18%	
Wordt er voldoende rekening gehouden met wat de gast/bewoner prettig vindt?								36%	55%	9%	
Zijn de algemene ruimtes (woonkamer, tuin e.d.) geschikt voor de gast/bewoner?							9%	18%	45%	27%	
Ervaart u een huiselijke sfeer in deze Herbergier?								9%	45%	45%	

Verzorging	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Vindt u de medewerkers geschikt voor het werk in de Herbergier?								27%	55%	18%	
Ziet de gast/bewoner er schoon en verzorgd uit?							27%	18%	9%	45%	
Zijn de maaltijden in de Herbergier van voldoende kwaliteit?								18%	27%	55%	
Worden de gemaakte afspraken over de zorg nagekomen?						9%	27%	9%	27%	27%	

Sociale contacten	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Vindt u de sfeer tussen de gasten/bewoners in deze Herbergier goed?								33%	56%	11%	
Voelt u zich als bezoeker welkom in deze Herbergier?								18%	36%	45%	

Autonomie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Wordt de gast/bewoner gestimuleerd om (actief) deel te nemen aan het dagelijks leven in de Herbergier?								44%	33%	22%	
Kan de gast/bewoner de dingen doen die passen in zijn/haar levensstijl?							10%	30%	40%	20%	
Vrije Tijd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Biedt de Herbergier de gast/bewoner passende mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding (binnenshuis en buitenshuis)?								36%	36%	27%	
Houden de medewerkers bij vrijetijdsbesteding voldoende rekening met wat de gast/bewoner prettig vindt?								22%	56%	22%	
Communicatie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Als er iets aan de hand is met de gast/bewoner, wordt u dan snel geïnformeerd?							20%	20%	20%	40%	
Overleggen de zorgondernemers met u over de zorg en ondersteuning aan de gast/bewoner?								40%	20%	40%	
Kunt u de zorgondernemers van de Herbergier goed bereiken?								40%	20%	40%	
Veiligheid	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Aan iedere woonzorgvoorziening zijn voor- en nadelen op het gebied van veiligheid verbonden. Bent u voldoende op de hoogte van de eventuele risico's die het wonen in de Herbergier met zich meebrengt?							20%	20%	40%	20%	
Heeft u de indruk dat de medewerkers genoeg aandacht hebben voor de fysieke veiligheid van de gast/bewoner bij activiteiten in of rond de Herbergier?						11%		44%	22%	22%	

Bejegening	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Hebben de medewerkers voldoende tijd voor de gast/bewoner?								50%	40%	10%	
Is de bejegening in de Herbergier warm en liefdevol?								9%	45%	45%	
Heeft u de indruk dat de medewerkers de achtergrond van de gast/bewoner kennen? (bijv. leefstijl, gezondheid, wensen)							20%	20%	40%	20%	
Heeft u goed contact met de medewerkers?							18%	18%	27%	36%	
Hoe zou u over het geheel het contact met de zorgondernemers beoordelen?								27%	36%	36%	
Ervaart u als mantelzorger / wettelijk vertegenwoordiger steun door deze Herbergier?								18%	45%	36%	

Inspraak	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Staan de medewerkers open voor zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?							10%	40%	20%	30%	
Staat de zorgondernemer open voor zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?							9%	27%	36%	27%	
Bent u geïnformeerd over de klachtenprocedure in de Herbergier?						12%	12%	50%	12%	12%	
Kunt u zoveel als u wilt zelf meedoen en meehelpen in de Herbergier?					10%		10%	30%	30%	20%	
Kunt u met vragen over regelingen (WMO hulpmiddelen, vervoer, PGB) terecht bij de zorgondernemer?						12%	12%		62%	12%	

Intimiteit en geestelijke verzorging	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Is er bij deze Herbergier voldoende aandacht voor vragen rond intimiteit (bijv. omtrent gedrag, liefde)?							33%	17%	33%	17%	
Is het bij deze Herbergier mogelijk om de eigen levensovertuiging voort te zetten?					12%			12%	38%	38%	

Overige vragen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet	
Hoe lang woont de gast/bewoner in de Herbergier? (1 = korter dan 1 jaar, 2 = 1-2 jaar, 3 = 2-5 jaar, 4 = langer dan 5 jaar)	18%	27%	55%									
Wordt minimaal één keer per jaar de ondersteuning van de gast/bewoner met u geëvalueerd? (1 = ja, 2 = nee, 3 = weet ik niet)	91%		9%									
Hoe staan de kosten van deze Herbergier in verhouding tot de zorg- en dienstverlening?						9%	9%	45%	27%	9%		
Welk cijfer geeft u de Herbergier?								10%	50%	40%		
Aanraden	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Zou u de Herbergier aanbevelen aan familie of vrienden?									40%	60%		