

Clientenraadpleging Kleinschalig wonen

locatie Wervershof & locatie Davidshof

St Pieters en Bloklands Gasthuis, Amersfoort

mei 2017

Informatie op 'locatie-niveau' ten behoeve van:

- teamleiders zorg en facilitair
- cliëntenraden van locaties Wervershof en Davidshof
- medewerkers KSW - zorg
- MT
- RvT

Opm:

Er is ook informatie uit de cliëntenraadpleging op 'woongroep-niveau' beschikbaar als feedback.

Echter deze informatie kan vanwege de kleine aantallen niet voldoen aan de eis van anonimiteit; informatie dient zoals toegezegd niet op de persoon herleidbaar te zijn. Bovendien is informatie op 'woongroep-niveau' vanwege de kleine aantallen niet representatief.

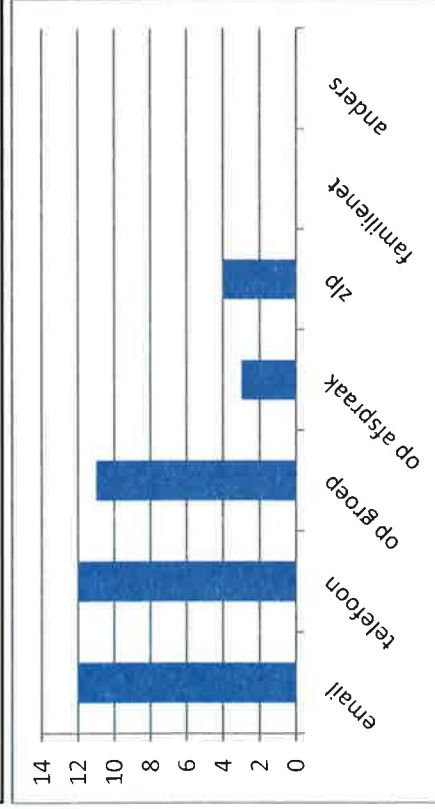
Deze informatie uit de cliëntenraadpleging op 'woongroep-niveau' wordt ter beschikking gesteld aan de teamleiders zorg.

Locatie Wervershof, 10-05-2017

1. Aantal respondenten	2017	2016
Hof	3	5
Koppel	3	6
Muurhuizen	4	4
Spui	5	4
Toren	5	3
Totaal respondenten	20	22

Responspercentage	2017	2016
verstuurd per mail	31	30
respons aantal	20	22
responspercentage	65%	73%

Waardering in % per vraag (schaal van minimaal 25% en maximaal tot 100 %)	2017	2016	verschil
2. Ik voel mij welkom op de woongroep van mijn familieid	88,8	97,7	min 8,9
3. Kunt u de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV) telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?	82,8	75	7,8
4. Als er iets met uw familieid aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	81,6	88,6	min 7
5. Ik word betrokken bij de verzorging en behandeling van mijn familieid	77,5	79,5	min 2
6. Ik heb inspraak in de zorg, het welzijn en het wonen m.b.t. mijn familieid	75	82,1	min 7,1
8. De familiebijeenkomsten die georganiseerd worden, hebben voor mij een toegevoegde waarde	68,8	67,2	1,6
9. Organiseert het Gasthuis genoeg activiteiten waar uw familieid aan kan deelnemen?	72,5	61,8	10,7
10. Sluiten de geboden activiteiten aan op wat uw familieid leuk vindt?	59,2	55,9	3,3
11. Ik krijg voldoende informatie over datgeen er in het St. Pieters en Bloklands Gasthuis speelt vraag 7 voorkeur communicatie over familieid in schema:	80	75	5



Gemiddelde cijfer	2017	2016
totaal punten	146	168
totaal respondenten	20	22
Gemiddelde cijfer	7,3	7,7

NPS*	2017	2016
promotors	4	6
criticasters	6	3
NPS	min 10	min 13

Spreiding cijfers 2017	
	cijfer
	10
	9
	8
	7
	6
	5
	4
	3
	2
	1

3 x	promotors
1 x	promotors
7x	redelijk tevreden
3x	redelijk tevreden
2x	Criticasters
2x	Criticasters
2x	Criticasters
0	
0	
0	

* De NPS (Net Promotor Score) ligt tussen de -100 en 100 punten.

De formule luidt: NPS = % Promotors – % Criticasters

Promotors = percentage 9 + 10-en op totaal

Criticasters = percentage 0 – 6-en op totaal

De redelijk tevreden patiënten (die cijfer 7 t/m 8 geven) worden weggelaten.

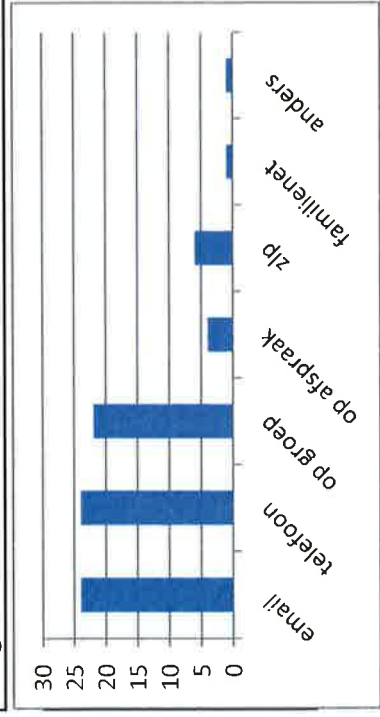
Locatie Davidshof, 12-05-2017

1. Aantal respondenten	2017	2016
Appelmarkt	4	4
Groenmarkt	2	2
Havik	9	6
Scheltussingel	4	6
Smallepad	4	6
Westsingel, locatie Davidshof	5	5
Zand	4	2
Totaal respondenten	32	31

Responspercentage	2017	2016
56 per mail en 1 per post.	57	59
respons aantal	32	31
responspercentage	56%	53%

Waardering in % per vraag (schaal van minimaal 25% en maximaal tot 100 %)	2017	2016	verschil
2. Ik voel mij welkom op de woongroep van mijn familieid	94,4	95,2	min 0,8
3. Kunt u de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV) telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?	82,3	80,8	1,5
4. Als er iets met uw familieid aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	85,3	82,3	3
5. Ik word betrokken bij de verzorging en behandeling van mijn familieid	83,3	79,3	4
6. Ik heb inspraak in de zorg, het welzijn en het wonen m.b.t. mijn familieid	83,9	83,1	0,8
8. De familiebijeenkomsten die georganiseerd worden, hebben voor mij een toegevoegde waarde	69,8	72,9	min 3,1
9. Organiseert het Gasthuis genoeg activiteiten waar uw familieid aan kan deelnemen?	70,3	59,2	11,1
10. Sluiten de geboden activiteiten aan op wat uw familieid leuk vindt?	57,4	52,5	4,9
11. Ik krijg voldoende informatie over datgeen er in het St. Pieters en Bloklands Gasthuis speelt	83,9	75,8	8,1

vraag 7 voorkeur communicatie over familieid in schema:



Gemiddelde cijfer	2017	2016
totaal punten	259	248
totaal respondenten	32	31
Gemiddelde cijfer	8,1	8

NPS*	2017	2016
promotors	13	13
criticasters	3	4
NPS	31	32

Spreading cijfers 2017		
10	5 x	promotors
9	8 x	promotors
8	10x	redelijk tevreden
7	6x	redelijk tevreden
6	1x	Criticasters
5	1x	Criticasters
4	1x	Criticasters
3	0	
2	0	
1	0	

* De NPS (Net Promotor Score) ligt tussen de -100 en 100 punten.

De formule luidt: NPS = % Promotors – % Criticasters

Promotors = percentage 9 + 10-en op totaal

Criticasters = percentage 0 – 6-en op totaal

De redelijk tevreden patiënten (die cijfer 7 t/m 8 geven) worden weggelaten.