

Cliënttevredenheidsonderzoek

In 2015 heeft de Saxenburgh Groep door **KIWA Carity** een cliënttevredenheidsonderzoek uit laten voeren. De uitkomsten van het meest recente cliënttevredenheidsonderzoek vindt u hieronder. Meer informatie m.b.t. kwaliteit kunt u ook vinden op de website van [ZorgkaartNederland](http://ZorgkaartNederland.nl).

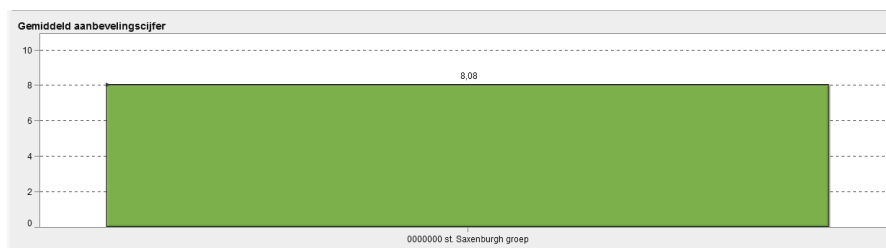
Uitkomsten van het laatstgehouden cliënttevredenheidsonderzoek van de Saxenburgh Groep, najaar 2015.

- **Uitkomsten CQ- index Somatiek** (doorklikken naar onderstaand)
De respons was 76 % (142 cliënten geïnterviewd)
Gemiddeld aanbevelingscijfer: 8.1 (landelijke spiegel 8.0)
- **Uitkomsten CQ- index PG** (doorklikken naar onderstaande)
De respons was 72% (165 vragenlijsten terugontvangen)
Gemiddeld aanbevelingscijfer: 7.5 (landelijke spiegel 7.8)
- **Uitkomsten CQ- index Thuiszorg** (doorklikken naar onderstaand)
De respons was 49% (71 vragenlijsten terugontvangen)
Gemiddeld aanbevelingscijfer: 8.1 (landelijke spiegel 8.5)

Uitkomsten CQ- index Somatiek Saxenburgh Groep, onderzoek uitgevoerd door KIWA Carity (juni/juli 2015)

Vraagcores				
Indicator/vraag	Indicator / vraag omschrijving	Gemiddelde score	Gemiddelde score spiegel	
1.1A Ervaringen met maaltijden	V25 Zijn de maaltijden lekker?	3,28	3,20	
1.1B Ervaringen met maaltijden	V26 Is de sfeer tijdens het eten goed?	3,43	3,57	
2.1 Omgang met elkaar	V20 Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	3,27	3,38	
2.2 Ervaringen met schoonmaken	V19 Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/ slaapkamer, toilet en douche/ badkamer)	3,59	3,40	
2.3 Ervaringen met inrichting	V23 Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht?	4,00	3,96	
2.4 Ervaren privacy	V21 Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terug trekken?	3,95	3,96	
3.1 Zinvolle dag	V24 Organiseert het huis genoeg activiteiten?	3,33	3,66	
4.3 Ervaren bejegening	V16 Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	3,54	3,50	
	V17 Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	3,54	3,52	
	V18 Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	3,12	3,34	
5.1 Beschikbaarheid personeel	V07 Is er genoeg personeel in huis?	2,52	2,96	
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	V08 Werken de zorgverleners vakkundig?	3,61	3,52	
	V08 Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	3,73	3,62	
	V09 Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	3,74	3,73	
6.1 Ervaren inspraak	V12 Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	3,18	3,17	
	V13 Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?	3,67	3,63	
6.2 Ervaren informatie	V14 Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enz.)	3,56	3,79	
	V15 Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten? (bijv. dat u mag meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat u kunt klagen)	3,71	3,65	
7.5 Ervaren veiligheid	V22 Voelt u zich veilig in huis?	3,90	3,84	

Zou u de Saxenburgh Groep (Somatiek) bij vrienden en familie aanbevelen?



Positieve punten: uitspraken cliënten

- Cliënt is eigenlijk over alles heel erg tevreden
- Cliënt vindt de omgeving prachtig
- Cliënt is tevreden over de gehele verzorging, staan 24 uur paraat voor de bewoner.

Verbeterpunten: uitspraken cliënten

- Meer georganiseerde activiteiten zien
- Meer personeel tijdens de spitsuren
- De zorg is goed, kamer wordt erg warm (doordat de zon er de gehele dag opstaat)

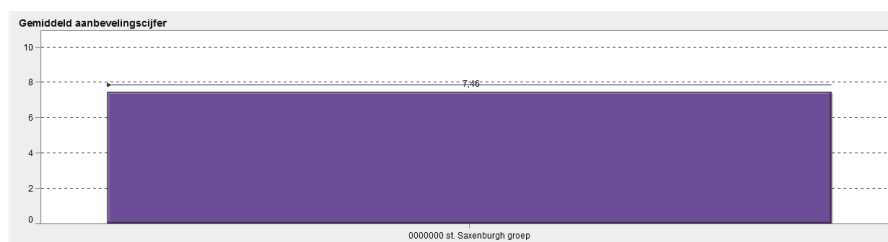
Significante verschillen met LANDELIJKE spiegel

Indicator / vraag omschrijving	Significant verschil met landelijke spiegel	Significant verschil met vorige meting
1.1A Ervaringen met maaltijden	gelijk	lager
1.1B Ervaringen met maaltijden	gelijk	gelijk
2.1 Omgang met elkaar	gelijk	gelijk
2.2 Ervaringen met schoonmaken	gelijk	gelijk
2.3 Ervaringen met inrichting	gelijk	gelijk
2.4 Ervaren privacy	gelijk	gelijk
3.1 Zinvolle dag	gelijk	gelijk
4.3 Ervaren bejegening	lager	lager
5.1 Beschikbaarheid personeel	lager	lager
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	gelijk	gelijk
6.1 Ervaren inspraak	gelijk	gelijk
6.2 Ervaren informatie	lager	gelijk
6.3 Aanbevelingsvraag	gelijk	hoger
7.5 Ervaren veiligheid	gelijk	hoger

Uitkomsten CQ- index PG Saxenburgh Groep, onderzoek uitgevoerd door KIWA Carity(juni/juli 2015)

Vraag scores				
Indicator/vraag	Indicator / vraag omschrijving	Gemiddelde score	Gemiddelde score spiegel	
1.1 Ervaringen met maaltijden	V27 Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?	3,46	3,52	
	V28 Is er genoeg tijd om te eten?	3,75	3,73	
	V29 Is er genoeg hulp bij het eten?	3,08	3,13	
2.1 Omgang met elkaar	V24 Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	2,90	2,90	
2.2 Ervaringen met schoonmaken	V20 Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer	3,10	3,21	
2.3 Ervaringen met inrichting	V22 Kan de bewoner zelf bepalen hoe de eigen kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enz.)	3,58	3,71	
	V21 Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	3,49	3,62	
2.4 Ervaren privacy	V23 Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?	3,17	3,33	
3.1 Zinnige dag	V25 Worden er genoeg activiteiten door de zorginstelling	2,98	3,22	
	V13 Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?	2,58	2,78	
4.3 Ervaren bejegening	V14 Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?	3,08	3,18	
	V15 Geven de verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord op uw vragen?	3,35	3,36	
	V16 Is er genoeg personeel in huis?	2,23	2,58	
5.1 Beschikbaarheid personeel	V17 Kunnen de verzorgenden en verpleegkundigen goed omgaan met de bewoners?	3,39	3,34	
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	V18 Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk hierbij aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.	3,50	3,50	
	V19 Weten de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?	3,31	3,34	
	V08 kunt u mee beslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?	2,94	3,03	
6.1 Ervaren inspraak	V07 komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?	3,35	3,32	
	V11 Staat de zorginstelling open voor uw wensen?	3,28	3,27	
	V08 Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?	3,54	3,62	
6.2 Ervaren informatie	V09 kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch makkelijk bereiken?	3,44	3,52	
6.2 Ervaren informatie	V10 Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	3,55	3,55	
	V12 Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?	3,15	3,26	

Zou u de Saxenburgh Groep (PG) bij vrienden en familie aanbevelen?



Positieve punten: uitspraken 1^e contactpersonen

- Aandacht en flexibiliteit in de verzorging
- Alle aandacht voor mijn moeder
- Bij alles wat er gaande is, worden wij direct op de hoogte gebracht
- Dat de cliënten in de avond een advocaatje krijgen en samen koffie drinken.

Verbeterpunten: uitspraken 1^e contactpersonen

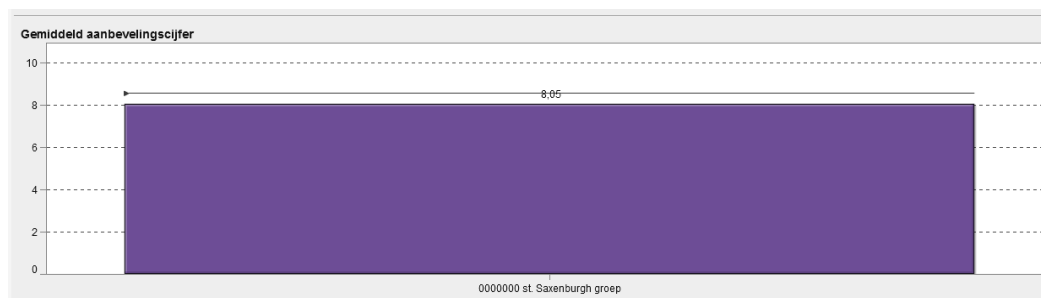
- Als er stukken getekend moeten worden kan het niet opgestuurd worden, dat is onhandig
- Een grotere eenpersoonskamer krijgt die ze gezellig kan inrichten

Significante verschillen met LANDELIJKE spiegel		
Indicator / vraag omschrijving	Significant verschil met landelijke spiegel	Significant verschil met vorige meting
1.1 Ervaringen met maaltijden	gelijk	gelijk
2.1 Omgang met elkaar	gelijk	gelijk
2.2 Ervaringen met schoonmaken	gelijk	gelijk
2.3 Ervaringen met inrichting	lager	hoger
2.4 Ervaren privacy	lager	gelijk
3.1 Zinnige dag	lager	gelijk
4.3 Ervaren bejegening	gelijk	gelijk
5.1 Beschikbaarheid personeel	lager	lager
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	gelijk	gelijk
6.1 Ervaren inspraak	gelijk	gelijk
6.2 Ervaren informatie	lager	lager
6.3 Aanbevelingsvraag	lager	gelijk

Uitkomsten Thuiszorg index PG Saxenburgh Groep, onderzoek uitgevoerd door KIWA Carity (juni/juli 2015)

Vraag scores			
Indicator/vraag	Indicator / vraag omschrijving	Gemiddelde score	Gemiddelde score spiegel
4.3 Ervaren bejegening	V17 Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	3.43	3.58
	V18 Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	3.31	3.49
	V19 Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	3.58	3.67
4.5 Effecten van de zorg op iemands leven	V20 Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	3.50	3.60
	V21 Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u	3.51	3.51
	V22 Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	2.79	2.80
4.5 Effecten van de zorg op iemands leven	V23 Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	3.12	3.29
	V13 Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	3.42	3.51
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	V14 Vertrouwt u de zorgverleners?	3.75	3.74
	V15 Werken de zorgverleners vakkundig?	3.45	3.54
	V16 Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners, zoals de huisarts, een specialist, fysiotherapeut of diëtiste?	3.45	3.54
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	V16 Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners, zoals de huisarts, een specialist, fysiotherapeut of diëtiste?	3.36	3.37
	V03 Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?	3.12	3.33
6.1 Ervaren inspraak	V04 Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	3.04	3.21
6.1 Ervaren inspraak	V05 Kunt u meebeslissen over van wie (welke zorgverlener) u thuiszorg krijgt?	2.28	2.33
	V06 Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	3.42	3.56
	V08 Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	3.19	3.49
	V07 Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	3.29	3.54
6.2 Ervaren informatie	V09 Vindt u dat de zorginstelling goed reageert op uw vragen en suggesties?	3.17	3.41
	V10 Hooft u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	3.01	3.20
	V11 Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed te bereiken?	3.48	3.69
	V12 Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	2.98	3.34

Zou u de Saxenburgh Groep (Thuiszorg) bij vrienden en familie aanbevelen?



Positieve punten: uitspraken cliënten (thuiszorg)

- Aandacht, betrokkenheid en een luisterend oor
- Deskundigheid en betrouwbaarheid
- Medewerkers zeer begaan met mij

Verbeterpunten: uitspraken cliënten (thuiszorg)

- Betere apparatuur aanschaffen waar medewerkers mee kunnen werken
- Huishoudelijk hulp veranderd veel te vaak van personeel
- Indien mogelijk een vast gezicht, vaste gezichten zijn voor velen een stukje vertrouwen

Significante verschillen met LANDELIJKE spiegel		
Indicator / vraag omschrijving	Significant verschil met landelijke spiegel	Significant verschil met vorige meting
4.3 Ervaren bejegening	gelijk	gelijk
4.5 Effecten van de zorg op iemands leven	gelijk	gelijk
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	gelijk	gelijk
6.1 Ervaren inspraak	gelijk	gelijk
6.2 Ervaren informatie	lager	gelijk
6.3 Aanbevelingsvraag	gelijk	gelijk