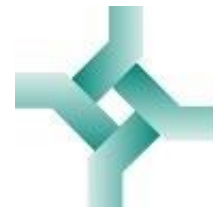


# Analyse

# ***Cliënttevredenheid***

# 2022

*Vragenlijst onderzoek Cliënttevredenheidsonderzoek bij cliënten die zorg vanuit de Wet Langdurige Zorg ontvangen (bewoners verpleeghuis en cliënten met een Volledig Pakket Thuis)*



**BERGWEIDE**

# Algemene informatie

Bergweide meet jaarlijks de cliënttevredenheid met onder andere een onderzoek naar cliëntervaringen. Bergweide is geïnteresseerd in de ervaringen van cliënten, bewoners en contactpersonen en gebruikt de ervaringen om haar zorgverlening constant te blijven verbeteren.

- In totaal waren er 81 respondenten (59% respons).

# Algemene resultaten CTO

Indicator	Score Bergweide 2022	Score Bergweide 2021
NPS (Net promotor score)	63	51
Promotor Score	89%	89%
Gemiddelde waardering Zorgkaart Nederland vragen	8.3	8.3

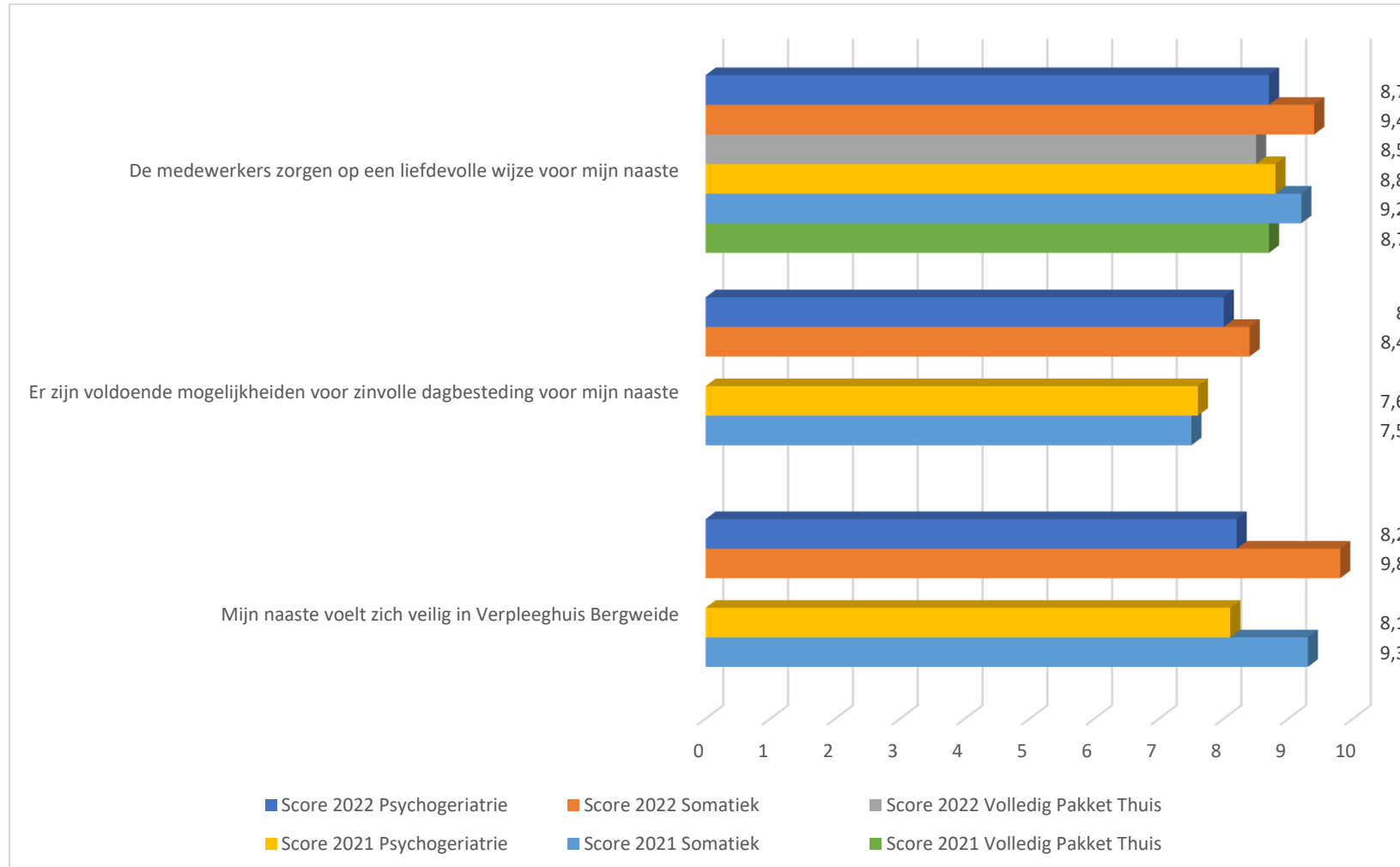


Zoals in bovenstaande tabel zichtbaar is scoort Bergweide in 2022 op deze 3 belangrijke indicatoren gemiddeld hoger dan de landelijke benchmarkscores. De **Net Promotor Score** is de bekende aanbevelingsvraag, de score is het % promotors – % criticasters, dus in dit geval 68 – 5 (zie tabel verdeling NPS). De **Promotor Score** is het aantal respondenten die een 8, 9 of 10 scoren op de vraag of ze Bergweide aanbevelen. De **gemiddelde waardering Zorgkaart Nederland** vragen ook wel de **Totaalscore** Cliëntervaring genoemd is het gemiddelde van de gemiddelde score op 6 zorginhoudelijke verplichte vragen opgesteld door Zorgkaart Nederland.

# Vragen

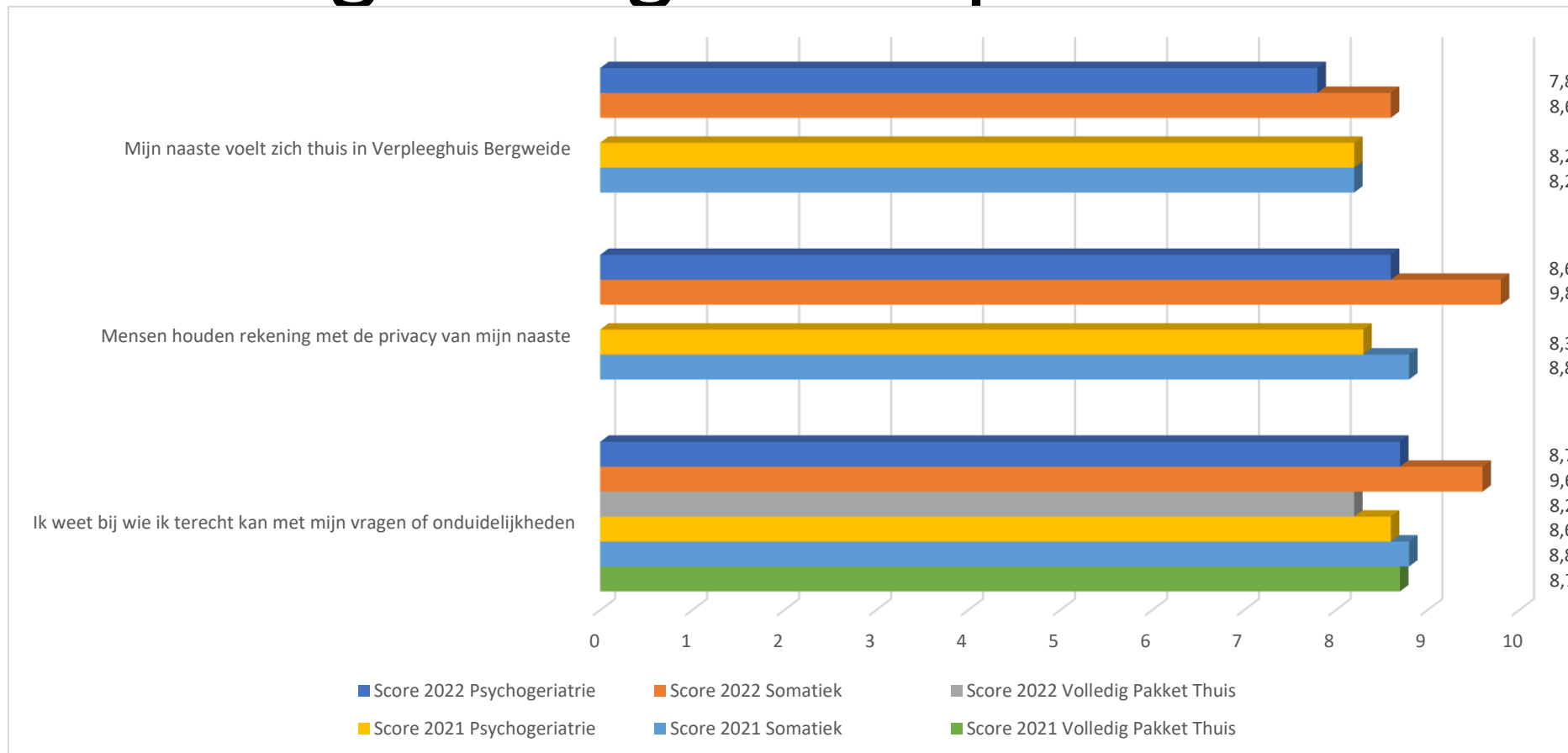
Nummer	Vraag	Score 2022	Score 2021
1	Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?	8.4	8.3
2	Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?	8.3	8.3
3	Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?	8.5	8.6
4	Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?	8.1	8.2
5	Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?	8.3	8.3
6	Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?	8.0	8.4

# Vragen Bergweide specifiek - 1



Naast de verplichte vragen vanuit Zorgkaart Nederland stelt Bergweide jaarlijks in nauwe samenwerking met de Cliëntenraad een aantal extra Bergweide specifieke vragen op, deze zijn in 2022 vrijwel identiek aan de vragen van 2021 om vergelijking hiertussen mogelijk te maken.

# Vragen Bergweide specifiek - 2



Naast de verplichte vragen vanuit Zorgkaart Nederland stelt Bergweide jaarlijks in nauwe samenwerking met de Cliëntenraad een aantal extra Bergweide specifieke vragen op, deze zijn in 2022 vrijwel identiek aan de vragen van 2021 om vergelijking hiertussen mogelijk te maken.

# PSYCHOGERIATRIE AFDELINGEN

Vraag	Score 2022	Aantal respondenten	Score 2021
Ik word, als mantelzorger voldoende bij zorg voor mijn naaste betrokken en ondersteund	8,6	60	8,5
Ik voel me als contactpersoon serieus genomen	8,6	60	8,5
Ervaart u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn in de huiskamers?	87% Ja, 13% Nee	60	90% Ja, 10% nee

Contactpersonen vullen de vragenlijst voor bewoners met een PG indicatie, vraag 1 en 2 uit bovenstaand overzicht zijn dan ook alleen in de vragenlijst voor contactpersonen voor bewoners met een PG indicatie opgenomen.

# SOMATIEK AFDELINGEN

Vraag	Score 2022	Aantal respondenten	Score 2021
Er wordt met mij overlegd hoe zorg plaats vindt	9,1	8	7,4
Ik heb voldoende mogelijkheden om medebewoners te ontmoeten	8,8	8	8
Ervaart u dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn in de huiskamers?	87,5% JA, 12,5% NEE	8	92% JA, 8% NEE

Bewoner met een somatische indicatie vullen de vragenlijst zelf in, vraag 1 en 2 uit bovenstaand overzicht zijn dan ook alleen in de vragenlijst voor contactpersonen voor bewoners met een somatiek indicatie.



# VPT

Vraag	Score 2022	Aantal respondenten	Score 2021
De medewerkers geven mij de zorg die ik nodig heb op een goede vakkundige manier	8	13	9,4
Ik ben tevreden over het tijdstip waarop ik zorg of hulp krijg	8	13	8,5
Ik kan meebeslissen over de zorg die ik krijg	8	13	8,6
Ik ervaar dat ik geholpen word om zo zelfstandig mogelijk te functioneren	8	13	8,6
Ik ontvang zorg van een vast team medewerkers	8,4	13	8,5
De medewerkers zijn goed bereikbaar	8	13	8,4