

## Rapportage CTO Bewoners De Schutse

Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer  
2023



## FACTSHEET meting cliënten intramuraal De Schutse Zorg Tholen

### Het onderzoek

**Schriftelijke meting.** Qualizorg heeft De Schutse Zorg Tholen (vanaf hier: De Schutse) ontzorgt en de volledige verzending gedaan.

**Periode:** mei/juni 2023

**Gebruikte vragenlijst:** 'Ervaringen met de zorg en begeleiding van De Schutse' (versie voor bewoners). Op maat gemaakte vragenlijst door De Schutse in samenwerking met Qualizorg.

### Respons (totaal)

Aantal benaderde cliënten: **27**



Aantal ingevulde vragenlijsten: **18**

Respons: **66,7%**

### Gemiddelde aanbevelingscijfer voor De Schutse

Team	Gemiddelde aanbevelingscijfer
De Schutse 2020	8,8
De Schutse 2022	8,2
<b>De Schutse 2023</b>	<b>8,1</b>

### Net Promotor Score voor De Schutse

	<b>% Promotors</b> (Aanbeveling)		<b>% Criticasters</b> (Geen aanbeveling)		<b>Net Promotor Score</b> (minimaal -100, maximaal +100)
	(cijfer 8-10)	-	(cijfer 0-6)	=	
					
<b>De Schutse 2023</b>	<b>66,7%</b>	-	<b>6,7%</b>	=	<b>+60</b> (2022+72,2) (2020: +91,3)

### Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).

Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 8-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100.

## Inhoudsopgave

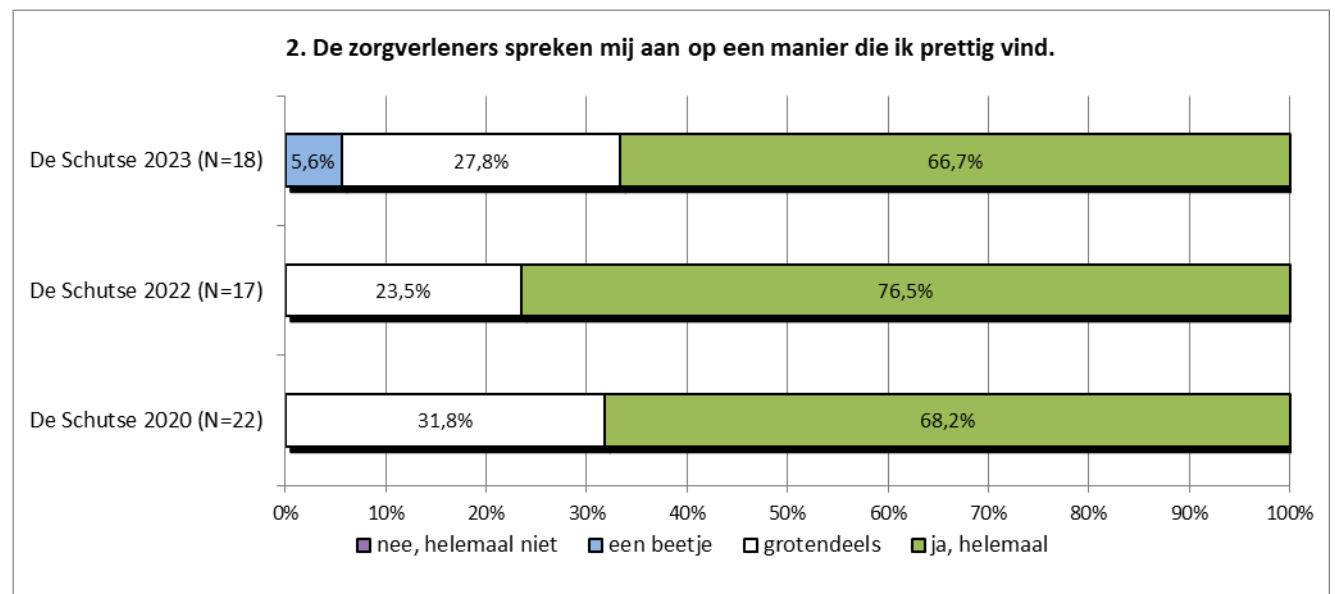
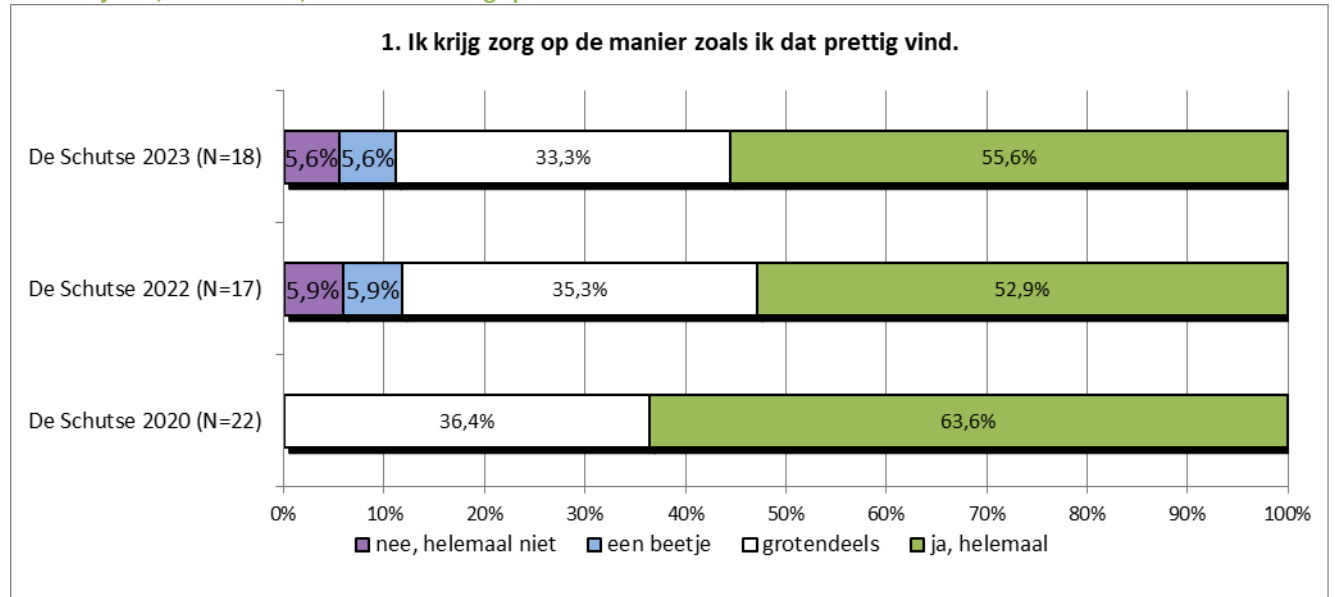
Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS) .....	1
<b>1. Resultaten per vraag .....</b>	<b>4</b>
1.1 Nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip .....	4
1.2 Gezien worden, eigen identiteit .....	5
1.3 Zorg in de laatste levensfase .....	6
1.4 Doelen van zorg, behandeling en ondersteuning .....	7
1.5 Zingeving .....	8
1.6 Zinnige tijdsbesteding .....	10
1.7 Schoon en verzorgd lichaam .....	12
1.8 Schoonmaak en inrichting .....	13
1.9 Extra vragen .....	15
<b>2. Aanbeveling .....</b>	<b>16</b>
Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS) .....	17
<b>3. Achtergrondkenmerken .....</b>	<b>18</b>
<b>4. Verantwoording .....</b>	<b>18</b>

Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Qualizorg.

## 1. Resultaten per vraag

Hieronder volgen de resultaten per onderwerp uit de vragenlijst. De resultaten worden weergegeven in grafieken. Er wordt onderscheid gemaakt naar de resultaten over het jaar 2020, 2022 & 2023. In de grafieken wordt ook weergegeven door hoeveel respondenten een vraag is beantwoord (N=).

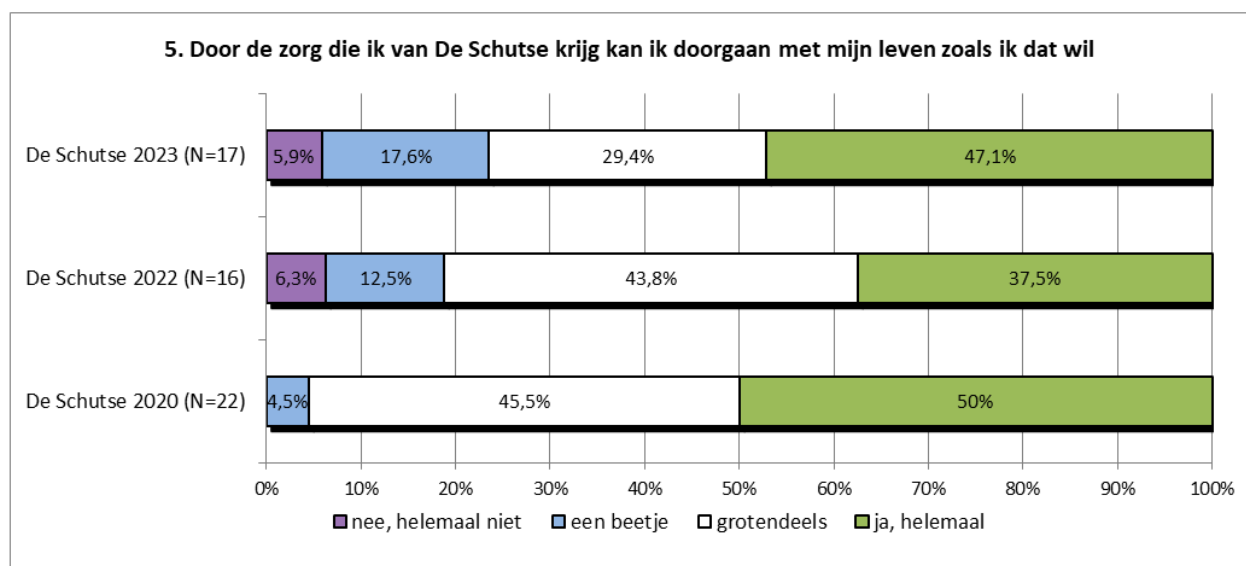
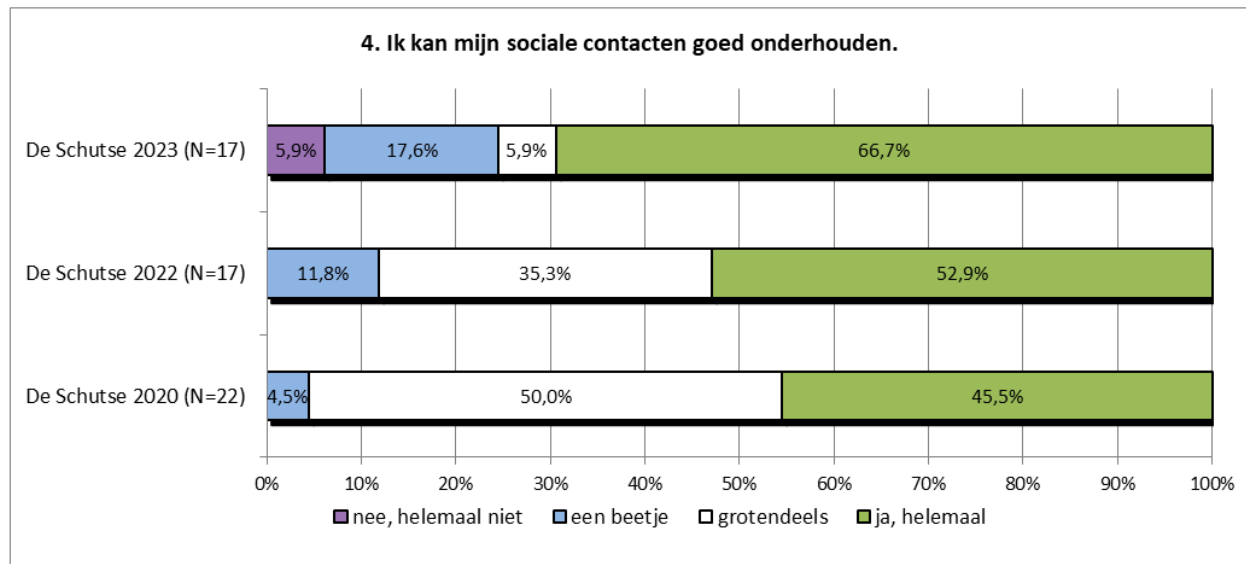
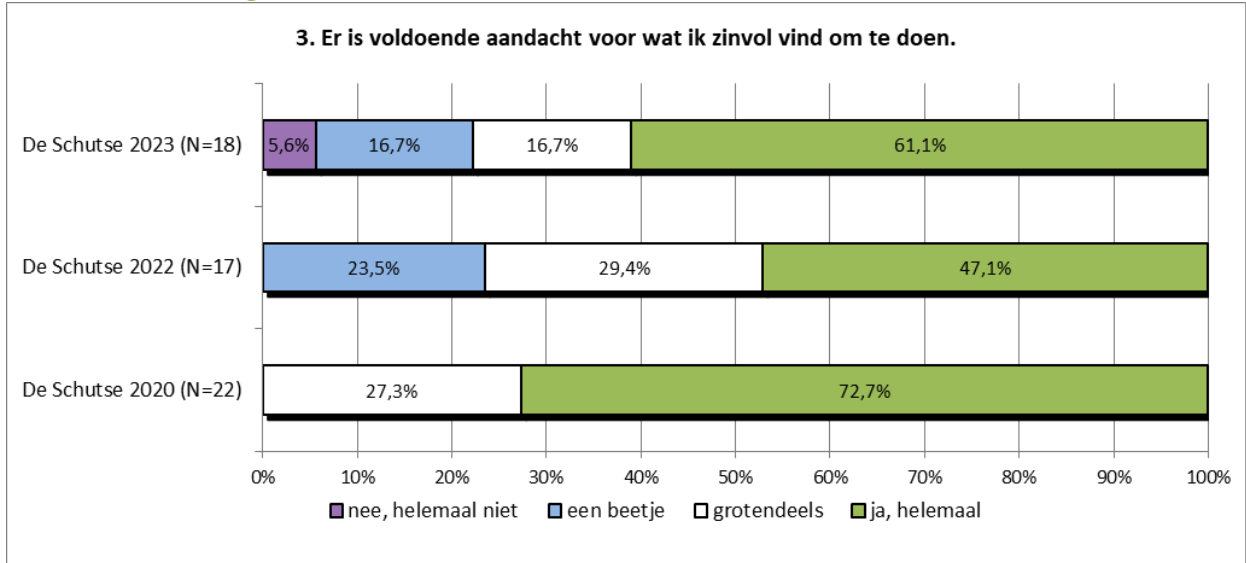
### 1.1 Nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip



### Opmerkingen

1. Een groot verschil tussen de oudere verzorgsters en de jongere garde
2. Ze zijn gezellig

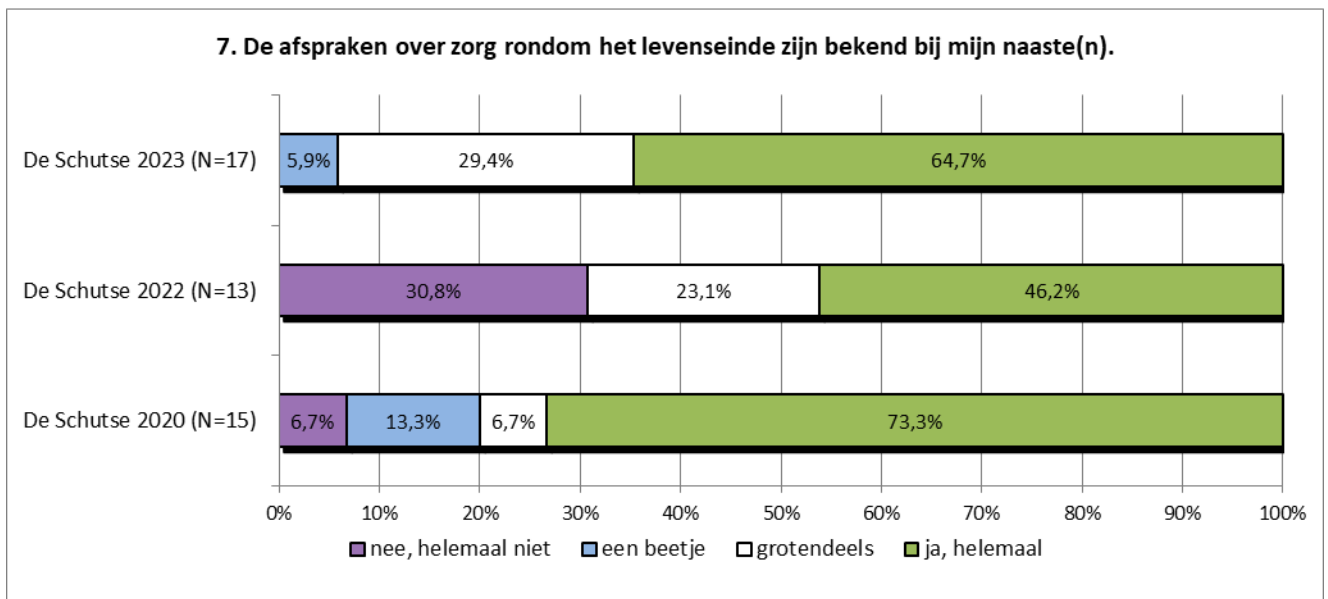
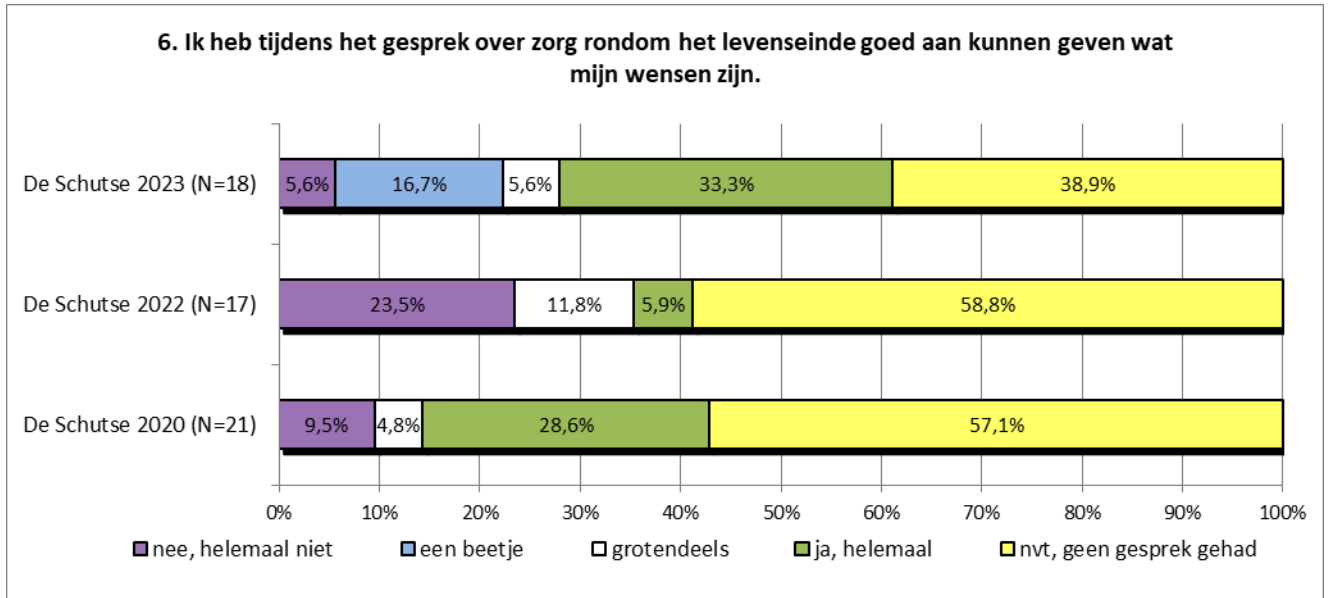
## 1.2 Gezien worden, eigen identiteit



### Opmerkingen

#### 1. Het is voelbaar dat ik niet van hier ben

### 1.3 Zorg in de laatste levensfase

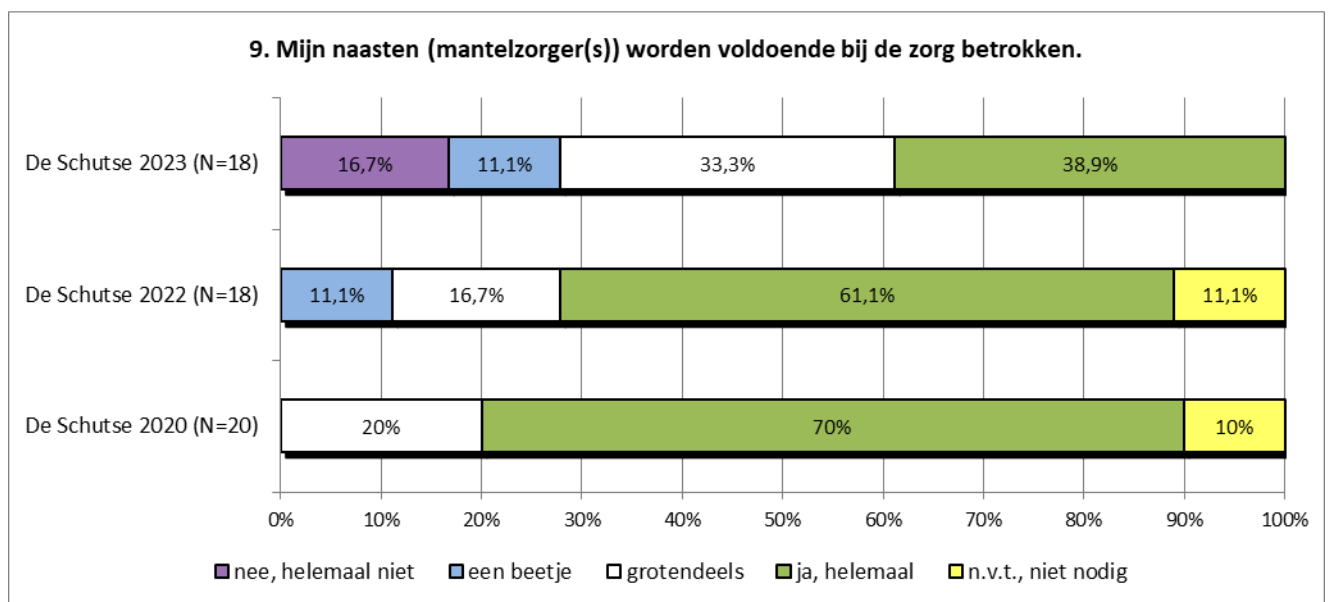
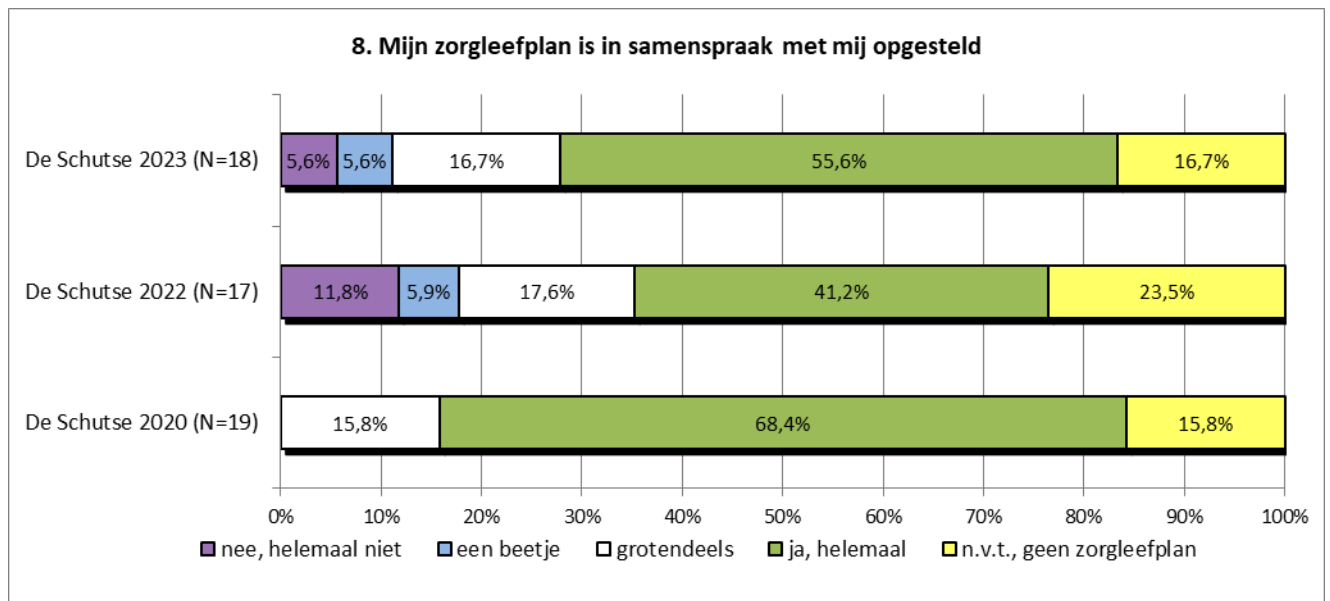


### Opmerkingen

#### 1. Ik heb een wilsverklaring zou het liefst met een arts hier over praten

#### 2. Ze heeft een boekje bij Dorst uitvaartondernemer ingevuld met haar wensen

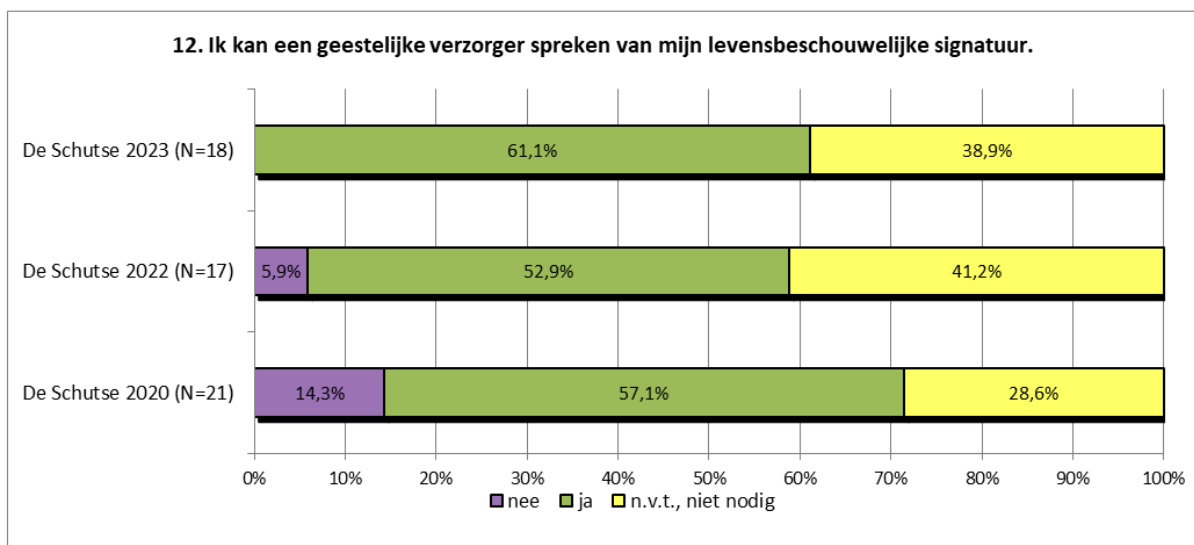
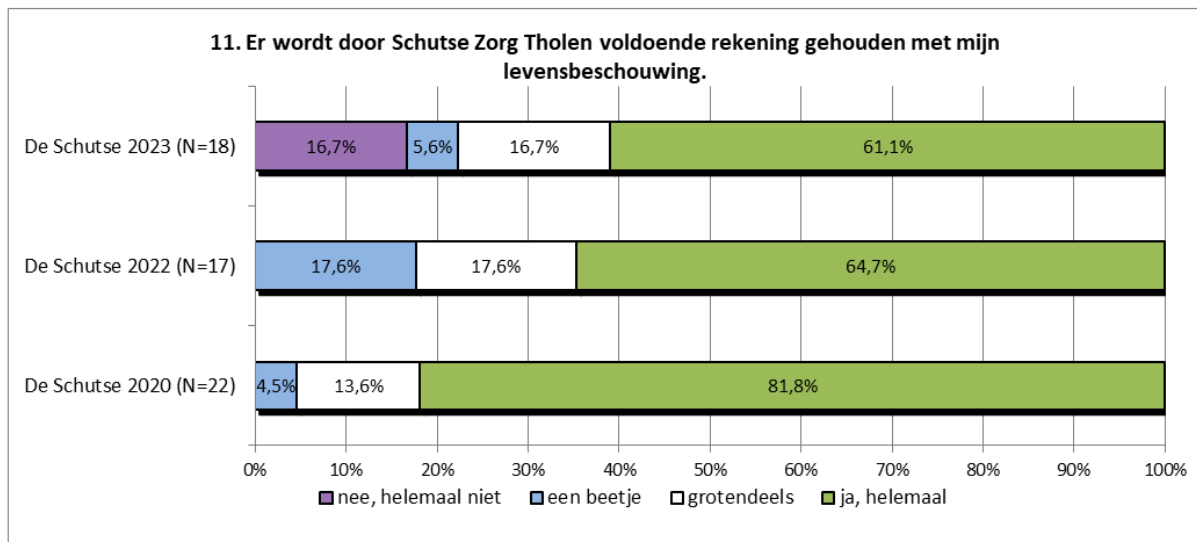
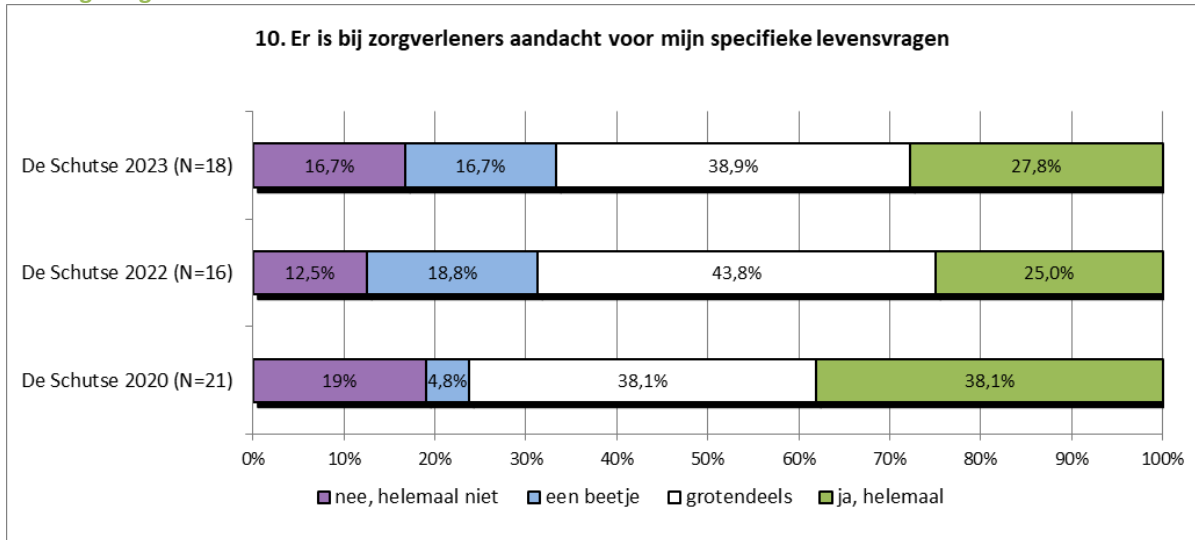
## 1.4 Doelen van zorg, behandeling en ondersteuning



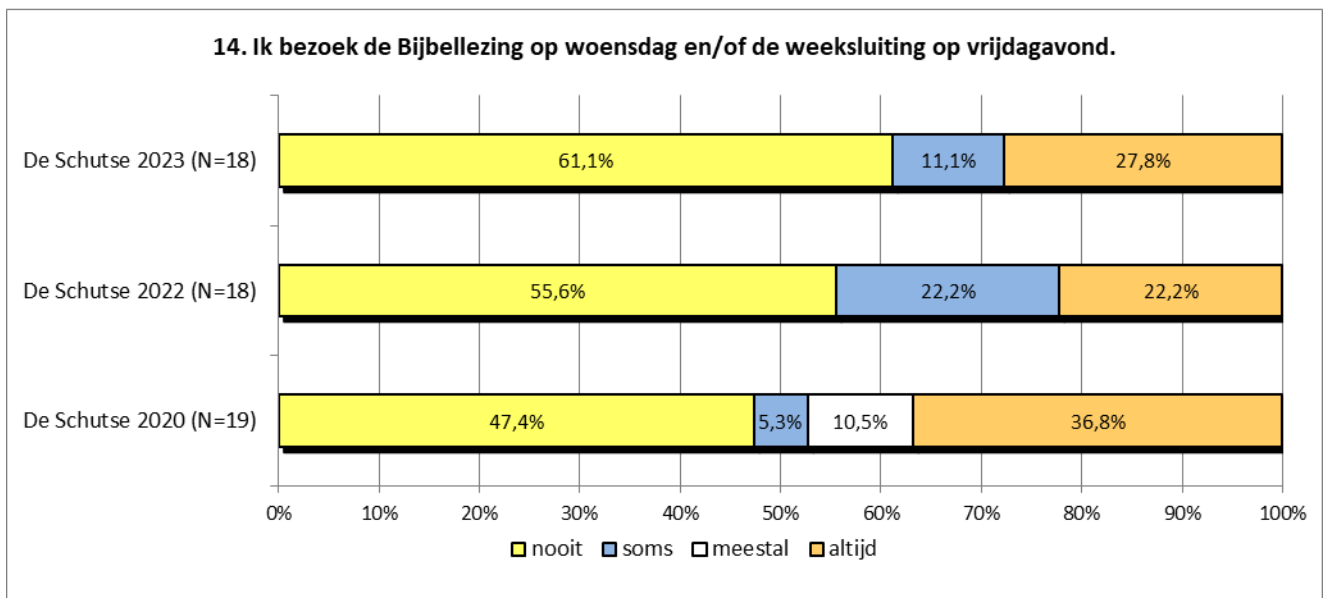
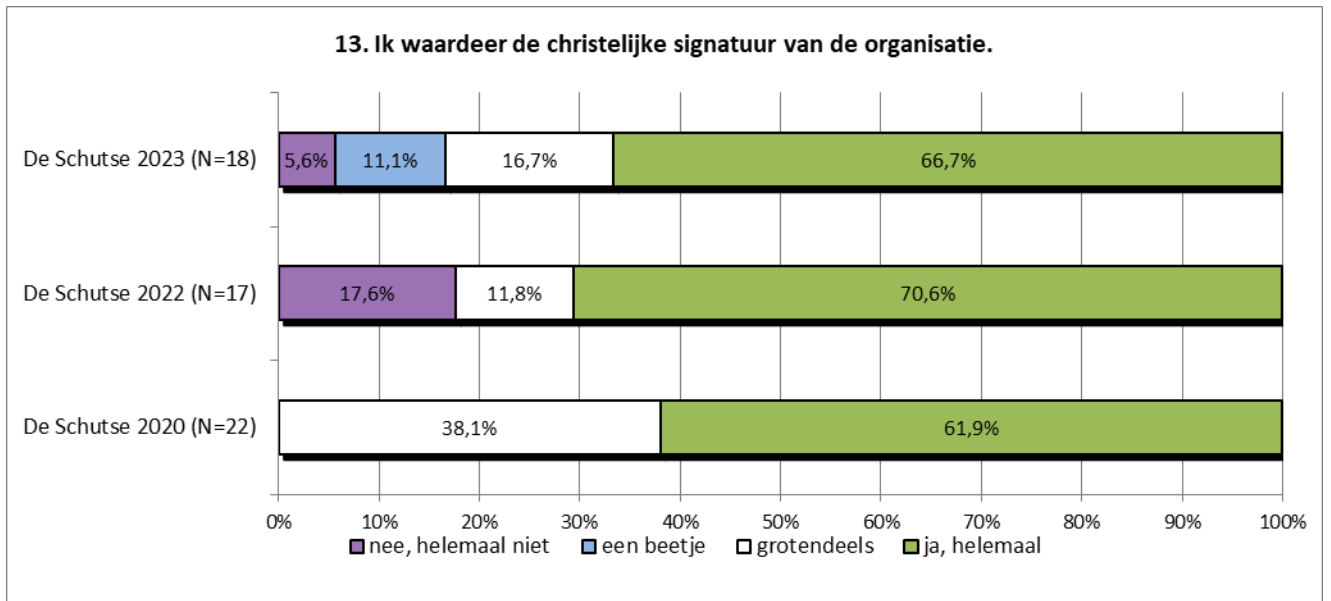
### Opmerkingen

1. Heb maar een zoon hij is niet erg betrokken houd afstand
2. Via Caren en zorgleefplan bespreking

## 1.5 Zingeving



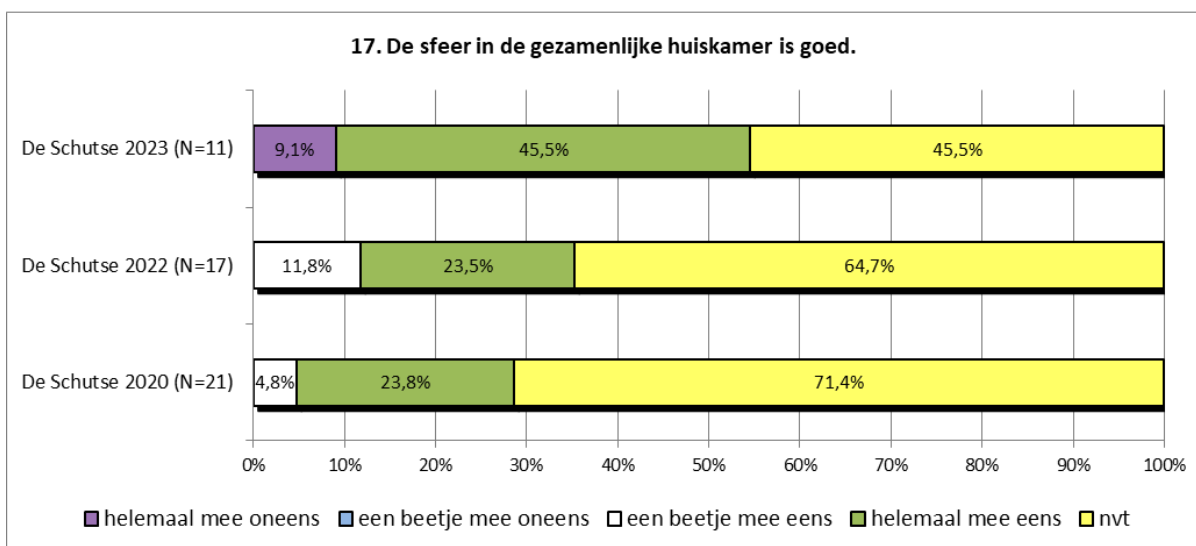
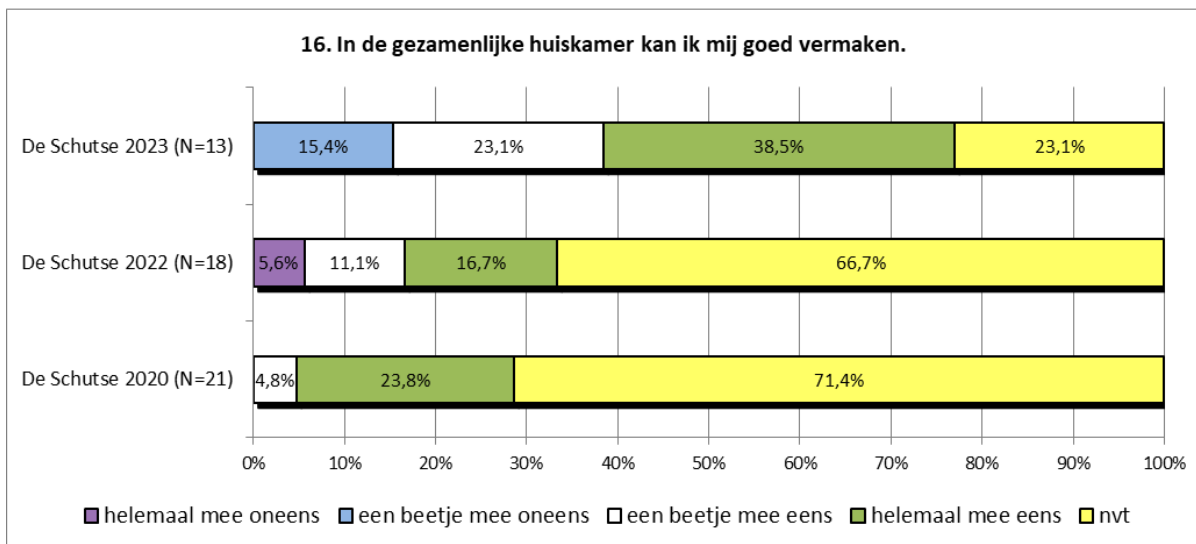
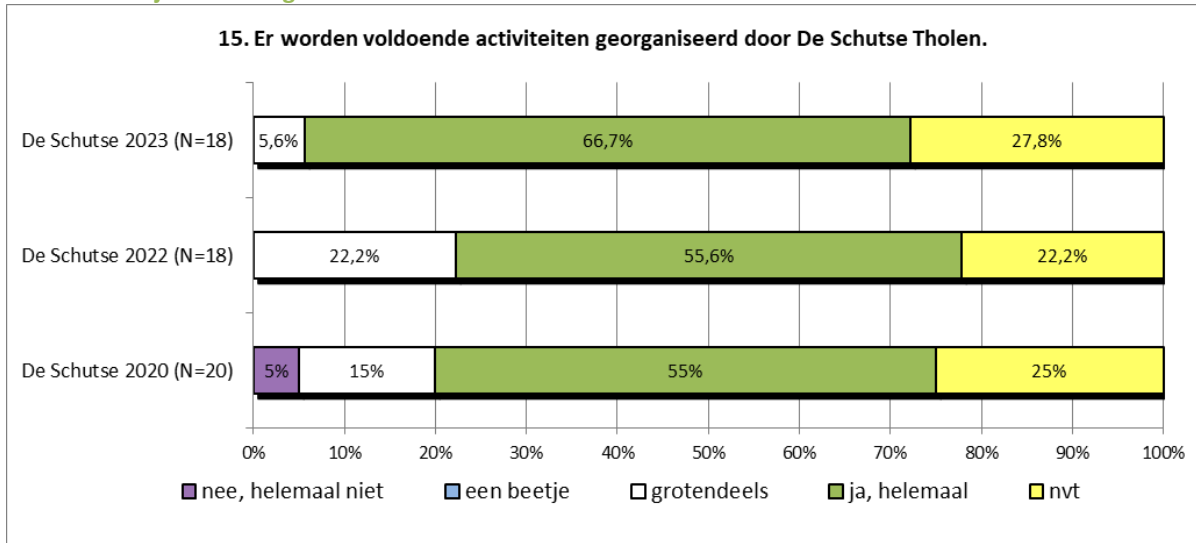


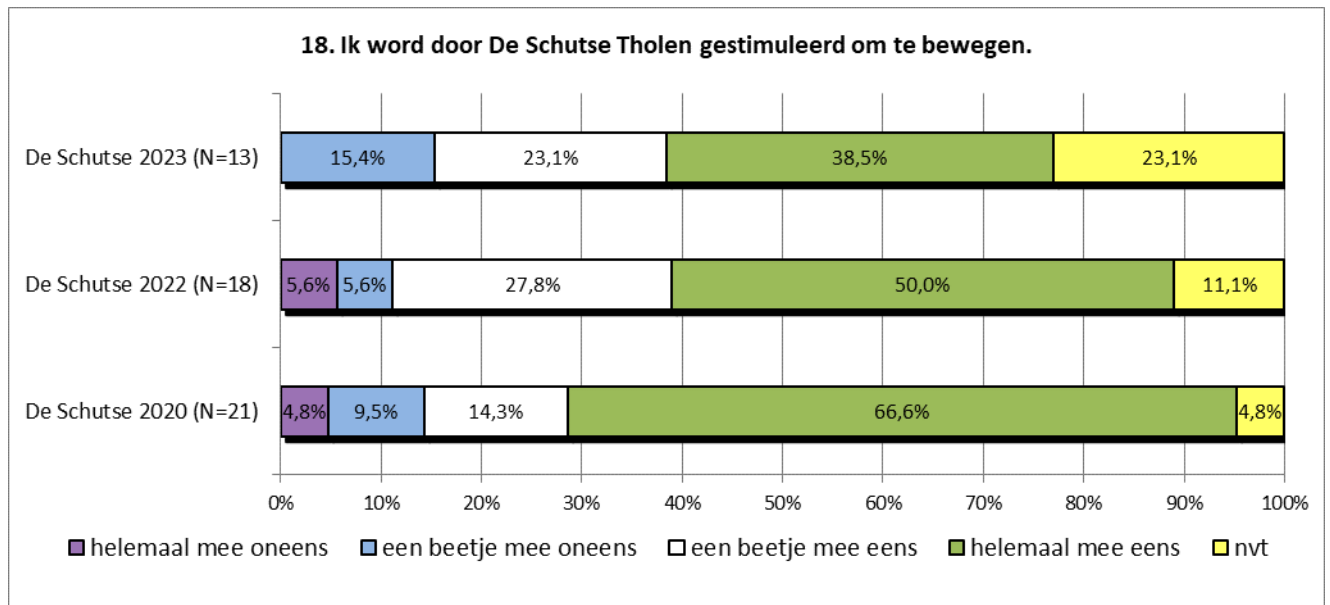


**Opmerkingen**

1. Ben anders gelovig
2. Bezoek niet maar luister altijd mee
3. Geen behoefte
4. Luister mee woensdag vrijdag

## 1.6 Zinnvolle tijdsbesteding

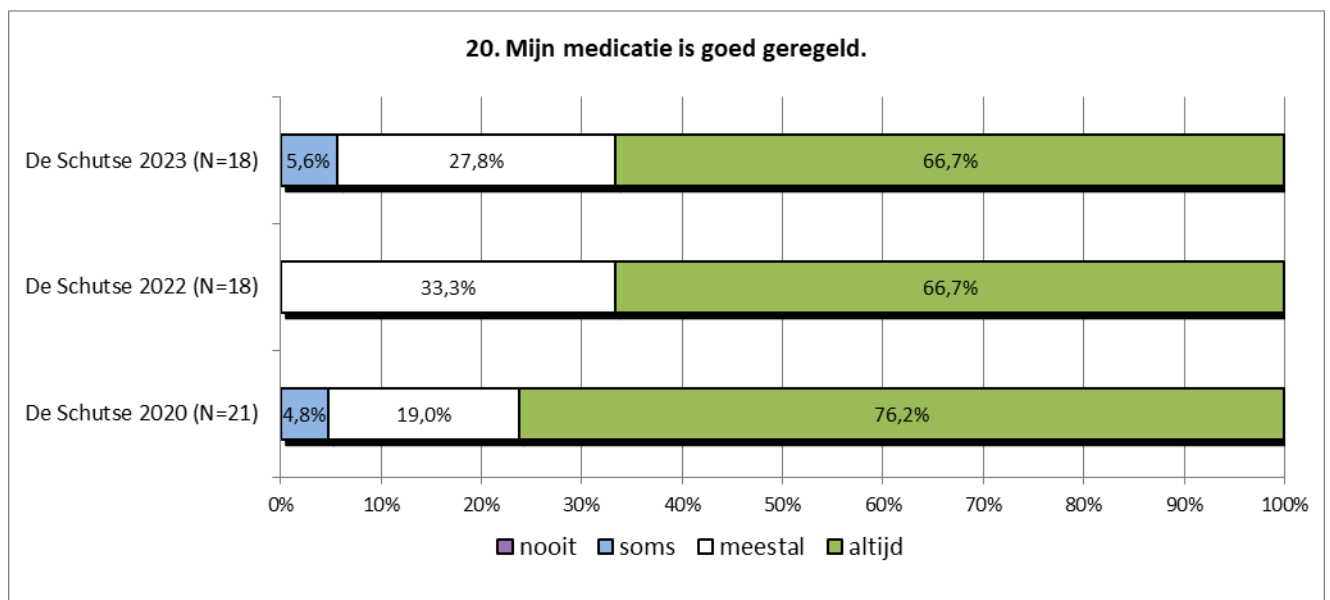
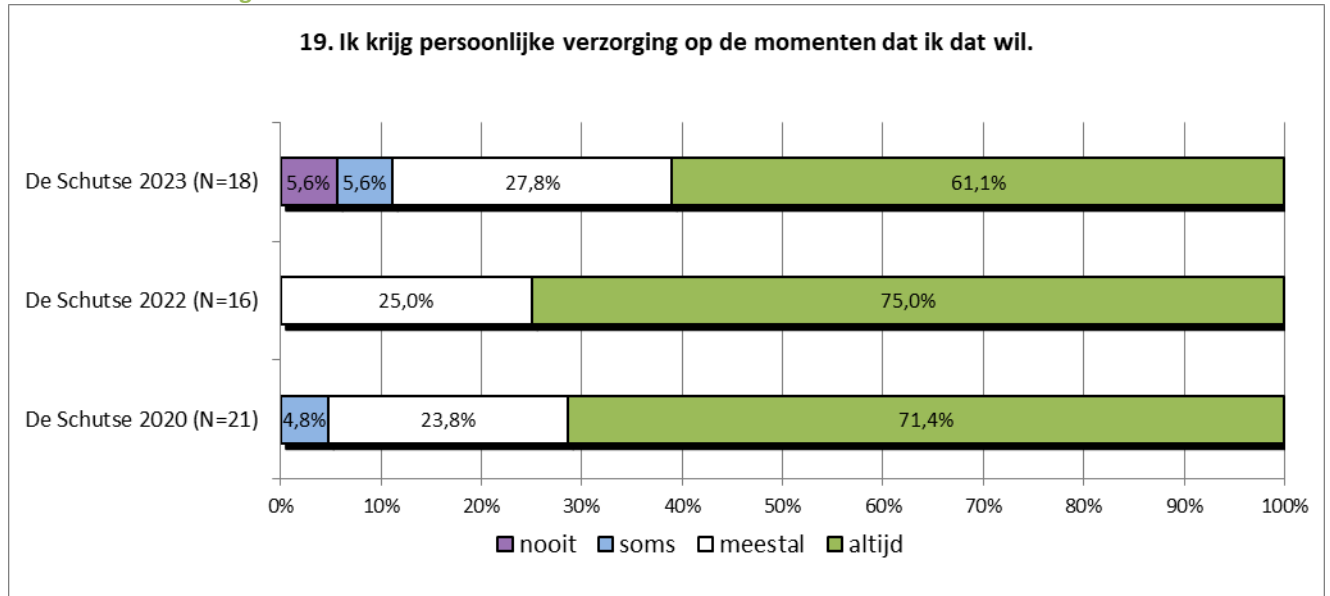




### Opmerkingen

1. Ik wil dat niet
2. Mw deelt niet mee aan activiteiten

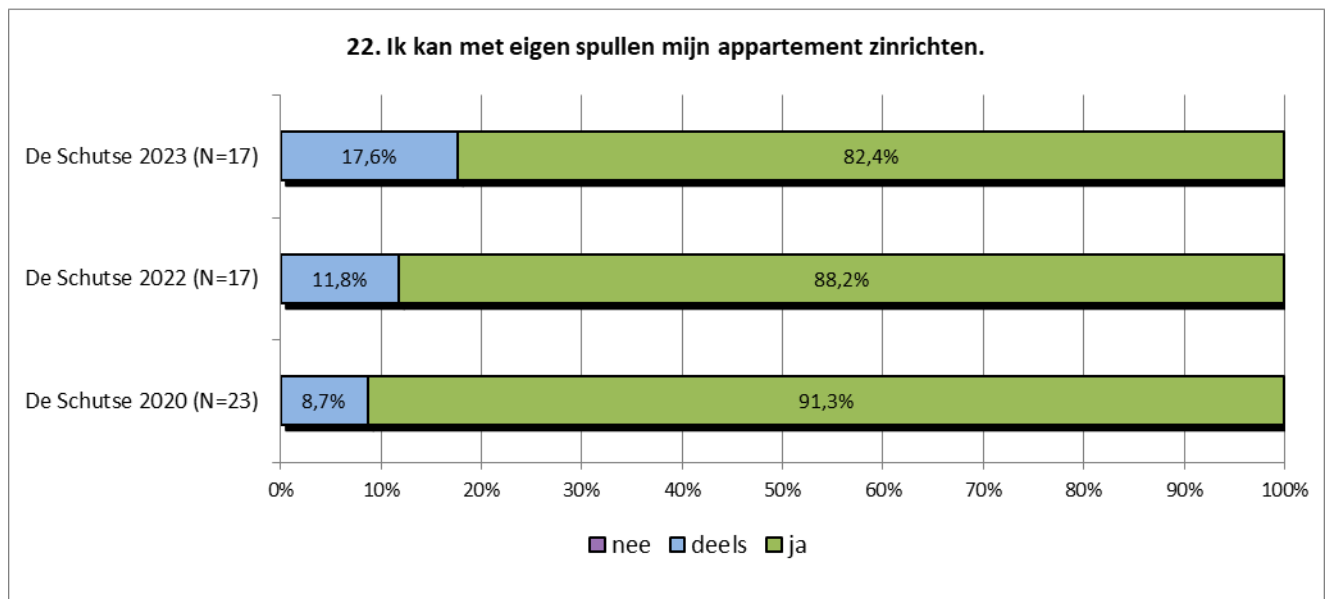
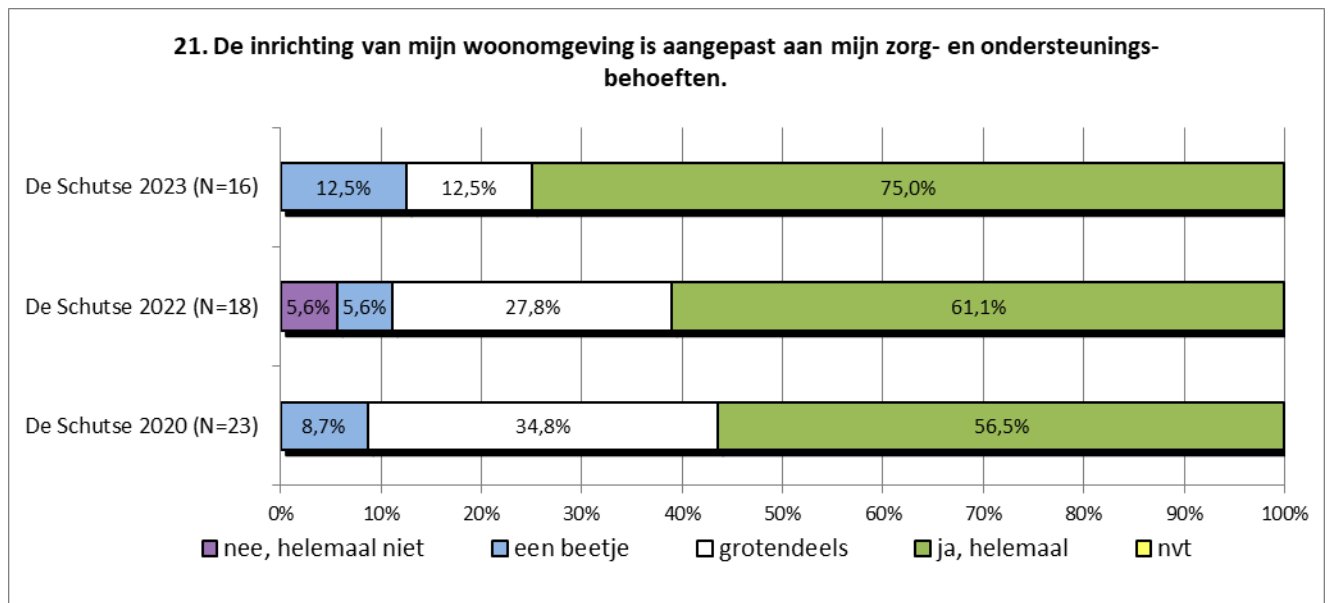
### 1.7 Schoon en verzorgd lichaam

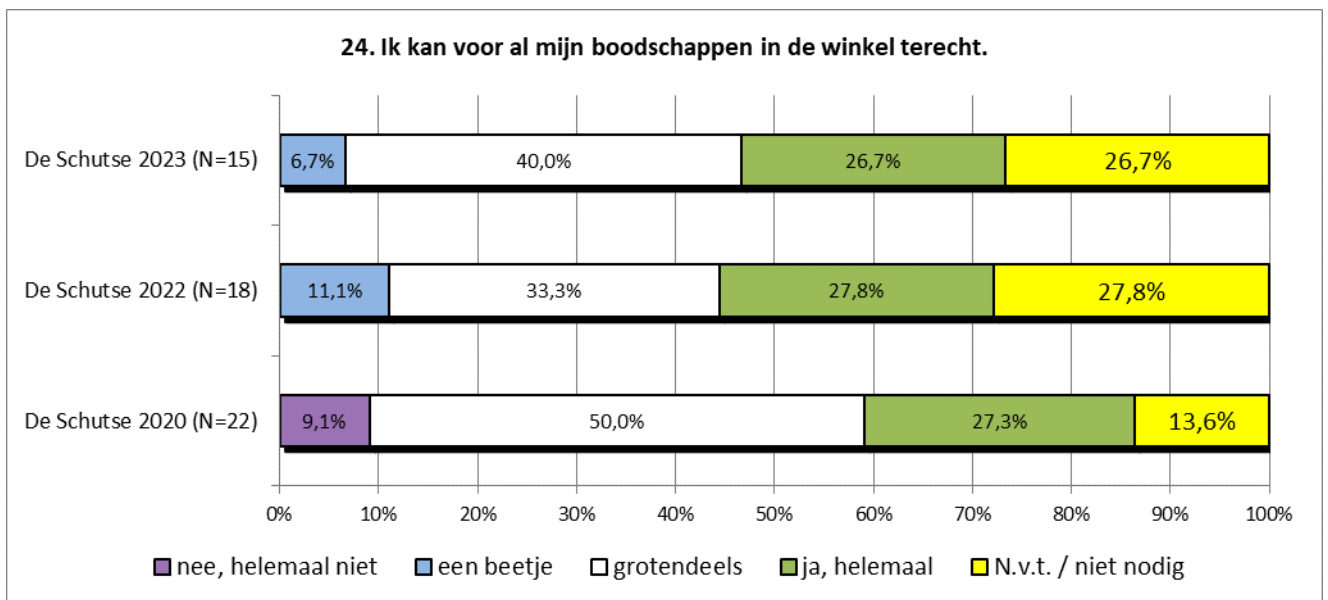
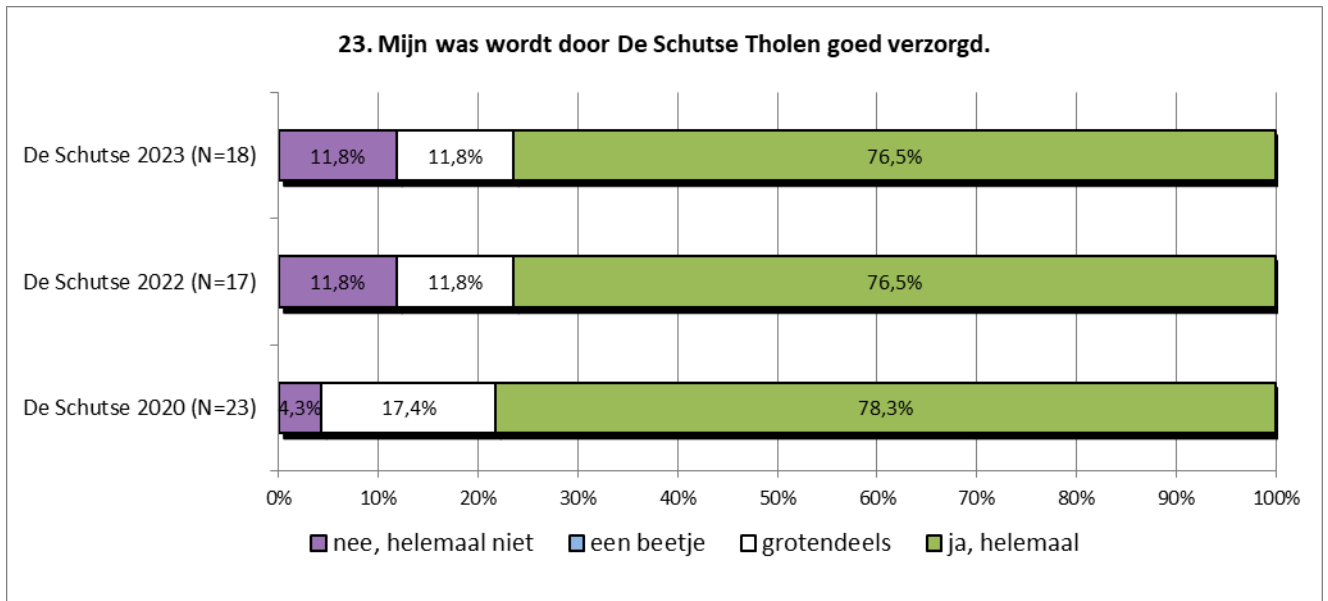


#### Opmerkingen

1. Heeft moeite met wisselend personeel
2. Het is wel eens over de datum oogdruppels Verkeerde oogdruppels gehad
3. Medicijnen worden onregelmatig aangeboden zodat we zelf onze medicijnen dikwijls zelf innemen
4. Wordt niet gelet op inname van medicatie is wel nodig in dit geval

## 1.8 Schoonmaak en inrichting

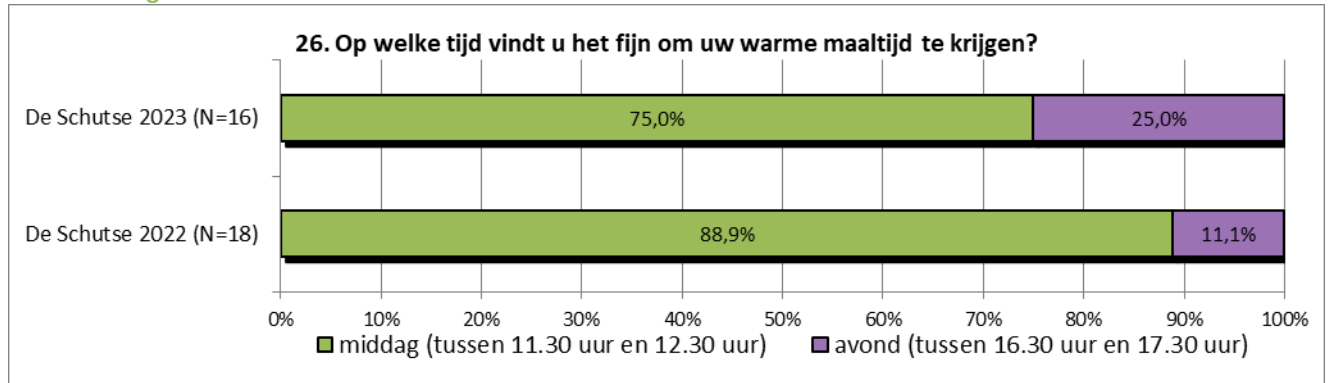




**Opmerkingen**

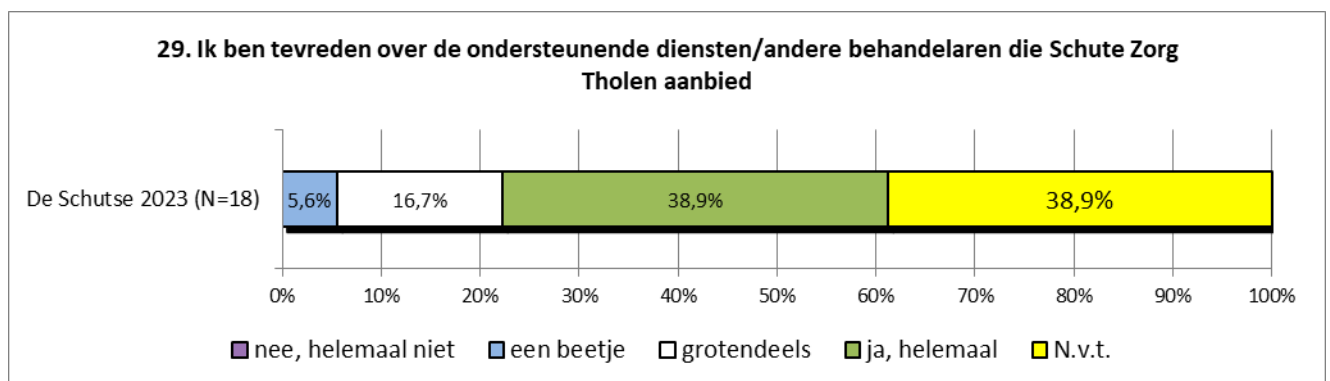
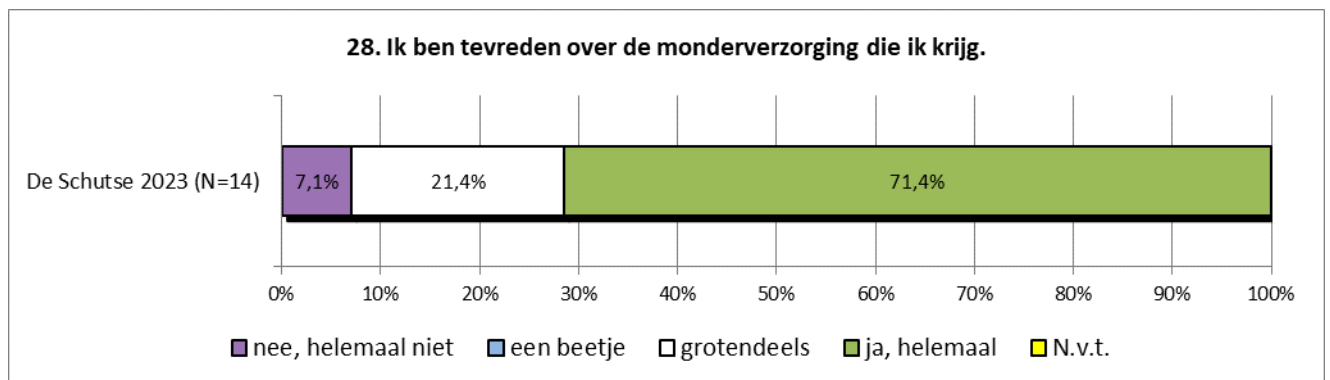
1. Bij het terugbrengen van de was mist er wel eens iets Enkele dingen kwijt
2. Mijn dochter doet boodschappen
3. Mijn dochter doet de was
4. Mw is regelmaat haar eigen wasgoed kwijt

### 1.9 Extra vragen



### 27. Heeft u verbeterpunten met betrekking tot de voeding bij Schutse Zorg Tholen?

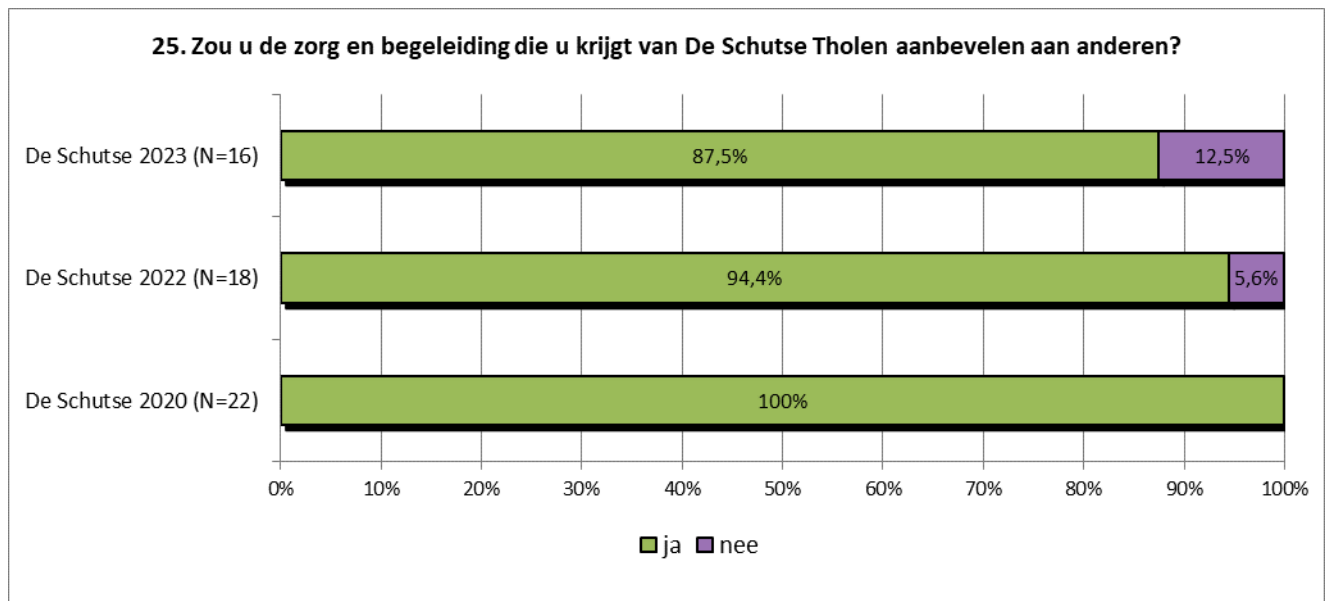
1. Drie weken vooruit lijst invullen voor menu is soms verwarrend
2. Ja meer verse groenten en meer afwisseling
3. Kleinere porties van de warme maaltijd
4. Maaltijd warm is te vroeg al voor 12uur
5. Nee (4x)



### Opmerkingen

- Mw heeft een goed en persoonlijk contact met Hanneke Duym
- De tuin en het buitengebied zijn zeer goed verzorgd Echt genieten bij mooi weer

## 2. Aanbeveling

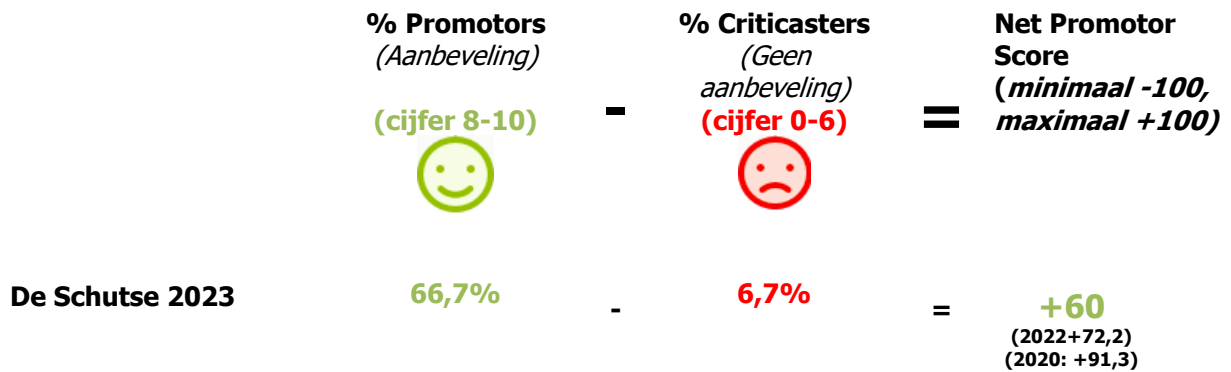


### Gemiddelde aanbevelingscijfer voor De Schutse

Team	Gemiddelde aanbevelingscijfer
De Schutse 2020	8,8
De Schutse 2022	8,2
<b>De Schutse 2023</b>	<b>8,1</b>



### Net Promotor Score voor De Schutse



### Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).  
Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0 t/m 6** gegeven hebben

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 8-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100.

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

<b>Positieve NPS (+)</b>	<i>Meer cijfers van 8 t/m 10 dan cijfers van 0 t/m 6</i>
<b>Negatieve NPS (-)</b>	<i>Meer cijfers van 0 t/m 6 dan cijfers van 8 t/m 10</i>
<b>Minimale NPS (-100)</b>	<i>Alleen cijfers van 0 t/m 6</i>
<b>Maximale NPS(+100)</b>	<i>Alleen cijfers van 8 t/m 10</i>
<b>NPS '0'</b>	<i>Evenveel cijfers van 0 t/m 6 als cijfers van 8 t/m 10</i>

In onderstaande tabel wordt weergegeven hoeveel respondenten voor een cijfer hebben gekozen:

Tabel met gegeven cijfers voor aanbeveling

Cijfer	De Schutse 2020		De Schutse 2022		De Schutse 2023	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
<b>0</b>	-	-	-	-	1	6,7%
<b>5</b>	-	-	1	5,6%	-	-
<b>7</b>	2	8,7%	3	16,7%	4	26,7%
<b>8</b>	8	34,8%	6	33,3%	3	20,0%
<b>9</b>	6	26,1%	6	33,3%	1	6,7%
<b>10</b>	7	30,4%	2	11,1%	6	40,0%
<b>Totaal</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>

### 3. Achtergrondkenmerken

De gemiddelde leeftijd van de respondenten in 2020 is: **87** jaar  
 De gemiddelde leeftijd van de respondenten in 2022 is: **86,4** jaar.  
 De gemiddelde leeftijd van de respondenten in 2023 is: **86,7** jaar.

De verdeling naar geslacht is:

#### **Wat is uw geslacht?**

Team	De Schutse 2020 (N=23)	De Schutse 2022 (N=17)	De Schutse 2023 (N=18)
<b>man</b>	21,7%	29,4%	33,3%
<b>vrouw</b>	78,3%	70,6%	66,7%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 4. Verantwoording

#### Het onderzoek

**Schriftelijke meting.** Qualizorg heeft De Schutse Zorg Tholen (vanaf hier: De Schutse) ontzorgt en de volledige verzending gedaan.

**Periode:** mei/juni 2022

**Gebruikte vragenlijst:** 'Ervaringen met de zorg en begeleiding van De Schutse' (versie voor bewoners). Op maat gemaakte vragenlijst door De Schutse in samenwerking met Qualizorg.

#### Respons (totaal)

Aantal benaderde cliënten: **27**

Aantal ingevulde vragenlijsten: **18**

Respons: **66,7%**



Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Qualizorg  
 Keulenstraat 1  
 7418 ET Deventer

0570-820219  
 Info@qualiview.nl

© Qualizorg, 2023