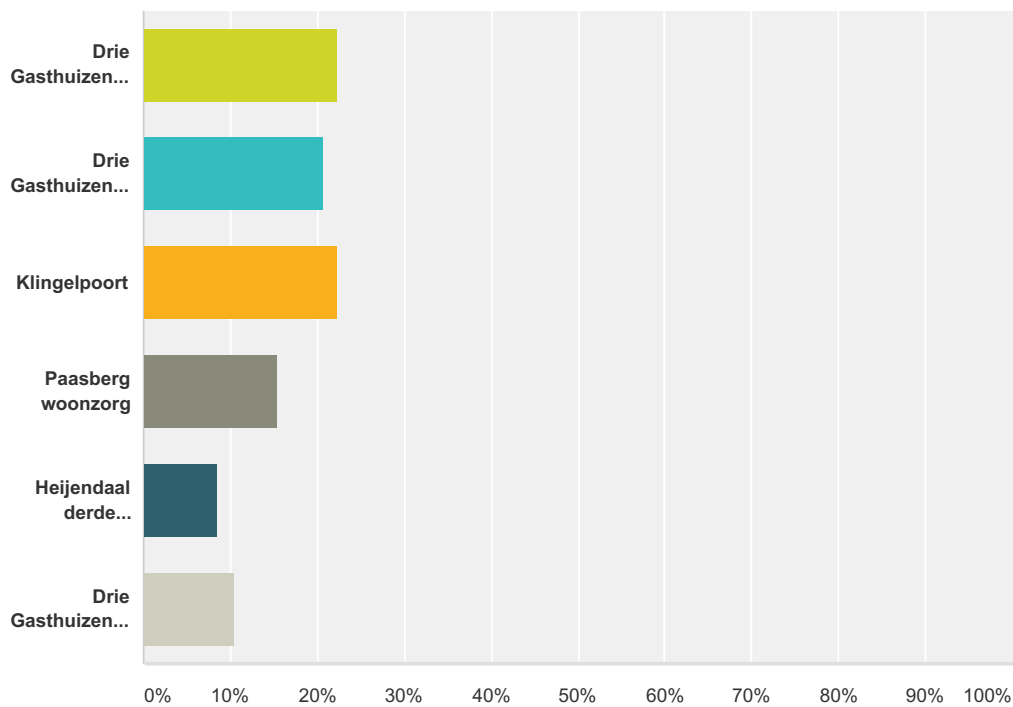


Q1 Op welke locatie/afdeling verblijft u?

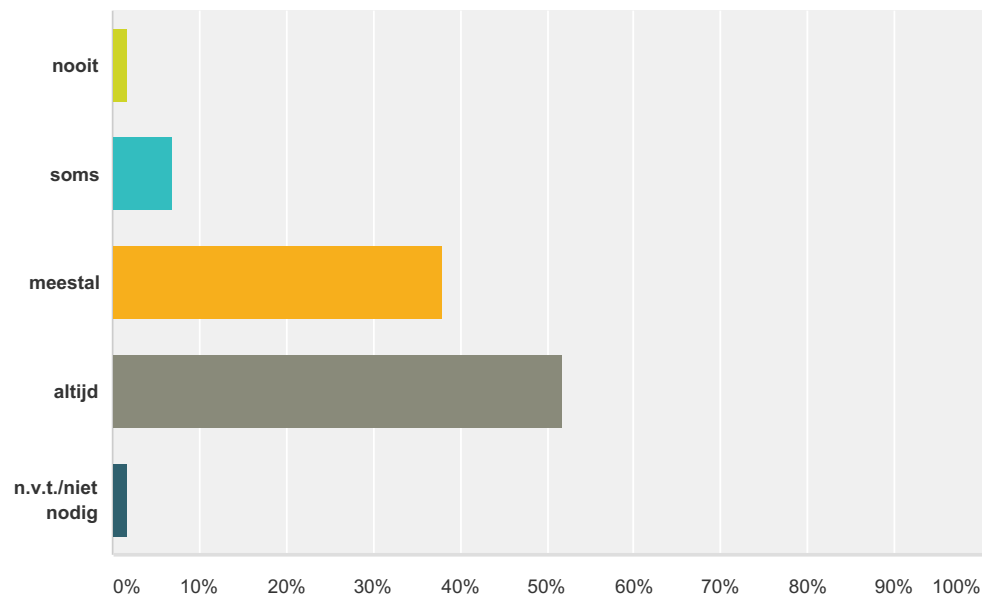
Beantwoord: 58 Overgeslagen: 0



Antwoordkeuzen	Reacties
Drie Gasthuizen afdeling de Berk / de Eik	22,41% 13
Drie Gasthuizen afdeling de Wilg	20,69% 12
Klingelpoort	22,41% 13
Paasberg woonzorg	15,52% 9
Heijendaal derde verdieping	8,62% 5
Drie Gasthuizen afdeling de Beuk	10,34% 6
Totaal	58

Q2 Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

Beantwoord: 58 Overgeslagen: 0

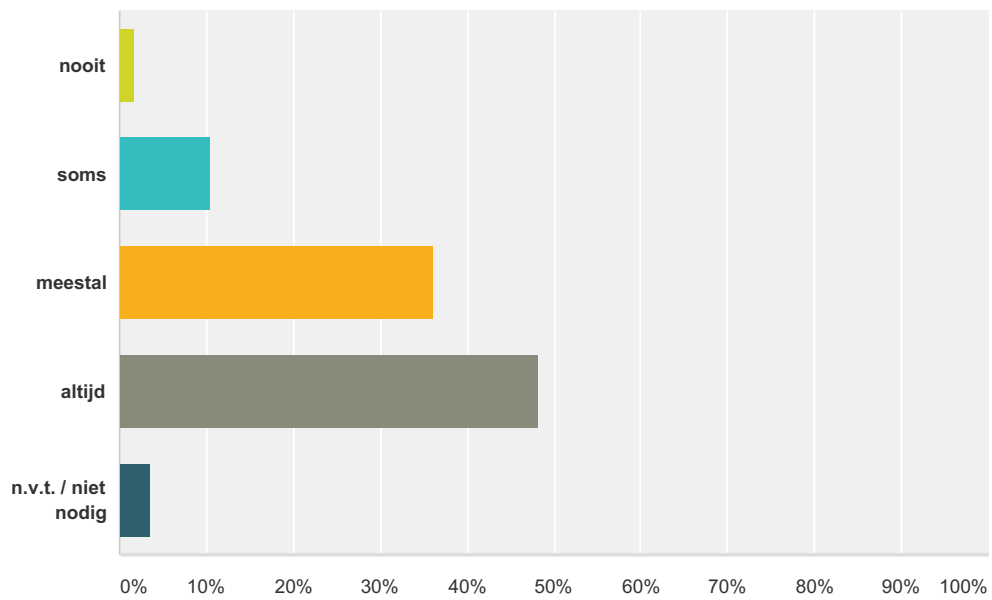


Antwoordkeuzen	Reacties
nooit	1,72% 1
soms	6,90% 4
meestal	37,93% 22
altijd	51,72% 30
n.v.t./niet nodig	1,72% 1
Totaal	58

#	geef nadere toelichting	Datum
1	Het gaat erg snel, Ze hebben het altijd druk. Alles lijkt even tussendoor te moeten.	19-1-2017 9:25

Q3 Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

Beantwoord: 58 Overgeslagen: 0

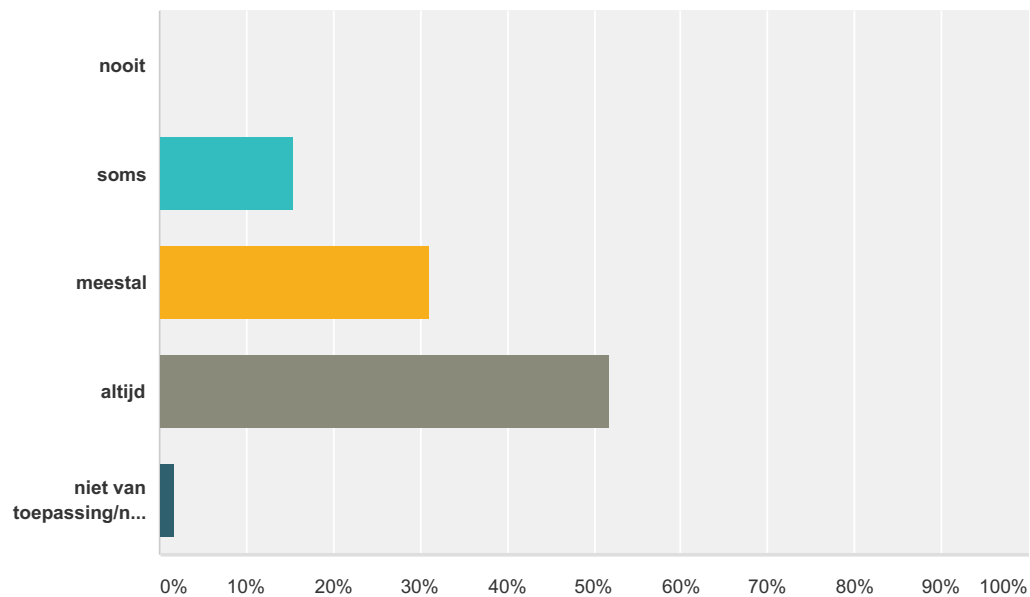


Antwoordkeuzen	Reacties
nooit	1,72% 1
soms	10,34% 6
meestal	36,21% 21
altijd	48,28% 28
n.v.t. / niet nodig	3,45% 2
Totaal	58

#	geef nadere toelichting	Datum
1	verstaat niet alles	19-1-2017 9:30

Q4 Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

Beantwoord: 58 Overgeslagen: 0



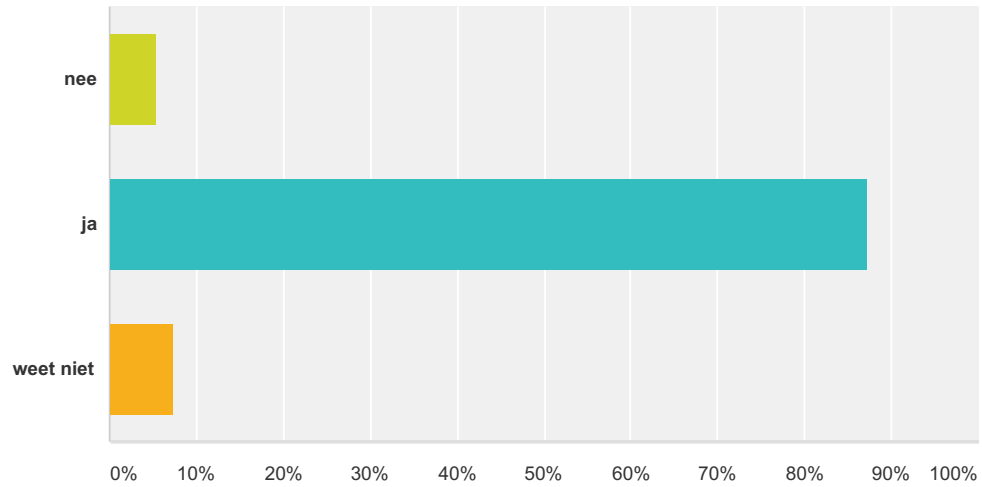
Antwoordkeuzen	Reacties
nooit	0,00% 0
soms	15,52% 9
meestal	31,03% 18
altijd	51,72% 30
niet van toepassing/niet nodig	1,72% 1
Totaal	58

#	geef nadere toelichting	Datum
1	Zorgverleners doen hun uiterste best een enkele keer iets minder maar dat komt waarschijnlijk omdat hun tijd en mogelijkheden beperkt zijn. dus zorgverleners een 10, het systeem een 7.	19-1-2017 10:52
2	woont zonder zorg	19-1-2017 10:49
3	met aandacht en vriendelijkheid	19-1-2017 10:43
4	Mijn afasie belemmert mijn communicatie en daar hebben de zorgverleners van het huis veel geduld bij de communicatie.	19-1-2017 10:37
5	Er is geen tijd om een praatje te maken, te weinig personeel.	19-1-2017 10:30
6	Echt niet te klagen!	19-1-2017 10:26
7	Ik vul het in voor mijn moeder, ze vind dat er vaker gevraagd mag worden hoe het met haar gaat. Haar gezondheid gaat op en af gedurende de week. Dat is ook lastig voor de verzorgenden.	19-1-2017 10:23
8	Als familie werden we goed betrokken met hert nemen van beslissingen, goed overleg met elkaar.	19-1-2017 10:11
9	De verzorging is goed, soms zijn ze wat gehaast.	19-1-2017 10:04
10	Ik ben hierover tevreden, gaat verder prima.	19-1-2017 10:00

11	Er wordt wel iedere ochtend aan mij gevraagd of ik goed geslapen heb.	19-1-2017 9:54
12	Ze blijft ivm medicatie afgifte, geen antwoord op mijn vragen	19-1-2017 9:53
13	Het aantal malen dat er aandacht wordt besteedt zou wat vaker kunnen. Misschien te weinig personeel.	19-1-2017 9:49
14	half - half	19-1-2017 9:45
15	Ze doen hun best. Door wisselende diensten zijn er niet altijd verpleegkundigen waar je een beroep op kunt doen.	19-1-2017 9:41
16	voldoende	19-1-2017 9:34

Q5 Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts)

Beantwoord: 55 Overgeslagen: 3

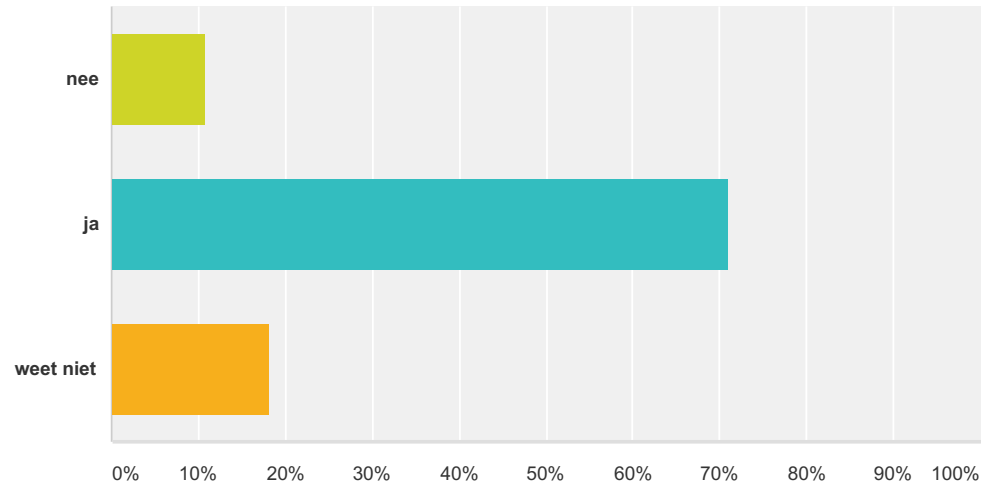


Antwoordkeuzen	Reacties
nee	5,45% 3
ja	87,27% 48
weet niet	7,27% 4
Totaal	55

#	geef nadere toelichting	Datum
1	nog niet lang genoeg hier	19-1-2017 9:42

Q6 Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten? (bijvoorbeeld dat u mag meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat u kunt klagen)

Beantwoord: 55 Overgeslagen: 3

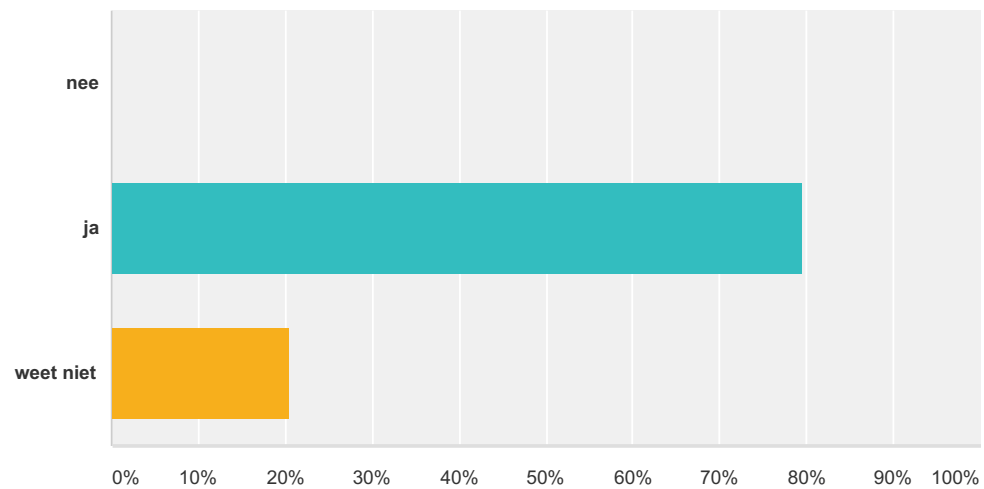


Antwoordkeuzen	Reacties
nee	10,91% 6
ja	70,91% 39
weet niet	18,18% 10
Totaal	55

#	geef nadere toelichting	Datum
	Er zijn geen reacties.	

Q7 Zou u DrieGasthuizenGroep aanraden aan familie, vrienden en bekenden?

Beantwoord: 54 Overgeslagen: 4

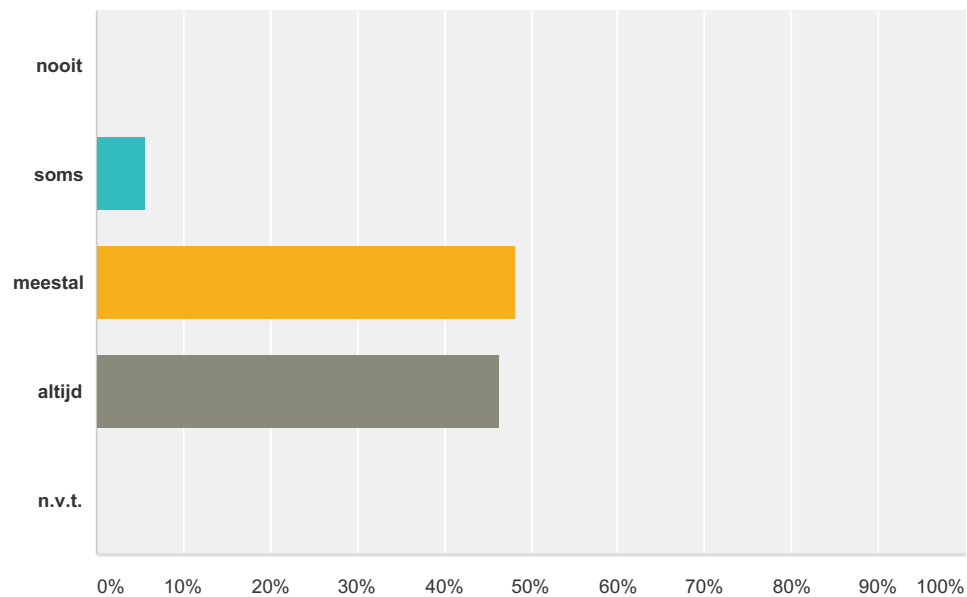


Antwoordkeuzen	Reacties
nee	0,00% 0
ja	79,63% 43
weet niet	20,37% 11
Totaal	54

#	geef nadere toelichting	Datum
1	Mensen moeten zelf beslissen	19-1-2017 9:56
2	dit is meer een vraag voor een hotel	19-1-2017 9:46

Q8 Bent u tevreden over de verzorgenden en andere zorgverleners?

Beantwoord: 54 Overgeslagen: 4



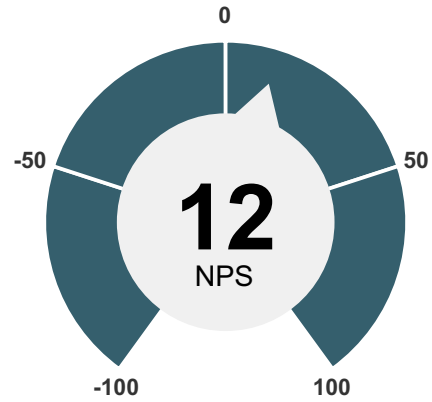
Antwoordkeuzen	Reacties
nooit	0,00% 0
soms	5,56% 3
meestal	48,15% 26
altijd	46,30% 25
n.v.t.	0,00% 0
Totaal	54

#	Geef nadere toelichting	Datum
1	woont zonder zorg	19-1-2017 10:49
2	De druk is wel groot, soms uitzendkracht niet gekomen, dan moet toch alles opgeknapt worden.	19-1-2017 10:46
3	Ben tevreden maar de ene verzorgster ligt je beter dan de ander.	19-1-2017 10:35
4	Te weinig personeel, te weinig tijd, druk, druk, druk waardoor ze weer snel weg zijn.	19-1-2017 10:31
5	Soms zijn er wel eens flex medewerkers en dan geeft ze duidelijk aan dat sommigen niet meer hoeven te komen, dit geef ik door als dochter.	19-1-2017 10:29
6	De verzorging is uitstekend.	19-1-2017 10:20
7	Ga zo door!	19-1-2017 10:13
8	Heel goed en gezellig	19-1-2017 10:05
9	Ik word wel eens vergeten, niet door de verzorgers	19-1-2017 10:03
10	Er zijn te weinig ervaren zorgverleners	19-1-2017 9:51
11	Nog tekort hier	19-1-2017 9:43

12	Belangrijk om EVV-er te hebben/vertrouwenspersoon die mij door en door kent.	19-1-2017 9:28
----	--	----------------

Q9 Hoe waarschijnlijk is het dat u DrieGasthuizenGroep zou aanbevelen aan een vriend of collega?

Beantwoord: 52 Overgeslagen: 6



Criticasters (0-6)	Passief tevredenen (7-8)	Promotors (9-10)	Net Promoter® Score
17% 9	54% 28	29% 15	12

Q10 Waarover zou u de zorgverleners een compliment willen geven?

Beantwoord: 36 Overgeslagen: 22

#	Reacties	Datum
1	over hun niet aflatende inzet	19-1-2017 10:53
2	Over het algemeen is de verzorging goed	19-1-2017 10:50
3	goede informatie naar familie	19-1-2017 10:48
4	Ik word altijd goed geholpen	19-1-2017 10:47
5	warmte en vriendelijkheid	19-1-2017 10:44
6	alles en organisatie van veel leuke evenementen	19-1-2017 10:42
7	toewijding	19-1-2017 10:41
8	zorgzaamheid	19-1-2017 10:40
9	Hun geduld in de communicatie	19-1-2017 10:39
10	hun aandacht	19-1-2017 10:36
11	Voor hun zorgzaamheid en hun vriendelijkheid wat zeer belangrijk is.	19-1-2017 10:35
12	Belangstelling tonen	19-1-2017 10:32
13	Dat ze erg attent zijn.	19-1-2017 10:29
14	medicijnverstrekking	19-1-2017 10:24
15	Ik word goed geholpen en ze zijn gezellig	19-1-2017 10:21
16	De constante aandacht	19-1-2017 10:20
17	Dat ze zo hard moeten werken. verzorgenden zijn overbelast.	19-1-2017 10:15
18	De interactie, empathie en geen 9 tot 5 mentaliteit.	19-1-2017 10:13
19	de algehele verzorging.	19-1-2017 10:09
20	Ze doen hun best	19-1-2017 10:07
21	Sommigen geef ik een compliment	19-1-2017 10:05
22	Behulpzaamheid, vriendelijkheid, algehele omgang is prima.	19-1-2017 10:03
23	Schoonheid, het is hier altijd zo schoon Ze zijn allemaal heel betrokken Mijn EVV-er is zeer betrokken en geïnteresseerd, altijd bereid te helpen en dingen te doen, Top.	19-1-2017 9:59
24	compliment geven doen wij regelmatig	19-1-2017 9:57
25	Dat ze altijd goede zin hebben	19-1-2017 9:56
26	Dat er behoorlijk hard wordt gewerkt.	19-1-2017 9:51
27	Belangstellend	19-1-2017 9:44
28	vriendelijkheid en behulpzaam.	19-1-2017 9:43
29	adequaat, behulpzaam en vriendelijk, erg tevreden over de persoonlijke benadering van cliënt en familie	19-1-2017 9:40
30	vriendelijk en duidelijk	19-1-2017 9:37
31	constant goed humeur	19-1-2017 9:36
32	goed	19-1-2017 9:34
33	zijn lief en zorgzaam	19-1-2017 9:33
34	aandacht	19-1-2017 9:32

35	geduld	19-1-2017 9:30
36	aan EVV-er goede verzorging en veel aandacht	19-1-2017 9:28

Q11 Heeft u nog suggesties om de bejegening en communicatie nog verder te verbeteren?

Beantwoord: 22 Overgeslagen: 36

#	Reacties	Datum
1	ik ben tevreden.	19-1-2017 10:53
2	-wifi -een keuzemenulijst met foto's van de maaltijden	19-1-2017 10:39
3	Dat er tijd wordt genomen om een gesprekje te voeren.	19-1-2017 10:31
4	Bejegening: in gesprek blijven gaan met de bewoner Communicatie: goede communicatie wordt zeer gewaardeerd door de bewoner.	19-1-2017 10:29
5	schoonmaak kan beter	19-1-2017 10:25
6	nee	19-1-2017 10:21
7	Aanbeveling is lager i.v.m. keuken. (niet tevreden over het eten, te hard, liever gaarder eten) Het probleem van de keuken schijnt geen oplossing te hebben.	19-1-2017 10:20
8	meer personeel	19-1-2017 10:15
9	Voor de nieuwe zorgverleners, dat er beter gecommuniceerd wordt door de al aanwezige zorgverleners, hoe ze een cliënt moeten benaderen, wat de geschiedenis is en of ziektebeeld.	19-1-2017 10:13
10	Niet zo gehaast	19-1-2017 10:07
11	nee	19-1-2017 10:05
12	Ik heb problemen met mijn telefoon, doet af en toe raar. Zijn al mensen bij geweest.	19-1-2017 10:03
13	Nee	19-1-2017 9:59
14	geen	19-1-2017 9:57
15	Communicatie kan beter naar bewoners die wachten op permanente plaatsing.	19-1-2017 9:56
16	Dit ligt waarschijnlijk aan de inhoud van de medewerkers van binnen uit.	19-1-2017 9:51
17	weet niet	19-1-2017 9:44
18	nee	19-1-2017 9:37
19	neen	19-1-2017 9:36
20	geen	19-1-2017 9:34
21	lets meer persoonlijke aandacht. Niet procesmatig werken maar individuele zorg leveren.	19-1-2017 9:28
22	Duidelijk doorgeven van verzorging	19-1-2017 9:24