

Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) Woonzorgcentrum Zwarte Racker

In maart 2025 hebben wij een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de bewoners van Zwarte Racker. De uitkomst is voornamelijk positief; De bewoners en mantelzorgers geven de Zwarte Racker een gemiddelde score van een 8.9. Hier zijn wij ontzettend blij mee en maakt ons trots! Met de verbeterpunten gaan wij natuurlijk aan de slag om van ons wooncentrum een nóg mooiere en betere woonplek te maken voor onze bewoners!

Verslag van het onderzoek

Respons en gemiddelde score

Het CTO is door 53.33% van de bewoners en hun mantelzorgers ingevuld. Over het algemeen zijn bewoners en mantelzorgers tevreden over de zorg op de Zwarte Racker. De scores van alle vragen geven de Zwarte Racker een gemiddelde score van een **8,9**. Hier zijn we uiteraard erg trots op.

Benadering en aandacht van onze medewerkers

De hoogste score wordt gegeven aan de benadering en de aandacht van onze medewerkers. Bewoners en hun mantelzorgers geven aan dat zij hier uitermate tevreden over zijn met een waardering van **9.4** gemiddeld. Deze mooie score past bij de visie van de Zwarte Racker waarin we persoonlijke aandacht en zorg hoog in het vaandel hebben.

Aandacht voor welzijn

De laagste beoordeling wordt gegeven aan de mate waarin we aandacht hebben voor welzijn op de Zwarte Racker. Hier scoren we een **8.5** gemiddeld, hoewel dit nog steeds ruim voldoende is geeft dit aan dat hier winst te behalen is. Opvallend is dat respondent 8 de Zwarte Racker hierin beoordeelt met een 5. Ook is dit de vraag met de meeste verdeeldheid onder de respondenten. Er worden 5 verschillende cijfers gegeven waarvan een 5 de laagste is en een 10 de hoogste score.

Kwaliteit en effect van de geleverde zorg

De kwaliteit en het effect van de geleverde zorg wordt door de bewoners beoordeeld met een gemiddelde van een **8.6**. Wederom een mooi gemiddelde waar we trots op mogen zijn. Naast de kwaliteit van zorg is er ook gevraagd naar de kwaliteit van afspraken, het nakomen hiervan en bijvoorbeeld de bereikbaarheid. Bewoners en mantelzorgers beoordelen dit met een mooie **8.8**.

Overige onderwerpen

Respondent 3 zegt over alle vragen: *‘Moeder is zeer tevreden en heeft het hier erg goed. De zorgverleners zijn ontzettend lief voor haar en ze voelt helemaal thuis!’*.

Bewoners en mantelzorgers scoren een **9** als het gaat om het aansluiten van de zorg op wat ze zelf belangrijk vinden. De werkwijze van de Zwarte Racker past bij de manier waarop de bewoners hun leven willen inrichten. Ook op de vraag of bewoners zich gezien en gehoord voelen geven zij aan dat dit zo is door een **8.9** te geven als cijfer.

Het gebouw, de voorzieningen en de woonomgeving worden met een fantastische **9.1** beoordeeld! Wij zijn erg blij dit te horen.

Respondent 4 geeft als opmerking en verbeterpunt aan dat het signaleren van lichamelijk ongemak mist en beter kan. Daarnaast geeft respondent 8 aan: *‘Er is niet altijd tijd als erom hulp/aandacht gevraagd wordt’* en *‘Graag elke dag bewegen. Dagprogramma’*. Ook respondent 9 heeft een toelichting gegeven en zegt: *‘We hebben geen verbeterpunten die we niet bespreekbaar maken met de eerste verpleegkundige’*.

Deze onderwerpen en verbeterpunten nemen we mee naar de teamoverleggen zodat we samen kunnen kijken hoe we hiervan kunnen leren en ons kunnen ontwikkelen.
Daarnaast worden de uitkomsten besproken in de cliëntenraadvergadering, met de Raad van Toezicht en gedeeld met onze bewoners en hun mantelzorgers.