
Ervaringen cliënten somatiek 't Derkshoes Westerbork

Meting 2015

Gemeten met de CQI index

April 2015

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze	1
Opbouw van het rapport	2
2. Samenvatting resultaten	3
Algemene resultaten	3
Trends	4
Resultaten indicatoren en aandachtspunten	5
3. Persoonskenmerken van de geïnterviewde bewoners	6
Geslacht, leeftijd en opleiding	6
Reden van verblijf	6
Ervaren gezondheid	6
4. Ervaringen en tevredenheid van de geïnterviewde bewoners	7
4.1 Deskundigheid zorgverleners	7
4.2 Afspraken en overleg	8
4.3 Communicatie en informatie	9
4.4 Woon- en leefomstandigheden	10
4.5 Overige vragen	11
4.6 Tot slot	12
4.7 Aanvullende vragen 't Derkshoes	13
Bijlage: Opmerkingen van cliënten van 't Derkshoes (slotvragen)	14

I. Inleiding

In de periode januari-maart 2015 heeft een cliëntraadpleging plaatsgevonden in 't Derkshoes. In deze periode zijn de ervaringen van bewoners en thuiszorgcliënten onderzocht. In dit rapport zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van de bewoners van 't Derkshoes. Dit rapport bestaat uit vier hoofdstukken. In dit eerste hoofdstuk is beschreven op welke wijze de meting is uitgevoerd. Het tweede hoofdstuk biedt een samenvatting van de resultaten van het onderzoek in 't Derkshoes. In het derde hoofdstuk zijn de persoonskenmerken van de cliënten opgenomen en in het vierde hoofdstuk zijn per thema van de meting alle resultaten opgenomen. In de bijlage zijn alle opmerkingen opgenomen, die door de cliënten tijdens de interviews zijn gemaakt.

Deze meting is tot stand gekomen met de medewerking van Annelette Hamming, Corrie Kluifhooft en Denise Reedijk. Jeroen Haamers heeft de geanonimiseerde resultaten verwerkt tot dit eindrapport.

CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze

Binnen 't Derkshoes wordt periodiek de cliënten naar hun ervaringen gevraagd over de leefomstandigheden. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de Consumer Quality Index (CQI), bestaande uit gestandaardiseerde vragenlijsten, waarmee landelijk informatie wordt verzameld over cliëntwaardering. Het onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Kwaliteitsinstituut (voorheen het Centrum Klantervaring Zorg), die gelden voor CQI onderzoeken in de sector Verpleging, Verzorging & Thuiszorg. Deze richtlijnen zijn vastgelegd in het Handboek CQI metingen (versie juli 2011).

Dit is het vijfde formele CQI onderzoek dat door Bosscher & de Witte c.s. voor 't Derkshoes is uitgevoerd.

Voor het CQI onderzoek zijn twee CQI-vragenlijsten gebruikt:

1. CQ-index ervaringen in een verpleeg- of verzorgingshuis (versie 2012): een vragenlijst voor somatische intramurale bewoners van een verpleeg- of verzorgingshuis. De vragenlijst is gericht op bewoners waarmee een persoonlijk interview kan worden gehouden.
2. CQ-index ervaringen met de zorg thuis (versie 2012): een schriftelijke vragenlijst voor thuiswonende cliënten van zorgorganisaties, die minimaal zes maanden persoonlijke verzorging en/of verpleging ontvangen.

De CQI-vragenlijsten zijn gebaseerd op de internationaal gebruikte CAHPS-methode. Deze vragenlijsten sluiten aan op het 'Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg'. De CQI-vragenlijsten zijn in beheer van het Kwaliteitsinstituut. Hier bewaakt men de naleving van de richtlijnen en daarmee de kwaliteit van de meetmethode voor de CQ-index.

De onderhavige rapportage beschrijft de resultaten van de op 6 maart 2015 gehouden interviews met cliënten van 't Derkshoes. De vragenlijst is persoonlijk bij de cliënten afgenomen.

Uitgaande van de CQI richtlijnen is een selectie gemaakt van 30 bewoners voor de interviews. Hiervan was het mogelijk om 24 bewoners te spreken, omdat 6 bewoners niet thuis waren of anderszins niet in staat waren om aan het onderzoek deel te nemen. Daarna zijn bewoners van de reservelijst benaderd. In totaal zijn er 34 volledige interviews uitgevoerd.

De resultaten van de gesprekken zijn digitaal ingevoerd in een databestand, waarna de opschoning en analyse heeft plaatsgevonden.

De opmerkingen van cliënten zijn tijdens de interviews genoteerd en zijn integraal in de bijlage van deze rapportage opgenomen. Deze dienen als achtergrondinformatie voor de kwantitatieve scores van het onderzoek.

Opbouw van het rapport

Hoofdstuk 2 geeft een samenvattend beeld van de ervaringen van bewoners over de diverse onderdelen uit de CQ-Index. Vervolgens zijn in dit hoofdstuk de meest opvallende constatering uit deze meting op een rij gezet. De constatering bieden een mogelijke aanzet tot maatregelen ter verbetering.

Hoofdstuk 3 beschrijft de persoonskenmerken van de geïnterviewde bewoners.

Hoofdstuk 4 is opgebouwd volgens de thema's van de CQI-vragenlijst:

1. Deskundigheid zorgverleners
2. Afspraken en overleg
3. Communicatie en informatie
4. Woon- en leefomstandigheden
5. Overige vragen

Per thema zijn de resultaten weergegeven in grafieken. In de grafieken is de verhouding weergegeven tussen de verschillende antwoorden. Het meest positieve antwoord is in de regel met groen aangegeven, het meest negatieve in paars en de tussencategorie in wit.

De scores zijn ook in percentages weergegeven. De percentages bieden een indicatie om te komen tot bepaalde constatering en conclusies. Voor de berekening van de percentages, zijn de antwoorden op de vraag 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten.

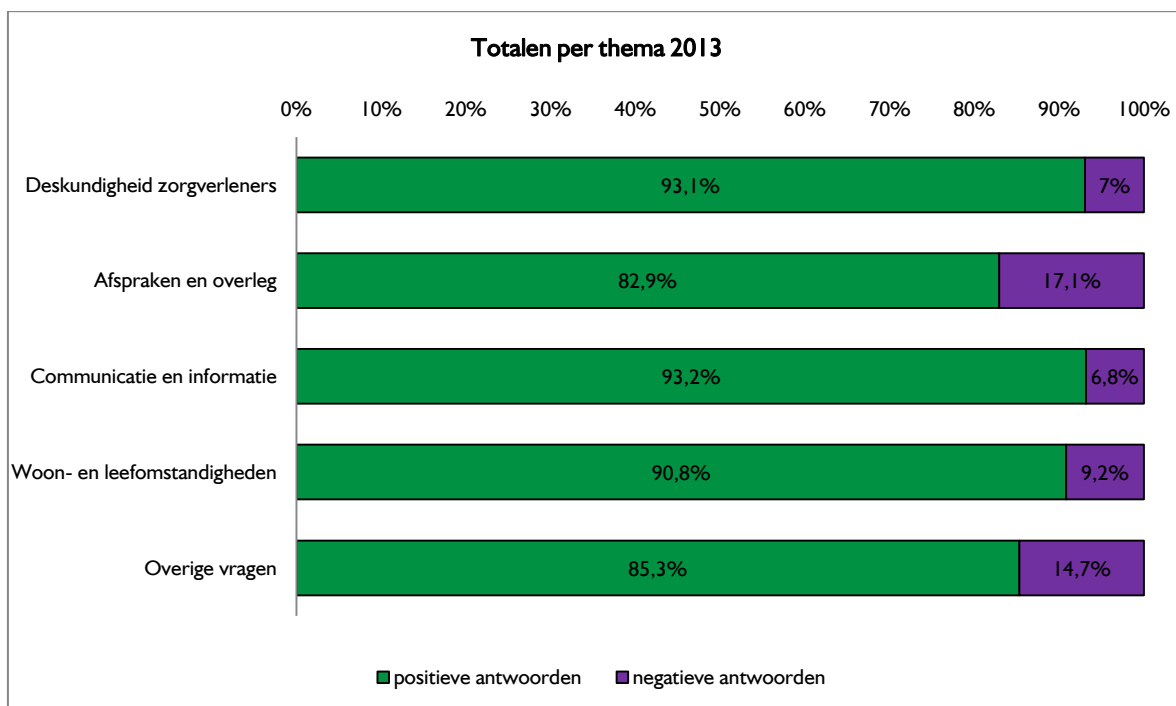
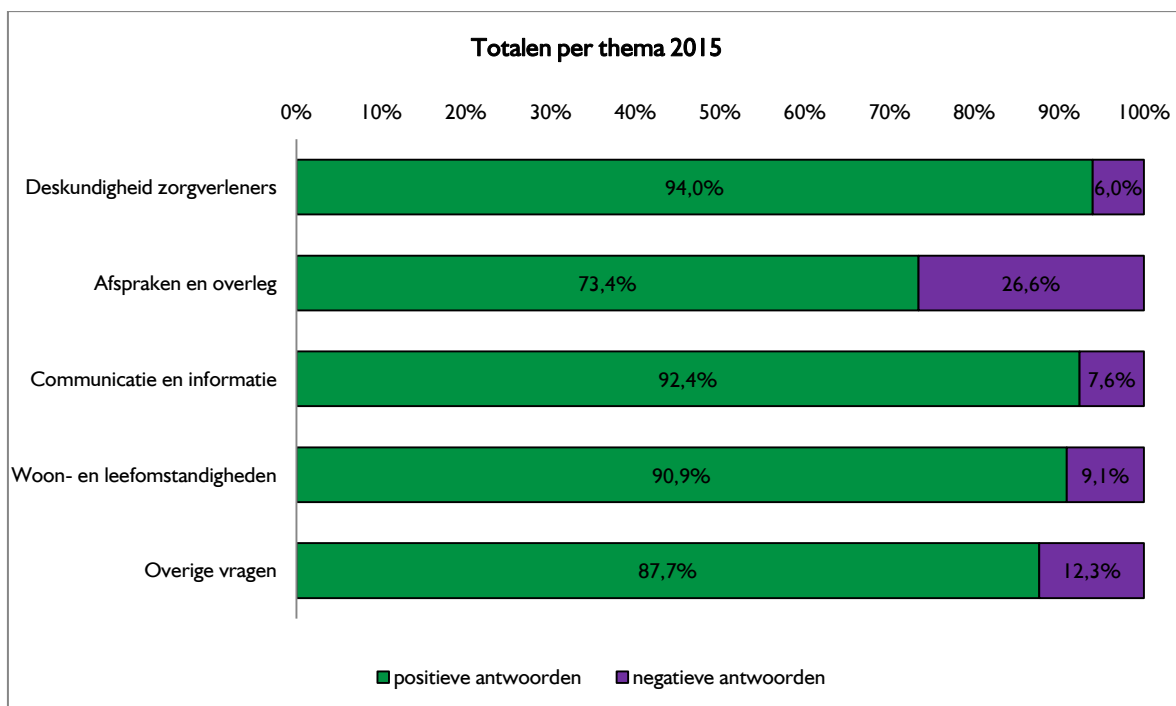
In de grafieken zijn ter vergelijking de scores uit de vorige meting (2013) opgenomen.

In sommige grafieken komen de percentages op 99% of 101% uit. Dit heeft te maken met de afronding van decimalen.

2. Samenvatting resultaten

Algemene resultaten

Onderstaande tabellen geven per thema aan welk percentage bewoners positief en welk percentage negatieve antwoorden heeft gegeven in de interviews.



Trends

Ten aanzien van de thema-scores is het volgende te zien:

Deskundigheid zorgverleners: van 93,1% positief in 2013 naar 94% in 2015	
Afspraken en overleg: van 82,9% positief in 2013 naar 73,4% in 2015	
Communicatie en informatie: van 93,2% positief in 2013 naar 92,4% in 2015	
Woon- en leefomstandigheden: van 90,8% positief in 2013 naar 90,9% in 2015	
Overige vragen: van 85,3% positief in 2013 naar 87,7% in 2015	

Resultaten indicatoren en aandachtspunten

De scores op de indicatoren liggen tussen de 1 (meest negatieve score) en 4 (meest positieve score), met uitzondering van indicator 2.3. In het overzicht zijn de scores van 2015 vergeleken met die van 2013 en zijn de cijfers opgenomen die in de landelijke benchmark van 2013 als gemiddelden zijn vermeld.

De scores op de indicatoren zullen worden gebruikt voor www.kiesbeter.nl. Let wel, de scores van 2015 zijn nog ruwe en ongecorrigeerde cijfers. Voor de landelijke benchmark ondergaan deze cijfers nog correctie voor o.a. leeftijd, geslacht en opleiding en kunnen daarom nog licht afwijken.

Indicator	Score 2015	Score 2013	Landelijk gemiddeld
1.1 Ervaren met maaltijden (25,26)	3,32	3,31	3,25
2.1 Omgang met elkaar (20)	3,40	3,19	3,29
2.2 Gastvrijheid; ervaringen met schoonmaken (19)	3,18	3,11	3,36
2.3 Gastvrijheid; ervaringen met inrichten (23)	100,00%	100,00%	99,9%
2.4 Gastvrijheid; ervaren privacy (21)	4,00	3,97	3,94
3.1 Zinnige dag (24)	3,77	3,66	3,63
4.3 Ervaren bejegening (16,17,18)	3,56	3,57	3,39
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel (7)	3,09	3,14	2,84
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (6,8,9,10)	3,78	3,72	3,61
6.1 Ervaren inspraak (11,12,13)	3,01	3,20	3,26
6.2 Ervaren informatie (14,15)	3,89	3,76	3,43
7.5 Ervaren veiligheid (22)	3,94	3,69	3,79

Uit de vergelijking blijkt dat 't Derkshoes op 10 van de 12 indicatoren (boven)gemiddeld scoort ten opzichte van de landelijk gemiddelde scores. Ten opzichte van de eigen score van 2013 is consolidatie dan wel vooruitgang geboekt op 11 indicatoren (hierbij is een marge van 0,1 aangehouden).

Op basis van deze vergelijking en de scores per vraag, verdienen de volgende vragen de aandacht:

- 🚩 Vraag 11: 'kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt' (43% soms/nooit, in 2013: 26%)
- 🚩 Vraag 12: 'kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt' (40% soms/nooit, in 2013: 23%)
- 🚩 Vraag 19: 'wordt uw woonruimte goed schoongehouden' (27% soms/nooit, in 2013: 25%)

Van de aanvullende vragen, verdient de volgende vraag de aandacht:

- 🚩 A3: 'er wordt voldoende tegemoet gekomen aan mijn wensen m.b.t. de maaltijden' (42% soms/nooit)

3. Persoonskenmerken van de geïnterviewde bewoners

Geslacht, leeftijd en opleiding

Voor dit onderzoek zijn 34 bewoners geïnterviewd. Hieronder is een overzicht gegeven van diverse persoonsgebonden kenmerken van de bewoners.

Hoe lang woont u in dit huis?

minder dan een half jaar	0%
6 maanden tot minder dan een jaar	12%
1 tot 2 jaar	38%
2 tot 5 jaar	21%
meer dan 5 jaar	29%

Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

geen opleiding	3%
lager onderwijs	24%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	29%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	24%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	3%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	9%
hoger beroepsonderwijs	6%
wetenschappelijk onderwijs	3%
anders	0%

Waarom woont u in dit huis? (meerdere antwoorden mogelijk)

omdat u niet meer zelfstandig kunt wonen	23
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	17
vanwege chronische ziekte(n)	6
na een ziekenhuisopname of operatie	9
na een ongeval	0
voor herstel of revalidatie	2
vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijv. slechthorendheid, slechtziendheid)	7
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	0
vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)	2
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0
wegens opname van partner in het verpleeg- of verzorgingshuis	7
anders	0

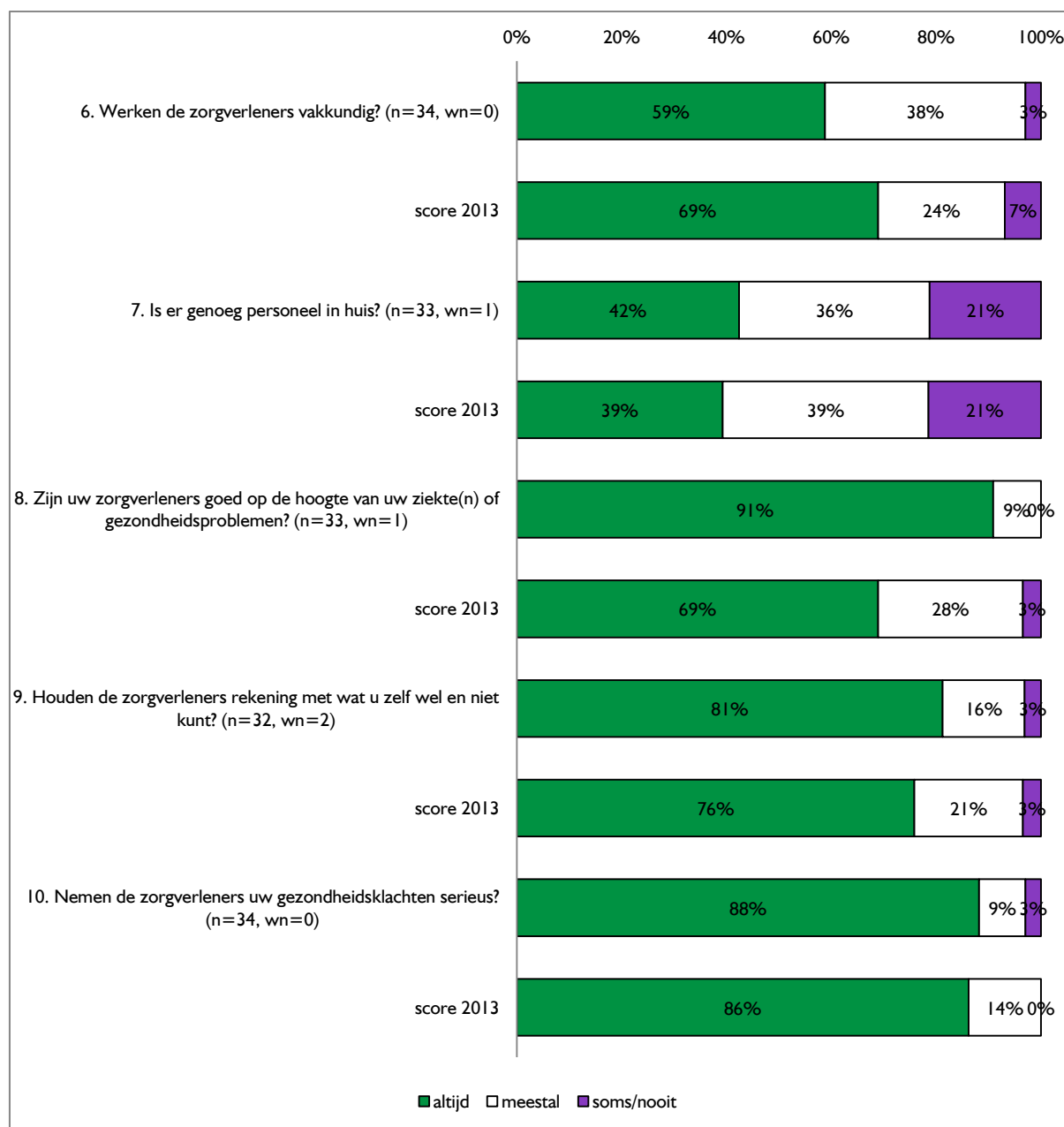
Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

uitstekend	3%
zeer goed	0%
goed	24%
matig	59%
slecht	15%

4. Ervaringen en tevredenheid van de geïnterviewde bewoners

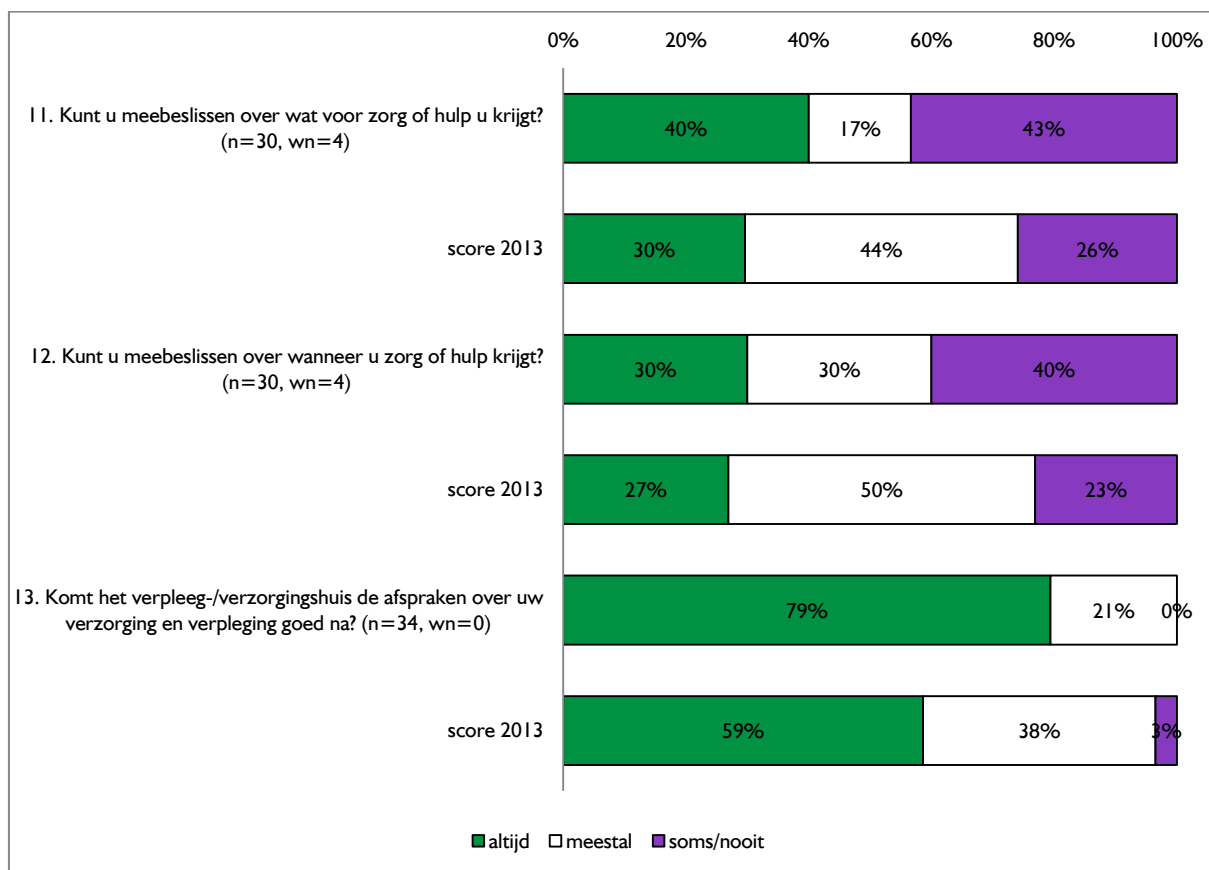
4.1 Deskundigheid zorgverleners

Bij het thema deskundigheid zorgverleners is gevraagd naar de ervaringen met de vakbekwaamheid van de zorgverlenende medewerkers in de afgelopen 12 maanden, ook is gevraagd of men vindt dat er voldoende personeel in huis is.



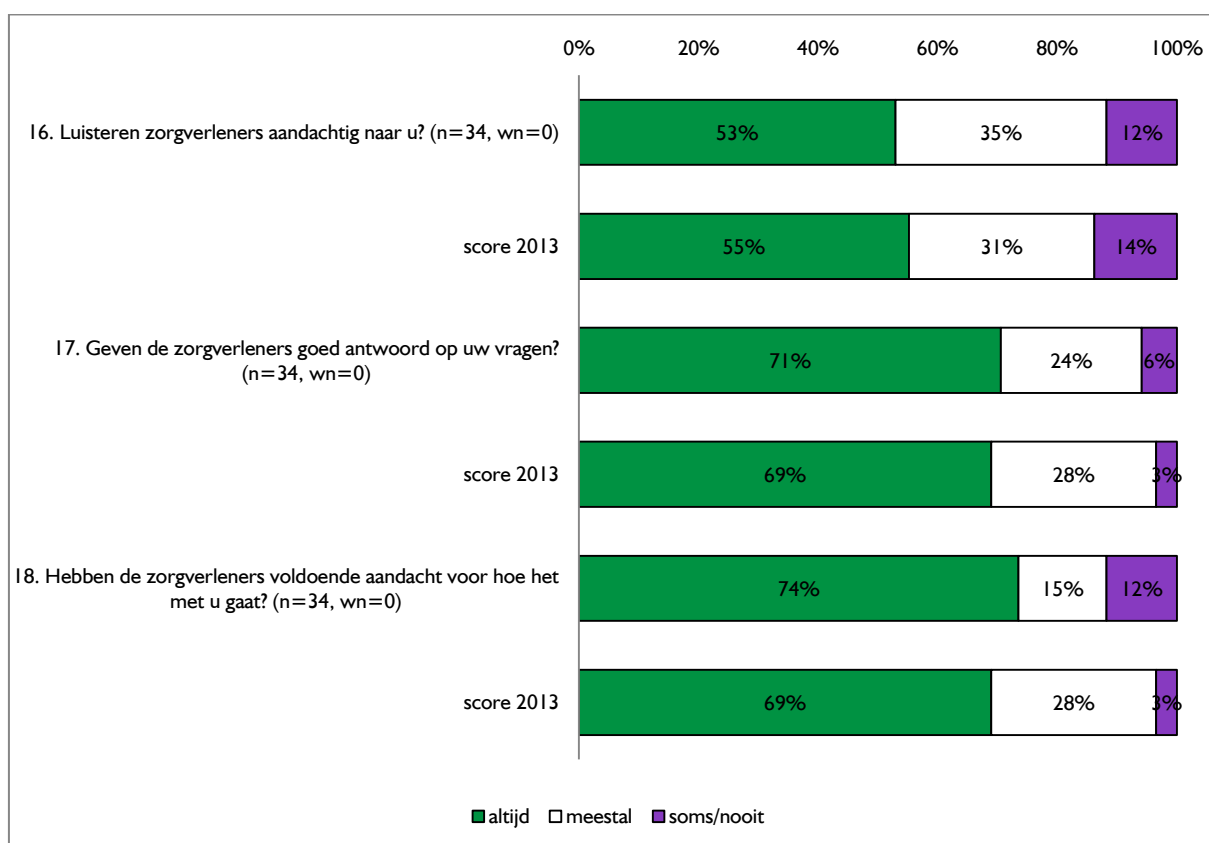
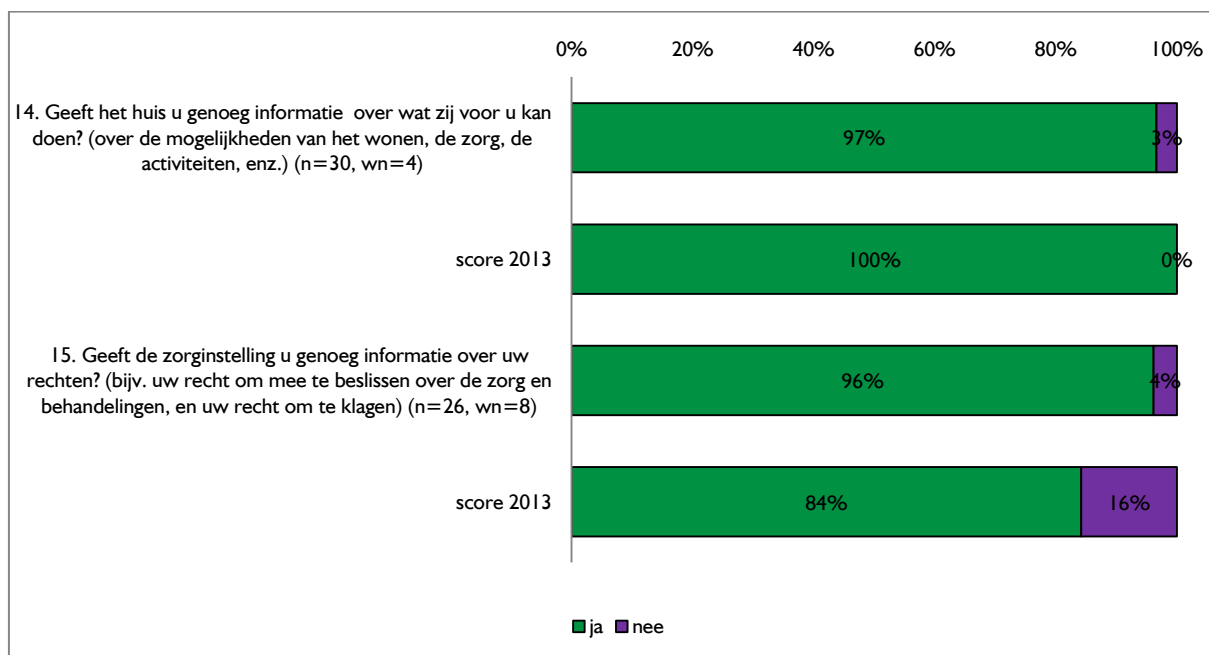
4.2 Afspraken en overleg

Dit thema behandelt de mate waarin bewoners kunnen meebeslissen over tijdstip en inhoud van de zorg en de mate waarin afspraken over de zorg nakomt.



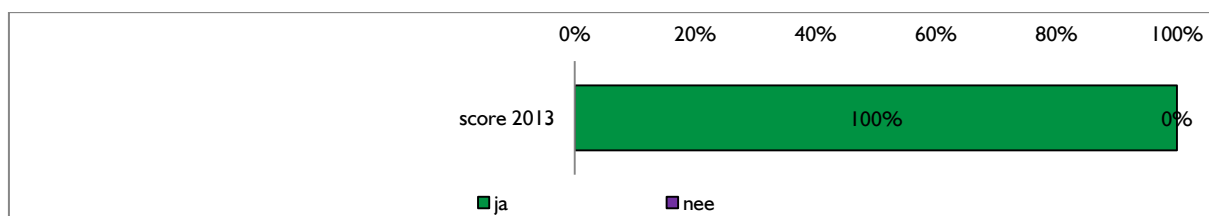
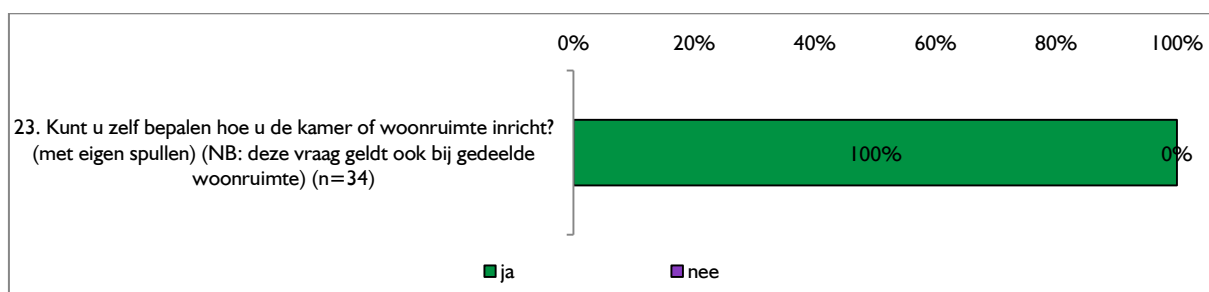
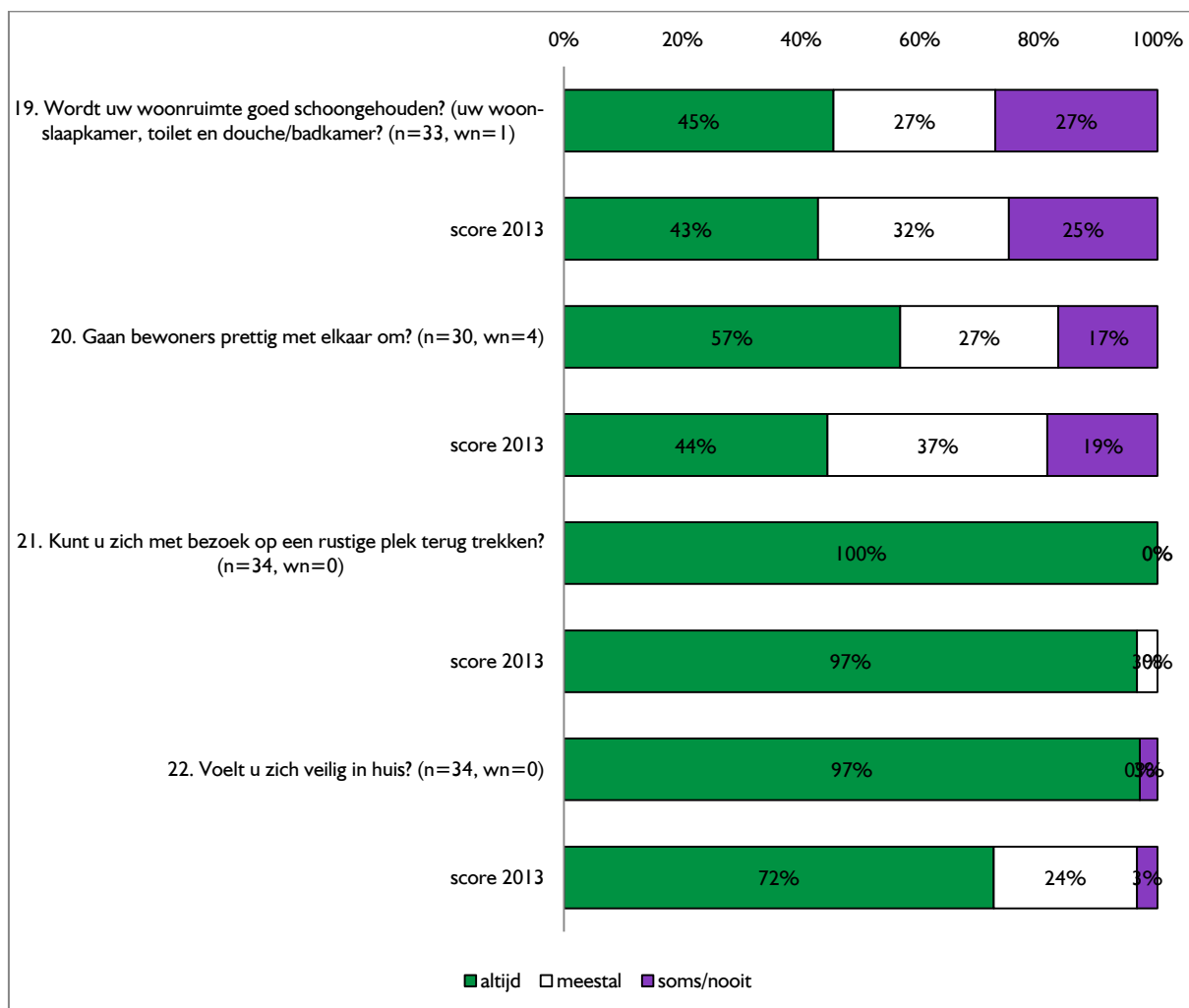
4.3 Communicatie en informatie

Dit thema behandelt de informatievoorziening aan bewoners, de wijze waarop de organisatie inspeelt op vragen of problemen van bewoners en de wijze van communiceren met de bewoner.



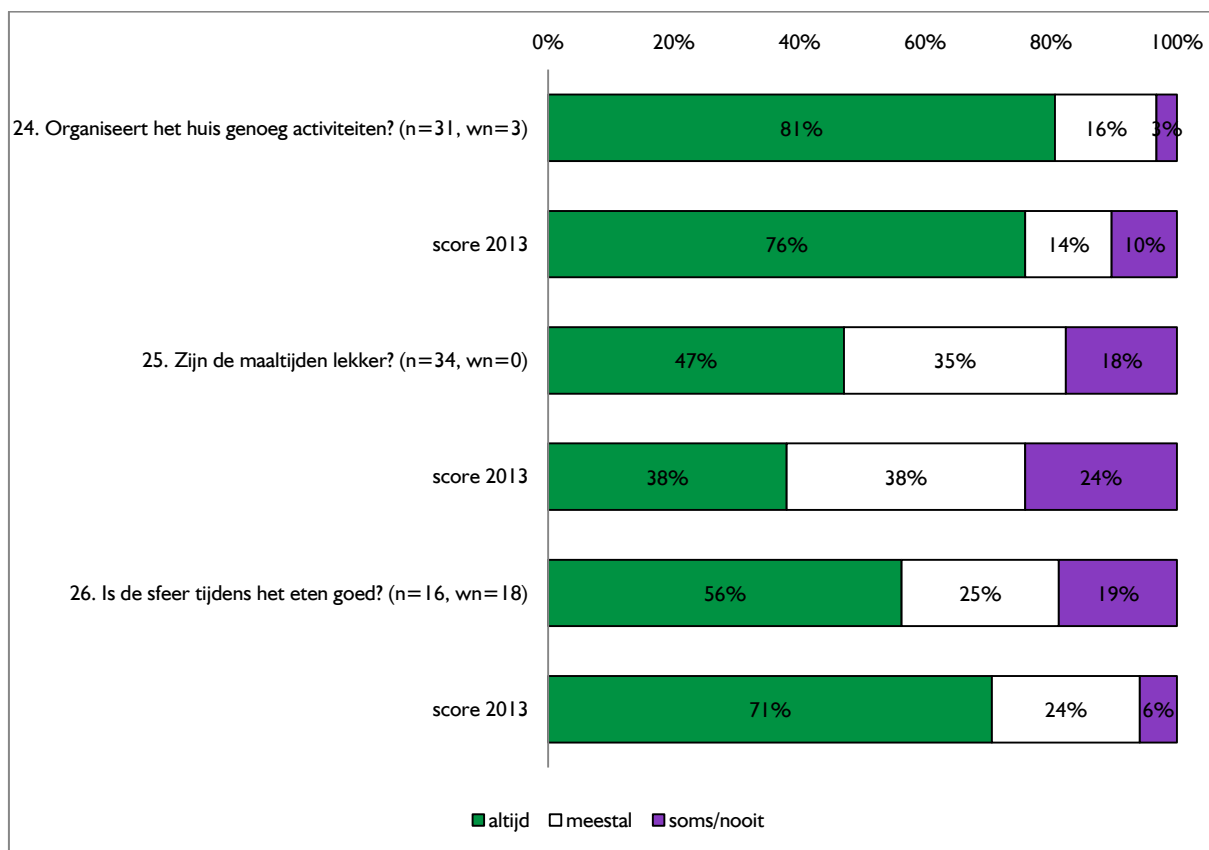
4.4 Woon- en leefomstandigheden

Dit thema behandelt de ervaringen van bewoners met hun woonruimte. Het betreft hier de hygiëne van en temperatuur in de woonruimte, maar ook de grootte van het appartement en het zich thuisvoelen in de organisatie.



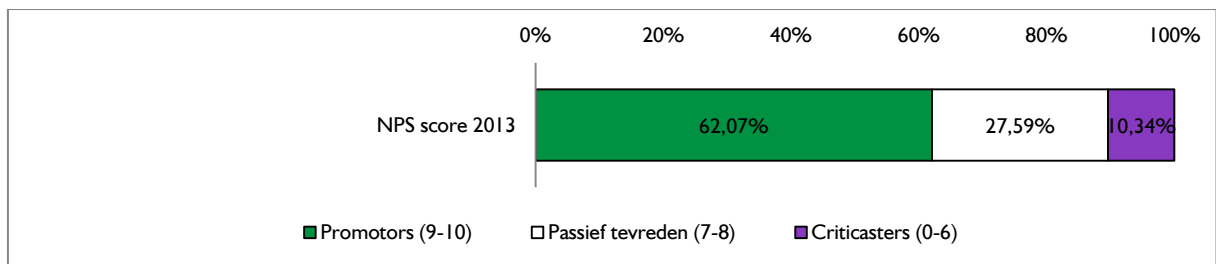
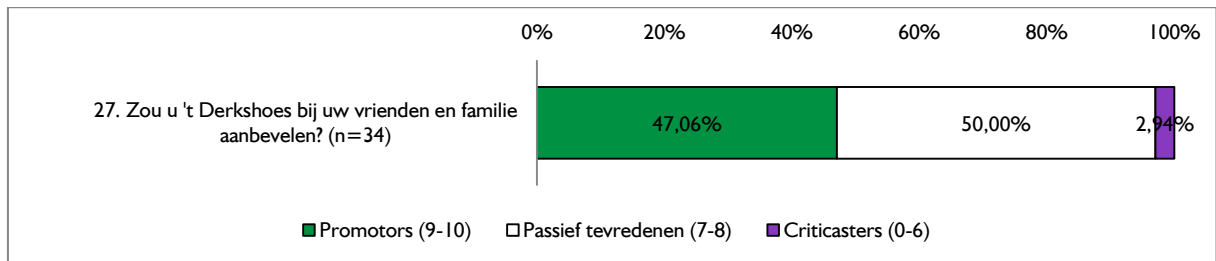
4.5 Overige vragen

Dit hoofdstuk behandelt de onderwerpen: ervaringen van bewoners met de maaltijden en de activiteiten. Deze thema's blijken van aanzienlijke invloed op de tevredenheid van bewoners te zijn.



4.6 Tot slot

Als laatste is aan de bewoners gevraagd of men de zorginstelling aan bekenden zou aanbevelen. Op basis van de score op deze vraag, worden cliënten ingedeeld in de categorieën 'promotors', 'passief-tevredenen' en 'criticasters'. De zogenaamde 'Net Promotor Score' kan worden berekend door het % promotors te verminderen met het % criticasters.

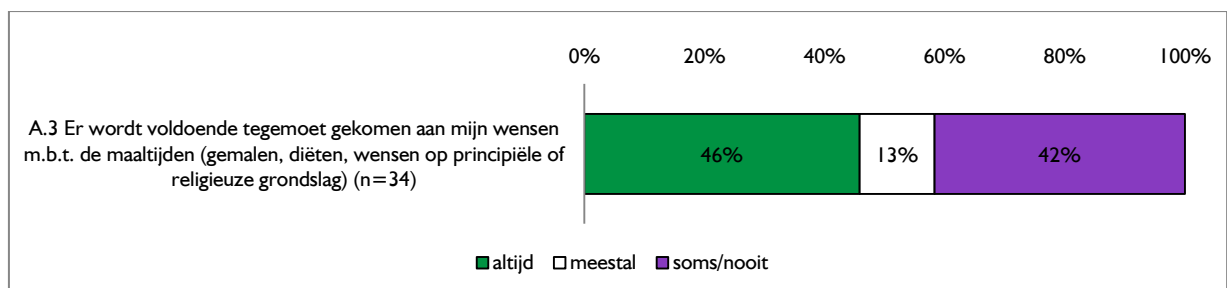
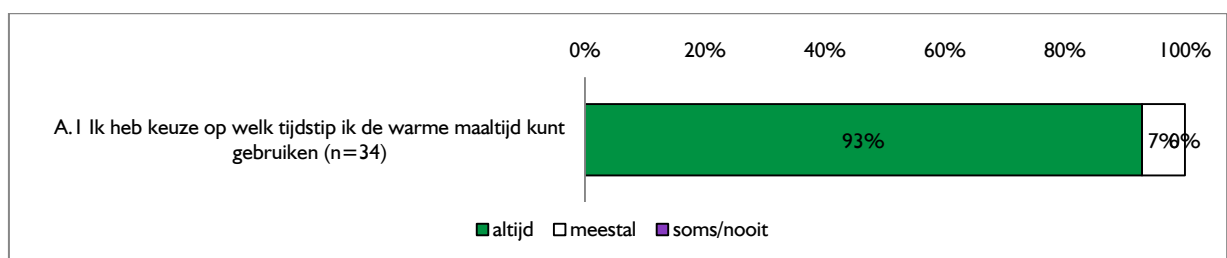
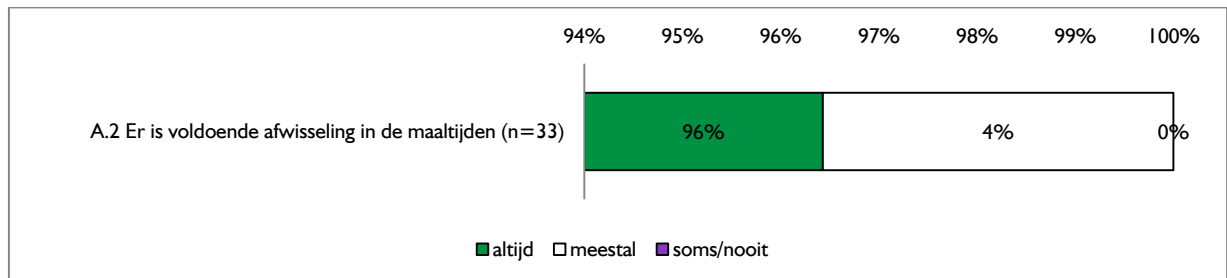


De 'Net Promotor Score' van 't Derkshoes komt hiermee op +44,12%
(in 2013 was de NPS +51,72%)

Er is sprake van een gemiddelde score van 8,35 op de aanbevelingsvraag
(in 2013 was deze score voor 't Derkshoes 8,52)

4.7 Aanvullende vragen 't Derkshoes

't Derkshoes heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt nog enkele eigen vragen aan het onderzoek toe te voegen, waarvan de resultaten hieronder zijn weergegeven.



Bijlage: opmerkingen van cliënten van 't Derkshoes (slotvragen)

Afsluitend aan elk interview zijn er 2 open vragen gesteld, waarvan de door de cliënten gegeven antwoorden hieronder zijn opgenomen.

Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt?

Meer aandacht als iemand ziek is. Maaltijden niet lekker. Kamer beter schoonmaken

Schoonmaak kamer niet goed. Balkon hoort ook bij de kamer

Arts in het weekend gaat over te veel schijven

Als je in het weekend een arts nodig hebt, duurt dat heel lang

Een halfuur per week schoonmaak te weinig. Meer zorg aan besteden

Meer huishoudelijke hulp. Niet te spreken over de dokter

Kamer beter schoonmaken

Eten smaakloos, zoutloos. Mensen zijn nog niet klaar met eten als ze al gaan afruimen! Sfeer onderling niet zo, het is ieder voor zich. Schoonmaakster heeft al weinig tijd en houdt ook nog van kletsen, lijkt nergens op.

Overall stof, en daar kan ik zelf niet bij

Pompoensoep? Doe maar gewoon. Méér schoonmaaktijd, al was het maar een kwartiertje

Er is één verzorgster die vindt dat ik alles te langzaam doe, daar hoor ik haar op de gang over moppen. Ik ben blind, niet doof! Personeel heeft geen tijd voor gewone werk, laat staan voor een praatje. Ik vind het eten niet lekker, weinig smaak aan

Schoonmaak te kort en te oppervlakkig, eens per week

Schoonmaak erg weinig. Verser eten (niet altijd worteltjes) het eten komt van kar en smaakt nergens naar

Huisarts niet geweldig. Mis héél erg contact met andere bewoners. Ik ken hier niemand bij naam. Daar wordt niet in bemiddeld door het huis (bv voorstelrondje). Bewoners onderling zijn niet erg toeschietelijk. En ik ben doof, maakt het moeilijk. Weinig gezelligheid daardoor. Er komt nooit iemand van het huis zomaar even langs

Veilig: nee, er is 500 euro gestolen. Nachthulpen trekken de deur niet goed dicht, al verschillende keren meegemaakt. Personeel gemakzuchtig, alles moet vlug – vlug, weinig tijd voor de mensen. Ze vinden ook snel dat mensen “zeuren”. Dan vraag ik maar niks

Fruit is echt slecht (sinaasappels en mandarijnen gortdroog)

Schoonmaak werkt overal omheen! Moeten soms wachten omdat het eten zo laat is (ver na half 1). Veel worteltjes, waar ik niet van hou

Met de dokter weinig contact. Bespreekt met verplegend personeel, niet met mij. Mij heeft ze 8 paracetamol aangeraden bij zenuwpijn, wat niet mag met andere medicijnen. Brief van de neuroloog gegeven, wordt genegeerd. Agnes van de receptie bepaalt of dokter moet komen. Dokter is er maar eens per week op donderdag. Weinig verse groente!

Eten niet altijd lekker warm

Graag een dokter die er voor je is als het nodig is

Jammer dat we geen balkon hebben

Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt?

Activiteiten/ontspanning. Eten zeer goed en afwisselend. Met verjaardag iets bijzonders, bv heerlijke wordt

Eten lekker. Leuke activiteiten

Zorgend personeel heel vriendelijk

Zorg aardig

De maaltijden zijn heel lekker en de zorg is goed

Verpleegsters zijn allemaal even lief. De directeur heeft een luisterend oor en wil ook altijd met je in gesprek gaan, heel fijn

Verzorgend personeel allemaal even lief

Veel activiteiten, erg leuk. Borreltje bij de maaltijd en veel fruit

Vaste personeel zijn geweldig! Minder gelukkig met invallers door ziekte. Activiteiten erg leuk, maar wordt merkbaar minder

Verzorgend personeel is aardig en ze letten goed op. Prettig appartement, eten is best goed, al zouden we vaker verse groente moeten eten

Bejegening is prima, vriendelijk en zorgzaam. Eten over het algemeen goed

Zusters zijn lief en geduldig en bezorgd. Ze komen vaak kijken en zijn erg aardig. Helpen me in de meest akelige situaties (gevallen van wc, alles onder ontlasting) met respect en liefde

Eten is goed, lekker

Verzorging prima, aardige meisjes. Eten ook goed. Schoonmaak in het begin minder maar gaat nu goed

Personeel lief voor me, ze komen altijd meteen

Verzorging lief, vriendelijk en beleefd, zorg heel goed. Fantastisch appartement met balkon waar ik veel bloemen kan hebben en fijn uitzicht

De verzorging hier is uitstekend en de activiteiten zijn heel leuk

Kamers lekker ruim

Lieve verzorging

Contact met personeel heel goed, veel plezier en aandacht