
Ervaringen cliënten somatiek
De Buitensluis
Alerimus
Numansdorp

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
Bijlage: Opmerkingen van cliënten van De Buitensluis (slotvragen)	13

I. Inleiding

In de periode januari-maart 2015 heeft een cliëntraadpleging plaatsgevonden in Alerimus. In deze periode zijn de ervaringen van bewoners en thuiszorgcliënten onderzocht evenals de ervaringen van de contactpersonen van de cliënten met een psychogeriatrische indicatie. In dit rapport zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van de bewoners van De Buitensluis. 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 De Buitensluis. 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 en Ingrid Raymakers. Jeroen Haamers heeft de geanonimiseerde resultaten verwerkt tot dit eindrapport.

CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze

Binnen De Buitensluis 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 vierde formele CQI onderzoek dat door Bosscher & de Witte c.s. voor Alerimus is uitgevoerd.

Voor het CQI onderzoek zijn vier 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 in een verpleeg- of verzorgingshuis (versie 2012): een schriftelijke vragenlijst voor contactpersonen dan wel vertegenwoordigers van bewoners met psychogeriatrische problemen, die langer in een verpleeg- of verzorgingshuis verblijven.
3. 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.
4. CQ-index ervaringen met hulp in het huishouden (versie 2011): een schriftelijke vragenlijst voor thuiswonende cliënten van zorgorganisaties, die in de afgelopen 12 maanden hulp in het huishouden ontvingen.

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 11 februari 2015 gehouden interviews met cliënten van De Buitensluis. De vragenlijst is persoonlijk bij de cliënten afgenomen.

Uitgaande van de CQI richtlijnen is een selectie gemaakt van 24 bewoners voor de interviews. Hiervan was het mogelijk om 23 bewoners te spreken, omdat 1 bewoner niet thuis was of anderszins niet in staat was om aan het onderzoek deel te nemen.

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.

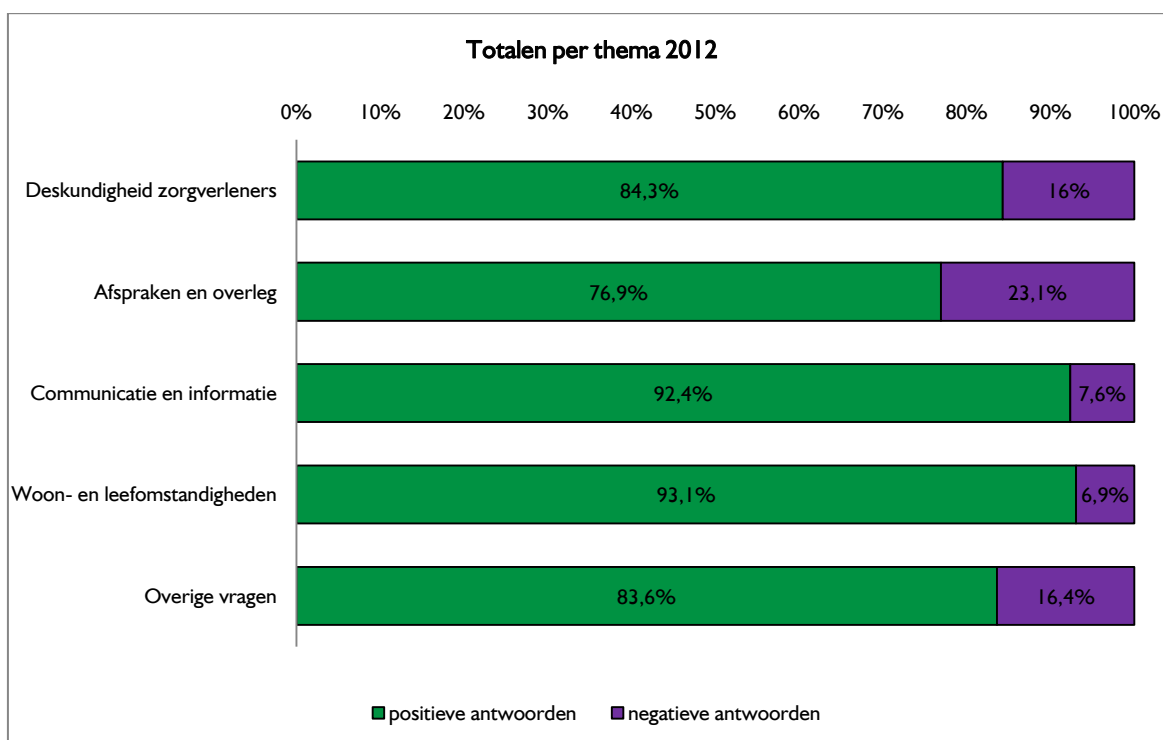
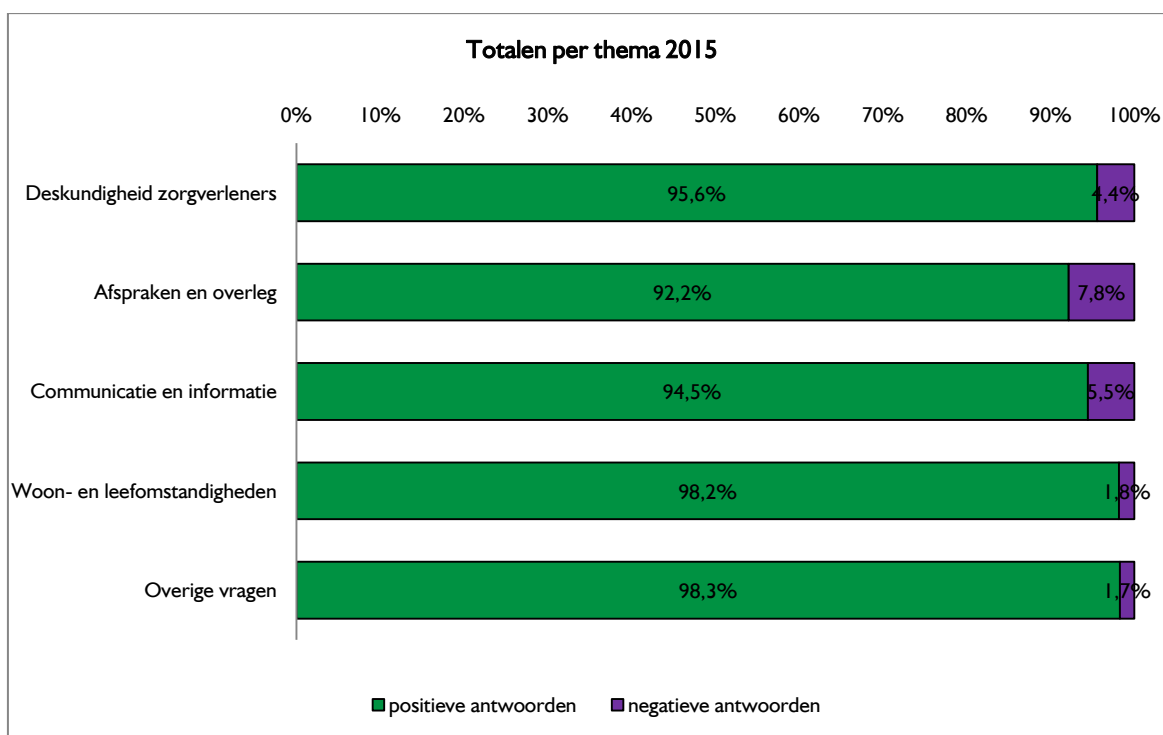
In de grafieken zijn ter vergelijking de scores uit de vorige meting (2012) opgenomen.

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 84,3% positief in 2012 naar 95,6% in 2015	
Afspraken en overleg: van 76,9% positief in 2012 naar 92,2% in 2015	
Communicatie en informatie: van 92,4% positief in 2012 naar 94,5% in 2015	
Woon- en leefomstandigheden: van 93,1% positief in 2012 naar 98,2% in 2015	
Overige vragen: van 83,6% positief in 2012 naar 98,3 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 2012 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 2012	Landelijk gemiddeld
1.1 Ervaringen met maaltijden (25,26)	3,52	3,39	3,25
2.1 Omgang met elkaar (20)	3,35	3,52	3,29
2.2 Gastvrijheid; ervaringen met schoonmaken (19)	3,70	3,23	3,36
2.3 Gastvrijheid; ervaringen met inrichten (23)	100,00%	100,00%	99,9%
2.4 Gastvrijheid; ervaren privacy (21)	4,00	4,00	3,94
3.1 Zinvolle dag (24)	3,95	3,96	3,63
4.3 Ervaren bejegening (16,17,18)	3,57	3,49	3,39
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel (7)	3,09	2,15	2,84
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (6,8,9,10)	3,74	3,67	3,61
6.1 Ervaren inspraak (11,12,13)	3,45	3,03	3,26
6.2 Ervaren informatie (14,15)	3,79	3,90	3,43
7.5 Ervaren veiligheid (22)	4,00	3,67	3,79

Uit de vergelijking blijkt dat De Buitensluis op alle indicatoren (boven)gemiddeld scoort ten opzichte van de landelijk gemiddelde scores. Ten opzichte van de eigen score van 2012 is consolidatie dan wel vooruitgang geboekt op 10 indicatoren (hierbij is een marge van 0,1 aangehouden).

Op basis van deze vergelijking en de scores per vraag, zijn er geen aandachtspunten te benoemen.

3. Persoonskenmerken van de geïnterviewde bewoners

Geslacht, leeftijd en opleiding

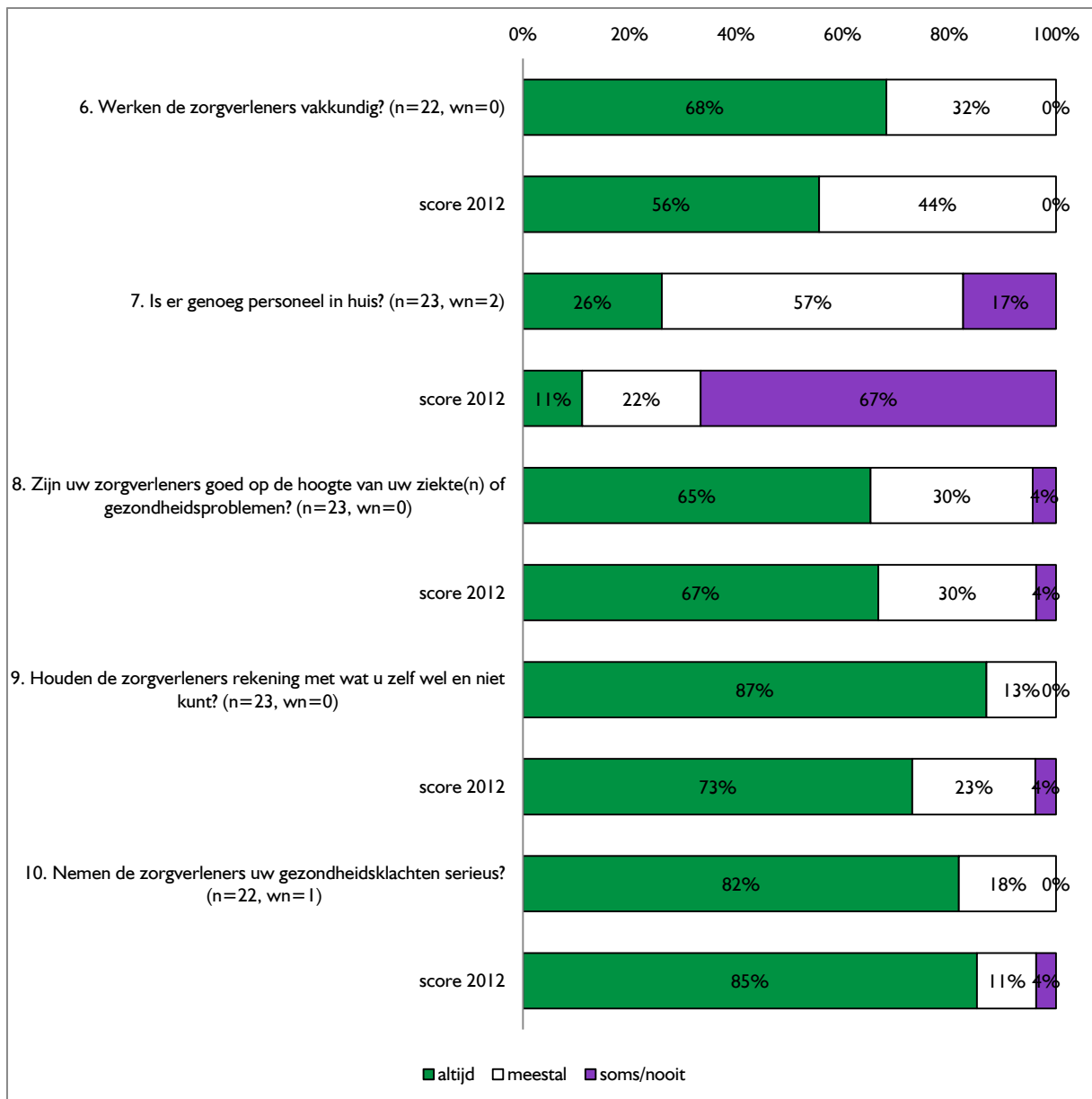
Voor dit onderzoek zijn 23 bewoners geïnterviewd. Hieronder is een overzicht gegeven van diverse persoonsgebonden kenmerken van de bewoners.

Hoe lang woont u in dit huis?	
minder dan een half jaar	0%
6 maanden tot minder dan een jaar	17%
1 tot 2 jaar	17%
2 tot 5 jaar	43%
meer dan 5 jaar	22%
Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)	
geen opleiding	0%
lager onderwijs	57%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	13%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	13%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	13%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0%
hoger beroepsonderwijs	4%
wetenschappelijk onderwijs	0%
anders	0%
Waarom woont u in dit huis? (meerdere antwoorden mogelijk)	
omdat u niet meer zelfstandig kunt wonen	15
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	17
vanwege chronische ziekte(n)	4
na een ziekenhuisopname of operatie	2
na een ongeval	2
voor herstel of revalidatie	2
vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijv. slechthorendheid, slechthoortendheid)	4
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	0
vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)	1
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0
wegens opname van partner in het verpleeg- of verzorgingshuis	3
anders	0
Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?	
uitstekend	0%
zeer goed	4%
goed	48%
matig	48%
slecht	0%

4. Ervaringen en tevredenheid van de geïnterviewde bewoners

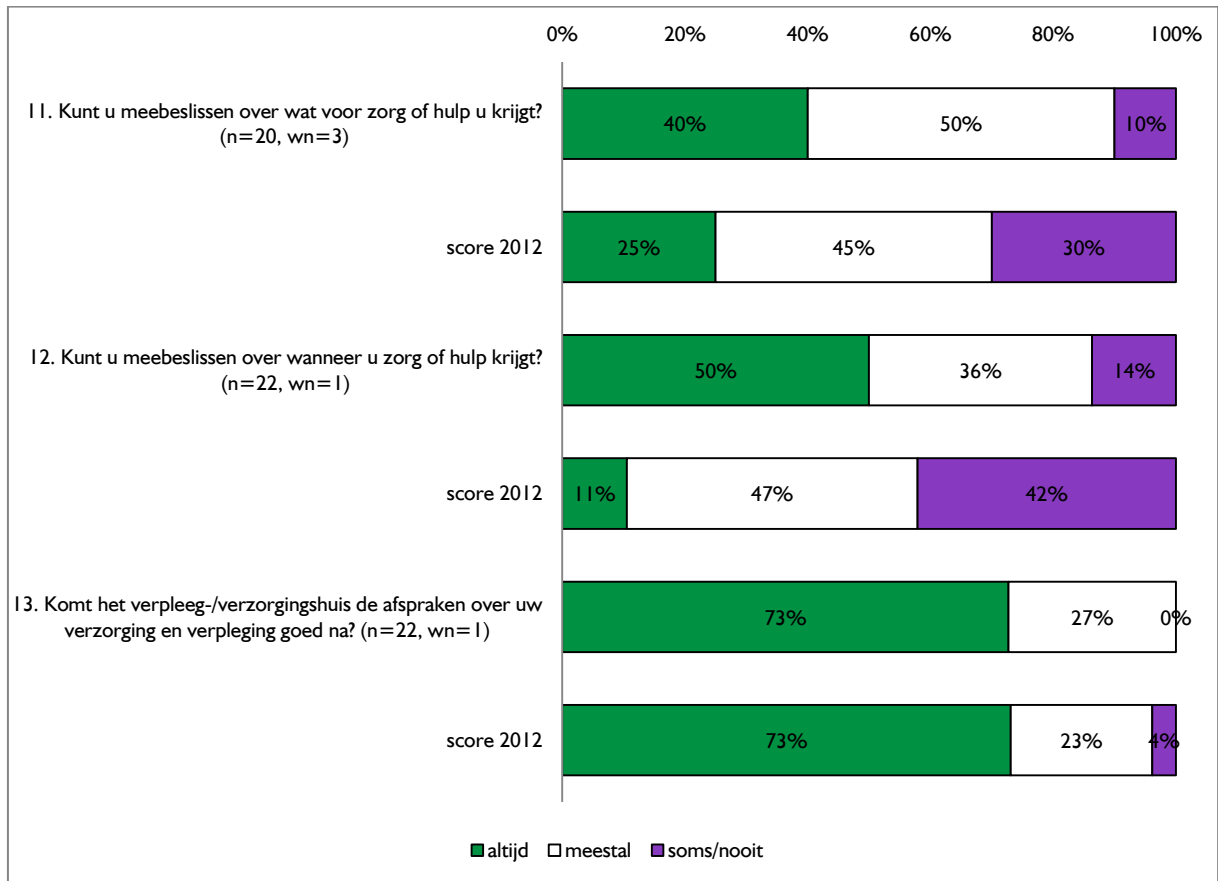
4.1 Deskundigheid zorgverleners

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.



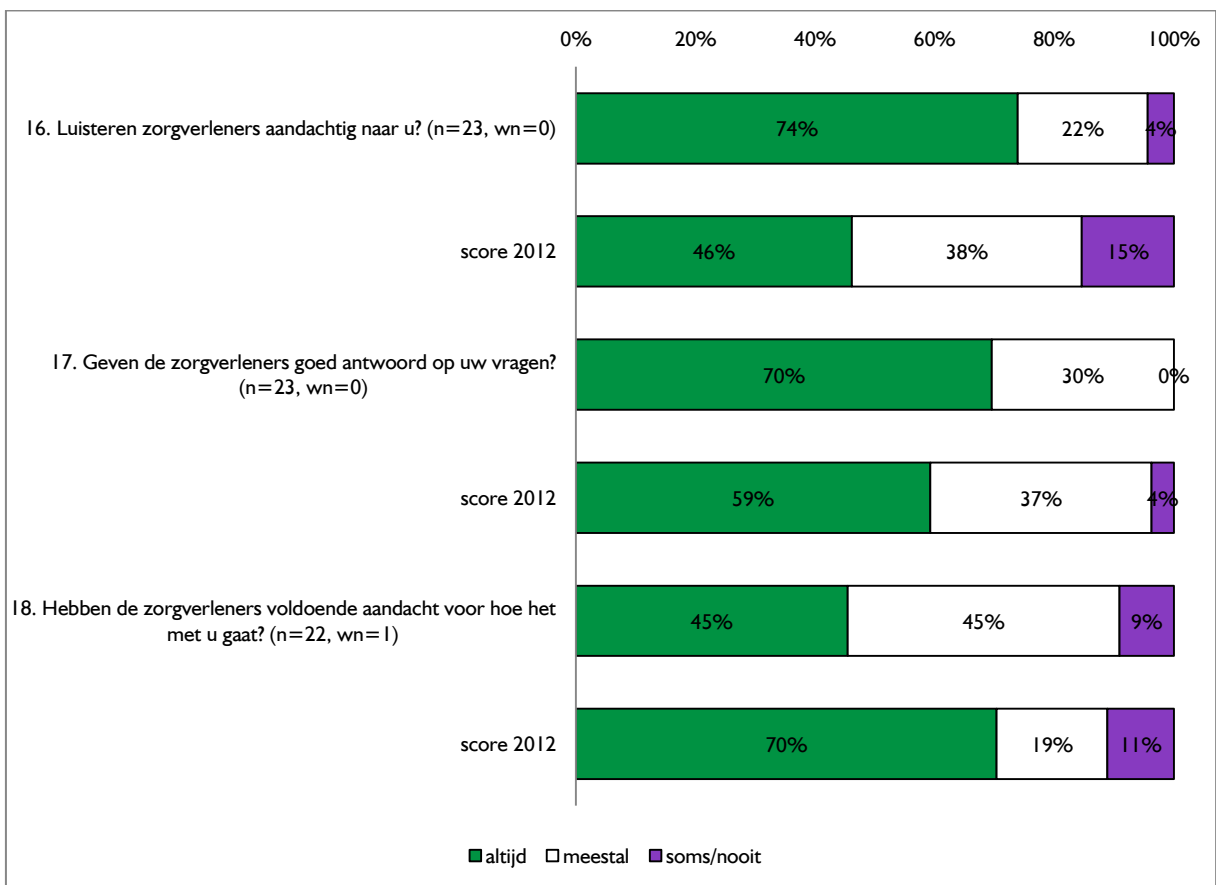
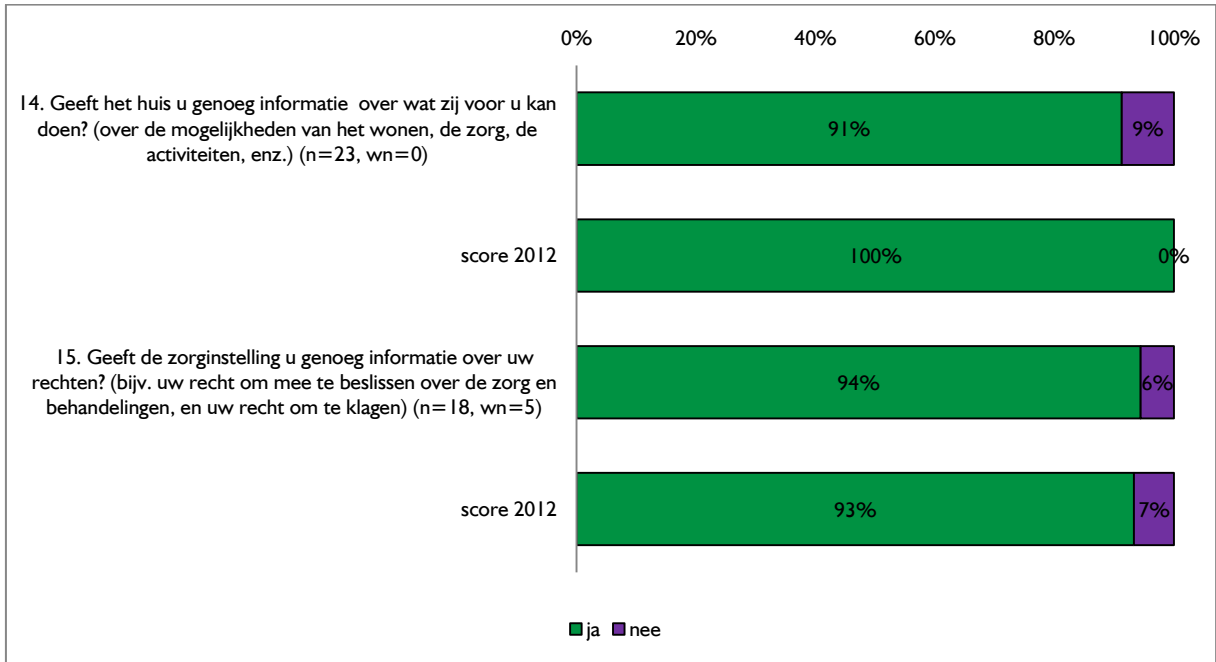
4.2 Afspraken en overleg

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.



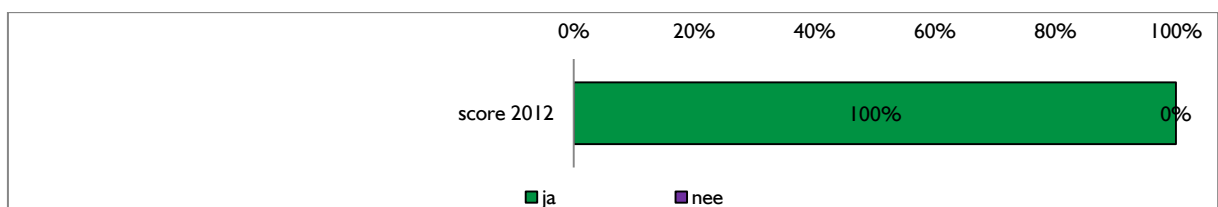
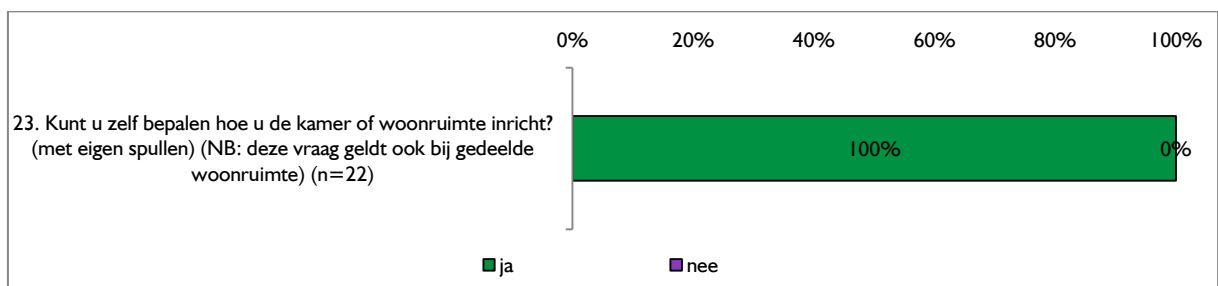
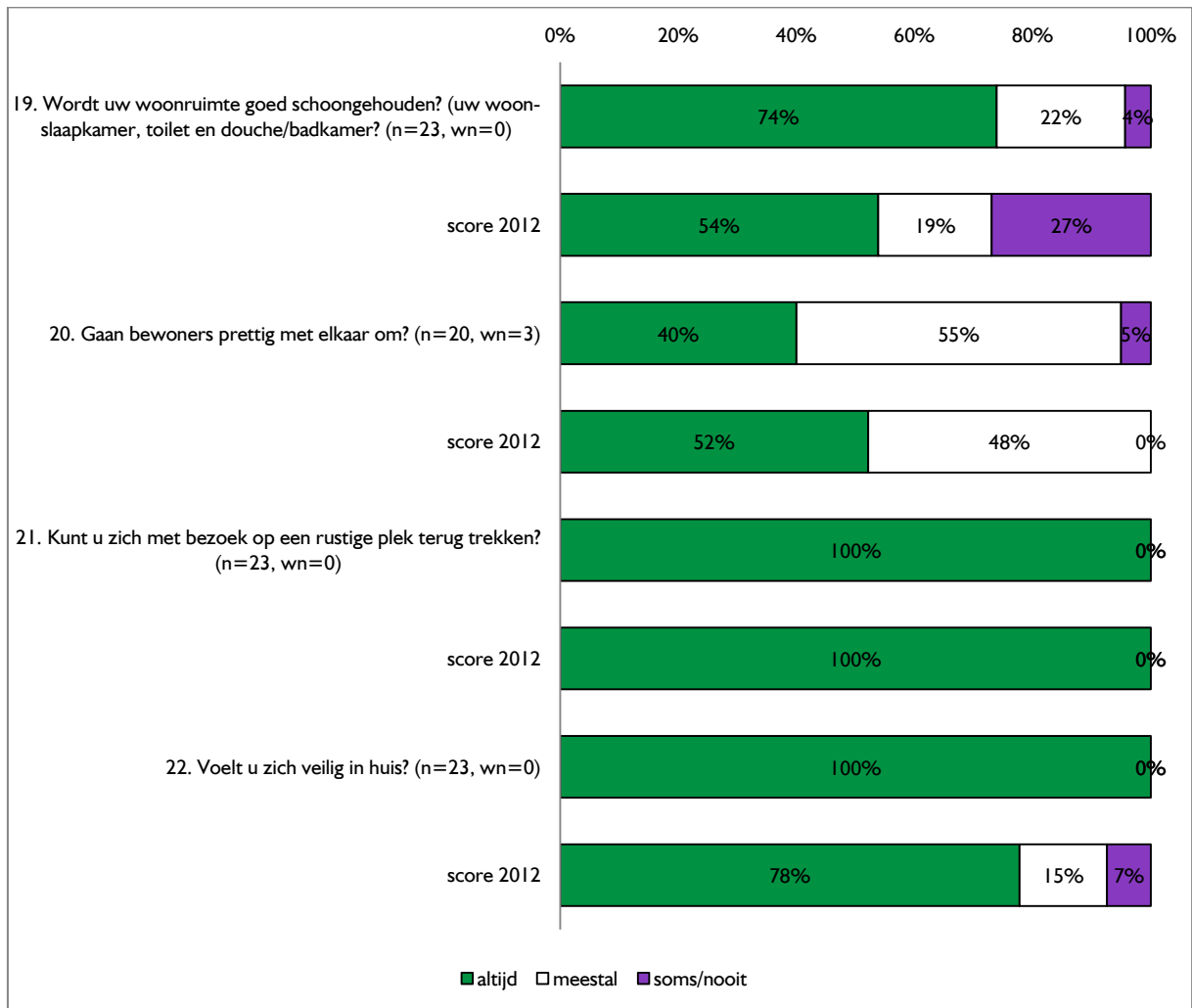
4.3 Communicatie en informatie

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.



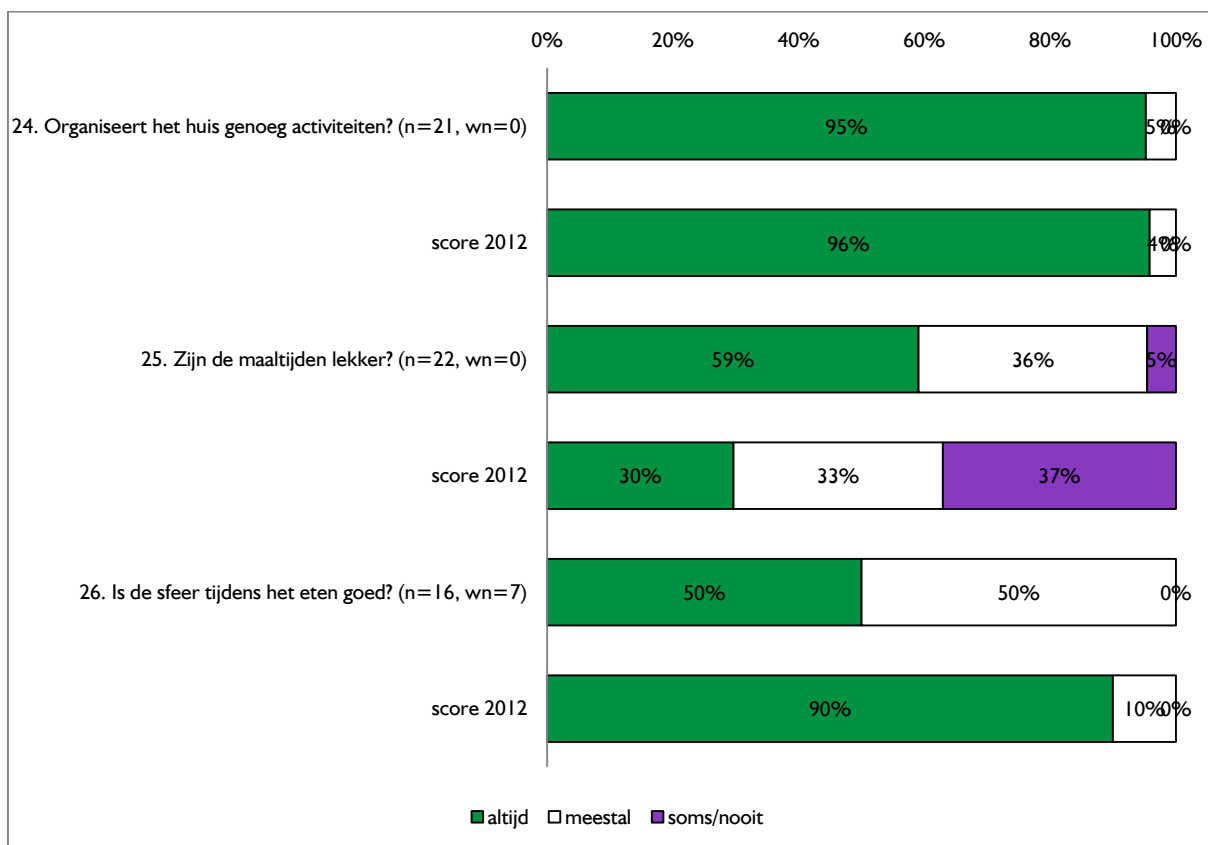
4.4 Woon- en leefomstandigheden

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.



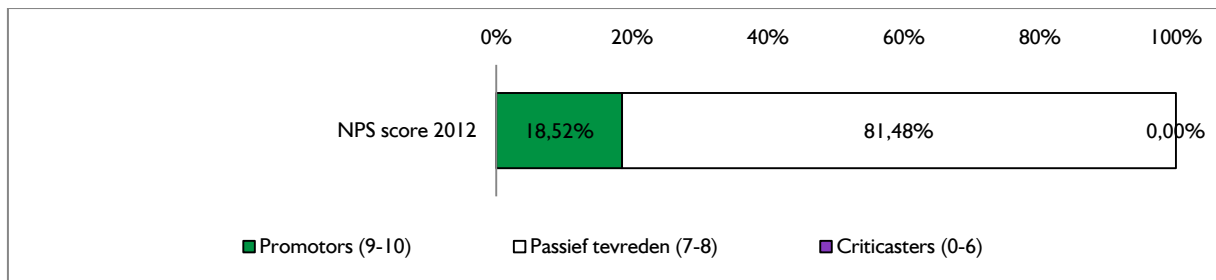
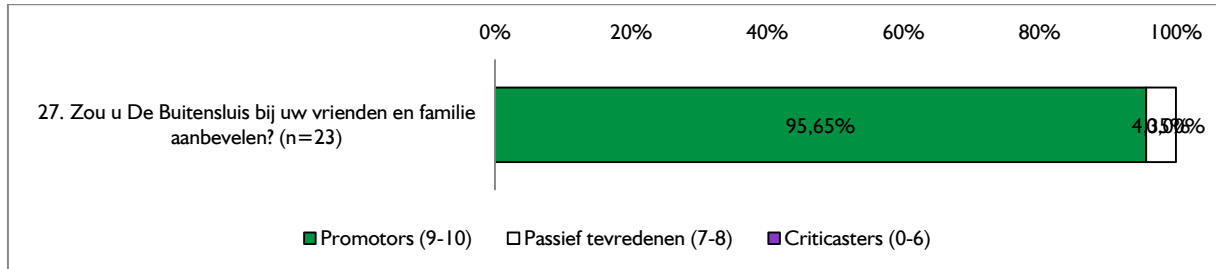
4.5 Overige vragen

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 De Buitensluis komt hiermee op +95,65%
(in 2012 was de NPS +18,52%)

Er is sprake van een **gemiddelde score van 9,30** op de aanbevelingsvraag
(in 2012 was deze score voor De Buitensluis 8,00)

Bijlage: opmerkingen van cliënten van De Buitensluis (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 variatie in de activiteiten, graag vaker zingen. Meer muziek. Vaak gaat een deel van de mensen zitten kletsen terwijl er gezongen wordt, daarvoor betere coördinatie

Lang wachten na ongelukje op de wc (meer dan 20 minuten) als ze dan even zouden zeggen wanneer ze komen... maar ze drukken me weg en dan kan ik dus helemaal niet meer bellen! Vaak moet ik minimaal 2x bellen. Veel jong spul, die bv geen bestek bij mijn eten brengen. 's Avonds wil ik graag rond 21.30 naar bed geholpen worden, maar dat wordt altijd later. Vraag 13 n.v.t.: geen afspraken gemaakt. Ik moet zelf afwassen en zelf mijn boterhammen maken, die gooien ze in een doosje op mijn aanrecht

Eten soms niet zo lekker

Wasserij: veel spullen raken weg of zijn niet goed schoon

Verse groenten (niet uit blik of pot) en sla. Keuze uit drie soorten soep is een beetje overdreven (als er zo nodig bezuinigd moet worden...) het eten beneden is beter dan op de familiekamer

De gezelligheid is verleden tijd; wel mooi nieuw huis maar niet meer zoals vroeger even bij elkaar aangaan, jammer. Graag meer gezelligheid op de verdieping. Graag vaker dezelfde gezichten voor de zorg, veel wisselingen (al zijn ze allemaal aardig). Weinig tijd voor de schoonmaak

Thee is een kop heet water. Het in- en uitdoen van mijn gehoorapparaat gaat bepaald niet altijd vakkundig. 's Nachts gebeld nadat ik ziek was geweest, kwam er niemand (hele nacht niet). Gestampt eten: prei met aardappelen, zit geen prei in. Lof stampot = alleen maar drab! Het vlees is taai. Als ik er iets van zeg, zegt de kok: "dan moet u vragen of iemand het voor u snijdt", vraag ik hem "wordt het daar mals van dan?". Alleen de kippen- en groentesoep is goed

Eten niet altijd lekker

Woonkamer altijd koud!

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

Eten goed en de zorg ook, ze luisteren naar me!

Zorg goed en lief. Ik word 's avonds lekker ingestopt en ze helpen me heel fijn met douchen. Personeel houdt zich altijd goed aan de afgesproken tijden. Het eten is erg lekker en de activiteiten zijn leuk. Schoonmaak goed, het is gewoon een goed huis

Eten perfect. Er wordt iedere dag iets georganiseerd op het gebied van activiteiten. Personeel vriendelijk en beleefd

Ze letten goed op me en dat geeft een vertrouwd gevoel

Zit graag alleen en dat wordt geaccepteerd, prettig. Ze komen regelmatig kijken en soms een praatje maken. Het eten is goed en de schoonmaak (binnen de mogelijkheden) ook

Zeer gezellig huis, mensen komen vaak praatje maken

Erg op mezelf wegens slechtziendheid, maar wel tevreden

Zorg is goed, leuk die jonge meiden die meehelpen en vaak heel handig zijn. Het eten is lekker en ik heb een heerlijk appartement

Zusters zijn heel lief, ik had het niet beter kunnen krijgen!

Meiden lopen de benen uit hun lijf, ze doen ontzettend hun best. Ze zijn betrouwbaar en goed, ik ben hier uitstekend opgevangen, zowel lichamelijk als psychisch. Het eten is goed

Veel activiteiten, fijn, ik doe overal aan mee

Fijn, mooi, nieuw huis met meestal heel aardig personeel

Zeer vriendelijk personeel

Alles hier prima verzorgd! Het is hier een verwenhuis!