
Ervaringen cliënten somatiek
De Open Waard
Alerimus
Oud Beijerland

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 Open Waard (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 Open Waard. 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 Open Waard. 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 Corrie Kluifhoofd en Liesbeth van Dorsselaer. Jeroen Haamers heeft de geanonimiseerde resultaten verwerkt tot dit eindrapport.

CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze

Binnen De Open Waard 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 Open Waard. De vragenlijst is persoonlijk bij de cliënten afgenomen.

Uitgaande van de CQI richtlijnen is een selectie gemaakt van 29 bewoners voor de interviews. Hiervan was het mogelijk om 21 bewoners te spreken, omdat 8 bewoners niet thuis waren of anderszins niet in staat waren 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.

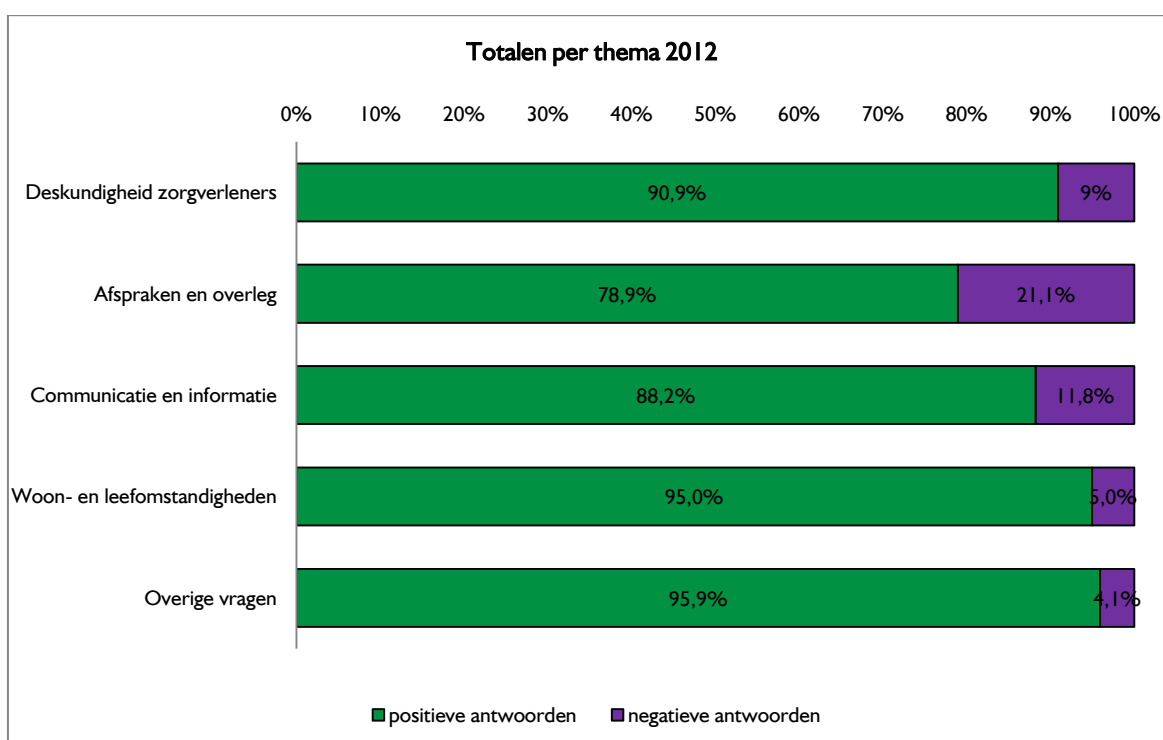
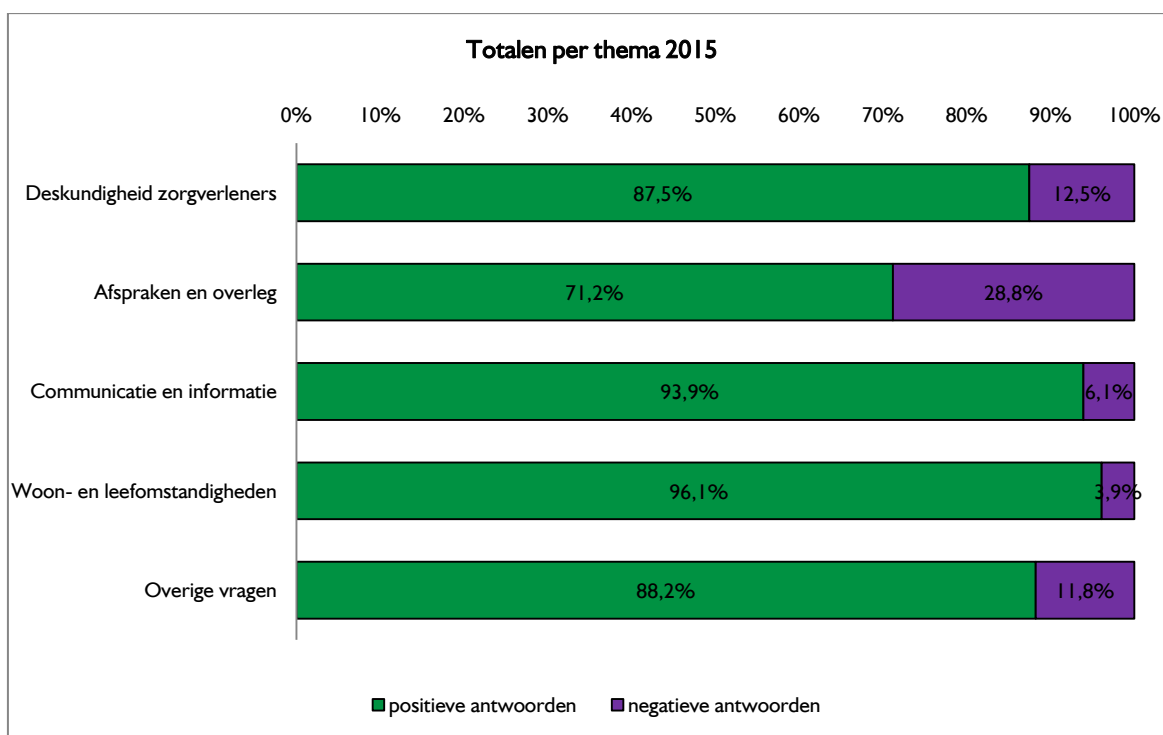
In de grafieken zijn ter vergelijking de scores uit de vorige meting (2012) opgenomen.

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 90,2% positief in 2012 naar 87,7% in 2015	
Afspraken en overleg: van 78,9% positief in 2012 naar 71,2% in 2015	
Communicatie en informatie: van 88,2% positief in 2012 naar 93,9% in 2015	
Woon- en leefomstandigheden: van 95% positief in 2012 naar 96,1% in 2015	
Overige vragen: van 95,9% positief in 2012 naar 88,2% 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)	3,02	3,61	3,25
2.1 Omgang met elkaar (20)	3,37	3,30	3,29
2.2 Gastvrijheid; ervaringen met schoonmaken (19)	3,33	3,41	3,36
2.3 Gastvrijheid: ervaringen met inrichten (23)	100,00%	100,00%	99,99%
2.4 Gastvrijheid; ervaren privacy (21)	3,95	3,97	3,94
3.1 Zinnige dag (24)	3,90	4,00	3,63
4.3 Ervaren bejegening (16,17,18)	3,41	3,43	3,39
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel (7)	2,71	3,11	2,84
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (6,8,9,10)	3,58	3,69	3,61
6.1 Ervaren inspraak (11,12,13)	3,02	3,20	3,26
6.2 Ervaren informatie (14,15)	3,83	3,69	3,43
7.5 Ervaren veiligheid (22)	3,95	3,90	3,79

Uit de vergelijking blijkt dat De Open Waard op 9 van de 12 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 8 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 7: 'is er genoeg personeel in huis' (43% soms/nooit, in 2012: 25%)
- ⚠ Vraag 11: 'kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt' (37% soms/nooit, in 2012: 25%)
- ⚠ Vraag 12: 'kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt' (37% soms/nooit, in 2012: 35%)
- ⚠ Vraag 25: 'zijn de maaltijden lekker' (19% soms/nooit, in 2012: 10%)
- ⚠ Vraag 26: 'is de sfeer tijdens het eten goed' (22% soms/nooit, in 2012: 0%)

3. Persoonskenmerken van de geïnterviewde bewoners

Geslacht, leeftijd en opleiding

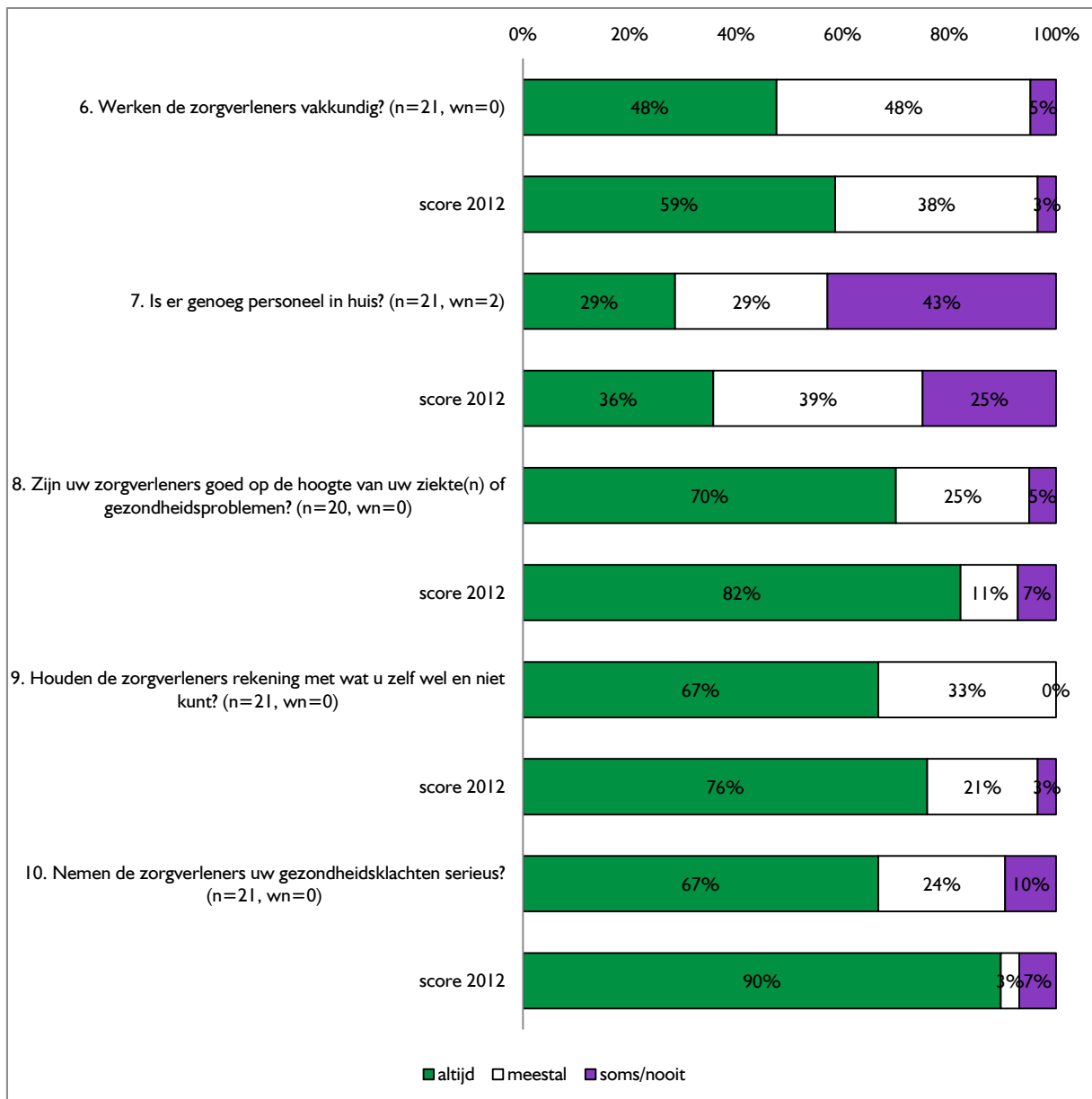
Voor dit onderzoek zijn 28 bewoners geïnterviewd. Hieronder is een overzicht gegeven van diverse persoonsgebonden kenmerken van de bewoners.

Hoe lang woont u in dit huis?	
minder dan een half jaar	5%
6 maanden tot minder dan een jaar	14%
1 tot 2 jaar	24%
2 tot 5 jaar	33%
meer dan 5 jaar	24%
Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)	
geen opleiding	5%
lager onderwijs	33%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	14%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	38%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	10%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0%
hoger beroepsonderwijs	0%
wetenschappelijk onderwijs	0%
anders	0%
Waarom woont u in dit huis? (meerdere antwoorden mogelijk)	
omdat u niet meer zelfstandig kunt wonen	21
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	13
vanwege chronische ziekte(n)	0
na een ziekenhuisopname of operatie	6
na een ongeval	0
voor herstel of revalidatie	6
vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijv. slechthorendheid, slechthoortendheid)	0
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	0
vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)	0
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0
wegens opname van partner in het verpleeg- of verzorgingshuis	1
anders	0
Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?	
uitstekend	0%
zeer goed	0%
goed	43%
matig	57%
slecht	0%

4. Ervaringen en tevredenheid van de geïnterviewde bewoners

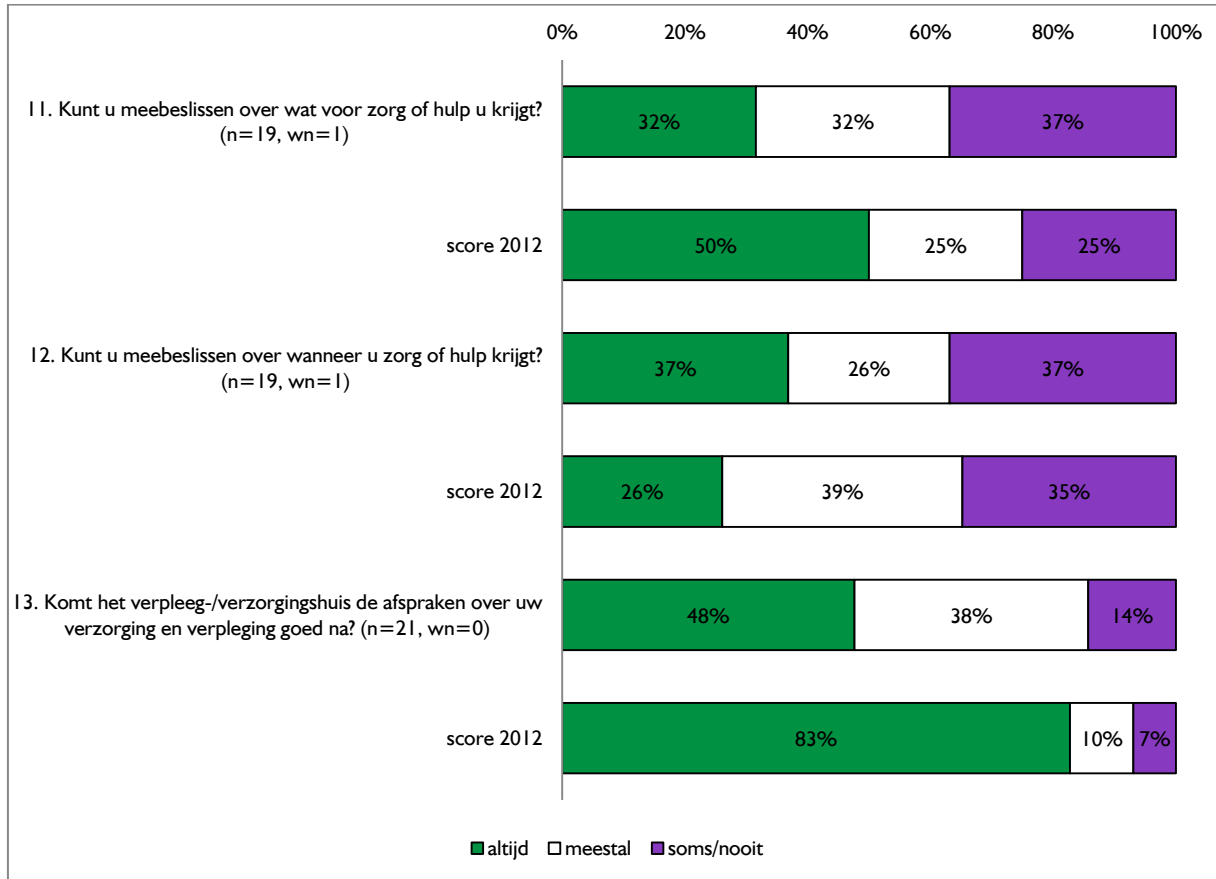
4.1 Deskundigheid zorgverleners

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.



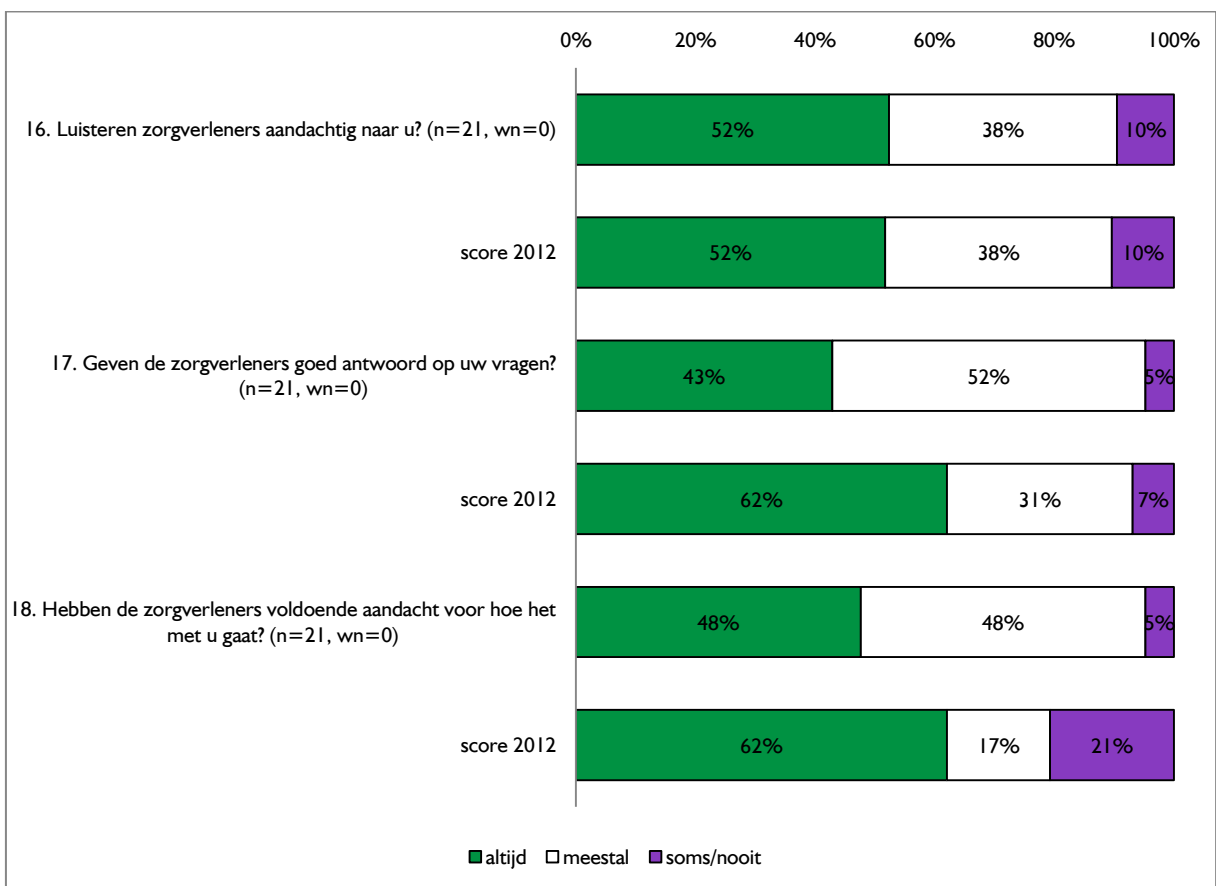
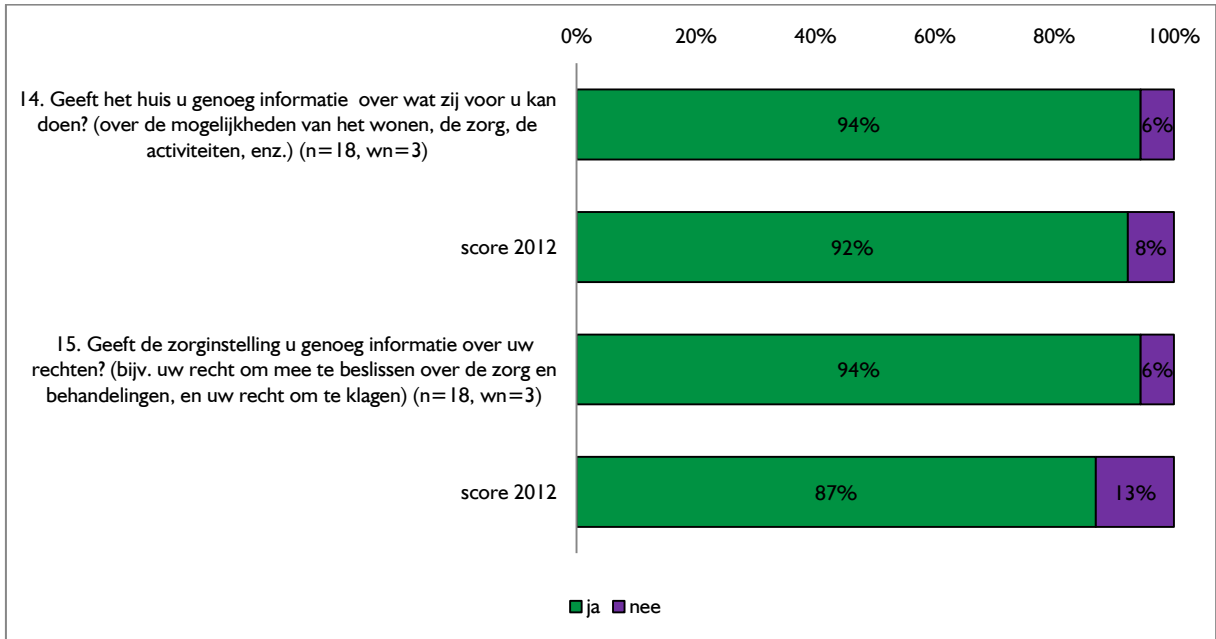
4.2 Afspraken en overleg

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.



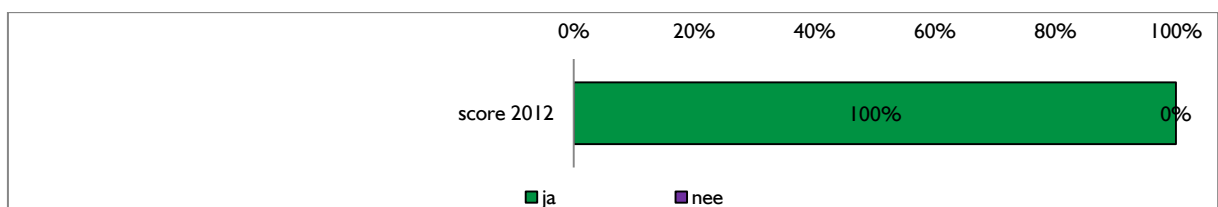
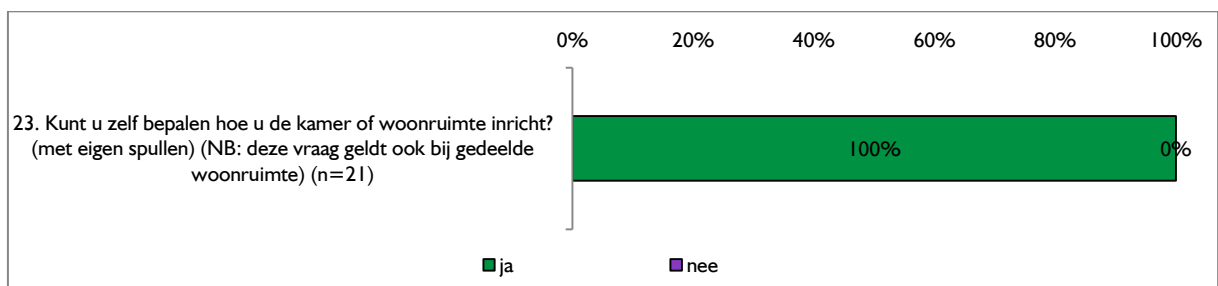
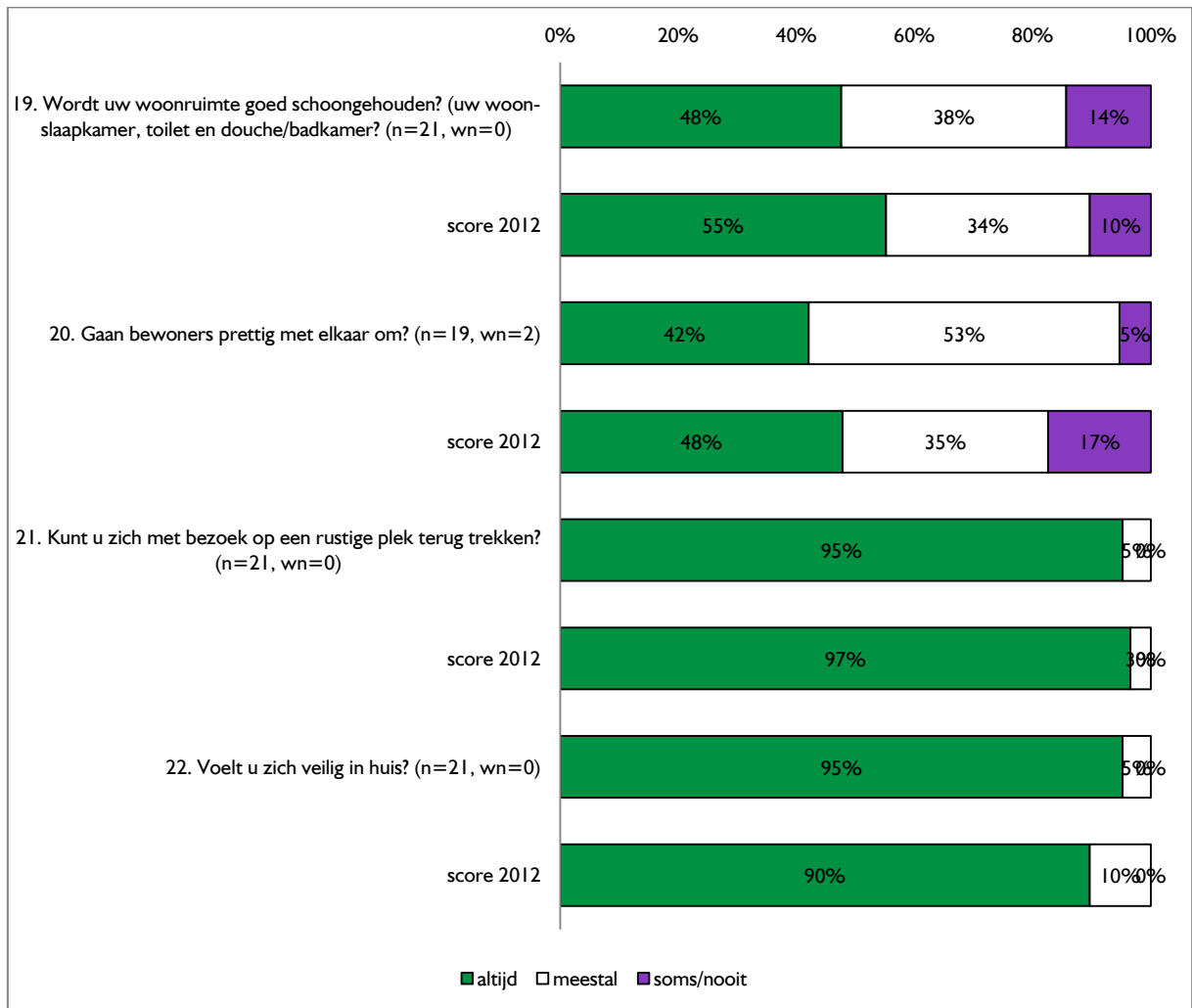
4.3 Communicatie en informatie

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.



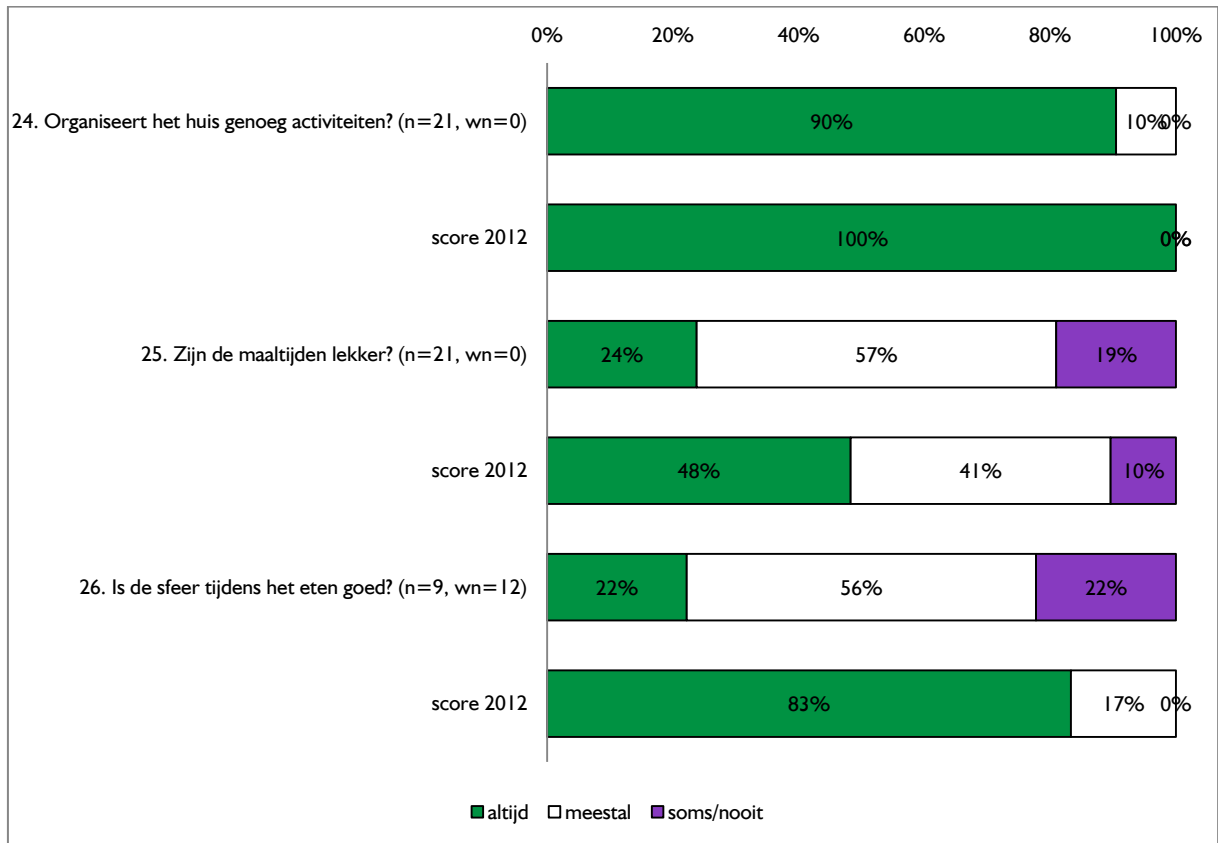
4.4 Woon- en leefomstandigheden

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.



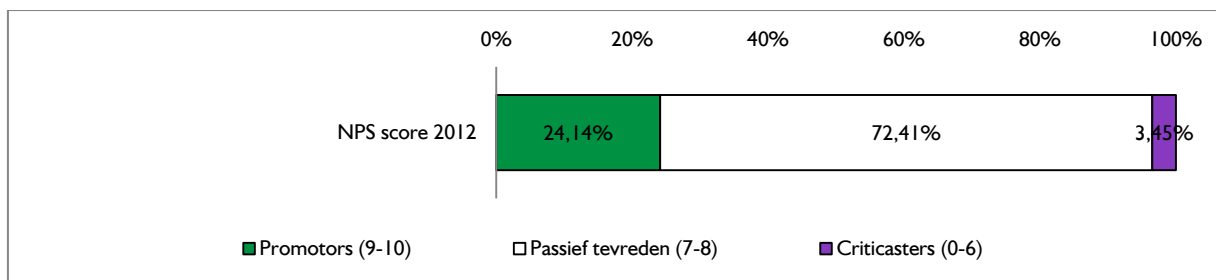
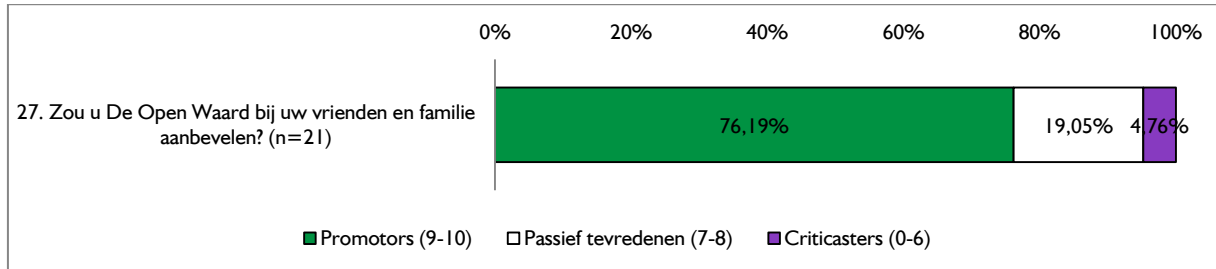
4.5 Overige vragen

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 Open Waard komt hiermee op +71,43%
(in 2012 was de NPS +20,69%)

Er is sprake van een gemiddelde score van 9,05 op de aanbevelingsvraag
(in 2012 was deze score voor De Open Waard 8,00)

Bijlage: opmerkingen van cliënten van De Open Waard (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?

's Avonds weinig personeel. Schoonmaakster bemoeit zich te veel overal mee, wil alles weggooien. Kamer klein, bed in de kamer

Bij gezondheidsklachten moet dit steeds weer opnieuw onder de aandacht worden gebracht. Geeft het gevoel "te zeuren". Mevrouw zou meer willen overleggen. Nu worden dingen gedaan zonder overleg

Te weinig personeel, zeker als er ook nog zieken zijn onder personeel. Zou meer rekening mee gehouden moeten worden met planning. Bij gezondheidsklachten duurt het lang voordat er actie ondernomen wordt. Lang wachten na bellen. "we komen zo", maar soms duurt het wel 20 minuten. Bij gezamenlijke broodmaaltijd in de zaal om 17 uur is er nauwelijks personeel. Bewoners moeten elkaar helpen als er iets gebeurt.

Bed wordt nooit gelucht. Kleine badkamer. Als er iets kapot is: lang wachten op herstel/reparatie. Te weinig tijd voor het schoonmaken van de kamer

Soms lang wachten na bellen. Weinig tijd voor een praatje met bewoners. Personeel heeft het veel te druk, jammer voor bewoners en personeel. Schoonmaken kamer matig. Het moet in te weinig tijd gebeuren

Vervelend om te moeten wachten bij dringende toiletbehoefte. Zeker in de piekuren komt dit vaak voor. Personeelstekort. Ook voor het personeel heel erg dat ze hun werk in hoog tempo moeten doen. Te weinig tijd voor een praatje

Aparte slaapkamer wordt gemist

Het eten is niet lekker en niet goed

Te veel verschillend personeel, iedere keer andere gezichten. Vervelend dat het eten steeds verwisseld wordt. Als iemand het niet lekker vindt, wordt maaltijd gewisseld met andere bewoner en mevrouw heeft de pech dat ze de laatste van de gang is

De naamplaatjes zijn te klein, niet te lezen. Er wordt heel veel doorverteld onder het personeel (roddels). Verdrietig over de gang van zaken in het huis: personeel bepaalt veel

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

Mevrouw kan in de Open Waard "eigen baas" blijven en dat vindt ze geweldig. Ze kan meebeslissen, wordt als volwaardig gezien. Lief personeel, fijn om hier te wonen

Lieve zusters

Mooi uitzicht kamer. Vlak bij de winkels. Mevrouw kan naar de supermarkt lopen

Eten is erg lekker

Lieve zusters, fijn huis

Fijn huis om te wonen, mevrouw kan haar eigen leven leiden

Geweldig dat het bezoek ook koffie en een koekje aangeboden krijgt! Komt heel gastvrij over

Leuk dat de kinderen ook mee mogen naar de activiteiten, zijn welkom

Bingo heel leuk, mevrouw kijkt hier steeds naar uit

Bij vervelende ongelukjes (incontinentie, plotseling moeten overgeven) is er een prettige opvang en reactie van het personeel. Ze geven me het gevoel dat het niet erg is en dat waardeer ik heel erg

De vaste -oudere- verzorgenden zijn heel goed! Fijn huis om te wonen

Mevrouw is heel tevreden en heeft het erg naar haar zin in de Open Waard

Het personeel is erg vriendelijk en attent; ze zorgen goed voor meneer

Complimenten voor het personeel, ze moeten heel hard werken voor steeds minder

De zusters zijn lieverds