
Ervaringen contactpersonen
van cliënten van
De Buitensluis
Numansdorp
Alerimus

Gemeten met de CQ-Index

April 2015

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze	2
Opbouw van het rapport	3
2. Samenvatting resultaten	4
Algemene resultaten	4
Trends	5
Resultaten indicatoren	6
3. Persoonskenmerken van cliënten	7
Relatie, verblijfsduur en opleiding	7
Reden van verblijf	7
4. Ervaringen en tevredenheid van de contactpersonen	8
4.1 Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling	8
4.2 Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf	9
4.3 Contact met de zorgverleners	10
4.4 Professionaliteit van de zorgverlening	11
4.5 Woon- en leefomstandigheden van de bewoner	12
4.6 Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner	13
4.7 Maaltijden voor de bewoner	14
4.8 Aanbevelen ('Net Promotor Score')	15
Bijlage: Opmerkingen van contactpersonen	16

I. Inleiding

In de periode december 2014-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 cliënten met een psychogeriatrische indicatie. In dit rapport zijn de resultaten opgenomen van de ervaringen van de contactpersonen bewoners met een PG indicatie van De Buitensluis in Numansdorp. 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 bewoners 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 contactpersonen op de enquêteformulieren zijn genoteerd.

Deze meting is tot stand gekomen met de medewerking van Annelette Hamming (verwerking). Jeroen Haamers heeft de resultaten verwerkt tot deze eindrapportage.

CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze

Binnen Alerimus 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 Centrum Klantervaring Zorg (CKZ), 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 Alerimus is uitgevoerd.

Voor het CQI onderzoek 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 onderhavige rapportage beschrijft de resultaten van de schriftelijke enquête onder contactpersonen van cliënten van De Buitensluis met een PG-indicatie. De meting is uitgevoerd volgens de CQI-richtlijn, wat wil zeggen dat er een selectie is gemaakt van 30 cliënten/contactpersonen en er op vaste momenten herinneringen aan cliënten zijn verstuurd met het verzoek mee te werken aan de meting.

Dit heeft geleid tot de volgende respons:

Contactpersonen PG	Verstuurd	Ontvangen	% Bruto respons	Overleden/niet meewerken	Bruikbare respons	% netto respons
De Buitensluis	30	25	83,3%	1	24	80%
De Buitensluis (verpleging)	25	21	84%	2	19	76%
De Open Waard	24	21	87,5%	1	20	83,3%
Totaal	79	67	84,8%	4	63	79,8%

De vragenlijsten zijn naar de thuisadressen van contactpersonen verstuurd. De resultaten zijn geanonimiseerd en digitaal ingevoerd in een databestand, waarna de opschoning en analyse heeft plaatsgevonden.

Alle opmerkingen die de contactpersonen op de formulieren hadden genoteerd, zijn integraal in de bijlage van deze rapportage opgenomen. Deze dienen als achtergrondinformatie bij de voornamelijk cijfermatige weergave van het onderzoek.

Opbouw van het rapport

Hoofdstuk 2 van dit rapport geeft een samenvattend beeld van de tevredenheid van de contactpersonen over de diverse onderdelen uit de CQ-index.

Hoofdstuk 3 beschrijft de persoonskenmerken van de cliënten van wie de contactpersonen aan de meting hebben meegewerkt.

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

1. Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling
2. Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf
3. Contact met de zorgverleners
4. Professionaliteit van de zorgverlening
5. Woon- en leefomstandigheden van de bewoner
6. Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner
7. Maaltijden voor de bewoner
8. Aanbevelen

Per thema zijn de resultaten voornamelijk weergegeven in grafieken. In de grafieken is de verhouding weergegeven tussen de verschillende antwoorden. Het meest positieve antwoord is met groen aangegeven, het meest negatieve in paars en de tussencategorie in wit. De scores zijn 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 vragen 'niet van toepassing' en 'weet niet' buiten beschouwing gelaten.

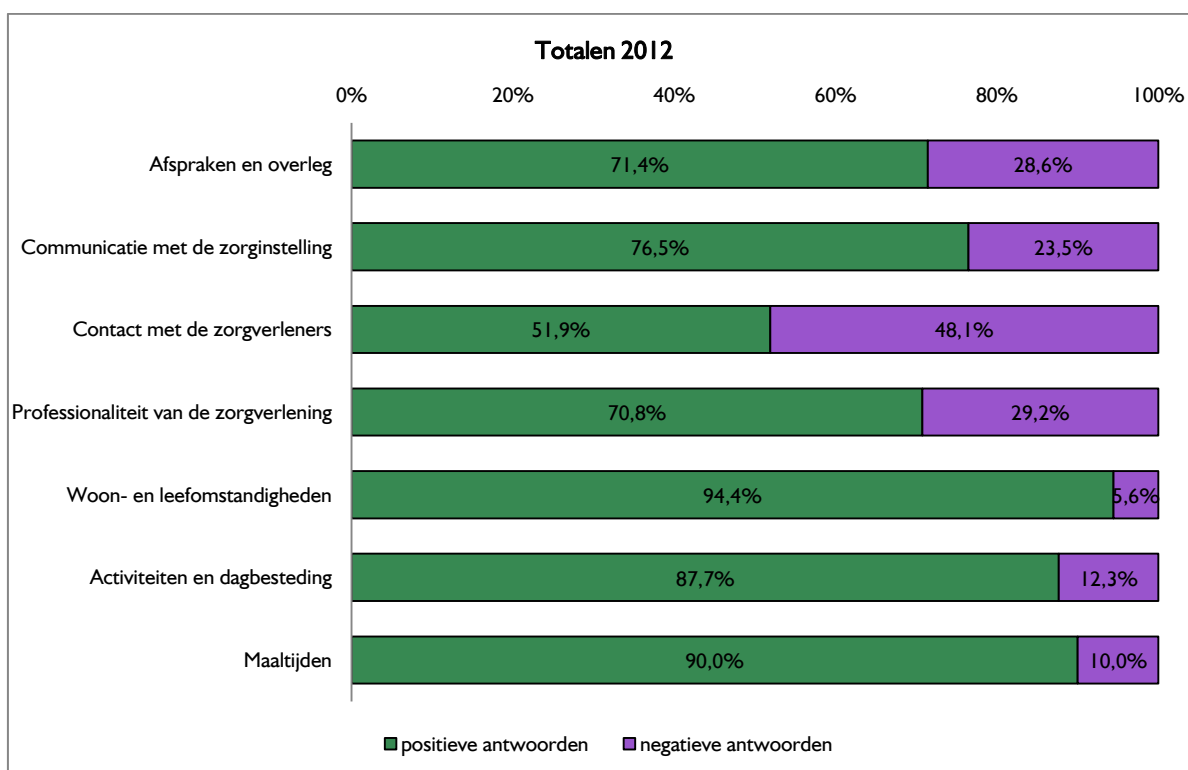
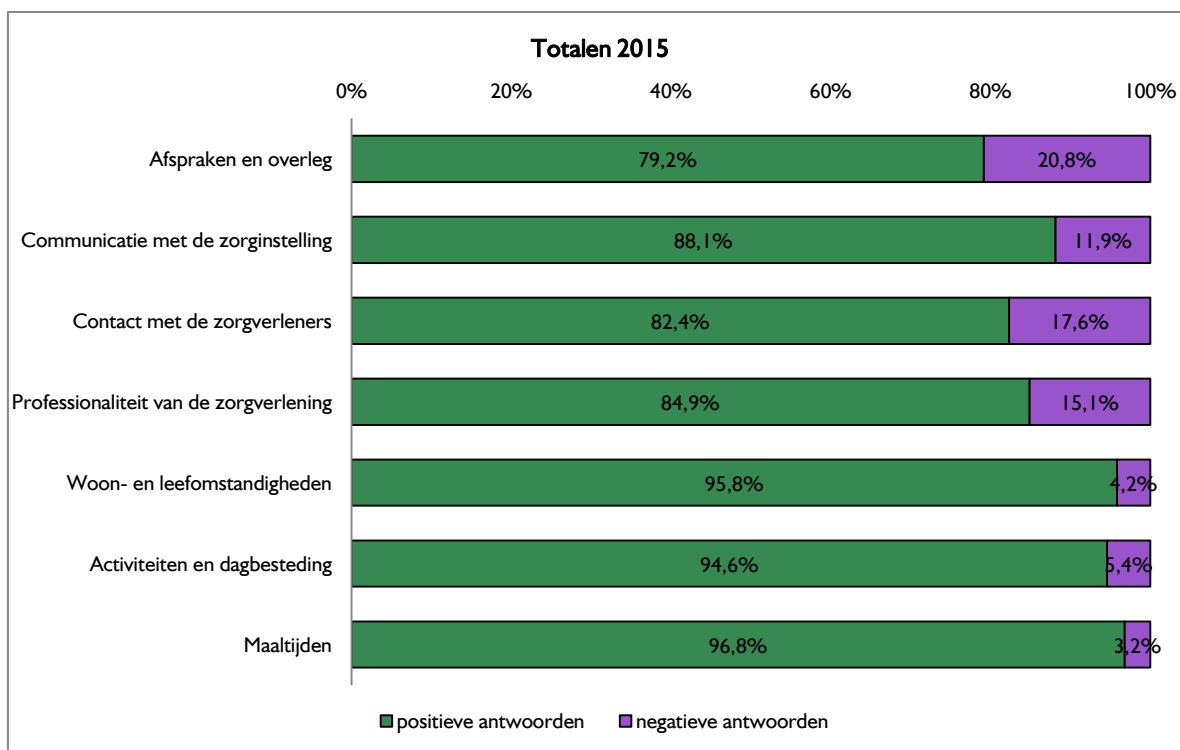
In de grafieken zijn ter vergelijking de scores van de vorige meting (2012) opgenomen.

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

2. Samenvatting resultaten tevredenheidsonderzoek








Algemene resultaten

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



Trends

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

Afspraken en overleg: van 71,4% positief in 2012 naar 78% in 2015	
Communicatie met de zorginstelling: van 76,5% positief in 2012 naar 88,1% in 2015	
Contact met de zorgverleners: van 51,9% positief in 2012 naar 82,4% in 2015	
Professionaliteit van de zorgverlening: van 70,8% positief in 2012 naar 84,9% in 2015	
Woon- en leefomstandigheden: van 94,4% positief in 2012 naar 95,8% in 2015	
Activiteiten en dagbesteding: van 87,7% positief in 2012 naar 94,6% in 2015	
Maaltijden: van 90% positief in 2012 naar 96,8% in 2015	

N.B. in bovenstaande tabel is een 0,5% marge aangehouden voor het toewijzen van 'voortgang' of 'achteruitgang' aan het betreffende thema.

Resultaten indicatoren

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 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 eten en drinken (27, 28, 29)	3,76	3,43	3,47
2.1 Ervaren omgang met elkaar (24)	3,09	3,24	2,86
2.2 Ervaringen met schoonmaken (20)	3,29	3,28	3,12
2.3 Ervaren inrichting (22)	100,00%	94,44%	94,96%
2.4 Ervaren privacy (21)	3,75	3,89	3,59
3.1 Ervaringen zinvolle dag (23, 25, 26)	3,45	3,38	3,12
4.3 Ervaren bejegening (13, 14, 15)	3,14	2,65	3,09
5.1 Ervaren kwantiteit personeel (16)	2,84	2,00	2,60
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (17, 18, 19)	3,37	3,18	3,40
6.1 Ervaren inspraak (6, 7, 11)	3,09	2,98	3,21
6.2 Ervaren informatie (8, 9,10,12)	3,38	3,13	3,44

Uit deze vergelijking blijkt dat De Buitensluis op 10 van de 11 indicatoren rond of boven het gemiddelde scoort ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Ten opzichte van de score van 2012 is consolidatie dan wel vooruitgang geboekt op 9 indicatoren. Hierbij is een marge van 0,1 aangehouden.

Op basis van deze vergelijking en de scores per vraag, is te zien dat onderstaande vragen ondergemiddeld scoren:

- ⚡ Vraag 6: 'kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt' (25% soms/nooit, in 2012: 41%)
- ⚡ Vraag 7: 'komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na' (17% soms/nooit, in 2012: 17%)
- ⚡ Vraag 10: 'als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld' (21% soms/nooit, in 2012: 18%)
- ⚡ Vraag 13: 'hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner' (24% soms/nooit, in 2012: 59%)

3. Persoonskenmerken van de cliënten

Relatie, verblijfsduur en opleiding

Aan dit onderzoek hebben 24 contactpersonen meegewerkt. Alle contactpersonen gaven aan vertegenwoordiger dan wel contactpersoon te zijn van een cliënt die in het verzorgingshuis verblijft. Hieronder is een overzicht gegeven van diverse persoonsgebonden kenmerken van de cliënten.

Wat is uw relatie met de betrokken bewoner? Ik ben zijn/haar:

echtgeno(o)t(e)/partner	13%
zoon/dochter	79%
familie, anders dan partner of kind	8%
anders, geen familie	0%

Hoe lang woont de bewoner nu in deze zorginstelling?

minder dan een half jaar	4%
6 maanden tot minder dan 1 jaar	33%
1 tot 2 jaar	17%
2 tot 5 jaar	33%
meer dan 5 jaar	13%

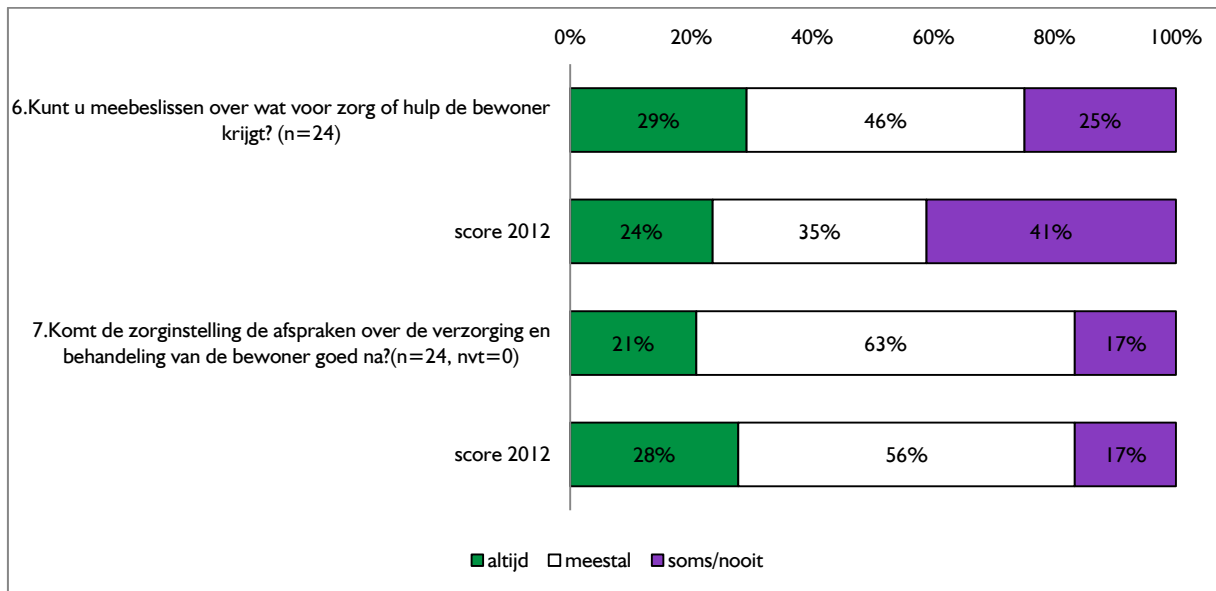
Waarom woont de bewoner in deze zorginstelling? (meerdere antwoorden mogelijk)

omdat hij/zij niet meer zelfstandig kan wonen	19
vanwege ernstige geheugenproblemen of dementie	16
vanwege gedragsproblemen	1
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	8
vanwege chronische ziekte(n)	3
na een ziekenhuisopname of operatie	1
na een ongeval	0
voor herstel of revalidatie	0
vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijv. slechthorendheid, slechthoortendheid)	3
vanwege verstandelijke beperkingen of handicaps	3
vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)	5
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0
anders	0

4. Ervaringen en tevredenheid van de contactpersonen

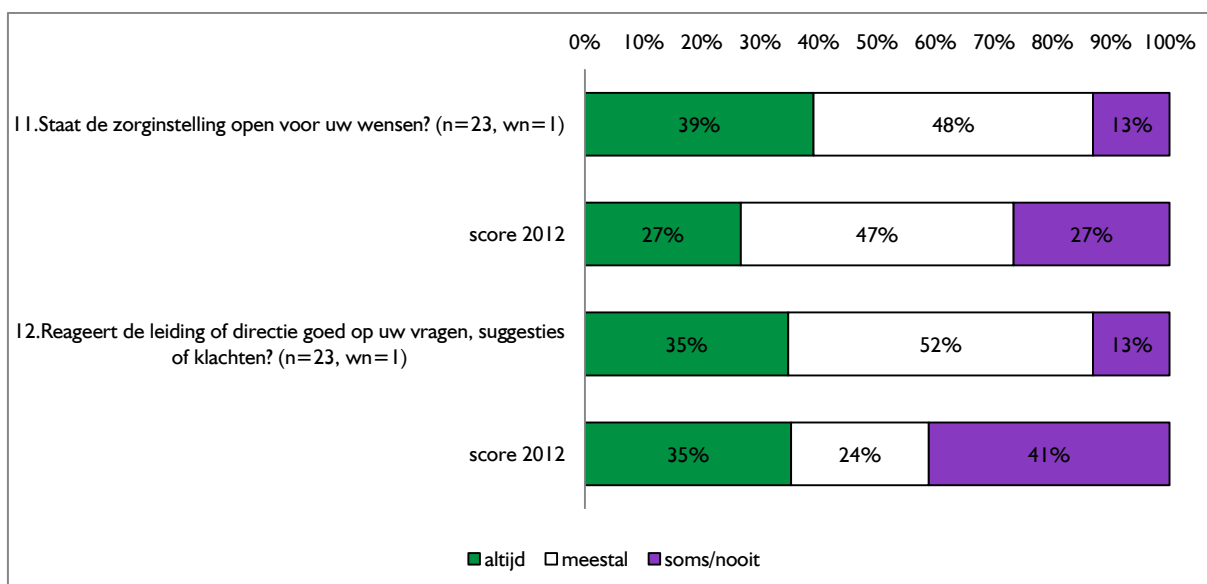
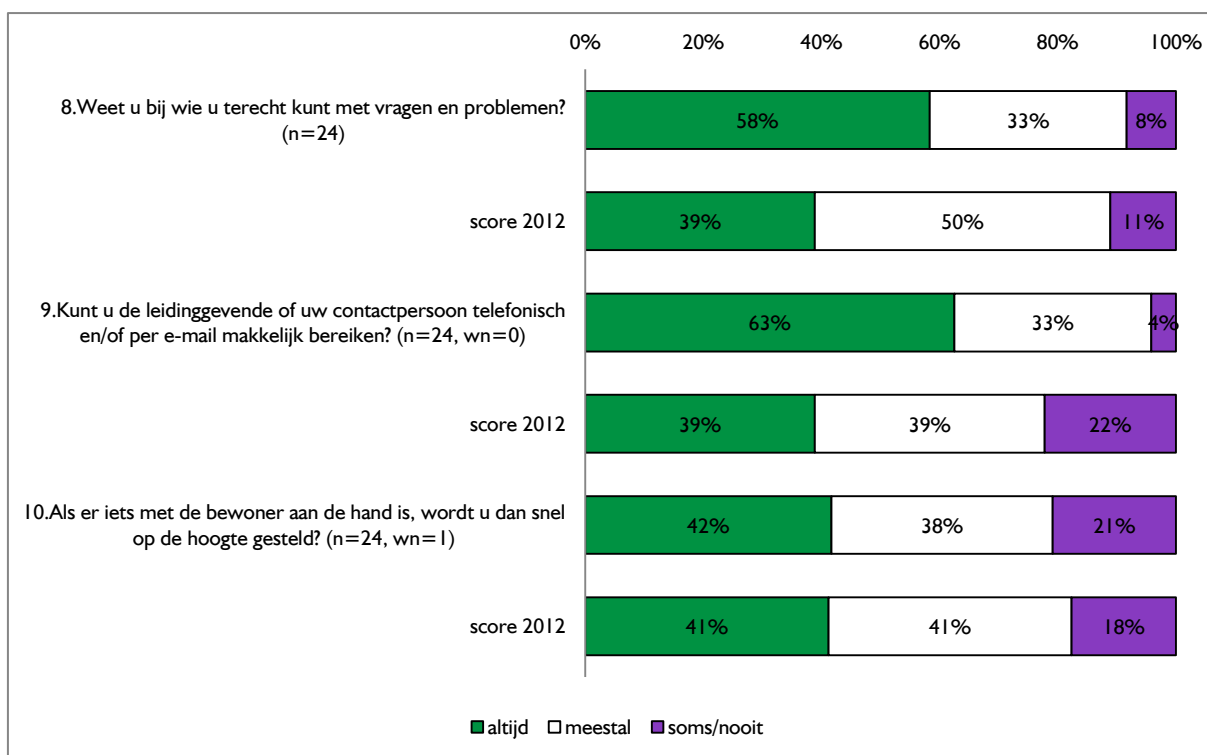
4.1 Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling

Bij het thema afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling is gevraagd of de afspraken over de zorg worden nagekomen en over het meebeslissen over de te ontvangen zorg.



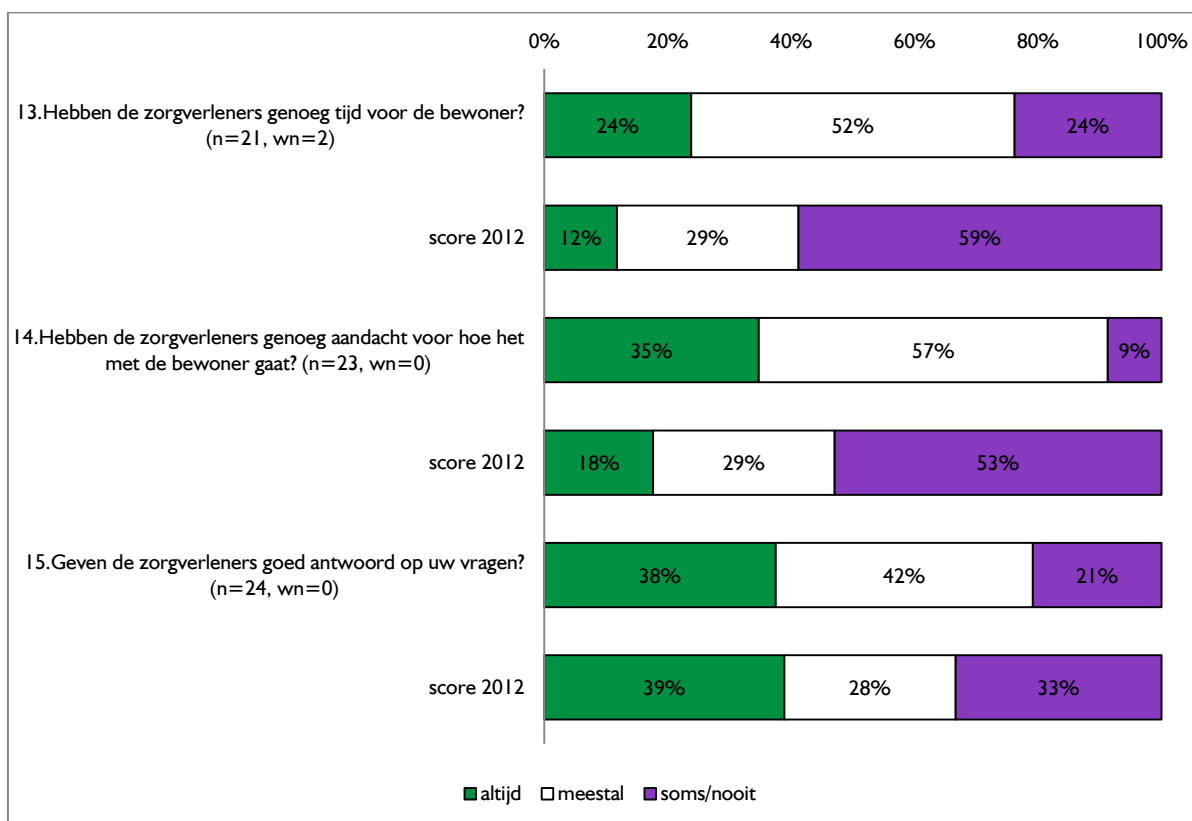
4.2 Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf

Dit thema behandelt de informatievoorziening van De Buitensluis aan cliënten en contactpersonen. Hierbij wordt ingegaan op enkele kritische onderwerpen zoals bereikbaarheid van de contactpersoon binnen De Buitensluis en het reageren op opmerkingen/klachten.



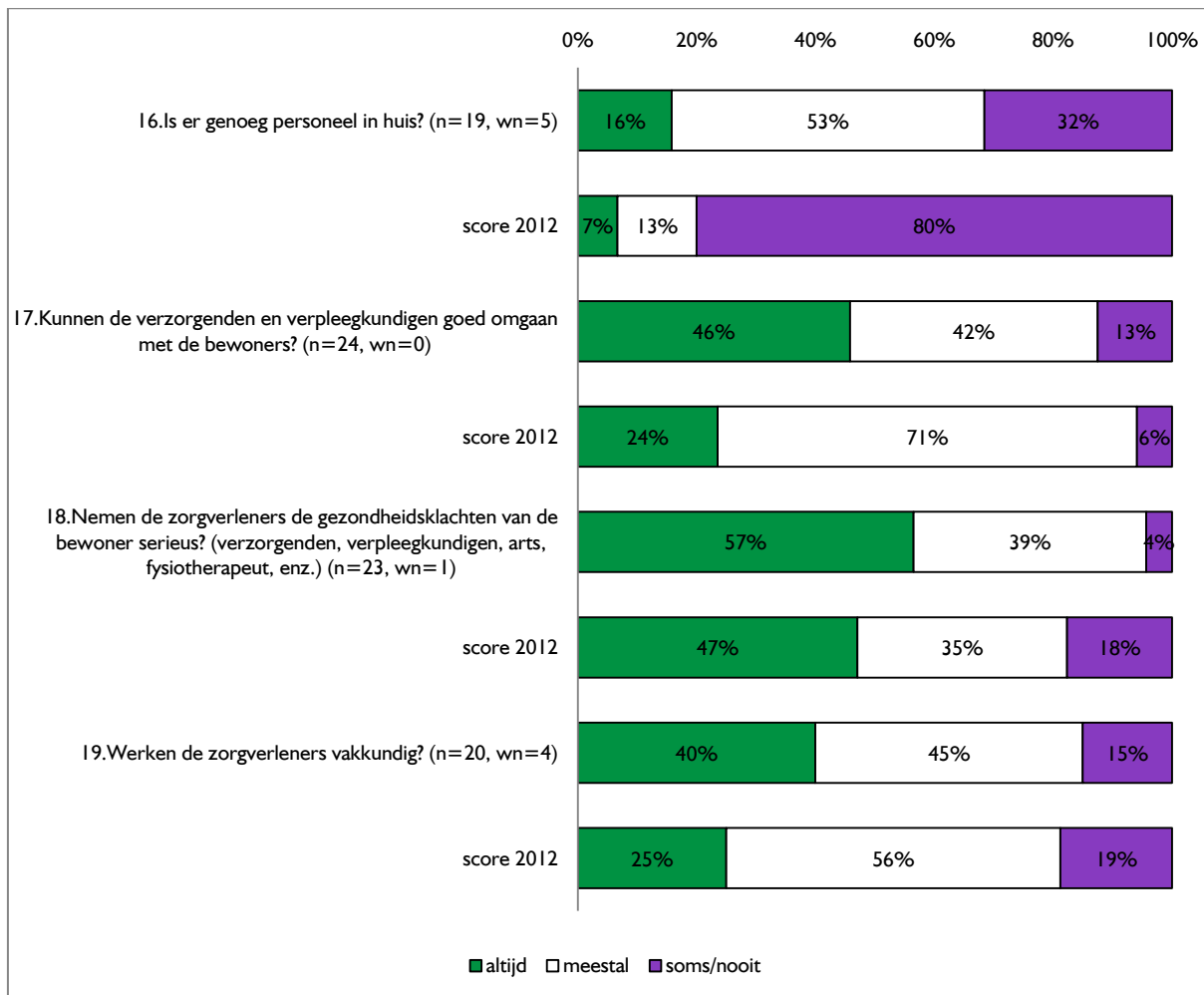
4.3 Contact met de zorgverleners

Dit thema behandelt belangrijke onderwerpen zoals de hoeveelheid tijd en aandacht die er voor de bewoner is.



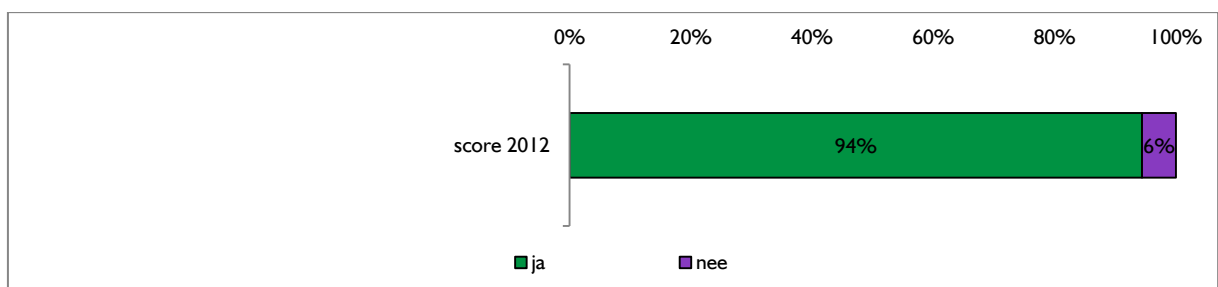
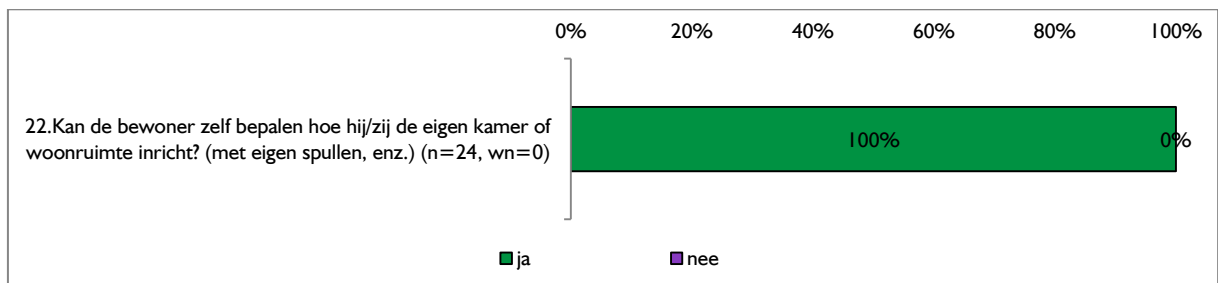
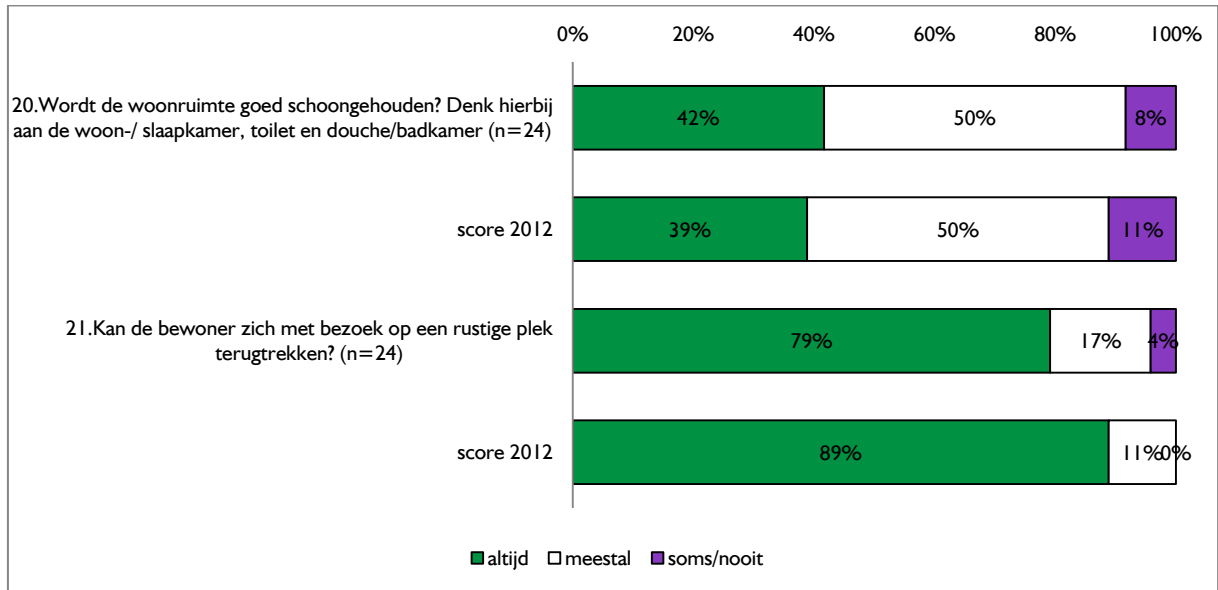
4.4 Professionaliteit van de zorgverlening

Dit thema behandelt onderwerpen als vakkundigheid en zelfstandigheid van medewerkers en de omgang van de medewerker met de bewoner.



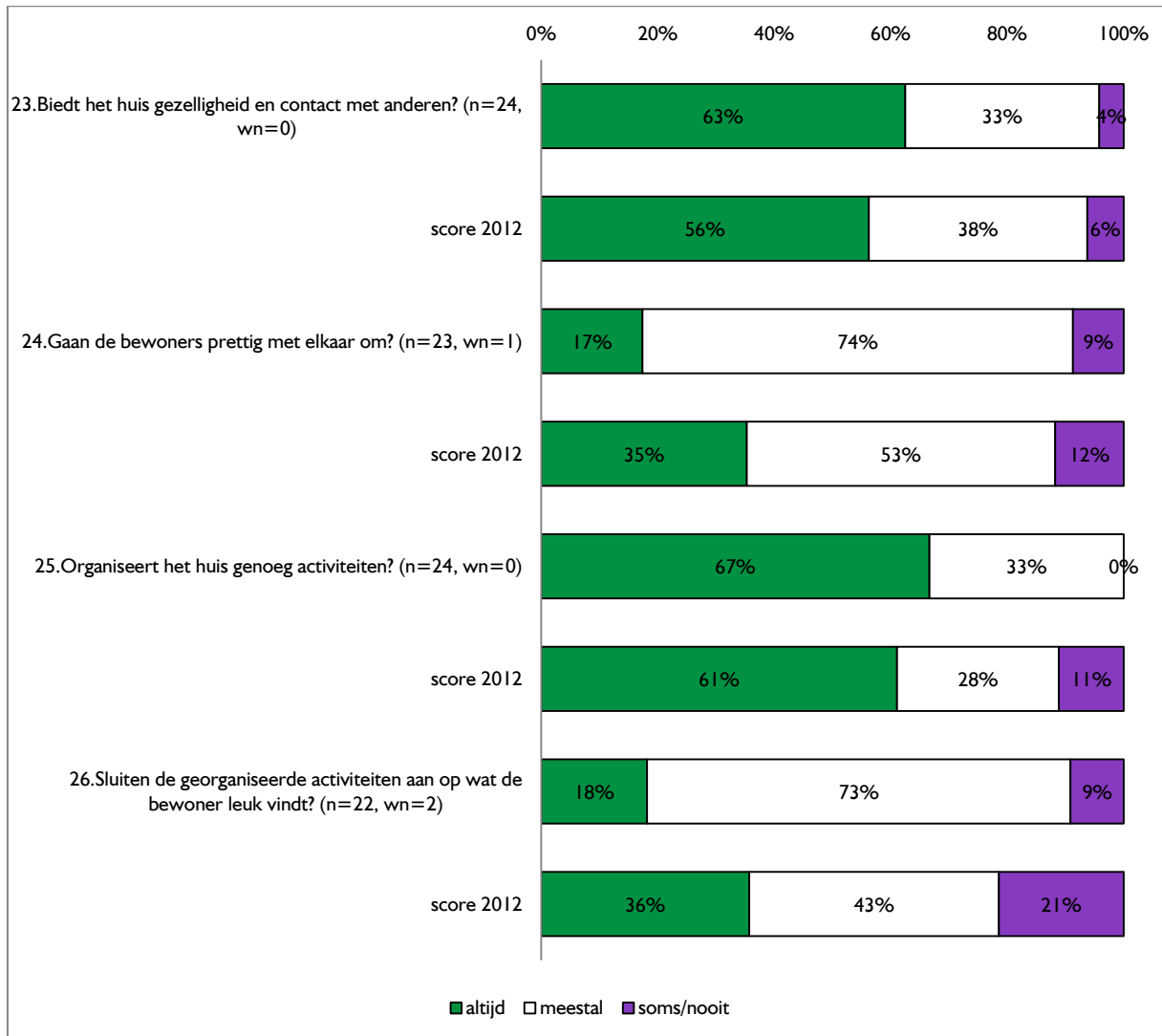
4.5 Woon- en leefomstandigheden van de bewoner

Dit thema behandelt de woon- en leefomstandigheden en privacy van bewoners.



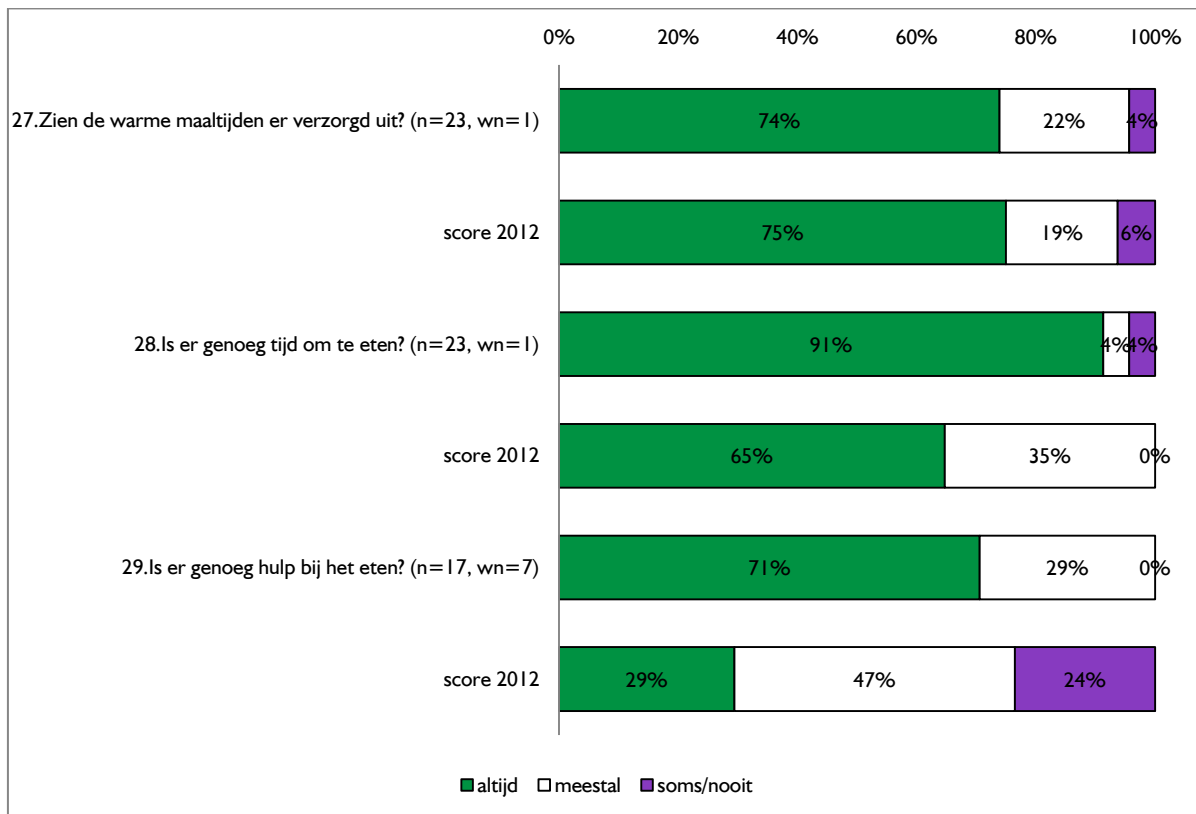
4.6 Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner

Dit thema gaat onder andere over de omgang van cliënten onderling en over de activiteiten die worden georganiseerd.



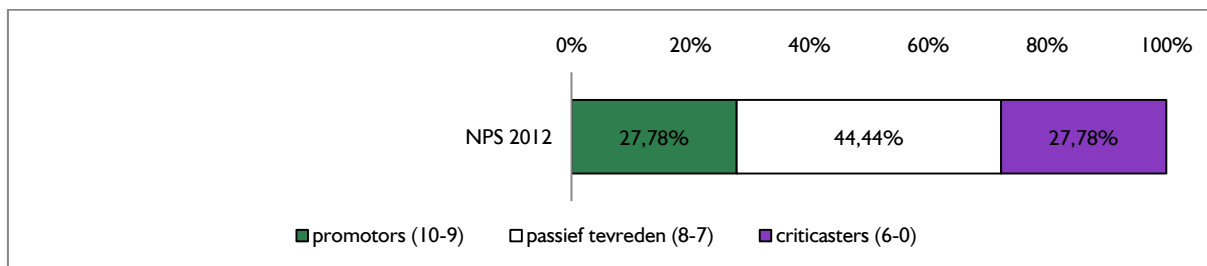
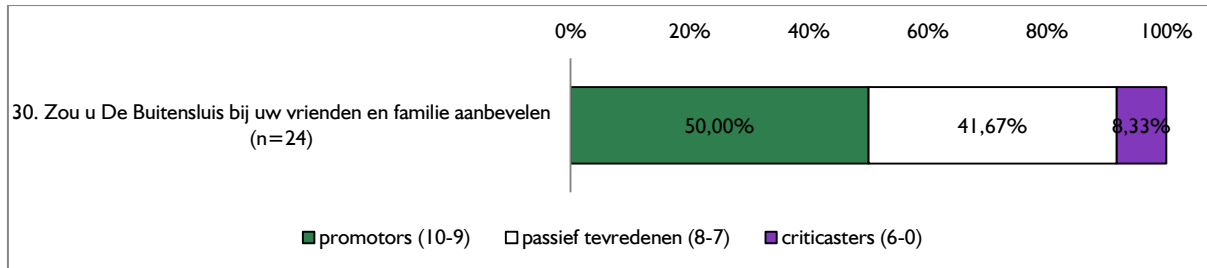
4.7 Maaltijden voor de bewoner

Dit thema behandelt de maaltijden, hulp bij het eten en het nuttigen van de maaltijd.



4.8 Aanbevelen ('Net Promotor Score')

Als laatste is aan de contactpersonen 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 PG zorg in De Buitensluis komt hiermee op +41,67%
(in 2012 was dit +0%)

Er is sprake van een gemiddelde score van 8,42 op de aanbevelingsvraag
(in 2012 was dit 7,56)

Bijlage: opmerkingen van contactpersonen

Er zijn afsluitend 2 open vragen gesteld, waarvan de door de contactpersonen gegeven antwoorden hieronder zijn opgenomen.

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

Meer structuur in personeel, minder wisselende diensten vaste groep werknemers

Er moet echt beter schoongemaakt worden, vooral badkamer en toilet. Afspraken moeten worden nagekomen. Terugbellen is een crime. We hebben geen boodschap aan het starten/stoppen van roosters e.d., maar graag een antwoord, ongeacht wie het is. Het terugbrengen van was moet zorgvuldiger. Er hangt soms kleding in de kast die conform labeling niet van cliënt is. Omgekeerd verdwijnt er ook kleding

Uniformen in huiskamer. Aanpak en samenwerking tussen huiskamers. Voorbereiding en terugkoppeling cliëntengesprek

Beter management. Betere overdracht van de dag-, avond- en nachtdienst. Betere communicatie. Meer kundig personeel. Afspraken met de bewoners gemaakt, worden niet altijd nagekomen. Af en toe een uitstapje. Betere psychische en psychiatrische begeleiding. Meer rekening houden met de bewoner, die al een leven lang dingen op een bepaalde manier doet. Niet bewoner moet zich aanpassen, maar medewerkers moeten respect hebben

Aanbeveling: gastenboek, zodat er over grote en kleine zaken gecommuniceerd kan worden, bv “bezoek gehad van ...” of wensen m.b.t. kleding/verzorgingsmateriaal

Dat de verwarming per kamer regelbaar moet zijn, dat is nu niet zo. 's Winters is het 24 tot 25 graden – dat is 's avonds als de bewoner naar bed gaat niet goed. Zeker niet met luchtwegenproblemen

Het zou fijn zijn als er meer ruimte en tijd is om de bewoners meer beweging te geven

Overleg van zorgverleners beter communiceren met contactpersoon. Vaak hoor ik pas iets achteraf voor wat betreft medicijngebruik en dan nog wel bij toeval van medewerker in de huiskamer

Personeel doet enorm haar best maar moet soms heel hard doorwerken, iets meer personeel zou prettig zijn. Dan kan het personeel net iets meer aandacht geven aan de cliënt. Niet iedereen krijgt vaak bezoek

Meer tijd voor individuele persoonlijke aandacht. Beter toezien op persoonlijke verzorging

Wat meer personeel in het algemeen voor het huis. En misschien meer mensen die eens een praatje met de bewoners maken die erg op zichzelf zijn

Betere communicatie tussen verzorgenden en leiding en verzorgenden onderling (vooral overdracht bij dienstwisseling). Hoger opgeleid personeel. Zorg die meer aansluit bij de behoeften van de bewoners. Activiteiten die meer aansluiten bij behoeften bewoners. Meer proactieve houding. Meer personeel vooral in de avonduren

De Buitensluis is een mooi huis. Het is jammer dat een aantal personeelsleden het onmogelijk maken om de zorg te bieden die men behoort te verlenen. Er heerst een cultuurtje van arrogantie en betweterigheid. Dit blijft bestaan en maakt het voor de goedwillende en hardwerkende collega's onmogelijk om de kwaliteit te behalen en te behouden die verwacht mag worden. Het is zo jammer dat hetgeen door hard werken wordt opgebouwd zo snel wordt afgebroken door desinteresse van anderen. Het zou ook fijn zijn als nagels op tijd geknipt zouden worden bijvoorbeeld

Meer zorg voor kleding (moet het in de was?). zorg voor hygiëne in kasten en afwas. Betere hygiëne bij bijvoorbeeld wondverzorging. Bij vochtbeperking wordt slecht bijgehouden of en wanneer er wat wel/niet gedronken wordt

Aanbeveling: verbetering balie bij binnenkomst. Medewerker aanwezig van 17 tot 23 uur voor het openen en sluiten toegang, voor vragen

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

Veel activiteiten. Feestelijkheden rondom feestdagen. Extra aandacht bij verjaardag. Snoezelbadkamer. Het bezighouden van de cliënten. Prettige omgang met de bewoners

Ze zijn heel zorgzaam en lief voor mijn moeder

De niet aflatende zorg voor patiënten binnen de gegeven mogelijkheden

98 % van het personeel is heel liefdevol en attent

De persoonlijke aandacht

De omgang met de bewoners

Persoonlijke aandacht voor de cliënt

Zeer tevreden over de persoonlijke benadering door al het personeel, en de indruk dat hier nog wel voor veel dingen tijd en ruimte (en geld?) is. Dit in tegenstelling tot het verzorgingshuis waar mijn moeder eerst zat. Ik merk hier bij iedereen de motivatie en het plezier in het werk; het gevoel dat het een team is, dat het belang van bewoners voorop stelt!

De manier waarop de direct betrokken hulpverleners zich inzetten. Echt veel respect daarvoor!

Het personeel gaat op een heel leuke manier met de cliënten om, en het is een prettige omgeving om in te verblijven

Maaltijden en vriendelijkheid personeel

Met de manier van opvang en zorg

Mijn moeder is tevreden. Zij ziet de dingen die niet gebeuren of niet goed gebeuren niet. Dat is gelukkig voor haar. Dit geldt ook voor andere bewoners, weet ik uit gesprekken met andere contactpersonen. Maar we worden wel moe en moedeloos van afspraken die niet worden nagekomen, kleding die verdwijnt, nagels die niet geknipt worden etc.

Na alle horrorverhalen over de zorg, zijn mijn broer en ik verbaasd over kwaliteit van de zorg, de aandacht voor mijn moeder, de prima organisatie en de gezellige, gemoedelijke sfeer in de Buitensluis

Als het even kan, lopen er mensen binnen voor een praatje. Het overleg over wat er met de bewoner gebeurt. De warmte die de meeste verzorgers uitstralen. De ruimte/kamers/appartementen waarin gewoond wordt. De activiteiten die aangeboden worden. Het uitstekende eten

Het halen en brengen van cliënten naar activiteiten en dagbesteding door begeleidsters en vrijwilligers