

---

Ervaringen contactpersonen  
van cliënten van  
De Buitensluis-verpleegafdeling  
Numansdorp  
Alerimus

Gemeten met de CQ-Index

April 2015

---

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>2</b>
CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze	2
Opbouw van het rapport	3
<b>2. Samenvatting resultaten</b>	<b>4</b>
Algemene resultaten	4
Trends	5
Resultaten indicatoren	6
<b>3. Persoonskenmerken van cliënten</b>	<b>7</b>
Relatie, verblijfsduur en opleiding	7
Reden van verblijf	7
<b>4. Ervaringen en tevredenheid van de contactpersonen</b>	<b>8</b>
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
<b>Bijlage: Opmerkingen van contactpersonen</b>	<b>16</b>

## 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 verpleegafdeling 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 (verpleging). 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 (verpleging) met een PG-indicatie. De meting is uitgevoerd volgens de CQI-richtlijn, wat wil zeggen dat er een selectie is gemaakt van 25 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%
<b>Totaal</b>	<b>79</b>	<b>67</b>	<b>84,8%</b>	<b>4</b>	<b>63</b>	<b>79,8%</b>

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.

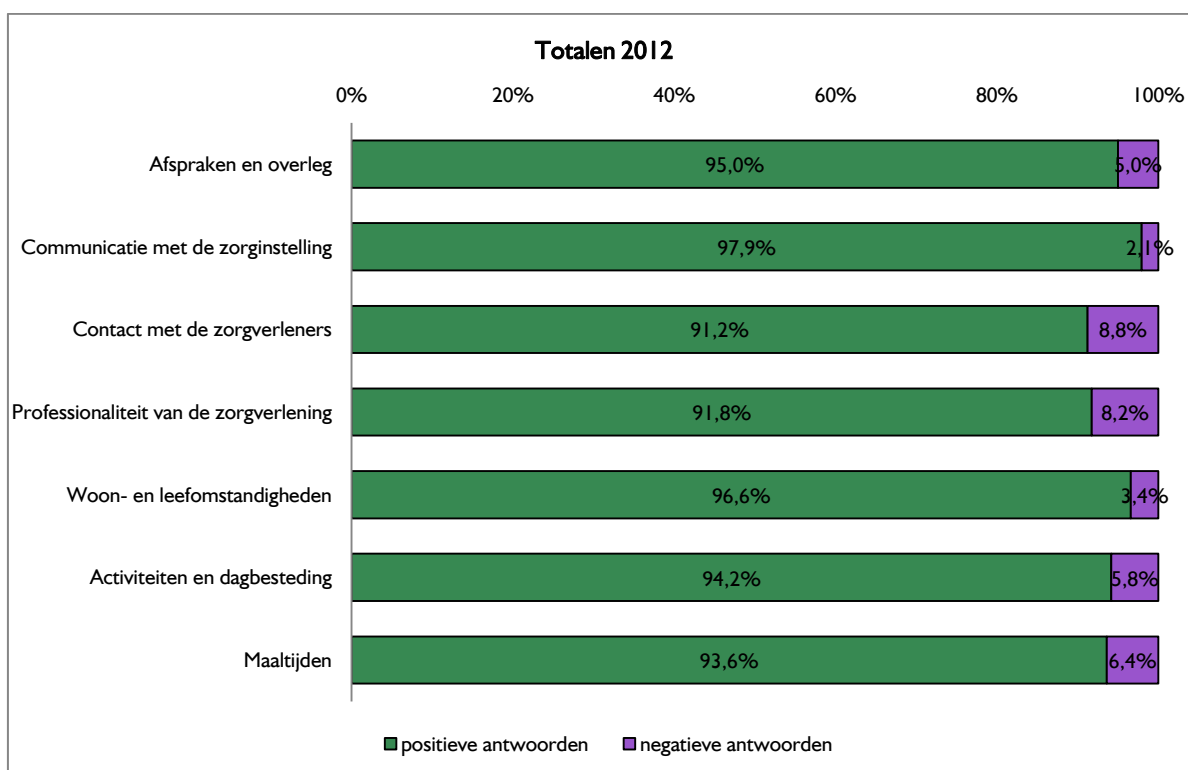
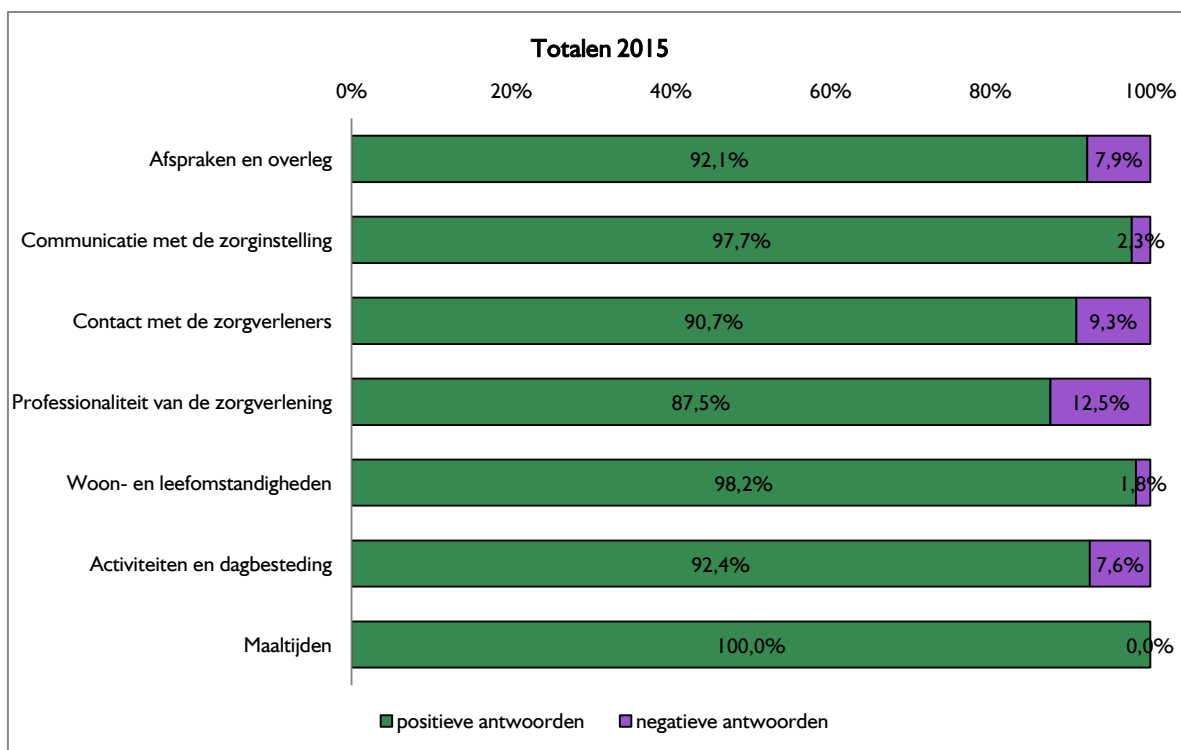
In de grafieken zijn ter vergelijking de scores van de vorige meting (2012) opgenomen.

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 95% positief in 2012 naar 92,1% in 2015	
Communicatie met de zorginstelling: van 97,9% positief in 2012 naar 97,7% in 2015	
Contact met de zorgverleners: van 91,2% positief in 2012 naar 90,7% in 2015	
Professionaliteit van de zorgverlening: van 91,8% positief in 2012 naar 87,5% in 2015	
Woon- en leefomstandigheden: van 96,6% positief in 2012 naar 98,2% in 2015	
Activiteiten en dagbesteding: van 94,2% positief in 2012 naar 92,4% in 2015	
Maaltijden: van 93,6% positief in 2012 naar 100% 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](http://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 Ervaren eten en drinken (27, 28, 29)	3,72	3,51	3,47
2.1 Ervaren omgang met elkaar (24)	2,87	3,00	2,86
2.2 Ervaren met schoonmaken (20)	3,74	3,60	3,12
2.3 Ervaren inrichting (22)	94,44%	89,47%	94,96%
2.4 Ervaren privacy (21)	3,89	3,90	3,59
3.1 Ervaren zinvolle dag (23, 25, 26)	3,40	3,32	3,12
4.3 Ervaren bejegening (13, 14, 15)	3,45	3,35	3,09
5.1 Ervaren kwantiteit personeel (16)	3,00	2,94	2,60
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (17, 18, 19)	3,66	3,49	3,40
6.1 Ervaren inspraak (6, 7, 11)	3,49	3,41	3,21
6.2 Ervaren informatie (8, 9,10,12)	3,74	3,63	3,44

Uit deze vergelijking blijkt dat De Buitensluis (verpleging) op alle 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 10 indicatoren. Hierbij is een marge van 0,1 aangehouden.

Op basis van deze vergelijking en de scores per vraag, is te zien dat er geen vragen ondergemiddeld scoren.

### 3. Persoonskenmerken van de cliënten

#### Relatie, verblijfsduur en opleiding

Aan dit onderzoek hebben 19 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	32%
zoon/dochter	58%
familie, anders dan partner of kind	11%
anders, geen familie	0%

#### Hoe lang woont de bewoner nu in deze zorginstelling?

minder dan een half jaar	11%
6 maanden tot minder dan 1 jaar	16%
1 tot 2 jaar	11%
2 tot 5 jaar	37%
meer dan 5 jaar	26%

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

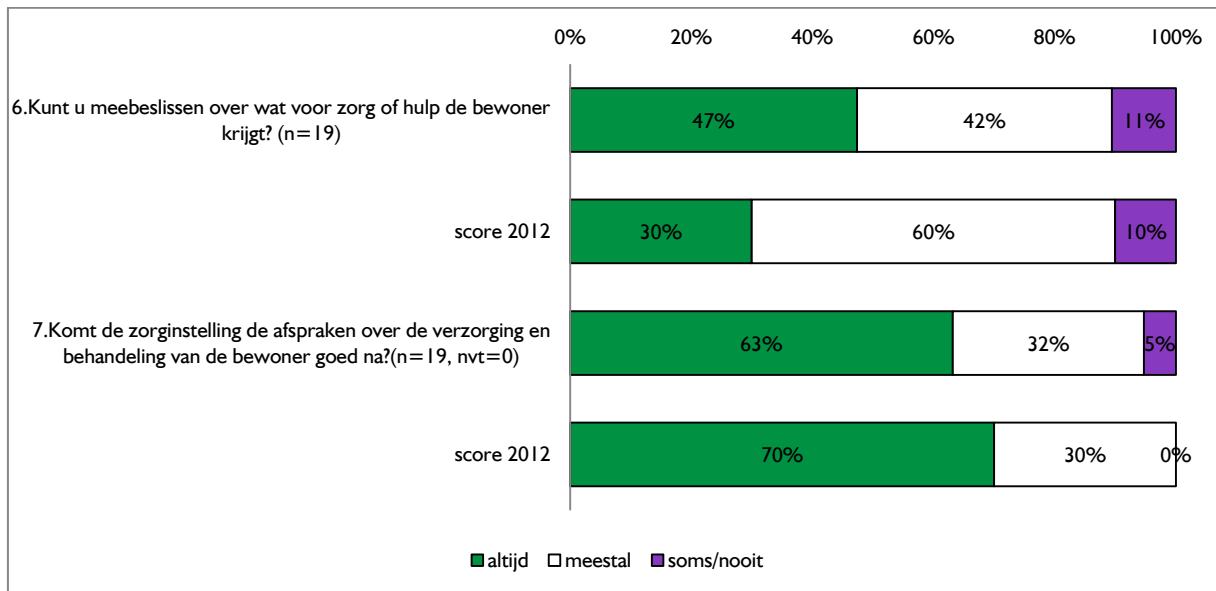
omdat hij/zij niet meer zelfstandig kan wonen	9
vanwege ernstige geheugenproblemen of dementie	17
vanwege gedragsproblemen	1
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	2
vanwege chronische ziekte(n)	0
na een ziekenhuisopname of operatie	0
na een ongeval	0
voor herstel of revalidatie	0
vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijv. slechthorendheid, slechtzienheid)	0
vanwege verstandelijke beperkingen of handicaps	1
vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)	0
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0
anders	0



## 4. Ervaringen en tevredenheid van de contactpersonen

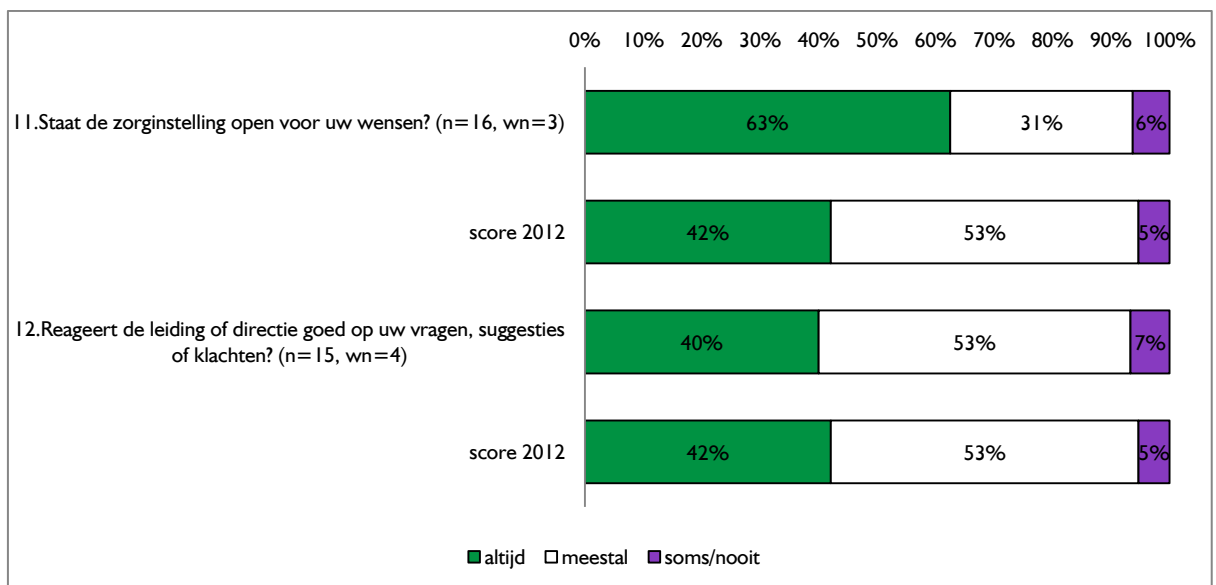
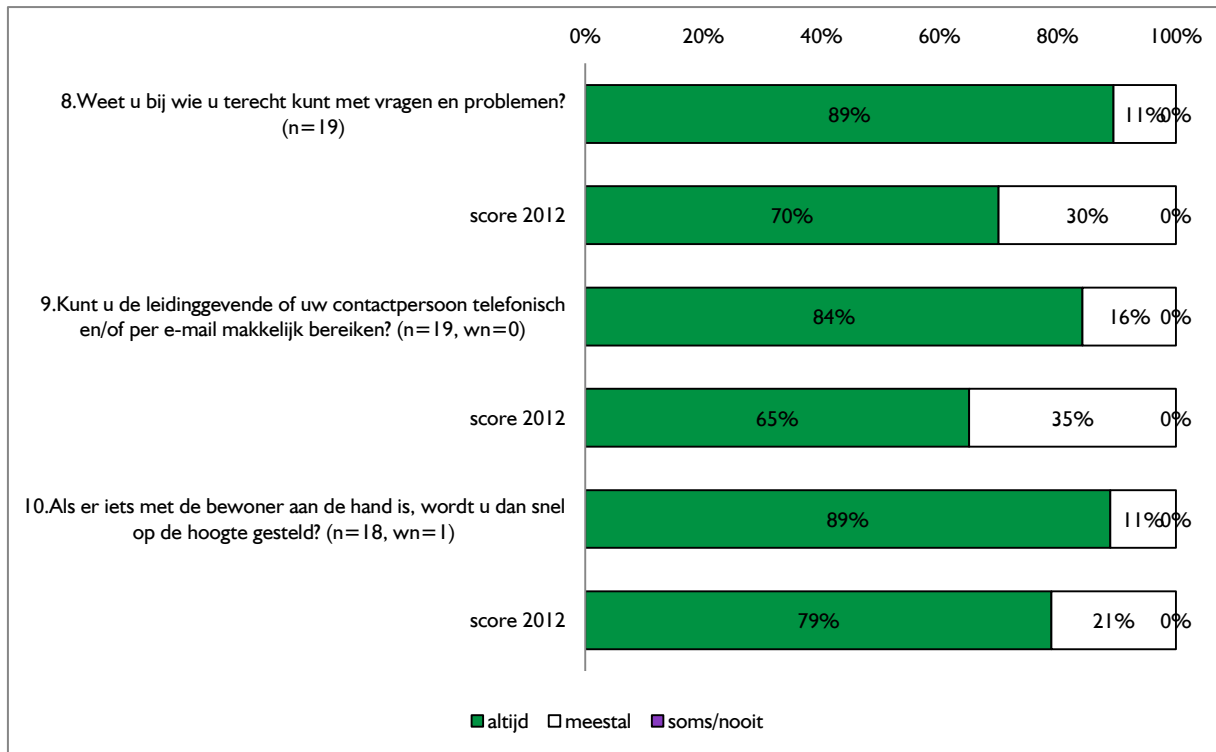
### 4.1 Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling

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.



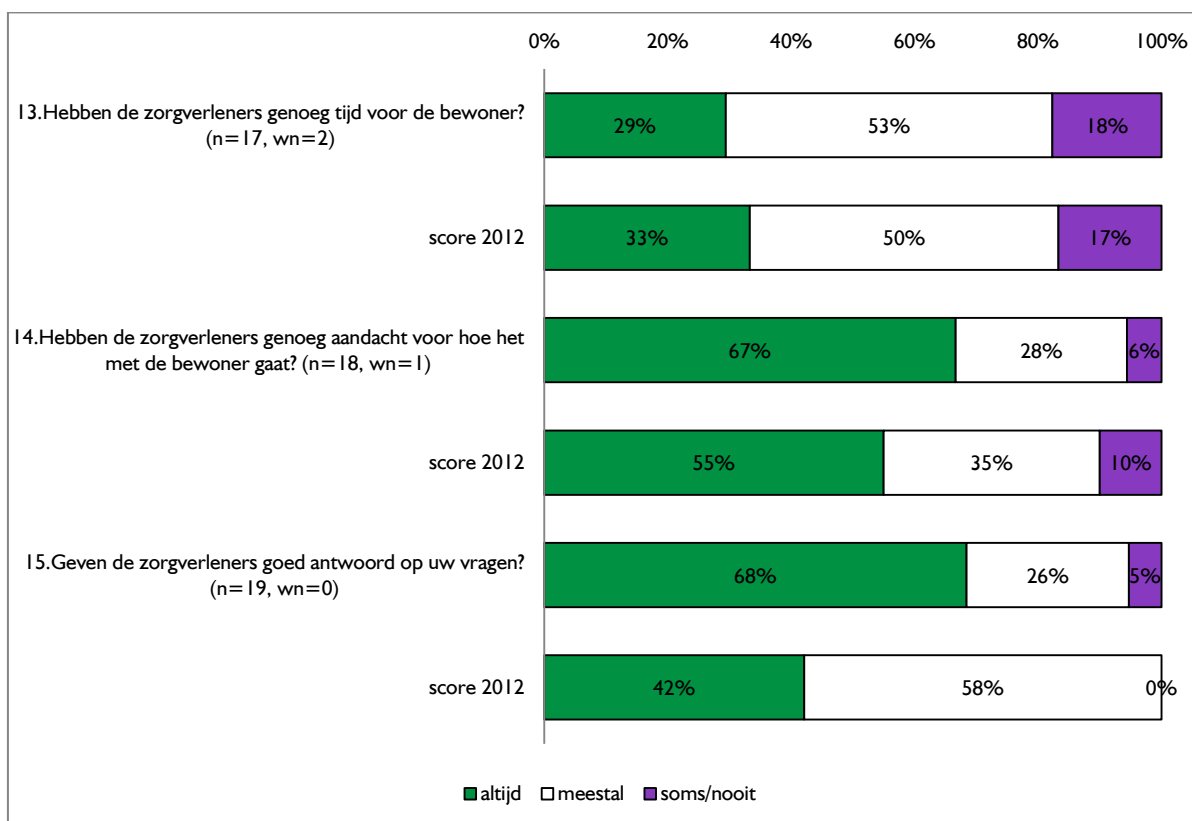
## 4.2 Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf

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



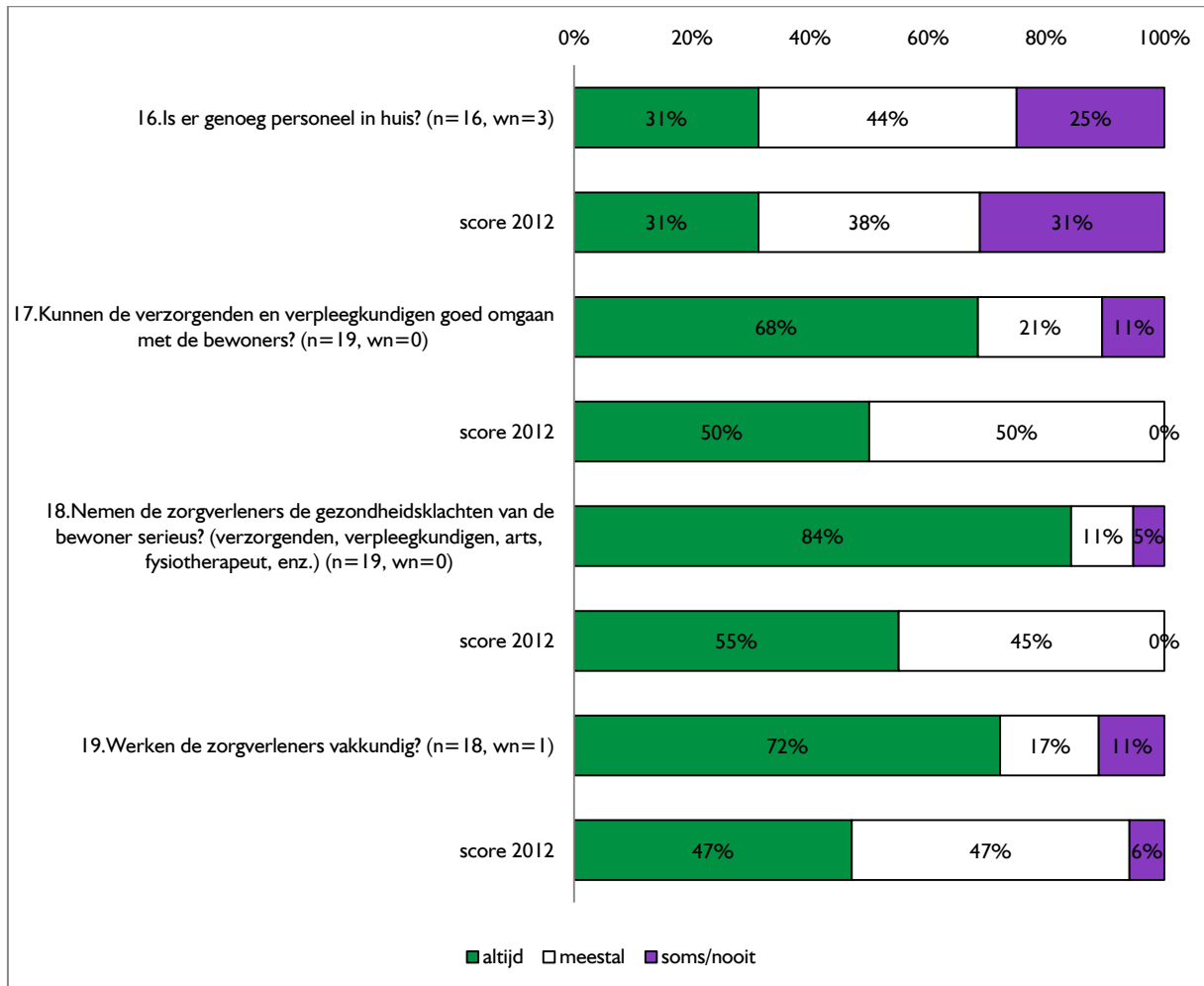
### 4.3 Contact met de zorgverleners

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



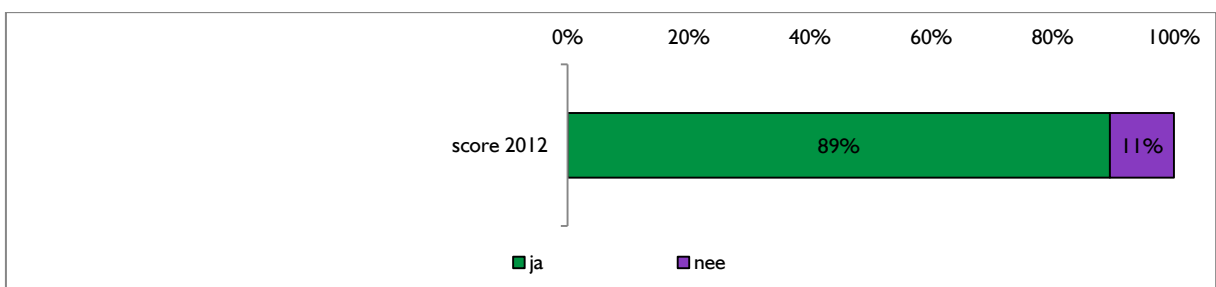
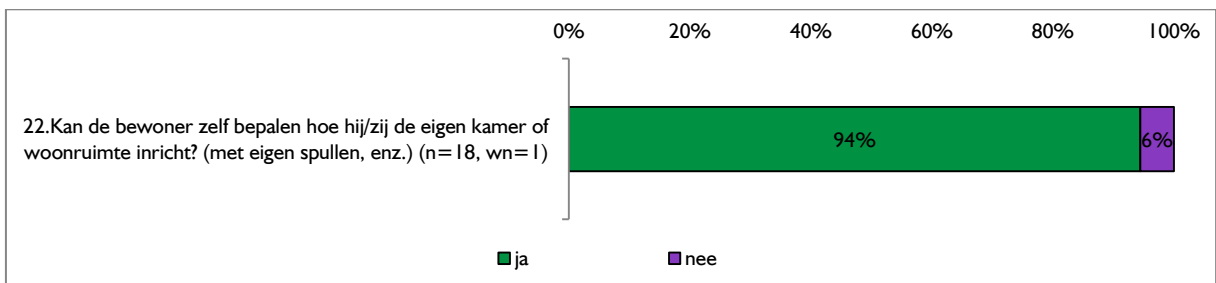
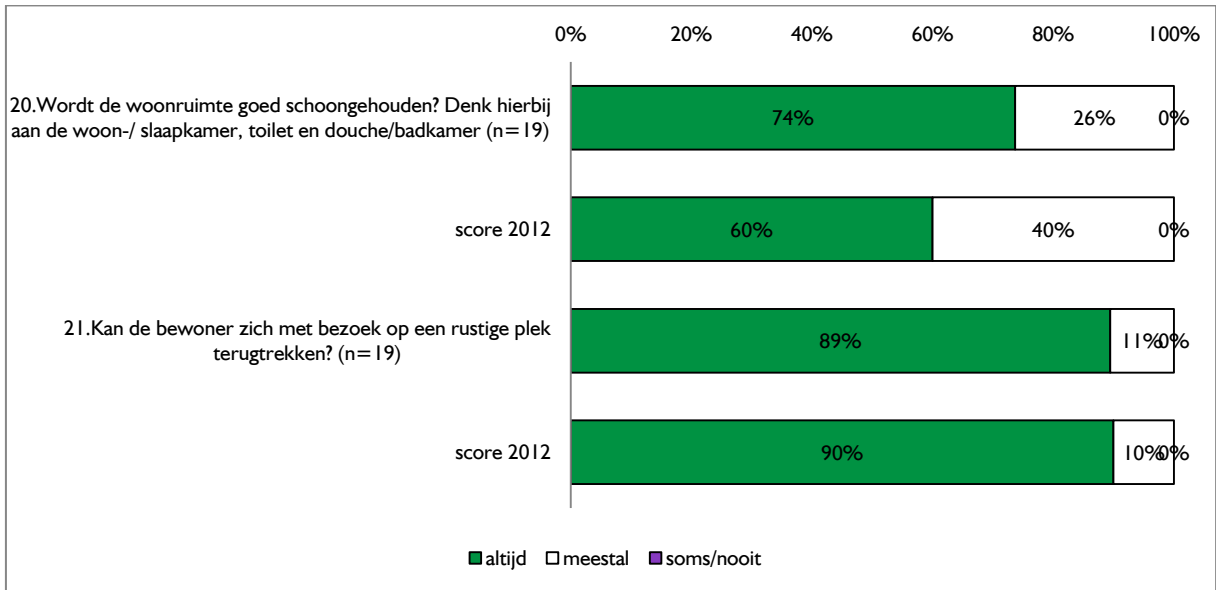
#### 4.4 Professionaliteit van de zorgverlening

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



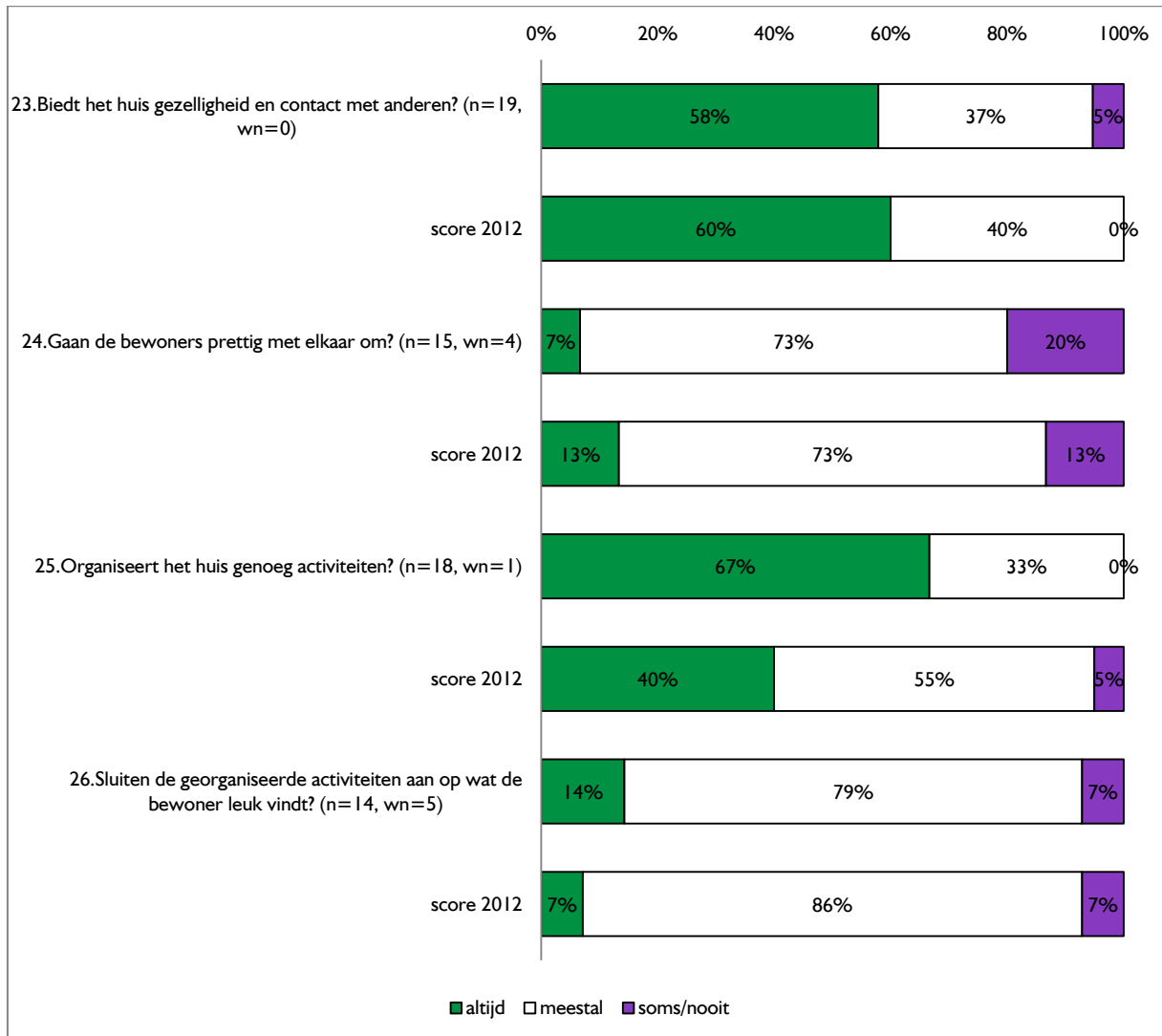
### 4.5 Woon- en leefomstandigheden van de bewoner

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



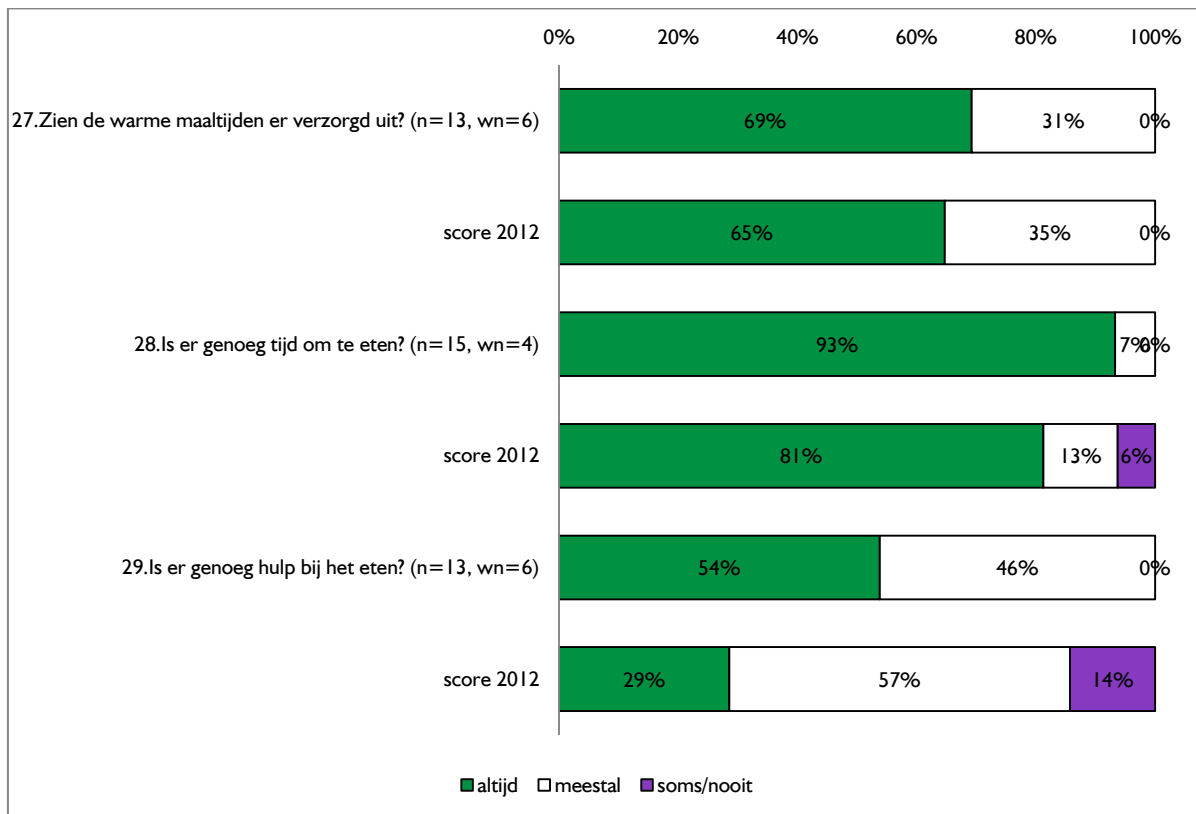
#### 4.6 Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner

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



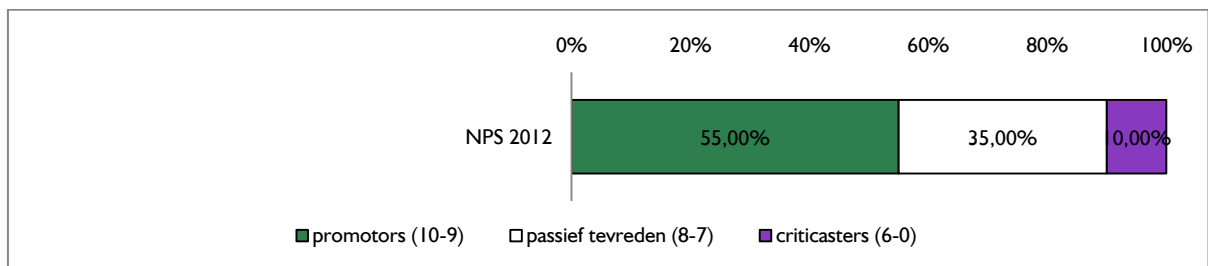
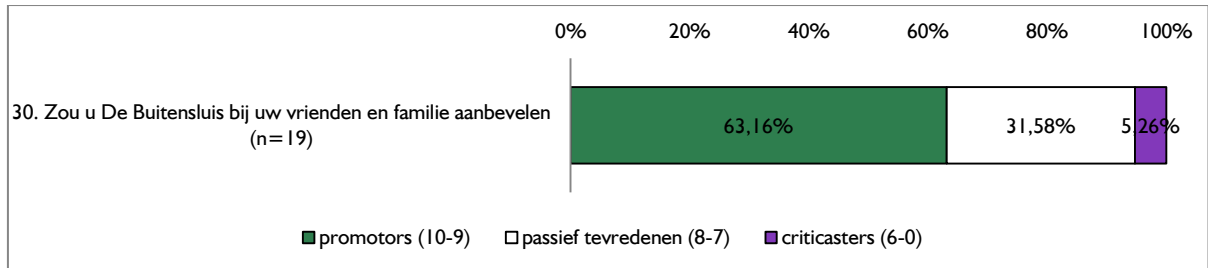
#### 4.7 Maaltijden voor de bewoner

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 op De Buitensluis (verpleging) komt hiermee op +57,97%  
(in 2012 was dit +45%)

Er is sprake van een gemiddelde score van 8,79 op de aanbevelingsvraag  
(in 2012 was dit 8,45)



## 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?

Dat afspraken niet alleen op papier staan maar ook daadwerkelijk gebeuren. Plasronden ook doen en niet zeggen dat de bewoonster ernaar moet vragen. Mijn moeder kan het niet aangeven. Moet zij dan maar de inco volplassen? Alerimus wil een goede beoordeling. Daar moet wel iets voor staan. Meer personeel

Voor deze zware afdeling een zorgverlener erbij! Sommige zorgverleners zouden wat meer gevoel en respect naar de cliënt moeten tonen. Een hoefijzerkussen is kapot en er is geen ander, hij ligt er comfortabel in?

Vakkundig personeel met liefde voor het vak. Meer attent zijn op het drinken van de bewoners. afspraken beter nakomen. Communicatie!

Meer medewerkers

De grens van de bezuinigingen is bereikt, 2 zusters op de avond, 1 op de nacht. Dat vind ik als familie erg weinig op een gesloten afdeling met dementerenden

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

Zeer tevreden over de deskundige medewerkers

Vol lof over de medewerkers, die zijn geweldig!

De maaltijden zijn prima! Ook de gemalen maaltijden zijn heel smakelijk. De bewoners krijgen veel extra's aangeboden. De wasserij in huis werkt héél snel. Dat er af en toe iets kwijtraakt is te begrijpen. Een pluim voor de dames van de wasserij/linnenkamer!

Onze moeder wordt zeer goed verzorgd. We treffen haar altijd schoon en fris in bed aan. Ook het beddengoed is altijd schoon en netjes. Als het mogelijk is zit ze ook nog wel in een aangepaste rolstoel, altijd keurig verzorgd

Goed en oplettend personeel (meestal) en geduldig en liefdevol (meestal)

Tijdige informatie als het niet goed gaat

Kwaliteit van het personeel

De betrokkenheid bij de verzorging van mijn moeder

Het totaalbeeld

Krijgen goed drinken, 's middags altijd wat lekkers. Zeer tevreden over de verzorging!

Verzorging goed, niets op aan te merken

Aandacht, verzorging en liefde

Liefdevol en voldoende aandacht. Goede maaltijden en met elkaar het leuk en gezellig proberen te hebben. Voldoende vakkennis in huis. Goede communicatie

Betrokkenheid en inzet van het personeel

Dat de verzorging ongedwongen is! Dat mijn moeder zichzelf mag zijn in dit stadium van haar leven (Alzheimer). Ze mag lopen, zitten, doen wat ze zelf wil zolang het maar veilig is