



Zorggroep Amsterdam Oost

RAPPORTAGE
CLIËNTENRAADPLEGING
SOMATISCHE BEWONERS
DE OPEN HOF
DECEMBER 2017

1. Inleiding

In 2017 hebben we met het zorgkantoor ontwikkelafspraken gemaakt over een cliëntenraadpleging om de ervaringen te meten van somatische bewoners in de langdurige zorg over deelname aan activiteiten en een zinvolle dagbesteding.

Daarnaast schrijft het kwaliteitskader verpleeghuiszorg zorgorganisaties voor om vanaf 2018 jaarlijks minimaal één keer een erkend instrument voor cliëntervaringen te gebruiken. Vanaf 2016 is het gebruik van de NPS of de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland verplicht. 2017 is een overgangsjaar.

Dit is de aanleiding geweest om eind 2017 een cliëntenraadpleging uit te voeren. We hebben daartoe in overleg met de cliëntenraad 2 vragenlijsten opgesteld:

- 1) Vragenlijst voor somatische bewoners
- 2) Vragenlijst voor vertegenwoordigers van PG bewoners.

Beide vragenlijsten zijn gerubriceerd op basis van het kwaliteitskader en de vragen zijn een selectie van de CQ-index. Dit om de lijst zo kort mogelijk te houden en toch de mogelijkheid te hebben om te vergelijken met vorige cliënttevredenheidsmetingen.

2. Onderzoeksmethode

De vragenlijst voor somatische bewoners is geprogrammeerd in Questback. Deze vragenlijst bestaat uit 19 gesloten en 2 open vragen. Antwoorden konden ingevuld worden op een Ipad. De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden.

Activiteitenbegeleiders van de Open Hof hebben 30 bewoners geïnterviewd, van de in totaal 64 somatische bewoners.

3. Resultaten per vraag

In onderstaande tabel wordt het percentage respondenten weergegeven dat de vraag positief heeft beantwoord (antwoordcategorieën meestal/altijd zijn bij elkaar opgeteld) en het percentage respondenten dat de vraag negatief heeft beantwoord (antwoordcategorieën nooit/soms zijn bij elkaar opgeteld).

Naast de uitkomsten van 2017 worden hier ook de uitkomsten van voorgaande meetjaren weergegeven. Met de kleuren groen of rood wordt aangegeven of er resp. een positief of negatief verschil is t.o.v. het voorgaande meetjaar.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning		2017	2015	2012	
1	Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	tevreden	87%	87%	80%
		niet tevreden	10%	13%	20%
2	Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	tevreden	79%	71%	67%
		niet tevreden	7%	29%	34%
3	Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	tevreden	62%	45%	70%
		niet tevreden	24%	55%	30%
4	Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	tevreden	83%	85%	72%
		niet tevreden	14%	15%	28%
5	Geven de zorgverleners naar wens antwoord op uw vragen?	tevreden	77%	92%	72%
		niet tevreden	17%	7%	28%
6	Hebben de zorgverleners aandacht voor hoe het met u gaat?	tevreden	80%	96%	44%
		niet tevreden	20%	4%	57%
7	Ruimte voor opmerkingen	zie bijlage			
Wonen en Welzijn		2017	2015	2012	
8	Wordt uw woonruimte naar wens schoongehouden?	tevreden	90%	96%	84%
		niet tevreden	10%	4%	15%
9	Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	tevreden	70%	74%	94%
		niet tevreden	17%	26%	6%
10	Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	tevreden	100%	100%	100%
		niet tevreden	0%	0%	0%
11	Voelt u zich veilig in huis?	tevreden	90%	90%	64%
		niet tevreden	10%	10%	6%
12	Heeft u genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?	tevreden	83%		
		niet tevreden	3%		
13	Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?	tevreden	72%		
		niet tevreden	10%		
14	Wordt u op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?	tevreden	87%		
		niet tevreden	13%		
15	Is er hulp van verzorgenden, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar activiteiten, naar buiten, uitstapjes etc.)	tevreden	70%		
		niet tevreden	13%		
16	Krijgt u persoonlijke verzorging op de manier en het tijdstip waarop u dat wilt? (hulp bij wassen en kleden, toiletgang, verzorgd eruit zien, mondzorg)	tevreden	67%		
		niet tevreden	13%		
17	Zijn de maaltijden lekker?	tevreden	67%	25%	70%
		niet tevreden	30%	75%	30%
18	Is de sfeer tijdens het eten naar wens?	tevreden	50%	69%	84%
		niet tevreden	10%	31%	17%
19	Wordt uw familie en/of mantelzorger betrokken bij uw zorg en begeleiding volgens de gemaakte afspraken?	tevreden	77%	46%	
		niet tevreden	10%	8%	
20	ruimte voor opmerkingen	zie bijlage			
Net Promotor Score		2017	2015	2012	
21	Zou u de Open Hof bij uw vrienden en familie aanbevelen?	20			

4. Conclusies

ZGAO scoort op veel vragen hoger dan voorgaande meetjaren. Het best gescoord wordt op de vragen:

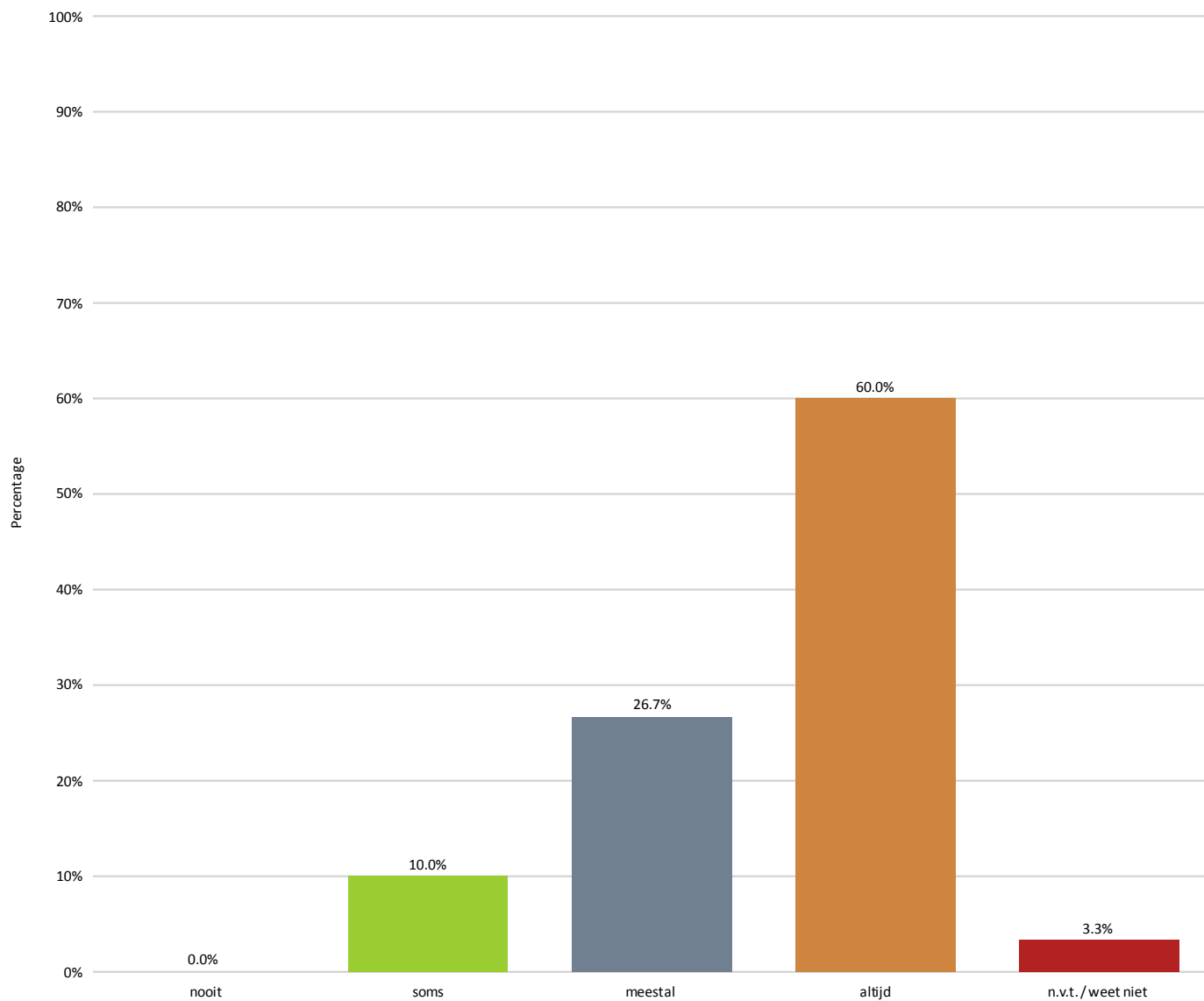
- Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken? (100%)
- Voelt u zich veilig in huis? (90%)
- Wordt uw woonruimte naar wens schoongehouden? (90%)
- Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt? (87%)
- Wordt u op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis? (87%)

Verbeterpunten zijn er ook. Op de volgende vragen is de score het laagst en is dus verbetering nodig/mogelijk:

- Is de sfeer tijdens het eten naar wens? (50%)
- Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt? (62%)
- Zijn de maaltijden lekker? (67%)
- Krijgt u de persoonlijke verzorging op de manier en het tijdstip waarop u dat wilt? (67%)
- Gaan de bewoners prettig met elkaar om? (70%)
- Is er hulp van verzorgende, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (70%)

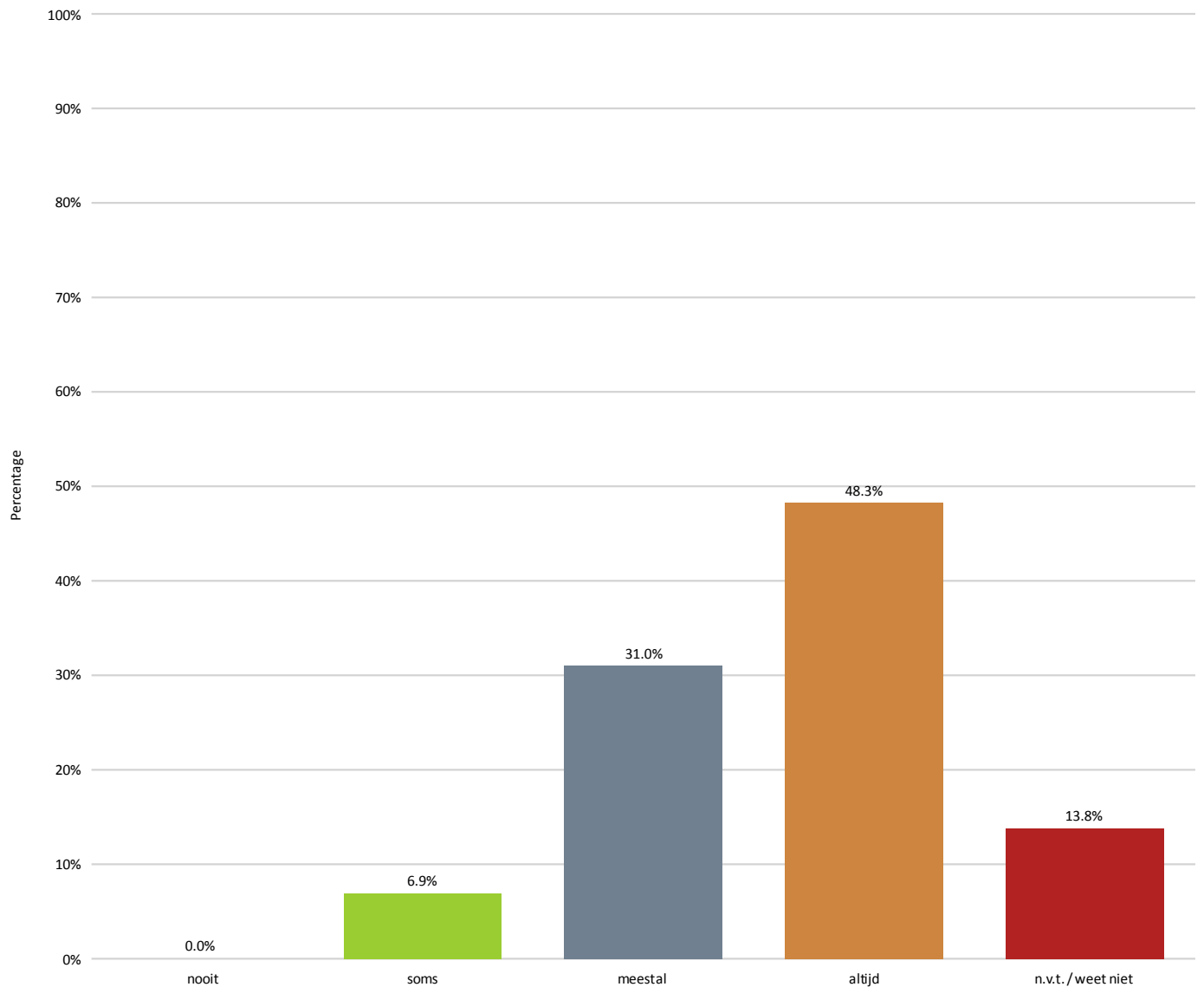
Bijlage

1. Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?



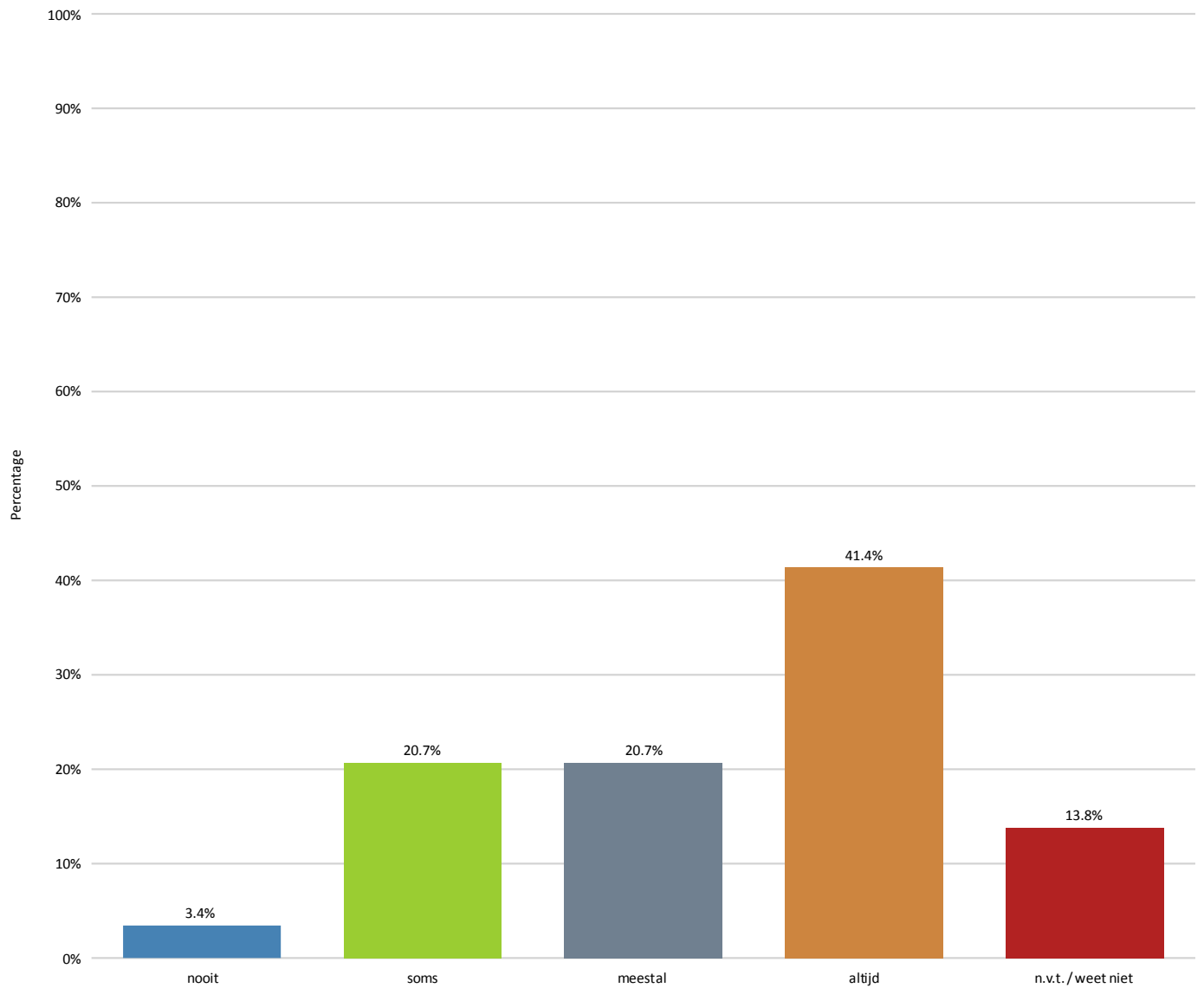
Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	10,0%
meestal	26,7%
altijd	60,0%
n.v.t. / weet niet	3,3%
N	30

2. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?



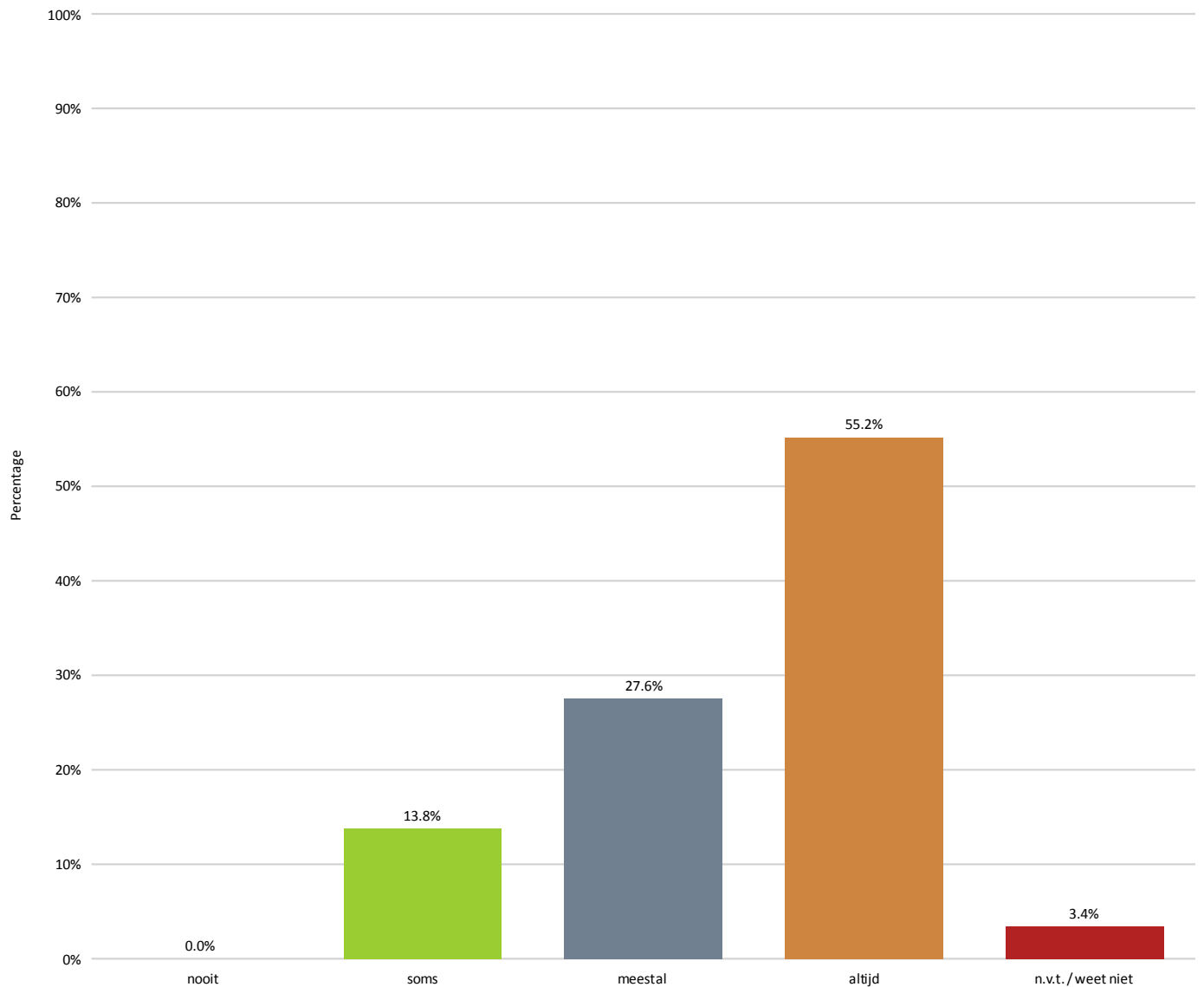
Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	6,9%
meestal	31,0%
altijd	48,3%
n.v.t. / weet niet	13,8%
N	29

3. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?



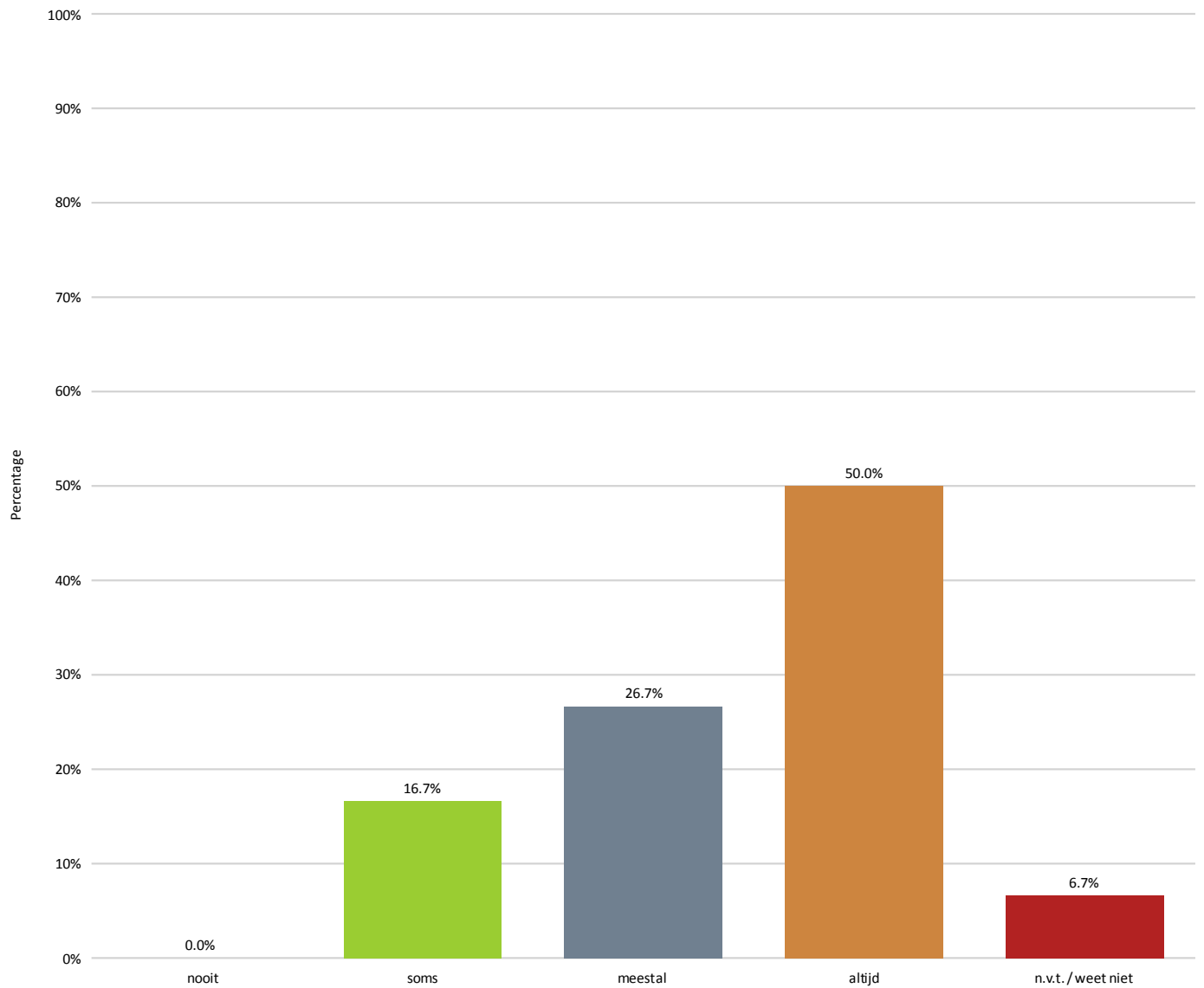
Naam	Percentage
nooit	3,4%
soms	20,7%
meestal	20,7%
altijd	41,4%
n.v.t. / weet niet	13,8%
N	29

4. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?



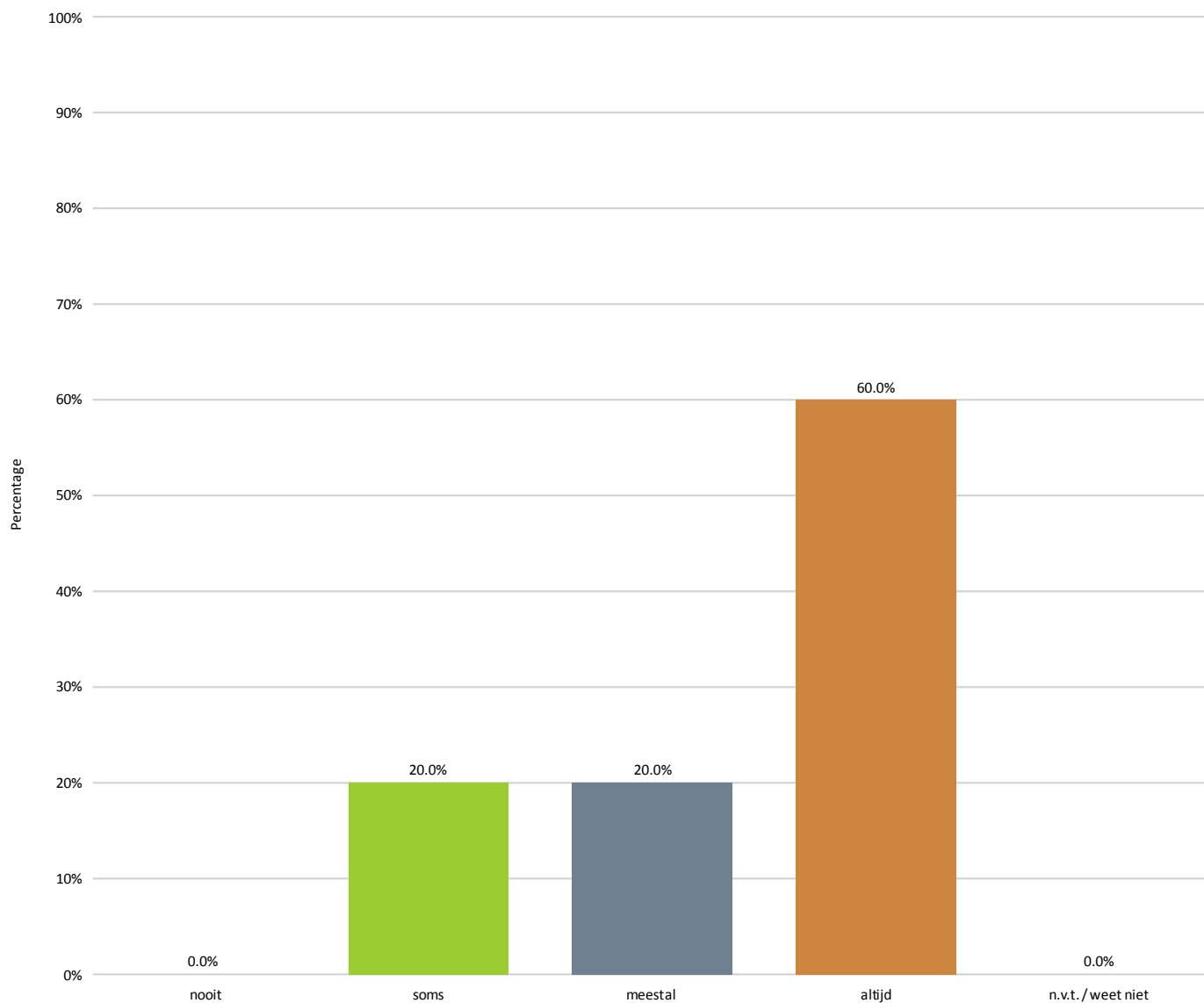
Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	13,8%
meestal	27,6%
altijd	55,2%
n.v.t. / weet niet	3,4%
N	29

5. Geven de zorgverleners naar wens antwoord op uw vragen?



Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	16,7%
meestal	26,7%
altijd	50,0%
n.v.t. / weet niet	6,7%
N	30

6. Hebben de zorgverleners aandacht voor hoe het met u gaat?



Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	20,0%
meestal	20,0%
altijd	60,0%
n.v.t. / weet niet	0,0%
N	30

7. Ruimte voor opmerkingen m.b.t. de zorg en ondersteuning die u krijgt.

Mevrouw is blij dat ze in De Open Hof woont.

Nee

Nee

Ik heb geweldig naar mijn zin.

Op de eigen etage word er aandachtig naar dhr. Geluisterd. Op andere etage merkt dhr. Dat dit minder is.

Mw. doet het meeste nog zelf en heeft niet veel nodig.

Over het algemeen zijn ze plichtsgetrouw

Dhr. Geeft aan dat hij het idee heeft dat er standaard vragen worden gesteld en niet altijd met aandacht word geluisterd.

Ik begrijp niet waarom sommige verzorgers dingen niet mogen doen. Er zijn steeds weer nieuwe verzorgenden.

Het zijn hele lieve mensen. Wel veel vreemde gezichten.

Dankbaar voor iedere goede dag

Is tevreden met vast personeel

Ruimte in de badkamer is te klein

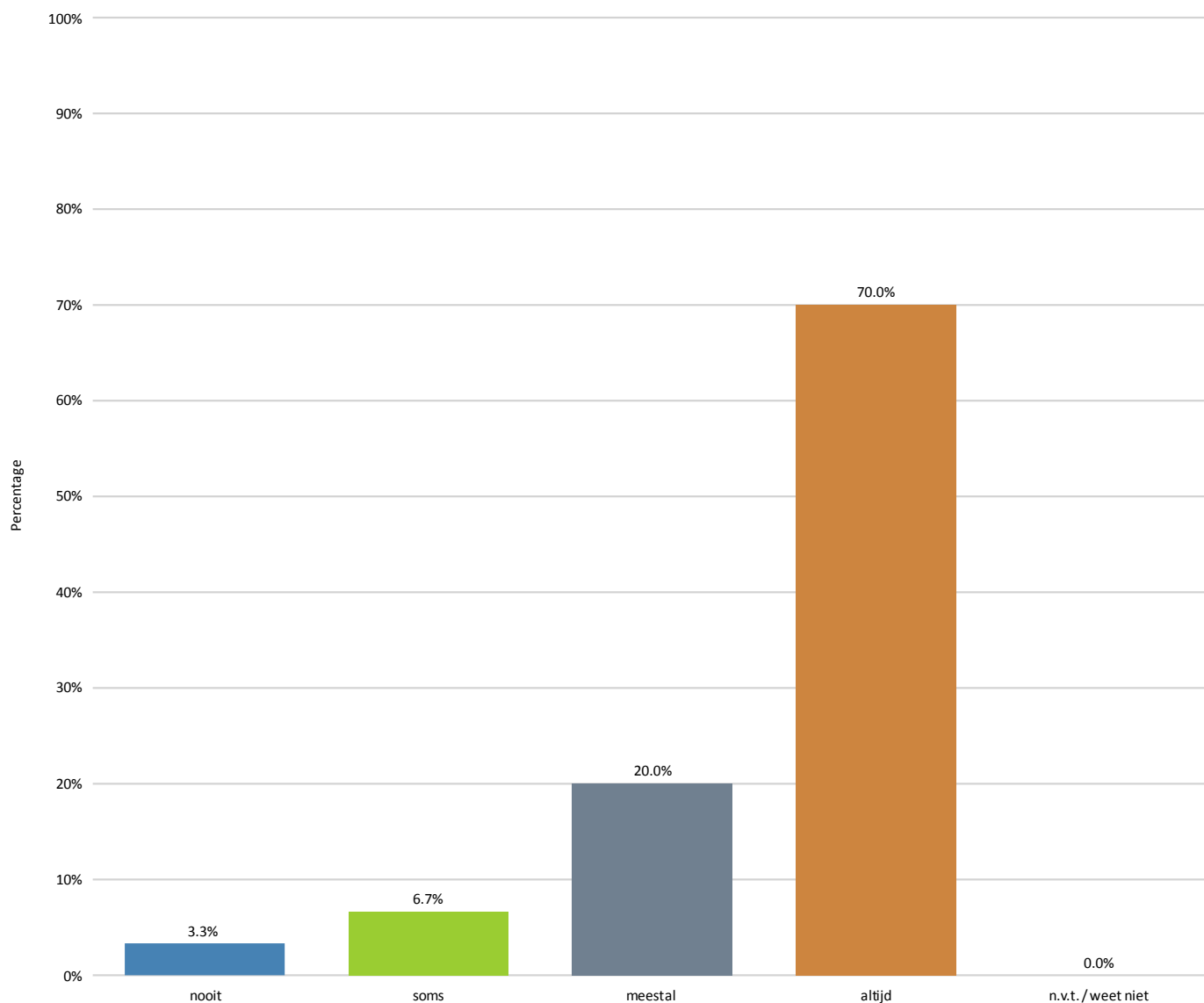
Is prima

Ze komen niet altijd hun belofte na. Voorbeeld:kom zo terug en dat gebeurt dan niet

Vaak lang wachten

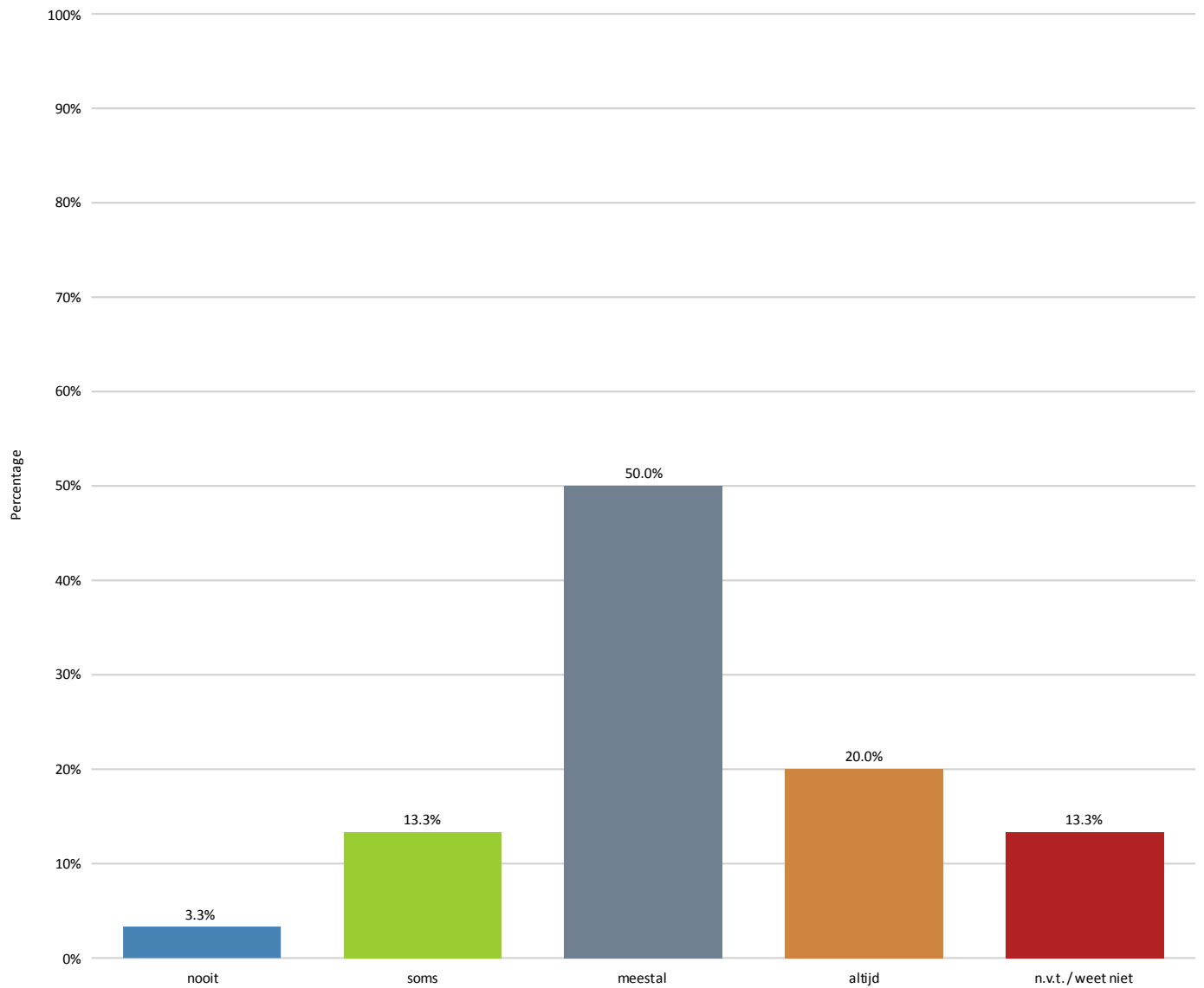
8. Wordt uw woonruimte naar wens schoongehouden?

De volgende vragen gaat over uw ervaringen met het wonen in het de Open Hof.



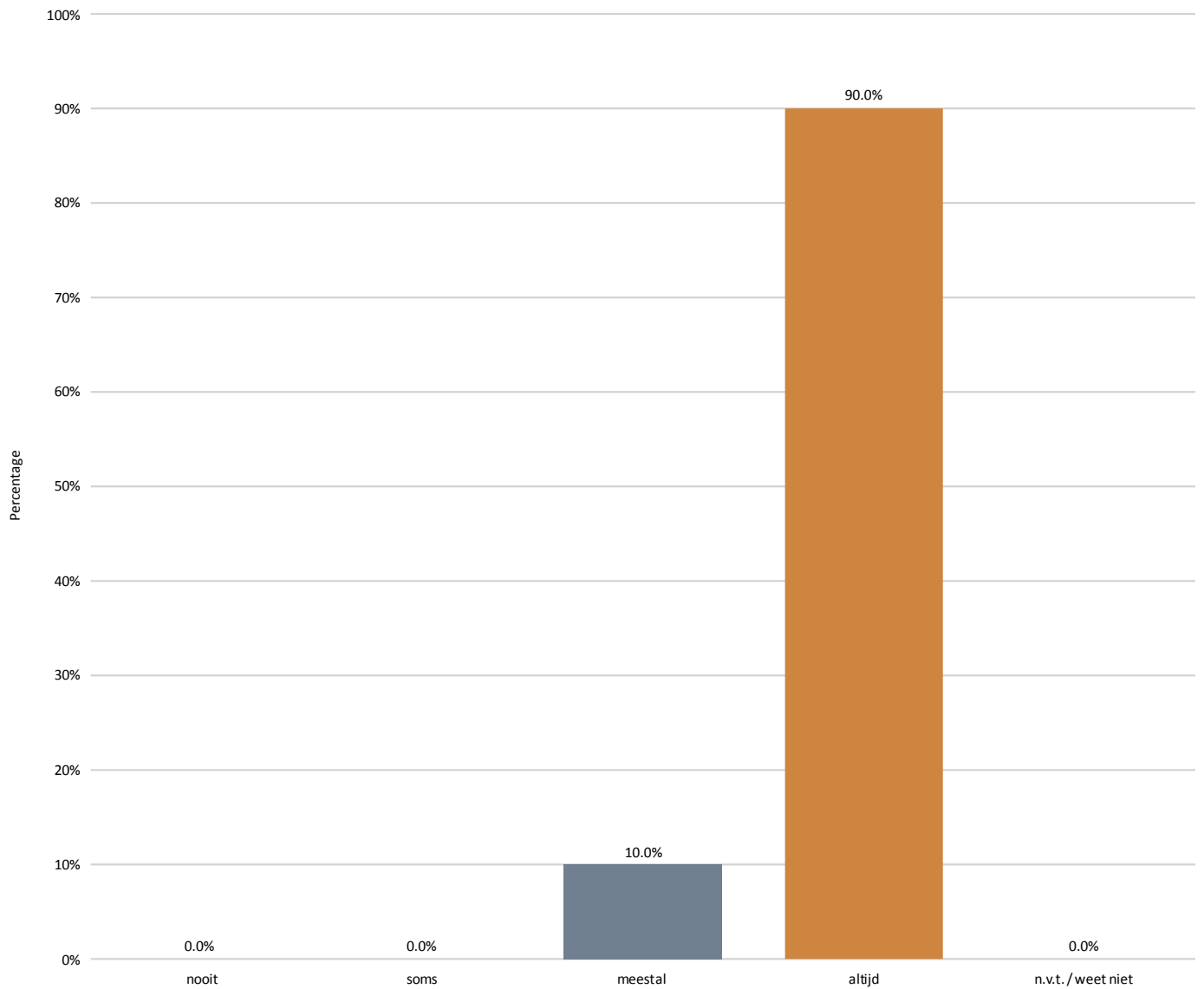
Naam	Percentage
nooit	3,3%
soms	6,7%
meestal	20,0%
altijd	70,0%
n.v.t. / weet niet	0,0%
N	30

9. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



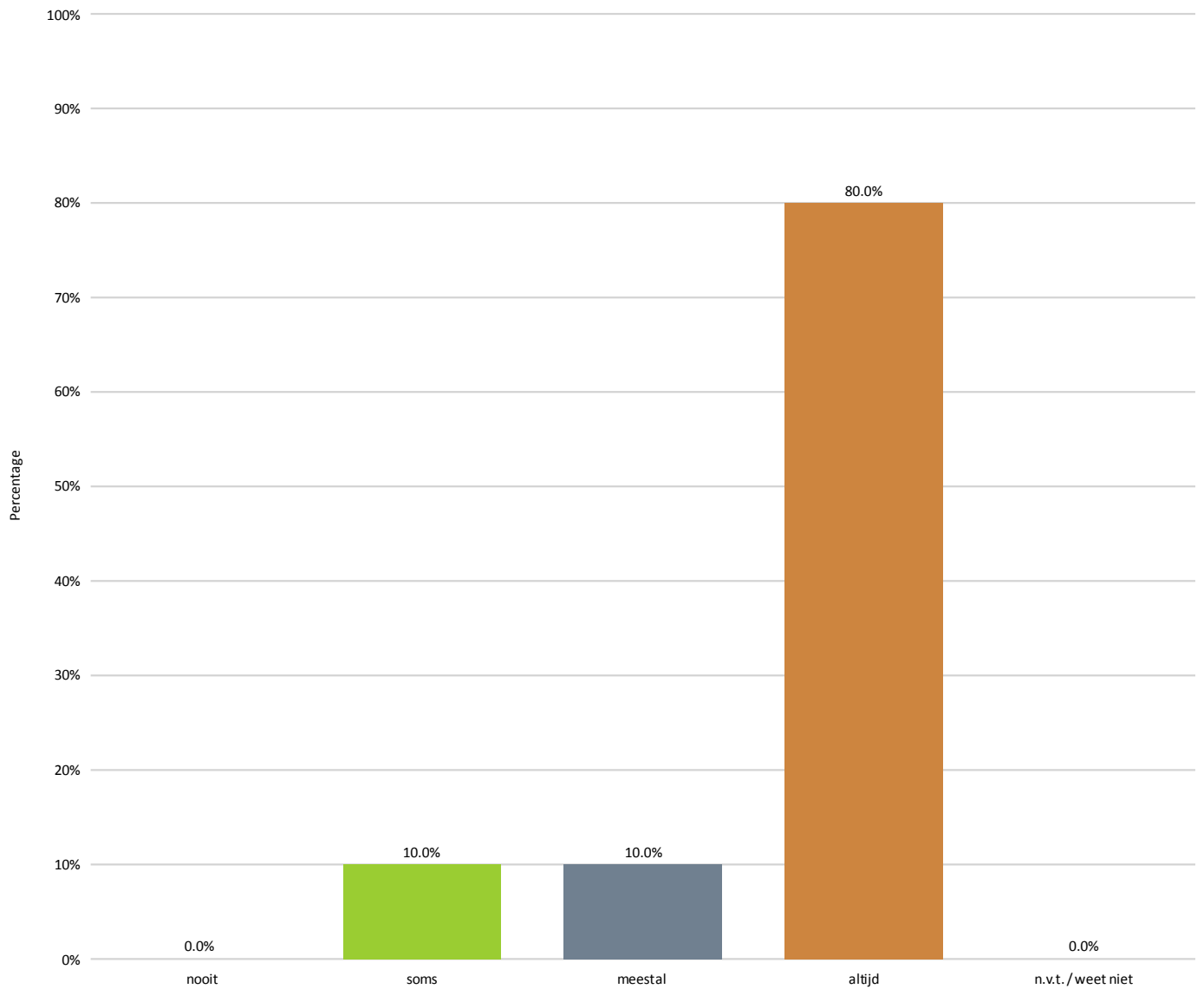
Naam	Percentage
nooit	3,3%
soms	13,3%
meestal	50,0%
altijd	20,0%
n.v.t. / weet niet	13,3%
N	30

10. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?



Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	0,0%
meestal	10,0%
altijd	90,0%
n.v.t. / weet niet	0,0%
N	30

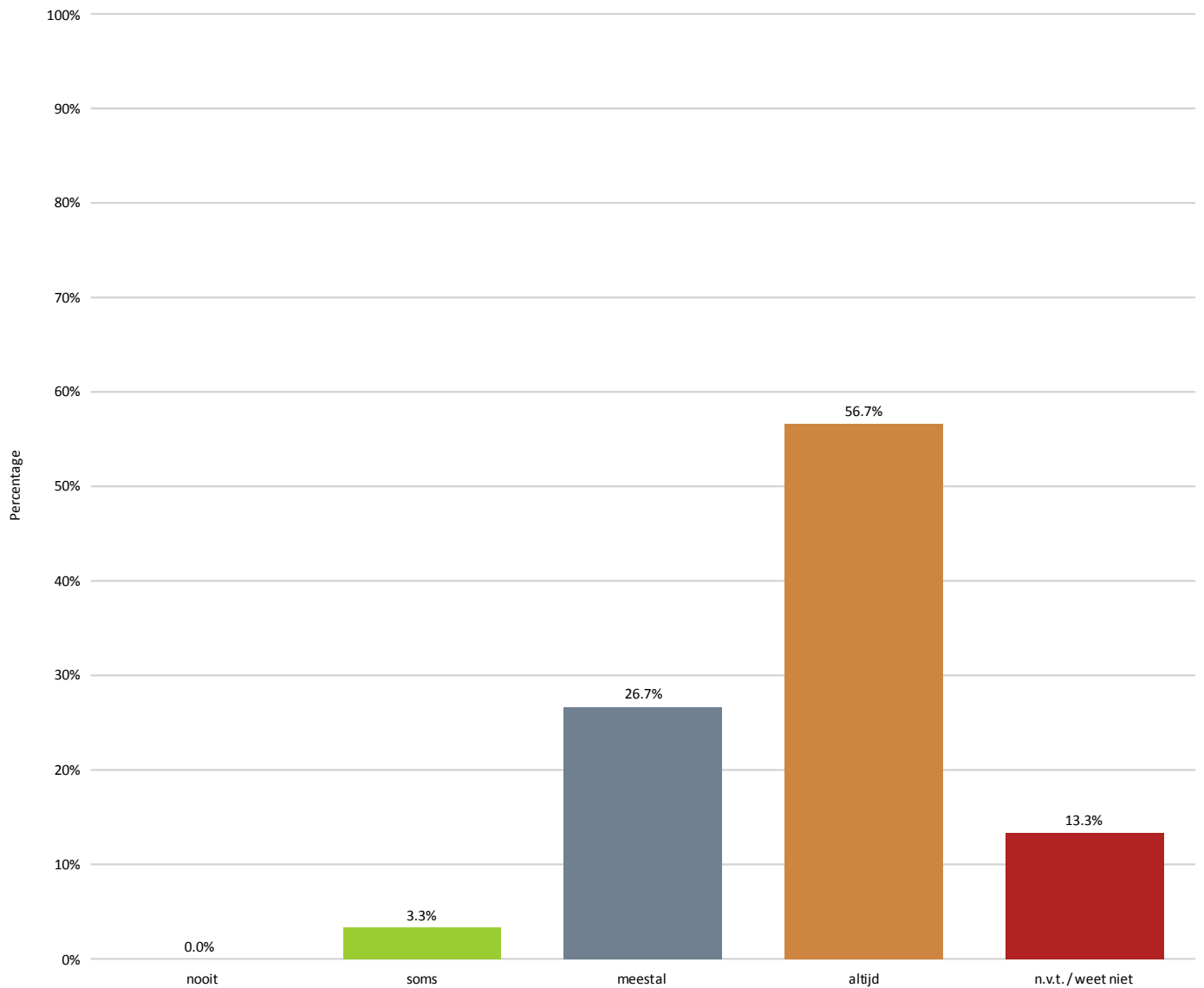
11. Voelt u zich veilig in huis?



Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	10,0%
meestal	10,0%
altijd	80,0%
n.v.t. / weet niet	0,0%
N	30

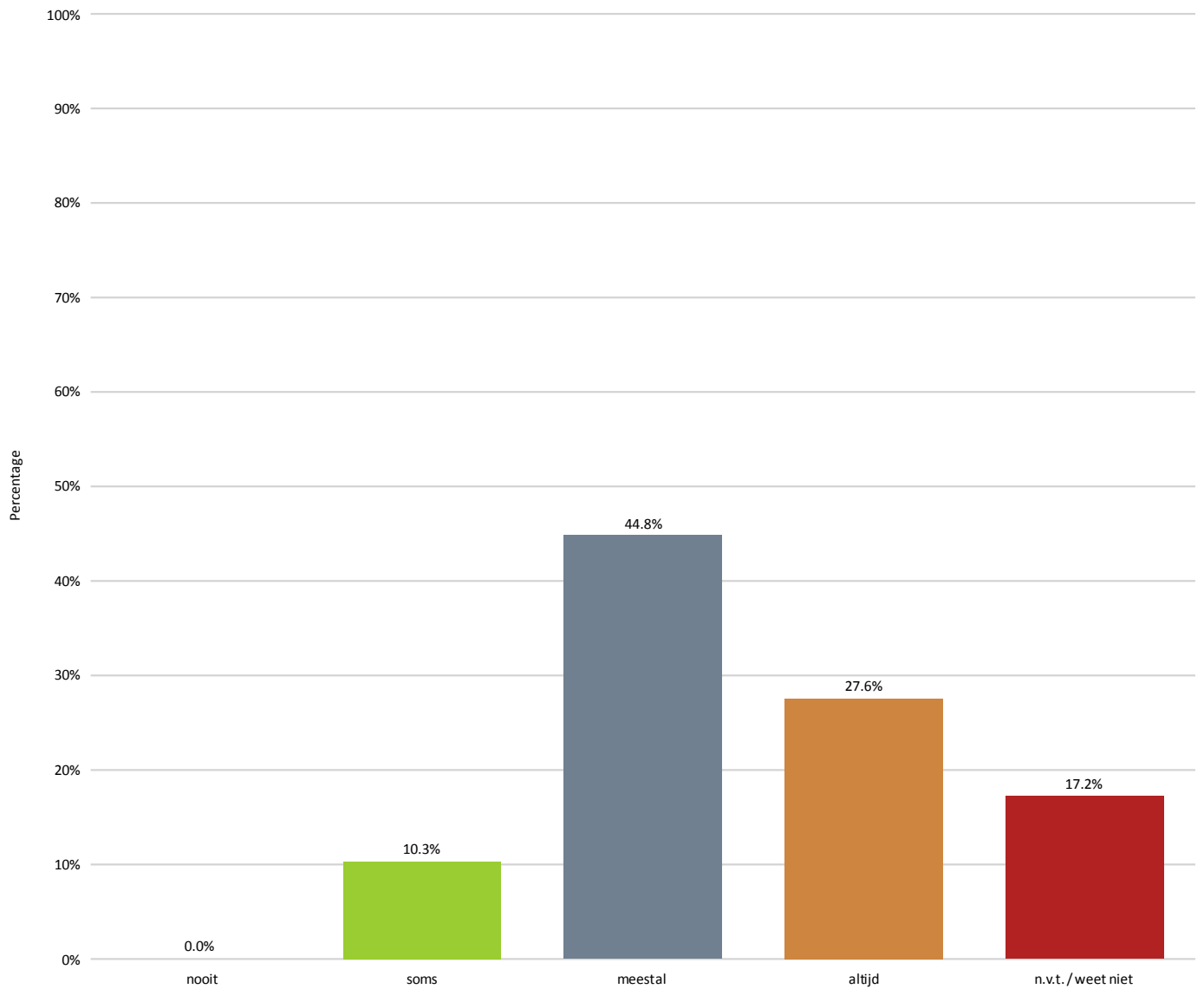
12. Heeft u genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de activiteiten en dagelijkse bezigheden.



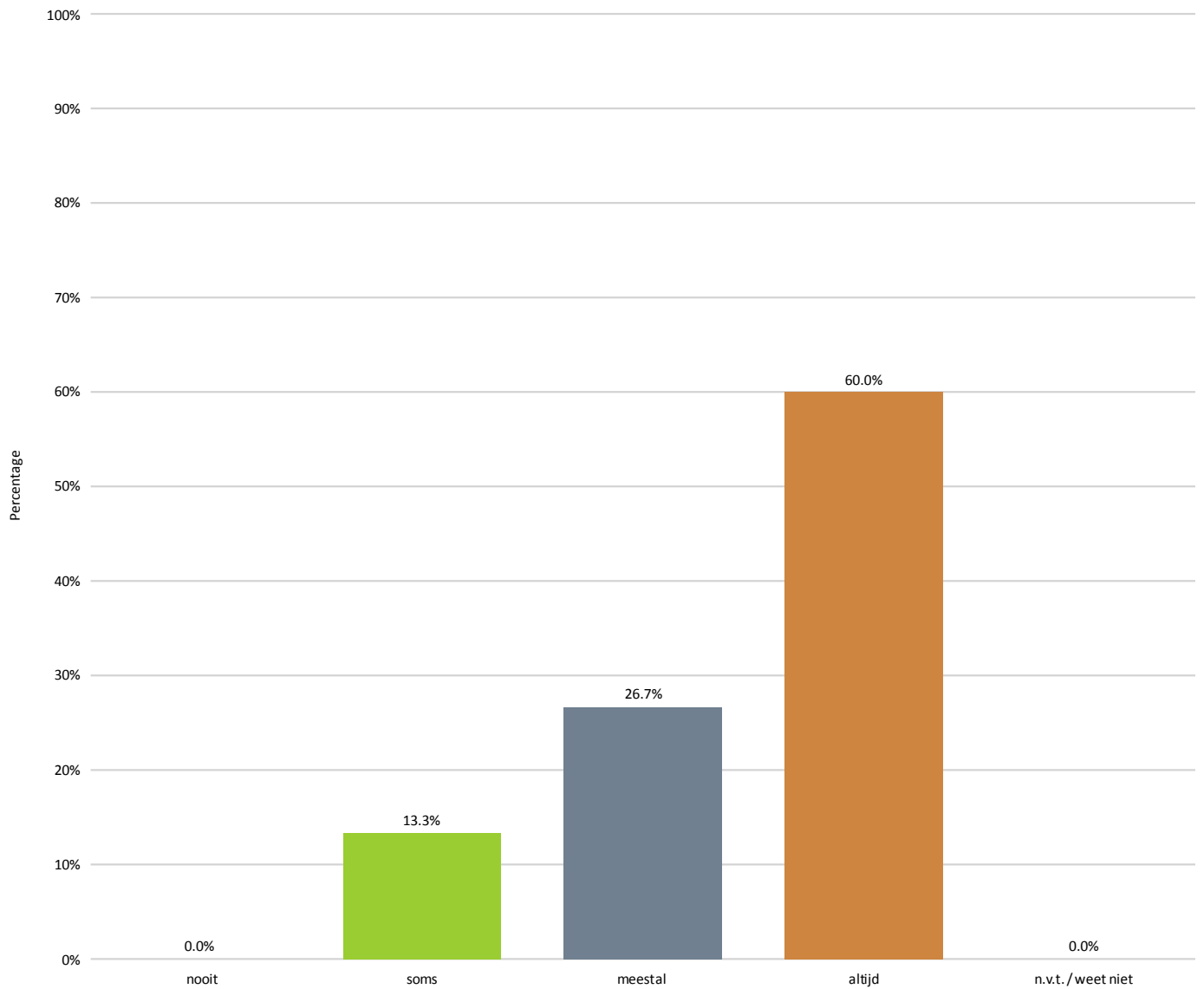
Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	3,3%
meestal	26,7%
altijd	56,7%
n.v.t. / weet niet	13,3%
N	30

13. Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?



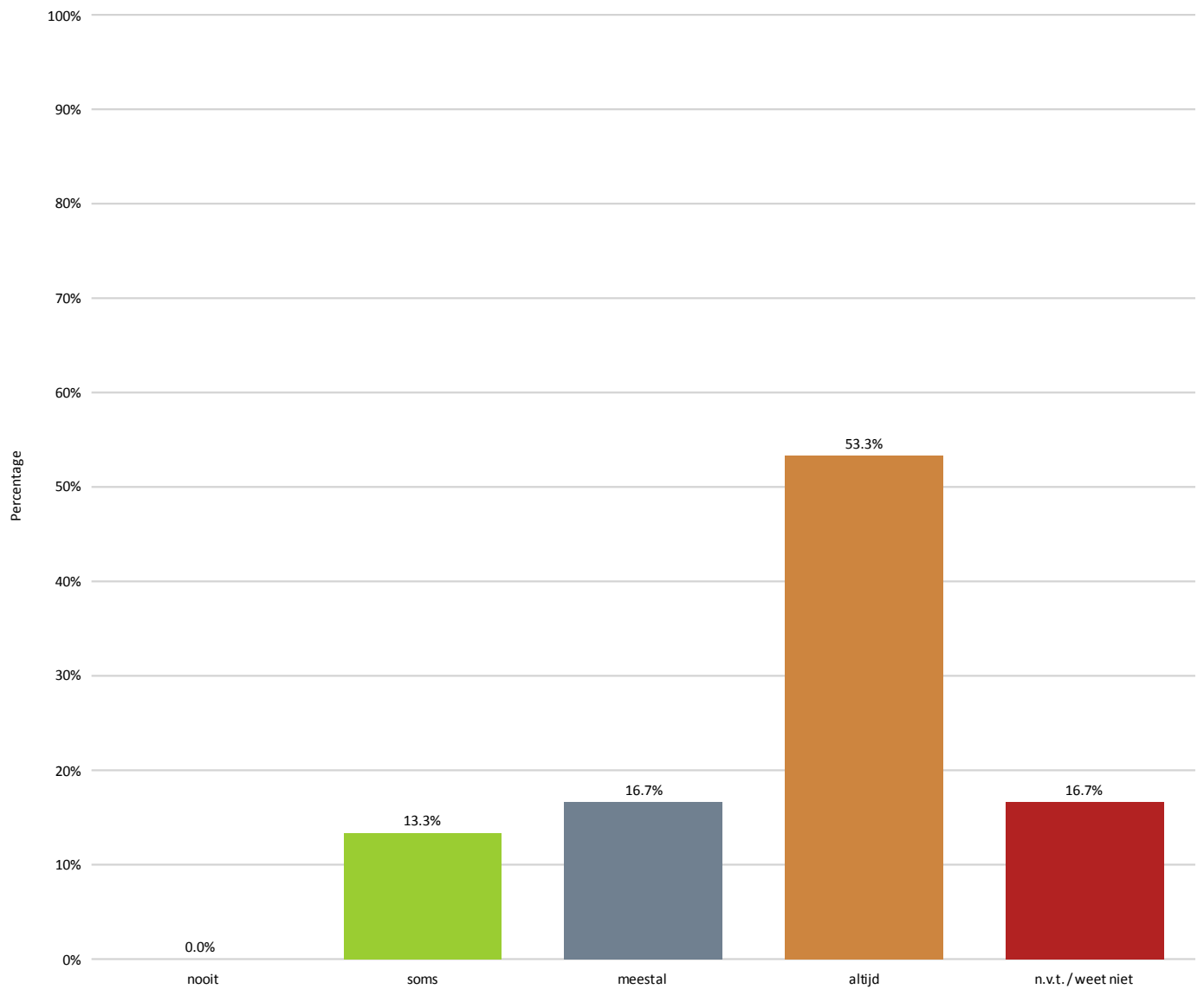
Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	10,3%
meestal	44,8%
altijd	27,6%
n.v.t. / weet niet	17,2%
N	29

14. Wordt u op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?



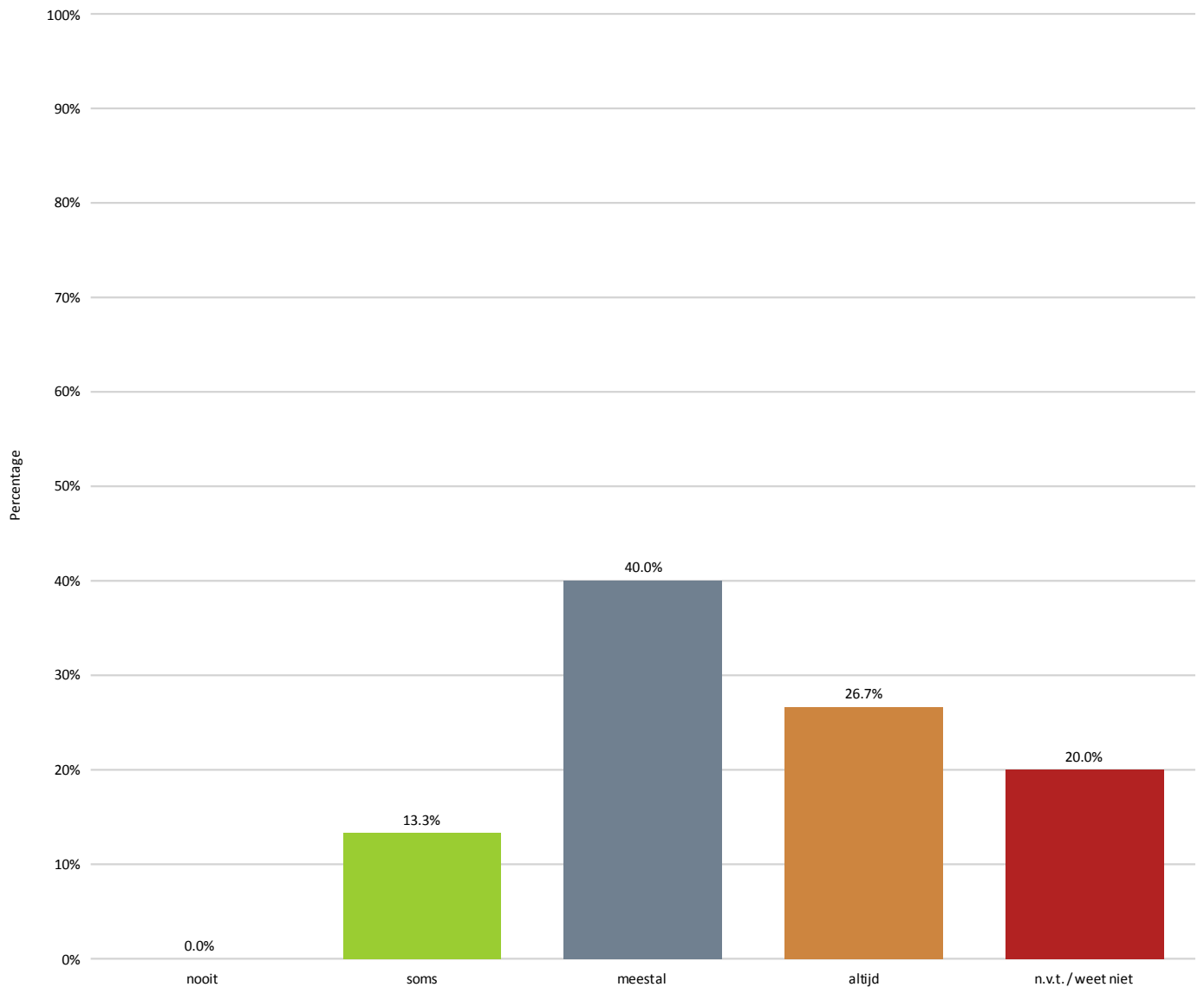
Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	13,3%
meestal	26,7%
altijd	60,0%
n.v.t. / weet niet	0,0%
N	30

15. Is er hulp van verzorgenden, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar activiteiten, naar buiten, uitstapjes etc.)



Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	13,3%
meestal	16,7%
altijd	53,3%
n.v.t. / weet niet	16,7%
N	30

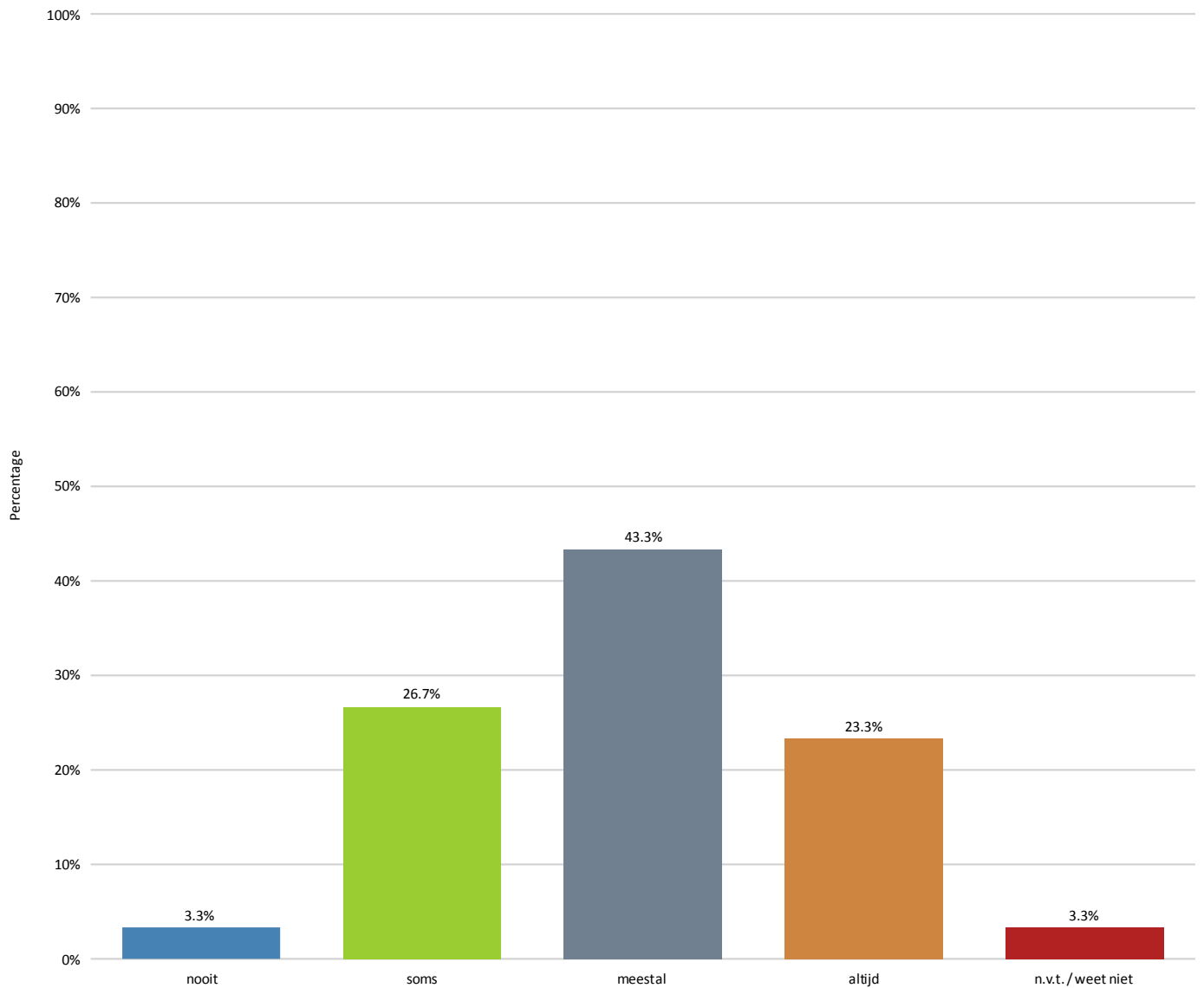
16. Krijgt u persoonlijke verzorging op de manier en het tijdstip waarop op dat wilt?



Naam	Percentage
nooit	0,0%
soms	13,3%
meestal	40,0%
altijd	26,7%
n.v.t. / weet niet	20,0%
N	30

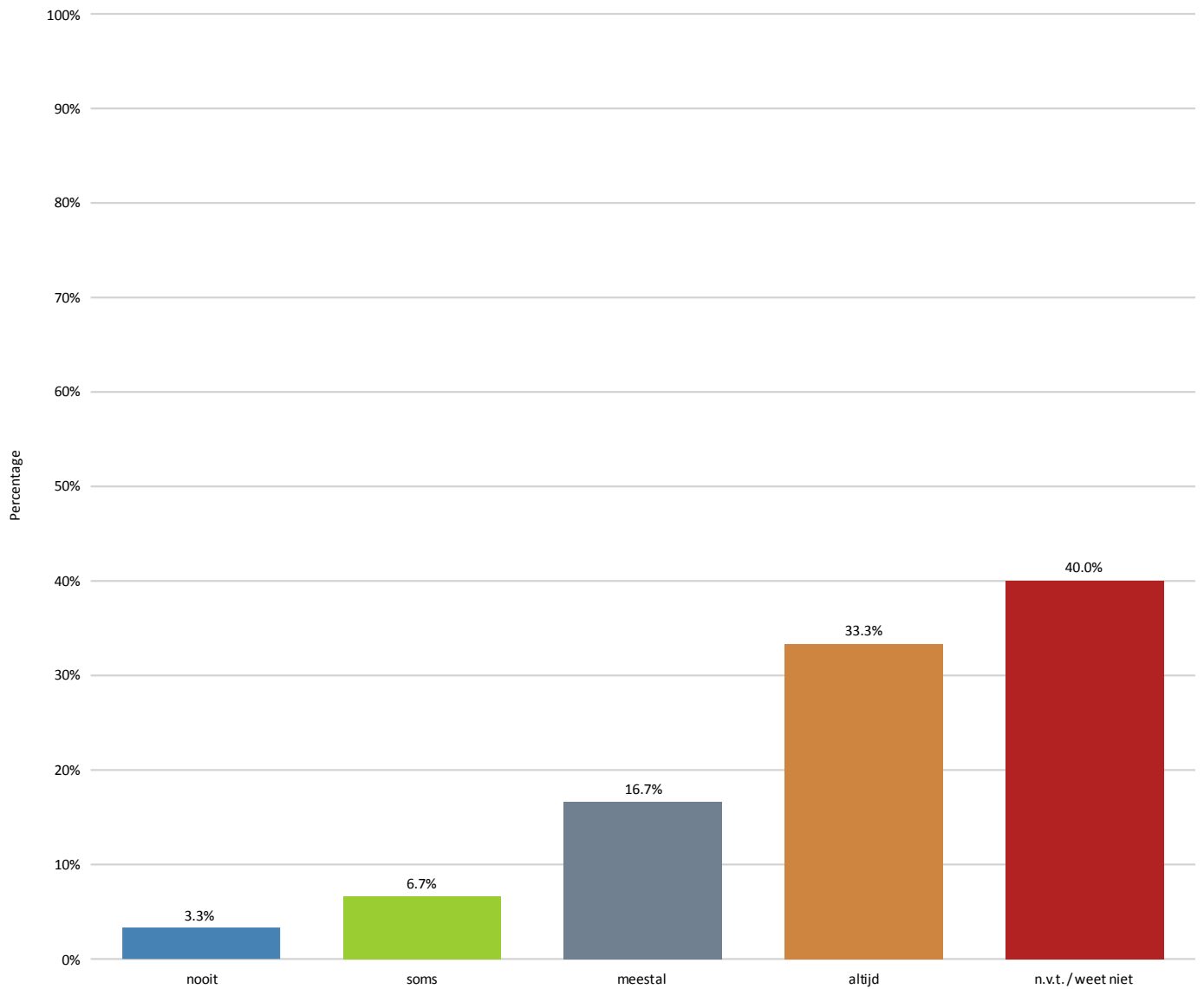
17. Zijn de maaltijden lekker?

Overige vragen



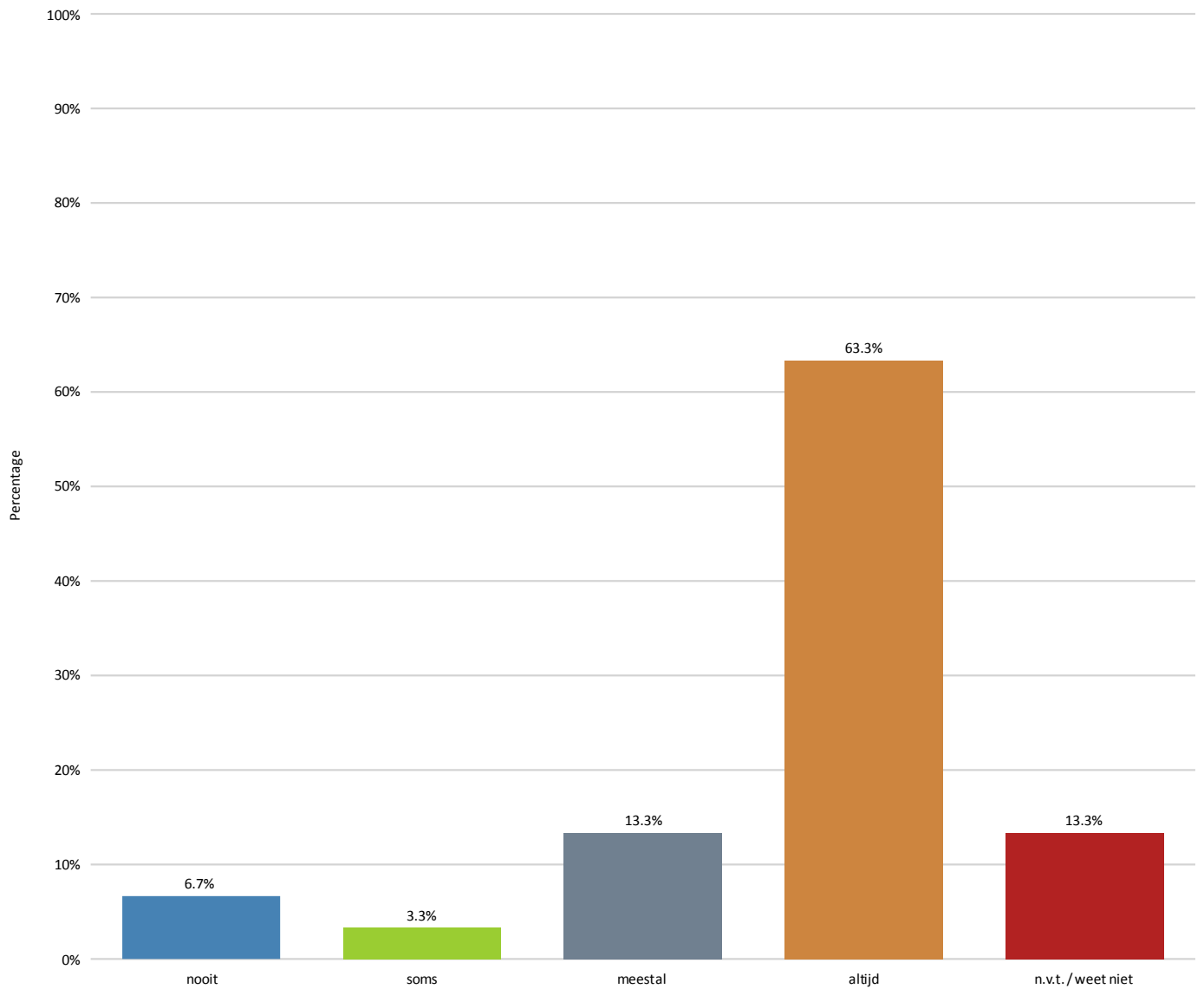
Naam	Percentage
nooit	3,3%
soms	26,7%
meestal	43,3%
altijd	23,3%
n.v.t. / weet niet	3,3%
N	30

18. Is de sfeer tijdens het eten naar wens?



Naam	Percentage
nooit	3,3%
soms	6,7%
meestal	16,7%
altijd	33,3%
n.v.t. / weet niet	40,0%
N	30

19. Wordt uw familie/mantelzorger betrokken bij uw zorg en begeleiding volgens de gemaakte afspraken?



Naam	Percentage
nooit	6,7%
soms	3,3%
meestal	13,3%
altijd	63,3%
n.v.t. / weet niet	13,3%
N	30

20. Ruimte voor opmerkingen m.b.t. wonen en welzijn.

Mevrouw is tevreden over de activiteiten maar kan de dagprogramma's niet altijd goed lezen.

Mevrouw zorgt voor zichzelf en eet altijd op haar kamer.

N.v.t.

Graag een naaclub en de mogelijkheid om bij mijn kinderen op 1hoog op visite te gaan er is geen lift.

Mw. Heeft een eetstoornis dus ervaart weinig eetlust en houdt niet van eten.

Mw. Maakt zich een beetje zorgen over het evacuatieplan m.b.t. Brand.

Maaltijden zijn lekker behalve het brood.

Dhr. heeft een speciaal dieet.

Nachtzorg kan beter, ze komen niet direct als je belt. Liever vast personeel in de nacht.

Er zijn te weinig medewerkers.

Vind het prettig als het keuze menu weer terug komt, wil dit heel erg graag

Is tevreden met haar kamer

Genoeg aan u kamer

Het bevalt me prima hier, geen klagen

Met meer liefde eten klaar maken. Je ziel en zaligheid in het eten stoppen

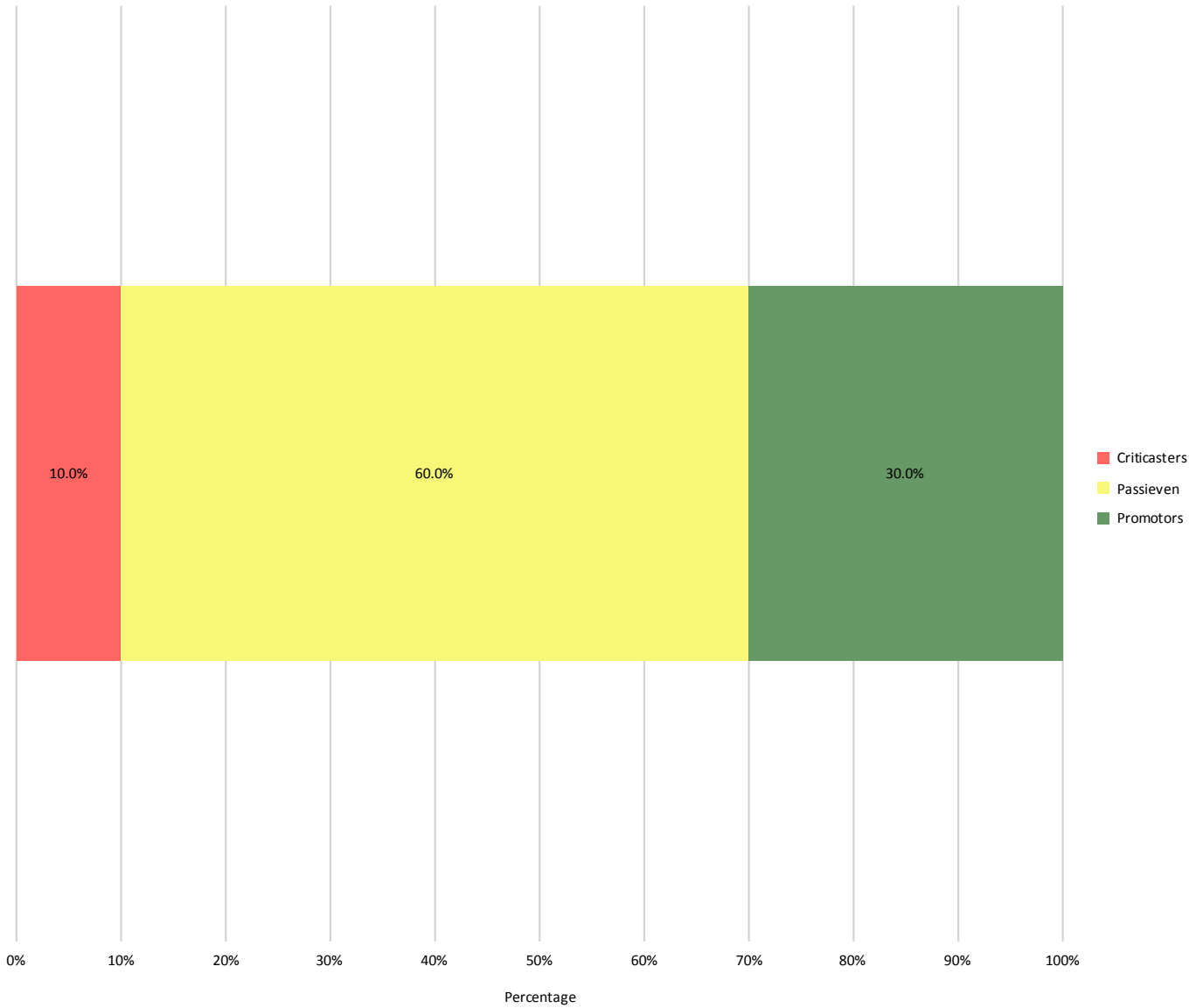
Ben eigenlijk liever thuis

Wil graag de dagbesteding zelf invullen

21. Hoe waarschijnlijk is het dat u De Open Hof zou aanbevelen aan vrienden of familie? (0=zeer waarschijnlijk niet, 10=zeer waarschijnlijk wel)

20

NPS Score



Naam	Percentage
Criticasters	10,0%
Passieven	60,0%
Promotors	30,0%
N	30