
Ervaringen bewoners
Sint Elisabeth – verpleeghuis
Roosendaal

Meting 2016

Gemeten met de CQI index

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	5
3. Ervaringen en tevredenheid van de geïnterviewde bewoners	7
3.1 Deskundigheid zorgverleners	7
3.2 Afspraken en overleg	8
3.3 Communicatie en informatie	9
3.4 Woon- en leefomstandigheden	10
3.5 Overige vragen	11
3.6 Tot slot	11
3.7 Aanvullende vraag St. Elisabeth	12
Bijlage: Opmerkingen van bewoners St. Elisabeth (slotvragen)	15

I. Inleiding

In de periode juni-augustus 2016 heeft een cliëntraadpleging plaatsgevonden in St. Elisabeth. 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 het verpleeghuis van St. Elisabeth in Roosendaal. 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 St. Elisabeth. In het derde 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 de interviewers Annelette Hamming en Liesbeth van Dorsselaer. Jeroen Haamers heeft de geanonimiseerde resultaten verwerkt tot dit eindrapport.

CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze

Binnen St. Elisabeth 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 in grote lijnen uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Kwaliteitsinstituut (voorheen het Centrum Klantervaring Zorg), die gelden voor CQI onderzoeken in de sector Verpleging, Verzorging & Thuiszorg.

Dit is het derde cliëntonderzoek dat door Bosscher & de Witte c.s. voor St. Elisabeth is uitgevoerd.

Voor het onderzoek zijn drie CQI-vragenlijsten als basis 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.

De CQI-vragenlijsten zijn gebaseerd op de internationaal gebruikte CAHPS-methode. Deze vragenlijsten sluiten aan op het 'Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg'.

De onderhavige rapportage beschrijft de resultaten van de op 18 juli 2016 gehouden interviews met cliënten van het verpleeghuis van St. Elisabeth. De vragenlijst is persoonlijk bij de cliënten afgenomen.

Uitgaande van de CQI richtlijnen is een selectie gemaakt van 26 bewoners voor de interviews. Hiervan was het mogelijk om 22 bewoners te spreken, omdat 4 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 bewoners 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

Tevens zijn er door St. Elisabeth nog eigen vragen aan het onderzoek toegevoegd, waarvan de resultaten tevens in dit hoofdstuk zijn weergegeven.

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.

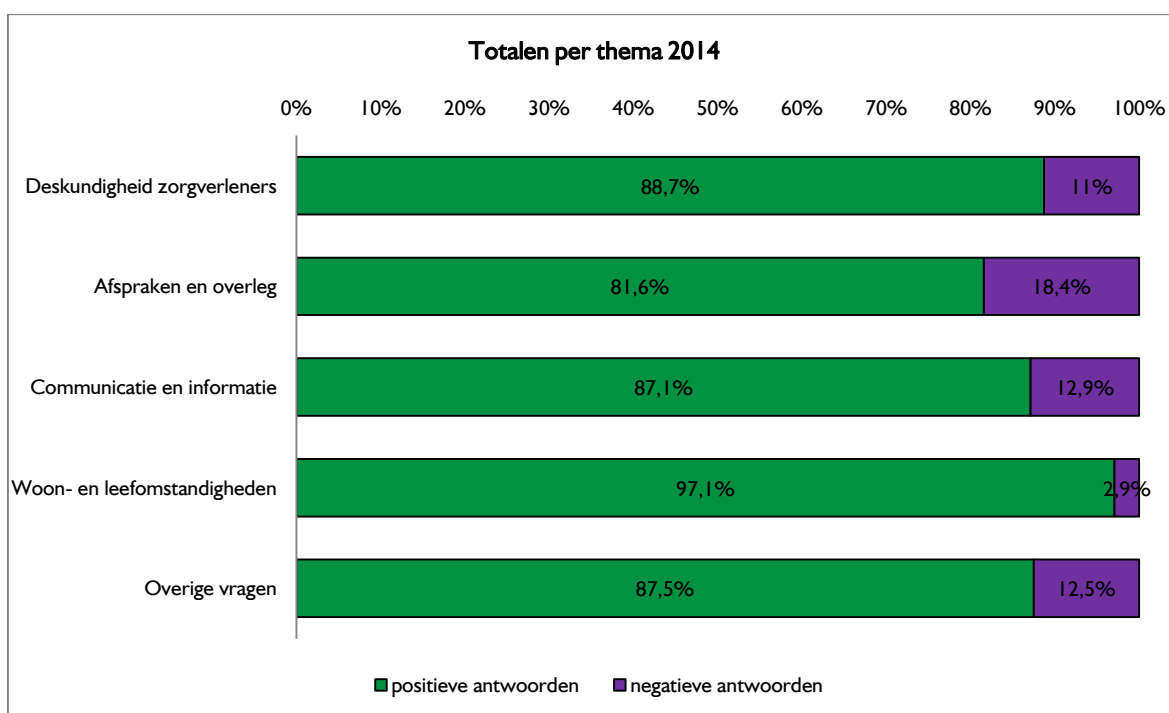
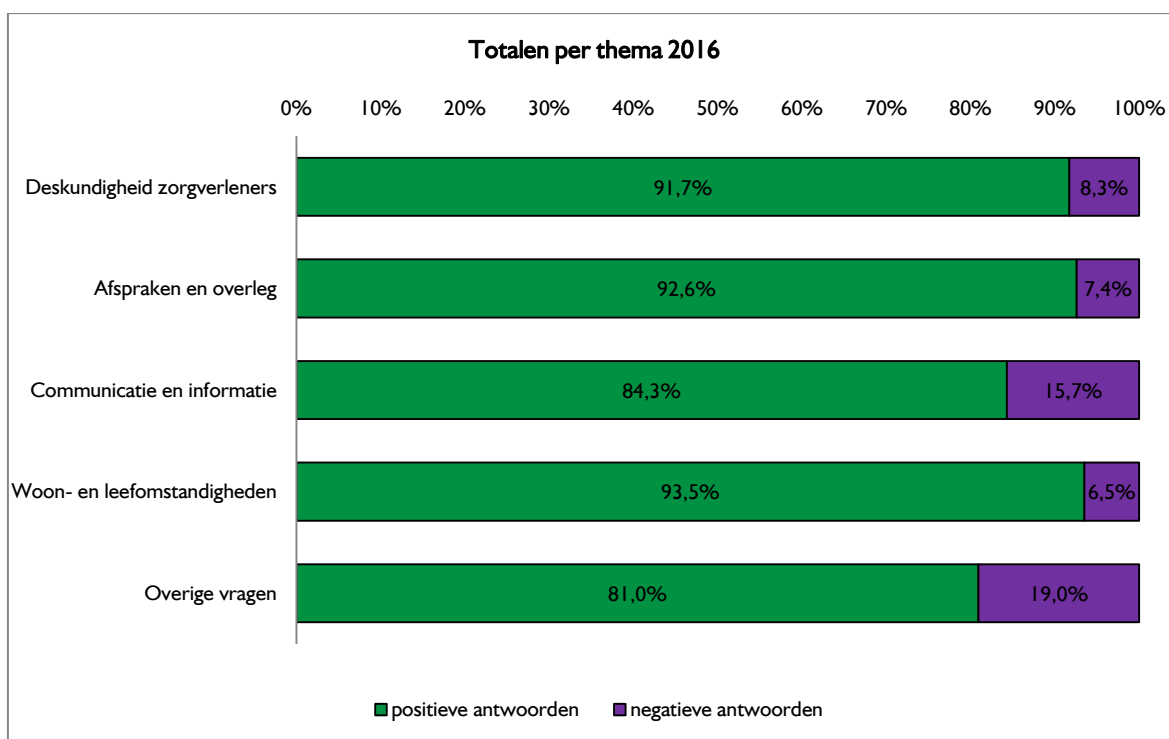
In de grafieken zijn ter vergelijking de scores uit de vorige meting (2014) opgenomen.

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 88,7% positief in 2014 naar 91,7% in 2016	
Afspraken en overleg: van 81,6% positief in 2014 naar 92,6% in 2016	
Communicatie en informatie: van 87,1% positief in 2014 naar 84,3% in 2016	
Woon- en leefomstandigheden: van 97,1% positief in 2014 naar 93,5% in 2016	
Overige vragen: van 87,5% positief in 2014 naar 81% in 2016	

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 2016 vergeleken met die van 2014 en zijn de cijfers opgenomen die in de landelijke benchmark van 2013 als gemiddelden zijn vermeld.

Indicator	Score 2016	Score 2014	Landelijk gemiddeld
1.1 Ervaringen met maaltijden (25,26)	3,21	3,07	3,25
2.1 Omgang met elkaar (20)	3,05	3,55	3,29
2.2 Gastvrijheid; ervaringen met schoonmaken (19)	3,36	3,86	3,36
2.3 Gastvrijheid; ervaringen met inrichten (23)	100,00%	93,33%	99,99%
2.4 Gastvrijheid; ervaren privacy (21)	3,95	3,57	3,94
3.1 Zinnige dag (24)	3,60	3,54	3,63
4.3 Ervaren bejegening (16,17,18)	3,30	3,33	3,39
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel (7)	3,36	2,71	2,84
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (6,8,9,10)	3,74	3,58	3,61
6.1 Ervaren inspraak (11,12,13)	3,54	2,99	3,26
6.2 Ervaren informatie (14,15)	3,31	3,51	3,43
7.5 Ervaren veiligheid (22)	3,95	3,80	3,79

Uit de vergelijking blijkt dat St. Elisabeth op 10 van de 12 indicatoren (boven)gemiddeld scoort ten opzichte van de landelijk gemiddelde scores. Ten opzichte van de eigen score van 2014 is consolidatie dan wel vooruitgang geboekt op 9 van de 12 indicatoren (hierbij is een marge aangehouden van 0,1).

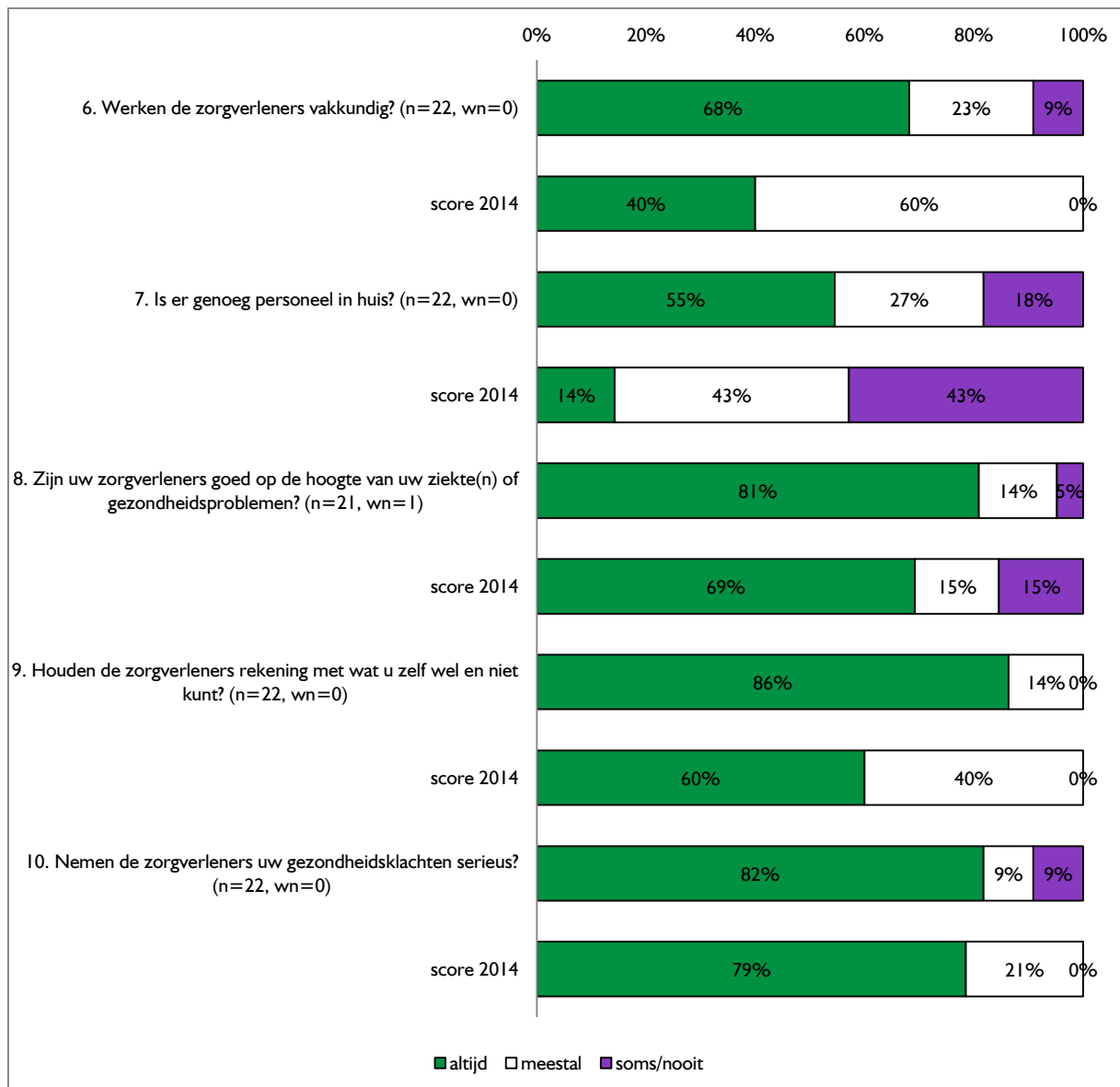
Op basis van deze vergelijking en de scores per vraag, scoren de volgende vragen ondergemiddeld:

- ⚡ Vraag 15: 'geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten' (41% nee, in 2014: 18%)
- ⚡ Vraag 18: 'hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat' (24% soms/nooit, in 2014: 20%)
- ⚡ Vraag 20: 'gaan bewoners prettig met elkaar om' (25% soms/nooit, in 2014: 0%)
- ⚡ Vraag 26: 'is de sfeer tijdens het eten goed' (27% soms/nooit, in 2014: 15%)

3. Ervaringen en tevredenheid van de geïnterviewde bewoners

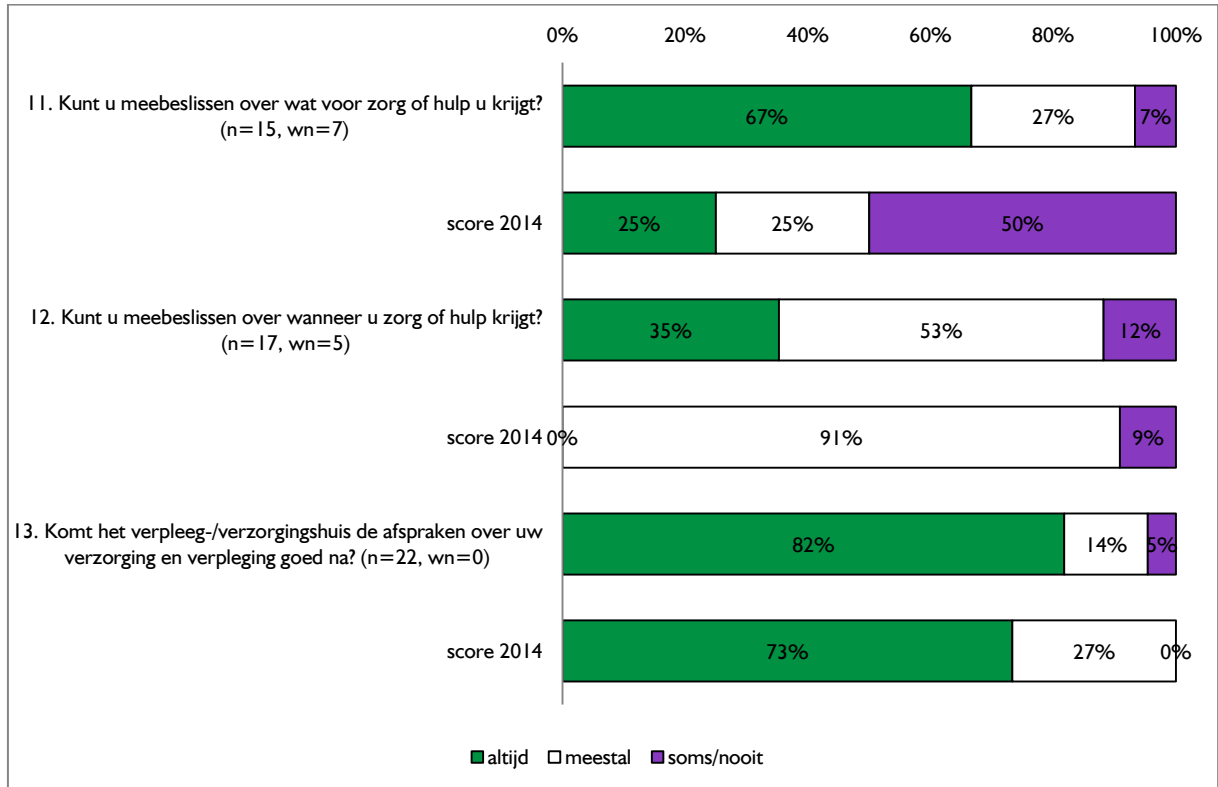
3.1 Deskundigheid zorgverleners

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.



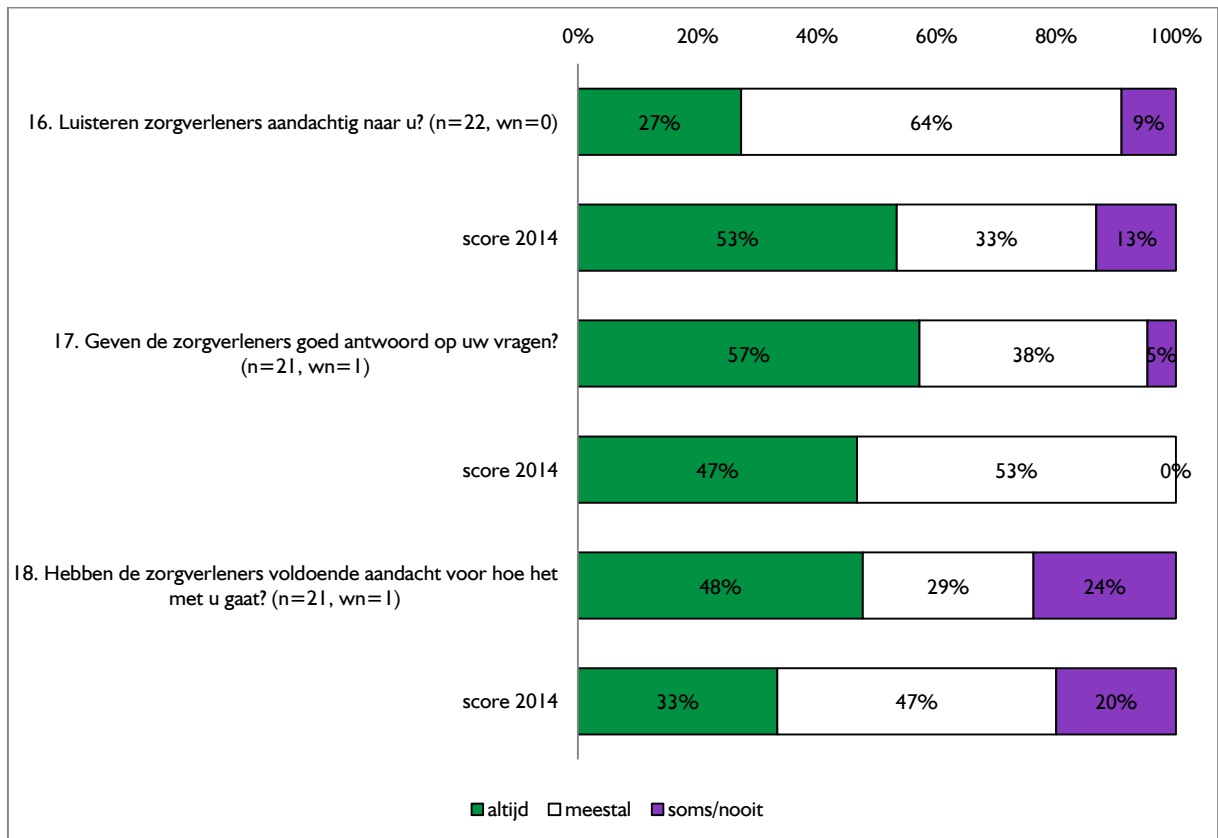
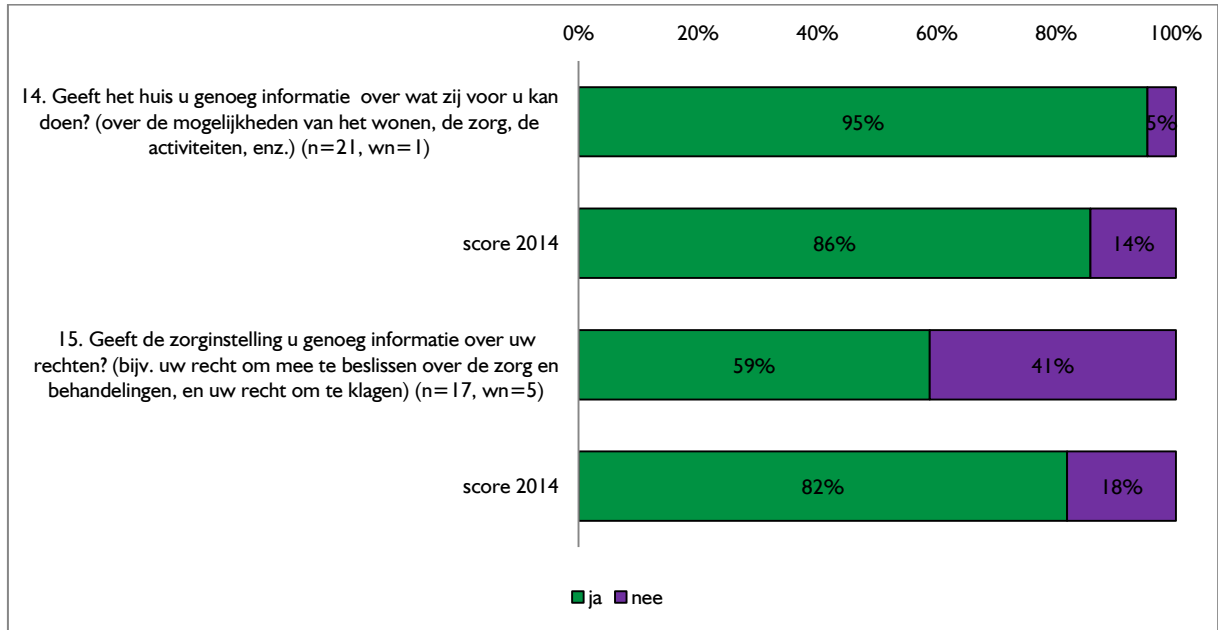
3.2 Afspraken en overleg

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.



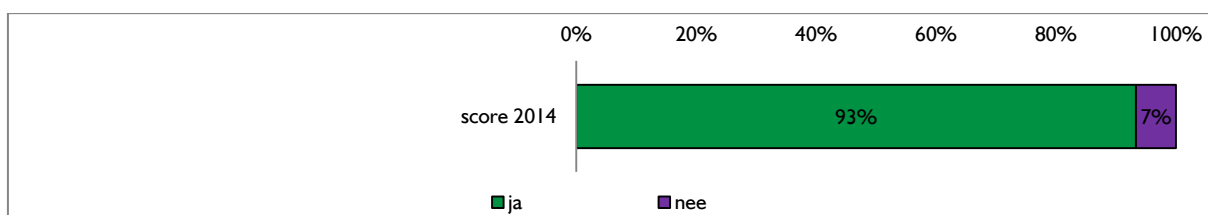
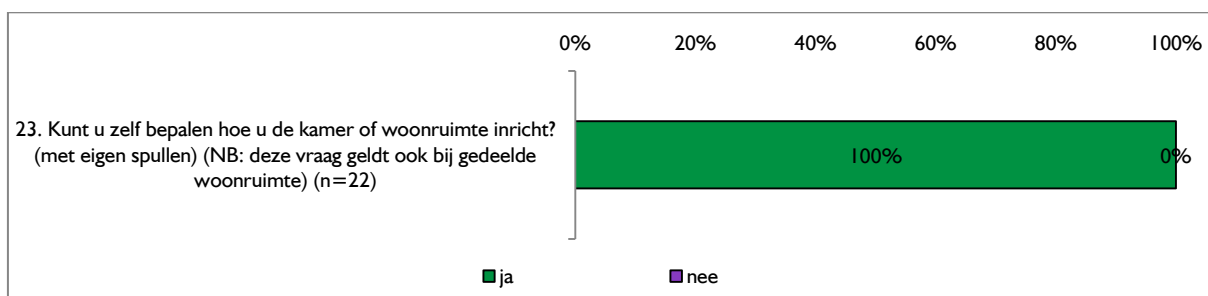
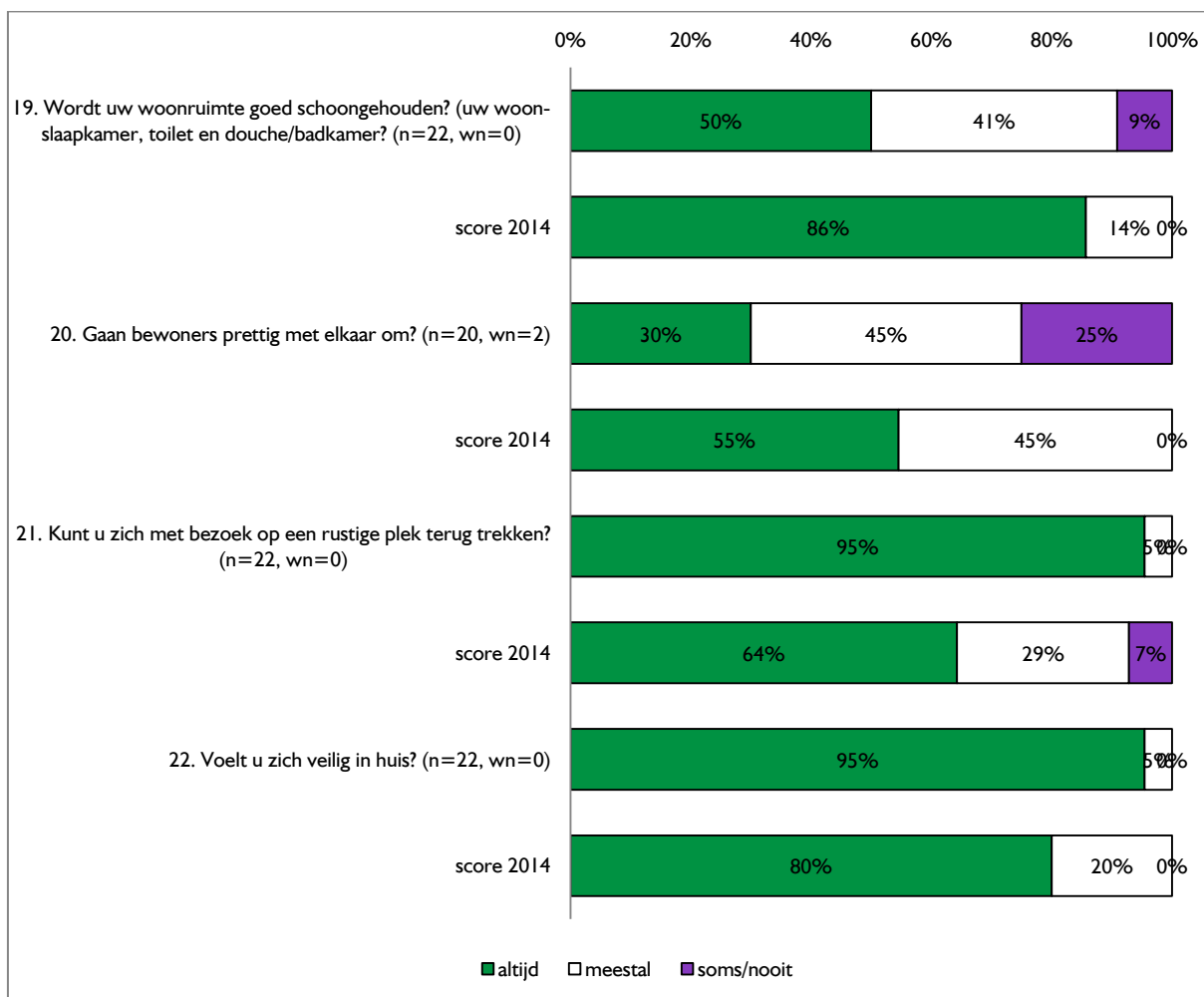
3.3 Communicatie en informatie

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.



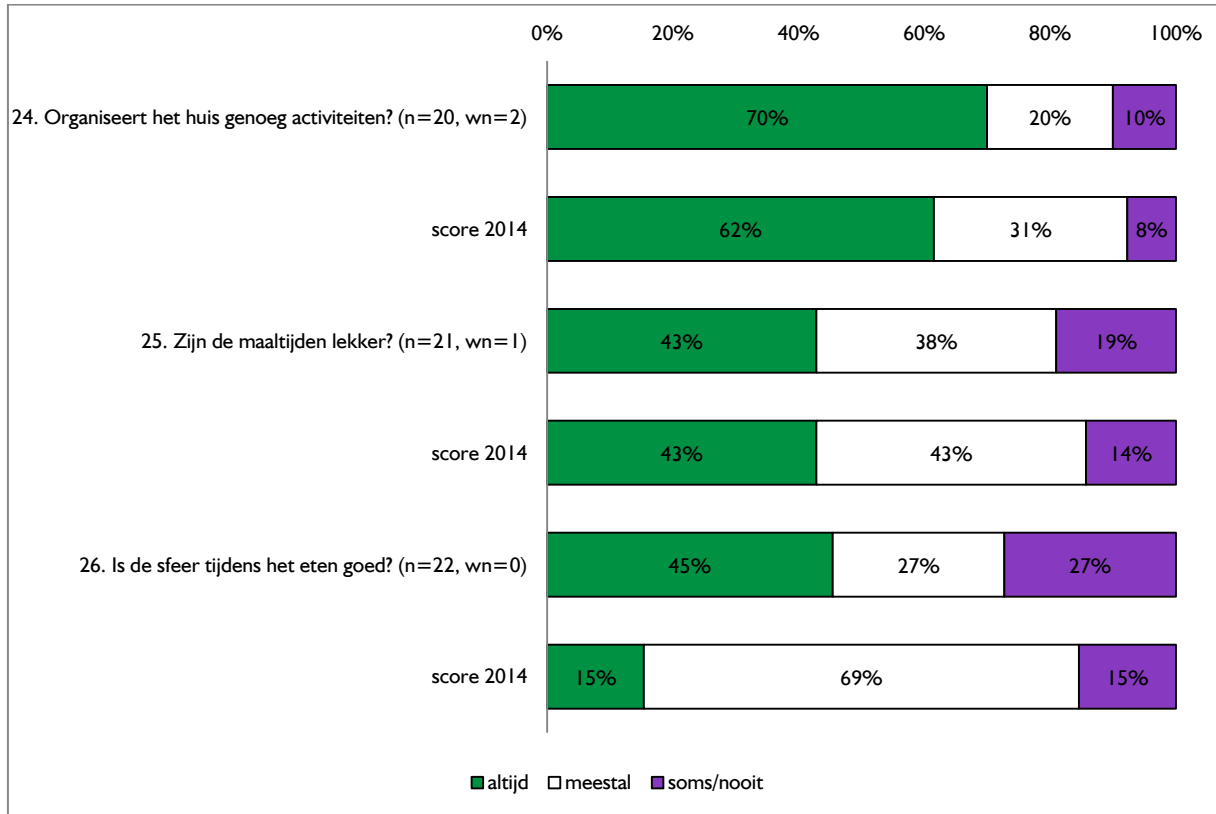
3.4 Woon- en leefomstandigheden

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.



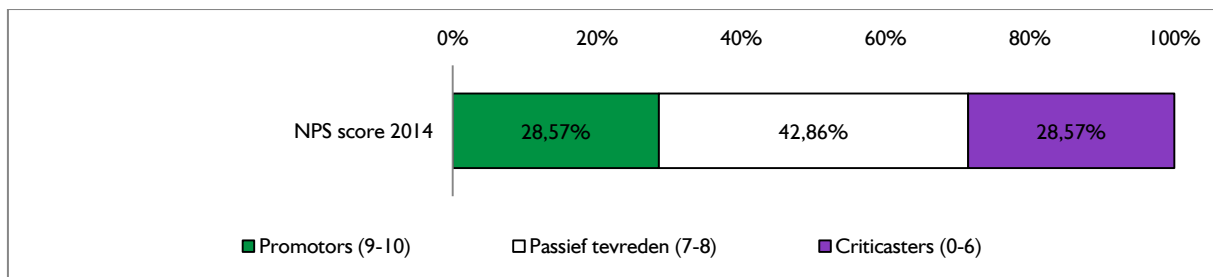
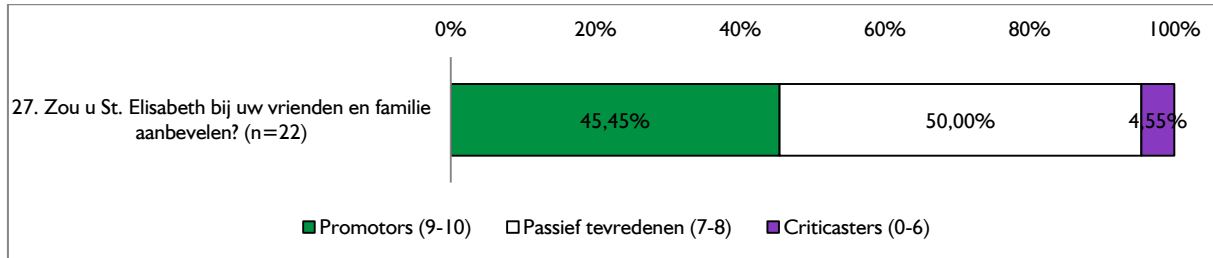
3.5 Overige vragen

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.



3.6 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.

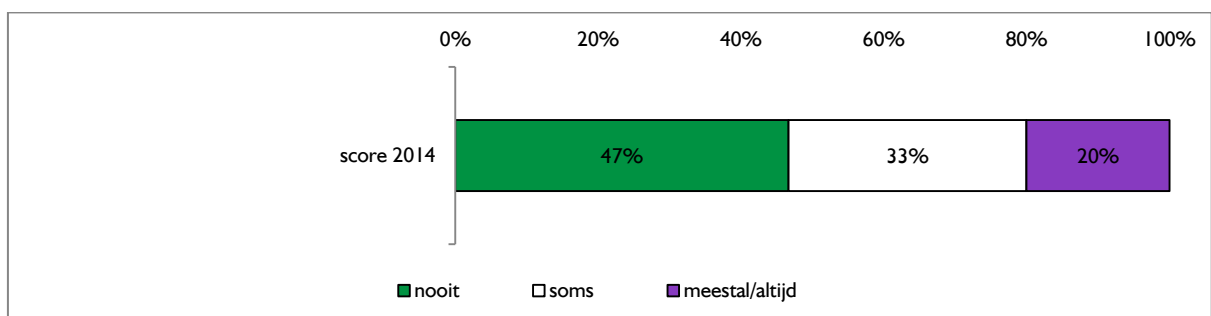
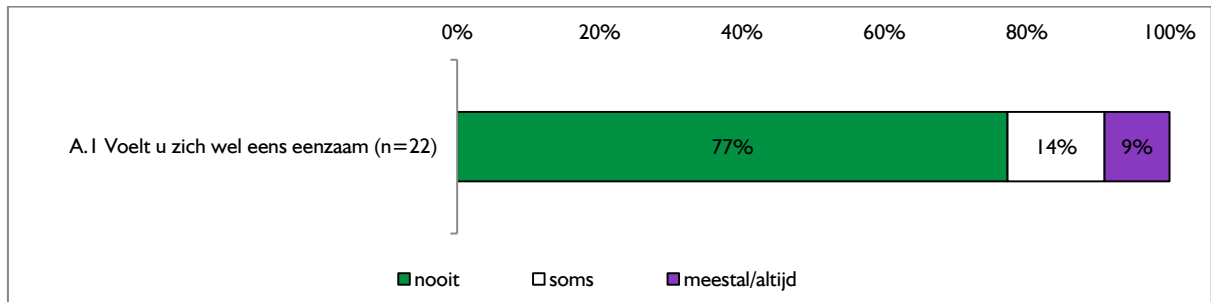


De 'Net Promotor Score' van St. Elisabeth verpleeghuis komt hiermee op +40,91%
In 2014 was deze score 0%

Er is sprake van een gemiddelde score van 8,27 op de aanbevelingsvraag
(in 2014 was de score voor St. Elisabeth-verpleging 7,29)

3.7 Aanvullende vraag St. Elisabeth

St. Elisabeth heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt om, op aangeven van de cliëntenraad, nog een vraag aan het onderzoek toe te voegen. De resultaten hiervan zijn hieronder weergegeven.



Bijlage: opmerkingen van bewoners St. Elisabeth (slotvragen)

Afsluitend aan elk interview zijn er 2 open vragen gesteld, waarvan de door de bewoners gegeven antwoorden hieronder zijn opgenomen.

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

Gebrek aan contact met medebewoners, kan niet met veel mensen praten omdat ze dementeren of doof zijn. de stoelen in het restaurant zitten niet fijn. Weinig “ouderwets” eten; zelden gekookte aardappelen bijvoorbeeld. Het eten is niet ingesteld op/gericht op de leeftijdsgroep: 80-90-jarigen

Het is te druk in de huiskamer, te veel gepraat, onrust. Ik zou vaker naar de stiltekapel gebracht willen worden

Mevrouw mist contact met medebewoners, ze kan niet echt over de onderwerpen praten die haar interesseren in de woongroep

Het eten is niet smakelijk, wordt niet met zorg op het bord geschept: “aardappelen worden op het bord gekwakt”. Niet goed voor de eetlust

Meneer mist “ouderwets” eten: vlees, aardappelen, groente met een lekkere jus. Moeilijk contact maken met medebewoners

Weinig contactmogelijkheden. Liever tussen de middag warm eten. Eten niet zo lekker. Weinig activiteiten in huis/huiskamer, erg stil

Het eten is flauw. Ik heb heimwee, ook omdat ik het gevoel heb dat de verzorgenden niet erg geïnteresseerd zijn in mij als bewoner/persoon

Mevrouw gaat zoveel mogelijk van de afdeling af, op zoek naar iemand voor een praatje. Moeite met medebewoners die erg onsmakelijk eten. Slecht onderhoud van de kamer: veel strepen op de vloer, stoffig, kleding op stoelen. Mevrouw heeft al vaak gevraagd of de vloer schoongemaakt kan worden, maar dit gebeurt niet

Poetsen zou veel beter kunnen, maar in 40 minuten kunnen ze niet alles doen

In het weekend zijn er geen activiteiten en dan is het wel erg stil

De mannelijke verzorgenden zijn niet (allemaal) goed. Toen ik was gevallen, ging een man me aan mijn arm optrekken en dat deed pijn. Er kwam een stagiaire, die het overgenomen heeft en me zó overeind had. Ander voorbeeld: hulp met douchen; de verzorger ging tv zitten kijken in mijn kamer en zei “roep maar als je klaar bent”

Personeel heeft niet genoeg tijd (10 minuten voor dit en 10 minuten voor dat) en zeker niet voor een praatje, weinig persoonlijke aandacht. Met de andere bewoners kan ik vaak niet goed praten omdat ze het niet begrijpen door hun toestand

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

Lieve verzorgenden, met aandacht voor persoonlijk leed. Veel opvang gehad na overlijden achterkleinkind. Mevrouw is eerder in twee andere zorgcentra geweest, maar dit is de beste! Fijn huis

Mevrouw voelt zich veilig, beschermd. Altijd "onder de mensen". Personeel aardig en lief

Fijn om hier te wonen

Fijn dat er een stiltekapel in huis is

Mevrouw waardeert het dat ze met rust wordt gelaten door het personeel. Zij is graag alleen op haar kamer, want erg op zichzelf

Heel tevreden over alle elementen van het huis

Hier is de zekerheid dat, wat er ook gebeurt, je verzorgd wordt. Dat vind ik een fijn idee en het stelt me gerust

Heel tevreden over de verzorgenden, het is fijn om hier te mogen wonen

Het eten is goed. De meisjes zijn allemaal aardig. Veel privacy

Verzorgsters lief en aardig. Soms komen ze bij mij even een babbeltje maken. Dat vind ik gezellig

Voor mij is het hier echt luxe! Mooie kamer en prettig uitzicht

Fijne plek, mooi appartement. Eten goed