
Ervaringen bewoners
Sint Elisabeth – verzorgingshuis
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)	13

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 verzorgingshuis 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 Fleur Kuys. 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 19 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 30 bewoners voor de interviews. Hiervan was het mogelijk om 25 bewoners te spreken, omdat 5 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.

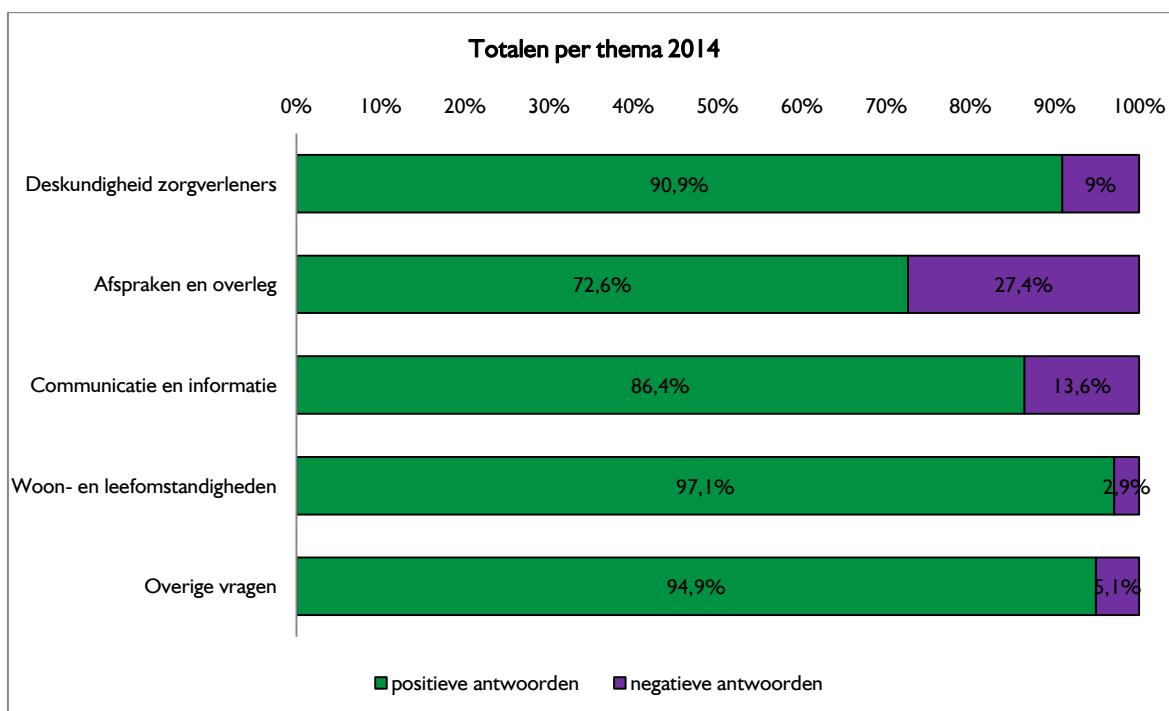
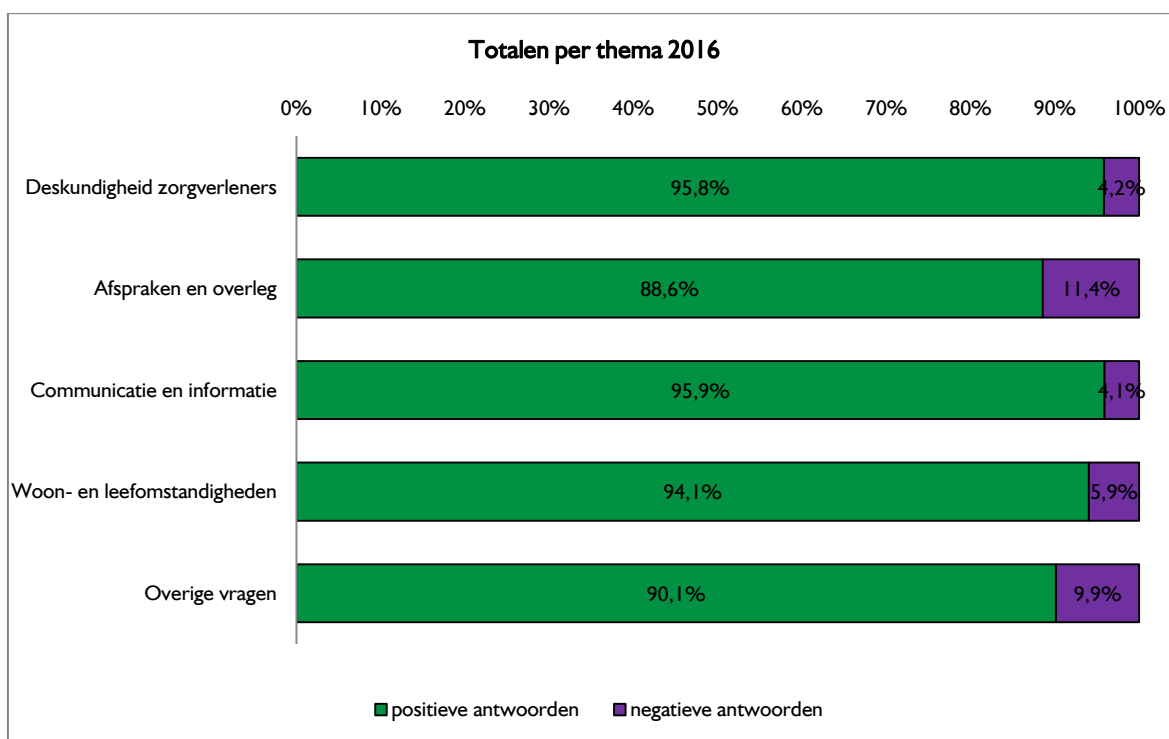
In de grafieken zijn ter vergelijking de scores uit de vorige meting (2014) opgenomen.

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 90,9% positief in 2014 naar 95,8% in 2016	
Afspraken en overleg: van 72,6% positief in 2014 naar 88,6% in 2016	
Communicatie en informatie: van 86,4% positief in 2014 naar 95,9% in 2016	
Woon- en leefomstandigheden: van 97,1% positief in 2014 naar 94,1% in 2016	
Overige vragen: van 94,9% positief in 2014 naar 90,1% 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)	3,42	3,50	3,25
2.1 Omgang met elkaar (20)	3,56	3,50	3,29
2.2 Gastvrijheid; ervaringen met schoonmaken (19)	3,32	3,27	3,36
2.3 Gastvrijheid; ervaringen met inrichten (23)	100,00%	100,00%	99,9%
2.4 Gastvrijheid; ervaren privacy (21)	4,00	4,00	3,94
3.1 Zinnige dag (24)	3,86	3,91	3,63
4.3 Ervaren bejegening (16,17,18)	3,66	3,35	3,39
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel (7)	3,27	3,04	2,84
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (6,8,9,10)	3,78	3,67	3,61
6.1 Ervaren inspraak (11,12,13)	3,46	3,19	3,26
6.2 Ervaren informatie (14,15)	3,94	3,38	3,43
7.5 Ervaren veiligheid (22)	3,92	3,93	3,79

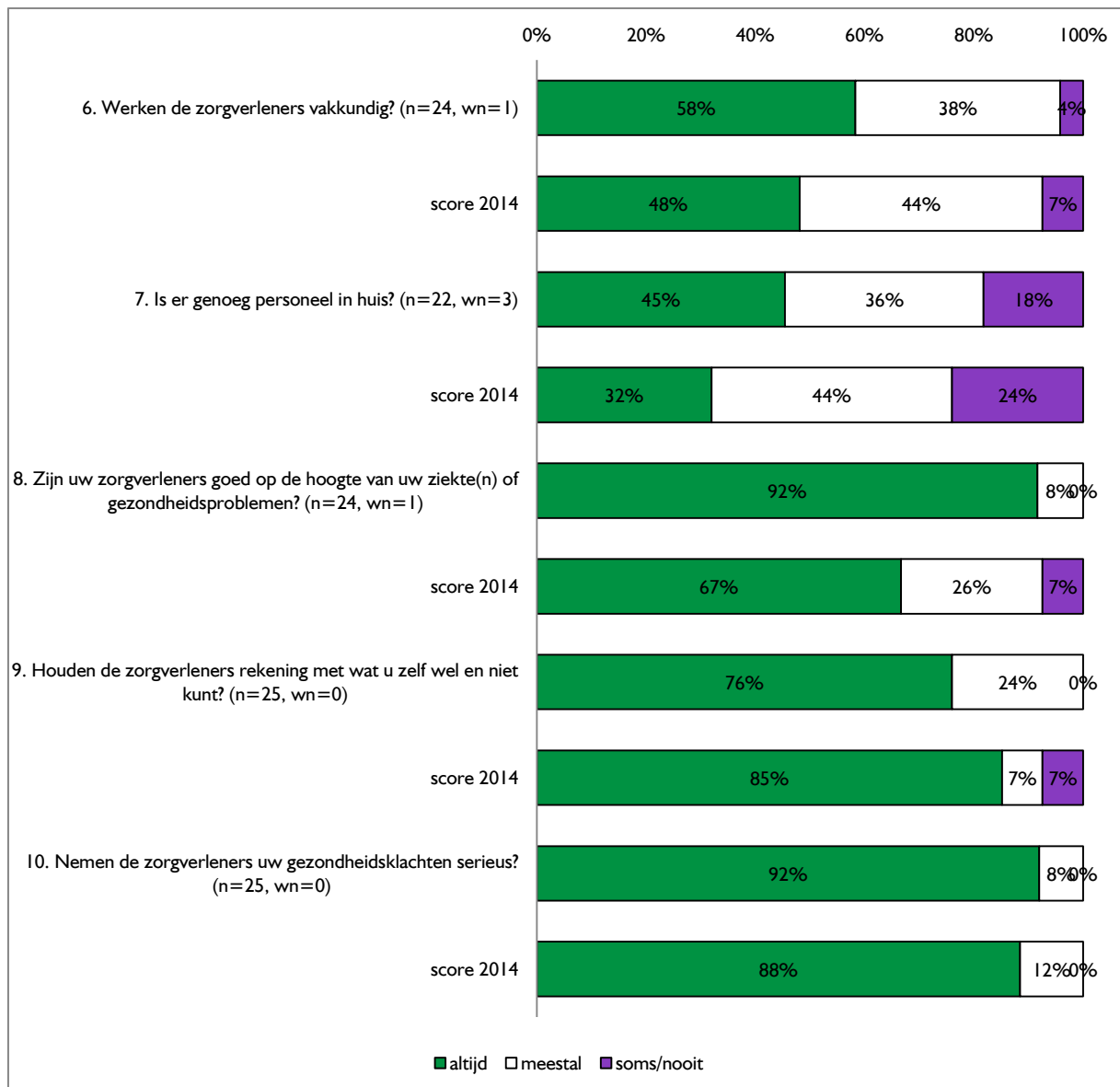
Uit de vergelijking blijkt dat St. Elisabeth op alle indicatoren (boven)gemiddeld scoort ten opzichte van de landelijk gemiddelde scores. Ten opzichte van de eigen score van 2014 is consolidatie dan wel vooruitgang geboekt op alle indicatoren (hierbij is een marge aangehouden van 0,1).

Op basis van deze vergelijking en de scores per vraag, zijn er geen aandachtspunten te constateren.

3. Ervaringen en tevredenheid van de geïnterviewde bewoners

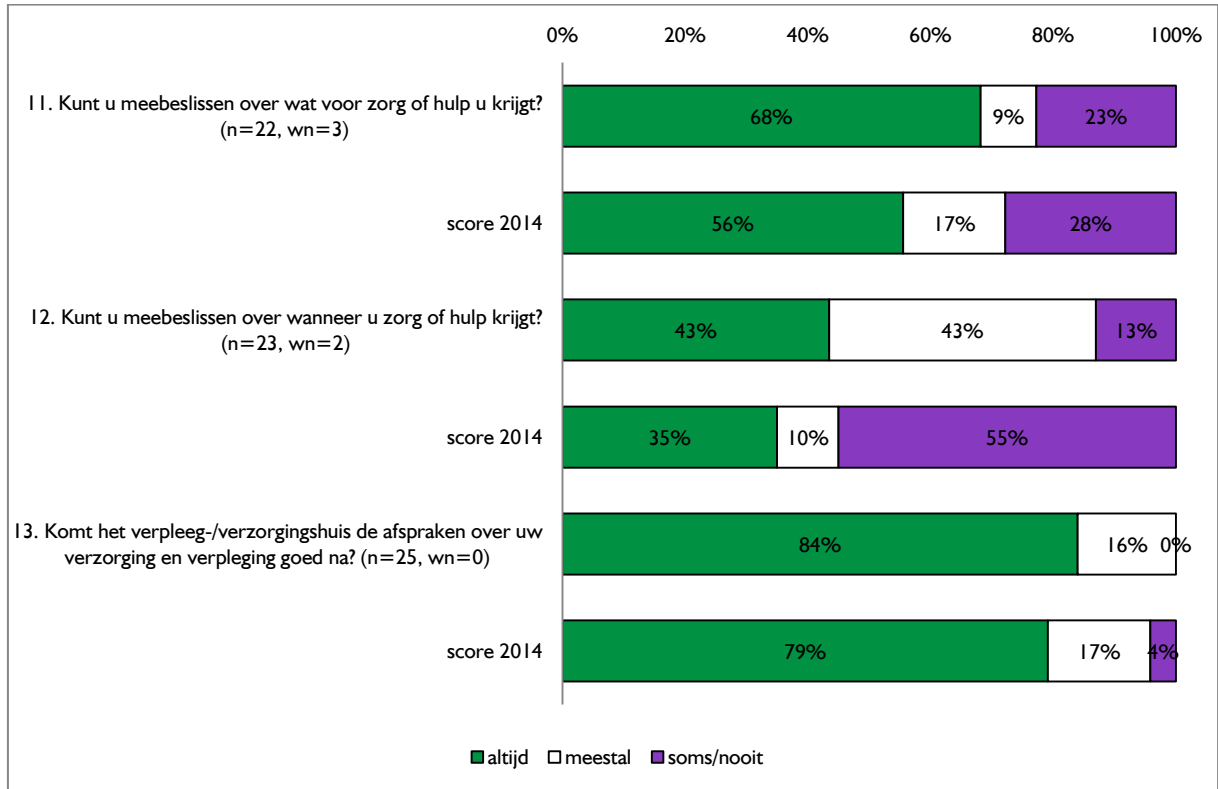
3.1 Deskundigheid zorgverleners

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.



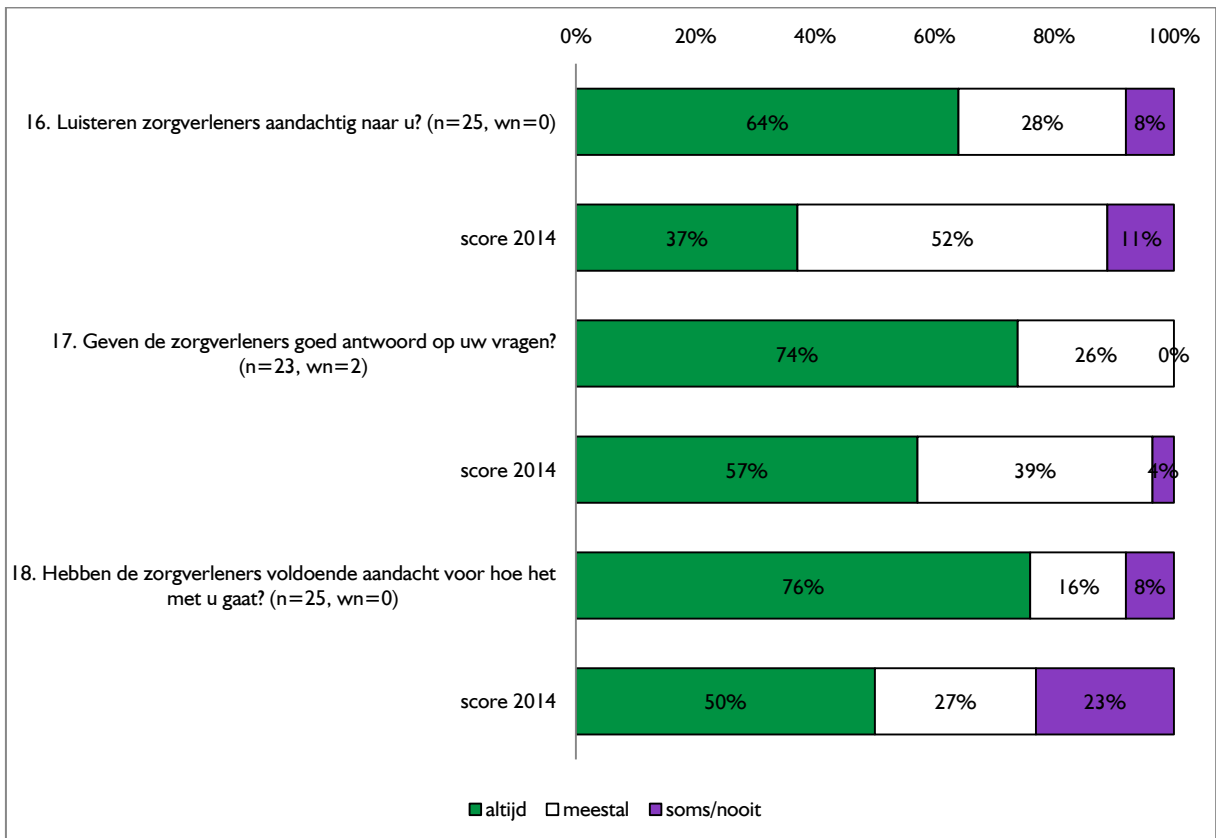
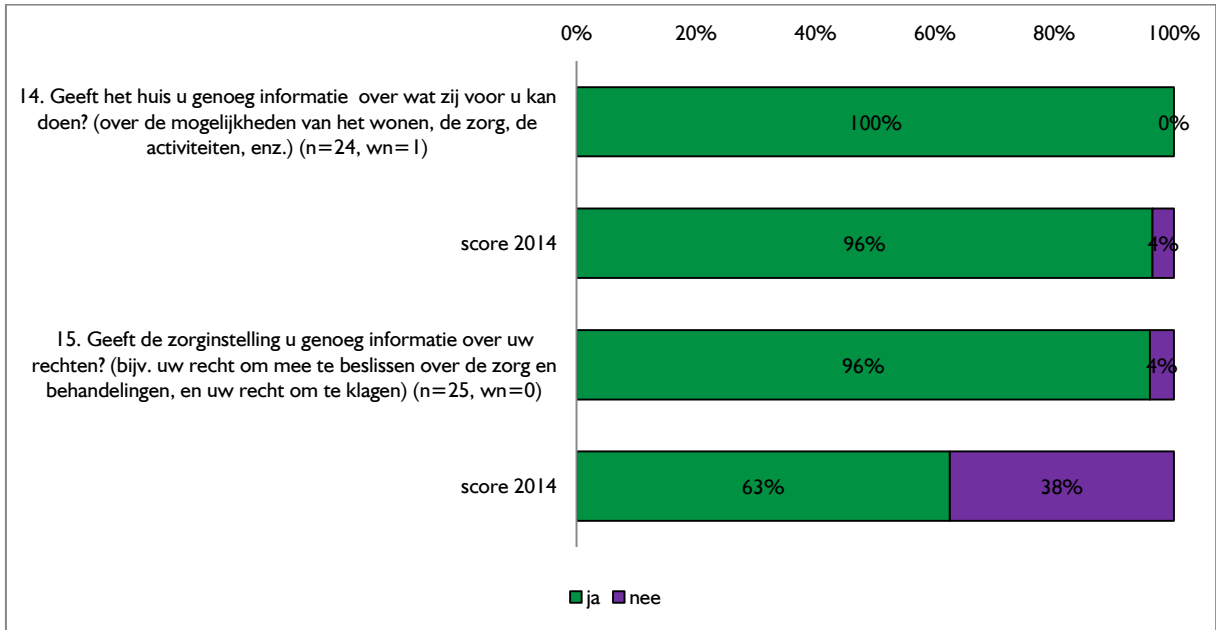
3.2 Afspraken en overleg

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.



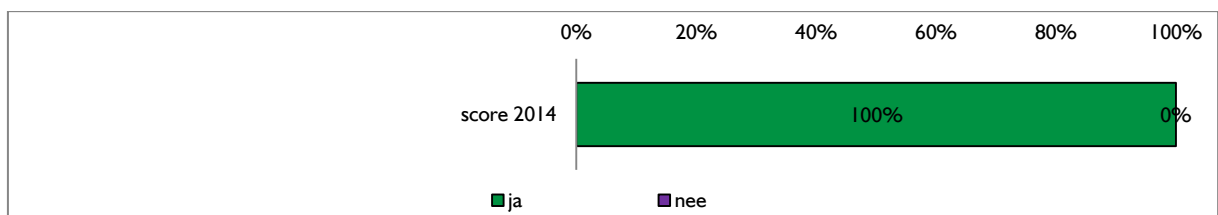
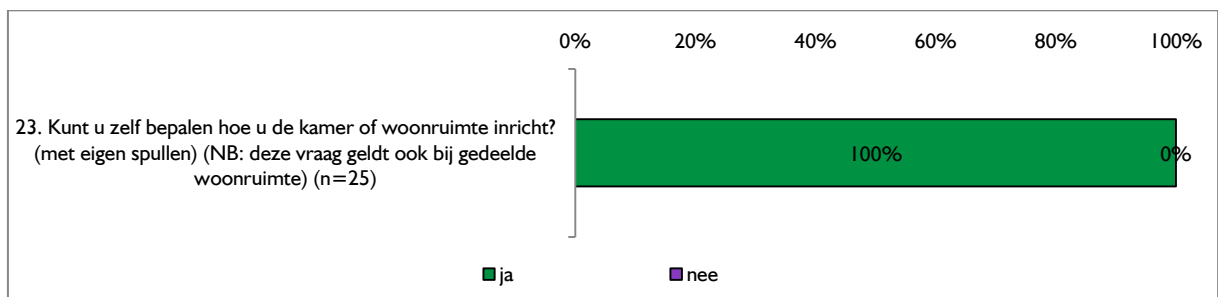
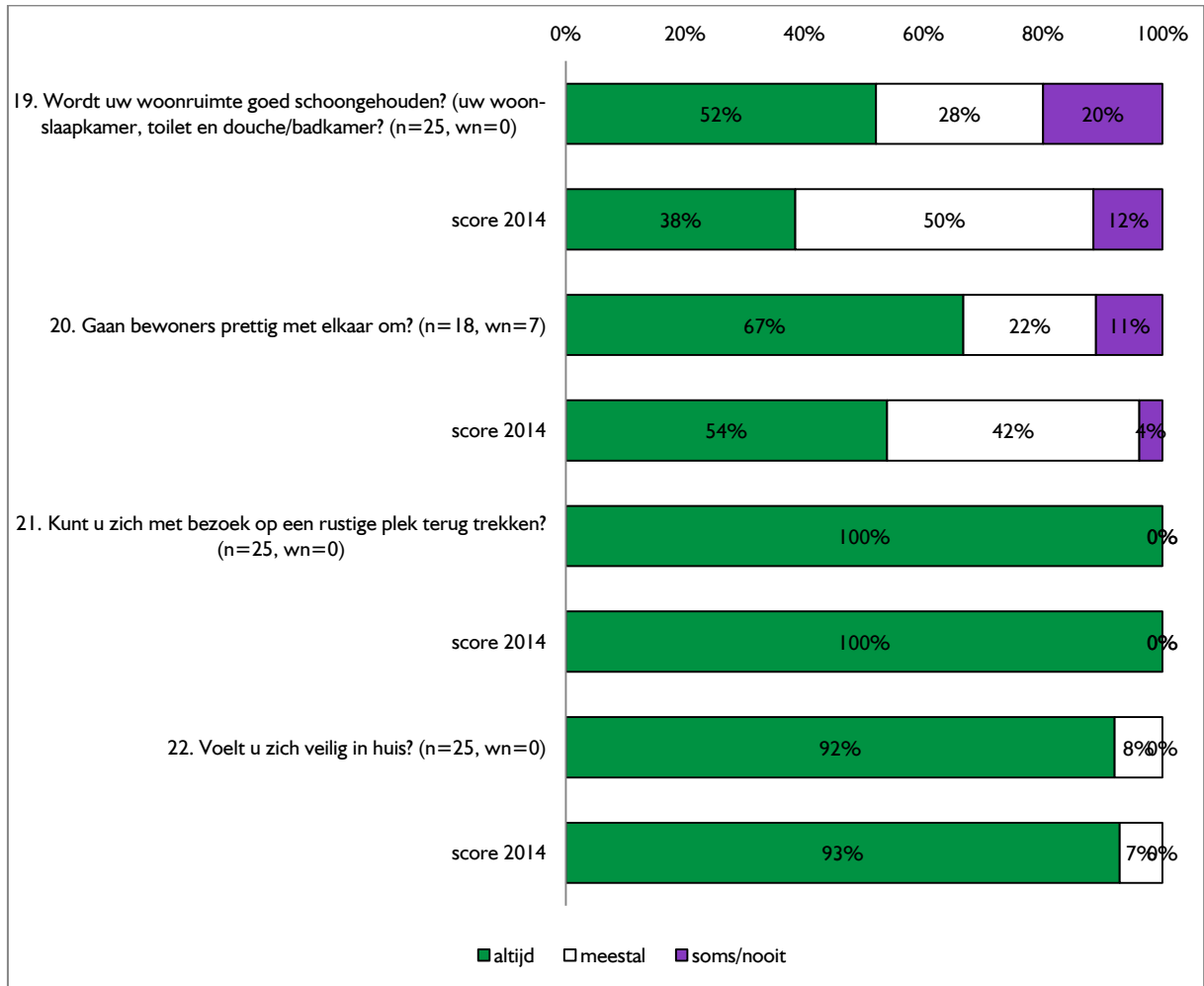
3.3 Communicatie en informatie

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.



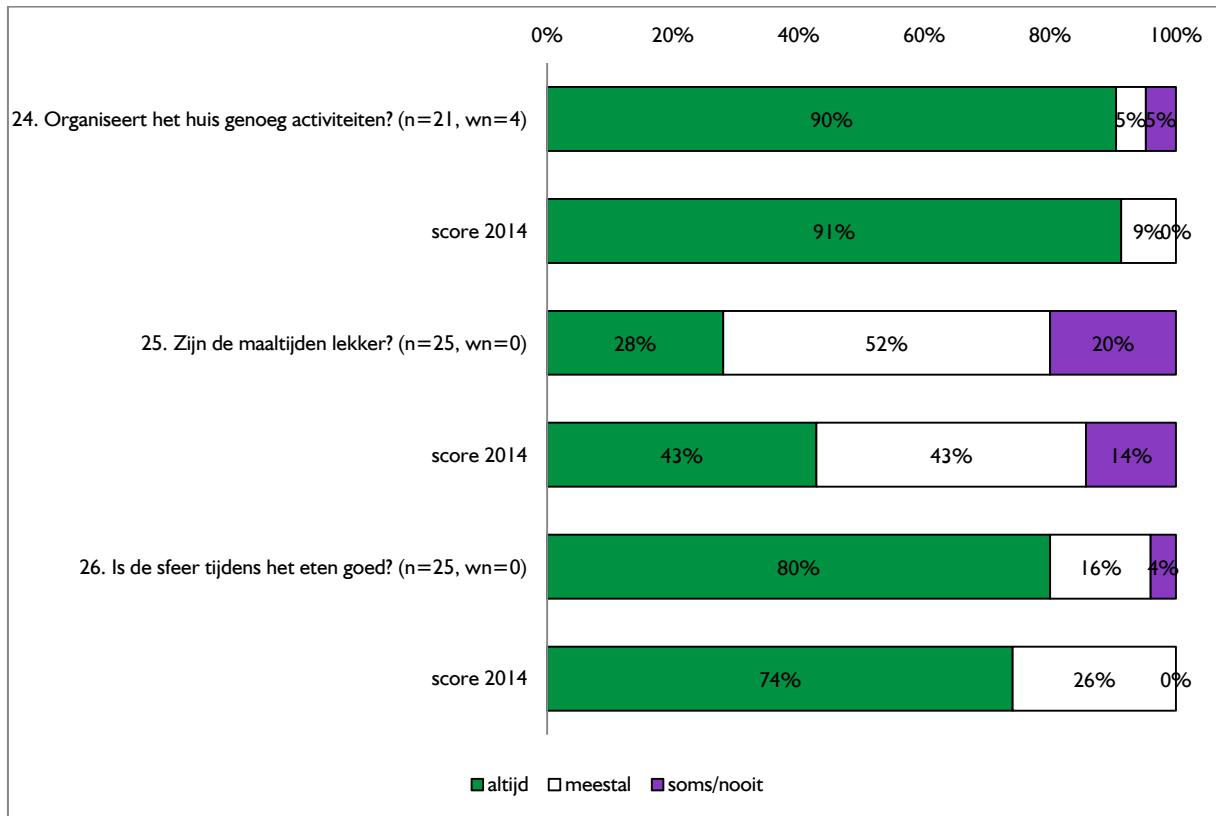
3.4 Woon- en leefomstandigheden

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.



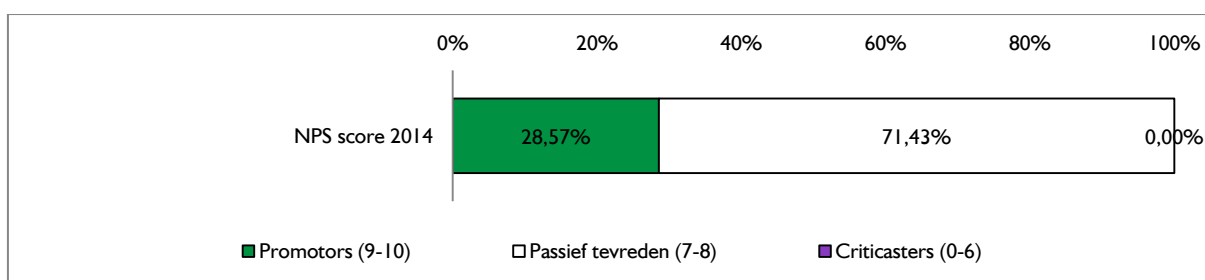
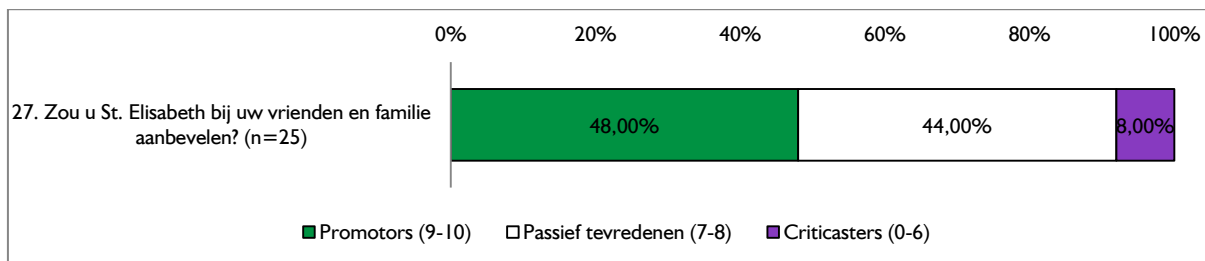
3.5 Overige vragen

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.

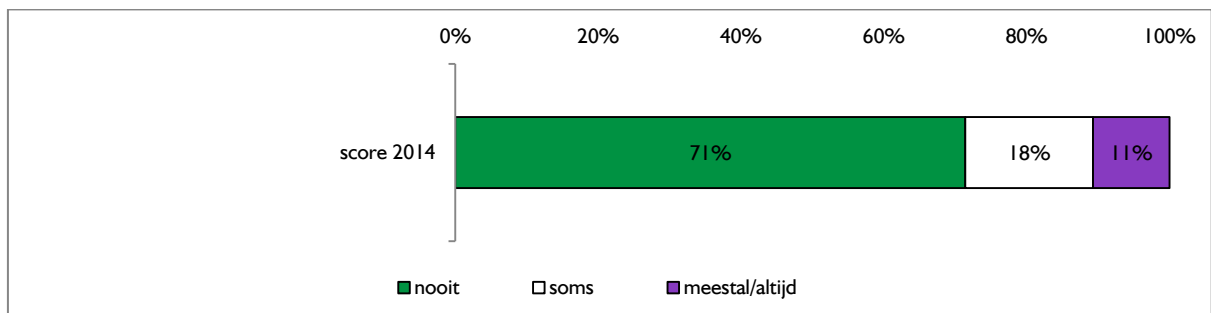
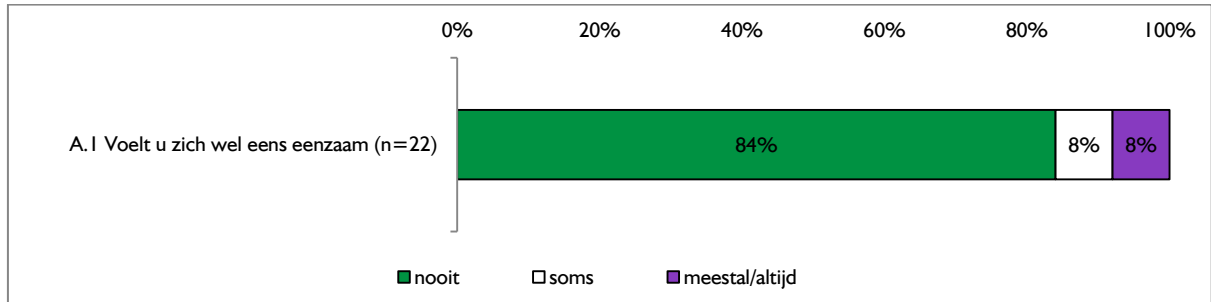


De 'Net Promotor Score' van St. Elisabeth verzorgingshuis komt hiermee op +40%
In 2014 was deze score +28,6%

Er is sprake van een gemiddelde score van 8,40 op de aanbevelingsvraag
(in 2014 was de score voor St. Elisabeth-verzorging 8,14)

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?

Mevrouw is regelmatig handwerkmaterialen kwijt en vraagt zich erg af of dit gestolen wordt? Privacy wordt niet altijd gerespecteerd. Als mevrouw geholpen wordt, staat de deur vaak open, ondanks verzoek die te sluiten

Het eten kan beter. Ik ga maar vaak uit eten met mijn dochters. Zij maken ook bij mij schoon, want het personeel hier in huis heeft daar te weinig tijd voor

Het eten is niet goed: opgewarmd (ook de gekookte aardappelen!). Het is te merken dat er op het eten bezuinigd wordt

Nonchalant met medicijnen, sommigen zullen het nooit leren maar anderen doen het wel goed

Er is maar weinig tijd voor een praatje. Overdag wil ik graag andere inco's dan 's nachts, maar ik krijg steeds geen Tenalady. Lastig dat ik er telkens om moet vragen. Het eten is erg flauw

Het eten is de laatste tijd beduidend minder

Meer hulp in het huishouden; 40 minuten per week is te kort

Er mag wel meer personeel komen! Ze moeten heel hard werken

Erg weinig naar buiten, ze hebben geen tijd om me te helpen. Alleen als iemand van buiten me meeneemt. Moeilijk contact te krijgen met medebewoners; ze zijn erg afstandelijk en iedereen is erg op zichzelf. Ik heb het echt wel geprobeerd, maar voelde me telkens afgewezen

De inrichting van de keuken is onpraktisch: de hoge kastjes zijn te hoog (kan ik niet bij) en de kleine lage kasten te diep: moet ik op de grond gaan liggen. Waarom bovenzijde keukenkasten niet dichtmaken als personeel weigert daar schoon te maken? De bijeenkomsten in het restaurant of in de kapel zijn moeilijk te volgen voor slechthorenden

Weinig tijd voor een praatje, maar ze komen wel altijd als je belt

Het "zelfstandig werken" zoals beschreven in de brief "organisatiewijzigingen" is een ramp. Het is een zootje. Ik had altijd goed contact met mijn verzorgende, die was geweldig. Nu heb ik er een gekregen, die net als de hoofdverpleegkundig, mij niet haar telefoonnummer wil geven. Daardoor ben ik mijn hele houvast kwijt. Ze werken langs elkaar heen. Mijn verzorgende mag nu van alles niet meer doen. Ze moeten de bewoners niet te veel dwingen om dingen zelf te doen. Vroeger nam ik 's morgens een boterham mee voor 's avonds, dat mag niet meer

Ik ben nu 3,5 jaar hier en al die tijd eenzaam. Personeel heeft geen tijd, rent binnen en weer weg

Groente zomaar uit het water: niet lekker. Ik denk dat er mensen hier in huis best eenzaam zijn als ze niet

vaak bezoek krijgen of weg kunnen

Eigen schoonmaakster want 40 minuten is veel te weinig. Weinig onderling contact tussen bewoners. Erg stil hier. Meer moeite doen om bij elkaar langs te gaan. Activiteiten eentonig, telkens koren die komen zingen. Het voorgerecht is altijd goed (soep) en ook nasimaaltijd of Belgische frieten. Het vlees is slecht: vet of bot – wordt op bezuinigd. Twee soorten toetjes, maar soms zijn ze op en dan krijgen mensen niets. Beleg: de gewoonste worst

Schoonmaak niet goed, de badkamer wordt bijvoorbeeld niet eerst gezogen. Gelukkig helpt mijn dochter mee. Eten: groente wordt zó uit het water op je bord gedaan, plas vocht niet fijn. Fruit is niet gevarieerd genoeg: nooit eens aardbeien of druiven

Graag meer activiteiten

Mevrouw mist het veelvuldige contact van het personeel toen haar man nog leefde en veel verzorging nodig had. Het verschil is er groot, maar ze begrijpt dat er geen tijd voor is nu. Het eten was eerst beter dan nu

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

Als je belt, komen ze meteen!

Zeer tevreden, de dames zijn allemaal even lief

Ik heb al zes jaar dezelfde verzorgster en die is echt goed! Fijn

Geen enkele klacht over het personeel, ze doen het goed

Je kunt doen en laten wat je wilt hier: vrijheid. Personeel doet erg hun best

Iedereen doet hier zijn best en als je ergens over klaagt, wordt het direct opgelost

Als je belt, komt er meteen iemand. Met eten heb ik het hier beter dan thuis!

Ik krijg alles op tijd: boterhammen, koffie, zorg. Geen klachten!

Eten goed en zeer gevarieerd! Personeel vriendelijk. Ik vind het een luxe wat ik hier meemaak. Prettig appartement, ruim

Ze zijn aardig, het personeel. Ze kunnen er niets aan doen dat ze te weinig tijd hebben. De poets is goed

Verder fijn appartement en prettig huis. Rustig en met een mooi uitzicht. Mijn huishoudelijke hulp doet het prima

De congregatie betaalt een extra uur schoonmaak gelukkig. Het personeel is heel vriendelijk in de omgang

Heel veel aanloop, vrijheid en fijn appartement

Vrijwilligers spelen een grote rol en zijn vriendelijk! Bloemschikken vind ik dan wel weer erg leuk. Het personeel is hartelijk en vriendelijk

Mooi appartement. Prettige sociale contacten en veel vrijheid. Zorg goed

Over alles tevreden verder. Ik kan met iedereen goed overweg, ze zijn ontzettend aardig