

RAPPORTAGE

# Clïentervaringsonderzoek Intramurale Zorgverlening 2019

Westerholm

februari 2020



# Intramurale Zorgverlening 2019

## Westerholm

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek over intramurale zorgverlening welke we voor Westerholm uitvoerden. Deelnemers aan het onderzoek waren (vertegenwoordigers van) bewoners die in 2019 in Westerholm woonden. Het onderzoek is uitgevoerd door het geaccrediteerde en onafhankelijke onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

Uitgenodigd	75
Ingevuld	41
Responspercentage	55%

### ZORGVERLENERS



**7,7**

is het rapportcijfer voor hulp van vaste zorgverleners



**7,5**

is het rapportcijfer voor het op de afgesproken tijd komen



**8,2**

is het rapportcijfer voor het met aandacht behandeld worden



**8,0**

is het rapportcijfer voor de deskundigheid



**8,1**

is het rapportcijfer voor het in de gaten houden van de gezondheid



**8,3**

is het rapportcijfer voor het op gemak voelen

### ZORG



**8,0**

is het rapportcijfer voor zorg die past bij de behoeften



**8,1**

is het rapportcijfer voor het meenemen van wensen



**7,3**

is het rapportcijfer voor het genoeg tijd nemen

### KWALITEIT



**8,3**

zou Westerholm aanbevelen aan anderen

**+ 75,00**

is de NPS Score voor Westerholm



**8,1**

is het rapportcijfer voor Westerholm

# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding .....</b>	<b>2</b>
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Leeswijzer .....	3
<b>2   Resultaten.....</b>	<b>4</b>
2.1 Achtergrond .....	4
2.2 Inhoud van de zorg.....	7
2.3 Afspraken en overleg .....	8
2.4 Maaltijden .....	10
2.5 Woonomstandigheden.....	11
2.6 Activiteiten en dagbesteding.....	12
2.7 Bewonersraad .....	13
2.8 Algemene ervaring Westerholm .....	14

# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Westerholm vindt het belangrijk om te weten hoe haar bewoners de zorg ervaren. Het doel van dit onderzoek is dan ook om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met de intramurale zorg. Westerholm heeft onafhankelijk onderzoeksbureau ZorgfocuZ gevraagd om het onderzoek uit te voeren. Met de resultaten van dit onderzoek kan Westerholm haar dienstverlening, waar nodig, verbeteren.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle bewoners van Westerholm die in 2019 intramurale zorg hebben ontvangen. Voor cliënten waarvan aangenomen werd dat ze de vragenlijst niet zelfstandig in konden vullen zijn de vertegenwoordigers van deze bewoners aangeschreven. Vertegenwoordigers werd gevraagd de vragenlijst namens, en samen met, de bewoner in te vullen.

### Vragenlijst

De vragenlijst is geïnspireerd op de vragen die voor de PREM Wijkverpleging (thuiszorg) zijn gebruikt. In overleg met Westerholm zijn extra vragen toegevoegd. De vragenlijst bestaat uit de volgende thema's:

- Achtergrond
- Inhoud van de zorg
- Afspraken en overleg tussen u en Westerholm
- Maaltijden
- Woonomstandigheden
- Activiteiten en dagbesteding
- Bewonersraad
- Algemene ervaringen Westerholm

In het bijlagenrapport zijn de twee vragenlijsten die voor dit onderzoek zijn gebruikt opgenomen.

### Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

## Respons

De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (bewoners/vertegenwoordigers kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen).

Responstabel	
<b>Aantal verzonden vragenlijsten</b>	<b>75</b>
- Bewoners	45
- Vertegenwoordigers	30
<b>Aantal ingevulde vragenlijsten</b>	<b>41</b>
- Bewoners	26
- Vertegenwoordigers	15
<b>Responspercentage</b>	<b>55%</b>
- Bewoners	58%
- Vertegenwoordigers	50%

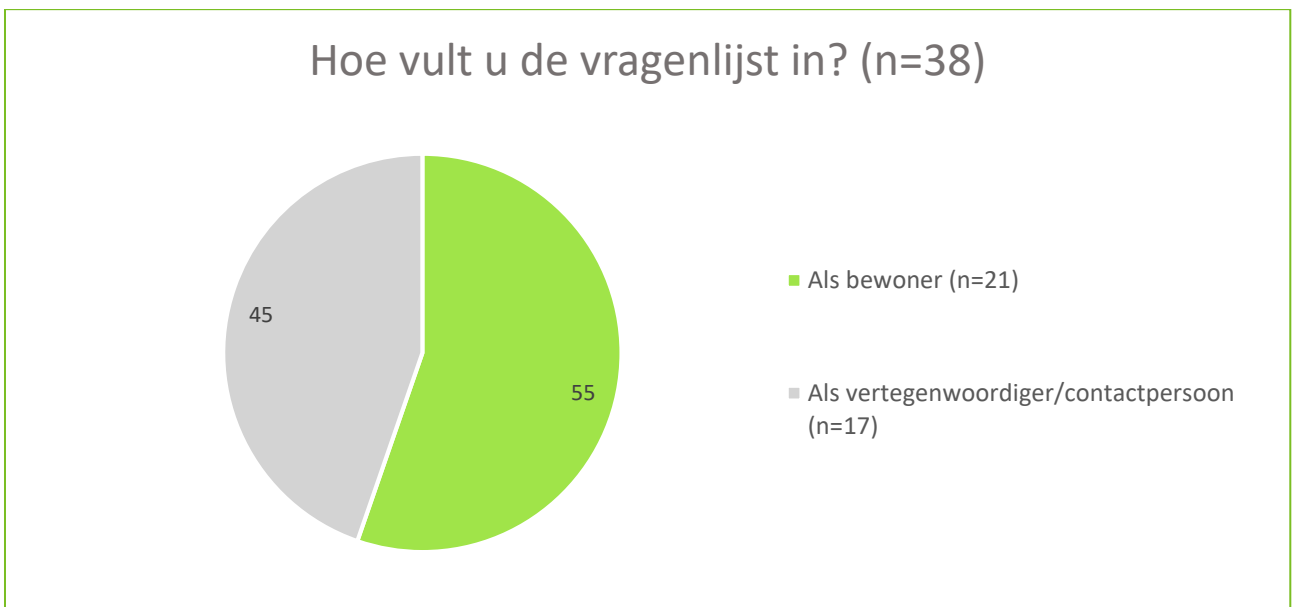
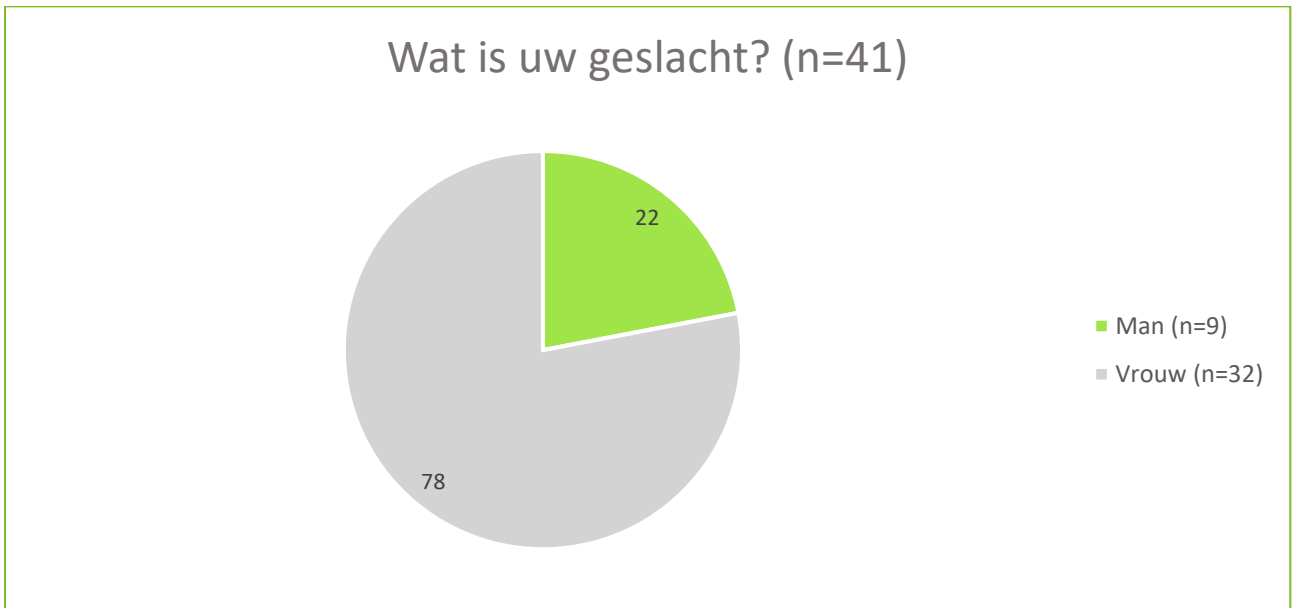
### 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten in grafieken en tabellen gerapporteerd. Respondenten hadden (tenzij anders aangegeven) de mogelijkheid om op een schaal van 1 tot 10 aan te geven in hoeverre zij het eens waren met de stellingen. Het rapportcijfer 1 betekende 'zeer zeker niet' en het rapportcijfer 10 'zeer zeker wel'. Tevens zijn aanvullende grafieken en tabellen weergegeven. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). Waar mogelijk worden de gemiddelde cijfers direct in de kolom naast de grafiek gepresenteerd.

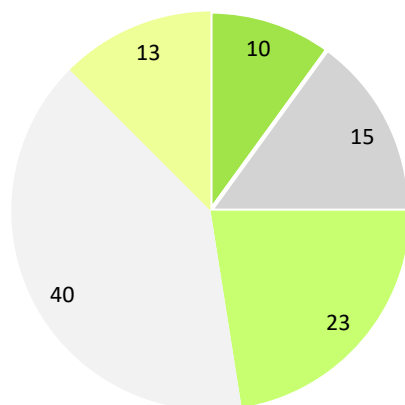
## 2 | Resultaten

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van het onderzoek weergegeven. Twee aparte vragenlijsten zijn gebruikt. Bewoners zijn aangesproken in de ‘u-vorm’. Indien contactpersonen/vertegenwoordigers namens de bewoner zijn aangeschreven, werd in de vragenlijst gesproken over ‘de bewoner’. In de grafieken is de vraagstelling van de vragenlijst bedoeld voor bewoners overgenomen. Eén van de vragen is alleen aan de contactpersonen/vertegenwoordigers gesteld, deze vraag is aangegeven met een \*.

### 2.1 Achtergrond

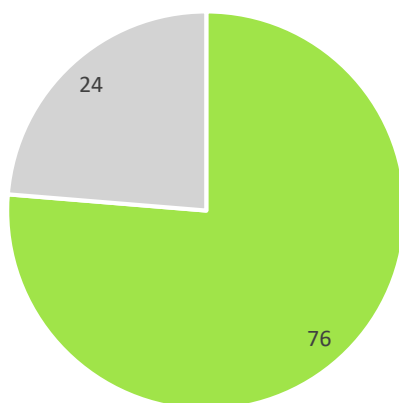


### Hoe lang woont u al in Westerholm? (n=40)



- Korter dan zes maanden (n=4)
- 6 maanden tot 1 jaar (n=6)
- 1 tot 2 jaar (n=9)
- 2 tot 5 jaar (n=16)
- 5 jaar of langer (n=5)

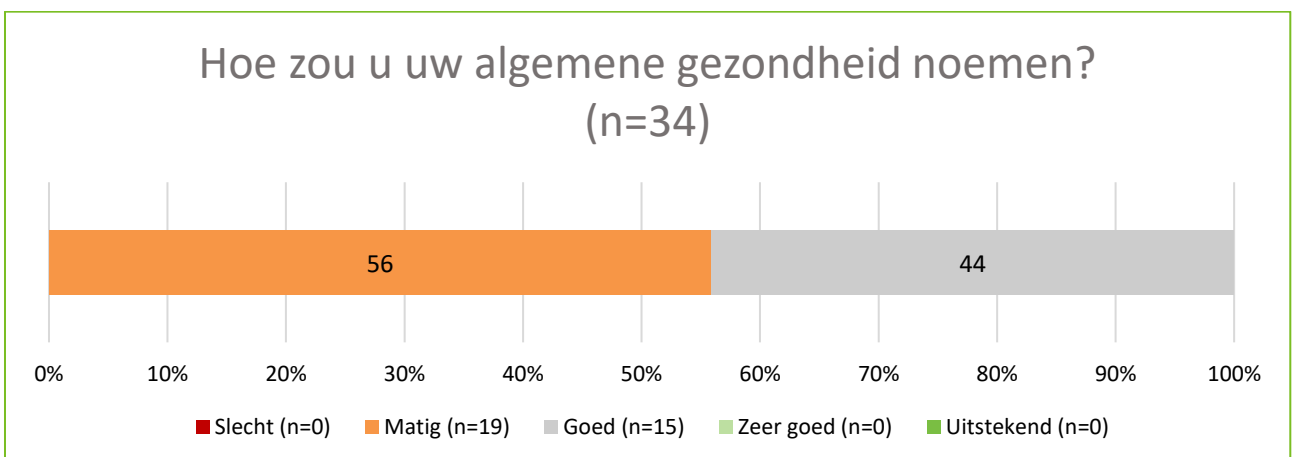
### Kruis aan wat voor u van toepassing is (n=38)



- Ik ben bewoner die zorg ontvangt van Westerholm (n=29)
- Ik huur een appartement en ontvang geen zorg van Westerholm (n=9)



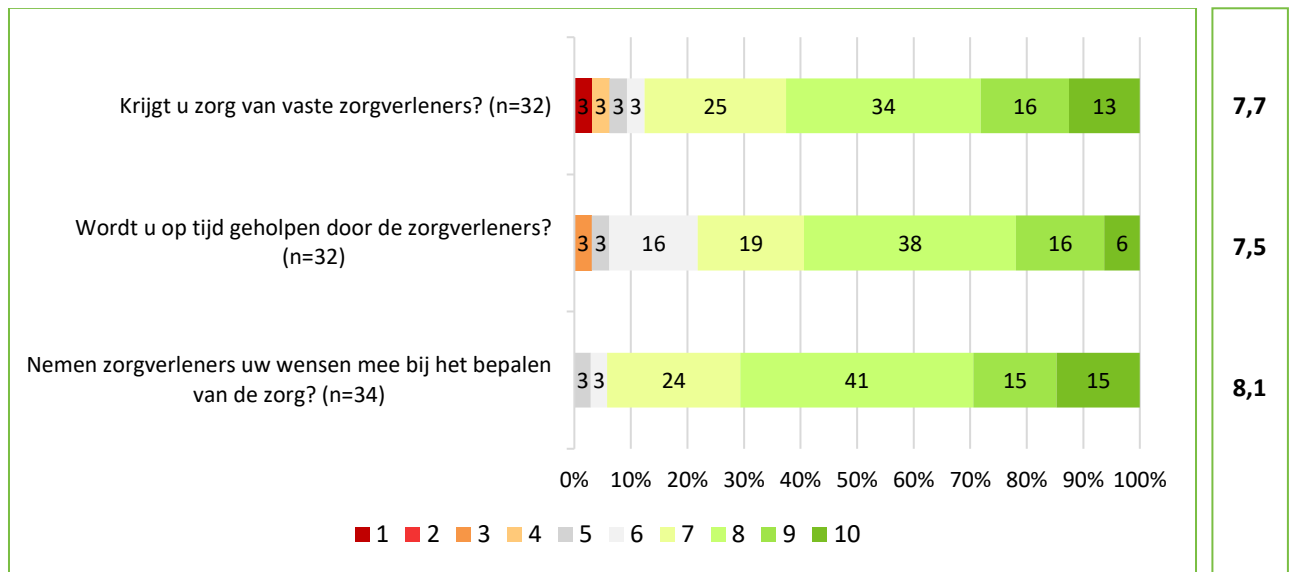
Bij optie 'Anders' geven respondenten de volgende antwoorden: blik op de toekomst, veilige woonomgeving, ouderdom, beperking.



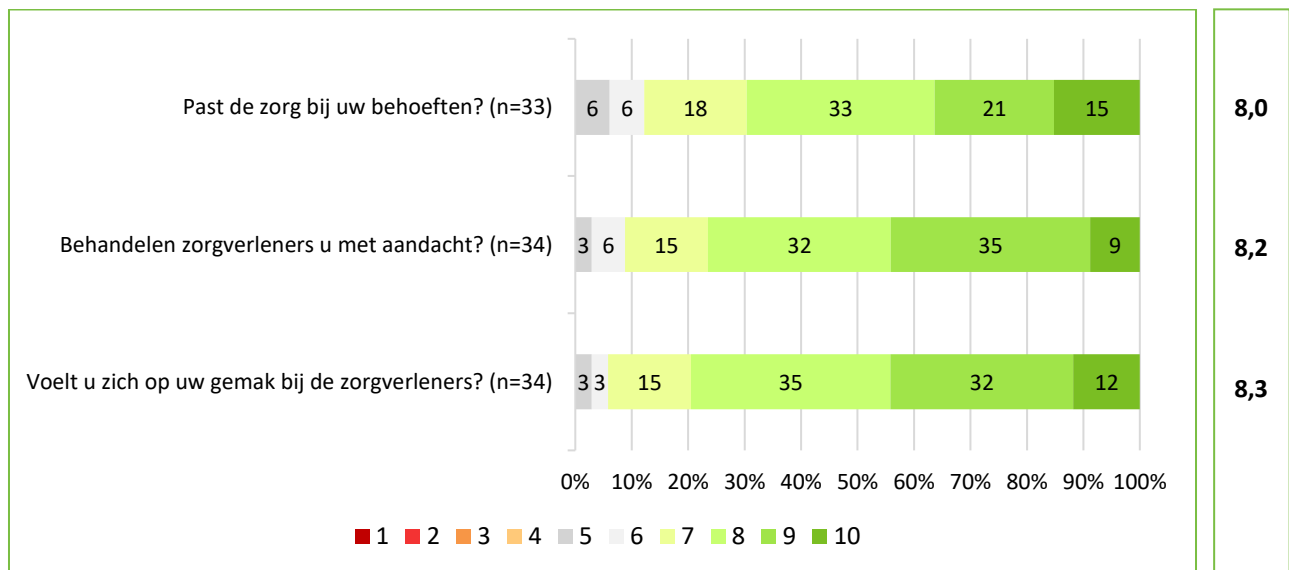


## 2.2 Inhoud van de zorg

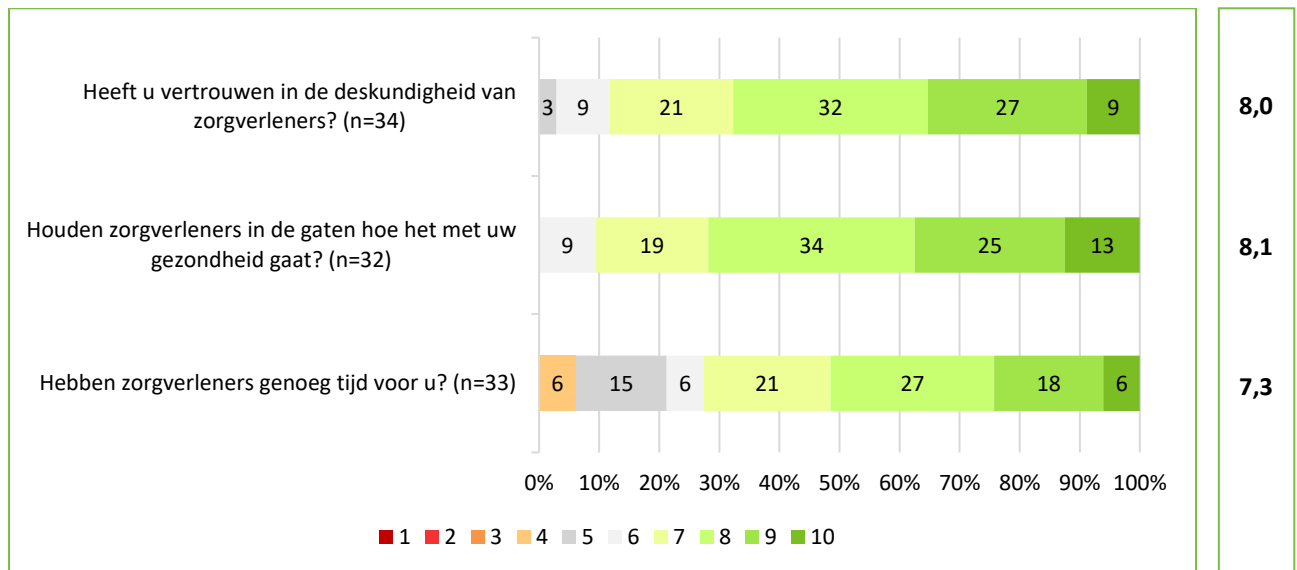
### 2.2.1 Afspraken zorgverleners



### 2.2.2 Wensen van de bewoner



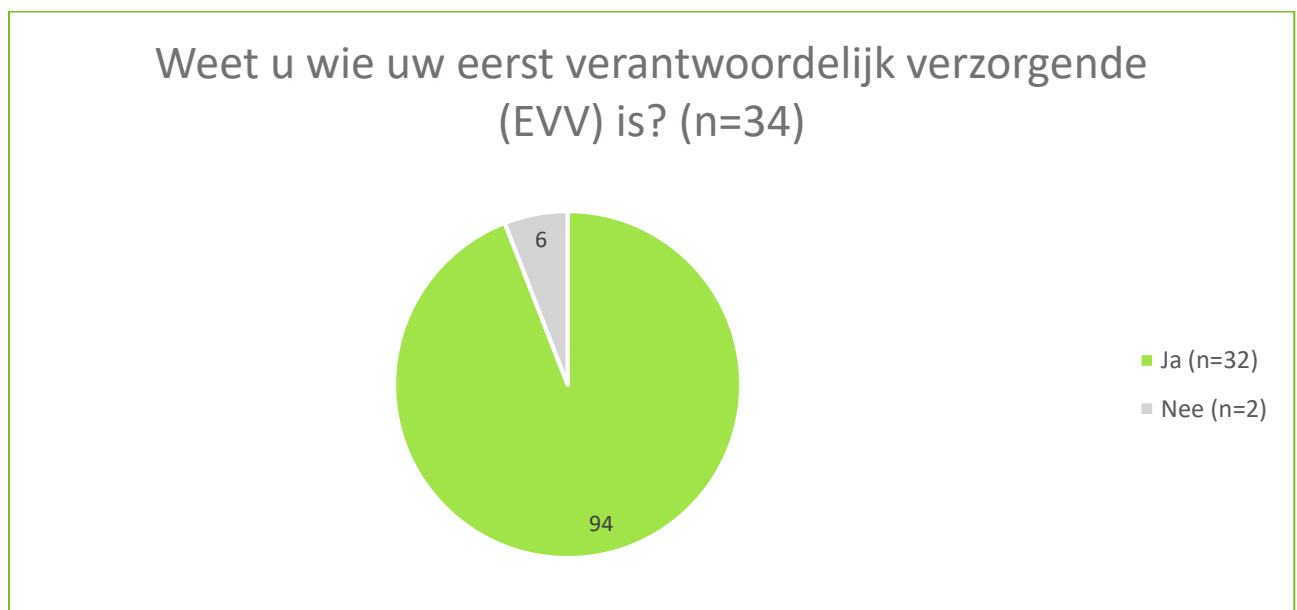
### 2.2.3 Deskundigheid van de zorgverleners



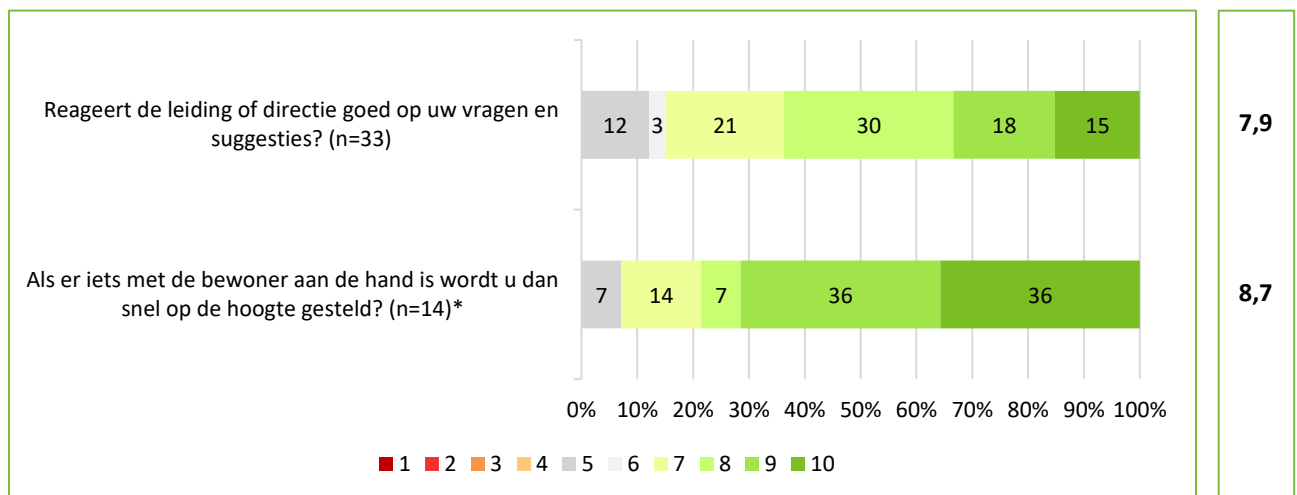
### 2.2.4 Opmerkingen inhoud van de zorg

- Voldoende aandacht
- Respectvol, liefdevol en warmte
- Bewoners wordt niet als mens gezien
- Tijdgebrek
- Meer kennis over wie welke taken mag doen
- Lastig want persoonsgebonden
- Kwaliteit is aanzienlijk verbeterd

## 2.3 Afspraken en overleg



Is uw eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV) goed bereikbaar? (n=29)

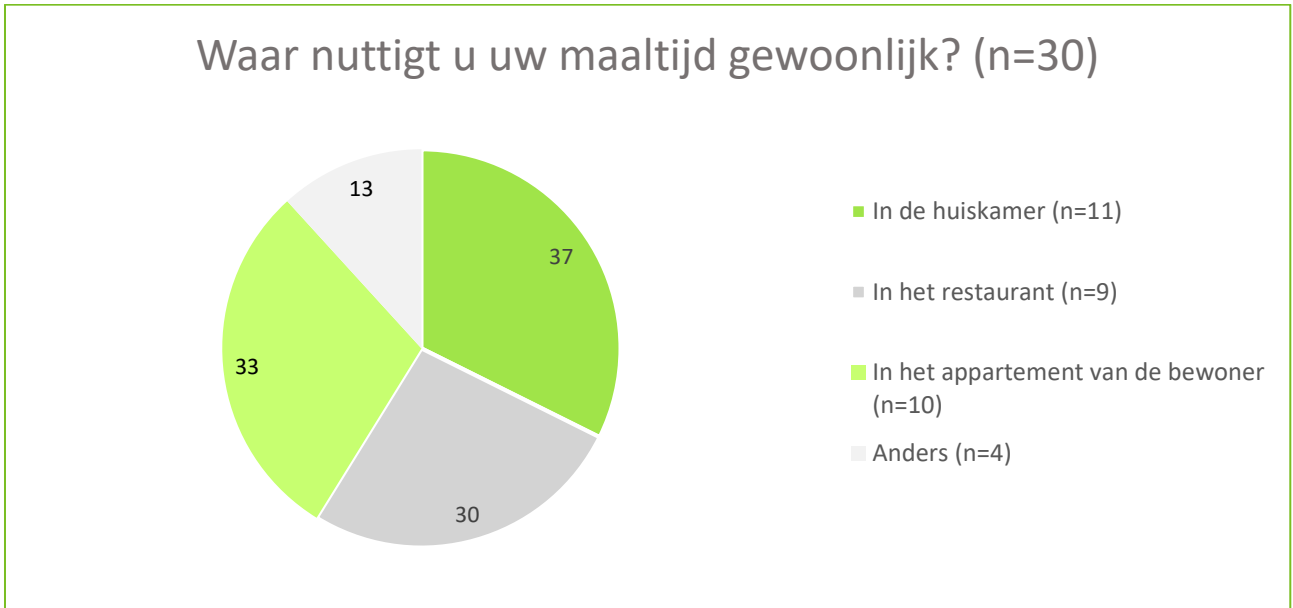


\*De tweede vraag in deze grafiek is alleen gesteld aan de contactpersoon/vertegenwoordiger van bewoners.

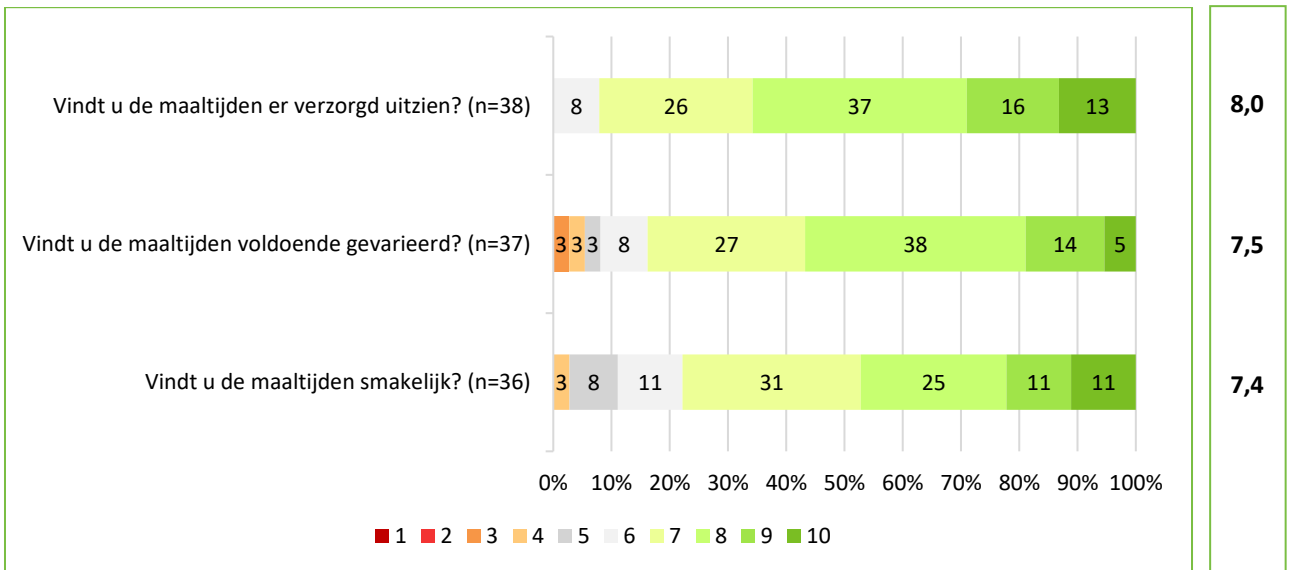
### 2.3.1 Extra opmerkingen afspraken en overleg

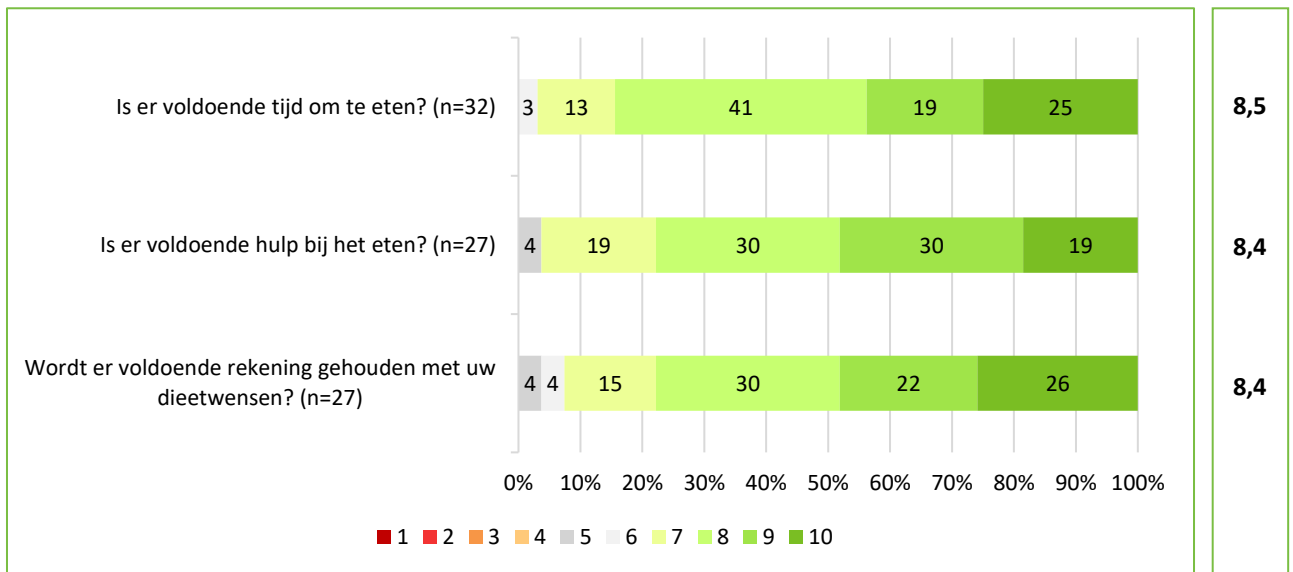
- Aangename, goede communicatie.
- Altijd iemand te bereiken
- Prima service (Caren Zorg)
- Gaat goed

## 2.4 Maaltijden



Bij optie 'Anders' geven respondenten de volgende antwoorden: afhankelijk van maaltijd in kamer, huiskamer, restaurant.

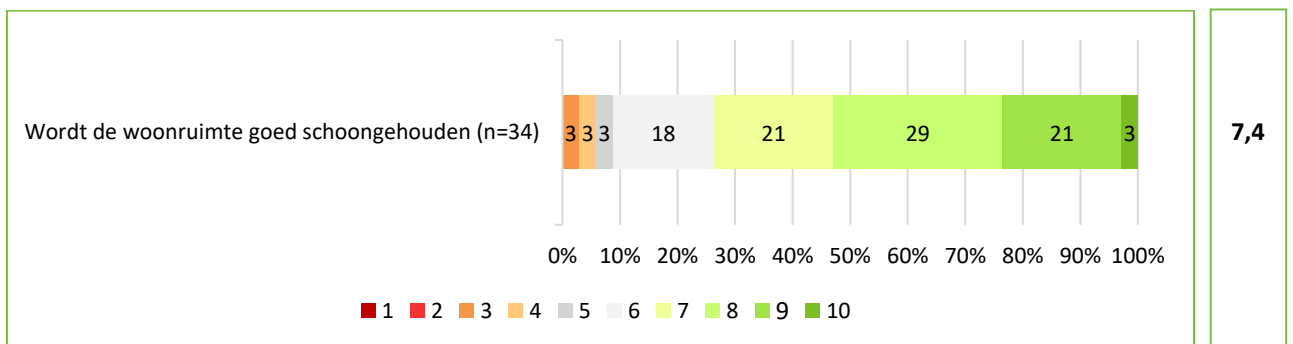




### 2.4.1 Opmerkingen maaltijden

- Alle lof
- Tevreden
- Wisselend
- Personeel liever niet onaangekondigd binnenkomen
- Soms verkeerde maaltijd bezorgd
- Meer variatie in menukaart is gewenst
- Meer seizoenmaaltijden en minder vette maaltijden

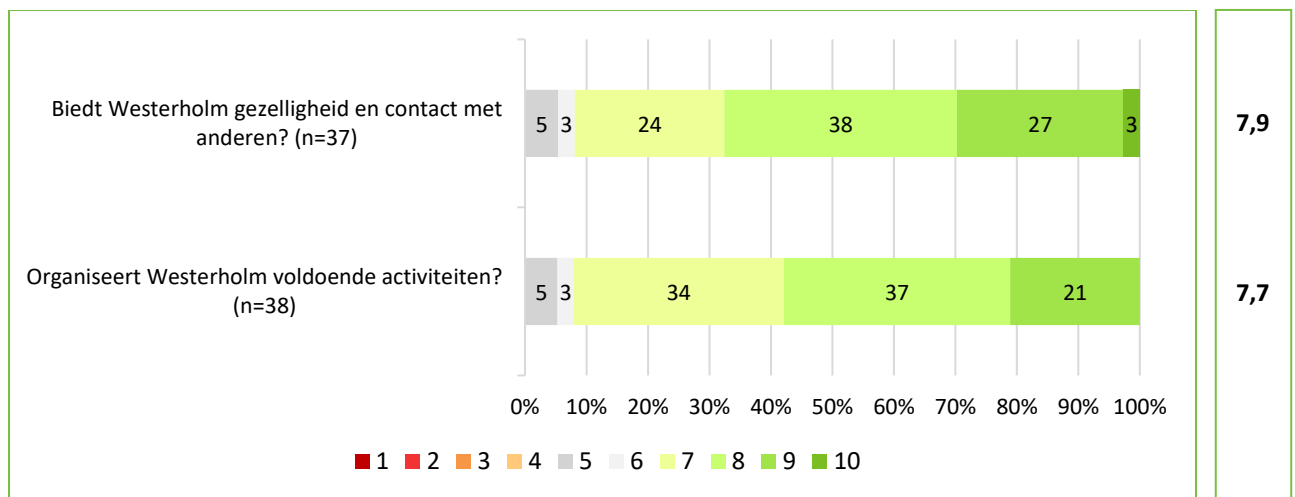
### 2.5 Woonomstandigheden



### 2.5.1 Opmerkingen woonomstandigheden

- Klimaatbeheersing is onvoldoende (vloerverwarming, luchtventilatie, geen zonwering, ramen niet open)
- Deur naar balkon is zwaar
- Badkamer/toilet vaker schoonmaken
- Meer handgrepen en douchestoel plaatsen
- Drempelhulp
- Prima/tevreden
- Ontspannen sfeer
- Goede inzet personeel

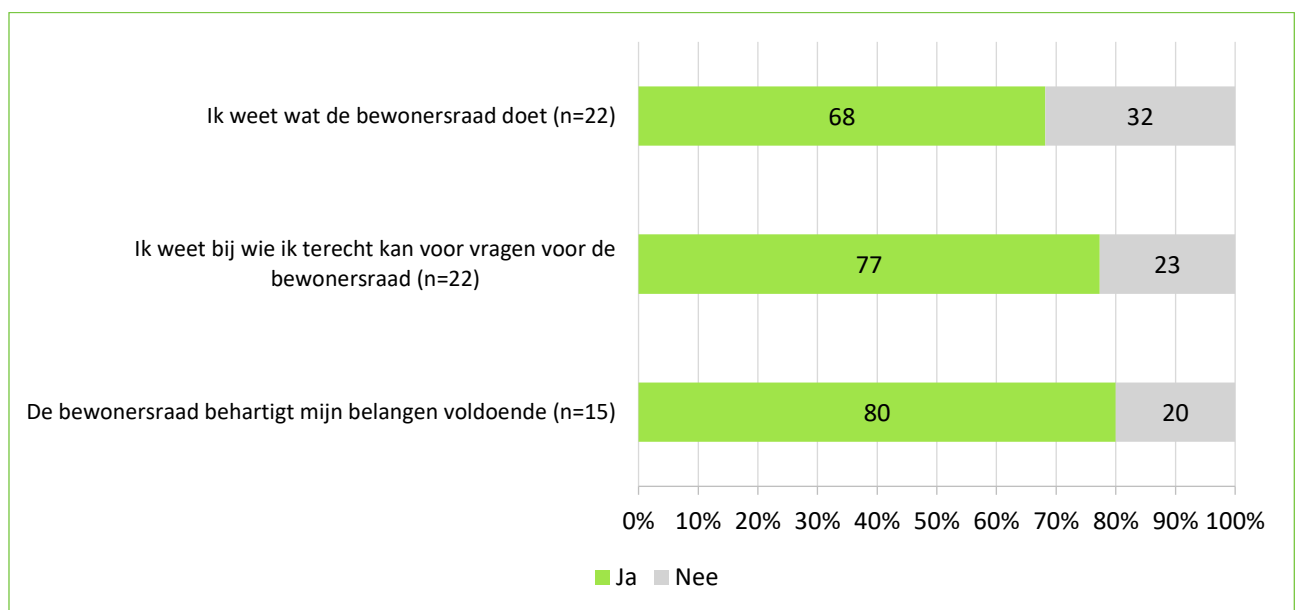
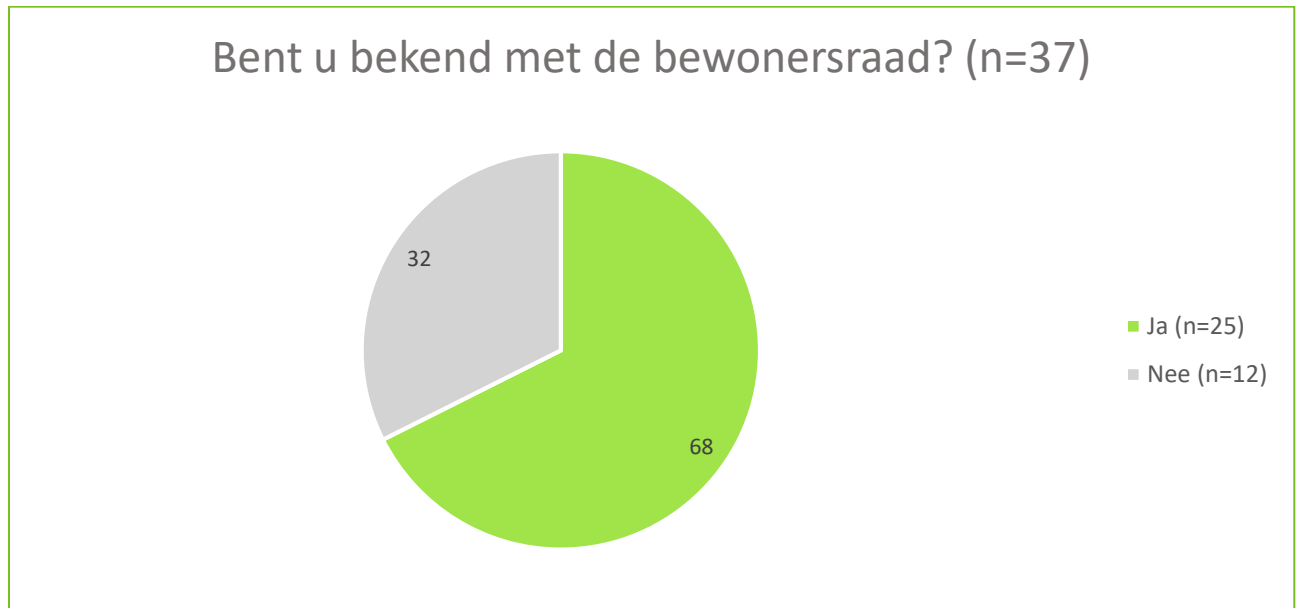
## 2.6 Activiteiten en dagbesteding



### 2.6.1 Opmerkingen activiteiten en dagbesteding

- Activiteiten afhankelijk van enthousiasme medewerker
- Prima/goed
- Moeilijk iedereen naar de zin te maken;
- Graag meer fysieke activiteiten, muziek maken en luisteren, spellen doen, groepsgesprekken voeren.
- Geen belangstelling voor

## 2.7 Bewonersraad



### 2.7.1 Opmerkingen bewonersraad

- Bestaat nog niet zo lang
- Weinig ervaring mee
- Meer mondelinge uitleg over wat de bewonersraad doet en inspraak
- Bewonersraad probeert bewoners te vertegenwoordigen
- Weinig met suggesties/opmerkingen gedaan of directie is onvoldoende daadkrachtig om situatie te verbeteren
- Niets te klagen
- Wil zich aanmelden

## 2.8 Algemene ervaring Westerholm

### 2.8.1 Kwalitatieve uitkomsten tevredenheid en verbetersuggesties

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de antwoorden op de vraag 'Waarover bent u zeer tevreden?' (n=28). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

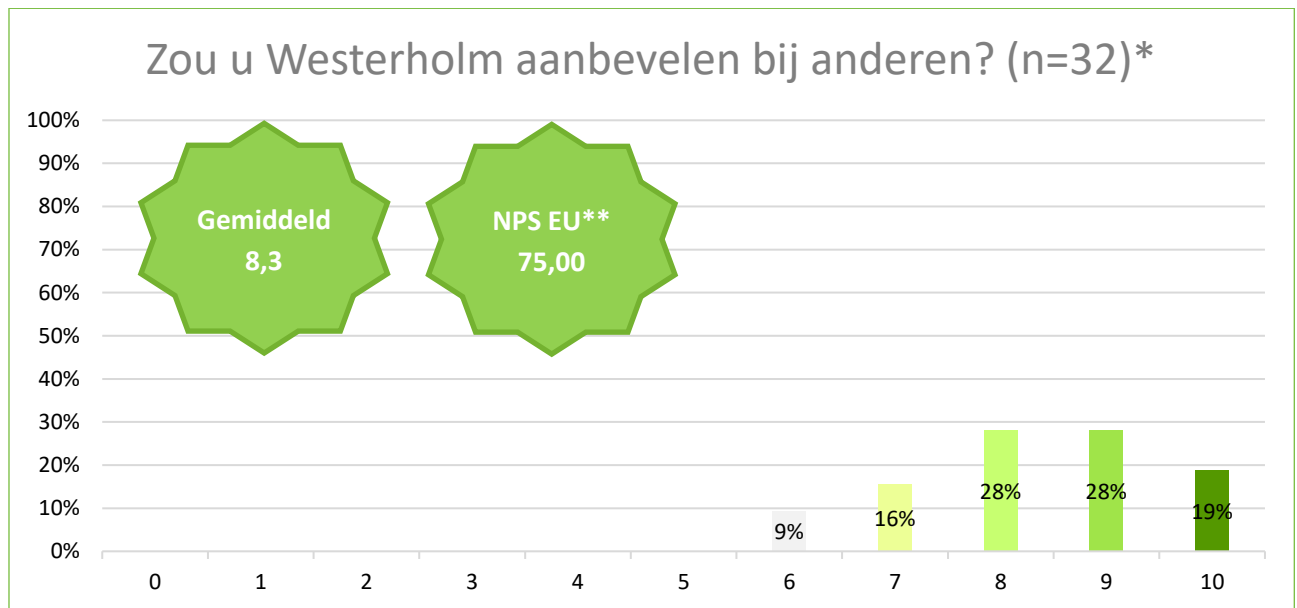
- Van de respondenten zijn 22 tevreden over de inzet, welwillendheid, zorg en aandacht van personeel (vriendelijk, liefdevol, persoonlijk, begripvol, betrokken).
- Tien respondenten benoemen de sfeer als positief punt, deze wordt als huiselijk, rustig, gemoedelijk, open, gezellig, respectvol, warm, veilig en feestelijk ervaren.
- De communicatie is volgens zes respondenten goed. Vooral het inlichten van familie, het adequaat reageren, de EVV'er, en het meedenken worden gewaardeerd.
- Vier respondenten vinden de woonomgeving mooi en vier anderen zijn tevreden over de dagelijkse gang van zaken.
- Twee respondenten zeggen dat de vaste medewerkers zorgen voor vertrouwdheid en bekendheid.
- Tot slot wordt vrijheid door een respondent benoemd.

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de antwoorden op de vraag 'Wat kan er volgens u beter?' (n=24). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Volgens vier respondenten kan de aankleding beter (zoals de entree en woonruimte beneden en oude gedeelte). Daarnaast is een zithoek/gemeenschapsruimte voor twee respondenten gewenst (koffie, muziek, gezelligheid). Eén respondent merkt op dat parkeren voor bezoekers lastig is en een ander geeft aan dat de receptie ook buiten openingstijden de deur open zou moeten kunnen doen.
- Plannen uitvoeren, luisteren naar wensen van bewoners, kleding van medewerkers per beroepsgroep gelijk maken (herkenbaar), meer schoonmaken, betere maaltijden en zorg voor dementie zijn suggesties voor verbetering.
- Twee respondenten wensen meer aandacht voor fysieke activiteiten en/of vervoer naar het centrum.
- Bewoners zouden volgens één respondent meer onderling contact kunnen hebben in de wandelgangen; en mag het contact met de arts persoonlijker.



## 2.8.2 Algemene tevredenheid



\*1=zeker niet aanbevelen en 10=zeker wel aanbevelen. Cijfer: 6 (n=3), 7 (n=5), 8 (n=9), 9 (n=9), 10 (n=6).

\*\*NPS: het verschil in percentage tussen 'promotors' en 'detractors' (Berekening: % promotors - % detractors).

Voor NPS EU geldt: detractors (0 tot en met 5), passive (6 en 7), promotors (8, 9 en 10).



\*1=zeker ontevreden en 10=zeer tevreden. Cijfer: 6 (n=2), 7 (n=7), 8 (n=15), 9 (n=12), 10 (n=2).

Uitgevoerd door



**Hoofdkantoor**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

**Contactpersoon**

T. (Tessa) Dekker, MSc [t.dekker@zorgfocuz.nl](mailto:t.dekker@zorgfocuz.nl)  
J. (Jet) van der Meer, MSc [j.vandermeer@zorgfocuz.nl](mailto:j.vandermeer@zorgfocuz.nl)

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)  
050 – 82 00 461