



Woonzorgcentrum **Maria Dommer**
Persoonlijk - Kleinschalig - in de Nabijheid

Rapport Cliëntervaringsonderzoek

Woonzorgcentrum Maria Dommer
Maarsse

**Bewoners intramuraal, PG-vertegenwoordigers &
Zorg Thuis**
Verslagjaar 2018

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	2
2. Respons en benadering cliënten	3
Resultaten Bewoners intramuraal Woonzorgcentrum Maria Dommer	5
1. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren VV&T	6
2. Ervaringen met eten en drinken (smaak en sfeer)	7
3. Omgang met elkaar en de diverse aspecten van gastvrijheid	8
4. Zinnvolle dag	9
5. Respect voor mensen: Ervaren bejegening	9
6. Ervaren beschikbaarheid en kwaliteit personeel	10
7. Ervaren inspraak en ervaren informatie	12
8. Ervaren veiligheid	14
9. Aanbeveling en waardering in cijfers.....	15
10. Achtergrondkenmerken.....	17
Resultaten PG-vertegenwoordigers Woonzorgcentrum Maria Dommer.....	18
1. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren VV&T	19
2. Ervaringen met eten en drinken	20
3. Omgang met elkaar en gastvrijheid.....	21
4. Zinnvolle dag.....	22
5. Respect voor mensen: Ervaren bejegening	23
6. Ervaren beschikbaarheid en kwaliteit personeel.....	24
7. Ervaren inspraak en informatie	25
8. Extra vragen	28
9. Aanbeveling en waardering in cijfers.....	29
10. Achtergrondkenmerken.....	33
Resultaten Zorg Thuis Woonzorgcentrum Maria Dommer	34
1. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren VV&T	35
2. Respect voor mensen: ervaren bejegening	36
3. Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	37
4. Ervaren kwaliteit personeel	38
5. Ervaren inspraak en ervaren informatie	39
6. Aanbeveling en waardering in cijfers.....	43
7. Achtergrondkenmerken.....	45

Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bureau De Bok.

© Bureau De Bok, 2018

Clïëntervaringsonderzoek Bewoners intramuraal, PG-vertegenwoordigers & Zorg Thuis Woonzorgcentrum Maria Dommer

1. Inleiding

1.1 Algemeen: vragenlijst en benadering

In opdracht van Woonzorgcentrum Maria Dommer (vanaf hier: Maria Dommer) zijn door Bureau De Bok de cliëntervaringen onderzocht onder:

- intramurale cliënten (somatiek) door middel van interviews op 14 augustus 2018;
- vertegenwoordigers van PG-cliënten via een schriftelijke meting;
- cliënten Zorg Thuis via een schriftelijke meting.

De schriftelijke metingen zijn gestart op 23 juli 2018. De sluitingsdatum voor het inzenden van vragenlijsten was 13 september 2018. Alle lijsten die tot en met 25 september 2018 binnen zijn gekomen zijn door Bureau De Bok verwerkt. In totaal zijn de respondenten voor de schriftelijke metingen maximaal vier keer benaderd.

Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van de CQ-Indexen:

- 'Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis' (versie 4.1).
- 'Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis: vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners' (versie 4.1). Aan deze vragenlijst zijn extra vragen toegevoegd over de mantelzorg, conform het onderzoek uit 2016.
- 'Ervaringen met de Zorg Thuis' (versie 4.1)

1.2 Opzet van deze rapportage

De opzet van deze rapportage is als volgt. Eerst volgt per cliëntgroep de responsinformatie. Daarna wordt per cliëntgroep een overzicht gegeven van de indicatorscores volgens de met de CQ-index te berekenen kwaliteitsindicatoren. Verdere uitleg over de berekening van deze scores wordt gegeven in het betreffende hoofdstuk.

Aansluitend worden per domein (indicator) voor iedere doelgroep de uitkomsten gegeven. De gestelde vragen en het aantal mensen dat de vraag heeft beantwoord (N=) is in de grafiek te vinden. Elk onderdeel van het rapport eindigt met een beschrijving van de achtergrondkenmerken van de respondenten.

De grafieken bevatten gegevens voor de resultaten van het onderzoek in 2016 en 2018.

Als er gebruik wordt gemaakt van tabellen, worden achtereenvolgens gegeven:

- De frequentie van het antwoord (het aantal)
- Het percentage

2. Respons en benadering cliënten

Cliënten intramuraal

Bureau De Bok heeft de richtlijnen gevolgd die horen bij de CQ-index voor cliënten intramuraal. Deze richtlijnen schrijven voor dat intramurale cliënten volgens een mondelinge procedure (via interviews) moeten worden uitgevraagd.

Er bleven na het toepassen van bij de meting opgestelde exclusiecriteria minder dan 30 bewoners over. Er hoefde daarom geen steekproef getrokken te worden. Alle bewoners die in aanmerking kwamen voor een interview zijn benaderd.

Er kon met 19 bewoners een interview worden gehouden door interview(st)ers van Bureau De Bok.

Vertegenwoordigers van PG-cliënten

Bureau De Bok heeft de richtlijnen gevolgd die horen bij de CQ-index voor vertegenwoordigers van PG-cliënten. Deze richtlijnen schrijven voor dat vertegenwoordigers van PG-cliënten volgens een schriftelijke procedure (via toezending van vragenlijsten) moeten worden uitgevraagd.

Er bleven na het toepassen van bij de meting opgestelde exclusiecriteria minder dan 70 cliënten over. Voor dit onderzoek hoefde daarom geen steekproef getrokken. Er zijn 56 vertegenwoordigers van cliënten benaderd.

Bureau De Bok rekent 'overleden, en 'niet in staat' als niet benaderd voor het onderzoek. In totaal zijn er daarmee 54 vertegenwoordigers van cliënten benaderd (zie overzicht hieronder). Er zijn 43 geldige vragenlijsten terug gekomen. De respons is hiermee 79,6%.

In onderstaand overzicht zijn alle redenen voor non-respons te vinden:

Reden non-respons	Aantal
Overleden cliënt/vertegenwoordiger	1
Geestelijk/ fysiek niet in staat tot het invullen van de vragenlijst	1
Weigeringen i.v.m. geen interesse/geen tijd/geen zin	1
Onbekend (geen reactie)	10

Clënten Zorg Thuis

Bureau De Bok heeft de richtlijnen gevolgd die horen bij de CQ-index voor cliënten Zorg Thuis. Deze richtlijnen schrijven voor dat de cliënten volgens een schriftelijke procedure (via toezending van vragenlijsten) moeten worden uitgevraagd. Men mocht bij het invullen van de vragenlijst hulp van anderen krijgen (niet van zorgverleners). De vragen mochten niet worden beantwoord door een ander.

Er bleven na het toepassen van bij de meting opgestelde exclusiecriteria minder dan 110 cliënten over. Voor dit onderzoek hoefde daarom geen steekproef getrokken te worden. Er zijn 59 cliënten benaderd.

Bureau De Bok rekent 'onbestelbaar retour', 'niet in staat' en 'niet van toepassing' als niet benaderd voor het onderzoek. In totaal zijn er daarmee 52 cliënten benaderd (zie overzicht hieronder).

Er zijn 33 geldige vragenlijsten terug gekomen. De respons is hiermee 63,5%.

In onderstaand overzicht zijn alle redenen voor non-respons te vinden:

Reden non-respons	Aantal
Onbestelbaar retour	1
Geestelijk/ fysiek niet in staat tot het invullen van de vragenlijst	4
Niet van toepassing op geadresseerde*	2
Weigeringen i.v.m. geen interesse/geen tijd/geen zin	3
Onbekend (geen reactie)	16

** Cliënten die zelf bij de eerste vraag van de vragenlijst aangaven dat de vragenlijst niet op hen van toepassing was*

Resultaten Bewoners intramuraal Woonzorgcentrum Maria Dommer



Woonzorgcentrum **Maria Dommer**

Persoonlijk - Kleinschalig - in de Nabijheid



1. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren VV&T

In dit hoofdstuk worden de ongecorrigeerde gemiddelde scores van de indicatoren (schalen) gegeven volgens de betreffende werkinstructies bij de gebruikte vragenlijst van het Zorginstituut (te vinden op www.zorginzicht.nl).

Volgens de werkinstructies van het Zorginstituut moeten respondenten minstens de helft van de vragen uit de schaal beantwoord hebben om in aanmerking te komen voor analyse. Antwoordcategorieën als 'weet niet' en 'niet van toepassing' mogen bij het berekenen van deze scores niet meegeteld worden (zij worden als missende waarden beschouwd).

Bij elke indicator worden de vraagnummers genoemd en is de maximaal te behalen score 4. Zo kan de organisatie een beeld krijgen hoe ver de behaalde gemiddelde score verwijderd is van de maximaal te behalen score.

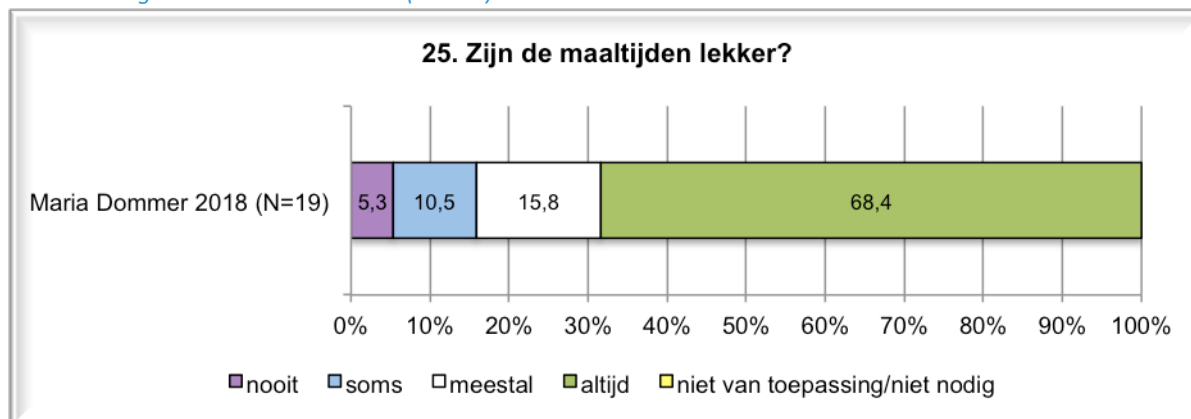
Indicatoren ervaringen van bewoners intramuraal

Indicator (schaal)	Vragen uit CQ-index	Gemiddelde score	N (aantal)
1.1a. Ervaringen met eten en drinken (smaak)*	25	3,47	19
1.1b Ervaringen met eten en drinken (sfeer)*	26	3,68	19
2.1 Omgang met elkaar	20	3,86	14
2.2 Gastvrijheid: ervaringen met schoonmaken	19	3,42	19
2.3 Gastvrijheid: ervaringen met inrichting	23	4,00	19
2.4 Gastvrijheid: ervaringen met privacy	21	4,00	19
3.1 Zinvolle dag	24	3,68	19
4.3 Respect voor mensen: ervaren bejegening	16, 17, 18	3,40	19
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	7	2,89	18
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	6, 8, 9, 10	3,57	19
6.1 Ervaren inspraak	11,12,13	3,20	15
6.2 Ervaren informatie	14, 15	4,00	17
7.5 Ervaren veiligheid	22	4,00	19

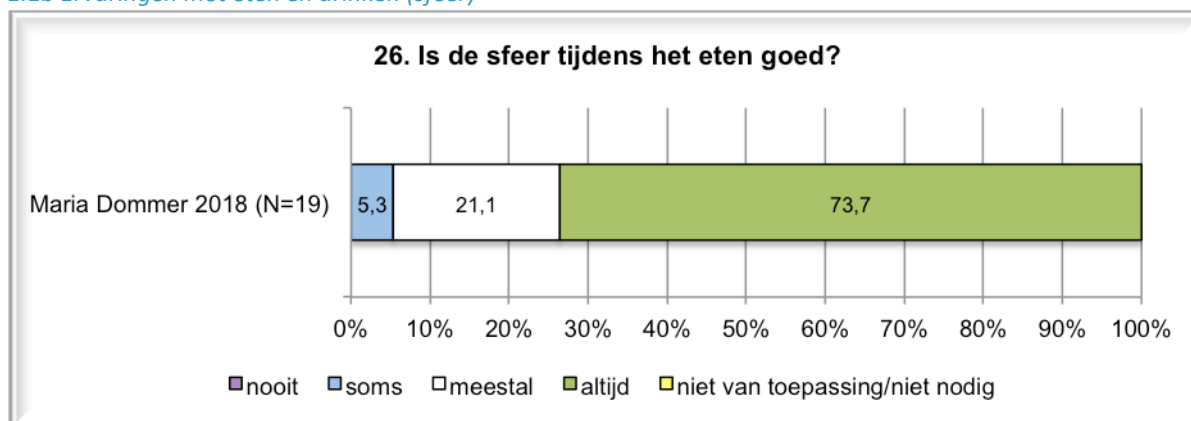
* De vragen 25 en 26 bij indicator 1.1: 'Ervaringen met eten en drinken' worden apart weergegeven, omdat zij samen geen betrouwbare schaal vormen.

2. Ervaringen met eten en drinken (smaak en sfeer)

1.1a Ervaringen met eten en drinken (smaak)

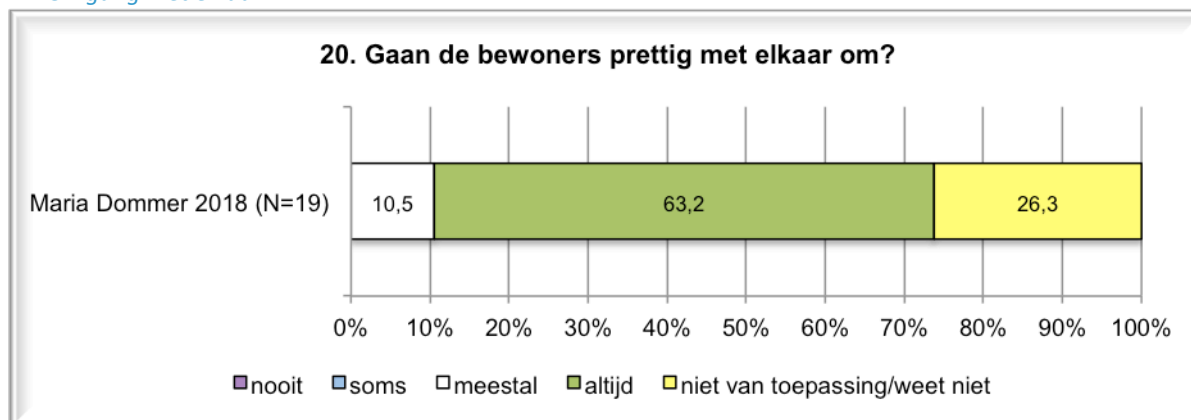


1.1b Ervaringen met eten en drinken (sfeer)

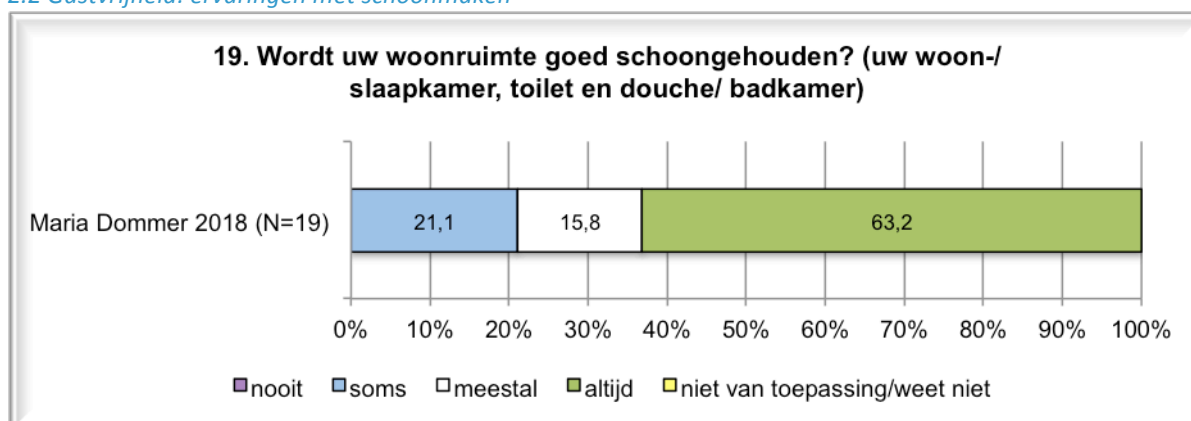


3. Omgang met elkaar en de diverse aspecten van gastvrijheid

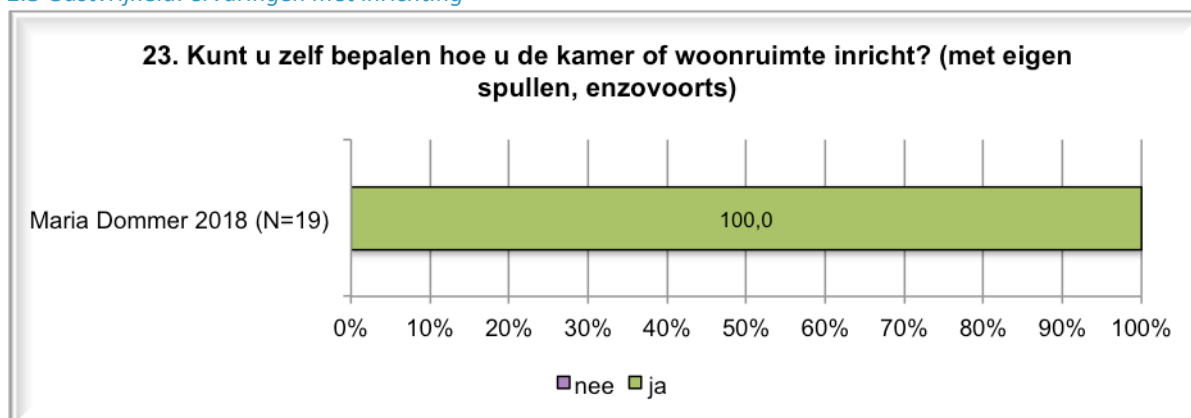
2.1 Omgang met elkaar



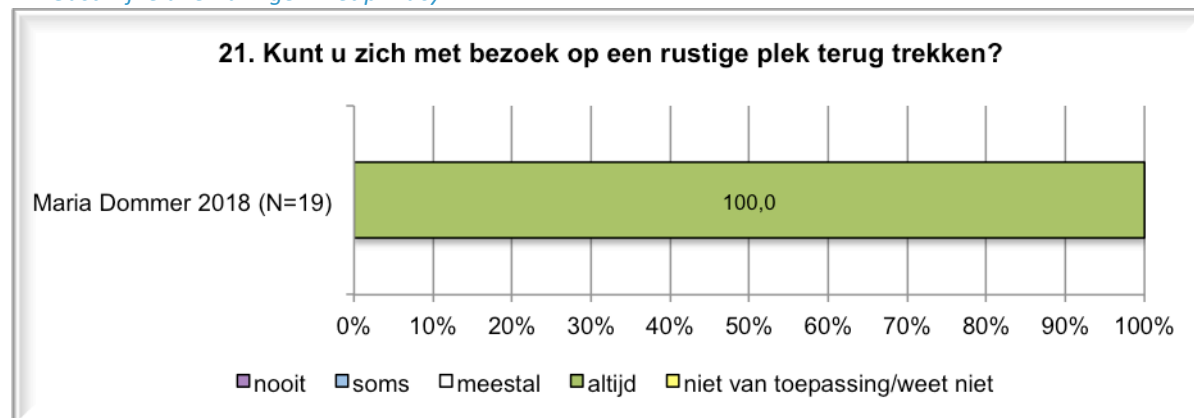
2.2 Gastvrijheid: ervaringen met schoonmaken



2.3 Gastvrijheid: ervaringen met inrichting

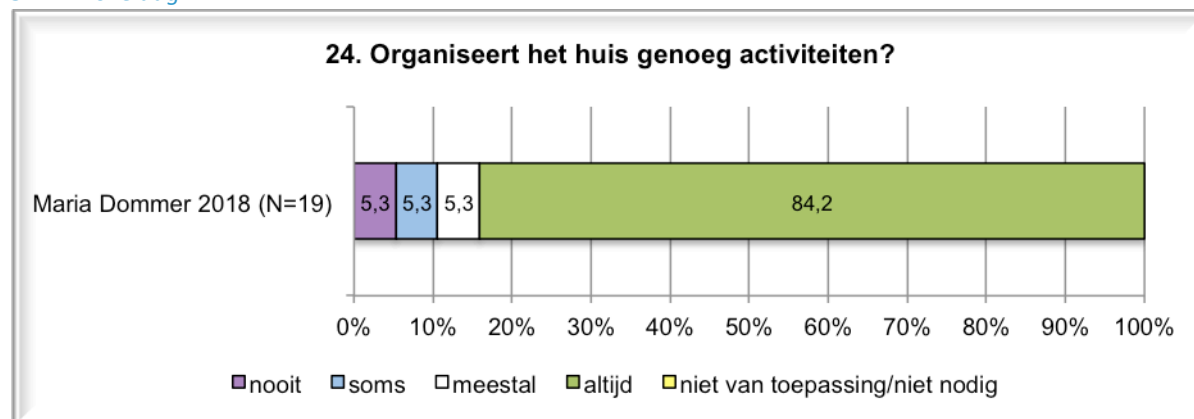


2.4 Gastvrijheid: ervaringen met privacy



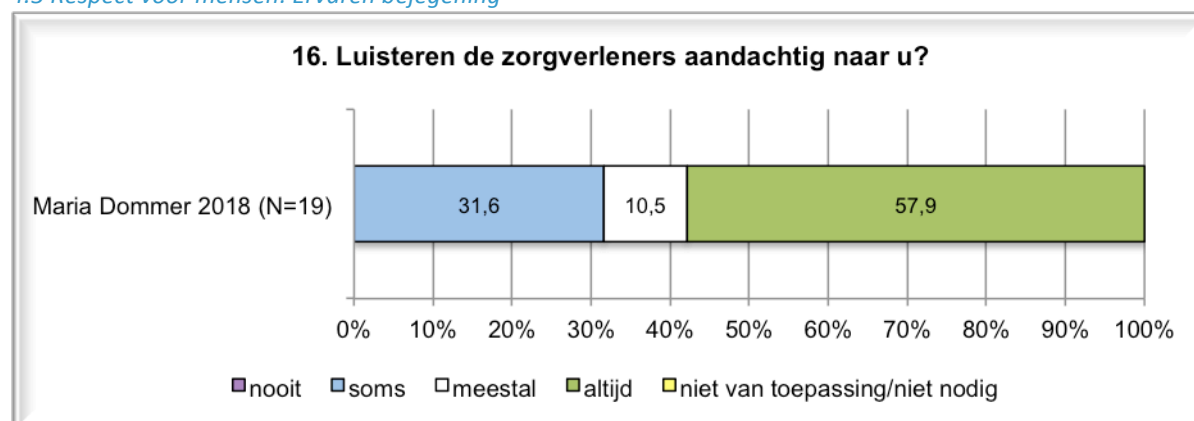
4. Zinvolle dag

3.1 Zinvolle dag

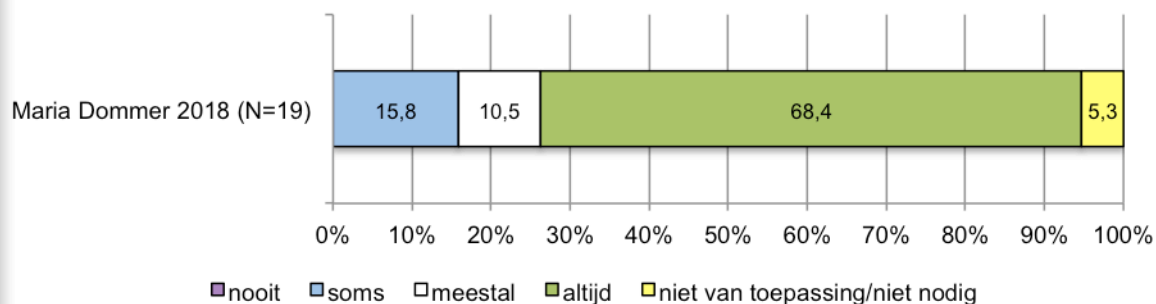


5. Respect voor mensen: Ervaren bejegening

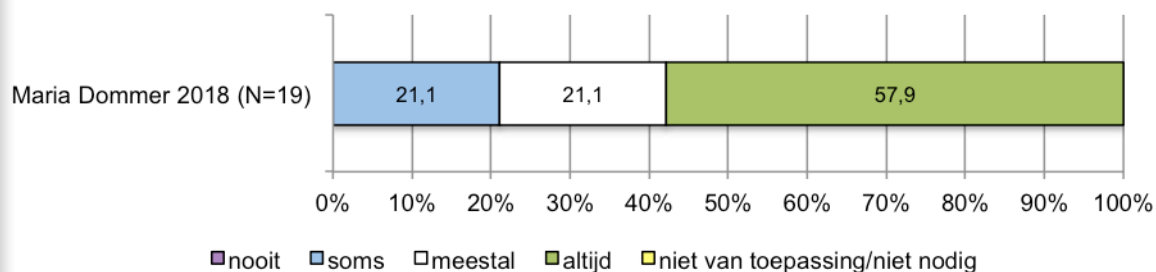
4.3 Respect voor mensen: Ervaren bejegening



17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



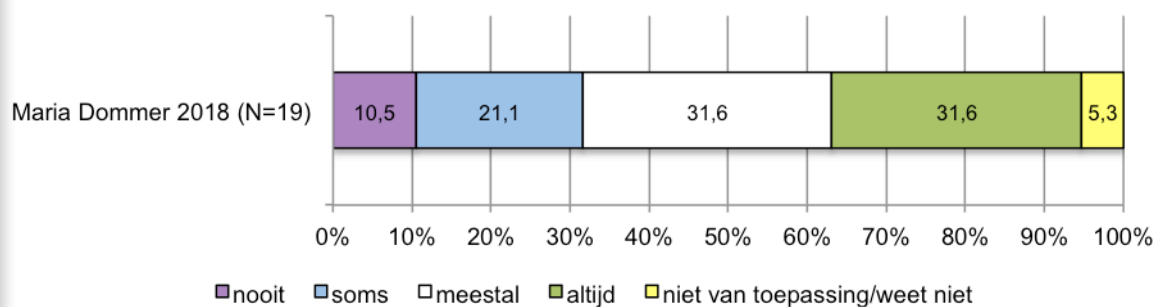
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



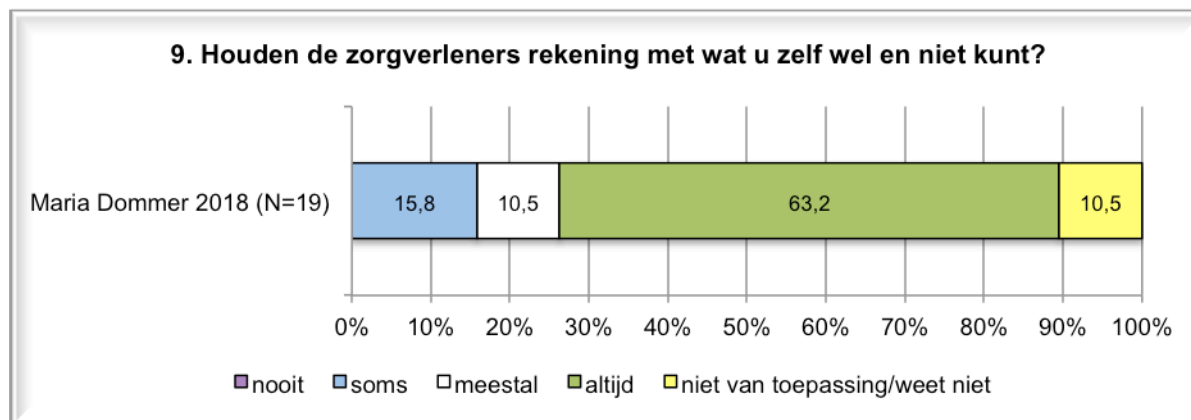
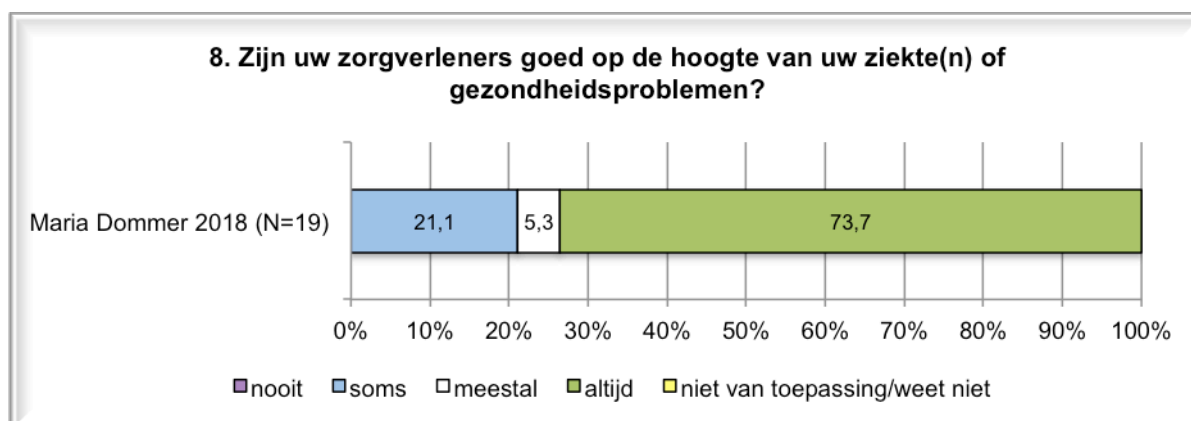
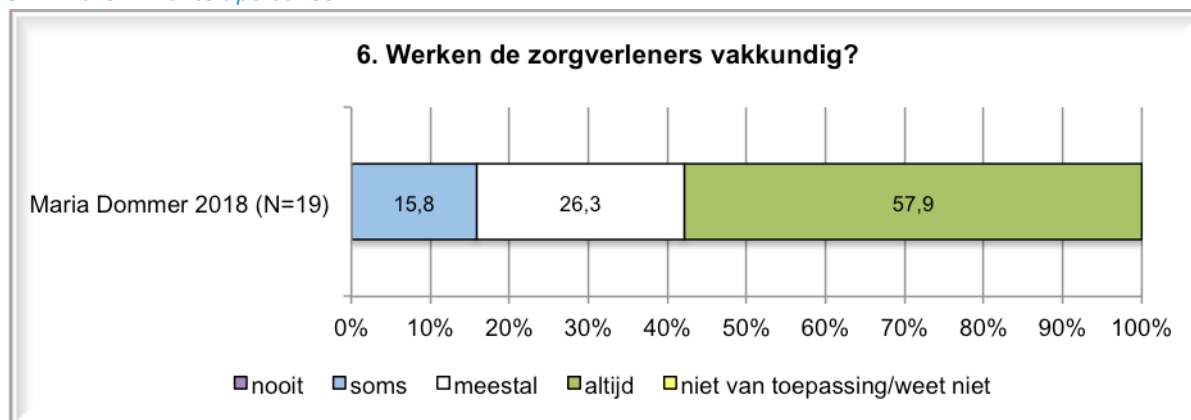
6. Ervaren beschikbaarheid en kwaliteit personeel

5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel

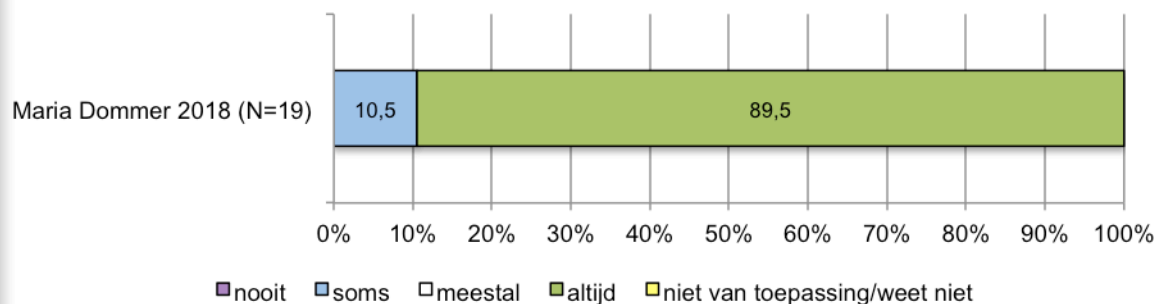
7. Is er genoeg personeel in huis?



5.4 Ervaren kwaliteit personeel



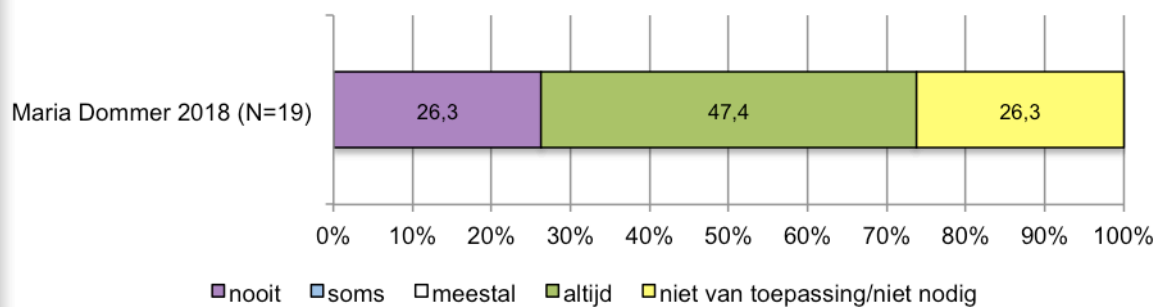
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?



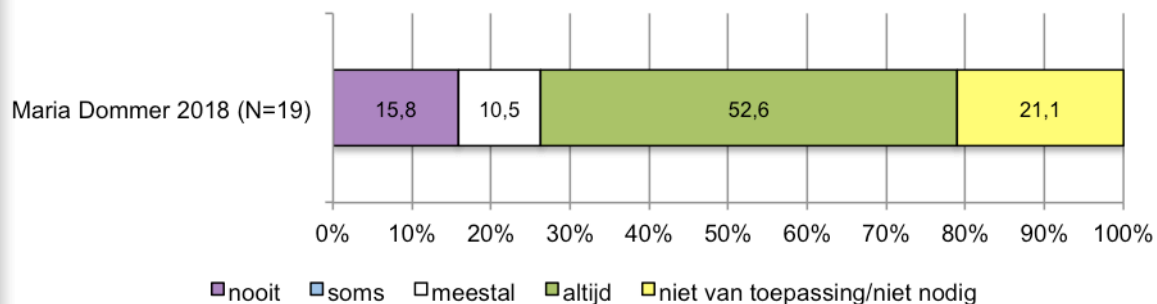
7. Ervaren inspraak en ervaren informatie

6.1 Ervaren inspraak

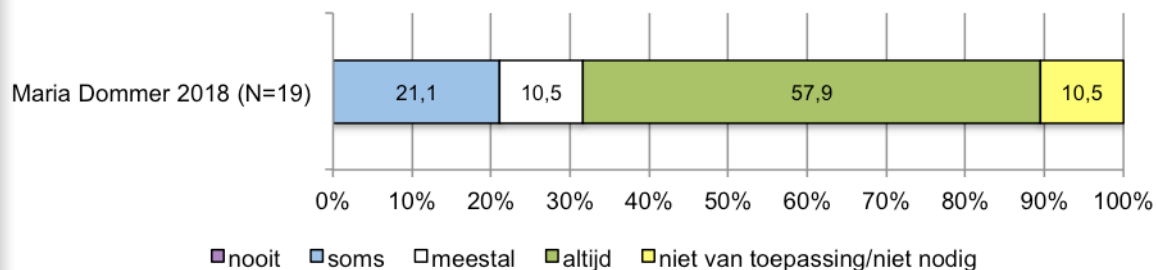
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?



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

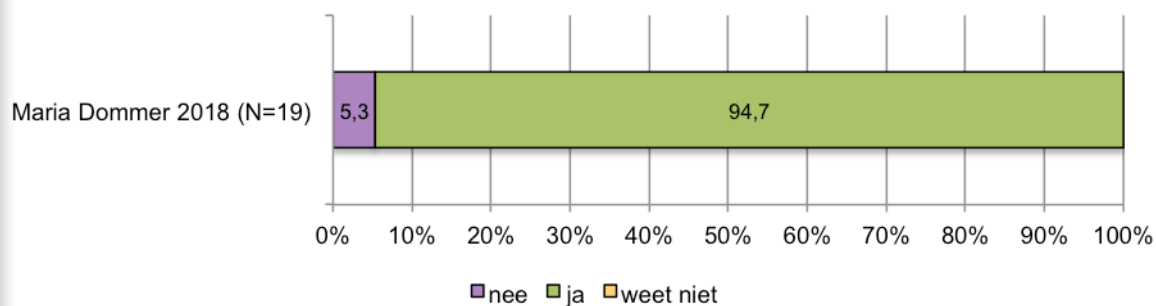


13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?

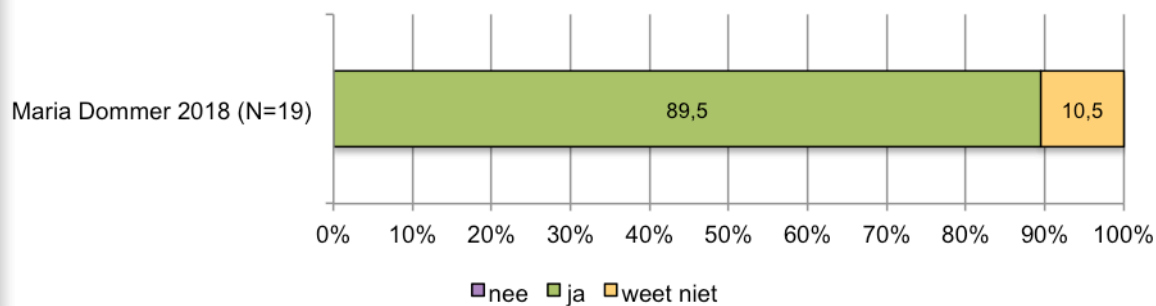


6.2 Ervaren informatie

14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?

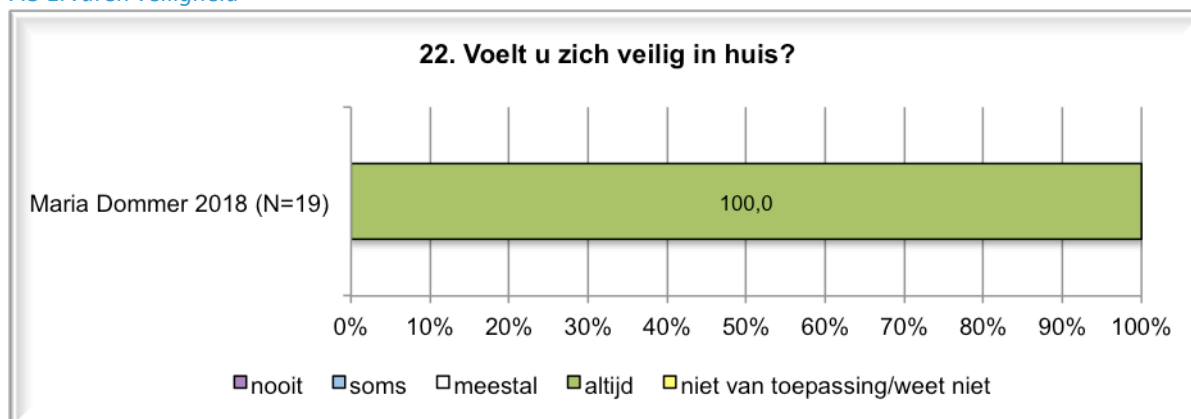


15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?



8. Ervaren veiligheid

7.5 Ervaren veiligheid



9. Aanbeveling en waardering in cijfers

Gemiddelde cijfers

Het gemiddelde aanbevelingscijfer en de gemiddelde cijfers voor de zorginstelling en zorgverleners zijn in onderstaande tabel te vinden:

	<i>Gemiddelde aanbevelingscijfer</i>	<i>Gemiddelde cijfer zorginstelling</i>	<i>Gemiddelde cijfer zorgverleners</i>
Maria Dommer	9,1	7,6	7,7

9.1 Net Promotor Score

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).
Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9 of 10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0 t/m 6** gegeven hebben

Voor het huidige onderzoek betekent dit:

Aantal Criticasters (0-6)	3
Aantal Passief Tevredenen (7)	2
Aantal Promotors (8-10)	14
Totaal N	19

% Criticasters (0-6)	15,8%
% Passief Tevredenen (7)	10,5%
% Promotors (8-10)	73,7%

Met deze gegevens wordt de volgende NPS verkregen:

NPS
+57,9

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

Positieve NPS (+)	Meer cijfers van 8 t/m 10 dan cijfers van 0 t/m 6
Negatieve NPS (-)	Meer cijfers van 0 t/m 6 dan cijfers van 8 t/m 10
Minimale NPS (-100)	Alleen cijfers van 0 t/m 6
Maximale NPS (+100)	Alleen cijfers van 8 t/m 10
NPS '0'	Evenveel cijfers van 0 t/m 6 als cijfers van 8 t/m 10

In onderstaande tabellen wordt weergegeven hoeveel respondenten voor een cijfer hebben gekozen.

27. Zou u de instelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? Een 0 betekent: zeer waarschijnlijk niet. Een 10 betekent: zeer waarschijnlijk wel.

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	6	3	15,8	15,8	15,8
	7	2	10,5	10,5	26,3
	10	14	73,7	73,7	100,0
	Totaal	19	100,0	100,0	

30. Welk cijfer geeft u het verzorgingshuis? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	6	3	15,8	15,8	15,8
	7	4	21,1	21,1	36,8
	8	10	52,6	52,6	89,5
	9	2	10,5	10,5	100,0
	Totaal	19	100,0	100,0	

31. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	6	4	21,1	21,1	21,1
	7	1	5,3	5,3	26,3
	8	11	57,9	57,9	84,2
	9	3	15,8	15,8	100,0
	Totaal	19	100,0	100,0	

10. Achtergrondkenmerken

De gemiddelde leeftijd van de geïnterviewde cliënten is 87,8 jaar.

De verblijfsduur van de cliënten is:

Hoe lang woont u nu in dit huis?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Minder dan een half jaar	1	5,3	5,3	5,3
	6 maanden tot minder dan een jaar	5	26,3	26,3	31,6
	1 tot 2 jaar	5	26,3	26,3	57,9
	2 tot 5 jaar	2	10,5	10,5	68,4
	Meer dan 5 jaar	6	31,6	31,6	100,0
	Totaal	19	100,0	100,0	

De verdeling van de cliënten naar (hoogst voltooide) opleiding is¹:

Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Lager onderwijs	12	63,2	63,2	63,2
	Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	3	15,8	15,8	78,9
	Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	3	15,8	15,8	94,7
	Hoger algemeen en VWO	1	5,3	5,3	100,0
	Totaal	19	100,0	100,0	

Het oordeel over de eigen gezondheid is:

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Slecht	3	15,8	15,8	15,8
	Matig	7	36,8	36,8	52,6
	Goed	5	26,3	26,3	78,9
	Zeer Goed	4	21,1	21,1	100,0
	Totaal	19	100,0	100,0	

De meest voorkomende redenen bij de cliënten voor wonen in Maria Dommer zijn, in volgorde:

- Niet meer zelfstandig kunnen wonen
- Lichamelijke beperkingen of handicap(s)

¹ Opleidingsrichtingen behorend bij de verschillende niveaus zijn:

Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt),

Lager onderwijs (basisonderwijs, speciaal basisonderwijs),

Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO),

Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VBMO-t),

Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS),

Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (HAVO, VWO, atheneum, gymnasium, HBS en MMS),

Hoger beroepsonderwijs (HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs),

Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)

Resultaten PG-vertegenwoordigers Woonzorgcentrum Maria Dommer



Woonzorgcentrum **Maria Dommer**

Persoonlijk - Kleinschalig - in de Nabijheid



1. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren VV&T

In dit hoofdstuk worden de ongecorrigeerde gemiddelde scores van de indicatoren (schalen) gegeven volgens de betreffende werkinstructies bij de gebruikte vragenlijst van het Zorginstituut (te vinden op www.zorginzicht.nl).

Volgens de werkinstructies van het Zorginstituut moeten respondenten minstens de helft van de vragen uit de schaal beantwoord hebben om in aanmerking te komen voor analyse.

Antwoordcategorieën als 'weet niet' en 'niet van toepassing' mogen bij het berekenen van deze scores niet meegeteld worden (zij worden als missende waarden beschouwd).

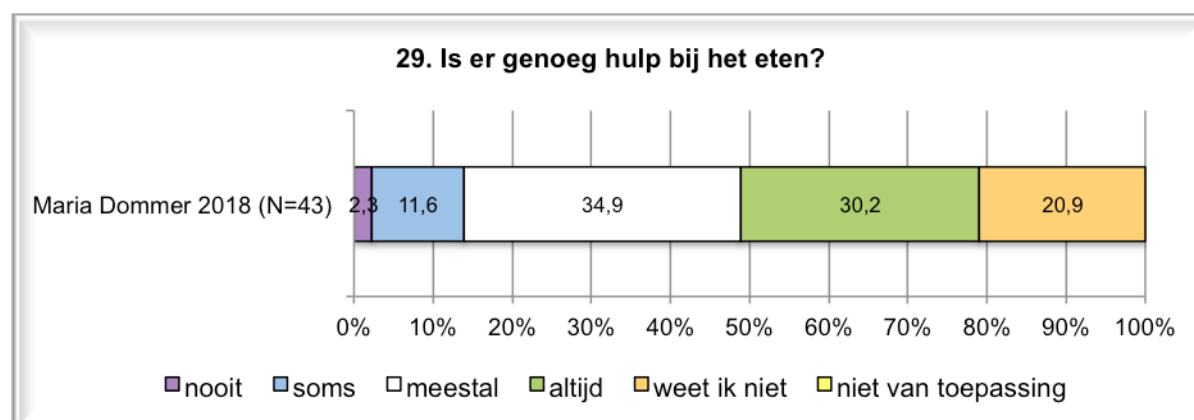
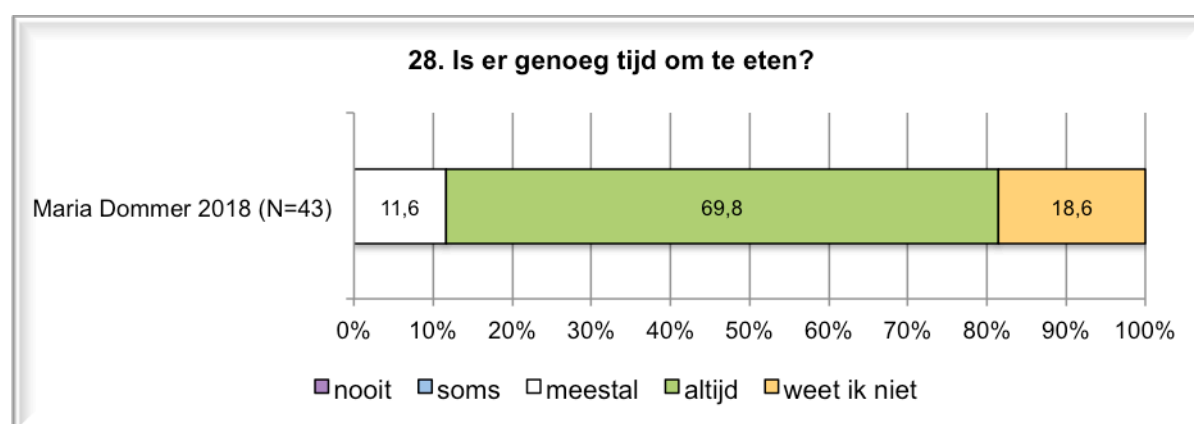
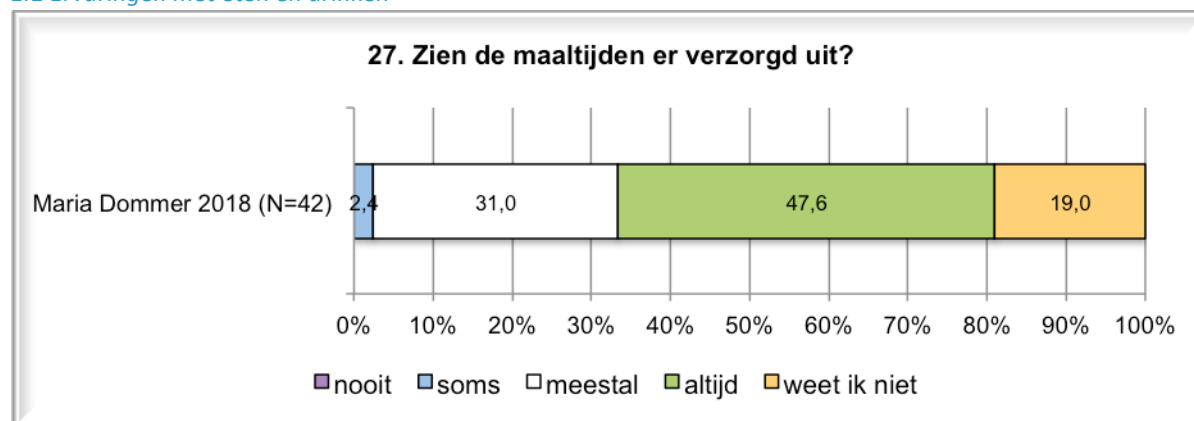
Bij elke indicator worden de vraagnummers genoemd en is de maximaal te behalen score 4. Zo kan de organisatie een beeld krijgen hoe ver de behaalde gemiddelde score verwijderd is van de maximaal te behalen score.

Indicatoren ervaringen van vertegenwoordigers van PG-bewoners

Indicator (schaal)	Vragen uit CQ-index	Gemiddelde score	N (aantal)
1.1 Ervaringen met eten en drinken	27, 28, 29	3,55	36
2.1 Omgang met elkaar	24	2,90	39
2.2 Gastvrijheid: ervaringen met schoonmaken	20	2,79	43
2.3 Gastvrijheid: ervaringen met inrichting	22	3,72	43
2.4 Gastvrijheid: ervaringen met privacy	21	3,84	43
3.1 Zinvolle dag	23, 25, 26	2,96	42
4.3 Respect voor mensen: ervaren bejegening	13, 14, 15	3,02	43
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	16	2,63	38
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	17, 18, 19	3,43	41
6.1 Ervaren inspraak	6, 7, 11	3,05	42
6.2 Ervaren informatie	8, 9, 10, 12	3,27	43

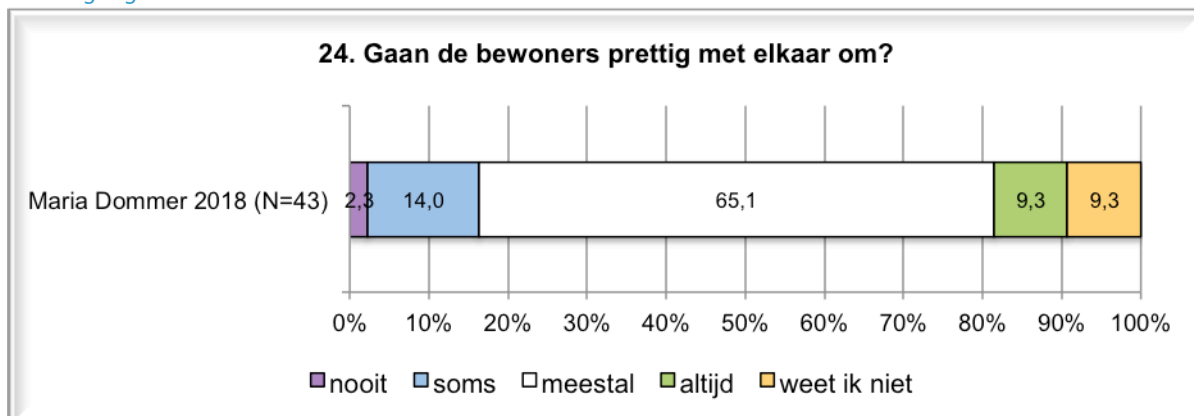
2. Ervaringen met eten en drinken

1.1 Ervaringen met eten en drinken

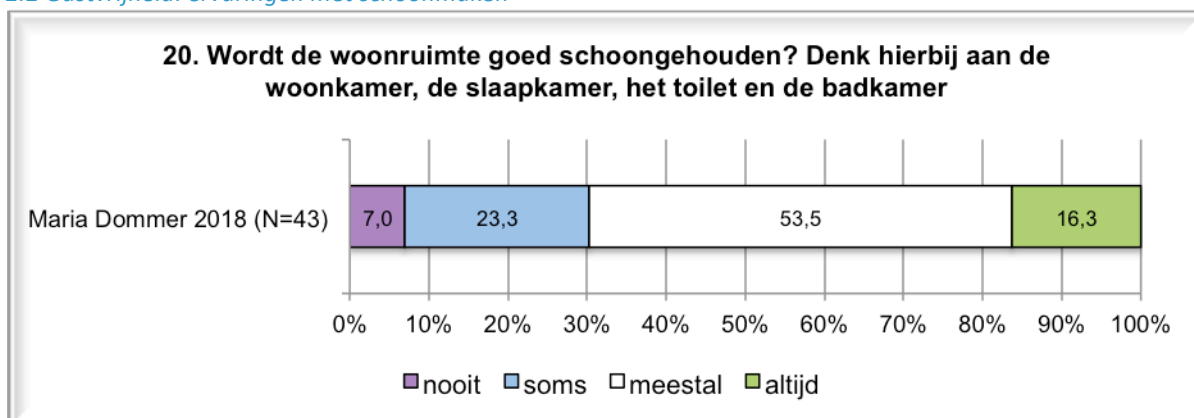


3. Omgang met elkaar en gastvrijheid

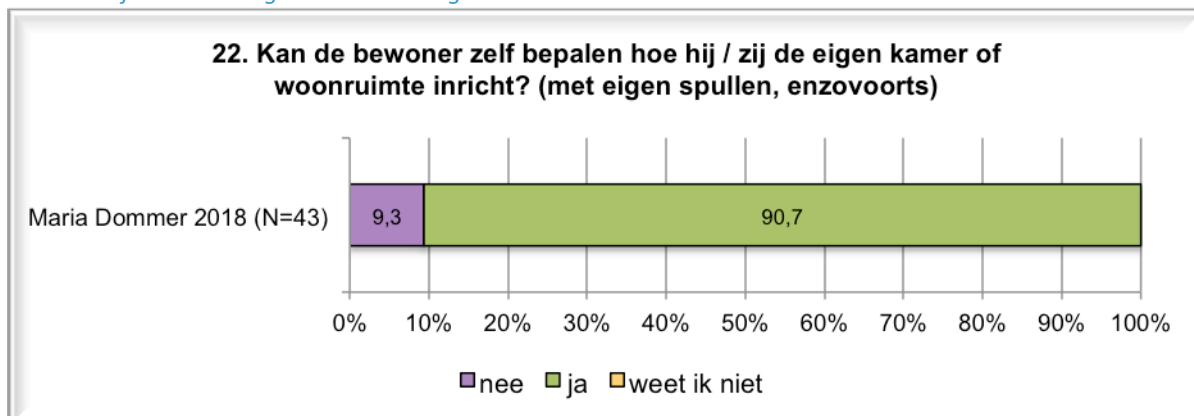
2.1 Omgang met elkaar



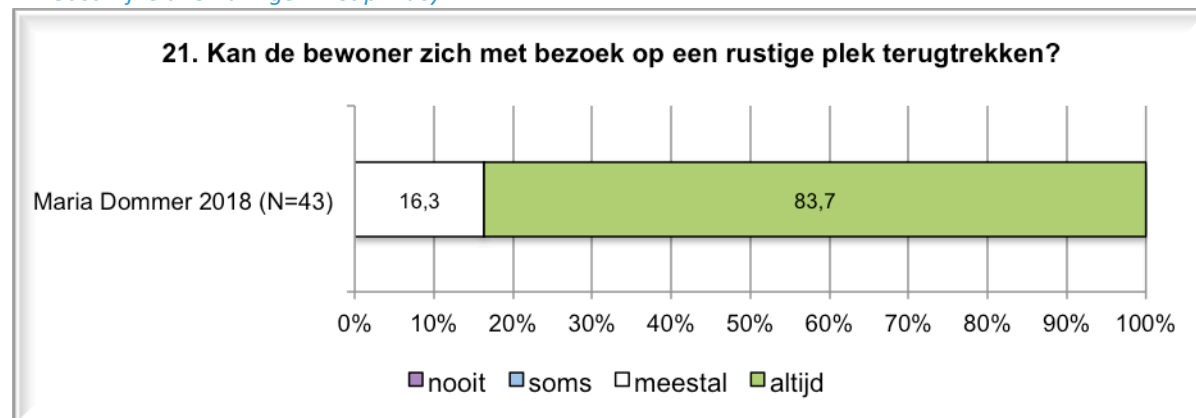
2.2 Gastvrijheid: ervaringen met schoonmaken



2.3 Gastvrijheid: ervaringen met inrichting

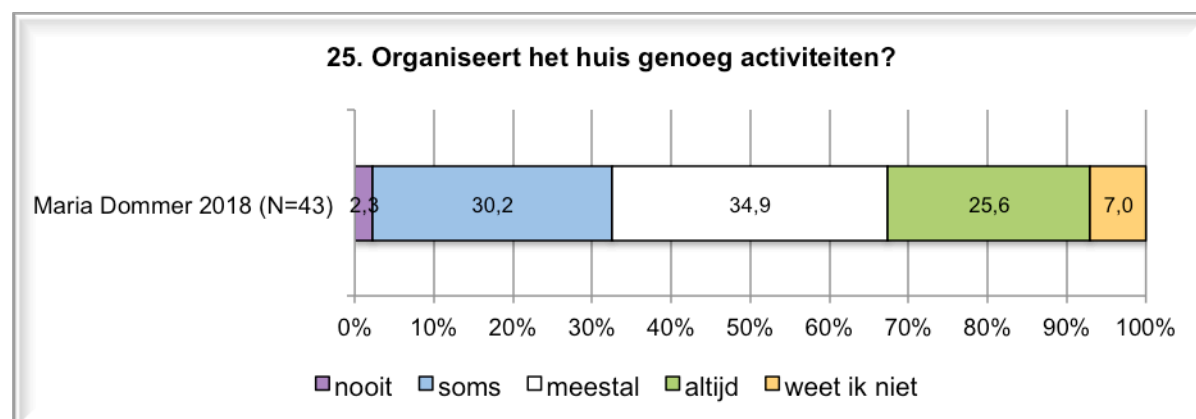
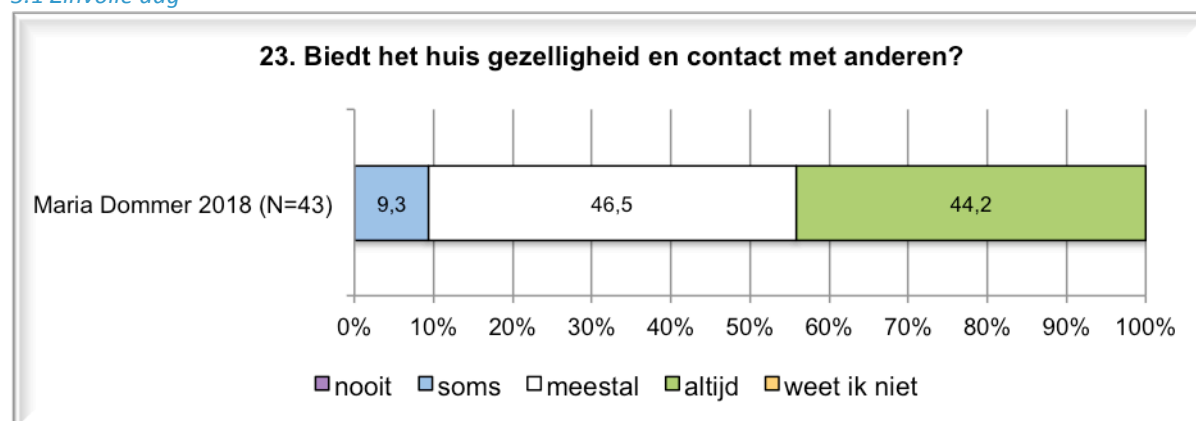


2.4 Gastvrijheid: ervaringen met privacy

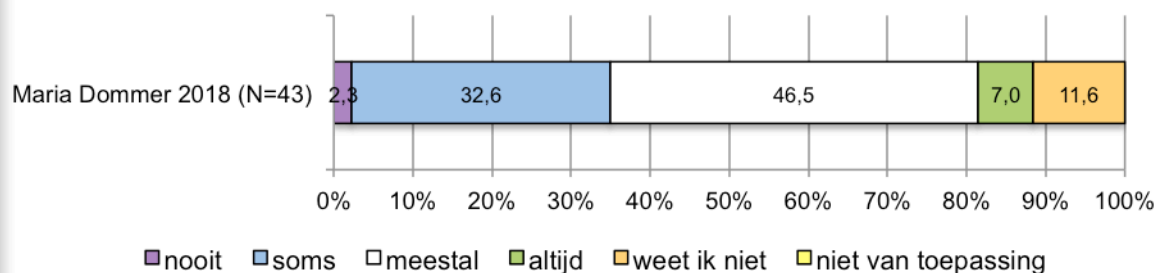


4. Zinnvolle dag

3.1 Zinnvolle dag



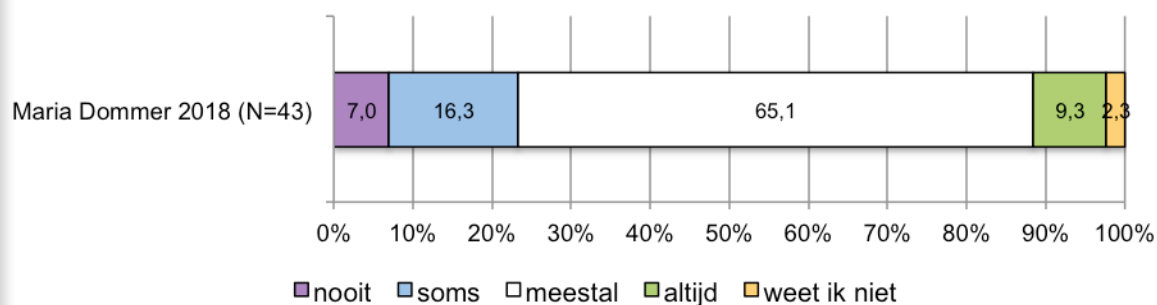
26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?



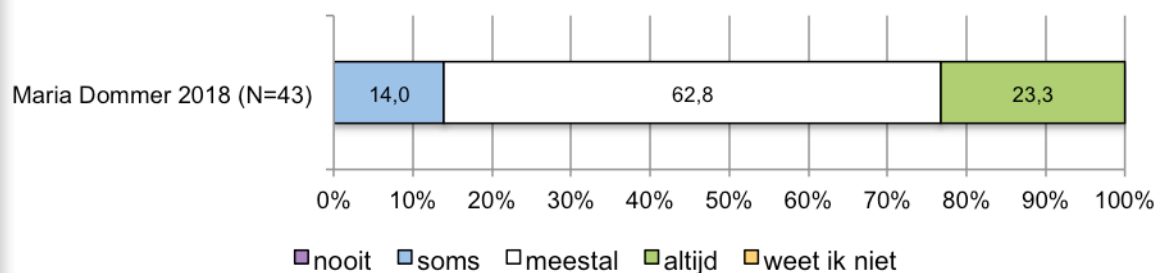
5. Respect voor mensen: Ervaren bejegening

4.3 Respect voor mensen: Ervaren bejegening

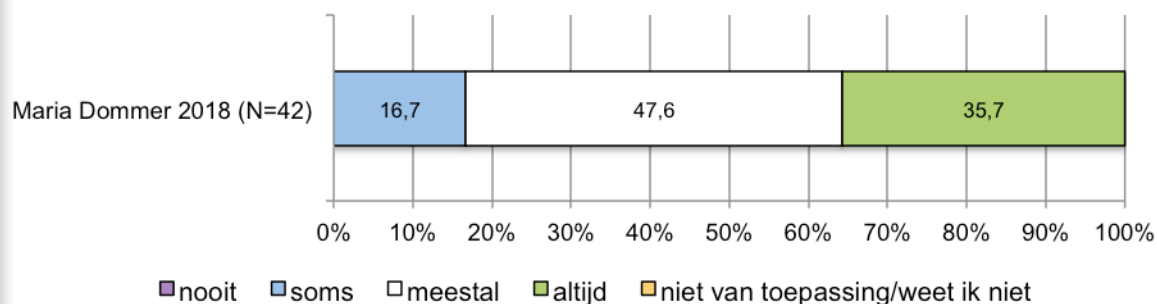
13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?



14. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?



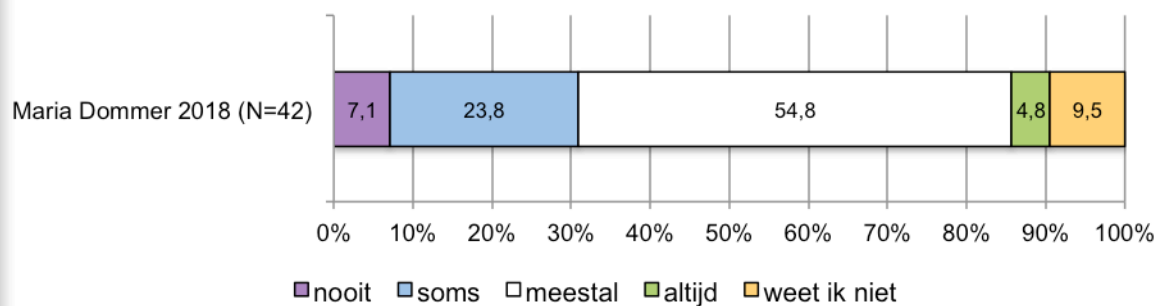
15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



6. Ervaren beschikbaarheid en kwaliteit personeel

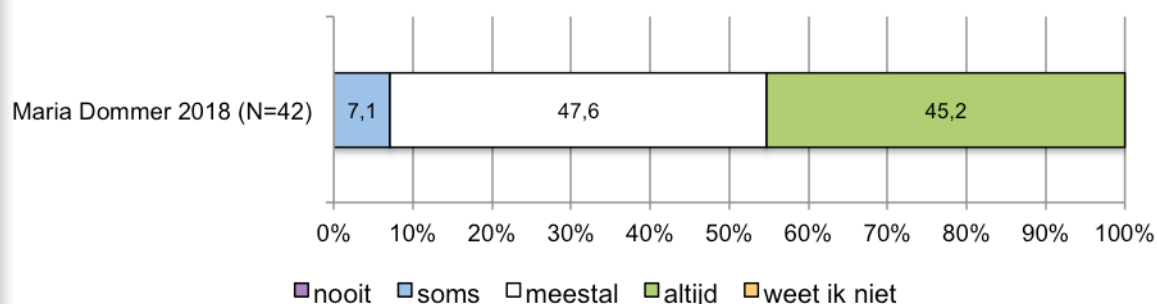
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel

16. Is er genoeg personeel in huis?

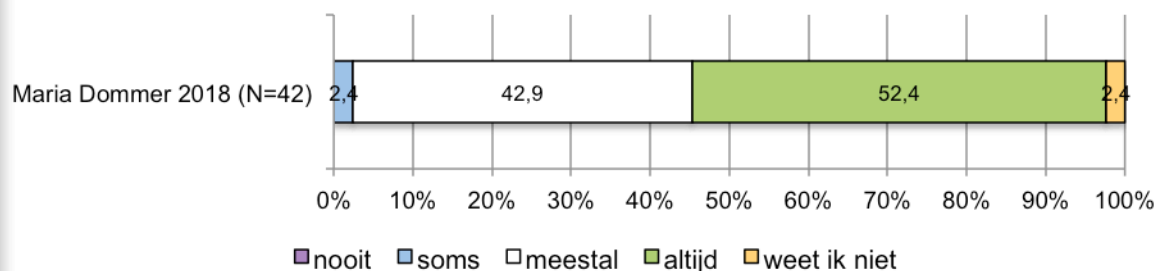


5.4 Ervaren kwaliteit personeel

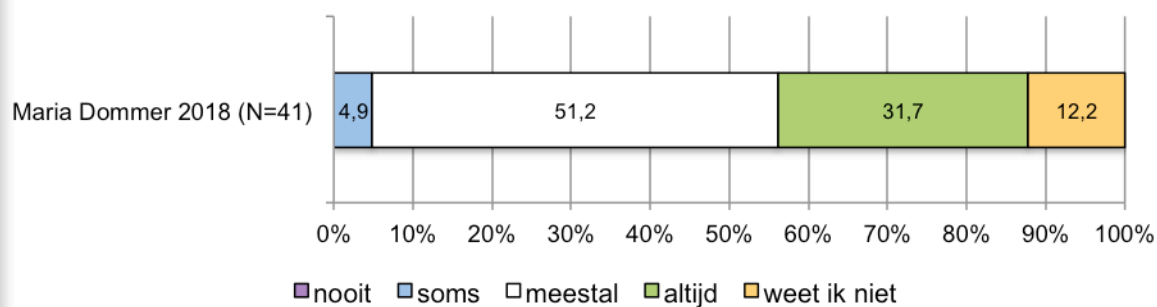
17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?



18. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus?



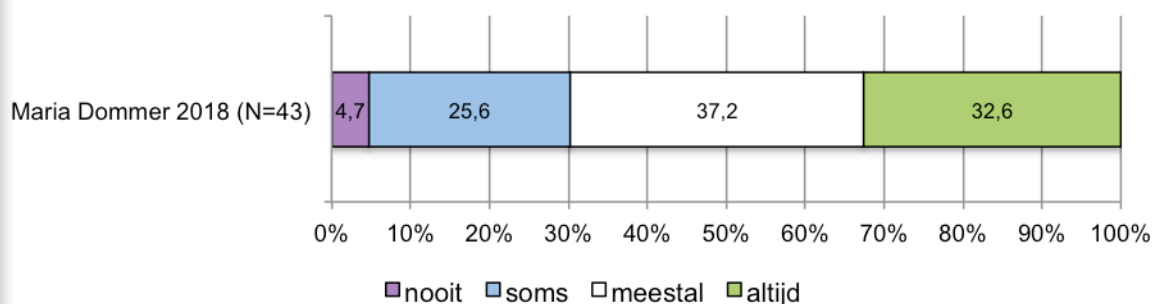
19. Werken de zorgverleners vakkundig?



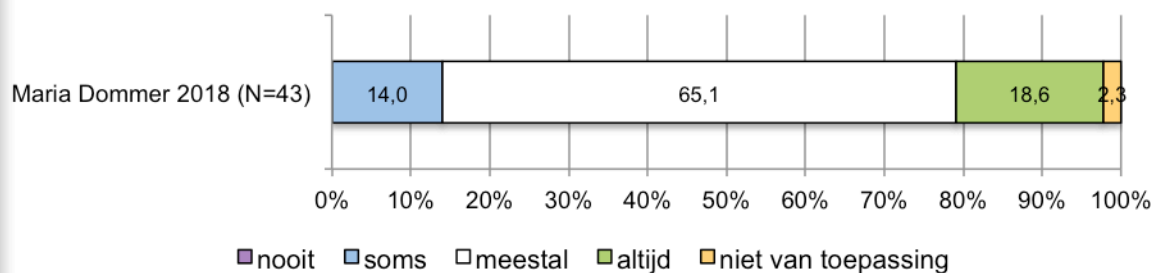
7. Ervaren inspraak en informatie

6.1 Ervaren inspraak

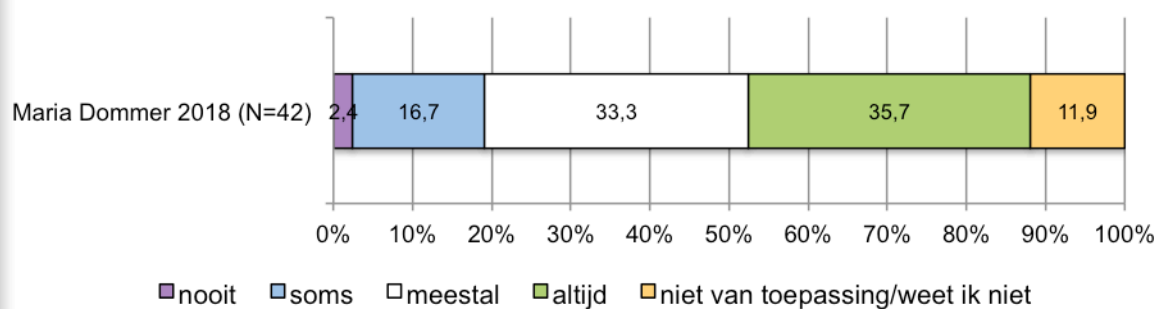
6. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?



7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?

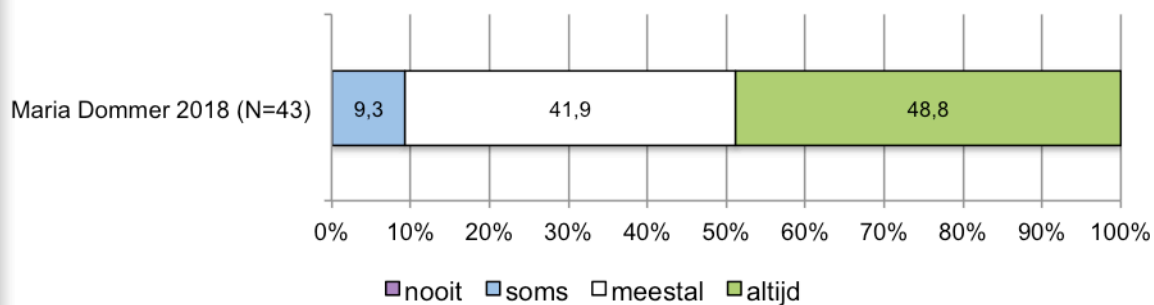


11. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?

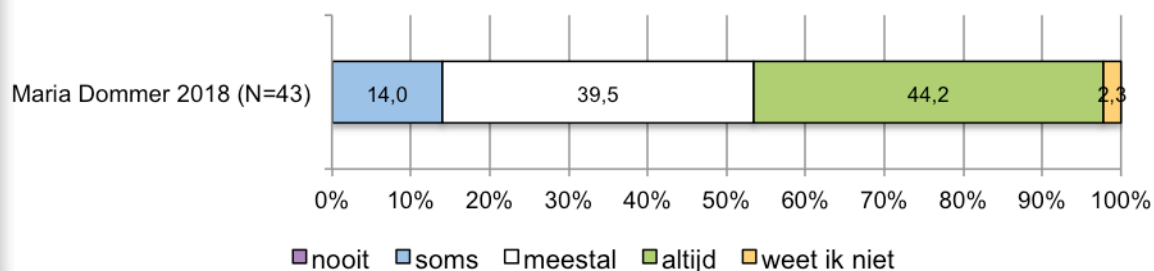


6.2 Ervaren informatie

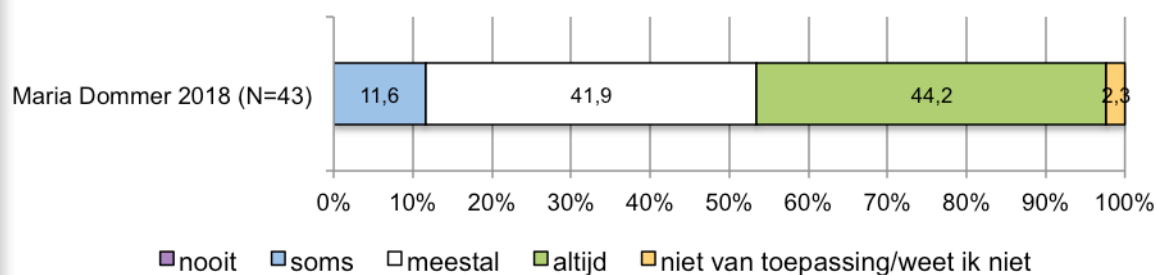
8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?



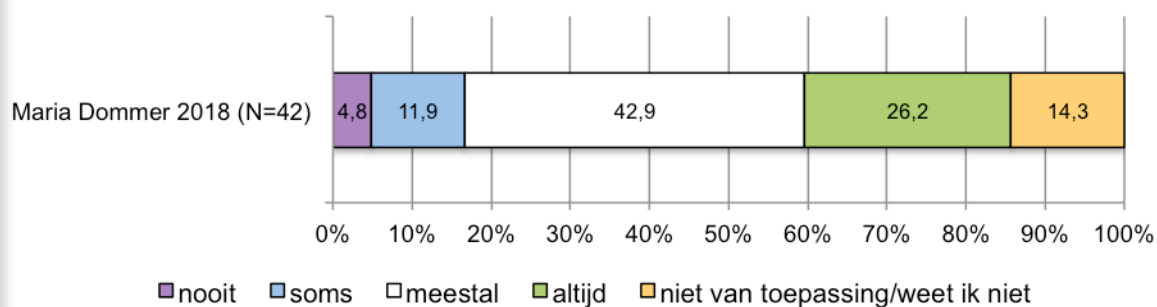
9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?



10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?



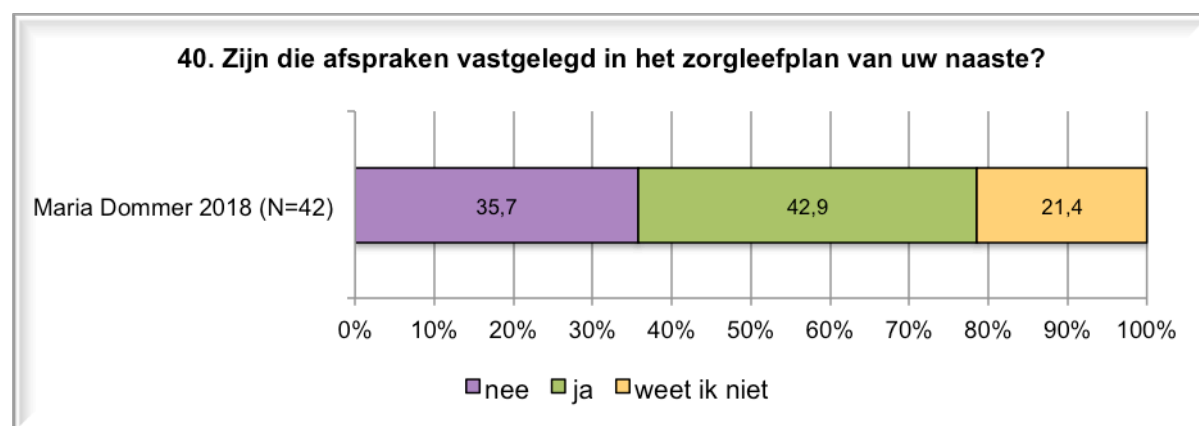
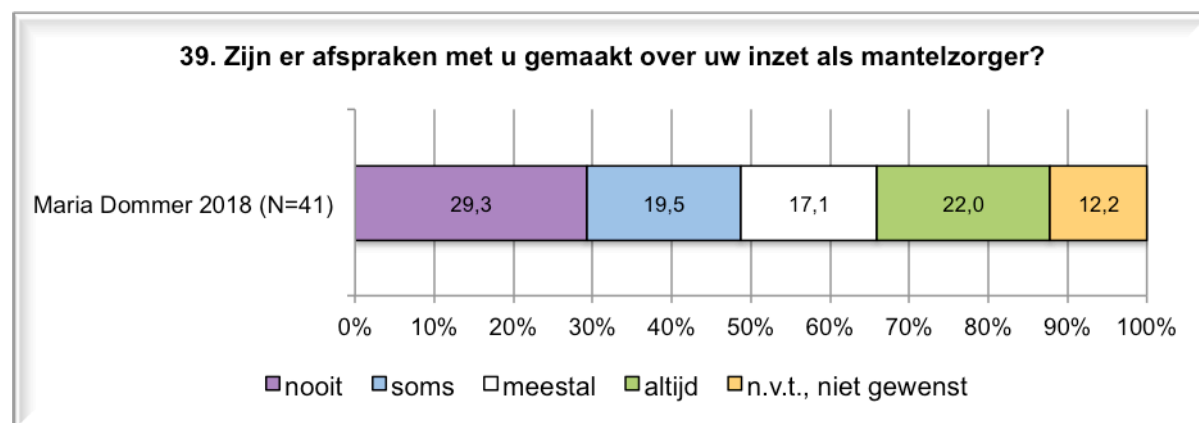
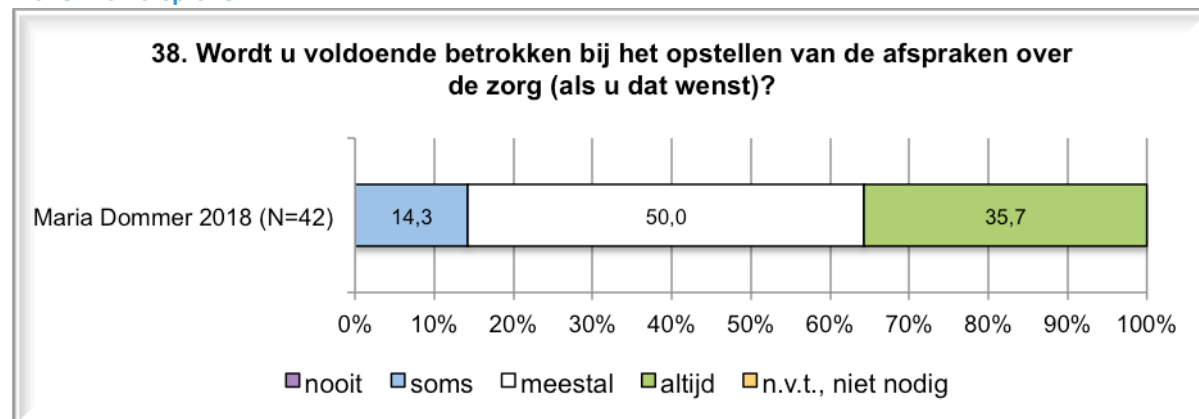
12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?



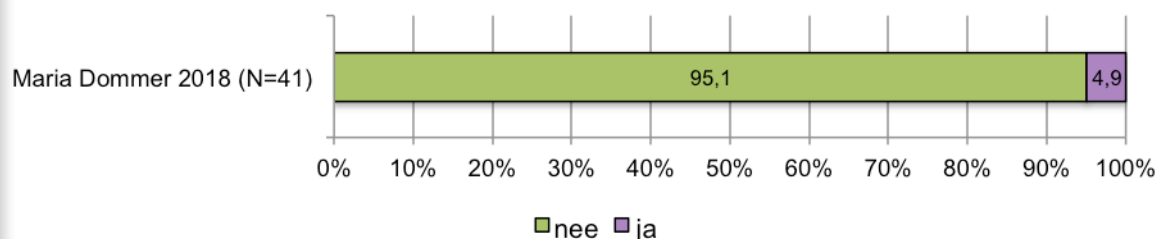
8. Extra vragen

Maria Dommer had de wens om extra vragen toe te voegen over de mantelzorg. De uitkomsten op deze vragen worden hieronder per onderwerp weergegeven.

Maken van afspraken

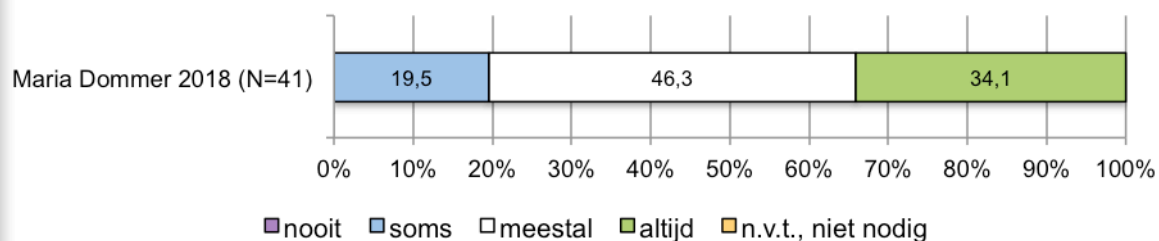


41. Worden er ook zaken van uw naaste overgenomen die hij of zij nog prima zelfstandig zou kunnen doen of die u als mantelzorger/naaste zou willen doen?

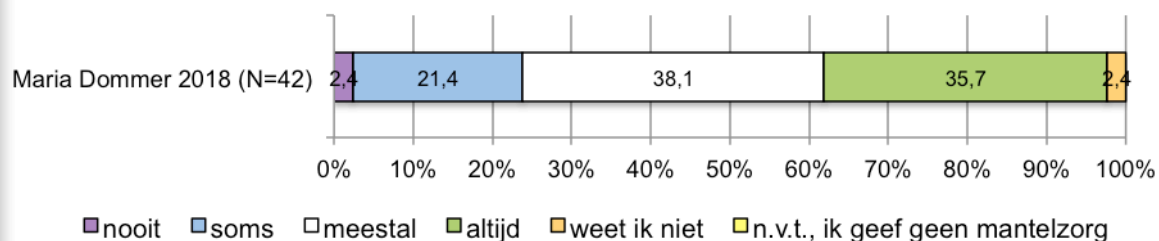


Samenwerking

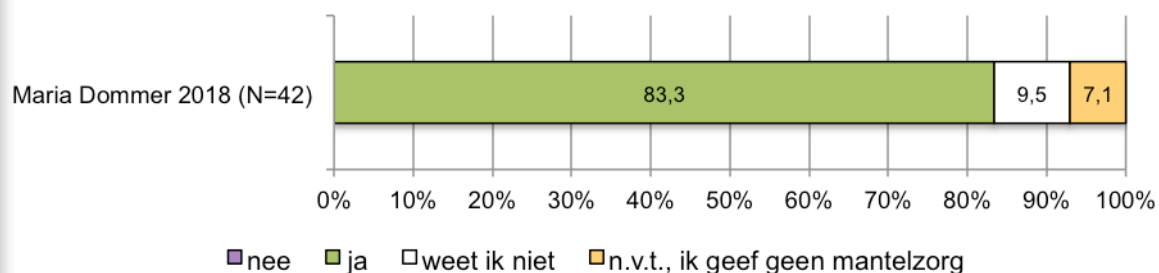
42. Wordt er door Maria Dommer goed samengewerkt met u (als u dat wenst)? (Wordt u goed op de hoogte gesteld van en betrokken bij de zorg?)



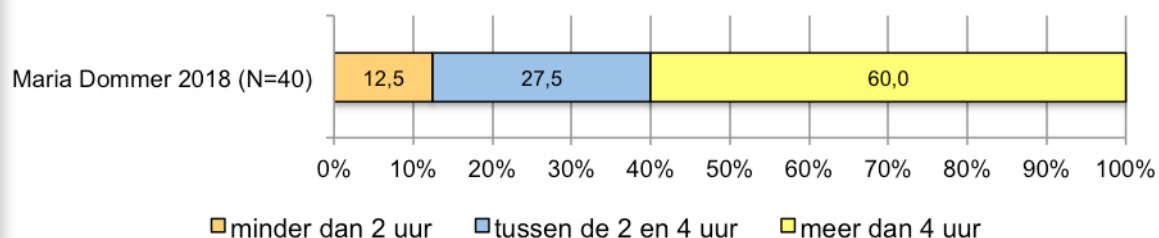
43. Werken de zorgverleners goed met u samen? (Wordt u bijvoorbeeld goed op de hoogte gehouden van afspraken en veranderingen in de zorg?)



44. Weet u bij wie u als mantelzorger terecht kunt met vragen over de zorg?



45. Hoeveel uur ondersteuning besteedt u per week aan de mantelzorg?
(Het gaat om de tijd die u doorbrengt met uw naaste voor ondersteuning/activiteiten)



9. Aanbeveling en waardering in cijfers

Gemiddelde cijfers

Het gemiddelde aanbevelingscijfer en de gemiddelde cijfers voor de zorginstelling en zorgverleners zijn in onderstaande tabel te vinden:

	<i>Gemiddelde aanbevelingscijfer</i>	<i>Gemiddelde cijfer zorginstelling</i>	<i>Gemiddelde cijfer zorgverleners</i>
Maria Dommer	7,5	7,3	7,9

9.1 Net Promotor Score

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).
Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevreden = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0 t/m 6** gegeven hebben

Voor het huidige onderzoek betekent dit:

Aantal Criticasters (0-6)	10
Aantal Passief Tevreden (7)	5
Aantal Promotors (8-10)	28
Totaal N	43

% Criticasters (0-6)	23,3%
% Passief Tevreden (7)	11,6%
% Promotors (8-10)	65,1%

Met deze gegevens wordt de volgende NPS verkregen:

NPS
+41,9

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

Positieve NPS (+)	<i>Meer cijfers van 8 t/m 10 dan cijfers van 0 t/m 6</i>
Negatieve NPS (-)	<i>Meer cijfers van 0 t/m 6 dan cijfers van 8 t/m 10</i>
Minimale NPS (-100)	<i>Alleen cijfers van 0 t/m 6</i>
Maximale NPS (+100)	<i>Alleen cijfers van 8 t/m 10</i>
NPS '0'	<i>Evenveel cijfers van 0 t/m 6 als cijfers van 8 t/m 10</i>

In onderstaande tabellen wordt weergegeven hoeveel respondenten voor een cijfer hebben gekozen.

30. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	0	2	4,7	4,7	4,7
	2	1	2,3	2,3	7,0
	4	1	2,3	2,3	9,3
	5	1	2,3	2,3	11,6
	6	5	11,6	11,6	23,3
	7	5	11,6	11,6	34,9
	8	17	39,5	39,5	74,4
	9	1	2,3	2,3	76,7
	10	10	23,3	23,3	100,0
	Totaal	43	100,0	100,0	

36. Welk cijfer geeft u het verzorgingshuis? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	3	3	7,0	7,3	7,3
	5	3	7,0	7,3	14,6
	6	3	7,0	7,3	22,0
	7	8	18,6	19,5	41,5
	8	18	41,9	43,9	85,4
	9	4	9,3	9,8	95,1
	10	2	4,7	4,9	100,0
	Totaal	41	95,3	100,0	
Missend		2	4,7		
Totaal		43	100,0		

37. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen? Een 0 betekent : heel erg slecht. Een 10 betekend: uitstekend

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	3	1	2,3	2,4	2,4
	5	1	2,3	2,4	4,9
	6	3	7,0	7,3	12,2
	7	8	18,6	19,5	31,7
	8	15	34,9	36,6	68,3
	9	10	23,3	24,4	92,7
	10	3	7,0	7,3	100,0
	Totaal	41	95,3	100,0	
Missend		2	4,7		
Totaal		43	100,0		

10. Achtergrondkenmerken

De gemiddelde leeftijd van de cliënten over wie de vertegenwoordiger een lijst heeft ingevuld, is 86,6 jaar.

De verblijfsduur van de cliënten is:

Hoe lang woont de bewoner nu in de zorginstelling?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	minder dan een half jaar	7	16,3	16,3	16,3
	6 maanden tot minder dan 1 jaar	6	14,0	14,0	30,2
	1 tot 2 jaar	11	25,6	25,6	55,8
	2 tot 5 jaar	18	41,9	41,9	97,7
	meer dan 5 jaar	1	2,3	2,3	100,0
	Totaal	43	100,0	100,0	

De meest voorkomende redenen bij de cliënten voor opname in Maria Dommer zijn, in volgorde:

- Omdat hij/zij niet meer zelfstandig kan wonen
- Vanwege ernstige geheugenproblemen of dementie

Resultaten Zorg Thuis Woonzorgcentrum Maria Dommer



Woonzorgcentrum Maria Dommer

Persoonlijk - Kleinschalig - in de Nabijheid



1. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren VV&T

In dit hoofdstuk worden de ongecorrigeerde gemiddelde scores van de indicatoren (schalen) gegeven volgens de betreffende werkinstructies bij de gebruikte vragenlijst van het Zorginstituut (te vinden op www.zorginzicht.nl). Volgens de werkinstructies van het Zorginstituut moeten respondenten minstens de helft van de vragen uit de schaal beantwoord hebben om in aanmerking te komen voor analyse. Antwoordcategorieën als 'weet niet' en 'niet van toepassing' mogen bij het berekenen van deze scores niet meegeteld worden (zij worden als missende waarden beschouwd).

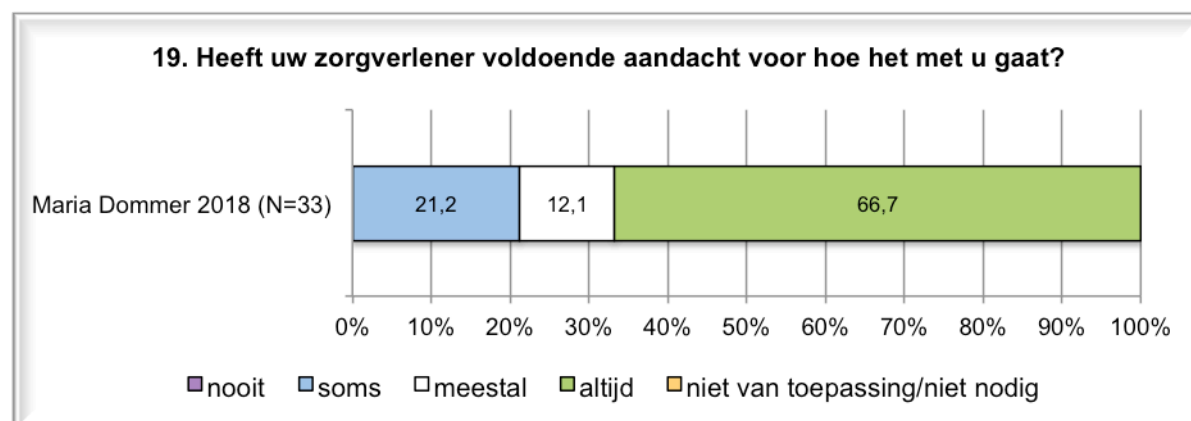
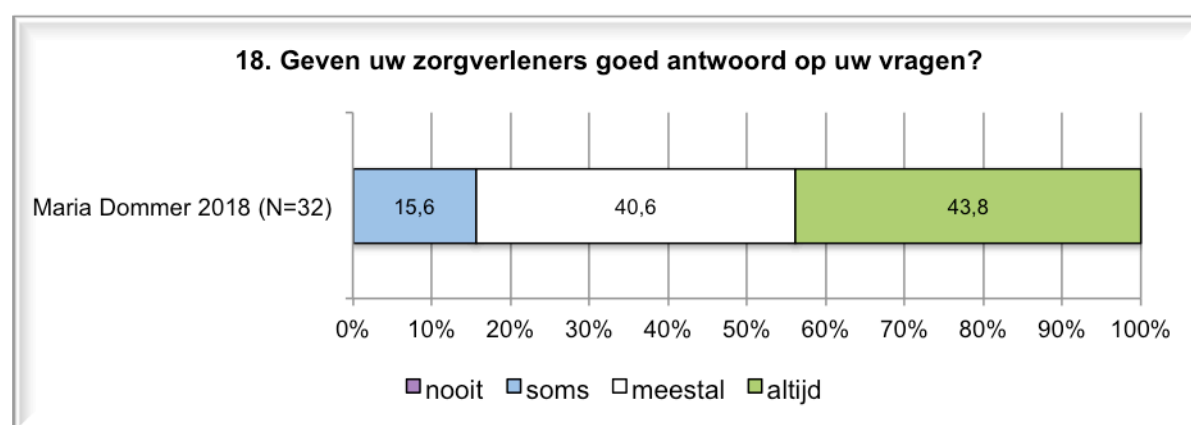
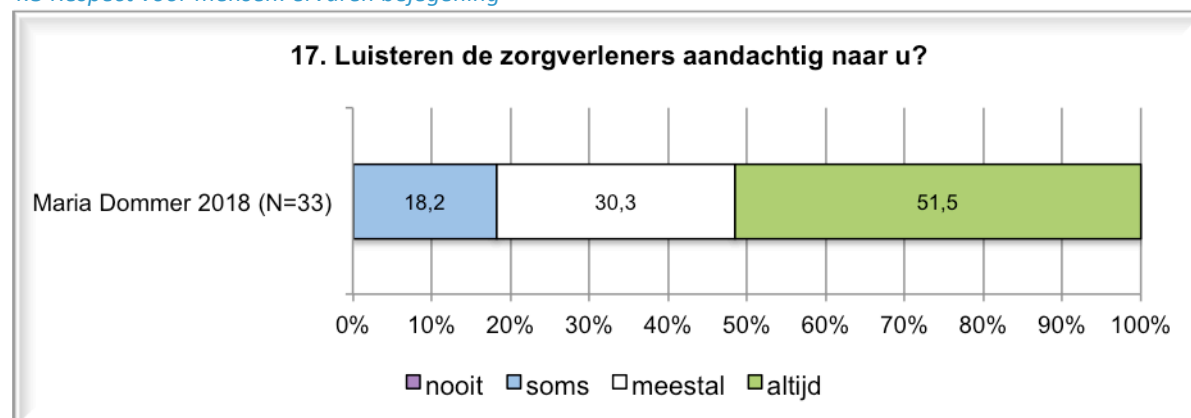
Bij elke indicator worden de vraagnummers genoemd en is de maximaal te behalen score 4. Zo kan de organisatie een beeld krijgen hoe ver de behaalde gemiddelde score verwijderd is van de maximaal te behalen score.

Indicatoren ervaringen van cliënten Zorg Thuis

Indicator (schaal)	Vragen uit CQ-index	Gemiddelde score	N (aantal)
4.3 Respect voor mensen: ervaren bejegening	17 t/m 19	3,36	33
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	20 t/m 23	3,02	33
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	13 t/m 16	3,31	33
6.1 Ervaren inspraak	3 t/m 6, 8	2,94	33
6.2 Ervaren informatie	7, 9 t/m 12	3,25	32

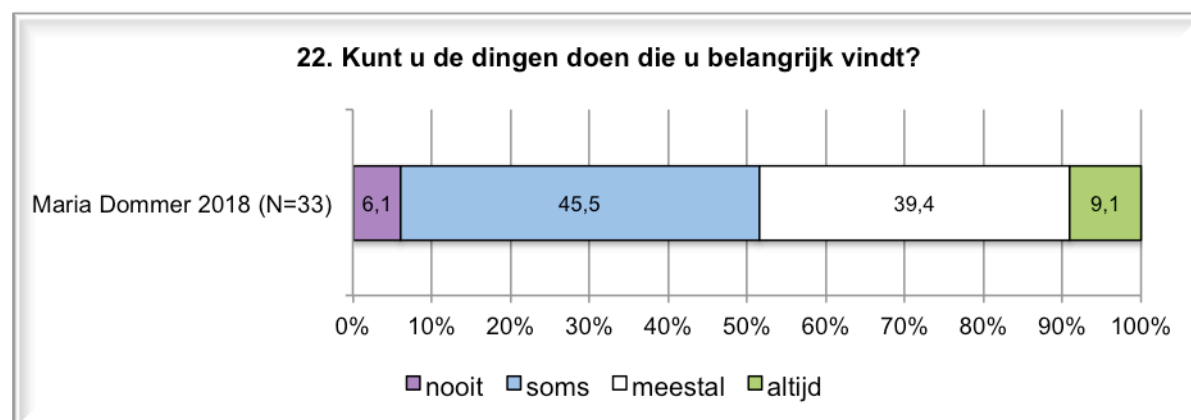
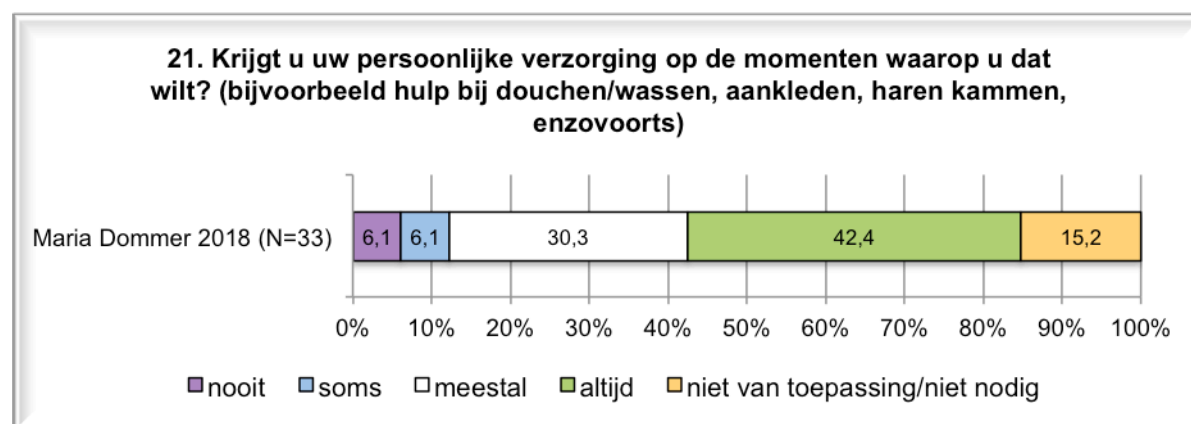
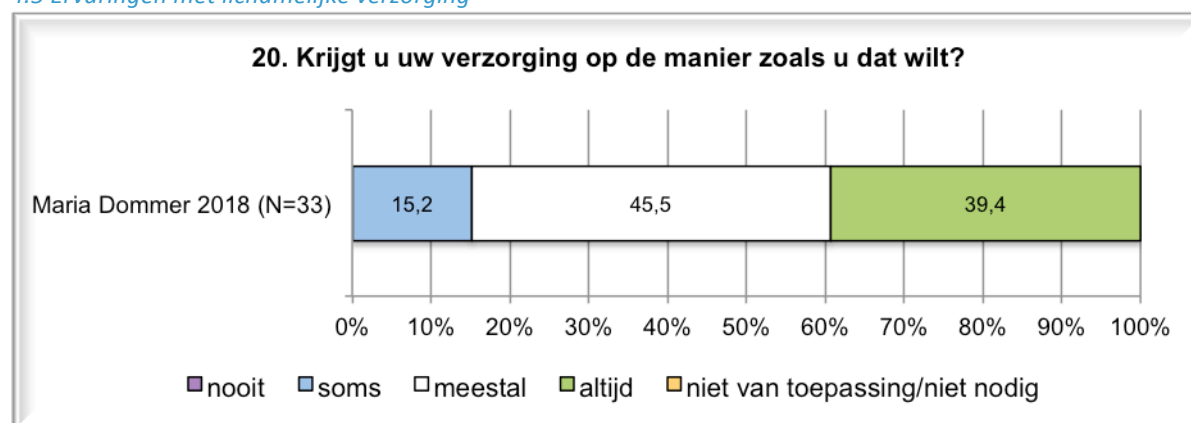
2. Respect voor mensen: ervaren bejegening

4.3 Respect voor mensen: ervaren bejegening

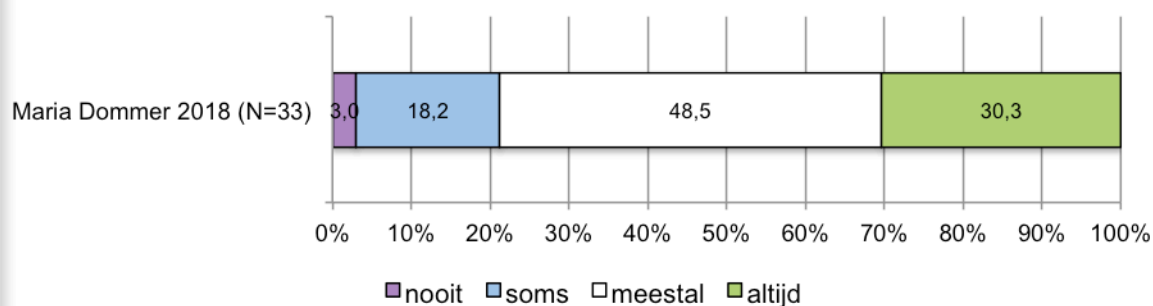


3. Ervaringen met (lichamelijke) verzorging

4.5 Ervaringen met lichamelijke verzorging



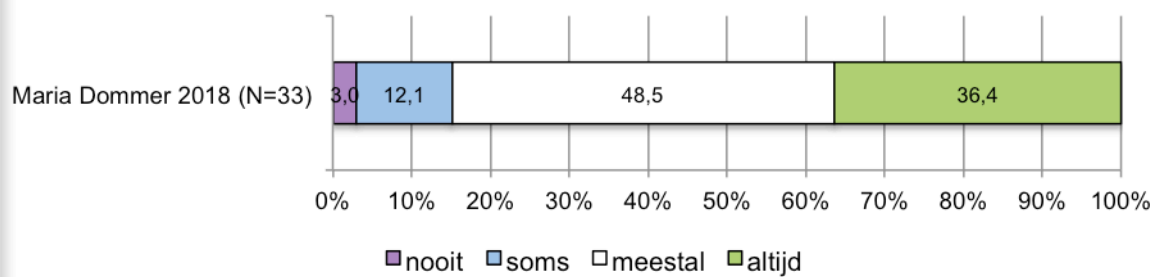
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?



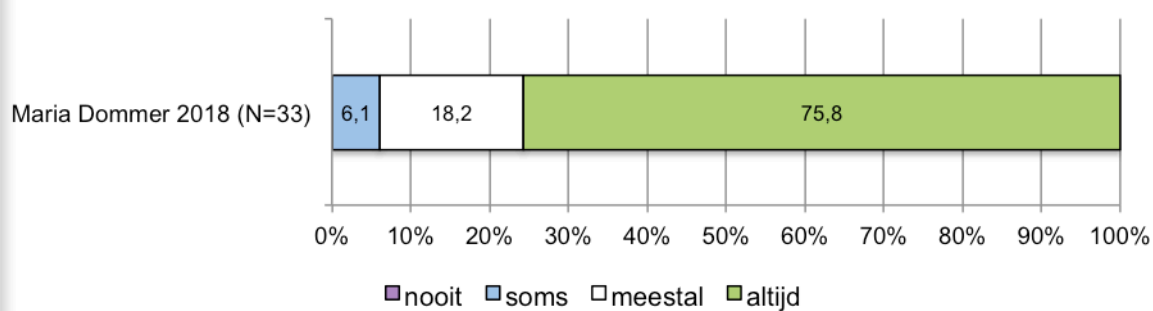
4. Ervaren kwaliteit personeel

5.4 Ervaren kwaliteit personeel

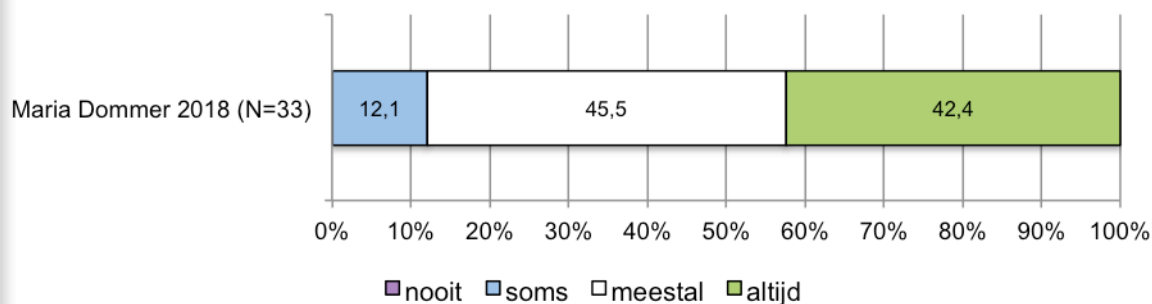
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



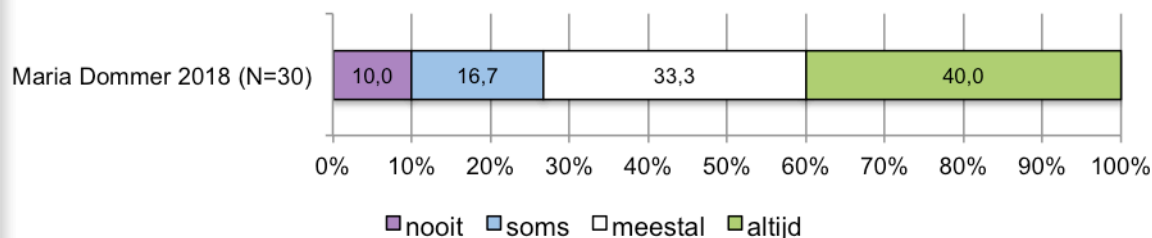
14. Vertrouwt u de zorgverleners?



15. Werken de zorgverleners vakkundig?



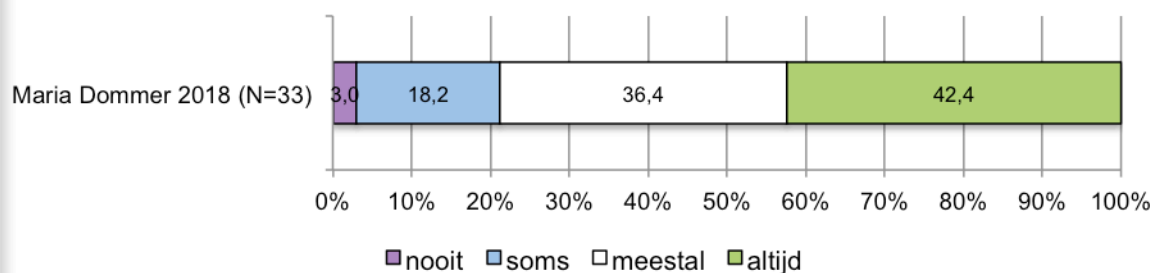
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.



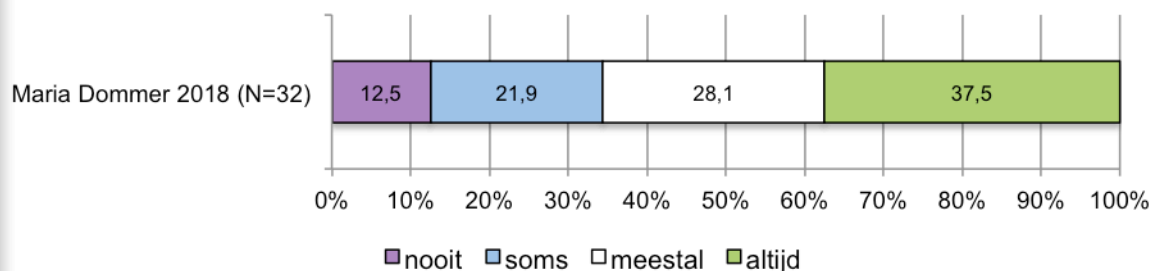
5. Ervaren inspraak en ervaren informatie

6.1 Ervaren inspraak

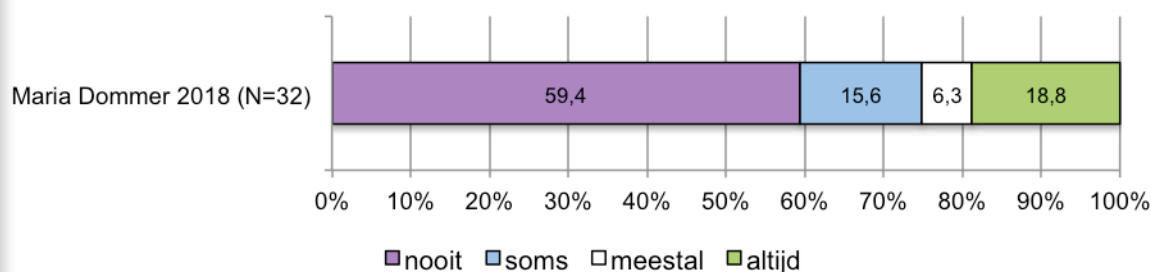
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)



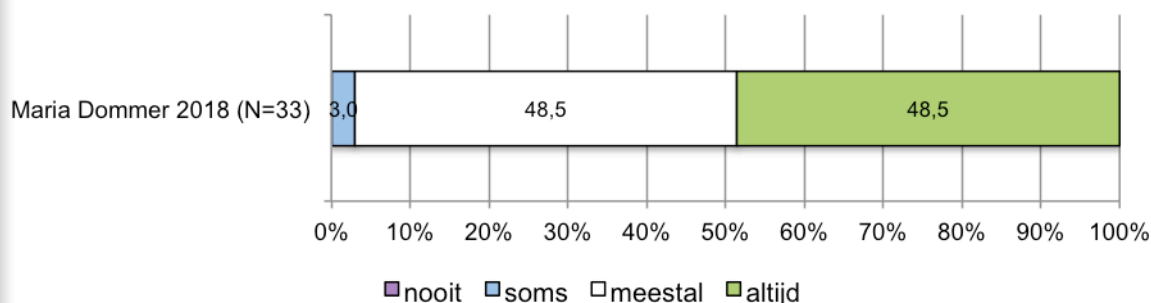
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?



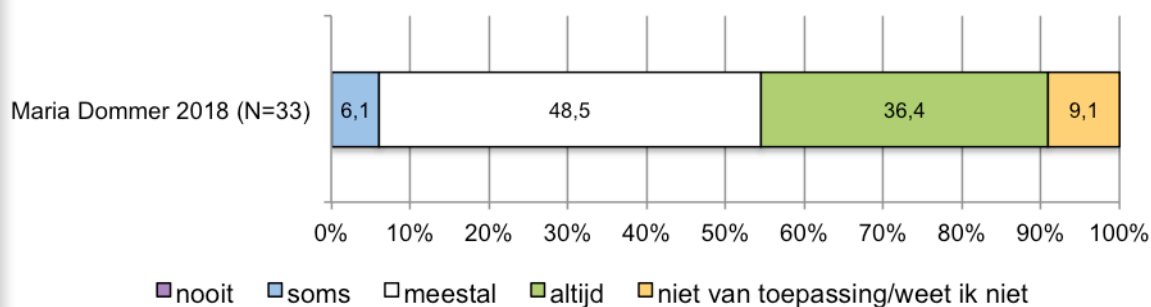
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)



6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?

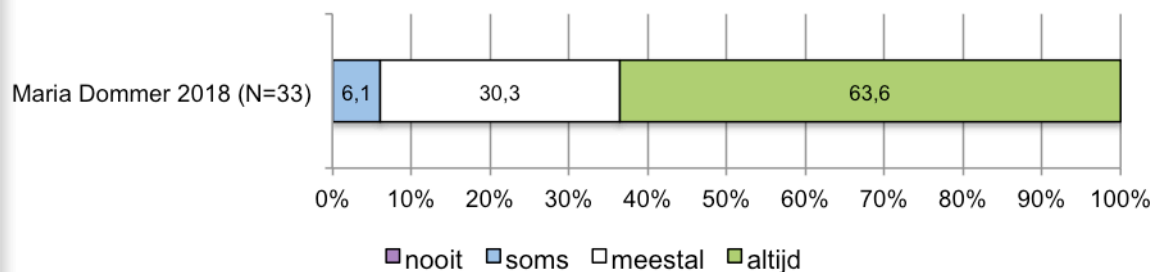


8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

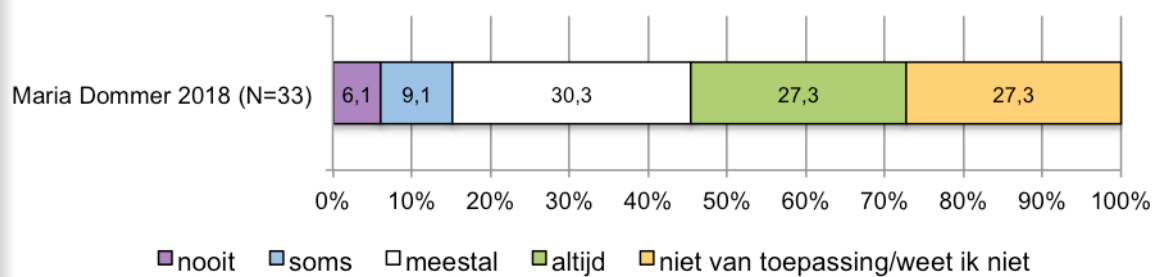


6.2 Ervaren informatie

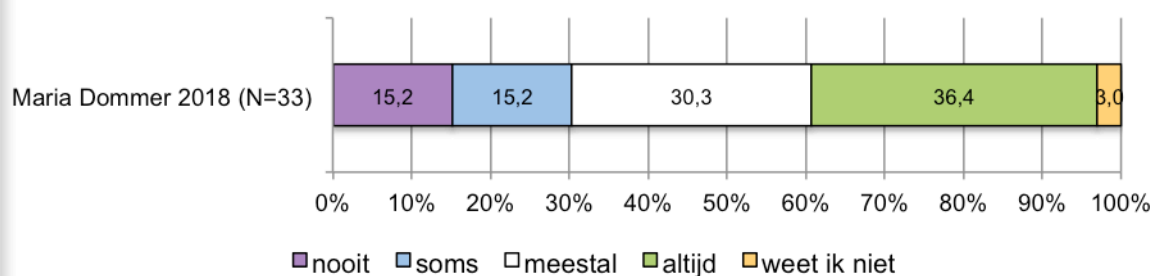
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?



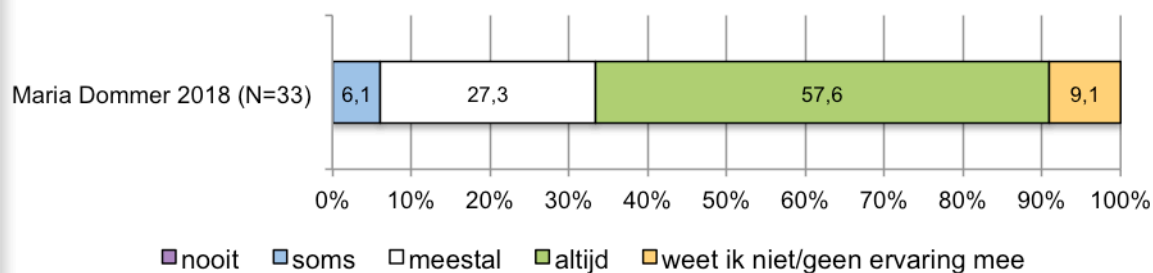
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?



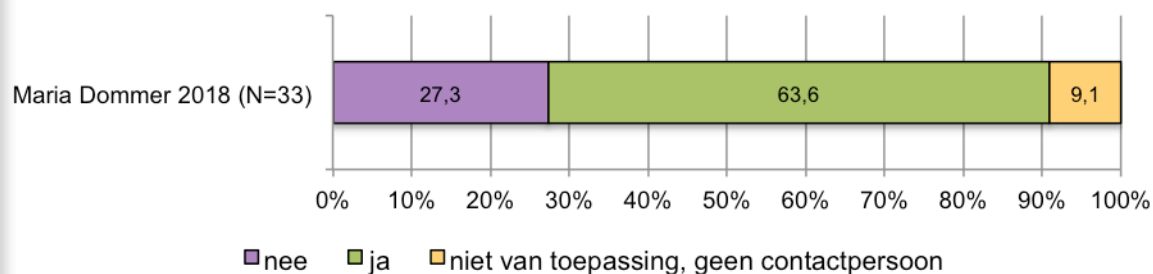
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?



11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)



12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?



6. Aanbeveling en waardering in cijfers

Gemiddelde cijfers

Het gemiddelde aanbevelingscijfer en de gemiddelde cijfers voor de zorginstelling en zorgverleners zijn in onderstaande tabel te vinden:

	<i>Gemiddelde aanbevelingscijfer</i>	<i>Gemiddelde cijfer zorginstelling</i>	<i>Gemiddelde cijfer zorgverleners</i>
Maria Dommer	7,7	7,8	8,0

6.1 Net Promotor Score

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).
Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9 of 10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0 t/m 6** gegeven hebben

Voor het huidige onderzoek betekent dit:

Aantal Criticasters (0-6)	6
Aantal Passief Tevredenen (7)	3
Aantal Promotors (8-10)	24
Totaal N	33

% Criticasters (0-6)	18,2%
% Passief Tevredenen (7)	9,1%
% Promotors (8-10)	72,7%

Met deze gegevens wordt de volgende NPS verkregen:

NPS
+54,5

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

Positieve NPS (+)	Meer cijfers van 8 t/m 10 dan cijfers van 0 t/m 6
Negatieve NPS (-)	Meer cijfers van 0 t/m 6 dan cijfers van 8 t/m 10
Minimale NPS (-100)	Alleen cijfers van 0 t/m 6
Maximale NPS (+100)	Alleen cijfers van 8 t/m 10
NPS '0'	Evenveel cijfers van 0 t/m 6 als cijfers van 8 t/m 10

In onderstaande tabellen wordt weergegeven hoeveel respondenten voor een cijfer hebben gekozen.

24. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	0	1	3,0	3,0	3,0
	5	1	3,0	3,0	6,1
	6	4	12,1	12,1	18,2
	7	3	9,1	9,1	27,3
	8	16	48,5	48,5	75,8
	9	3	9,1	9,1	84,8
	10	5	15,2	15,2	100,0
	Totaal	33	100,0	100,0	

33. Welk cijfer geeft u de zorginstelling? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	4	1	3,0	3,2	3,2
	5	1	3,0	3,2	6,5
	6	1	3,0	3,2	9,7
	7	7	21,2	22,6	32,3
	8	14	42,4	45,2	77,4
	9	5	15,2	16,1	93,5
	10	2	6,1	6,5	100,0
	Totaal	31	93,9	100,0	
Missend		2	6,1		
Totaal		33	100,0		

34. Welk cijfer geeft u de zorgverleners? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	2	1	3,0	3,0	3,0
	5	1	3,0	3,0	6,1
	6	2	6,1	6,1	12,1
	7	4	12,1	12,1	24,2
	8	13	39,4	39,4	63,6
	9	8	24,2	24,2	87,9
	10	4	12,1	12,1	100,0
	Totaal	33	100,0	100,0	

7. Achtergrondkenmerken

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 83 jaar.

De cliënten krijgen zorg thuis sinds:

Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	minder dan een half jaar	4	12,1	12,1	12,1
	6 maanden tot minder dan 1 jaar	2	6,1	6,1	18,2
	1 tot 2 jaar	11	33,3	33,3	51,5
	2 tot 5 jaar	10	30,3	30,3	81,8
	meer dan 5 jaar	6	18,2	18,2	100,0
	Totaal	33	100,0	100,0	

De verdeling van de respondenten naar (hoogst voltooide) opleiding is²:

Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	geen opleiding	2	6,1	6,5	6,5
	lager onderwijs	7	21,2	22,6	29,0
	lager of voorbereidend beroepsonderwijs	7	21,2	22,6	51,6
	middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	6	18,2	19,4	71,0
	middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	3	9,1	9,7	80,6
	hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	1	3,0	3,2	83,9
	hoger beroepsonderwijs	4	12,1	12,9	96,8
	wetenschappelijk onderwijs	1	3,0	3,2	100,0
	Totaal	31	93,9	100,0	
Missend		2	6,1		
Totaal		33	100,0		

² Opleidingsrichtingen behorend bij de verschillende niveaus zijn:

Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt),

Lager onderwijs (basisonderwijs, speciaal basisonderwijs),

Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO),

Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VBMO-t),

Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS),

Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (HAVO, VWO, atheneum, gymnasium, HBS en MMS),

Hoger beroepsonderwijs (HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs),

Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)

Het oordeel over de eigen gezondheid is:

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	slecht	4	12,1	12,5	12,5
	matig	17	51,5	53,1	65,6
	goed	10	30,3	31,3	96,9
	zeer goed	1	3,0	3,1	100,0
	Totaal	32	97,0	100,0	
Missend		1	3,0		
Totaal		33	100,0		



voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Bureau De Bok
Dijkstraat 5, 8801 LR Franeker
tel: 0517-390038
e-mail: info@bureaubok.nl

© Bureau De Bok