



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

Rapport Cliëntervaringsonderzoek

Woonzorgcentrum Maria Dommer
Maarsse

VPT
Verslagjaar 2018

Uitgevoerd door Bureau De Bok, Franeker

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	2
2. Respons en benadering cliënten	2
Resultaten VPT	3
1. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren VV&T	4
2. Ervaringen met eten en drinken (smaak)	5
3. Gastvrijheid: ervaringen met schoonmaken.....	5
4. Zinvolle dag.....	5
5. Respect voor mensen: Ervaren bejegening	6
6. Ervaren beschikbaarheid en kwaliteit personeel.....	7
7. Ervaren inspraak en ervaren informatie.....	8
8. Aanbeveling en waardering in cijfers.....	10
9. Achtergrondkenmerken.....	12

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

Cliëntervaringsonderzoek VPT 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 cliënten die gebruik maken van het Volledig Pakket Thuis (VPT).

De schriftelijke meting is gestart op 23 juli 2018. De sluitingsdatum voor het inzenden van vragenlijsten was 13 september 2018. In totaal zijn de respondenten voor de schriftelijke metingen maximaal vier keer benaderd.

Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van een aangepaste versie van de CQ-Index 'Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis' (versie 4.1). Deze vragenlijst is in samenspraak met Maria Dommer aangepast zodat deze aansluit op de doelgroep¹. Dezelfde vragenlijst is ook in het vorige onderzoek (2016) gebruikt.

1.2 Opzet van deze rapportage

De opzet van deze rapportage is als volgt. Eerst volgt de responsinformatie. Daarna wordt een overzicht gegeven van de indicatorscores die met de gebruikte vragenlijst te berekenen zijn.

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

De grafieken bevatten gegevens voor de resultaten van het onderzoek bij Maria Dommer 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

Voor het onderzoek zijn in totaal **32** cliënten aangeschreven. Redenen als 'overleden', 'niet in staat', 'te kort in zorg' en 'niet van toepassing' gelden als niet benaderd voor het onderzoek.

In totaal zijn er daarmee **27** cliënten benaderd (zie overzicht hieronder).

Er zijn **12** geldige vragenlijsten terug gekomen.

De respons is hiermee **44,4%**.

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

Reden non-respons	Aantal
Overleden	1
Niet in staat	2
Te kort in zorg	2
Weigeringen i.v.m. geen interesse/geen tijd/geen zin	3
Onbekend (geen reactie)	12

¹ Er zijn geen vragen uit de CQ-index aangepast, maar er zijn vragen verwijderd die niet van toepassing zijn op bewoners van aanleunwoningen.

Resultaten VPT



1. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren VV&T

Omdat in dit onderzoek gebruik is gemaakt van vragen uit de CQ-index voor bewoners intramuraal kunnen er indicatorscores berekend worden, volgens de betreffende werkinstructies van het Zorginstituut bij de gebruikte vragenlijst (te vinden op www.zorginzicht.nl). Volgens deze werkinstructies 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.

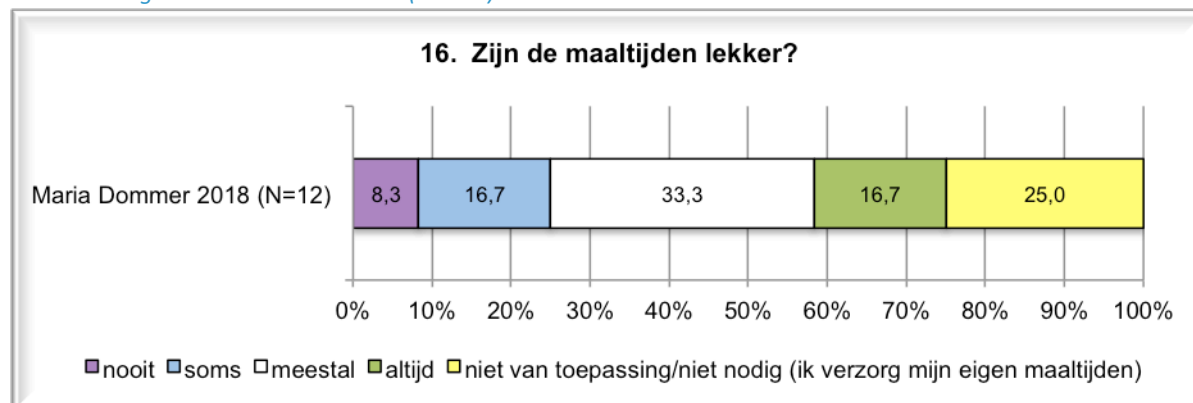
De scores van het huidige onderzoek worden met de scores uit het vorige onderzoek vergeleken. Voor het huidige onderzoek worden de aantallen per indicator weergegeven.

Indicatoren ervaringen van cliënten

Indicator (schaal)	Vragen	Gemiddelde score	N (aantal)
1.1a. Ervaringen met eten en drinken (smaak)	16	2,78	9
2.2 Gastvrijheid: ervaringen met schoonmaken	14	3,36	11
3.1 Zinvolle dag	15	2,57	7
4.3 Respect voor mensen: Ervaren bejegening	11,12,13	3,55	11
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	2	2,17	12
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	1,3,4,5	3,38	12
6.1 Ervaren inspraak	6,7,8	3,15	11
6.2 Ervaren informatie	9,10	3,25	8

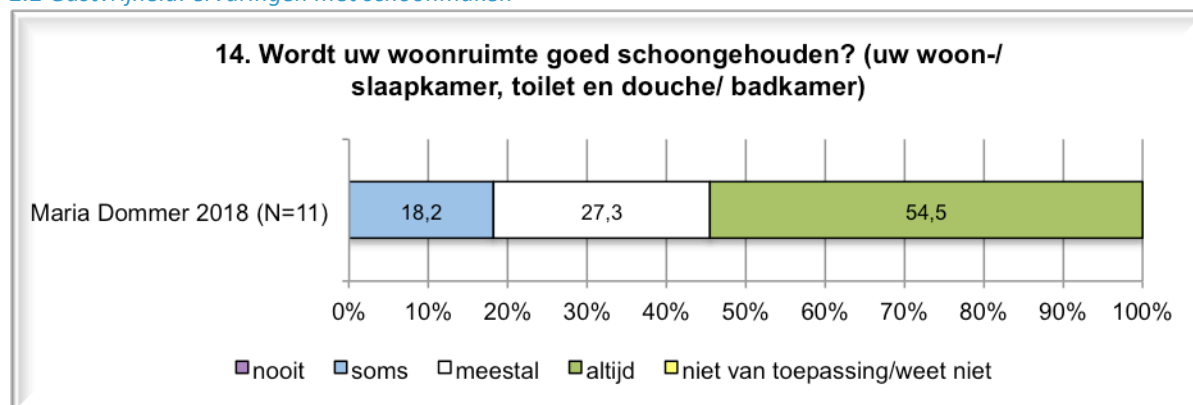
2. Ervaringen met eten en drinken (smaak)

1.1a Ervaringen met eten en drinken (smaak)



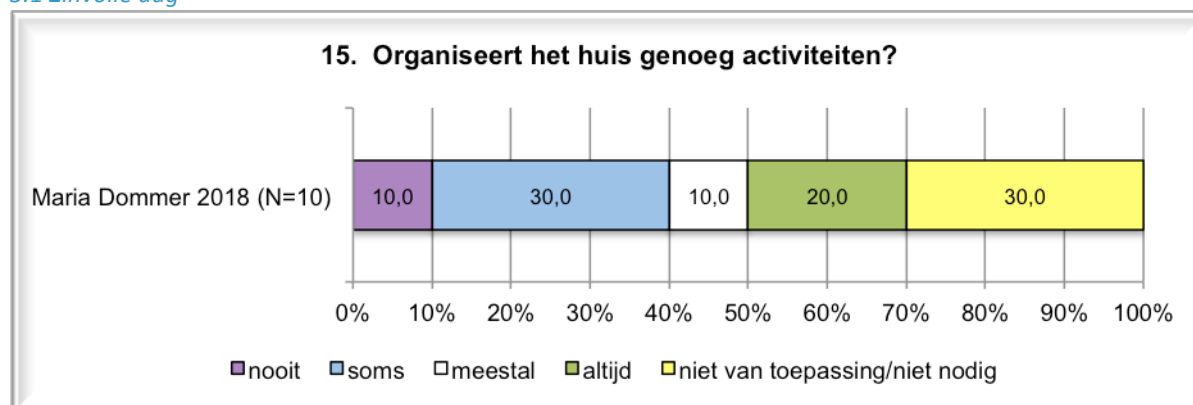
3. Gastvrijheid: ervaringen met schoonmaken

2.2 Gastvrijheid: ervaringen met schoonmaken



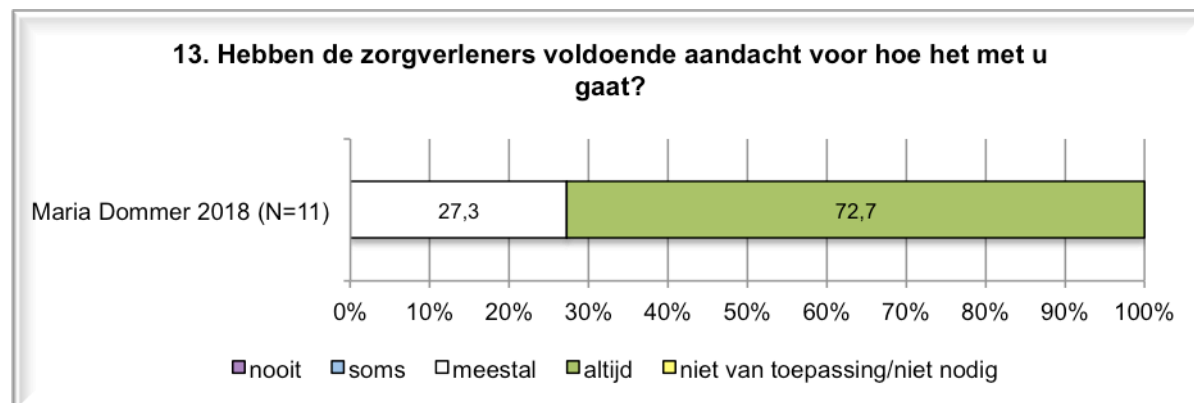
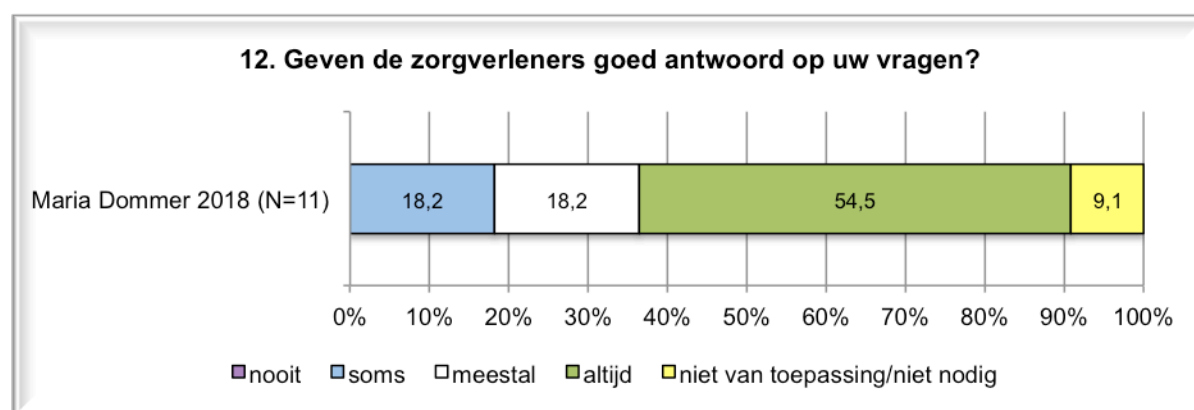
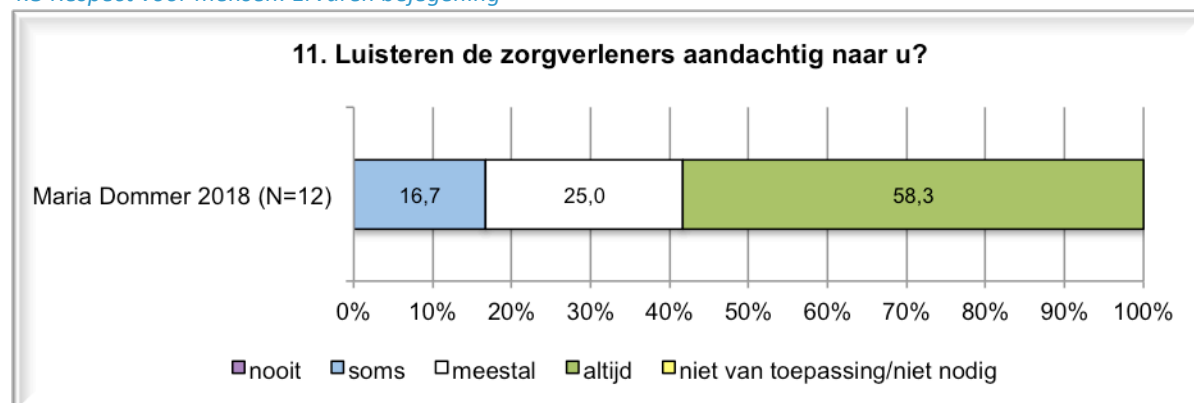
4. Zinvolle dag

3.1 Zinvolle dag



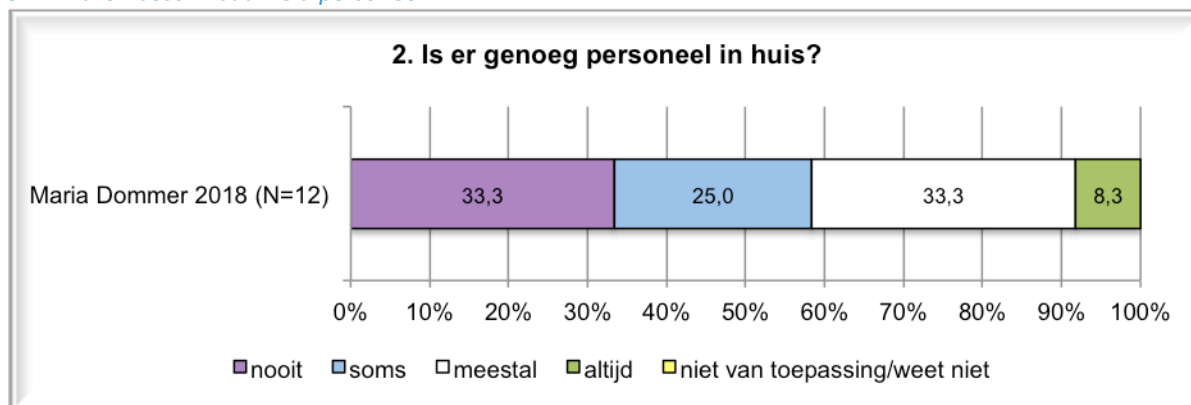
5. Respect voor mensen: Ervaren bejegening

4.3 Respect voor mensen: Ervaren bejegening

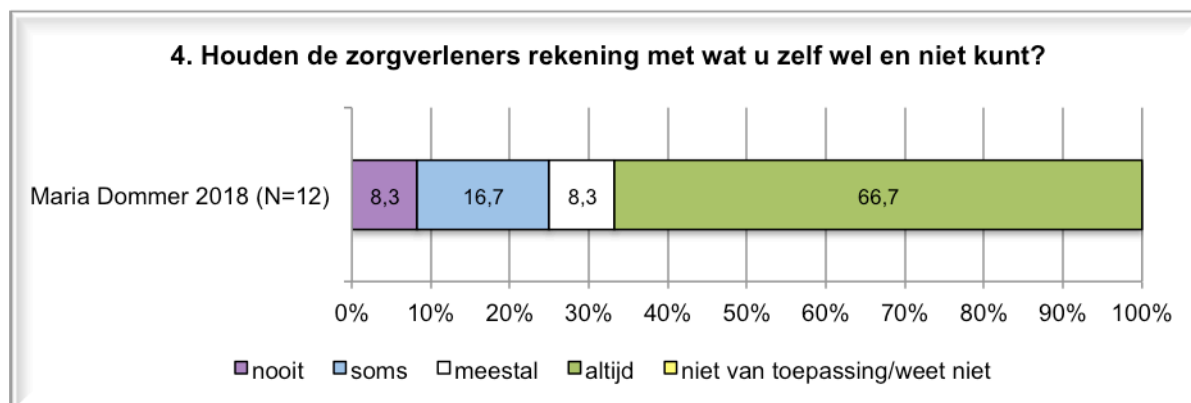
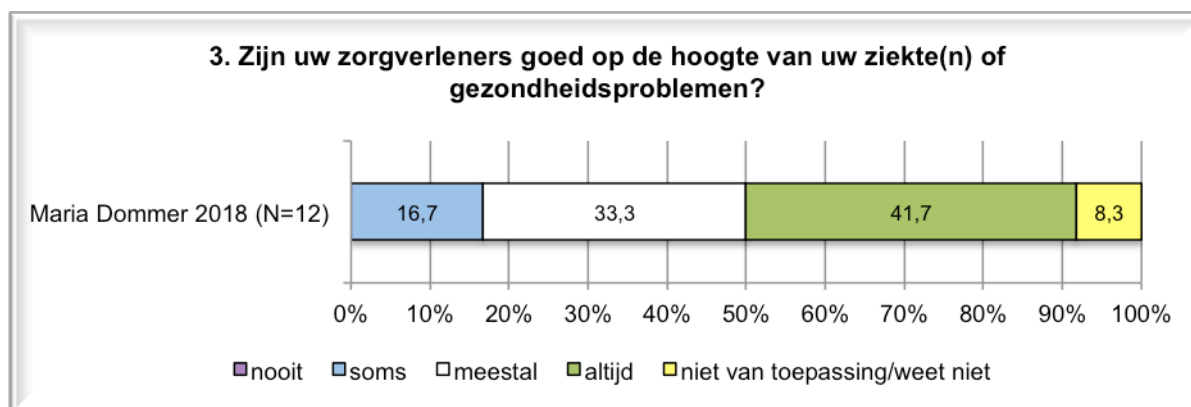
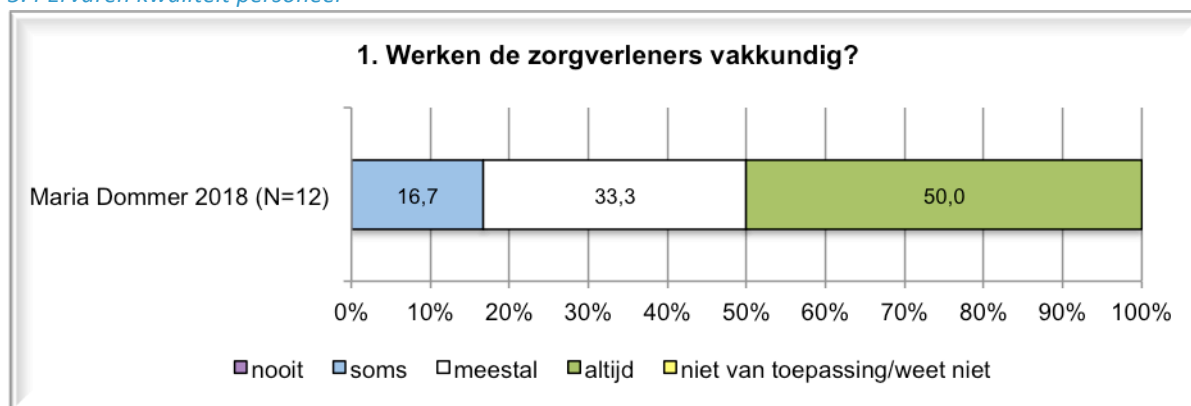


6. Ervaren beschikbaarheid en kwaliteit personeel

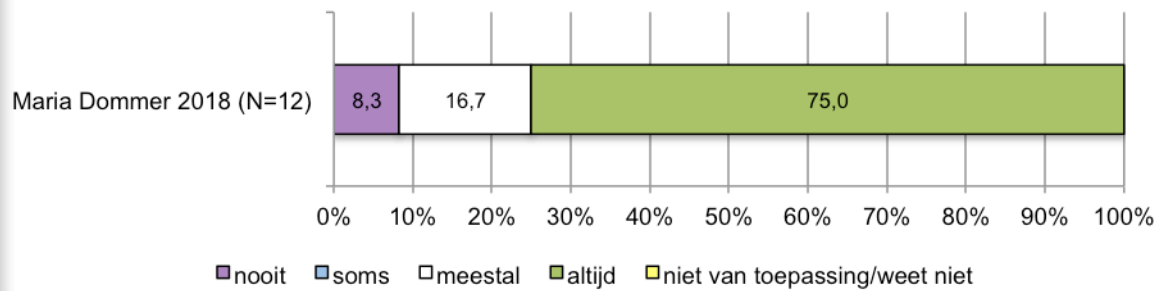
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel



5.4 Ervaren kwaliteit personeel



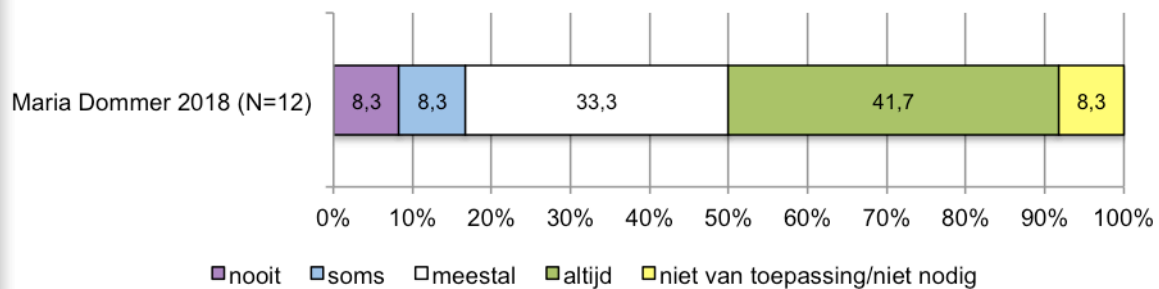
5. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?



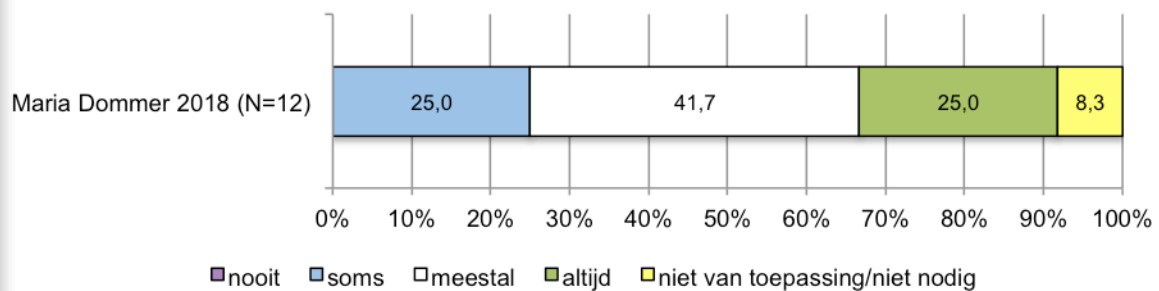
7. Ervaren inspraak en ervaren informatie

6.1 Ervaren inspraak

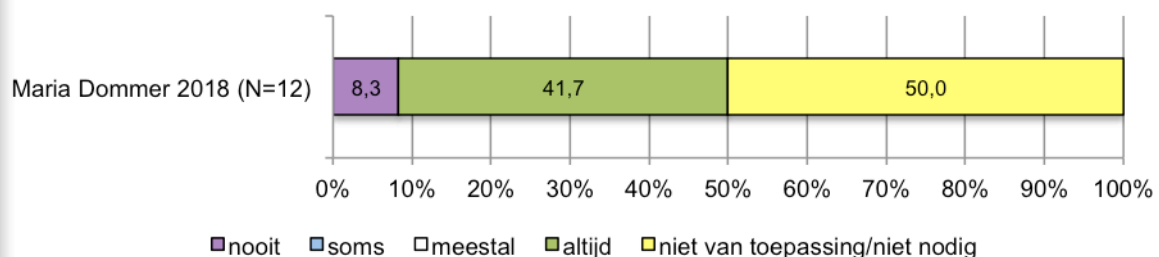
6. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?



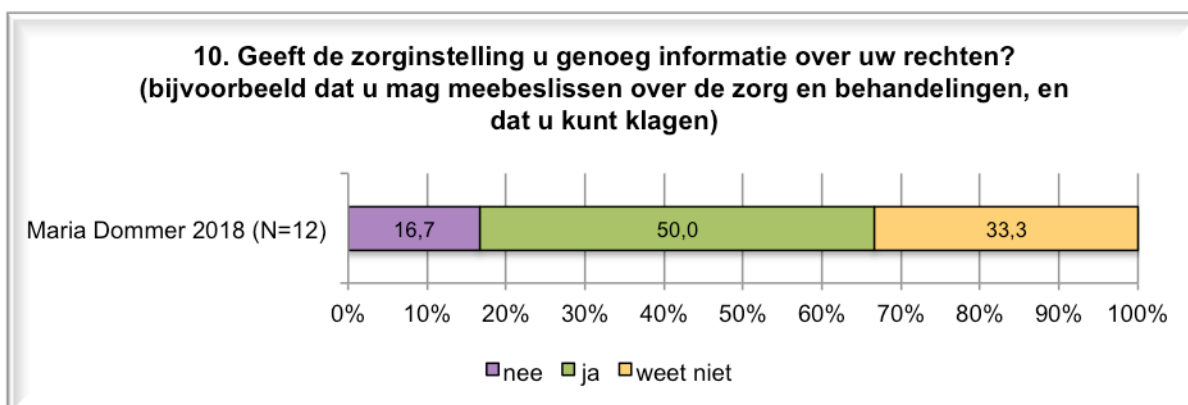
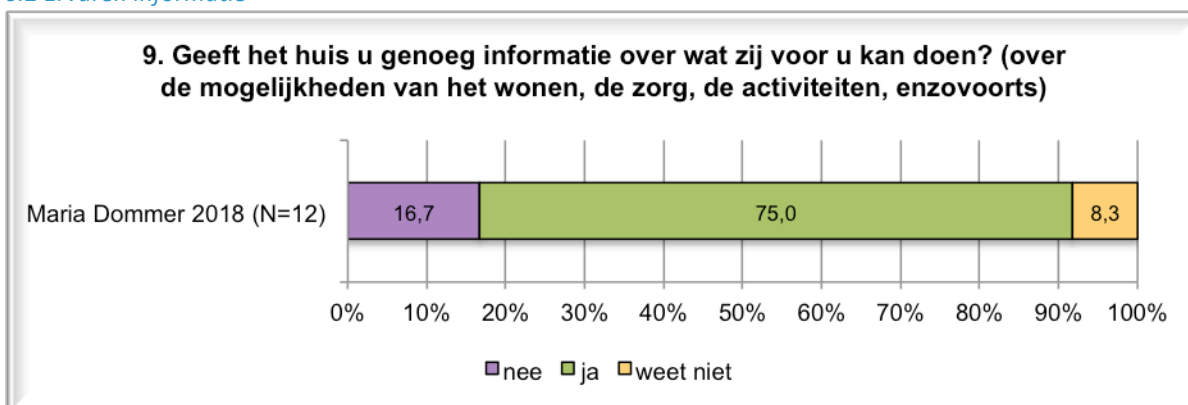
7. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?



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



6.2 Ervaren informatie



8. Aanbeveling en waardering in cijfers

Gemiddelde cijfers en Net Promotor Score

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

Onderdeel	Gemiddelde aanbevelingscijfer	Gemiddelde cijfer zorginstelling	Gemiddelde cijfer zorgverleners
Maria Dommer	6,6	7,0	8,0

8.1 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:

	Maria Dommer 2018
Aantal Criticasters (0-6)	3
Aantal Passief Tevreden (7)	3
Aantal Promotors (8-10)	5
Totaal N	11

	Maria Dommer 2018
% Criticasters (0-6)	27,3%
% Passief Tevreden (7)	27,3%
% Promotors (8-10)	45,5%

Met deze gegevens wordt de volgende NPS verkregen:

NPS
+18,2

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

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.

17. 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	0	1	8,3	9,1	9,1
	1	1	8,3	9,1	18,2
	4	1	8,3	9,1	27,3
	7	3	25,0	27,3	54,5
	8	2	16,7	18,2	72,7
	10	3	25,0	27,3	100,0
	Totaal	11	91,7	100,0	
Missend		1	8,3		
Totaal		12	100,0		

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

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	2	1	8,3	9,1	9,1
	4	2	16,7	18,2	27,3
	7	2	16,7	18,2	45,5
	8	3	25,0	27,3	72,7
	9	1	8,3	9,1	81,8
	10	2	16,7	18,2	100,0
	Totaal	11	91,7	100,0	
Missend		1	8,3		
Totaal		12	100,0		

21. 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	2	1	8,3	9,1	9,1
	7	2	16,7	18,2	27,3
	8	3	25,0	27,3	54,5
	9	2	16,7	18,2	72,7
	10	3	25,0	27,3	100,0
	Totaal	11	91,7	100,0	
Missend		1	8,3		
Totaal		12	100,0		

9. Achtergrondkenmerken

De gemiddelde leeftijd van de cliënten is 85,9 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	8,3	8,3	8,3
	6 maanden tot minder dan een jaar	1	8,3	8,3	16,7
	1 tot 2 jaar	5	41,7	41,7	58,3
	2 tot 5 jaar	2	16,7	16,7	75,0
	Meer dan 5 jaar	3	25,0	25,0	100,0
	Totaal	12	100,0	100,0	

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

Wat is uw hoogst voltooide opleiding

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Geen opleiding	2	16,7	16,7	16,7
	Lager onderwijs	1	8,3	8,3	25,0
	Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	3	25,0	25,0	50,0
	Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	5	41,7	41,7	91,7
	Middelbaar beroepsonderwijs	1	8,3	8,3	100,0
	Totaal	12	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	2	16,7	16,7	16,7
	Matig	9	75,0	75,0	91,7
	Goed	1	8,3	8,3	100,0
	Totaal	12	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)
- Vanwege chronische ziekte(n)

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)



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