

Samenvatting resultaten CTO De Gelderhorst – 2017

Een cliënt tevredenheidsonderzoek in De Gelderhorst vraagt om een specifieke aanpak waarbij cliënten worden bevraagd in hun eigen taal en er rekening wordt gehouden met hun achtergrond. De informatie verzameling voor dit CTO is op de volgende manier aangepakt:

Zorghuis:

Daar waar mogelijk zijn cliënten rechtstreeks geïnterviewd in hun eigen taal. In de praktijk blijkt echter dat de groep cliënten in het Zorghuis die een dergelijk interview aankan, steeds kleiner wordt. Doordat er sprake is van een doelgroep met steeds complexere problematiek, blijken meer en meer cliënten niet meer in staat zelfstandig vragen te begrijpen en/of te beantwoorden. Dit is een van de redenen waarom dit jaar voor het eerst ook alle 1^e contactpersonen van het Zorghuis zijn benaderd. Voor het lezen van onderstaande resultaten is het dus van belang zich te realiseren dat de cijfers over het Zorghuis deels gebaseerd zijn op interviews met cliënten, en deels op vragenlijsten die online zijn ingevuld door 1^e contactpersonen. Bij de vergelijking van de resultaten met 2016 zijn alleen de resultaten van de cliëntinterviews meegenomen. In de uitgebreide rapportage worden ook de onderlinge verschillen tussen cliënten en contactpersonen.

Verpleegafdeling De Horizon:

Voor de Horizon zijn, net als vorige jaren, alle eerste contactpersonen benaderd voor het onderzoek en hebben er geen interviews plaats gevonden met bewoners. Zij hadden de keus de vragenlijst online in te vullen, of de vragenlijst te beantwoorden middels een interview. Dit jaar heeft het merendeel van de mensen die hebben meegedaan gekozen voor het invullen van de online vragenlijst. Slechts enkelen hebben gekozen voor een interview.

Zelfstandig Wonen:

Bij het Zelfstandig Wonen zijn met name de bewoners geselecteerd die diensten of Zorg afnemen bij De Gelderhorst en een indicatie hebben hiervoor. Bij deze woonvorm zijn alleen interviews afgenomen in de eigen taal van de bewoners.

Bij het lezen van deze samenvatting is het goed zich te realiseren dat ‘wie’ is bevraagd (cliënten of contactpersoon), maar ook ‘hoe’ men is bevraagd (interview of online) van invloed kan zijn op de resultaten.

	Zorghuis	Horizon	Zelfstandig Wonen
Algemeen	50% respons (van totaal 62 bewoners): - 17 cliënten (interview) - 15 contactpersonen (online) (4 dubbel)	54% respons (van totaal 13 bewoners) - 7 contactpersonen (5 online, 2 interviews)	27% (van totaal 95 bewoners) - 26 cliënten met indicatie (vb. voor Zorg, Tulp, HH) zijn vooraf geselecteerd

	Zorghuis	Horizon	Zelfstandig Wonen																																																																																																																													
Zou u De Gelderhorst aanbevelen bij dove familie of vrienden?	Cliënten: 41% JA (18 % nee; 41% 'weet niet') Contactpersonen: 100% JA	Contactpersonen: 100% JA	Cliënten: 81% JA (19% 'weet niet')																																																																																																																													
Algemeen oordeel tevredenheid	<p><u>Cliënten:</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>😊</th> <th>😐</th> <th>☹️</th> <th>?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>wonen</td> <td>88</td> <td>12</td> <td>-</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>verzorging</td> <td>82</td> <td>12</td> <td>-</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>activiteiten</td> <td>59</td> <td>6</td> <td>-</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>activiteiten begeleiding</td> <td>41</td> <td>12</td> <td>6</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>zorg / dienstverlening</td> <td>59</td> <td>6</td> <td>-</td> <td>35</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Contactpersonen:</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>😊</th> <th>😐</th> <th>☹️</th> <th>?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>wonen</td> <td>80</td> <td>7</td> <td>-</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>verzorging</td> <td>80</td> <td>20</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>activiteiten</td> <td>60</td> <td>13</td> <td>-</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>activiteiten begeleiding</td> <td>47</td> <td>13</td> <td>-</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>zorg/ dienstverlening</td> <td>73</td> <td>27</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		😊	😐	☹️	?	wonen	88	12	-	7	verzorging	82	12	-	6	activiteiten	59	6	-	35	activiteiten begeleiding	41	12	6	41	zorg / dienstverlening	59	6	-	35		😊	😐	☹️	?	wonen	80	7	-	13	verzorging	80	20	-	-	activiteiten	60	13	-	27	activiteiten begeleiding	47	13	-	40	zorg/ dienstverlening	73	27	-	-	<p><u>Contactpersonen:</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>😊</th> <th>😐</th> <th>☹️</th> <th>?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>wonen</td> <td>10</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>verzorging</td> <td>57</td> <td>29</td> <td>-</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>activiteiten</td> <td>10</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>activiteiten begeleiding</td> <td>57</td> <td>43</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Zorg/dienstverlening</td> <td>10</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		😊	😐	☹️	?	wonen	10	-	-	-	verzorging	57	29	-	14	activiteiten	10	-	-	-	activiteiten begeleiding	57	43	-	-	Zorg/dienstverlening	10	-	-	-		0	-	-	-	<p><u>Cliënten:</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>😊</th> <th>😐</th> <th>☹️</th> <th>?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>wonen</td> <td>93</td> <td>7</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>verzorging</td> <td>65</td> <td>8</td> <td>4</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>activiteiten</td> <td>82</td> <td>18</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>activiteiten begeleiding</td> <td>63</td> <td>33</td> <td>4</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>zorg/ dienstverlening</td> <td>93</td> <td>7</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		😊	😐	☹️	?	wonen	93	7	-	-	verzorging	65	8	4	23	activiteiten	82	18	-	-	activiteiten begeleiding	63	33	4	-	zorg/ dienstverlening	93	7	-	-
	😊	😐	☹️	?																																																																																																																												
wonen	88	12	-	7																																																																																																																												
verzorging	82	12	-	6																																																																																																																												
activiteiten	59	6	-	35																																																																																																																												
activiteiten begeleiding	41	12	6	41																																																																																																																												
zorg / dienstverlening	59	6	-	35																																																																																																																												
	😊	😐	☹️	?																																																																																																																												
wonen	80	7	-	13																																																																																																																												
verzorging	80	20	-	-																																																																																																																												
activiteiten	60	13	-	27																																																																																																																												
activiteiten begeleiding	47	13	-	40																																																																																																																												
zorg/ dienstverlening	73	27	-	-																																																																																																																												
	😊	😐	☹️	?																																																																																																																												
wonen	10	-	-	-																																																																																																																												
verzorging	57	29	-	14																																																																																																																												
activiteiten	10	-	-	-																																																																																																																												
activiteiten begeleiding	57	43	-	-																																																																																																																												
Zorg/dienstverlening	10	-	-	-																																																																																																																												
	0	-	-	-																																																																																																																												
	😊	😐	☹️	?																																																																																																																												
wonen	93	7	-	-																																																																																																																												
verzorging	65	8	4	23																																																																																																																												
activiteiten	82	18	-	-																																																																																																																												
activiteiten begeleiding	63	33	4	-																																																																																																																												
zorg/ dienstverlening	93	7	-	-																																																																																																																												

	Zorghuis	Horizon	Zelfstandig Wonen
<p>Om trots op te zijn:</p> <p>Vragen waarop (na correctie 'weet niet' of 'nvt') minimaal 90% van de respondenten positief heeft geantwoord.</p>	<p>Vindt u dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De andere deelnemers bij de activiteiten aardig zijn? 2. U goede tolken heeft? 3. U veilig bent bij de activiteiten? 4. U genoeg te zeggen heeft over waar u uw geld aan uitgeeft? 5. U genoeg te zeggen heeft over wanneer u gaat slapen/ opstaat? 6. De technische dienst goed geregeld is? 7. De EVV'er u goed begrijpt? 8. De receptie goed geregeld is? 	<p>Vindt u dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. U een fijne kamer heeft 2. U veilig bent in uw kamer? 3. Uw kamer voldoende is aangepast aan uw wensen/situatie? 4. De algemene en gemeenschappelijke ruimtes goed zijn? 5. U genoeg te zeggen heeft wanneer u gaat slapen/opstaat? 6. U genoeg te zeggen heeft over waar u uw geld aan uitgeeft? 7. De bezigheden/activiteiten leuk zijn 8. U veilig bent bij de activiteiten? 9. U genoeg te zeggen heeft over het soort activiteiten? 10. U goede activiteitenbegeleiders heeft? 11. De activiteitenbegeleiders genoeg tijd voor u hebben? 12. De activiteitenbegeleiders voldoende weten waarbij u hulp nodig heeft? 13. De receptie bij De Gelderhorst goed geregeld is? 14. De zorg en diensten bij De Gelderhorst goed geregeld zijn? <p>(cliënten + contactpersonen)</p>	<p>Vindt u dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De EVV'er u goed begrijpt? 2. U goed begrijpt wat de EVV'er zegt en bedoelt? 3. U genoeg te zeggen heeft over wanneer u gaat slapen en op staat? 4. U genoeg te zeggen heeft over welke kleren u draagt? 5. U genoeg te zeggen heeft over waar u uw geld aan uitgeeft? 6. U veilig bent bij de activiteiten? 7. De activiteiten belangrijk voor u zijn? 8. De technische dienst goed geregeld is? 9. De receptie goed geregeld is? 10. De artsen en medewerkers zich aan de afspraken houden?

	Zorghuis	Horizon	Zelfstandig Wonen
Aandachtspunten:	<ul style="list-style-type: none"> - ten minste een kwart van de cliënten heeft gekozen voor het antwoord 'niet altijd' en/of 'vaak niet' (☹️+☹️ ≥25%) <p>Vindt u dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De verzorgenden genoeg tijd voor u hebben? 2. De verzorgenden genoeg tijd voor u hebben tijdens zorg? 3. Het eten lekker is? 4. U een goede arts heeft? 5. De activiteitenbegeleiders u genoeg vertellen over wat er te doen is in De Gelderhorst of in de buurt? 6. Uw woning voldoende is aangepast aan uw wensen? 7. Uw woning goed onderhouden wordt? 8. U genoeg hulp krijgt om uw huis schoon te maken? 	<ul style="list-style-type: none"> - ten minste drie respondenten (43%) hebben gekozen voor het antwoord 'niet altijd' en/of 'vaak niet' (☹️+☹️) - vragen waarbij ten minste twee respondenten (29%) hebben gekozen voor het negatieve antwoord (☹️). <p>Vindt u dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. U genoeg hulp krijgt om uw huis schoon te maken? 2. U genoeg hulp krijgt voor uw persoonlijke verzorging? 3. U vaak genoeg contact heeft met uw EVV'er? 4. U goed begrijpt wat de EVV'er zegt en bedoelt? 5. U goed begrijpt wat activiteitenbegeleiders zeggen/ bedoelen? 6. Uw EVV'er het Zorgleefplan genoeg met u als contactpersoon bespreekt? 7. Er goed naar u als contactpersoon is geluisterd bij het maken van het Zorgleefplan. 	<ul style="list-style-type: none"> - ten minste een derde van de respondenten heeft gekozen voor het antwoord 'niet altijd' en/of 'vaak niet' (☹️+☹️ ≥33%) <p>Vindt u dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De activiteitenbegeleiders u genoeg te vertellen wat er te doen is in De Gelderhorst of in de buurt 2. U in een leuke plaats (stad of dorp) woont? 3. Het eten lekker is? 4. De andere deelnemers bij de activiteiten aardig zijn? 5. De activiteitenbegeleiders goed naar u luisteren? 6. Uw woning voldoende is aangepast aan uw wensen/situatie? 7. De activiteitenbegeleiders voldoende weten waarbij u hulp nodig heeft? 8. De activiteitenbegeleiders u goed begrijpen? 9. De activiteitenbegeleiders genoeg tijd voor u hebben? 10. U goede activiteitenbegeleiders heeft?

	Zorghuis	Horizon	Zelfstandig Wonen
Vergelijking met 2016	<p><u>Wonen:</u> ↓: woning, hulp bij PV, zeggenschap PV ↑: woonplaats, medebewoners, zeggenschap geld.</p> <p><u>Verzorging:</u> ↑: bekendheid EVV-er ↑: vaak genoeg contact EVV-er ↓: begrijpen door verzorgenden ↓: verzorgenden genoeg tijd (2x)</p> <p><u>Activiteiten:</u> ↓: begeleiding bij activiteiten (vooral communicatie en begrip)</p> <p><u>Zorg- en dienstverlening:</u> ↑: luisteren + afspraken nakomen, receptie en technische dienst</p> <p><u>Zorgleefplan:</u> ↑: vooral bij cliënten, minder bij vertegenwoordigers</p> <p><u>Inspraak en klachten:</u> ↑: bekendheid CR en klachtenprocedure</p> <p>(op basis van antwoorden van cliënten, niet van contactpersonen)</p>	<p><u>Wonen</u> ↓: medebewoners, hulp bij schoonmaak en zeggenschap eten en drinken</p> <p><u>Verzorging</u> ↓: begrijpen van en door EVV-er ↓: kennis hulpvraag ↑: luisteren door verzorgenden</p> <p><u>Activiteiten:</u> ↑: bekendheid IB-er ↑: goede begeleiders ↑: begeleiders hebben genoeg tijd ↓: begrijpen wat begeleiders zeggen en bedoelen</p> <p><u>Zorg- en dienstverlening:</u> Geen verschillen</p> <p><u>Zorgleefplan:</u> ↑: EVV-er bespreekt ZLP ↑: weet genoeg over wat de verzorgenden opschrijven over bewoner</p> <p><u>Inspraak en klachten:</u> ↓: bekendheid cliëntenraad ↑: naar wie met klacht?</p> <p><u>Contact contactpersoon en Gelderhorst:</u> Geen verschillen</p>	<p><u>Wonen:</u> ↓: veel punten; opvallend: woonplaats, eten, aanpassingen in huis. ↑: bekendheid EVV-er</p> <p><u>Verzorging:</u> ↑: oordeel over EVV-er ↓: oordeel over verzorgende, vooral tijd.</p> <p><u>Activiteiten:</u> ↑: bekendheid IB-er (iets meer) ↓: oordeel over andere deelnemers ↓: oordeel over de begeleiding</p> <p><u>Zorg- en dienstverleners:</u> ↓: houden aan afspraken ↑: oordeel over receptie</p> <p><u>Zorgleefplan:</u> Geen grote verschillen met 2016</p> <p><u>Inspraak en klachten:</u> Geen grote verschillen met 2016</p>