



## Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek 2023 Het Parkhuis

*20 maart 2024*

# 1. Inleiding

## Doel

Het uitgangspunt van onze zorgverlening zijn de wensen en behoeften van onze cliënten. Kwaliteit van zorg en cliëntveiligheid zijn daarbij belangrijke thema's, waar wij continu aan werken.

Om te weten hoe cliënten onze zorg ervaren en wat we beter zouden kunnen doen, houden we jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) onder cliënten van alle locaties van het Parkhuis. Op basis van de resultaten van dit onderzoek worden per locatie, maar ook organisatiebreed, verbeteringen doorgevoerd.

## Onderzoeksmethode

Het CTO 2023 is gehouden tussen 7 december 2023 en 7 januari 2024 bij de doelgroepen Dubbelsteyn (gerontopsychiatrie), Intramuraal (Middenhoeve, Haaswijk, Het Parkhoff en Parkstaete), vier Ontmoetingscentra Dordrecht (OCD's Gravenhorst, Koloriet, Polderwiel en Stadswiel) en Dagbehandelcentrum Torenzicht. Locatie het Dijckhuis (Korsakov) heeft dit jaar niet meegedaan vanwege een wetenschappelijk onderzoek dat in augustus 2023 is uitgevoerd. De uitkomsten van dit onderzoek zijn in dit rapport opgenomen in de bijlage.<sup>1</sup>

Het CTO 2023 is uitgezet bij cliënten en/of hun wettelijke vertegenwoordiger die op dat moment waren opgenomen in het Parkhuis. Cliënten die zelf als contactpersoon geregistreerd staan, ontvingen persoonlijk de uitnodiging voor het onderzoek. Indien van de cliënt een wettelijk vertegenwoordiger bekend was, is de vragenlijst uitgezet bij de wettelijk vertegenwoordiger.

De vragenlijst is ontworpen in SurveyMonkey. Voor cliënten van het Dubbelsteyn is een aangepaste versie, specifiek voor de doelgroep gerontopsychiatrie, op papier uitgezet. Deze vragenlijst is dit jaar door de bewoners zelf ingevuld, vorig jaar zijn bewoners begeleid bij het invullen van de vragenlijst.

Het CTO 2023 is opgezet met inachtneming van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, waarbij de volgende onderwerpen aan bod komen:

- a. Woon- en leefomgeving
- b. Participatie
- c. Mentaal welbevinden
- d. Persoonsgerichte zorg
- e. Communicatie en informatie
- f. Cliëntveiligheid
- g. Tevredenheid over medewerkers
- h. Tevredenheid over externe diensten
- i. Tevredenheid Parkhuis (inclusief Net Promotor Score)

Er is gewerkt met de antwoordopties "nooit-zelden-soms-meestal-altijd", "zeer ontevreden-ontevreden-niet tevreden, niet ontevreden-tevreden-zeer tevreden" en cijfer 1-10. Bij iedere vraag heeft de respondent de mogelijkheid om het antwoord toe te lichten.

---

<sup>1</sup> In het vervolg van de rapportage worden de resultaten van het CTO 2022 vergeleken met de resultaten van het CTO 2023. Voor de juiste vergelijking zijn de uitkomsten van het Dijckhuis bij het CTO 2022 niet meegenomen.

## Wijzigingen t.o.v. CTO 2022

Er zijn een aantal wijzigingen doorgevoerd in het CTO 2023.

In 2022 zijn er vijf resultatenrapporten opgeleverd voor de vijf doelgroepen: Dijckhuis, Dubbelsteyn, Intramuraal, vier Ontmoetingscentra Dordrecht (OCD's Gravenhorst, Koloriet, Polderwiel en Stadswiel) en Torenzicht. Vanwege de wens van de Cliëntenraad om de informatie overzichtelijker weer te geven, is er dit jaar één organisatie overkoepelend resultatenrapport. Net als vorig jaar ontvangt elk team daarnaast een analyse op teamniveau.

Voorgaande jaren is voor elke doelgroep een eigen vragenlijst gebruikt. Deze vragenlijsten hebben veel overlap, maar verschillen ook op diverse punten. Voor het maken van een organisatie overkoepelende analyse is dit jaar een zo uniform mogelijke vragenlijst gemaakt. In het vervolg van dit resultatenrapport is per vraag aangegeven welke (vergelijkbare) vraag in 2022 is gesteld.

De Cliëntenraad heeft eerder aangegeven dat het wenselijk zou zijn om de cliënten meer te betrekken bij het CTO. Om dit onder de aandacht te brengen, is op de afdelingen onderstaande poster met een QR code naar de vragenlijst opgehangen, met daarbij het verzoek aan naasten om hierover het gesprek aan te gaan met de bewoner.



**het PARK HUIS**  
Wonen, Zorg, Welzijn & Beroepen

**Cliënttevredenheidsonderzoek 2023:  
geef uw mening!**

Het uitgangspunt van onze zorgverlening zijn de wensen en behoeften van onze cliënten. Om te weten hoe cliënten onze zorg ervaren en wat we beter zouden kunnen doen, houden we jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO).

**Doet u ook mee?**  
Tot en met 7 januari kunt u het CTO invullen. Scan de QR code met de camera van uw mobiele telefoon om deel te nemen. Bent u naast van een cliënt? Vul de vragenlijst dan zo mogelijk samen in.



— — — — — +

## 2. Resultaten

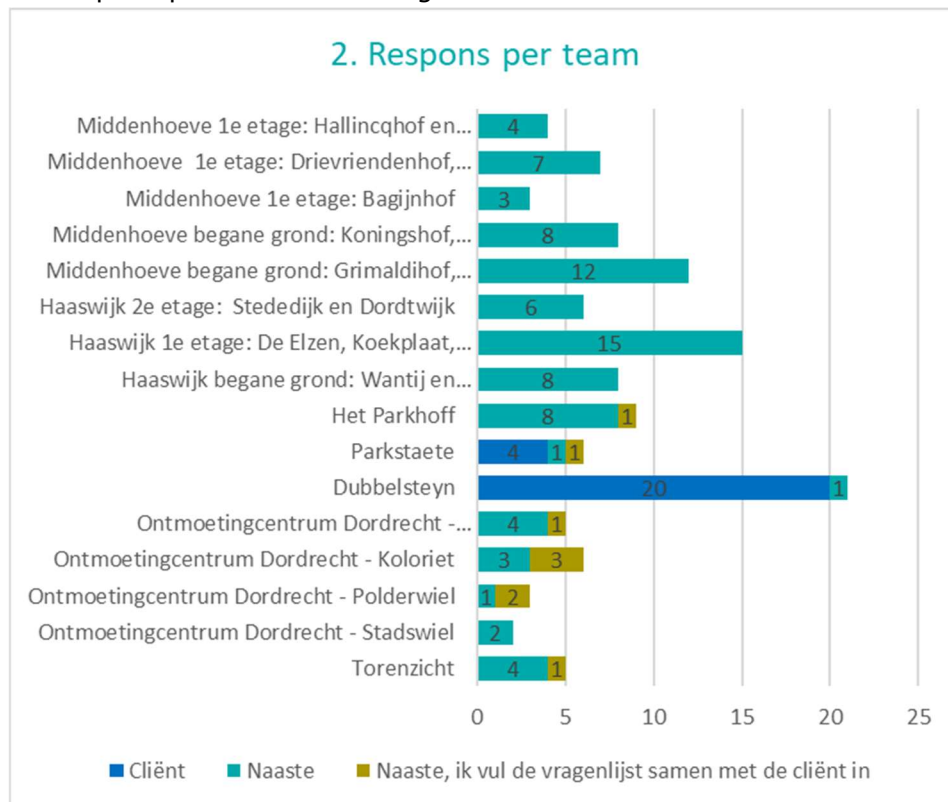
### 2.1 Respons

In totaal hebben 120 mensen het CTO 2023 ingevuld. De respons is exact gelijk aan voorgaand jaar, toen waren er ook 120 reacties. Per doelgroep is de respons als volgt:

1. Respons per doelgroep		
Doelgroep	Respons 2022	Respons 2023 <sup>2</sup>
Intramuraal	69 van de 198 (34,8%)	78 reacties van de 247 (31,6%)
Dubbelsteyn	18 van de 32 (56,3%)	21 reacties van de 42 (50,0%)
Ontmoetingscentra Dordrecht (OCD's)	29 reacties	16 reacties van de 67 (23,8%)
Torenzicht	4 reacties	5 reacties van de 15 <sup>3</sup> 33,3%

Parkhuis breed is er de respons 32,9%. Parkhuis breed en voor de doelgroep Intramuraal geldt dat de respons representatief<sup>4</sup> is.

De respons per team is als volgt:



Van de 120 reacties zijn er 87 reacties van naasten. Er zijn 24 van de 120 vragenlijsten ingevuld door een cliënt, afkomstig van Dubbelsteyn en Parkstaete.

In de inleiding van het CTO en middels de poster is een oproep gedaan aan naasten om indien mogelijk het CTO samen met de cliënt in te vullen. Van de 120 reacties zijn 9 vragenlijsten gezamenlijk door een naaste en cliënt ingevuld.

<sup>2</sup> Aantal reacties t.o.v. de bezetting op 5 december 2023.

<sup>3</sup> 15 cliënten, waarvan 6 cliënten die intramuraal verblijven.

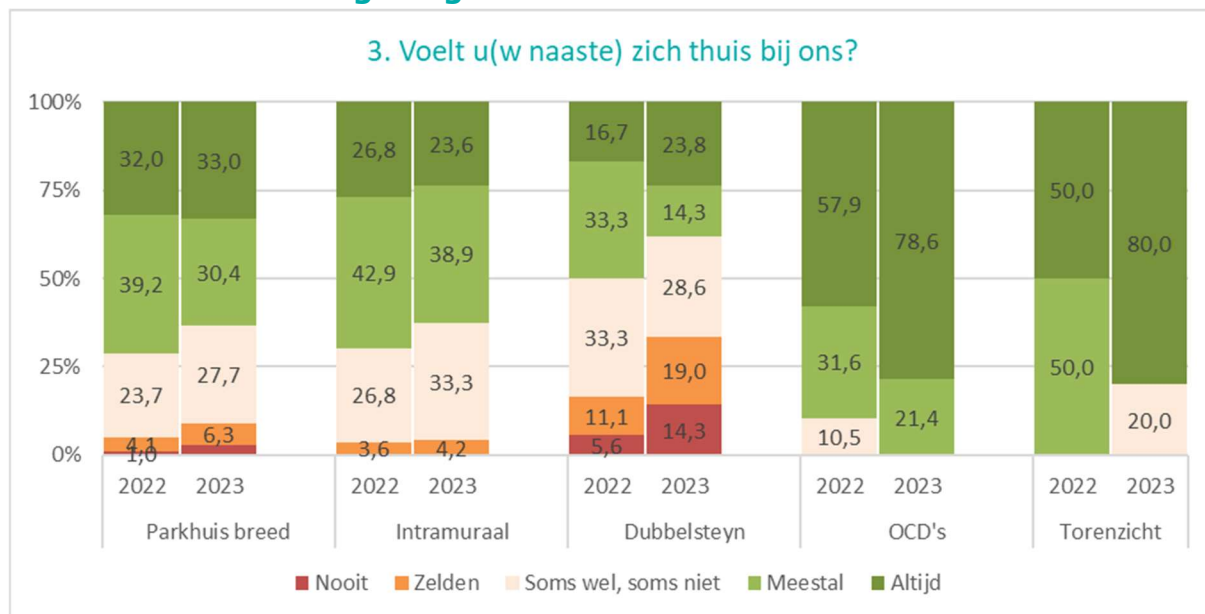
<sup>4</sup> Sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 10%.

Betrouwbaarheidsniveau: De waarschijnlijkheid dat de steekproef de houding van de populatie nauwkeurig vertegenwoordigt

Foutmarge: De marge waarmee de enquêteresultaten overeenkomen met de mening van de populatie

11 respondenten hebben aangegeven graag met de leidinggevende van de afdeling in gesprek te gaan over de vragenlijst. Alhoewel er expliciet gevraagd wordt in dat geval contactgegevens in te vullen, zijn er 2 respondenten die geen contactgegevens hebben achtergelaten. Met de overige respondenten wordt contact opgenomen door desbetreffende leidinggevendenden.

## 2.2 Woon- en leefomgeving

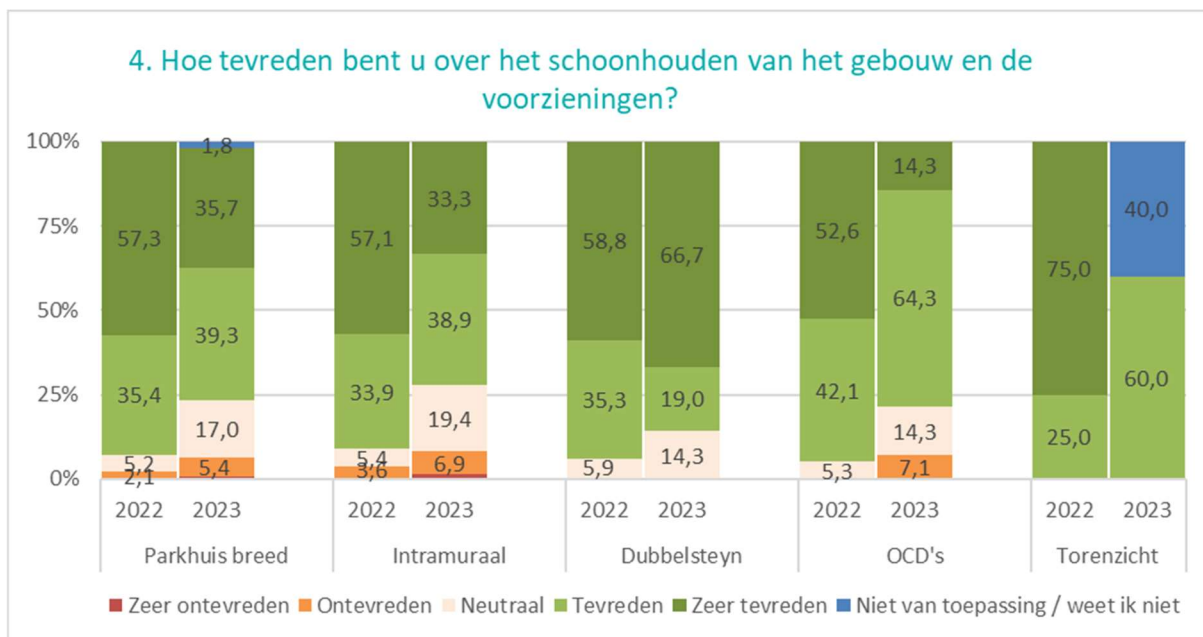


### Gestelde vraag in het CTO 2022

Intramuraal	Heeft u het gevoel dat uw naaste zich thuis voelt in zijn of haar woonomgeving?
Dubbelsteyn	Voelt u zich op uw gemak in Dubbelsteyn?
OCD's	Heeft u het gevoel dat uw naaste zich thuis voelt in het Ontmoetingscentrum?
Torenzicht	Heeft u het gevoel dat uw naaste zich thuis voelt in dagbehandelcentrum Torenzicht?

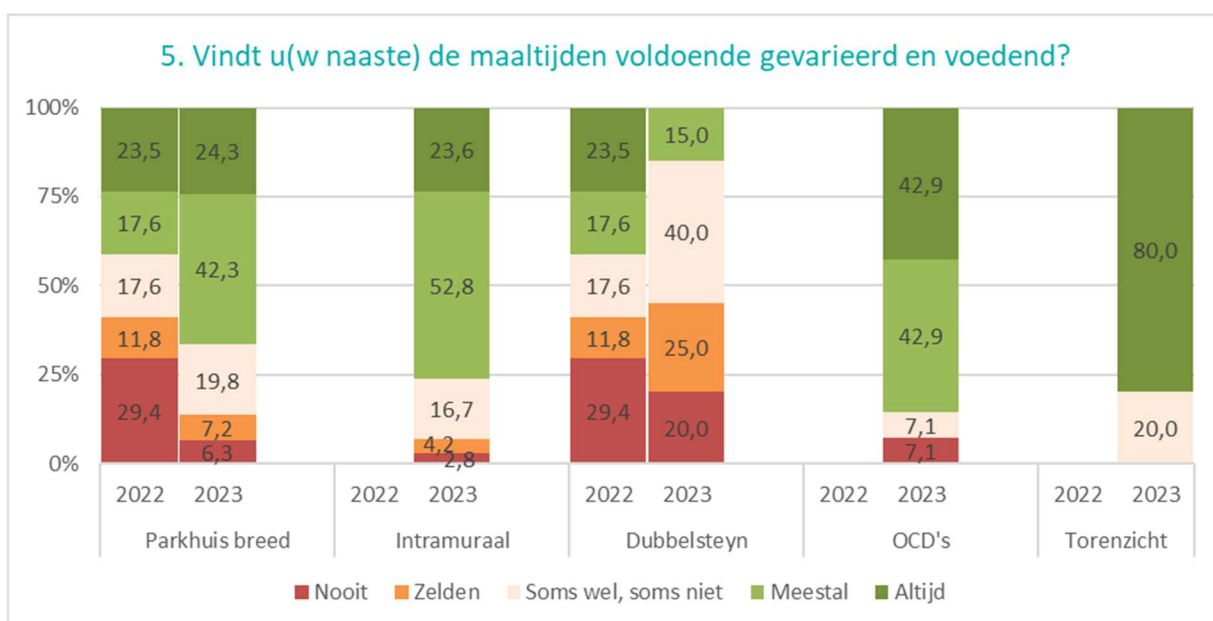
Parkhuis breed voelen cliënten zich iets minder thuis; 63,4% van de cliënten geeft aan zich meestal (30,4%) tot altijd (33,0%) thuis te voelen bij ons. Bij het CTO 2022 was dit 71,2% (39,2% meestal, 32,0% altijd).

Vooral bij Dubbelsteyn en Torenzicht is het gevoel van thuis zijn gedaald. Respondenten geven aan dat zij liever naar huis willen of dat er geen aansluiting is bij andere bewoners. Bij de OCD's is een grote stijging zichtbaar van hoe thuis cliënten zich voelen bij ons; 78,6% van de respondenten geeft aan zich altijd thuis te voelen t.o.v. 57,9% bij het CTO 2022. Er zijn complimenten over de vriendelijke begeleiding en de zinvolle invulling van de dag.



Gestelde vraag in het CTO 2022	
Intramuraal	Wordt de woonomgeving van uw naaste door ons goed schoongehouden?
Dubbelsteyn	Maken wij de woongroep en uw slaapkamer goed schoon?
OCD's	Wordt het Ontmoetingscentrum door ons goed schoongehouden?
Torenzicht	Wordt dagbehandelcentrum Torenzicht door ons goed schoongehouden?

Parkhuis breed is 75,0% van de respondenten tevreden (39,3%) tot zeer tevreden (35,7%) over het schoonhouden van het gebouw en de voorzieningen. Dit is een daling ten opzichte van voorgaande jaar, toen 92,7% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden was over het schoonhouden van het gebouw en de voorzieningen. Daar waar respondenten minder tevreden zijn betreft dit met name opmerkingen over vieze, stoffige vloeren.



Bij Dubbelsteyn is tijdens het CTO 2023 de alternatieve vraag gesteld "Vindt u de maaltijden lekker?"

## Gestelde vraag in het CTO 2022

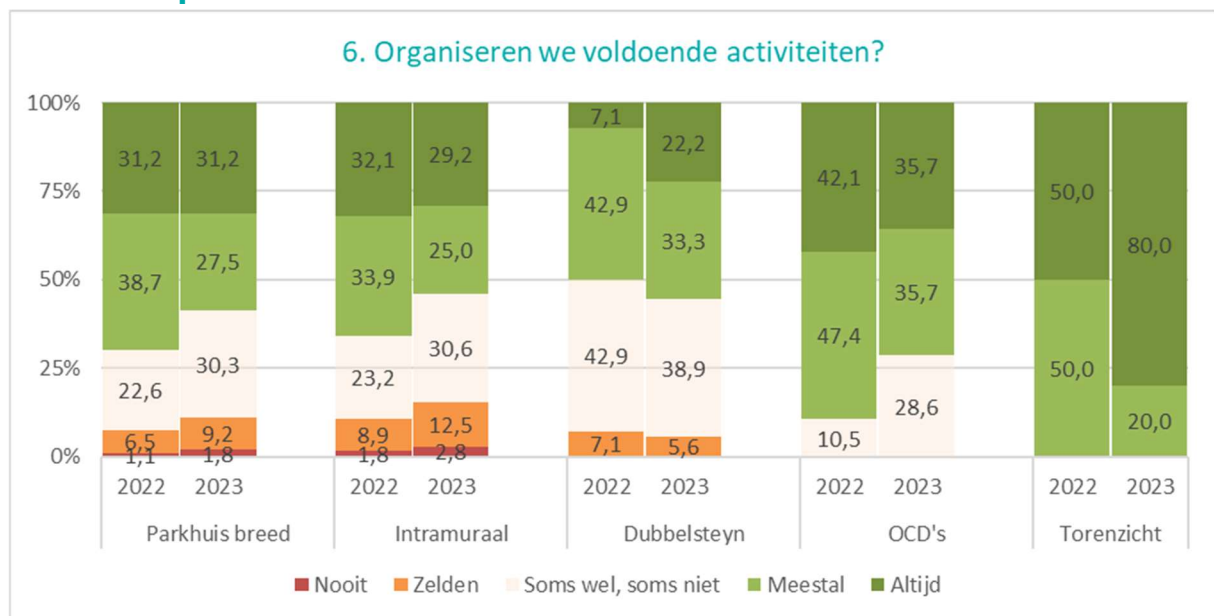
Intramuraal	-
Dubbelsteyn	Vindt u de warme maaltijden die u in Dubbelsteyn krijgt lekker?
OCD's	-
Torenzicht	-

In 2022 is deze vraag enkel bij Dubbelsteyn gesteld, in 2023 is bij alle doelgroepen nagegaan wat zij vinden van de maaltijden. Intramuraal, bij de OCD's en bij Torenzicht vindt 76,4% tot 85,8% van de respondenten de maaltijden meestal of altijd gevarieerd en voedend. Bij Dubbelsteyn vindt slechts 15,0% van de respondenten de maaltijden meestal lekker, 0% van de respondenten vindt de maaltijden altijd lekker. Dit is een daling t.o.v. vorig jaar, toen 41,1% van de respondenten bij Dubbelsteyn aangaf de maaltijden meestal tot altijd lekker te vinden.

Het verschil tussen Dubbelsteyn en de andere doelgroepen zouden deels te verklaren kunnen zijn door het verschil in vraagstelling ("lekker" versus "gevarieerd en voedzaam"). Deels zou het kunnen komen door verschil in maaltijden; bij Dubbelsteyn worden dezelfde maaltijden geserveerd als intramuraal, afkomstig uit de keuken van het Parkhuis, de OCD's en Torenzicht koken zelf. Er is echter ook een verschil in antwoorden tussen Dubbelsteyn en intramuraal. Het is mogelijk dat er een verschil in perceptie is of dat de verwachtingen die de bewoners hebben van de maaltijden bij Dubbelsteyn hoger zijn dan intramuraal. In de reacties van Dubbelsteyn wordt onder andere benoemd "waar ik om vraag krijg ik niet" en "ik heb toch niks te vertellen".

Het verschil tussen de resultaten van Dubbelsteyn bij het CTO 2022 versus CTO 2023 is niet geheel te verklaren. Het kan komen doordat de bewoners dit jaar zelfstandig de vragenlijst hebben ingevuld, waar zij vorig jaar begeleid werden door een vrijwilliger bij het invullen van de vragenlijst. Begeleiding in 2022 zou kunnen zorgen voor een positieve bias. Echter zou dan de verwachting zijn dat bij het CTO 2023 alle vragen negatiever zouden zijn ingevuld, wat niet het geval is.

## 2.3 Participatie

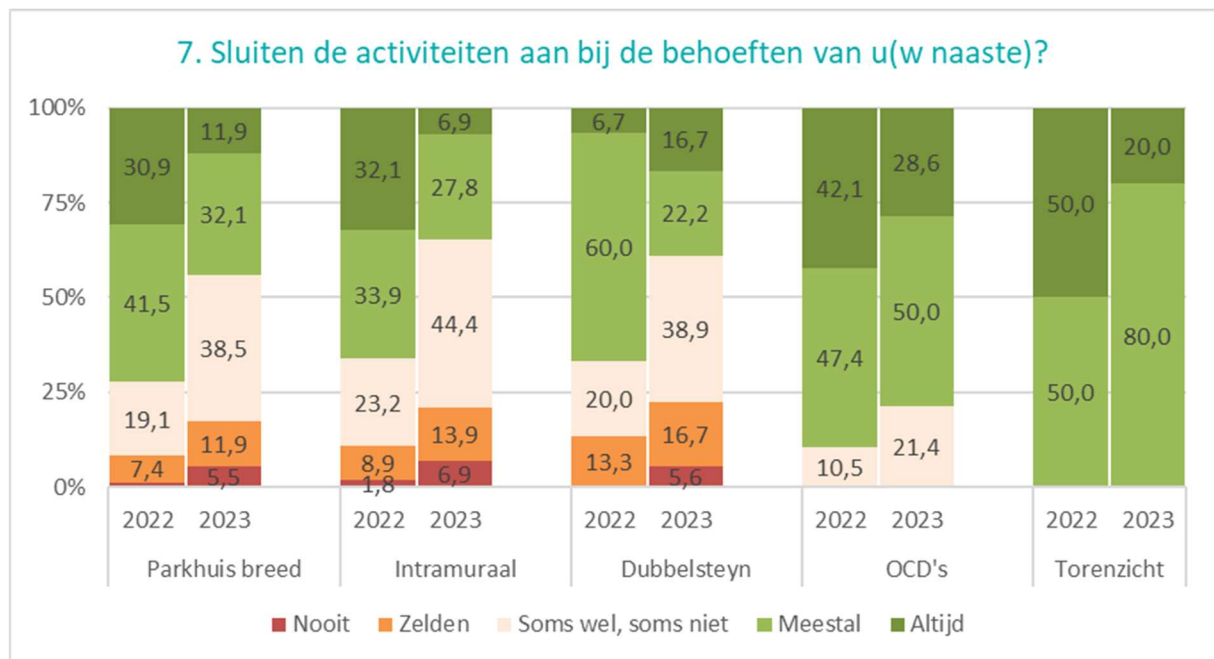


### Gestelde vraag in het CTO 2022

Intramuraal	Bieden wij uw naaste voldoende mogelijkheden om deel te nemen aan activiteiten die aansluiten bij zijn/haar wensen en behoeftes?
Dubbelsteyn	Vindt u dat wij genoeg activiteiten organiseren?
OCD's	Bieden wij uw naaste voldoende mogelijkheden om deel te nemen aan activiteiten die aansluiten bij zijn/haar wensen en behoeftes?
Torenzicht	Bieden wij uw naaste voldoende mogelijkheden om deel te nemen aan activiteiten die aansluiten bij zijn/haar wensen en behoeftes?

Bij het CTO 2022 is voor de doelgroepen intramuraal, ontmoetingscentra en Torenzicht zijn vragen 6 en 7 gecombineerd gesteld. Hierdoor zijn de antwoorden op deze vragen voor het CTO 2022 en het CTO 2023 niet één op één vergelijkbaar.

Parkhuis breed geeft 58,7% van de respondenten aan dat er meestal (27,5%) tot altijd (31,2%) voldoende activiteiten worden georganiseerd. Bij Torenzicht geven alle respondenten aan dat er meestal tot altijd voldoende activiteiten worden georganiseerd. Intramuraal, bij Dubbelsteyn en bij de ontmoetingscentra wordt aangegeven dat er meer activiteiten kunnen worden georganiseerd. Daarbij wordt tegelijkertijd een aantal maal aangegeven dat het begrijpelijk is als dit door de soms krappe bezetting niet mogelijk is.



### Gestelde vraag in het CTO 2022

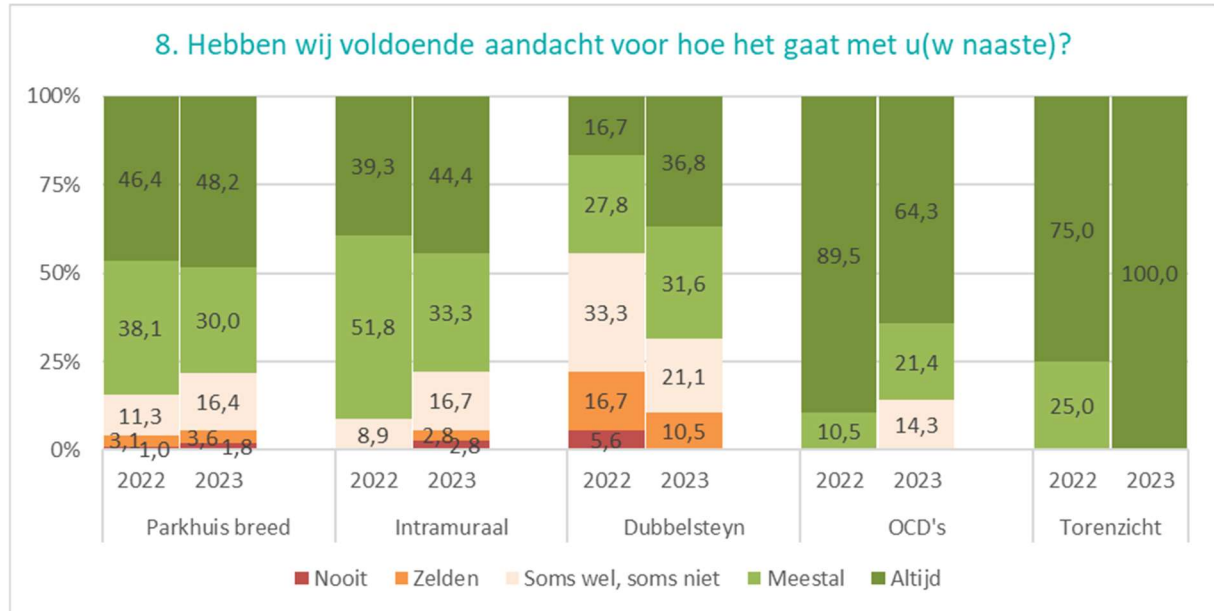
Intramuraal	Bieden wij uw naaste voldoende mogelijkheden om deel te nemen aan activiteiten die aansluiten bij zijn/haar wensen en behoeftes?
Dubbelsteyn	Q4. Vindt u de activiteiten die wij organiseren leuk?
OCD's	Bieden wij uw naaste voldoende mogelijkheden om deel te nemen aan activiteiten die aansluiten bij zijn/haar wensen en behoeftes?
Torenzicht	Bieden wij uw naaste voldoende mogelijkheden om deel te nemen aan activiteiten die aansluiten bij zijn/haar wensen en behoeftes?

Parkhuis breed geeft 44,0% van de respondenten aan dat we meestal (32,1%) tot altijd (11,9%) activiteiten organiseren die aansluiten bij de behoeften, 38,5% van de respondenten Parkhuis Breed vinden dat activiteiten soms wel, soms niet aansluiten bij de behoeften.



Met name intramuraal en bij Dubbelsteyn wordt aangegeven dat activiteiten nog beter kunnen aansluiten op de behoeften en dat er meer afwisseling mag zijn in de aangeboden activiteiten. Ook geven meerdere respondenten (net als in antwoord op vraag 6) aan dat er meer activiteiten mogen worden georganiseerd.

## 2.4 Mentaal welbevinden



### Gestelde vraag in het CTO 2022

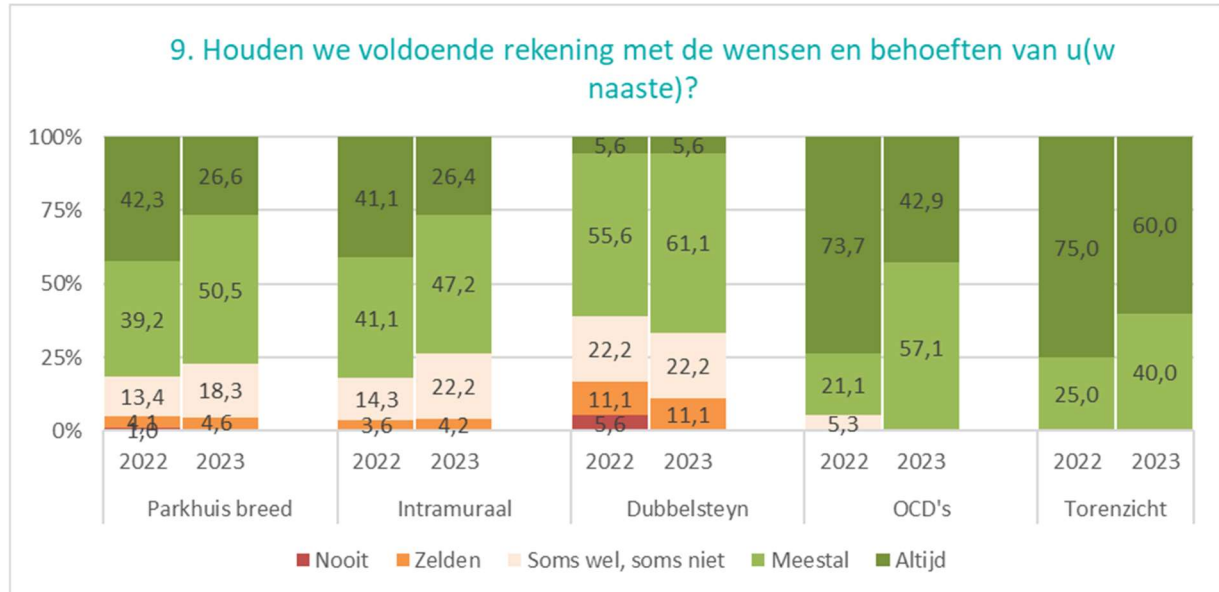
Intramuraal	Hebben onze medewerkers voldoende aandacht voor hoe het met uw naaste gaat?
Dubbelsteyn	Hebben wij genoeg aandacht voor hoe het met u gaat?
OCD's	Hebben onze medewerkers voldoende aandacht voor hoe het met uw naaste gaat?
Torenzicht	Hebben onze medewerkers voldoende aandacht voor hoe het met uw naaste gaat?

Parkhuis breed geeft 78,2% van de respondenten aan dat we meestal (30,0%) tot altijd (48,2%) voldoende aandacht hebben voor hoe het gaat met de cliënt. Dit is een daling t.o.v. het CTO 2022, toen gaf 84,5% van de respondenten aan dat er meestal (38,1%) tot altijd (46,4%) voldoende aandacht is.

De daling wordt veroorzaakt door een lagere tevredenheid intramuraal en bij de OCD's. Meerdere respondenten geven aan dat zorg regelmatig te druk is om voldoende aandacht te geven aan de cliënten.

Bij Dubbelsteyn is de tevredenheid gestegen, 78,4% van de bewoners geeft aan meestal (31,6%) tot altijd (36,8%) voldoende aandacht te krijgen voor hoe het gaat. In 2022 gaf 44,5% van de bewoners aan meestal (27,8%) tot altijd (16,7%) voldoende aandacht te krijgen voor het met hen gaat. Meerdere keren geven bewoners aan dat zij het fijn vinden dat er ruimte is voor een persoonlijk gesprek.

## 2.5 Persoonsgerichte zorg



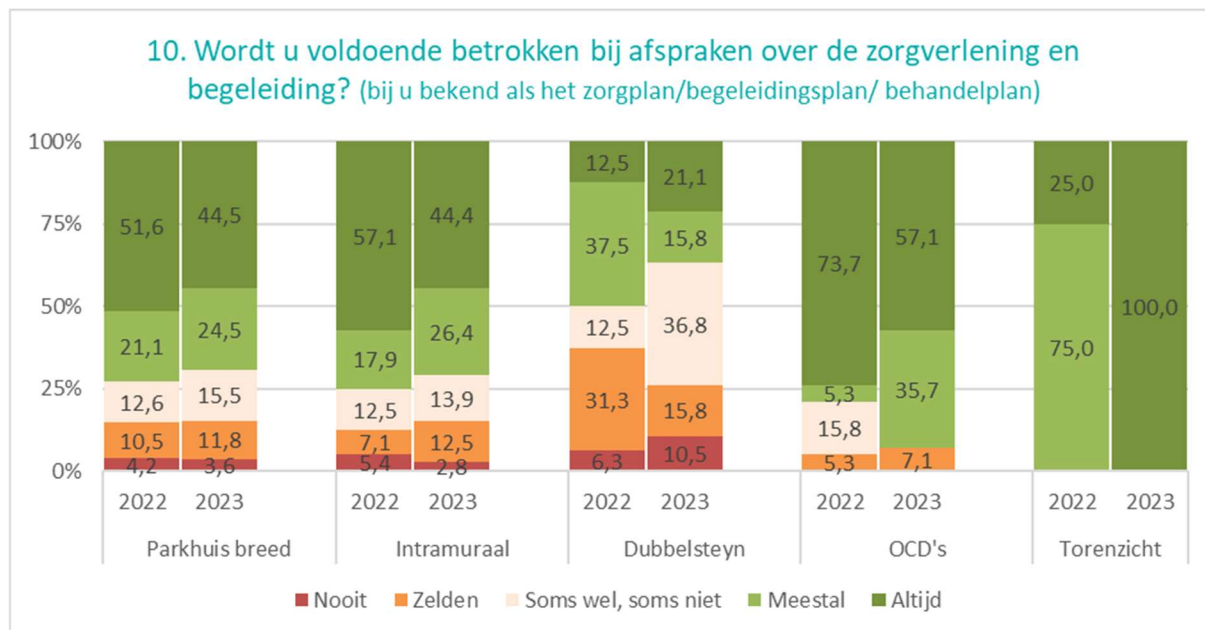
### Gestelde vraag in het CTO 2022

Intramuraal	Houden wij voldoende rekening met de wensen en behoeften van uw naaste?
Dubbelsteyn	Houden wij genoeg rekening met uw wensen?
OCD's	Houden wij voldoende rekening met de wensen en behoeften van uw naaste?
Torenzicht	Houden wij voldoende rekening met de wensen en behoeften van uw naaste?

Parkhuis breed geeft 77,1% van de respondenten aan dat we meestal (50,5%) tot altijd (26,6%) rekening houden met de wensen en behoeften van de cliënt. Bij het CTO 2022 gaf 81,5% van alle respondenten aan dat er meestal (39,2%) tot altijd (42,3%) voldoende rekening wordt gehouden met wensen en behoeften.

Deze daling hangt direct samen met de daling in tevredenheid intramuraal, waarbij 73,6% van de respondenten aangeeft dat we meestal (47,2%) tot altijd (26,4%) rekening houden met de wensen en behoeften van naasten. Bij het CTO 2022 gaf nog 82,2% van de respondenten intramuraal aan dat er meestal (41,1%) tot altijd (41,1%) voldoende rekening wordt gehouden met wensen en behoeften. Een aantal respondenten geeft aan dat het er erg van afhangt welke zorgmedewerker aanwezig is.

## 2.6 Communicatie en informatie



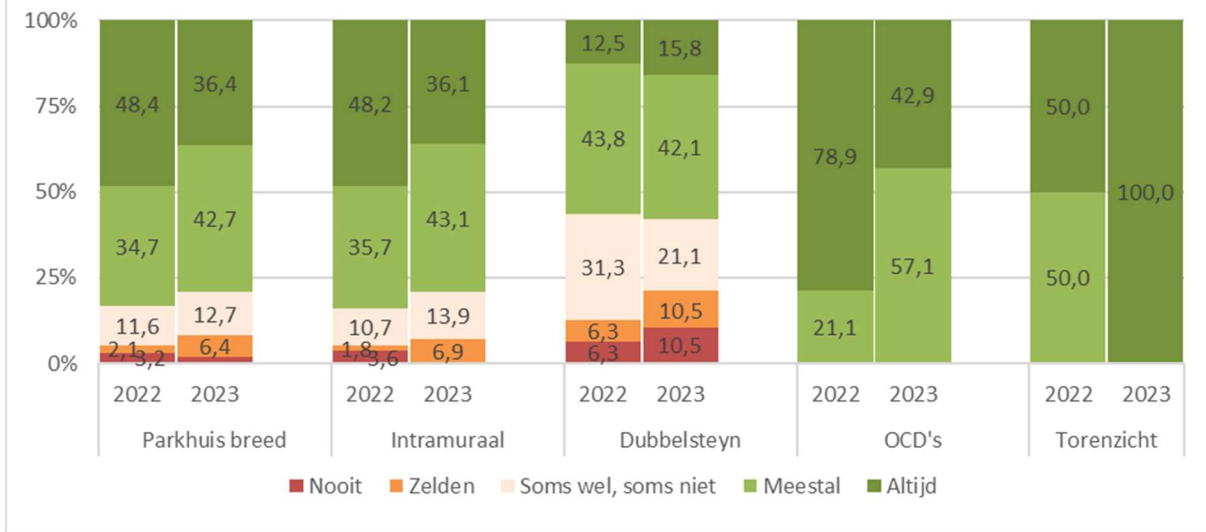
### Gestelde vraag in het CTO 2022

Intramuraal	Wordt u voldoende betrokken bij het opstellen van het zorgplan, waarin wij afspraken over de zorgverlening opnemen?
Dubbelsteyn	Uw zorgcoördinator maakt afspraken met u over de zorg en activiteiten. Heeft u genoeg inspraak in deze afspraken?
OCD's	Wordt u voldoende betrokken bij het opstellen van het zorgplan, waarin wij afspraken over de begeleiding opnemen?
Torenzicht	Wordt u voldoende betrokken bij het opstellen van het zorgplan, waarin wij afspraken over de begeleiding opnemen?

Parkhuis breed geeft 69,0% van de respondenten aan dat zij meestal (24,5%) tot altijd (44,5%) voldoende worden betrokken bij afspraken over de zorgverlening en begeleiding. Dit is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar, toen gaf 72,7% van de respondenten aan dat zij meestal (21,1%) tot altijd (51,6%) voldoende worden betrokken bij afspraken over de zorgverlening en begeleiding. Bij Dubbelsteyn en Torenzicht is een stijging in tevredenheid te zien ten opzichte van het CTO 2022, intramuraal en bij de ontmoetingscentra is een lichte daling te zien.

Veel respondenten geven aan dat ze tevreden zijn met de inhoud van de gesprekken en de communicatie via Caren Zorgt. Een aantal respondenten geeft aan dat het zorgplan niet altijd actueel is. Ook geeft een aantal respondenten aan dat het fijn zou zijn om eerder te communiceren wanneer de zorgplanbespreking plaatsvindt.

### 11. Gaan wij goed om met vragen, suggesties of klachten die u heeft?



#### Gestelde vraag in het CTO 2022

Intramuraal	Gaan wij (zorgmedewerkers/leidinggevende) goed om met vragen, suggesties of klachten die u heeft?
Dubbelsteyn	Gaan wij goed om met vragen, suggesties of klachten die u heeft?
OCD's	Gaan wij goed om met vragen, suggesties of klachten die u heeft?
Torenzicht	Gaan wij (medewerkers/leidinggevende) goed om met vragen, suggesties of klachten die u heeft?

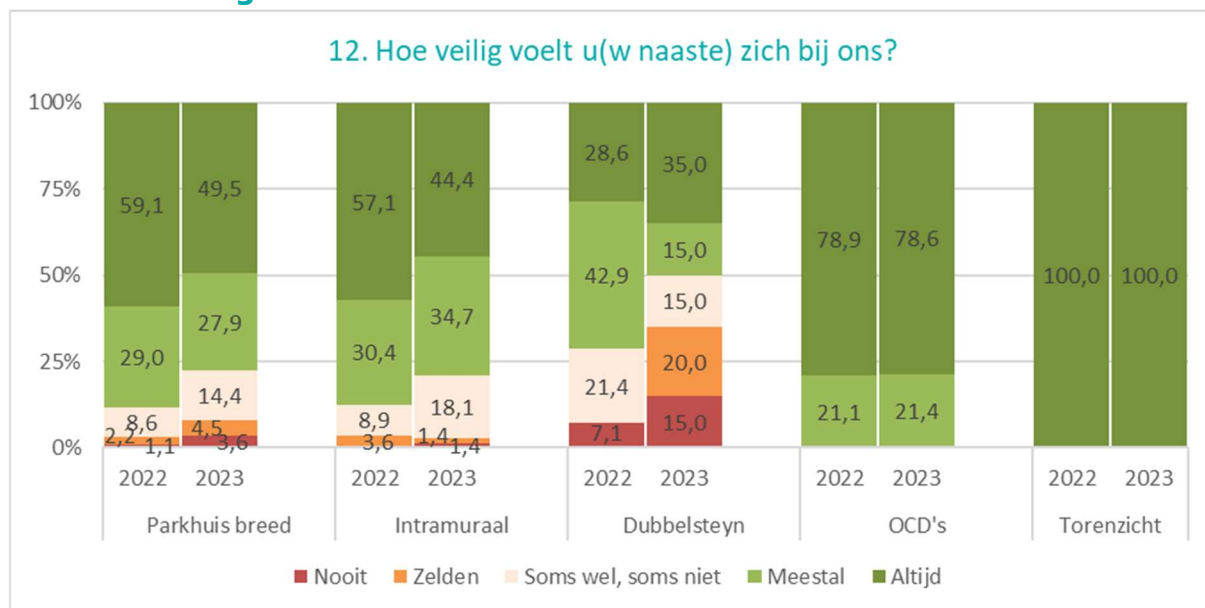
Parkhuis breed geeft 79,1% van de respondenten aan dat wij meestal (42,7%) tot altijd (36,4%) goed omgaan met vragen, suggesties of klachten. Dit is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar, toen gaf 83,1% van de respondenten aan dat wij meestal (34,7%) tot altijd (48,4%) goed omgaan met vragen, suggesties of klachten.

Intramuraal is er een lichte daling in tevredenheid, 79,2% van de respondenten aan dat we meestal (43,1%) tot altijd (36,1%) goed omgaan met vragen, suggesties of klachten. Bij het CTO 2022 gaf nog 83,9% van de respondenten intramuraal aan dat we meestal (35,7%) tot altijd (48,2%) goed omgaan met vragen, suggesties of klachten. Waar respondenten minder tevreden zijn, wordt er niet altijd de ruimte gevoeld om een suggestie aan te dragen en/of voelt men zich niet altijd gehoord of begrepen.

Bij Dubbelsteyn is binnen de doelgroep een groter verschil ontstaan in tevredenheid over hoe wij omgaan met vragen, suggesties of klachten. Zowel het aantal respondenten dat aangeeft dat we meestal tot altijd goed omgaan hiermee is gestegen als het aantal respondenten dat vindt dat we nooit tot zelden goed omgaan met vragen, suggesties of klachten:

- Bij het CTO 2023 geeft 57,9% van de respondenten aan dat we meestal (42,1%) tot altijd (15,8%) goed omgaan met vragen, suggesties of klachten. Bij het CTO 2022 was dit 56,3% (43,8% meestal, 12,5% altijd). Respondenten geven aan dat genoeg met hen wordt besproken en er altijd wel een oplossing wordt gevonden.
- Tegelijkertijd is bij Dubbelsteyn ook het aantal respondenten gestegen dat aangeeft dat we nooit tot zelden goed omgaan met vragen, suggesties of klachten; van 12,6% (6,3% nooit, 6,3% zelden) bij het CTO 2022 naar 21,0% (10,5% nooit, 10,5% zelden) bij het CTO 2023. Enkele respondenten ervaren dat er niet wordt gepraat of dat anderen altijd gelijk krijgen.

## 2.7 Cliëntveiligheid



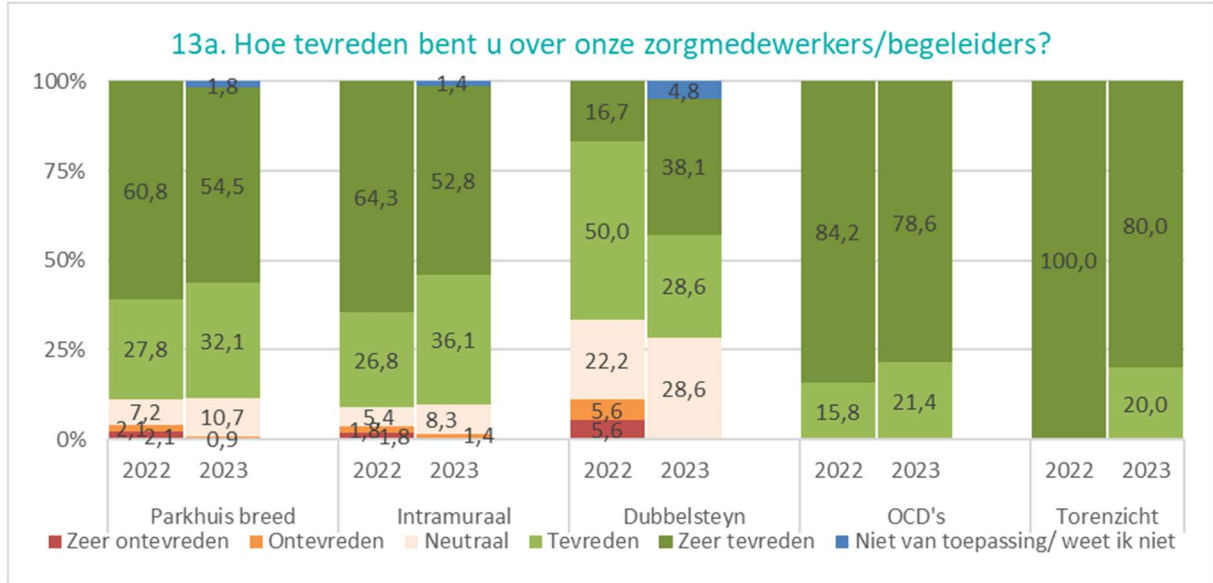
### Gestelde vraag in het CTO 2022

Intramuraal	Heeft u het gevoel dat uw naaste veilig is in zijn of haar woonomgeving?
Dubbelsteyn	Voelt u zich veilig in Dubbelsteyn?
OCD's	Heeft u het gevoel dat uw naaste veilig is in het Ontmoetingscentrum?
Torenzicht	Heeft u het gevoel dat uw naaste veilig is op dagbehandelcentrum Torenzicht?

Parkhuis breed voelt 77,4% van de cliënten zich meestal (27,9%) of altijd (49,5%) veilig bij ons. Dit is een daling ten opzichte van het CTO 2022, toen gaf 88,1% van de cliënten zich meestal (29,0%) of altijd (59,1%) veilig te voelen bij ons.

Met name bij Dubbelsteyn is een daling in het gevoel van veiligheid te zien; 35,0% van de respondenten geeft aan zich nooit (15,0%) tot zelden (20,0%) veilig te voelen bij ons. Bij het CTO 2022 gaf slechts 7,1% van de respondenten zich aan nooit (7,1%) tot zelden (0,0%) veilig te voelen. Respondenten geven aan dat het onveilige gevoel met name wordt veroorzaakt door (angst voor) medebewoners.

## 2.8 Tevredenheid over medewerkers



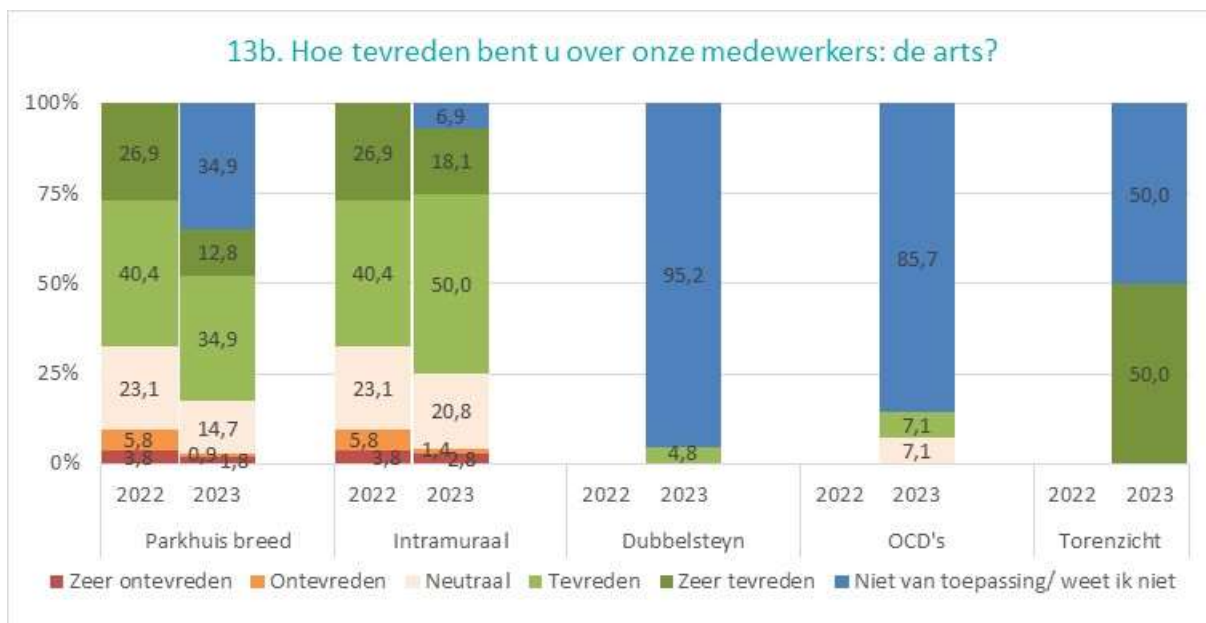
### Gestelde vraag in het CTO 2022

Intramuraal	Hoe tevreden bent u over onze medewerkers: zorgmedewerkers?
Dubbelsteyn	Hoe tevreden bent u over de medewerkers van Dubbelsteyn?
OCD's	Hoe tevreden bent u over onze medewerkers?
Torenzicht	Hoe tevreden bent u over onze medewerkers: zorgmedewerkers?

Respondenten zijn -net als vorig jaar- erg tevreden met onze zorgmedewerkers/begeleiders. Parkhuisbreed geeft 86,6% van de respondenten tevreden (32,1%) tot zeer tevreden (54,5%) te zijn met onze zorgmedewerkers/begeleiders. Dit is lichte daling t.o.v. vorig jaar, toen gaf 88,6% van de respondenten tevreden (27,8%) tot zeer tevreden (60,8%) te zijn. Het aantal respondenten dat zeer ontevreden tot ontevreden is, is gedaald. Slechts 0,9% van de respondenten gaf aan ontevreden te zijn over onze zorgmedewerkers/begeleiders. Bij het CTO 2022 was 4,2% ontevreden (2,1%) tot zeer ontevreden (2,1%).

Bij de OCD's en Torenzicht zijn – net als vorig jaar- alle respondenten tevreden tot zeer tevreden over onze zorgmedewerkers.

Er zijn Parkhuis breed veel complimenten voor de zorgmedewerkers en begeleiders. Enkele respondenten die wat minder tevreden zijn geven aan dat dit komt door de ervaring met individuele zorgmedewerkers en/of doordat er veel wisselingen zijn in zorgmedewerkers.



### Gestelde vraag in het CTO 2022

Doelgroep	Vraag
Intramuraal	Hoe tevreden bent u over onze medewerkers: arts?
Dubbelsteyn	-
OCD's	-
Torenzicht	-

Bij het CTO 2022 is enkel intramuraal nagegaan hoe tevreden zij zijn over de arts, bij het CTO is deze vraag aan alle doelgroepen gesteld. Daarnaast hebben bij de doelgroepen Dubbelsteyn, de OCD's en Torenzicht veel respondenten "niet van toepassing/weet ik niet" geantwoord. Parkhuis breed zijn de uitkomsten van het CTO 2022 en CTO 2023 daardoor niet goed te vergelijken.

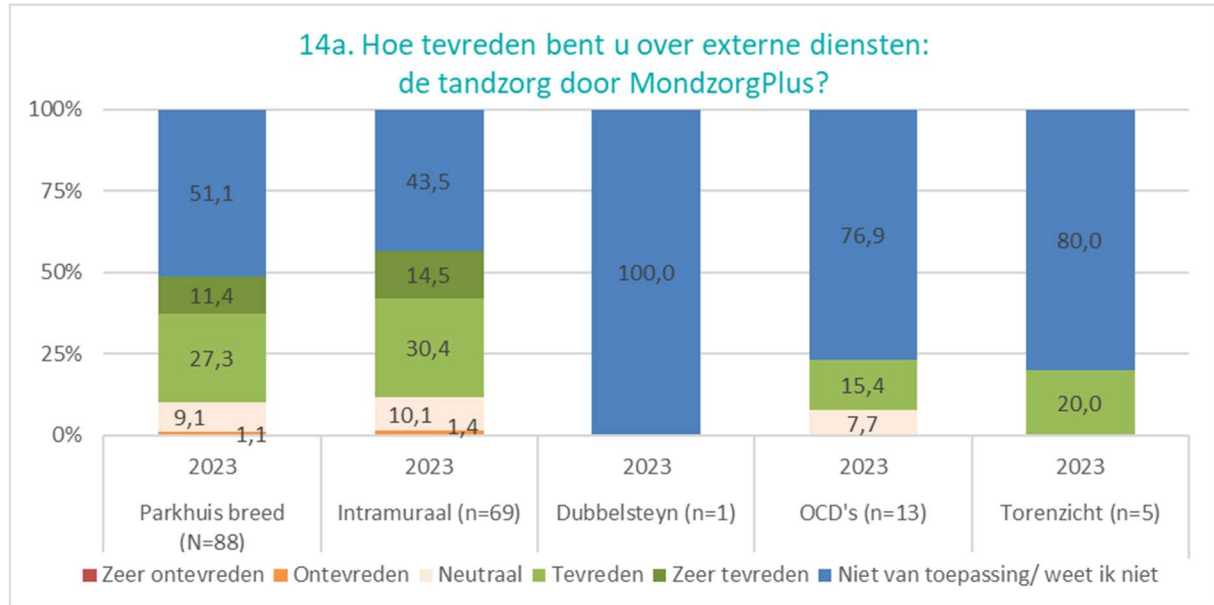
Intramuraal is de tevredenheid over de arts gestegen; 68,1% van de respondenten is tevreden (50,0%) tot zeer tevreden (18,1%) over de arts. Bij het CTO 2022 was 67,3% van de respondenten tevreden (40,4%) tot zeer tevreden (26,9%) over de arts.

### Tevredenheid over andere behandelaren

De open vraag is gesteld of respondenten nog iets kwijt willen over de inzet van andere behandelaren dan de zorgmedewerkers, begeleiders en arts (te denken aan de fysiotherapeut, psycholoog, ergotherapeut, logopedist, diëtist, muziektherapeut en vaktherapeut).

Er zijn 11 respondenten die iets hebben ingevuld bij deze vraag. Op één respondent na die aangeeft dat de behandelaren de cliënt niet kunnen helpen, zijn alle reacties met complimenten. Daarbij geven meerdere respondenten aan fijne gesprekken te hebben met de psycholoog.

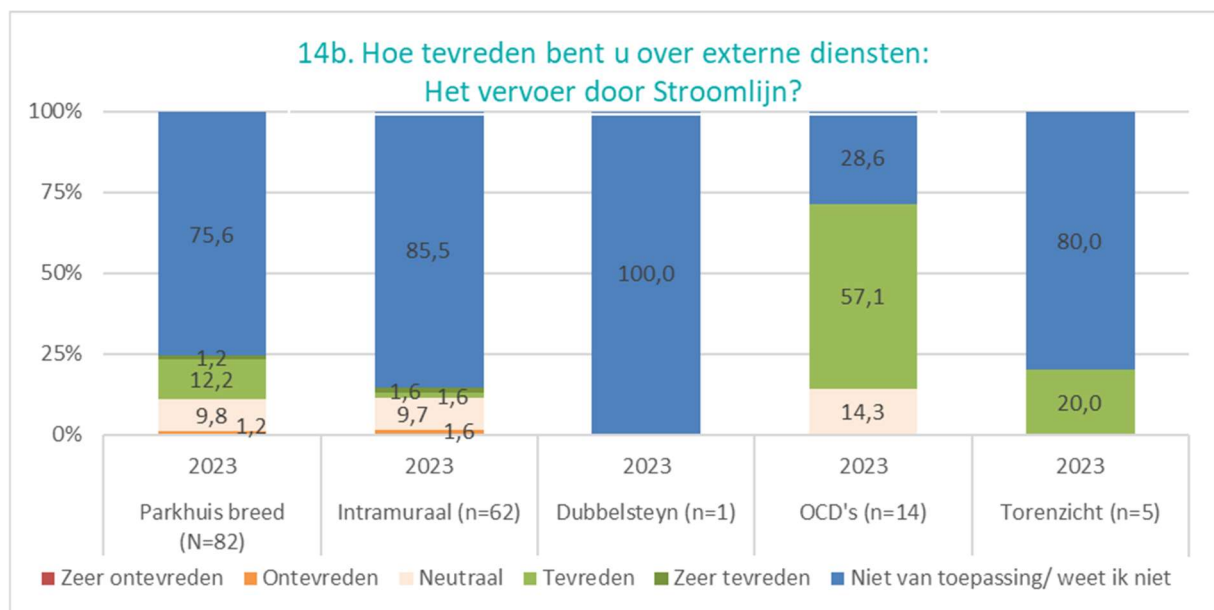
## 2.9 Tevredenheid over externe diensten



Het Parkhuis heeft vanuit MondzorgPlus het verzoek ontvangen om een vraag toe te voegen aan het CTO. Hieraan is gehoor gegeven. De vraag was niet verplicht om in te vullen.

Parkhuisbreed hebben 88 respondenten de vraag beantwoord. Daarvan heeft 51,1% geantwoord met "niet van toepassing/weet ik niet". Van de 43 respondenten (49,9%) die hun tevredenheid hebben aangegeven is het grootste deel van de respondenten tevreden tot zeer tevreden.

Door meerdere respondenten wordt aangegeven dat het gebit goed wordt verzorgd en er snel en adequaat gereageerd wordt bij gebitsklachten. Verbeterpunten die worden genoemd zijn de informatieverstrekking en communicatie (bijvoorbeeld voortgang m.b.t. nieuw gebit, geen informatie in app/dossier en/of geen overleg over behandeling).

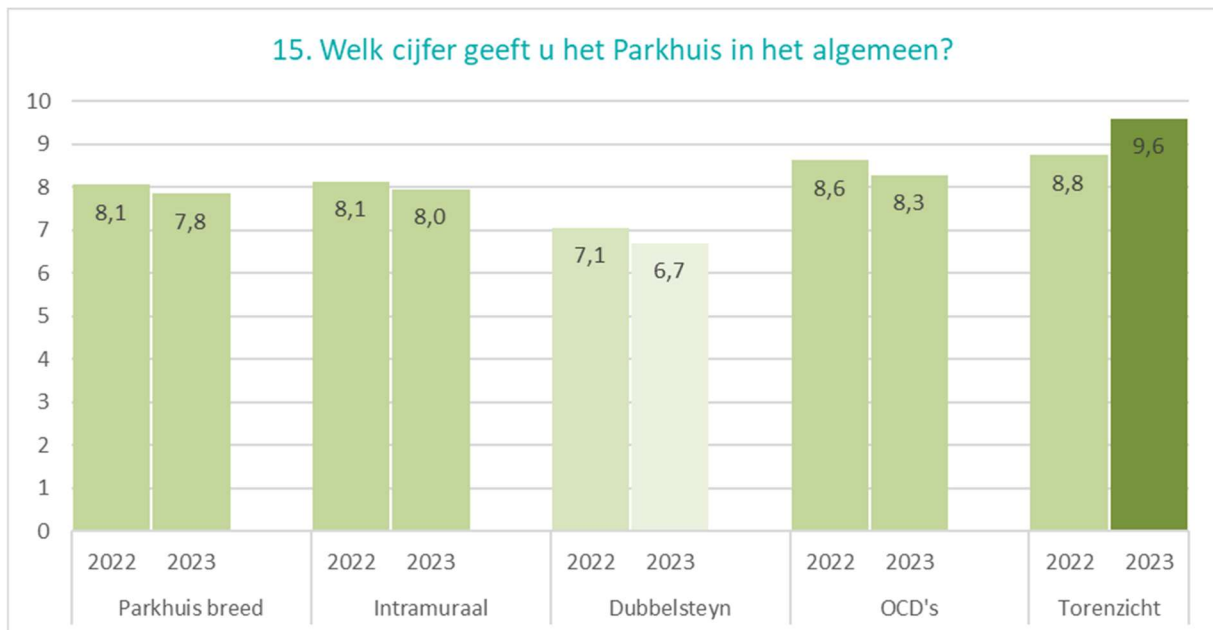




Vanuit de zorgmanager van de OCD's is het verzoek gekomen om een vraag over het vervoer door Stroomlijn toe te voegen. Deze vraag is Parkhuis breed gesteld. De vraag was niet verplicht om in te vullen.

Parkhuisbreed hebben 82 respondenten de vraag beantwoord. Daarvan heeft 75,6% geantwoord met "niet van toepassing/weet ik niet". Van de 20 respondenten (24,4%) die hun tevredenheid hebben aangegeven is meer dan de helft van de respondenten tevreden tot zeer tevreden. Aangegeven wordt dat de chauffeurs vriendelijk zijn. Minder tevreden reacties zijn dat de wijkhoppers 'krap, gammel en heel oncomfortabel' zijn en dat de wijkhopper niet op tijd rijdt, waardoor de client veel te vroeg op plaats van bestemming is.

## 2.10 Tevredenheid Parkhuis



Parkhuis breed geven respondenten het Parkhuis gemiddeld een 7,8. Dit is 0,3 lager dan bij het CTO 2022.

Torenzicht krijgt zowel bij het CTO 2022 als het CTO 2023 gemiddeld het hoogste cijfer, bij het CTO 2022 een 8,8 en dit jaar een 9,6. Respondenten bij Torenzicht geven complimenten voor de begripvolle medewerkers en vrijwilligers, voldoende aanbod van activiteiten en de mooie omgeving.

Dubbelsteyn geeft gemiddeld het laagste cijfer aan het Parkhuis, bij het CTO 2022 een 7,1, dit jaar een 6,7. Het lagere gemiddelde t.o.v. andere doelgroepen is voor een deel te verklaren door het verschil in ziektebeeld. Ook wordt de kwaliteit van het eten aangedragen als reden om een lager cijfer te geven. Daarnaast is een mogelijke factor dat bij Dubbelsteyn de bewoners zelf de vragenlijst hebben ingevuld, waar voor de andere doelgroepen geldt dat het merendeel van de respondenten naasten zijn.

De waardering voor het Parkhuis gemeten tijdens het CTO 2023 is lager dan de score van het Parkhuis op Zorgkaart Nederland (ZkN). In 2023 zijn op ZkN 37 waarderingen voor het Parkhuis achtergelaten. De organisatie scoort daar gemiddeld een 8,3 (+0,1 t.o.v.

2022). Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde waarderingsscore (8,3) voor verpleeg- en verzorgingshuizen op ZkN.<sup>5</sup>

### **Net Promotor Score**

Aan de deelnemers is gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat zij het Parkhuis aanbevelen aan vrienden, familie en kennissen. Op basis van de score van deelnemers is de Net Promotor Score (NPS) berekend. Deze kan variëren van -100 tot +100, waarbij een negatieve score inhoudt dat er meer mensen negatief of kritisch op het Parkhuis zijn dan dat er mensen zijn die het Parkhuis promoten. Een score boven de nul wordt als goed gezien, een score boven de 50 is excellent. Het Parkhuis scoort dit jaar een NPS van 33. Dit is een positieve score, maar wel lager dan in 2022 toen de NPS 48 was. Er is geen landelijke benchmark van de NPS voor verpleeghuizen. Hierdoor kan de score van het Parkhuis niet worden vergeleken met vergelijkbare instellingen.

### **3. Conclusie en aanbevelingen**

Zowel voor alle onderzochte onderwerpen als voor alle onderzochte doelgroepen is er grote tevredenheid over het Parkhuis. Respondenten zijn met name zeer te spreken over de medewerkers; 86,6% van de respondenten geeft aan (zeer) tevreden te zijn met onze zorgmedewerkers/begeleiders. Ook voor de onderwerpen mentaal welbevinden, persoonsgerichte zorg en cliëntveiligheid geldt dat meer dan 75% van de respondenten aangeeft (zeer) tevreden te zijn.

Parkhuis breed is voor bijna alle onderwerpen een lichte daling in tevredenheid te zien ten opzichte van het CTO 2022. Het verschil is echter niet significant<sup>6</sup>. Intramuraal is voor alle vragen een (lichte) daling in tevredenheid te zien, voor de andere doelgroepen geldt dat bij verschillende onderwerpen de tevredenheid gestegen is t.o.v. het CTO 2022. Er zijn geen duidelijke redenen waarom dit het geval is. Er zijn meerdere factoren die invloed zouden kunnen hebben op de ervaren tevredenheid: een toename in complexiteit van de doelgroepen, veranderde samenstelling van het zorg- en behandelteam en/of de methodiek van afnemen van het onderzoek. Daarnaast is het CTO grotendeels door andere respondenten ingevuld dan vorig jaar gezien de gemiddelde verblijfsduur van cliënten onder het jaar ligt.

Respondenten geven aan dat zij verbeteringsmogelijkheden zien bij het onderwerp participatie. Zij geven aan dat er meer activiteiten kunnen worden georganiseerd, waarbij tegelijkertijd door de respondenten wordt aangegeven dat het begrijpelijk is als dit door de soms krappe bezetting niet mogelijk is. Ook geven respondenten aan dat activiteiten nog beter kunnen aansluiten op de behoeften van de cliënt en dat er meer afwisseling mag zijn in de aangeboden activiteiten. Desalniettemin geeft 58,7% van de respondenten aan dat er meestal tot altijd voldoende activiteiten worden georganiseerd. Parkhuis breed geeft 44,0% van de respondenten aan dat we meestal tot altijd activiteiten organiseren die aansluiten bij de behoeften, 38,5% van de respondenten Parkhuis Breed vindt dat activiteiten soms wel, soms niet aansluiten bij de behoeften. Aandachtspunt voor de teams is bij de georganiseerde activiteiten beter aansluiten op de behoeften van de cliënt en meer afwisseling in de georganiseerde activiteiten.

---

<sup>5</sup> Peildatum 10 januari 2024

<sup>6</sup> Uit statistische toets volgt dat met een zekerheid (betrouwbaarheidsniveau) van 95% te zeggen is dat de uitkomsten van het CTO 2023 niet in aanzienlijke mate afwijken van de uitkomsten van het CTO 2022.

Tegelijkertijd is de verwachting dat gezien de uitdagingen in de zorgsector<sup>7</sup> het niet mogelijk is voor het Parkhuis om meer activiteiten te organiseren. Het project 'Samen zorgen', dat medio 2024 zal starten, richt zich op het meer betrekken van het netwerk bij activiteiten.

### **Teamresultaten**

Naast dit organisatieoverkoepelende rapport is er team een analyse gemaakt van de uitkomsten op teamniveau. In deze teamrapporten zijn ook de toelichtingen van respondenten op de antwoorden weergegeven. Voor de manager van het expertiseteam is een rapport met de tevredenheidsscores per vakgroep samengesteld. Deze rapporten zijn verspreid onder de verantwoordelijke managers.

De managers koppelen de resultaten terug aan het team in het teamoverleg en aan cliënt/vertegenwoordigers in de huiskamerraad/familiebijeenkomst.

### **Respons**

Om de respons te verhogen is er dit jaar conform het advies bij het CTO 2022 meer aandacht besteedt aan de uitnodiging voor het onderzoek. Zo is een poster ontwikkeld met QR-code om het CTO in te vullen die op de diverse afdelingen, in de liften en bij de receptie heeft gehangen. Ook is er een vooraankondiging geweest van het onderzoek bij de zorgmanagers en zijn er door Dubbelsteyn huisgebakken brownies beloofd voor het team met de hoogste respons. Daarnaast is het CTO langer opengesteld. De respons is echter gelijk aan vorig jaar. Er zijn meerdere factoren die invloed zouden kunnen hebben op de respons: mensen hebben het druk en/of ervaren een overvloed aan mails en enquêtes. Daarom is er ook volgend jaar extra aandacht nodig om de respons minimaal vergelijkbaar te houden met afgelopen jaren.

### **Vervolg**

De uitkomsten van het CTO worden conform de Parkhuis afspraken ook gedeeld met het team, het MT, de cliëntenraad en de Raad van Toezicht. Ook zullen de resultaten terug te lezen zijn op het IntraWeb en de website van het Parkhuis. In 2024 zal opnieuw een CTO worden afgenomen, dan binnen Salios (de fusieorganisatie van Het Parkhuis, Het Spectrum en de Swinhovegroep). De aanpak, proces en inhoud van het CTO 2024 worden afgestemd met de fusiepartners.

---

<sup>7</sup> De ouderenzorg in Nederland staat voor grote uitdagingen. Er zijn steeds meer ouderen die (complexere) zorg nodig hebben, terwijl er door krapte op de arbeidsmarkt niet voldoende zorgmedewerkers zijn om die zorg te bieden.

## Bijlage: Cliëntenonderzoek Dijckhuis (augustus 2023)



# Rapport

Cliënttevredenheidsonderzoek 2023

Het Dijckhuis



## Inleiding

De wensen en behoeften van onze bewoners zijn het uitgangspunt van onze zorgverlening. Om te weten hoe bewoners onze zorg ervaren en wat we beter zouden kunnen doen, houden we in het Dijckhuis jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO). Uitkomsten van het onderzoek worden besproken in de woongroepoverleggen. Ook hebben bewoners een rol in de verbetermaatregelen die worden ingesteld.

Landelijk is wetenschappelijk onderzoek gedaan naar een instrument voor het meten van cliënttevredenheid, specifiek bij mensen met het syndroom van Korsakov die intramuraal verblijven. Het doel van dit onderzoek is te komen tot een meetinstrument, dat de nieuwe standaard gaat worden voor deze doelgroep.

Het Dijckhuis is in 2023 aangesloten bij dit landelijke onderzoek. Dit rapport is de uitwerking van de uitkomsten van dit onderzoek. Omdat er overlap is tussen onze eigen methode en het landelijke onderzoek, hebben we dit jaar geen 'eigen' CTO gehouden.

## Methode

Vooraf is toestemming gevraagd (informed consent) aan de bewoners door middel van een toestemmingsformulier. Het onderzoek bestaat uit het laten invullen van de vragenlijst door een bewoner. De tevredenheidsvragenlijst bestaat uit 20 stellingen. De bewoner geeft antwoord op de stellingen door een streepje te zetten op een balk van 10 centimeter tussen een verdrietig en een blij gezicht. Onderaan de vragenlijst is ruimte voor opmerkingen.

Indien nodig mag – onder voorwaarden - ondersteuning door een zorgmedewerker plaatsvinden. Daarvoor zijn twee vaste medewerkers van het Dijckhuis aangewezen. Deze ondersteuning mag echter nooit sturend zijn en de bewoner moet te allen tijde zelf een streepje zetten bij het beoogde antwoord.

De ingevulde vragenlijsten zijn anoniem ingestuurd en geanalyseerd door een externe onderzoeker. De score (0-10) wordt door de onderzoeker berekend door de afstand van het streepje op de balk te meten.

## Resultaten

### Respons

2021	2022	2023
39 van de 41 bewoners (95,1%)	33 van de 42 bewoners (78,6%)	36 van de 42 bewoners (85,7%)

### Uitkomsten

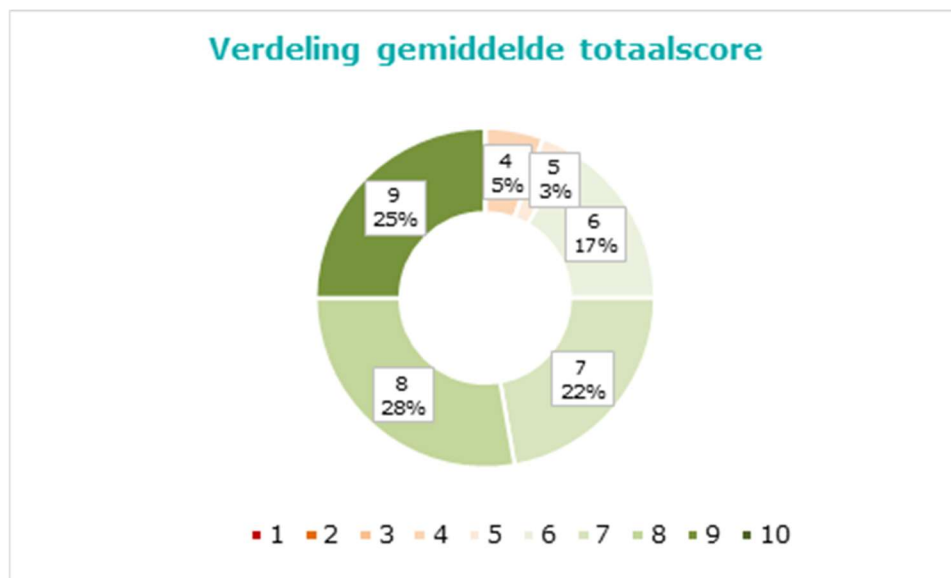
#### 3.2.1 Validiteit

Uit de analyse blijkt dat zes van de twintig stellingen niet goed scoren. Dat wil zeggen dat ze heel vaak op 0 of 1 uitkomen, of niet goed samenhangen met andere items. Deze items zijn beschouwing gelaten voor de verdere analyse van de resultaten, want de scores zeggen dan niet zo veel. De volgende stellingen zijn niet meegenomen in de verdere analyse:

5. Er is in het Dijckhuis vakkundig personeel
11. Ik kan mijn kamer inrichten zoals ik dat wil
12. Mijn kamer voelt als mijn eigen plek
13. Ik krijg genoeg te eten in het Dijckhuis
18. Ik beveel het Dijckhuis aan bij anderen
19. Het Dijckhuis is druk genoeg voor mij

### 3.2.2 Totaalscore

De 14 resterende stellingen zijn verder geanalyseerd. De gemiddelde score op al deze stellingen is een 7,8. Dat geeft aan dat cliënten over het algemeen goede tevredenheid hebben ten aanzien van hun verblijf bij het Dijckhuis. Drie bewoners (8,3%) scoren het Dijckhuis gemiddeld genomen onvoldoende (onder de 6). Negen bewoners (25%) zijn bijzonder tevreden: hun gemiddelde score is een 9 of hoger.



### 3.2.3 Score per stelling

Gemiddelde scores van een 8 of hoger worden gezien op de volgende stellingen:

Ik kan ergens terecht met mijn klachten in het Dijckhuis (8,0)

Ze gaan hier goed met me om (8,2)

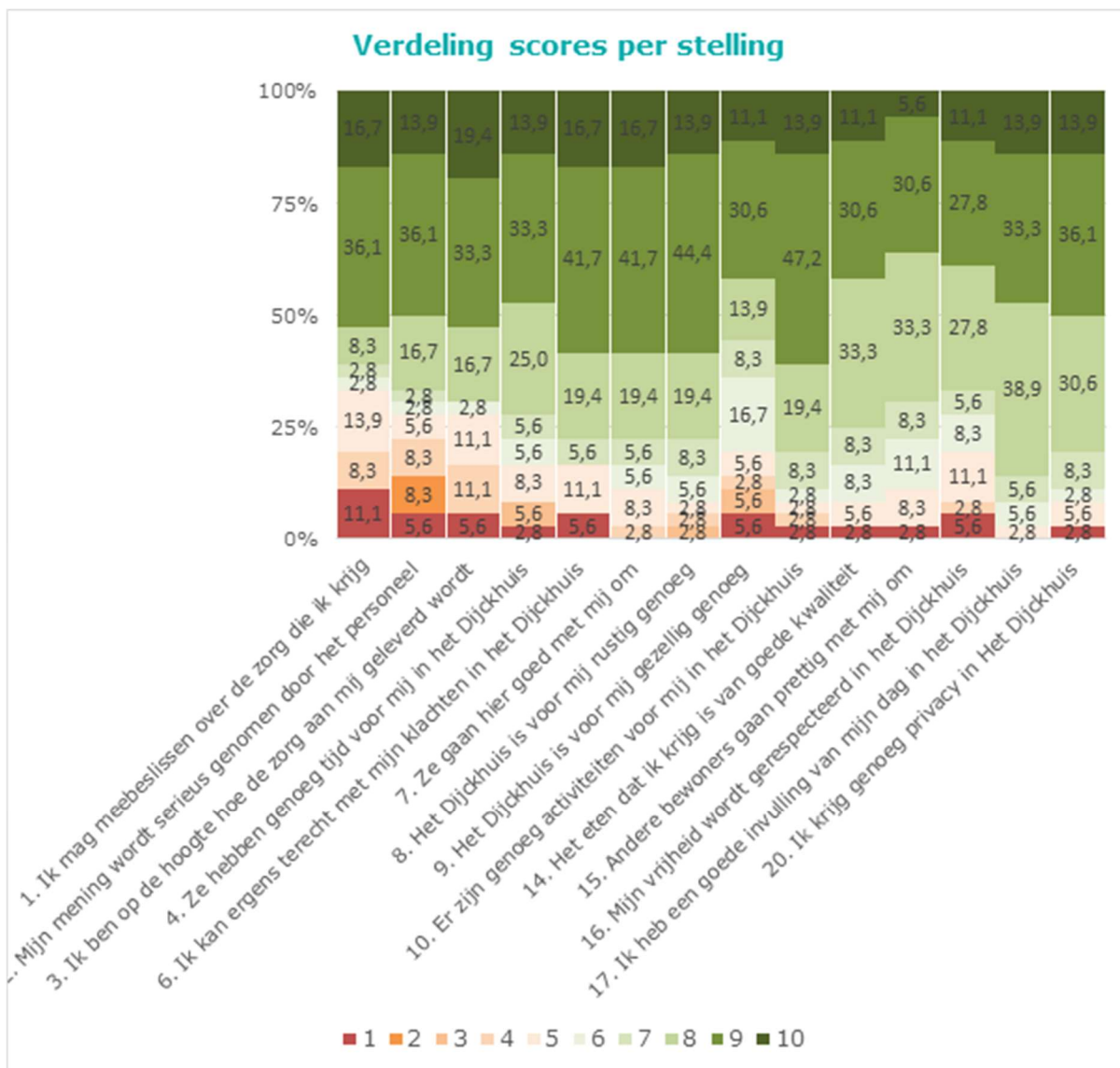
Het Dijckhuis is voor mij rustig genoeg (8,2)

Er zijn genoeg activiteiten voor mij in het Dijckhuis (8,2)

Ik heb een goede invulling van mijn dag in het Dijckhuis (8,4)

Ik krijg genoeg privacy in het Dijckhuis (8,1)

Er zijn geen scores onder de 7. De laagste score is een 7,1 op stelling 1: Ik mag meebeslissen over de zorg die ik krijg. Er zijn relatief veel mensen die erg laag en erg hoog scoren op dit item: een deel is helemaal tevreden met de hoeveelheid meebeslissen, maar een ander deel helemaal niet. Vooral op de Visbrug scoren relatief veel mensen (3 van de 7) een 1.



### 3.2.4 Scores per woongroep

Woongroepen Vest (score 8,5) en Groothoofd (score 8,3) hebben gemiddeld hoge totaalscores ten opzichte van de andere woongroepen. Er zijn geen woongroepen die lager dan een 7 scoren, de laagste gemiddelde score is op woongroep Hof (7,3).

Per woongroep valt het volgende op:

- Woongroep **Groothoofd** scoort alle items hoger dan een 8, behalve op stelling 9: Het Dijkkhuis is voor mij gezellig genoeg (6,5).
- Op woongroep **Hof** wordt een lage score gezien op stelling 15: Andere bewoners gaan prettig met mij om (6,0). Bewoners zijn erg tevreden met de invulling van hun dag (8,2) en hoe er met klachten wordt omgegaan (8,3).
- Op woongroep **Munt** scoren bewoners laag op stelling 16: Mijn vrijheid wordt gerespecteerd in het Dijkkhuis (6,1). Bewoners zijn erg tevreden over de activiteiten en de tijd die medewerkers voor hen hebben (beide scores 8,6).
- Woongroep **Vest** geeft op maar liefst drie stellingen een score boven een 9: 7. Ze gaan hier goed met mij om, 8. Het Dijkkhuis is voor mij rustig genoeg, 20. Ik krijg genoeg privacy in het Dijkkhuis. Er zijn geen scores lager dan 7,7.
- Op woongroep **Visbrug** wordt laag gescoord op stelling 1: Ik mag meebeslissen over de zorg die ik krijg (5,7) en stelling 2: Mijn mening wordt serieus genomen door het

personeel (5,9). Bewoners zijn tevreden over de rust, gezelligheid en daginvulling (alle 8,7)

- Op woongroep **Vlak** wordt de hoogste score gegeven aan het eten (stelling 14, score 8,4). De laagste score wordt gegeven op stelling 9: Het Dijckhuis is voor mij gezellig genoeg (6.2)

	<b>Groot- hoofd</b>	<b>Hof</b>	<b>Munt</b>	<b>Vest</b>	<b>Vis- brug</b>	<b>Vlak</b>	<b>Dijck- huis</b>
	<i>n=4</i>	<i>n=6</i>	<i>n=7</i>	<i>n=7</i>	<i>n=7</i>	<i>n=5</i>	<i>n=36</i>
1. Ik mag meebeslissen over de zorg die ik krijg	8.5	7.5	6.6	7.9	5.7	7.0	7.1
2. Mijn mening wordt serieus genomen door het personeel	8.5	7.5	7.4	7.7	5.9	6.4	7.2
3. Ik ben op de hoogte hoe de zorg aan mij geleverd wordt	8.5	6.7	7.1	8.6	7.0	7.4	7.5
4. Ze hebben genoeg tijd voor mij in het Dijckhuis	8.3	7.3	8.6	8.7	6.7	6.6	7.7
6. Ik kan ergens terecht met mijn klachten in het Dijckhuis	8.3	8.3	8.4	8.7	6.3	8.0	8.0
7. Ze gaan hier goed met mij om	8.5	7.8	7.7	9.3	8.3	7.6	8.2
8. Het Dijckhuis is voor mij rustig genoeg	8.5	7.5	7.3	9.1	8.7	8.0	8.2
9. Het Dijckhuis is voor mij gezellig genoeg	6.5	6.3	6.7	7.9	8.7	6.2	7.2
10. Er zijn genoeg activiteiten voor mij in het Dijckhuis	8.5	7.3	8.6	8.9	8.4	7.4	8.2
14. Het eten dat ik krijg is van goede kwaliteit	8.5	7.7	8.1	7.7	7.4	8.4	7.9
15. Andere bewoners gaan prettig met mij om	8.5	6.0	7.9	8.1	7.9	7.8	7.7
16. Mijn vrijheid wordt gerespecteerd in het Dijckhuis	8.5	7.2	6.1	8.9	6.9	7.6	7.4
17. Ik heb een goede invulling van mijn dag in het Dijckhuis	8.5	8.2	8.3	8.7	8.7	7.6	8.4
20. Ik krijg genoeg privacy in het Dijckhuis	8.5	7.0	8.3	9.4	7.6	8.0	8.1
<b>Totaal gemiddeld</b>	<b>8.3</b>	<b>7.3</b>	<b>7.7</b>	<b>8.5</b>	<b>7.4</b>	<b>7.4</b>	<b>7.8</b>

### 3.2.5 Opmerkingen

20 van de 36 bewoners (55,6%) hebben iets ingevuld in het opmerkingenveld. Vooral op de woongroepen Visbrug (0%) en Vest (14,3%) is weinig gebruik gemaakt van het opmerkingenveld, terwijl op woongroep Hof (100%), Groothoofd (100%) en Munt (83,3%) vrijwel iedereen iets heeft genoteerd.

Drie bewoners schrijven dat zij niks toe te voegen hebben. De inhoudelijke opmerkingen die zijn opgeschreven, zijn gevarieerd en gaan vooral over individuele problematiek. De enige duidelijke trend is dat op woongroep Munt drie van de zes bewoners (50%) aangeven dat zij meer vrijheid willen.

### Conclusie en aanbevelingen

Het merendeel van de bewoners lijkt tevreden met het Dijckhuis. De hoge respons laat zien dat bewoners zich betrokken voelen en graag hun mening delen. Vergelijking met het cliënttevredenheidsonderzoek van vorig jaar is niet mogelijk, omdat de opzet en vraagstelling anders zijn. Er is geen landelijke benchmark beschikbaar om de scores aan af te meten. Begin 2024 wordt een overleg gepland met andere organisaties die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, om het ervaringen te delen, resultaten uit te wisselen en van elkaar te leren.



## **PDCA**

Op individueel niveau zijn waar nodig direct na het onderzoek verbeterpunten opgepakt. Om de juiste verbeteracties op woongroep- en locatieniveau te bepalen is het van belang om, samen met het team en bewoners, het CTO verder te analyseren en gezamenlijk verbeterpunten te bepalen.

Daarnaast heeft het meerwaarde om uit te vragen hoe de bewoners het invullen van het CTO hebben ervaren. Uit een eerste navraag door de begeleidende zorgmedewerkers is reeds gebleken dat sommige bewoners liever een kruisje dan een streepje zetten en dat de vele horizontale lijnen op het formulier verwarrend kunnen zijn, omdat men daardoor niet goed weet waar het streepje gezet moet worden.

Met deze bevindingen kunnen de inhoud en het proces (waaronder de methodiek van afnemen) worden verbeterd. Door bij het doorvoeren van verbeteracties methodisch te werken conform de PDCA (Plan, Do, Check, Act) cyclus, worden de ingezette maatregelen geborgd binnen de dagelijkse gang van zaken in het Dijckhuis.

## **Vervolg**

De uitkomsten van het CTO worden conform de Parkhuis afspraken ook gedeeld met het team, het MT, de cliëntenraad en de Raad van Toezicht. Ook zullen de resultaten terug te lezen zijn op de website van het Parkhuis. In 2024 zal het CTO opnieuw worden afgenomen in het Dijckhuis, met waar nodig verbeteringen in het proces op grond van de feedback van bewoners en het team<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Bij het CTO 2024 zal bij Dijckhuis dezelfde methode gehanteerd worden als in 2023, waarbij wordt aangesloten bij het landelijk wetenschappelijk onderzoek.