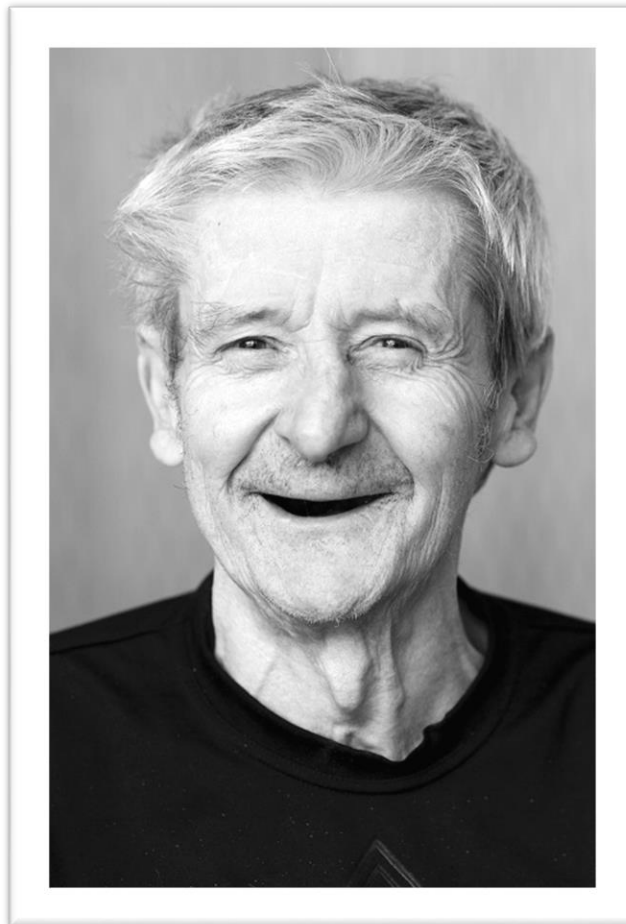




# Rapport

Clïenttevredenheidsonderzoek 2021

Het Dijckhuis



## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Onderzoeksmethode .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Resultaten .....</b>	<b>2</b>
3.1 Respons .....	2
3.2 Uitkomsten en aanbevelingen per onderwerp .....	2
3.2.1 Legenda .....	2
3.2.2 Woon- en leefomgeving .....	3
3.2.3 Participatie .....	4
3.2.4 Mentaal welbevinden .....	5
3.2.5 Persoonsgerichte zorg .....	6
3.2.6 Communicatie en informatie .....	6
3.2.7 Cliëntveiligheid .....	7
3.2.8 Tevredenheid medewerkers .....	8
3.2.9 Tevredenheid Dijckhuis .....	8
3.2.10 Opmerkingen van respondenten .....	8
<b>4. Conclusie en aanbevelingen .....</b>	<b>8</b>

## 1. Inleiding

De wensen en behoeften van onze cliënten zijn het uitgangspunt van onze zorgverlening. 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). Op basis van de resultaten van dit onderzoek worden per locatie, maar ook organisatiebreed, verbeteringen doorgevoerd.

Dit jaar is voor het eerst gekozen om voor het Dijckhuis, de locatie van het Parkhuis waar mensen met het syndroom van Korsakov verblijven, een apart cliënttevredenheidsonderzoek uit te zetten. Dit onderzoek is een afgeleide van het onderzoek van de andere intramurale locaties van het Parkhuis. Het doel van dit aparte onderzoek is om de bewoners van het Dijckhuis zoveel mogelijk te faciliteren om zelfstandig aan het onderzoek deel te nemen, waardoor de betrokkenheid en inspraak van de bewoners toeneemt.

## 2. Onderzoeksmethode

Het onderzoek is, conform de methodiek voor de andere locaties, opgezet volgens de prestaties uit het kwaliteitssysteem PREZO VV&T 2017. De vragen uit het Cliënttevredenheidsonderzoek Intramuraal dienen als basis voor het CTO van het Dijckhuis. De vraagstelling is vereenvoudigd en een aantal vragen zijn inhoudelijk gewijzigd waardoor ze beter aansluiten bij de doelgroep. Daarnaast zijn antwoordmogelijkheden aangepast: er kan gekozen worden uit vijf smileys. Deelnemers kunnen bij iedere vraag toelichten waarom zij deze smiley hebben gekozen. De vragenlijst is anoniem.

Omdat de doelgroep vaak moeite heeft met het gebruik van digitale middelen, is besloten om de vragenlijst op papier uit te zetten. De enquêtes zijn uitgereikt in december 2021. Bewoners konden hun vragenlijst ingevuld retourneren bij een medewerker van het Parkhuis of deze inleveren in een gesloten doos. Alle antwoorden zijn overgenomen in het digitale enquêtesysteem SurveyMonkey.

## 3. Resultaten






### 3.1 Respons

95%

Alle 41 bewoners van het Dijckhuis zijn benaderd om deel te nemen aan de enquête. 39 bewoners (95,1%) hebben de vragenlijst ingevuld geretourneerd. Deze respons is aanzienlijk hoger dan de gemiddelde respons van de andere intramurale locaties van het Parkhuis (52,2%).

### 3.2 Uitkomsten en aanbevelingen per onderwerp

#### 3.2.1 Legenda

<b>Smiley vragenlijst</b>					
<b>Diagram</b>	Nooit / Zeer ontevreden	Zelden / Ontevreden	Soms wel, soms niet / Neutraal	Meestal / Tevreden	Altijd / Zeer tevreden

N.B. De zinnen in de groene en rode tekstwolken zijn citaten van respondenten.

### 3.2.2 Woon- en leefomgeving

#### Thuis voelen

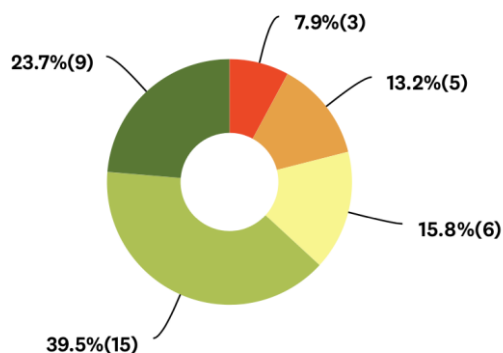


Diagram 1: Voelt u zich op uw gemak in het Dijkhuis?

“Omdat alles goed geregeld is.”

“Alleen is geen optie, dat heb ik namelijk al geprobeerd.”

De meeste bewoners (63,2%) voelen zich meestal of altijd op hun gemak in het Dijkhuis. Bewoners geven in de toelichting aan dat zij goed behandeld worden en dat alles schoon en veilig is. Zes mensen voelen zich soms wel, soms niet op hun gemak (15,8%). Drie bewoners (7,9%) voelen zich helemaal niet thuis, vijf mensen (13,2%) voelen zich zelden thuis. Eén van de respondenten licht daarop toe dat het lastig is om samen te leven met

een groep mensen waar je zelf niet voor hebt gekozen. Daarnaast geeft een bewoner aan dat het als een gevangenis voelt, en zeggen meerdere mensen dat zij liever thuis zouden zijn of weg zouden willen. Eén persoon heeft geen antwoord gegeven op de vraag.

#### Schoonmaak

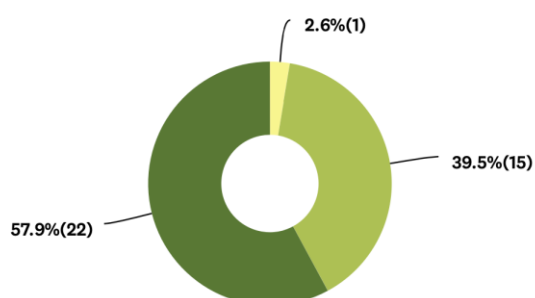


Diagram 2: Houden wij uw woonomgeving en slaapkamer goed schoon?

“Alles ziet er keurig uit!”

“Vaak zie ik gewoon nog troep liggen.”

Bewoners van het Dijkhuis zijn tevreden over de schoonmaak: 37 respondenten (97,4%) vinden dat de woonomgeving en slaapkamer meestal of altijd goed worden schoongehouden. Eén cliënt heeft geen smiley aangekruist omdat hij zelf de schoonmaak doet. Daarnaast is één bewoner niet altijd tevreden, omdat de randen en richels in de woonkamer niet goed worden schoongemaakt en er naar zeggen vaak nog troep ligt.

## Warme maaltijd

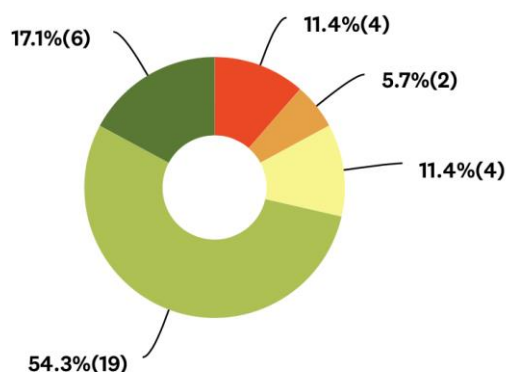


Diagram 3: Vindt u de warme maaltijden die u in het Dijkhuis krijgt lekker?

"Goed eten!"

"Het is vaak hetzelfde, weinig inspiratie."

Omdat er signalen zijn dat er onvrede is over de warme maaltijd, is hierover een vraag toegevoegd aan het CTO. Bewoners hebben uiteenlopende meningen: 25 mensen (71,4%) zijn meestal of altijd tevreden, 4 (11,4%) bewoners geven aan dat de warme maaltijd soms wel, soms niet lekker is. Zes respondenten (17,1%) vinden het zelden of nooit lekker. Een aantal mensen heeft deze vraag niet gescoord, omdat zij zelf koken op hun woongroep. Het is lastig om te

achterhalen waar verbetering mogelijk is: een bewoner zegt dat er vaak hetzelfde wordt gekookt, een ander vindt dat er juist veel variatie is. Meerdere mensen vinden dat het eten beter kan, maar leggen niet uit waar zij ontevreden over zijn. Eén persoon vertelt dat het eten koud wordt opgediend, een ander zegt dat het eten in de weekenden minder is.

### 3.2.3 Participatie

#### Genoeg activiteiten

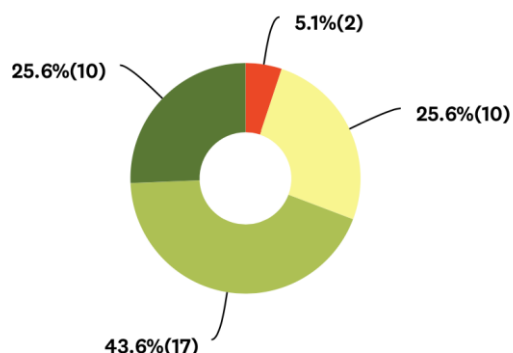


Diagram 4: Vindt u dat wij genoeg activiteiten organiseren?

"Voor ieder wat wils."

"Mag wel iets meer."

Het merendeel van de respondenten (69,2%) vindt dat er genoeg activiteiten worden georganiseerd. Een kwart (25,6%) van de respondenten zegt dat dit soms wel, soms niet het geval is. Twee respondenten (5,1%) vinden niet dat er genoeg activiteiten worden georganiseerd. In de toelichting geven twee bewoners aan dat zij vinden dat er te veel activiteiten in het Dijkhuis zijn.

## Leuke activiteiten

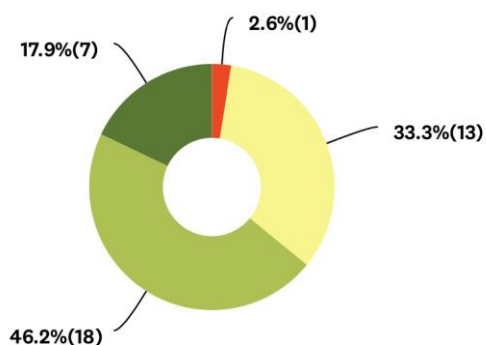


Diagram 5: Vindt u de activiteiten die wij organiseren leuk?

"Als ik bij een activiteit ben, vermaak ik me altijd prima."

"Voor de een zijn ze beter passend dan voor de ander."

Volgens de meeste bewoners (64,1%) worden er voldoende leuke activiteiten georganiseerd. Een derde van de bewoners vindt dat dit soms wel, soms niet het geval is. Eén bewoner geeft aan de activiteiten eentonig te vinden, een ander zegt graag te willen gaan varen. Tot slot zegt een van de respondenten nooit gevraagd te worden voor activiteiten.

### 3.2.4 Mentaal welbevinden

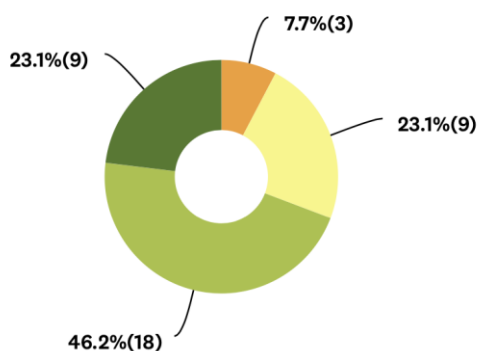


Diagram 6: Hebben wij genoeg aandacht voor hoe het met u gaat?

"Altijd belangstellend!"

"Er wordt niet veel gevraagd."

Drie mensen (7,7%) zijn van mening dat er zelden aandacht is voor hoe het met hen gaat. Negen mensen (23,1%) vinden dat dit soms wel, soms niet zo is. Een respondent licht toe dat dit afhankelijk is van de medewerker. De meerderheid vindt dat er meestal (46,2%) of altijd (23,1%) voldoende aandacht is voor hun welbevinden, bijvoorbeeld door een praatje. Een persoon zegt zelfs dat er te veel aandacht wordt geschonken.

### 3.2.5 Persoonsgerichte zorg

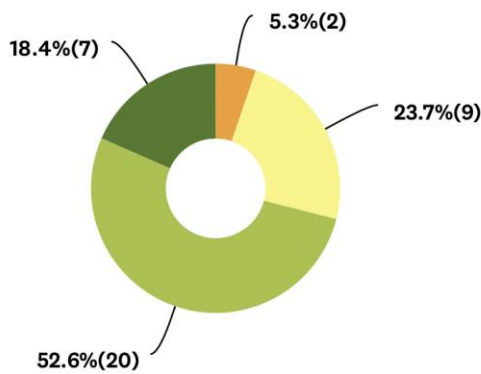


Diagram 7: Houden wij genoeg rekening met uw wensen?

"Ze nemen me zelfs mee naar de winkel, zonder dat ik het gevraagd heb."

"Ik pleur het liefste weer op."

Het Dijckhuis scoort op persoonsgerichte zorg vergelijkbaar als op het gebied van mentaal welbevinden: bijna driekwart (71%) van de mensen vindt dat er meestal of altijd genoeg rekening gehouden wordt met hun wensen. Antwoordkeuzes worden toegelicht met 'uit de kunst' en 'zusters zijn lief en luisteren'. Negen bewoners (23,7%) zijn van mening dat dit soms wel, soms niet het geval is. Twee bewoners zijn ontevreden (5,3%). Een persoon licht toe weleens

wensen te hebben, maar zegt dat daar geen aandacht aan wordt geschonken.

### 3.2.6 Communicatie en informatie Zorgplan

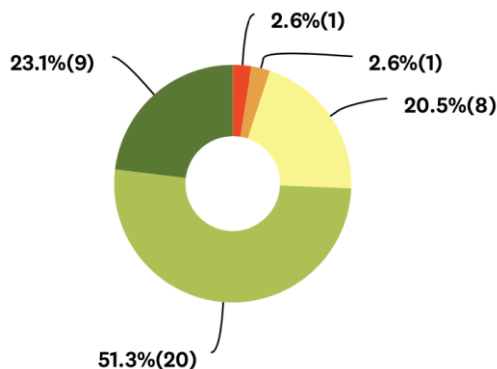


Diagram 8: Uw zorgcoördinator maakt afspraken met u over de zorg en activiteiten. Heeft u genoeg inspraak in deze afspraken?

"Het zorgplan wordt met mij besproken en soms in overleg aangepast."

"Ik zie ze haast nooit."

Twee mensen zijn van mening dat zij weinig (2,6%) of geen (2,6%) inspraak hebben in het zorgplan. Zij geven aan dat zij de zorgcoördinator haast nooit zien. Acht respondenten (20,5%) vinden dat zij soms wel, soms niet inspraak hebben in het zorgplan. Het merendeel van de bewoners (74,4%) is (zeer) tevreden over de inspraak die zij hebben in de zorg en activiteiten. Een bewoner licht toe dat het zorgplan wordt besproken en soms in overleg wordt aangepast.

## Omgaan met vragen, suggesties en klachten

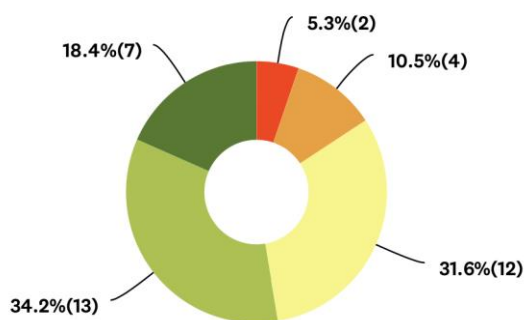


Diagram 9: Gaan wij goed om met vragen, suggesties of klachten die u heeft?

"Op vragen wordt gelijk gereageerd. Klachten heb ik niet."

"Van de week werd er niet naar mij geluisterd."

De bewoners van het Dijckhuis hebben wisselende meningen over hoe op vragen, suggesties en klachten wordt gereageerd. Ongeveer de helft van de mensen (52,6%) vindt dat dit meestal of altijd goed gaat. Eén bewoner geeft bijvoorbeeld aan dat er goed naar hem geluisterd wordt. Een derde van de respondenten (31,6%) zegt dat er soms wel, soms niet goed wordt gereageerd en zes mensen (15,8%) vinden dat dit zelden of nooit het geval is. Eén bewoner vertelt dat zij wel altijd reactie

krijgen, maar dat de motivering soms onvoldoende is. Een persoon heeft geen antwoord gegeven.

### 3.2.7 Cliëntveiligheid

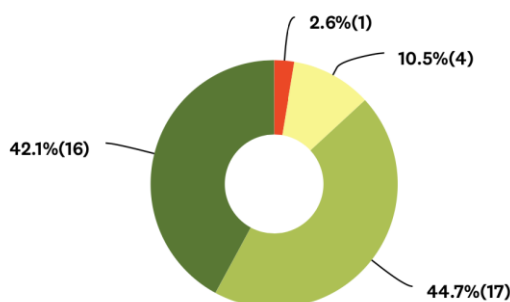


Diagram 10: Voelt u zich veilig in het Dijckhuis?

"Niet alleen veilig, maar ook ontspannen."

Eén bewoner (2,6%) voelt zich niet veilig in het Dijckhuis, maar licht niet toe waarom dit het geval is. Vier mensen voelen zich soms onveilig, maar ook zij vertellen niet waar dit gevoel vandaan komt. Het overgrote deel van de respondenten voelt zich

meestal (44,7%) of altijd (42,1%) veilig in het Dijckhuis. Zij hebben diverse redenen voor dit positieve antwoord: de een zegt dat dit komt omdat alles op slot zit, een ander zegt zich veilig te voelen en daarom altijd zijn deur open te laten. Drie bewoners geven aan dat zij door de medewerkers worden beschermd.



### 3.2.8 Tevredenheid medewerkers

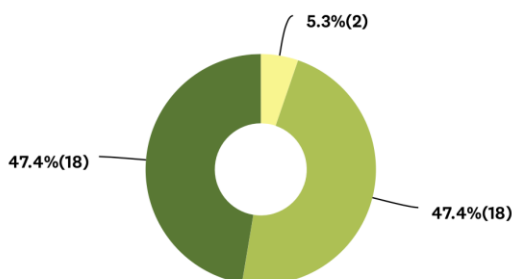


Diagram 11: Hoe tevreden bent u over de medewerkers van het Dijckhuis?

“Ze staan altijd voor je klaar.”

“Als je een mening hebt zijn ze boos en dan lopen ze boos weg.”

De medewerkers van het Dijckhuis scoren bijzonder goed. Maar liefst 36 mensen (94,8%) zijn tevreden of zeer tevreden over het team Dijckhuis. Twee mensen zijn soms wel, soms niet tevreden, waarop een persoon toelicht dat dit afhangt van de medewerker. ‘Vriendelijk’, ‘staan altijd voor je klaar’, ‘toppie’ en ‘ze zorgen goed voor ons’ zijn positieve reacties die worden gegeven. Eén persoon heeft deze vraag niet beantwoord.

### 3.2.9 Tevredenheid Dijckhuis

7,6

De bewoners geven het Dijckhuis gemiddeld een 7,6. Slechts een bewoner heeft een onvoldoende cijfer (5) gegeven. Hij merkt daarbij op dat niet alles loopt zoals het moet, maar legt niet uit op welk vlak dit probleem speelt. Andere respondenten zeggen onder andere dat zij het naar hun zin hebben en tevreden zijn.

### 3.2.10 Opmerkingen van respondenten

Als laatste is de respondenten gevraagd of zij nog andere opmerkingen hebben. Vijf mensen hebben hierop gereageerd. Drie bewoners zeggen graag naar huis te willen, een bewoner vraagt de medewerkers om lief voor hem te blijven en tot slot vraagt een respondent of hij nog een kerstpakket krijgt.

## 4. Conclusie en aanbevelingen

### Vergelijken

Omdat het de eerste keer is dat het CTO van het Dijckhuis op deze manier is afgenomen, is het lastig om de antwoorden goed te duiden. Er is immers geen vergelijkingsmateriaal van voorgaande jaren. Daarnaast is er geen landelijke benchmark beschikbaar om de scores aan af te meten. We weten ook niet precies in hoeverre het ziektebeeld van de doelgroep de antwoorden beïnvloedt. We kunnen de scores van het Dijckhuis daardoor niet vergelijken met de andere intramurale locaties van het Parkhuis, waar vertegenwoordigers de enquête hebben ingevuld namens hun naaste.

### Tevredenheid

Op basis van de beschikbare gegevens kunnen we wel concluderen dat het merendeel van de bewoners tevreden lijkt met het Dijckhuis. De bijzonder hoge respons laat zien dat bewoners zich betrokken voelen en graag hun mening delen. Bewoners zijn zeer positief over de medewerkers en de schoonmaak.

### **Aandacht voor verbetering**

Ondanks dat de bewoners positief scoren over het Dijkhuis, geven meerdere bewoners aan dat zij graag naar huis willen. Het is begrijpelijk dat sommige bewoners liever niet in het Dijkhuis zouden zijn. Wonen in een verpleeghuis is immers geen wenselijke situatie, zeker niet voor deze relatief jonge doelgroep. Het Dijkhuis zou op sommige fronten verbeteringen kunnen doorvoeren om het verblijf aangenamer te maken. Zo is niet iedereen tevreden over de warme maaltijd en lijkt er op het gebied van persoonlijke aandacht groei mogelijk: op het gebied van aandacht geven, rekening houden met wensen en inspraak vindt steeds ongeveer een kwart dat het beter kan. Bijna de helft is niet altijd tevreden over hoe er wordt omgegaan met vragen, suggesties en klachten.

### **PDCA**

Om de juiste verbeteracties te bepalen, in te zetten en te borgen is het van belang om, samen met het team, het CTO verder te analyseren en gezamenlijk verbeterpunten te bepalen. Om ervoor te zorgen dat de bewoners weten dat zij gehoord zijn, kan het CTO bijvoorbeeld besproken worden op de woongroepoverleggen, eventueel ondersteund door een factsheet met de uitkomsten op niveau van de doelgroep. Het betrekken van de bewoners bij het plannen, uitvoeren en evalueren van verbetermaatregelen kan op zich al leiden tot meer tevredenheid over persoonlijke aandacht. Daarnaast heeft het meerwaarde om uit te vragen hoe de bewoners het invullen van het CTO hebben ervaren, zodat de inhoud en het proces waar nodig kunnen 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 Dijkhuis.

### **Vervolg**

De uitkomsten van het CTO worden conform de Parkhuis afspraken gedeeld met het team, het MT en de cliëntenraad. Ook zullen de resultaten terug te lezen zijn op de website van het Parkhuis. In 2022 zal het CTO opnieuw worden afgenomen in het Dijkhuis, met waar nodig verbeteringen in het proces en de inhoud op grond van de feedback van bewoners en het team. Daarna is een vergelijking tussen 2022 en 2021 mogelijk en kan bepaald worden of de doorgevoerde maatregelen het juiste effect hebben gehad.