



# Rapport

Clïenttevredenheidsonderzoek 2022

Dubbelsteyn

## 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 de tweede keer om voor Dubbelsteyn de locatie van het Parkhuis waar mensen met gerontopsychiatrische problematiek 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 Dubbelsteyn 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 Dubbelsteyn. 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 2022. Bewoners vulden deze zelfstandig in. Lukt dit niet, dan kregen zij ondersteuning van een naaste of een zorgmedewerker. Alle antwoorden zijn overgenomen in het digitale enquêtesysteem SurveyMonkey.






## 3. Resultaten

### 3.1 Respons

2022	2021
18 van de 32 bewoners (56,3%)	19 van de 36 bewoners (52,8%)

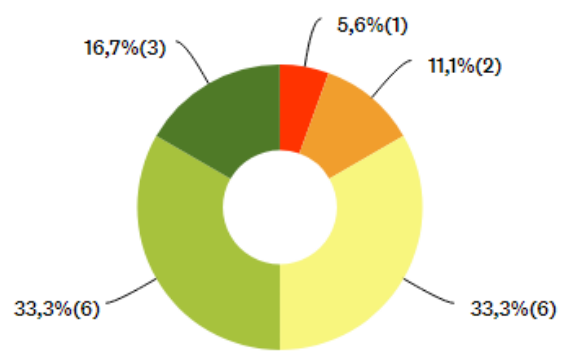
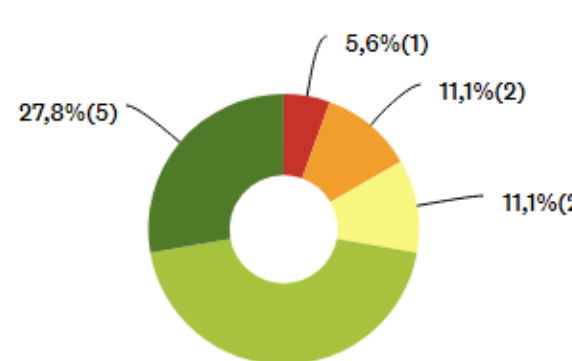
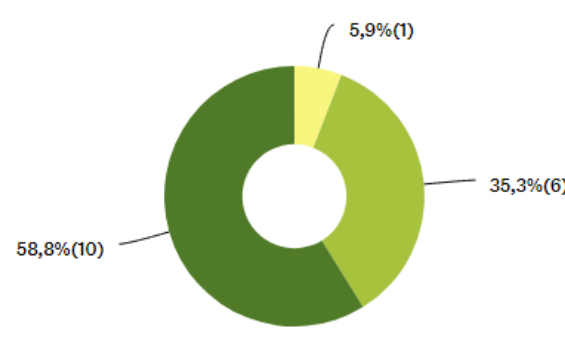
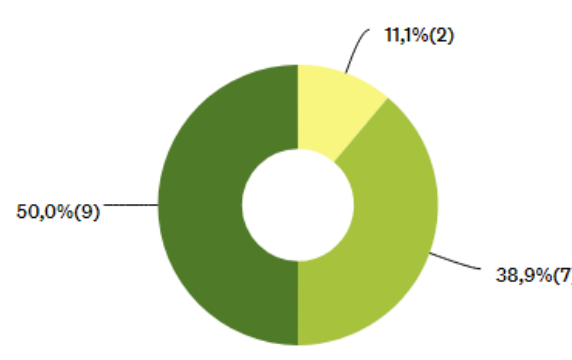
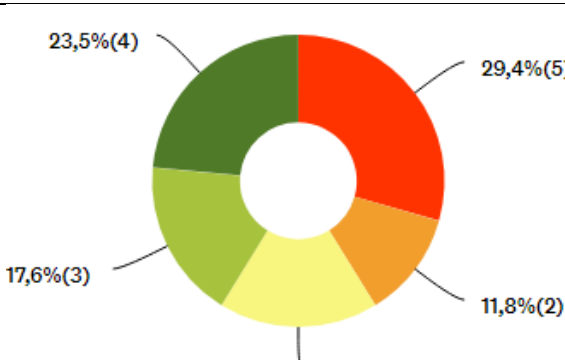
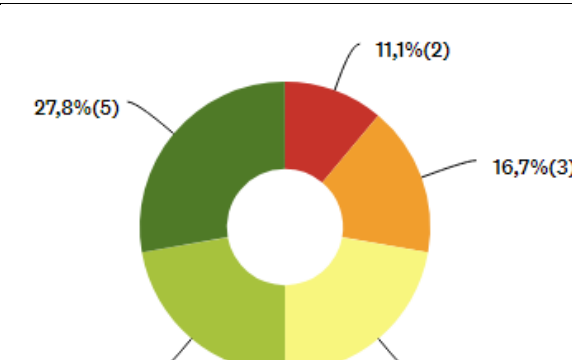
### 3.2 Uitkomsten

#### 3.2.1 Legenda

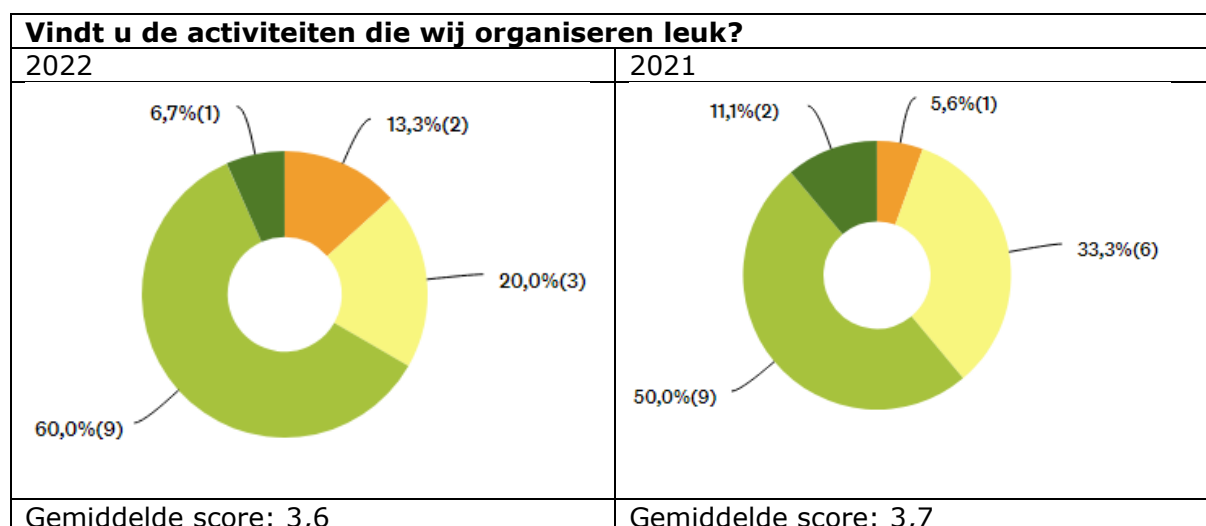
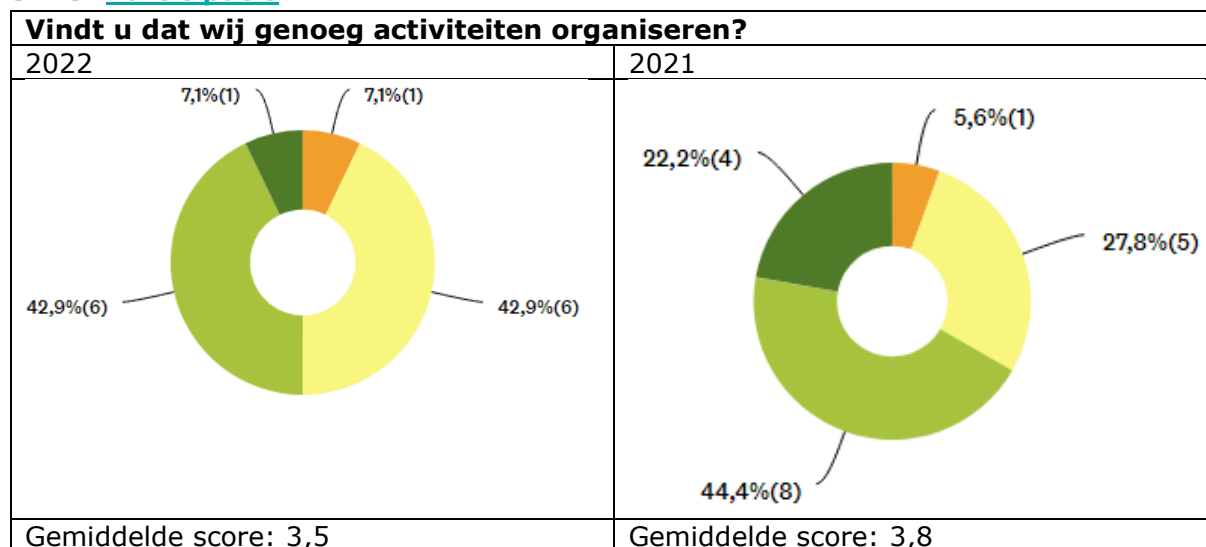
Smiley vragenlijst					
Diagram	Nooit / Zeer ontevreden	Zelden / Ontevreden	Soms wel, soms niet / Neutraal	Meestal / Tevreden	Altijd / Zeer tevreden

- Gemiddelde scores berekend o.b.v. nooit = score 1 t/m altijd = score 5.
- Vergelijking met CTO van afdeling Eik 2021: dit is de afdeling waar deze doelgroep voorheen verbleef.

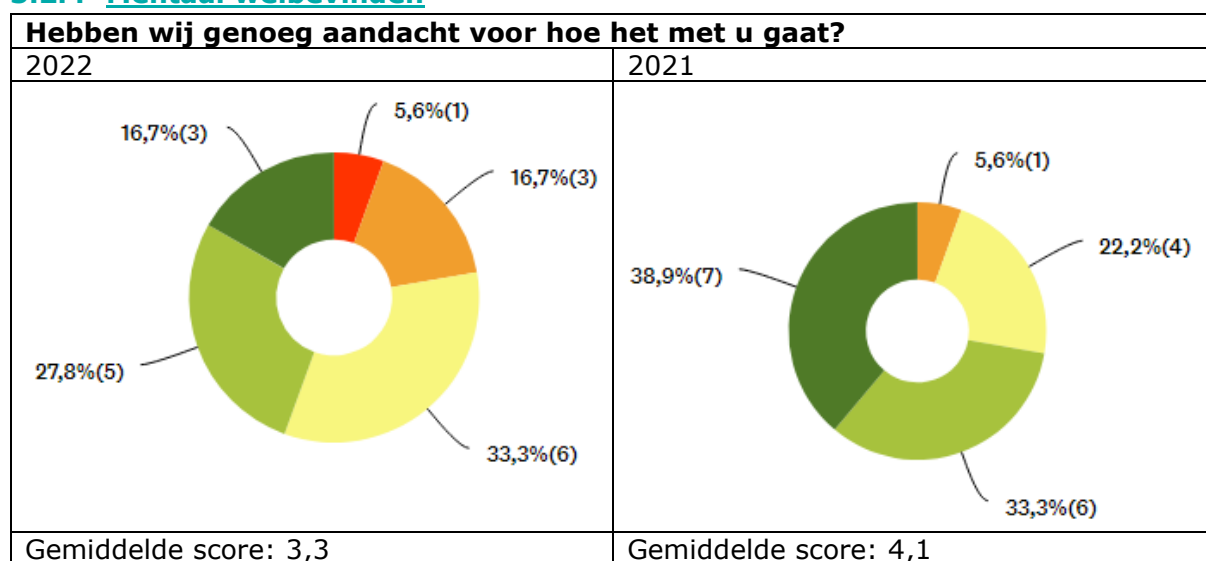
### 3.2.2 Woon- en leefomgeving

<b>Voelt u zich op uw gemak in Dubbelsteyn?</b>	
2022	2021
	
Gemiddelde score: 3,4	Gemiddelde score: 3,8
<b>Houden wij uw woonomgeving en slaapkamer goed schoon?</b>	
2022	2021
	
Gemiddelde score: 4,5	Gemiddelde score: 4,4
<b>Vindt u de warme maaltijden die u in Dubbelsteyn krijgt lekker?</b>	
2022	2021
	
Gemiddelde score: 2,9	Gemiddelde score: 3,4

### 3.2.3 Participatie



### 3.2.4 Mentaal welbevinden



### 3.2.5 Persoonsgerichte zorg

Houden wij genoeg rekening met uw wensen?	
2022	2021
<p>Donut chart for 2022 showing response distribution for 'Houden wij genoeg rekening met uw wensen?'. The chart is divided into five segments: 55,6% (10) in dark green, 22,2% (4) in light green, 11,1% (2) in yellow, 5,6% (1) in orange, and 5,6% (1) in red.</p>	<p>Donut chart for 2021 showing response distribution for 'Houden wij genoeg rekening met uw wensen?'. The chart is divided into five segments: 47,1% (8) in dark green, 23,5% (4) in light green, 17,6% (3) in yellow, 5,9% (1) in orange, and 5,9% (1) in red.</p>
Gemiddelde score: 3,4	Gemiddelde score: 3,8

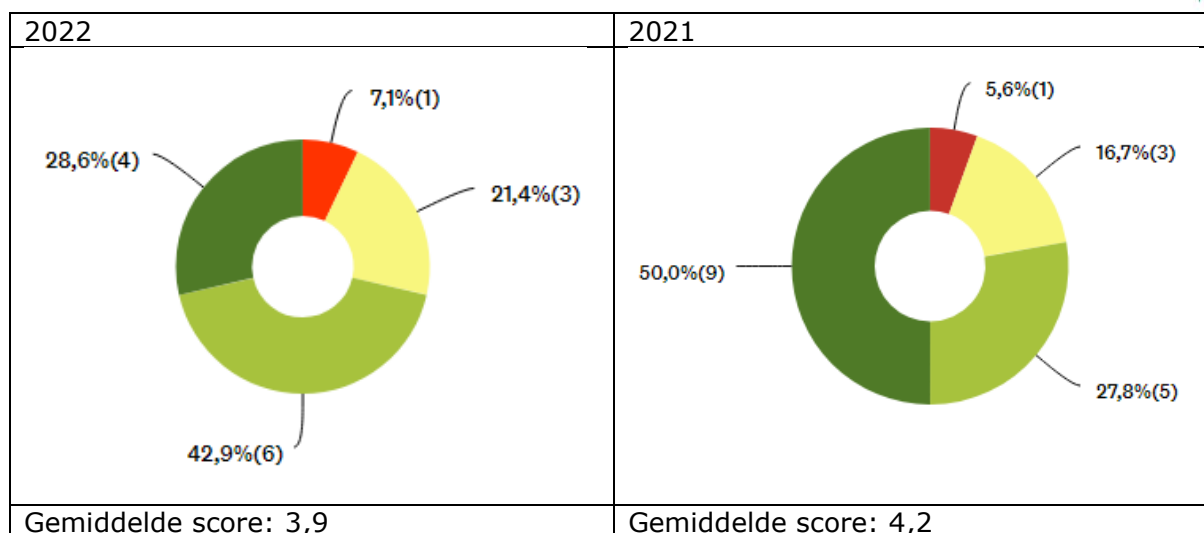
### 3.2.6 Communicatie en informatie

Uw zorgcoördinator maakt afspraken met u over de zorg en activiteiten. Heeft u genoeg inspraak in deze afspraken?	
2022	2021
<p>Donut chart for 2022 showing response distribution for 'Uw zorgcoördinator maakt afspraken met u over de zorg en activiteiten. Heeft u genoeg inspraak in deze afspraken?'. The chart is divided into five segments: 37,5% (6) in dark green, 31,3% (5) in light green, 12,5% (2) in yellow, 12,5% (2) in orange, and 6,3% (1) in red.</p>	<p>Donut chart for 2021 showing response distribution for 'Uw zorgcoördinator maakt afspraken met u over de zorg en activiteiten. Heeft u genoeg inspraak in deze afspraken?'. The chart is divided into five segments: 56,3% (9) in dark green, 25,0% (4) in light green, 12,5% (2) in yellow, 6,3% (1) in orange, and 6,3% (1) in red.</p>
Gemiddelde score: 3,2	Gemiddelde score: 4,3

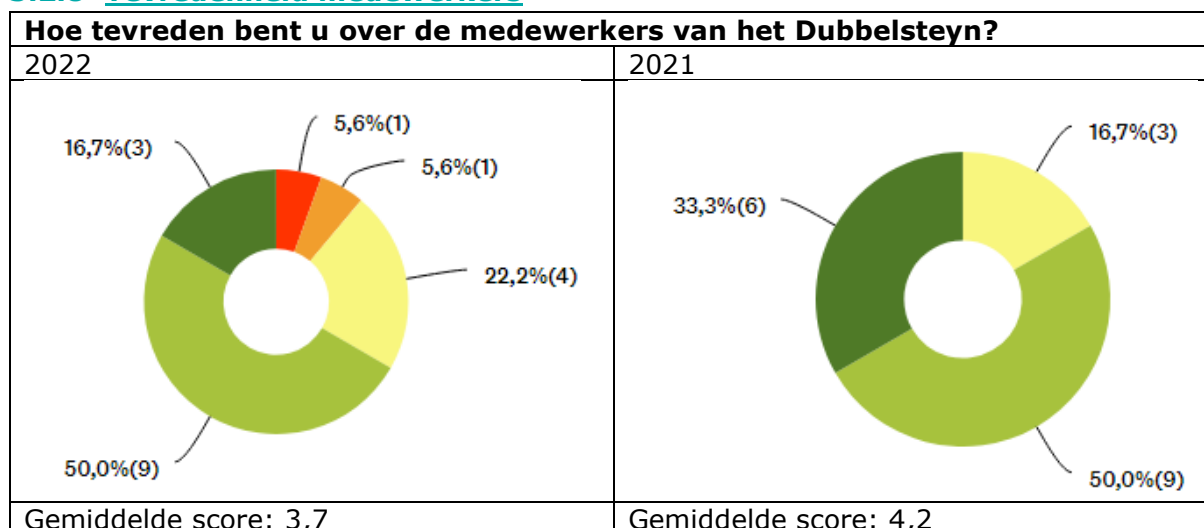
Gaan wij goed om met vragen, suggesties of klachten die u heeft?	
2022	2021
<p>Donut chart for 2022 showing response distribution for 'Gaan wij goed om met vragen, suggesties of klachten die u heeft?'. The chart is divided into five segments: 43,8% (7) in dark green, 31,3% (5) in light green, 12,5% (2) in yellow, 6,3% (1) in orange, and 6,3% (1) in red.</p>	<p>Donut chart for 2021 showing response distribution for 'Gaan wij goed om met vragen, suggesties of klachten die u heeft?'. The chart is divided into five segments: 41,2% (7) in dark green, 23,5% (4) in light green, 23,5% (4) in yellow, 11,8% (2) in orange, and 6,3% (1) in red.</p>
Gemiddelde score: 3,5	Gemiddelde score: 3,9

### 3.2.7 Cliëntveiligheid

Voelt u zich veilig in Dubbelsteyn?
-------------------------------------



### 3.2.8 Tevredenheid medewerkers



### 3.2.9 Tevredenheid Dubbelsteyn

Welk cijfer geeft u aan Dubbelsteyn?	
2022	2021
7,1	7,7

### 3.2.10 Overige bijzonderheden

- In de open antwoorden van respondenten valt op dat 5 mensen zich positief uitlaten over de faciliteiten in de nieuwbouw, waaronder het passensysteem en het hebben van een eigen kamer.
- Meerdere respondenten geven aan dat zij vinden dat er te weinig personeel beschikbaar is of het beschikbare personeel te weinig tijd heeft voor hen. In 2021 door geen enkele respondent een dergelijke toelichting gegeven.
- Respondenten geven soms alleen een toelichting zonder een smiley aan te kruisen. In sommige gevallen lijkt de toelichting niet overeen te komen met de aangekruiste smiley.
- 3 respondenten hebben in de enquête aangegeven graag met hun zorgcoördinator in gesprek te willen over de antwoorden.

#### **4. Conclusie en aanbevelingen**

##### **Vergelijking met andere onderzoeken**

Er is 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 Dubbelsteyn daardoor niet vergelijken met de andere onderzoeken.

##### **Verbeterpunten t.a.v. 2021**

Op basis van de beschikbare gegevens lijken bewoners in 2022 minder tevreden met het verblijf dan zij in 2021 waren op toenmalige afdeling Eik. Alleen op het gebied van de huishouding wordt iets beter gescoord. Er zijn meerdere factoren die invloed zouden kunnen hebben op de ervaren tevredenheid: een toename in complexiteit van de doelgroep, een andere woonomgeving, veranderde samenstelling van het zorg- en behandelteam en/of de methodiek van afnemen van het onderzoek.

##### **PDCA**

Om de juiste verbeteracties te bepalen, in te zetten en te borgen is het van belang om, samen met het team en de bewoners, het CTO verder te analyseren en gezamenlijk verbeterpunten te bepalen. Het CTO kan bijvoorbeeld besproken worden in de buurtkameroverleggen, 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. Daarnaast heeft het meerwaarde om uit te vragen hoe de bewoners het invullen van het CTO hebben ervaren. 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 Dubbelsteyn.

##### **Vervolg**

De uitkomsten van het CTO worden conform de Parkhuis afspraken ook gedeeld met het team, het MT en de cliëntenraad. Ook zullen de resultaten terug te lezen zijn op de website van het Parkhuis. In 2023 zal het CTO opnieuw worden afgenomen in Dubbelsteyn, met waar nodig verbeteringen in het proces en de inhoud op grond van de feedback van bewoners en het team.