



Locatierapport

CQ-meting 2015

NNCZ – Woonzorgcentrum De Zonnehof

In opdracht van
NNCZ
Postbus 379
7900 AJ Hoogeveen

T: (0528) 200 200
I: www.nncz.nl

Contactpersoon
Mevr. P. De Jong - Bunt

Uitvoerende organisatie
Zorgfocuz BV
Sylviuslaan 5
Postbus 473
9700 AL Groningen

T: (050) 82 00 461
I: www.zorgfocuz.nl

Contactpersoon
Dhr. J. Hoekstra, MSc.

Groningen, januari 2016



Inhoud

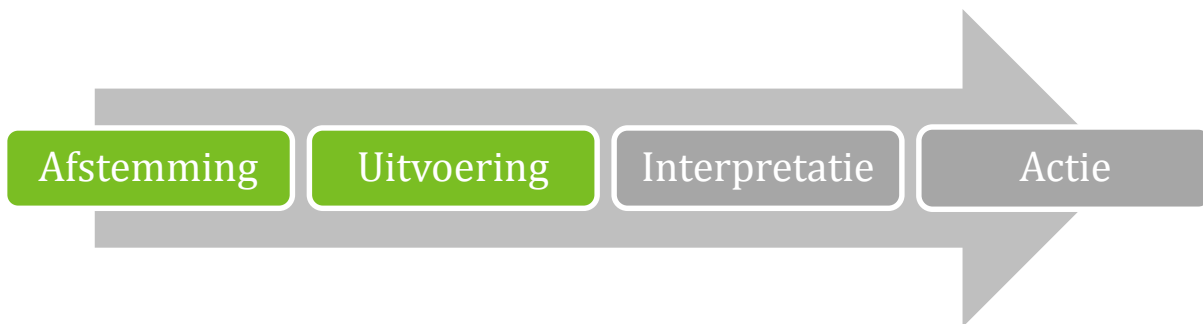
1. Inleiding	3
2. Uitkomsten CQ-meting psychogeriatric	5
Bijlage I: Scores per vraag	8

1. Inleiding

ZorgfocuZ heeft in 2015 bij De Zonnehof de CQ-meting psychogeriatricie uitgevoerd. Dit rapport bevat de resultaten van het onderzoek.

Status van dit rapport

ZorgfocuZ staat voor onderzoek dat (1) relevant is voor u als opdrachtgever, (2) concrete en stuurbare informatie op een heldere manier boven tafel brengt en (3) tot verbeteringen leidt die in de organisatie beklijven. Om dit te kunnen waarmaken hebben wij een aantal zaken vastgesteld die cruciaal zijn voor goed, relevant onderzoek. Op basis van deze ervaring zijn wij uitgekomen op een model bestaande uit vier fasen, dat weergeeft hoe onderzoek -als middel voor verbetering- door kan werken in de organisatie.



Met de rapportage van het onderzoek sluiten wij fase twee af. Op basis van de rapporten die gemaakt zijn (zie leeswijzer) gaan wij graag met u in gesprek om de resultaten te interpreteren en actie- en aandachtspunten te formuleren.

Leeswijzer

In totaal zijn er n.a.v. deze CQ-meting drie soorten rapporten opgeleverd:

- Locatierapporten; hierin worden de resultaten per locatie overzichtelijk gepresenteerd en worden er benchmarks met eerdere metingen, de overige locaties van NNCZ en het landelijk gemiddelde gedaan.
- Overzichtsrapport: Hierin worden de resultaten voor NNCZ als geheel overzichtelijk gepresenteerd.
- Basisrapport dagverzorging: in dit rapport worden de resultaten van het cliëntonderzoek op de dagverzorging in rechte tellingen weergegeven.

Voor u ligt een locatierapport. Om de hoeveelheid informatie die uit het onderzoek naar voren is gekomen overzichtelijk te maken zijn de gesloten vragen die eenzelfde onderwerp betreffen samengevoegd tot één thema. Ten behoeve van de onderlinge vergelijkbaarheid zijn de scores op zowel de verschillende thema's als de afzonderlijke vragen omgerekend naar een tienpuntsschaal (rapportcijfer).

In dit rapport vergelijken we resultaten van locatie De Zonnehof (wanneer de data beschikbaar is) met:

- de overige locaties (locaties zijn alleen apart weergegeven als het aantal respondenten groter dan 10 is);
- de vorige meting;
- en het landelijk gemiddelde.

In de tabellen wordt gewerkt met de kleuren groen en rood:

- **Rood** betekent een significant lagere score.
- **Groen** betekent een significant hogere score.

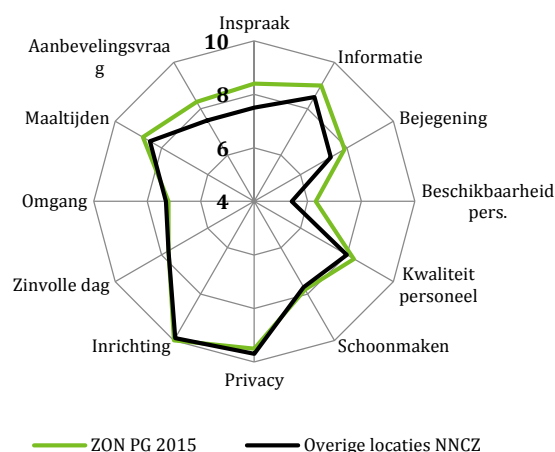
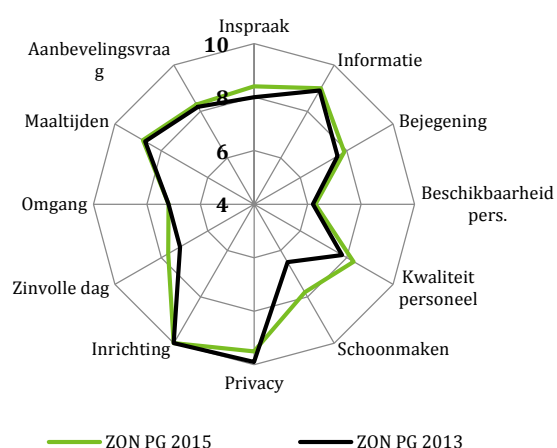
Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt.

2. Uitkomsten CQ-meting psychogeriatricie

Om de ervaringen met de psychogeriatricische zorg in beeld te brengen zijn schriftelijke vragenlijsten verzonden naar vertegenwoordigers van de cliënten. In totaal hebben 19 vertegenwoordigers van cliënten die verblijven in De Zonnehof gereageerd. In onderstaande tabel zijn de resultaten van het onderzoek per thema op een tienpuntsschaal weergegeven.

Locatie De Zonnehof (ZON) PG							
	ZON 2015	ZON 2013	Overige locaties 2015	Landelijk 2014	T.o.v. ZON 2013	T.o.v. overige locaties 2015	T.o.v. landelijk 2014
Inspraak	8,4	8,0	7,5	7,6			
Informatie	9,0	8,9	8,5	8,4			
Bejegening	7,9	7,6	7,3	7,3			
Beschikbaarheid pers.	6,3	6,2	5,4	5,7			
Kwaliteit personeel	8,3	7,8	8,0	8,2			
Schoonmaken	7,8	6,5	7,7	7,6			
Privacy	9,5	9,9	9,7	8,8			
Inrichting	10,0	10,0	9,9	9,1			
Zinvolle dag	7,7	7,2	7,7	7,4			
Omgang	7,2	7,2	7,3	6,6			
Maaltijden	8,8	8,7	8,5	8,4			
Aanbevelingsvraag	8,3	8,2	7,5	-			
NPS	33,3	45,6	8,9	19			

In onderstaand webdiagram zijn de verschillen tussen De Zonnehof 2015 en de overige PG-locaties van NNCZ 2015 weergegeven.



Samenvatting open vragen

Hieronder zijn de open vragen samengevat. Waarbij de thema's die het vaakst genoemd zijn als eerst samengevat zijn.

Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt? (wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

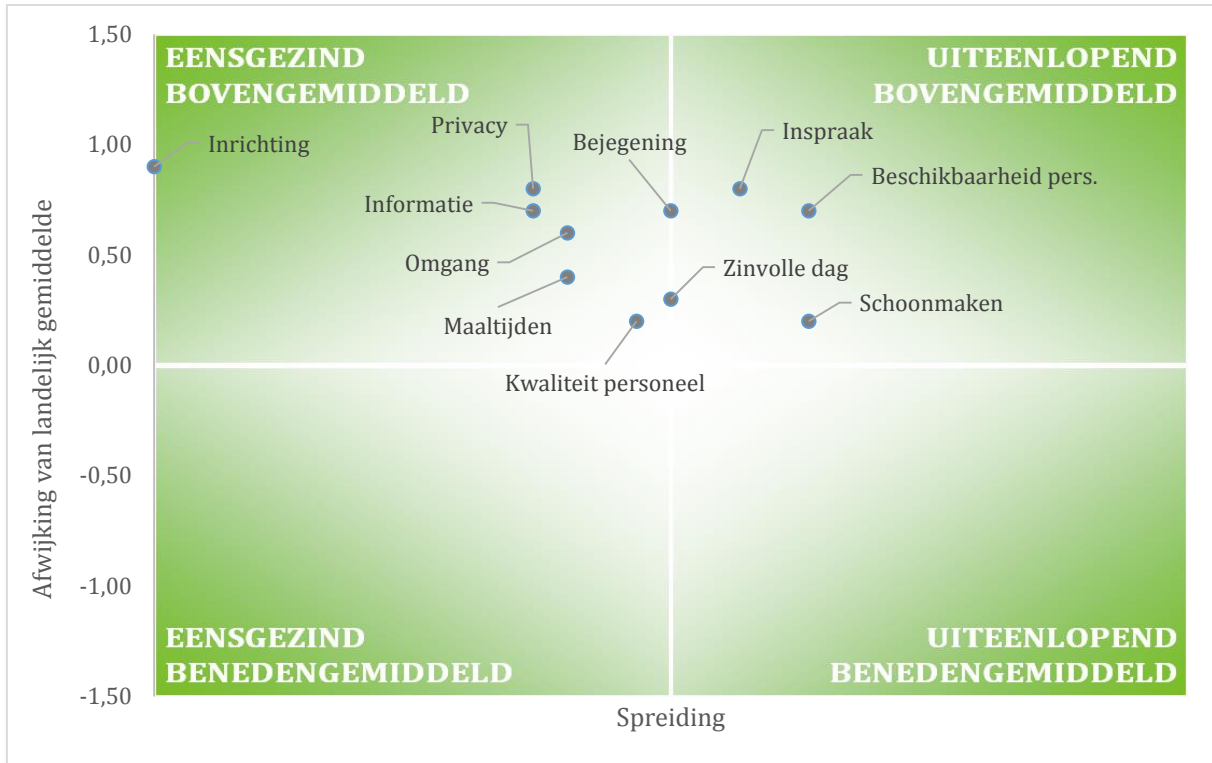
- Personeel. Vertegenwoordigers zien graag dat er meer personeel aanwezig is. Over de aanwezigheid van het personeel worden verschillende dingen gezegd. Volgens de cliënten zouden er twee medewerkers op de groep bewoners aanwezig moeten zijn. Dit geldt voornamelijk in de avonduren. Nu is er één medewerker die alle bewoners naar bed moet brengen. Hierdoor is er niet constant iemand aanwezig in de huiskamer, waardoor de bewoners niet de controle en zorg krijgen die ze nodig hebben. Ook zou het personeel meer tijd moeten krijgen om het werk beter te doen, er ontstaan nu slordigheden die ontstaan door het tijdgebrek. Tenslotte wordt er aangegeven dat er te weinig toezicht is door de leiding. De leidinggevenden zouden geen idee hebben van hoe het personeel werkt en of ze goed functioneren.
- Activiteiten. Het organiseren van meer fysieke activiteiten om bewoners te activeren en in beweging te laten komen is gewenst. Ook meer mogelijkheden om buiten te wandelen geniet de voorkeur.

Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?

- Over de zorg en begeleiding zijn de vertegenwoordigers tevreden. Ze geven aan dat de aandacht die aan de bewoners wordt gegeven goed is en er sprake is van een liefdevolle benadering van de medewerkers naar de bewoners toe. Het personeel is vriendelijk, betrokken, deskundig en bekwaam. Daarnaast heerst er een goede sfeer in huis.

Spreiding

In onderstaande grafiek wordt de spreiding afgezet tegen de afwijking van het landelijk gemiddelde. De spreiding zegt iets over de verdeling van de antwoorden die respondenten geven. Hoe hoger de spreiding, hoe sterker de antwoorden van de respondenten uiteen lopen.



Bijlage I: Scores per vraag

Psychogeriatric De Zonnehof			
	ZON 2015	Overige locaties 2015	T.o.v. overige locaties 2015
Inspraak			
6. Meebeslissen over zorg of hulp bewoner	7,5	6,4	
7. Afspraken over verzorging en behandeling	8,9	8,3	
11. Staat zorginstelling open voor uw wensen?	8,8	8,0	
Informatie			
8. Terecht kunt met vragen/problemen	9,5	8,8	
9. Bereikbaarheid l.g. of contactpers.	9,2	8,7	
10. Inlichten bij incidenten	9,1	8,3	
12. Reactie l.g. of directie op vragen/suggesties	8,5	8,2	
Bejegening			
13. Tijd voor de bewoners	7,2	6,1	
14. Aandacht voor hoe het met de bewoner gaat	7,8	7,3	
15. Antwoord zorgverleners op vragen	8,7	8,3	
Beschikbaarheid personeel			
16. Is er genoeg personeel in huis?	6,3	5,4	
Kwaliteit personeel			
17. Omgang zorgverleners met de bewoners	8,3	8,1	
18. Gezondheidsklachten bewoners serieus	8,5	8,2	
19. Werken de zorgverleners vakkundig	8,2	7,9	
Schoonmaken			
20. Schoonmaak woonruimte	7,8	7,7	
Privacy			
21. Kan bewoner zich op een rustige plek terugtrek.	9,5	9,7	
Inrichting			
22. Zelf bepalen hoe de kamer is ingericht?	10	9,9	
Zinvolle dag			
23. Gezelligheid en contact met anderen	8,4	8,3	
25. Organiseert het huis genoeg activiteiten	7,2	8,1	
26. Activiteiten sluiten aan op wat de bew. leuk vindt?	7,6	6,3	
Omgang			
24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om	7,2	7,3	
Maaltijden			
27. Zien de maaltijden er verzorgd uit?	8,7	8,7	
28. Is er genoeg tijd om te eten?	9,2	9,4	
29. Is er genoeg hulp bij het eten?	8,8	7,1	
Algemene tevredenheid			
30. Instelling bij uw vrienden en familie aanbevelen	8,3	7,5	