

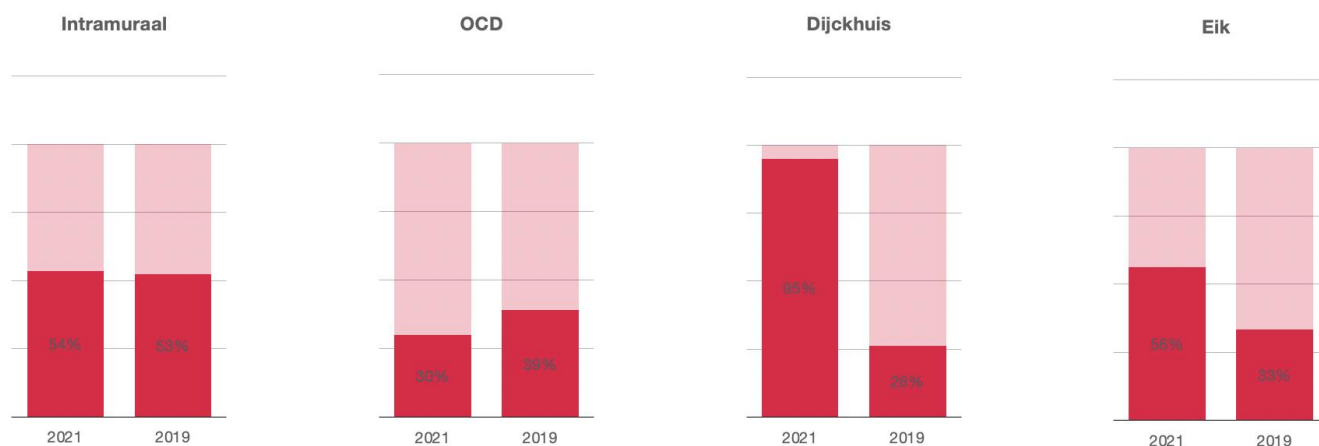
## Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek en interviews ZorgKaartNederland 2021

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. Een ander instrument waar het Parkhuis gebruik van maakt om cliënttevredenheid te meten zijn **waarderingen op ZorgKaartNederland**. In 2021 zijn in samenwerking met onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ waarderingen opgehaald voor ZorgKaartNederland.

### CTO

In oktober 2021 is het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd bij de (vertegenwoordigers van) onze intramurale cliënten (behalve Eik en Dijckhuis) en van de ontmoetingscentra (OCD's). Dit jaar is er voor het eerst voor gekozen onder cliënten van het Dijckhuis (Korsakov) en de Eik (gerontopsychiatrie) een eigen CTO 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 deze bewoners zoveel mogelijk te faciliteren om zelfstandig aan het onderzoek deel te nemen, waardoor hun betrokkenheid en inspraak toeneemt.

### Respons

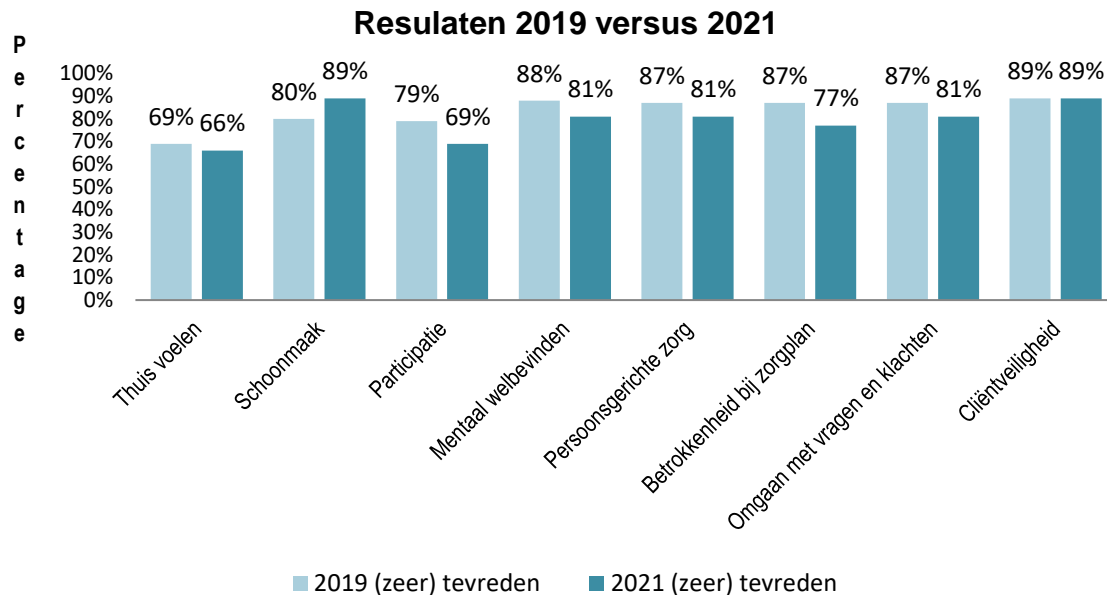


### Uitkomsten

De resultaten van het CTO intramuraal en OCD worden vergeleken met 2019, omdat in 2020 geen regulier CTO is uitgevoerd. In plaats daarvan is toen een enquête uitgezet die specifiek terugblijkt op de ervaringen tijdens de coronacrisis.

## Intramuraal (exclusief Dijkhuis en Eik)

### Resultaten



### Net Promotor Score

Aan de deelnemers is gevraagd hoe tevreden zij zijn met het Parkhuis. **Op een schaal van één tot tien scoort het Parkhuis gemiddeld een 8,1** op deze vraag. Dit cijfer is overeenkomstig met de landelijke gemiddelde waarderingsscore (8,1) voor verpleeg- en verzorgingshuizen op Zorgkaart Nederland (ZkN).

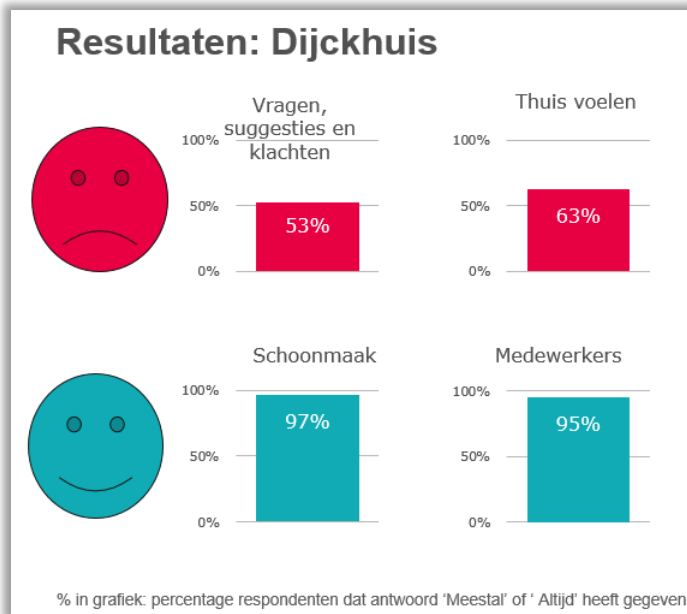
Ook is de Net Promotor Score berekend. Deze kan variëren van -100 tot +100, waarbij een negatieve score inhoudt dat er meer mensen negatief of kritisch op het Parkhuis zijn dan dat er mensen zijn die het Parkhuis promoten. Een score boven de nul wordt als goed gezien, een score boven de 50 is excellent. **Het Parkhuis heeft met een gemiddelde totaal NPS score van 35 een positief resultaat behaald** en scoort bovendien hoger dan in 2018 en 2019, toen respectievelijk een score van 13 en 27 werd behaald.

### Conclusies en vervolg

Op bijna ieder onderwerp werden vergelijkbare resultaten gehaald als in 2019. De betrokkenheid van cliënten en vertegenwoordigers bij het zorgplan is gedaald ten opzichte van 2019. Advies is om dit organisatiebreed aandacht te blijven geven, ook als er door corona beperkingen zijn. Binnen het project methodisch werken zal extra aandacht gegeven worden aan adviezen en alternatieven om de betrokkenheid van (vertegenwoordigers van) cliënten bij het zorgplan hoog te houden, bijvoorbeeld door het zorgplan met een vertegenwoordiger online door te nemen. Om participatie van cliënten te verhogen kan gedacht worden aan het meer aanbieden van activiteiten op afdelingsniveau. De zorgmanagers van de verschillende locaties analyseren de uitkomsten op afdelingsniveau, formuleren samen met het team verbeteracties en nemen deze op in hun jaarplan.

## Dijckhuis (doelgroep Korsakov)

### Resultaten



Aan de deelnemers is gevraagd hoe tevreden zij zijn met het Dijckhuis. **Op een schaal van één tot tien scoort het Dijckhuis gemiddeld een 7,6** op deze vraag.

Omdat dit de eerste keer is dat het CTO in het Dijckhuis op deze manier wordt afgenomen, het gaat om een unieke doelgroep en er geen benchmark beschikbaar is, zijn er geen data beschikbaar om de resultaten mee te vergelijken. Op basis van de beschikbare gegevens kunnen we wél 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.

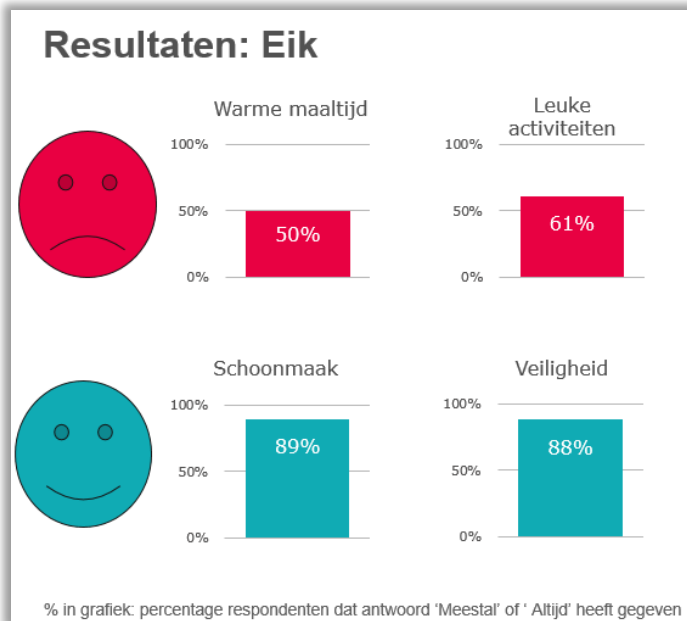
### Conclusies en vervolg

Ondanks dat de bewoners positief scoren over het Dijckhuis, geven meerdere bewoners aan dat zij graag naar huis willen. Logisch: wonen in een verpleeghuis is geen wenselijke situatie, zeker niet voor deze relatief jonge doelgroep. Het Dijckhuis zou extra verbeteringen kunnen doorvoeren om het verblijf aangenamer te maken. Niet iedereen is tevreden over de **warme maaltijd** en op het gebied van **aandacht geven, rekening houden met wensen en inspraak**, vindt steeds ongeveer een kwart van de respondenten dat het beter kan. Bijna de helft van de bewoners is niet altijd tevreden over hoe er wordt omgegaan met vragen, suggesties en klachten.

De verbeterpunten zijn geanalyseerd en besproken met het team en met bewoners. Bewoners zijn betrokken bij het plannen, uitvoeren en evalueren van verbetermaatregelen. Zo wordt onder andere een werkgroep Voeding opgestart, waar een bewoner aan deelneemt. Dankzij deze werkgroep zorgt het Dijckhuis straks ook in de weekenden zelf voor de warme maaltijd, samen met de bewoners. Met bewoners zal ook worden besproken hoe zij 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 Dijckhuis. De scores van 2021 dienen als nulmeting, zodat in 2022 kan worden gekeken of de ingezette verbeteracties leiden tot een hogere score op dat onderwerp.

## Eik (doelgroep gerontopsychiatrie)

### Resultaten



**56%** van de bewoners van de Eik heeft meegewerkt aan het invullen van het CTO. Aan de deelnemers is gevraagd hoe tevreden zij zijn met de Eik. **Op een schaal van één tot tien scoort de Eik gemiddeld een 7,7 op deze vraag.**

Omdat dit de eerste keer is dat het CTO op de Eik op deze manier wordt afgenomen, het gaat om een unieke doelgroep en er geen benchmark beschikbaar is, zijn er geen data beschikbaar om de resultaten mee te vergelijken.

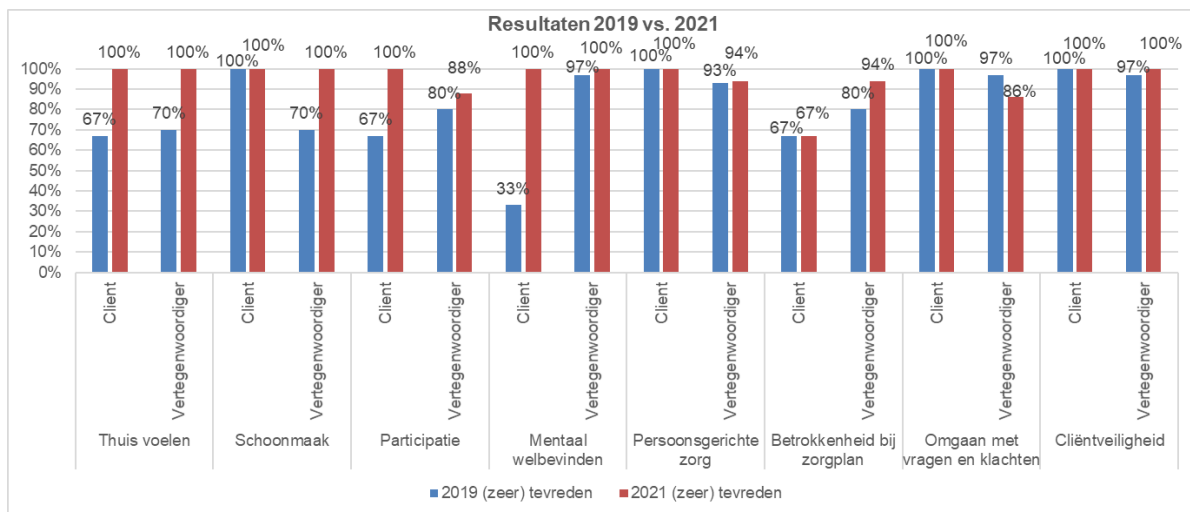
### Conclusies en vervolg

Schoonmaak en veiligheid scoren vrij hoog. De **dagbeleving en persoonlijke aandacht** én de **warme maaltijd** zijn onderwerpen waar verbetering op mogelijk is.

Ook op de Eik zijn de resultaten met het team en bewoners besproken en zijn verbeterpunten geformuleerd. Er zijn onder andere workshops met het team georganiseerd, om gezamenlijk tot een visie op dagbeleving te komen en deze te vertalen naar praktische handvatten om de dagbeleving te verbeteren. Daarnaast onderzoekt het team of het mogelijk is om na de verhuizing naar Dubbelsteyn zelfstandig op de groep te koken en de kok van het Parkhuis af en toe op de woongroep te laten koken.

Met bewoners zal ook worden besproken hoe zij 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 Dijckhuis. De scores van 2021 dienen als nulmeting, zodat in 2022 kan worden gekeken of de ingezette verbeteracties leiden tot een hogere score op dat onderwerp.

## Resultaten



### Interpretatie en vervolg

Bij ieder onderwerp is de **meerderheid van de respondenten (zeer) tevreden**. Er is zelfs een 100% (zeer) tevredenheidscore van zowel cliënten als vertegenwoordigers op vier onderwerpen behaald (thuis voelen, schoonmaak, mentaal welbevinden en cliëntveiligheid). In vergelijking met 2019 is bij één onderwerp (**omgaan met vragen, klachten en suggesties**) een **lager resultaat** behaald onder de vertegenwoordigers. Bij alle andere onderwerpen is beter gescoord dan in 2019.

Aan de deelnemers is gevraagd hoe tevreden zij zijn met de ontmoetingscentra. Op een schaal van één tot tien scores de OCD's onder cliënten een 8,3 en onder vertegenwoordigers een 8,8 op deze vraag.

Ook is de Net Promotor Score 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. Bij vertegenwoordigers is deze score 56, bij cliënten is de score zelfs 67!

Omdat de respons op het CTO echter lager dan de minimaal beoogde respons van 50% is, kunnen aan deze resultaten geen conclusies worden verbonden. De zorgmanager analyseert de resultaten samen met het team en cliënten, om vervolgens tot verbeteracties te komen.

## Resultaten onderzoek ZorgKaartNederland

Naast het cliënttevredenheidsonderzoek zijn er in samenwerking met onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ waarderingen opgehaald voor ZorgKaartNederland. Onderstaand vindt u de belangrijkste uitkomsten. Aan de (vertegenwoordigers van) cliënten werd gevraagd om zich aan te melden voor het onderzoek.

Vervolgens werden de telefoonnummers van de betreffende (vertegenwoordigers van) cliënten uitgewisseld met ZorgfocuZ, zodat ZorgfocuZ de waarderingen telefonisch kon ophalen. In totaal zijn vier belrondes gedaan, waarbij elke (vertegenwoordiger van een) cliënt maximaal drie keer is gebeld. Het betreft hier cliënten van de locaties Dijkhuis, Dubbelsteyn, Parkhoff, Parkhuis en Polderhuis. De respons in de deelnemerstabel is gebaseerd op het aantal deelnemers dat zich heeft aangemeld voor het onderzoek en het aantal succesvolle interviews. De resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden gezien het kleine aantal deelnemers. De resultaten kunnen vertekend zijn.

Deelnemers totaal	
Aantal aanmeldingen	60
Aantal waarderingen	41
Respons	68%
Deelnemers per locatie	
Dijkhuis	13 van 18 (72%)
Dubbelsteyn	3 van 5 (60%)
Parkhoff	10 van 14 (72%)
Parkhuis	15 van 21 (71%)
Polderhuis	0 van 2 (0%)

### KWALITEIT ZORGAANBOD



8,7

is het rapportcijfer voor de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging en behandeling



8,5

is het rapportcijfer voor het aansluiten bij wat de zorgvrager belangrijk vindt



8,0

is het rapportcijfer voor het gebouw, de voorzieningen en fysieke leefomgeving

### PERSOONLIJKE AANDACHT



8,7

is het rapportcijfer voor het met aandacht behandeld worden



8,4

is het rapportcijfer voor het maken van en het zich houden aan een afspraak



8,6

is het rapportcijfer voor het zich gezien en gehoord voelen afspraak

### TOELICHTINGEN

#### Complimenten

- Goed bereikbaar en goede communicatie
- Goede zorg van gespecialiseerde zorgverleners
- Zorg voldoet aan de wensen en verwachtingen
- Persoonlijke aandacht voor cliënten en naasten
- Het is gemakkelijk om afspraken te maken

#### Verbetermogelijkheden

- Meer duidelijkheid over wie verantwoordelijk is
- Meer aandacht voor persoonlijke verzorging, zoals naar de kapper of nagelstylist gaan

