

Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek 2021 Het Parkhuis Intramuraal

Inleiding

Doel

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) onder cliënten van alle locaties van het Parkhuis. Op basis van de resultaten van dit onderzoek worden per locatie, maar ook organisatiebreed, verbeteringen doorgevoerd. Het laatste CTO is in 2019 gedaan. In verband met de coronacrisis vorig jaar is besloten in 2020 geen CTO te houden, maar een andere enquête (terugblik op de coronacrisis) uit te zetten.

Doelgroep

Het cliënttevredenheidsonderzoek van het Parkhuis voor het jaar 2021 is gehouden tussen 18 oktober 2021 en 31 oktober 2021. De vragenlijst is uitgezet bij cliënten (of hun wettelijke vertegenwoordiger) die op peildatum 18 oktober 2021¹ waren opgenomen in het Parkhuis.

Cliënten van het team Dijckhuis hebben niet meegedaan aan het CTO, omdat zij al aan een ander tevredenheidsonderzoek deelnemen specifiek voor de doelgroep Korsakov. De cliënten van de afdeling de Eik die het CTO zelf zouden invullen, hebben door de coronabesmettingen op hun afdeling niet mee kunnen doen; zij krijgen later dit jaar alsnog de gelegenheid de enquête in te vullen.

Cliënten die zelf als contactpersoon geregistreerd staan, ontvangen persoonlijk de uitnodiging voor het onderzoek. Indien van de cliënt een wettelijk vertegenwoordiger bekend was, is de vragenlijst uitgezet bij de wettelijk vertegenwoordiger.

In totaal zijn 213 personen benaderd om deel te nemen aan het CTO; 192 uitnodigingen (90,1%) zijn digitaal verstuurd en 21 per brief (9,9%).

Onderzoeksmethode

De enquête is ontworpen in SurveyMonkey en uitgezet per e-mail aan de cliënt dan wel de wettelijk vertegenwoordiger. Op 25 oktober 2021 zijn aan de (vertegenwoordigers van) cliënten die nog niet gereageerd hadden herinneringen per mail verstuurd.

Aan cliënten/vertegenwoordigers die geen computer of mobiele telefoon tot hun beschikking hadden om de vragenlijst digitaal in te vullen, werd de mogelijkheid gegeven om een papieren versie op te vragen en in te vullen.

Inhoud vragenlijst

Het cliënttevredenheidsonderzoek bestaat uit drie delen. In het eerste deel wordt gevraagd naar de locatie waar de cliënt verblijft en of het onderzoek wordt ingevuld door de cliënt zelf of diens vertegenwoordiger.

¹ Voor cliënten van de Ontmoetingscentra en Dagbehandeling Jonge mensen met dementie is een vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd; zie hiervoor het rapport OCD/JMD

Het tweede deel is grotendeels opgezet volgens de prestaties uit het kwaliteitssysteem PREZO VV&T 2017. De volgende prestaties komen in het onderzoek aan bod:

- Woon- en leefomgeving
- Participatie
- Mentaal welbevinden
- Persoonsgerichte zorg
- Communicatie en informatie
- Cliëntveiligheid
- Deskundigheid medewerkers

Op verzoek van de cliëntenraad is een vraag toegevoegd over de communicatie via het CarenZorgt portaal.

Voor iedere prestatie is minimaal één relevante, gesloten vraag geformuleerd. Respondenten kunnen kiezen uit de antwoordopties 'Nooit', 'Zelden', 'Soms wel, soms niet', 'Meestal' en 'Altijd' of 'Zeer ontevreden', 'Onteveden', 'Niet ontevreden, niet tevreden', 'Tevreden' en 'Zeer tevreden'. Bij iedere vraag heeft de respondent de mogelijkheid om het antwoord toe te lichten.

In het derde deel wordt gevraagd naar de tevredenheid over verschillende medewerkersgroepen en het Parkhuis in het algemeen. Tevens wordt de Net Promotor Score (NPS) gemeten en wordt ruimte geboden voor algemene opmerkingen.

Resultaten

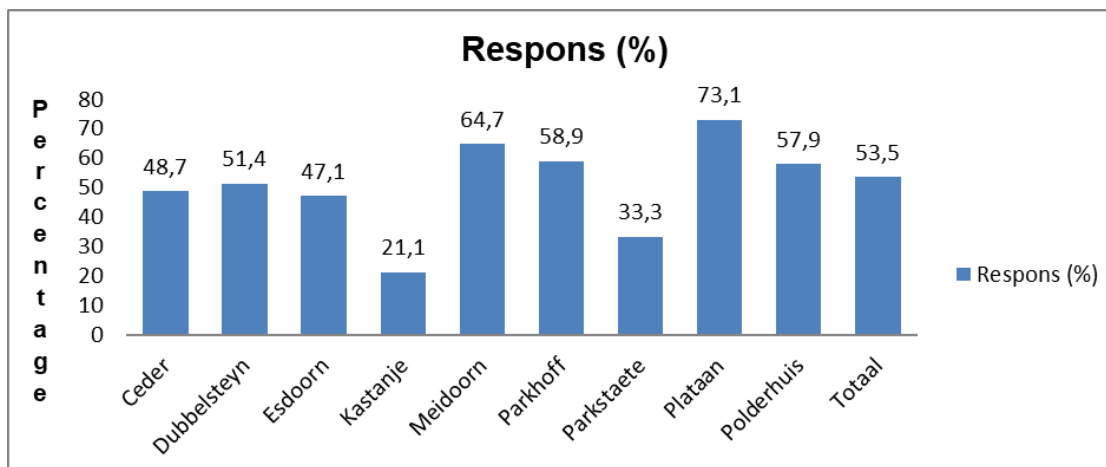
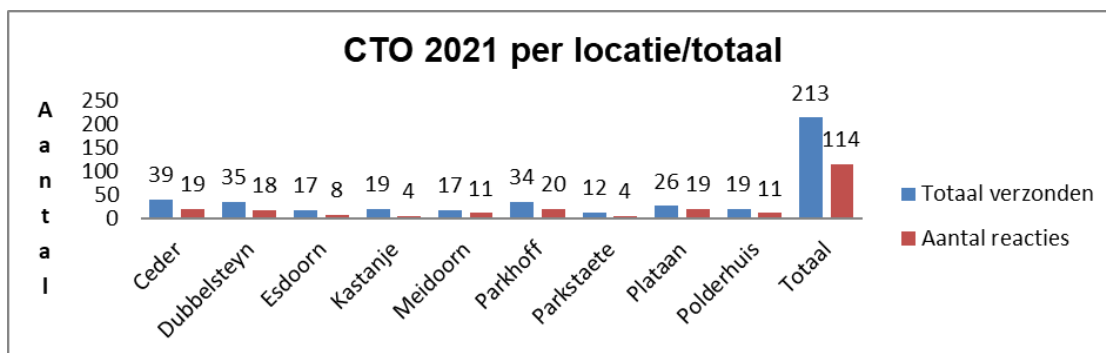
Dit rapport bevat de resultaten van Parkhuis intramuraal totaal. Ook is voor alle teams afzonderlijk een rapport beschikbaar. Een groot aantal deelnemers heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om het gegeven antwoord schriftelijk toe te lichten. Er is gekozen om in dit analyserapport geen uitgebreide kwantitatieve analyse op deze antwoorden uit te voeren. Wel zijn deze antwoorden opgenomen in de rapportages per team, zodat de zorgmanager hier gericht mee aan de slag kan.

Respons

111 van de 192 digitaal verstuurd uitnodigingen zijn geopend. Slechts drie van de 21 personen die per brief uitgenodigd waren, hebben de enquête via de weblink geopend en ingevuld. Naar aanleiding van de digitaal verstuurd vragenlijst heeft één cliënt/vertegenwoordiger een papieren versie opgevraagd en ingevuld retour gestuurd.

Van de in totaal 114 deelnemers (54%) die de enquête hebben geopend, hebben 96 vertegenwoordigers (45,1% van totaal aantal verstuurd uitnodigingen) en één cliënt de vragenlijst volledig ingevuld. Gezien de minimale respons door cliënten, worden alleen de antwoorden van de 96 vertegenwoordigers meegenomen in de analyse om een representatief beeld te krijgen van wat er binnen het Parkhuis speelt.

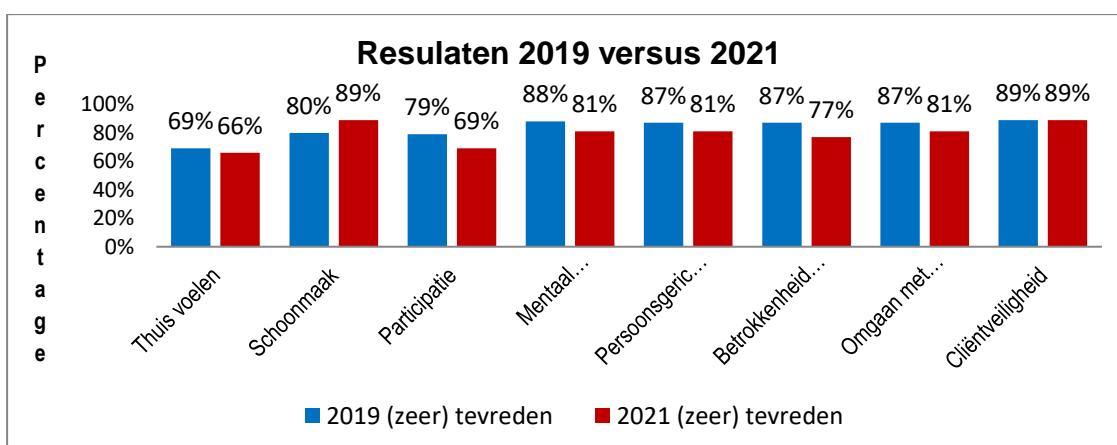
De respons per afdeling is weergegeven in onderstaande grafieken. Deze varieert van 21,1% tot 73,1%. Op vier afdelingen is de beoogde minimale respons van 50% niet behaald, waarbij De Kastanje en Parkstaete ruim onder minimale respons en de Ceder en de Esdoorn net aan de grens zitten. Dit is van invloed op de resultaten.



Uitkomsten per onderwerp

Per onderwerp is gekeken of de vragen waarop respondenten geantwoord hebben (zeer) ontevreden te zijn, te herleiden waren naar een specifieke afdeling. Bij alle vragen zijn deze antwoorden verspreid over alle afdelingen en zijn niet geclusterd in één of enkele teams. De antwoorden (zeer) ontevreden zijn bij De Kastanje en Parkstaete bij geen enkel onderwerp genoemd. Bij de andere afdelingen één of enkele keren.

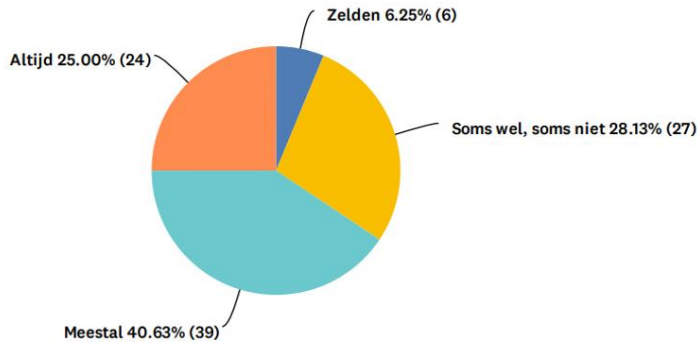
In onderstaande grafiek zijn de resultaten van 2019 vs. 2021 weergegeven. Op de volgende pagina's zoomen we in op de verschillende onderwerpen.



Woon- en leefsituatie

Thuis voelen

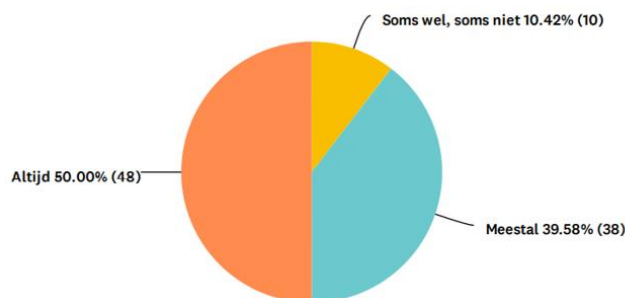
Heeft u het gevoel dat uw naaste zich thuis voelt in zijn of haar woonomgeving?



Een kwart van de respondenten geeft aan dat zij het gevoel hebben dat hun naaste zich altijd thuis voelt in het Parkhuis. 39 respondenten (40,6%) denken dat hun naaste zich meestal thuis voelt. Slechts zes personen (6,2%) zeggen dat hun naaste zich naar hun idee zelden of nooit thuis voelt in het Parkhuis. Dit resultaat is vergelijkbaar met 2019. In toelichtingen van respondenten komt meermaals naar voren dat cliënten tijd nodig hebben om te wennen, dat het afhankelijk is van de gemoedstoestand en dat cliënten logischerwijs het liefst terug naar huis gaan.

Schoonmaak

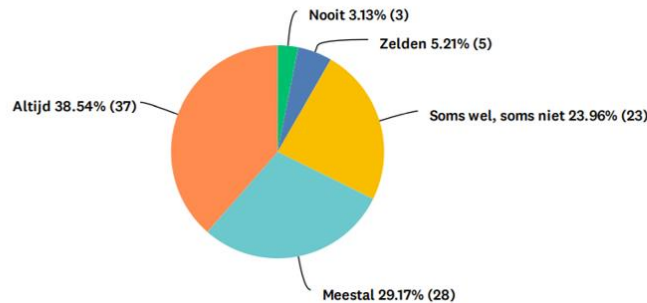
Wordt de woonomgeving van uw naaste door ons goed schoongehouden?



Het merendeel van de respondenten is tevreden over de schoonmaak van de woonomgeving en geeft aan dat deze meestal (39,6%) of altijd (50%) goed wordt schoongehouden. Tien respondenten (10,4%) zijn in wisselende mate tevreden over de hygiëne en geven aan dat de woonomgeving soms wel, soms niet goed schoon is. Ten opzichte van 2019 is het resultaat op dit onderwerp verbeterd. Respondenten in die laatste groep geven in hun toelichting aan dat het wel opgeruimd is, maar vaak nog stoffig.

Participatie

Bieden wij uw naaste voldoende mogelijkheden om deel te nemen aan activiteiten die aansluiten bij zijn/haar wensen en behoeftes?

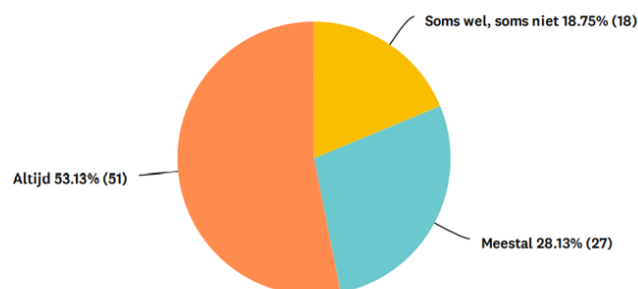


Deelnemers is gevraagd of zij het gevoel hebben dat hun naaste voldoende mogelijkheden krijgt om deel te nemen aan activiteiten die aansluiten bij zijn/haar wensen en behoeftes. Een ruime meerderheid respondenten heeft hierop geantwoord dat dit meestal (29,1%) of altijd (38,5%) het geval is. Acht respondenten (8,3%) zijn van mening dat er zelden of nooit passende activiteiten worden aangeboden. Participatie scoort lager in vergelijking met 2019.

Meerdere respondenten geven aan dat het personeel dagelijks bezig is met activiteiten. Enkele respondenten geven in de toelichting aan weinig tot niks te horen over activiteiten, maar dat dit wellicht wel met de cliënt is besproken. Vier respondenten van verschillende afdelingen geven aan dat door corona en onderbezetting van personeel het aanbod het afgelopen jaar wat minder was.

Mentaal welbevinden

Hebben onze medewerkers voldoende aandacht voor hoe het met uw naaste gaat?

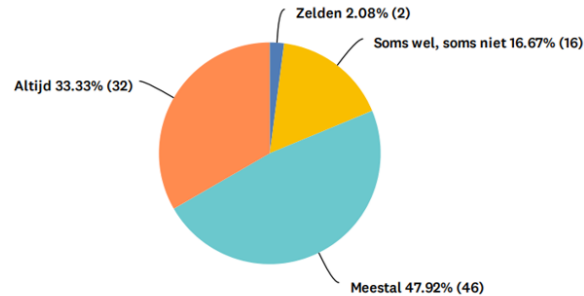


Meer dan de helft (53,1%) van de ondervraagden zegt dat er altijd aandacht is voor hun naaste, 28,1% geeft aan dat dit meestal het geval is. De overige achttien respondenten (18,8%) zijn van mening dat er soms wel en soms niet voldoende aandacht is voor hun naaste. Mentaal welbevinden scoort lager dan in 2019.

Sommige respondenten lichten toe dat het ontbreken van aandacht wordt veroorzaakt door onderbezetting van personeel, anderen zeggen dat het per medewerker verschilt hoeveel aandacht aan hun naaste wordt geboden.

Persoonsgerichte zorg

Houden wij voldoende rekening met de wensen en behoeften van uw naaste?

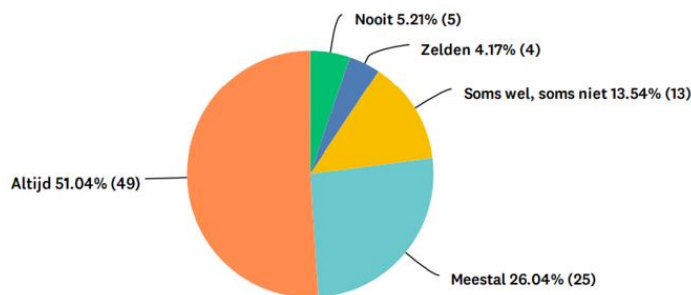


Van de ondervraagden geeft 81,3% aan dat er meestal (47,9%) of altijd (33,3%) rekening wordt gehouden met de wensen en behoeften van hun naaste. Twee respondenten (2,1%) vinden dat dit zelden het geval is. De overige zestien (16,7%) vinden dat er soms rekening wordt gehouden met de wensen en behoeften van hun naaste. Wederom wordt onderbezetting van personeel genoemd in de toelichtingen, maar ook dat het lastig is om de wensen en behoeften in te schatten. Persoonsgerichte zorg heeft een lagere score in vergelijking met 2019.

Communicatie en informatie

Betrokkenheid bij zorgplan

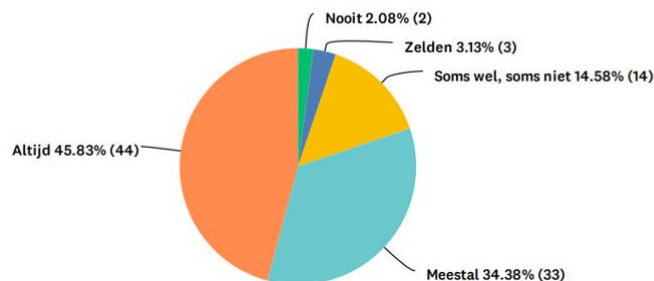
Wordt u voldoende betrokken bij het opstellen van het zorgplan, waarin wij afspraken over de zorgverlening opnemen?



Aan respondenten is gevraagd of zij worden betrokken bij het opstellen van het zorgplan. Ruim de helft (51%) geeft aan dat dit altijd het geval is. Opmerkelijk is dat enkele respondenten (9) aangeven zelden (4,2%) of nooit (5,2%) te worden betrokken. Respondenten geven aan dat het voor de coronatijd wel werd gedaan, maar sinds corona wordt het zorgplan zodra het af is, toegestuurd zonder toelichting en zonder hierbij betrokken te zijn geweest. Betrokkenheid bij het zorgplan scoort minder goed dan in 2019.

Omgaan met vragen, suggesties en klachten

Gaan wij (zorgmedewerkers/leidinggevende) goed om met vragen, suggesties of klachten die u heeft?

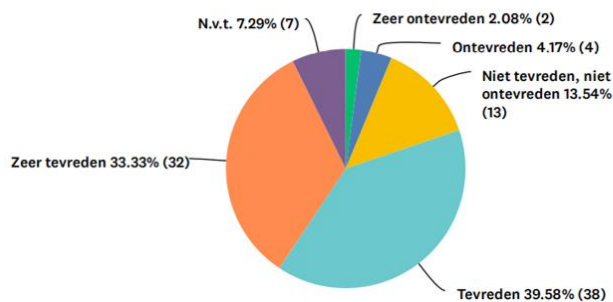


In totaal is 80,2% van de ondervraagden van mening dat het Parkhuis meestal (34,3%) of altijd (45,8%) goed omgaat met vragen, suggesties en klachten. Vijf respondenten (5,2%) zijn van mening dat dit zelden of nooit het geval is. Veertien personen (14,6%) geven aan dat klachten, vragen en suggesties soms wel, maar soms ook niet goed worden opgevolgd.

Tevredenheid rondom omgaan met vragen, suggesties en klachten is lager dan in 2019.

Communicatie via CarenZorgt

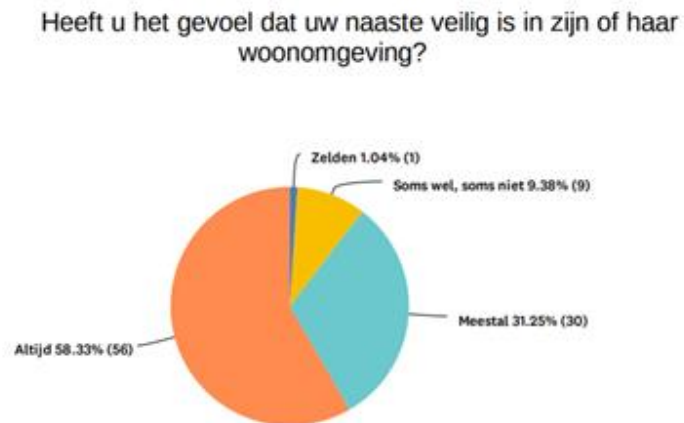
Hoe tevreden bent u over het versturen en ontvangen van berichten via Caren Zorgt?



Om te achterhalen hoe de communicatie via CarenZorgt wordt ervaren, is respondenten gevraagd of men tevreden is met het versturen en ontvangen van berichten via CarenZorgt. In totaal is 72,9% van de ondervraagden tevreden over de communicatie via CarenZorgt, waarvan 33,3% zeer tevreden en 39,6% tevreden. Zes personen zijn zeer ontevreden (2,1%) of ontevreden (4,2%) over het versturen en ontvangen van berichten via CarenZorgt. Zeven personen (7,3%) geven aan CarenZorgt niet te gebruiken, door het antwoord niet van toepassing te hebben gekozen. De overige 13 respondenten (13,5%), geven aan niet tevreden maar ook niet ontevreden te zijn met de communicatie via CarenZorgt. Respondenten vinden het over het algemeen fijn dat ze op de hoogte worden gehouden en niet constant hoeven te bellen naar de afdeling. De rapportages mogen volgens respondenten wat uitgebreider en er wordt vaak gefocust op wat niet is bereikt. Ook positieve berichten mogen gedeeld worden.

Omdat deze vraag in 2021 voor het eerst is gesteld, is geen vergelijking met 2019 mogelijk.

Cliëntveiligheid



Bijna tien procent van de ondervraagden zegt dat hun naaste soms wel, soms niet veilig is in het Parkhuis. Respondenten geven in hun toelichting aan dat er niet altijd toezicht is of dat hun naaste niet altijd met rollator loopt. Daarentegen geeft 89,6% van de deelnemers aan dat zij het Parkhuis meestal (31,3%) of altijd (58,3%) veilig vinden voor hun naaste.

Dit resultaat is hetzelfde als in 2019.

Tevredenheid medewerkers

	ZEER ONTEVREDEN	ONTEVREDEN	NIET TEVREDEN, NIET ONTEVREDEN	TEVREDEN	ZEER TEVREDEN	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Zorgmedewerkers	1.04% 1	1.04% 1	8.33% 8	29.17% 28	60.42% 58	96	4.47
Arts	2.30% 2	0.00% 0	26.44% 23	41.38% 36	29.89% 26	87	3.97
Fysiotherapeut	1.52% 1	1.52% 1	33.33% 22	39.39% 26	24.24% 16	66	3.83
Psycholoog	1.79% 1	1.79% 1	41.07% 23	32.14% 18	23.21% 13	56	3.73
Ergotherapeut	0.00% 0	4.26% 2	51.06% 24	25.53% 12	19.15% 9	47	3.60
Logopedist	0.00% 0	10.81% 4	59.46% 22	16.22% 6	13.51% 5	37	3.32
Diëtist	2.00% 1	6.00% 3	40.00% 20	30.00% 15	22.00% 11	50	3.64

Tabel 1: Tevredenheid over verschillende medewerkers

Aan alle respondenten is de vraag gesteld hoe hun tevredenheid is over de verschillende groepen medewerkers in het Parkhuis. In bovenstaande tabel 1 wordt deze tevredenheid weergegeven. Respondenten die het antwoord 'Niet van toepassing' hebben gegeven, zijn in deze tabel weggelaten.

Van de 96 respondenten die de vraag over de **zorgmedewerkers** heeft beantwoord is het merendeel tevreden (29,2%) of zeer tevreden (60,4%) met de zorgmedewerkers. Van de 87 respondenten die de vraag over de **artsen** hebben beantwoord zijn de meeste respondenten zeer tevreden (29,9%) en tevreden (41,4%): een totaalscore van 71,4%. Van de 66 respondenten die de vraag over de **fysiotherapeut** hebben beantwoord is 39,4% tevreden en 22,4% zeer tevreden (totaal 63,6%). Van de 56 respondenten is 32,1% tevreden en 23,2% zeer tevreden over de psycholoog.

Over de ergotherapeut, logopedist en diëtist kan slechts een beperkt aantal respondenten een mening geven, omdat deze disciplines minder frequent worden ingeschakeld.

De score tevreden (25,5%) of zeer tevreden (19,2%) wordt door 21 ondervraagden (44,7%) gegeven aan de **ergotherapeut**. 24 personen (51,1%) geven aan niet tevreden, maar ook niet ontevreden te zijn. Twee respondenten (4,3%) zijn ontevreden over de ergotherapeut.

Elf respondenten geven aan tevreden (16,2%) of zeer tevreden (13,5%) te zijn met de **logopedist** (29,7%). Bijna zestig procent antwoordt dat zij niet tevreden, maar ook niet ontevreden zijn met de logopedist. Vier ondervraagden (10,8%) zeggen ontevreden te zijn.

Over de **diëtist** zijn 26 personen (55%) tevreden (30%) of zeer tevreden (22%). 20 personen (40%) geven aan niet tevreden, maar ook niet ontevreden te zijn over de diëtist. Drie personen (6%) zeggen ontevreden te zijn, één persoon (2%) is zelfs zeer ontevreden.

Tevredenheid Parkhuis

Aan 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). Het aantal reviews in 2021² voor Parkhuis op ZkN is zeer laag (6³), daarom kan het gemiddelde cijfer 2021 voor Parkhuis op ZkN niet gebruikt worden in de vergelijking met de score vanuit het cliënttevredenheidsonderzoek 2021.

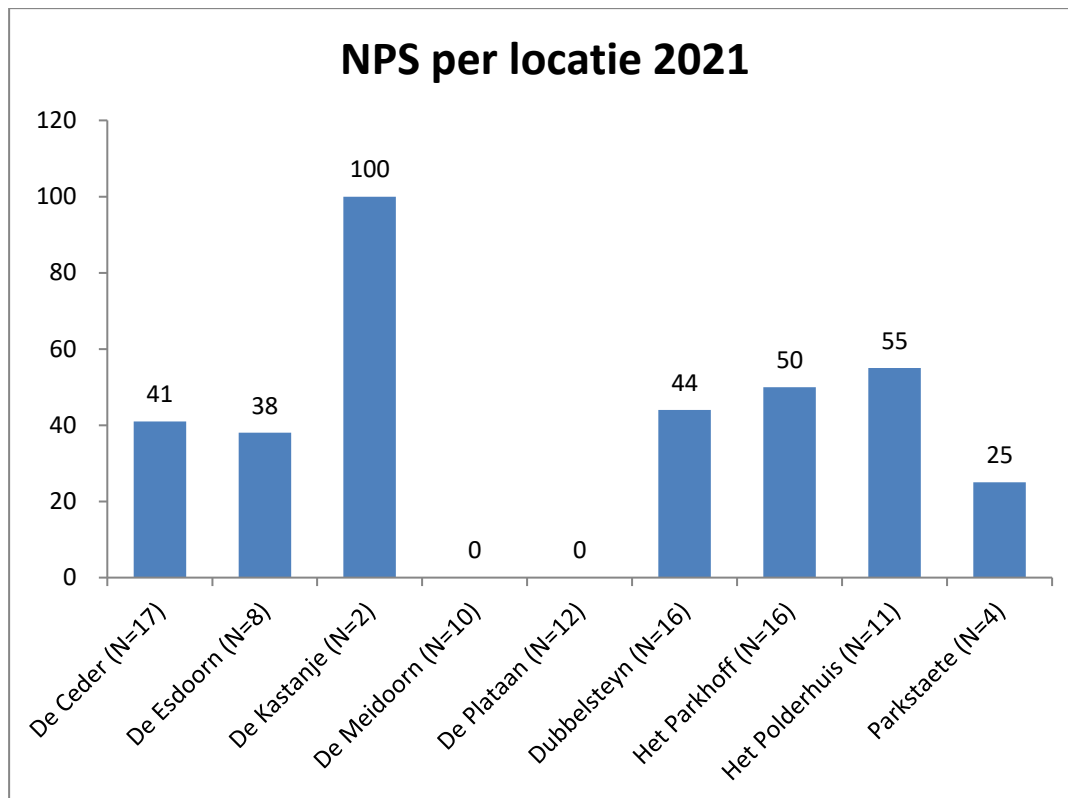
Net Promotor Score

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 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.

² Periode 01-01-2021 tot en met 17-11-2021

³ Bron: Zorgkaart Nederland, Het Parkhuis, via <https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/verpleeghuis-en-verzorgingshuis-het-parkhuis-dordrecht-3059126>. Geraadpleegd op 11-11-2021.



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. De Meidoorn en de Plataan hebben een NPS van 0; alle andere afdelingen/locaties hebben een positieve NPS score. Kanttekening hierbij is wel dat het aantal respondenten bij een aantal teams laag is waardoor de NPS niet representatief is (De Ceder, De Kastanje, Parkstaete en De Esdoorn). Er is nog geen landelijke benchmark van de NPS voor verpleeghuizen 2021 bekend gemaakt door Actiz. Hierdoor kan de score van het Parkhuis niet worden vergeleken met vergelijkbare instellingen.

Conclusie

Bij ieder onderwerp is een ruime meerderheid van de respondenten (zeer) tevreden. De resultaten kunnen niet vergeleken worden met 2020, omdat in 2020 een 'terugblik op coronacrisis' enquête is uitgezet in plaats van een CTO. Vergeleken met 2019 zijn in 2021 wel iets lagere resultaten gehaald op ieder onderwerp, met uitzondering van één vraag waarbij in 2021 meer respondenten (zeer) tevreden zijn. Het onderwerp betreft schoonmaak. In 2019 was 80% van de respondenten (zeer) tevreden over de schoonmaak; nu is dit gestegen naar 89%.

De gemiddelde positieve score van alle onderwerpen in 2021 is ten opzichte van 2019 licht gedaald (83,3% naar 79,1%).

De laagste scores per vraag in 2021 zijn verspreid over alle afdelingen en zijn niet geclusterd in één of enkele teams. Ook in 2019 was dit het geval.

Aanbevelingen

Inhoudelijke aanbevelingen

Waarbij op ieder ander onderwerp vergelijkbare resultaten zijn behaald ten opzichte van 2019 verdient het betrekken van cliënten en vertegenwoordigers bij het zorgplan extra aandacht.

Een aantal negatieve uitkomsten wordt mogelijk 'verklaard' door corona waardoor minder aandacht is geweest voor participatie en het blijven betrekken van de (vertegenwoordigers van) cliënten bij de zorgplannen. Organisatiebreed moet dit aandacht blijven krijgen, ook als er door corona beperkingen zijn. Voor participatie kan gedacht worden aan het meer aanbieden van activiteiten op afdelingsniveau. Binnen het project methodisch werken moet 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.

Respons

De gemiddelde respons van 53,5% op het CTO dit jaar is vergelijkbaar met de respons in 2019 (52,5%). In vergelijking met de respons op het CTO in 2018 (24,6%) is de respons op het onderzoek in 2021 opvallend hoog. Ook de vergelijkbare respons op de terugblik coronacrisis van met vorig jaar bevestigt nogmaals dat de huidige manier van uitnodigen een goede keus is geweest. Bij het onderzoek in 2018 zijn alle vertegenwoordigers per brief uitgenodigd met daarin een link naar de enquête. In 2019 en dit jaar is het merendeel van de genodigden per mail uitgenodigd. Genodigden konden via een directe link de enquête op hun telefoon of computer invullen en het was niet nodig de link over te typen vanuit een brief.

De respons op briefuitnodigingen is ook dit jaar dermate laag (14%), dat het is aan te bevelen om vanaf 2022 het onderzoek enkel per mail uit te zetten. Van de cliënten/ vertegenwoordigers van wie geen mailadres in ONS bekend is, kan aankomend jaar via de zorgcoördinatoren geïnventariseerd worden of zij toch per e-mail benaderd kunnen worden.

Om de respons nog verder te verhogen, is het wenselijk een vooraankondiging van het CTO via de zorgmanagers uit te zetten, zoals in voorgaande jaren gebruikelijk is geweest.

Teamresultaten

Per afdeling/team is een rapport met de uitkomsten samengesteld. In deze rapporten worden 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 worden na bespreking in het MT via de Clustermanager Zorg verspreid onder de verantwoordelijke managers.

Geadviseerd wordt dat de managers zelf een nadere analyse uitvoeren van het teamrapport en daarna aan de hand van de bevindingen het resultaat terugkoppelen aan het team en aan client/vertegenwoordigers in de huiskamerraad/familiebijeenkomst.

Verspreiding informatie binnen de organisatie

Conform de eis uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en de zorgverzekeraars moeten de resultaten ook worden gedeeld met cliënten, familie, Cliëntenraad en zorgmedewerkers van de teams. Het voorstel is om in samenspraak met de communicatieadviseur een korte samenvatting van de uitkomsten van het Parkhuisbrede rapport op zowel IntraWeb als internet te plaatsen met daarbij een link naar het totale rapport (zonder de aanbevelingen).

Indien gewenst kan ook een artikel in Parkpraat geplaatst worden (in combinatie met de resultaten van de OCD's) met korte interviews met zorgmanagers en/of medewerkers en/of cliënten hoe het team met de uitkomsten van het onderzoek aan de slag gegaan is.