

---

Ervaringen bewoners  
Johannahuis  
Wassenaar

Meting 2017

Gemeten met de CQI index

---

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>1</b>
CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze	1
Opbouw van het rapport	2
<b>2. Samenvatting resultaten</b>	<b>3</b>
Algemene resultaten	3
Trends	4
Resultaten indicatoren	5
<b>3. Ervaringen en tevredenheid van de geïnterviewde bewoners</b>	<b>7</b>
3.1 Deskundigheid zorgverleners	7
3.2 Afspraken en overleg	8
3.3 Communicatie en informatie	9
3.4 Woon- en leefomstandigheden	10
3.5 Overige vragen	11
3.6 Tot slot	11
<b>Bijlage: Opmerkingen van bewoners Johannahuis (slotvragen)</b>	<b>14</b>

## I. Inleiding

In de periode maart-april 2017 heeft een cliëntraadpleging plaatsgevonden in het Johannahuis/het Van Ommerenpark. In deze periode zijn de ervaringen van bewoners en thuiszorgcliënten onderzocht evenals de ervaringen van de contactpersonen van de cliënten met een psychogeriatrische indicatie. In dit rapport zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van de bewoners van het Johannahuis in Wassenaar. Dit rapport bestaat uit vier hoofdstukken. In dit eerste hoofdstuk is beschreven op welke wijze de meting is uitgevoerd. Het tweede hoofdstuk biedt een samenvatting van de resultaten van het onderzoek in Het Johannahuis. In het derde hoofdstuk zijn per thema van de meting alle resultaten opgenomen. In de bijlage zijn alle opmerkingen opgenomen, die door de cliënten tijdens de interviews zijn gemaakt.

Deze meting is tot stand gekomen met de medewerking van de interviewers Annelette Hamming en Fleur Kuys. Jeroen Haamers heeft de geanonimiseerde resultaten verwerkt tot dit eindrapport.

### CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze

Binnen het Johannahuis wordt periodiek de cliënten naar hun ervaringen gevraagd over de leefomstandigheden. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de Consumer Quality Index (CQI), bestaande uit gestandaardiseerde vragenlijsten, waarmee landelijk informatie wordt verzameld over cliëntwaardering. Het onderzoek is in grote lijnen uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Kwaliteitsinstituut (voorheen het Centrum Klantervaring Zorg), die gelden voor CQI onderzoeken in de sector Verpleging, Verzorging & Thuiszorg.

Dit is het vierde cliëntonderzoek dat door Bosscher & de Witte c.s. voor het Johannahuis is uitgevoerd.

Voor het onderzoek zijn drie CQI-vragenlijsten als basis gebruikt:

1. CQ-index ervaringen in een verpleeg- of verzorgingshuis (versie 2012): een vragenlijst voor somatische intramurale bewoners van een verpleeg- of verzorgingshuis. De vragenlijst is gericht op bewoners waarmee een persoonlijk interview kan worden gehouden.
2. CQ-index ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis (versie 2012): een schriftelijke vragenlijst voor contactpersonen dan wel vertegenwoordigers van bewoners met psychogeriatrische problemen, die langer in een verpleeg- of verzorgingshuis verblijven.
3. CQ-index ervaringen met de zorg thuis (versie 2012): een schriftelijke vragenlijst voor thuiswonende cliënten van zorgorganisaties, die minimaal zes maanden persoonlijke verzorging en/of verpleging ontvangen.

De CQI-vragenlijsten zijn gebaseerd op de internationaal gebruikte CAHPS-methode. Deze vragenlijsten sluiten aan op het 'Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg'.

De onderhavige rapportage beschrijft de resultaten van de op 17 maart 2017 gehouden interviews met bewoners van het Johannahuis. De vragenlijst is persoonlijk bij de cliënten afgenomen.

Uitgaande van de CQI richtlijnen is een selectie gemaakt van 19 bewoners voor de interviews. In totaal zijn er 15 volledige interviews afgenomen.

De resultaten van de gesprekken zijn digitaal ingevoerd in een databestand, waarna de opschoning en analyse heeft plaatsgevonden.

De opmerkingen van bewoners zijn tijdens de interviews genoteerd en zijn integraal in de bijlage van deze rapportage opgenomen. Deze dienen als achtergrondinformatie voor de kwantitatieve scores van het onderzoek.

## Opbouw van het rapport

Hoofdstuk 2 geeft een samenvattend beeld van de ervaringen van bewoners over de diverse onderdelen uit de CQ-Index. Vervolgens zijn in dit hoofdstuk de meest opvallende constatering uit deze meting op een rij gezet. De constatering bieden een mogelijke aanzet tot maatregelen ter verbetering.

Hoofdstuk 3 beschrijft de persoonskenmerken van de geïnterviewde bewoners.

Hoofdstuk 4 is opgebouwd volgens de thema's van de CQI-vragenlijst:

1. Deskundigheid zorgverleners
2. Afspraken en overleg
3. Communicatie en informatie
4. Woon- en leefomstandigheden
5. Overige vragen

Per thema zijn de resultaten weergegeven in grafieken. In de grafieken is de verhouding weergegeven tussen de verschillende antwoorden. Het meest positieve antwoord is in de regel met groen aangegeven, het meest negatieve in paars en de tussencategorie in wit.

De scores zijn ook in percentages weergegeven. De percentages bieden een indicatie om te komen tot bepaalde constatering en conclusies. Voor de berekening van de percentages, zijn de antwoorden op de vraag 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten.

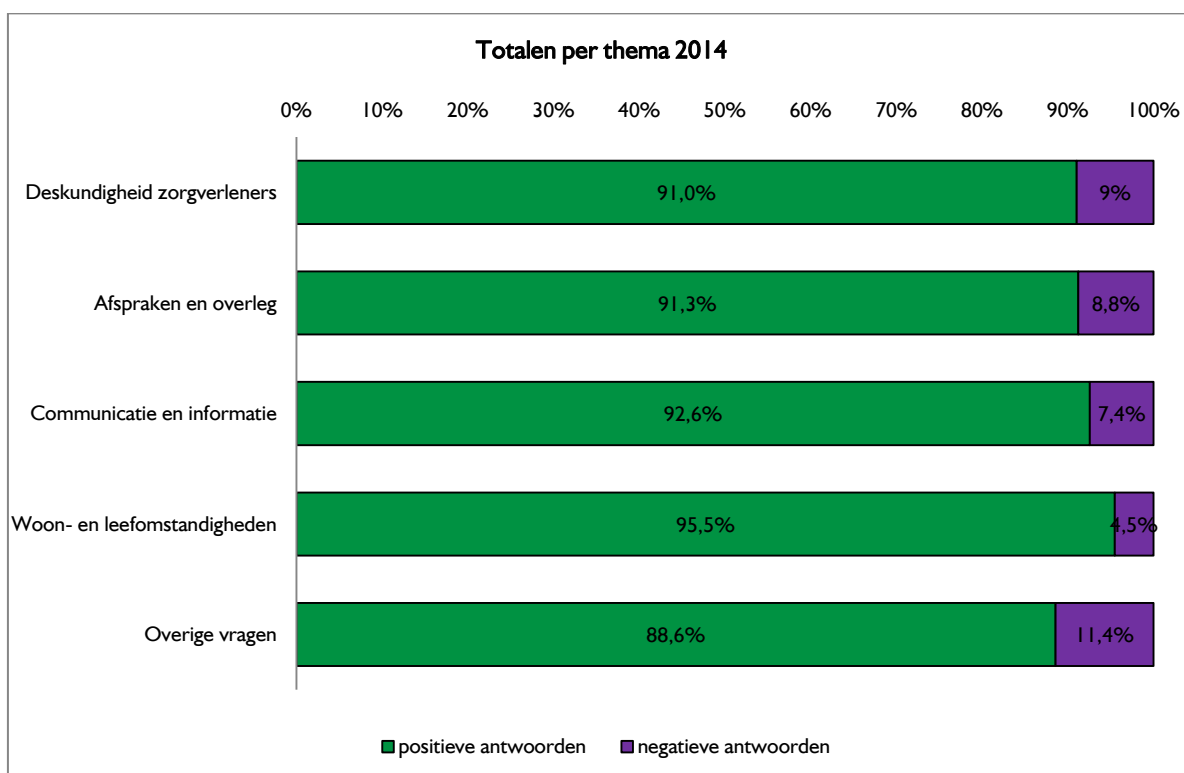
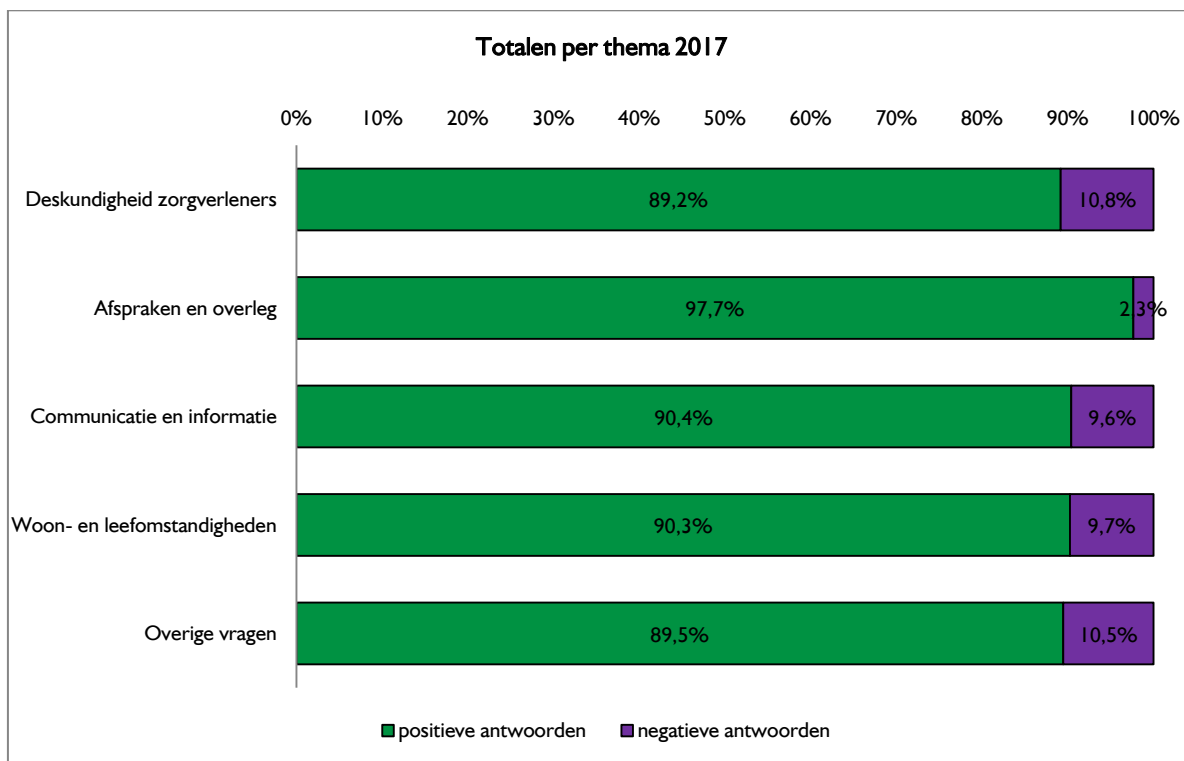
In de grafieken zijn ter vergelijking de scores uit de vorige meting (2014) opgenomen.

In sommige grafieken komen de percentages op 99% of 101% uit. Dit heeft te maken met de afronding van decimalen.

## 2. Samenvatting resultaten





### Algemene resultaten

Onderstaande tabellen geven per thema aan welk percentage bewoners positief en welk percentage negatieve antwoorden heeft gegeven in de interviews.



## Trends

Ten aanzien van de thema-scores is het volgende te zien:

Deskundigheid zorgverleners: van 91% positief in 2014 naar 89,2% in 2017	
Afspraken en overleg: van 91,3% positief in 2014 naar 97,7% in 2017	
Communicatie en informatie: van 92,6% positief in 2014 naar 90,4% in 2017	
Woon- en leefomstandigheden: van 95,5% positief in 2014 naar 90,3% in 2017	
Overige vragen: van 88,6% positief in 2014 naar 89,5% in 2017	

## Resultaten indicatoren

De scores op de indicatoren liggen tussen de 1 (meest negatieve score) en 4 (meest positieve score), met uitzondering van indicator 2.3. In het overzicht zijn de scores van 2017 vergeleken met die van 2014 en zijn de cijfers opgenomen die in de landelijke benchmark van 2013 als gemiddelden zijn vermeld.

Indicator	Score 2017	Score 2014	Landelijk gemiddeld
1.1 Ervaringen met maaltijden (25,26)	3,44	3,37	3,25
2.1 Omgang met elkaar (20)	3,17	3,52	3,29
2.2 Gastvrijheid; ervaringen met schoonmaken (19)	2,87	3,44	3,36
2.3 Gastvrijheid; ervaringen met inrichten (23)	100,00%	100,00%	99,9%
2.4 Gastvrijheid; ervaren privacy (21)	4,00	3,96	3,94
3.1 Zinvolle dag (24)	3,93	3,48	3,63
4.3 Ervaren bejegening (16,17,18)	3,49	3,48	3,39
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel (7)	3,00	3,26	2,84
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (6,8,9,10)	3,69	3,64	3,61
6.1 Ervaren inspraak (11,12,13)	3,63	3,49	3,26
6.2 Ervaren informatie (14,15)	3,68	3,72	3,43
7.5 Ervaren veiligheid (22)	3,93	3,81	3,79

Uit de vergelijking blijkt dat het Johannahuis op 10 van de 12 indicatoren (boven)gemiddeld scoort ten opzichte van de landelijk gemiddelde scores. Ten opzichte van de eigen score van 2014 is consolidatie dan wel vooruitgang geboekt op 9 indicatoren (hierbij is een marge aangehouden van 0,1).

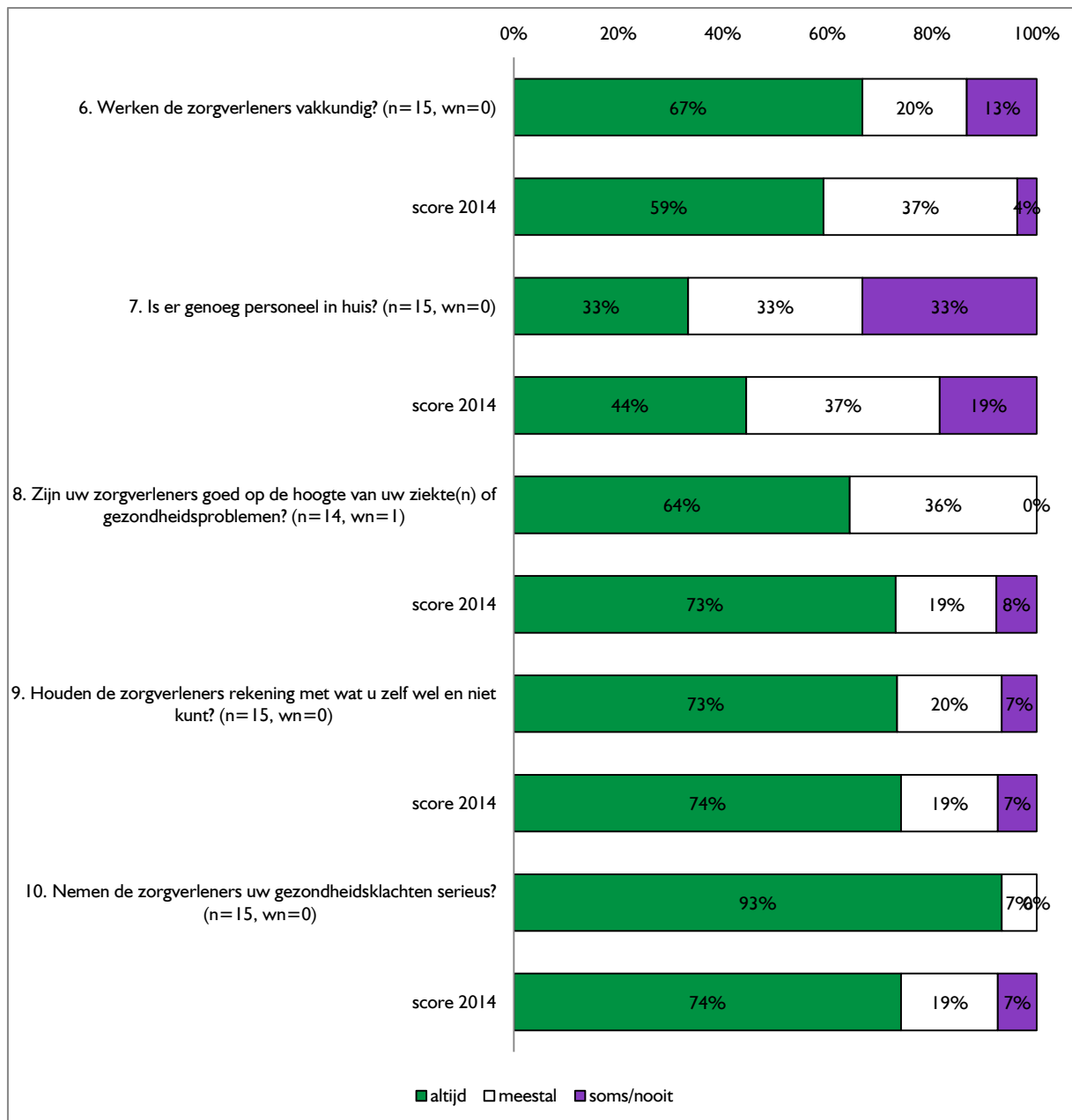
Op basis van deze vergelijking en de scores per vraag, scoren de volgende vragen ondergemiddeld:

- ✚ Vraag 19: 'wordt uw woonruimte goed schoongehouden' (40% soms/nooit, in 2014: 15%)
- ✚ Vraag 20: 'gaan bewoners prettig met elkaar om' (8% soms/nooit, 67% meestal, in 2014: 8% resp. 32%)

### 3. Ervaringen en tevredenheid van de geïnterviewde bewoners

#### 3.1 Deskundigheid zorgverleners

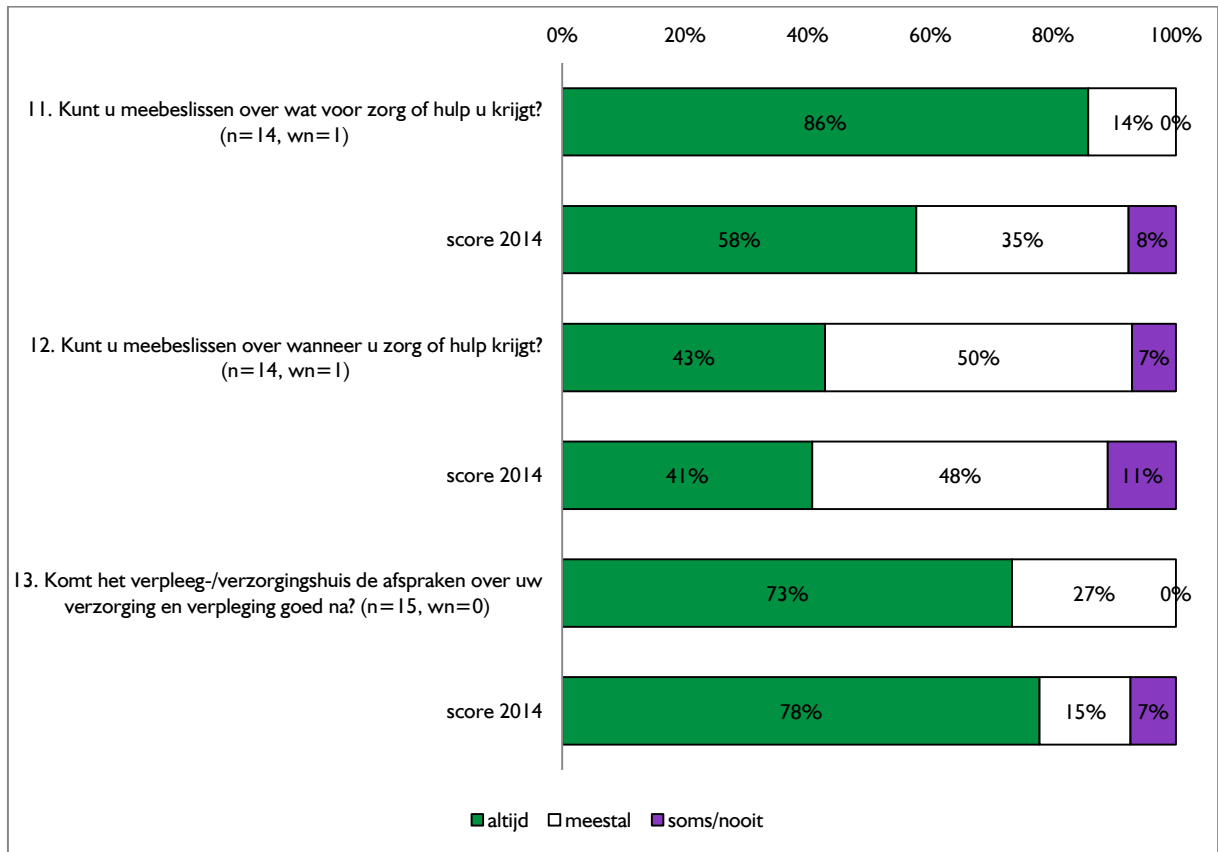
Bij het thema deskundigheid zorgverleners is gevraagd naar de ervaringen met de vakbekwaamheid van de zorgverlenende medewerkers in de afgelopen 12 maanden, ook is gevraagd of men vindt dat er voldoende personeel in huis is.





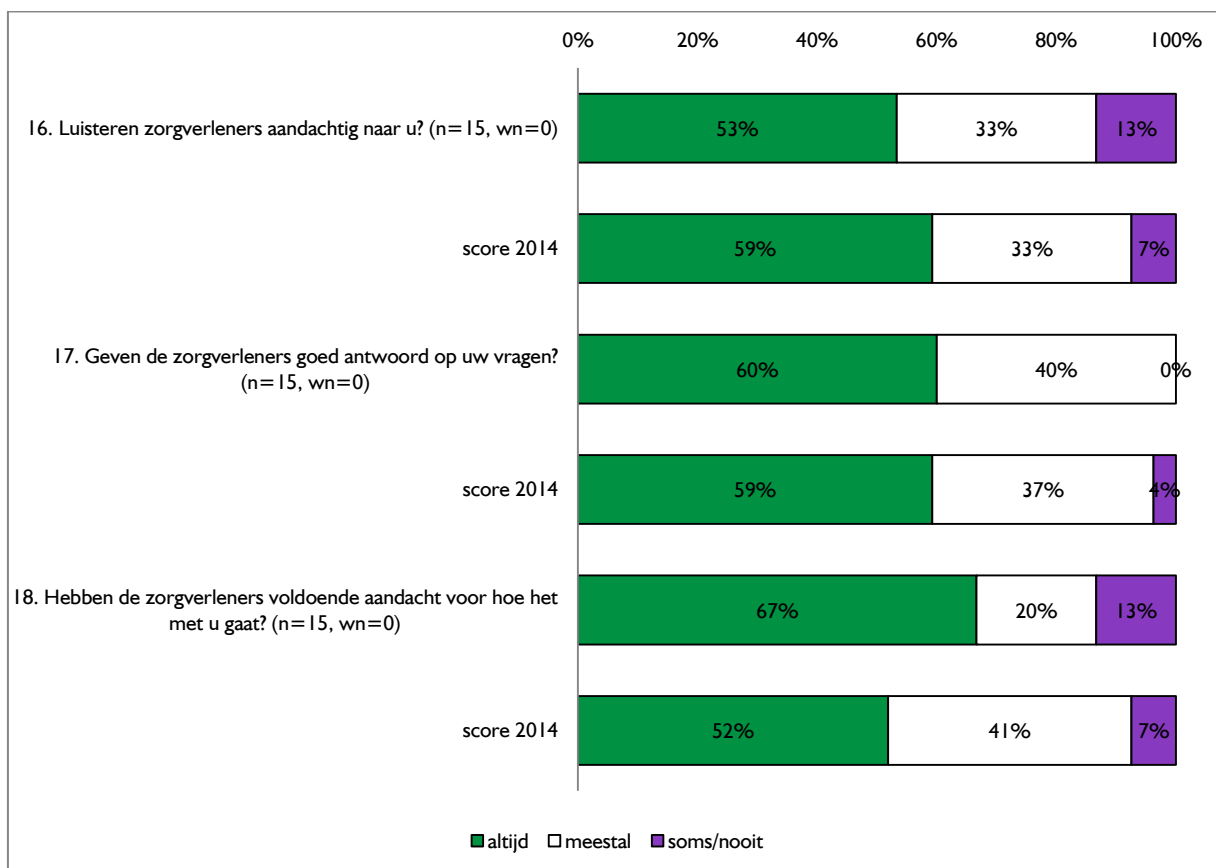
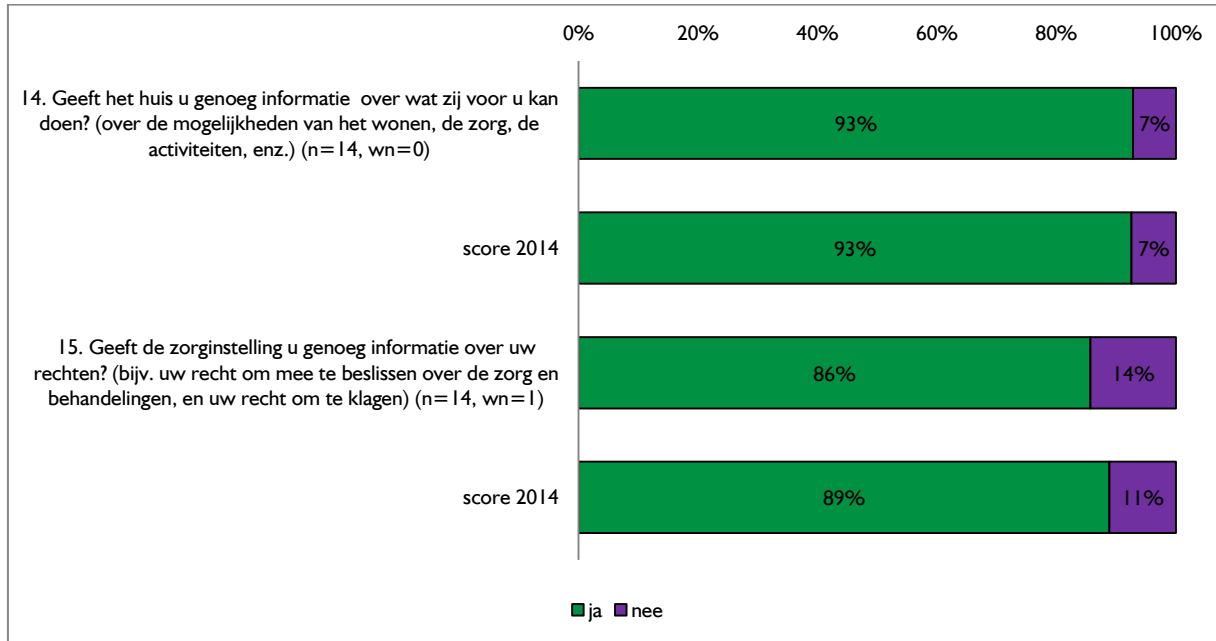
### 3.2 Afspraken en overleg

Dit thema behandelt de mate waarin bewoners kunnen meebeslissen over tijdstip en inhoud van de zorg en de mate waarin afspraken over de zorg nakomt.



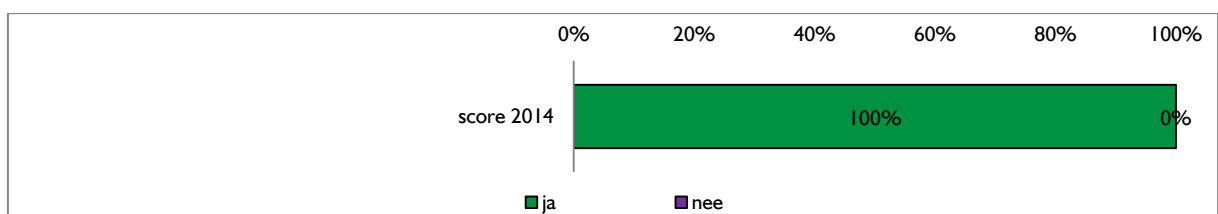
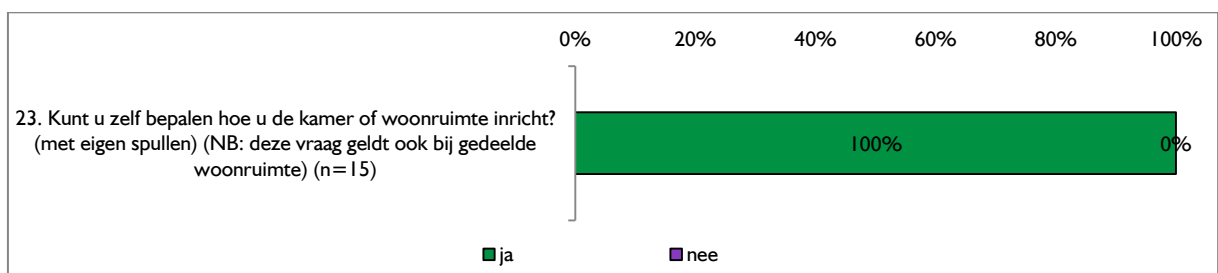
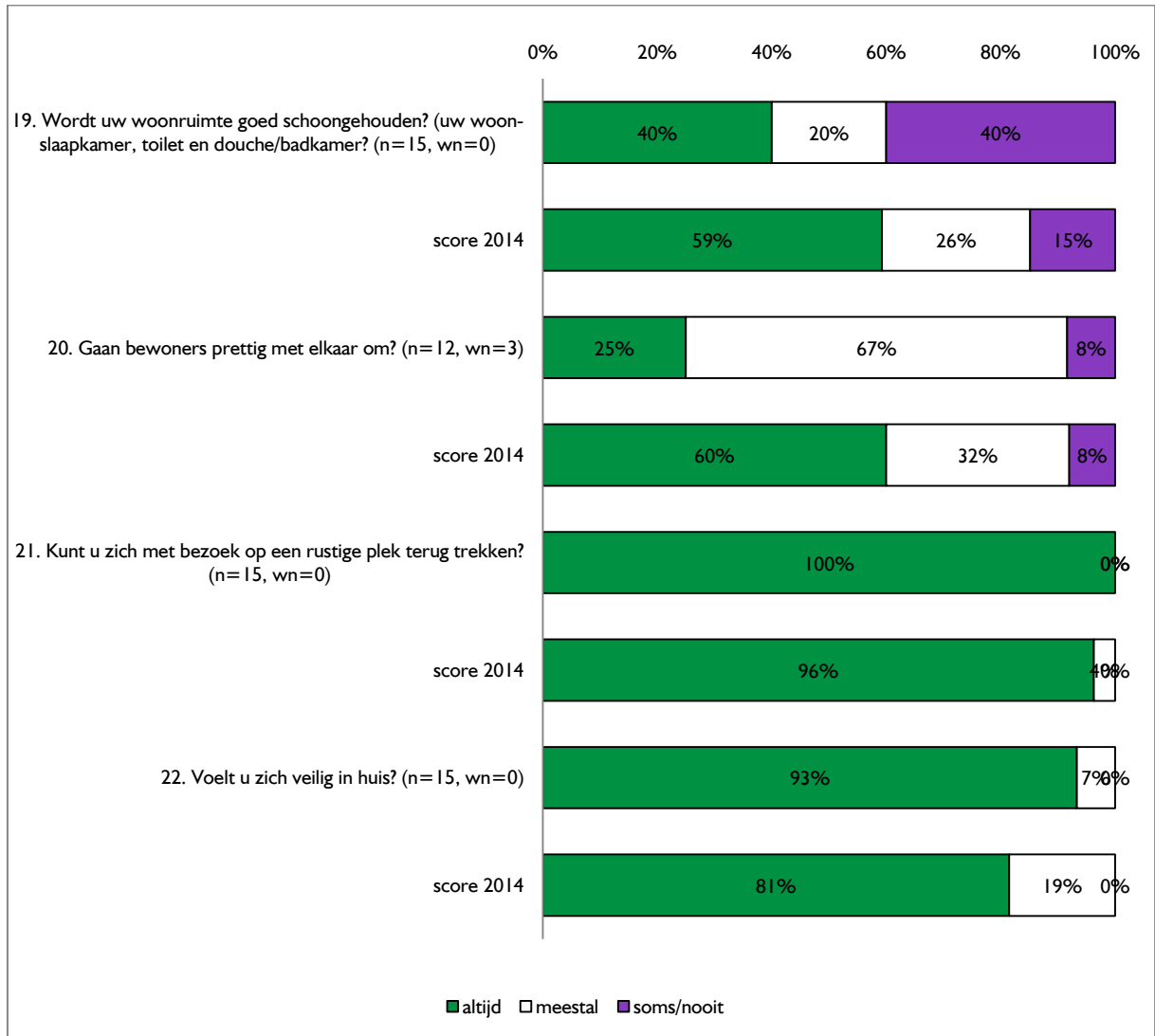
### 3.3 Communicatie en informatie

Dit thema behandelt de informatievoorziening aan bewoners, de wijze waarop de organisatie inspeelt op vragen of problemen van bewoners en de wijze van communiceren met de bewoner.



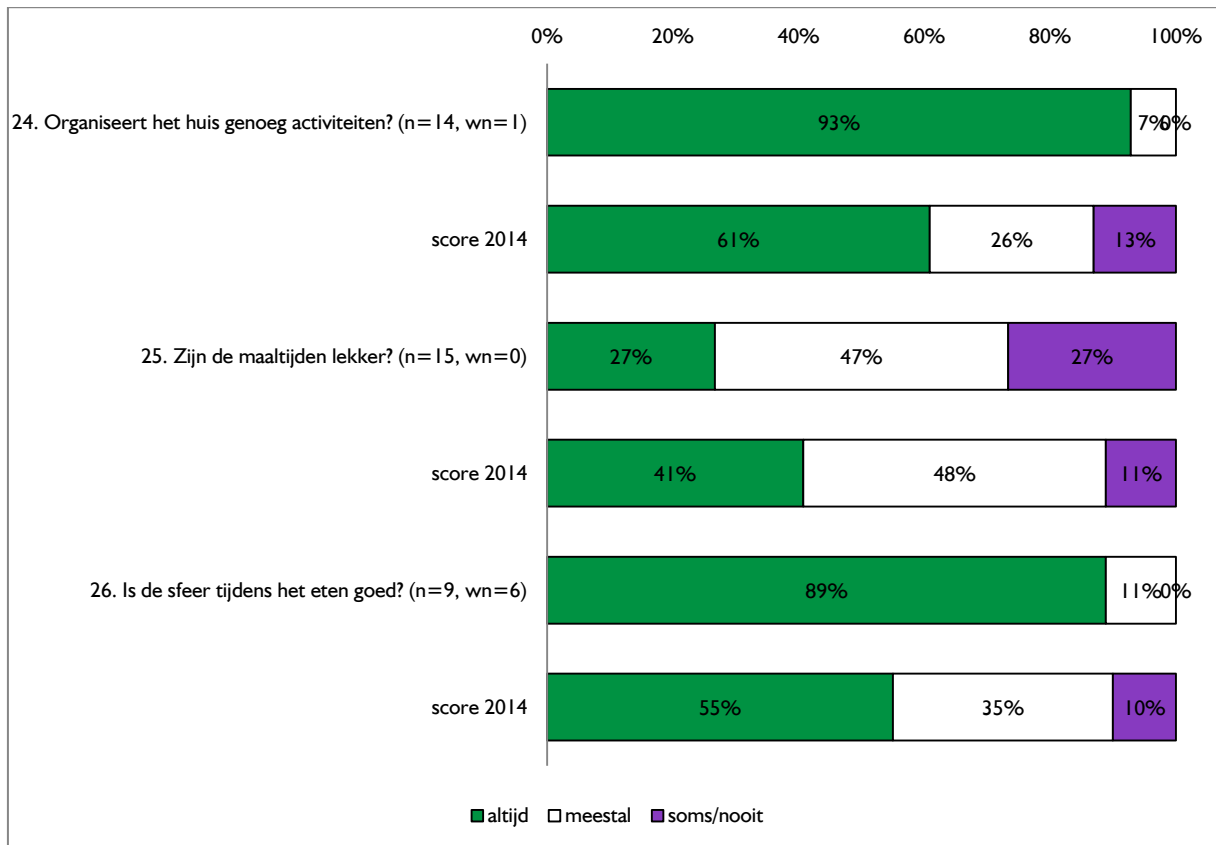
### 3.4 Woon- en leefomstandigheden

Dit thema behandelt de ervaringen van bewoners met hun woonruimte. Het betreft hier de hygiëne van en temperatuur in de woonruimte, maar ook de grootte van het appartement en het zich thuisvoelen in de organisatie.



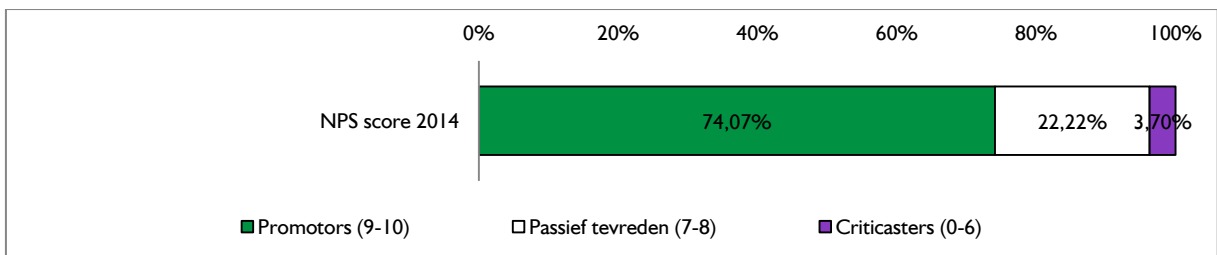
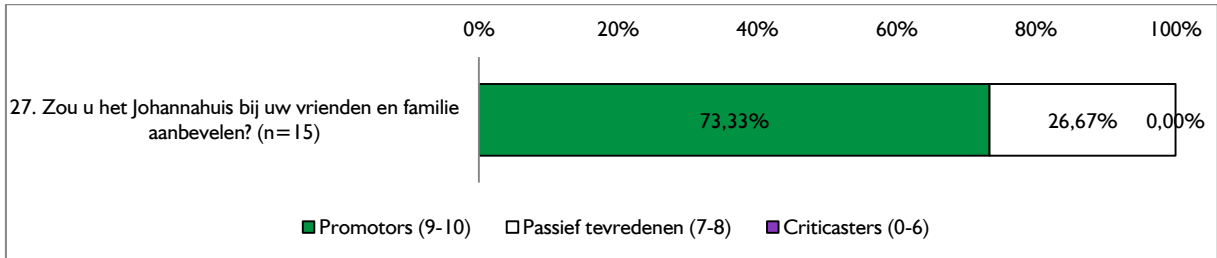
### 3.5 Overige vragen

Dit hoofdstuk behandelt de onderwerpen: ervaringen van bewoners met de maaltijden en de activiteiten. Deze thema's blijken van aanzienlijke invloed op de tevredenheid van bewoners te zijn.



### 3.6 Tot slot

Als laatste is aan de bewoners gevraagd of men de zorginstelling aan bekenden zou aanbevelen. Op basis van de score op deze vraag, worden cliënten ingedeeld in de categorieën 'promotors', 'passief-tevredenen' en 'criticasters'. De zogenaamde 'Net Promotor Score' kan worden berekend door het % promotors te verminderen met het % criticasters.



De 'Net Promotor Score' van het Johannahuis komt hiermee op +73,33%  
In 2014 was dit +70,37%

Er is sprake van een gemiddelde score van 8,87 op de aanbevelingsvraag  
In 2014 was dit 8,81

## Bijlage: opmerkingen van bewoners het Johannahuis (slotvragen)

Afsluitend aan elk interview zijn er 2 open vragen gesteld, waarvan de door de bewoners gegeven antwoorden hieronder zijn opgenomen.

### Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt?

Schoonmaak zou wel 2x per week mogen

Er is wel genoeg personeel in het algemeen, maar niet in noodgevallen (griepgolf, Noro-virus). Er is niet genoeg informatie over de indeling van de verzorging, dat is erg belangrijk voor mevrouw want zij wil liever niet storen. Liever regelmatige verzorgingstijden, is het te organiseren dat de douchebeurt steeds op zelfde tijd wordt gedaan? En vooral ook het ontbijt heel graag steeds op dezelfde tijd. De bewoners zijn erg op zichzelf en er gaan er ook veel dood. De douchestoel heeft gevaarlijke scherpe punten aan de rem, daar heeft mevrouw een fikse wond van opgelopen. Drie kwartier schoonmaak per week is absoluut te weinig

Veel stagiaires en die worden niet voldoende begeleid, daar is geen tijd voor. Te veel verschillende mensen aan bed, wisselt voortdurend. Mijn rollator is niet fijn, ik loop als een boog en kan er niet goed mee omgaan. Daar wordt nooit naar gekeken. Het is nu 10.30 uur en ik wacht nog steeds op hulp met het aantrekken van mijn elastieken kousen. Drie kwartier voor de schoonmaak is te weinig. Er is weinig echt contact onderling (dat ligt net zo goed aan mijzelf). Ik zou meer groenten willen, bijvoorbeeld witlof

Als ik terugkom van een uitje, moet ik altijd erg lang wachten totdat ik geholpen word – soms meer dan halfuur voor ik overgezet word in de rolstoel. Erg jammer, is kwestie van 10 minuten. Ik houd niet van de groente die ik hier krijg, ik ben altijd erg verwend geweest met eten

Aardappelsoep op het menu! Wij hebben (bijna) allemaal de oorlog meegemaakt dus dat steekt nogal. Mijn medicijnen zijn al twee dagen "in huis", daar heb ik bericht van gekregen, maar ze zijn nog niet in mijn appartement. De hulp die we krijgen voor de schoonmaak komt een half uur en wil dan liefst ook koffie met een koekje. Al dat buitenlandse eten hoeft voor ons niet zo. De kraan bij het aanrecht is te hoog voor mijn vrouw, ze kan er niet bij

Meer personeel, meer tijd! Schoonmaak: ik moet alles vragen

Ze vergeten de pillen vaak te brengen (de noodhulpen). De nieuwe mevrouw van de handwerkclub is minder goed, daardoor is het minder gezellig. De schoonmaak is te weinig en we moeten er wel veel voor betalen. Er is sprake van groepjesvorming onderling, daar voel ik me niet bij thuis. Het huis ligt mooi, maar te ver van het dorp!

Te weinig personeel, vaak lang wachten

De medewerkers moeten beter met elkaar communiceren, soms komt er iemand iets doen wat net al door een collega is gedaan. Het eten kan beter, wordt opgewarmd in de magnetron en vooral het vlees is dan niet lekker (de heer eet op zijn kamer). De telefooncentrale is oud. Ik kan wel bellen maar kan niet zien wie mij belt. Soms wordt er niet gereageerd op het alarmbelletje

Ik moet vaak al om 20.30 uur naar bed, anders kunnen ze me niet helpen, maar soms wil ik iets op de televisie zien. De zorg is erg achteruit gegaan; ze doen wat op hun lijstje staat, verder niets. Zetten een ei neer zonder dit te pellen, kan ik niet zelf. Douchestoel staat consequent niet vast. Het bed wordt meestal niet opgemaakt. Ze vergeten medicatie. Ik krijg soms geen thee, of ze laten het theezakje erin zitten. Verwarming niet aan. Hoorapparaat niet in. Pap in een kom met de opscheplepel erin. Ze smeren me nooit in na het douchen, er staan wel 5 flessen bodylotion in de badkamer. Mevrouw krijgt vreselijke jeuk omdat ze zo'n droge huid heeft. Tijdens Noro-virus waren er steeds geen handschoenen (heeft particuliere hulp eindeloos over moeten bellen) en de zak met handdoeken werd steeds niet meegenomen. De prullenbak met inco's wordt niet geleegd. Vijf dagen per week dezelfde kleren aan (met vlekken), wordt daarom nu van tevoren uitgezocht en klaargelegd met briefje erbij wanneer wat aan te trekken. Matje van het bed werd met plastic naar boven gelegd, zodat mevrouw daar een hele nacht op heeft liggen zweten

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

Vrijheid en vriendelijkheid! Een tien en een pluim voor alles en iedereen: van directie tot verzorging en schoonmaak. Het restaurant en de bar maken het helemaal perfect!

De ligging is fantastisch, de inrichting van het huis is heel goed. De verhouding bestuurders – bewoners is uitstekend. De vrijheid om je leven te leiden; kom je 's avonds om 23 uur thuis, zijn ze net zo vriendelijk als 's middags

Er zijn een paar heel goede krachten die echt gevoel hebben voor hun werk. Je hebt hier alle vrijheid, zo laten ze me mijn gang gaan (ik houd erg van lezen) en zeuren niet dat ik ergens aan mee moet doen

Er is meer sfeer gekomen door het schilderwerk en het aanbrengen van de foto's, die wij erg mooi vinden. De vloeren zijn verbeterd. We genieten van de omgeving en het naar buiten kunnen en een extra pluspunt is ons balkon, daar kunnen we niet alleen in de zon zitten maar ook kleding luchten

Het is hier fantastisch! Eten, zorg, appartement

Fijn appartement in een prachtige omgeving. Ik doe nog veel zelf maar ze zijn er als er iets is

Beste verzorgingshuis van Nederland op gebied van zorg, wonen (locatie en appartement) en alles eromheen

Modern huis, personeel opvallend aardig en goed, echt ontzettend lief. De schoonmaak is uitstekend (veel meer dan ik zelf ooit zou doen). Het vaste personeel heeft zelfs regelmatig ruimte voor een praatje. De winkel is erg prettig. Er zijn vaak films of andere dingen te doen, het is een prettig verblijf

Erg tevreden over zorg, eten, wonen, activiteiten. Als er eens een minpuntje is, wordt daar meteen iets aan gedaan

Prachtig appartement met veel licht, ruim. Groot aantal zeer goede, vriendelijke, professionele verzorgenden