



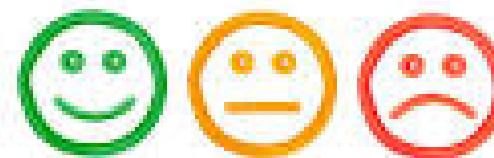
DrieGasthuizenGroep

Zorgzaam en gastvrij sinds 1246

# CQ-meting 2014 DrieGasthuizenGroep



Ondersteunt en Adviseert



# Clëntenraadpleging 2014



DrieGasthuizenGroep

Zorgzaam en gastvrij sinds 1246

## Inhoud

- Jaarplanacties n.a.v. CQ-resultaten 2013
- Uitgevoerde acties n.a.v. CQ-resultaten 2013
- Kenmerken CQ-meting 2014
- Resultaten 2014
- Kansen tot verbetering: wensen van de CCR



## Jaarplanacties n.a.v. CQ-resultaten 2013 \*:

- Communicatie op alle fronten verbeteren
- Bejegening op alle niveaus en locaties verbeteren
- Maaltijden (smaak) bij somatiek verbeteren
- Schoonmaak DGG-breed verbeteren
- Kwaliteit en beschikbaarheid personeel verbeteren

*\* Afgestemd met CCR, familie, lokale cliëntenraden en teams van zorgprofessionals enerzijds per locatie en anderzijds per kwaliteitsindicator binnen de jaarplannen 2013 en 2014 uitgewerkt in diverse acties.*



## Uitgevoerde acties n.a.v. CQ-resultaten 2013:

- Communicatie: o.a. ronde tafelgesprekken, interactieve bewoners- en familiebijeenkomsten,
- Bejegening: o.a. training feedback en omgangsoverleg (onder leiding van psycholoog)
- Maaltijden: o.a. plastic bakjes vervangen voor borden, maaltijden regenereren in restaurant, scholing gastvrouwen
- Schoonmaak: o.a. cliënten en familie informeren over aantal minuten huishouding (40 min.) i.r.t. verwachtingen (3 uur)
- Kwaliteit en beschikbaarheid personeel: o.a. extra aandacht voor bevoegd- en bekwaamheid medewerkers, flexibele schil verkleinen = bekende gezichten, kleinschalige woonvormen



## Kenmerken CQ-meting 2014

- Onderzoek naar ervaringen van cliënten (somatiek) middels interviews (29 vragen):
  - Drie Gasthuizen, Paasberg en Huis en Haard
- Onderzoek naar ervaringen van vertegenwoordigers (PG) middels schriftelijke raadpleging (35 vragen):
  - Heijendaal, Paasberg (VU Orchidee), Huis en Haard (VU Regenboog)
- Uitgevoerd in oktober/november 2014
- Uitgevoerd door extern bureau Facit



# Clëntenraadpleging 2014



DrieGasthuizenGroep

Zorgzaam en gastvrij sinds 1246

## Kenmerken: samenvatting feiten en cijfers

	PG (% respons)		SOM (% respons)	
	2014	2013	2014	2013
Heijendaal	50 (73,0%)	38 (64,4%)	–	–
Drie Gasthuizen	–	16 (47,1%)	32 (66,7%)	33 (94,3%)
Paasberg	12 (80,0%)	12 (75,0%)	31 (88,6%)	24 (96,0%)
Huis en Haard	8 (53,3%)	14 (56,0%)	23 (88,5%)	14 (100%)
<b>TOTAAL</b>	<b>70</b>	<b>80</b>	<b>86</b>	<b>71</b>

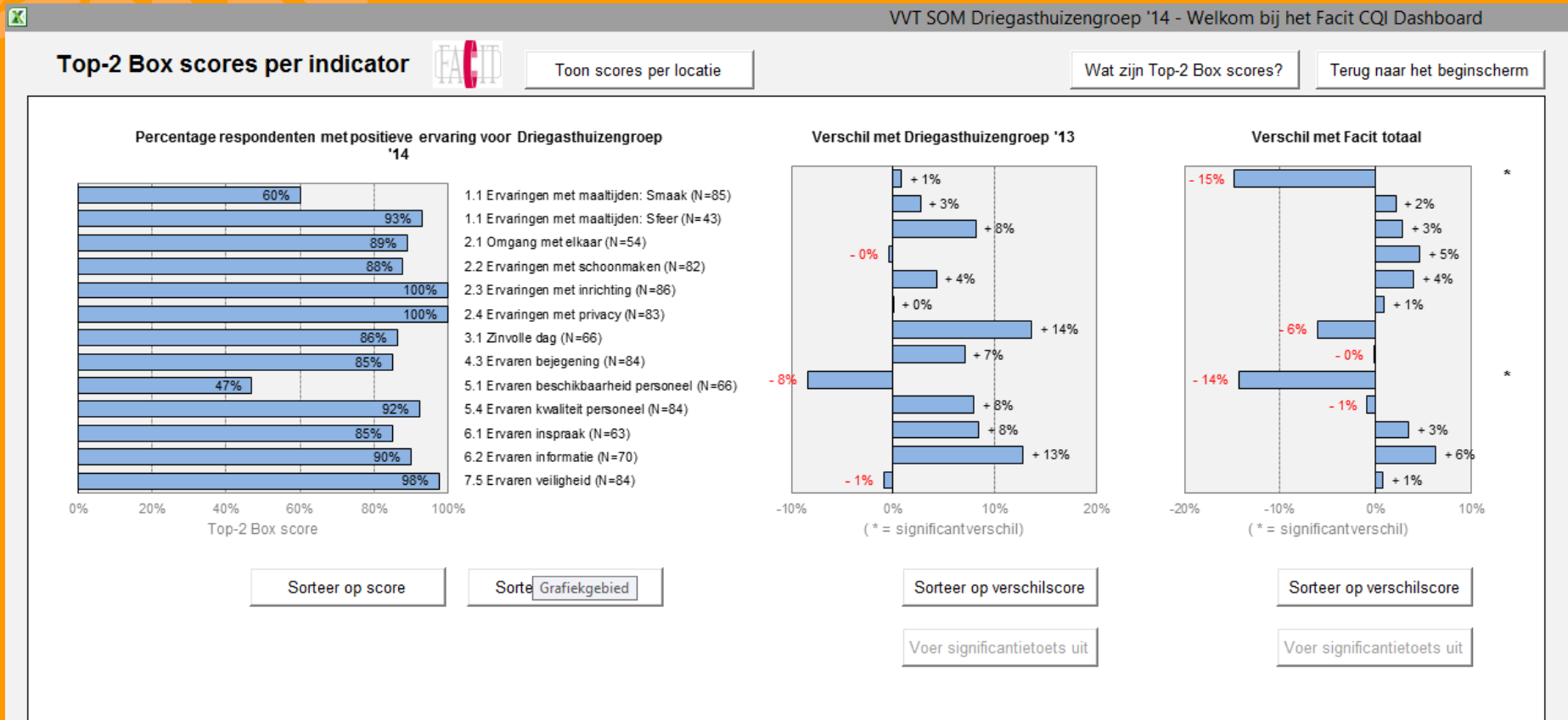
# Clëntenraadpleging 2014



DrieGasthuizenGroep

Zorgzaam en gastvrij sinds 1246

## Resultaten Somatiek



# Clëntenraadpleging 2014



DrieGasthuizenGroep

Zorgzaam en gastvrij sinds 1246

## Resultaten Somatiek

VVT SOM Driegasthuizengroep '14 - Welk

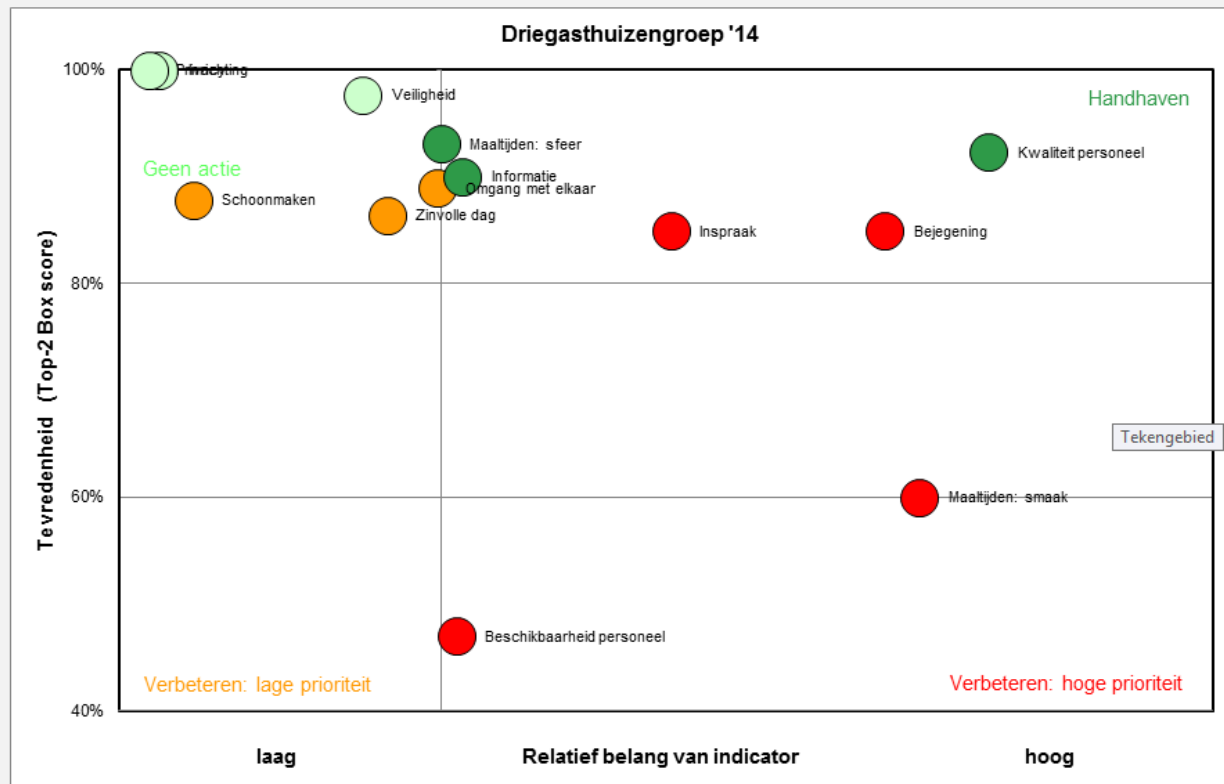
Prioriteitenmatrix



Wat is een prioriteitenmatrix?

Laat scores Facit totaal zien

Bereken de relatieve positie





# Clëntenraadpleging 2014



DrieGasthuizenGroep

Zorgzaam en gastvrij sinds 1246

## Conclusies Somatiek

Indicator	Resultaat jaarplanacties	t.o.v. Facit- totaal	Relatieve score 2014		Kans tot verbetering	Promotor
1.1 Maaltijden: smaak*	Stijging t.o.v. 2013	lager*	60%	+/-	acties	
1.1 Maaltijden: sfeer	Stijging t.o.v. 2013	hoger	93%	+/+	handhaven	+
2.1 Omgang met elkaar	Stijging t.o.v. 2013	hoger	89%	+/+	overweeg acties op Drie Gasthuizen	
2.2 Schoonmaak*	-	hoger	88%	+/+	overweeg acties op Drie Gasthuizen	
2.3 Inrichting	Stijging t.o.v. 2013	hoger	100%	+/+	geen acties	
2.4 Privacy	-	hoger	100%	+/+	geen acties	
3.1 Zinvolle dag	Stijging t.o.v. 2013	lager	86%	+/+	doorgaan met ingezette acties	
4.3 Bejegening*	Stijging t.o.v. 2013	-		+/+	overweeg acties?	
5.1 Beschikbaarheid personeel*	Daling t.o.v. 2013	lager*	47%	-/-	acties	
5.4 Kwaliteit personeel*	Stijging t.o.v. 2013	lager	92%	+/+	handhaven	+
6.1 Inspraak	Stijging t.o.v. 2013	hoger	85%	+/+	overweeg acties?	
6.2 Informatie	Stijging t.o.v. 2013	hoger	90%	+/+	handhaven	+
7.4 Veiligheid	Daling t.o.v. 2013	hoger	98%	+/+	geen acties	



## Kansen tot verbetering Somatiek

Vanuit de resultaten:

- Maaltijden: smaak
- Beschikbaarheid personeel

Gezien vanuit het belang (prioriteiten):

- Bejegening
- Inspraak

## Promotors Somatiek = sterke punten benadrukken

- Kwaliteit van personeel
- Maaltijden: sfeer
- Informatie

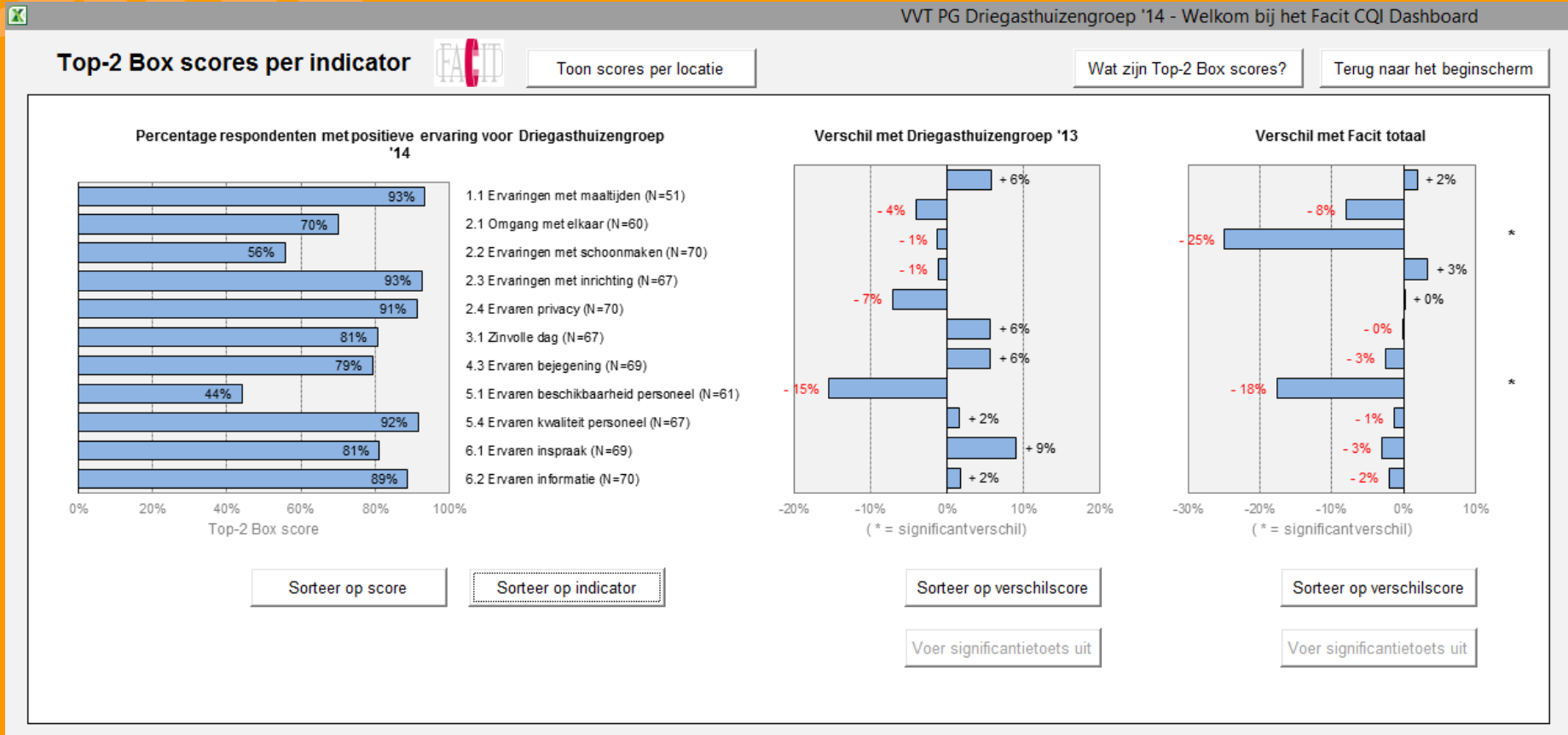
# Clëntenraadpleging 2014



DrieGasthuizenGroep

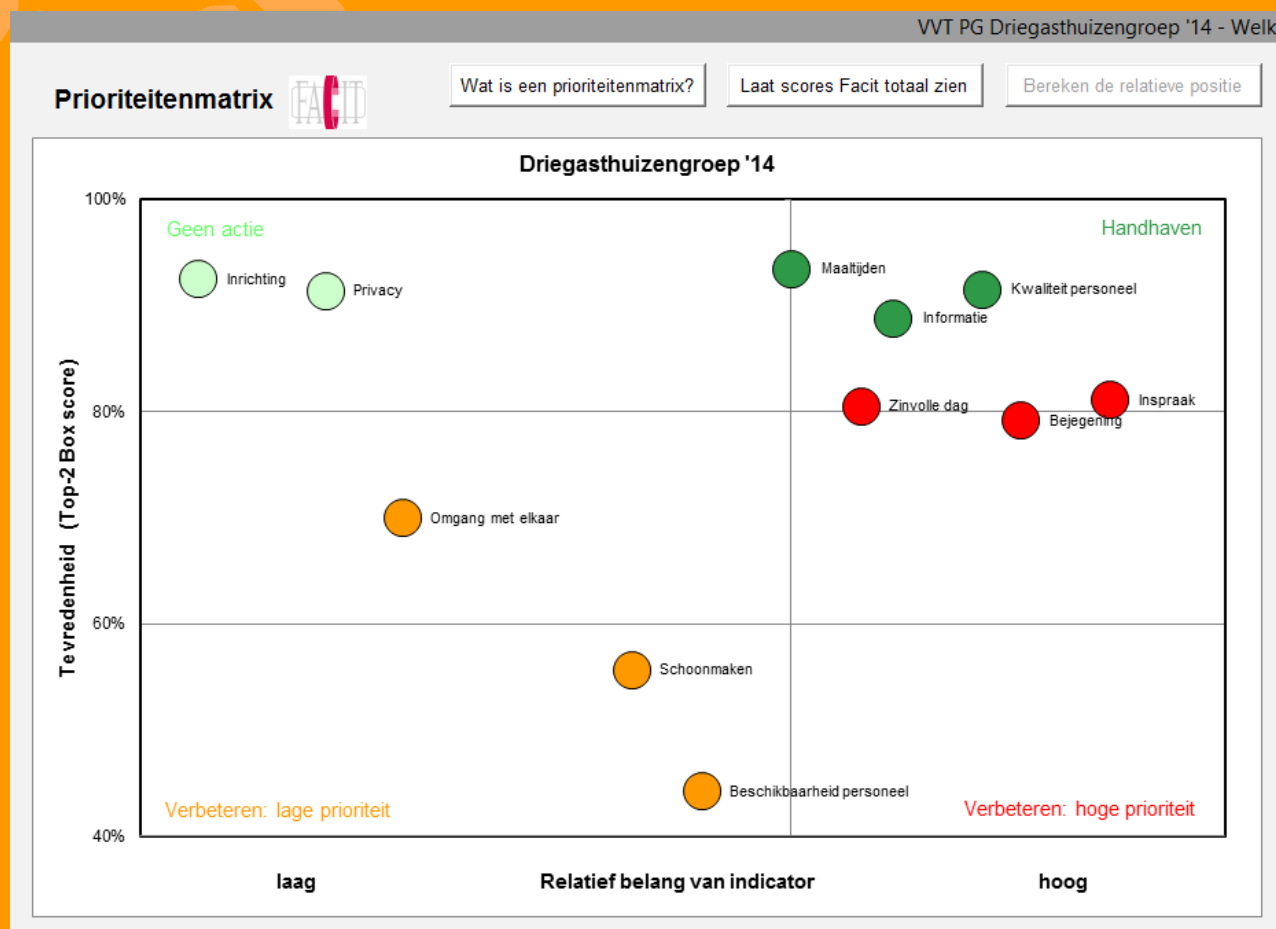
Zorgzaam en gastvrij sinds 1246

## Resultaten Psychogeriatrisch (PG)





## Resultaten Psychogeriatrisch (PG)





## Conclusies Psychogeriatrisch (PG)

Indicator	Resultaat jaarplanacties	t.o.v. Facit-totaal	Relatieve score 2014		Kans tot verbetering	Promotor
1.1 Maaltijden	Stijging t.o.v. 2013	hoger	93%	+ / +	handhaven	++
2.1 Omgang met elkaar	Daling t.o.v. 2013	lager	70%	+ / -	overweeg acties op Heijendaal	
2.2 Schoonmaak*	Daling t.o.v. 2013	lager*	56%	- / -	overweeg acties / acceptatie?	
2.3 Inrichting	Daling t.o.v. 2013	hoger	93%	+ / +	geen acties	
2.4 Privacy	Daling t.o.v. 2013	-	91%	+ / +	geen acties	
3.1 Zinnvolle dag	Stijging t.o.v. 2013	-	81%	+ / +	doorgaan met ingezette acties	
4.3 Bejegening*	Stijging t.o.v. 2013	lager	79%	+ / +	acties	
5.1 Beschikbaarheid personeel*	Daling t.o.v. 2013	lager*	44%	- / -	acceptatie?	
5.4 Kwaliteit personeel*	Stijging t.o.v. 2013	lager	92%	+ / +	handhaven	+
6.1 Inspraak	Stijging t.o.v. 2013	lager	81%	+ / +	acties	
6.2 Informatie	Stijging t.o.v. 2013	lager	89%	+ / +	overweeg acties op Paasberg	



## Kansen tot verbetering Psychogeriatrisch (PG)

Gezien vanuit de resultaten:

- Schoonmaak
- Beschikbaarheid personeel

Gezien vanuit het belang (prioriteiten):

- Bejegening
- Omgang met elkaar
- Inspraak
- Zinvolle dag

Promotors PG = sterke punten benadrukken

- Maaltijden
- Kwaliteit van personeel
- Informatie

# Cliëntenraadpleging 2014



DrieGasthuizenGroep

Zorgzaam en gastvrij sinds 1246

Vragen?

- ...
- ...

Bedankt voor de aandacht!



## Kwaliteitsthema's en -indicatoren

1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid
  - 1.1 Ervaringen met maaltijden
2. Woon- en leefsituatie
  - 2.1 Omgang met elkaar
  - 2.2 Ervaringen met schoonmaken
  - 2.3 Ervaringen met inrichting
  - 2.4 Ervaringen met privacy
3. Participatie
  - 3.1 Zinvolle dag
4. Mentaal Welbevinden
  - 4.3 Ervaren bejegening
5. Kwaliteit van zorgverleners
  - 5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel
  - 5.4 Ervaren kwaliteit personeel
6. Kwaliteit van zorgorganisatie
  - 6.1 Ervaren inspraak
  - 6.2 Ervaren informatie
  - 6.3 Aanbevelingsvraag
7. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid (somatiek)
  - 7.4 Veiligheid



# Clëntenraadpleging 2014



DrieGasthuizenGroep

Zorgzaam en gastvrij sinds 1246

## Extra vragen Somatiek

	Facit	SOM totaal	Drie Gasthuizen	Paasberg	Huis en Haard
Cijfer zorginstelling	7,9	7,6	7,3	7,6	8,1
Cijfer zorgmedewerkers	7,9	7,9	7,7	7,8	8,4
Aanbeveling zorginstelling (NPS)	+26	+63	+50	+70	-71

Kernwaarden	SOM TOTAAL	Drie Gasthuizen (n=31)	Paasberg (n=31)	Huis en Haard (n=23)
Gastvrij	0% nooit 15% soms 25% meestal <b>61% altijd</b>	0% nooit 26% soms 21% meestal <b>53% altijd</b>	0% nooit 8% soms 23% meestal <b>69% altijd</b>	0% nooit 13% soms 31% meestal <b>56% altijd</b>
Betrokken	8% nooit 11% soms 11% meestal <b>70% altijd</b>	14% nooit 19% soms 19% meestal <b>48% altijd</b>	4% nooit 0% soms 0% meestal <b>96% altijd</b>	7% nooit 20% soms 20% meestal <b>53% altijd</b>
Ondernemend	6% nooit 8% soms 23% meestal <b>63% altijd</b>	10% nooit 0% soms 32% meestal <b>58% altijd</b>	0% nooit 13% soms 23% meestal <b>63% altijd</b>	9% nooit 14% soms 9% meestal <b>68% altijd</b>

# Cliëntenraadpleging 2014



DrieGasthuizenGroep

Zorgzaam en gastvrij sinds 1246

## Extra vragen Psychogeriatrisch (PG)

	Facit	PG totaal	Heijendaal	Paasberg	Huis en Haard
Cijfer zorginstelling	7,8	7,5	7,7	6,9	7,1
Cijfer zorgmedewerkers	7,9	8,0	8,3	7,4	6,8
Aanbeveling zorginstelling (NPS)	+19	+9	+16	-9	-13

Kernwaarden	PG TOTAAL	Heijendaal (n=46)	Paasberg (n=12)	Huis en Haard (n=6)
Gastvrij	2% nooit 12% soms 45% meestal 40% altijd	2% nooit 11% soms 47% meestal 40% altijd	0% nooit 9% soms 45% meestal 45% altijd	
Betrokken	8% nooit 39% soms 34% meestal 19% altijd	5% nooit 38% soms 36% meestal 21% altijd	18% nooit 45% soms 36% meestal 0% altijd	17% nooit 33% soms 17% meestal 33% altijd
Ondernemend	9% nooit 26% soms 47% meestal 18% altijd	7% nooit 22% soms 59% meestal 12% altijd	20% nooit 30% soms 20% meestal 30% altijd	0% nooit 50% soms 17% meestal 33% altijd

# Cliëntenraadpleging 2014



DrieGasthuizenGroep

Zorgzaam en gastvrij sinds 1246

## Kern- en cliëntwaarden

