



Kwartaalverslag 2e kwartaal 2017  
Survey Monkey enquêtes  
DrieGasthuizenGroep te Arnhem

---

1. ENQUÊTE TEN BEHOEVE VAN DE KWALITEITSVERBETERING VAN DE ZORG VAN UW NAASTE
2. ENQUÊTE TEN BEHOEVE VAN DE KWALITEITSVERBETERING VAN DE ZORG VAN DE CLIENT

CLAUDIA BENNING  
KWALITEITSMEDEWERKER  
DRIEGASTHUIZENGROEP

## Inhoud

1. Enquête ten behoeve van kwaliteitsverbetering van de zorg van uw naaste! Onderwerp: Communicatie en bejegening 2 <sup>de</sup> kwartaal 2017 .....	3
2. Enquête ten behoeve van kwaliteitsverbetering van de zorg! Onderwerp: Communicatie en bejegening 2 <sup>de</sup> kwartaal 2017 door cliënten .....	7
Bijlage 1: NPS score interne cliënt waardering van de naasten .....	11
Bijlage 2: NPS score interne cliënt waardering van de bewoners.....	12

**1. Enquête ten behoeve van kwaliteitsverbetering van de zorg van uw naaste!  
Onderwerp: Communicatie en bejegening 2<sup>de</sup> kwartaal 2017**

<b>Aan</b>	Directeur-bestuurder, woonzorgmanagers, teamleiders zorg
<b>Kopie naar</b>	Managers
<b>Van</b>	Kwaliteitsmedewerker
<b>Datum</b>	Juli 2017

**Inleiding**

In de map (<G:\Rapportages\Cliëntoordelen\2017\SurveyMonkey\Q2>): staan de resultaten van de ingevulde formulieren Interne Cliëntwaardering binnen DrieGasthuizenGroep van de mantelzorgers (1<sup>ste</sup> contactpersonen) van het 2<sup>de</sup> kwartaal 2017.

Deze enquête is ook uitgevoerd in kwartaal 4 van 2016, kwartaal 2 van 2016 en kwartaal 3 van 2015.

In juni 2017 is naar het emailadres van 104 1<sup>e</sup> contactpersonen een uitnodiging verstuurd om met behulp van een link naar de tool Survey monkey een enquête in te vullen over de communicatie en bejegening van hun naaste.

**Resultaten / analyse**

In juni 2017 is de enquête 35 keer ingevuld.

			<b>Totaal</b>
			<b>%</b>
Q2	Aantal verstuurde enquêtes d.m.v. mail	104	= 100%
Q4	Retour ontvangen	35	= 34%

Het aantal en (%) respondenten van Q2 is **35 (34%)** (Q4-2016 aantal 40; =39%) (Q2-2016: aantal 30; =51%).

Bij alle vragen zijn de antwoorden schematisch weergegeven t.o.v. de 2 vorige enquêtes gehouden in december 2016 en juni 2016.

Vraag 2: Hebben de zorgverleners **genoeg tijd** voor u naaste is als volgt beantwoordt:

	Q2-2017	Q4-2016	Q2-2016
<b>meestal</b>	48%	50%	48%
soms	30%	33%	36%
altijd	15%	17%	12%
nooit	3%	0%	4%

- Door meerdere respondenten wordt aangegeven dat de personele bezetting niet toereikend is om voldoende tijd te besteden aan hun naaste.

Vraag 3: Hebben de zorgverleners **genoeg aandacht** voor hoe het met u naaste gaat:

	Q2-2017	Q4-2016	Q2-2016
<b>meestal</b>	52%	58%	48%
altijd	33%	17%	12%
soms	9%	25%	36%
nooit	3%	0%	4%

- Meerdere respondenten geven aan dat de zorgverleners hun best doen om voldoende aandacht te besteden aan cliënten.

Vraag 4: Geven de zorgverleners **goed antwoord op uw vragen**:

	Q2-2017	Q4-2016	Q2-2016
<b>altijd</b>	42%	30%	42%
<b>meestal</b>	42%	56%	38%
soms	12%	14%	20%
nooit	0%	0%	0%

- Er wordt altijd hun best gedaan om de juiste antwoorden te geven, vnl. de vaste krachten, en als je er om vraagt.

Vraag 5: Weet u bij **wie u terecht kunt met vragen en problemen**:

	Q2-2017	Q4-2016	Q2-2016
<b>altijd</b>	52%	64%	54%
meestal	45%	22%	35%
soms	3%	11%	12%
nooit	0%	3%	0%

- De vaste krachten, vooral de EVV-ers zijn veelal goed bereikbaar voor vragen.

Vraag 6: Kunt u de leidinggevende of **uw contactpersoon telefonisch en/of per email gemakkelijk bereiken**,

	Q2-2017	Q4-2016	Q2-2016
<b>altijd</b>	70%	56%	58%
meestal	27%	31%	31%
soms	3%	11%	11%
nooit	0%	0%	0%

- Per mail gaat het beste.

Vraag 7: Geeft het huis u **genoeg informatie** over wat zij voor uw naaste kan doen:

	Q2-2017	Q4-2016	Q2-2016
ja	67%	71%	76%
nee	18%	20%	20%
Weet niet	15%	9%	4%

- Informatiemap en nieuwsbrieven geven algemene informatie, soms doet men zelf navraag om meer specifieke informatie te verkrijgen.

Vraag 8: Geeft de instelling u genoeg informatie over de **rechten van uw naaste**:

	Q2-2017	Q4-2016	Q2-2016
ja	58%	77%	71%
nee	18%	20%	21%
Weet niet	24%	3%	8%

- Sommigen zijn zeer positief over familiebijeenkomsten en MDO's, anderen geven aan dat klagen weinig zijn heeft.

Vraag 9: **Zou u DrieGasthuizenGroep aanraden aan familie, vrienden en bekenden:**

	Q2-2017	Q4-2016	Q2-2016
ja	55%	44%	54%
Weet niet	30%	42%	25%
nee	15%	14%	21%

- Diverse antwoorden worden gegeven, zowel positief als wel negatief. voor opmerkingen zie <G:\Rapportages\Cliëntoordelen\2017\SurveyMonkey\Q2\Interne clientwaardering Q2-naasten>.

Vraag 10: **NPS score** (Hoe waarschijnlijk is het dat u DrieGasthuizenGroep aanbeveelt aan een vriend) is:.

	Q2-2017	Q4-2016	Q2-2016
<b>NPS</b>	-31	-21	-33

Vraag 11: Bent u **tevreden over de verzorgenden en andere zorgverleners**:

	Q2-2017	Q4-2016	Q2-2016
<b>meestal</b>	61%	59%	67%
altijd	27%	22%	8%
soms	9%	19%	25%

- Men vindt dat medewerkers hun best doen, maar dat er voor bijzonderheden minder aandacht is door het ontbreken van tijd. Het niveau is ook verschillend per medewerker.

## Conclusie



## Conclusie

### Pluspunten:

- 1<sup>ste</sup> contactpersonen zijn iets minder tevreden over de communicatie en bejegening in de zorg t.o.v. de vorige uitvraag in 2016. De antwoorden meestal + altijd of ja worden bij de volgende vragen ingevuld door 1<sup>ste</sup> contactpersonen in (%) (% uitvraag Q4-2016)
- genoeg aandacht 85% (85%),
- goed antwoord op uw vragen 84% (86%),
- wie u terecht kunt met vragen en problemen 97% (86%)
- uw contactpersoon telefonisch en/of per email gemakkelijk bereiken 97% (87%),
- Het aanraden van DrieGasthuizenGroep wordt met ja beantwoordt door 55% (44%).
- tevreden over de verzorgenden en andere zorgverleners 88% (81%)

### Verbeterpunten:

- Er hebben deze keer minder familieleden (respondenten) de enquête ingevuld via een link in een mail.
- genoeg tijd 78% (83%)
- genoeg informatie 85% (97%)
- rechten van uw naaste 58% (77%)

## Aanbevelingen en adviezen

Het volgend onderwerp dient meer/extra aandacht te krijgen:

- Het lijkt dat familieleden misschien iets meer enquête moe worden, het is wel de trend dat 33% reageert op een enquête uitvraag. Men wil nu m.b.v. een tablet kort en bondige informatie opvragen bij de ontvangstbalies op de locatie Drie Gasthuizen en Heijendaal.
- Aandacht blijven houden voor de familieleden om hen te voorzien van de juiste informatie en rechten.
- Afspraken nakomen, afspraak is afspraak! Dit geeft duidelijkheid bij familie.

## 2. Enquête ten behoeve van kwaliteitsverbetering van de zorg! Onderwerp: Communicatie en bejegening 2<sup>de</sup> kwartaal 2017 door cliënten

<b>Aan</b>	Directeur-bestuurder, woonzorgmanagers, teamleiders zorg
<b>Kopie naar</b>	Managers
<b>Van</b>	Kwaliteitsmedewerker
<b>Datum</b>	Juli 2017

### Inleiding

In de map <G:\Rapportages\Cliëntoordelen\2017\SurveyMonkey\Q2\Interne clientwaardering bewoners> staan de resultaten van de retour ontvangen formulieren "Tevredenheid t.a.v. communicatie en bejegening" uitgevoerd in juni 2017 bij cliënten. In deze periode is de enquête 69 keer ingevuld.

Resultaten en analyse:

Locatie	Aantal verstuurdde enquêtes d.m.v. brieven	Retour ontvangen	%
Klingelpoort	25	14	56%
Derde verdieping HD	28	9	32%
Drie Gasthuizen de Wilg	100	17	32%
Drie Gasthuizen de Berk/de Eik		12	
Drie Gasthuizen de Beuk		3	
Westerkade	29	14	48%

			Totaal %
Q2	Aantal verstuurdde enquêtes d.m.v. brieven	182	= 100%
Q2	Retour ontvangen	69	= 38%

Het aantal en (%) respondenten van Q2- 2017 is 69 (38%) in Q4- 2016 was het aantal respondenten 64 (35%) en in Q2-2016 was het aantal respondenten 97(44%).



Vraag 2 **Luisteren** de zorgverleners aandachtig naar u,

	<b>Q2-2017</b>	<b>Q4-2016</b>	<b>Q2-2016</b>
<b>meestal</b>	45	46	39
altijd	38	41	39
soms	16	11	22
nooit	0	2	0

Vraag 3: Geven de zorgverleners **goed antwoord op uw vragen**,

	<b>Q2-2017</b>	<b>Q4-2016</b>	<b>Q2-2016</b>
<b>altijd</b>	45	40	47
meestal	36	40	31
soms	17	17	19
nooit	0	1	3

Vraag 4: Hebben de zorgverleners **voldoende aandacht** voor hoe het met u gaat:

	<b>Q2-2017</b>	<b>Q4-2016</b>	<b>Q2-2016</b>
<b>altijd</b>	45	46	47
meestal	35	33	28
soms	14	19	22
nooit	3	1	3

Vraag 5: Geeft het huis u **genoeg informatie** over wat zij voor u kan doen:

	<b>Q2-2017</b>	<b>Q4-2016</b>	<b>Q2-2016</b>
<b>ja</b>	72	77	86
nee	12	15	8
Weet niet	15	6	

Vraag 6: Geeft de instelling u genoeg informatie over **uw rechten** beantwoordt door:

	<b>Q2-2017</b>	<b>Q4-2016</b>	<b>Q2-2016</b>
<b>ja</b>	55	55	72
nee	17	23	6
Weet niet	28	22	22

Vraag 7 **Zou u DrieGasthuizenGroep aanraden aan familie, vrienden en bekenden**,

	<b>Q2-2017</b>	<b>Q4-2016</b>	<b>Q2-2016</b>
<b>ja</b>	70	65	67
nee	10	16	14
Weet niet	19	19	19

Vraag 8 Bent u **tevreden over de verzorgenden en andere zorgverleners**,

	<b>Q2-2017</b>	<b>Q4-2016</b>	<b>Q2-2016</b>
<b>altijd</b>	34	34	32
meestal	52	52	55
soms	13	13	13

Vraag 9: **NPS score** (Hoe waarschijnlijk is het dat u DrieGasthuizenGroep aanbeveelt aan een vriend) is:.





	<b>Q2-2017</b>	<b>Q4-2016</b>	<b>Q2-2016</b>
<b>NPS</b>	-5	+12	-14

## Conclusie

### Pluspunten:

- Er hebben in kwartaal 2 2016 veel cliënten/bewoners(respondenten) de enquête ingevuld.
- Cliënten zijn tevreden over de communicatie en bejegening in de zorg, de antwoorden meestal + altijd of ja worden bij de volgende vragen ingevuld door cliënten in (%)
- Luisteren aandachtig 87% (77,78%)
- goed antwoord op uw vragen 80% (77,78%),
- voldoende aandacht 79% (75,2%)

### Verbeterpunten:

- Cliënten geven in de reacties weer dat er wel verschil is in verzorgenden en zorgverleners.
- ontvangt u genoeg informatie is gedaald nu 77% t.o.v. 86% in 2015.
- bekendheid met de rechten is gedaald nu 55% t.o.v. 72% in 2015
- Het aanraden van DrieGasthuizenGroep wordt met ja beantwoordt door 65% (was 67%)
- 87% (92%) is tevreden over de verzorgenden en zorgverleners

Na analyse van beide enquêtes blijkt dat familieleden nu meer tevreden zijn over de communicatie en bejegening van cliënten. Bewoners zelf zijn nu kritischer over de communicatie en bejegening t.o.v. een half jaar geleden.

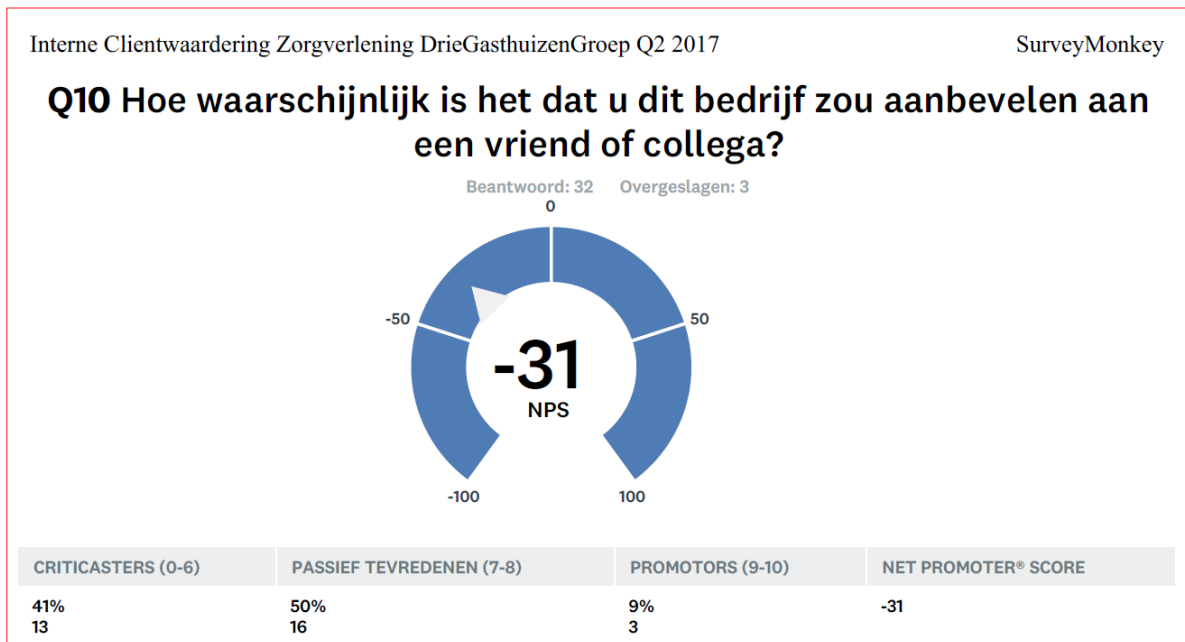
## Aanbevelingen en adviezen

Het volgend onderwerp dient meer/extra aandacht te krijgen:

Blijvend aandacht houden voor een juiste bejegening naar cliënten toe.

Het advies om de enquête nogmaals uit te voeren over bijvoorbeeld een half jaar om inzicht te krijgen in de mate van de tevredenheid van bewoners ten aanzien van de communicatie en bejegening.

**Bijlage 1: NPS score interne cliënt waardering van de naasten**



**Bijlage 2: NPS score interne cliënt waardering van de bewoners**

