



Locatierapport

CQ-meting

Zorggroep Groningen - Bloemhof

In opdracht van
Zorggroep Groningen
Schaaksport 102
Postbus 8047
9718 LM Groningen

T: (050) 549 5715
I: www.zorggroepgroningen.nl

Contactpersoon
Mevr. M. Perdok-Pot

Uitvoerende organisatie
Zorgfocuz BV
Leonard Springerlaan 23a
Postbus 473
9700 AL Groningen

T: (050) 82 00 461
I: www.zorgfocuz.nl

Contactpersonen
Dhr. J. Hoekstra
Dhr. D. Kremer

Groningen, december 2015

MOA
Center for Marketing
Intelligence & Research

 geaccrediteerd door
CENTRUM
KLANTERVARING ZORG

Inhoud

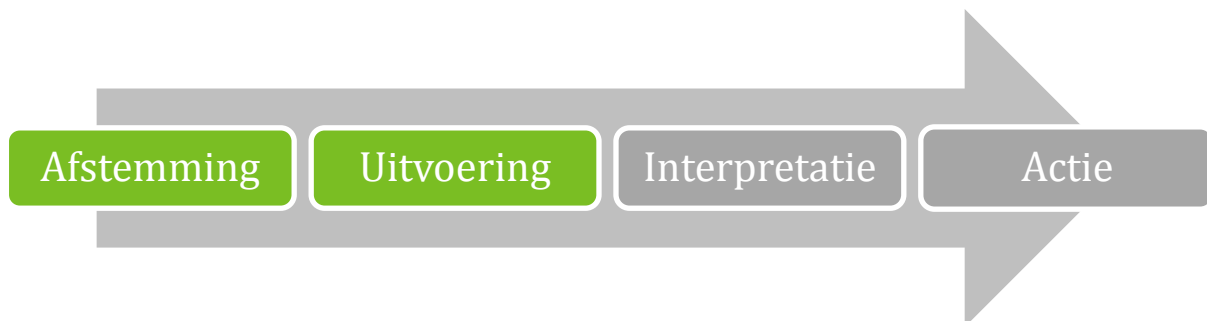
| | |
|--|-----------|
| 1. Inleiding..... | 3 |
| 2. Uitkomsten CQ-meting somatiek..... | 5 |
| 3. Uitkomsten CQ-meting psychogeriatric | 8 |
| 4. Algemene indruk interviewers | 10 |
| Bijlage I: Scores per vraag..... | 11 |

1. Inleiding

ZorgfocuZ heeft in 2015 bij Zorggroep Groningen de CQ-metingen somatiek en psychogeriatricie uitgevoerd. Dit rapport bevat de resultaten van locatie Bloemhof (BH).

Status van dit rapport

ZorgfocuZ staat voor onderzoek dat (1) relevant is voor u als opdrachtgever, (2) concrete en stuurbare informatie op een heldere manier boven tafel brengt en (3) tot verbeteringen leidt die in de organisatie beklijven. Om dit te kunnen waarmaken hebben wij een aantal zaken vastgesteld die cruciaal zijn voor goed, relevant onderzoek. Op basis van deze ervaring zijn wij uitgekomen op een model bestaande uit vier fasen, dat weergeeft hoe onderzoek -als middel voor verbetering- door kan werken in de organisatie.



Met de rapportage van het onderzoek sluiten wij fase twee af. Op basis van de rapporten die gemaakt zijn (zie leeswijzer) gaan wij graag met u in gesprek om de resultaten te interpreteren en actie- en aandachtspunten te formuleren.

Leeswijzer

In totaal zijn er n.a.v. deze CQ-meting drie soorten rapporten opgeleverd:

- Basisrapporten; hierin staan rechte tellingen per vraag per zorgvorm
- Locatierapporten; hierin worden de resultaten per locatie overzichtelijk gepresenteerd en worden er benchmarks met eerdere metingen, de overige locaties van Zorggroep Groningen en het landelijk gemiddelde gedaan.
- Overzichtsrapport: Hierin worden de resultaten voor Zorggroep Groningen als geheel overzichtelijk gepresenteerd.

Voor u ligt een locatierapport. Om de hoeveelheid informatie die uit het onderzoek naar voren is gekomen overzichtelijk te maken zijn de gesloten vragen die eenzelfde onderwerp betreffen samengevoegd tot één thema. Ten behoeve van de onderlinge vergelijkbaarheid zijn de scores op zowel de verschillende thema's als de afzonderlijke vragen omgerekend naar een tienpuntsschaal (rapportcijfer).

In de tabellen in dit rapport vindt u de gemiddelde scores van Bloemhof per thema. In de tabellen wordt gewerkt met de kleuren groen en rood. Met deze kleuren is aangegeven of een score op een thema of vraag significant afwijkt van:

- de rest van de organisatie;
- de vorige meting;
- en het landelijk gemiddelde.

In de tabellen werken wij met de volgende kleuren:

- **Rood** betekent een significant lagere score.
- **Groen** betekent een significant hogere score.

Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt.

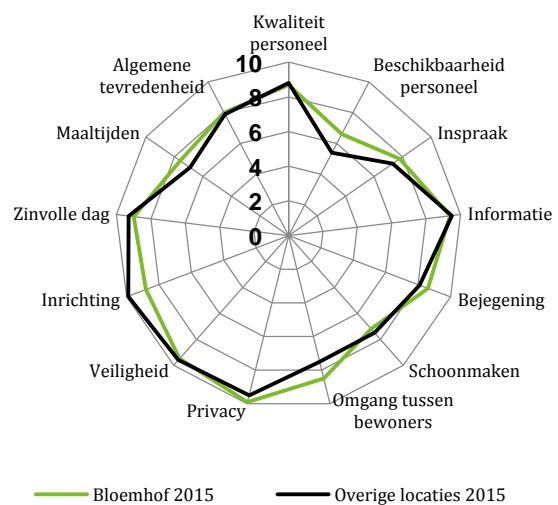
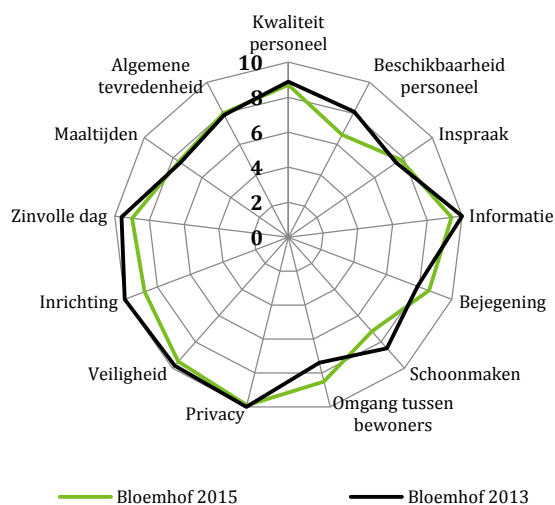
Verder zijn bij elk thema zaken die ons opvielen genoemd. Hierbij hebben we gekeken naar afwijkingen in scores met de vorige meting of met andere locaties. Deze zijn benoemd en waar mogelijk toegelicht aan de hand van de toelichtingen die cliënten gegeven hebben.

2. Uitkomsten CQ-meting somatiek

Om de ervaringen van de cliënten somatiek in beeld te brengen zijn in mondelinge interviews vragen gesteld aan de cliënten zelf. In onderstaande tabel zijn de resultaten daarvan per thema op een tienpuntsschaal weergegeven.

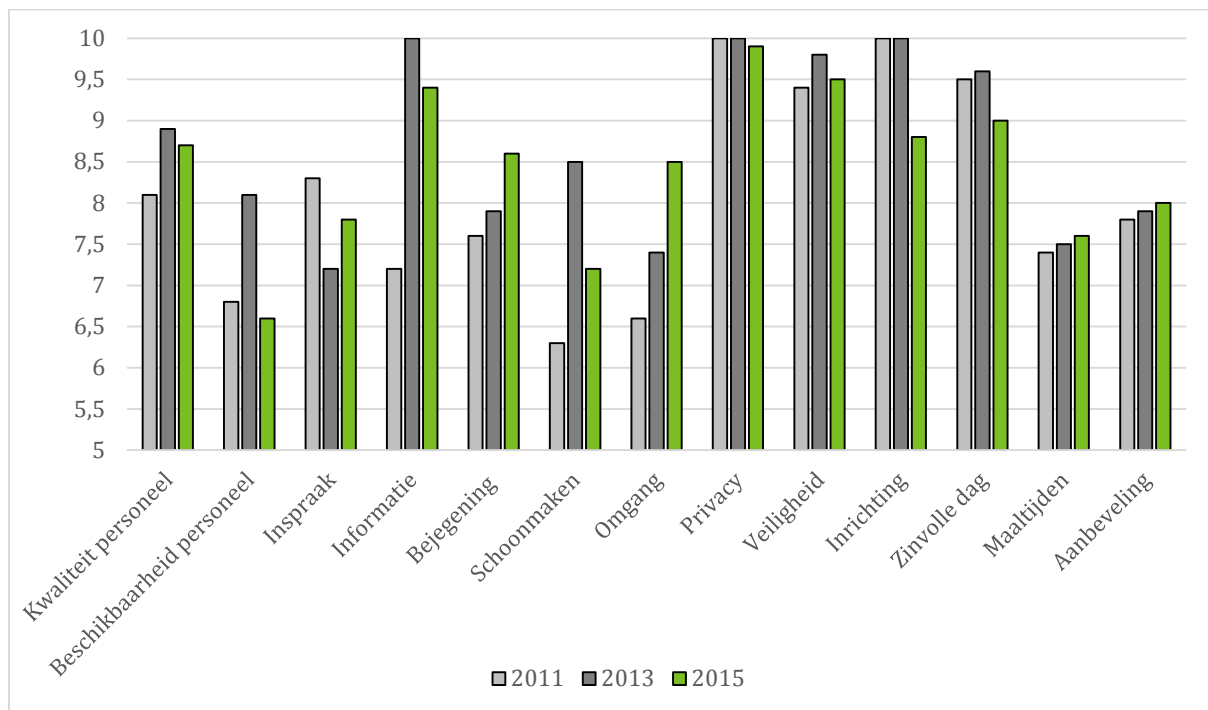
| Locatie Bloemhof (BLH) somatiek | | | | | | | |
|---------------------------------|---------|---------|-----------------------|----------------|----------------|------------------------------|-----------------------|
| | BH 2015 | BH 2013 | Overige locaties 2015 | Landelijk 2013 | T.o.v. BH 2013 | T.o.v. overige locaties 2015 | T.o.v. landelijk 2013 |
| Kwaliteit personeel | 8,7 | 8,9 | 8,8 | 8,8 | | | |
| Beschikbaarheid pers. | 6,6 | 8,1 | 5,4 | 6,7 | | | |
| Inspraak | 7,8 | 7,2 | 7,3 | 7,9 | | | |
| Informatie | 9,4 | 10,0 | 9,5 | 8,7 | | | |
| Bejegening | 8,6 | 7,9 | 8,1 | 8,2 | | | |
| Schoonmaken | 7,2 | 8,5 | 7,5 | 8,2 | | | |
| Omgang | 8,5 | 7,4 | 7,5 | 8,0 | | | |
| Privacy | 9,9 | 10,0 | 9,5 | 9,9 | | | |
| Veiligheid | 9,5 | 9,8 | 9,6 | 9,4 | | | |
| Inrichting | 8,8 | 10,0 | 9,9 | 9,7 | | | |
| Zinnvolle dag | 9,0 | 9,6 | 9,3 | 9,1 | | | |
| Maaltijden | 7,6 | 7,5 | 6,9 | 8,0 | | | |
| Aanbevelingsvraag | 8,0 | 7,9 | 7,9 | 8,5 | | | |
| NPS | 27 | 17 | 19 | 28 | | | |

In onderstaande webdiagrammen zijn de verschillen tussen Bloemhof 2015 en 2013 en tussen Bloemhof 2015 en Zorggroep Groningen 2015 weergegeven.



Scores 2011 t/m 2015

In onderstaand staafdiagram zijn per thema de scores van BH somatiek in 2011, 2013 en 2015 te zien.



Opvallende zaken CQ-meting Bloemhof somatiek

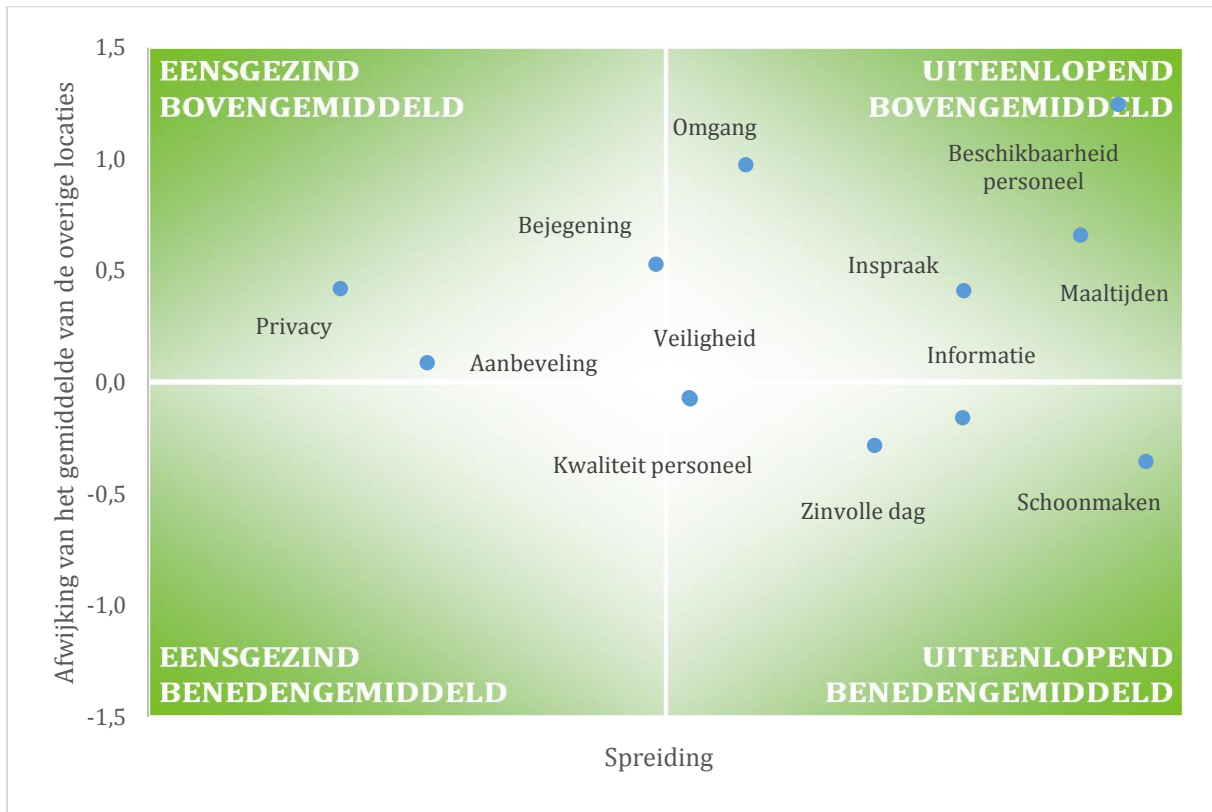
- Het thema omgang scoort significant hoger dan in 2013. Vanaf 2011 is er een stijging te zien van de score op dit thema. Opvallend is echter dat een aantal respondenten bij de open vraag aangeeft de omgang met medebewoners niet zo prettig te vinden. De trend is dus dat bewoners beter met elkaar omgaan, maar dat er enkele bewoners zijn die de omgang minder prettig vinden.
- De beschikbaarheid van het personeel wordt significant hoger beoordeeld dan bij andere locaties.
- Het thema inrichting scoort significant lager dan in 2013 en dan het gemiddelde van de overige locaties van ZGG.
- De aanbevelingsscore is de afgelopen jaren steeds langzaam gestegen.

Samenvatting open vragen

- De respondenten zijn positief over het activiteiten aanbod. Ook geven respondenten aan dat er een prettige sfeer heerst en dat het personeel vriendelijk is.
- De meest genoemde klacht in de antwoorden op de open vraag is dat respondenten het eten niet lekker vinden.
- Daarnaast geeft een aantal respondenten aan dat er te weinig tijd is voor de schoonmaak van de kamer.
- Ook zegt een aantal respondenten wel eens lang te moeten wachten op personeel.
- Een aantal bewoners vindt de omgang met medebewoners niet prettig.

Spreiding

Een gemiddelde score op een vraag geeft precies dat weer, het gemiddelde. Wat het niet weergeeft is waar dit gemiddelde uit is opgebouwd. Een zeer tevreden cliënt geeft een 9, een ontevreden cliënt geeft een 5; u ziet in uw verslag een gemiddelde van een 7. Wij geven door middel van een overzichtelijke matrix weer hoe groot de spreiding is per thema. Op de verticale as vindt u de afwijking t.o.v. de andere locaties van ZGG, op de horizontale as de spreiding.

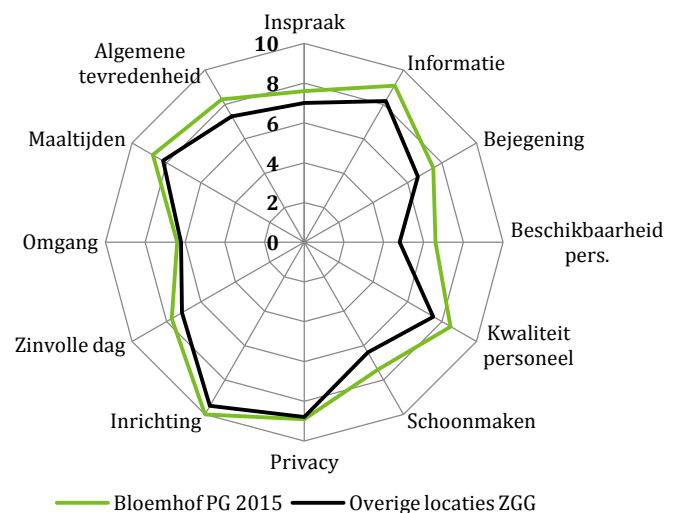
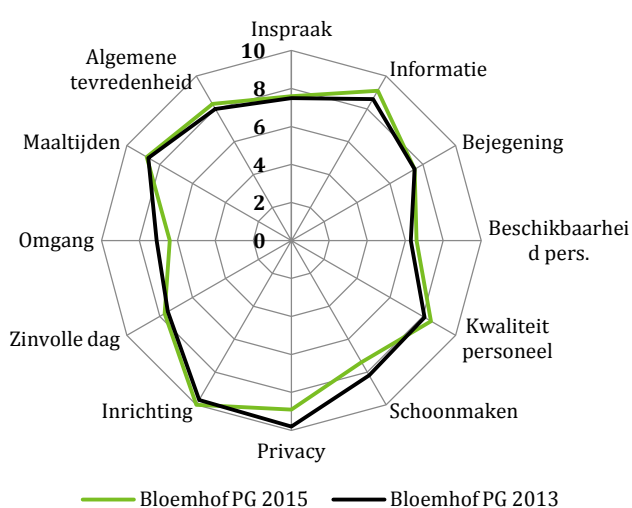


3. Uitkomsten CQ-meting psychogeriatric

Om de ervaringen met de psychogeriatricische zorg in beeld te brengen zijn schriftelijke vragenlijsten verzonden naar vertegenwoordigers van de cliënten. In onderstaande tabel zijn de resultaten daarvan per thema op een tienpuntsschaal weergegeven.

| Locatie Bloemhof (BH) PG | | | | | | | |
|--------------------------|---------|---------|-----------------------|----------------|----------------|------------------------------|-----------------------|
| | BH 2015 | BH 2013 | Overige locaties 2015 | Landelijk 2013 | T.o.v. BH 2013 | T.o.v. overige locaties 2015 | T.o.v. landelijk 2013 |
| Inspraak | 7,6 | 7,5 | 7,0 | 7,6 | | | |
| Informatie | 9,1 | 8,6 | 8,2 | 8,4 | | | |
| Bejegening | 7,5 | 7,5 | 6,6 | 7,2 | | | |
| Beschikbaarheid pers. | 6,6 | 6,3 | 4,8 | 5,8 | | | |
| Kwaliteit personeel | 8,5 | 8,1 | 7,5 | 8,0 | | | |
| Schoonmaken | 7,4 | 8,2 | 6,4 | 7,1 | | | |
| Privacy | 8,9 | 9,8 | 8,8 | 8,9 | | | |
| Inrichting | 10 | 9,7 | 9,5 | - | | | |
| Zinvolle dag | 7,7 | 7,5 | 7,1 | 7,4 | | | |
| Omgang | 6,4 | 7,1 | 6,2 | 6,6 | | | |
| Maaltijden | 8,8 | 8,7 | 8,2 | 8,4 | | | |
| Aanbevelingsvraag | 8,3 | 8,0 | 7,3 | 7,8 | | | |
| NPS | 38 | 27 | 3 | 19 | | | |

In onderstaande webdiagrammen zijn de verschillen tussen Bloemhof 2015 en 2013 en tussen Bloemhof 2015 en Zorggroep Groningen 2015 weergegeven.



Opvallende zaken CQ-meting Bloemhof PG

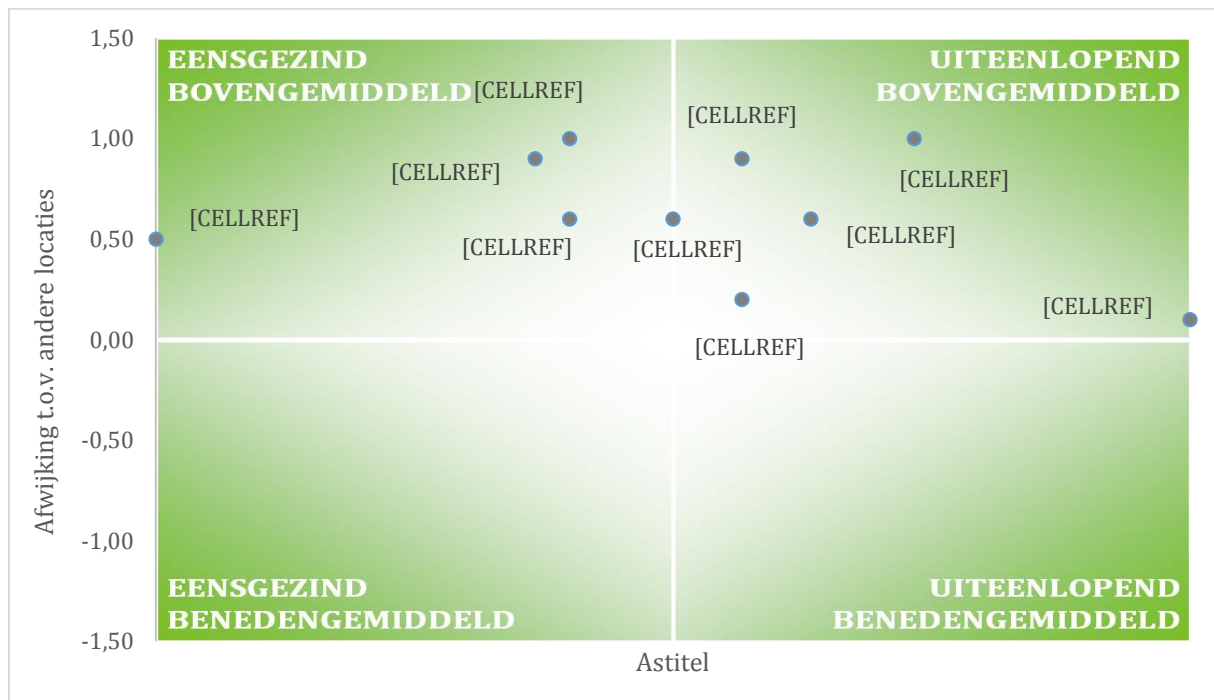
- De Net Promotor Score (NPS) van Bloemhof PG is hoger dan die van andere locaties, de vorige meting en het landelijk gemiddelde.
- Het thema informatie scoort significant hoger dan bij andere locaties van ZGG en het landelijk gemiddelde. Dit komt vooral omdat de leidinggevende goed reageert op vragen/suggesties en doordat vertegenwoordigers van cliënten goed ingelicht worden als er iets aan de hand is.
- Vertegenwoordigers beoordelen de beschikbaarheid van het personeel hoger dan bij andere locaties. Ook de kwaliteit van het personeel wordt hoger beoordeeld. Het gaat dan vooral om de vakkundigheid van zorgverleners en om het serieus nemen van gezondheidsklachten van de bewoner.

Samenvatting open vragen

- Een aantal vertegenwoordigers geeft aan dat de werkdruk hoog is en dat er een personeelstekort is.
- Hierdoor is er nu wel eens een tekort aan aandacht voor de bewoners. De voornaamste opmerking van vertegenwoordigers is dat bewoners wat meer geactiveerd mogen worden. Suggesties noemen vertegenwoordigers 'meer bewegingsmogelijkheden, geheugentherapie of vaker naar buiten'. Nu komt het voor dat bewoners 'maar wat zitten' en zich vervelen.
- De vertegenwoordigers van de cliënten zijn erg tevreden over de aandacht en de zorg voor de bewoners.

Spreiding

Een gemiddelde score op een vraag geeft precies dat weer, het gemiddelde. Wat het niet weergeeft is waar dit gemiddelde uit is opgebouwd. Een zeer tevreden vertegenwoordiger geeft een 9, een ontevreden vertegenwoordiger geeft een 5; u ziet in uw verslag een gemiddelde van een 7. Wij geven door middel van een overzichtelijke matrix weer hoe groot de spreiding is per thema. Op de verticale as vindt u de afwijking t.o.v. de andere locaties van ZGG, op de horizontale as de spreiding.



4. Algemene indruk interviewers

De CQ-meting somatiek is uitgevoerd door interviewers van ZorgfocuZ. Gedurende hun verblijf in Bloemhof hebben zij op een aantal punten gelet die vooraf afgestemd zijn met ZGG. Het gaat hier bijvoorbeeld om de inrichting van de gangen, gastvrijheid en de gang van zaken in het restaurant. Interviewers van ZorgfocuZ hebben alle locaties van ZGG bezocht en hebben dus een goed beeld van verschillen tussen locaties. Hieronder staan de bevindingen van de interviews kort samengevat per thema.

Algemeen

Bloemhof is een locatie van Zorggroep Groningen, centraal gelegen in de plaats Ten Boer. Bloemhof biedt intramurale zorg voor pg- en somatiekcliënten.

Gebouw en omgeving

Het gebouw ligt vrij centraal in Ten Boer, op loopafstand van het winkelcentrum. Het gebouw is goed te vinden en herkenbaar als verzorgingshuis. Bewoners kunnen makkelijk naar buiten (in de binnenplaats is een grote tuin) en doen dit ook. Zelfs in oktober zitten ze nog buiten. Bewoners mogen ook meehelpen in de tuin, wat erg gewaardeerd wordt. Het gebouw heeft een warme sfeer. Dit komt door de gebruikte kleuren en het tapijt dat in de gangen/het restaurant ligt.

Binnenkomst

Bij binnenkomst lopen we direct langs receptie. Er is zo vroeg nog niemand aanwezig, maar al snel komt er iemand naar ons toe. De receptiemedewerker is erg vriendelijk en biedt meteen koffie aan. Wat opvalt is dat je de koffie hier in een mooi kopje krijgt, in tegenstelling tot een plastic bekertje bij de andere locaties. De entree bij de Lindenhof is iets minder uitgebreid. Daar is ook niet altijd iemand aanwezig om je op te vangen.

Restaurant

Het restaurant ziet er gezellig uit. Gasten kunnen mee eten en bewoners uit de wijk zijn ook welkom.

Kamers/gangen

De kamers in De Bloemhof zijn vrij groot. Er is een aparte slaapkamer en een keuken aanwezig. In sommige kamers moet de wc gedeeld worden. De kamers in Lindenhof zijn wat kleiner. Bewoners zijn hier meer aangewezen op de gemeenschappelijke huiskamer.

De gangen zijn vrij breed, sfeervol en netjes. Er zijn veel stoelen en er is voldoende zitruimte.

Activiteiten en participatie

Bewoners geven aan dat er erg veel activiteiten georganiseerd worden. Bewoners kunnen zelf kiezen of ze deel willen nemen of niet. Ook is er de mogelijkheid om zelf wat te organiseren, zoals kaarten/klaverjassen. Verder is er de mogelijkheid om wat creatiefs te doen zoals schilderen. Als een bewoner jarig is dan is er de mogelijkheid om in het restaurant de verjaardag te vieren.

Omgang tussen bewoners

De sfeer tussen bewoners onderling lijkt goed te zijn. Hoeveel men met elkaar omgaat wisselt erg.

Het personeel

Het personeel op de somatiekafdeling is erg vriendelijk en behulpzaam. Er heerst een gemoedelijke sfeer. Personeel komt ook erg geïnteresseerd over.

Bijlage I: Scores per vraag

| Somatiek Bloemhof | | | | | |
|---|---------|---------|-----------------------|----------------|------------------------------|
| | BH 2015 | BH 2013 | Overige locaties 2015 | T.o.v. BH 2013 | T.o.v. overige locaties 2015 |
| Kwaliteit personeel | | | | | |
| 6. Werken de zorgverleners vakkundig? | 8,6 | 8,3 | 8,4 | | |
| 8. Personeel goed op de hoogte van ziekten/gezondheid | 8,5 | 8,7 | 8,8 | | |
| 9. Zorgverleners rekening met wat u wel/ niet kunt? | 8,9 | 9,1 | 8,8 | | |
| 10. Nemen zorgverleners gezondheidsklachten serieus? | 8,8 | 9,2 | 9,1 | | |
| Beschikbaarheid personeel | | | | | |
| 7. Is er genoeg personeel in huis? | 6,6 | 8,1 | 5,4 | | |
| Inspraak | | | | | |
| 11. Meebeslissen over wat voor zorg of hulp | 6,9 | 6,1 | 6,8 | | |
| 12. Meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt | 7,8 | 6,6 | 6,9 | | |
| 13. Komt huis afspraken over verzorging/behand. na? | 8,6 | 8,7 | 8,3 | | |
| Informatie | | | | | |
| 14. Geeft huis genoeg info. over wat zij voor u kan doen? | 9,4 | 10,0 | 9,5 | | |
| 15. Geeft zorginstelling genoeg info. over uw rechten? | 9,1 | 10,0 | 9,6 | | |
| Bejegening | | | | | |
| 16. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? | 8,9 | 7,8 | 8,0 | | |
| 17. Geven zorgverleners goed antwoord op uw vragen? | 9,1 | 7,9 | 8,4 | | |
| 18. Zorgverleners vold. aandacht voor hoe het gaat? | 8,2 | 7,9 | 8,0 | | |
| Schoonmaken | | | | | |
| 19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? | 7,2 | 8,5 | 7,5 | | |
| Omgang | | | | | |
| 20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om? | 8,5 | 7,4 | 7,5 | | |
| Privacy | | | | | |
| 21. Met bezoek op een rustige plek terug trekken? | 9,9 | 10,0 | 9,5 | | |
| Veiligheid | | | | | |
| 22. Voelt u zich veilig in huis? | 9,5 | 9,8 | 9,6 | | |
| Inrichting | | | | | |
| 23. Zelf bepalen hoe kamer/woonruimte is ingericht? | 8,8 | 10,0 | 9,9 | | |
| Zinvolle dag | | | | | |
| 24. Organiseert het huis genoeg activiteiten? | 9,0 | 9,6 | 9,3 | | |
| Maaltijden | | | | | |
| 25. Zijn de maaltijden lekker? | 7,5 | 7,1 | 6,3 | | |
| 26. Is de sfeer tijdens het eten goed? | 9,1 | 8,8 | 8,1 | | |
| Algemene tevredenheid | | | | | |
| 27. Zorginstelling bij vrienden en familie aanbevelen? | 8,0 | 7,9 | 7,9 | | |

| Psychogeriatric Bloemhof | | | | | |
|---|------------|------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|
| | BH 2015 | BH 2013 | Overige locaties 2015 | T.o.v. BH 2013 | T.o.v. overige locaties 2015 |
| Inspraak | | | | | |
| 6. Meebeslissen over zorg of hulp bewoner | 6,8 | 7,2 | 6,4 | | |
| 7. Afspraken over verzorging en behandeling | 7,8 | 8,0 | 7,3 | | |
| 11. Staat zorginstelling open voor uw wensen? | 8,3 | 7,4 | 7,5 | | |
| Informatie | | | | | |
| 8. Terecht kunt met vragen/problemen | 9,3 | 8,9 | 8,8 | | |
| 9. Bereikbaarheid l.g. of contactpers. | 8,7 | 8,4 | 8,6 | | |
| 10. Inlichten bij incidenten | 9,4 | 9,0 | 8,3 | | |
| 12. Reactie l.g. of directie op vragen/suggesties | 8,8 | 8,0 | 7,5 | | |
| Bejegening | | | | | |
| 13. Tijd voor de bewoners | 6,3 | 6,6 | 5,4 | | |
| 14. Aandacht voor hoe het met de bewoner gaat | 7,9 | 7,4 | 6,8 | | |
| 15. Antwoord zorgverleners op vragen | 8,3 | 8,2 | 7,5 | | |
| Beschikbaarheid personeel | | | | | |
| 16. Is er genoeg personeel in huis? | 6,6 | 6,3 | 4,8 | | |
| Kwaliteit personeel | | | | | |
| 17. Omgang zorgverleners met de bewoners | 7,9 | 8,0 | 7,7 | | |
| 18. Gezondheidsklachten bewoners serieus | 8,9 | 8,5 | 7,5 | | |
| 19. Werken de zorgverleners vakkundig | 8,7 | 7,9 | 7,5 | | |
| Schoonmaken | | | | | |
| 20. Schoonmaak woonruimte | 7,4 | 8,2 | 6,4 | | |
| Privacy | | | | | |
| 21. Kan bewoner zich op een rustige plek terugtrek. | 8,9 | 9,8 | 8,8 | | |
| Inrichting | | | | | |
| 22. Zelf bepalen hoe de kamer is ingericht? | 10 | 9,8 | 9,5 | | |
| Zinvolle dag | | | | | |
| 23. Gezelligheid en contact met anderen | 8,6 | 7,9 | 7,7 | | |
| 25. Organiseert het huis genoeg activiteiten | 7,8 | 7,6 | 7,2 | | |
| 26. Activiteiten sluiten aan op wat de bew. leuk vindt? | 6,6 | 6,9 | 6,4 | | |
| Omgang | | | | | |
| 24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om | 6,4 | 7,1 | 6,2 | | |
| Maaltijden | | | | | |
| 27. Zien de maaltijden er verzorgd uit? | 8,8 | 8,8 | 8,1 | | |
| 28. Is er genoeg tijd om te eten? | 9,7 | 9,2 | 9,1 | | |
| 29. Is er genoeg hulp bij het eten? | 8,2 | 8,1 | 7,1 | | |
| Algemene tevredenheid | | | | | |
| 30. Instelling bij uw vrienden en familie aanbevelen | 8,3 | 8,0 | 7,3 | | |