



Locatierapport

# CQ-meting

*Zorggroep Groningen - Innersdijk*

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

T: (050) 549 5715  
I: [www.zorggroepgroningen.nl](http://www.zorggroepgroningen.nl)

***Contactpersoon***  
Mevr. M. Perdok-Pot

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

Telefoon: (050) 82 00 461  
Internet: [www.zorgfocuz.nl](http://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

---

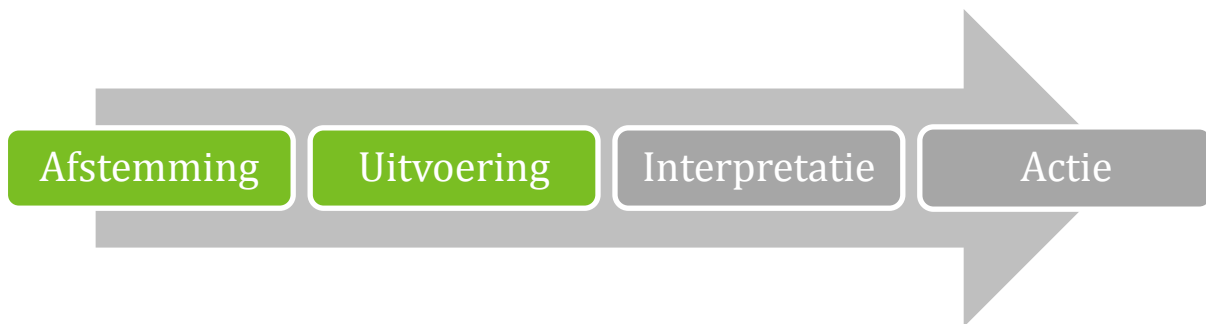
<b>1. Inleiding.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Uitkomsten CQ-meting somatiek.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Uitkomsten CQ-meting psychogeriatric .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Algemene indruk interviewers .....</b>	<b>11</b>
<b>Bijlage I: Scores per vraag.....</b>	<b>13</b>

## 1. Inleiding

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

### 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 Innersdijk 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 overige locaties;
- 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.

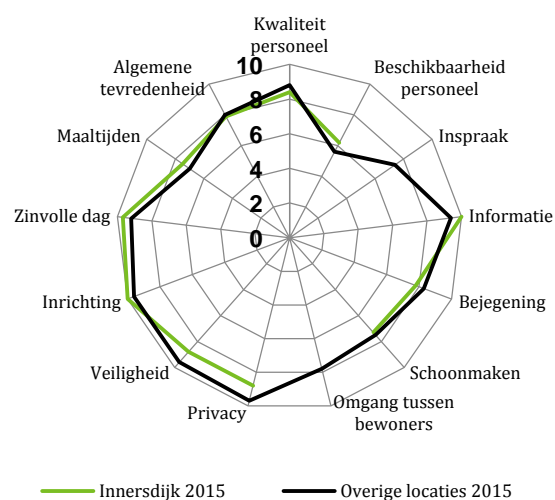
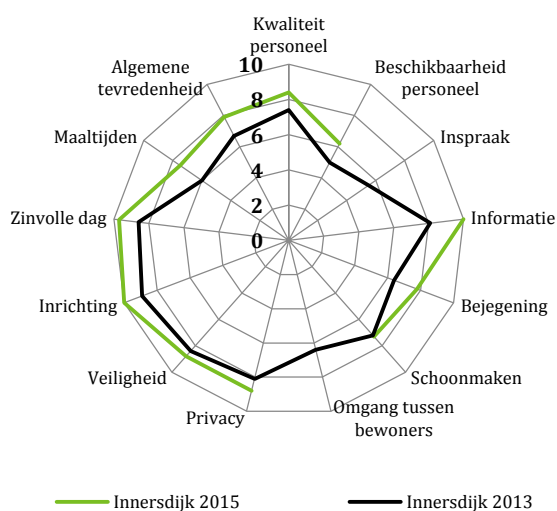
Verder zijn bij elk thema zaken die ons opvielen genoemd. Hierbij hebben we gekeken naar afwijkingen in scores met de vorige meting of met andere locaties. Deze zijn benoemd en waar mogelijk toegelicht aan de hand van de toelichtingen die cliënten gegeven hebben.

## 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.

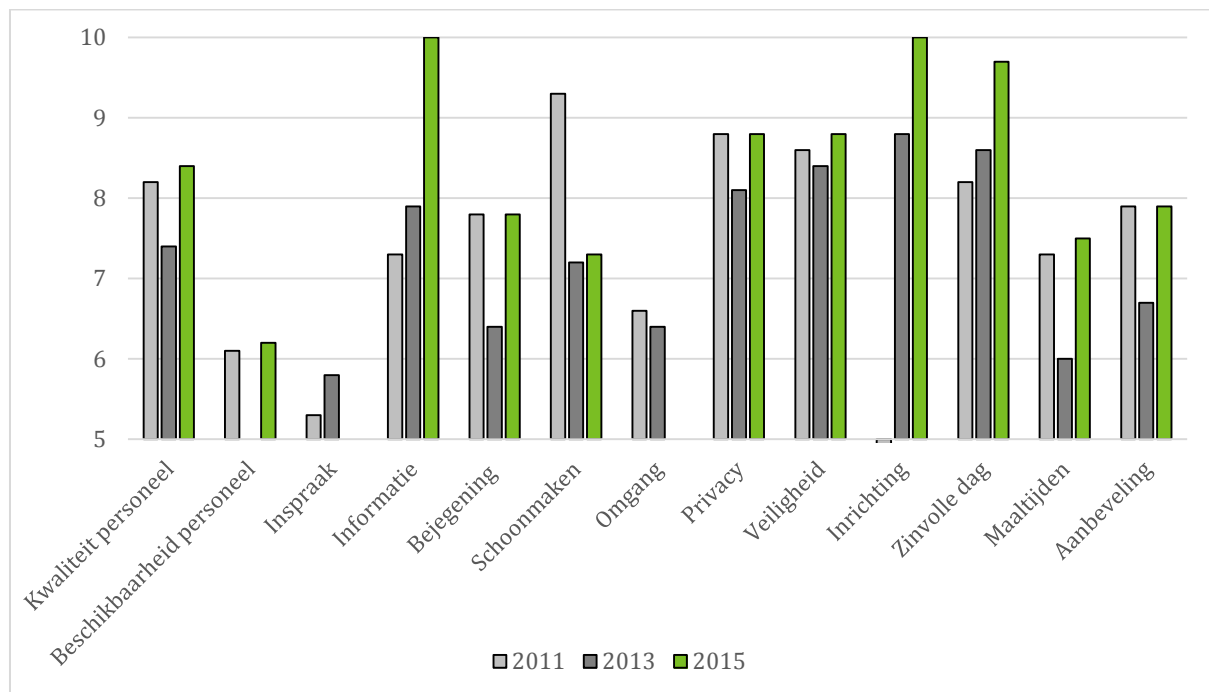
Locatie Innersdijk (ID)							
	ID 2015	ID 2013	Overige locaties 2015	Landelijk 2013	T.o.v. ID 2013	T.o.v. overige locaties 2015	T.o.v. landelijk 2013
Kwaliteit personeel	<b>8,4</b>	7,4	8,8	8,8			
Beschikbaarheid pers.	<b>6,2</b>	5,0	5,6	6,7			
Inspraak		5,8	7,4	7,9			
Informatie	<b>10</b>	7,9	9,4	8,7			
Bejegening	<b>7,8</b>	6,4	8,3	8,2			
Schoonmaken	<b>7,3</b>	7,2	7,5	8,2			
Omgang		6,4	7,8	8,0			
Privacy	<b>8,8</b>	8,1	9,7	9,9			
Veiligheid	<b>8,8</b>	8,4	9,6	9,4			
Inrichting	<b>10</b>	8,8	9,6	9,7			
Zinvolle dag	<b>9,7</b>	8,6	9,2	9,1			
Maaltijden	<b>7,5</b>	6,0	7,0	8,0			
Aanbevelingsvraag	<b>7,9</b>	6,7	8,0	8,5			
NPS	<b>18</b>	-29	21	28			

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



### Scores 2011 t/m 2015

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



### Opvallende zaken CQ-meting Innersdijk somatiek

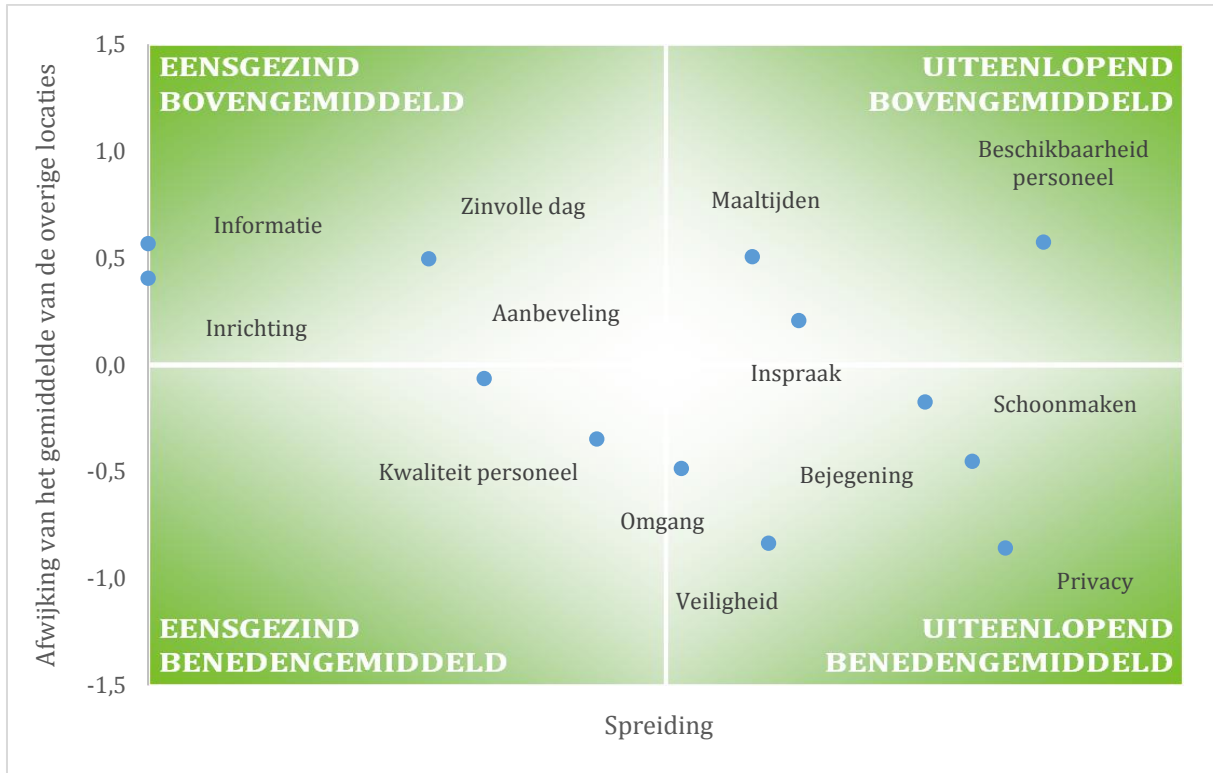
- Vergeleken met 2013 scoort Innersdijk op alle vragen hoger dan in 2013. De enige vraag waarop een significante stijging te zien is, is vraag 6: 'werken de zorgverleners vakkundig?' In 2013 werd er een 6,6 gescoord op deze vraag, in 2015 is dat een 8,9.
- Bij veel thema's is te zien dat het thema in 2013 lager scoort dan in 2011, in 2015 is het niveau van 2011 weer bereikt.

### Samenvatting open vragen

- Een tweetal respondenten geeft aan de indeling van de woning niet prettig te vinden: er is geen aparte slaapkamer en de badkamer moet worden gedeeld.
- Respondenten zijn positief over het personeel: ze geven aan dat de bejegening prettig te vinden. Daarnaast noemen ze dat het personeel flexibel is en snel komt wanneer er wat is.

*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.

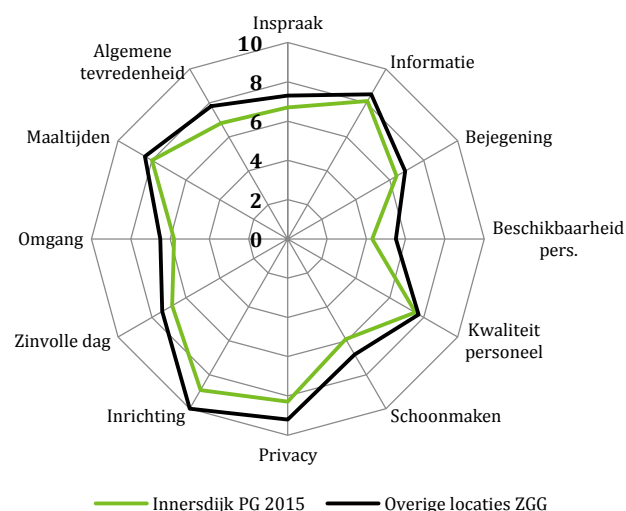
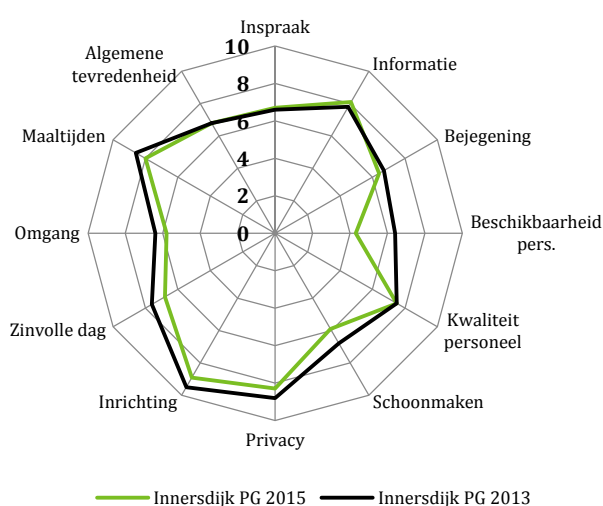


### 3. Uitkomsten CQ-meting psychogeriatric

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 Innersdijk (ID)							
	ID 2015	ID 2013	Overige locaties 2015	Landelijk	T.o.v. ID 2013	T.o.v. overige locaties 2015	T.o.v. landelijk
Inspraak	6,7	6,6	7,3	7,6			
Informatie	8,1	7,8	8,5	8,4			
Bejegening	6,4	6,7	6,9	7,2			
Beschikbaarheid pers.	4,3	6,4	5,5	5,8			
Kwaliteit personeel	7,5	7,5	7,7	8,0			
Schoonmaken	5,9	6,8	6,8	7,1			
Privacy	8,3	8,8	9,2	8,9			
Inrichting	8,9	9,5	10	-			
Zinvolle dag	6,8	7,6	7,4	7,4			
Omgang	5,8	6,4	6,5	6,6			
Maaltijden	8,0	8,6	8,4	8,4			
Aanbevelingsvraag	6,8	6,8	7,8	7,8			
NPS	-20	-19	24	19			

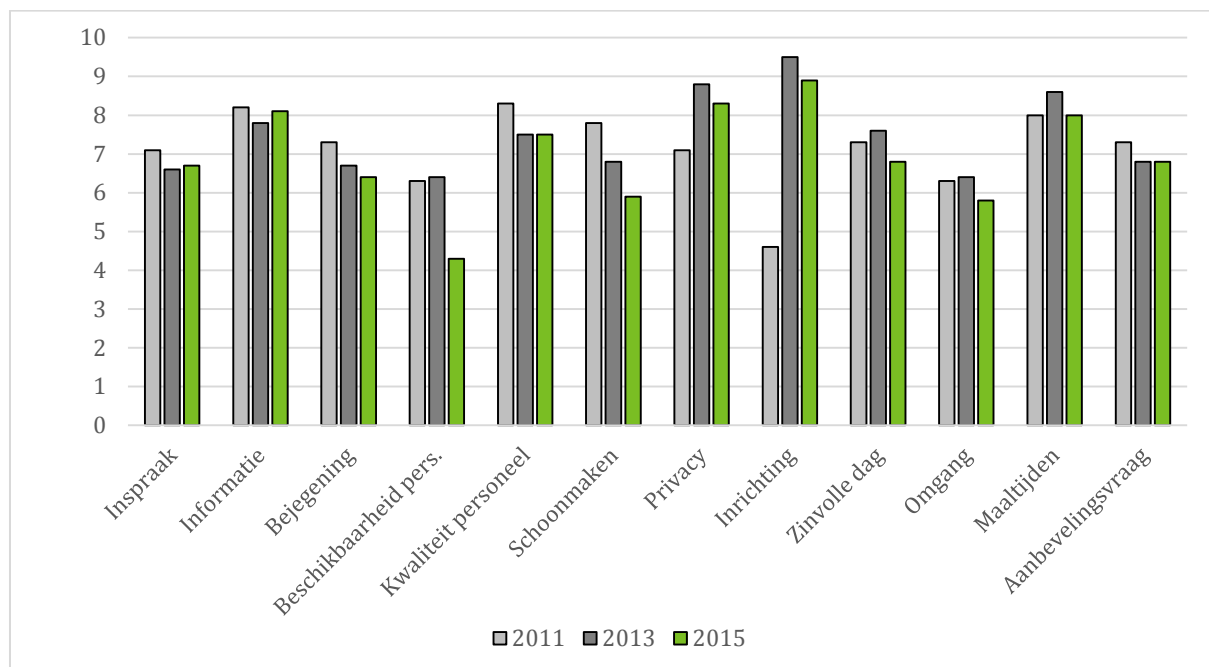
In onderstaande webdiagrammen zijn de verschillen tussen Innersdijk 2015 en 2013 en tussen AG Wildervanckhuis 2015 en Zorggroep Groningen 2015 weergegeven.





### Scores 2011 t/m 2015

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



### Opvallende zaken CQ-meting Innersdijk PG

- Innersdijk scoort op een aantal thema's significant lager dan vorige keer, andere locaties van Zorggroep Groningen en het landelijk gemiddelde.
- De thema's beschikbaarheid personeel en zinvolle dag scoren op alle drie de benchmarks significant lager. Vertegenwoordigers benadrukken dat er een tekort aan personeel is. Het thema zinvolle dag gaat vooral over de activiteiten die georganiseerd worden. De lagere score op dit thema wordt vooral veroorzaakt doordat vertegenwoordigers vaker aangeven dat er weinig gezelligheid en contact met anderen is. Dit is ook terug te zien in het thema 'omgang' dat lager scoort.
- Naast de beschikbaarheid van het personeel scoort de bejegening door het personeel significant lager dan het landelijk gemiddelde. Dit hangt waarschijnlijk samen met elkaar. Het thema bejegening gaat namelijk ook grotendeels over het hebben van tijd en aandacht voor de bewoners.

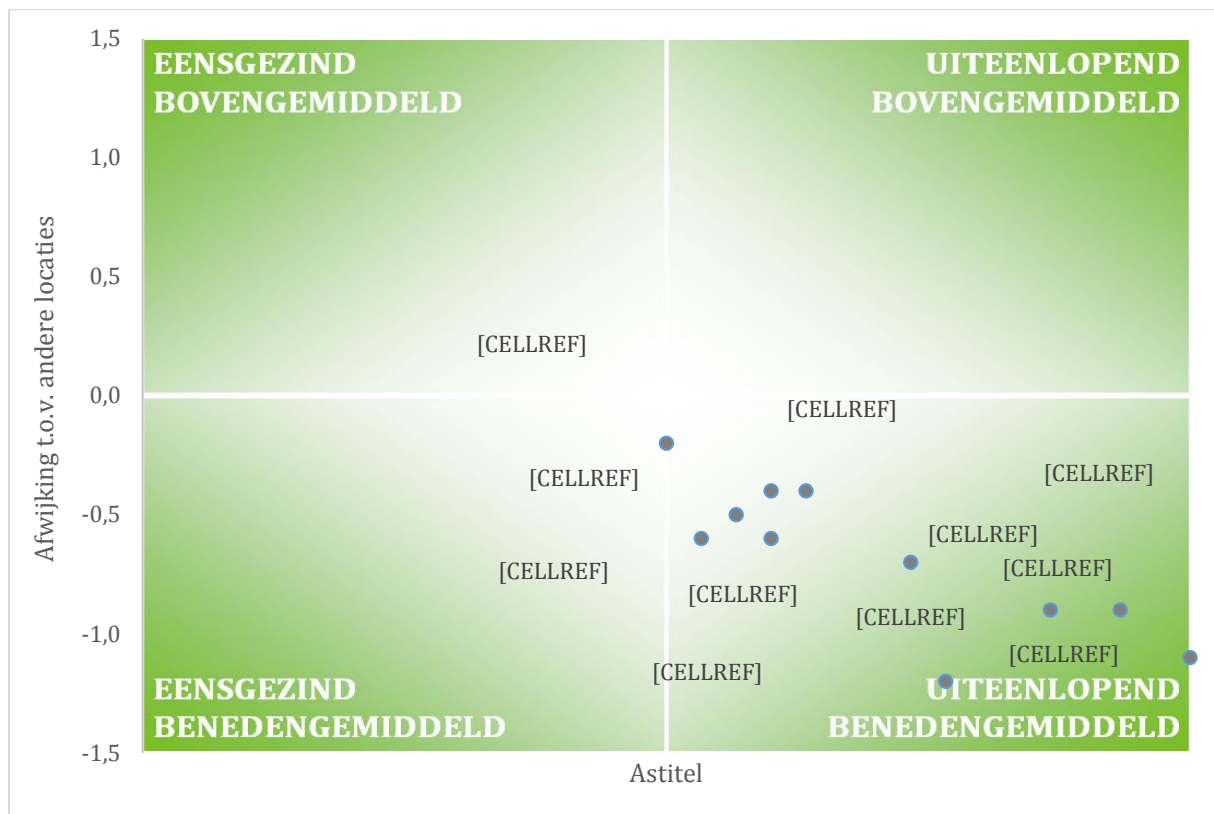
### Samenvatting open vragen

- De meeste vertegenwoordigers geven aan dat er te weinig personeel is. Hierdoor ontbreekt er tijd en aandacht voor de bewoners. Ook is er te weinig personeel in de huiskamers waardoor toezicht ontbreekt. Daarnaast moet personeel vaak met andere dingen (bijv. administratie) bezig.
- Vertegenwoordigers zouden graag zien dat er meer aandacht voor de bewoner is. Het gaat hier bijvoorbeeld om persoonlijke aandacht, maar ook om extra activiteiten (naar buiten/muziektherapie/etc.)

- Meer geschoold/gekwalificeerd personeel. Nu is de kennis bij zorgverleners wel eens wat beperkt.
- De schoonmaak en hygiëne kan beter.
- Vertegenwoordigers zouden graag zien dat de zorg kleinschaliger opgezet wordt. Nu zijn de groepen bewoners erg groot.

### 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 Innersdijk 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*

Innersdijk is een locatie van Zorggroep Groningen, gelegen aan de rand van de plaats Ten Boer. Innersdijk biedt intramurale zorg voor somatiek-, pg- en revalidatiecliënten.

### *Gebouw en omgeving*

Het gebouw ligt vrij afgelegen, aan de rand van Ten Boer. Het is een eind lopen naar het centrum en in de omgeving zijn dan ook weinig voorzieningen. De bewoners die wij gesproken hebben en de vertegenwoordigers die de vragenlijst hebben ingevuld lijken de locatie niet heel vervelend te vinden. Wel merken enkele bewoners op dat dit een tijdelijke locatie is, en dat zij nog wel verwachten binnenkort te verhuizen. Verder ziet het gebouw er qua inrichting netjes en verzorgd uit.

### *Binnenkomst*

Bij binnenkomst lopen we direct langs receptie. De balie is bezet en de medewerkster is vriendelijk.

### *Restaurant*

Direct na de receptie zit het restaurant. Het restaurant ziet er netjes en gezellig uit.

### *Kamers/gangen*

De kamers op de somatiekafdeling zijn in vergelijking met andere verzorgingshuizen relatief klein. Bewoners hebben geen aparte slaapkamer en moeten de badkamer delen met één andere bewoner. Enkele bewoners geven aan dit niet altijd even prettig te vinden.

De gangen doen wat rommelig aan en zijn niet heel schoon. Er zijn wel zitjes in de gang waar bewoners plaats kunnen nemen.

### *Activiteiten en participatie*

Bewoners geven aan dat er erg veel activiteiten georganiseerd worden.

### *Omgang tussen bewoners*

De omgang tussen bewoners wisselt erg. Enkele bewoners zijn hier erg positief over, andere bewoners geven aan dat ze de omgang niet leuk vinden. Er zijn veel 'vaste groepjes' van bewoners die met elkaar omgaan. Sommigen vallen dan buiten de boot. Er is een gemeenschappelijke woonkamer aanwezig waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten.

*Het personeel*

Het personeel op de somatiekafdeling is erg vriendelijk en behulpzaam. Bewoners geven aan dat het personeel erg zichtbaar op de afdeling is. Dit komt ook door de gemeenschappelijke woonkamer, waar de teamtafel van het personeel zich bevindt.

## Bijlage I: Scores per vraag

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

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