



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Uitkomsten
tevredenheidsonderzoek
onder contactpersonen van
cliënten**

**Geriant-kliniek
Eerste halfjaar 2021**



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1 Samenvatting tevredenheidsonderzoek eerste halfjaar 2021	4
1.1 Onderzoeksgroep en respons	4
1.2 Rapportcijfer.....	4
1.3 Aanbevelingsscore.....	4
1.4 Meest tevreden	4
1.5 Minst tevreden.....	4
1.6 Op indicatorniveau beschouwd	4
1.7 Prioriteiten.....	5
2 Onderzoek onder familieleden/contactpersonen van cliënten die opgenomen zijn geweest in de Geriant-kliniek	6
2.1 Inleiding.....	6
2.2 Doelgroep en exclusie.....	6
2.3 De vragenlijst	6
2.4 Uitnodiging tot deelname aan het onderzoek.....	6
2.5 Rapportage	7
3 Resultaten tevredenheidsonderzoek het eerste halfjaar 2021	8
3.1 Respons.....	8
3.2 Samenvattende resultaten.....	8
4 Samenvatting ervaringsvragen.....	11
4.1 Inleiding.....	11
4.2 Top-2 Box scores per vraag over het eerste halfjaar van 2021.....	12
4.3 Verschil met Top-2 Box scores van 2010	14
5 Indicatorscores.....	15
5.1 Inleiding.....	15
5.2 Indicatorscores het eerste halfjaar 2021	15
6 Prioriteitenmatrix	16
6.1 Inleiding.....	16
Bijlage 1: Statistische analyses, schaalconstructie en belangsscores	17
Bijlage 2: Uitkomsten per vraag.....	20
Bijlage 3: Antwoorden op de open vraag	26
Bijlage 4: Thema's en vragen uit de vragenlijst.....	27

Inleiding

Sinds januari 2013 verzorgt Facit voor Geriant een continu tevredenheidsonderzoek onder familie respectievelijk contactpersonen van cliënten die opgenomen zijn geweest in de Geriant-kliniek. Voor u ligt de rapportage met de resultaten van het tevredenheidsonderzoek uit het eerste halfjaar 2021.

De rapportage begint met een samenvatting van de uitkomsten van het onderzoek. In hoofdstuk 2 wordt de inhoud van de vragenlijst omschreven en de opzet van de uitvoering van het onderzoek.

In hoofdstuk 3 worden samenvattend de resultaten van het tevredenheidsonderzoek gepresenteerd. Na een overzicht van het aantal uitnodigingen en de behaalde respons wordt het rapportcijfer weergegeven dat contactpersonen hebben gegeven. Hierbij worden verschillen met de metingen uit vorige meetjaren inzichtelijk gemaakt.

Vervolgens ziet u in hoofdstuk 4 de resultaten van alle ervaringsvragen weergegeven in een Top-2 box score, aangevuld met een plus/min vergelijk met de scores van de Top-2 van 2020.

Hoofdstuk 5 bevat de door Facit samengestelde, getoetste en berekende indicatorscores en in hoofdstuk 6 wordt een prioriteitenmatrix op basis van de indicatorscores gepresenteerd.

De rapportage bevat de volgende bijlagen:

1. Statistische analyses, schaalconstructie en belangcores.
2. Een weergave van de resultaten door middel van een grafiek op alle ervarings- en achtergrondvragen.
3. De antwoorden op de open vraag 31: Als u één ding zou kunnen veranderen aan de zorg die uw familielid van de Geriant-kliniek kreeg, wat zou dit dan zijn? De antwoorden zijn per thema gegroepeerd.
4. Een overzicht van de thema's in de vragenlijst, met daarbij de onderliggende vragen en overige vragen.

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam, Dorine Duwel & Rachid Ouarani, september 2021

1 Samenvatting tevredenheidsonderzoek eerste halfjaar 2021

1.1 Onderzoeksgroep en respons

In het eerste halfjaar van 2021 heeft Facit aan 50 contactpersonen een uitnodiging gestuurd voor deelname aan een tevredenheidsonderzoek over de Geriant-kliniek. 13 contactpersonen hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 26%.

1.2 Rapportcijfer

69% van de contactpersonen geeft een rapportcijfer dat een 8 of hoger is. Dat is 10% minder dan in 2020. 23% van de contactpersonen geeft een 9 of 10. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,6. Dit is 0,4 punt lager dan het gemiddelde rapportcijfer over 2020.

1.3 Aanbevelingsscore

69% van de respondenten zou de Geriant-kliniek beslist wel bij familie en vrienden aanbevelen en geeft een 8, 9 of 10 op de schaalvraag.

1.4 Meest tevreden

In het eerste halfjaar van 2021 waren er twee vragen waarop alle respondenten positief antwoordden. Dat zijn de volgende vragen:

- 25. Namen de medewerkers voldoende tijd om u te vragen naar uw mening over de voorbereiding op en de eerste dagen van de opname?
- 23. Hielden de medewerkers rekening met de behoefte van uw familielid als het ging om dagbesteding en activiteiten?

10 vragen kregen een Top-2 Box score van 90% of hoger. Alle vragen hebben een Top-2 Box score die varieert van 56% tot 100% positief. 10 van de 27 vragen laten een verbetering zien ten opzichte van 2020. De volgende vragen behaalden de meeste winst:

- 22. Bodden de medewerkers mogelijkheden aan uw familielid om naar buiten te kunnen? (wandelen, activiteiten buiten, buiten zitten enz.) +16%
- 23. Hielden de medewerkers rekening met de behoefte van uw familielid als het ging om dagbesteding en activiteiten? +13%
- 25. Namen de medewerkers voldoende tijd om u te vragen naar uw mening over de voorbereiding op en de eerste dagen van de opname? +12%

1.5 Minst tevreden

De laagste waardering in het eerste halfjaar van 2021 krijgt onveranderd de vraag 'Boden de medewerkers mogelijkheden aan uw familielid om naar buiten te kunnen? (wandelen, activiteiten buiten, buiten zitten enz.)'. 56% van de respondenten geven positieve antwoorden. Dit is 16% meer dan in 2020.

Veertien vragen krijgen een minder positieve score dan in 2020. Dit zijn de vragen 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 20, 24, 27 en 28. Van deze vragen krijgen 2, 6 en 24 nog steeds een waardering van 90% of meer. Van deze vragen scoren 5, 7, 9, 10 en 11 tussen de 80% en 90%. De vragen 8, 12, 14, 16, 17, 20, 22, 27 en 28 scoren onder de 80% positief.

1.6 Op indicatorniveau beschouwd

Alleen voor de indicatoren Inspraak (+8) en Dagbesteding (+1) is in het eerste halfjaar van 2021 het aantal positieve antwoorden vooruitgegaan. Alle andere indicatoren kregen minder positieve scores dan in 2020. De indicator Informatie is gedaald naar 70 (-12), de indicator Resultaat is gedaald naar 72 (-3), Bejegening daalde naar 87 (-2) en Omgeving daalde naar 67 (-1).

1.7 Prioriteiten

In de prioriteitenmatrix is zichtbaar dat de wisseling in scores de indicatoren Resultaat, Bejegening en Inspraak zich onveranderd in het kwadrant Handhaven bevinden. Ook Dagbesteding, Omgeving en informatie komen nog steeds in aanmerking voor nadere aandacht, maar hebben een lage prioriteit.

De antwoorden op de open vraag bieden Geriant een aantal suggesties van respondenten ter verbetering.

2 Onderzoek onder familieleden/contactpersonen van cliënten die opgenomen zijn geweest in de Geriant-kliniek

2.1 Inleiding

Geriant biedt ondersteuning aan mensen met dementie middels een opname in de Geriant-kliniek. Enkele weken na afronding van deze opname evalueert Geriant de geboden hulp en ondersteuning. Deze evaluatie vindt plaats met een tevredenheidsonderzoek voor familieleden/contactpersonen van cliënten die opgenomen zijn geweest in de Geriant-kliniek.

Facit voert vanaf januari 2013 dit tevredenheidsonderzoek voor Geriant uit. De contactpersonen worden in eerste instantie uitgenodigd de vragenlijst online in te vullen. In de uitnodigingsbrief wordt aangegeven dat na vier weken een nieuwe uitnodiging tot deelname aan het tevredenheidsonderzoek wordt gestuurd en dat daarbij een papieren versie van de vragenlijst wordt toegevoegd die per post naar Facit teruggestuurd kan worden.

2.2 Doelgroep en exclusie

De doelgroep van dit tevredenheidsonderzoek wordt gevormd door familie of contactpersonen van cliënten die zorg hebben ontvangen in de Geriant-kliniek. Exclusiecriteria zijn door Geriant opgesteld en toegepast.

De contactpersoon wordt gevraagd in deze vragenlijst aan te geven wat hun ervaringen zijn met de zorg van de persoon van wie hij/zij familie of contactpersoon is.

2.3 De vragenlijst

De vragenlijst is ontwikkeld en geëvalueerd in samenspraak tussen Geriant en het Trimbos Instituut. De vragenlijst bestaat uit 28 gesloten vragen. Twintig daarvan kunnen met nooit, soms, meestal of altijd beantwoord worden; acht vragen kunnen met ja of nee beantwoord worden.

Na deze vragen wordt er aan de contactpersoon een totaaloordeel over de geboden zorg gevraagd, in de vorm van een rapportcijfer. Ook de vraag of de contactpersoon de Geriant-kliniek zou aanbevelen is opgenomen. Vervolgens biedt een open vraag de mogelijkheid één onderwerp aan te dragen dat verbeterd zou kunnen worden.

2.4 Uitnodiging tot deelname aan het onderzoek

Het secretariaat van de Geriant-kliniek zorgt ervoor dat de naam- en adresgegevens van te benaderen contactpersonen vier tot zes weken na het afsluiten van het contact worden aangeleverd bij Facit. De door Geriant aangeleverde gegevens worden door Facit gecontroleerd en voorzien van anonieme respondentnummers. Facit verzendt aan de contactpersonen vervolgens een uitnodiging tot deelname aan het tevredenheidsonderzoek.

2.4.1 Online vragenlijsten

De vragenlijst wordt via internet opengesteld en kan online door contactpersonen worden ingevuld. Alle contactpersonen ontvangen een brief met een unieke inlogcode en de link naar de vragenlijst. Het programma dat hen op die website door de vragenlijst heen leidt, is zo eenvoudig dat voor het invullen behalve enige muisvaardigheid geen computerervaring nodig is. Lukt het de contactpersonen niet om de raadpleging in één keer af te maken, dan kunnen zij, zolang de invultermijn nog niet is verstreken, op een later moment opnieuw inloggen. Zij komen dan direct bij de vraag waar ze waren gebleven. Als de vragenlijst eenmaal volledig is ingevuld, kunnen contactpersonen niet meer opnieuw inloggen.

In de begeleidende brief is aangegeven dat contactpersonen voor vragen en/of opmerkingen over het onderzoek en de vragenlijst telefonisch of via e-mail contact kunnen opnemen met Facit. In de brief is eveneens vermeld dat in een later stadium aan non-respondenten ook een schriftelijke vragenlijst wordt aangeboden.

2.4.2 Schriftelijke vragenlijsten

Aan non-respondenten wordt, na vier weken, een herinnering gestuurd met opnieuw de inlogcode maar ook een papieren vragenlijst en antwoordenvolp. Contactpersonen kunnen de vragenlijsten dan ook schriftelijk invullen en retourneren in de antwoordenvolp met het antwoordnummer van Facit.

Voor de verzendingen van de schriftelijke vragenlijsten wordt gebruik gemaakt van briefpapier en enveloppen van Geriant. De verzendingen worden door Facit verzorgd (begeleidende brieven, vragenlijsten, enveloppen, retourenvolp, herinnering, frankeren).

In alle begeleidende brieven is aangegeven dat respondenten met vragen en/of opmerkingen over het onderzoek en de vragenlijst telefonisch of via e-mail contact kunnen opnemen met Facit.

2.5 Rapportage

De resultaten van de cliënttevredenheidsonderzoeken geven management en Cliëntenraad van Geriant een beeld van de ervaringen van de geraadpleegde contactpersonen met de zorg die geboden wordt vanuit Geriant.

Op verzoek van Geriant worden de resultaten van het onderzoek halfjaarlijks gerapporteerd.

3 Resultaten tevredenheidsonderzoek het eerste halfjaar 2021

3.1 Respons

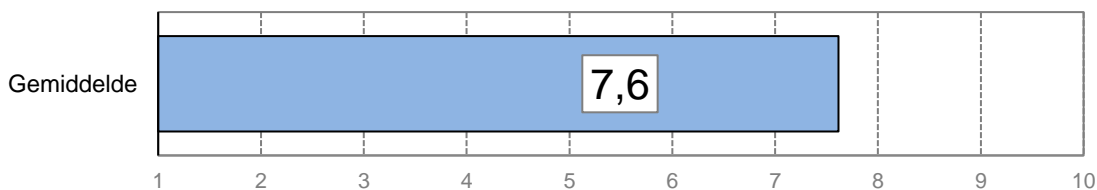
In het eerste halfjaar van 2021 heeft Facit 50 contactpersonen schriftelijk uitgenodigd om online een vragenlijst in te vullen. Na vier weken is aan de contactpersonen die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief gestuurd, met daarbij een schriftelijke vragenlijst.

In totaal zijn er 13 lijsten in deze rapportage verwerkt. De respons over het eerste halfjaar van 2021 komt hiermee uit op 26%.

3.2 Samenvattende resultaten

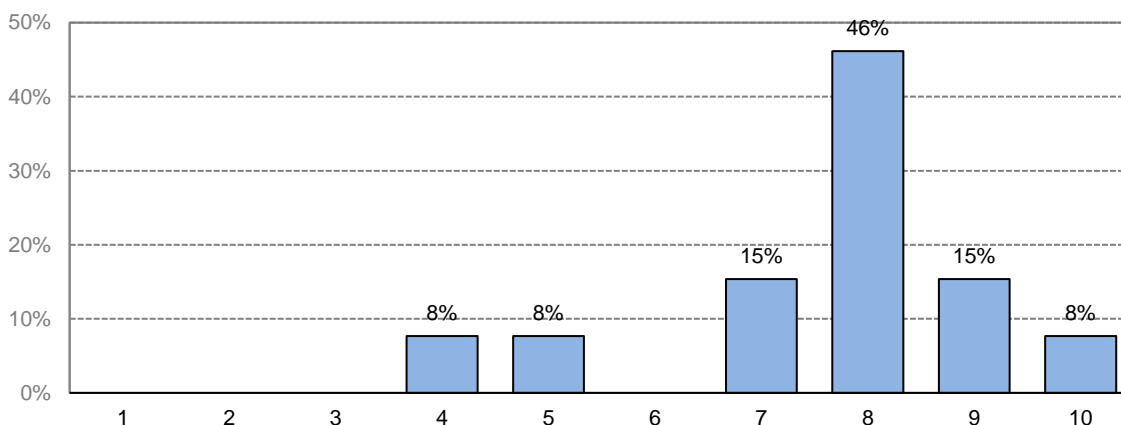
3.2.1 Algemeen oordeel: rapportcijfer voor Geriant

Het gemiddeld rapportcijfer voor Geriant over het eerste halfjaar van 2021 was een 7,6.



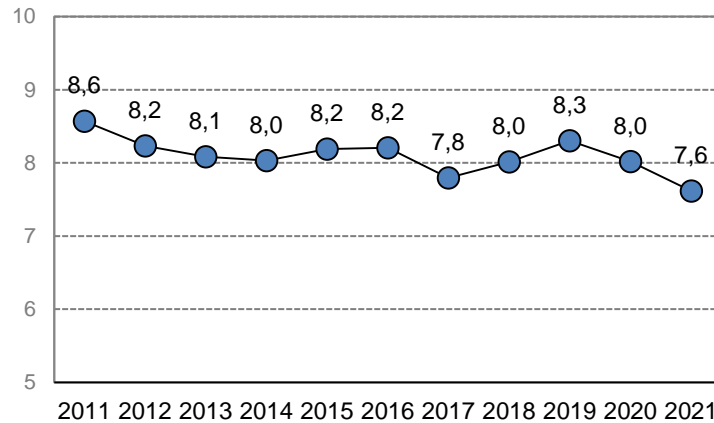
3.2.2 Frequentieverdeling van rapportcijfers over het eerste halfjaar van 2021

69% van alle respondenten geeft een 8 of hoger als rapportcijfer. 23% geeft een 9 of hoger. Een enkeling geeft een 4 of 5 als rapportcijfer. Niemand geeft een rapportcijfer dat lager is dan een 4.



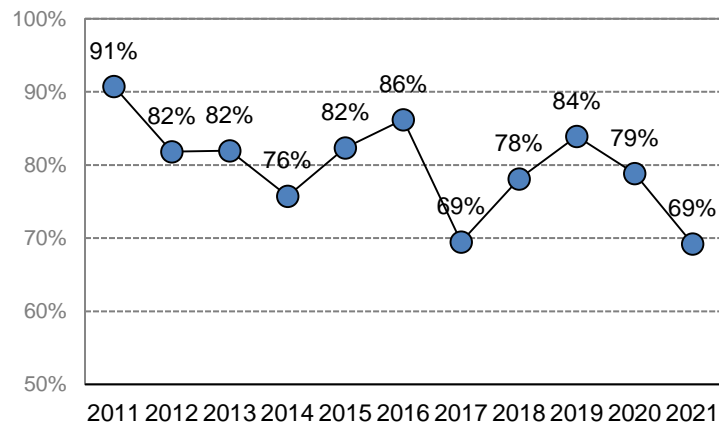
3.2.3 Gemiddeld rapportcijfer per meetjaar voor 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 en het eerste halfjaar van 2021

In de grafiek is te zien dat het gemiddelde rapportcijfer in het eerste halfjaar van 2021 met 0,4 punt is gedaald ten opzichte van 2020.



3.2.4 Percentage respondententen met een 8 of hoger

In onderstaande grafiek wordt per meetjaar, vanaf 2011 tot en met het eerste halfjaar van 2021, het percentage respondententen weergegeven dat een 8 of hoger geeft. In het eerste halfjaar van 2021 bedraagt het percentage respondententen dat een 8 of hoger geeft 69%, 10% minder dan in 2020 het geval was.



3.2.5 Aanbevelingsvraag

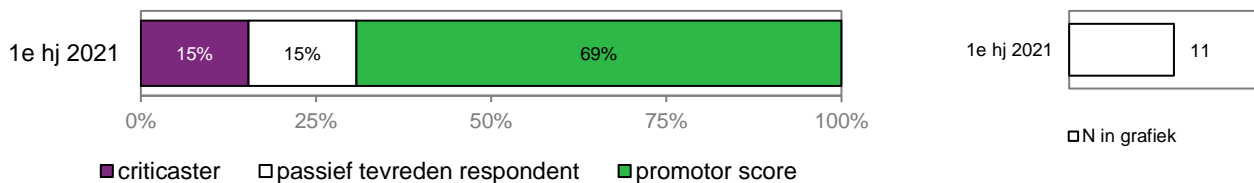
Zou u de Geriant-kliniek bij uw familie en vrienden aanbevelen?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

	1e halfjaar 2021	
0 zeer waarschijnlijk niet	2	18%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	2	18%
8	4	36%
9	0	0%
10 zeer waarschijnlijk wel	3	27%
niet ingevuld	2	
N in grafiek	11	

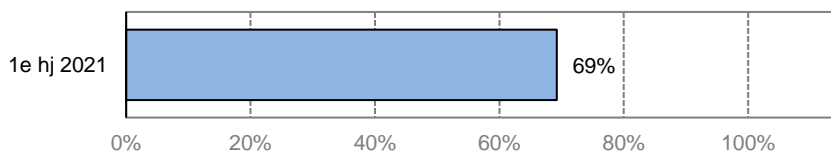
NPS

Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor'.



Promotorscore

De promotorscore, het percentage cliënten dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



4 Samenvatting ervaringsvragen

4.1 Inleiding

In bijlage 2 van deze rapportage zijn de resultaten per vraag in een grafiek weergegeven en kunt u de totale resultaten bekijken. In dit hoofdstuk ziet u van een beknopte samenvatting op basis van zogenaamde *Top-2 Box scores*.

Een Top-2 Box score is het percentage respondenten dat op een vraag een positief antwoord geeft en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben. Wanneer een respondent op bijvoorbeeld de vraag "*Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?*" voor "altijd" of "meestal" kiest (de Top-2 Box, de twee meest gunstige uit de vier antwoordcategorieën nooit - soms - meestal - altijd), kan worden gesteld dat hij of zij met dit aspect positieve ervaringen heeft.

Het berekenen van een Top-2 Box score verloopt als volgt. Stel dat een onderzoeksgroep uit 100 personen bestaat, en 85 daarvan kiezen bij een vraag voor de antwoordcategorieën "altijd" of "meestal" (en dus 15 voor "nooit" of "soms"), dan is de Top-2 Box score bij deze vraag 85%:

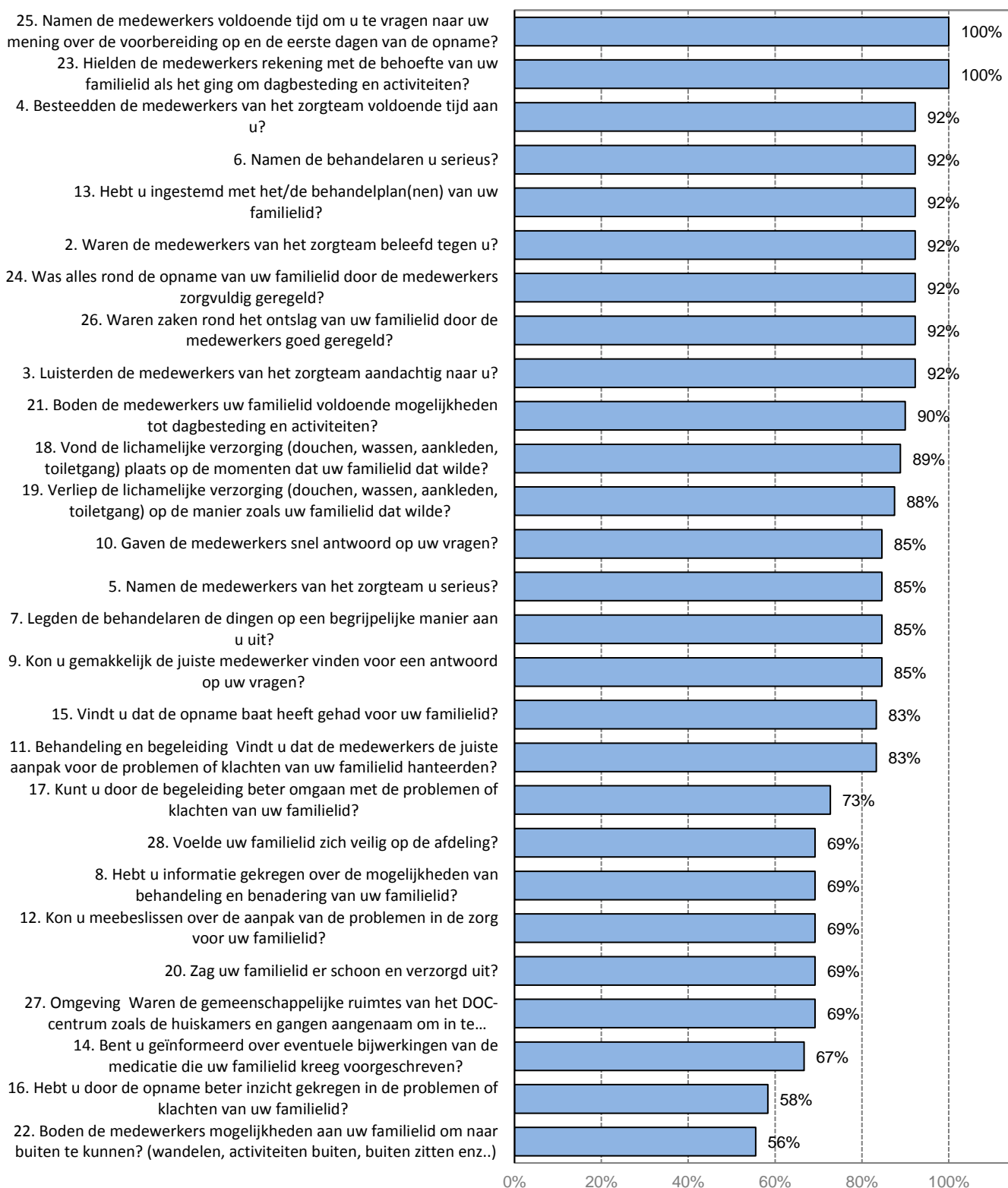
Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?

nooit	soms	Meestal	altijd	Top-2 Box score
5%	10%	55%	30%	55% + 30% = 85%

Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. In het voorbeeld betreft dit in totaal 15% van de respondenten.

4.2 Top-2 Box scores per vraag over het eerste halfjaar van 2021

In onderstaande grafiek zijn de Top-2 Box scores per vraag weergegeven.



Voor twee vragen geven alle respondenten een antwoord uit de meest gunstige antwoord categorieën:

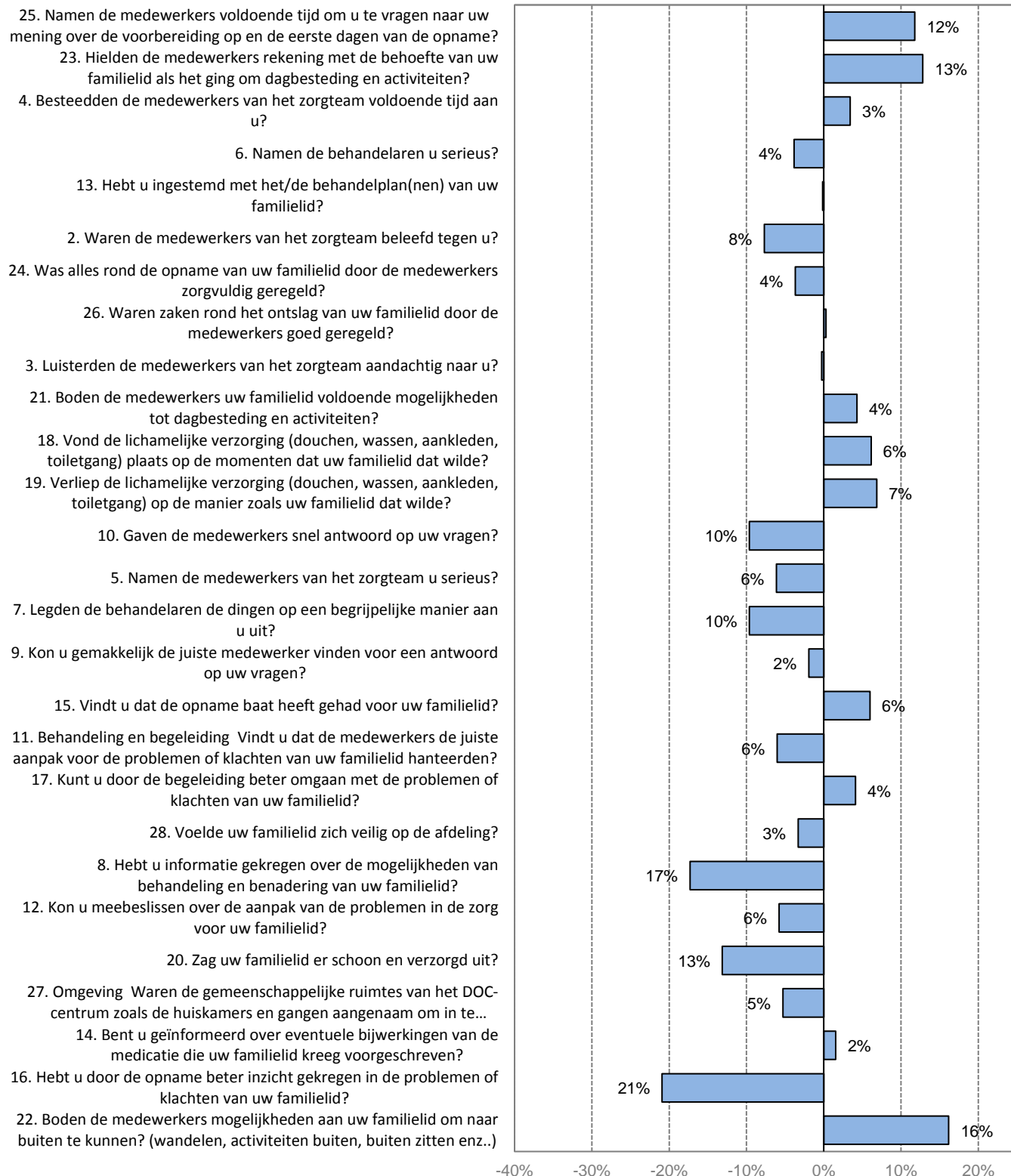
25. Namen de medewerkers voldoende tijd om u te vragen naar uw mening over de voorbereiding op en de eerste dagen van de opname?

23. Hielden de medewerkers rekening met de behoefte van uw familielid als het ging om dagbesteding en activiteiten?

Voor negen vragen geeft minder dan 80% van de respondenten een antwoord uit de meest gunstige antwoord categorieën. De minste positieve antwoorden zijn er voor vraag 22.

4.3 Verschil met Top-2 Box scores van 2010

In onderstaande grafiek is het verschil weergegeven tussen het percentage respondenten dat in 2020 een 8 of hoger heeft gegeven en het percentage respondenten dat dat in het eerste halfjaar van 2021 heeft gedaan.



Tien vragen laten een verbetering in tevredenheid zien ten opzichte van 2020. Voor vraag 22. ‘Bodden de medewerkers mogelijkheden aan uw familielid om naar buiten te kunnen?’ is de grootste toename van tevredenheid zichtbaar (16%). De vragen 3, 13 en 26 behielden de score uit 2020.

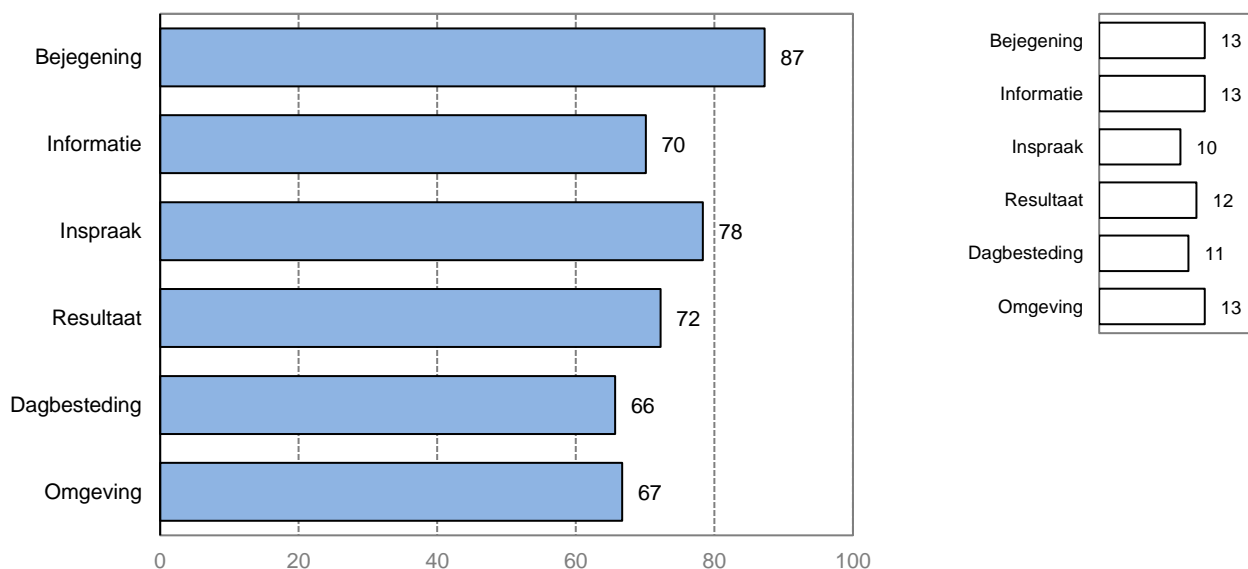
5 Indicatorscores

5.1 Inleiding

Met dit tevredenheidsonderzoek wordt beoogd op een aantal thema's informatie te verkrijgen om de door de Geriant-kliniek aangeboden hulp te kunnen evalueren. Facit heeft met de uitkomsten van de onderzoeken die in 2013 hebben plaatsgevonden betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd en op basis hiervan indicatoren benoemd. Een overzicht van de benoemde indicatoren met de onderliggende vragen is te vinden in bijlage 4 bij deze rapportage.

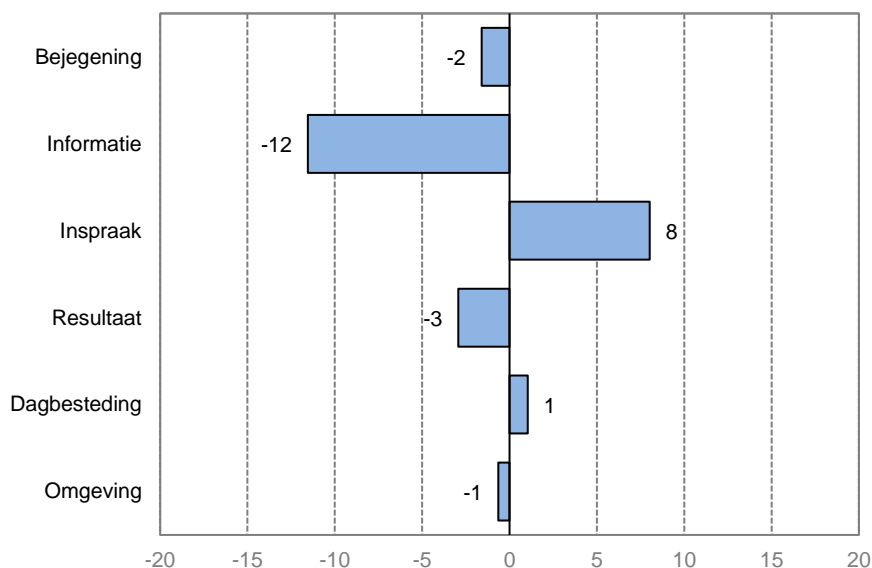
5.2 Indicatorscores het eerste halfjaar 2021

In onderstaande tabel wordt voor Geriant-kliniek het eerste halfjaar 2021 in het linker paneel de indicatoren en de bijbehorende indicatorscores weergegeven. Het rechter paneel toont het aantal respondenten. Te zien is dat op de indicatoren Bejegening, Inspraak en Resultaat de hoogste scores worden behaald. De laagste score wordt behaald bij de indicator Dagbesteding.



Vergelijking indicatorscores met 2020

Uit de vergelijking met 2020 blijkt dat voor de indicatoren Bejegening, Informatie, Resultaat en Omgeving de tevredenheid van de contactpersonen is afgenomen. De indicator die het meest verloor is Informatie (-12) en vervolgens Resultaat (-3). Voor de indicatoren Inspraak (+8) en Dagbesteding (+1) is de tevredenheid van de contactpersonen toegenomen.



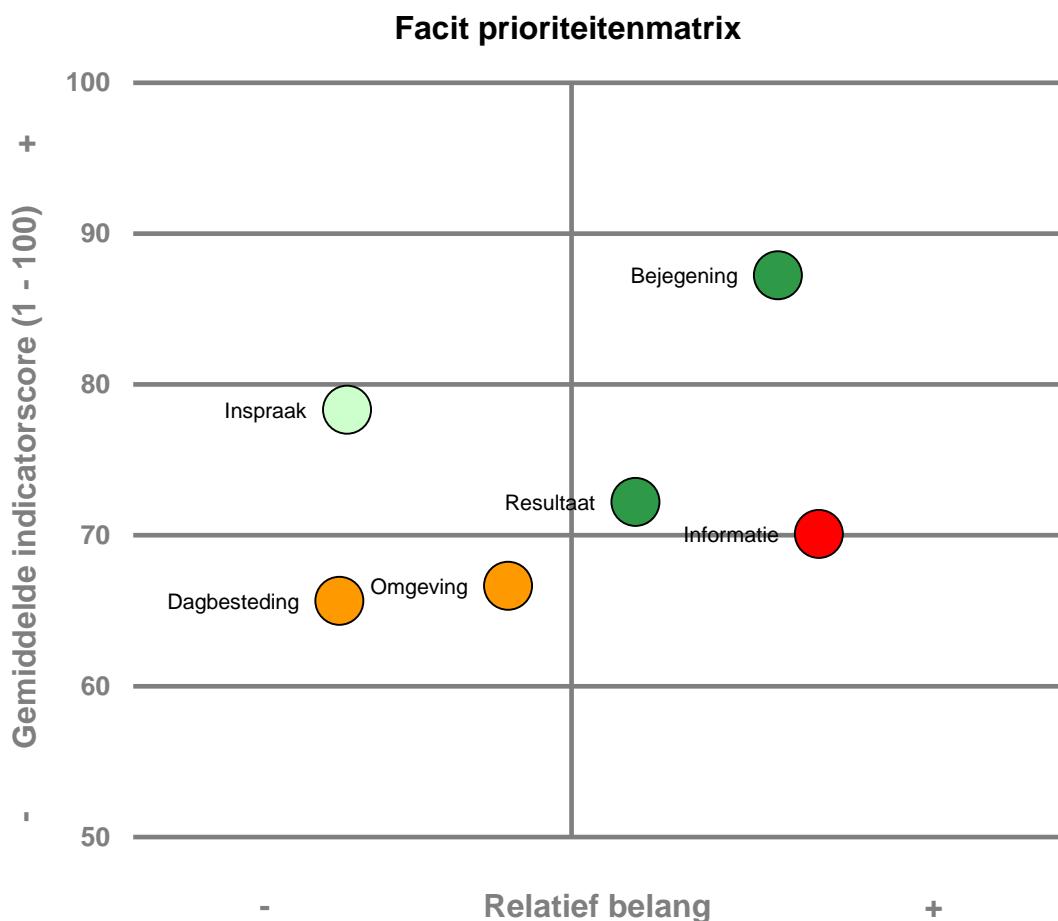
6 Prioriteitenmatrix

6.1 Inleiding

In een prioriteitenmatrix wordt het relatieve belang van de verschillende indicatoren op basis van rangorde (de mediaan) opgedeeld in twee groepen: een groep indicatoren met een relatief laag belang en een groep indicatoren met een relatief hoog belang. Dit wordt ook door de kleur van het balletje aangeduid. Een tweede opdeling vindt plaats op basis van de indicatorscore. De helft van de indicatoren vormt een groep met een relatief hoge indicatorscore, en de andere helft een met een relatief lage indicatorscore. Ook hier wordt dat door een kleur aangegeven. De kleuren van de bolletjes staan voor de volgende combinaties van belang- en indicatorscores:

donkergroen	= hoger dan de mediane belangscore en hoger dan de mediane indicatorscore
lichtgroen	= lager dan de mediane belangscore en hoger dan de mediane indicatorscore
oranje	= zowel lager op de mediane belangscore, als op de mediane indicatorscore
rood	= hoger dan de mediane belangscore en lager dan de mediane indicatorscore

Ook in deze grafiek is af te leiden dat met name op Bejegening, maar ook op Resultaat en inspraak, de hoogste indicatorscores worden behaald. Op deze indicatoren is het relatieve belang ook relatief hoog. Vooral de eerst genoemde indicator scoort hoog. Dagbesteding lijkt bij een relatief lage score en gemiddeld belang geprioriteerd voor nadere aandacht.



Bijlage 1: Statistische analyses, schaalconstructie en belangsscores

1.1 Schaalconstructie en betrouwbaarheid

Met de vragenlijst wordt beoogd een aantal verschillende aspecten van de ervaringen van de respondenten met de zorg van Geriant zo betrouwbaar mogelijk te meten. Op basis van betrouwbaarheidsanalyses werd nagegaan in hoeverre een reeks vragen gezamenlijk een betrouwbare schaal vormen. De analyses werden uitgevoerd over de data van 2013 (N=73). Alleen de data van respondenten die minstens 20 ervaringsvragen hadden beantwoord werden meegenomen in de analyses.

Voor de zes gevonden schalen is de betrouwbaarheid vastgesteld met behulp van Cronbach's alfa. Een alfa van 0,6 - 0,7 betekent dat de schaal redelijk betrouwbaar is maar niet erg uitgesproken en een alfa van 0,7 of hoger betekent dat de schaal voldoende betrouwbaar is.

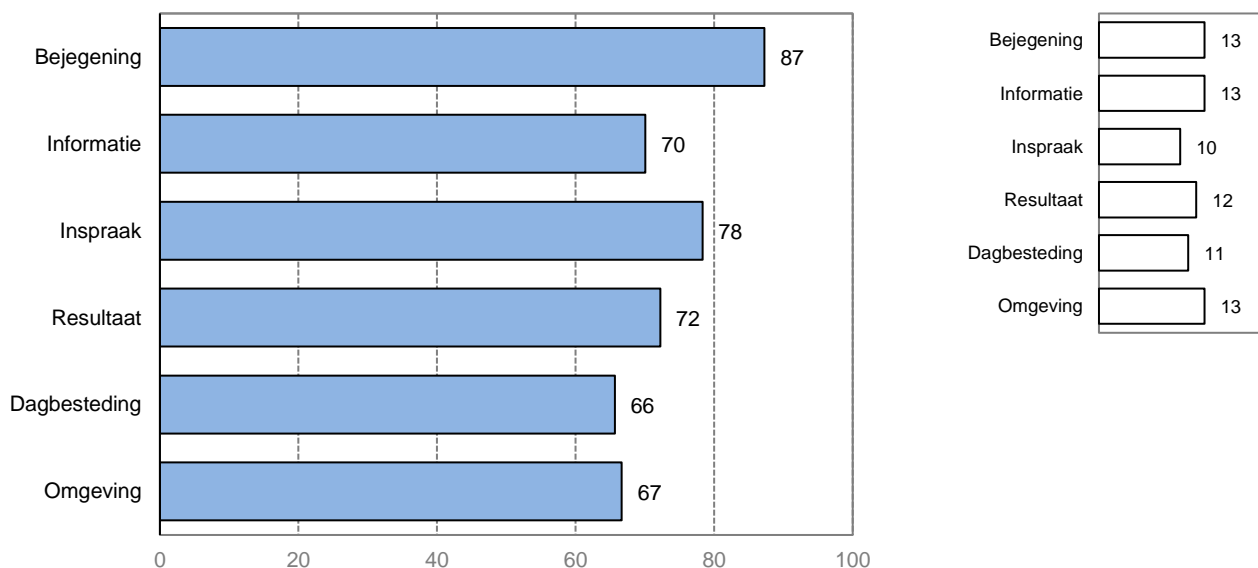
In onderstaande tabel worden de betrouwbaarheidscoëfficiënten weergegeven:

Schaal	Cronbach's alfa	Aantal vragen	Set
Bejegening	,88	7	V2, V3, V4, V5, V6, V7, V25
Informatie	,81	3	V8, V9, V10
Inspraak	,88	2	V18, V19
Resultaat	,78	3	V15, V16, V17
Dagbesteding	,80	3	V21, V22, V23
Omgeving	,73	2	V27, V28

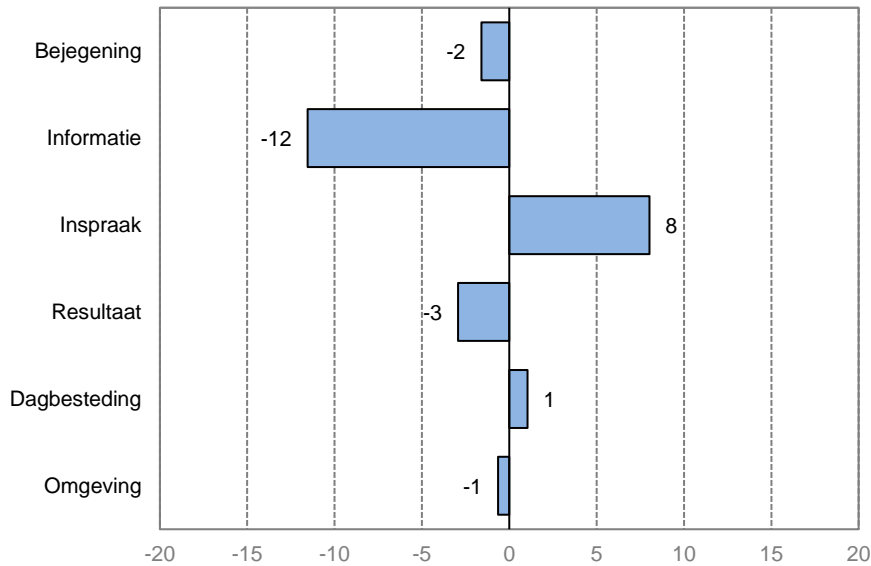
1.2 Indicatorscores

Vervolgens zijn indicatorscores berekend door, per indicator, de gemiddelde score te berekenen van alle onderliggende vragen van de betreffende indicator. Deze scores werden vervolgens omgerekend naar zogenaamde *POMP-scores*, een transformatie waarmee de score wordt uitgedrukt als het percentage van de maximaal te behalen score op de schaal. In onderstaande tabel worden de indicatorscores weergegeven. Te zien is dat op de indicatoren Bejegening en Inspraak de hoogste scores worden behaald. De laagste score wordt behaald bij de indicator Dagbesteding en Omgeving. (gegevens het eerste halfjaar van 2021)

Geriant totaal



Verskil met 2020



1.3 Prioriteitenmatrix

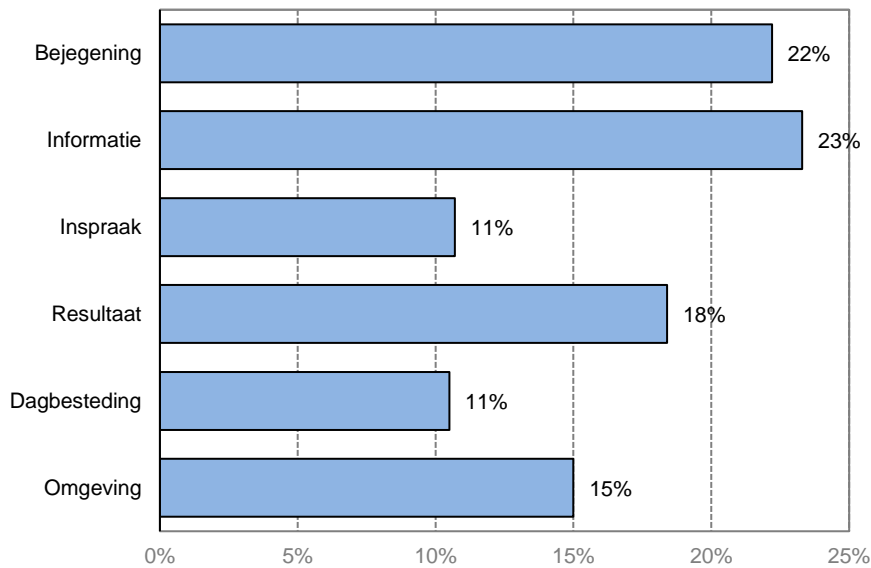
De gemeten indicatorscores representeren de ervaring met verschillende aspecten van de zorg en kunnen worden gebruikt om na te gaan welke aspecten voor verbetering vatbaar zijn. Echter, niet alle indicatoren hebben een even hoog belang. Het is daarom aan te bevelen de indicatoren op zowel ervaringen als belang te evalueren. Een goede manier om dat te doen is via een zogenaamde prioriteitenmatrix. Dit is een grafiek waarin de indicatorscores worden afgezet tegen het relatieve belang dat aan indicatoren kan worden toegekend. Op deze grafiek is tegelijkertijd af te lezen hoe hoog gemiddeld op een indicator wordt gescoord en wat de mate is waarin deze van belang lijkt. Hierdoor kan inzicht worden gekregen in welke aspecten het best kunnen worden aangepakt.

Het relatieve belang van een indicator wordt in de prioriteitenmatrix op de horizontale as uitgezet en de ervaring op deze indicator op de verticale as. Door middel van scheidingslijnen wordt de prioriteitenmatrix opgedeeld. Voor de indicatorscore kan een ondergrens worden gekozen, bijvoorbeeld 80%. Voor de belangschaal is als (verticale) scheidingslijn gekozen voor de mediane waarde van de vastgestelde belangsscores. Wanneer een indicator zich rechts van de scheidingslijn bevindt geeft dat aan dat deze als relatief belangrijk kan worden beschouwd.

1.4 Relatief belang

Het relatieve belang van de indicatoren is berekend op basis van een multipale regressieanalyse, waarbij de regressiecoëfficiënten van het model door middel van 'relative weight analysis' zijn omgezet naar relatieve belangsscores. De predictorvariabelen in het regressiemodel zijn de zes indicatoren en de criteriumvariabele is het algemeen oordeel (rapportcijfer) van de respondenten. Het model heeft een goede fit, $R = ,78$, $p < ,001$, waarmee in totaal 61% van de variantie van het algemeen oordeel wordt verklaard. De relatieve bijdrage (in procent) van elk van de indicatoren aan het totaal van de verklaarde variantie wordt in onderstaande grafiek weergegeven. De grafiek laat zien dat de indicatoren Bejegening, Informatie en Resultaat het grootste aandeel hebben in de predictie van het algemene oordeel, en dat daarmee van deze indicatoren het relatief belang het grootst is.

Relatief belang van de zes indicatoren

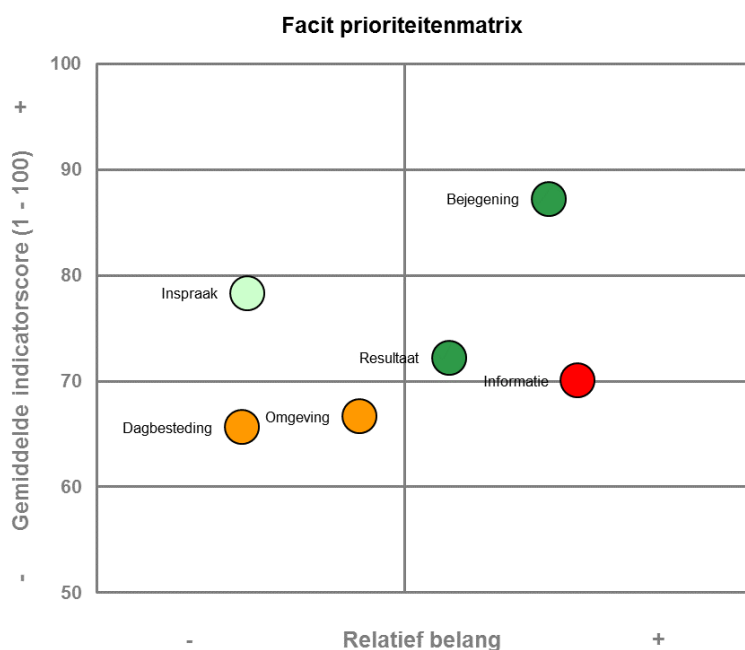


In de prioriteitenmatrix wordt het relatieve belang van de verschillende indicatoren op basis van rangorde (de mediaan) opgedeeld in twee groepen: een groep indicatoren met een relatief laag belang en een groep indicatoren met een relatief hoog belang. Dit wordt ook door de kleur van het balletje aangeduid. Een tweede opdeling vindt plaats op basis van de indicatorscore. De helft van de indicatoren vormt een groep met een relatief hoge indicatorscore, en de andere helft een met een relatief lage indicatorscore. Ook hier wordt dat door een kleur aangegeven.

De kleuren van de bolletjes staan voor de volgende combinaties van belang- en indicatorscores:

donkergroen	= hoger dan de mediane belangscore en hoger dan de mediane indicatorscore
lichtgroen	= lager dan de mediane belangscore en hoger dan de mediane indicatorscore
oranje	= zowel lager op de mediane belangscore, als op de mediane indicatorscore
rood	= hoger dan de mediane belangscore en lager dan de mediane indicatorscore

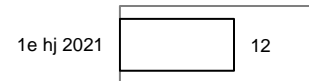
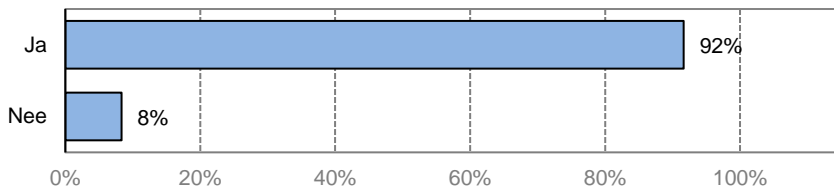
Gegevens het eerste halfjaar van 2021:



Bijlage 2: Uitkomsten per vraag

Vraag vooraf

1. Is een familielid van u in de afgelopen 12 maanden opgenomen geweest in de Geriant-kliniek?

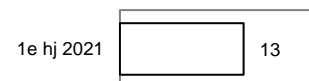
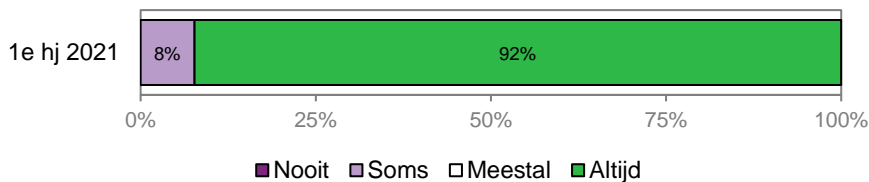


□N in grafiek

Informatie en communicatie tussen het DOC-centrum en uzelf

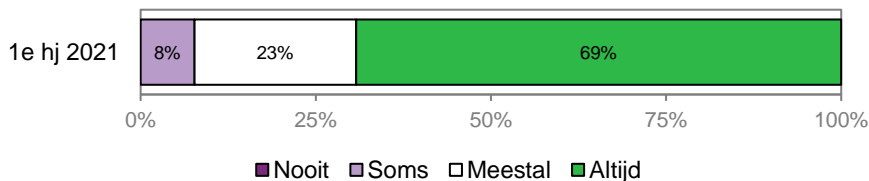
De volgende vragen gaan over hoe **het zorgteam (verzorgenden, voedings-assistenten en de activiteitentherapeuten)** met u en uw opgenomen familielid omging tijdens het verblijf van uw familielid op de Geriant-kliniek.

2. Waren de medewerkers van het zorgteam beleefd tegen u?



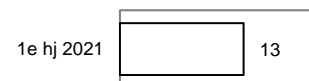
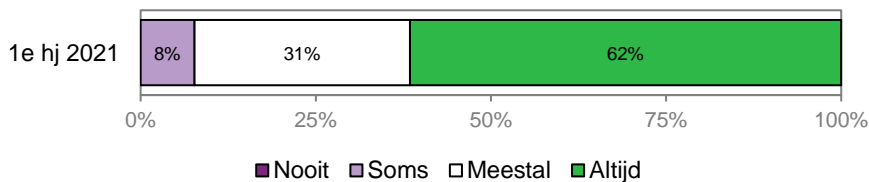
□N in grafiek

3. Luisterden de medewerkers van het zorgteam aandachtig naar u?



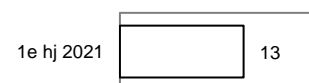
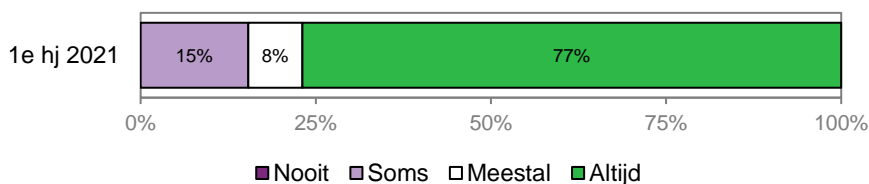
□N in grafiek

4. Besteedden de medewerkers van het zorgteam voldoende tijd aan u?



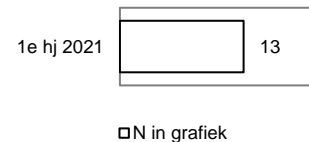
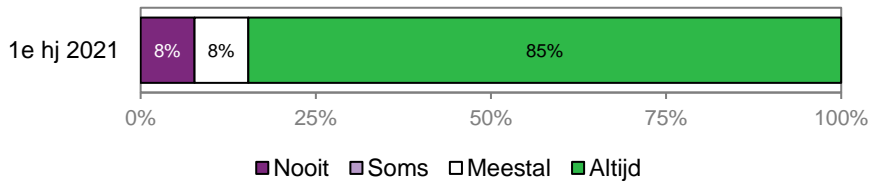
□N in grafiek

5. Namden de medewerkers van het zorgteam u serieus?

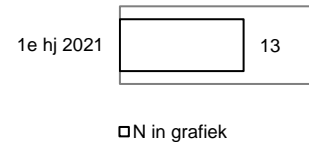
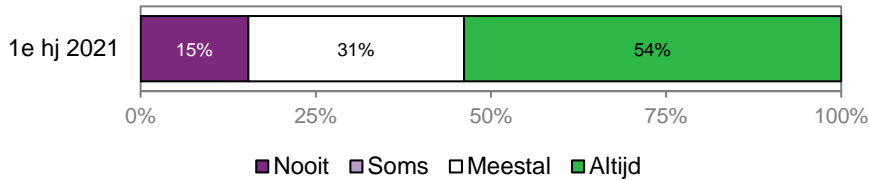


□N in grafiek

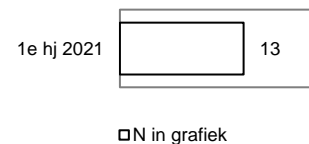
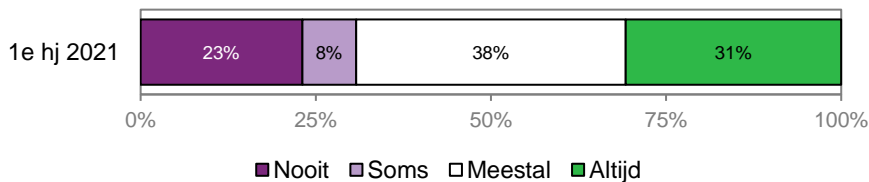
6. Namen de behandelaars u serieus?



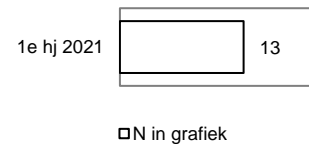
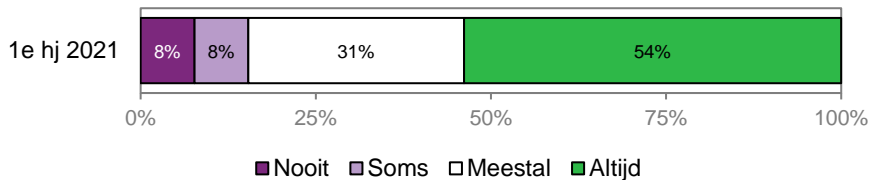
7. Legden de behandelaars de dingen op een begrijpelijke manier aan u uit?



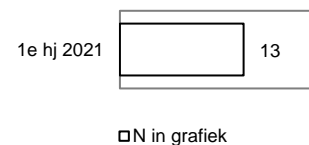
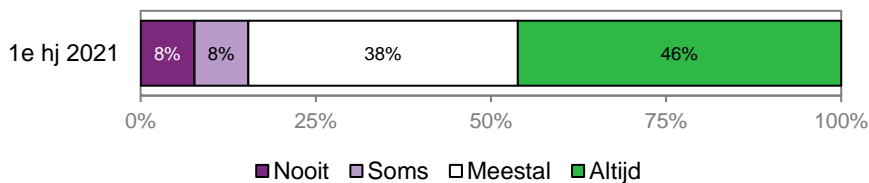
8. Hebt u informatie gekregen over de mogelijkheden van behandeling en benadering van uw familielid?



9. Kon u gemakkelijk de juiste medewerker vinden voor een antwoord op uw vragen?

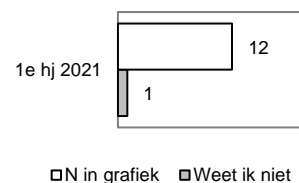
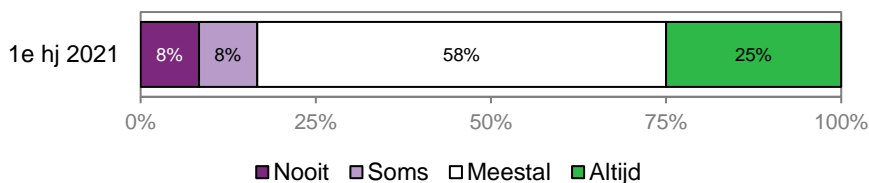


10. Gaven de medewerkers snel antwoord op uw vragen?

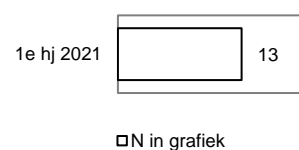
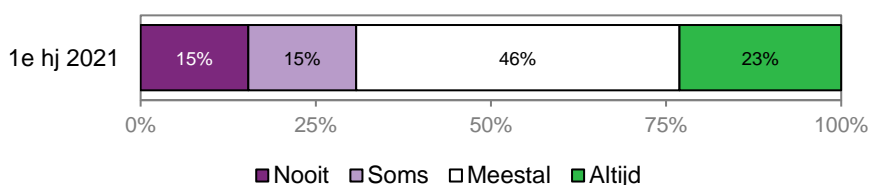


Behandeling en begeleiding

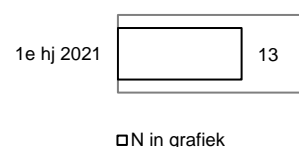
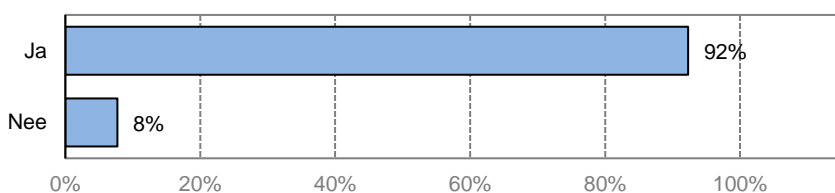
11. Vindt u dat de medewerkers de juiste aanpak voor de problemen of klachten van uw familielid hanteerden?



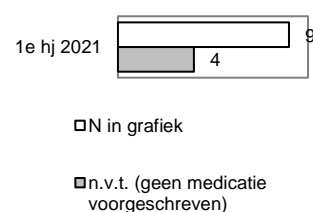
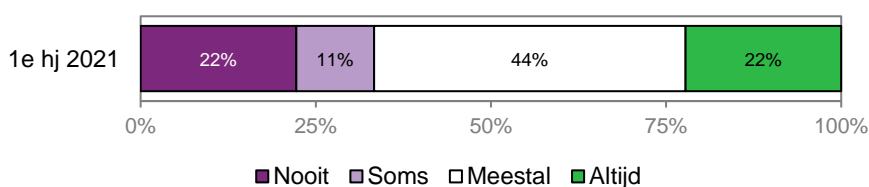
12. Kon u meebeslissen over de aanpak van de problemen in de zorg voor uw familielid?



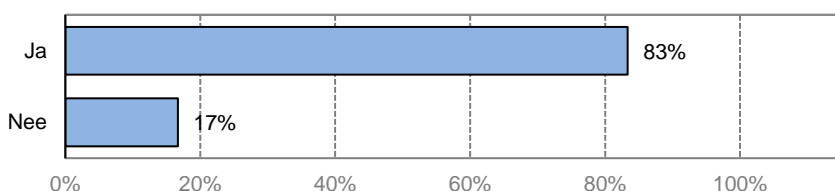
13. Hebt u ingestemd met het/de behandelplan(nen) van uw familielid?



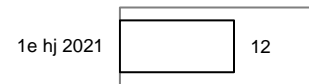
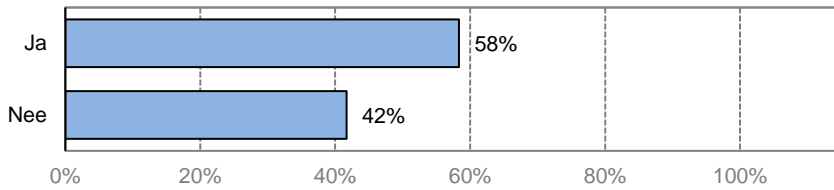
14. Bent u geïnformeerd over eventuele bijwerkingen van de medicatie die uw familielid kreeg voorgeschreven?



15. Vindt u dat de opname baat heeft gehad voor uw familielid?

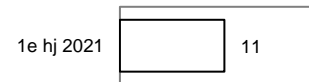
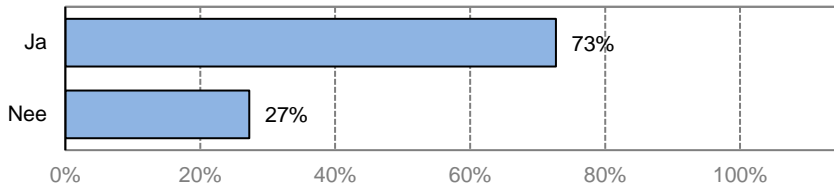


16. Hebt u door de opname beter inzicht gekregen in de problemen of klachten van uw familielid?



□N in grafiek

17. Kunt u door de begeleiding beter omgaan met de problemen of klachten van uw familielid?

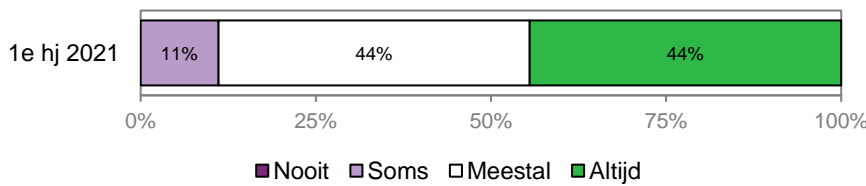


□N in grafiek

Lichamelijke en uiterlijke verzorging

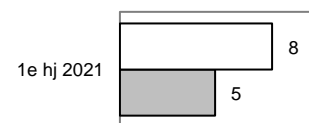
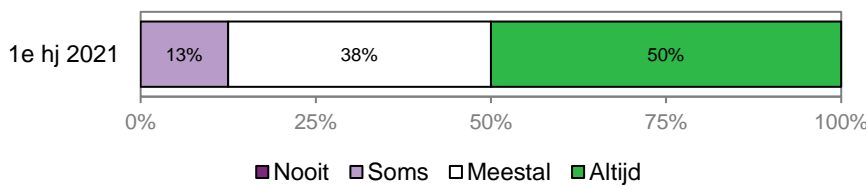
De volgende vragen gaan over wat u vond van de lichamelijke en uiterlijke verzorging van uw familielid **door het zorgteam**.

18. Vond de lichamelijke verzorging (douchen, wassen, aankleden, toiletgang) plaats op de momenten dat uw familielid dat wilde?



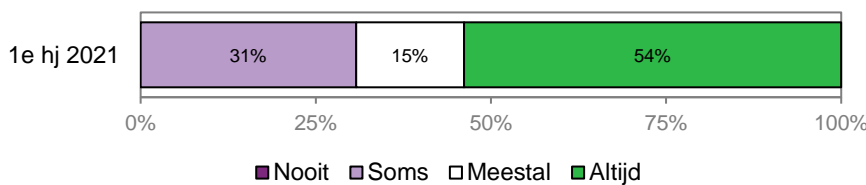
□N in grafiek □Weet ik niet

19. Verliep de lichamelijke verzorging (douchen, wassen, aankleden, toiletgang) op de manier zoals uw familielid dat wilde?



□N in grafiek □Weet ik niet

20. Zag uw familielid er schoon en verzorgd uit?

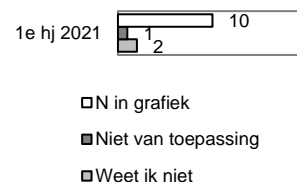
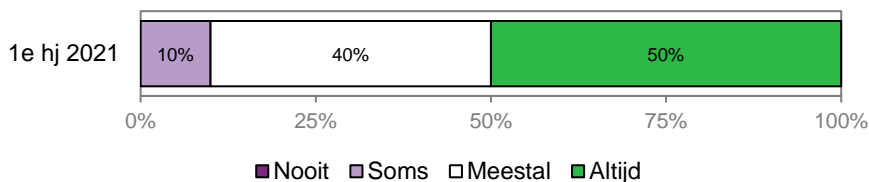


□N in grafiek

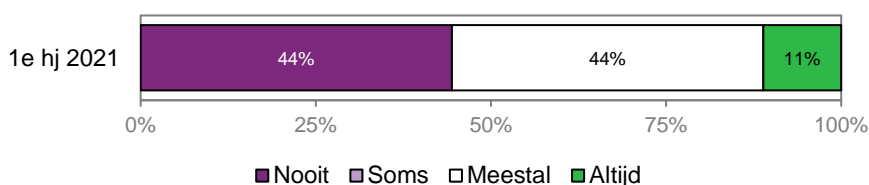
Dagbesteding en activiteiten

De volgende vragen gaan over wat u vond van het activiteitenaanbod en de dagbesteding van cliënten tijdens het verblijf van uw familielid op de Geriant-kliniek.

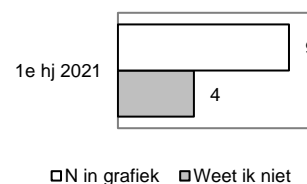
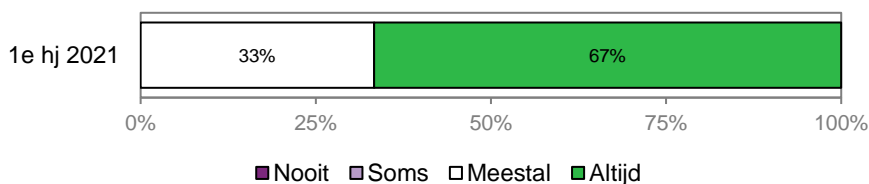
21. Bodden de medewerkers uw familielid voldoende mogelijkheden tot dagbesteding en activiteiten?



22. Bodden de medewerkers mogelijkheden aan uw familielid om naar buiten te kunnen? (wandelen, activiteiten buiten, buiten zitten enz..)



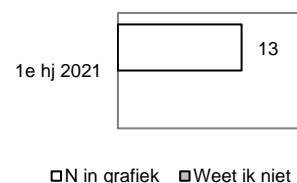
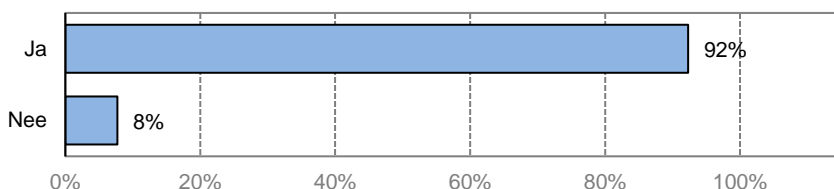
23. Hielden de medewerkers rekening met de behoefte van uw familielid als het ging om dagbesteding en activiteiten?



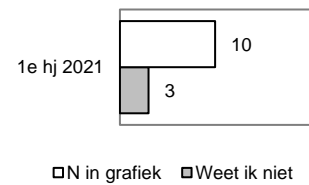
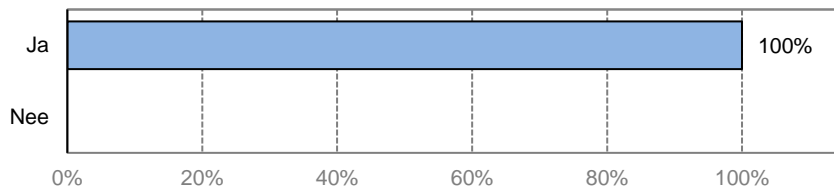
Begin en einde verblijf

De volgende vragen gaan over wat u vond van de gang van zaken bij de opname van uw familielid op de Geriant-kliniek en bij het ontslag.

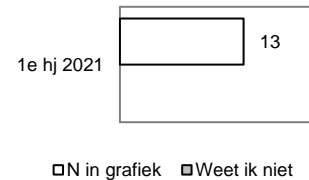
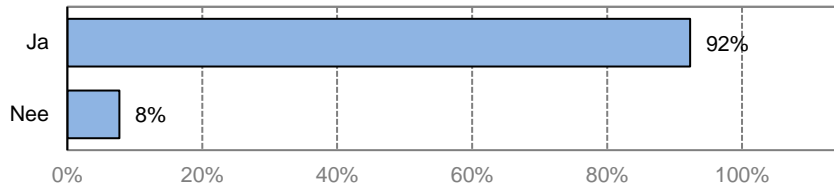
24. Was alles rond de opname van uw familielid door de medewerkers zorgvuldig geregeld?



25. Namen de medewerkers voldoende tijd om u te vragen naar uw mening over de voorbereiding op en de eerste dagen van de opname?

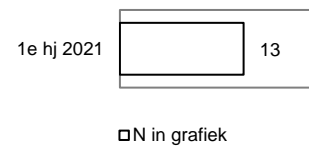
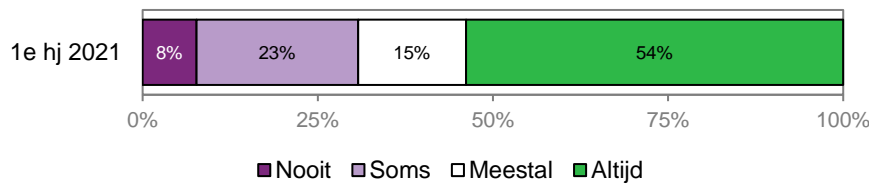


26. Waren zaken rond het ontslag van uw familielid door de medewerkers goed geregeld?

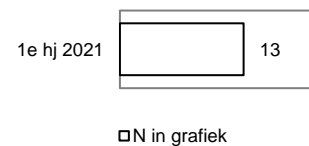
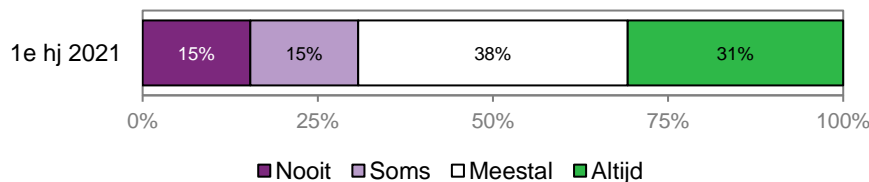


Omgeving

27. Waren de gemeenschappelijke ruimtes van het DOC-centrum zoals de huiskamers en gangen aangenaam om in te verblijven? (comfortabel en een prettige sfeer)



28. Voelde uw familielid zich veilig op de afdeling?



Bijlage 3: Antwoorden op de open vraag

31. Als u één ding zou kunnen veranderen aan de zorg die uw familielid van de Geriant-kliniek kreeg, wat zou dit dan zijn?

De verandervoorstellen van de contactpersonen zijn gerangschikt naar de thema's in de vragenlijst.

Een aantal respondenten sprak algemene tevredenheid uit over de geboden zorg:

- Ik was heel blij door de goede verzorging en de lieve mensen die voor mijn man hebben gezorgd.

Informatie en communicatie

- Elke dag een verslag aanleveren.
- Keuze en overplaatsing naar ander verzorgingshuis/verpleeghuis beter ondersteunen en begeleiden.

Lichamelijke verzorging

- Dat hij vaak weigerde om te douchen, maar dan 4 a 5 dagen hetzelfde aan had.

Bejegening

- Aardiger personeel.
- Niet al het personeel is even hartelijk.
- Voor een moeder die heel wankel op haar benen staat en intens verdrietig is, was er personeel dat niet even naar de deur kwam om het over te nemen. Casemanager was wel betrokken. Er is van alles uitgetoet, maar er is niets bereikt. Ze ging alleen maar achteruit.

Verblijfsomgeving

- De slaapkamerdeur zou voorzien moeten zijn van een toegangstag om de privacy te waarborgen.
- Kamers erg onpersoonlijk en kil.
- Opzet veel te ruim, nu waren de mensen snel aan het verdwalen.

Afspraken

- Beloftes nakomen.

Corona

- Corona maakt het lastiger. Het naar buiten kunnen hartje winter met corona was niet van toepassing.
- Corona regels zijn niet passend voor de mensen die daar opgenomen worden.
- Ik kon maar 1 uur per dag naar mijn man, maar dat kwam door corona. Onze dochters mochten niet op bezoek, dat was jammer.

Bijlage 4: Thema's en vragen uit de vragenlijst

Vraag vooraf

1. Is een familielid van u in de afgelopen 12 maanden opgenomen geweest in de Geriant-kliniek?

Informatie en communicatie tussen de Geriant-kliniek en uzelf

2. Waren de medewerkers van het zorgteam beleefd tegen u?
3. Luisterden de medewerkers van het zorgteam aandachtig naar u?
4. Besteedden de medewerkers van het zorgteam voldoende tijd aan u?
5. Namen de medewerkers van het zorgteam u serieus?
6. Namen de behandelaren u serieus?
7. Legden de behandelaren de dingen op een begrijpelijke manier aan u uit?
8. Hebt u informatie gekregen over de mogelijkheden van behandeling en benadering van uw familielid?
9. Kon u gemakkelijk de juiste medewerker vinden voor een antwoord op uw vragen?
10. Gaven de medewerkers snel antwoord op uw vragen?

Behandeling en begeleiding

11. Vindt u dat de medewerkers de juiste aanpak voor de problemen of klachten van uw familielid hanteerden?
12. Kon u meebeslissen over de aanpak van de problemen in de zorg voor uw familielid?
13. Hebt u ingestemd met het/de behandelplan(nen) van uw familielid?
14. Bent u geïnformeerd over eventuele bijwerkingen van de medicatie die uw familielid kreeg voorgeschreven?
15. Vindt u dat de opname baat heeft gehad voor uw familielid?
16. Hebt u door de opname beter inzicht gekregen in de problemen of klachten van uw familielid?
17. Kunt u door de begeleiding beter omgaan met de problemen of klachten van uw familielid?

Lichamelijke en uiterlijke verzorging

18. Vond de lichamelijke verzorging (douchen, wassen, aankleden, toiletgang) plaats op de momenten dat uw familielid dat wilde?
19. Verliep de lichamelijke verzorging (douchen, wassen, aankleden, toiletgang) op de manier zoals uw familielid dat wilde?
20. Zag uw familielid er schoon en verzorgd uit?

Dagbesteding en activiteiten

21. Bodden de medewerkers uw familielid voldoende mogelijkheden tot dagbesteding en activiteiten?
22. Bodden de medewerkers mogelijkheden aan uw familielid om naar buiten te kunnen? (wandelen, activiteiten buiten, buiten zitten enz.)
23. Hielden de medewerkers rekening met de behoefte van uw familielid als het ging om dagbesteding en activiteiten?

Begin en einde verblijf

24. Was alles rond de opname van uw familielid door de medewerkers zorgvuldig geregeld?
25. Namen de medewerkers voldoende tijd om u te vragen naar uw mening over de voorbereiding op en de eerste dagen van de opname?
26. Waren zaken rond het ontslag van uw familielid door de medewerkers goed geregeld?

Omgeving

27. Waren de gemeenschappelijke ruimtes van de Geriant-kliniek zoals de huiskamers en gangen aangenaam om in te verblijven? (comfortabel en een prettige sfeer)
28. Voelde uw familielid zich veilig op de afdeling?

Algemene waardering

29. Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de Geriant-kliniek?
30. Zou u de Geriant-kliniek bij uw familie en vrienden aanbevelen?
31. Als u één ding zou kunnen veranderen aan de zorg die uw familielid van de Geriant-kliniek kreeg, wat zou dit dan zijn?