



DE WILTZANGK

EEN NEERSLAG VAN
CLIËNTENKENMERKEN EN
TEVREDENHEID VAN GASTEN

RAPPORTAGE VAN VERSLAGJAAR 2009

1	<u>INLEIDING</u>	4
1.1	DE MISSIE VAN DE WILTZANGK	4
1.2	WELKE GASTEN WORDEN IN DE WILTZANGK OPGENOMEN?	4
1.3	WAT BIEDT DE WILTZANGK?	4
1.4	WERKEN AAN KWALITEIT	4
1.5	HET DOORLOPENDE TEVREDENHEIDSONDERZOEK	4
1.5.1	ANALYSE	4
1.5.2	GEGEVENSBESTANDEN 2009	5
2	<u>DE POPULATIE</u>	6
2.1	GESLACHT	6
2.2	DE LEEFTIJDVERDELING 2009	6
2.3	OPNAMEDUUR IN 2009	6
2.4	HERKOMST GASTEN	7
2.5	WOONSITUATIE	7
2.6	VERBLIJFPLAATS VOOR OPNAME	7
2.7	VERSTREKEN TIJD	7
2.8	GASTEN ZIJN GEATTENDEERD DOOR	8
2.9	VERTROKKEN NAAR	8
2.10	GEZONDHEIDSPROBLEMEN	8
2.11	GEBODEN ZORG	9
2.12	BENODIGDE ZORG NA ONTSLAG	10
3	<u>RESULTATEN TEVREDENHEIDSONDERZOEK</u>	11
3.1	BIJDRAGE AAN HERSTEL	11
3.2	ALGEMENE ZAKEN MET BETREKKING OPNAME EN ONTSLAG	16
3.3	INFORMATIEVOORZIENING IN ZIJN ALGEMEENHEID	24
3.4	ZAKEN OMTRENT INSpraak EN AUTONOMIE	38
3.5	ALGEMENE ZAKEN MET BETREKKING TOT INRICHTING, GEBOUW EN TUIN	49
3.6	MEDISCHE ZAKEN	81
3.6.1	VERPLEGING	82
3.6.2	HUISARTS	89
3.6.3	FYSIOTHERAPEUT	95
3.7	SERVICEGERELATEERDE ZAKEN	104
3.7.1	SCHOONMAAK	105
3.7.2	MAALTIJDEN	106
3.7.3	ACTIVITEITEN	108
3.8	DE INSTELLING ALGEMEEN	113
3.9	VERBETERPUNTEN VOLGENS DE CLIËNTEN	127
3.9.1	VOORZIENINGEN /SERVICE	128
3.9.2	GEBOUW	137
3.9.3	COMMUNICATIE	140
3.9.4	SCHOONMAAK / HYGIËNE	146
3.9.5	PERSONEEL	146
3.10	SUGGESTIES	154
3.11	STERKE PUNTEN VOLGENS DE CLIËNTEN	173
3.11.1	PERSONEEL	174
3.11.2	SFEER IN DE WILTZANGK	186
3.11.3	KLEINSCHALIGHEID	187
3.11.4	ETERNA	187
4	<u>SLOTBESCHOUWING</u>	189

5	<u>LIJST MET TABELLEN</u>	209
----------	----------------------------------	------------

6	<u>LIJST MET GRAFIEKEN</u>	220
----------	-----------------------------------	------------

1 Inleiding

Ook van 2009 worden de resultaten gerapporteerd in een jaarverslag. Het is voor de tweede keer dat het in deze vorm uitgebracht worden. Per 2007 werd namelijk het tevredenheidsonderzoek grondig herzien. Het implementeren van een kwaliteitssysteem was één van de oorzaken hiervan. Inmiddels is de Wiltzangk al enkele jaren in het bezit van een kwaliteitscertificaat HKZ. Met de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek is de Wiltzangk beter in staat om te kunnen beantwoorden aan de wensen van gasten en het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Zoals voorheen tracht de directie zich steeds in te spannen om zorg te verbeteren.

Vooralsnog treft u hier, net als vorige jaren een samenvatting van cliëntenkenmerken en tevredenheid van cliënten die te gast waren in herstelcentrum "De Wiltzangk". Deze gegevens zeggen veel over de kwaliteit van de aangeboden zorg en activiteiten over het besproken jaar; meer nog vormen deze gegevens input voor kwaliteitsverbetering en beleidsvorming in de komende jaren.

1.1 De missie van de Wiltzangk

De Wiltzangk is een herstellingsoord in Bilthoven met als doelstelling het herstel van mensen te bevorderen die door ziekte of handicap tijdelijk hun eigen leefwijze niet of onvoldoende zelfstandig kunnen oppakken.

De Wiltzangk spreekt bewust van gasten en niet van patiënten omdat gastvrijheid hoog in het vaandel staat.

1.2 Welke gasten worden in de Wiltzangk opgenomen?

De Wiltzangk biedt kortdurende individuele zorg en begeleiding.

Indicaties voor opname zijn onder andere:

- herstel van ziekte al dan niet in combinatie met psychische problematiek,
- postoperatief herstel,
- time-out voor chronisch zieken,
- op verhaal komen van mantelzorgers.

Tijdens het verblijf wordt medische, verpleegkundige en verzorgende hulp geboden. Deze kwalitatief hoogwaardige zorg wordt op maat gegeven door BIG geregistreerde verpleegkundigen, verzorgenden, fysiotherapeuten en artsen.

Deze veelomvattende zorg kan betrekking hebben op verzorging na een operatie, observatie tijdens een herstelperiode, eenvoudige revalidatie, het leren omgaan met fysieke hulpmiddelen of het leren leven met ziekte of handicap.

Sinds 2005 neemt de Wiltzangk tevens gasten op die moeten overbruggen naar een verpleeg- of verzorgingshuis.

1.3 Wat biedt de Wiltzangk?

Als basispakket biedt de Wiltzangk individuele zorg, goede verzorging en verpleging-op-maat. Dit alles aangeboden in een sfeervolle huisvesting met privacy.

Enkele dagen na binnenkomst wordt met de gast een herstel- cq. zorgplan opgesteld waarin de doelstellingen en de daarbij benodigde middelen afgesproken worden. Iedere week wordt het herstelplan besproken en eventueel aangepast aan de behoefte van de gast. Iedere week komt de huisarts in huis. Tevens kunnen de gasten gebruik maken van de diensten van de fysiotherapeut. De gasten kunnen deelnemen aan creatieve activiteiten en ontspanning. Hier zijn geen extra kosten aan verbonden.

1.4 Werken aan kwaliteit

De Wiltzangk houdt onder zijn gasten een doorlopend, facultatief tevredenheidsonderzoek ten behoeve van kwaliteitsverbeteringen.

Door middel van twee vragenlijsten, bij binnenkomst en bij vertrek, wordt geïnventariseerd of de gasten tevreden waren over hun verblijf in de Wiltzangk in het algemeen en over de aangeboden voorzieningen in het bijzonder. Samen met de cliëntengegevens geven de vragenlijsten antwoord op de volgende vragen:

1. Welke demografische kenmerken hebben de gasten die verblijven in de Wiltzangk?
2. Met welke gezondheidsproblemen komen gasten naar de Wiltzangk?
3. Hoe tevreden zijn de gasten over de Wiltzangk?
4. Is het doel waarvoor gasten naar de Wiltzangk komen na ontslag bereikt?
5. Welke aanbevelingen zijn er voor kwaliteitsverbeteringen naar aanleiding van de vragenlijsten?

1.5 Het doorlopende tevredenheidsonderzoek

1.5.1 Analyse

Al sinds 1995 worden cliëntenkenmerken van gasten die in de Wiltzangk verbleven, geregistreerd. Daarnaast vindt een doorlopend tevredenheidsonderzoek onder gasten plaats.

Hiertoe is sinds januari 2000 een digitale database in Access voor Windows 2000 beschikbaar.

Jaarlijks vindt een analyse van de geregistreerde gegevens plaats in SPSS. Daarna worden de gegevens verwerkt tot een verslag dat wordt teruggereporteerd aan de directie van de Wiltzangk.

1.5.2 Gegevensbestanden 2009

De aangeleverde gegevens van het jaar 2009 betroffen cliëntengegevens van 216 opnames. Deze opnames werden door 214 gasten gegenereerd, 1 persoon werd drie keer opgenomen..

Het tevredenheidsonderzoek werd door de 77 gasten geheel of gedeeltelijk ingevuld. Dit is 36 procent en daarmee 3 procent meer dan de vorige keer.

2 De Populatie

Om tegemoet te komen aan de eerste doelstelling van het tevredenheidsonderzoek, de specifieke kenmerken van de gasten in de Wiltzangk, is achtereenvolgens naar geslacht, leeftijd, verblijfsduur, de herkomst van de gasten gekeken en de gezondheidsklachten. De antwoorden hierop worden in de volgende paragrafen gegeven.

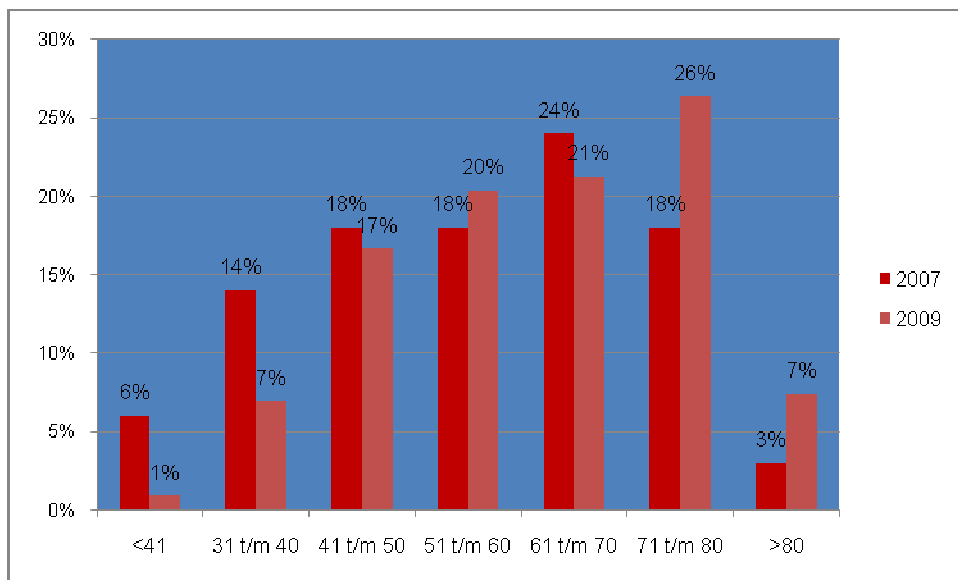
2.1 Geslacht

In 2009 werd het aantal opnames (216) gegeneerd door 158 (73 %) vrouwen en uit 58 (27 %) mannen. Het aantal opnames in 2007 was 153; dit is toename van 63 opnames cq.41 procent.

2.2 De leeftijdsverdeling 2009

De leeftijdsverdeling is in onderstaande grafiek grafisch weergegeven. De gemiddelde leeftijd was 70,8 jaar. Dit was in 2007 vijf jaar jonger.

Bij mannen was de gemiddelde leeftijd, 72,0 jaar (minimum 31-maximum 95) en bij vrouwen was dit 70,3 jaar (minimum 35-maximum 96).

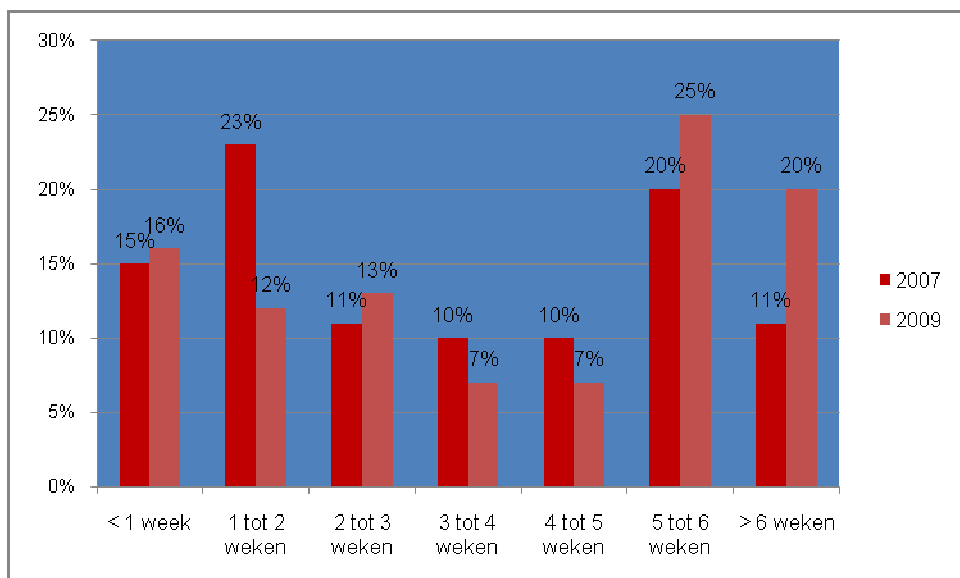


Grafiek 2-1 Leeftijdsverdeling in 2009 in percentage

2.3 Opnameduur in 2009

In 2009 was de gemiddelde opnameduur voor de gehele populatie 26 dagen. (minimum 1 dag, maximum 281 dagen) Hiermee was de gemiddelde ligduur 8 dagen korter dan die van 2007. Deze verkorting in ligduur geeft een hogere turn-over en daarmee dus meer cliënten.

Voor mannen was dit gemiddelde 39 dagen (minimum 1 dag en maximum 281 dagen). Voor de vrouwen was dit gemiddelde 33 dagen (minimum 1 en maximum 248). Vrouwen werden gemiddeld bijna een week korter opgenomen dan mannen.



Grafiek 2-2 Opnameduur in 2009

In bovenstaande grafiek is te zien dat de meeste mensen 5 tot 6 weken in de Wiltzang verbleven.

2.4 Herkomst gasten

De herkomst van de gasten is in tabel 1 weergegeven. Het overgrote deel van de gasten is afkomstig uit de provincie Utrecht. Daarna zijn Noord- en Zuid-Holland en ook Gelderland de grootste leveranciers van cliënten voor de Wiltzang.

Provincie	2009 absoluut	Procentueel
Utrecht	159	74%
Noord-Holland	15	7%
Gelderland	14	6%
Zuid-Holland	7	3%
Flevoland	7	3%
Noord-Brabant	5	2%
Zeeland	4	2%
Limburg	1	1%
Groningen	1	1%
Friesland	1	1%
Totaal	216	100%

Tabel 2-1 Herkomst gasten

2.5 Woonsituatie

Aan de gasten van de Wiltzang werd ook gevraagd naar de woonsituatie. Het al dan niet alleen wonen kan van invloed zijn op de urgentie tot opname in een herstellingsoord.

Woonsituatie	2009 absoluut	procentueel
Alleenwonend	143	66%
Niet alleenwonend	56	26%
Onbekend	17	8%
Totaal	216	100 %

Tabel 2-2 Woonsituatie gasten voor opname

2.6 Verblijfplaats voor opname

De verblijfplaats van de gasten voor opname in de Wiltzangk, is verdeeld zoals in tabel 2 is weergegeven.

Deze verdeling laat zien dat 63 procent van de gasten in de Wiltzangk komt om te herstellen na opname in een ziekenhuis. Dit cijfer geeft aan dat na opname in een ziekenhuis, patiënten in veel gevallen nog niet naar huis kunnen. Zij gaan dan voor tijdelijke opvang en herstel naar de Wiltzangk.

Verblijfplaats	2009 absoluut	procentueel
Thuis of tijdelijk adres	71	33%
Algemeen ziekenhuis	139	64%
Onbekend	6	3%
Totaal	216	100%

Tabel 2-3 Verblijfplaats gasten voor opname

2.7 Verstreken tijd

De tijd die verstreken was tussen de laatste voorziening waar een gast verbleef en de opname in de Wiltzangk wordt in onderstaande tabel weergegeven. Het blijkt dat ruim 60 procent van de gasten aansluitend aan hun opname elders, geplaatst konden worden in de Wiltzangk. Dit percentage (4 procent) is gestegen ten opzichte van 2006. Deze stijging zou iets kunnen zeggen over de "doorstroom" van patiënten. Na opname in een ziekenhuis kunnen gasten vaker direct aansluitend geplaatst worden in de Wiltzangk. (met andere woorden: geen wachtlijst)

Tijd verstreken sindsdien	2009 absoluut	procentueel
Opname direct aansluitend	175	81%
Niet van toepassing	28	13%
Opname tussen 1 en 12 maanden	5	2%
Opname binnen 1 maand	2	1%
Onbekend	6	3%
Totaal	153	100%

Tabel 2-4 Tijd verstreken tussen opname en laatste verblijfplaats

2.8 Gasten zijn geattendeerd door

Niet iedereen is op de hoogte van het bestaan van herstellingsoorden. Na een opname in het ziekenhuis of tijdens een periode waarin extra verzorging is geboden kan een herstellingsoord, een tijdelijke oplossing zijn op weg naar herstel. In onderstaande tabel is zichtbaar wie de mensen op deze mogelijkheden attendeerden.

Tijd verstreken sindsdien	2009 absoluut	procentueel
Functionarissen uit het ziekenhuis	127	59%
Familie / kennissen / eigen initiatief	50	23%
Andere hulpverleners	11	5%
Huisarts	24	11%
Anders	4	2%
Totaal	216	100%

Tabel 2-5 Gasten zijn geattendeerd door

2.9 Vertrokken naar

Vervolgens zijn de gasten vertrokken naar de volgende locaties.

Vertrokken naar	2009 absoluut	procentueel
Huisadres	151	70%
Algemeen ziekenhuis	10	5%
Verzorgingshuis	7	3%
Anders	38	22%
Totaal	216	100%

Tabel 2-6 Gast is vertrokken naar

2.10 Gezondheidsproblemen

De tweede doelstelling van het tevredenheidonderzoek is te achterhalen welke gezondheidsproblemen aan de opname ten grondslag liggen. Bij het invullen had men keus uit 15 antwoordmogelijkheden. Per gast waren meerdere antwoordalternatieven mogelijk. Deze antwoordalternatieven zijn bij de analyse geclusterd tot 14 categorieën van aandoeningen en een mogelijkheid om aan te geven of opname nodig was vanwege wachttijd voor opname in een verpleeg- of verzorgingshuis. De interpretatie kan hierdoor beter plaatsvinden.

In bijgaande grafiek wordt weergegeven met welke gezondheidsproblemen gasten in de Wiltzangk werden opgenomen.

Opname-ndcaties	2009 absoluut	procentueel
BEWEGINGSAPPARAAT	316	28%
ALGEMENE EN ONVOLLEDIG OMSCHREVEN ZIEKTEBEELDEN	252	22%
PSYCHO SOCIALE PROBLEMEN	132	12%
HART EN VAATSTELSEL	126	11%
NIEUWVORMINGEN	58	5%
SPIJSVERTERINGSKANAAL	45	4%
ZENUWSTELSEL EN ZINTUIGEN	43	4%
ADEMHALINGSORGANEN	41	4%
ENDOCRIENE, VOEDINGS- EN STOFWISSELINGSZIEKTEN	40	4%
INFECTIEZIEKTEN	21	2%
URINEWEGEN	19	2%
OVERBRUGGING VERZORGINGSHUIS	12	1%
GESLACHTSORGANEN	10	1%
HUID	9	1%
ALGEHELE MALAISE	6	1%
ZIEKTEN VAN BLOED EN BLOEDVORMENDE ORGANEN	6	1%
AANDOENINGEN VAN HET ZENUWSTELSEL (NEUROPATHIEËN)	3	0%
OVERIGE AANDOENINGEN	3	0%
Totaal	1142	100%

Tabel 2-7 Verdeling van opname-indicaties 2009

2.11 Geboden zorg

De volgende tabel laat de verdeling zien van de zorg die geboden is tijdens opname van gasten en waarvan zij ook daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt in de Wiltzangk. De gasten konden van meerdere zorgvormen gebruik maken.

Geboden zorg	2009 absoluut	procentueel
ADL-ondersteuning	148	26%
Fysiotherapie	120	21%
Medicatiebegeleiding	84	15%
Creatieve activiteiten	72	13%
Wond- en Stomaverzorging	56	10%
Begeleidingsgesprekken	38	7%
Dieetbegeleiding	30	5%
N.V.T. te korte verblijfsduur	6	1%
Specifieke Consulten	3	1%
Emotionele Lichaamtherapie	3	1%
Massage	2	0%
Totaal	562	100%

Tabel 2-8 Geboden zorg

2.12 Benodigde zorg na ontslag

In onderstaande grafiek wordt de zorg die gasten nog nodig hadden, na hun opname, getoond.

Benodigde zorg	2009 absoluut	Procentueel
Professionele thuiszorg	70	24%
Mantelzorg	49	17%
Fysiotherapie	47	16%
Ontbrekende gegevens	27	9%
Geen voortgezette behandeling	26	9%
Andere zorg	25	9%
Professionele psychosociale begeleiding	23	8%
Controle / Begeleiding arts	23	8%
Totaal	290	100%

Tabel 2-9 Benodigde zorg na ontslag

In bovenstaande tabel wordt getoond dat 24 procent van de gasten na ontslag uit de Wiltzangk een beroep doet op professionele thuiszorg. Ook heeft 17 procent nog mantelzorg nodig. Duidelijk wordt dat ongeveer 40 procent van de gasten nog niet in staat is om zich geheel zelfstandig zonder hulp thuis, te redden.

In hoeverre deze vormen van zorg gecombineerd voorkomen is niet bekend.

3 Resultaten tevredenheidsonderzoek

Ter beoordeling van alle aanwezige voorzieningen zijn hiertoe per voorziening vragen gesteld in het tevredenheidsonderzoek. In onderstaande tabellen wordt de verdeling van de antwoorden weergegeven. De cijfers geven absolute getallen resp. percentages weer. Zoals eerder vermeld vulden van de 51 gasten de tevredenheidsvragenlijsten geheel of gedeeltelijk in. Deze gasten hebben antwoord gegeven op de vragen over de faciliteiten.

Niet ieder gast maakte gebruik van alle aangeboden faciliteiten.

3.1 Bijdrage aan herstel

In onderstaande tabellen wordt de tevredenheid over verschillende items gevraagd. Enerzijds is de directie benieuwd naar de waardering van de aangeboden activiteiten, anderzijds is deze geïnteresseerd naar de kwaliteit van de zorg geleverd door de huisarts en fysiotherapeut. Daarnaast wil de directie ook graag geïnformeerd worden over de hoedanigheid van het eigen functioneren.

De Wiltzangk heeft bijgedragen aan mijn lichamelijk herstel			
	Frequentie		Procent
Helemaal eens	9		12%
Eens	43		56%
Redelijk eens	16		21%
Oneens	3		4%
Helemaal oneens	1		1%
Onbekend	5		6%
Totaal	77		100%

De Wiltzangk heeft bijgedragen aan mijn geestelijk herstel			
	Frequentie		Procent
Helemaal eens	15		19%
Eens	42		55%
Redelijk eens	10		13%
Oneens	6		8%
Helemaal oneens	1		1%
Onbekend	3		4%
Totaal	77		100%

3.2 Algemene zaken met betrekking opname en ontslag

Voorafgaand aan mijn opname ben ik voldoende geïnformeerd over de gang van zaken		
	Frequentie	Procent
Helemaal eens	12	16%
Eens	24	31%
Redelijk eens	18	23%
Oneens	15	19%
Helemaal oneens	5	6%
Onbekend	3	4%
Totaal	77	100%

Over de vriendelijkheid tijdens de ontvangst was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	46	60%
Tevreden	22	29%
Redelijk tevreden	7	9%
Onbekend	2	3%
Totaal	77	100%

Over de begeleiding door de medewerkers aan het einde van de opname was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	44	57%
Tevreden	23	30%
Redelijk tevreden	8	10%
Ontevreden	1	1%
Onbekend	1	1%
Totaal	77	100%

Voorafgaand aan de opname ben ik voldoende geïnformeerd over de kosten van de opname		
	Frequentie	Procent
Eens	23	30%
Helemaal eens	19	25%
Oneens	14	18%
Redelijk eens	13	17%
Onbekend	5	6%
Helemaal oneens	3	4%
Totaal	77	100%

3.3 Informatievoorziening in zijn algemeenheid

Over de informatievoorziening (over de opname) tijdens het opnamegesprek ben ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	21	27%
Tevreden	42	55%
Redelijk tevreden	13	17%
Ontevreden	1	1%
Totaal	77	100%

De verpleging speelde in de informatievoorziening een belangrijke rol		
	Frequentie	Procent
Helemaal eens	24	31%
Eens	31	40%
Redelijk eens	14	18%
Oneens	6	8%
Helemaal oneens	1	1%
Onbekend	1	1%
Totaal	77	100%

Ik was over de informatievoorziening aan het einde van de opname		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	22	29%
Tevreden	42	55%
Redelijk tevreden	9	12%
Ontevreden	1	1%
Totaal	77	100%

3.4 Zaken omtrent inspraak en autonomie

Ik kon mijn dag indelen zoals ik dat zelf wil		
	Frequentie	Procent
Helemaal eens	45	58%
Eens	23	30%
Redelijk eens	8	10%
Oneens	1	1%
Totaal	77	100%

Ik ben geïnformeerd over het bestaan en het werk van de cliëntenraad		
	Frequentie	Procent
Helemaal eens	4	5%
Eens	21	27%
Redelijk eens	16	21%
Oneens	21	27%
Totaal	77	100%

Mijn herstelplan werd wekelijks met mij besproken en zo nodig aangepast		
	Frequentie	Procent
Helemaal eens	11	14%
Eens	23	30%
Redelijk eens	23	30%
Oneens	12	16%
Helemaal oneens	3	4%
Onbekend	5	6%
Totaal	77	100%

Er werd met zorg met mijn spullen omgegaan		
	Frequentie	Procent
Helemaal eens	42	55%
Eens	32	42%
Redelijk eens	2	3%
Oneens	1	1%
Totaal	77	100%

In dit huis was ik bang voor diefstal		
	Frequentie	Procent
Helemaal eens	2	3%
Eens	2	3%
Redelijk eens	6	8%
Oneens	34	43%
Helemaal oneens	33	43%
Totaal	77	100%

3.5 Algemene zaken met betrekking tot inrichting, gebouw en tuin

Over de inrichting van mijn kamer was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	22	29%
Tevreden	32	42%
Redelijk tevreden	17	22%
Ontevreden	6	8%
Totaal	77	100%

Over de grootte van mijn kamer was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	20	26%
Tevreden	33	43%
Redelijk tevreden	18	23%
Ontevreden	5	6%
Zeer ontevreden	1	1%
Totaal	77	100%

Over de veiligheid in mijn kamer was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	28	36%
Tevreden	37	48%
Redelijk tevreden	11	14%
Ontevreden	1	1%
Totaal	77	100%

Over de inrichting van het sanitair was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	17	22%
Tevreden	28	36%
Redelijk tevreden	18	23%
Ontevreden	13	17%
Zeer ontevreden	1	1%
Totaal	77	100%

Over de doucheruimte was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	19	25%
Tevreden	32	42%
Redelijk tevreden	19	25%
Ontevreden	7	9%
Totaal	77	100%

Over de veiligheid in de doucheruimte was ik		
	Frequentie	Procent
Tevreden	40	52%
Zeer tevreden	18	23%
Redelijk tevreden	12	16%
Ontevreden	5	6%
Zeer ontevreden	1	1%
Onbekend	1	1%
Totaal	77	100%

Over de inrichting van de eetzaal was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	17	22%
Tevreden	37	48%
Redelijk tevreden	11	14%
Ontevreden	3	4%
Zeer ontevreden	1	1%
Geen mening/n.v.t.	8	10%
Totaal	77	100%

Over de gezelligheid en sfeer van de eetzaal was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	17	22%
Tevreden	37	48%
Redelijk tevreden	12	16%
Ontevreden	2	3%
Zeer ontevreden	1	1%
Geen mening/n.v.t.	8	10%
Totaal	77	100%

Over de inrichting van de huiskamer was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	18	23%
Tevreden	37	48%
Redelijk tevreden	12	16%
Ontevreden	2	3%
Zeer ontevreden	1	1%
Geen mening/n.v.t.	7	9%
Totaal	77	100%

Over de gezelligheid van de huiskamer was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	19	25%
Tevreden	37	48%
Redelijk tevreden	10	13%
Ontevreden	2	3%
Geen mening/n.v.t.	9	12%
€Totaal	77	100%

De tuin bood mij mogelijkheden tot ontspanning			
	Frequentie		Procent
Helemaal eens		34	44%
Eens		14	18%
Redelijk eens		11	14%
Oneens		2	3%
Helemaal oneens		1	1%
Geen mening/n.v.t.		15	19%
Totaal		77	100%

3.6 Medische zaken

3.6.1 Verpleging

Over de aandacht en de aan mij bestede tijd door de verpleging was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	34	44%
Tevreden	30	39%
Redelijk tevreden	12	16%
Ontevreden	1	1%
Totaal	77	100%

Over de bejegening en vriendelijkheid van de verpleging was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	46	60%
Tevreden	29	38%
Redelijk tevreden	2	3%
Totaal	77	100%

Over de deskundigheid en vakbekwaamheid van de verpleging was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	29	38%
Tevreden	31	40%
Redelijk tevreden	15	19%
Zeer ontevreden	1	1%
Onbekend	1	1%
Totaal	77	100%

Over het nakomen van afspraken door de verpleging was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	25	32%
Tevreden	36	47%
Redelijk tevreden	14	18%
Onbekend	2	3%
Totaal	77	100%

Hoe tevreden was u over de zorgcoördinator		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	26	34%
Tevreden	31	40%
Redelijk tevreden	4	5%
Ontevreden	2	3%
Geen mening/n.v.t.	14	18%
Totaal	77	100%

3.6.2 Huisarts

Over de bejegening en vriendelijkheid van de huisarts was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	9	12%
Tevreden	20	26%
Redelijk tevreden	5	6%
Ontevreden	2	3%
Geen mening/n.v.t.	41	53%
Totaal	77	100%

Over het nakomen van afspraken door de huisarts was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	5	6%
Tevreden	17	22%
Redelijk tevreden	6	8%
Zeer ontevreden	1	1%
Geen mening/n.v.t.	48	62%
Totaal	77	100%

Over de deskundigheid en vakbekwaamheid van de huisarts was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	6	
Tevreden	16	21%
Redelijk tevreden	5	6%
Ontevreden	2	3%
Zeer ontevreden	1	1%
Geen mening/n.v.t.	47	61%
Totaal	77	100%

3.6.3 Fysiotherapeut

Over de bejegening en vriendelijkheid van de fysiotherapeut was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	15	19%
Tevreden	14	18%
Redelijk tevreden	6	8%
Ontevreden	2	3%
Zeer ontevreden	2	3%
Geen mening/n.v.t.	38	49%
Totaal	77	100%

Over het nakomen van afspraken van de fysiotherapeut was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	14	18%
Tevreden	11	14%
Redelijk tevreden	6	8%
Zeer ontevreden	5	6%
Ontevreden	2	3%
Geen mening/n.v.t.	39	51%
Totaal	77	100%

Over de deskundigheid en vakbekwaamheid van de fysiotherapeut was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	15	19%
Tevreden	10	13%
Redelijk tevreden	6	8%
Zeer ontevreden	3	4%
Ontevreden	2	3%
Geen mening/n.v.t.	41	53%
Totaal	77	100%

3.7 Servicegerelateerde zaken

3.7.1 Schoonmaak

Over de bejegening en vriendelijkheid van de huishoudelijke dienst was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	42	55%
Tevreden	29	38%
Redelijk tevreden	6	8%
Totaal	77	100%

Over de schoonmaak en hygiëne van mijn kamer was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	15	19%
Tevreden	26	34%
Redelijk tevreden	21	27%
Ontevreden	13	17%
Zeer ontevreden	2	3%
Totaal	77	100%

Over de schoonmaak en hygiëne van de gemeenschappelijke ruimtes was ik steeds		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	7	9%
Tevreden	36	47%
Redelijk tevreden	23	30%
Ontevreden	3	4%
Zeer ontevreden	1	1%
Geen mening/n.v.t.	7	9%
Totaal	77	100%

Over de schoonmaak en hygiëne van de doucheruimte was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	11	14%
Tevreden	36	47%
Redelijk tevreden	15	19%
Ontevreden	12	16%
Zeer ontevreden	2	3%
Onbekend	1	1%
Totaal	77	100%

3.7.2 Maaltijden

Ik was over de kwaliteit van de broodmaaltijden		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	29	38%
Tevreden	39	51%
Redelijk tevreden	9	12%
Totaal	77	100%

Ik was over de kwaliteit van de warme maaltijden		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	22	29%

3.7.3 Activiteiten

Ik was over de ontspanningsactiviteiten		
	Frequentie	Procent
Geen mening/n.v.t.	56	73%
Tevreden	10	13%
Zeer tevreden	4	5%
Redelijk tevreden	4	5%
Zeer ontevreden	2	3%
Ontevreden	1	1%
Totaal	77	100%

Ik was over de creatieve activiteiten		
	Frequentie	Procent
Geen mening/n.v.t.	36	47%
Zeer tevreden	22	29%
Tevreden	15	19%
Redelijk tevreden	2	3%
Zeer ontevreden	2	3%
Totaal	77	100%

Over het aantal aangeboden activiteiten was ik		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	13	17%
Tevreden	19	25%
Redelijk tevreden	4	5%
Ontevreden	3	4%
Zeer ontevreden	2	3%
Geen mening/n.v.t.	36	47%
Totaal	77	100%

3.8 De instelling algemeen

Hoe tevreden was u over het gebouw als geheel?		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	12	16%
Tevreden	39	51%
Redelijk tevreden	22	29%
Ontevreden	4	5%
Totaal	77	100%

Hoe tevreden was u over de zorgcoördinator?		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	26	34%
Tevreden	31	40%
Redelijk tevreden	4	5%
Ontevreden	2	3%
Geen mening/n.v.t.	14	18%
Totaal	77	100%

Hoe tevreden was u over de directeur?		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	22	29%
Tevreden	28	36%
Redelijk tevreden	3	4%
Ontevreden	1	1%
Geen mening/n.v.t.	23	30%
Totaal	77	100%

Hoe tevreden was u in het algemeen over uw opname in de instelling?		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	29	38%
Tevreden	36	47%
Redelijk tevreden	11	14%
Ontevreden	1	1%
Totaal	77	100%

Was u tevreden over de rust van de instelling?		
	Frequentie	Procent
Zeer tevreden	32	42%
Tevreden	39	51%
Redelijk tevreden	3	4%
Ontevreden	1	1%
Zeer ontevreden	1	1%
Onbekend	1	1%
Totaal	77	100%

3.9 Verbeterpunten volgens de cliënten

In volgende paragrafen worden de verbeterpunten die door cliënten zijn genoemd, categorisch weergegeven.

3.9.1 Voorzieningen /service

- Geen toilet op de kamer. Drempels te hoog
- De kwaliteit en bereiding van de warme maaltijd vind ik niet zo goed.
- De eetzaal en een tuinactiviteit.
- De warme maaltijden
- 's middags de brievenbus legen, daarna de ingekomen post t.b.v. de gasten verdelen. Iedere dag de uitgaande post voor 17 uur in de rode brievenbus deponeren
- Huisdieren toestaan.
- De prijzen voor lunch en avondeten voor visite/bezoek is erg hoog
- Vervoer naar bijvoorbeeld fysio beter regelen

3.9.2 Gebouw

- Als er aanpassingen nodig zijn zoals bv een verhoogde stoel zou het prettig zijn als die er ook is!!
- De messen zijn vreselijk bot, moeten echt geslepen worden!!
- Drempels en deuren, kleine kamer
- Zitje in de douche
- De dependances.
- De deuren verbeteren, vooral voor mensen die op krukken lopen
- Gehorige kamers
- gaan naar de eetzaal met de lift, Op iedere verdieping staan mensen met rollators te wachten op de lift, het is echt file.
- Het gebouw op zich
- Kleine kamers
- Onderhoud gebouw; binnen en buiten.
- Tocht op de gangen
- Toilet op de kamer
- Verwarming op kamers regelmatig ontluchten en bijvullen
- De achteringang is bij regen glad
- Oudbollige inrichting. Het pand heeft dringend een opknapbeurt nodig.
- De ingang voor rollators en rolstoelen verbeteren, hoewel er altijd iemand van het personeel bereid is om je te helpen
- In de doucheruimte een vaste mogelijkheid maken om zittend te douchen

3.9.3 Communicatie

- De communicatie, sommige dingen komen pas na 3/4 dagen goed door, daardoor moeten personeelsleden vaak extra lopen ect. Dat kost tijd=geld!!
- Medicijn verstrekking, Eterna is te weinig betrokken bij de Wiltzangk.
- Duidelijkheid over wie precies wat doet en waar en bij wie je terecht kan voor bepaalde dingen
- Er werd vaak niet gemeld of erg laat dat er 's avonds geen verpleging kwam. Ook meerdere malen niet gebeld.

In volgende paragrafen worden de verbeterpunten die door cliënten zijn genoemd, categorisch weergegeven.

3.9.1 Voorzieningen /service

3.9.4 Schoonmaak / hygiëne

- De schoonmaak van de kamers en de douche en soms van de toiletten
- De schoonmaak van de toiletvloeren
- Het schoonmaken kan beter
- Hygiëne: bij open wonden altijd handschoenen gebruiken. Afspraken inzake persoonlijke zorg goed nakomen, Zorgen dat gasten handdoeken niet als dweil gebruiken
- Schoonmaak. Het interieur is oud en oogt versleten
- Sanitaire ruimte.
- De huiskamer schoonmaken voor 10.30 uur.
- Douchevloer vaker dweilen.
Wasbak in de douche minimaal 1 keer per week goed schoonmaken.
Mensen die veel hulp nodig hebben of overgeven op hun kamer laten eten

3.9.5 Personeel

- Aanwezigheid van een fysiotherapeut met hulpmiddelen
- De sterk uiteenlopende ervaring en kundigheid van de verzorgenden en de vele parttimers.
- Het grote aantal verschillende medewerkers.
- Bij ziekte van Yvonne (creative activiteiten) vervanging regelen.
- Te weinig personeel, misschien werken met wat meer vrijwilligers
- Het verpleegkundig personeel heeft vaak te weinig tijd.
- Verpleegkundigen hebben te weinig tijd voor de gasten omdat ze veel te veel moeten doen.

3.10 Suggesties

- De warme maaltijden zelf gaan bereiden zodat er meer verse producten op tafel komen
- Doe geen welkoms bloemetje maar een bos in de huiskamer
- Een deskundige tuinman die deze prachtige tuin helemaal opknapt en er weer een feestelijk geheel van maakt waar wij allen dan weer van mogen genieten.
- Een gemakkelijke goed zittende stoel op de kamer.
- een mogelijkheid om je haar te kunnen föhnen in de badkamer.
- Het zou leuk zijn om met begeleiding (stagair ed) een wandeling te maken in de omgeving
- Keuze menu's bij het eten zoals in het ziekenhuis
- Voor mensen met psychische problemen is er te weinig uitdaging in Eterna. Gastheer en gastvrouw zijn heel druk met het hotel en de camping. Er zou meer vanuit de Wiltzangk moeten komen. Er is ook te weinig afleiding, bv een fietstocht maken naar de markt
- Samenwerking met specialisten ivm aanwezigheid van hulpmiddelen
- Meer aandacht voor bedlegerige gasten De (nog jonge) helpenden moeten meer oog hebben voor wat de gasten nodig hebben aan hulp, bv hulp bij brood smeren ect.
- Naamplaatjes op bij het personeel.
- Opname gesprek misschien de dag erna i.v.m. vermoeidheid na operatie en vervoer naar de Wiltzangk.

3.11 Sterke punten volgens de cliënten

3.11.1 Personeel

- Het team is positief 2x
- De hartelijkheid en betrokkenheid en deskundigheid val allen waarmee ik te maken heb gehad. Alles was mogelijk, nooit iets teveel. Chapeau aan allen!! 2x
- Aandacht en warmte van bijna iedereen!
- biedt rust en vrijheid tijdens 3 weken opname
- De aandacht en de liefde van het personeel.
- De aandacht en de zorg voor mensen
- Verpleging moet echt 2 keer per dag naar Eterna komen!!
- Vriendelijk personeel met echte belangstelling, goede zorg.
- Je wensen worden veelal tegemoet gekomen. Zorgzaam personeel
- De vriendelijkheid van het personeel
- Iedereen is erg aardig en altijd bereid om je te helpen.

3.11.1 Personeel

3.11.2 Sfeer in de Wiltzangk

- De vriendelijkheid van het personeel. 6x
- De ligging en de rust 4x
- De sfeer, de rust en de vriendelijkheid 2x
- De beschermende, liefdevolle omgeving 2x
- Gezelligheid 2x
- Rust en omgeving. 2x
- De gemoedelijkheid
- De samenwerking en vriendschap met elkaar
- De tuin en de rust. Vrijheid om je terug te trekken.
- De tuin.
- De verzorging van de verpleging
- Heel vriendelijk, ik vind alle personeel hier heel zorgzaam en lief.
- De mooie tuin. De gezelligheid in de huiskamer en de eetzaal.
- de gezelligheid, de rust en de verzorging
- De goede sfeer en vriendelijkheid.
- De hartelijkheid en belangstelling
- De rust om te herstellen en tot jezelf te komen.
- De huiselijkheid, gezelligheid en gezellige sfeer. Het er voor elkaar zijn
- De kleinschaligheid.
- De kracht als eenheid.
- De ligging, de rust, de vrijheid
- De ligging, het ontbijt op bed en de afsluiting 's avonds met wat drinken.
- Goede verzorging en veel begrip en medeleven
- De rust die er heerst en de ongedwongen sfeer, ik kan zeggen dat mijn verblijf hier zeker heeft bijgedragen tot mijn herstel.
- Grote mate van vrijheid
- Het is mooi dat zoiets als de Wiltzangk bestaat
- Rustige omgeving, zeer vriendelijk en behulpzaam personeel. Er wordt veel rekening gehouden met je persoonlijke wensen
- Sfeer, vriendelijke bejegening.
- De persoonlijke bejegening en vrijheid

3.11.1 Personeel

3.11.3 Kleinschaligheid

- Kleinschaligheid
- Persoonlijke aandacht
- Prima sfeer, ook onderling bij het personeel,
- Je voelt je hier meteen thuis

3.11.4 Eterna

- Eterna; ruimte en rust
- Hotel Eterna is heerlijk rustig; schatten van beheerders, je voelt je thuis.
- Hotel Eterna: Midden in de natuur. Afwisseling door camping en hotelgasten waardoor je ook met andere mensen dan van de Wiltzangk kan communiceren.
- Hechte band door kleine groep

4 Slotbeschouwing

In deze rapportage werd verslag gedaan van een onderzoek naar de tevredenheid van gasten in 2009 in herstellingsoord "de Wiltzangk".

Er werd getracht antwoord te geven op de volgende vragen:

1. Welke demografische kenmerken hebben de gasten die verblijven in de Wiltzangk?
2. Met welke gezondheidsproblemen komen gasten naar de Wiltzangk?
3. Hoe tevreden zijn de gasten over de Wiltzangk?
4. Is het doel waarvoor gasten naar de Wiltzangk komen na ontslag bereikt?
5. Welke aanbevelingen zijn er voor kwaliteitsverbeteringen naar aanleiding van de vragenlijsten?

In de vorige hoofdstukken werden alle vragen beantwoord die gesteld worden in het doorlopende tevredenheidsonderzoek van de Wiltzangk. In 2009 is de vragenlijst aangepast.

De respons is in 2009 3 procent gestegen ten opzicht van 2007. Het aantal gasten is met 41 procent toegenomen vergeleken met 2007.

De verschillende onderwerpen die in het tevredenheidsonderzoek worden behandeld zijn afgebakend waardoor een goed zicht wordt verkregen op minder goede en sterke punten per item. Voor de directie geeft deze wijze van presenteren directe handvatten tot het inzetten van verbeteracties.

Aanbevolen wordt om in ieder geval aandacht te hebben voor de vragen waarop één of meer cliënten antwoordden, "ontevreden" te zijn over het onderwerp. Bovendien bestaat de mogelijkheid om de zo vastgestelde verbeterpunten te prioriteren en in een tijdsplan te zetten.

Net zoals voorgaande jaren zijn kritische cliënten in staat geweest om sterke punten van de Wiltzangk te benoemen en verbeterpunten. Kwaliteit verbetert immers als wordt beantwoord aan het verwachtingspatroon van de gasten.

5 Lijst met tabellen

TABEL 2-1HERKOMST GASTEN	7
TABEL 2-2 WOONSITUATIE GASTEN VOOR OPNAME	7
TABEL 2-3 VERBLIJFPLAATS GASTEN VOOR OPNAME	7
TABEL 2-4 TIJD VERSTREKEN TUSSEN OPNAME EN LAATSTE VERBLIJFPLAATS	8
TABEL 2-5 GASTEN ZIJN GEATTENDEERD DOOR	8
TABEL 2-6 GAST IS VERTROKKEN NAAR	8
TABEL 2-7 VERDELING VAN OPNAME-INDICATIES 2009	9
TABEL 2-8 GEBODEN ZORG	9
TABEL 2-9 BENODIGDE ZORG NA ONTSLAG	10

6 Lijst met grafieken

GRAFIEK 2-1 LEEFTIJDVERDELING IN 2009 IN PERCENTAGE	6
GRAFIEK 2-2 OPNAMEDUUR IN 2009	6