

Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek 't Kloosterhof

1. Inleiding

't Kloosterhof dient één maal per twee jaar een cliënttevredenheidsonderzoek te laten uitvoeren.

Op elke locatie van Zorgcentra Meerlanden is daarom een cliëntraadpleging verricht:

- onder de cliënten met een somatische aandoening (verzorgingshuisbewoners) via interviews;
- onder de contactpersonen van PG-cliënten via een schriftelijke vragenlijst.

Deze bijlage geeft alleen de uitkomsten onder de “verzorgingshuisbewoners” weer.

2. Algemeen

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten met een somatische aandoening is gebruik gemaakt van een vragenlijst bestaande uit 66 gesloten vragen en één open vraag.

Er zijn 31 cliënten benaderd voor een interview. Met 29 cliënten kon een interview worden gehouden. De respons komt hiermee op **93,5%**.

De gemiddelde leeftijd van de cliënten die deelgenomen hebben bedroeg **89 jaar**.

3. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

Van de geraadpleegde cliënten geeft 96% aan dat de verzorging gebeurt wanneer zij dat willen en ook op de manier waarop zij dat willen. Volgens alle cliënten die dagelijks incontinentiemateriaal gebruiken en het nodig vinden, wordt hun incontinentiemateriaal op tijd verschoond.

Alle geraadpleegde cliënten geven aan dat de maaltijden lekker zijn. 14% zegt te kunnen kiezen wanneer ze de warme maaltijd eten.

4. Ervaren privacy en woonruimte

Van de geraadpleegde cliënten geeft 86% aan dat hun woonruimte goed wordt schoongehouden.

Alle geraadpleegde cliënten geven aan dat de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, prettig zijn om in te verblijven. Volgens 89% gaan de cliënten in 't Kloosterhof prettig met elkaar om en 96% zegt genoeg mogelijkheden voor contact met anderen te ervaren.

Alle geraadpleegde cliënten voor wie dit van toepassing is, geven aan dat de sfeer tijdens het eten goed is.

De ondervraagde cliënten geven allemaal aan dat ze voldoende privacy hebben als ze naar het toilet gaan. Alle geraadpleegde cliënten kunnen zelf bepalen hoe hun kamer of woonruimte is ingericht en iedereen kan zich met bezoek op een rustige plek terug trekken.

Ook zeggen alle cliënten alleen te kunnen zijn als zij dat willen en men ervaart dat medewerkers hen met rust laten als zij dat willen.

De temperatuur in de woonruimte wordt door alle ondervraagde cliënten als aangenaam ervaren.

93% van de geraadpleegde cliënten zegt zich veilig te voelen in huis.

21% geeft aan dat hen is uitgelegd wat zij moeten doen bij brand.

5. Participatie

93% van de geraadpleegde cliënten geeft aan genoeg mogelijkheden te hebben voor activiteiten en dagelijkse bezigheden. Volgens 96% worden zij goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in

't Kloosterhof en worden er genoeg activiteiten georganiseerd.

Van de geraadpleegde cliënten zegt 87% dat de activiteiten die georganiseerd worden leuk zijn. Volgens 96% van de geraadpleegde cliënten voor wie dat nodig is, is er hulp van verzorgenden, vrijwilligers of naasten als ze ergens naar toe willen.

Van de geraadpleegde cliënten geeft 96% aan dat ze kunnen opstaan en naar bed gaan wanneer zij dat willen. Iedereen zegt zelf te kunnen bepalen hoe hun dag eruit ziet. Ook kunnen alle geraadpleegde cliënten komen waar ze willen in 't Kloosterhof en buitenshuis geldt dit voor 93%.

6. Mentaal welbevinden

Van de geraadpleegde cliënten ervaart 96% dat de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht hebben voor hoe het met hen gaat. Van de geraadpleegde cliënten geeft 4% aan ongerust te zijn en zegt 7% zich eenzaam te voelen.

36% van de geraadpleegde cliënten heeft op de vraag of zij bij een geestelijk verzorger terecht kunnen, geantwoord dit niet nodig of van toepassing te vinden.

83% van de overige cliënten zegt bij een geestelijk verzorger terecht te kunnen in 't Kloosterhof.

Alle geraadpleegde cliënten voelen zich thuis in 't Kloosterhof.

7. Kwaliteit van de zorgverleners

Van de geraadpleegde cliënten geeft 96% aan dat de zorgverleners vakkundig werken. Alle geraadpleegde cliënten vinden dat hun zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen en volgens eveneens 96% houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat ze zelf wel en niet kunnen. Alle geraadpleegde cliënten ervaren dat zorgverleners hun gezondheidsklachten serieus nemen.

Van de geraadpleegde cliënten voor wie dit van toepassing is, zegt 85% genoeg informatie te krijgen over nieuwe medicijnen en volgens alle geraadpleegde cliënten die er ervaring mee hebben, komt 't Kloosterhof de afspraken over verzorging en behandeling goed na.

Alle geraadpleegde cliënten geven aan dat de zorgverleners beleefd zijn tegen hen. De zorgverleners zijn volgens alle geraadpleegde cliënten die hier een mening over

hebben, bereid met hen te praten als iets niet goed is gegaan, ook vindt iedereen dat de zorgverleners aandachtig luisteren en goed antwoord geven op hun vragen.

8. Kwaliteit van de zorgorganisatie

Een derde van de geraadpleegde cliënten weet niet of zij een zorgleefplan van 't Kloosterhof hebben. Van de overige cliënten geeft 53% aan een zorgleefplan te hebben met daarin schriftelijke afspraken over de zorg die ze krijgen.

Van de geraadpleegde cliënten die het nodig of van toepassing vinden, zegt 91% te kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en zegt 96% mee te kunnen beslissen over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

Volgens alle geraadpleegde cliënten die er ervaring mee hebben, staat 't Kloosterhof open voor hun wensen en reageert de leiding goed op hun vragen of suggesties.

Van de geraadpleegde cliënten die dit weten, geeft 88% aan dat 't Kloosterhof hen genoeg informatie geeft over wat zij voor de cliënt kunnen doen en zegt 74% dat 't Kloosterhof hen genoeg informatie geeft over hun rechten.

70% van de cliënten die de vraag kunnen beantwoorden, is van mening dat 't Kloosterhof hen genoeg informatie gegeven heeft over haar beleid bij beslissingen over de zorg rond het levenseinde.

38% van de geraadpleegde cliënten weet geen antwoord op de vraag of er een cliëntenraad is. Volgens de overige geraadpleegde cliënten is er een cliëntenraad 93% zegt te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in 't Kloosterhof.

Alle geraadpleegde cliënten die hulp nodig hebben bij de toiletgang, geven aan dat ze op tijd worden geholpen als ze naar het toilet moeten. Volgens 67% van de geraadpleegde cliënten is er genoeg personeel in huis en volgens 90% hebben de zorgverleners genoeg tijd voor hen. 85% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat een medewerker binnen vijf minuten reageert als ze bellen.

9. Cijfers totaaloordeel

Cliënten geven gemiddeld als totaal oordeel: voor 't Kloosterhof **8,6** voor de verzorging **8,7**.

10. Extra vragen

't Kloosterhof heeft zelf ook nog twee vragen gesteld over het Winkeltje, die als volgt beantwoord zijn:

- alle geraadpleegde cliënten die het nodig of van toepassing achten, vinden het assortiment toereikend
- alle geraadpleegde cliënten zijn van mening dat de openingstijden aan hun wensen voldoen.