

Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek De Meerstede

1. Inleiding

De Meerstede 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.

In De Meerstede hebben cliënten in de extramurale zorg ook een schriftelijke vragenlijst ontvangen.

Deze bijlage geeft alleen de uitkomsten onder de contactpersonen van de cliënten met PG-meerzorg weer.

Omdat in De Meerstede minder vertegenwoordigers geraadpleegd zijn dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, namelijk 29, zijn ook de conclusies gebaseerd op een kleiner aantal vertegenwoordigers. Dat kan gevolgen hebben voor de analyse van de uitkomsten: hoe minder respondenten er immers zijn, hoe groter de kans dat antwoorden van één of enkele vertegenwoordigers het totaalbeeld voor De Meerstede vertekenen.

2. Algemeen

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten met een PG-aandoening is gebruik gemaakt van een vragenlijst bestaande uit 64 gesloten vragen en één open vraag.

Er zijn 29 vertegenwoordigers benaderd met een vragenlijst. 24 vragenlijsten zijn geretourneerd. De respons komt hiermee op **85,7%**.

De gemiddelde leeftijd van de bewoners waarvan de contactpersonen deelgenomen hebben aan het onderzoek bedroeg **87,8 jaar**.

3. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

83% van de geraadpleegde vertegenwoordigers vindt dat de verzorging gebeurt wanneer zij dat willen. Volgens 86% ziet de cliënt er schoon en verzorgd uit. Bijna alle vertegenwoordigers vinden dat, indien van toepassing, incontinentie-materiaal op tijd verschoond wordt en 71% vindt dat het gebit goed verzorgd wordt.

Bijna alle vertegenwoordigers zijn van mening dat de warme maaltijd er verzorgd uitziet en volgens 86% is er genoeg hulp bij het eten. Alle vertegenwoordigers die deze vraag beantwoorden vinden dat er genoeg tijd is om te eten en dat de maaltijden genoeg gespreid zijn over de dag.

4. Woon- en leefsituatie

67% van de vertegenwoordigers vindt dat de woonruimte van de cliënt goed wordt schoongehouden.

Bijna alle vertegenwoordigers geven aan dat de algemene ruimten prettig zijn om in te verblijven.

Volgens drie-vierde deel van de vertegenwoordigers gaan de cliënten prettig met elkaar om en 81% is van mening dat De Meerstede gezelligheid en contact met anderen biedt.

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft 83% aan dat de cliënt genoeg woonruimte heeft. Volgens 88% kan de cliënt zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken en 92% geeft aan dat de cliënt zelf kan bepalen hoe de eigen kamer of woonruimte is ingericht.

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers ervaart 77% genoeg toezicht en personeel dat alert is in de huiskamer, gangen, liften, enz.

5. Participatie

Alle vertegenwoordigers geven aan dat de cliënt genoeg mogelijkheden heeft voor activiteiten en dagelijkse bezigheden. Vrijwel alle respondenten vinden dat er genoeg activiteiten georganiseerd worden door De Meerstede en volgens 65% sluiten de georganiseerde activiteiten aan bij wat de cliënt leuk vindt. Volgens 61% van de vertegenwoordigers is er hulp voor de cliënt om naar buiten te gaan of uitstapjes te maken (hulp van zorgverleners, vrijwilligers en naasten).

6. Mentaal welbevinden

84% van de vertegenwoordigers geeft aan dat de zorgverleners genoeg aandacht hebben voor hoe het met de cliënt gaat.

7. Kwaliteit van de zorgverleners

Volgens 90% van de geraadpleegde vertegenwoordigers komt De Meerstede de afspraken over de verzorging en behandeling van de cliënt goed na. Alle respondenten vinden dat de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig werken.

91% vindt dat de verzorgenden en verpleegkundigen goed kunnen omgaan met de cliënten en 96% geeft aan dat ze voldoende rekening houden met wat de cliënt zelf wel en niet kan.

Bijna alle vertegenwoordigers menen dat de zorgverleners de gezondheidsklachten van de cliënt serieus nemen.

78% van de vertegenwoordigers die er ervaring mee hebben, zegt goede informatie over medicijnen te krijgen.

91% van de vertegenwoordigers ervaart dat zij met de zorgverleners kunnen praten als iets niet goed is gegaan. Volgens 87% geven de zorgverleners goed antwoord op hun vragen en volgens alle respondenten zijn de zorgverleners beleefd tegen de cliënt.

Van de vertegenwoordigers geeft 85% aan dat de zorgverleners zorgvuldig omgaan met de persoonlijke eigendommen van de cliënt.

8. Kwaliteit van de zorgorganisatie

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers zeggen dat er een zorgleefplan voor de cliënt is gemaakt met daarin schriftelijke afspraken over de zorg die de cliënt krijgt.

86% van de vertegenwoordigers zegt mee te kunnen beslissen over wat voor zorg of hulp de cliënt krijgt en ervaart dat de leiding goed reageert op hun vragen en suggesties. Volgens 81% van de vertegenwoordigers staat De Meerstede open voor hun wensen en volgens 78% overleggen de verzorgenden en verpleegkundigen met hen over wat er moet gebeuren.

Van de vertegenwoordigers geeft 86% aan dat De Meerstede hen genoeg informatie geeft over wat zij voor de cliënt kan doen. 81% zegt dat De Meerstede hen genoeg informatie geeft over de rechten van de bewoner.

91% meldt dat De Meerstede hen heeft uitgelegd wat er van de vertegenwoordigers wordt verwacht en 83% is van mening dat De Meerstede hen genoeg informatie gegeven heeft over haar beleid bij beslissingen over de zorg rond het levenseinde.

43% van de vertegenwoordigers weet geen antwoord op de vraag of er een cliëntenraad is. Alle overige vertegenwoordigers weten dat er een cliëntenraad is.

91% zegt te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in De Meerstede.

Van de vertegenwoordigers zegt 85% de leidinggevende of hun contactpersoon telefonisch makkelijk te kunnen bereiken. 91% ervaart dat ze snel op de hoogte gesteld worden als er iets met de cliënt aan de hand is en dat ze een goed contact hebben met de zorgverleners.

Aan vertegenwoordigers is gevraagd of de zorgverleners genoeg tijd hebben voor de cliënt en volgens 81% is dat het geval.

96% zegt dat de cliënt kan opstaan en naar bed kan gaan op tijden die bij hem/haar passen en volgens 92% van de vertegenwoordigers die het weten of van toepassing vinden, wordt de cliënt op tijd geholpen wanneer hij/zij naar het toilet moet.

58% van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent dat er genoeg personeel in huis is.

9. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

Bijna de helft van de vertegenwoordigers heeft aangegeven de vragen over de vrijheidsbeperkende maatregelen niet van toepassing te vinden.

92% van de overige vertegenwoordigers geeft aan dat De Meerstede hen heeft verteld wat de rechten van de bewoner zijn bij het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen en dat voor het toepassen van deze maatregelen hun toestemming wordt gevraagd.

10. Cijfers totaaloordeel

Vertegenwoordigers geven gemiddeld als totaal oordeel: voor De Meerstede **7,5** voor de verzorging **7,8**.