

Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek De Meerstede

1. Inleiding

De Meerstede dient 1 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 “verzorgingshuisbewoners” weer.

Op basis van onderstaande uitkomsten zijn aanbevelingen gegeven. Deze aanbevelingen zijn verwerkt in een plan van aanpak dat door het MT en de Centrale Cliënten- en Familieraad vastgesteld en voorzien wordt van een prioritering. Wij houden u hierover nader op de hoogte.

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 36 bewoners benaderd voor een interview. Met 30 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons komt hiermee op **83,3%**.

De gemiddelde leeftijd van de bewoners die deelgenomen hebben bedroeg **87,7 jaar**.

3. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

Drie-vierde deel van de cliënten die geïnterviewd zijn¹ vindt dat de verzorging gebeurt wanneer zij dat willen. (Bijna) Alle cliënten vindt dat de verzorging ook gebeurt op de manier waarop zij dat willen en indien van toepassing dat incontinentie-materiaal op tijd wordt verschoond.

67% van de bewoners vindt de maaltijden lekker, maar niemand zegt te kunnen kiezen wanneer ze de warme maaltijd eten.

4. Woon- en leefsituatie

Drie-vierde deel van de cliënten vindt dat hun woonruimte goed wordt schoongehouden.

Bijna alle cliënten geven aan dat de algemene ruimten prettig zijn om in te verblijven en iedereen vindt de sfeer tijdens het eten goed.

Drie-vierde deel vindt dat de bewoners prettig met elkaar omgaan en 67% vindt dat er genoeg mogelijkheden voor contact met anderen.

De cliënten geven aan voldoende privacy te ervaren als ze naar het toilet gaan en bijna iedereen meent dat zij zelf kunnen bepalen hoe hun woonruimte is ingericht (met eigen spullen, enz.)

¹ Dit geldt voor alle percentages en aantallen

Alle cliënten zijn van mening dat zij zich met bezoek op een rustige plek kunnen terugtrekken, alleen kunnen zijn als zij dat willen en dat medewerkers hen met rust laten als zij dat willen;

Door 90% van de cliënten wordt de temperatuur in de woonruimte als aangenaam ervaren.

Alle bewoners zeggen zich veilig te voelen in huis, maar minder dan de helft geeft aan dat hen is uitgelegd wat zij moeten doen bij brand.

5. Participatie

(bijna) Alle cliënten vinden dat zij goed op de hoogte gehouden worden van de activiteiten en dat De Meerstede genoeg activiteiten organiseert.

70% vindt dat zij genoeg mogelijkheden hebben voor activiteiten en dagelijkse bezigheden en een kleine meerderheid vindt de georganiseerde activiteiten leuk.

Volgens 54% is er hulp van verzorgenden, vrijwilligers of naasten als ze ergens naar toe willen.

Bijna alle cliënten geven aan dat ze kunnen opstaan en naar bed gaan wanneer zij dat willen, dat ze

zelf kunnen bepalen hoe hun dag eruit ziet en dat ze kunnen komen waar ze willen in De Meerstede.

Een minderheid (41%) geeft aan dat zijn buitenshuis kunnen komen waar men wilt.

6. Mentaal welbevinden

Drie-vierde deel van de cliënten ervaart dat de verzorging voldoende aandacht heeft voor hoe het met hen gaat, is nooit of soms ongerust, voelt zich nooit of soms eenzaam en voelt zich thuis in De Meerstede.

Een krappe meerderheid geeft aan het niet nodig te vinden dat zij bij een geestelijk verzorger in de Meerstede terecht kunnen. Van de cliënten die dit wel nodig vinden, geeft bijna iedereen aan hierbij ook terecht te kunnen.

7. Kwaliteit van de zorgverleners

Bijna alle cliënten vinden dat de zorgverleners vakkundig werken, dat zij goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen, dat de verzorging rekening houdt met wat ze zelf wel en niet kunnen, dat gezondheidsklachten serieus genomen worden en dat De Meerstede de afspraken over verzorging en behandeling goed na komt.

Van de cliënten die er ervaring mee hebben, zegt 64% genoeg informatie te krijgen over nieuwe medicijnen (over de naam, werking en eventuele bijwerkingen).

Alle cliënten geven aan dat de zorgverleners beleefd zijn tegen hen en bijna iedereen vindt dat de zorgverleners aandachtig luisteren en goed antwoord geven op hun vragen.

Bijna alle cliënten die hier ervaring mee hebben geven aan dat de zorgverleners bereid met hen te praten als iets niet goed is gegaan.

8. Kwaliteit van de zorgorganisatie

Iets meer dan de helft van de cliënten kan geen antwoord geven op de vraag of zij een zorgleefplan hebben met daarin schriftelijke afspraken over de zorg.

Van de cliënten die hiervan wel op de hoogte zijn, geeft 86% aan hierover te beschikken.

64% van de cliënten geeft aan mee te kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en een kleine meerderheid zegt mee te kunnen beslissen over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

Volgens bijna alle cliënten staat De Meerstede open voor hun wensen en drie-vierde deel vindt dat de leiding goed reageert op hun vragen of suggesties.

88% geeft aan dat De Meerstede genoeg informatie geeft over wat zij voor de cliënt kunnen doen (mogelijkheden van wonen, zorg, activiteiten, enz.) en dat De Meerstede hen genoeg informatie geeft over hun rechten (bijv. meebeslissen over zorg/ klachtrecht).

64% is van mening dat De Meerstede hen genoeg informatie gegeven heeft over haar beleid bij beslissingen over de zorg rond het levenseinde (reanimatiebeleid, beleid rond euthanasie);

Iets meer dan één-vierde deel van de cliënten weet geen antwoord op de vraag of er een cliëntenraad is. Van degenen die deze vraag wel kunnen beantwoorden is er volgens bijna iedereen een cliëntenraad.

Iedereen weet bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in De Meerstede.

80% van de cliënten vindt dat ze op tijd geholpen worden als ze naar het toilet moeten.

Minder dan de helft van het aantal cliënten vindt dat er genoeg personeel in huis is en iets meer dan de helft vindt dat de zorgverleners genoeg tijd voor hen hebben.

72% van de cliënten geeft aan dat een medewerker binnen vijf minuten reageert als ze bellen.

9. Cijfers totaaloordeel

Cliënten geven gemiddeld als totaal oordeel: voor De Meerstede **7,7** voor de verzorging **8,0**.

10. Extra vragen

De Meerstede heeft zelf ook nog twee vragen gesteld, die als volgt beantwoord zijn:

- 80% van de geraadpleegde cliënten vindt het assortiment toereikend;
- 89% is van mening dat de openingstijden aan hun wensen voldoen.