

# Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek De Meerwende PG

## 1. Inleiding

De Meerwende 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-clianten via een schriftelijke vragenlijst.

Deze bijlage geeft alleen de uitkomsten onder de contactpersonen van de cliënten met een PG aandoening weer.

Omdat in De Meerwende minder vertegenwoordigers geraadpleegd zijn dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, namelijk 41, 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 Meerwende 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 41 vertegenwoordigers benaderd met een vragenlijst. 30 vragenlijsten zijn geretourneerd. De respons komt hiermee op **76,9%**.

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

## 3. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

Volgens alle geraadpleegde vertegenwoordigers gebeurt de verzorging van de cliënt op een manier die bij de cliënt past. Alle vertegenwoordigers vinden ook dat de cliënt er schoon en verzorgd uitziet. Van de vertegenwoordigers die het weten of van toepassing vinden, geeft 93% aan dat incontinentiemateriaal op tijd verschoond wordt en 88% dat het gebit van de cliënt goed verzorgd wordt.

Alle vertegenwoordigers vinden dat de warme maaltijden er verzorgd uitzien. Ook vinden alle respondenten dat er genoeg tijd is om te eten en dat de maaltijden genoeg gespreid zijn over de dag. Volgens bijna alle vertegenwoordigers die het weten of van toepassing vinden, is er genoeg hulp bij het eten.

## 4. Woon- en leefsituatie

Van de vertegenwoordigers van cliënten zegt 87% dat de woonruimte goed wordt schoongehouden.

Bijna alle geraadpleegde vertegenwoordigers zijn van mening dat de huiskamer, gang en hal, prettig zijn om in te verblijven en dat de cliënten prettig met elkaar omgaan. 86% vindt dat De Meerwende gezelligheid en contact met anderen biedt.

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers geven aan dat de cliënt genoeg woonruimte heeft en dat de cliënt zich met bezoek op een rustige plek kan terugtrekken. Bijna alle respondenten menen dat de cliënt zelf kan bepalen hoe de eigen woonruimte is ingericht.

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

## **5. Participatie**

Rond 90% van de vertegenwoordigers geeft aan dat de cliënt genoeg mogelijkheden heeft voor dagelijkse bezigheden en dat er genoeg activiteiten georganiseerd worden door De Meerwende. Volgens 64% sluiten de georganiseerde activiteiten aan bij wat de cliënt leuk vindt. Volgens 67% is er hulp voor de cliënt om naar buiten te gaan of uitstapjes te maken.

## **6. Mentaal welbevinden**

Vrijwel alle vertegenwoordigers geven aan dat de zorgverleners genoeg aandacht hebben voor hoe het met de cliënt gaat.

## **7. Kwaliteit van de zorgverleners**

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers vinden dat De Meerwende de afspraken over de verzorging en behandeling van de cliënt goed nakomt. Volgens alle respondenten werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig, kunnen ze goed omgaan met de cliënten en nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de cliënt serieus. 93% geeft aan dat de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende rekening houden met wat de cliënt zelf wel en niet kan.

77% van de vertegenwoordigers die er ervaring mee hebben, zegt goede informatie over medicijnen te krijgen.

Vrijwel alle vertegenwoordigers ervaren dat zij met de zorgverleners kunnen praten als er iets niet goed is gegaan en zij vinden eveneens dat de zorgverleners goed antwoord geven op hun vragen. Alle respondenten vinden de zorgverleners beleefd tegen de cliënt.

Vrijwel alle vertegenwoordigers geven aan dat de zorgverleners zorgvuldig omgaan met de persoonlijke eigendommen van de cliënt.

## **8. Kwaliteit van de zorgorganisatie**

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft 93% aan 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 volgens 88% staat De Meerwende open voor hun wensen.

Vrijwel alle respondenten ervaren dat de leiding goed reageert op hun vragen en suggesties en volgens 90% overleggen de verzorgenden en verpleegkundigen met hen over wat er moet gebeuren.

Van de vertegenwoordigers geeft 93% aan dat De Meerwende hen genoeg informatie geeft over wat zij voor de cliënt kunnen doen. 90% zegt dat De Meerwende hen genoeg informatie geeft over de rechten van de cliënt.

86% van de vertegenwoordigers meldt dat De Meerwende hen heeft uitgelegd wat er van de vertegenwoordigers wordt verwacht en 78% is van mening dat De Meerwende hen genoeg informatie gegeven heeft over haar beleid bij beslissingen over de zorg rond het levenseinde.

Alle vertegenwoordigers geven aan dat er een cliëntenraad is en weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in De Meerwende.

Vrijwel alle vertegenwoordigers vinden dat de leidinggevende of hun contactpersoon telefonisch makkelijk is te bereiken en dat ze een goed contact hebben met de zorgverleners. Allen zeggen dat ze snel op de hoogte gesteld worden als er iets met de cliënt aan de hand is.

Volgens 77% van de vertegenwoordigers hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de cliënt. Van de vertegenwoordigers die het weten of van toepassing vinden, zegt eveneens 77% dat de cliënt op tijd geholpen wordt wanneer hij/zij naar het toilet moet. 87% zegt dat de cliënt kan opstaan en naar bed kan gaan op tijden die bij hem/haar passen. 62% van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent dat er genoeg personeel in huis is.

## **9. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid**

59 tot 64% van de vertegenwoordigers van cliënten heeft aangegeven de vragen over de vrijheidsbeperkende maatregelen niet van toepassing te vinden.

Alle overige vertegenwoordigers van cliënten geven aan dat De Meerwende hen heeft verteld wat de rechten van de cliënt zijn bij het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen en dat voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen hun toestemming gevraagd wordt.

## **10. Cijfers totaaloordeel**

Vertegenwoordigers geven gemiddeld als totaal oordeel: voor De Meerwende **8,2** voor de verzorging **8,3**.