

# Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek De Meerwende

## 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 “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 47 cliënten benaderd voor een interview. Met 30 cliënten kon een interview worden gehouden. De respons komt hiermee op **63,3%**.

De gemiddelde leeftijd van de cliënten die deelgenomen hebben bedroeg **87,5 jaar**.

## 3. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

Van de geraadpleegde cliënten geeft 85% aan dat de verzorging gebeurt wanneer zij dat willen en volgens 92% gebeurt de verzorging ook op de manier waarop zij dat willen.

Volgens alle cliënten die dagelijks incontinentiemateriaal gebruiken en voor wie het van toepassing is, wordt hun incontinentiemateriaal op tijd verschoond

73% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de maaltijden lekker zijn. Niemand zegt te kunnen kiezen wanneer ze de warme maaltijd gebruiken.

## 4. Woon- en leefsituatie

Van de geraadpleegde cliënten geeft 66% aan dat hun woonruimte goed wordt schoongehouden.

## 5. Ervaren sfeer

Van de geraadpleegde cliënten geeft 93% aan dat de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, prettig zijn om in te verblijven. Volgens 73% van de cliënten die het weten of van toepassing vinden, gaan de cliënten in De Meerwende prettig met elkaar om.

92% zegt genoeg mogelijkheden voor contact met anderen te ervaren.

96% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de sfeer tijdens het eten goed is.

## 6. Ervaren privacy en woonruimte

Alle ondervraagde cliënten geven aan dat zij zelf bepalen hoe hun woonruimte is ingericht, dat zij zich met bezoek op een rustige plek terug kunnen trekken en alleen kunnen zijn als zij dat willen. Alle geraadpleegde cliënten ervaren dat medewerkers hen met rust laten als zij dat willen.

De temperatuur in de woonruimte wordt door 77% van de ondervraagde cliënten als aangenaam ervaren.

Alle geraadpleegde cliënten zeggen zich veilig te voelen in huis en 40% geeft aan dat hen is uitgelegd wat zij moeten doen bij brand.

## **7. Participatie**

83% van de geraadpleegde cliënten geeft aan genoeg mogelijkheden te hebben voor activiteiten en dagelijkse bezigheden. Alle geraadpleegde cliënten zijn van mening dat zij goed op de hoogte worden gehouden van de activiteiten in De Meerwende en 88% vindt dat De Meerwende genoeg activiteiten organiseert.

60% geeft aan dat de activiteiten die georganiseerd worden leuk zijn.

Volgens 77% 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 92% aan dat ze kunnen opstaan en naar bed gaan wanneer zij dat willen. 90% zegt zelf te kunnen bepalen hoe hun dag eruit ziet.

97% kan komen waar zij willen in De Meerwende en buitenshuis geldt dit voor 77%.

## **8. Mentaal welbevinden**

Van de geraadpleegde cliënten ervaart 69% dat de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht hebben voor hoe het met hen gaat.

13% geeft aan ongerust te zijn en 17% zegt zich eenzaam te voelen.

93% van de geraadpleegde cliënten zegt bij een geestelijk verzorger terecht te kunnen in De Meerwende, hierbij moet worden opgemerkt dat de helft van de ondervraagden deze vraag niet van toepassing of nodig acht.

Van de geraadpleegde cliënten voelt 93% zich thuis in De Meerwende.

## **9. Kwaliteit van de zorgverleners**

Van de geraadpleegde cliënten geeft 93% aan dat de zorgverleners vakkundig werken.

88% van de cliënten stelt dat hun zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen en volgens 96% houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat ze zelf wel en niet kunnen.

92% van de cliënten ervaart dat zorgverleners hun gezondheidsklachten serieus nemen.

Van de geraadpleegde cliënten, die de vraag van toepassing achten, zegt 63% genoeg informatie te krijgen over nieuwe medicijnen.

Volgens alle respondenten komt De Meerwende de afspraken over verzorging en behandeling goed na, maar niet allen hebben deze vraag beantwoord.

Alle geraadpleegde cliënten geven aan dat de zorgverleners beleefd zijn tegen hen.

Volgens 95% van de cliënten die er ervaring mee hebben, zijn de zorgverleners bereid met hen te praten als iets niet goed is gegaan.

Volgens 83% luisteren de zorgverleners aandachtig en volgens 90% geven de zorgverleners goed antwoord op hun vragen.

## 10. Kwaliteit van de zorgorganisatie

79% van de geraadpleegde cliënten geeft aan een zorgleefplan van De Meerwende te hebben met daarin schriftelijke afspraken over de zorg die ze krijgen.

Van de geraadpleegde cliënten zegt 88% te kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en 77% zegt mee te kunnen beslissen over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

Volgens 89%, voor wie de vraag van toepassing is, staat De Meerwende open voor hun wensen en 95% van de cliënten die er ervaring mee hebben, vindt dat de leiding goed reageert op hun vragen of suggesties.

Van de geraadpleegde cliënten geeft 89% aan dat De Meerwende hen genoeg informatie geeft over wat zij voor de cliënt kunnen doen.

87% van de cliënten die het weten, zegt dat De Meerwende hen genoeg informatie geeft over hun rechten. 62% is van mening dat De Meerwende hen genoeg informatie gegeven heeft over haar beleid bij beslissingen over de zorg rond het levenseinde.

Volgens 91% van de geraadpleegde cliënten, die aangeven dit te weten, is er een cliëntenraad en 93% zegt te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in de Meerwende.

Volgens 60% is er genoeg personeel in huis en volgens 57% hebben de zorgverleners genoeg tijd voor hen. 44% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat een medewerker binnen vijf minuten reageert als ze bellen.

## 11. Cijfers totaaloordeel

Cliënten geven gemiddeld als totaal oordeel: voor De Meerwende **7,9** voor de verzorging **8,1**.

## 12. Extra vragen

De Meerwende heeft zelf nog twee vragen gesteld over het Winkeltje, die als volgt beantwoord zijn:

- 44% van de geraadpleegde cliënten vindt het assortiment toereikend;
- 50% is van mening dat de openingstijden aan hun wensen voldoen.