

**Tevredenheid zorg- en dienstverlening**  
**Verzorgingshuis**  
**Unit 1, Unit 2, Unit 3 en Klaproos**  
**Oktober 2017**



Afdeling kwaliteit

## Voorwoord

Eén van de vereisten uit het kwaliteitskader is dat elke verpleeghuisorganisatie vanaf 2017 minimaal één keer per jaar informatie over cliëntervaring moet verzamelen. Het staat de organisatie vrij om op continue en real-time cliëntervaringen te meten. De informatie over de cliënttevredenheid is onderdeel van het jaarlijkse kwaliteitsverslag en kan onder andere gebruikt worden voor verbetering en voor keuze- informatie voor ( potentiële) cliënten.

Het jaar 2017 is een overgangsjaar, daarna kunnen zorgorganisaties wv kiezen uit een waaier van instrumenten

De opzet van dit Tevredenheidsonderzoek is gebaseerd op vragen uit het kwaliteitskader. De thema's zijn **persoonsgerichte zorg en ondersteuning en wonen en welzijn**.

## Bijzonderheden meting

Deze meting is conform planning in oktober 2017 uitgevoerd. Er zijn geen bijzondere zaken opgetreden.

## Vraagtypen

In de vragenlijst komen voor namelijk ervaringsvragen uit het nieuwe kwaliteitskader voor. De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van een grafiek.

## Aanknopingspunten voor verbetering

De uitkomsten van de kolomdiagrammen / cirkeldiagrammen kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten uit te halen.

Bijvoorbeeld: zijn de antwoorden van de respondenten negatief geweest; deze vragen kunnen onderwerpen van verbetering zijn. Het kan ook zijn dat de mening van de respondenten sterk uiteen lopen, dit kan ook een punt van aandacht zijn.

Bij negatieve antwoorden ( ontevreden) meer dan 20% moet er een verbeterplan uitgevoerd worden

## Dataverzameling

Alle bewoners hebben een begeleidende brief gekregen waarin uitgelegd werd wat het doel van de meting is.

Planning:

Week 39 Start met uitzetten vragenlijst en begeleidende brieven naar alle bewoners in het verzorgingshuis/ klaproos.

Week 41 Vrijwilligers gaan bij de bewoners lang om de vragenlijst gezamenlijk in te vullen

Week 43 retour vragenlijsten.

In het verzorgingshuis wonen in het totaal 63 bewoners.

Klaproos zes bewoners

Unit 1 20 bewoners

Unit 2 15 bewoners

Unit 3 17 bewoners

---

Totaal 63 bewoners

Met de Units werd overlegt welke bewoners aan het interview konden deelnemen.

In het totaal zijn er 32 vragenlijsten teruggekomen

Dit is een respons van 50,8%



## Waardering

De vragen uit de gebruikte vragenlijst kennen verschillende antwoordcategorieën. De cliënt/ contactpersoon kon kiezen uit emoticons ( in verschillende kleuren). Zie onderstaand uitleg hiervan.



Ontevreden ( lager dan een 5)



Neutraal ( 5 tot 7,5)



Tevreden ( boven een 7,5)



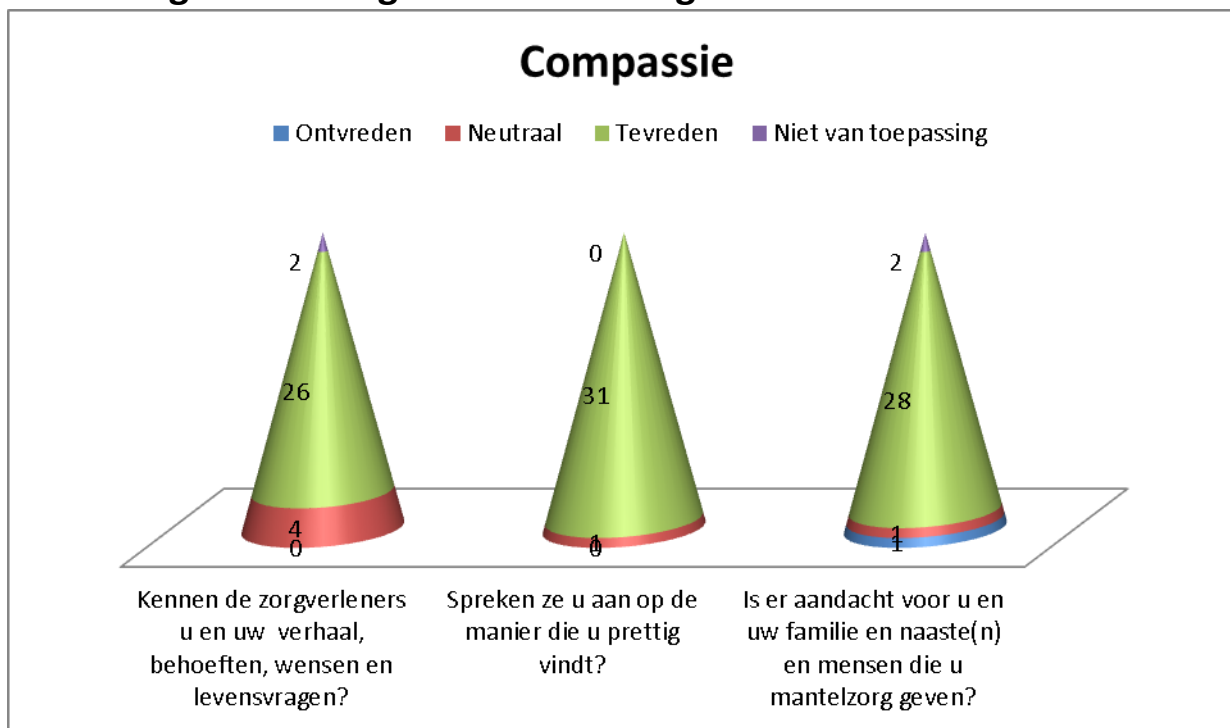
Niet van toepassing

## Uitleg diagrammen:

Kolomdiagram: in het kolomdiagram worden de gegevens zo gepresenteerd dat men in één oogopslag het aantal respondenten kan zien .

Cirkeldiagram: in het cirkeldiagram of taartdiagram wordt de verdeling in procenten weergegeven. De hele cirkel is 100%, door de cirkel in verschillende “taartpunten” op te delen is eenvoudig te zien wat de onderlinge verhoudingen zijn.

## Persoonsgerichte zorg & ondersteuning



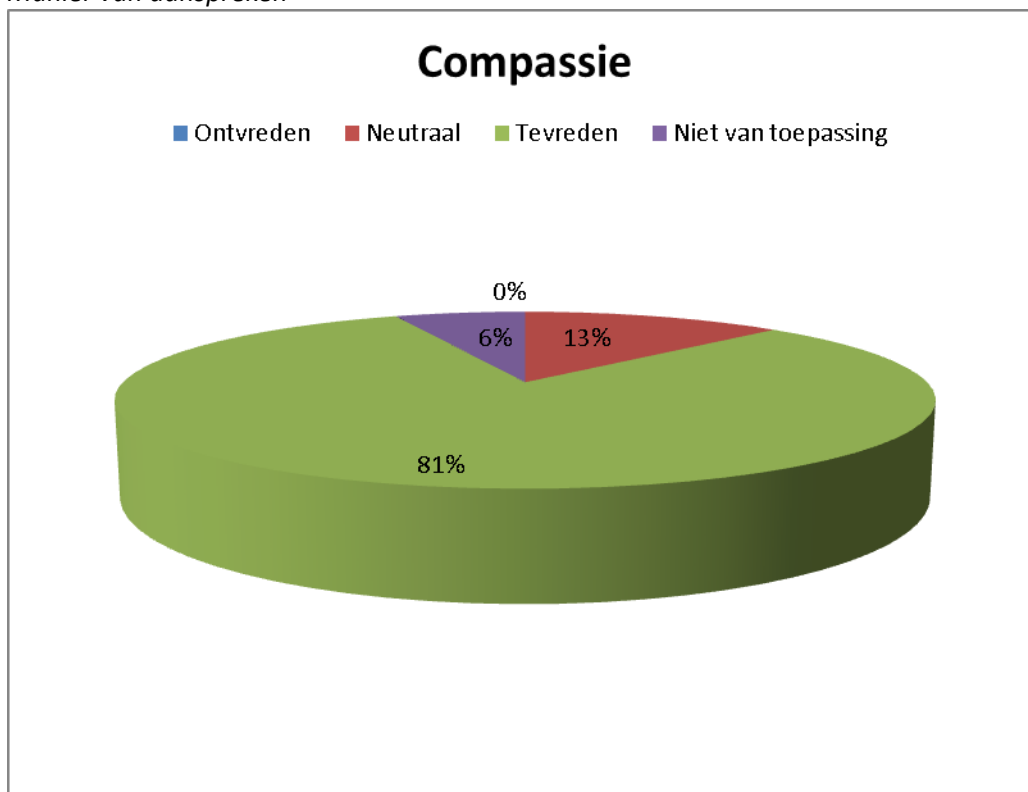
Heeft u aanbevelingen ter verbetering : *Geen*

Op- en aanmerking:

*Soms te lang wachten met bellen*

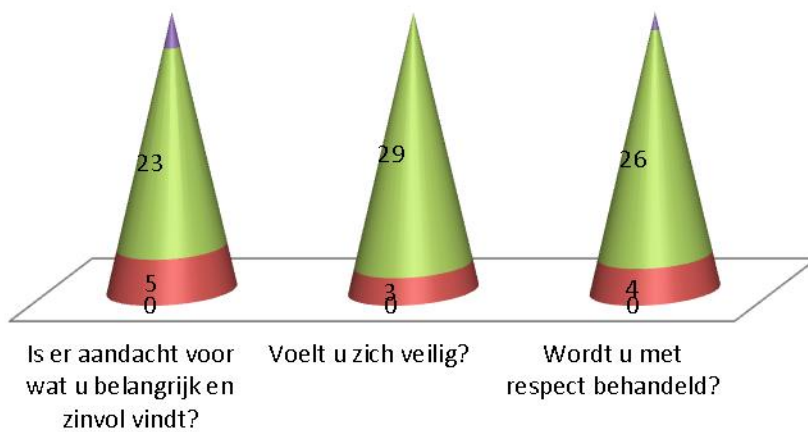
*Graag meer aandacht voor de familie*

*Manier van aanspreken*



## Uniek zijn

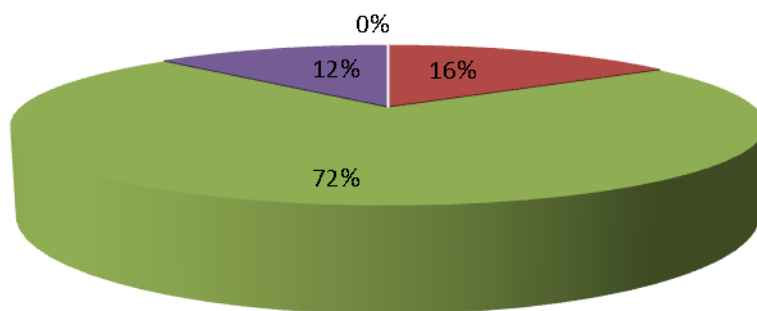
■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing

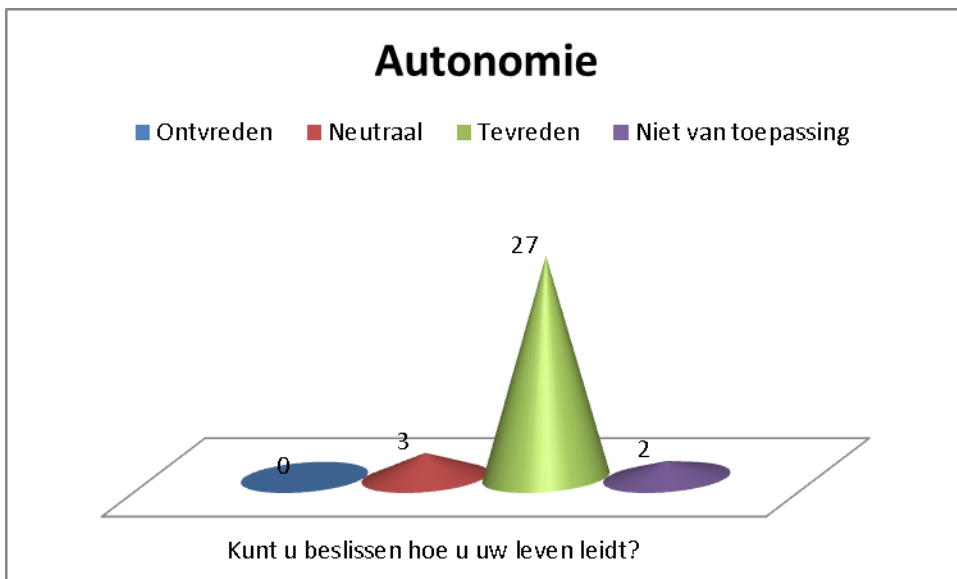


Heeft u aanbevelingen ter verbetering : *Geen*

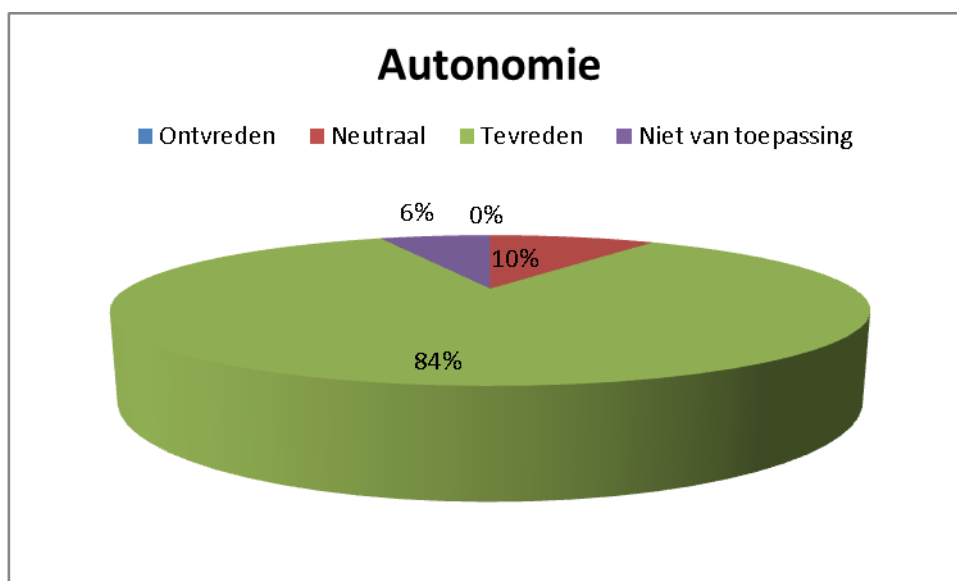
## Uniek zijn

■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing



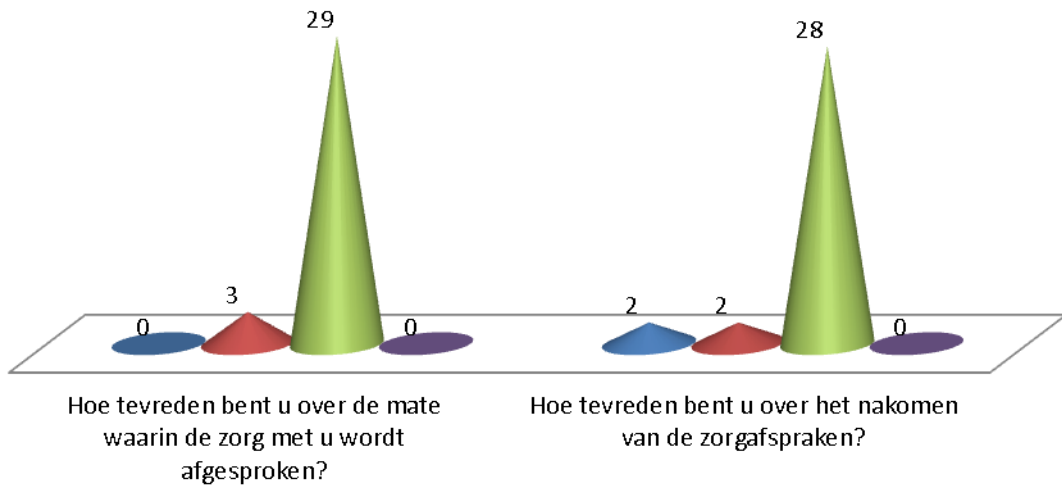


*Heeft u aanbevelingen ter verbetering : Geen*



## Zorgdoelen

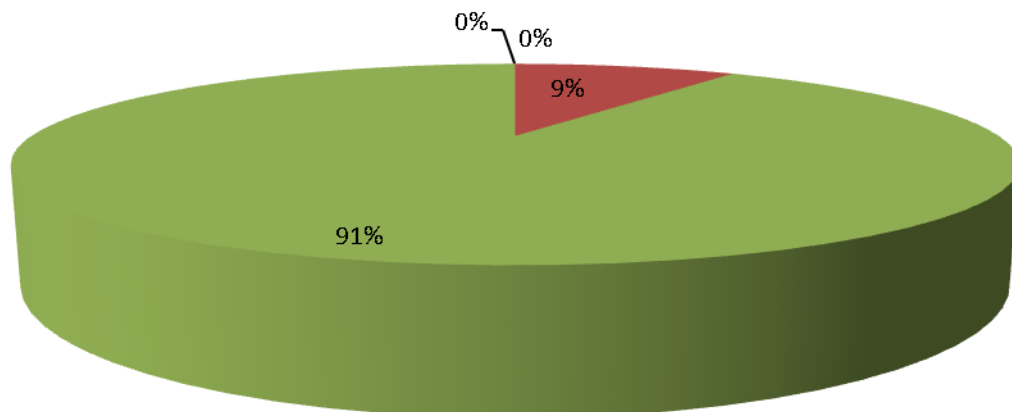
■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing



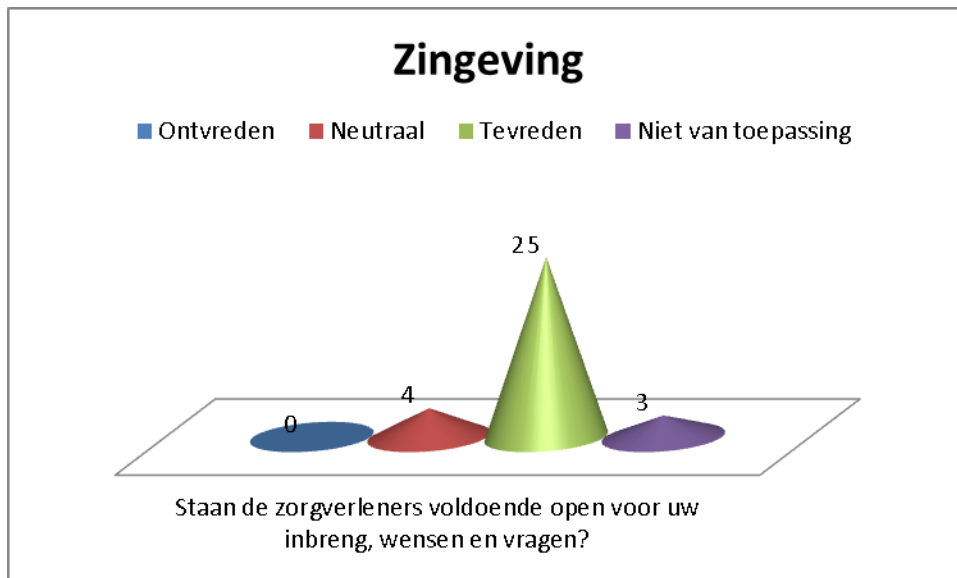
Heeft u aanbevelingen ter verbetering : Geen.  
Op- en aanmerking: Zeer tevreden over de zorg

## Zorgdoelen

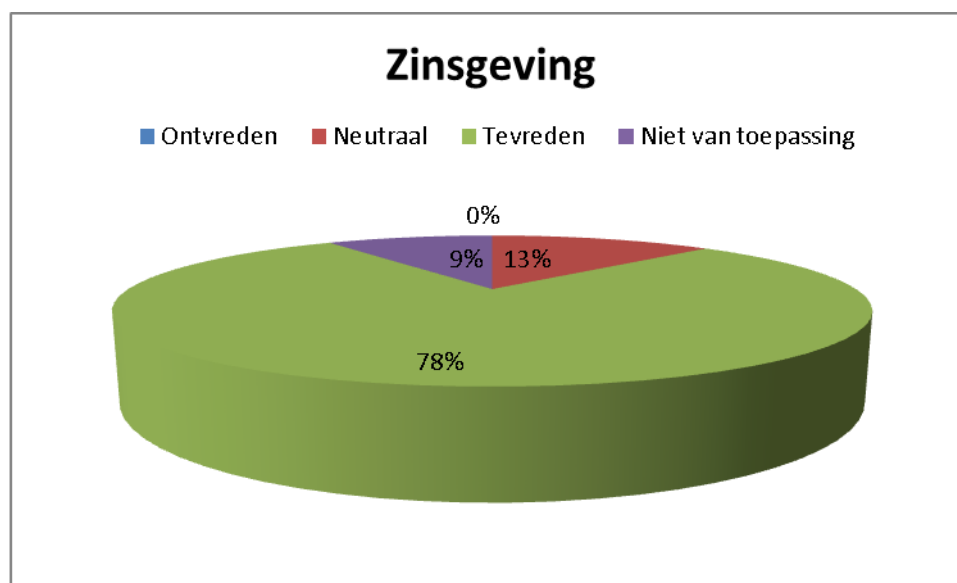
■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing



## Wonen en welzijn



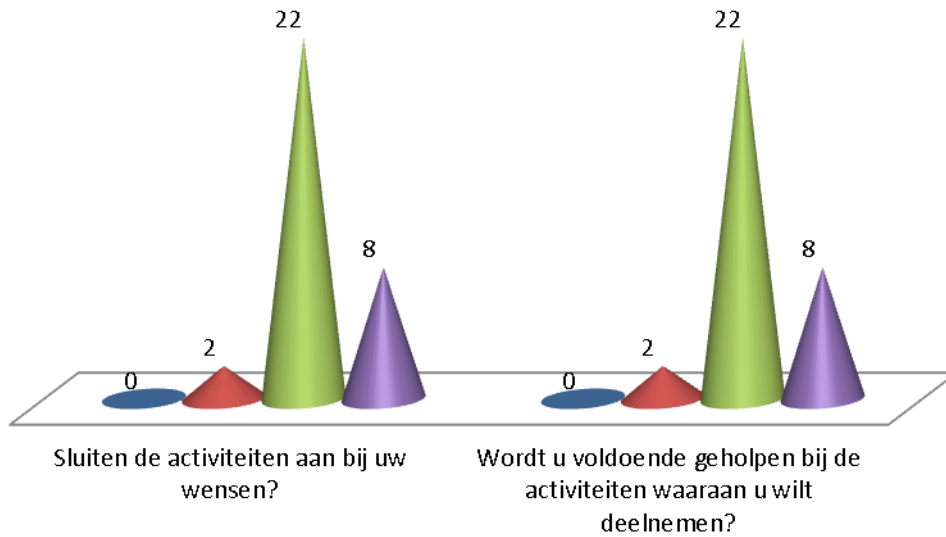
Heeft u aanbevelingen ter verbetering? Geen





## Zinvolle tijdsbesteding

■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing

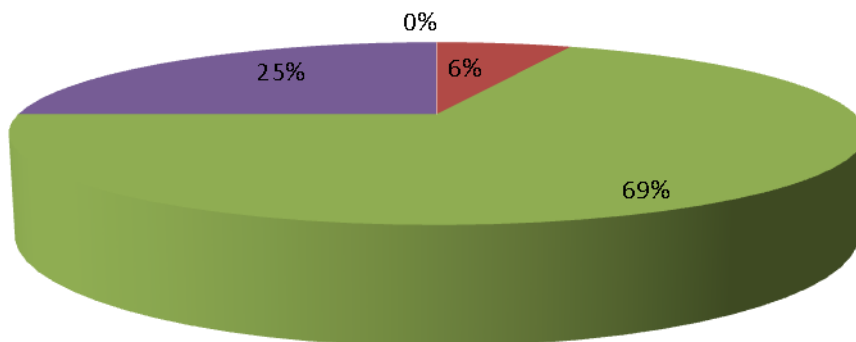


Heeft u aanbevelingen ter verbetering? Geen

Op- en aanmerkingen: Graag spelletjes doen

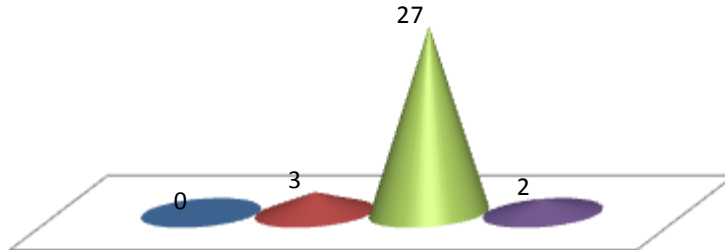
## Zinvolle tijdsbesteding

■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing



## Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing

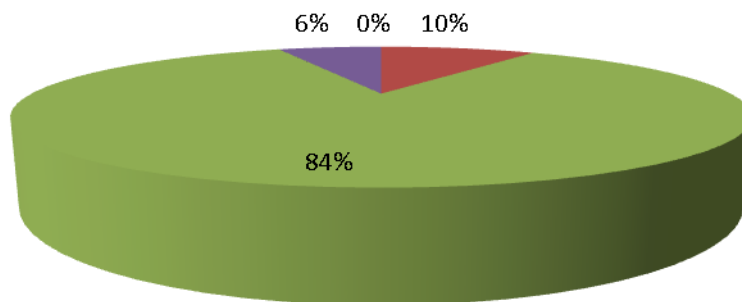


Is er voldoende aandacht/ ondersteuning voor de eerste contactpersoon/ mantelzorg?

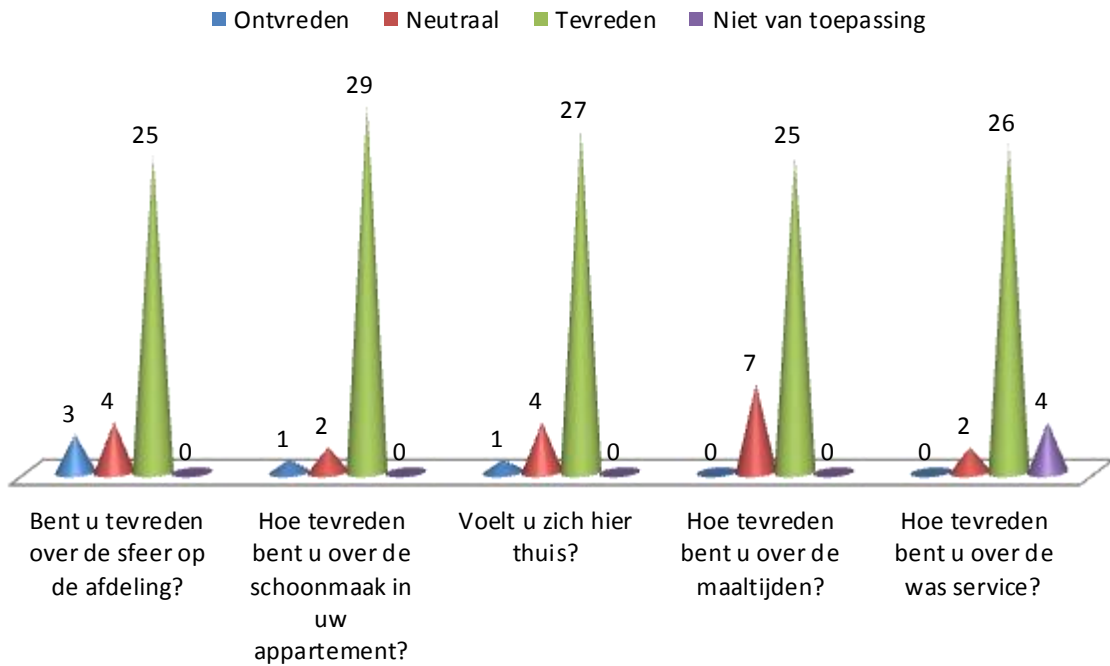
Heeft u aanbevelingen ter verbetering? Geen

## Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing



## Wooncomfort



Heeft u aanbevelingen ter verbetering? Geen

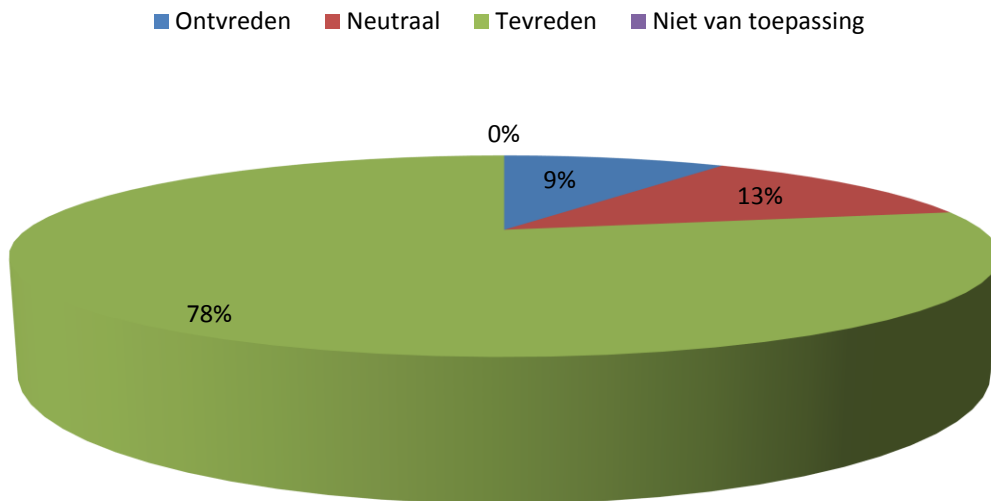
Kleding is vaak weg, nachthemden/ steunkousen /Niet tevreden over schoonmaak

Eten is goed

Meer aandacht voor het eten van ouderen > vis en groente zijn rauw

Eten is flauw

## Wooncomfort



Algemeen:

Zou u ons aanbevelen bij familie en kennissen?

Ja	29 Keer
Nee	3

**Gemiddelde cijfer: 7,9**