

Tevredenheid zorg- en dienstverlening vertegenwoordigers van bewoners

Lijster en Eiber

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 wvrs 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 uitgevoerd in de periode oktober 2017 en conform planning uitgevoerd. Er zijn geen bijzondere zaken opgetreden.

Vraagtypen

In de vragenlijst komen voor namelijk ervaringsvragen uit het kwaliteitskader voor.

De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van een kolom diagram. De gekleurde kolommen bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoord mogelijkheden.

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

De vragenlijsten zijn aan de vertegenwoordigers van de bewoners per post verstuurd. Bij de vragenlijsten zat een begeleidende brief waarin uitgelegd werd wat het doel van de meting was. Tevens werd een antwoordenvolp meegestuurd waarmee de cliënten de vragenlijst kosteloos konden retourneren.

Planning:

Week 39 Start met uitzetten vragenlijst en begeleidende brieven naar alle vertegenwoordigers van de bewoners van Lijster en Eiber.

Week 39 Verzending van de vragenlijsten inclusief de begeleidende brief aan alle respondenten.

Week 43 retour vragenlijsten.

Er werden in het totaal 40 vragenlijsten verstuurd aan alle vertegenwoordigers van de bewoners Lijster en Eiber.

In week 43 waren er 18 vragenlijsten binnen.

Dit is een respons van 45 %

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

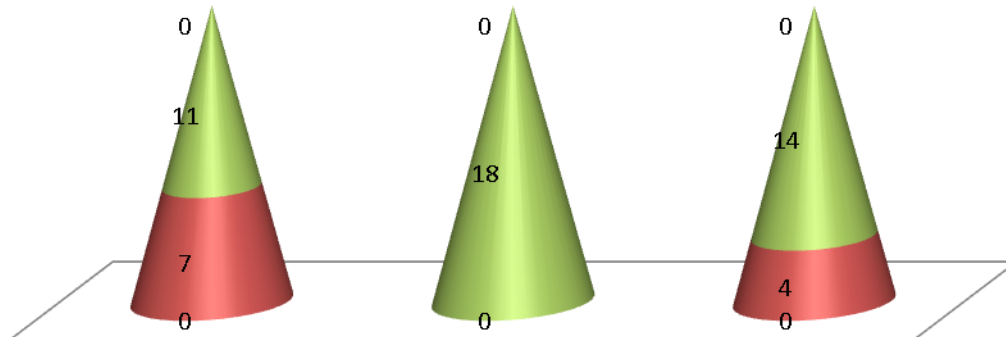
Uitleg diagrammen:

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.

Compassie

■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing



Kennen de zorgverleners het verhaal, behoeften, wensen en levensvragen van uw naaste?

Hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid van de zorgverleners?

Is er aandacht voor u en uw familie/mantelzorgers?

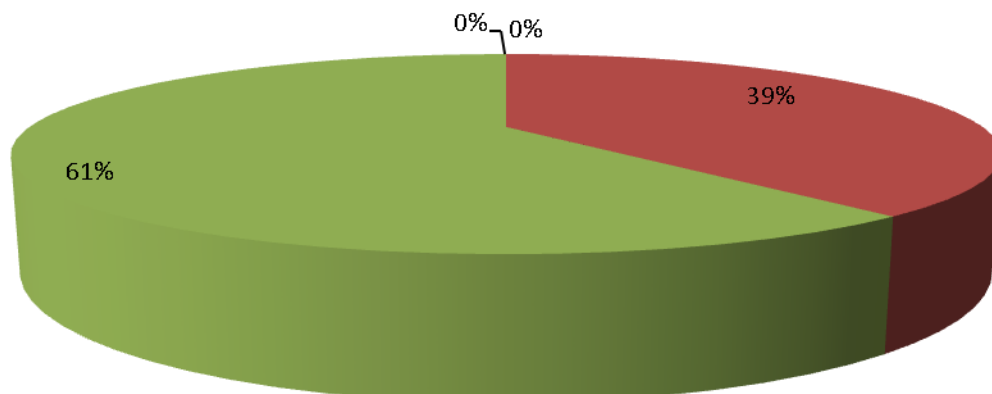
Heeft u aanbevelingen ter verbetering : Geen

Opmerkingen zijn:

- 1x Meer dezelfde zorgverleners op de afdeling. teveel andere mensen. Hier worden ze onrustig van
- 1x Houd het kleinschalig

Compassie

■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing



Uniek zijn

■ Ontvreden
 ■ Neutraal
 ■ Tevreden
 ■ Niet van toepassing



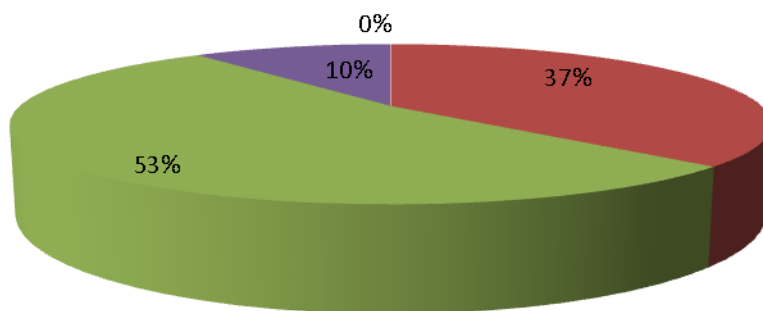
Heeft u aanbevelingen ter verbetering : *Geen*

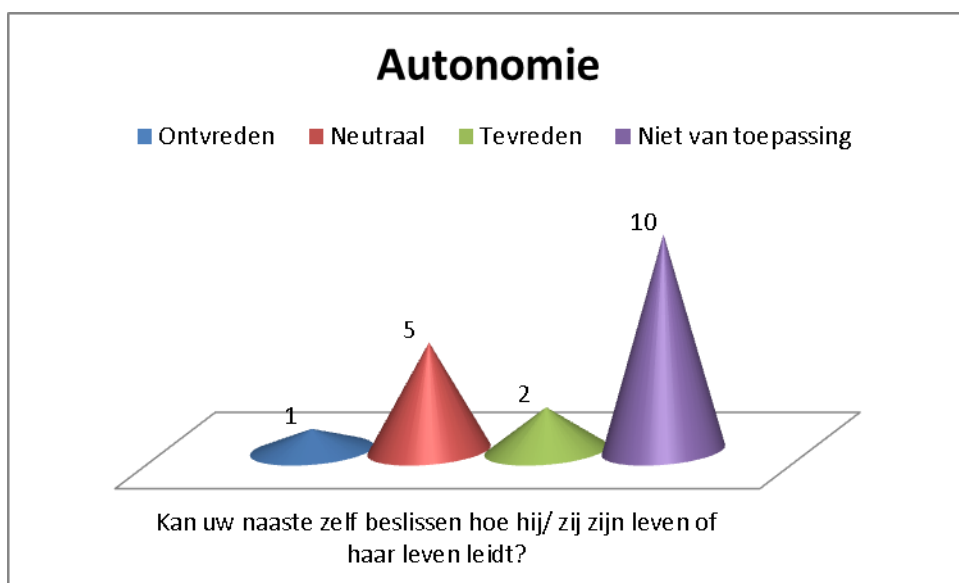
Opmerking is:

- 1x veel vakantiepersoneel

Uniek zijn

■ Ontvreden
 ■ Neutraal
 ■ Tevreden
 ■ Niet van toepassing

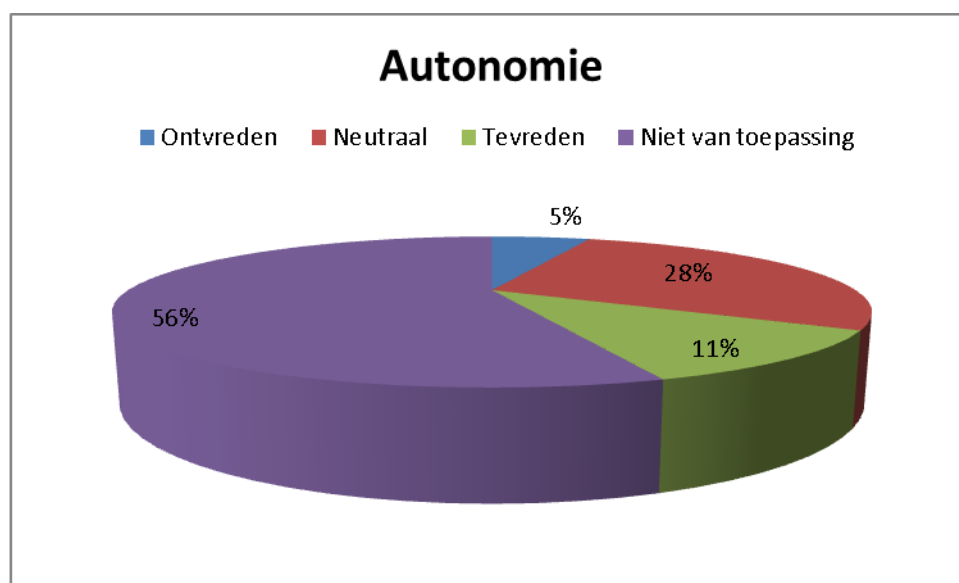




Heeft u aanbevelingen ter verbetering : *Geen*

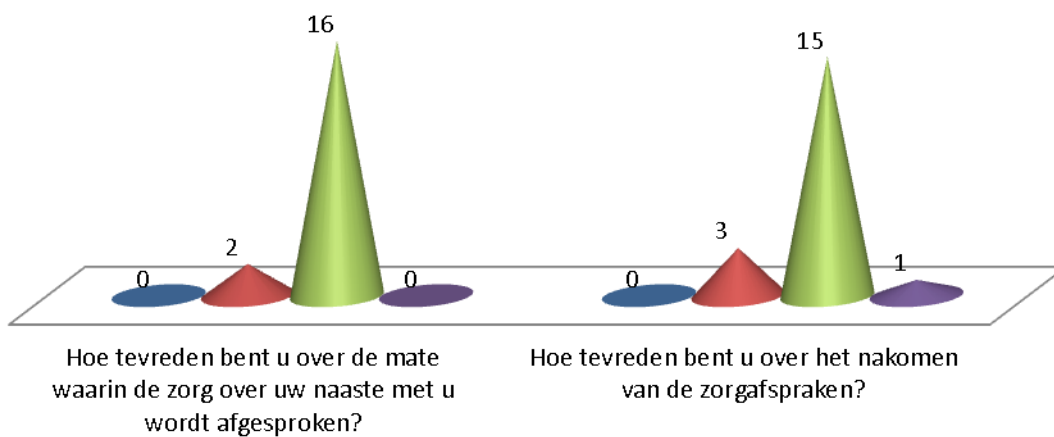
Opmerkingen zijn: *56% heeft niet van toepassing ingevuld.*

- *1x Kan zelf niet beslissen*
- *1x Voor zover mogelijk , de communicatie is moeilijk*
De meeste contactpersonen vinden dat de bewoner zelf geen beslissing kan nemen of hulp nodig hebben bij het nemen van beslissingen hoe de bewoner zijn leven of haar leven leidt.



Zorgdoelen

■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing



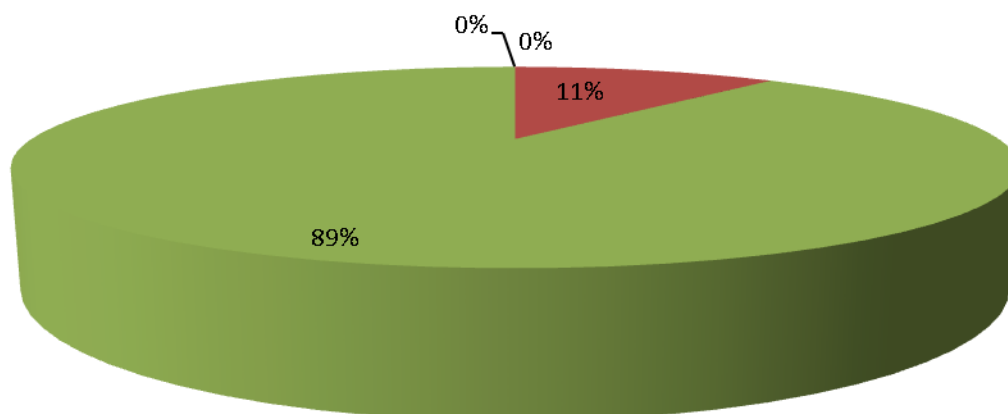
Heeft u aanbevelingen ter verbetering :Geen

Opmerkingen zijn:

- 1x Zo door blijven gaan
- 1x Er wordt nogal wat vergeten. De bewoner zegt zelf niets hierover (aldus de contactpersoon)

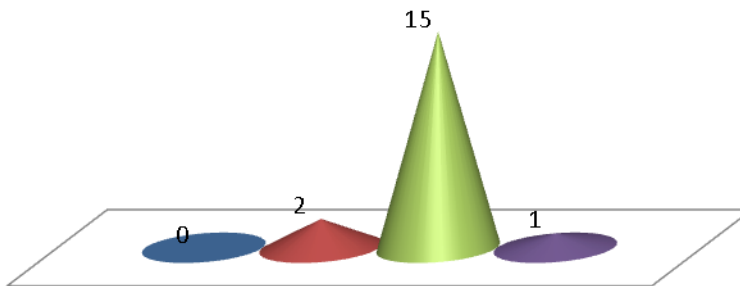
Zorgdoelen

■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing



Zingeving

■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing

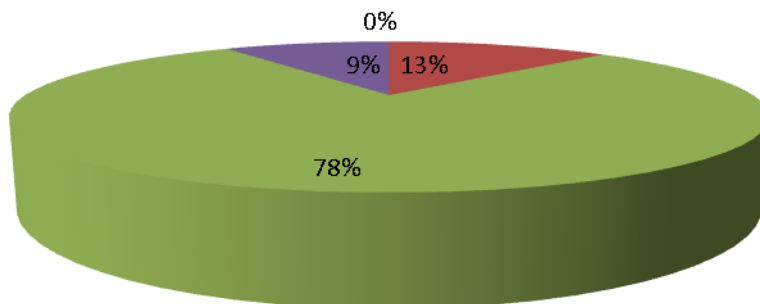


Staan de zorgverleners voldoende open voor uw inbreng, wensen en vragen?

Heeft u aanbevelingen ter verbetering? *Geen*

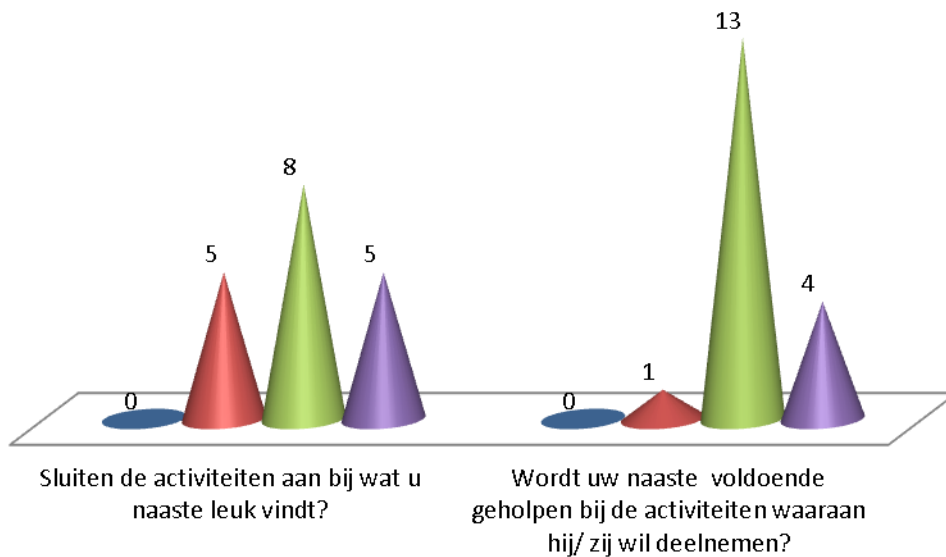
Zinsgeving

■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing



Zinvolle tijdsbesteding

■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing



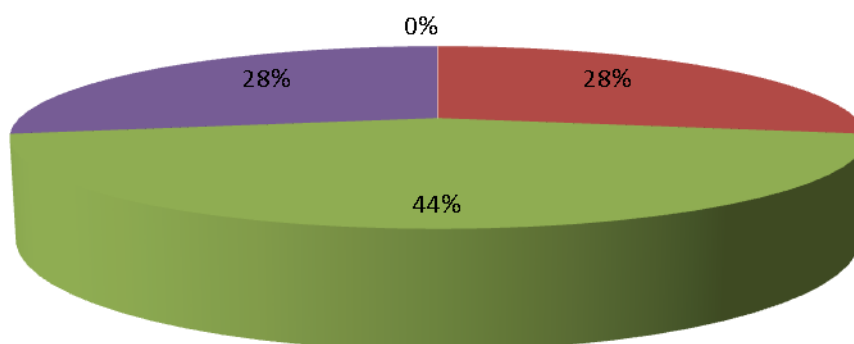
Heeft u aanbevelingen ter verbetering? Geen

Opmerking is:

- 1x Wat vaker gaan wandelen

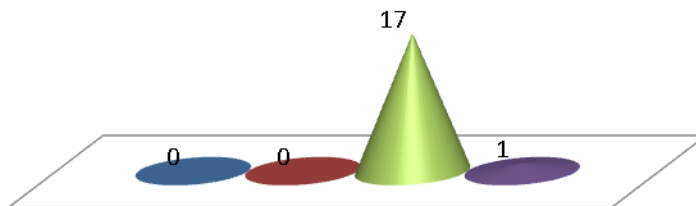
Zinvolle tijdsbesteding

■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing



Familieparticipatie en inzet vrijwilligersl

■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing



Is er voldoende aandacht/ ondersteuning voor u als eerste contactpersoon/ mantelzorger?

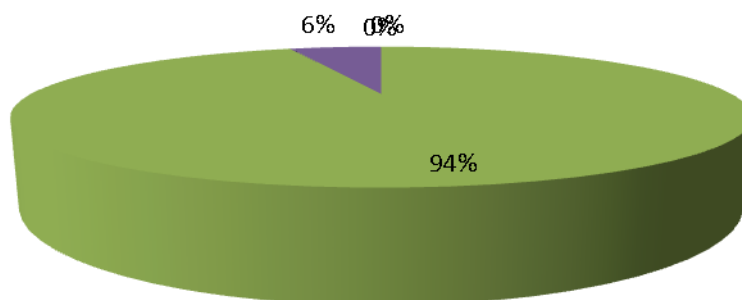
Heeft u aanbevelingen ter verbetering? Geen

Opmerkingen:

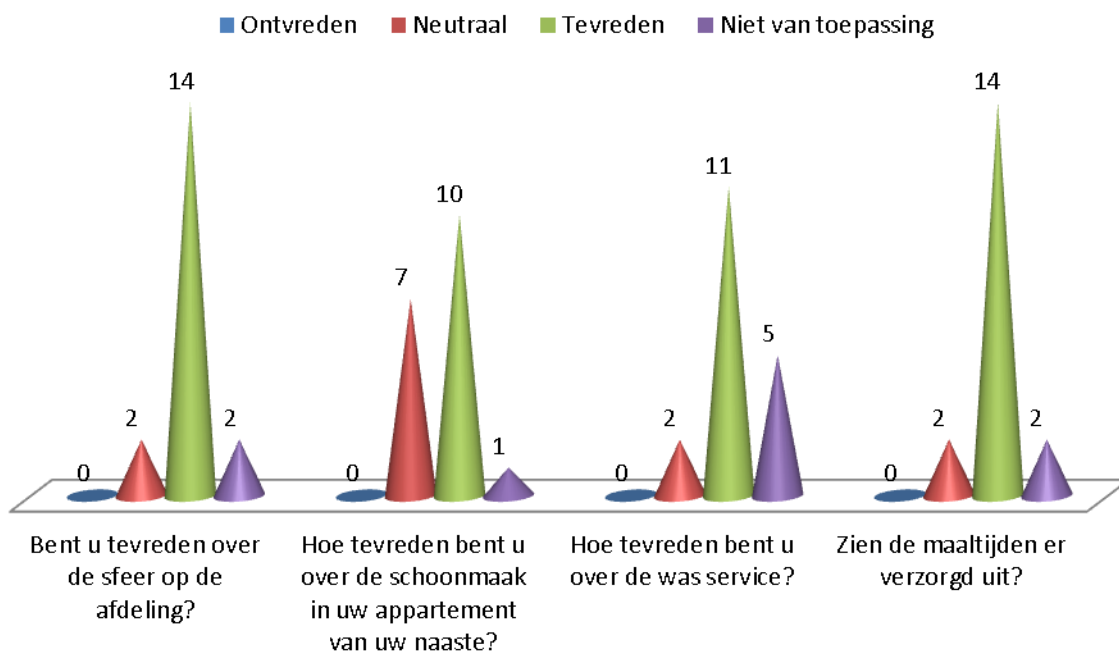
- 1x Als enige mantelzorger zou ik blij zijn dat er nog iemand (vrijwilliger) eens met mijn vader zou wandelen of gewoon even buiten zitten maar dat moet ik misschien zelf bij de zorg aangeven.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligersl

■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing



Wooncomfort



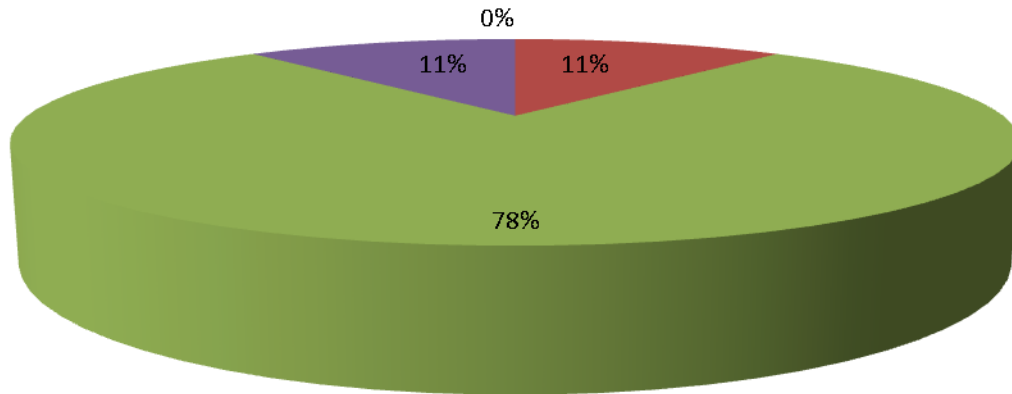
Heeft u aanbevelingen ter verbetering? Geen

Opmerkingen:

- 1x Ik doe de was zelf thuis
- 1x Op de afdeling koken en de mensen erbij betrekken
- 1x Schoonmaak van het appartement is echt minimaal
- 1x Wat betreft de schoonmaak: de hoeken worden niet goed schoongemaakt

Wooncomfort

■ Ontvreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Niet van toepassing



Algemeen:

Zou u ons aanbevelen bij familie en kennissen?

Ja	18
Nee	-

Gemiddelde Cijfer: 8,3