

Uitkomsten Client tevredenheidsonderzoek meting voorjaar 2014

Palliatieve zorg

Hospice De Regenboog, Logeerhuis en hospice In Via, Hospice en logeerhuis Valkenhaeghe

Van januari tot mei 2014 zijn verschillende cliënten die verbleven in een Hospice van Sint Annaklooster: De Regenboog, In Via of Valkenhaeghe, door een medewerker van Facit geïnterviewd ten behoeve van een onderzoek met de CQ-index Palliatieve Zorg. CQ-index wil zeggen dat het om een gestandaardiseerde systematiek gaat voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen en de kwaliteit van zorg vanuit cliëntenperspectief.

De vragenlijst is in 2009 ontwikkeld door het NIVEL samen met EMGO+ en de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Nederland loopt daarmee voorop in Europa. Kwaliteit van palliatieve zorg wordt op deze manier zichtbaar gemaakt.

We zijn trots op de resultaten! Zo vinden alle geraadpleegde cliënten dat hun zorgverleners aandachtig naar hen luisteren en dat zij genoeg tijd voor hen hebben.

Alle geraadpleegde cliënten geven aan dat zij begeleiding krijgen bij pijn.

Alle geraadpleegde cliënten geven aan zij kunnen meebeslissen over hun zorg en dat hun zorgverleners rekening houden met hun persoonlijke wensen. Ook zeggen zij allen dat hun zorgverleners beleefd tegen hen zijn en dat zij hen serieus nemen.

Alle cliënten geven aan terecht te kunnen bij een geestelijk verzorger, indien gewenst.

De uitkomsten geven reden tot grote tevredenheid. Op een aantal punten kunnen we nog verbeteren zoals meer helderheid verschaffen voor cliënten in wie hun aanspreekpunt is en zorgen dat alle vragen die cliënten hebben over voor en nadelen van behandelingen in beeld zijn. Deze verbeterpunten worden door het management in nauw overleg met de cliëntenraad en het team opgepakt.

Logeerhuiszorg

Logeerhuis en hospice In Via, Hospice en logeerhuis Valkenhaeghe

Van februari tot april 2014 zijn verschillende cliënten die verbleven in een Logeerhuis van Sint Annaklooster: In Via of Valkenhaeghe, door een medewerker van Facit geïnterviewd ten behoeve van een onderzoek naar hun ervaringen met de kwaliteit van zorg- en dienstverlening van Sint Annaklooster.

Uit het onderzoek blijkt dat cliënten uitermate tevreden zijn. Zij waarderen de zorg met een 9,1!

Alle geraadpleegde cliënten geven aan dat de zorgverleners vakkundig werken en stellen dat hun zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen. Volgens alle geraadpleegde cliënten komen Logeerhuizen In Via en Valkenhaeghe de afspraken over verzorging en behandeling goed na. Zij zeggen allen mee te kunnen beslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en zeggen mee te kunnen beslissen over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

Alle geraadpleegde cliënten vinden dat de cliënten in Logeerhuizen In Via en Valkenhaeghe prettig met elkaar om gaan. Alle geraadpleegde cliënten geven aan dat hun woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer) goed wordt schoongehouden. Van de geraadpleegde cliënten geeft 87% aan dat de maaltijden lekker zijn. Alle cliënten geven aan dat de sfeer tijdens het eten goed is.

De cliënttevredenheid in de logeerhuizen is erg hoog. Sint Annaklooster wil deze goede resultaten vasthouden. De resultaten en de aanbevelingen vanuit Facit zullen verwerkt worden in een plan van aanpak in overleg met de cliëntenraad.

Rentree

In februari 2014 zijn verschillende cliënten van Rentree geïnterviewd door een medewerker van Facit ten behoeve van het meten van hun ervaringen met de zorg en dienstverlening die Rentree biedt. Wanneer vragen niet door alle cliënten zijn beantwoord zijn deze niet meegenomen in de uitkomsten.

De resultaten geven reden tot tevredenheid. 83,3% van de geraadpleegde cliënten weet bij wie hij/zij met vragen, problemen of klachten terecht kan bij Rentree. Alle cliënten geven aan een vast aanspreekpunt te hebben. Het merendeel van de geraadpleegde cliënten (88,9%) heeft genoeg contact met de persoonlijk begeleider. Volgens alle cliënten luistert de persoonlijke begeleider naar hun mening.

88,9% van de cliënten geeft aan op de hoogte te zijn van de huisregels van Rentree, het merendeel zegt deze huisregels “goed” of “matig” te vinden.

70% van de geraadpleegde cliënten geeft aan contact te hebben met de burens of andere buurtbewoners. 72,2% van de geraadpleegde cliënten zeggen dat Rentree (samen met hen) een trajectplan heeft opgesteld met een duidelijke doelstelling. Bijna alle cliënten (90,9%) zeggen door Rentree gemotiveerd te worden om naar de doelen toe te werken.

88,3% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat zij Rentree doorgaans goed kunnen bereiken, volgens 80% is dit ook buiten kantooruren het geval.

Een aantal punten zullen worden opgepakt in een plan van aanpak om te komen tot verbetering. Dit geldt bijvoorbeeld voor een uitgebreidere informatievoorziening in het voortraject en het bespreken van psychosociale problemen zoals eenzaamheid. De uitkomsten zullen samen met het team en de cliënten worden besproken.

	Respons	Rapportcijfer	Sint Annaklooster aanbevelen bij vrienden en familie
De Regenboog	92%	8,4	90%
Hospices samen	85%	8,5	93%
Logeerhuizen In Via en Valkenhaeghe	83,3%	9,1	100%
In Via (logeren)		8,9	100%
Rentree	36,0%	7,3	