

Uitkomsten cliëntenraadpleging Consumer Quality Index

**Alrijne Zorggroep, Oever en
Steenstraat
22 september 2016**



Agenda

- Doel:
 - Presenteren van de uitkomsten van het onderzoek
 - Dialoog over sterke- en verbeterpunten

Vragenlijsten PG, CQ index

De vragenlijst:

- ☐ Gestandaardiseerde vragenlijsten, 34 vooral gesloten vragen, extra vragen toegevoegd aan de vragenlijst
- ☐ Zes weken de tijd om in te vullen
- ☐ Tussentijds drie reminders
- ☐ Eigen briefpapier en enveloppen Alrijne

Wie kregen een vragenlijst?

- ☐ Eerste contactpersoon van de bewoners sociale geriatric
- ☐ Exclusiecriteria:
 - Geen naaste of familielid; alleen wettelijk vertegenwoordiger
 - Verblijf/woonduur < 1 maand
 - Kortdurend verblijf
 - Terminale zorg/verblijf op palliatieve unit
 - Andere zwaarwegende redenen

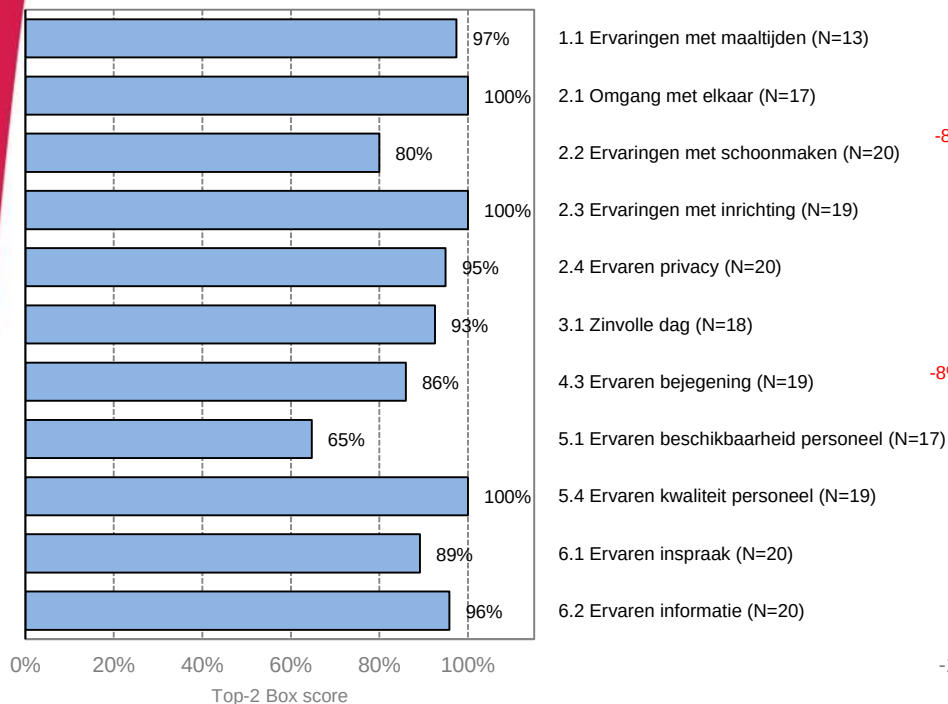
Respons

<i>Locatie</i>	PG
Oever	71,4% (20 van 28)
Steenstraat	79,3% (23 van 29)
Facit-metingen	77,3%

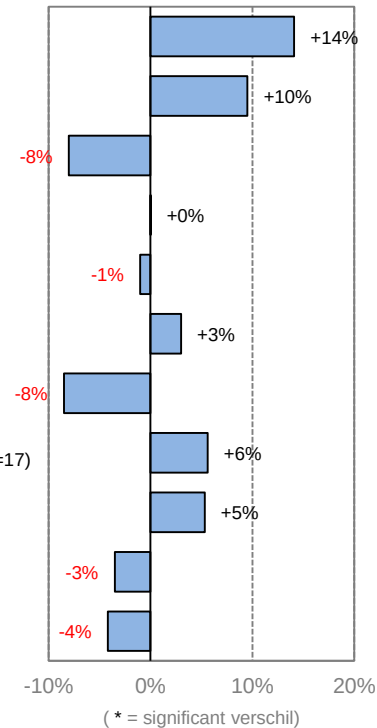
Top 2 Box scores

Percentage vertegenwoordigers van Oever met positieve ervaring op indicator

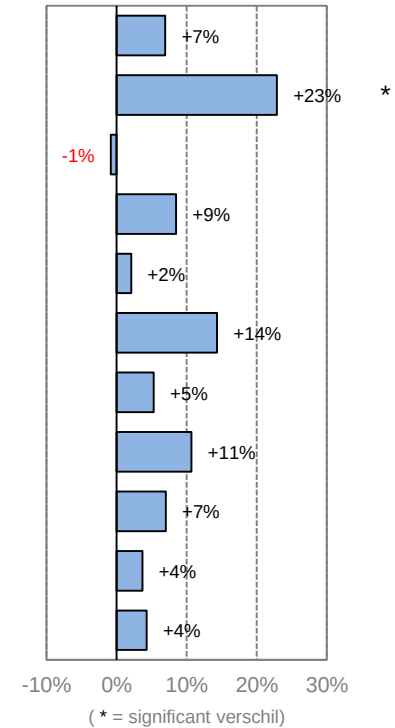
Percentage respondentent met positieve ervaring op indicator in Somatiek Oever '16



Verskil met Somatiek Oever '14

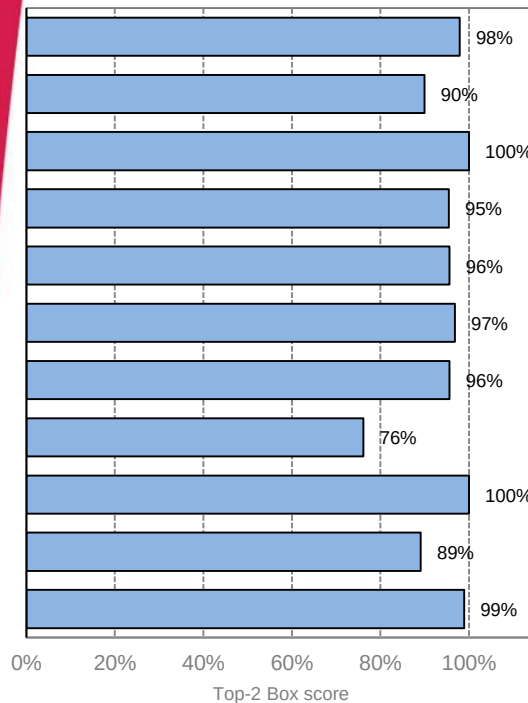


Verskil met Facit totaal

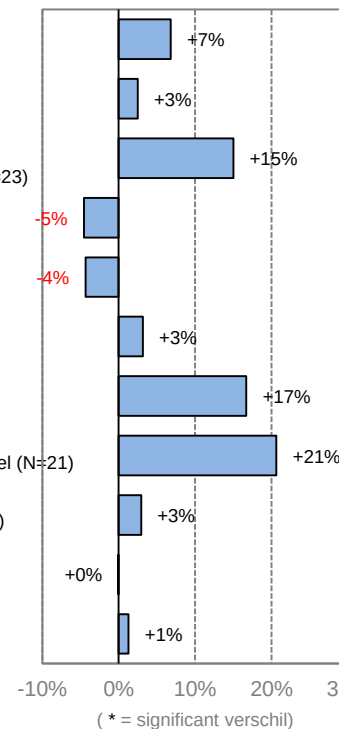


Percentage vertegenwoordigers van Steenstraat met positieve ervaring op indicator

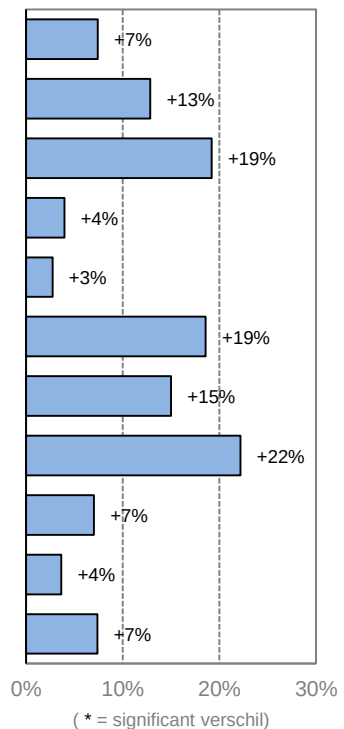
Percentage respondentent met positieve ervaring op indicator in SG Steenstraat '16



Verskil met SG Steenstraat '14



Verskil met Facit totaal

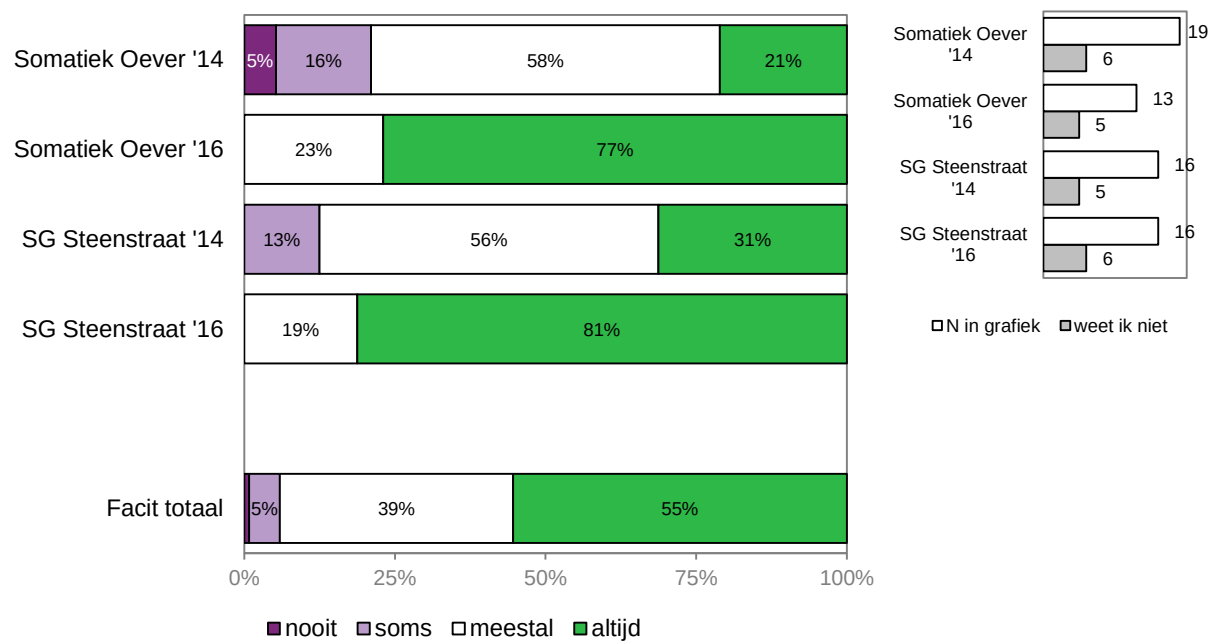


Lichamelijk welbevinden en gezondheid

- Eten en drinken

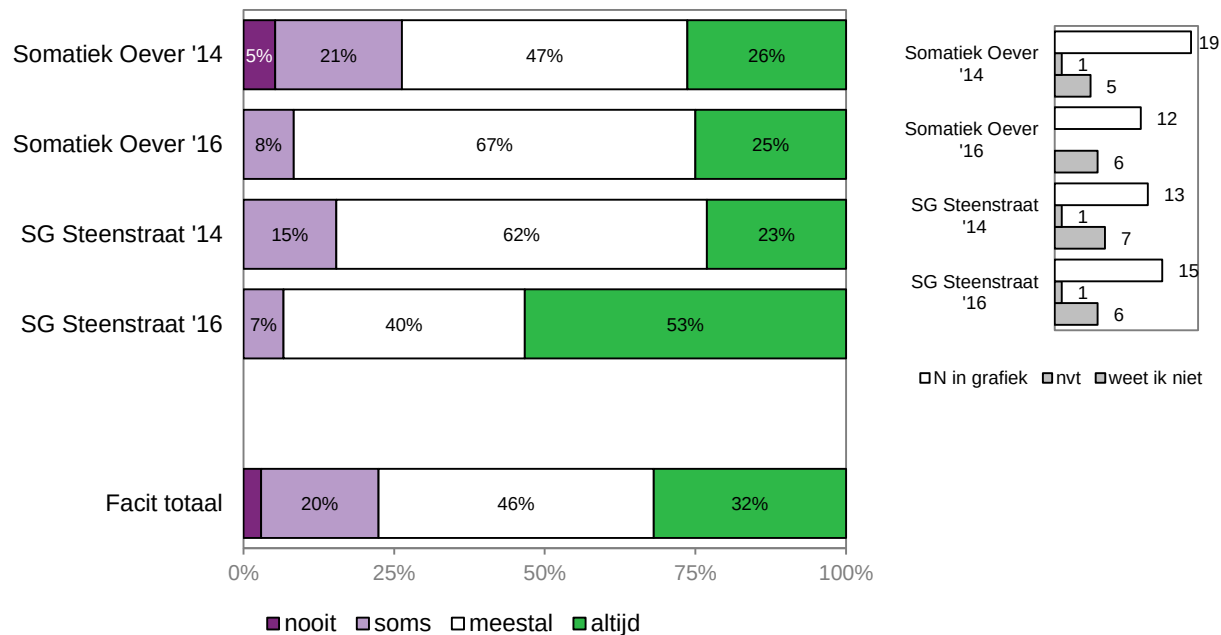
Zien de maaltijden er verzorgd uit?

PG 27



Is er genoeg hulp bij het eten?

PG 29

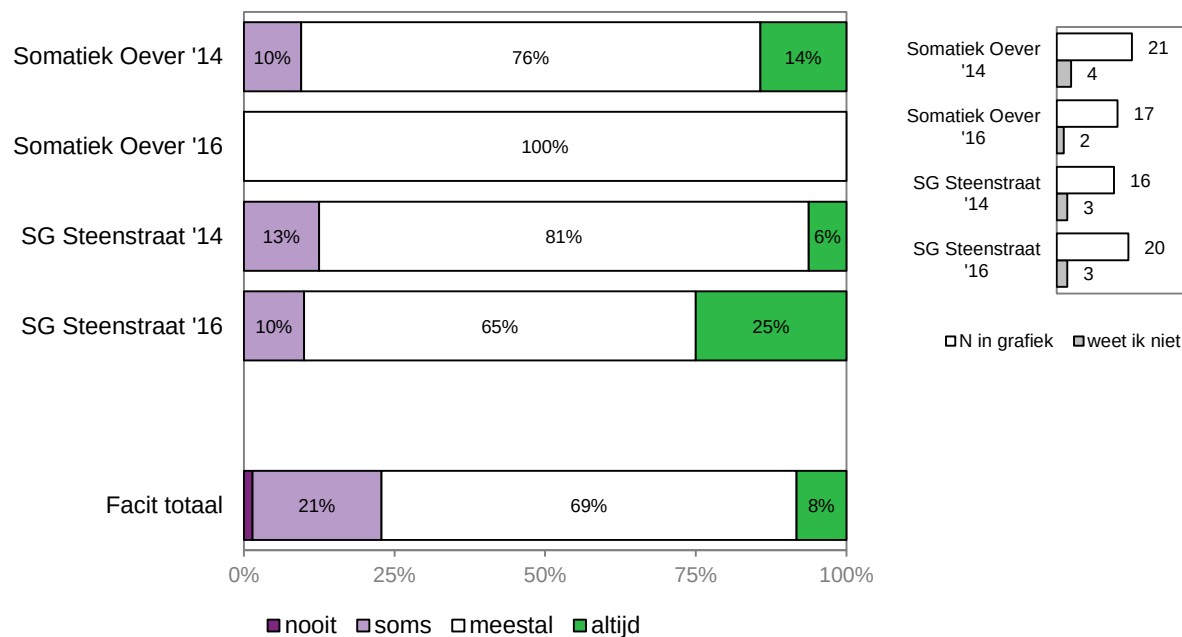


Woon- en leefsituatie

- Omgang met elkaar
- Gastvrijheid: Ervaringen met schoonmaken
- Gastvrijheid: Ervaringen met inrichting
- Gastvrijheid: Ervaren privacy

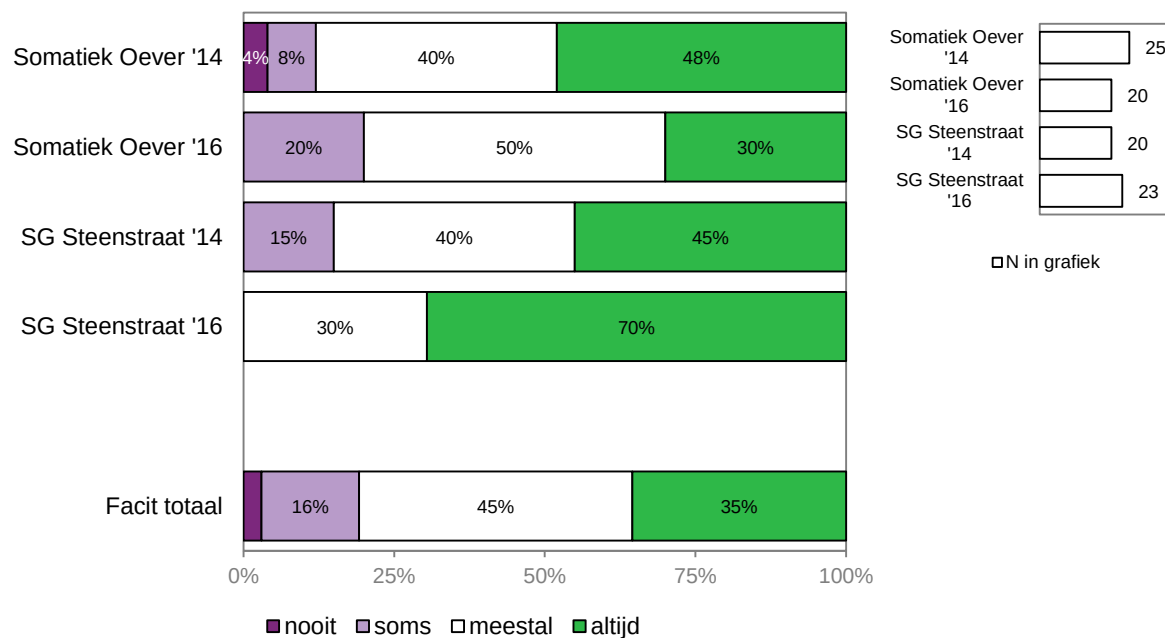
Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

PG 24



Wordt de woonruimte goed schoongehouden?

PG 20

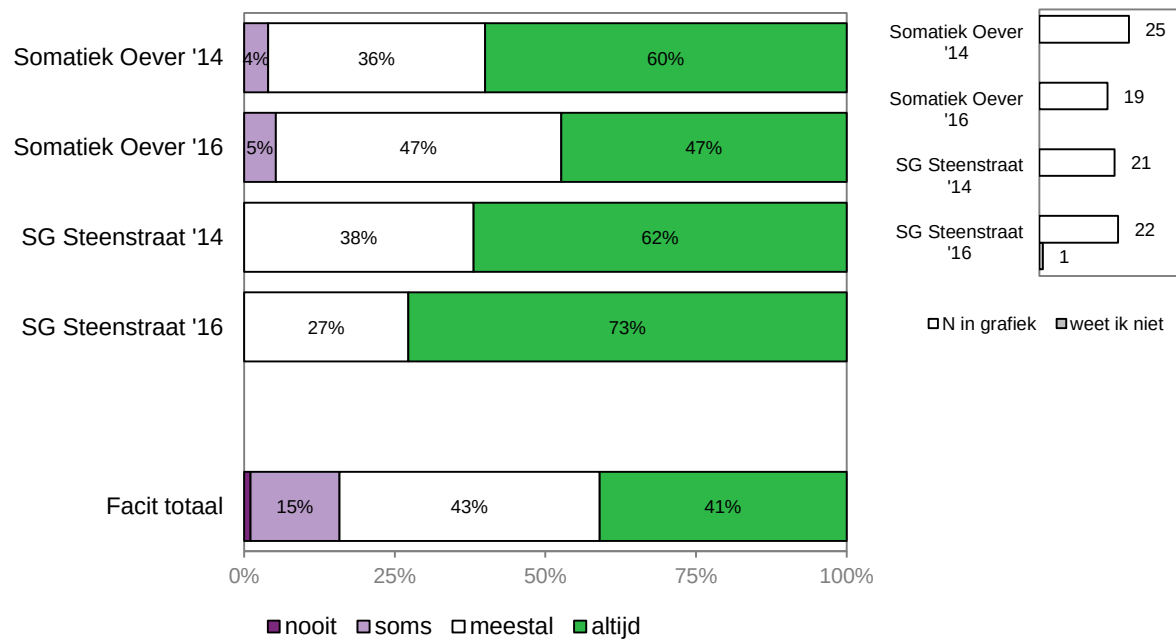


Participatie

- Zinvolle dag

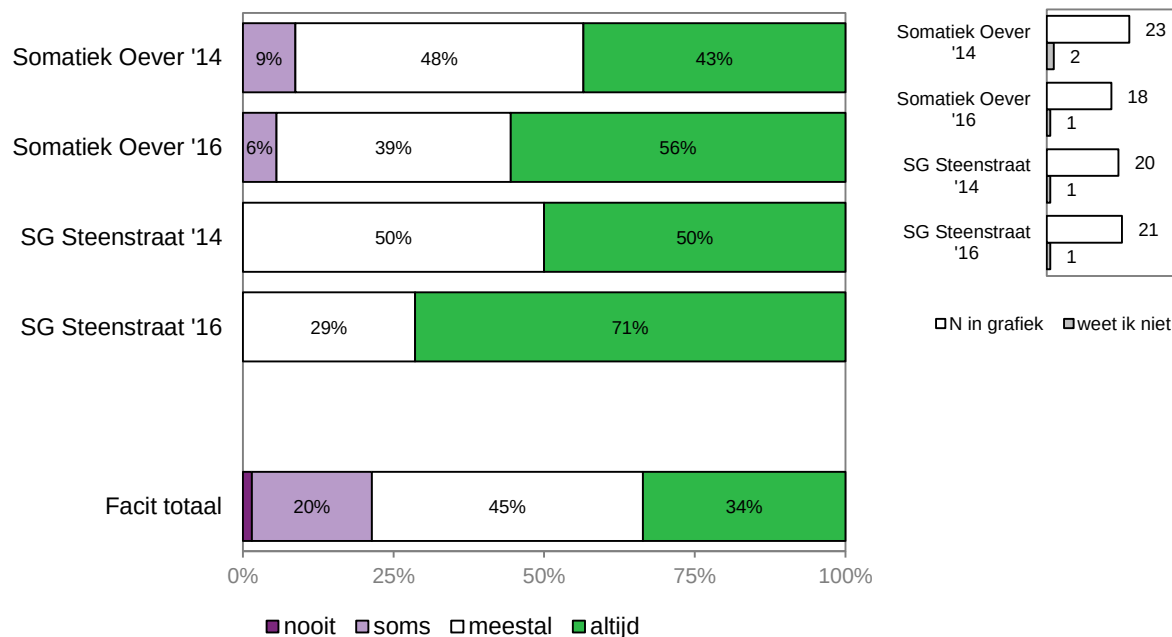
Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?

PG 23



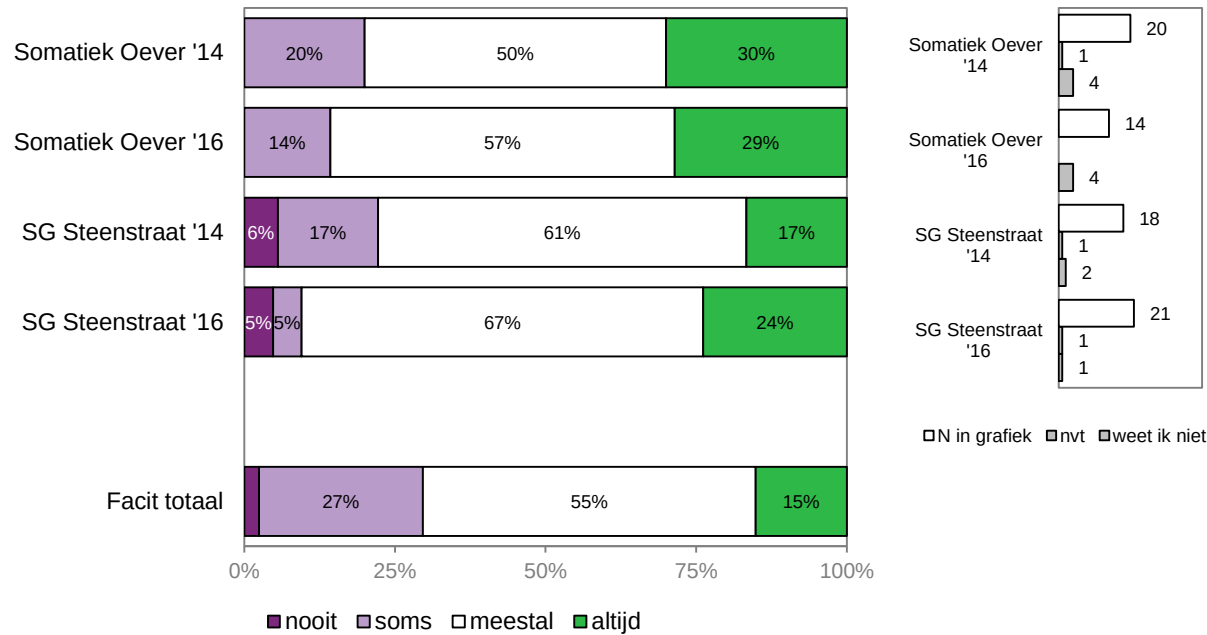
Organiseert het huis genoeg activiteiten?

PG 25



Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?

PG 26

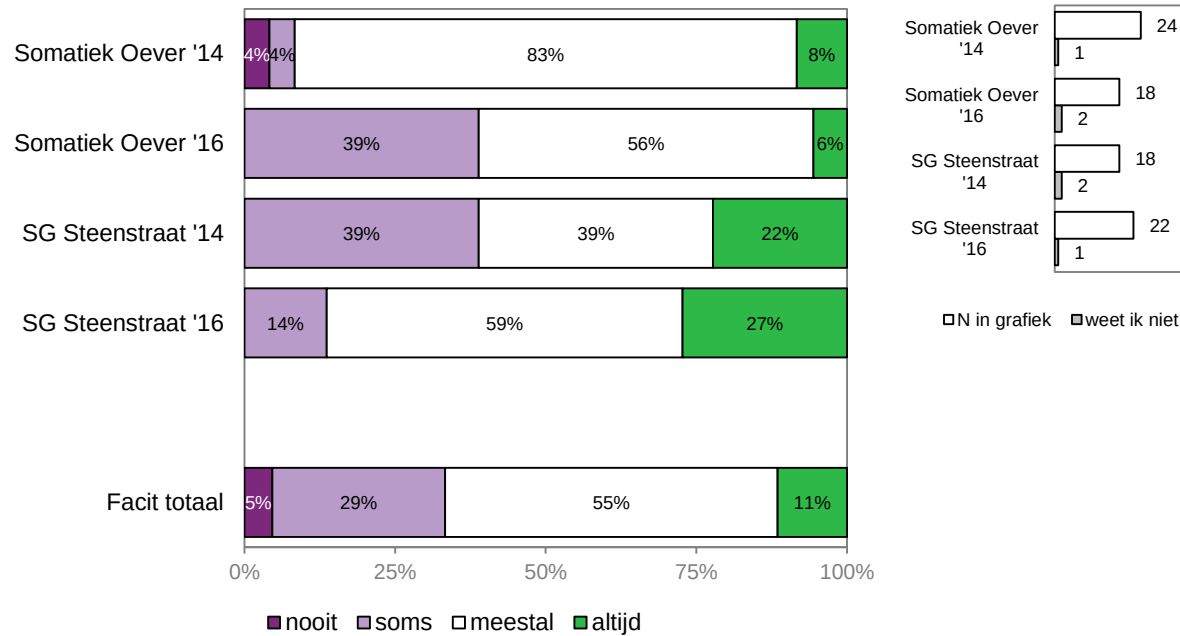


Mentaal welbevinden

- Bejegening

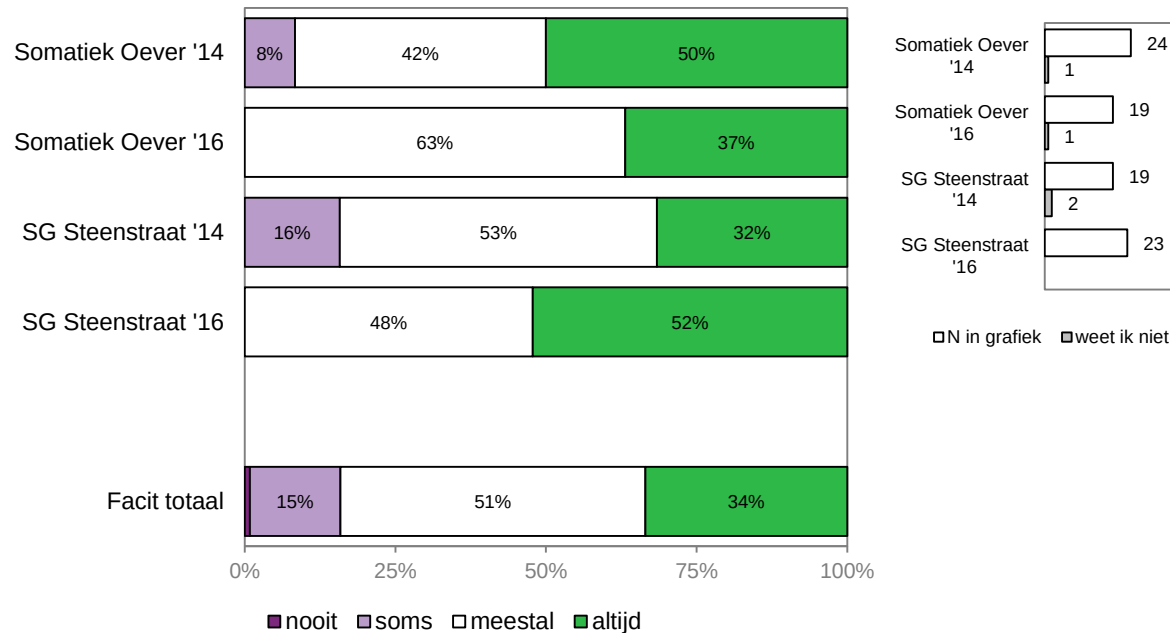
Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?

PG 13



Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?

PG 14

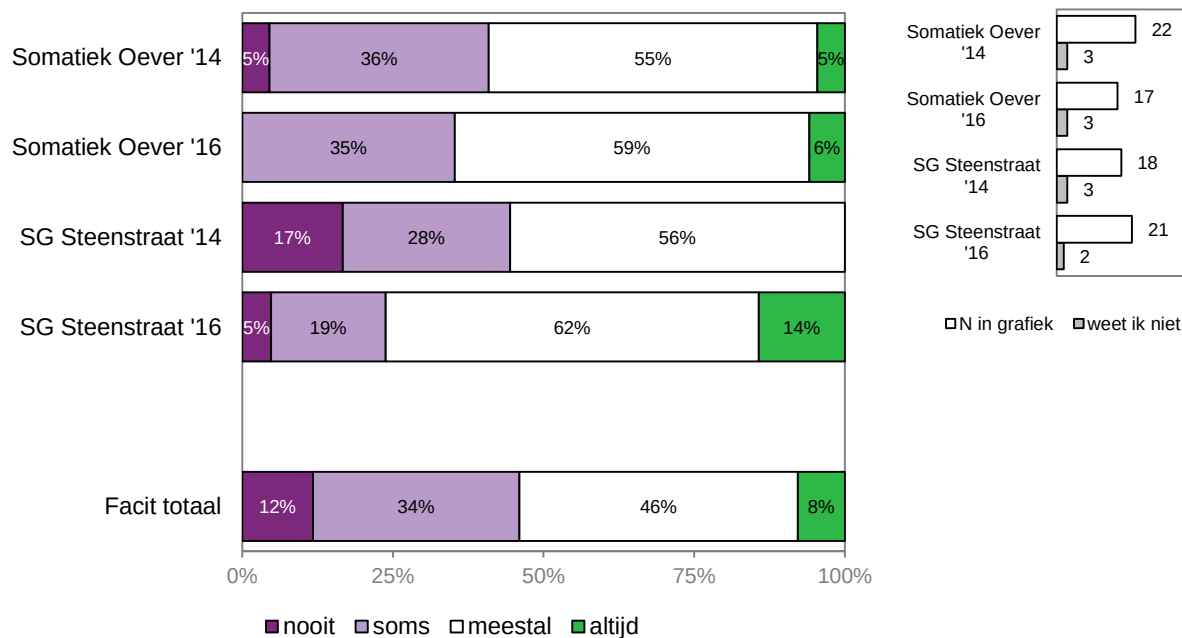


Kwaliteit van de zorgverleners

- Kwantiteit personeel
- Kwaliteit personeel

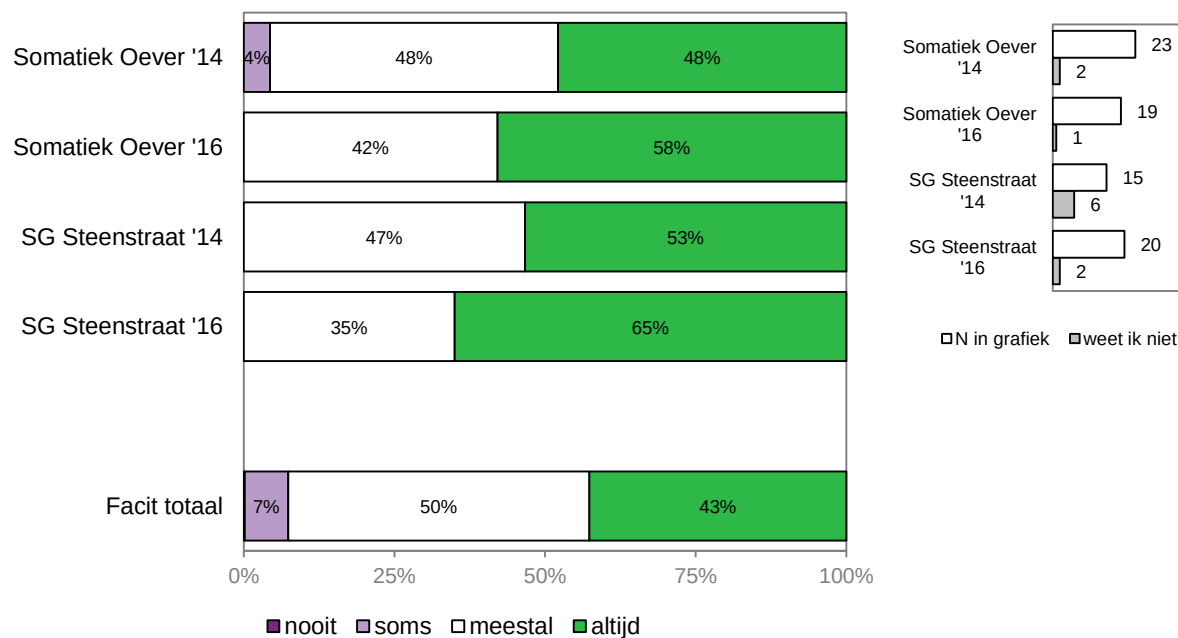
Is er genoeg personeel in huis?

PG 16



Werken de zorgverleners vakkundig?

PG 19

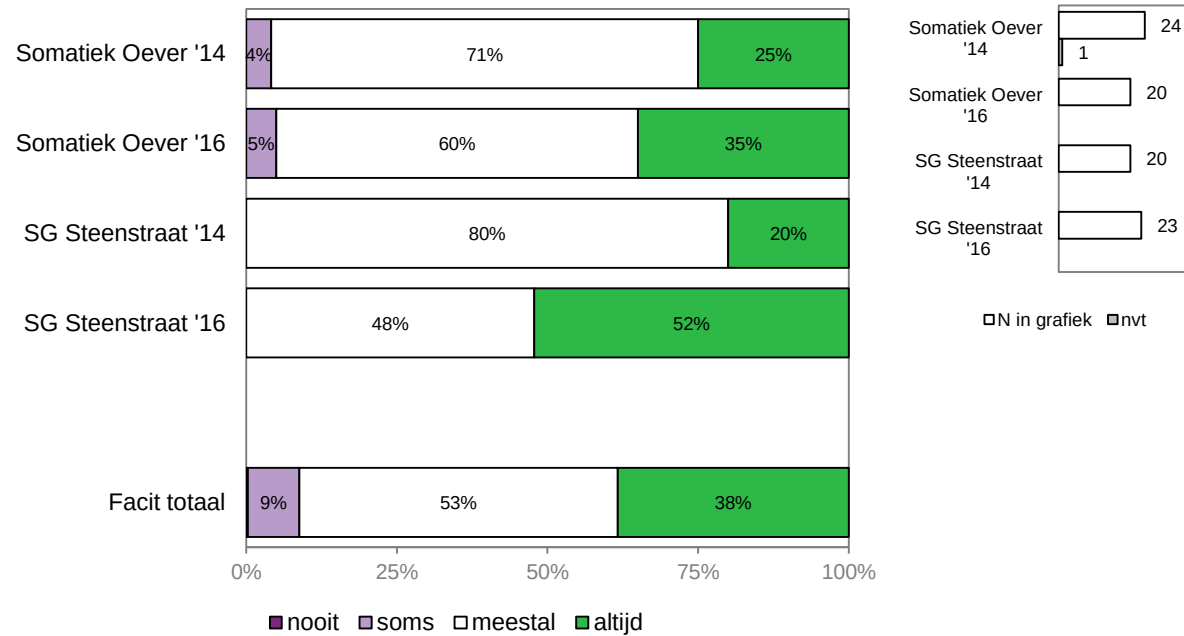


Kwaliteit van de zorgorganisatie

- Inspraak
- Informatie
- Aanbeveling

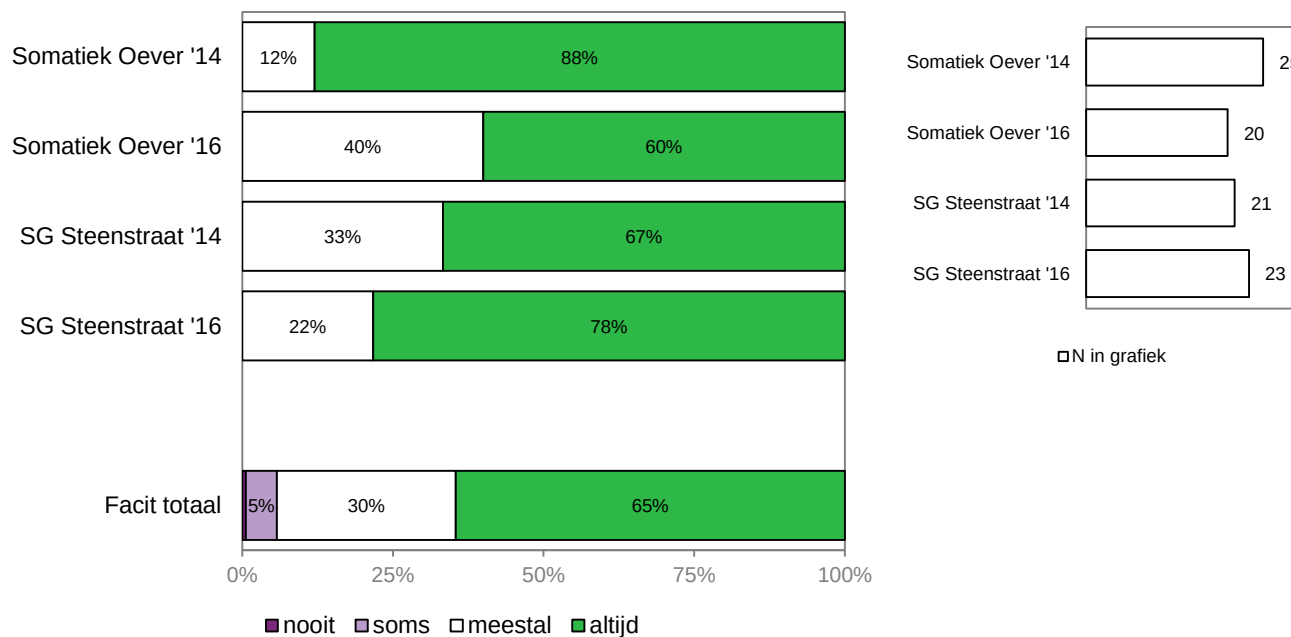
Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?

PG 7



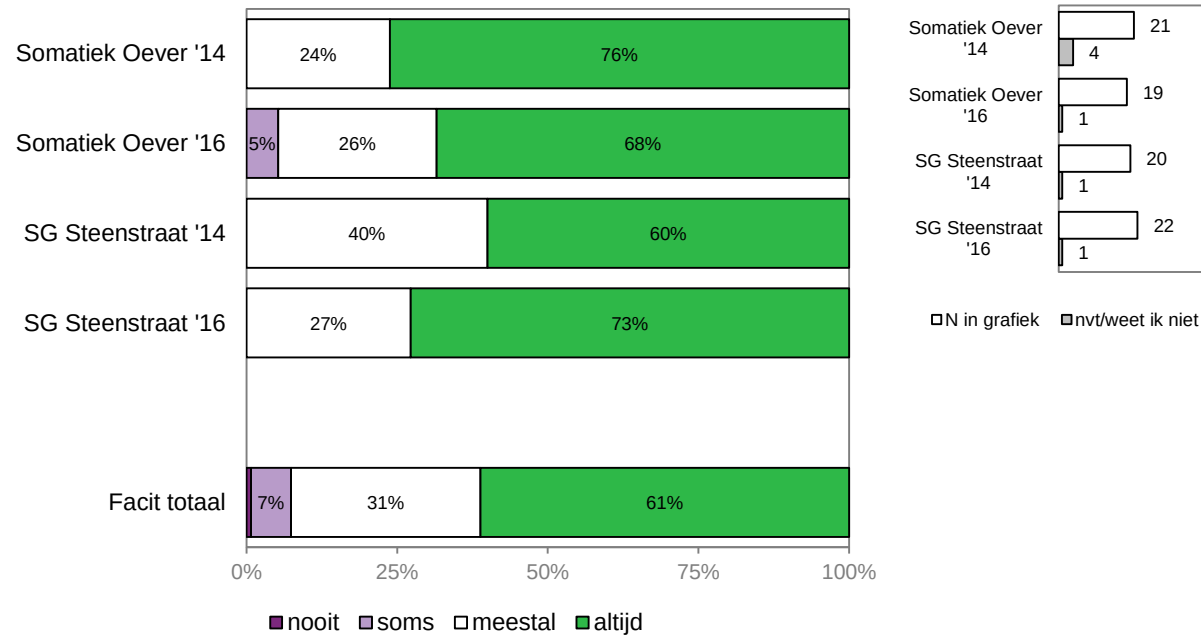
Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?

PG 8



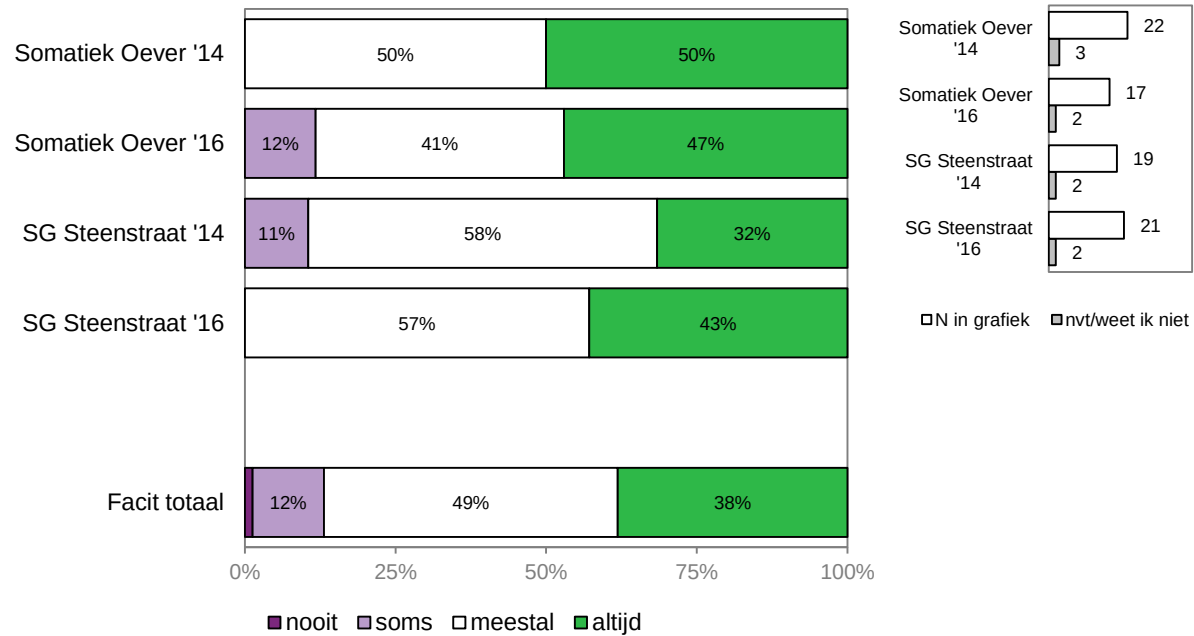
Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gebracht?

PG 10



Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?

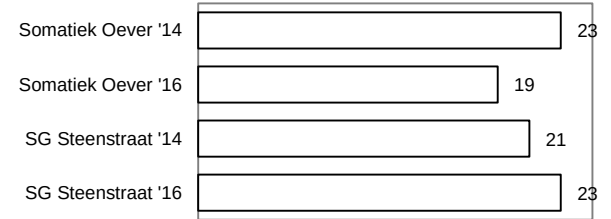
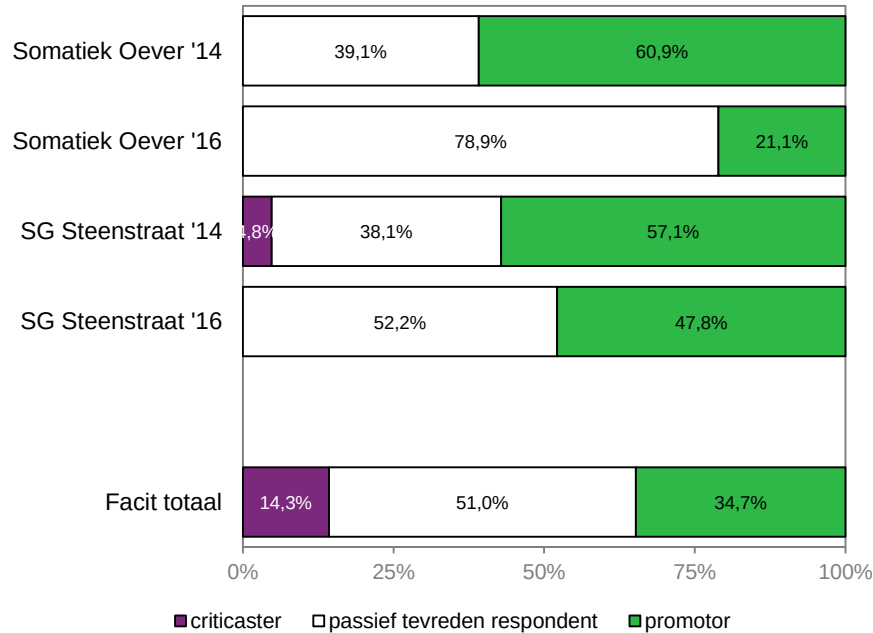
PG 12



Aanbeveling

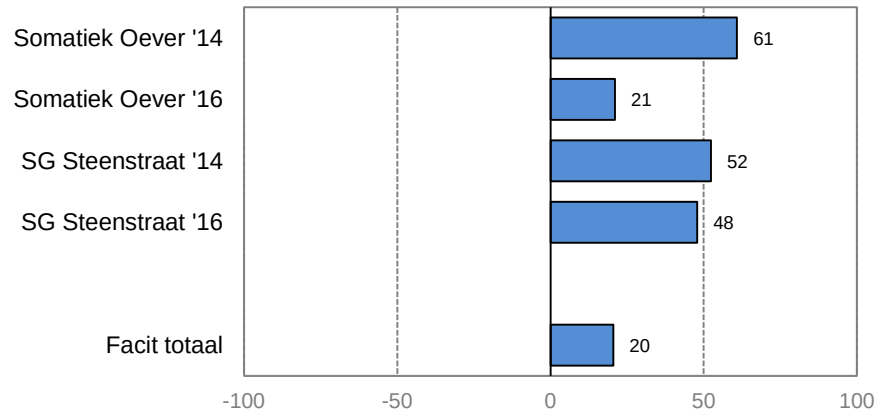
Zou u Alrijne bij uw vrienden en familie aanbevelen?

PG 30



□ N in grafiek

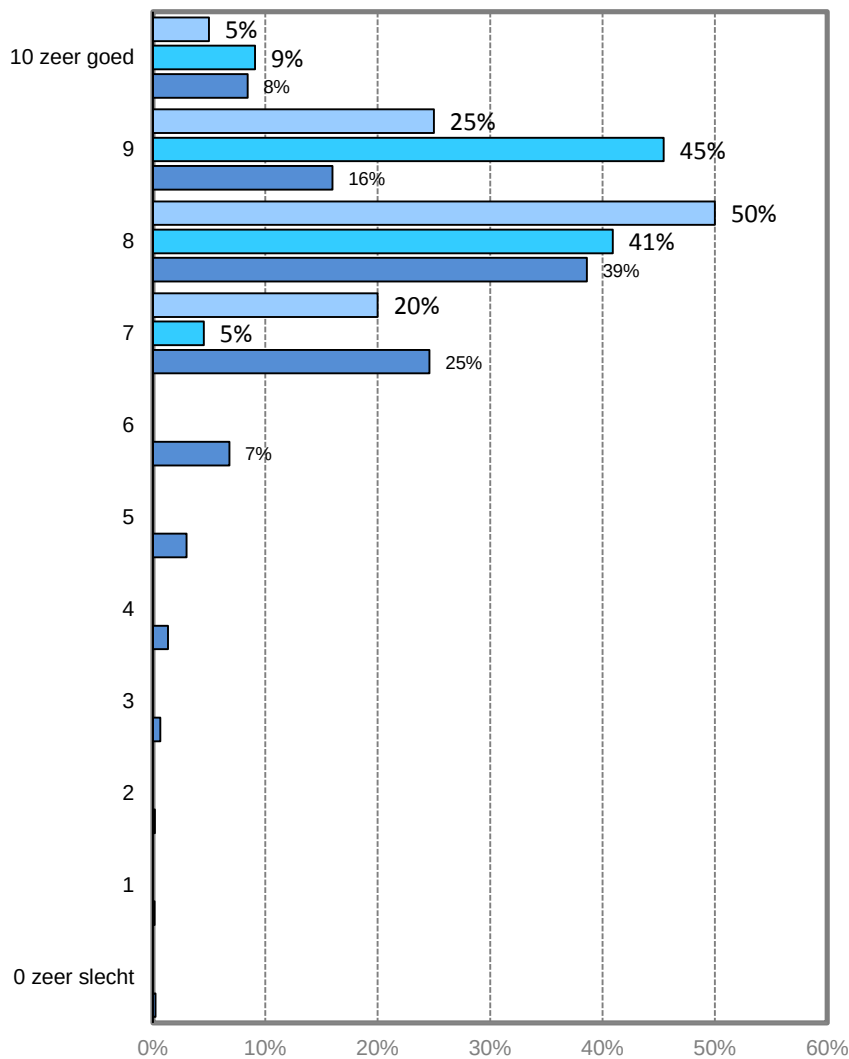
Net Promotor Score (NPS)



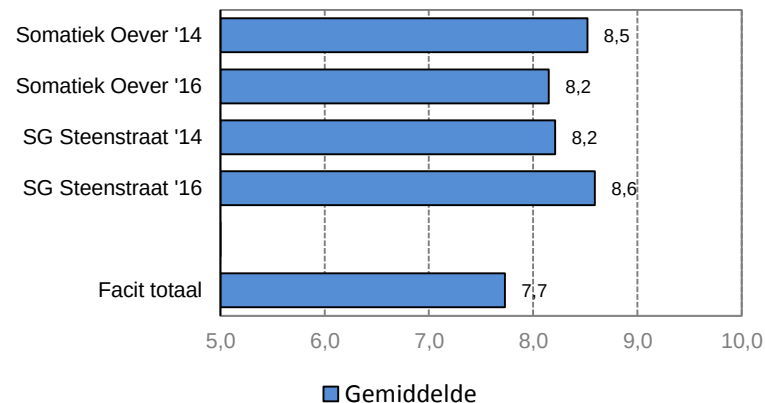
Extra Vragen

Welk cijfer geeft u de zorginstelling?

EV PG 1

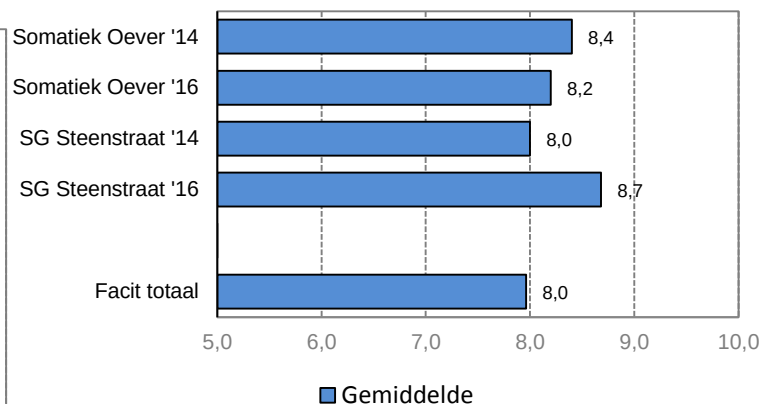
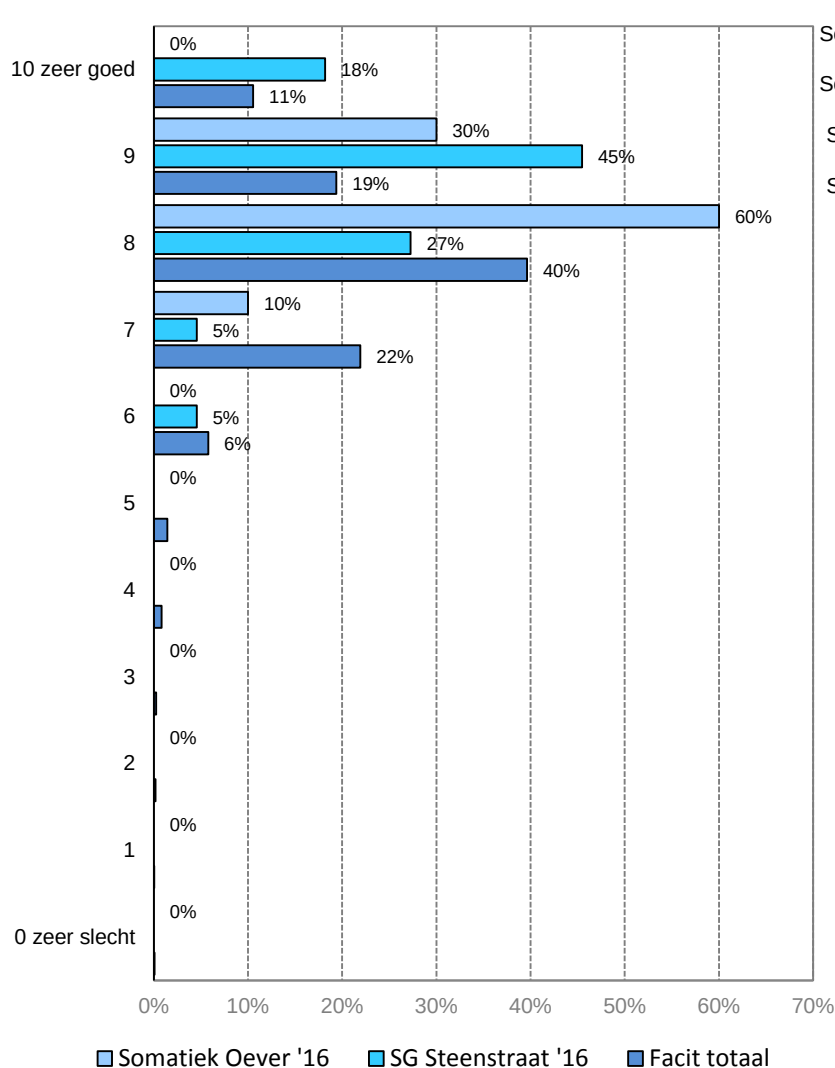


■ Somatiek Oever '16 ■ SG Steenstraat '16 ■ Facit totaal



Welk cijfer geeft u de zorgverleners?

EV PG 2



Vragen?

Aan de slag met de meetresultaten

- Analyse in samenspraak management, medewerkers en cliëntenraad
 - Hoe komt het?
 - Herkennen we dit?
 - Hoe kunnen we verbeteren? (betrek medewerkers)
 - En ook: hoe houden we de goede resultaten vast?
- Terug naar doelgroep
 - Wat willen we aanvullend weten van de cliënten?
 - Wat vinden de cliënten van verbetervoorstellen?

Dank voor uw aandacht.

- Sabine van Pelt
- sabine.van.pelt@facit.nl
- 06 – 15 69 98 39



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT