

Consumer Quality Index

Uitkomsten cliëntenraadpleging

Alrijne Zorggroep, locatie Oudshoorn

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, Alrijne heeft twee extra vragen toegevoegd
- ☐ Zes weken de tijd om in te vullen
- ☐ Tussentijds drie reminders
- ☐ Eigen briefpapier van Alrijne

Wie kregen een vragenlijst?

- ☐ Eerste contactpersoon van de PG bewoners in Oudshoorn
- ☐ 70 ontactpersonen zijn geselecteerd d.m.v. een steekproeftrekking
- ☐ Exclusiecriteria:
 - Geen naaste of familielid; alleen wettelijk vertegenwoordiger
 - Verblijf/woonduur < 1 maand
 - Kortdurend verblijf
 - Terminale zorg/verblijf op palliatieve unit
 - Andere zwaarwegende redenen

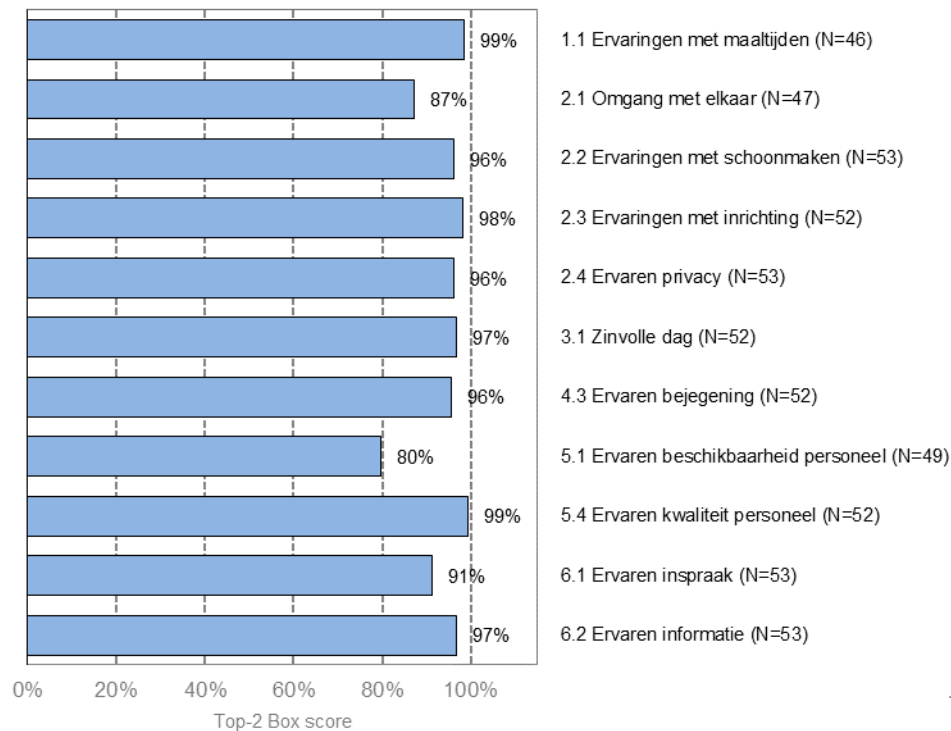
Respons PG

<i>Locatie</i>	PG
Locatie Oudshoorn	75,7% (53 van 70)
Facit-metingen	77,3%

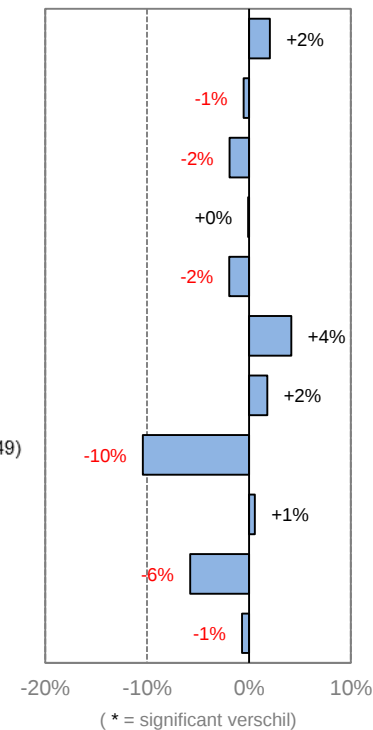
Top 2 Box scores

Percentage vertegenwoordigers van Oudshoorn met positieve ervaring op indicator

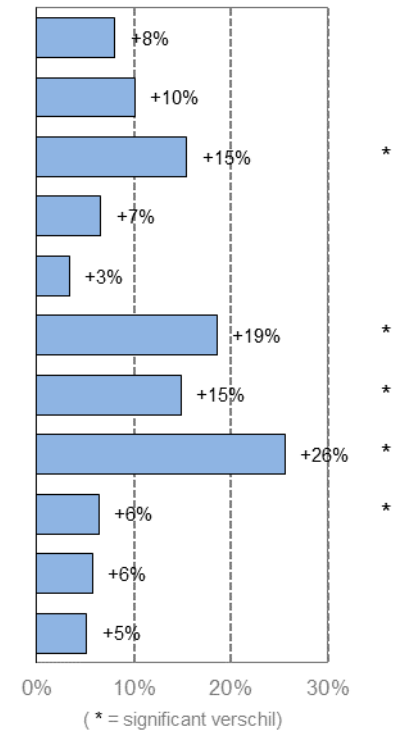
Percentage respondententen met positieve ervaring op indicator in Oudshoorn '16



Verskil met Oudshoorn '14



Verskil met Facit totaal

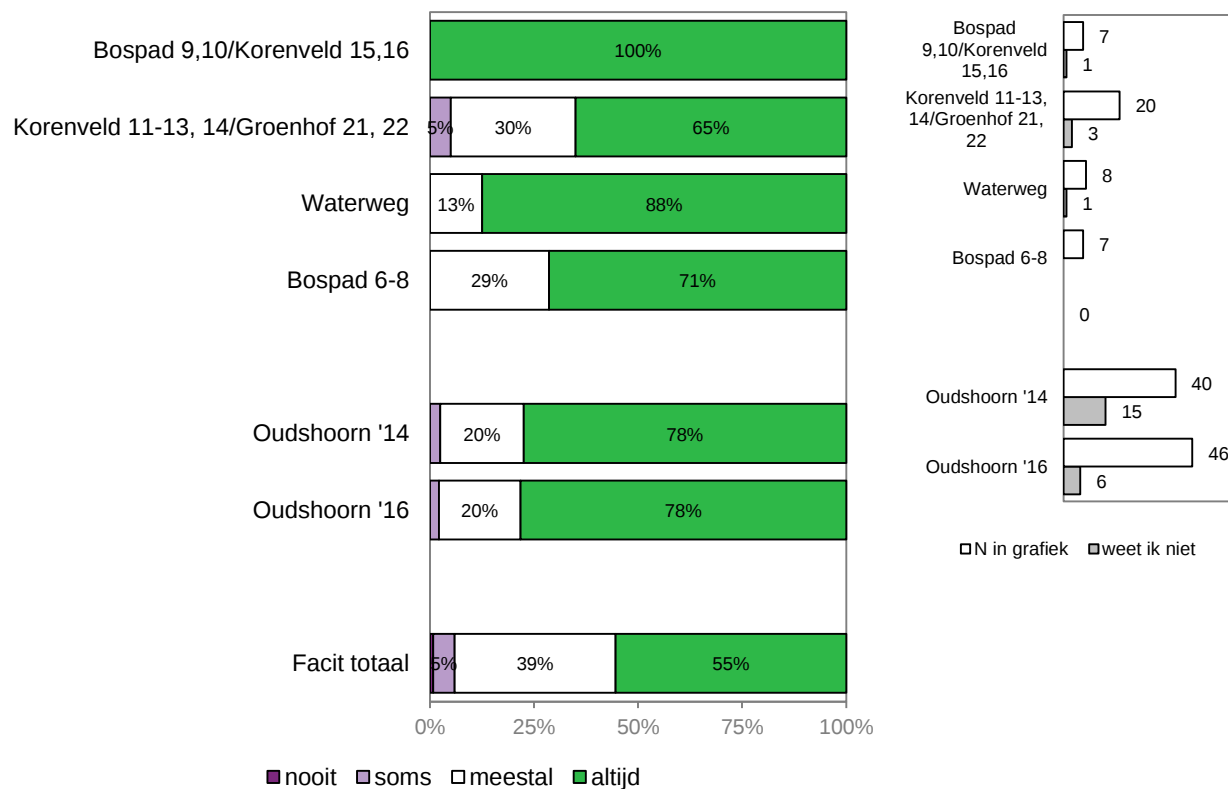


Lichamelijk welbevinden en gezondheid

- Eten en drinken

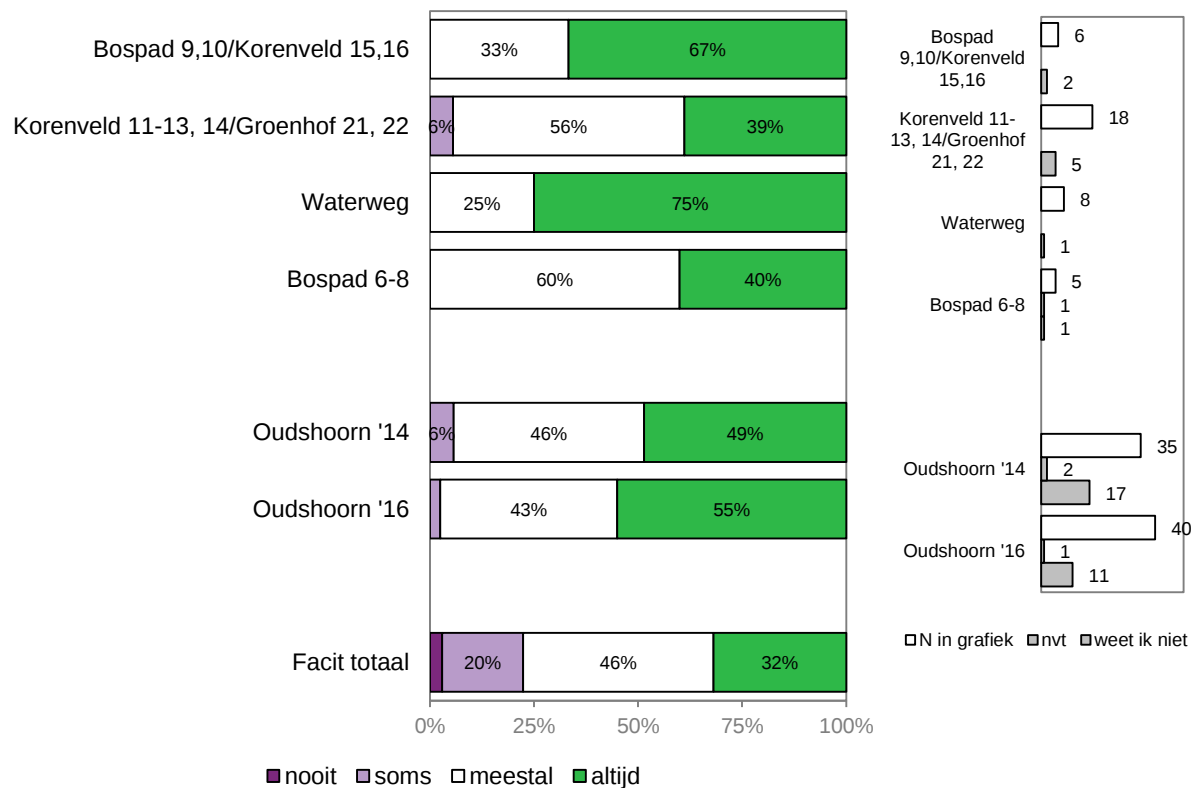
Zien de maaltijden er verzorgd uit?

PG 27



Is er genoeg hulp bij het eten?

PG 29

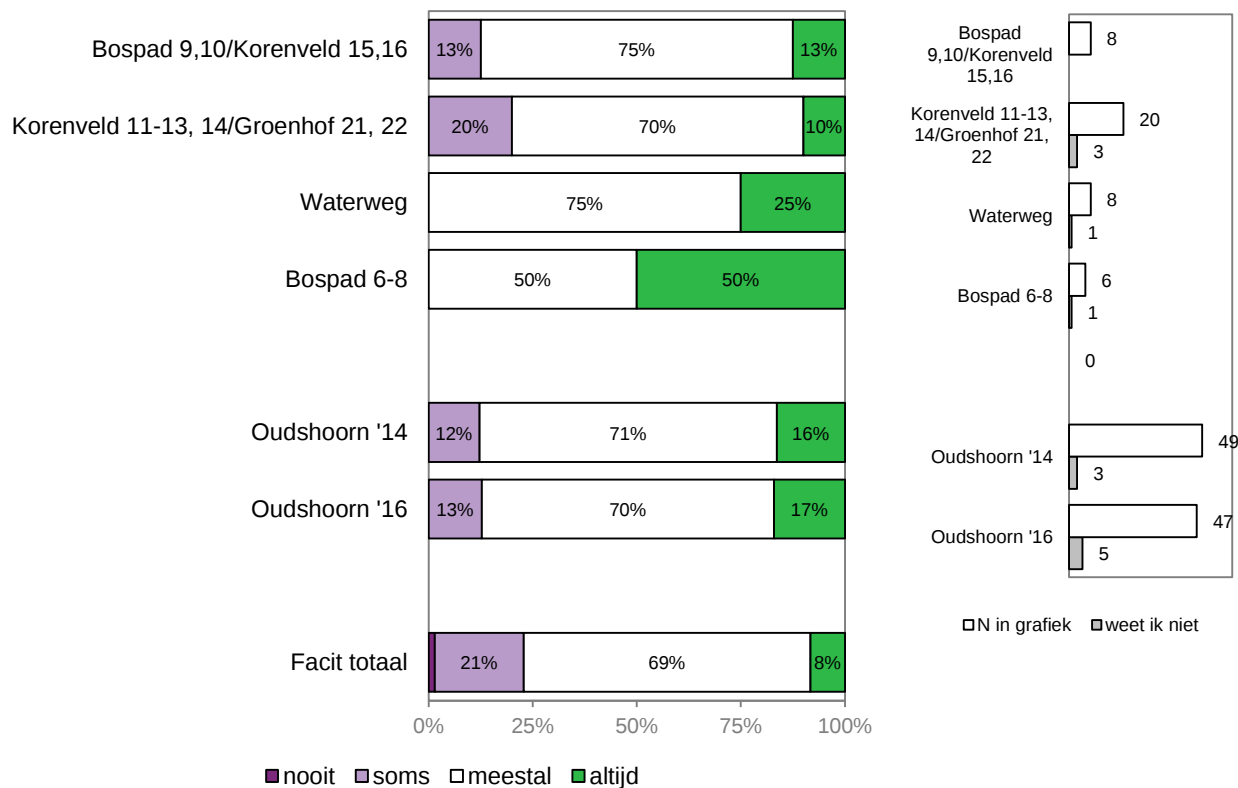


Woon- en leefsituatie

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

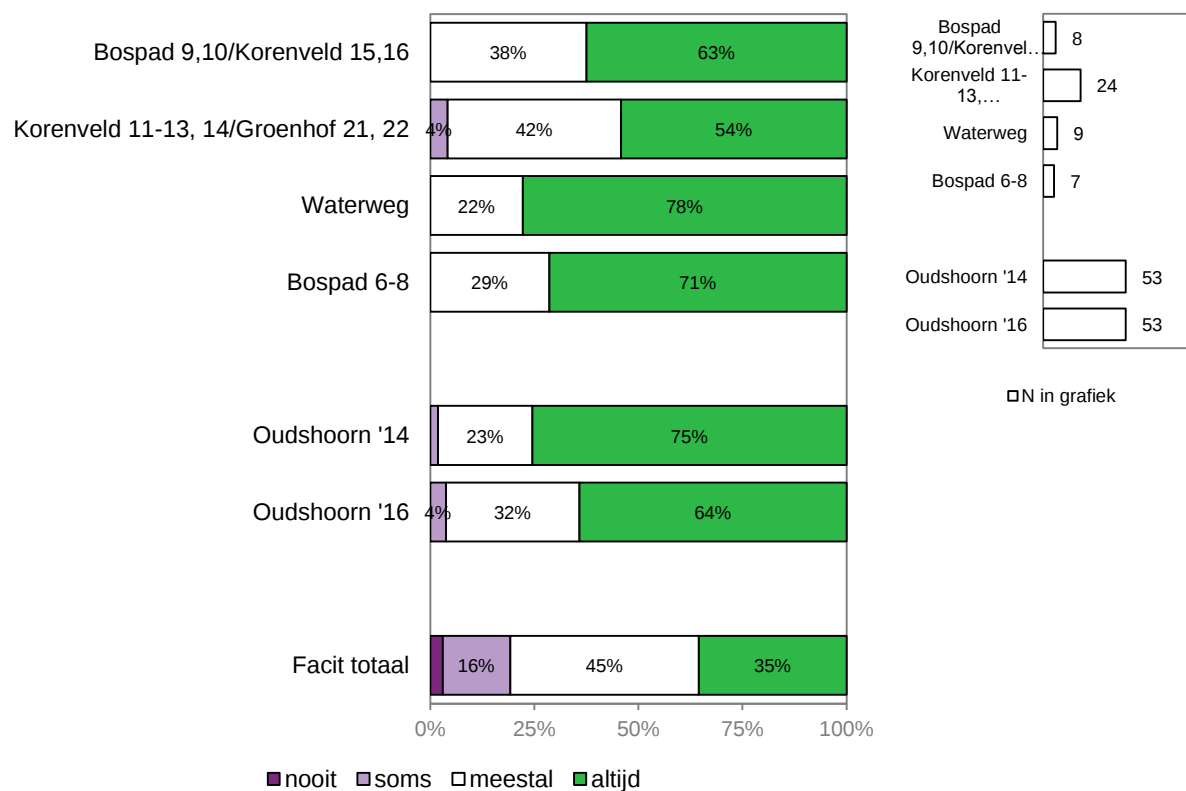
Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

PG 24



Wordt de woonruimte goed schoongehouden?

PG 20

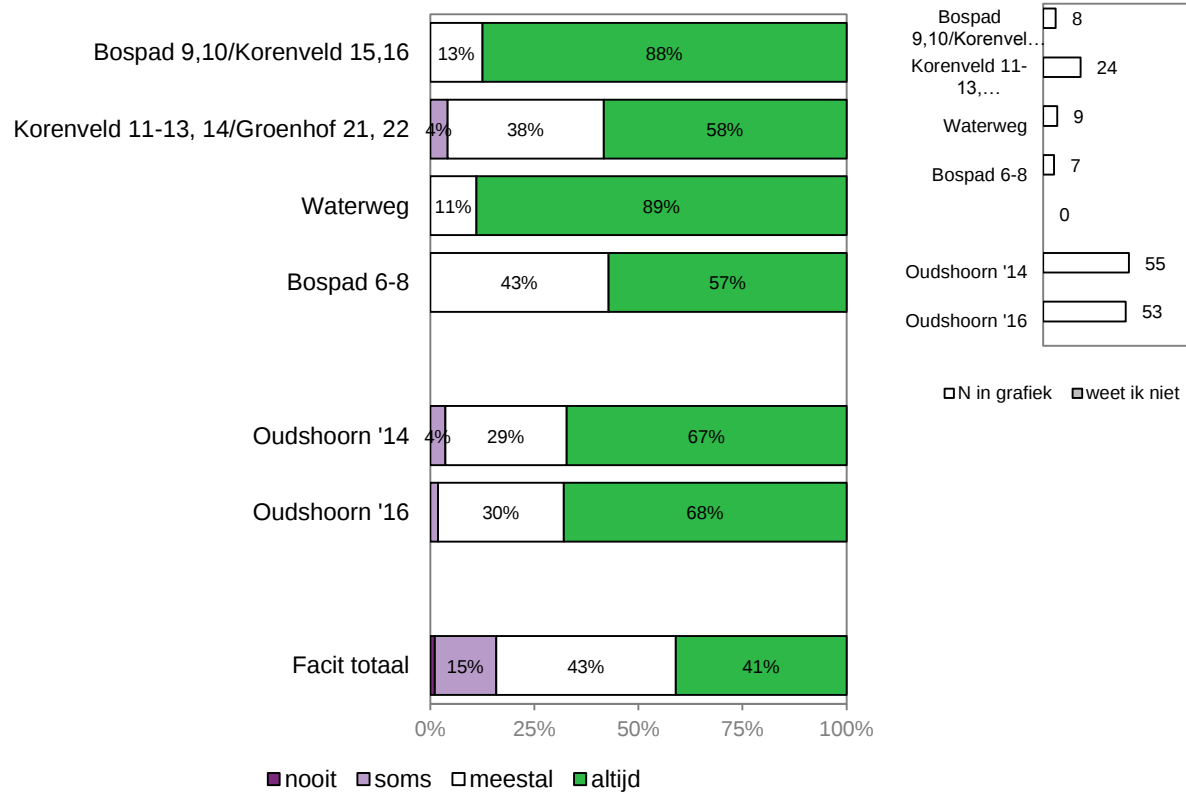


Participatie

- Zinvolle dag

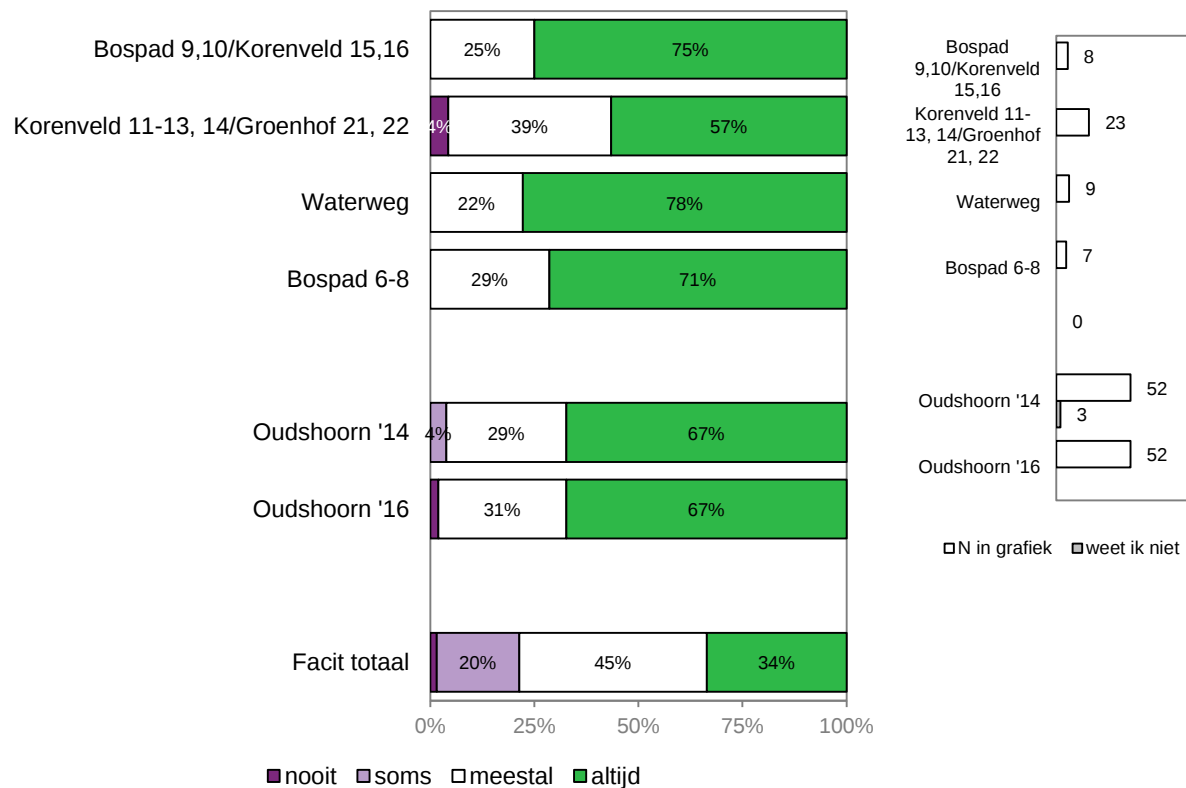
Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?

PG 23



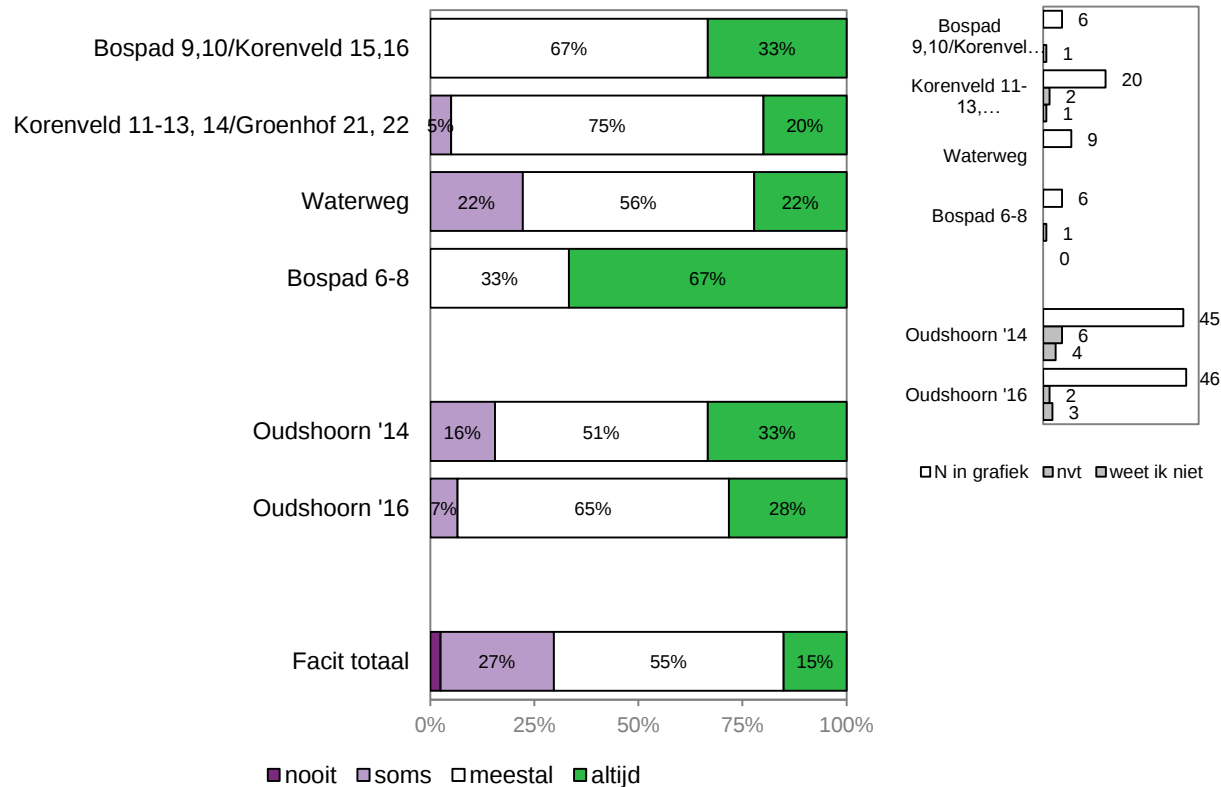
Organiseert het huis genoeg activiteiten?

PG 25



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

PG 26

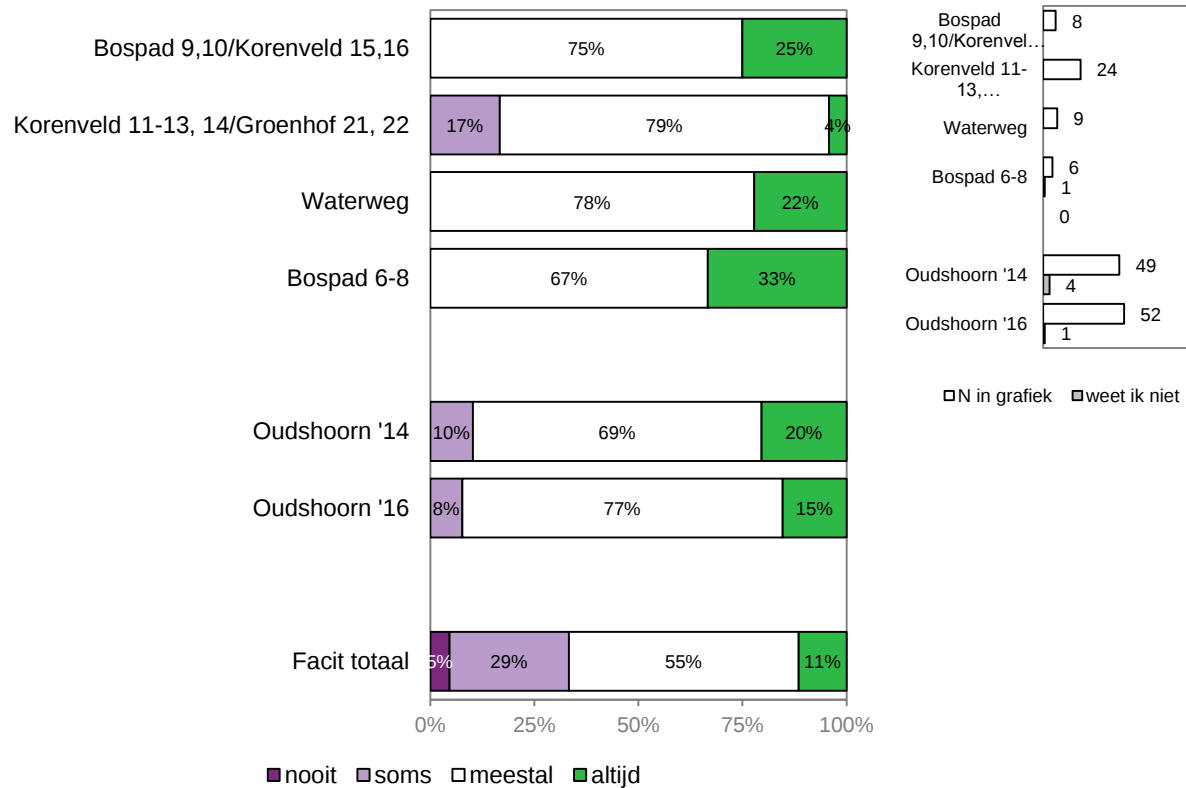


Mentaal welbevinden

- Bejegening

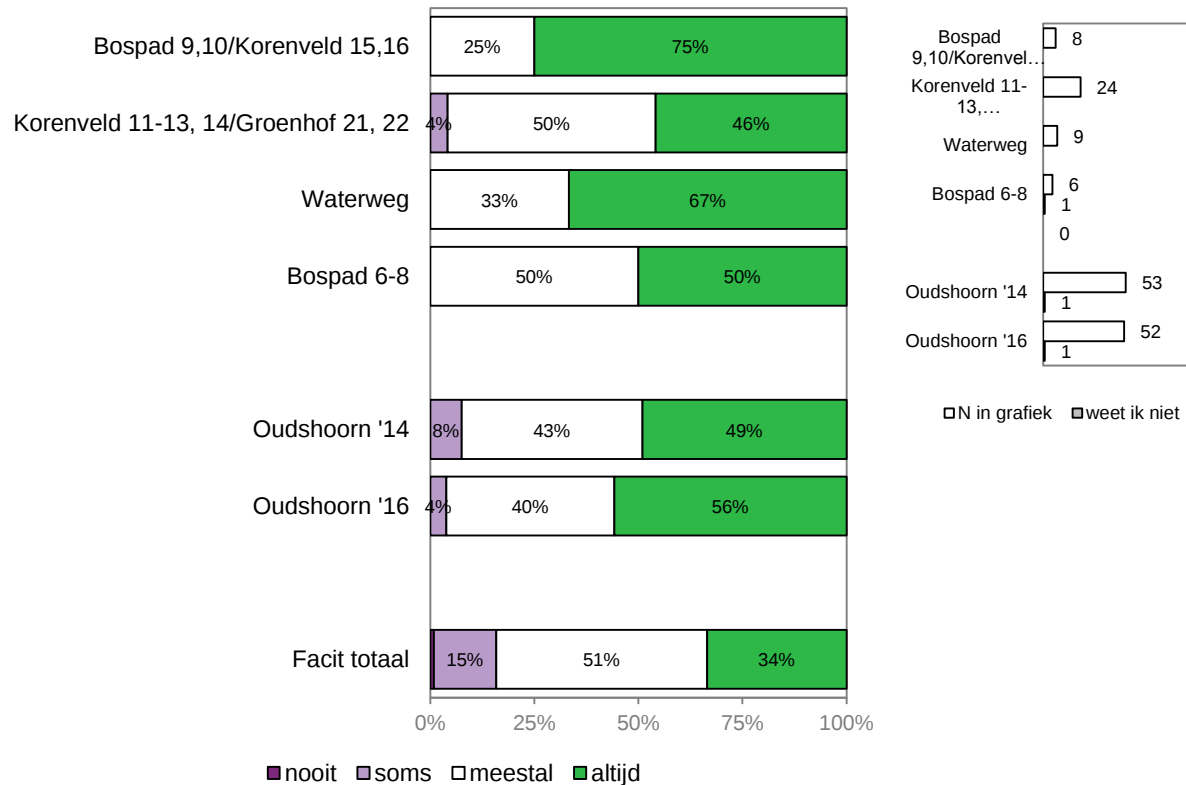
Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?

PG 13



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

PG 14

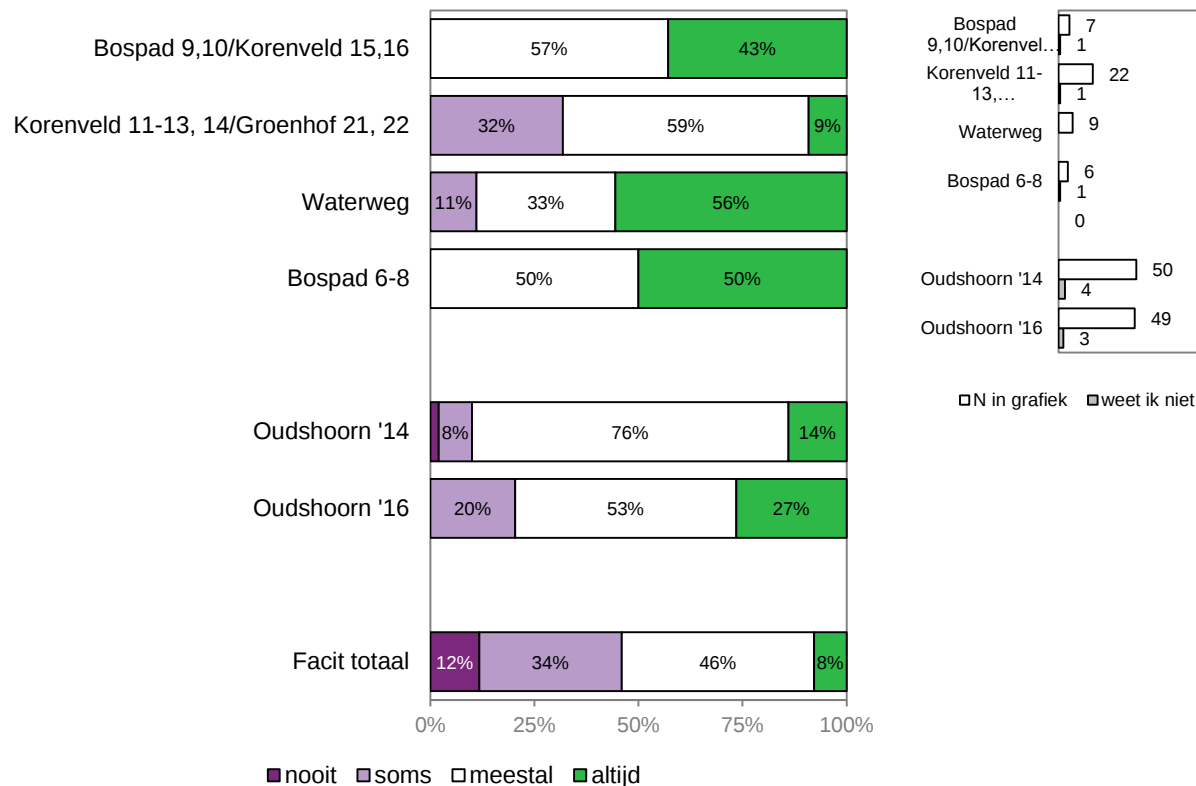


Kwaliteit van de zorgverleners

- Kwantiteit personeel
- Kwaliteit personeel

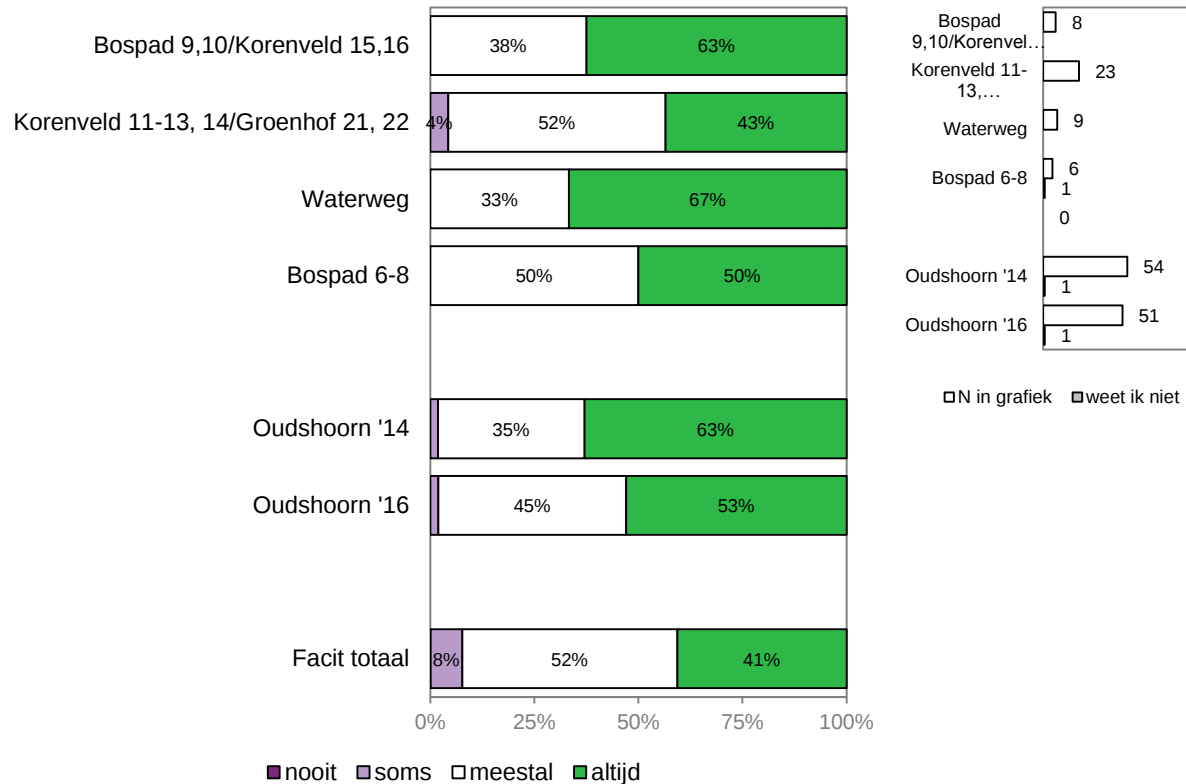
Is er genoeg personeel in huis?

PG 16



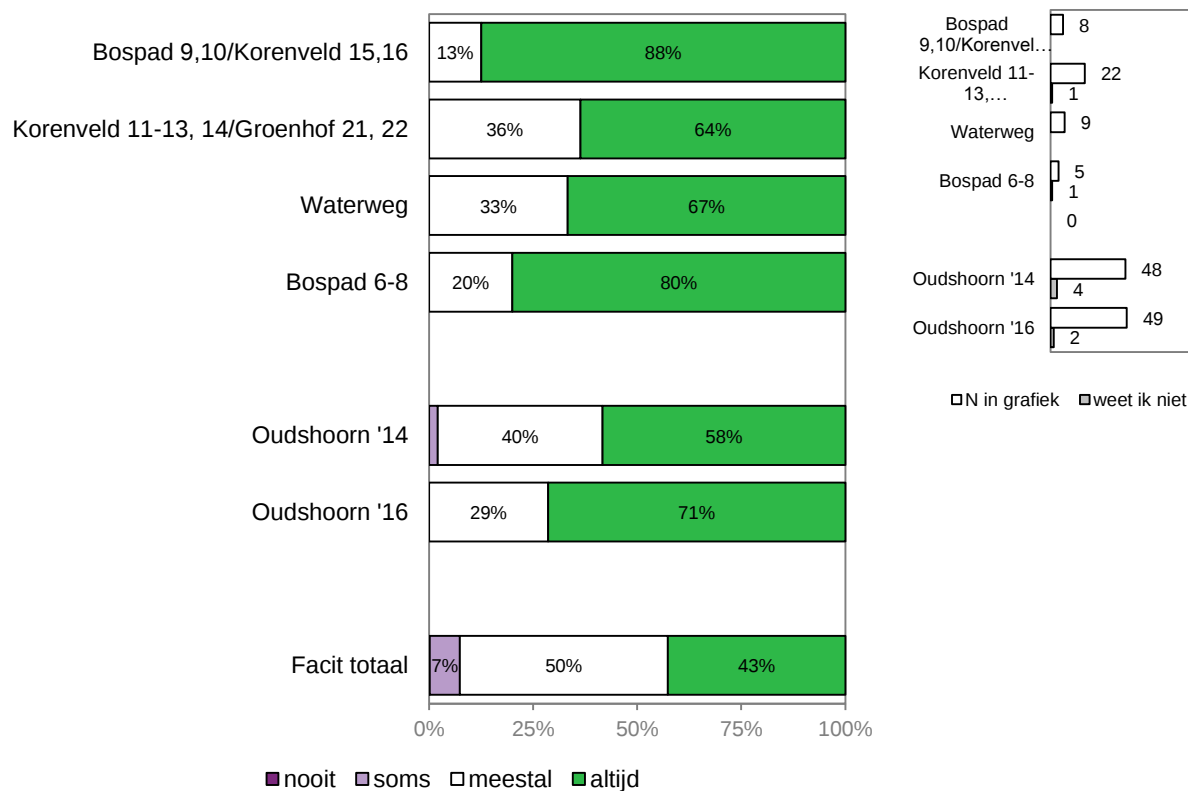
Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?

PG 17



Werken de zorgverleners vakkundig?

PG 19

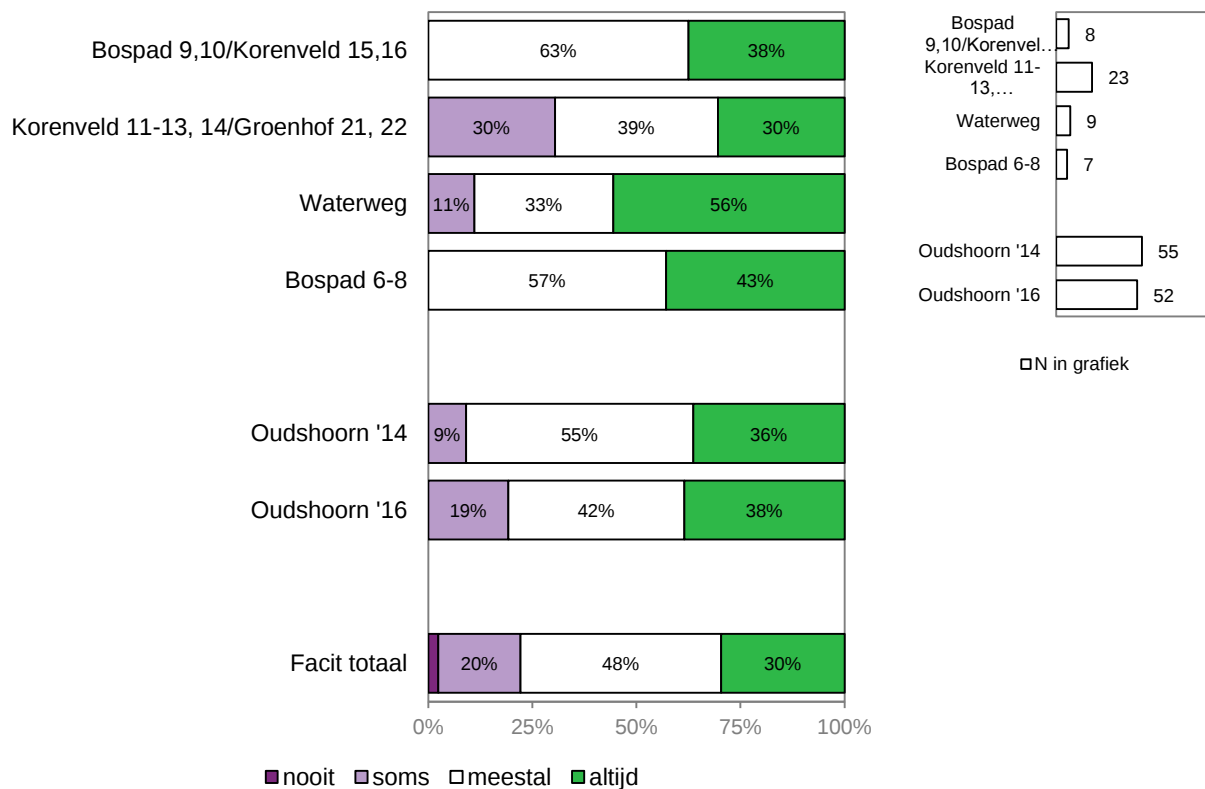


Kwaliteit van de zorgorganisatie

- Inspraak
- Informatie
- Aanbeveling

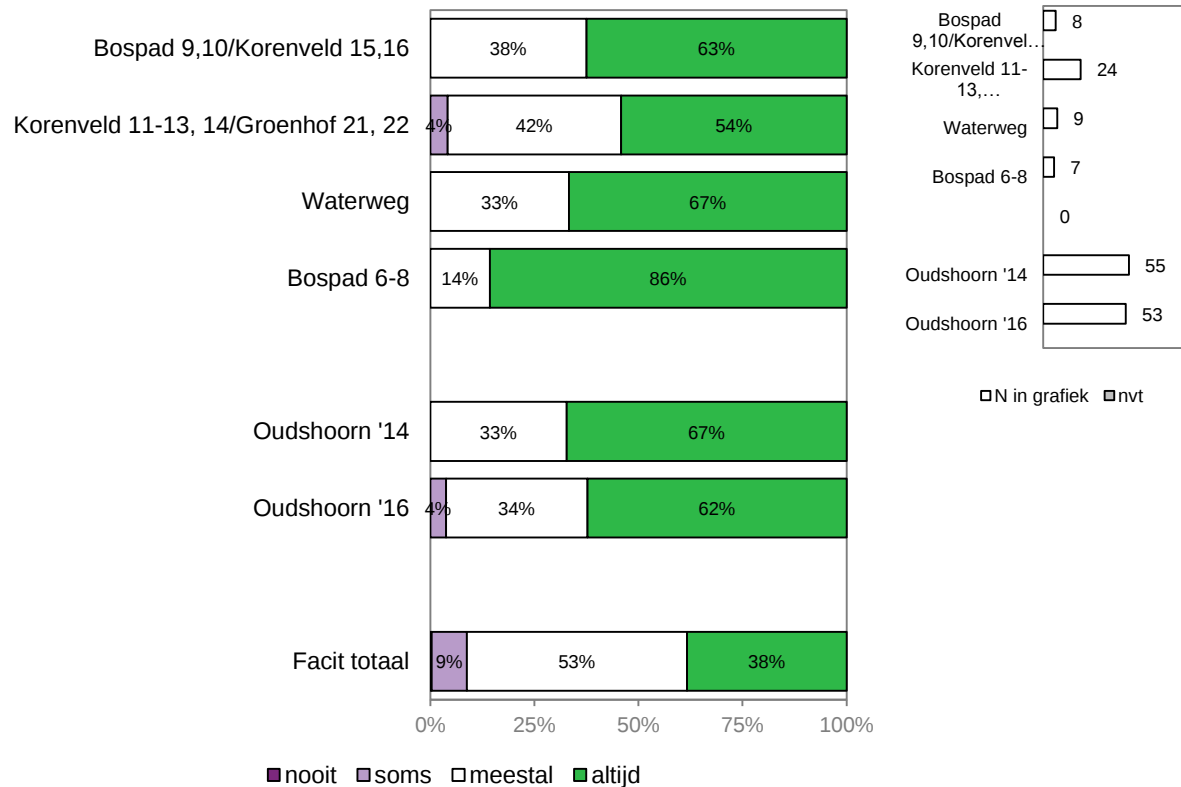
Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?

PG 6



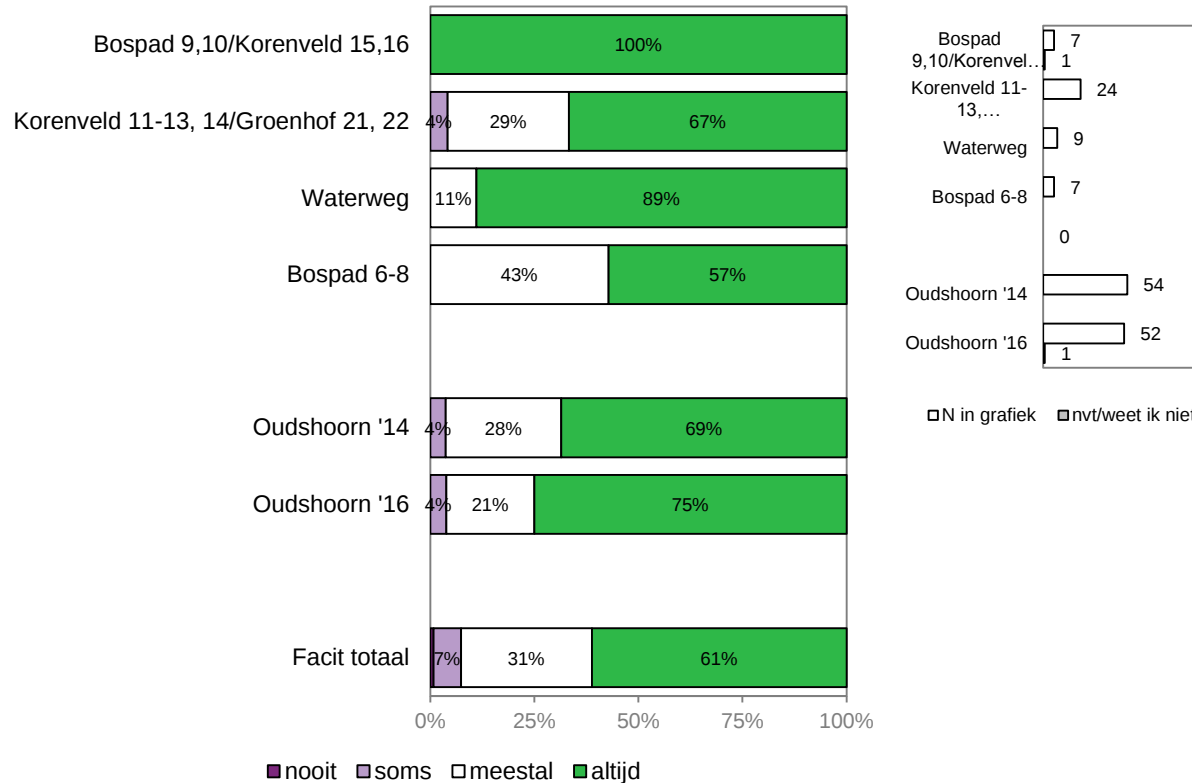
Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?

PG 7



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

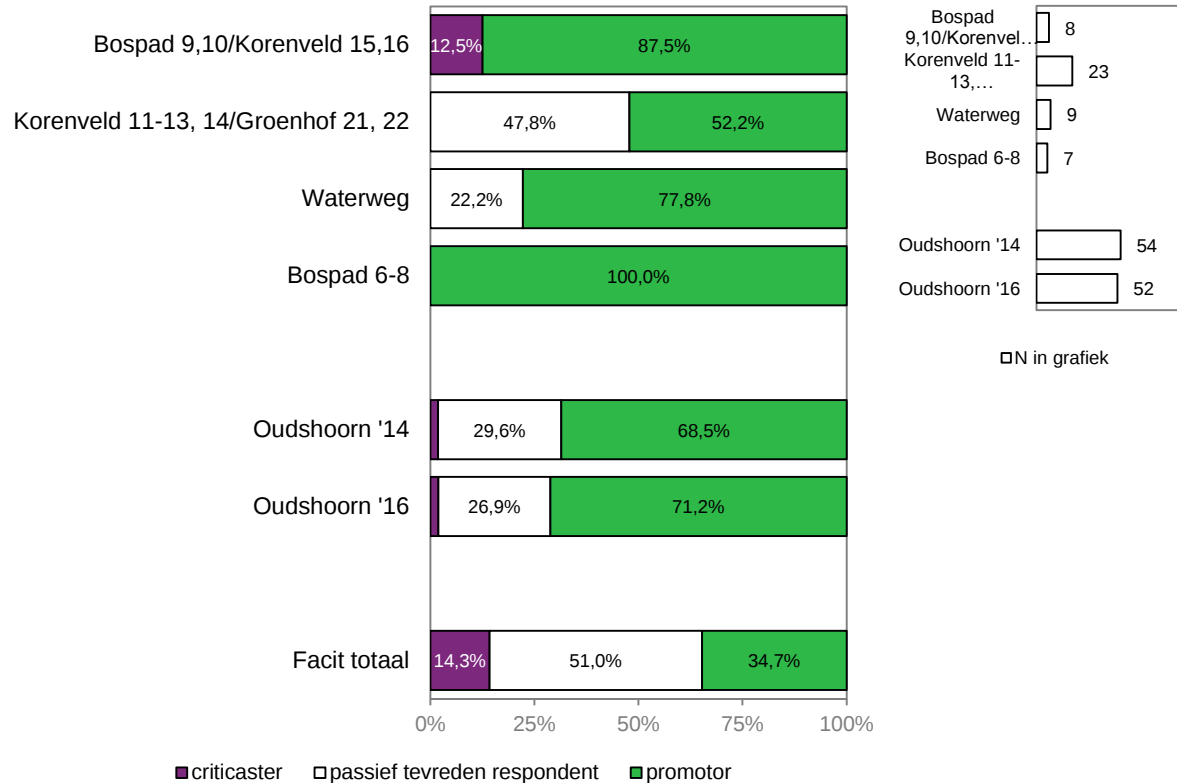
PG 10



Aanbeveling

Zou u Oudshoorn bij uw vrienden en familie aanbevelen?

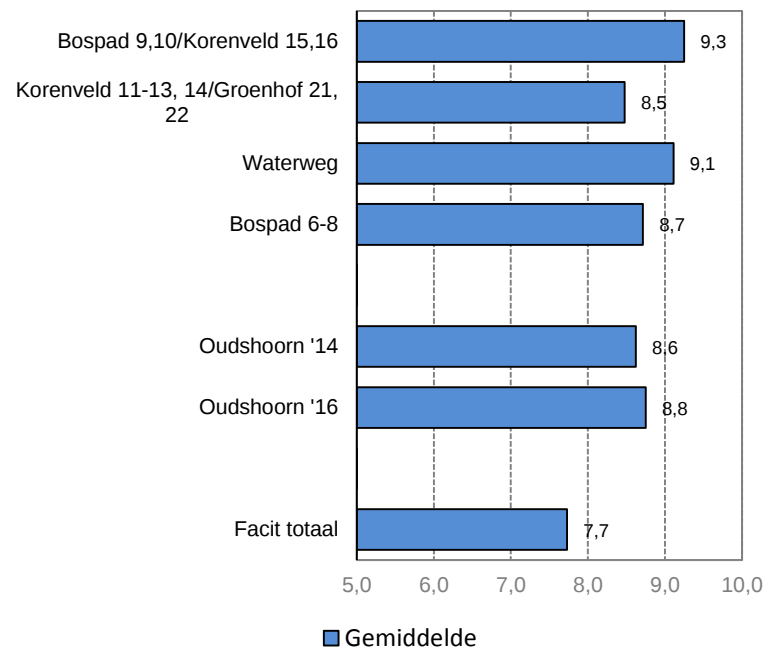
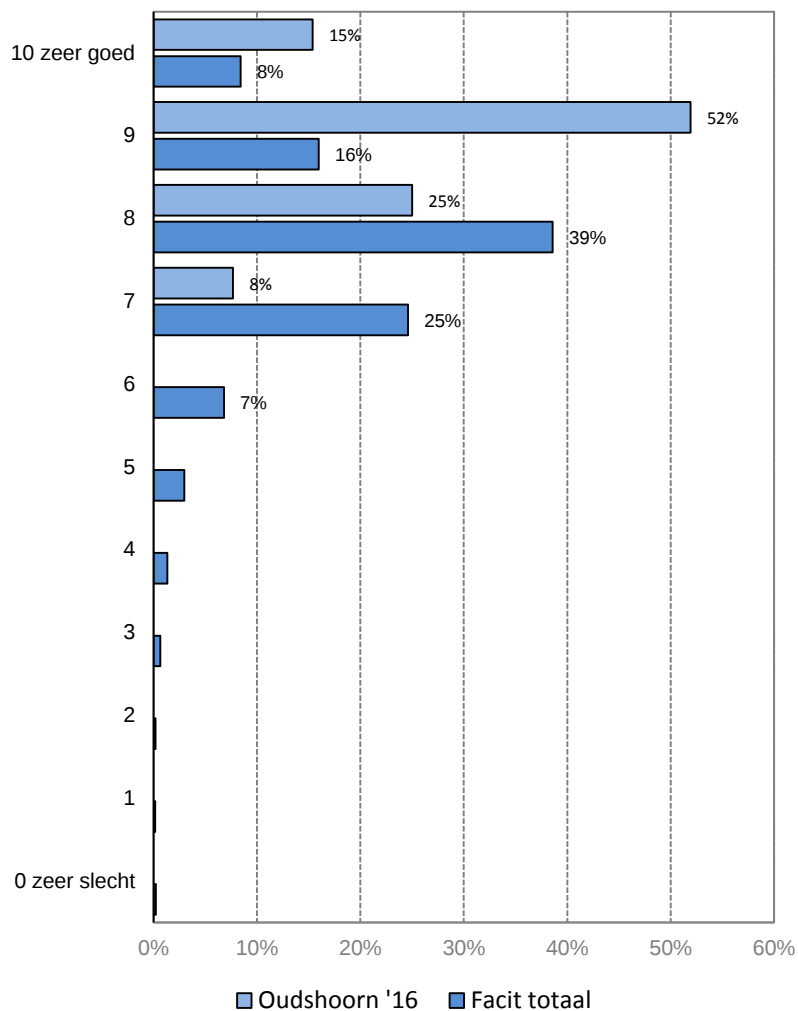
PG 30



Extra Vragen

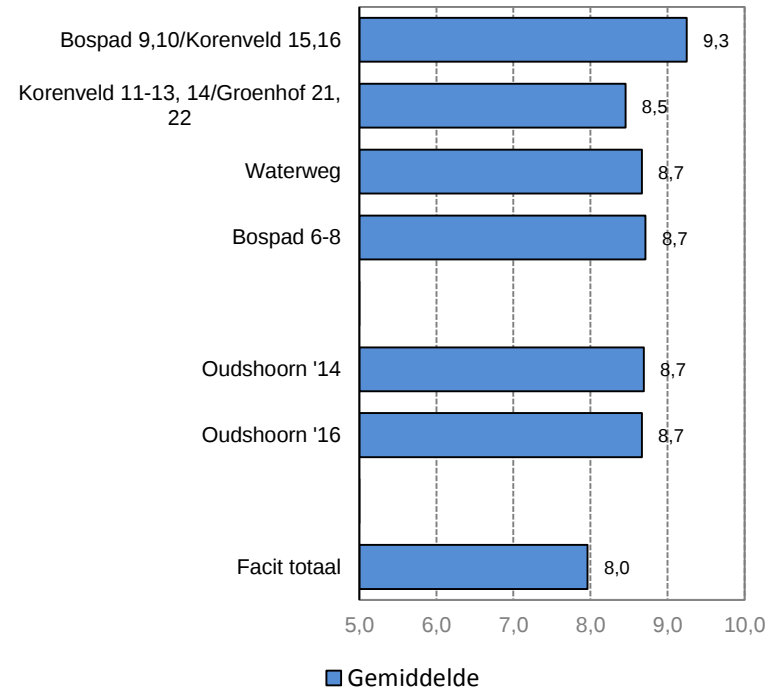
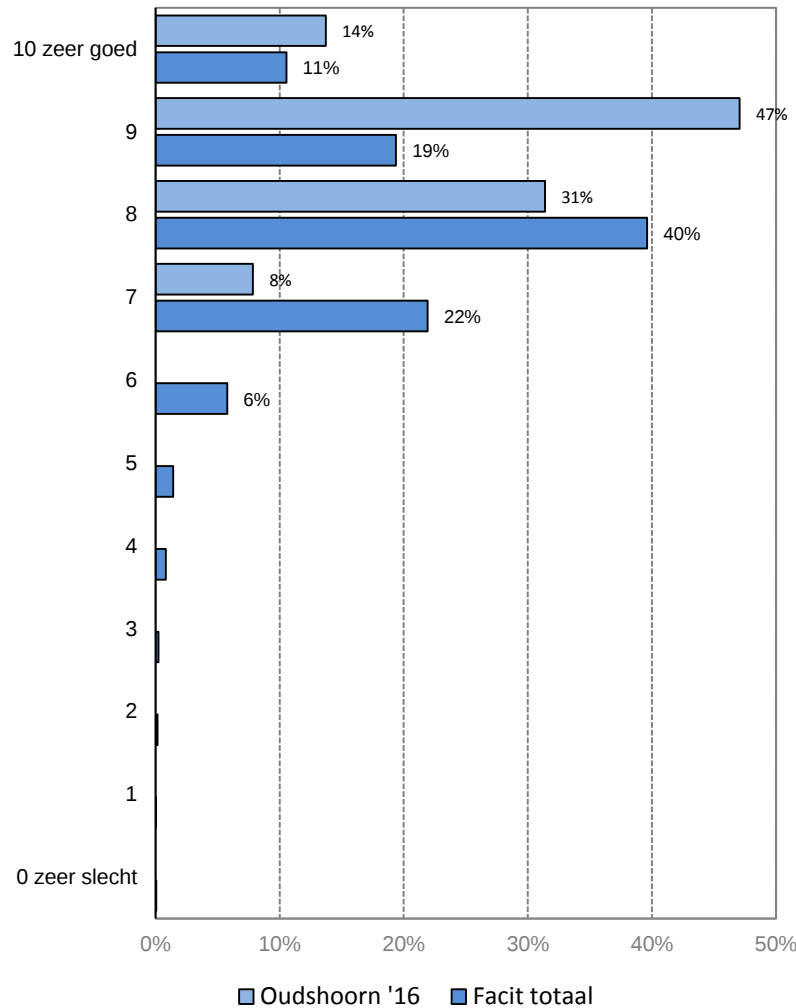
Welk cijfer geeft u de zorginstelling?

EV PG 1



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