

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Rapportage cliëntenraadpleging
Gasthuis Sint Jan de Deo
of
Gasthuis Johannes de Deo**

juli 2017

| Land | Aantal |
|-----------|--------|
| Nederland | 25 |
| Indonesië | 1 |
| Chitland | 1 |
| Totaal | 27 |

Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vraag

Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland en is uitgegroeid tot een landelijk werkend bureau voor Onderzoek, Advies en Training. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn. Ons werkterrein is vooral de sector VV&T.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle raadplegingen in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Inleiding..... | 4 |
| 1 De cliëntenraadpleging bij Sint Jan de Deo | 5 |
| 1.1 Steekproeftrekking | 5 |
| 1.2 Informatievoorziening | 5 |
| 1.3 Dataverzameling | 5 |
| 1.4 Leeswijzer | 5 |
| 2 Uitkomsten | 6 |
| 3 Samenvatting | 18 |
| 3.1 Gemiddelde rapportcijfers | 18 |
| 3.2 Afspraken..... | 18 |
| 3.3 Top-2 Box scores vragen over afspraken..... | 19 |
| Bijlage 1: Vragenlijst..... | 20 |

Inleiding

Facit heeft voor Sint Jan de Deo in de maand juli een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met een door Sint Jan de Deo opgestelde variant van de PREZO-vragenlijst.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom het onderzoek. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven. In hoofdstuk 2 staan op vraagniveau de uitkomsten van de raadpleging weergegeven, evenals de antwoorden op de open vragen.

In hoofdstuk 3 treft u Top-2 Box scores aan per thema en per vraag. In hoofdstuk 4 en 5 conclusies en aanbevelingen.

De gebruikte vragenlijst is weergegeven in de bijlage bij deze rapportage.

Facit, Velsen-Noord, augustus 2017
Dorine Duwel

1 De cliëntenraadpleging bij Sint Jan de Deo

1.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de bewoners die in juli 2017 in Sint Jan de Deo woonden. **Zijn er bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek?**

1.2 Informatievoorziening

De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden.

In de begeleidende brief bij de vragenlijst werden ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

1.3 Dataverzameling

Alle bewoners ontvingen een schriftelijke vragenlijst met een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en in te leveren in de witte brievenbus bij de hoofdingang van het Gasthuis. Respons

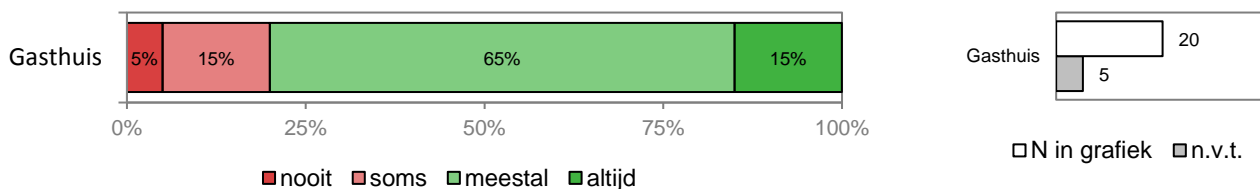
Er zijn **aantal** vragenlijsten uitgedeeld. 27 bewoners hebben de vragenlijst ingevuld

De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op **respons**%.

1.4 Leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage. De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd.

De staafdiagrammen van de ervaringsvragen zien er als volgt uit:



Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

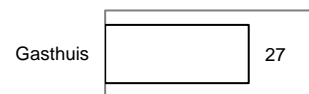
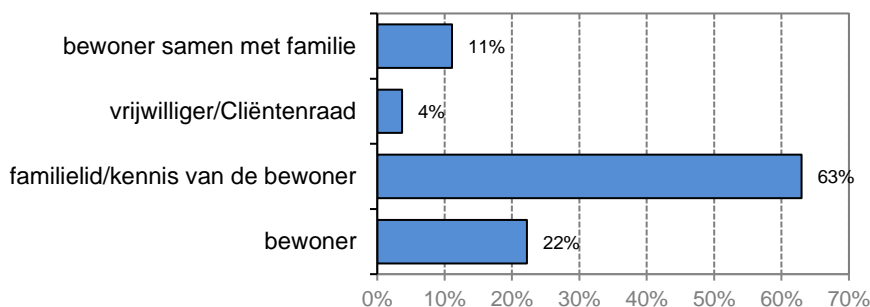
Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorie 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

2 Uitkomsten

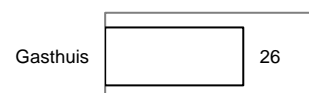
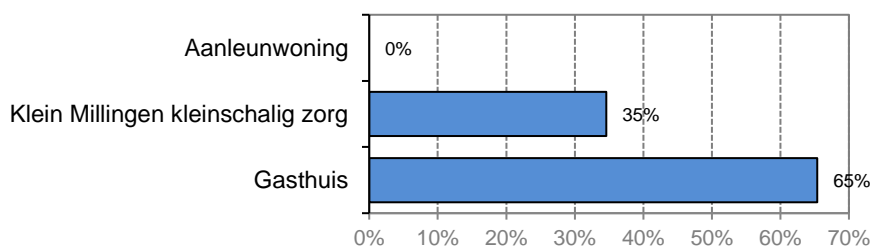
ALGEMENE VRAGEN

A. Wie vult deze vragenlijst is?



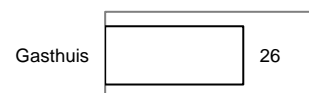
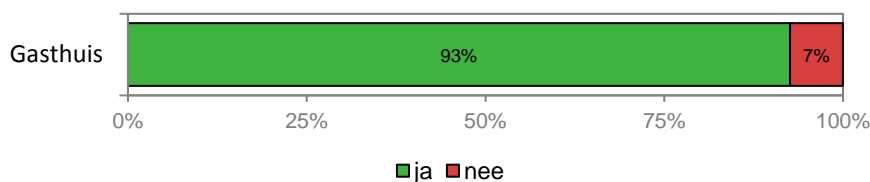
□ N in grafiek

B. Waar woont u?



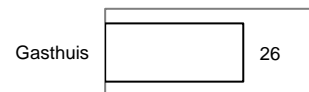
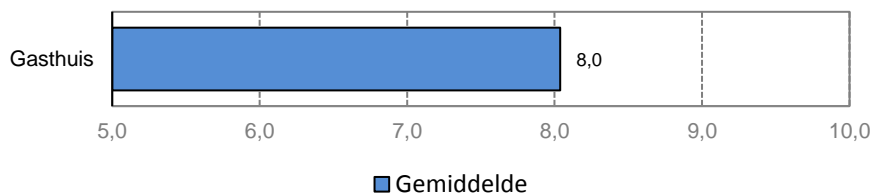
□ N in grafiek

C. Zou u het Gasthuis Sint Jan de Deo aanbevelen aan uw familie/ vrienden?



□ N in grafiek

D. Welk algemeen cijfer geeft u het Gasthuis?

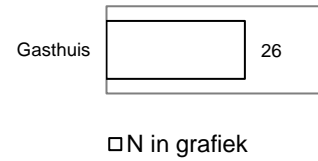
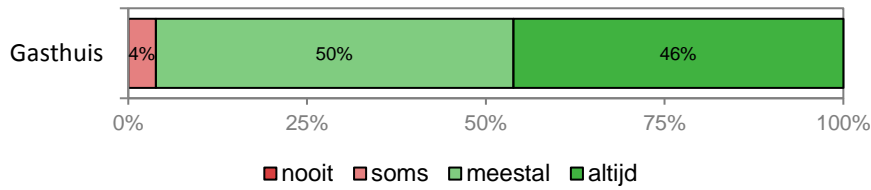


□ N in grafiek

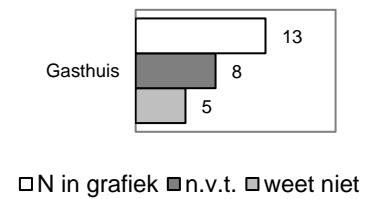
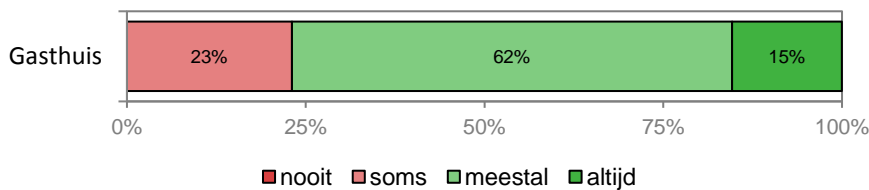
WOON- EN LEEFSITUATIE

Hoe waardeert u het gebouw, uw appartement, de voorzieningen.

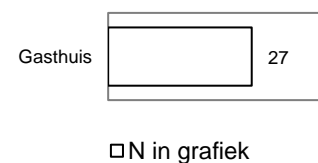
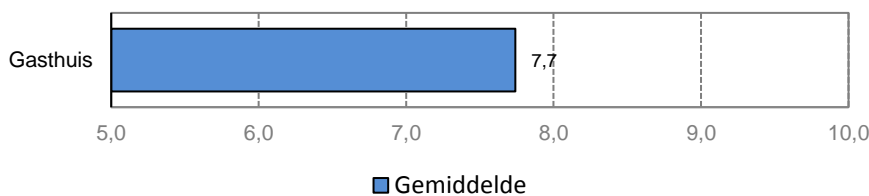
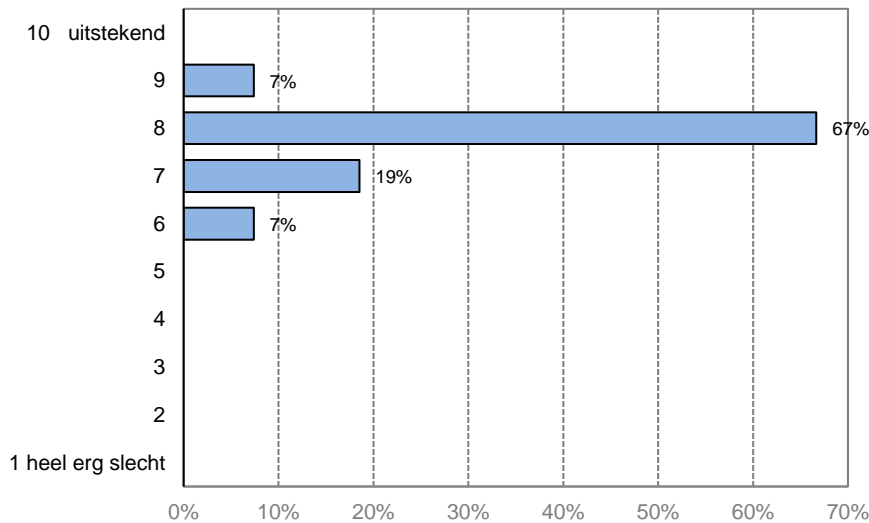
1. Leeft en woont u hier prettig?



2. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw wensen hoe u hier wilt wonen en leven? Worden deze afspraken nagekomen? (Als er geen afspraken zijn gemaakt kunt u dat aangeven, ook als u het niet weet)

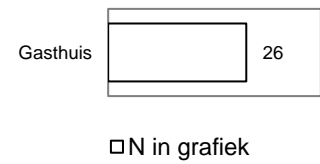
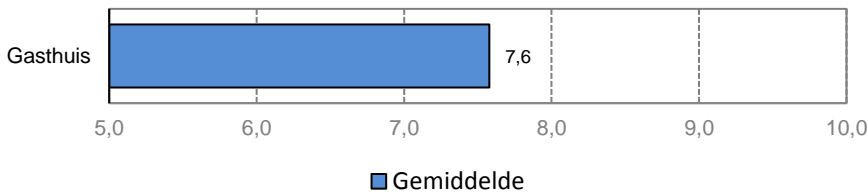
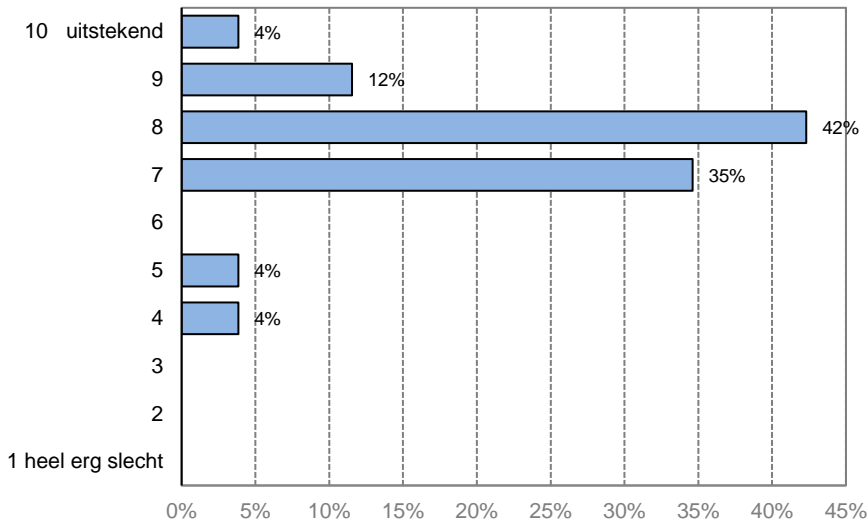


3. Welk cijfer geeft u voor uw woon- leefsituatie?

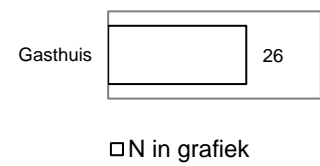
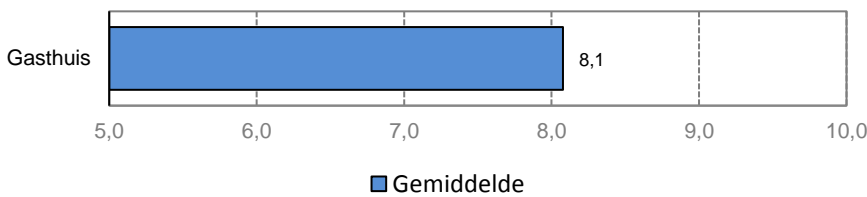
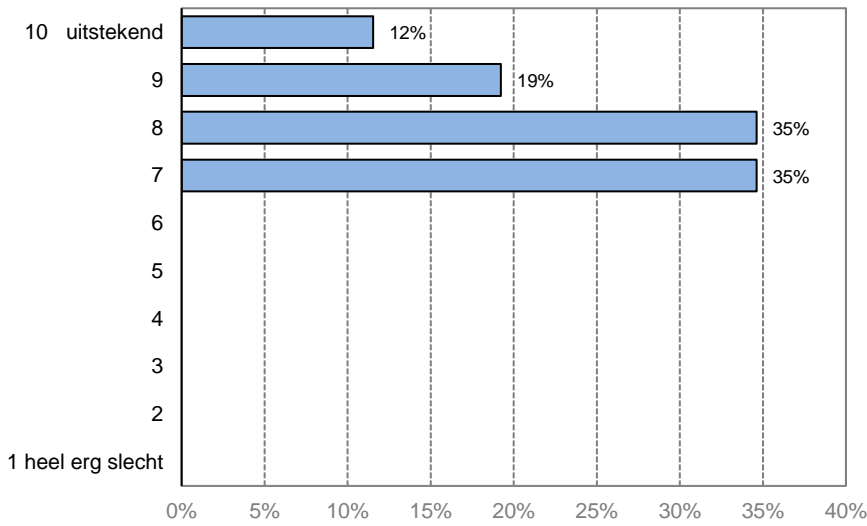


MAALTIJDEN

4. Welk cijfer geeft u de broodmaaltijden?



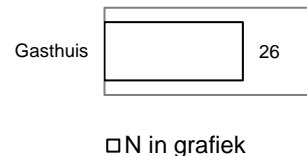
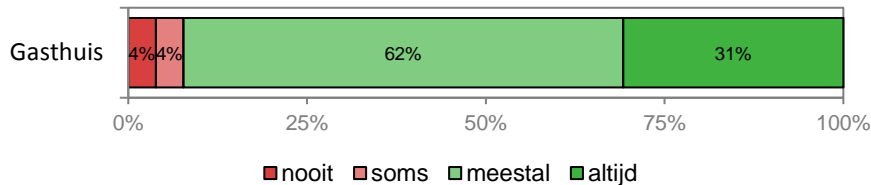
5. Welk cijfer geeft u de warme maaltijden?



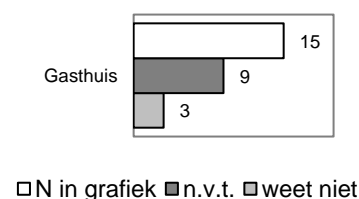
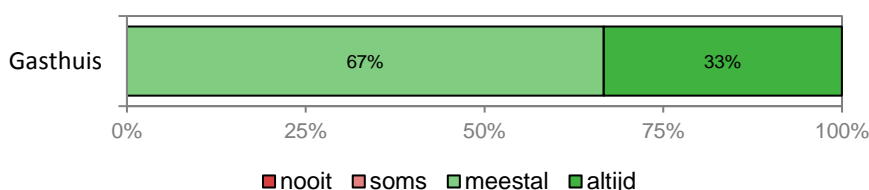
PARTICIPATIE

Participatie is dat u het leven leidt dat zo veel mogelijk bij u past, met uw eigen dagelijkse bezigheden en sociale contacten. Het Gasthuis ondersteunt u hierbij, onder meer door in te spelen op uw wensen en het aanbieden van activiteiten.

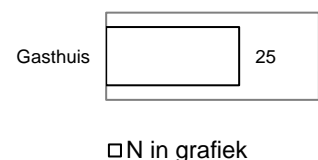
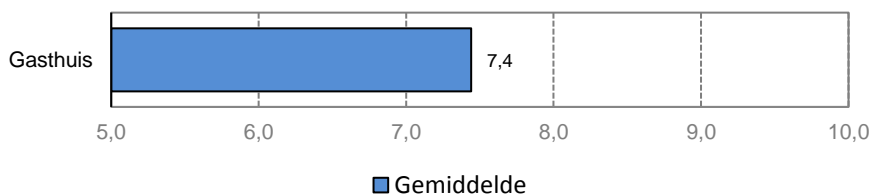
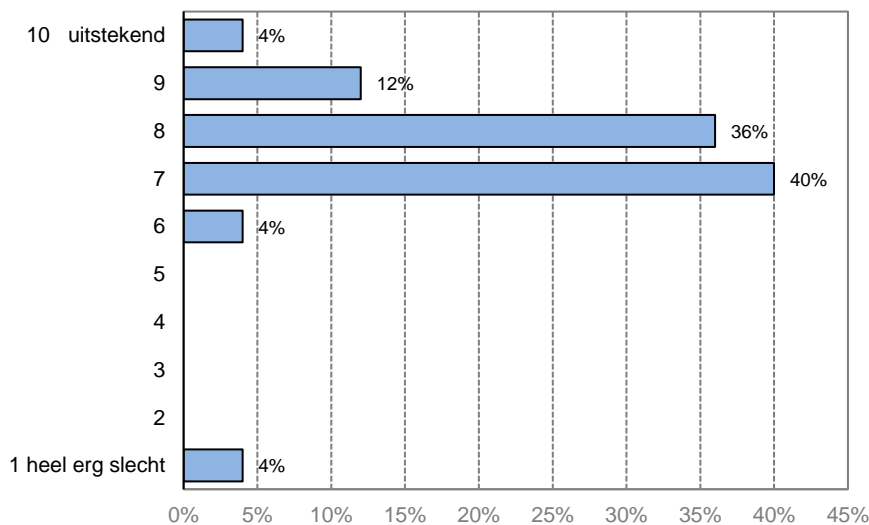
6. Bent u tevreden over uw daginvulling?



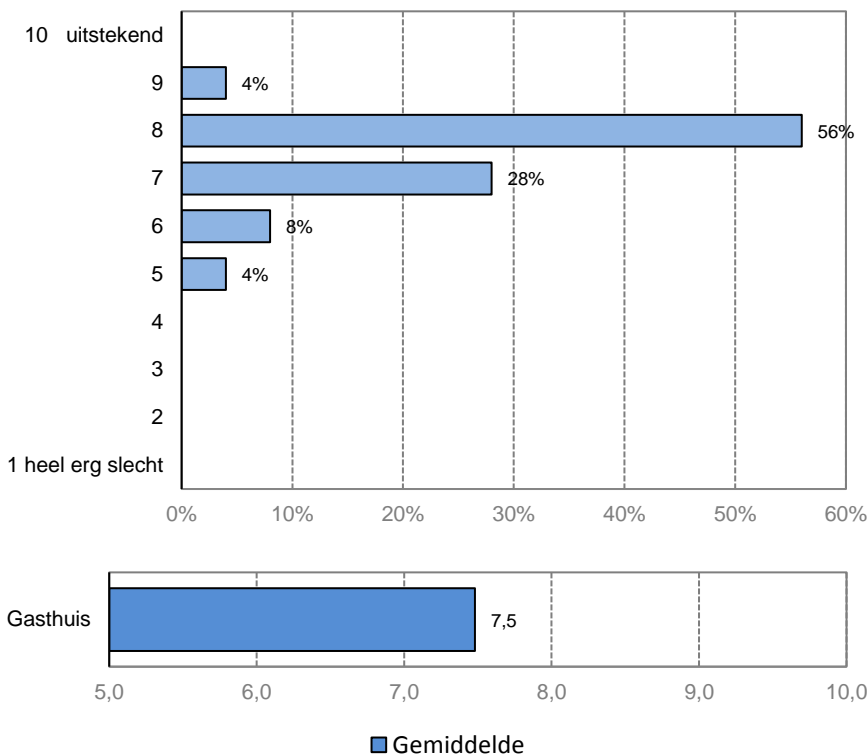
7. Zijn er afspraken met u gemaakt over hoe u zoveel mogelijk zelf kunt bepalen hoe u de dag inricht? Worden deze afspraken nagekomen?



8. Welk cijfer geeft u voor de mate waarin u zelf kunt bepalen hoe u de dag inricht?



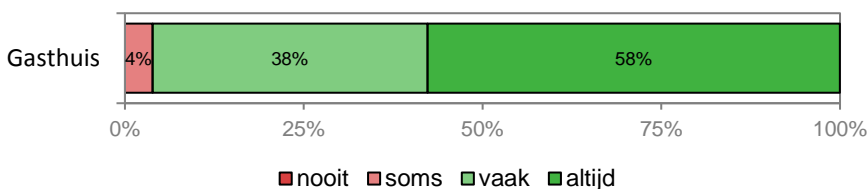
9. Welk cijfer geeft u voor geboden ondersteuning bij uw daginvulling?



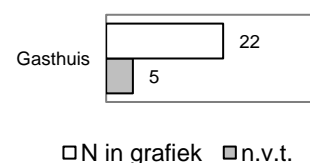
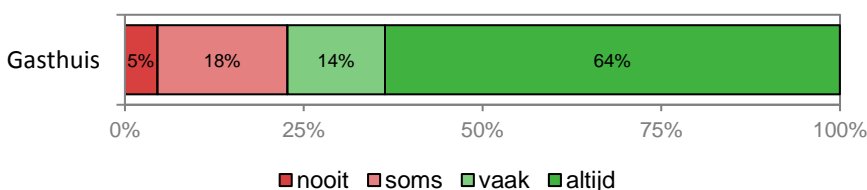
MENTAAL WELBEVINDEN

Graag vernemen we hoe u uw kwaliteit van leven (leefplezier/geestelijk welzijn) ervaart en onze ondersteuning hierbij.

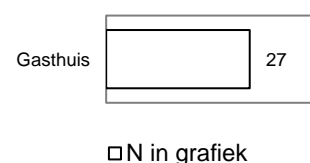
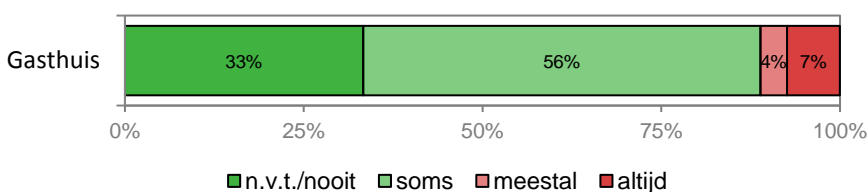
10. Respecteren wij (voldoende) hoe u uw leven wilt leiden?



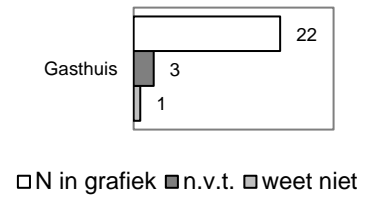
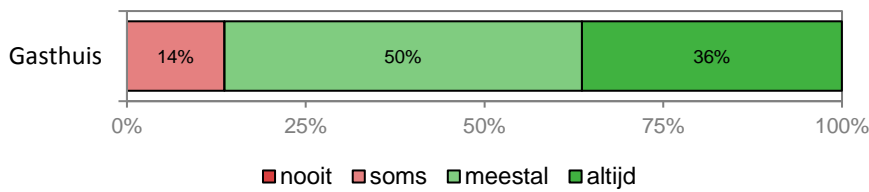
11. Kunt u naar buiten gaan, als u dat wilt?



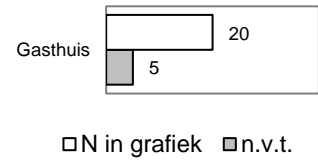
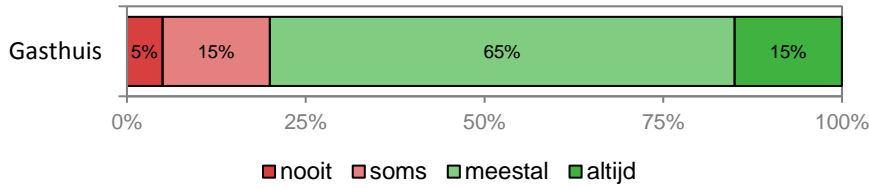
12. Indien u zich weleens eenzaam voelt, ervaart u daarvan hinder?



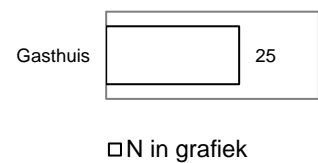
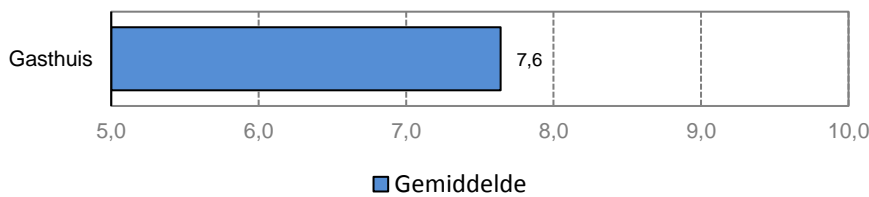
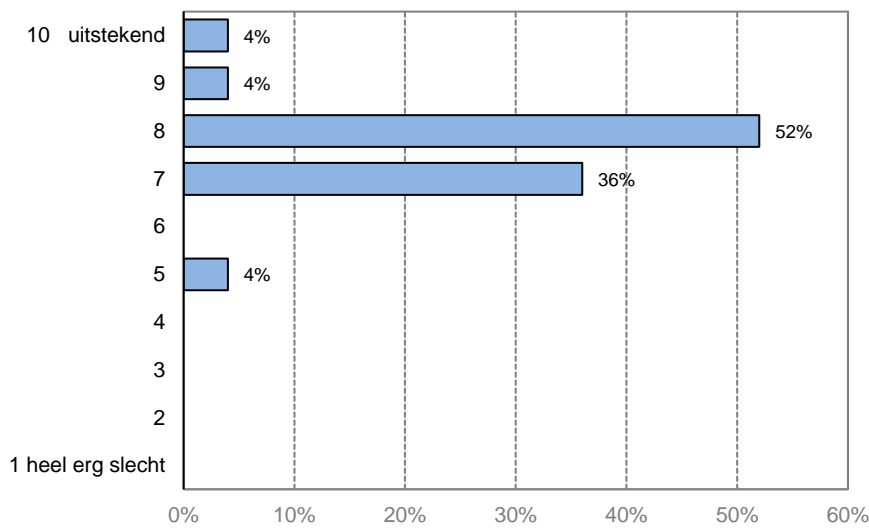
13. Er zijn afspraken met u gemaakt over de ondersteuning die wij bieden, zodat u uw leven zoveel mogelijk leidt zoals u dat wilt. Worden deze afspraken nagekomen?



14. Geven medewerkers u voldoende ondersteuning rondom levensvragen, verdriet/rouw?



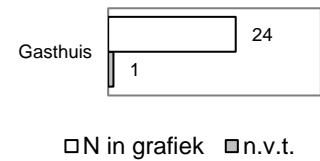
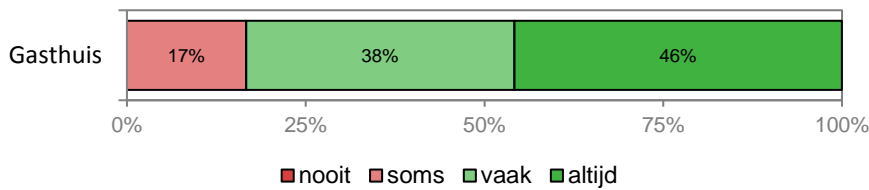
15. Welk cijfer geeft u voor de ondersteuning die we u bieden om u uw leven te leiden zoals u dat wilt?



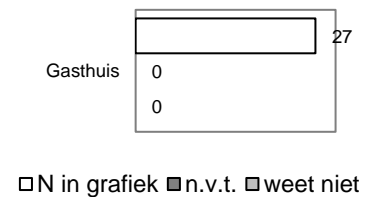
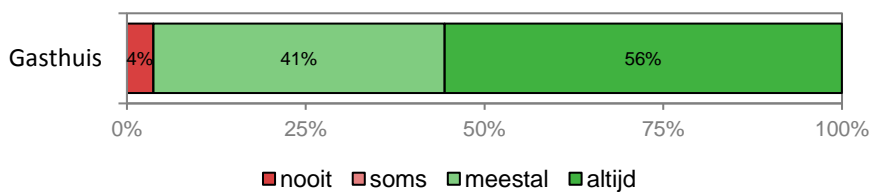
LICHAMELIJK WELBEVINDEN

De volgende vragen gaan over onze zorg voor uw lichamelijk welzijn en onze zorgverlening.

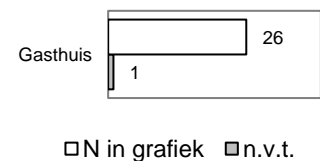
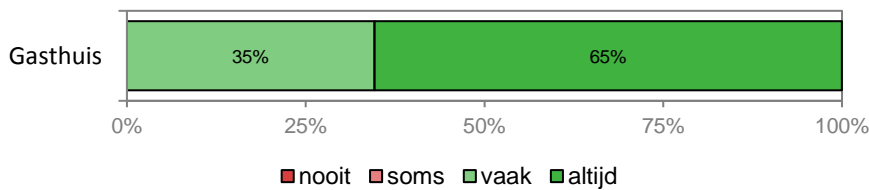
16. Geven wij uw lichamelijk welbevinden voldoende aandacht?



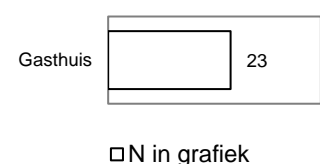
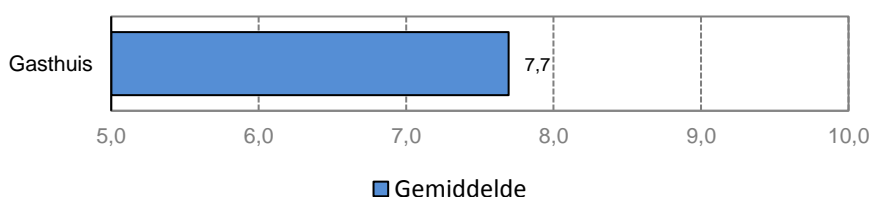
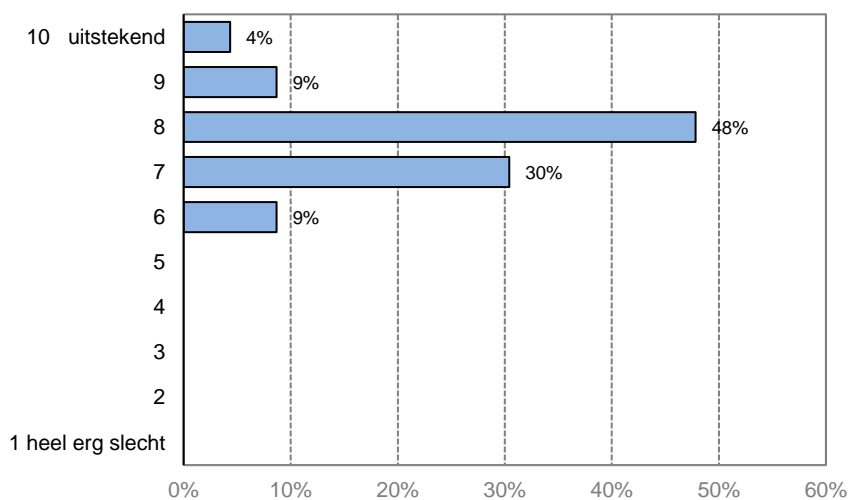
17. Zijn er met u afspraken gemaakt over hoe u geholpen wilt worden bij douchen, kleden, naar toilet, gebit en nagelverzorging etc.? Worden deze afspraken nagekomen?



18. Helpen de zorgmedewerkers u tijdens de verzorging, zoals u dat prettig vindt?



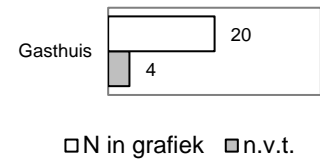
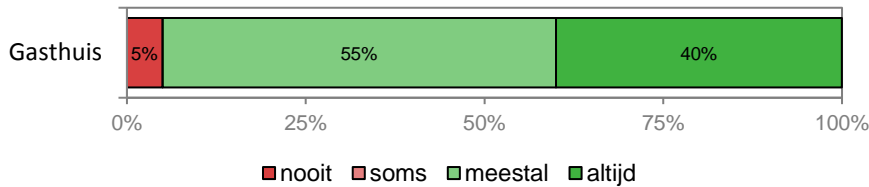
19. Welk cijfer geeft u onze lichamelijke zorgverlening?



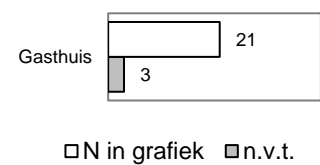
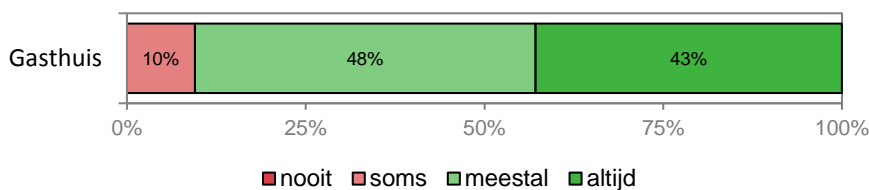
INSPRAAK

Wij horen graag uw mening over de inspraak die u heeft in de zorg, behandeling en ondersteuning die wij u bieden. Inspraak is de mogelijkheid om uw wensen kenbaar te maken. En dat deze gerespecteerd wordt.

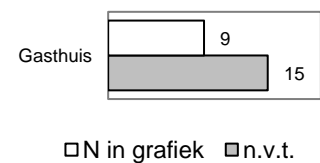
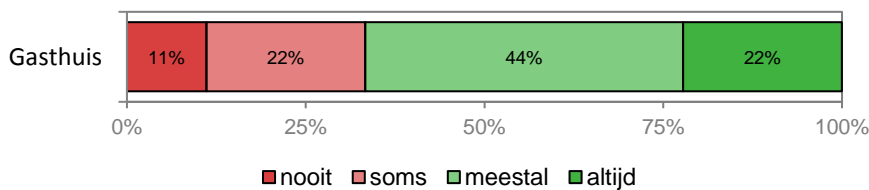
20. Beslist u mee over de zorg/behandeling die u krijgt?



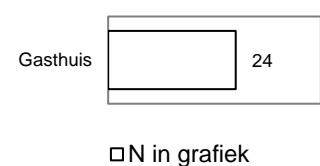
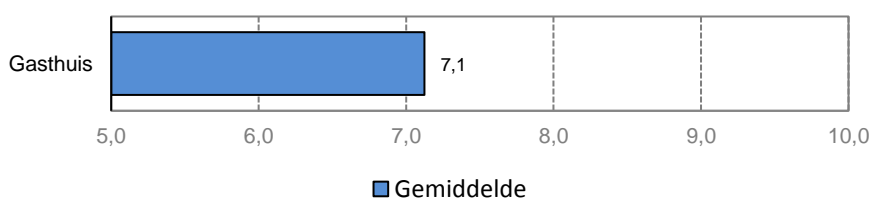
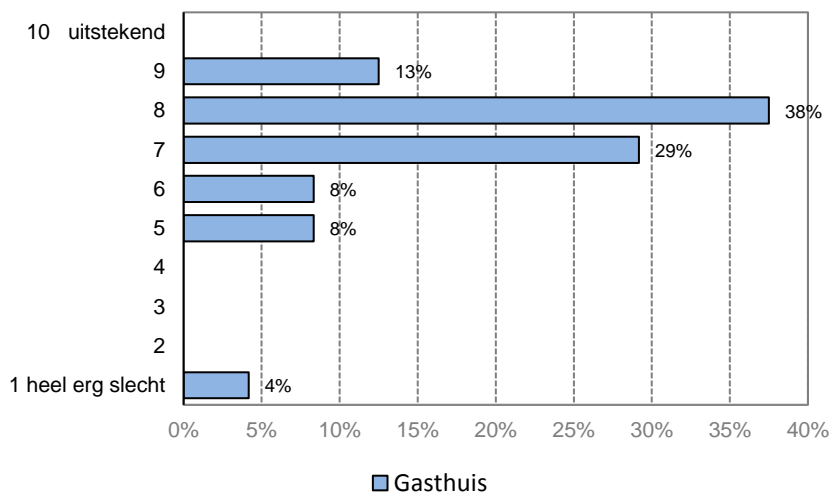
21. Krijgt u van ons voldoende informatie over wat wij u kunnen bieden?



22. Ervaart u voldoende begeleiding over de wijze waarop u de laatste levensfase wilt?



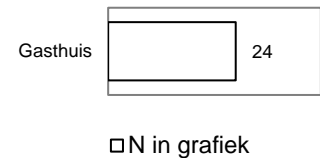
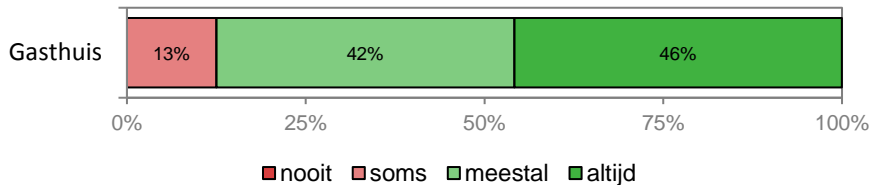
23. Welk cijfer geeft u voor uw inspraak bij verzorging?



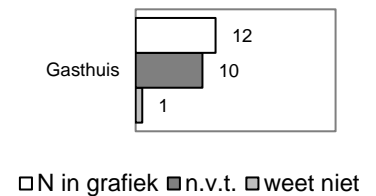
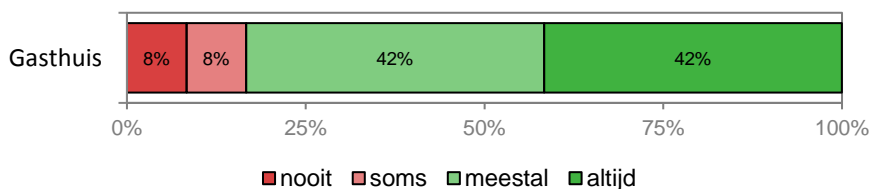
INFORMATIE EN COMMUNICATIE

Wij horen graag uw mening over de informatie die wij u geven en de communicatie met onze medewerkers.

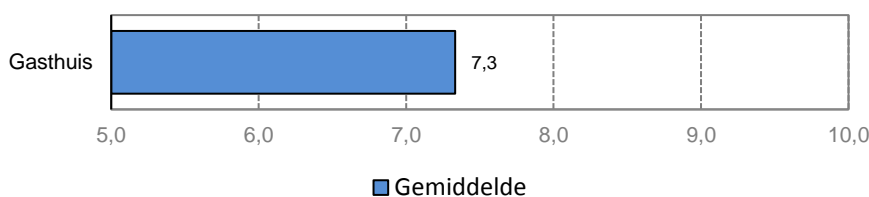
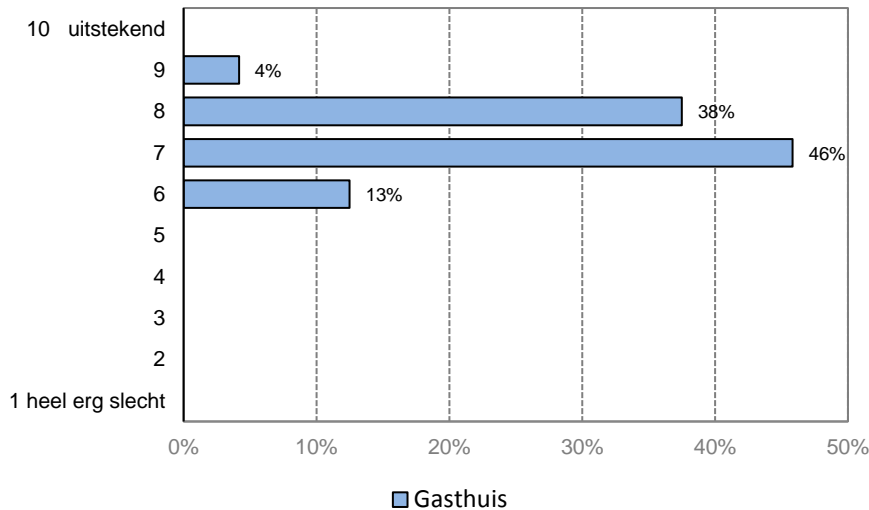
24. Krijgt u van ons voldoende informatie over de zorg, behandeling, activiteiten en ondersteuning die wij kunnen bieden?



25. Zijn er met u afspraken gemaakt over hoe we het beste met u kunnen communiceren? Bijvoorbeeld dat u graag met u wordt aangesproken of dat uw linkeroor doof is. En zo ja, worden deze afspraken nagekomen?



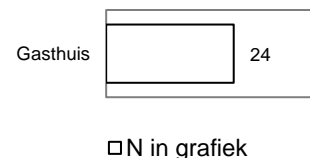
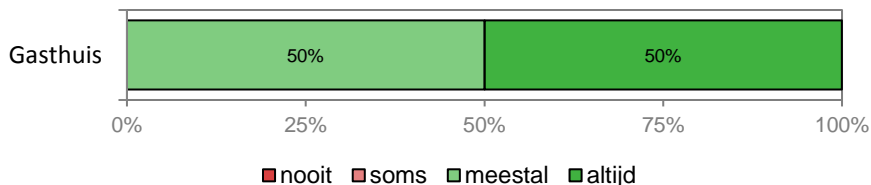
26. Welk cijfer geeft u voor onze informatie en communicatie?



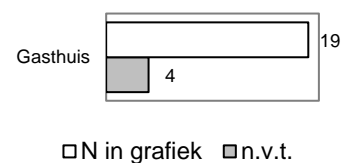
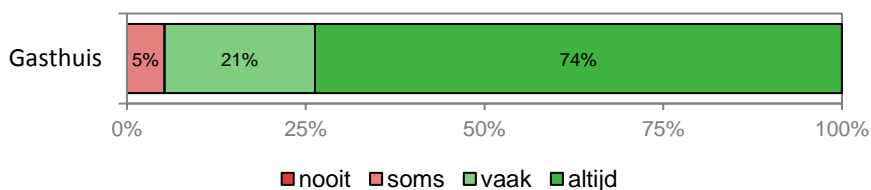
CLIËNTVEILIGHEID

Bij cliëntveiligheid kunt u denken aan voorkomen van vallen/doorligwonden, u helpen bij de medicatie, veilige woonomgeving, etc.

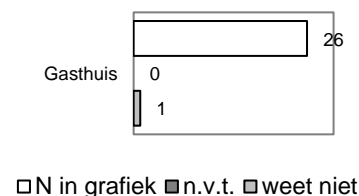
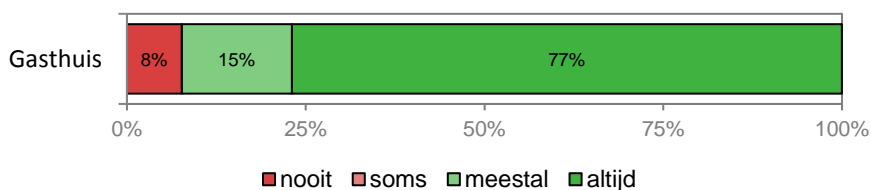
27. Heeft u vertrouwen in onze zorgverlening?



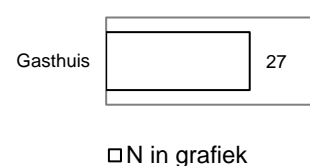
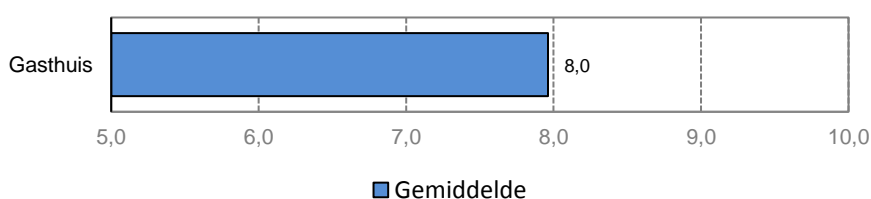
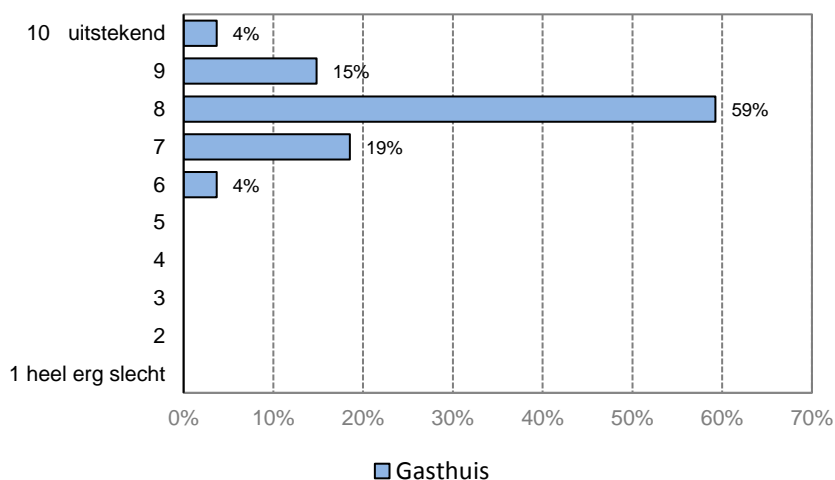
28. Wordt er goed gereageerd als u een oproep doet via het alarmeringssysteem?



29. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw veiligheid? Bijvoorbeeld dat wij u medicatie overnemen. Zo ja, worden deze afspraken nagekomen?

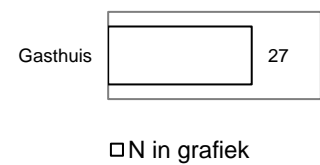
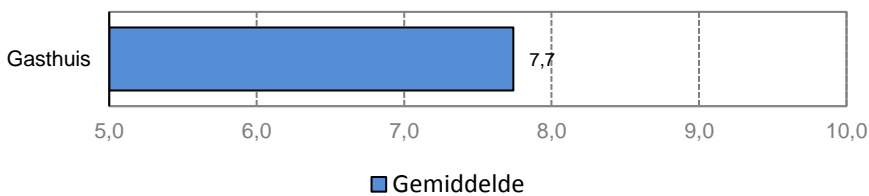
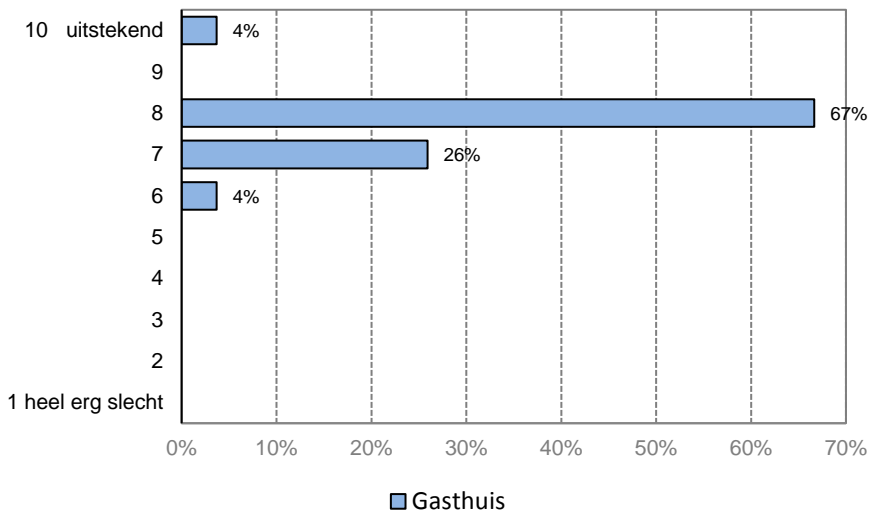


30. Welk cijfer geeft u voor uw gevoel van veiligheid?

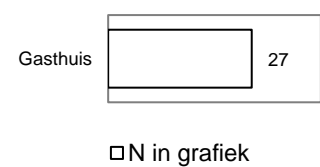
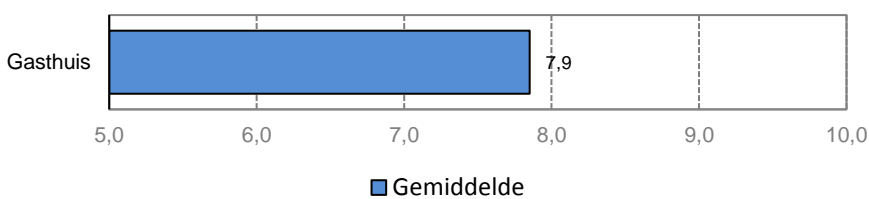
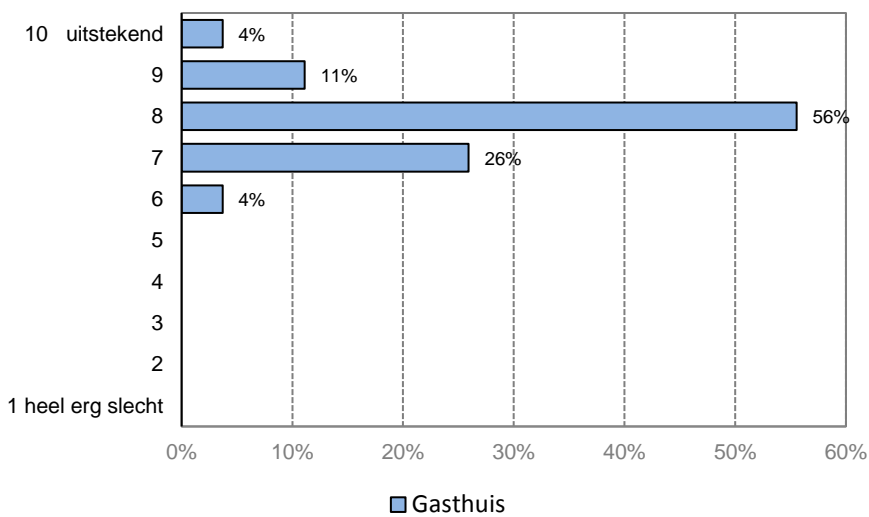


DESKUNDIGHEID/KWALITEIT MEDEWERKERS

31. Welk cijfer geeft u voor de kwaliteit van onze medewerkers?



32. Welk cijfer geeft u hoe een medewerker met u omgaat/ de mate waarin zij met aandacht iets doen?



33. Graag nodigen wij u uit om uw ervaring, mening of idee om zaken te verbeteren op te schrijven:

Wonen

- Dure wasserij: dit zou collectief betere tarieven opleveren en er is animo voor!!
- Schoonmaak kan beter! Legen pedaalemmers graag vaker.

Mentaal welbevinden

- Angst voor 'vreemden'.

Lichamelijk welbevinden

- Matras vaker omdraaien.
- Bewoner wil op tijd ingesmeerd worden met zalf/crème.

Maaltijden

- Eten is prima maar ik mis maaltijdvariatie, mis bijvoorbeeld spaghetti (pasta's).
- Na het broodsmaken alles opruimen en afwassen

Participatie

- Activiteiten doen het goed!

Inspraak

- Ik wil niet al om 19.00 in de pyjama zitten.

Informatie

- We hebben nog wel wat vragen maar die gaan wij (de familie) persoonlijk stellen aan de desbetreffende persoon.
- Meer digitale info, zoals deze enquête.

Kwaliteit van de medewerkers

- Medewerkers St. Jan zitten veel achter pc, invullen dossiers.

Personele bezetting

- Bewoner verblijft nu op PG waar voldoende individuele aandacht is. Door personeelsgebrek was dat minder bij de verzorging.

Over de vragenlijst

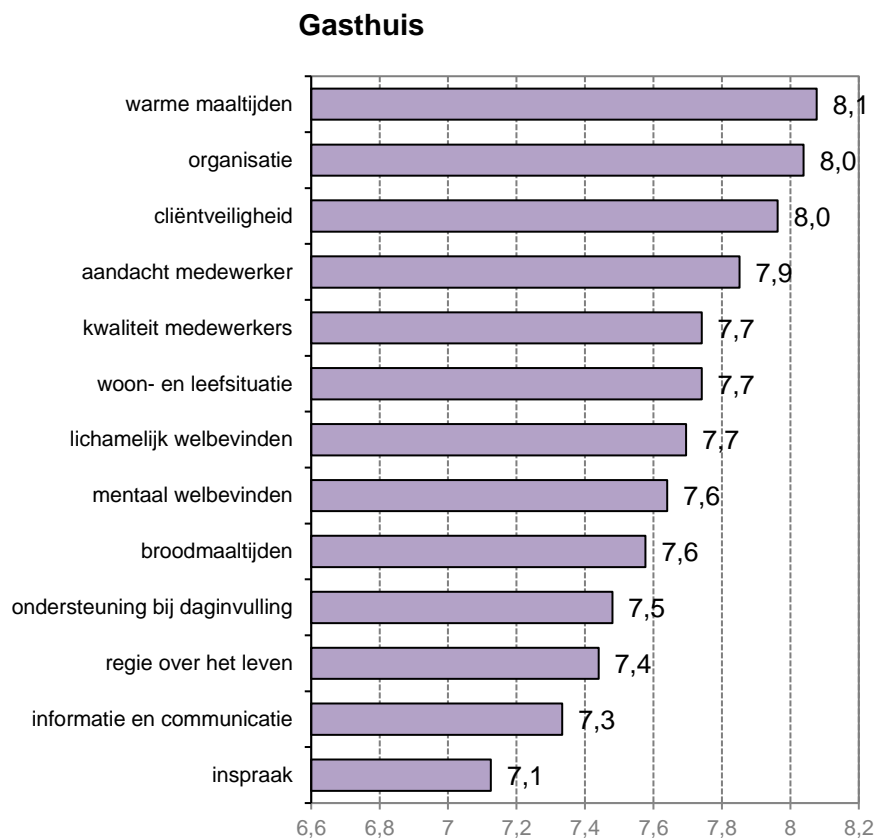
- Deze vragenlijst vind ik meer voor het gasthuis, niet voor Klein Millingen. Situatie is toch anders.
- I.v.m. dementie is het niet mogelijk om alle vragen objectief te beantwoorden. M.v.g. dochter.
- Is ingevuld zoals bewoner het ons vertelde.

3 Samenvatting

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd.

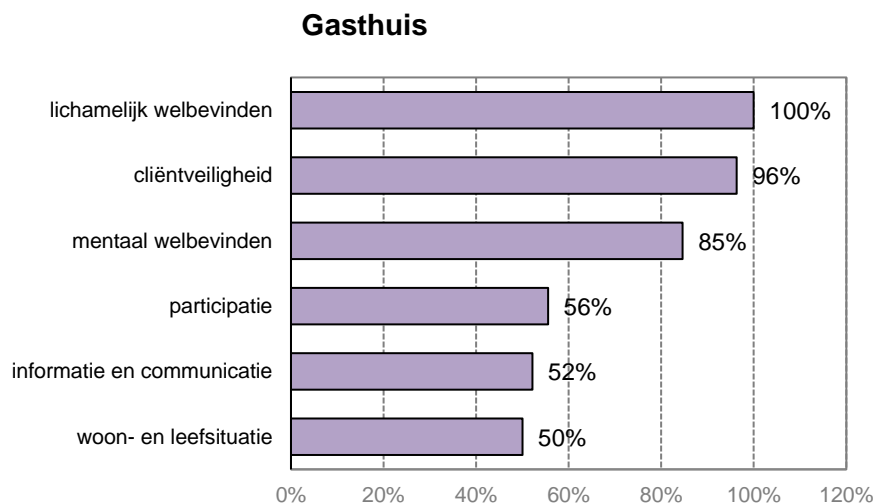
3.1 Gemiddelde rapportcijfers

Welk cijfer geeft u voor de volgende thema's?



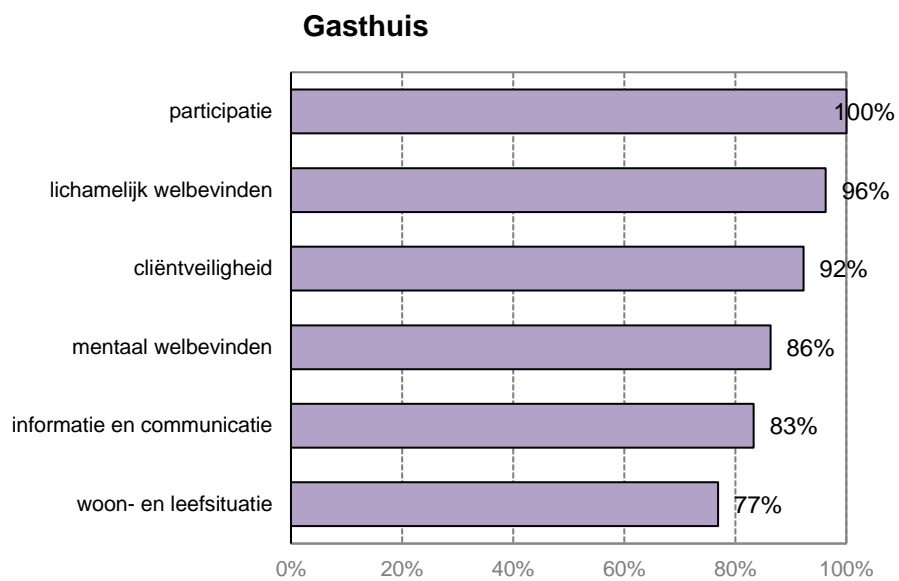
3.2 Afspraken

Zijn er met u afspraken gemaakt over de onderstaande thema's?



3.3 Top-2 Box scores¹ vragen over afspraken

Worden de afspraken over de volgende thema's nagekomen?



¹ Een Top-2 Box score is het percentage respondenten dat de meest gunstige antwoordcategorieën kiest, meestal en altijd, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

Bijlage 1: Vragenlijst

- A. Wie vult deze vragenlijst is?
- B. Waar woont u:
- C. Zou u het Gasthuis Sint Jan de Deo aanbevelen aan uw familie/ vrienden?
- D. Welk algemeen cijfer geeft u het Gasthuis?
 1. Leeft en woont u hier prettig?
 2. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw wensen hoe u hier wilt wonen en leven? Worden deze afspraken nagekomen? (Als er geen afspraken zijn gemaakt kunt u dat aangeven, ook als u het niet weet)
 3. Welk cijfer geeft u voor uw woon- leefsituatie?
 4. Welk cijfer geeft u de broodmaaltijden?
 5. Welk cijfer geeft u de warme maaltijden?
 6. Bent u tevreden over uw daginvulling?
 7. Zijn er afspraken met u gemaakt over hoe u zoveel mogelijk zelf kunt bepalen hoe u de dag inricht? Worden deze afspraken nagekomen?
 8. Welk cijfer geeft u voor de mate waarin u zelf kunt bepalen hoe u de dag inricht?
 9. Welk cijfer geeft u voor geboden ondersteuning bij uw daginvulling?
 10. Respecteren wij (voldoende) hoe u uw leven wilt leiden?
 11. Kunt u naar buiten gaan, als u dat wilt?
 12. Indien u zich weleens eenzaam voelt, ervaart u daarvan hinder?
 13. Er zijn afspraken met u gemaakt over de ondersteuning die wij bieden, zodat u uw leven zoveel mogelijk leidt zoals u dat wilt. Worden deze afspraken nagekomen?
 14. Geven medewerkers u voldoende ondersteuning rondom levensvragen, verdriet/rouw?
 15. Welk cijfer geeft u voor de ondersteuning die we u bieden om u uw leven te leiden zoals u dat wilt?
 16. Geven wij uw lichamelijk welbevinden voldoende aandacht?
 17. Zijn er met u afspraken gemaakt over hoe u geholpen wilt worden bij douchen, kleden, naar toilet, gebit en nagelverzorging etc.? Worden deze afspraken nagekomen?
 18. Helpen de zorgmedewerkers u tijdens de verzorging, zoals u dat prettig vindt?
 19. Welk cijfer geeft u onze lichamelijke zorgverlening?
 20. Beslist u mee over de zorg/behandeling die u krijgt?
 21. Krijgt u van ons voldoende informatie over wat wij u kunnen bieden?
 22. Ervaart u voldoende begeleiding over de wijze waarop u de laatste levensfase wilt?
 23. Welk cijfer geeft u voor uw inspraak bij verzorging?
 24. Krijgt u van ons voldoende informatie over de zorg, behandeling, activiteiten en ondersteuning die wij kunnen bieden?
 25. Zijn er met u afspraken gemaakt over hoe we het beste met u kunnen communiceren? Bijvoorbeeld dat u graag met u wordt aangesproken of dat uw linkeroor doof is. En zo ja, worden deze afspraken nagekomen?
 26. Welk cijfer geeft u voor onze informatie en communicatie?
 27. Heeft u vertrouwen in onze zorgverlening?
 28. Wordt er goed gereageerd als u een oproep doet via het alarmeringssysteem?
 29. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw veiligheid? Bijvoorbeeld dat wij u medicatie overnemen. Zo ja, worden deze afspraken nagekomen?
 30. Welk cijfer geeft u voor uw gevoel van veiligheid?
 31. Welk cijfer geeft u voor de kwaliteit van onze medewerkers?
 32. Welk cijfer geeft u hoe een medewerker met u omgaat/ de mate waarin zij met aandacht iets doen?
 33. Graag nodigen wij u uit om uw ervaring, mening of idee om zaken te verbeteren op te schrijven: