

Verkenning

Betrekken van cliënten en naasten bij de kwaliteit in een verpleeghuis

Datum : Januari 2022
Afdeling : Team Eerstelijnszorg en Langdurige zorg

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	1
1.1	Achtergrond onderzoek	1
1.2	Doelgroep	1
1.3	Interpreteren van de resultaten	1
1.2	Opzet vragenlijst	2
2.	Resultaten	3
2.1	Mensen die wel om hun ervaringen zijn gevraagd	4
2.2	Mensen die niet om hun ervaringen zijn gevraagd	7
2.3	Andere tips	8
3.	Conclusie en aanbevelingen	9
3.1	Conclusies	9
3.2	Aanbevelingen	9

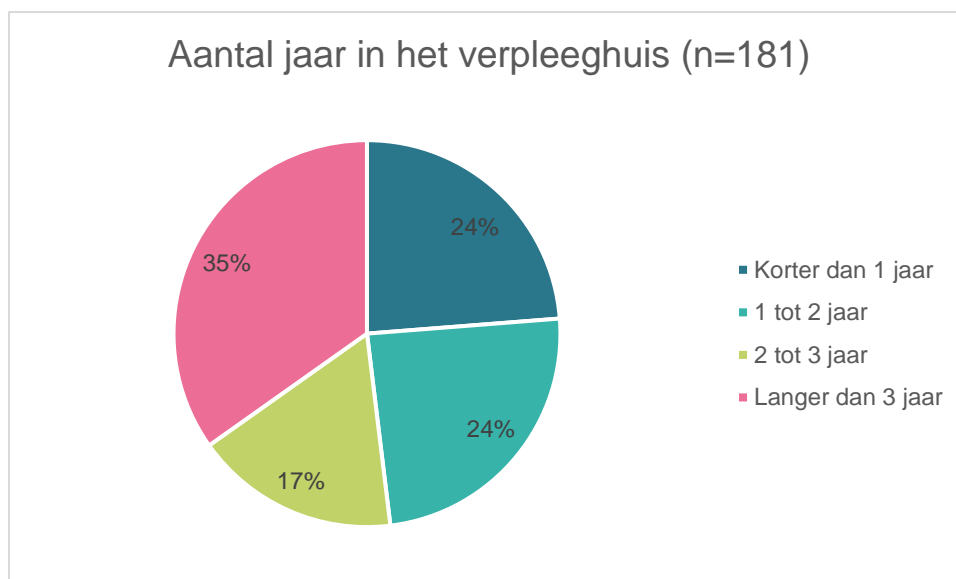
1. Inleiding

1.1 Achtergrond onderzoek

Patiëntenfederatie Nederland vindt dat verpleeghuiszorg moet aansluiten bij wat bewoners en hun naasten belangrijk vinden. Bijvoorbeeld passende activiteiten, opstaan wanneer iemand wil, lekker eten en aangesproken worden zoals iemand wil. Daarvoor is het nodig dat verpleeghuizen aan bewoners en hun naasten vragen hoe ze de verpleeghuiszorg ervaren, zodat ze aan kunnen sluiten bij wat zij belangrijk vinden.

1.2 Doelgroep

In totaal hebben in oktober 2021 214 deelnemers uit het Zorgpanel van Patiëntenfederatie Nederland deelgenomen. Aan hen is gevraagd of zij of hun naaste momenteel in het verpleeghuis wonen of dat ze een naaste hadden die in 2021 in een verpleeghuis woonde, maar inmiddels is overleden. In totaal voldeden 181 deelnemers aan deze criteria. Zij vormen de doelgroep van deze verkenning. De meesten, 168 deelnemers, hebben de vragenlijst ingevuld voor een naaste die in een verpleeghuis woont of woonde, 13 mensen wonen er zelf. In totaal had 30% van de verpleeghuisbewoners lichamelijke problemen, 32% geestelijke problemen en 38% zowel lichamelijke als geestelijke problemen. Bijna een kwart (24%) van de (naasten van) deelnemers woont of woonde korter dan een jaar in het verpleeghuis, ook bijna een kwart (24%) 1 tot 2 jaar, 17% woont 2 tot 3 jaar en 35% woont al langer dan 3 jaar in het verpleeghuis, zie figuur 1.



Figuur 1.

1.3 Interpreteren van de resultaten

De resultaten zijn gebaseerd op een relatief klein aantal mensen en zijn niet representatief voor alle mensen in een verpleeghuis wonen. Dat was ook niet het doel van deze verkenning. Met deze verkenning willen we vooral inzicht krijgen of een bewoner/naaste wordt betrokken bij de kwaliteit van het verpleeghuis. De Patiëntenfederatie Nederland vindt het belangrijk om te vragen naar iemand zijn of haar ervaringen, zodat er verbeterd kan worden, aansluitend bij wat bewoners/naasten belangrijk vinden. Met behulp van deze verkenning is gekeken hoe (naasten van) bewoners hier tegenaan kijken, of ze ook daadwerkelijk gevraagd worden naar hun ervaringen en of ze horen/weten wat er met hun eventuele ervaringen gedaan wordt.

1.2 Opzet vragenlijst

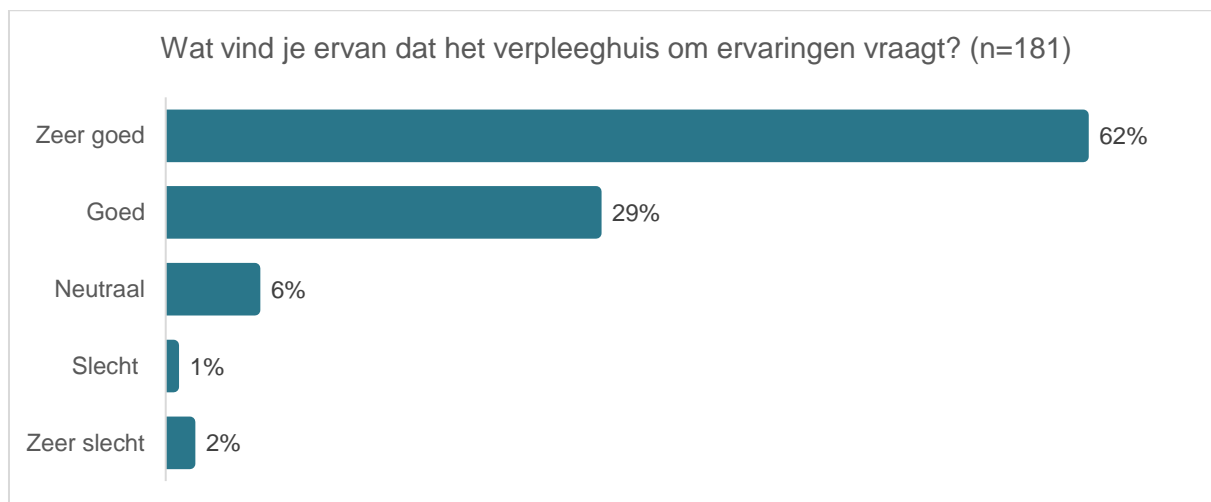
De vragenlijst van deze verkenning bevat de volgende onderwerpen:

- Mening deelnemers over uitvragen van ervaringen
- Ervaring die (naasten van) bewoners hiermee hebben: is hiernaar gevraagd en op welke wijze?
- Hebben mensen hun ervaring gedeeld en is hier wat mee gedaan?

Niet elke vraag is op elke deelnemer van toepassing. Bovendien zijn niet alle vragen verplicht gesteld. Hierdoor kan het aantal deelnemers dat een vraag heeft ingevuld variëren. Ook tellen percentages regelmatig op tot meer dan 100%. Dit kan komen door afronding, of omdat mensen meer dan één antwoord konden geven op bepaalde vragen.

2. Resultaten

Deelnemers vinden het over het algemeen erg goed dat een verpleeghuis naar de ervaringen van bewoners en hun naasten vraagt (figuur 1). In totaal vindt 62% van alle deelnemers het zeer goed en 29% het goed dat het verpleeghuis hiernaar vraagt, zie figuur 2.



Figuur 2

Deelnemers die het goed vinden dat het verpleeghuis naar hun ervaringen vraagt, geven aan dat het goed is om dingen te verbeteren.

Er valt altijd wat te verbeteren en een compliment is ook waardevol.

Door naar ervaringen te vragen, kunnen er altijd dingen verbeterd worden en dat komt ten goede aan de bewoners.

Het is eigenlijk vanzelfsprekend dat de leiding van een verpleeghuis of een verzorgingshuis bij zijn cliënten/bewoners navraag doet naar hun ervaringen, liever gezegd dat zou vanzelfsprekend moeten zijn, hun welzijn is immers hun dagelijkse doelstelling.

Zo lang mogelijk als kan moet het ook zeker aan de bewoners gevraagd worden.

Deelnemers die het niet goed vinden dat het verpleeghuis naar ervaringen vraagt, geven vooral dat ze zich afvragen of het verpleeghuis er wat mee doet. Daarnaast geven een aantal deelnemers aan dat er een afhankelijkheidsrelatie is; de bewoner is mogelijk afhankelijk in de zorg en ondersteuning van degene over wie hij zijn of haar ervaringen deelt.

Mijn ervaring is dat ze het niet echt willen horen. Daarbij heb je te maken met een machtspositie. Ga je echt zeggen waar je niet blij mee bent? Mijn naaste is wel afhankelijk van de zorg, ook als ik er niet ben.

Prima, maar er moet wel iets mee gedaan worden met de antwoorden. De ervaring is dat je zaken aangeeft op enquêtes maar dat er niets mee gedaan wordt. En dan hebben we de problemen daarvoor natuurlijk met de zorg besproken.

Mensen die niet om hun ervaringen zijn gevraagd door het verpleeghuis (n=68), zijn over het algemeen ook negatiever over het uitvragen van hun ervaringen. Van deze groep staat 14% er neutraal in (tegenover 2% in de groep die wel om ervaringen is gevraagd) en 3% zeer slecht (tegenover 2% in de groep die wel om ervaringen is gevraagd).

Bij 62% van de bewoners of naasten is ook daadwerkelijk door het verpleeghuis gevraagd naar hun ervaring met de zorg, ondersteuning, activiteit, eten, etc. In de komende paragraaf wordt op deze groep van 113 mensen ingegaan. In paragraaf 2.2. wordt ingegaan op de groep die niet naar ervaringen is gevraagd door het verpleeghuis.

2.1 Mensen die wel om hun ervaringen zijn gevraagd

Van de totale groep (naasten van) deelnemers die om een hun mening is gevraagd (n=113), vindt 84% dit goed. Zij geven voornamelijk aan dat ze het fijn vinden dat er naar hen geluisterd wordt.

Er werd geluisterd en dat in deze tijd.

Het zorgt voor reflectie en de kans om zaken bespreekbaar te maken waar je veelal in de hectiek niet aan toe komt.

Er werd serieus naar mij geluisterd en er werd wat mee gedaan.

Er was aandacht voor de dingen waar wij tegenaan gelopen waren. Tijdens het verblijf van mijn naaste werden er ook al dingen aangepast waar wij tegenaan waren gelopen.

Het is zo belangrijk om naasten te betrekken bij alles in het verpleeghuis.

Zo kan adequater ingespeeld worden op de behoeften van mijn naaste.

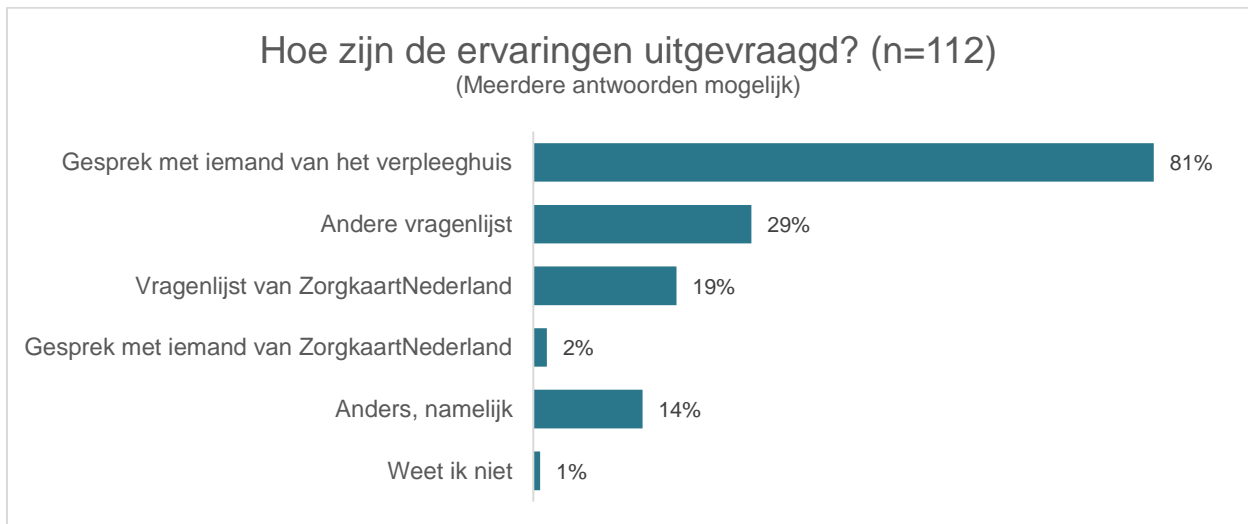
Mensen die het niet prettig vinden dat naar hun mening is gevraagd geven voornamelijk aan dat ze denken dat het verpleeghuis er toch niks mee doet.

Op zich goed, maar er wordt niets mee gedaan. Er wordt meer in onmogelijkheden gedacht dan in mogelijkheden.

Ze doen er toch niks mee.

Goed, maar om hier verandering in te brengen is moeilijk, een eigen keuken is er niet meer dus alles komt vanuit de diepvries aan.

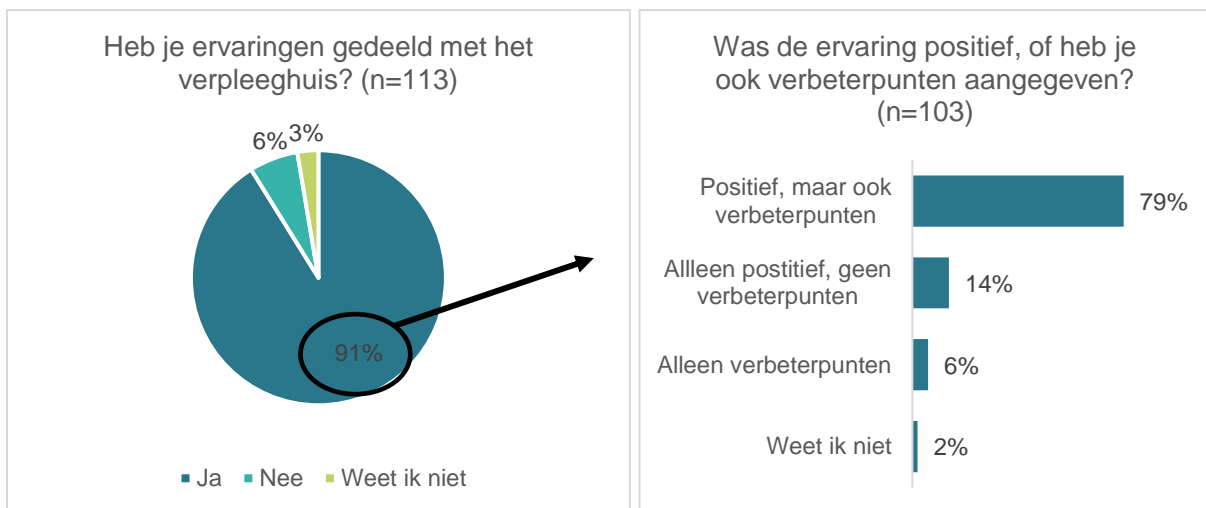
Vaak (81%) is door middel van een gesprek met iemand van het verpleeghuis naar ervaringen gevraagd. Ook wordt er regelmatig gebruik gemaakt van de vragenlijst van ZorgkaartNederland (19%) en/of een andere vragenlijst (29%). Zie figuur 3.



Figuur 3.

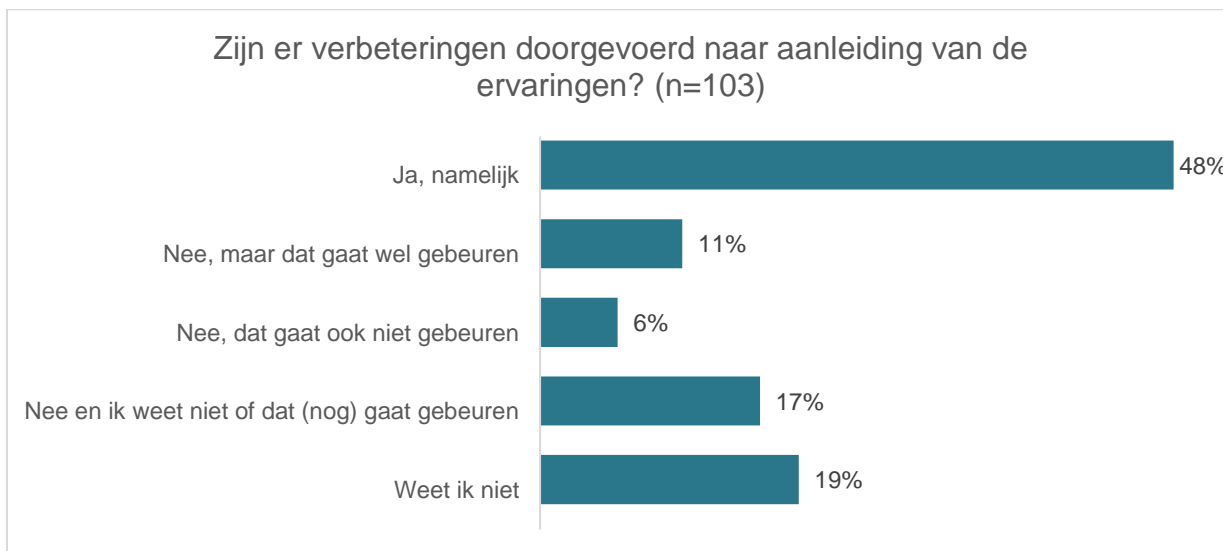
Van de mensen die een gesprek hadden met iemand van het verpleeghuis was 89% positief over deze manier van uitvragen. Bij de vragenlijst van ZorgkaartNederland was dit 86% en bij het gebruik van een andere vragenlijst was 75% positief over deze manier van uitvragen.

In totaal heeft 91% aangegeven ook zijn of haar ervaringen gedeeld te hebben. Het overgrote deel (79%) hiervan had zowel positieve als verbeterpunten. Zie figuur 4.



Figuur 4.

Bij bijna de helft (48%) van de mensen zijn verbeteringen doorgevoerd in het verpleeghuis, naar aanleiding van de ervaringen en bij 11% gaat dit nog gebeuren. Zie figuur 5.



Figuur 5.

Hieronder enkele voorbeelden van verbeteringen die zijn doorgevoerd door het verpleeghuis, dat een aantal deelnemers heeft aangegeven.

Op meerdere punten is extra aandacht aan de zorg gegeven. Ook het respect voor de geestelijke verzorging is verbeterd.

Meer en gerichte begeleiding in verband met dementie. Communicatie werd verbeterd.

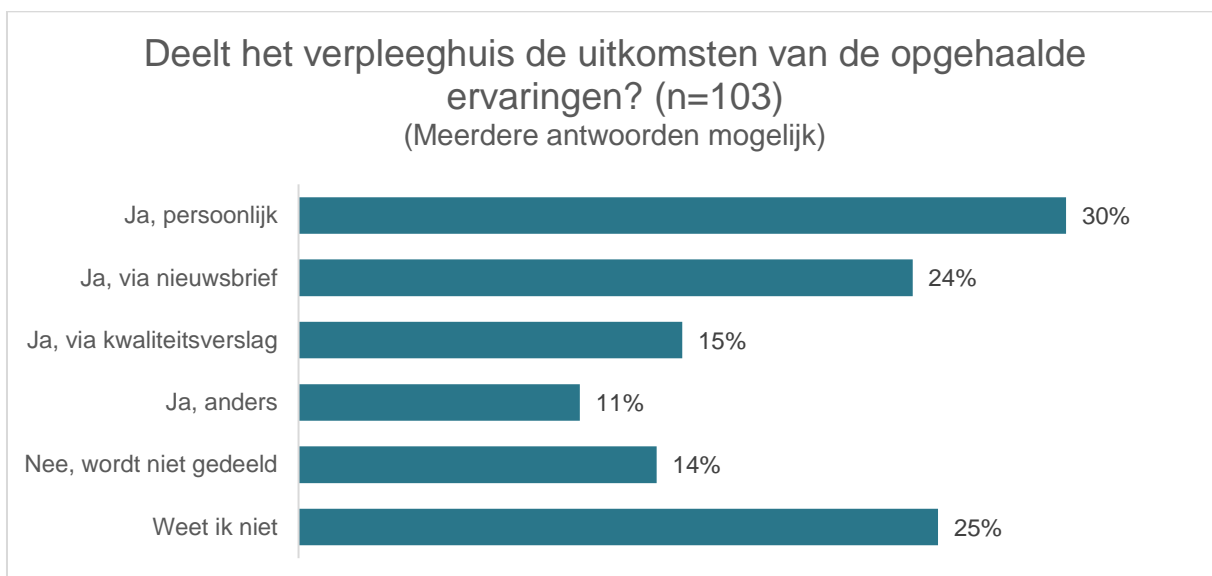
Er is iets gedaan met de gegeven menutips en met de aanwijzingen met betrekking tot de persoonlijke benadering van bewoners.

Flexibele bedtijd, individuele zorg, aangepaste maaltijden.

Uitzendkrachten langer in dienst waardoor ze binding krijgen met bewoners en de mensen leren kennen.

Mijn moeder is zwaar dement. Wij hebben verzocht om haar niet meer keurig met 'mevrouw' en 'u' aan te spreken, maar met haar voornaam en met 'jij'. Dit past veel beter bij de fase waarin ze nu leeft en het maakt haar een stuk rustiger.

Uit bovenstaande citaten en de cijfers in figuur 6 blijkt dat het verpleeghuis hierover ook regelmatig communiceert richting de bewoners. Meestal wordt het via een persoonlijk gesprek (30%) of via de nieuwsbrief (24%) gecommuniceerd, bij 14% worden de uitkomsten niet gedeeld en een kwart van de deelnemers weet niet of het gedeeld wordt.



Figuur 6.

2.2 Mensen die niet om hun ervaringen zijn gevraagd

Van de mensen aan wie niet gevraagd is of ze hun ervaringen willen delen (n=68), geeft 87% aan dat ze dat wel willen, 6% wil het niet en 7% weet het niet.

Aan de groep die hun ervaringen willen delen, is gevraagd wat ze dan willen vertellen. Hieruit blijkt dat het vooral negatieve ervaringen zijn die ze willen delen. Het gaat regelmatig over het personeelstekort, over de slechte kwaliteit van het eten en het gebrek aan activiteiten.

De kwaliteit van het eten is ondermaats en de afgesproken zorg kan lang niet altijd geleverd worden i.v.m. personele problemen.

Te weinig activiteiten, te weinig personeel en te weinig inzet hulpmiddelen. Doet ouderwets aan dit tehuis.

Ik wil vooral ook dingen die wel goed gaan benoemen, en hoe liefdevol ze bezig zijn. En ook verbeterpunten aandragen.

Dat de verzorging goed is. Dat er geen of nauwelijks activiteiten worden georganiseerd. Iedere dag is hetzelfde.

Ik zou willen vertellen dat de kwaliteit van het eten ronduit slecht is geworden en de kwaliteit van de verzorging ook niet meer is wat het geweest is.

Aan deze groep deelnemers is ook gevraagd hoe naar hun ervaringen gevraagd zou moeten worden. Het grootste deel wil dit via een persoonlijk gesprek met iemand van het verpleeghuis (71%). Zie figuur 7.



Figuur 7.

Citaat van deelnemer bij 'Anders, namelijk':

Door een onafhankelijke onderzoeker. En als er een vragenlijst ingevuld kan worden dan, zeker nu nog, voor bewoners op papier. Mantelzorgers kunnen vaak wel omgaan met de computer, bewoners veel minder.

Van deze groep die niet om ervaringen gevraagd is, heeft 73% ook niet gehoord dat anderen (zoals andere bewoners of naasten) gevraagd zijn om hun ervaringen te delen. 13% geeft aan dat anderen wel zijn gevraagd en 14% weet het niet.

2.3 Andere tips

De deelnemers is ook nog gevraagd naar overige tips rondom het uitvragen van ervaringen. Hier kwamen verschillende ideeën uit naar voren. Maar mensen hebben vooral behoefte aan een gesprek op regelmatige basis met het verpleeghuis. Ook transparantie wordt een aantal keer genoemd; mensen willen graag weten wat met de ingevulde vragenlijsten/opgehaalde ervaringen wordt gedaan.

Misschien een digitale ideeën bus. Er hangen vaak wel van die brievenbussen in een verpleeghuis waar je je suggestie in kunt doen maar inmiddels zou een digitale bus ook een idee zijn. Bijvoorbeeld een soort zuil in de hal van het verpleeghuis ofzo.

Een periodiek open gesprek doet wonderen voor beide partijen.

Laat het niet doen door het verpleeghuis zelf. Zeker bewoners zeggen dan vaak niet wat ze wel tegen hun kinderen/familie/mantelzorgers vertellen. Waarschijnlijk durven ze meer te zeggen tegen mensen die onafhankelijk zijn, dus van buiten het verpleeghuis.

Gekwalificeerd personeel, persoonlijk contact en aandacht geven, blijken te werken.

Als er negatieve geluiden te horen zijn dat deze ook "openbaar" gemaakt moeten kunnen worden door bijvoorbeeld de vraag te stellen zoals: "Wij hebben vernomen dat er bewoners zijn die het eten slecht vinden. Wat vindt u daarvan of bent u het daarmee eens?"

3. Conclusie en aanbevelingen

3.1 Conclusies

In totaal hebben 181 mensen die binnen de doelgroep vielen, meegedaan aan deze verkenning. De belangrijkste conclusies zijn dat mensen het belangrijk vinden dat ervaringen uitgevraagd worden. Daarnaast vinden ze het belangrijk dat er teruggekoppeld wordt hoe de ervaringen gebruikt worden voor zowel verbetering in de kwaliteit individueel als meer in het algemeen. Daarnaast is er nog een aantal conclusies te trekken:

- Veel mensen (91%) vinden het (zeer) goed dat het verpleeghuis om ervaringen vraagt. Mensen die hier minder enthousiast over zijn, vragen zich af of het verpleeghuis er iets mee doet. Daarnaast is er twijfel over de afhankelijkheidsrelatie. De groep die minder enthousiast is, heeft minder ervaring met het uitvragen van de ervaringen.
- Bij 113 mensen (62%) is er om hun ervaringen gevraagd door het verpleeghuis. Van hen is het grootste deel (84%) positief. Ze vinden het fijn als er naar hen geluisterd wordt. De negatieve groep twijfelt of er wat gedaan wordt met de ervaringen. Meestal wordt in gesprek met iemand van het verpleeghuis gevraagd naar ervaringen van bewoners. De tweede manier is een vragenlijst: 19% via ZorgkaartNederland, 29% via andere manier. De meeste mensen aan wie ervaringen gevraagd worden, hebben dit ook gedeeld. Meestal (79%) worden zowel positieve punten genoemd als verbeterpunten. 59% geeft aan dat er verbeteringen zijn doorgevoerd of dat dit nog gaat gebeuren. De rest geeft dus aan dat dit niet gebeurt of weet dit niet. 61% geeft aan dat het verpleeghuis de uitkomsten ook deelt met bewoners en naasten.
- De groep die niet om ervaring is gevraagd merkt ook vaak niet (73%) dat andere bewoners om een ervaring is gevraagd. Een groot deel (87%) zou wel zijn of haar ervaringen willen delen. Bij voorkeur door gesprek met iemand van het verpleeghuis (71%). ZorgkaartNederland scoort hier ook goed: 34% zou een vragenlijst van ZorgkaartNederland in willen vullen, 27% zou dit door middel van een gesprek met iemand van ZorgkaartNederland willen doen.

3.2 Aanbevelingen

Bovenstaande conclusies leiden tot de volgende aanbevelingen.

- Betrek bewoners en naasten van bewoners bij het kwaliteitsbeleid van een verpleeghuis. Mensen willen betrokken worden en delen graag hun ervaringen. Bewoners en naasten zien ook het belang van het delen van ervaringen.
- Er moet goed gecommuniceerd worden over de uitkomsten en wat hiermee gedaan wordt. Zo zijn mensen die hun ervaring al gedeeld hebben eerder geneigd dit nog eens te doen en trek je mensen die twijfels hebben of er wat mee gedaan wordt over de streep. Hierbij kan er persoonlijk worden teruggekoppeld worden aan degene die een ervaring heeft gedeeld. Daarnaast kan er een algemene anonieme terugkoppeling worden gedaan, bijvoorbeeld in een nieuwsbrief of kwaliteitsverslag. Mogelijk kan er dan in deze algemene terugkoppeling een top 3 worden opgesteld met items waar het verpleeghuis aan gaat werken.

- Gesprekken met iemand van het verpleeghuis worden als meest aantrekkelijk gezien om ervaringen op te halen. Zowel bij mensen die hun ervaring al gedeeld hebben als mensen die dit nog niet gedaan hebben. Tegelijkertijd wordt ZorgkaartNederland ook veel gezien als goede manier. Deze twee manieren kunnen naast elkaar worden ingezet, zodat dit persoonlijk kan worden afgestemd op bewoners. De ene bewoner bespreekt dit liever persoonlijk, de ander vindt met name anonimiteit heel belangrijk en daarvoor is de vragenlijst op ZorgkaartNederland wellicht geschikter.