

VERPLEEGHUISZORG

een analyse van de waarderingen op ZorgkaartNederland



In verpleeg- en verzorgingshuizen is veel meer belangrijk dan enkel goede zorg. Met name persoonlijke aandacht, een huiselijke sfeer en voldoende tijd wegen voor cliënten zwaar. Dat blijkt uit de bijna 144.000 waarderingen die via ZorgkaartNederland zijn gegeven voor verpleeg- en verzorgingshuizen.

LIEFDEVOL EN VRIENDELIJK PERSONEEL BELANGRIJK

De mening van cliënten en hun naasten over de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis hangt van veel meer af dan enkel de deskundige specialisten. Dat het personeel naast deskundig ook vriendelijk is en een luisterend oor biedt, weegt minstens zo waar.

Uit een analyse van de waarderingen voor verpleeg- en verzorgingsorganisaties blijkt onder meer dat bewoners (en hun naasten) het belangrijk vinden dat de medewerkers vriendelijk en liefdevol zijn, goed luisteren en een prettige omgeving bieden.

HOE MEER WAARDERINGEN, HOE BETROUWBAARDER HET TOTAALBEELD

Hoe meer waarderingen er online staan, hoe betrouwbaarder het beeld van de kwaliteit van zorgverlening. Dat geldt ook voor uw organisatie. Het loont dus om actief waarderingen te verzamelen. Zo krijgt u zelf een beeld van de cliënttevredenheid en kunt u aan toekomstige bewoners een helder beeld geven van de zorg in uw organisatie.

Maakt u daarnaast gebruik van geverifieerde waarderingen? Dan weet u zeker dat de waarderingen van een cliënt afkomstig zijn.





Dat is bijvoorbeeld terug te zien in de volgende positieve waardering van een cliënt:

Wat een warme deken als je binnenkomt. Je krijgt alle aandacht. Je wordt goed in de gaten gehouden en mocht je verdrietig zijn of even een dip hebben dan is er altijd wel iemand die even naar je toekomt om met je te kletsen. [...] Voeg daar nog een beetje humor bij, soms zelfs nog meer dat dat zoals het tubetje zonnebrand wat ik kreeg van een van de meiden toen ik lekker in de zon zat. En ook de gesprekken die ik heb gehad over van alles en nog wat met verschillende medewerkers waren bijzonder.

Een blik op de waarderingen voor de best gewaardeerde verpleeg- en verzorgingshuizen ondersteunt dit beeld. Als positieve punten worden bij deze huizen onder meer de aandacht voor de cliënt, het bieden van een luisterend oor, leuke activiteiten en een huiselijke sfeer genoemd. Een goede waardering hangt dan ook niet alleen af van de kwaliteit van de zorg, maar ook van andere factoren, zoals de sfeer en persoonlijke aandacht.

MEER WETEN OVER CLIËNTERVARINGEN MET UW ORGANISATIE?

Wilt u, net als onder meer DrieMaasHave, een goed beeld krijgen wat cliënten en hun naasten van uw verpleeg- of verzorgingshuis vinden? Vraag hen dan om een waardering achter te laten via ZorgkaartNederland.

KORTING OP INTERVIEWTEAMS

Om verpleeghuizen daarbij een steuntje in de rug te geven, krijgen instellingen in de verpleeghuiszorg tot eind 2021 50% korting op interview- en belteams voor het ophalen van waarderingen. Meer informatie daarover vindt u in ons Helpcentrum. Maak ook gebruik van onze gratis marketingtools om cliënten te stimuleren een waardering achter te laten.



HET BELANG VAN GOED LUISTEREN IN DE ZORG

Al eerder bleek overigens uit een analyse van ZorgkaartNederland dat luisteren in de zorg (ook in andere zorginstellingen dan verpleeg- en verzorgingshuizen) essentieel is. Gelukkig zijn Nederlanders over het algemeen positief over de luistervaardigheid van zorgverleners, met een 8,6 als gemiddeld cijfer uit een analyse van ruim 600.000 waarderingen.

Uit diezelfde analyse blijkt dat luisteren vaak samengaat met de tijd nemen voor de cliënt of patiënt. Zorgverleners die goed luisteren, maken volgens hun cliënten of patiënten vaak ook voldoende tijd voor hen vrij. Zorgverleners die volgens de waardeerders minder goed luisteren, krijgen andersom vaker te horen dat ze weinig tijd nemen voor de cliënt of patiënt.



OVERWEGEND POSITIEVE WAARDERINGEN

Over de gehele linie voor alle meegetelde 305 verpleeg- en verzorghuizen zijn mensen overigens erg positief over hun verpleeg- of verzorgingshuis. Het gemiddeld gegeven cijfer is een 7,9. Daarvoor hebben we cliënten en hun naasten gevraagd naar hun mening over diverse aspecten: afspraken, luisteren, verpleging, de omgang door medewerkers, de kwaliteit van leven en de accommodatie.

Cliënten die minder lovend zijn over een verpleeg- of verzorginstelling, noemen heel diverse verbeterpunten. Dat zijn bijvoorbeeld het gebrek aan beschikbaar personeel, weinig persoonlijke aandacht, weinig of geen activiteiten, lange wachtrijen en een gebrek aan tijd. Daarover zegt een naaste van een bewoner bijvoorbeeld het volgende:



Ondanks klacht over personele bezetting, is dit niet op orde. Dit levert gevaarlijke situaties op. Er is geen persoonlijke aandacht voor de cliënten, regelmatig totaal geen toezicht. Valpartijen als gevolg.

Ook “van het kastje naar de muur gestuurd worden” en moeite om contact te leggen worden genoemd als mindere punten bij de organisaties met de laagste waarderingen.

WAARDERINGEN BEHULPZAAM OM BLINDE VLEKKEN TE VOORKOMEN

Een minder positieve waardering hoeft niet direct een reden tot zorg te zijn. Kritiek van cliënten is vaak een aanleiding om nog eens kritisch en vanuit hun perspectief te kijken naar de eigen zorg- en dienstverlening.

Zo vertelt Mirjam Kolpa, kwaliteitsfunctionaris bij DrieMaasHave (een verpleeghuis voor ouderen en jong dementerenden):

De kracht van de reviews op ZorgkaartNederland? Soms heb je een blinde vlek in je beleid. We leveren al heel lang zorg en daarom is het inzicht van iemand anders heel waardevol. [...] Je kunt een negatieve reactie als iets negatiefs zien, of er juist een positieve draai aan geven. En dat laatste doen wij.

Het verpleeghuis DrieMaashave is onderdeel van Argos Zorggroep en krijgt elk jaar een kwaliteitsrapportage vanuit de groep. Daarin worden ook de waarderingen op ZorgkaartNederland meegenomen. Daarnaast kijken de medewerkers zelf eens per twee weken naar de gedeelde meningen op ZorgkaartNederland, zodat ze snel op mogelijke verbetersuggesties kunnen inspelen.



VERBETERINGEN AAN DE HAND VAN CLIËNTERVARINGEN

Zo kreeg Argos Zorggroep een aantal jaar geleden in waarderingen op ZorgkaartNederland te horen dat onduidelijk was wie de zorgverantwoordelijken waren. Dat heeft DrieMaasHave ondervangen door fotoborden op te hangen door het hele huis. Dit naar volle tevredenheid van de bewoners. Ook heeft de zorggroep aan de hand van reviews een commissie ingesteld die zich bezighoudt met de menu's, omdat deze eerder te wensen overlieten. Nu sluiten de gerechten beter aan op de wensen van bewoners.

MAAK KANS OP EEN PLEK IN DE TOP 2021

ZorgkaartNederland biedt een veilige omgeving voor uw patiënten en cliënten om te vertellen wat ze van uw zorg vinden.

Ook maakt u door waarderingen te verzamelen kans op een plek in de ZorgkaartNederland Top 2021. Alle waarderingen die tot 1 november binnenkomen, nemen wij mee om op 7 december te bepalen welke 10 verpleeg- en verzorgingstehuizen we in het zonnetje zetten.

