

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## Rapportage cliëntenraadpleging onder deelnemers dagactiviteiten in Elim en Maranatha

april 2018



---

## **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 onderdelen van de cliëntenraadplegingen met de CQ-index 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 Elim en Maranatha.....	5
1.1 Steekproeftrekking .....	5
1.2 Informatievoorziening .....	5
1.3 Dataverzameling .....	5
1.4 Respons.....	5
1.5 Leeswijzer .....	5
2 Uitkomsten .....	6
3 Afspraken.....	9
3.1 Zijn er met u afspraken gemaakt over.....	9
3.2 Worden gemaakte afspraken ook nagekomen? .....	9
4 Rapportcijfers en aanbevelingsvraag .....	11
4.1 Rapportcijfers.....	11
4.2 Aanbevelingsvraag.....	11
4.3 Wilt u verder nog iets op- of aanmerken? .....	12
5 Top-2 Box scores .....	14
5.1 Inleiding.....	14
5.2 Top-2 Box scores op themaniveau .....	14
5.3 Top-2 Box scores vragen over afspraken .....	15
6 Conclusies .....	16
6.1 Woon- en leefsituatie.....	16
6.2 Participatie .....	16
6.3 Mentaal welbevinden.....	16
6.4 Lichamelijk welbevinden.....	16
6.5 Inspraak .....	17
6.6 Informatie en communicatie .....	17
6.7 Cliëntveiligheid.....	17
6.8 Kwaliteit medewerkers .....	17
6.9 Extra vragen.....	18
6.10 Extra vragen.....	18
6.11 Aanbevelingsvraag.....	18
6.12 Over de raadpleging.....	18
7 Aanbevelingen .....	19
7.1 Woon- en leefsituatie.....	19
7.2 Participatie .....	19
7.3 Mentaal welbevinden.....	19
7.4 Lichamelijk welbevinden.....	19
7.5 Inspraak .....	19
7.6 Informatie en communicatie .....	19
7.7 Cliëntveiligheid.....	19
7.8 Kwaliteit medewerkers .....	19
7.9 Rapportcijfer en aanbevelingsvraag .....	19

## **Inleiding**

Facit heeft voor Elim en Maranatha in de maand april 2018 een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met een voor Elim en Maranatha op maat gemaakte PREZO-vragenlijst. Voor u ligt de rapportage van het onderzoek dat gehouden is onder de deelnemers aan de dagactiviteiten.

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, in hoofdstuk 3 de ervaringen met de gemaakte afspraken en in hoofdstuk 4 rapportcijfers, de aanbevelingsscore en de antwoorden op de open vraag 'Wat wilt u verder nog opmerken'.

In hoofdstuk 5 treft u Top-2 Box scores aan per thema en per vraag. In hoofdstuk 6 en 7 leest u de conclusies en aanbevelingen.

**Facit**, Velsen-Noord, mei 2018  
Dorine Duwel

# 1 De cliëntenraadpleging bij Elim en Maranatha

## 1.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor deze cliëntenraadpleging werd gevormd door alle deelnemers die in april 2018 in Elim en Maranatha deelnamen aan de dagactiviteiten.

## 1.2 Informatievoorziening

De deelnemers aan de dagactiviteiten zijn door Elim en Maranatha per brief geïnformeerd over de komst van de interviewers. In deze brief waren de namen en foto's van de interviewers opgenomen en werd aangekondigd op welke dagen de interviews plaats zouden vinden. Daarnaast werden in de brief het doel van het onderzoek en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

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.

## 1.3 Dataverzameling

Dataverzameling vond plaats middels interviews. De interviews bij Elim hebben plaatsgevonden op woensdag 18 april en dinsdag 24 april 2018 door mevrouw S. Kluyskens, van Facit. De interviews bij Maranatha hebben plaatsgevonden op donderdag 19 april, dinsdag 24 april en donderdag 26 april 2018 door mevrouw M. Heida en mevrouw R. Nieuwenhuis van Facit.

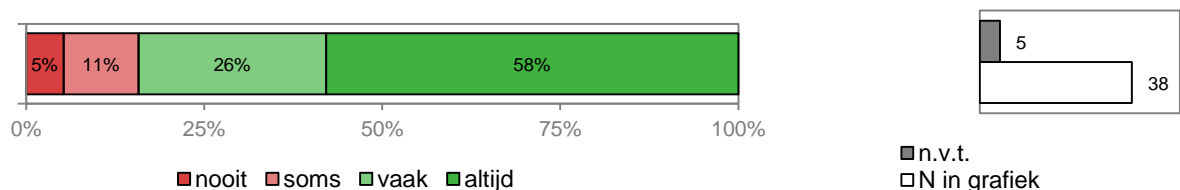
## 1.4 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 8 deelnemers aan de dagactiviteiten benaderd voor een interview: 6 cliënten en 1 vertegenwoordiger van Maranatha en 1 van Elim. Met 8 deelnemers aan de dagactiviteiten en twee vertegenwoordigers kon een interview worden gehouden, één vertegenwoordiger wilde niet mee doen.

## 1.5 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:

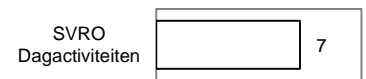
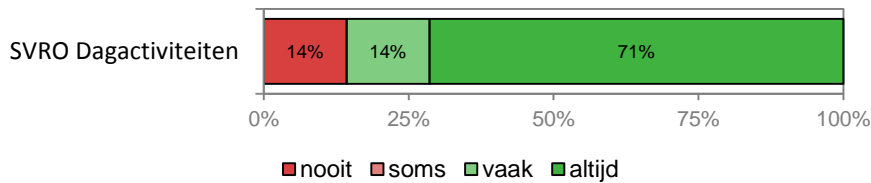


Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn kan het soms voorkomen, dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

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 vijf 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

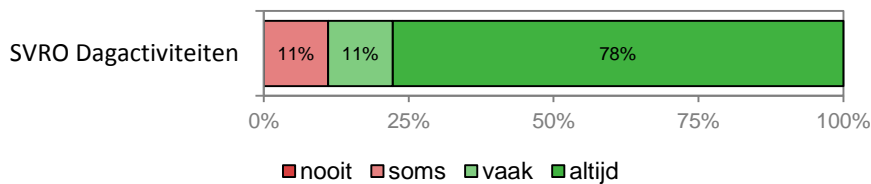
### 1. Kunt u bij ons prettig leven en wonen?



□ N in grafiek

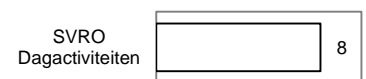
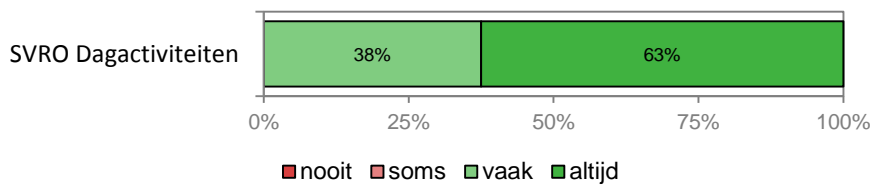
Deze vraag is niet beantwoord door cliënten die thuis wonen en naar de dagbesteding worden gebracht.

### 2. Bent u tevreden over de daginvulling?



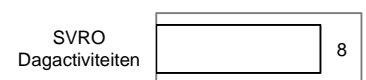
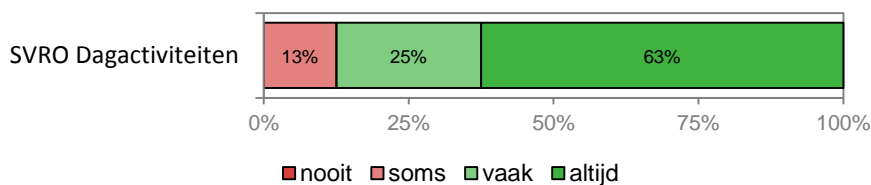
□ N in grafiek

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



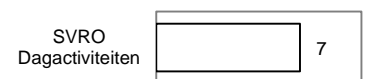
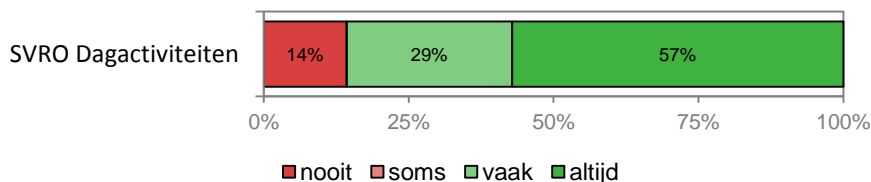
□ N in grafiek

### 4. Is er voldoende aandacht voor uw lichamelijk welbevinden?



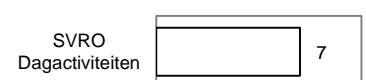
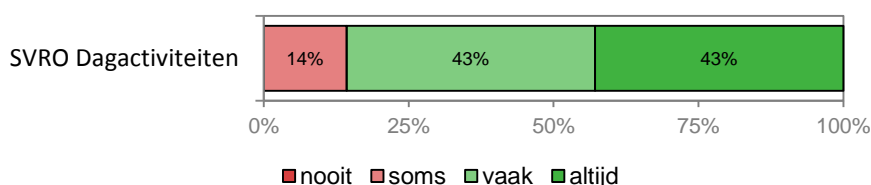
□ N in grafiek

### 5. Beslist u mee over de zorg en behandelingen die u krijgt?



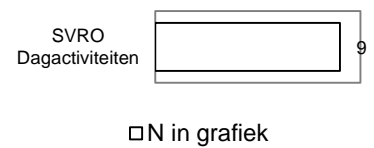
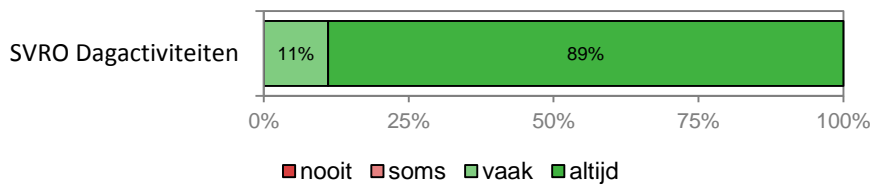
□ N in grafiek

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

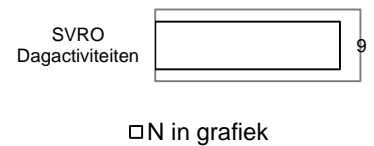
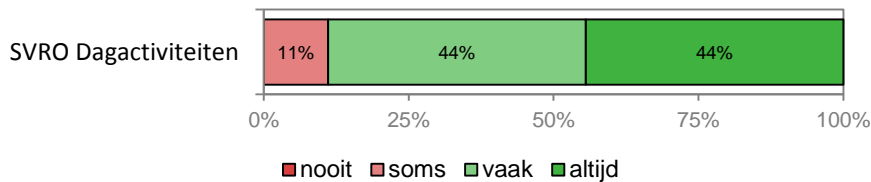


□ N in grafiek

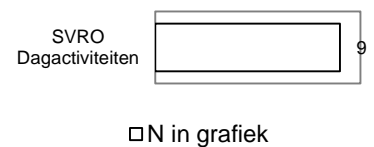
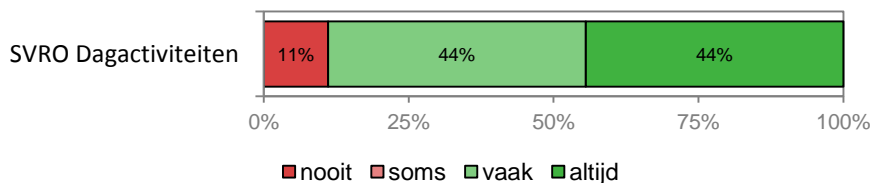
## 7. Voelt u zich hier veilig?



## 8. Vindt u onze medewerkers deskundig?



## 9. De zorgmedewerkers kennen mijn levensverhaal en mijn omstandigheden. In het dagelijks contact met mij houden ze hier rekening mee.



## 10. De zorgmedewerkers houden rekening met de reformatorische identiteit. Kunt u aangeven waar dit uit blijkt in de zorg en tijdens activiteiten?

### Activiteiten

- Voor het gezamenlijk eten wordt gebeden, na het eten is Bijbellezen en het danken.
- Dat blijkt uit gesprekken en de activiteiten. Er zijn diensten genoeg.
- Drie keer per dag is er Bijbellezen, daar ben ik heel blij mee.
- Er zijn genoeg diensten en momenten waarbij dit merkbaar is.

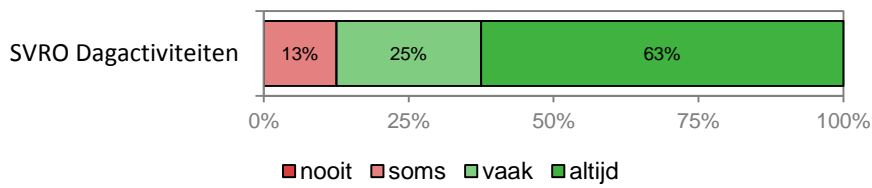
### Gesprek

- Als je met iemand aan de praat komt dan kun je altijd praten over de preek en wat de dominee gezegd heeft.
- We kunnen samen naar de dominee luisteren en ook wordt er samen gezongen.

### Sfeer in huis, houding en gedrag van medewerkers

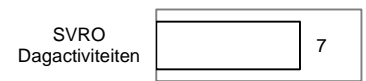
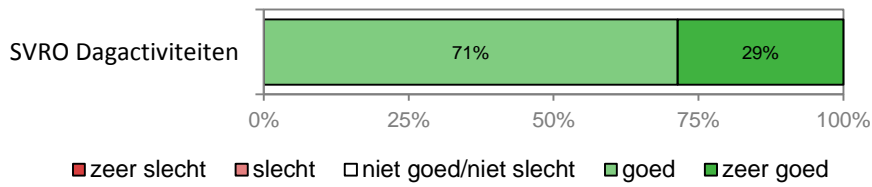
- Ook de medewerkers houden hier rekening mee.
- Ze gaan niet overal in mee, in het gewone dagelijkse leven, en daar ben ik blij mee.
- Dat er geen tv is, daar houden we niet van.
- Geen televisie, ook bij uitstapjes.
- Er wordt niet gevloekt, het is hier netjes.
- Medewerkers zijn kundig en hebben lang haar, vindt mijn moeder fijn.
- Mijn moeder vindt het ook fijn, dat ze jurken en rokken dragen.
- Soms merk je het wel, maar soms hebben ze wel heel korte rokken aan, dat vind ik vervelend. Ook roken buiten vind ik niet netjes.

**11. De zorgmedewerkers hebben aandacht voor het schoonhouden van mijn lichaam en zorgen ervoor dat ik kleding draag zoals ik wil.**



□ N in grafiek

**12. Hoe heeft u dit interview ervaren?**

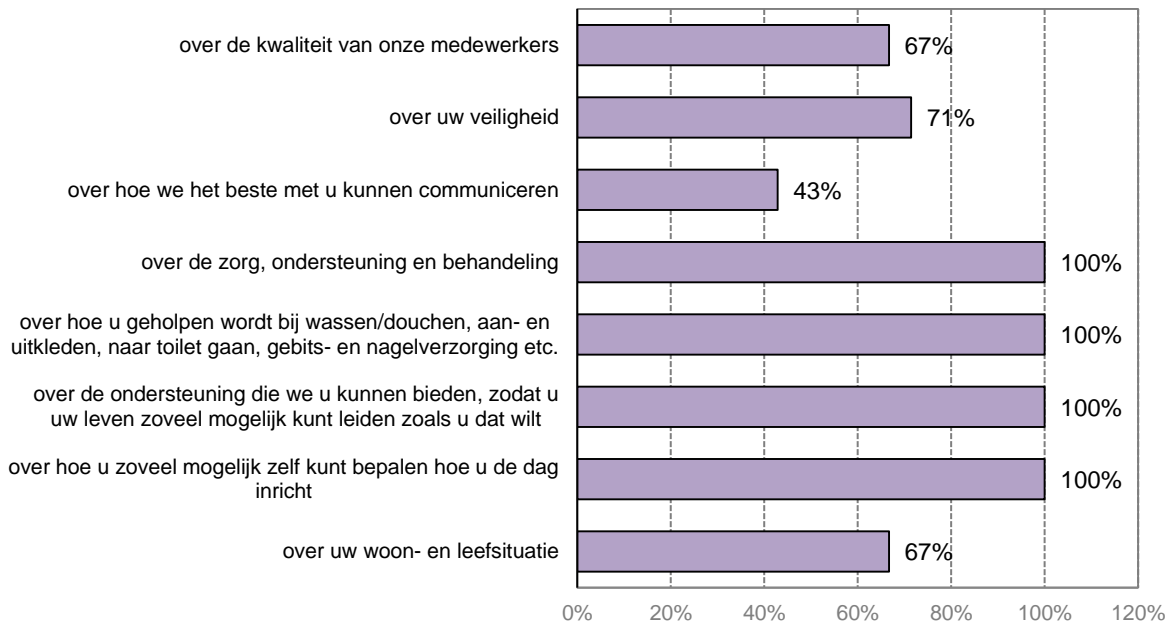


□ N in grafiek



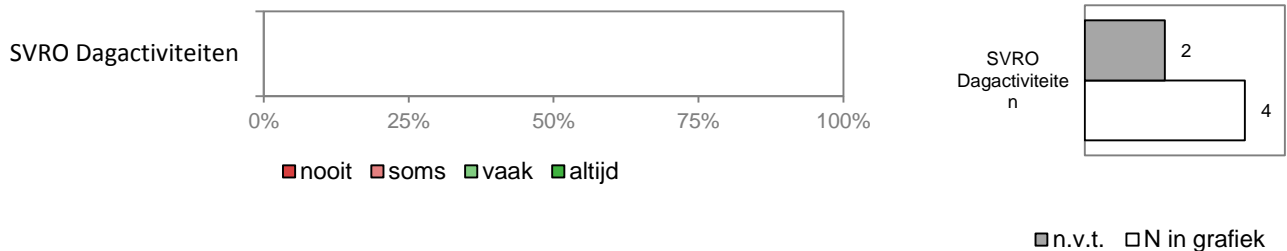
### 3 Afspraken

#### 3.1 Zijn er met u afspraken gemaakt over...

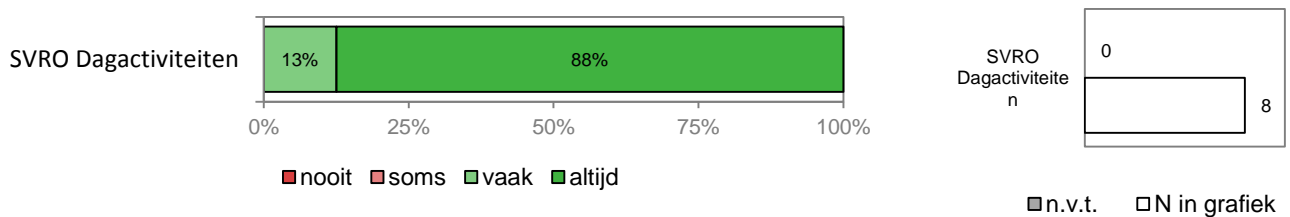


#### 3.2 Worden gemaakte afspraken ook nagekomen?

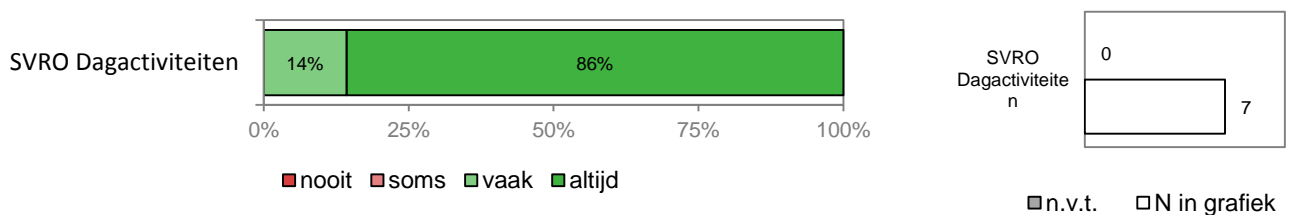
##### a. Worden de afspraken over uw woon- en leefsituatie nagekomen?



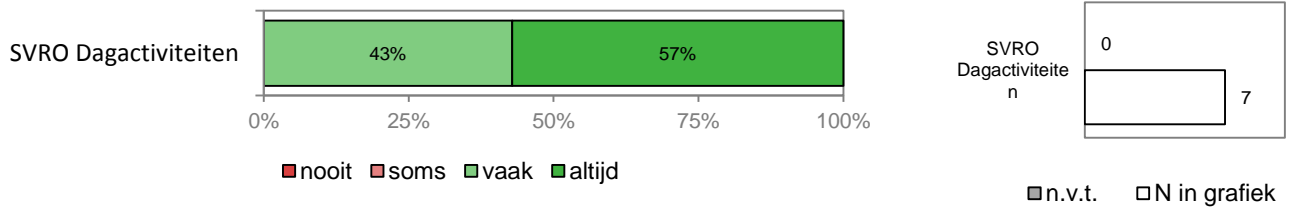
##### b. Worden de afspraken nagekomen over hoe u zoveel mogelijk zelf kunt bepalen hoe u de dag inricht?



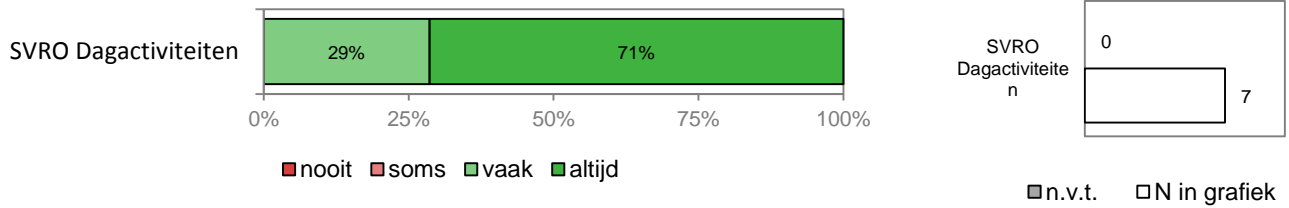
##### c. Worden de afspraken nagekomen over de ondersteuning die we u kunnen bieden, zodat u uw leven zoveel mogelijk kunt leiden zoals u dat wilt?



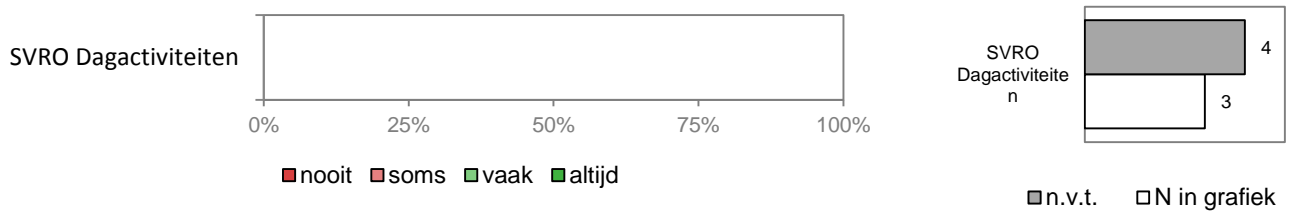
**d. Worden de afspraken nagekomen over hoe u geholpen wordt bij wassen/douchen, aan- en uitkleden, naar toilet gaan, gebits- en nagelverzorging etc.?**



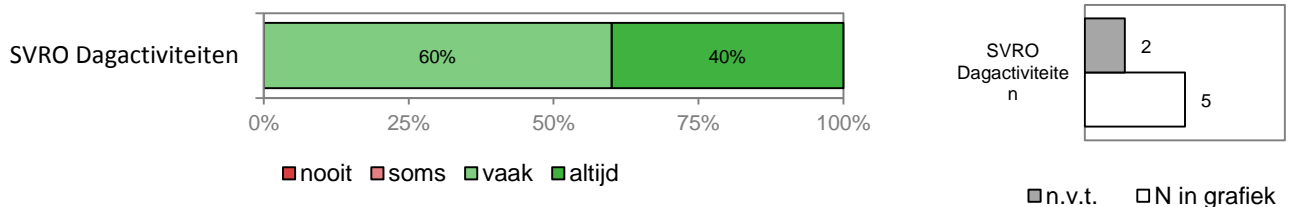
**e. Worden de afspraken over de zorg, ondersteuning en behandeling nagekomen?**



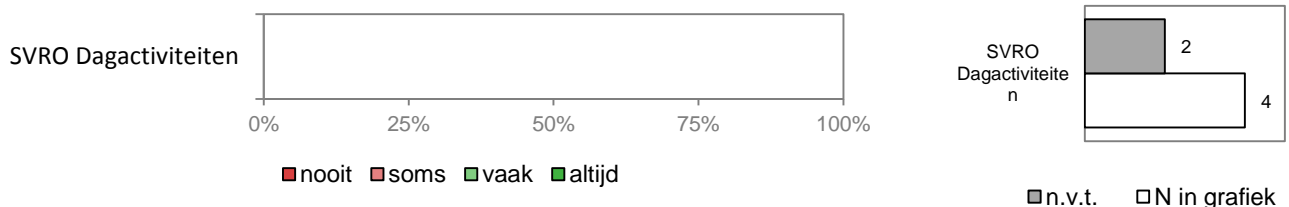
**f. Worden de afspraken nagekomen over hoe we het beste met u kunnen communiceren?**



**g. Worden de afspraken over uw veiligheid nagekomen?**



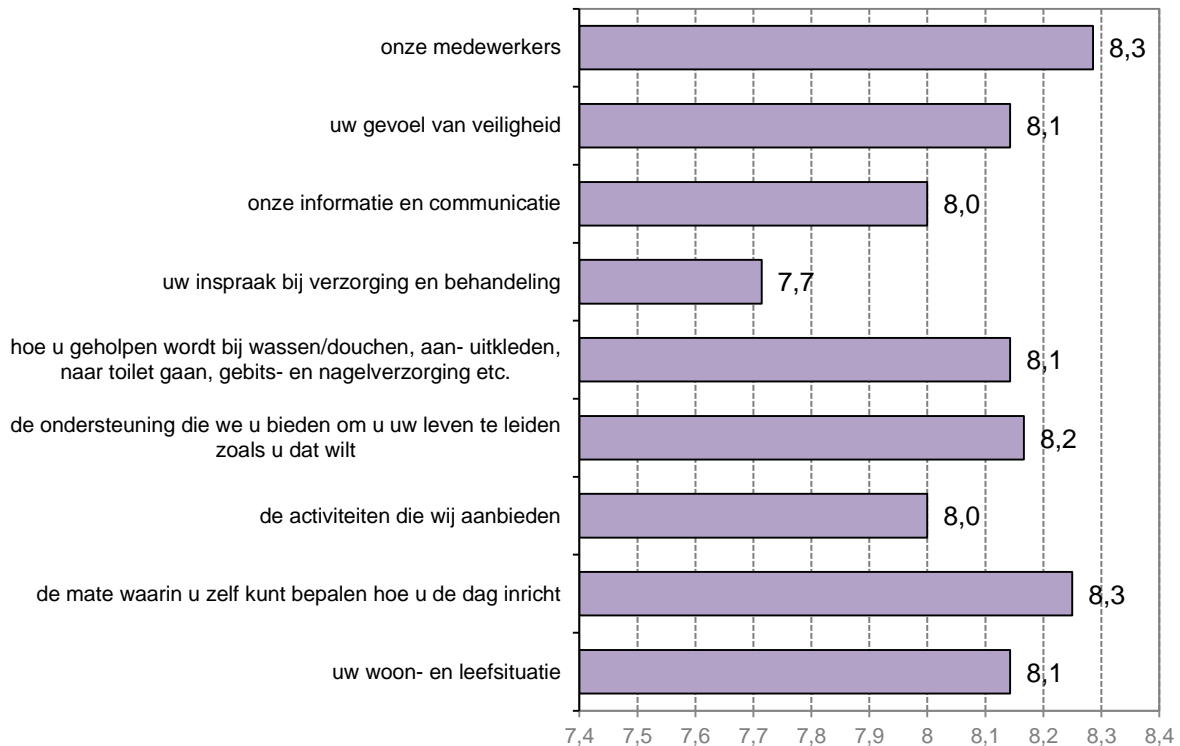
**h. Worden de afspraken over de kwaliteit van onze medewerkers nagekomen?**



## 4 Rapportcijfers en aanbevelingsvraag

### 4.1 Rapportcijfers

Welk rapportcijfer geeft u voor....



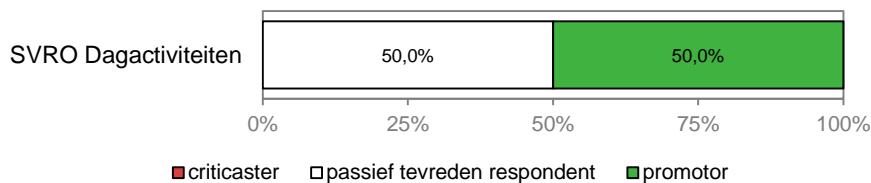
### 4.2 Aanbevelingsvraag

**Zou u SVRO bij vrienden en familie aanbevelen?**

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

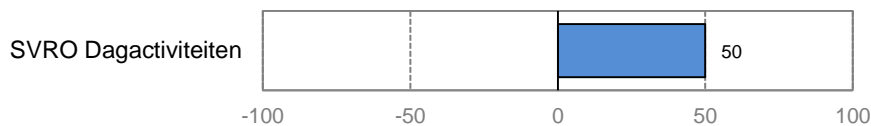
antwoord	SVRO Dagactiviteiten
0	0
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	1
8	2
9	2
10	1
<b>totaal</b>	<b>6</b>

Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.



### Net Promotor score (NPS)

Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel  $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$ ).



### Promotor Score

De promotorscore is het percentage respondenten dat een 8, 9 of 10 geeft op de NPS vraag. Dit bedraagt voor de deelnemers aan de dagactiviteiten 83%.

## 4.3 Wilt u verder nog iets op- of aanmerken?

### Algehele tevredenheid

- Het is goed zoals het is.
- Ik ben heel tevreden, ben hier graag.
- Ik ben tevreden hier, heb geen op- of aanmerkingen.

### Beschikbaarheid van medewerkers

- Er is soms weinig personeel en dan zie je steeds andere nieuwe gezichten, dat vind ik vervelend.
- Er wordt soms te veel gewisseld met de medewerkers. Ik ken deze dan niet en vind dit niet prettig.

### Kwaliteit van de medewerkers

- Alle medewerkers zijn even goed.
- Ik vind de meiden allemaal even goed. Zo aardig en rustig.

### Het eten

- Het eten bij de Korenbloem en op het Dorpshuis is ook heel goed.
- Het eten is goed.

### De activiteiten

- Cliënt heeft eigen activiteiten.
- Cliënten hebben weinig contact met elkaar bij de activiteiten.

### Lichamelijk welbevinden

- Alleen vervelend vind ik, dat mijn moeder soms ruikt. Ze gebruikt incontinentiemateriaal en ik zou het fijn vinden als mijn moeder wat vaker afgespoeld zou worden daar. Ze was zelf altijd zo schoon op zichzelf.
- De gebitsverzorging zou ook iets meer aandacht mogen krijgen.

### **Reformatoische identiteit**

- Ook heel fijn is dat we op zondag op zaal naar de kerktelefoon kunnen luisteren in de ochtend, middag en avond. Er wordt gezorgd dat we er allemaal op tijd bij kunnen zijn.

### **Overig**

- Cliënt zou het niet weten, alles kwam al wel aan bod.

## 5 Top-2 Box scores

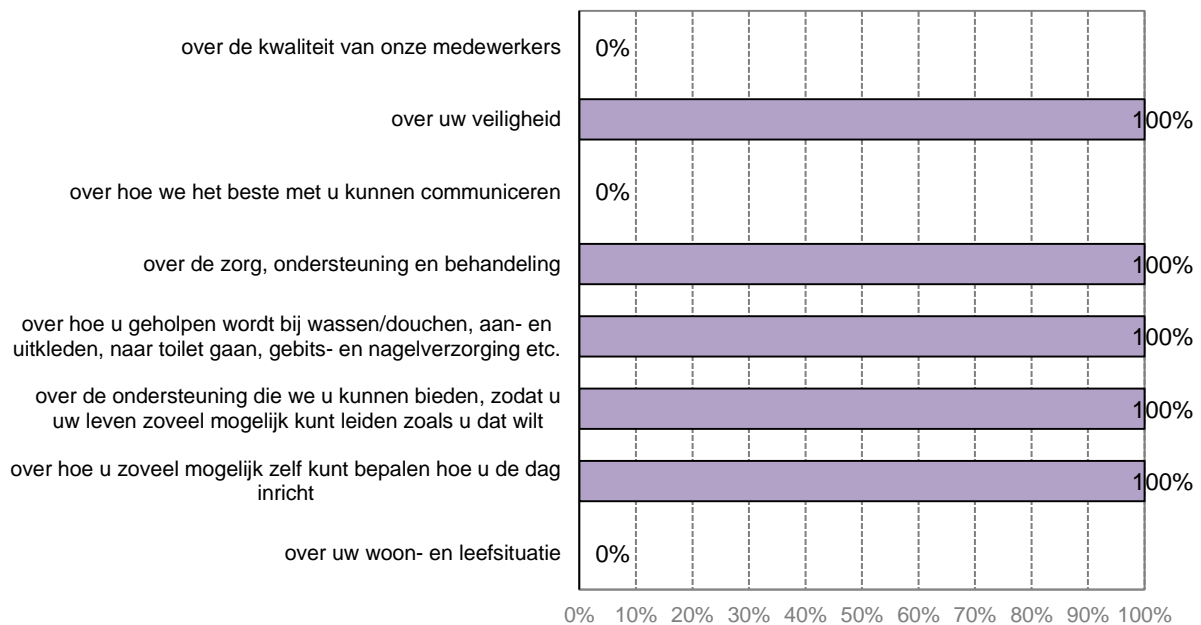
### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-2 Box scores. Een Top-2 Box score is het percentage respondenten, dat de meest gunstige antwoordcategorieën kiest, vaak en altijd, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten tevreden zijn over het thema of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. Top-2 Box scores zijn zowel op themaniveau als op vraagniveau berekend.

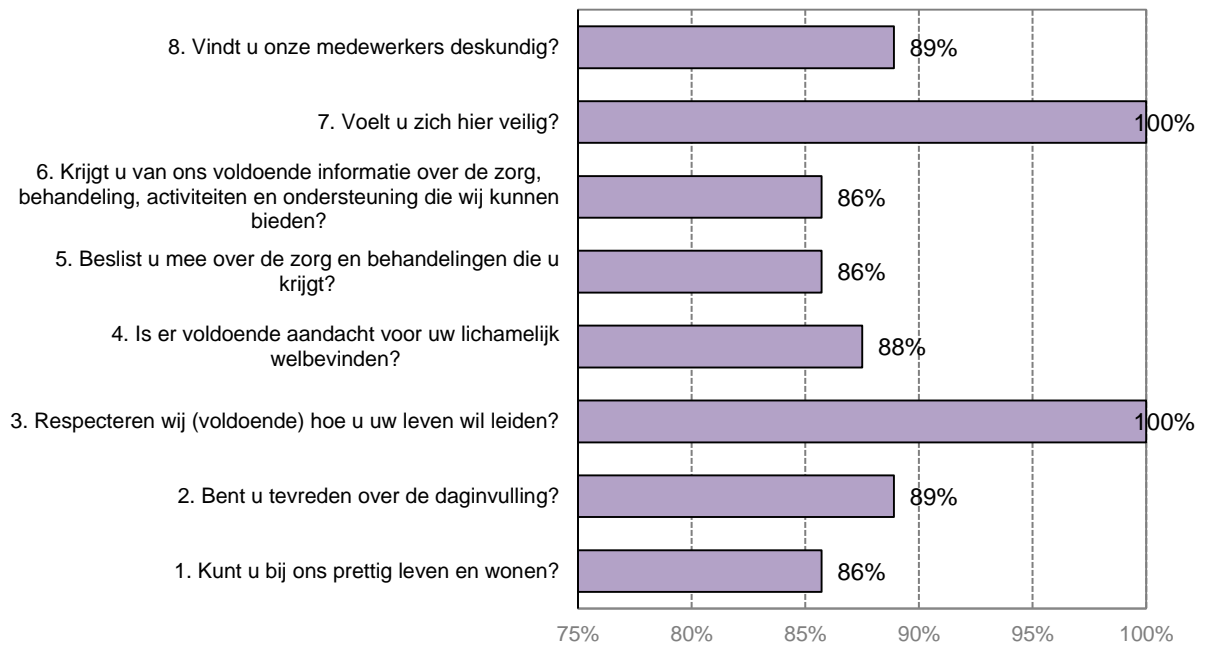
### 5.2 Top-2 Box scores op themaniveau

De Top-2 Box score op themaniveau is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een thema vormen:



### 5.3 Top-2 Box scores vragen over afspraken

#### Worden de afspraken over de volgende thema's nagekomen?



## 6 Conclusies

### 6.1 Woon- en leefsituatie

86% van de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten geeft aan in Elim en Maranatha prettig te kunnen leven en te wonen.

67% van de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten geeft desgevraagd aan, dat met hen afspraken gemaakt zijn over hun woon- en leefsituatie. Op de vraag of deze afspraken ook worden nagekomen hebben slechts vier geraadpleegde deelnemers antwoord gegeven; daarom kunnen hiervoor geen uitkomsten worden gepresenteerd.

Desgevraagd geven de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten een 8,1 als rapportcijfer voor de woon- en leefsituatie.

### 6.2 Participatie

Van de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten zegt 89% tevreden te zijn over hun daginvulling.

Met alle geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten zijn afspraken gemaakt over hoe ze zoveel mogelijk zelf hun dag in kunnen richten en eveneens alle deelnemers aan de dagactiviteiten ervaren dat gemaakte afspraken nagekomen worden.

Desgevraagd geven de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten een 8,3 als rapportcijfer voor de mate waarin zij zelf kunnen bepalen hoe ze de dag inrichten (regie over eigen leven). Dit is het hoogste rapportcijfer dat de deelnemers aan de dagactiviteiten gegeven hebben. De geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten geven een 8,0 als rapportcijfer voor de activiteiten die worden aangeboden.

### 6.3 Mentaal welbevinden

Alle geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten geven aan dat Elim en Maranatha voldoende respecteert hoe zij hun leven willen leiden.

Alle geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten van Elim en Maranatha geven aan dat met hen afspraken gemaakt zijn over de ondersteuning die Elim en Maranatha hen kan bieden, zodat zij hun leven zoveel mogelijk kunnen leiden zoals zij dat willen. Deze afspraken worden volgens alle deelnemers ook nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten een 8,2 als rapportcijfer voor de ondersteuning die Elim en Maranatha biedt aan deelnemers aan de dagactiviteiten om hun leven te leiden zoals zij dat willen.

### 6.4 Lichamelijk welbevinden

87% van de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten ervaart dat voldoende aandacht is voor hun lichamelijk welbevinden.

Alle geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten geven aan dat met hen afspraken gemaakt zijn over hoe ze geholpen worden bij wassen/douchen, aan-uitkleden, naar toilet, gebit en de verzorging van uw kleding en nagels. Volgens alle geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten worden deze afspraken ook nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten een 8,1 als rapportcijfer voor de zorg voor het lichamelijk welbevinden.



## 6.5 Inspraak

86% van de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten zegt mee te beslissen over zorg en behandeling die ze krijgen in Elim en Maranatha.

Alle geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten zeggen dat met hen afspraken gemaakt zijn over zorg, ondersteuning, behandeling en volgens alle deelnemers worden deze afspraken ook nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten een 7,7 als rapportcijfer voor de inspraak bij verzorging en behandeling. Dit is het laagste rapportcijfer dat de deelnemers aan de dagactiviteiten gegeven hebben.

## 6.6 Informatie en communicatie

86% van de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten meent voldoende informatie te krijgen over de zorg, behandeling, activiteiten en ondersteuning die Elim en Maranatha hen kan bieden.

43% van de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten zegt dat met hen afspraken gemaakt zijn over de wijze waarop Elim en Maranatha het beste met hen kan communiceren. Op de vraag of deze afspraken ook worden nagekomen hebben slechts drie geraadpleegde deelnemers antwoord gegeven; daarom kunnen hiervoor geen uitkomsten worden gepresenteerd.

Desgevraagd geven de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten een 8,0 als rapportcijfer voor informatie en communicatie.

## 6.7 Cliëntveiligheid

Alle geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten voelen zich veilig in Elim en Maranatha. 71% van de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten zegt dat met hen afspraken gemaakt zijn over de veiligheid in Elim en Maranatha en volgens al deze deelnemers worden deze afspraken ook nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten een 8,1 als rapportcijfer voor hun gevoel van veiligheid.

## 6.8 Kwaliteit medewerkers

89% van de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten vindt de medewerkers van Elim en Maranatha deskundig.

67% van de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten zegt dat met hen afspraken gemaakt zijn over de kwaliteit van de medewerkers. Op de vraag of deze afspraken ook worden nagekomen hebben slechts vier geraadpleegde deelnemers antwoord gegeven; daarom kunnen hiervoor geen uitkomsten worden gepresenteerd.

Desgevraagd geven de geraadpleegde cliënten een 8,3 als rapportcijfer voor de kwaliteit van de medewerkers. Dit is het hoogste rapportcijfer dat de deelnemers aan de dagactiviteiten in deze raadpleging gegeven hebben.

## 6.9 Extra vragen

Desgevraagd onderschrijven de meeste cliënten, dat de zorgmedewerkers rekening houden met de reformatorische identiteit tijdens de zorg en activiteiten. Genoemd worden met name de kerkdienst en de kerktelefoon, de zondagsrust en de mogelijkheden om geloof te belijden. 88% van de geraadpleegde cliënten zegt, dat zorgmedewerkers hun levensverhaal en hun omstandigheden kennen en hier in het dagelijks contact rekening mee houden.

87% van de geraadpleegde cliënten geeft aan, dat zorgmedewerkers aandacht hebben voor het schoonhouden van hun lichaam en zorgen dat cliënten kleding dragen zoals ze willen.

## 6.10 Extra vragen

89% van de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten geeft aan, dat zorgmedewerkers hun levensverhaal en hun omstandigheden kennen en hier in het dagelijks contact met hen rekening mee houden.

De geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten ervaren eveneens, dat zorgmedewerkers rekening houden met de reformatorische identiteit. Dit blijkt tijdens gesprekken, activiteiten als Bijbel lezen en samen bidden, danken en zingen. Deelnemers aan de dagactiviteiten vinden het prettig dat er geen televisie is, dat medewerksters rokken en lang haar dragen en dat er niet gevloekt wordt.

87% van de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten geeft aan dat zorgmedewerkers aandacht hebben voor het schoonhouden van hun lichaam en zorgen dat cliënten kleding dragen zoals ze willen.

## 6.11 Aanbevelingsvraag

Als gevraagd wordt naar de kans dat deelnemers aan de dagactiviteiten Elim en Maranatha aanbevelen, op een schaal van 0 tot 10, blijkt dat geen van de geraadpleegde deelnemers aan de dagactiviteiten een zes of lager geeft, 50% geeft een zeven of een acht en 50% geeft een negen of een tien. De NPS score is dan 50.

## 6.12 Over de raadpleging

Alle deelnemers aan de raadpleging hebben het interview als goed of zeer goed ervaren.

## **7 Aanbevelingen**

### **7.1 Woon- en leefsituatie**

Maak met de deelnemers aan de dagactiviteiten bij de intake- en in de evaluatiegesprekken afspraken over hun woon- en leefsituatie en evalueer of deze worden nagekomen. Bespreek met hen of hun wensen in de loop der tijd veranderen en maak in voorkomende gevallen nieuwe of aanvullende afspraken.

### **7.2 Participatie**

Blijf bij intake- en evaluatiegesprekken met alle deelnemers aan de dagactiviteiten bespreken wat zij belangrijk vinden als het gaat om activiteiten en hun zelfredzaamheid. Blijf hierover nadrukkelijk afspraken maken en regelmatig evalueren of deze afspraken nagekomen worden.

### **7.3 Mentaal welbevinden**

Naar aanleiding van deze raadpleging kunnen er over 'mentaal welbevinden' geen aanbevelingen worden gedaan.

### **7.4 Lichamelijk welbevinden**

Blijf aandacht houden voor het maken van expliciete afspraken over hoe bewoners geholpen willen worden bij wassen/douchen, aan-uitkleden, naar toilet gaan, gebitsverzorging en de verzorging van kleding en nagels.

### **7.5 Inspraak**

Blijf bij intake- en evaluatiegesprekken met de deelnemers aan de dagactiviteiten aangeven hoe ze kunnen meebeslissen over de zorg en behandeling die ze krijgen. Geef aan dat Elim en Maranatha in de zorg- en ondersteuning goed rekening willen houden met hun wensen, ideeën en meningen en vraag na of dat in de dagelijkse praktijk lukt.

Maak met de deelnemers afspraken over hoe familieleden en naasten betrokken kunnen worden bij besluiten over de zorg en ondersteuning en ook daadwerkelijk een bijdrage aan de zorg kunnen leveren.

### **7.6 Informatie en communicatie**

Besteed in het bijzonder aandacht aan het maken van afspraken over de wijze waarop Elim en Maranatha met de cliënten communiceren. Leg gemaakte afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer of deze afspraken nagekomen worden.

### **7.7 Cliëntveiligheid**

Maak, vanuit het oogpunt van veiligheid én privacy met alle deelnemers aan de dagactiviteiten concrete afspraken over hun veiligheid. Alle deelnemers voelen zich weliswaar veilig, maar een deel geeft aan dat er met hen geen afspraken hierover gemaakt zijn.

### **7.8 Kwaliteit medewerkers**

Blijf er zorg voor dragen, dat medewerkers zich bij de intake reeds goed op de hoogte stellen van de achtergrond en persoonlijke wensen en maak hier afspraken over. Kom hier op terug bij evaluatiebesprekingen.

### **7.9 Rapportcijfer en aanbevelingsvraag**

Herhaal aan het einde van alle evaluatiegesprekken de vraag naar een rapportcijfer en een aanbevelingsscore. Vraag door waarom deelnemers aan de dagactiviteiten deze scores geven en hoe Elim en Maranatha er voor kunnen zorgen dat deze scores een volgende keer hoger worden.