



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Rapportage cliëntenraadpleging onder PG vertegenwoordigers 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 PG-cliëntenraadpleging bij 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.....	10
3.1 Zijn er met u afspraken gemaakt over.....	10
3.2 Worden gemaakte afspraken ook nagekomen?	10
4 Rapportcijfers en aanbevelingsvraag	13
4.1 Rapportcijfers.....	13
4.2 Aanbevelingsvraag.....	13
4.3 Wilt u verder nog iets op- of aanmerken?	14
5 Top-2 Box scores	17
5.1 Inleiding.....	17
5.2 Top-2 Box scores op themaniveau	17
5.3 Top-2 Box scores vragen over afspraken	18
6 Conclusies	19
6.1 Woon- en leefsituatie.....	19
6.2 Participatie	19
6.3 Mentaal welbevinden.....	19
6.4 Lichamelijk welbevinden.....	20
6.5 Inspraak	20
6.6 Informatie en communicatie	20
6.7 Cliëntveiligheid.....	21
6.8 Kwaliteit medewerkers	21
6.9 Extra vragen.....	21
6.10 Rapportcijfers en aanbevelingsvraag	21
7 Aanbevelingen	22
7.1 Woon- en leefsituatie.....	22
7.2 Participatie	22
7.3 Mentaal welbevinden.....	22
7.4 Lichamelijk welbevinden.....	22
7.5 Inspraak	22
7.6 Informatie en communicatie	22
7.7 Cliëntveiligheid.....	22
7.8 Kwaliteit medewerkers	22
7.9 Rapportcijfer en aanbevelingsvraag	23

Inleiding

Facit heeft voor Maranatha in de maanden april en mei 2018 een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met een voor Maranatha op maat gemaakte PREZO-vragenlijst. Voor u ligt de rapportage van het onderzoek dat gehouden is onder de vertegenwoordigers van PG bewoners.

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 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 PG-cliëntenraadpleging bij Maranatha

1.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor deze cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van 21 PG-bewoners die in april 2018 in Maranatha woonden.

1.2 Informatievoorziening

De bewoners zijn door Maranatha per brief geïnformeerd over de op handen zijnde cliëntenraadpleging. In deze brief werd aangekondigd, dat zij door een van de interviewers van Facit gebeld zouden worden. Daarnaast werden in de brief het doel van het onderzoek, 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 telefonische interviews. De interviews vonden plaats van vrijdag 27 april 2018 tot donderdag 17 mei en zijn gehouden door mevrouw M. Heida van Facit.

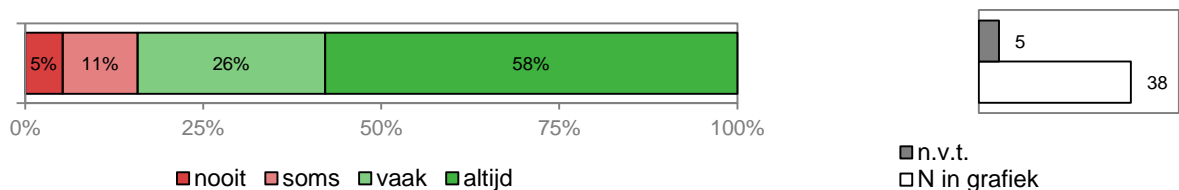
1.4 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 21 vertegenwoordigers van PG-bewoners van Maranatha benaderd voor een telefonisch interview. Eén vertegenwoordiger wilde niet meedoen en twee vertegenwoordigers zijn, ondanks veelvuldig proberen, niet bereikt. Met 18 vertegenwoordigers kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 86%.

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:

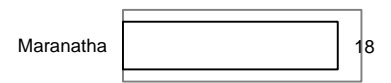
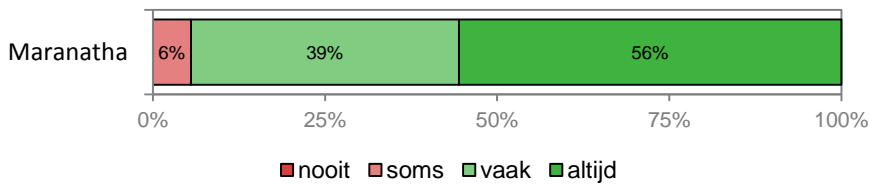


Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn kan het soms voorkomen, dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

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 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.

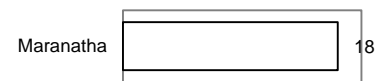
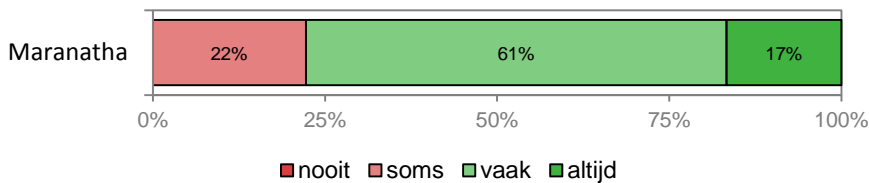
2 Uitkomsten

1. Kan uw naaste, de bewoner waarvoor u contactpersoon bent, bij ons prettig leven en wonen?



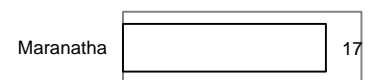
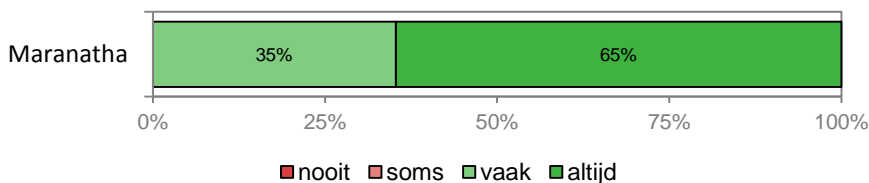
□ N in grafiek

2. Bent u tevreden over de daginvulling voor uw naaste?



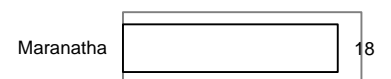
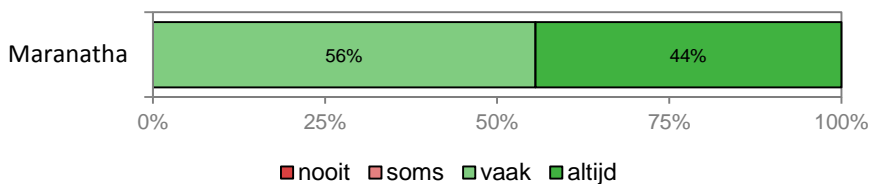
□ N in grafiek

3. Respecteren wij (voldoende) hoe uw naaste zijn of haar leven wil leiden?



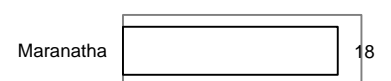
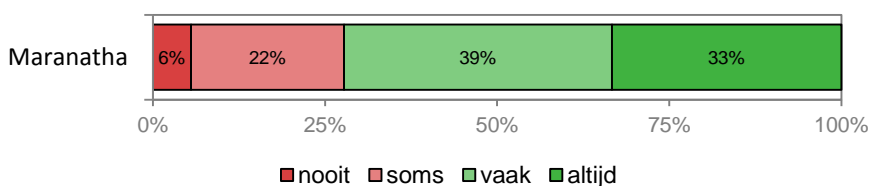
□ N in grafiek

4. Is er voldoende aandacht voor het lichamelijk welbevinden van uw naaste?



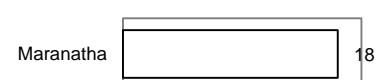
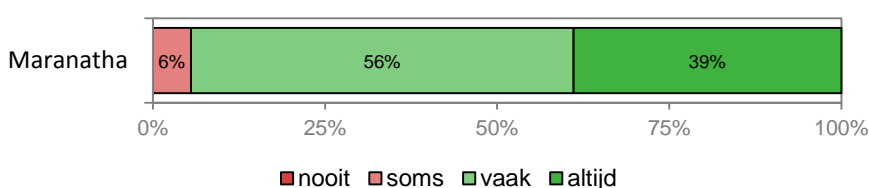
□ N in grafiek

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



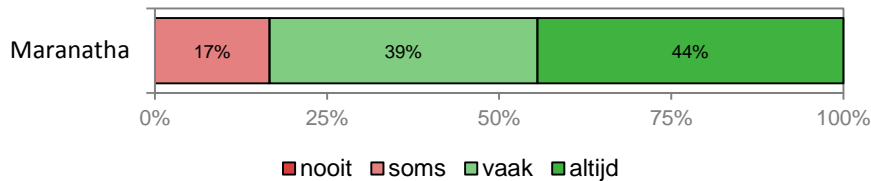
□ N in grafiek

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

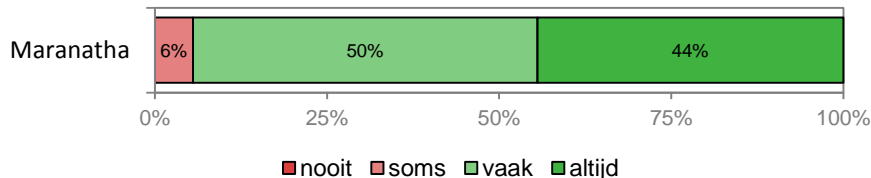


□ N in grafiek

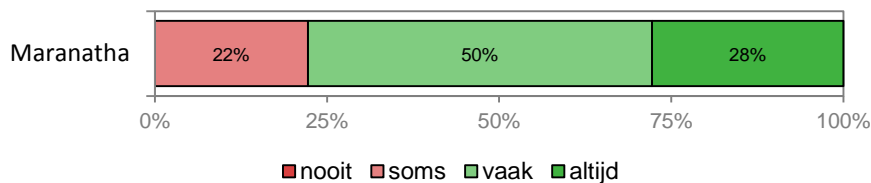
7. Voelt uw naaste zich veilig bij ons?



8. Vindt u onze medewerkers deskundig?



9. De zorgmedewerkers kennen het levensverhaal en de omstandigheden van mijn naaste. In het dagelijks contact met mijn naaste 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

- In de zorg merk je het niet, zorg kun je niet christelijk doen. In de activiteiten merk je het wel. Ze halen hier bijvoorbeeld geen clown naar toe of iemand met een harmonica. Ze doen principiële dingen als een zangavond, een dia-avond of een spelletjesavond. En ook zo leuk: groot digibord: meteen beweging. En op kamer zetten ze lievelings-cd of -dvd op.
- Bidden en danken voor en na het eten en bij het naar bed gaan, Bijbel lezen, stukje bijbeldagboek lezen.
- Bidden en danken voor het eten en bij het naar bed gaan.
- En bijbeldagboek lezen.
- Dagopening, lezen en zingen met Bijbel.
- Er wordt gebeden en gelezen aan tafel en er wordt rekening mee gehouden.
- Er wordt heel veel gezongen. Er worden veel psalmen en geestelijke liederen gezongen, die ze allemaal wel kennen.
- Bij het naar bed gaan wordt stukje uit de Bijbel gelezen.
- Als ze zelf niet meer kunnen bidden, wordt er voor ze gebeden. Laatst was mijn moeder ook niet lekker en toen heeft een medewerker wel een kwartier lang met de armen om haar heen gezeten om haar een veilig en goed gevoel te geven. Echt fijn. Kan niet beter.
- Er wordt met het eten altijd gebeden, gedankt en gelezen, regelmatig worden er psalmen gezongen, dat komt zeker naar voren.
- Er wordt voorgelezen uit de Bijbel.
- Gebed bij maaltijden, aanbieden van lectuur, luisteren naar de kerktelefoon.
- Gelezen en gebeden, kerkdiensten.
- Het lezen, bidden en danken.
- Vaak zingen.

- Er zijn zangavonden, met psalmen, vindt mijn naaste fantastisch.
- Een keer per 2 weken gaat mijn naaste met een vrijwilliger naar de kerk en ook op bijzondere dagen kan ze naar de kerk.
- Ja, je hebt een dagopening, ze lezen Bijbel, ze zingen psalmen en er komt met regelmaat een ouderling voor een gesprekje.
- Lezen uit de Bijbel, kerktelefoon luisteren op zondag. Gaat perfect.
- Luisteren naar kerkdiensten, lezen soms in de avond nog uit een dagboekje. Kan echt merken, dat ze zingen heel fijn vinden.
- Ruimte voor luisteren naar kerkdiensten, bidden, psalmen zingen.
- Gericht kijken naar bijvoorbeeld diavoorstellingen die geen aanstoot geven.
- Er wordt gebeden, gedankt en gelezen, kerktelefoon.

Sfeer

- Je zult hier bijvoorbeeld niets merken van carnaval ofzo.
- Je zult hier bijvoorbeeld niets van carnaval merken.
- Ook in de kleding merk je het.
- Verbinding met de kerk.
- De meisjes stralen naastenliefde uit.
- Bijbel op tafel, liedjes.

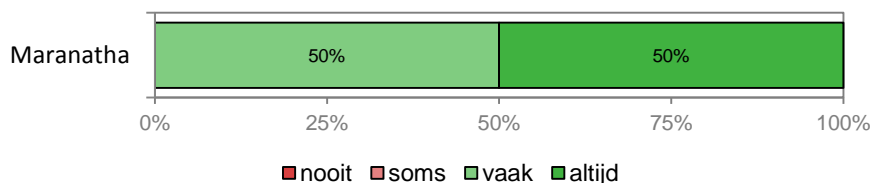
Bejegening en attitude medewerkers

- Je kunt echt zien dat ze hun identiteit laten zien.
- Fijn dat de andere bewoners en medewerkers dezelfde achtergrond hebben.
- Respectvol omgaan met de bewoner.
- Ze doen hun best en ik denk ook wel dat ze kunnen aangeven als een ouderling niet zo goed om kan gaan met demente bejaarden.
- Ze doen met eten bidden, danken en lezen. Ze houden er rekening mee, dat ze naar de kerktelefoon willen luisteren, mag wanneer ze zelf wil.

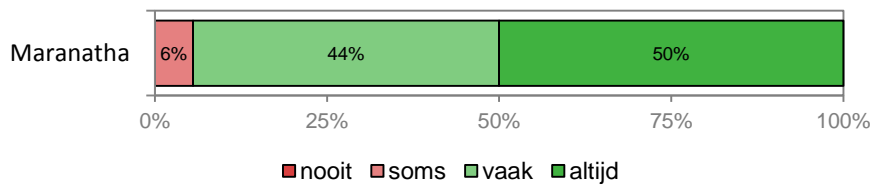
Bewuste keuze

- Is voor ons ook belangrijk geweest bij keuze.
- Ook bewust gekozen voor een huis met deze identiteit. Want je kunt iemand met deze identiteit niet in een huis zetten waar tv en zo is.
- Vinden wij ook belangrijk.

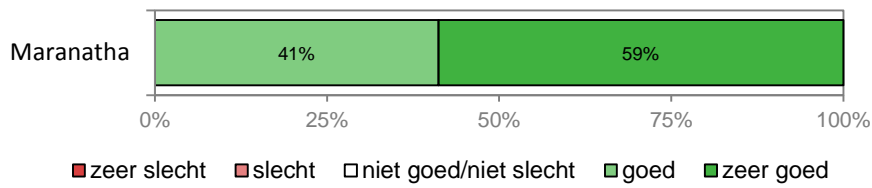
11. De zorgmedewerkers hebben aandacht voor het schoonhouden van het lichaam van mijn naaste en zorgen ervoor dat de kleding gedragen wordt zoals mijn naaste dat wil.



12. Ervaart u dat u op basis van uw eigen wensen en die van uw naaste uw deelname aan verzorging kan invullen?

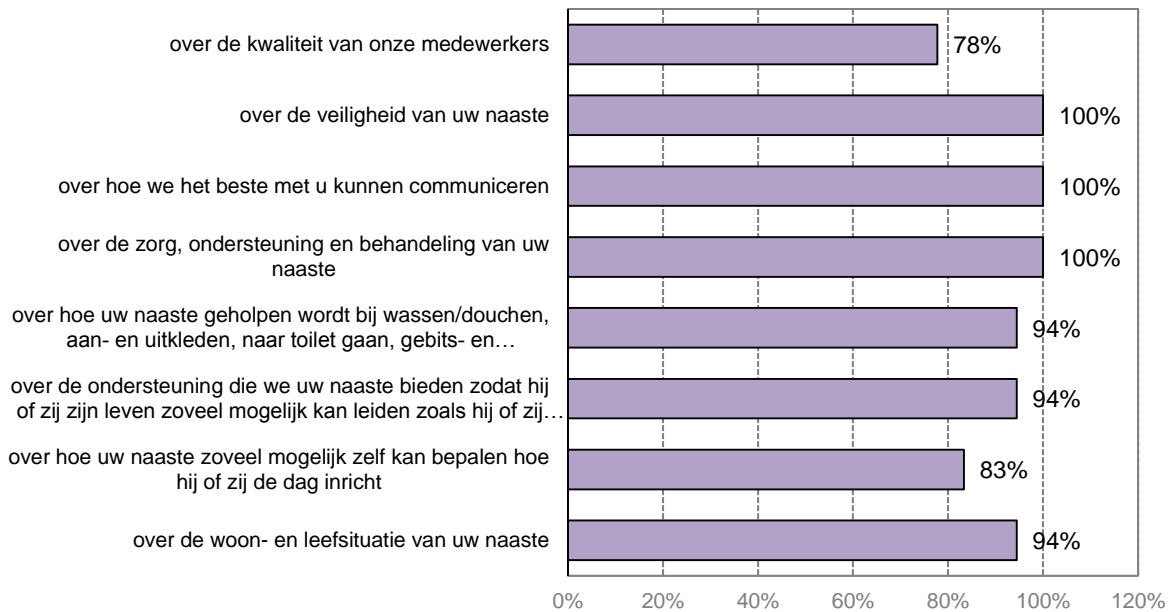


14. Hoe heeft u dit interview ervaren?



3 Afspraken

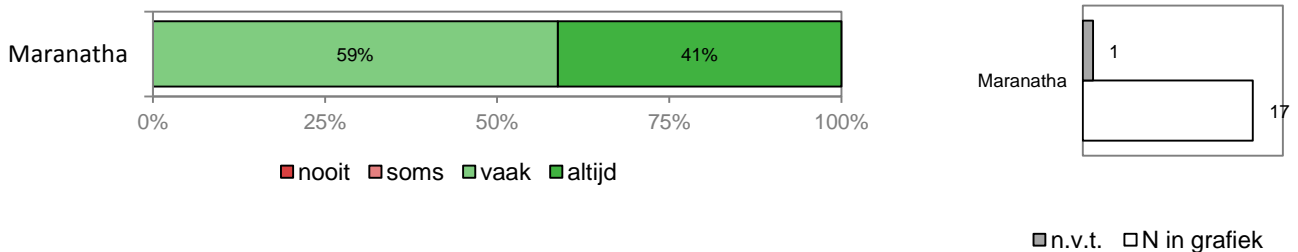
3.1 Zijn er met u afspraken gemaakt over...



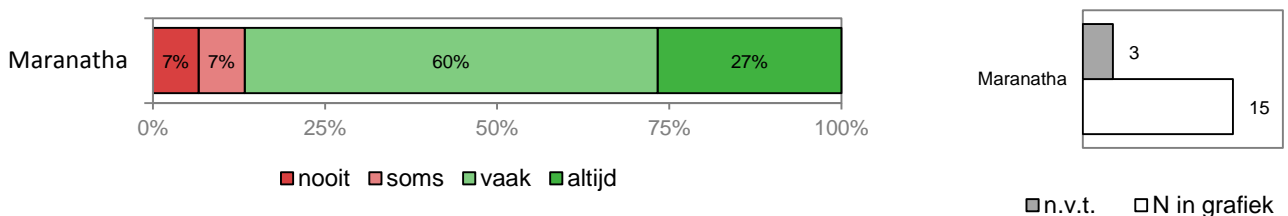
3.2 Worden gemaakte afspraken ook nagekomen?

Aan vertegenwoordigers die hebben aangegeven dat afspraken gemaakt zijn, is vervolgens gevraagd of deze afspraken ook nagekomen worden.

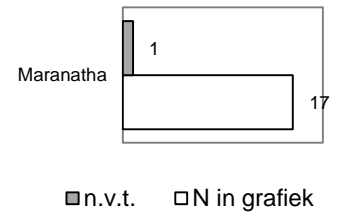
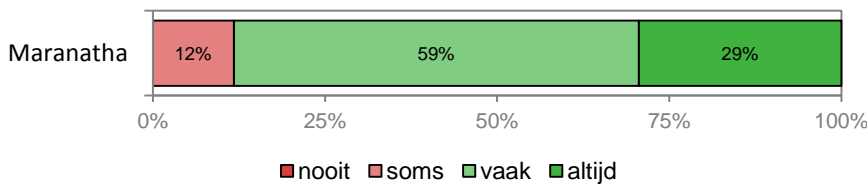
a. Worden de afspraken over de woon- en leefsituatie van uw naaste nagekomen?



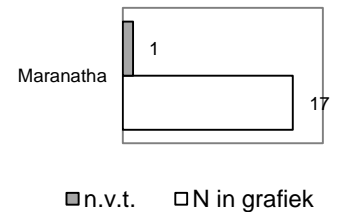
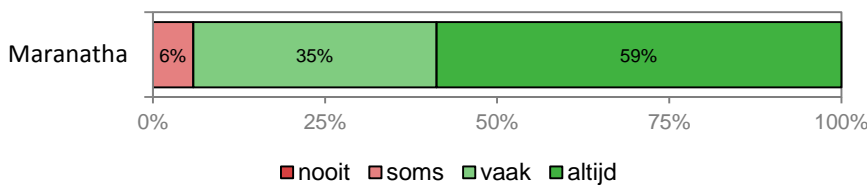
b. Worden de afspraken nagekomen over hoe uw naaste zoveel mogelijk zelf kan bepalen hoe hij of zij de dag inricht?



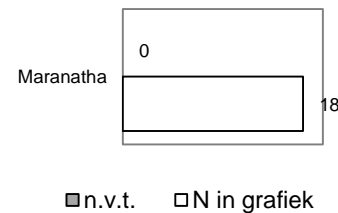
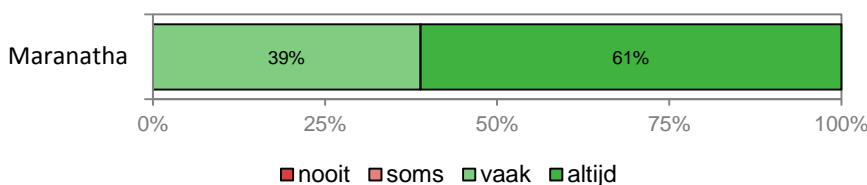
c. Worden de afspraken nagekomen over de ondersteuning die we uw naaste bieden zodat hij of zij zijn leven zoveel mogelijk kan leiden zoals hij of zij dat wil?



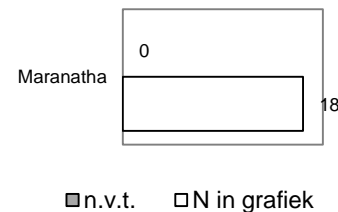
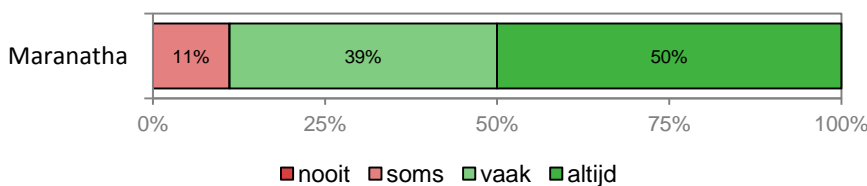
d. Worden de afspraken nagekomen over hoe uw naaste geholpen wordt bij wassen/douchen, aan- en uitkleden, naar toilet gaan, gebits- en nagelverzorging etc.?



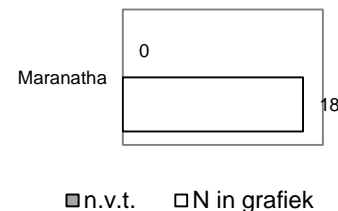
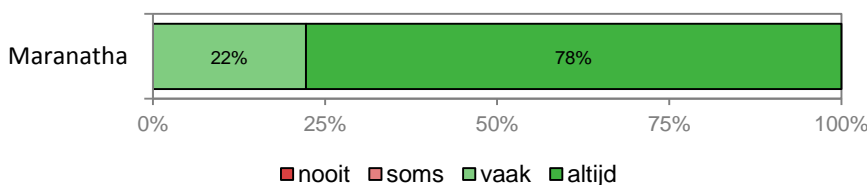
e. Worden de afspraken over de zorg, ondersteuning, behandeling voor uw naaste nagekomen?



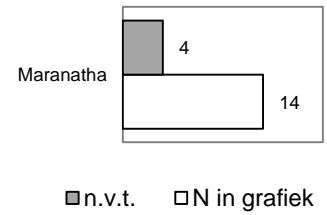
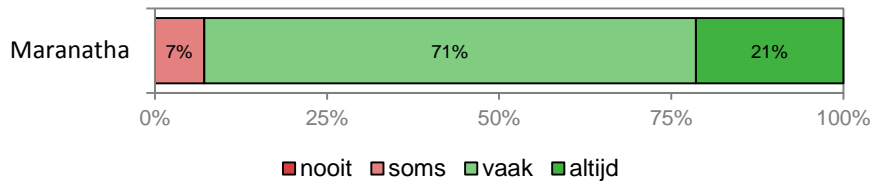
f. Worden de afspraken nagekomen over hoe we het beste met u kunnen communiceren?



g. Worden de afspraken over de veiligheid van uw naaste nagekomen?



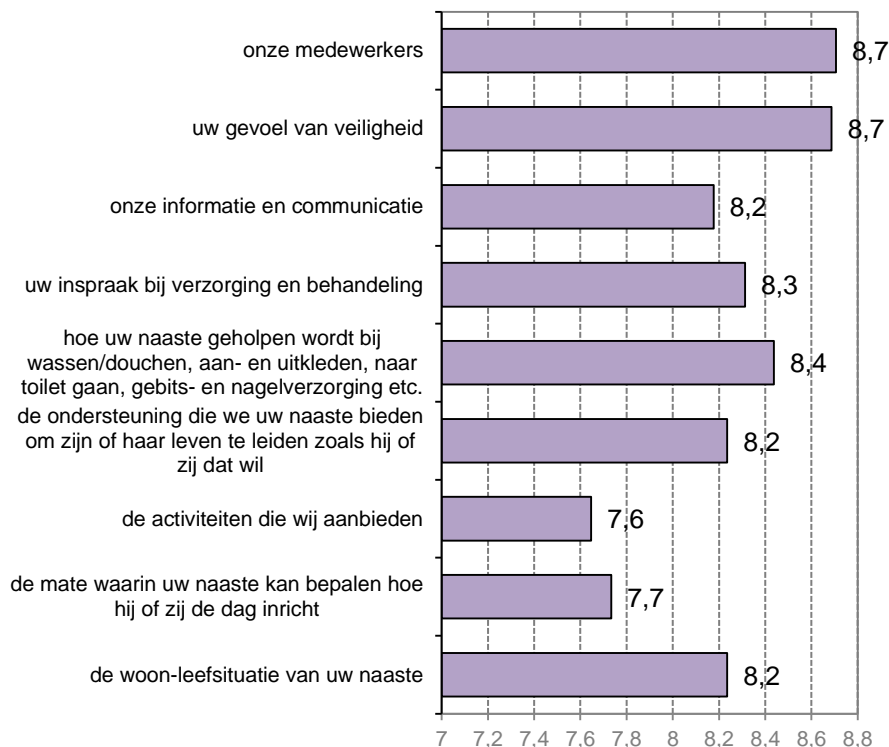
h. Worden de afspraken over de kwaliteit van onze medewerkers nagekomen?



4 Rapportcijfers en aanbevelingsvraag

4.1 Rapportcijfers

Welk rapportcijfer geeft u voor....



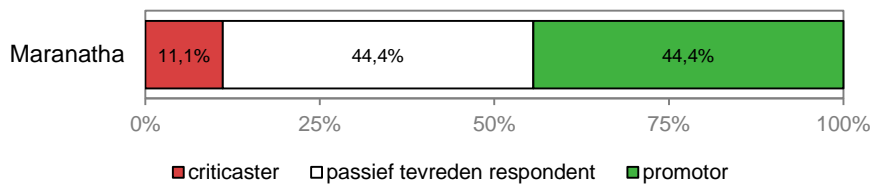
4.2 Aanbevelingsvraag

Zou u Maranatha bij vrienden en familie aanbevelen?

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

antwoord	Maranatha
0	0
1	0
2	0
3	0
4	0
5	1
6	1
7	3
8	5
9	4
10	4
totaal	18

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 vertegenwoordigers 72%.

4.3 Wilt u verder nog iets op- of aanmerken?

Sommige cliënten van Elim hadden geen verdere op- of aanmerkingen:

- Nee
- Ik ben dankbaar dat mijn moeder hier zit.

Verder gaven de cliënten de volgende antwoorden:

Maaltijden

- Soms lees ik in de rapportage dat mijn naaste niet genoeg gedronken heeft. Maar dan merk ik dat de verzorging wel water bij haar neer zet, maar dan gelijk weer door/weg loopt en niet eens even tegen haar praat of helpt met drinken.

Woon- en leefsituatie

- Verder ben ik heel tevreden, er is een goede sfeer.
- Ze wil liever alleen op de kamer zitten en dat wordt gerespecteerd.

Participatie

- Verder ben ik heel tevreden over activiteiten. Er is altijd animo om iets te doen als je iets voorstelt. Dat waardeer ik heel erg.
- Het gaat echt steeds beter bij de activiteiten nu er iemand bij is.
- Bij de zware zorg worden bewoners heel veel bezig gehouden, bij de verpleegafdeling zitten ze maar in hun (rol)stoel, er is daar weinig prikkeling, ze zitten de hele dag te slapen.
- De activiteiten ben ik heel positief over. Maar het zou ook leuk zijn als ze eens een boottocht o.i.d. zouden organiseren en dat voorstel gaan ze nu bekijken.
- Ook leuk is dat ze elke maandag een paar bewoners meenemen met de bus (van Siloah) en dan vragen ze contactpersonen ook mee.
- Vaker met de cliënten naar buiten, ze komen handen tekort. Meer activiteiten, jammer dat deze er niet vaak zijn.

Informatie en communicatie

- Er wordt minimaal gerapporteerd in het zorgverslag als ik dat inkijk. Persoonlijke vragen worden goed beantwoord. Invalkrachten zijn vaak niet goed op de hoogte.
- Communicatie laat weleens wat te wensen over.
- Mijn naaste is vanuit de zware zorg naar de verpleegafdeling gegaan. Die overgang was groot, het is daar heel anders. Daar heeft men ons niet goed op voorbereid.
- Op Iris is de onderlinge samenwerking van de verzorgenden heel goed. Ze communiceren goed, als ze het met elkaar oneens zijn praten ze het netjes uit. De laatste tijd ben ik echt tevreden.
- Thema avonden zijn ook goed.
- Als het niet goed is, trekken we aan de bel en andersom. We willen graag korte lijstjes, dat is voor ons het meest belangrijk.

Inspraak

- Meebeslissen kunnen we niet, vind ik. We worden wel op de hoogte gehouden, maar meebeslissen mag niet. Dat zou beter kunnen.
- Mijn verwant mag zelf de dag indelen, maar heeft geen behoefte aan bijvoorbeeld spelletjes. Zij wil liever lezen.

Bejegening

- Medewerkers zijn altijd heel lief.
- De meisjes zijn schatten hoor.
- Wat betreft rekening houden met verhaal/achtergrond van mijn naaste: we hebben een levensboek ingevuld en zien regelmatig dat de medewerkers dat boek erbij pakken en met onze naaste doornemen.

Lichamelijk welbevinden

- De bewoners zien er altijd goed verzorgd uit.
- Ze voelt zich goed en prettig, maar heeft pijn bij het lopen.
- Moeder "ruikt" vaak en nagels zijn niet altijd schoon. Kan desondanks moeder met gerust hart achterlaten.
- Soms is ze nat van urine en wil het dan zelf schoonmaken. De verzorging heeft te laat in de gaten, dat ze dit wil gaan doen.
- BOPZ liever zo min mogelijk toepassen, soms begrijp ik dat wel. Verder tevreden.

Kwaliteit van de medewerkers

- Ik kan alleen maar pochen over de zorg.
- Ik ben heel tevreden, over de medewerkers en de verzorging.
- Er zijn er veel die er echt met hart en ziel werken.
- Ik heb bewondering voor de medewerkers, heel liefdevol, kan niets bedenken wat niet goed gaat. Wij als naasten zijn echt zeer tevreden over Maranatha.
- Ik neem mijn petje af voor de mensen die dit werk doen, geweldig! Ze doen hun best en ze zijn lief voor mijn verwant. Ze doen wat ze kunnen en daar gaat het om. Wel teveel papierwerk en dat is niet prettig. Vroeger was er wat dat betreft minder rompslomp.
- Over het algemeen werken er meerdere super goede medewerkers die hun best doen en hard werken. Die verdienen echt een complimentje. Er zijn er echter ook een paar waarvan je je afvraagt: Waar doe je het voor? Die draven wat heen en weer, geen idee wat ze wel doen, maar ze zijn steeds nergens.
- Het enige waar ik tegenaan loop is de verpleeghuisarts, die is ontzettend slecht. Die snapt er niets van, die is verschrikkelijk eigenwijs. Het komt regelmatig voor dat ze niet naar dingen kijkt, of dingen niet serieus neemt, gebeurt bij meerdere bewoners. Luistert ook niet naar verhalen van familie over eerdere situaties. Hierdoor gaan meer dingen mis dan nodig zou zijn, dat vind ik echt erg.

- Ik ben over veel dingen best tevreden bij Maranatha. Er lopen ook echt een aantal toppertjes rond daar, die verdienen wel een 10, maar ik heb een groot struikelblok en dat is dat de huiskamerdienstmedewerkers ook hulp aan het bed en andere zorg leveren. De mensen van de huiskamerdienst hebben geen opleiding en leveren regelmatig zelfstandige hulp aan het bed. Daarmee lever je geen kwaliteit van zorg. Voor het werk als huiskamerdienst kun je bij wijze van spreken letterlijk achter de kassa van de HEMA vandaan worden gehaald om bij Maranatha aan het werk te gaan. Maranatha zegt steeds dat ze deze mensen intern gaan opleiden, maar dat gebeurt niet. Daarnaast is een interne opleiding ook niet te vergelijken met een echte opleiding tot verzorgende. Er lopen minimaal 15 van deze huiskamerdiensters rond die dus ook andere zorg leveren dan alleen begeleiding in de huiskamer. En ook in de huiskamer staan ze soms alleen maar met een stagiaire. Ik vind dit niet goed.
- Soms vraagt een bewoner om naar het toilet te gaan en dan wordt gezegd 'U bent net geweest'. En dat is dan niet zo, want soms ben ik er dan al 2 of 3 uur, en dan is ze niet naar de wc geweest. Komt ook, denk ik, omdat het werk soms te zwaar is op die afdeling.
- De meisjes zijn goed, de leiding is een ander verhaal.

Beschikbaarheid van de medewerkers

- Ik merk dat als ik er ben en er dus zicht op heb, dat bewoners die niet zelf om aandacht vragen, die ook niet krijgen. Die laten ze links liggen, daar wordt aan voorbij gelopen. De goede medewerkers niet te na gesproken: Het is echt erg om te merken dat dit gebeurt. Bewoners die niets zeggen, daar wordt weinig tegen gepraat of aandacht aan gegeven.
- 's Nachts zouden er meer medewerkers moeten zijn. In de nacht is 1 medewerker op 32 bewoners. Dat vind ik, vooral voor deze afdeling, te weinig. Er zou minimaal 1 beneden (op 16) en 1 boven (op 16) moeten zijn, maar eigenlijk zouden het in totaal 3 medewerkers moeten zijn, zodat je steeds 1 over hebt. Want veel overlijden gebeurt 's nachts en bewoners zijn vaak wakker of gaan er op uit. Met één persoon op één afdeling loop je in de nacht steeds op en neer naar de afdelingen en word je steeds gebeld. Dat vind ik niet terecht. Overdag redden ze het wel, ook omdat er vrijwilligers bij zijn, maar de nacht, dat is heel erg. Ik snap dat het gebeurd is in het kader van de bezuinigingen, maar dit heeft nu echt wel prioriteit.
- Er is een gezelschapsdame bijgekomen, er is meer tijd voor de bewoners, er wordt meer gewandeld en zo. Heel fijn. Soms is het wel wat druk op de groep, (want dan is die extra gezelschapsdame er en de fysio bijvoorbeeld en dan zit de kamer vol met 8 mensen), maar dat komt ook omdat ze het allemaal nog even vorm moeten laten krijgen.

De reformatorische identiteit

- Ik ben ook heel blij met de reformatorische identiteit. Dat mijn moeder hier kan leven zoals ze gewend is en dat ze geen dingen hoeft te doen die ze niet wil of gewend is.

Overig

- Het enige wat beter kan zijn de rolstoelen van het huis, die zouden beter kunnen.
- Ik ben over veel dingen wel tevreden, maar zou het toch niet aanbevelen. Op een verpleegafdeling is weinig te doen, het gaat nu wel iets beter omdat ze meer personeel hebben, maar nu zie ik dan soms dat het lijkt of het personeel denkt tijd over te hebben, dan doen ze niets, dat vind ik jammer.
- Wat me ook opvalt: je kunt wel meezorgen, maar er wordt ook soms wel wat te veel van je gevraagd. Elke week de kamer schoonmaken bijvoorbeeld, mee met uitjes, mee met activiteiten in de zaal, ze verwachten soms wel veel van je. En als je dan de enige van de familie bent die dat kan doen, is het best veel.
- Fijn dit onderzoek en dat wij er als familie bij betrokken worden, zeker omdat mijn naaste dat niet meer zelf kan. Ik ben verder echt tevreden, het gaat daar echt steeds beter, ik ben blij dat mijn naaste daar verblijven kan.

5 Top-2 Box scores

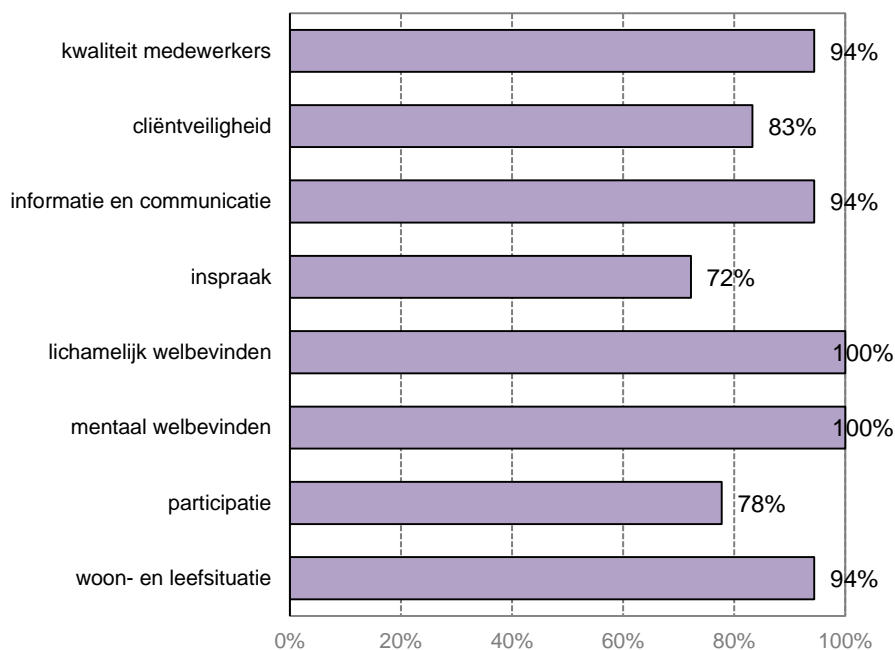
5.1 Inleiding

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.

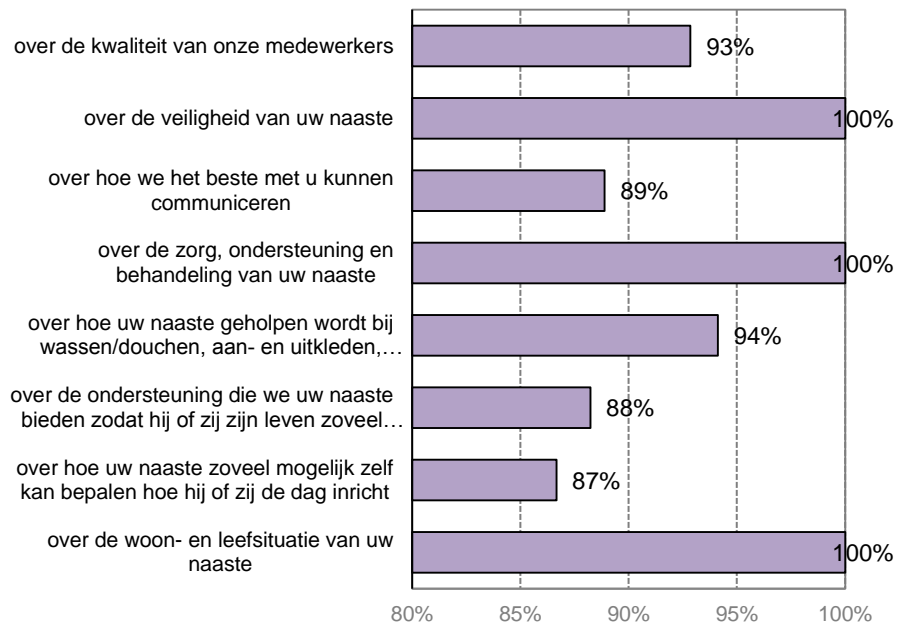
5.2 Top-2 Box scores op themaniveau

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

94% van de geraadpleegde vertegenwoordigers vindt dat hun naaste, de bewoner waarvoor ze contactpersoon zijn, in Maranatha prettig kan leven en wonen. Eveneens 94% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan dat er met hen afspraken gemaakt zijn over de woon- en leefsituatie van hun naaste en volgens al deze vertegenwoordigers worden deze afspraken ook nagekomen.

Vertegenwoordigers geven aan dat er een goede sfeer heerst in Maranatha en dat het ook gerespecteerd wordt als een bewoner liever alleen op de kamer wil zitten. Desgevraagd geven de geraadpleegde vertegenwoordigers een 8,2 als rapportcijfer voor de woon- en leefsituatie.

6.2 Participatie

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers is 78% tevreden over de daginvulling van hun naaste.

Met 83% van de geraadpleegde vertegenwoordigers zijn afspraken gemaakt over hoe hun naaste zoveel mogelijk zelf hun dag in kunnen richten. 84% van de vertegenwoordigers die hebben gezegd dat er hierover afspraken gemaakt zijn, ervaart dat gemaakte afspraken nagekomen worden.

Over het algemeen waarderen de vertegenwoordigers de activiteiten, het gaat beter nu er iemand bij is. Gewaardeerd wordt ook dat er animo is om iets te doen als een vertegenwoordiger iets voorstelt. Sommige andere vertegenwoordigers ervaren dat er weinig te doen is (er is daar weinig prikkeling, ze zitten de hele dag te slapen, meer activiteiten, jammer dat deze er niet vaak zijn.). Nog weer een andere vertegenwoordiger ziet regelmatig dat medewerkers het levensboek erbij pakken en met de bewoner doornemen.

Eén vertegenwoordiger geeft aan dat er soms wel wat te veel gevraagd wordt van vertegenwoordigers (elke week de kamer schoonmaken bijvoorbeeld, mee met uitjes, mee met activiteiten in de zaal): soms is het best veel.

Desgevraagd geven de geraadpleegde vertegenwoordigers een 7,7 als rapportcijfer voor de mate waarin hun naasten zelf kunnen bepalen hoe ze de dag inrichten (regie over eigen leven) en een 7,6 als rapportcijfer voor de activiteiten die worden aangeboden. Dit laatste cijfer is het laagste rapportcijfer dat de vertegenwoordigers in deze raadpleging gegeven hebben.

6.3 Mentaal welbevinden

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers geven aan dat Maranatha voldoende respecteert hoe bewoners hun leven willen leiden. Vertegenwoordigers zijn heel blij met de reformatorische identiteit, omdat bewoners in Maranatha kunnen leven zoals ze gewend zijn en geen dingen hoeven te doen die ze niet willen of gewend zijn.

94% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan dat met hen afspraken gemaakt zijn over de ondersteuning die Maranatha hun naasten kan bieden, zodat zij hun leven zoveel mogelijk kunnen leiden zoals zij dat willen. Deze afspraken worden volgens 88% ook nagekomen.

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

6.4 Lichamelijk welbevinden

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers ervaren dat er voldoende aandacht is voor het lichamelijk welbevinden van hun naaste.

94% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan dat met hen afspraken gemaakt zijn over hoe hun naaste geholpen wordt bij wassen/douchen, aan-uitkleden, naar toilet, gebit en de verzorging van kleding en nagels. Volgens 94% van de geraadpleegde vertegenwoordigers worden deze afspraken ook nagekomen.

Aanvullende opmerkingen aangaande het lichamelijk welbevinden gaan over 'ruiken' van bewoners, het schoonmaken van nagels. Eén vertegenwoordiger merkt op dat de verzorging soms wat te drinken neerzet, maar niet even met de bewoner praat of de bewoner helpt met drinken, terwijl 'meer drinken' wel een aandachtspunt is voor de betreffende bewoner.

Desgevraagd geven de geraadpleegde vertegenwoordigers een 8,4 als rapportcijfer voor de zorg voor het lichamelijk welbevinden.

6.5 Inspraak

72% van de geraadpleegde vertegenwoordigers zegt mee te beslissen over zorg en behandeling die hun naaste krijgt in Maranatha.

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers ervaren dat met hen afspraken gemaakt zijn over zorg, ondersteuning, behandeling en volgens alle vertegenwoordigers worden deze afspraken ook nagekomen. Overigens geeft één vertegenwoordiger bij de laatste vraag (wilt u verder nog iets opmerken?) de nuance aan tussen 'op de hoogte gehouden worden' en 'meebeslissen'. Dat kan beter, volgens deze vertegenwoordiger.

Desgevraagd geven de geraadpleegde vertegenwoordigers een 8,3 als rapportcijfer voor de inspraak bij verzorging en behandeling.

6.6 Informatie en communicatie

94% van de geraadpleegde vertegenwoordigers ervaart voldoende informatie te krijgen over de zorg, activiteiten en ondersteuning die Maranatha hun naaste kan bieden.

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers geven aan dat met hen afspraken gemaakt zijn over de wijze waarop Maranatha het beste met hen kan communiceren en volgens 89% van de geraadpleegde vertegenwoordigers worden deze afspraken nagekomen.

De vertegenwoordigers spreken waardering uit voor de onderlinge samenwerking van de verzorgenden (communiceren goed, uitpraten als ze het oneens zijn), de thema-avonden en de korte lijntjes. Eén vertegenwoordiger geeft aan niet goed voorbereid te zijn geweest op de overgang naar de verpleegafdeling; een andere vertegenwoordiger merkt op dat de rapportage in het zorgverslag minimaal is, maar dat persoonlijke vragen goed beantwoord worden. Ook is opgemerkt dat invalkrachten vaak minder goed op de hoogte zijn.

Desgevraagd geven de geraadpleegde vertegenwoordigers een 8,2 als rapportcijfer voor informatie en communicatie.

6.7 Cliëntveiligheid

83% van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent dat hun naaste zich veilig voelt in Maranatha. Alle geraadpleegde vertegenwoordigers zeggen dat met hen afspraken gemaakt zijn over de veiligheid van hun naaste en eveneens alle geraadpleegde vertegenwoordigers ervaren dat deze afspraken worden nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde vertegenwoordigers een 8,7 als rapportcijfer voor hun gevoel van veiligheid. Dit is het hoogste rapportcijfer dat de vertegenwoordigers gegeven hebben.

6.8 Kwaliteit medewerkers

94% van de geraadpleegde vertegenwoordigers vindt de medewerkers van Maranatha deskundig.

78% van de geraadpleegde vertegenwoordigers zegt dat met hen afspraken gemaakt zijn over de kwaliteit van de medewerkers en volgens 93% van hen worden deze afspraken ook nagekomen.

Vertegenwoordigers maken veel complimenten als het gaat over de medewerkers: ze doen over het algemeen hun best en werken hard. Eén vertegenwoordiger is kritisch over de inzet van de SOG, een ander over de leiding en nog weer een andere vertegenwoordiger zet kanttekeningen bij het feit dat huiskamerdienstmedewerkers onvoldoende opgeleid zijn voor de zorg en hulp die ze leveren.

Voor wat betreft de beschikbaarheid van medewerkers ervaart één vertegenwoordiger dat bewoners die niet zelf om aandacht vragen, die ook niet krijgen. Een andere vertegenwoordiger geeft aan dat er 's nachts meer medewerkers zouden moeten zijn. Nog weer een andere vertegenwoordiger benoemt dat meer medewerkers op de groep het soms ook wel wat vol in de huiskamer maken.

Desgevraagd geven de geraadpleegde vertegenwoordigers een 8,7 als rapportcijfer voor de medewerkers. Dit is het hoogste rapportcijfer dat de vertegenwoordigers in deze raadpleging gegeven hebben.

6.9 Extra vragen

Desgevraagd onderschrijven de vertegenwoordigers dat de zorgmedewerkers rekening houden met de reformatorische identiteit tijdens de zorg en activiteiten. Genoemd worden met name voor en met de bewoners bidden, danken voor en na het eten en bij het naar bed gaan, alsmede luisteren naar kerkdiensten en zingen.

88% van de geraadpleegde cliënten zegt dat zorgmedewerkers hun levensverhaal en hun omstandigheden kennen en hier in het dagelijks contact rekening mee houden.

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers geven aan dat zorgmedewerkers aandacht hebben voor het schoonhouden van het lichaam en zorgen dat cliënten kleding dragen zoals ze willen. 94% ervaart dat zij op basis van hun eigen wensen en die van naasten de deelname aan verzorging kunnen invullen.

6.10 Rapportcijfers en aanbevelingsvraag

Het hoogste rapportcijfer wordt gegeven voor de medewerkers en het gevoel van veiligheid. Het laagste rapportcijfer voor de activiteiten en de mate waarin de bewoner zijn of haar dag kan invullen.

Als gevraagd wordt naar de kans dat vertegenwoordigers Maranatha aanbevelen, op een schaal van 0 tot 10, blijkt dat twee van de 21 geraadpleegde vertegenwoordigers een zes of lager geven, acht vertegenwoordigers geven een zeven of een acht en eveneens acht geven een negen of een tien. De NPS score voor Maranatha is 33.

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers hebben het interview als goed of zeer goed ervaren.

7 Aanbevelingen

7.1 Woon- en leefsituatie

Naar aanleiding van deze raadpleging kunnen geen aanbevelingen geformuleerd worden; vertegenwoordigers zijn tevreden over de woon- en leefsituatie voor hun naaste en hebben geen opmerkingen.

7.2 Participatie

Participatie is het onderdeel dat door de vertegenwoordigers in deze raadpleging het minst gewaardeerd is. Blijf in de intake- en evaluatiegesprekken met vertegenwoordigers bespreken wat zij belangrijk vinden als het gaat om de daginvulling van hun naaste. Ga hierover nadrukkelijker het gesprek aan en vraag ook tussen zorgleefplanbesprekingen door bij vertegenwoordigers hoe zij ervaren dat het gaat.

7.3 Mentaal welbevinden

De geraadpleegde vertegenwoordigers ervaren dat gemaakte afspraken over hoe bewoners hun leven willen leiden en hoe dat het beste door de medewerkers van Maranatha gerespecteerd kan worden, niet altijd worden nagekomen. Vraag medewerkers om hier extra alert op te zijn en evalueer ook tussen zorgleefplanbesprekingen door bij vertegenwoordigers of zij ervaren, dat afspraken nagekomen worden.

7.4 Lichamelijk welbevinden

Wees alert op urineverlies en besteed aandacht aan het 'ruiken' van bewoners.

7.5 Inspraak

Bespreek bij de intake- en evaluatiegesprekken met de vertegenwoordigers hoe ze kunnen meebeslissen over de zorg en behandeling die ze krijgen en in hoeverre ze zelf een bijdrage aan de zorg kunnen en willen leveren. Houd in de dagelijkse praktijk in de gaten of afspraken niet verslappen en of niet te veel gevraagd wordt van familieleden. Bespreek met de medewerkers de opmerking van een van de vertegenwoordigers, dat op de hoogte houden niet hetzelfde is als meebeslissen, zodat iedereen daar (weer) alert op gemaakt wordt.

7.6 Informatie en communicatie

Evalueer de informatievoorziening en communicatie met familie rondom de overgang naar de verpleegafdeling; welke verbeterpunten zijn hier te realiseren? Draag er zorg voor dat de rapportages in het zorgdossiers voldoende informatie bevatten, niet alleen voor de vaste medewerkers, maar juist ook voor invalkrachten en familieleden. Bespreek rapportages met elkaar in werkoverleg en maak af en toe tijd voor intervisie en meelesen van elkaars rapportages.

7.7 Cliëntveiligheid

Vraag vertegenwoordigers in de evaluatiegesprekken of ze ervaren of hun naaste zich veilig voelt in Maranatha en maak, als dit niet zo is, concrete afspraken over hoe dit verbeterd kan worden.

7.8 Kwaliteit medewerkers

Het hoogste rapportcijfer dat de vertegenwoordigers in deze raadpleging gegeven hebben is voor de medewerkers, ondanks het feit dat dit het thema is waarover verhoudingsgewijs de minste afspraken gemaakt zijn. Kom hier op terug bij evaluatiebesprekingen en maak met vertegenwoordigers expliciete afspraken over de inzet van de medewerkers rondom de naaste.

7.9 Rapportcijfer en aanbevelingsvraag

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

7.10 Wijze van raadplegen

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers hebben aangegeven het telefonisch interview als goed te ervaren; volgens 59% was dit zelfs zeer goed. Er zijn veel toelichtingen gegeven en de respons was hoog. Onze aanbeveling is dan ook om ook in de toekomst telefonische raadpleging te prefereren boven schriftelijke of online raadpleging.