



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Rapportage cliëntenraadpleging onder cliënten Zorg Thuis van 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 SVRO	5
1.1 Steekproeftrekking	5
1.2 Informatievoorziening	5
1.3 Dataverzameling	5
1.4 Respons.....	5
1.5 Leeswijzer	5
2 Uitkomsten	6
2.1 Ervaringsvragen.....	6
3 Afspraken.....	11
3.1 Zijn er met u afspraken gemaakt over.....	11
3.2 Worden gemaakte afspraken ook nagekomen?	12
4 Rapportcijfers en aanbevelingsvraag	15
4.1 Rapportcijfers.....	15
4.2 Aanbevelingsvraag.....	16
4.3 Wilt u verder nog iets op- of aanmerken?	17
5 Top-2 Box scores	19
5.1 Inleiding.....	19
5.2 Top-2 Box scores op themaniveau	19
5.3 Top-2 Box scores vragen over afspraken.....	21
6 Conclusies	22
6.1 Woon- en leefsituatie.....	22
6.2 Thuiszorg op de manier waarop de cliënt dat wenst.....	22
6.3 Mentaal welbevinden.....	22
6.4 Lichamelijk welbevinden.....	22
6.5 Inspraak	23
6.6 Informatie en communicatie	23
6.7 Cliëntveiligheid	23
6.8 Kwaliteit medewerkers	23
6.9 Extra vragen.....	23
6.10 Aanbevelingsvraag.....	24
7 Aanbevelingen	25
7.1 Woon- en leefsituatie.....	25
7.2 Dagingrichting	25
7.3 Mentaal welbevinden.....	25
7.4 Lichamelijk welbevinden.....	25
7.5 Inspraak	25
7.6 Informatie en communicatie	25
7.7 Cliëntveiligheid.....	25
7.8 Kwaliteit medewerkers	26
7.9 Rapportcijfer en aanbevelingsvraag	26

Inleiding

Facit heeft voor Elim en Maranatha in de maand april 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 cliënten die thuis zorg ontvangen.

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 SVRO

1.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor deze cliëntenraadpleging werd gevormd door de thuiswonende cliënten die in april 2018 zorg ontvingen van Elim of Maranatha.

1.2 Informatievoorziening

De cliënten 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, 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, mevrouw J. ter Steege en/of mevrouw A. Klunder 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

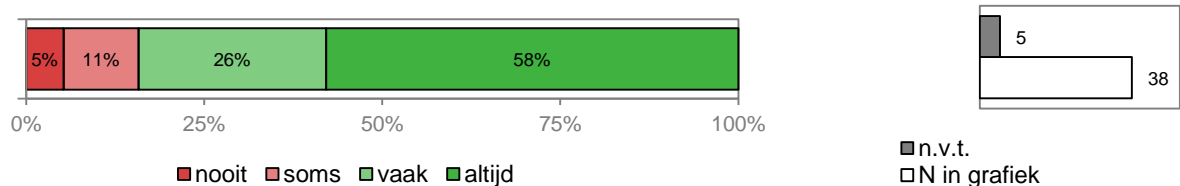
Voor de cliëntenraadpleging onder cliënten zijn 25 cliënten van Elim benaderd voor een interview en 45 cliënten van Maranatha. 18 cliënten van Elim waren bereid om mee te doen en 35 van Maranatha. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 66%.

1.5 Leeswijzer

Alle gehouden interviews 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.

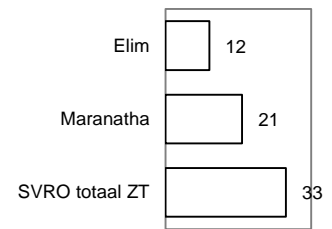
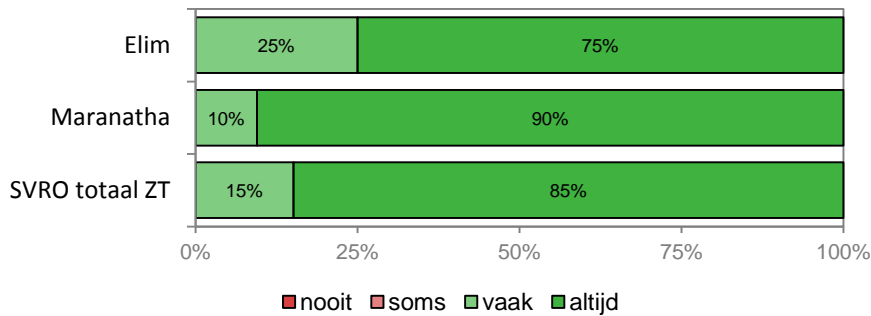
Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorie 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

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

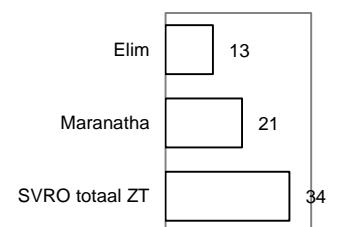
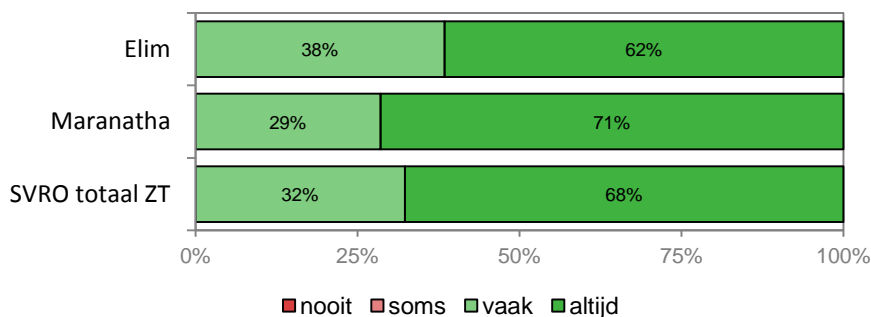
2.1 Ervaringsvragen

1. Kunt u prettig leven en wonen, dankzij onze thuiszorg?



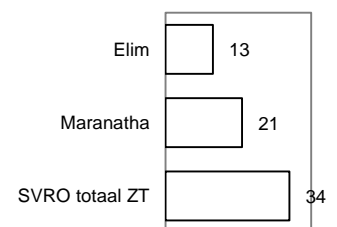
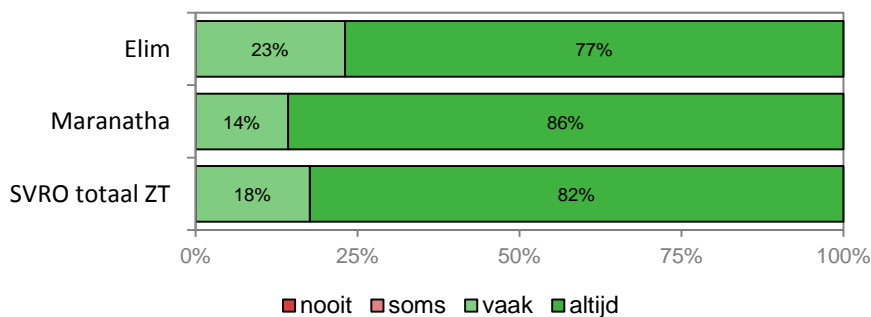
□ N in grafiek

2. Krijgt u de thuiszorg op een manier zoals u dat wenst?



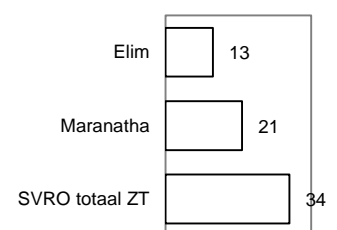
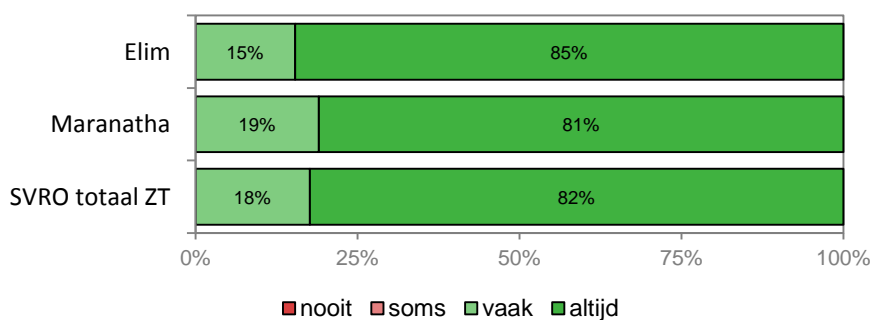
□ N in grafiek

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



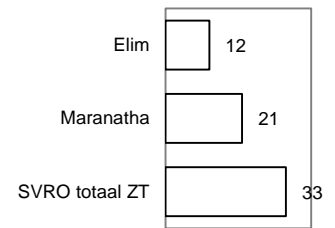
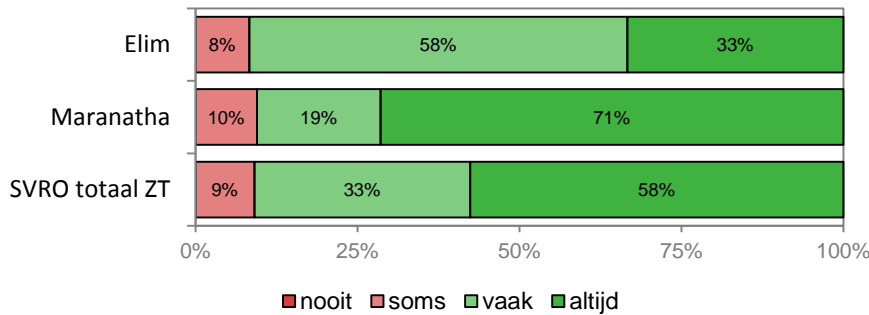
□ N in grafiek

4. Is er voldoende aandacht voor uw lichamelijk welbevinden?



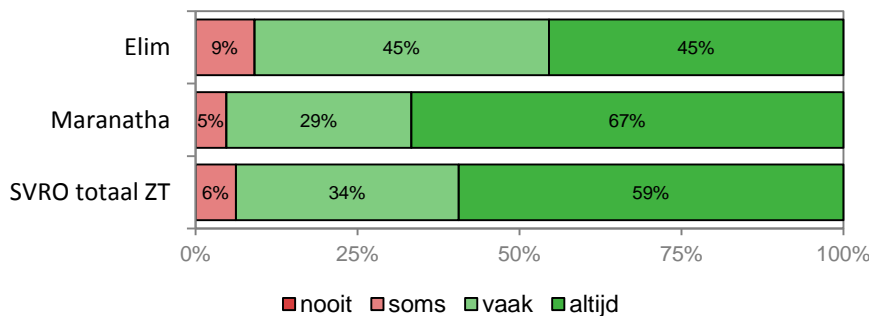
□ N in grafiek

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



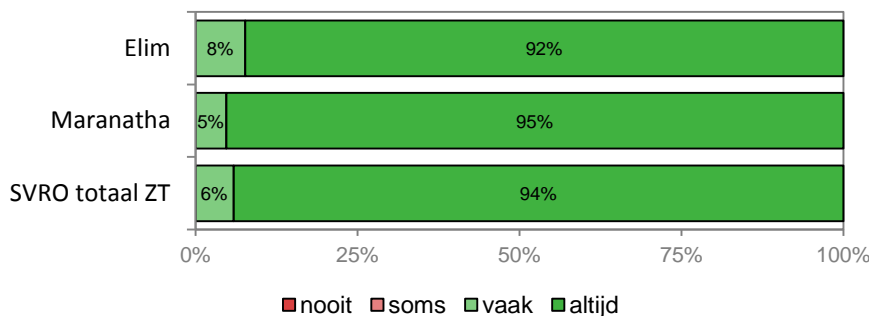
□ N in grafiek

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



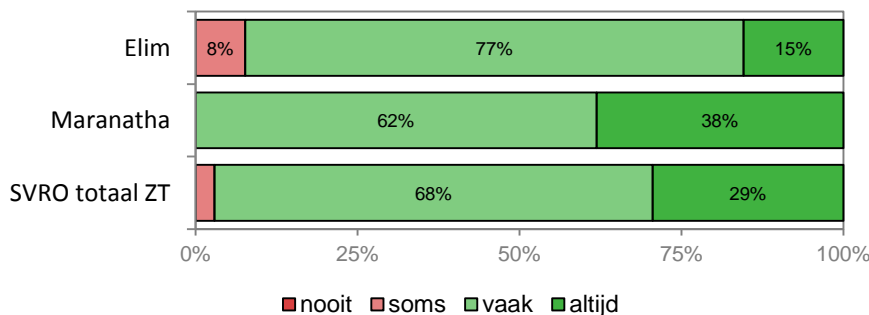
□ N in grafiek

7. Voelt u zich veilig in aanwezigheid van onze medewerkers?



□ N in grafiek

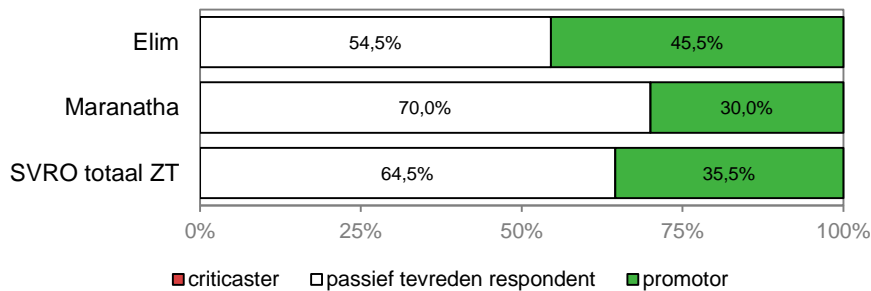
8. Vindt u onze medewerkers deskundig?



□ N in grafiek

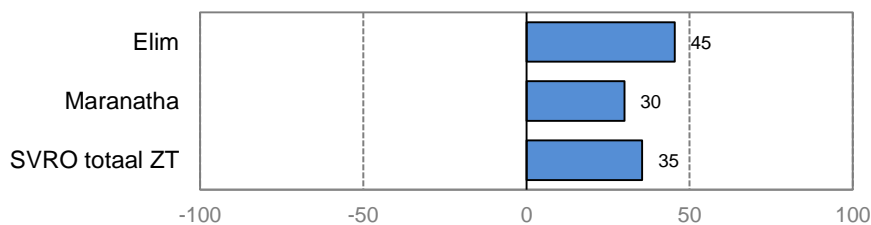
9. Zou u ons bij uw vrienden en familie aanbevelen?

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 $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$).



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

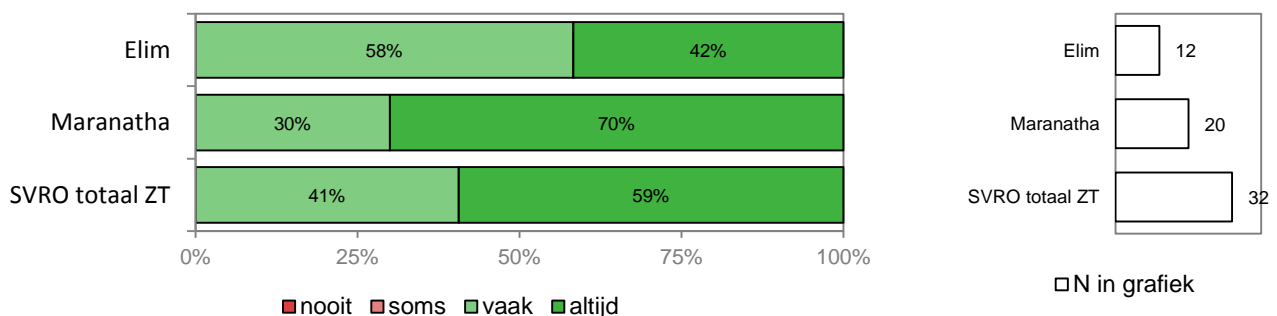
Elim

- Dezelfde achtergrond is erg prettig.
- Je kan het merken aan alles in het hele huis. De familie voelt zich thuis in deze sfeer.
- Je kan makkelijk over geloof met medewerkers praten. Dat is erg fijn.
- Medewerkers gaan in op dingen, die je over het geloof zegt.
- Medewerkers zullen eerder melden, dat ze naar de kerk zijn geweest en dan kun je het er samen over hebben. Het is allemaal een beetje aftasten met elkaar in het begin. Maar het is wel fijn.
- Personeel houdt er goed rekening mee, o.a. ook door de kleding die ze dragen, bv geen witte broek voor de verzorgers.
- Personeel is liefdevol en ze luisteren, als je uit kerk komt, naar je verhaal. Dat is erg fijn.
- Personeel is zelf grotendeels reformatorisch en dat is fijn. Je kan met hen over het geloof praten.
- Praten over het geloof is makkelijker als je 'gelijkgestemd' bent.
- Ze houden er volledig rekening mee. Je kan over geloofszaken met ze praten.
- Ze zullen niet storen tijdens de kerkdienst, zetten kerkteléfonoon aan.
- Zondag is een kerkdienst op de kerkteléfonoon. Wachten tot kerkdienst is afgelopen met hulp geven.

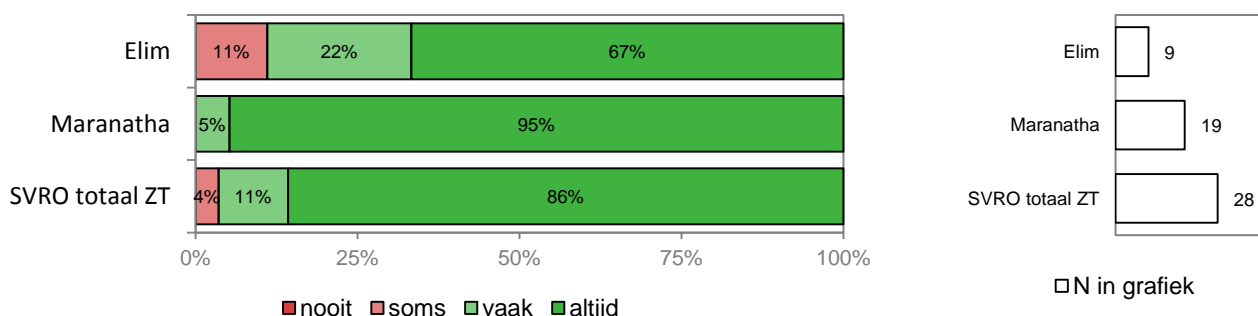
Maranatha

- De omgang met elkaar is respectvol en ook de activiteiten sluiten er op aan.
- De zusters houden er rekening mee, dragen niet te korte rokken of jurken. Ook activiteiten zijn er op afgesteld.
- Er zijn genoeg kerkdiensten en de medewerkers hebben daar respect voor.
- Er zijn veel mogelijkheden om het geloof te belijden in gebed en diensten.
- Het is allemaal wel goed, er is genoeg te doen.
- Het is een hoog goed. De medewerkers stralen dit ook uit. Voldoende diensten en mogelijkheden.
- Ik heb voldoende mogelijkheden om mijn geloof op mijn manier te ervaren.
- Ik kan dat wel merken aan de gesprekken. De dominee is ook altijd welkom.
- Ik kan dit merken aan de manier waarop we de gesprekken voeren.
- Ik kan hier met de medewerkers goed over praten. Er zijn voldoende mogelijkheden om mijn geloof te leven.
- Ik kan met hen daar goed over praten en van gedachten wisselen.
- Ik merk het aan hun houding en de manier waarop ze met me omgaan. Van activiteiten maak ik niet veel gebruik.
- Luisteren naar de kerkdienst.
- Merk je aan de hulp die ze geven, dat je over deze onderwerpen kunt praten.
- Tijdens gesprekken die er zijn, er is voldoende gelegenheid hiervoor.
- We merken dit in de verzorging en de gesprekken die we dan hebben.
- Ze hebben respect voor mijn geloofsovertuiging. Dit merk ik aan de gesprekken die we samen wel eens hebben.
- Ze houden rekening met kerkdiensten en passen de zorg aan op de kerkdiensten, komen dan later.
- Ze zijn wel van de grondslag.
- Er is hier niet zoveel te doen, veel zang en weinig spelletjes. Ik mis de televisie zoals journaal kijken, enz.
- Kan ik zo niet zeggen.

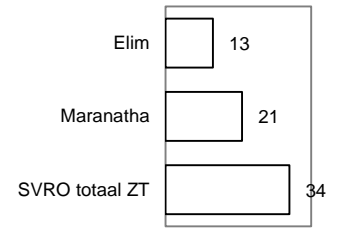
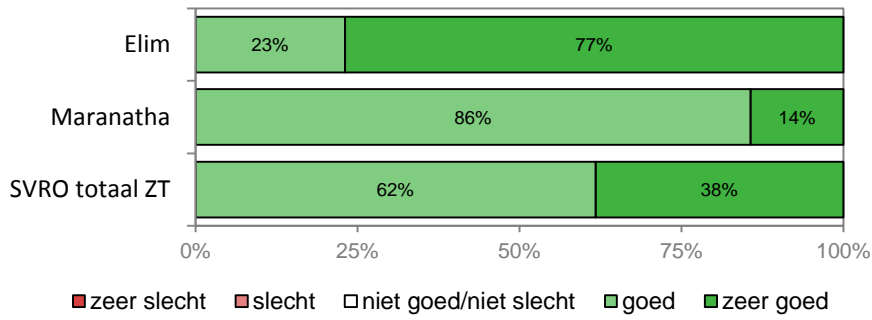
11. De zorgmedewerkers kennen mijn levensverhaal en mijn omstandigheden. In het dagelijks contact met mij houden ze hier rekening mee.



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



13. Hoe heeft u dit interview ervaren?

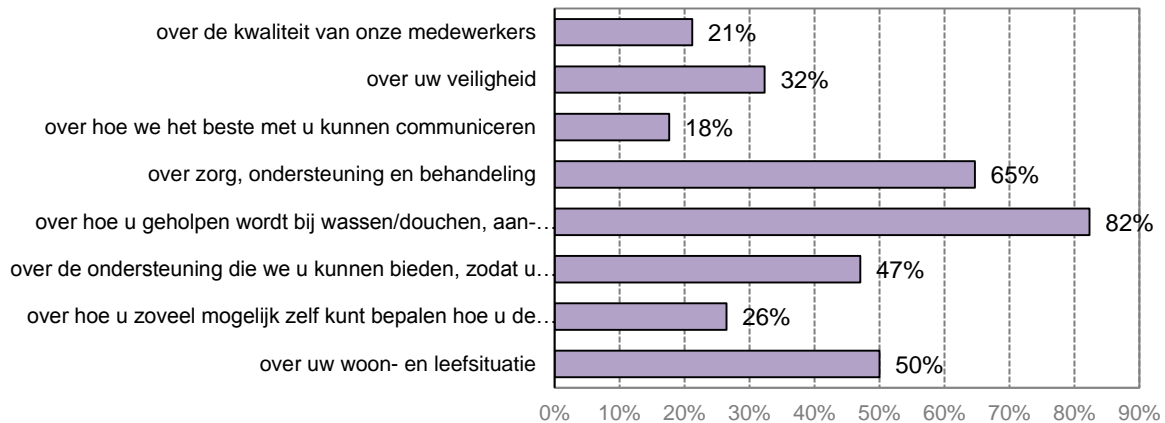


□ N in grafiek

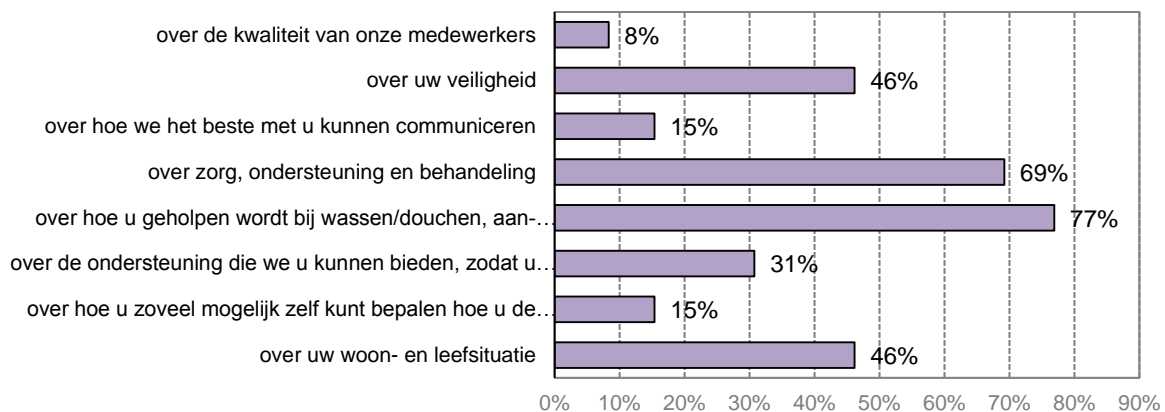
3 Afspraken

3.1 Zijn er met u afspraken gemaakt over...

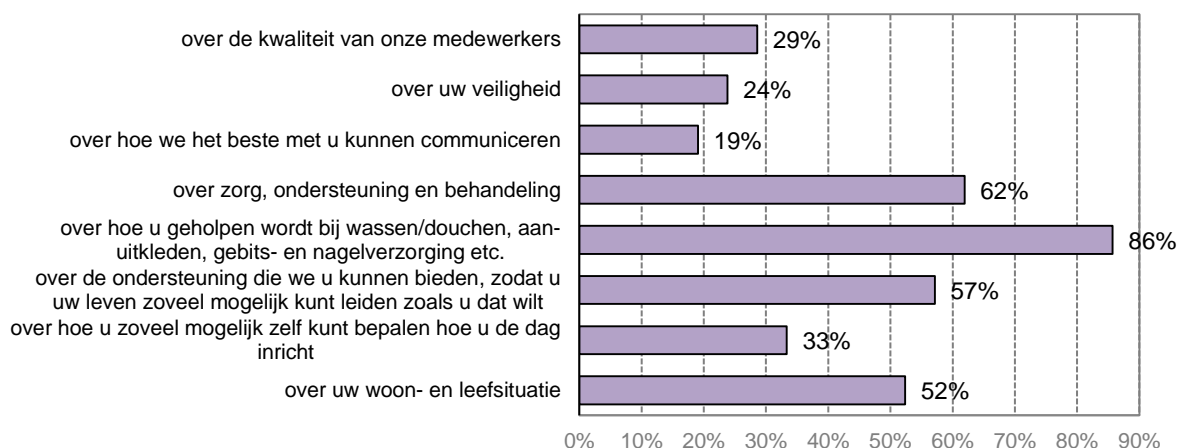
In onderstaande grafiek is weergegeven hoe de afspraken voor geheel SVRO ervaren worden:



In onderstaande grafiek is weergegeven hoe dit specifiek door de cliënten van Elim ervaren wordt:



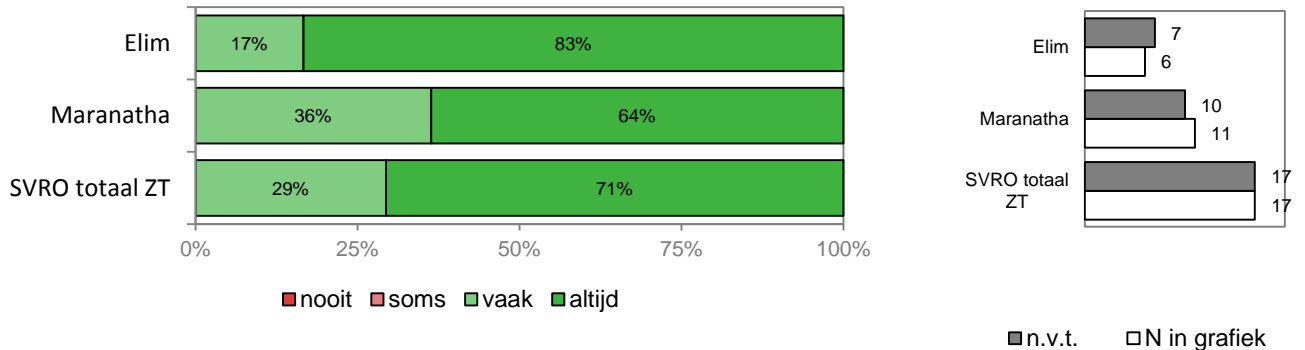
In onderstaande grafiek is weergegeven hoe dit specifiek door de cliënten van Maranatha ervaren wordt:



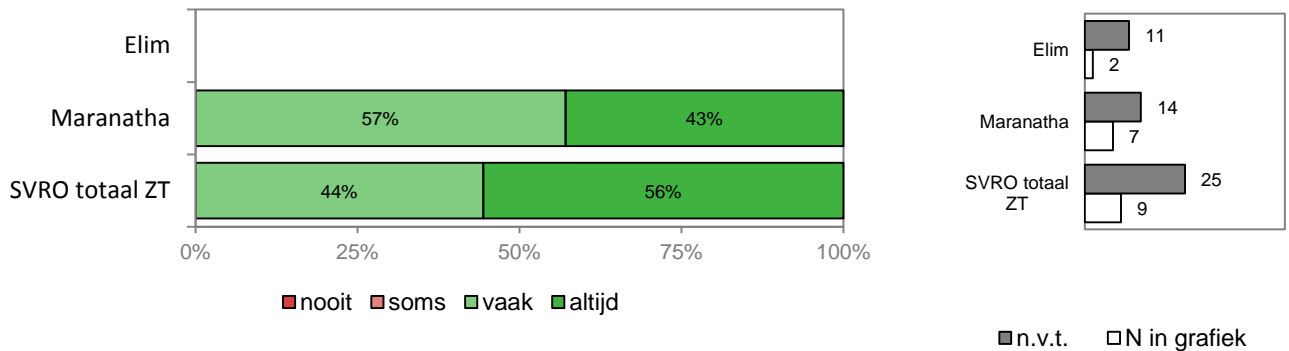
3.2 Worden gemaakte afspraken ook nagekomen?

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

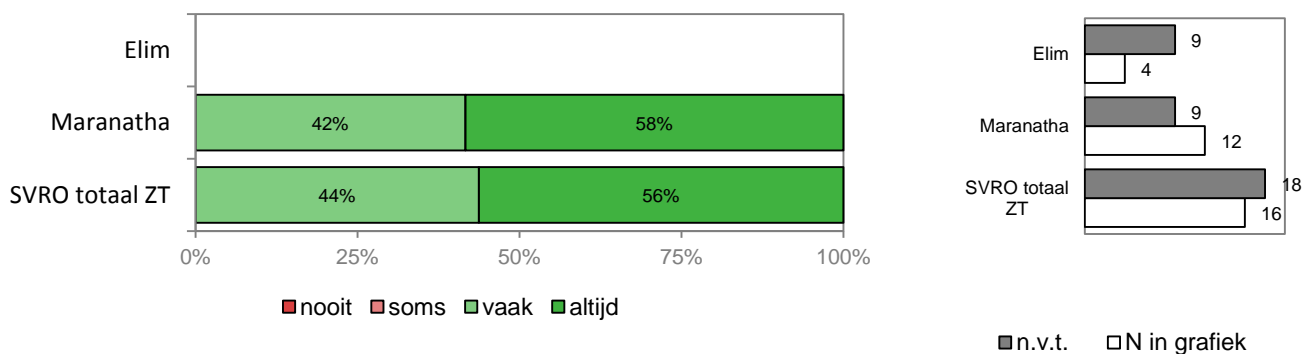
a. Worden de afspraken over uw woon- en leefsituatie nagekomen?



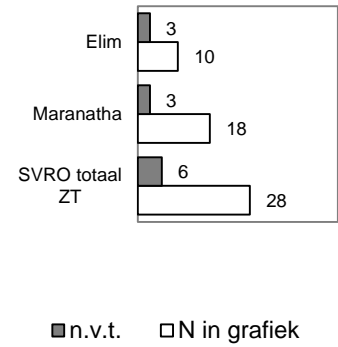
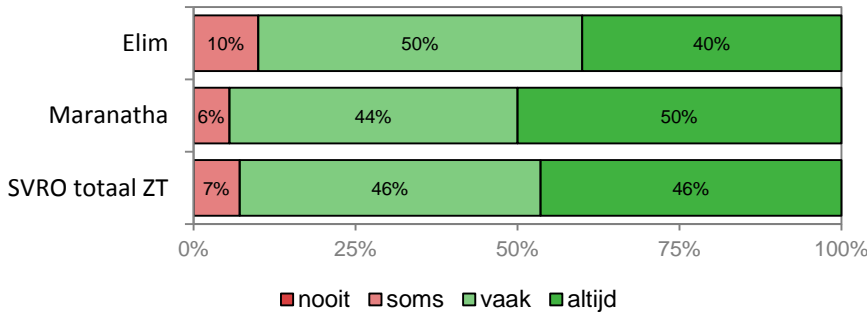
b. Worden de afspraken nagekomen over hoe u zoveel mogelijk zelf kunt bepalen hoe u de dag inricht?



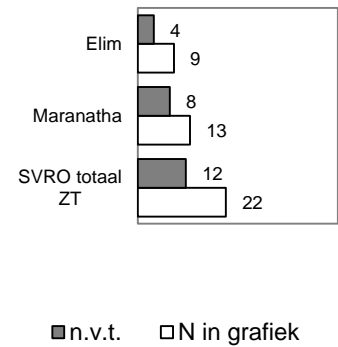
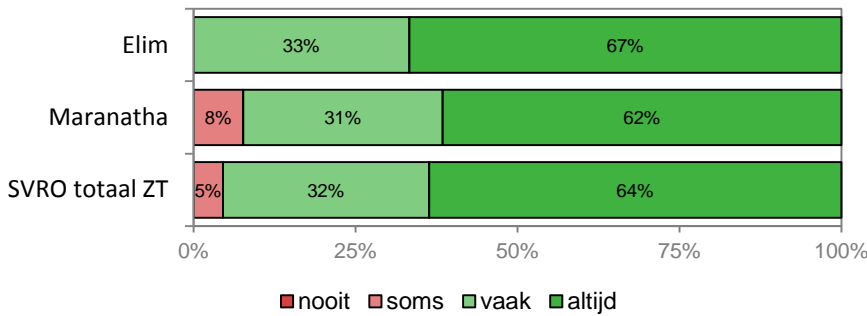
c. Worden de afspraken nagekomen over de ondersteuning die we u kunnen bieden, zodat u uw leven zoveel mogelijk kunt leiden zoals u dat wilt?



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

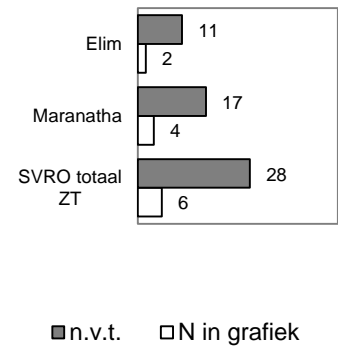
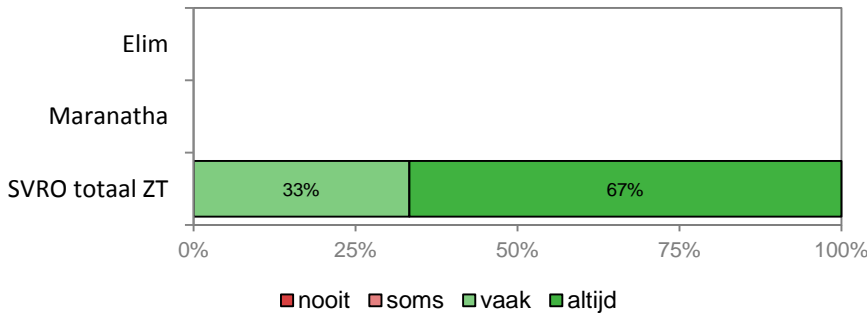


e. Worden de afspraken over de zorg en ondersteuning nagekomen?

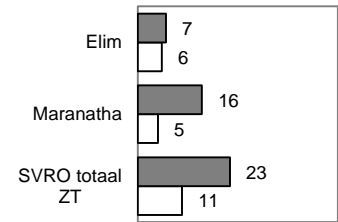
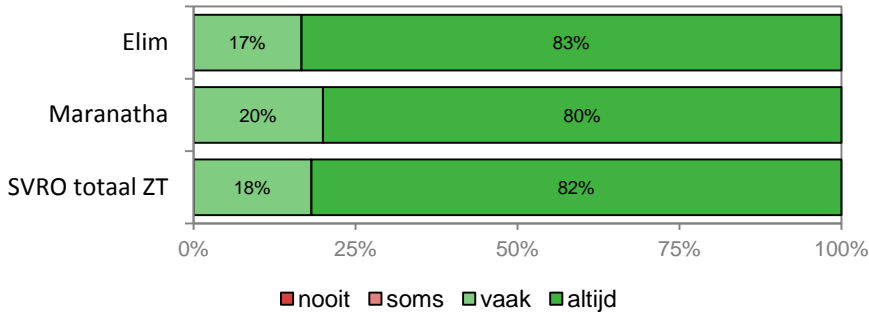


f. Worden de afspraken nagekomen over hoe we het beste met u kunnen communiceren?

Op deze vraag is slechts door 2 cliënten van Elim geantwoord en door 4 van Maranatha. Daarom worden de antwoorden alleen op het niveau van SVRO weergegeven.

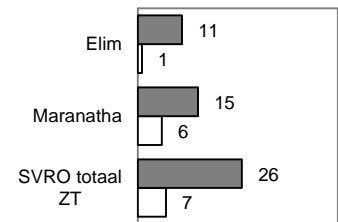
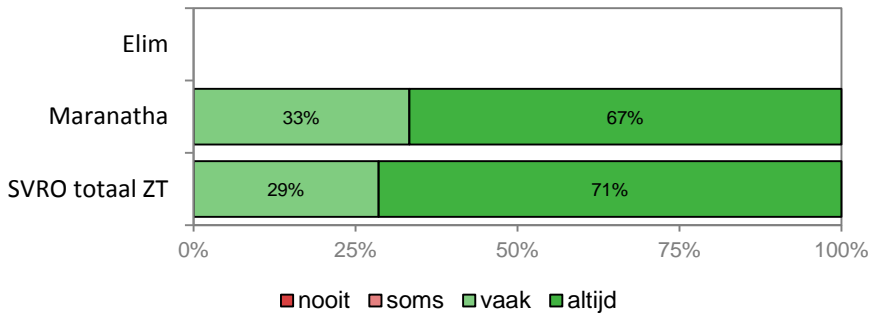


g. Worden de afspraken over uw veiligheid nagekomen?



■ n.v.t. □ N in grafiek

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

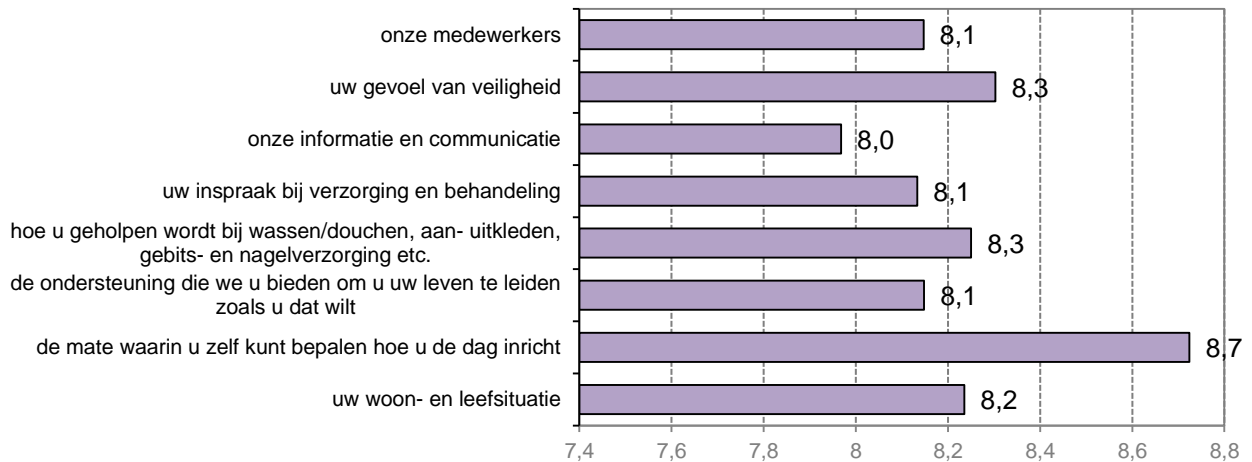


■ n.v.t. □ N in grafiek

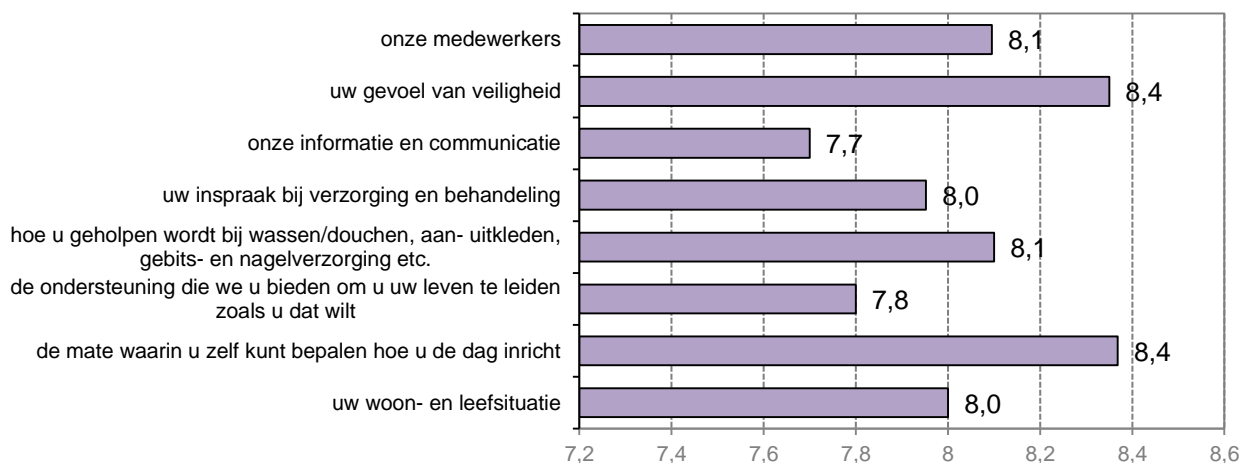
4 Rapportcijfers en aanbevelingsvraag

4.1 Rapportcijfers

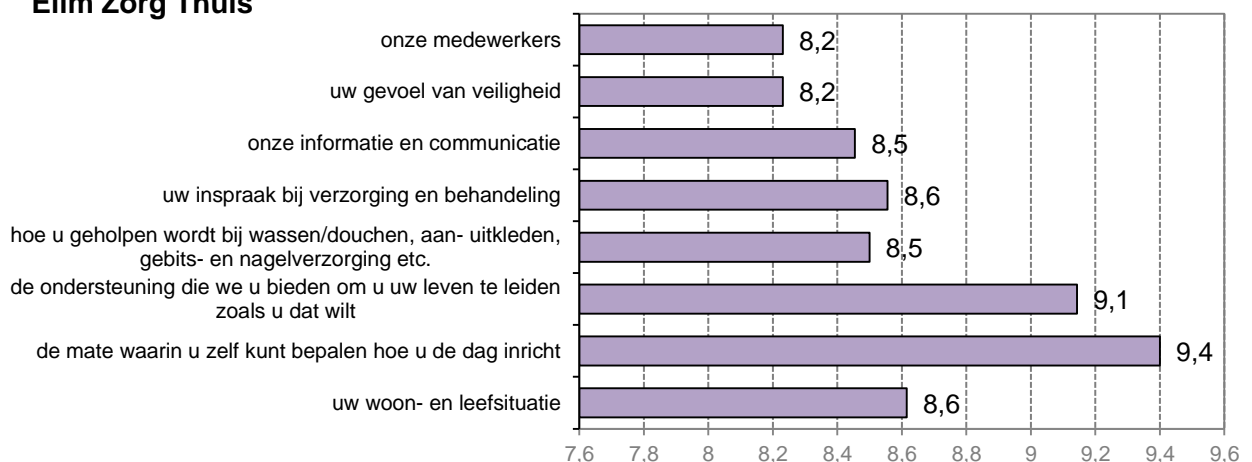
Welk rapportcijfer geeft u voor SVRO Zorg Thuis....



Maranatha Zorg Thuis



Elim Zorg Thuis



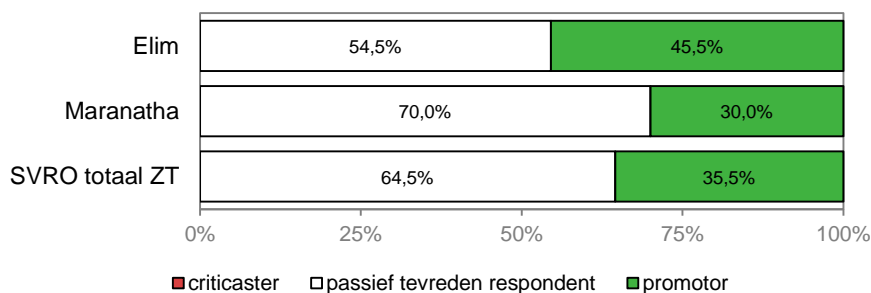
4.2 Aanbevelingsvraag

Zou u Maranatha of Elim bij vrienden en familie aanbevelen?

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

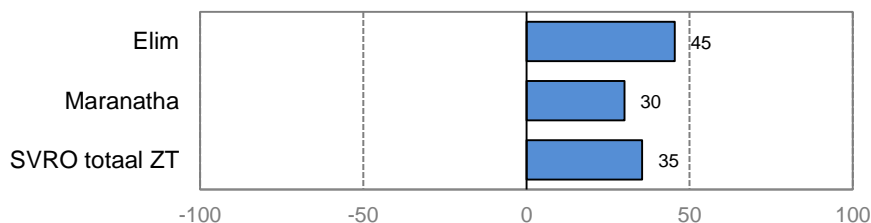
antwoord	SVRO Zorg Thuis totaal	Maranatha	Elim
0	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	0	0	0
6	0	0	0
7	2	1	1
8	18	13	5
9	11	6	5
10	0	0	0
totaal	31	20	11

Bij een score van 0 tot en met 6 is de cliënt 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 cliënten dat een 8, 9 of 10 geeft op de NPS vraag. Dit bedraagt voor SVRO als geheel 94%, voor Maranatha 95% en voor Elim 91%.

4.3 Wilt u verder nog iets op- of aanmerken?

Elim

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

- Cliënt is heel tevreden over alles.
- Cliënt is positief over de organisatie.
- Cliënt is tevreden.

De overige cliënten gaven de volgende antwoorden:

Woon- en leefsituatie

- Er komen steeds meer 'andere' bewoners wonen: zoals mensen met geestelijke beperking. Dit vindt cliënt lastig.

Participatie

- Cliënt vermaakt zich goed.

Informatie en communicatie

- Communicatie is niet altijd goed.
- Alles is bespreekbaar en dat is heel fijn.

Cliëntveiligheid

- Cliënt voelt zich niet veilig in woning. Is angstig, dat er iets gebeurt.
- Veiligheid in de gaten houden via balie. Heeft zelf aparte ingang, die loopt over in verzorgingshuis.

Kwaliteit van de medewerkers

- Jonge krachten zijn minder op de hoogte en werken minder vakkundig, maar moeten het ook leren. Ze moeten elke dag de rapportage doorlezen, maar of ze dat doen? Cliënt heeft heel goede evv-er.
- Jong personeel moet nog veel leren.
- Wel verschil in hulp, vooral jongeren en stagiaires moeten, uiteraard, nog veel leren.
- Snelle veranderingen in hulpvragen zijn mogelijk.
- Ze werken soms gehaast.
- Flexhulpen zijn soms wat minder goed in hun werk.

Beschikbaarheid van de medewerkers

- Kreeg teveel verschillende hulpen. Heeft nu deels particuliere hulp.
- Te veel verschillende verzorgers.
- Meer tijd.

Afspraken over de tijden

- Fijn, dat er vaste tijden zijn voor de verzorging.
- Een vast tijdstip van hulp geven zou fijn zijn.
- Er wordt goed gekeken naar wanneer je hulp wil en ze proberen daaraan tegemoet te komen.
- Vaste tijden van hulp zou prettig zijn.

Maranatha

Tevreden

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

- Alles is naar wens, we leven fijn en hebben het goed naar ons zin.
- Alles is naar wens, dus wat wil ik meer.
- Ben erg tevreden over alle zorg hier in huis. Wonen hier erg fijn. Geniet van alles.
- Ik ben helemaal tevreden, als er iets is zeg ik dit gelijk.
- Ik ben overal tevreden over, ben blij dat ik hier woon.
- Ik heb geen aanvullingen, kan me niets beter wensen op mijn oude dag.
- Ik vind het goed, ben tevreden.
- Ik weet het niet, heb geen verdere opmerkingen, het is goed zoals het nu is.
- Ik woon hier naar mijn zin en de medewerkers zijn ook goed en verder ben ik eigen baas.
- Ik zou het echt niet weten, het is goed zoals het is.
- Nee, dat zou ik niet kunnen zeggen. Het bevalt me hier goed.
- Verder ben ik hier wel tevreden.
- We wonen hier fijn, hopen dat het nog lang zo door mag gaan.
- Wij leven hier heel prettig, voelen ons hier erg thuis.
- Zou het niet weten, heb het goed hier.

De overige cliënten gaven de volgende antwoorden:

Woon- en leefsituatie

- Ik heb het goed hier, alleen ik ben erg klein en kan niet bij de kastjes in de keuken en dat vind ik dan wel eens vervelend.
- Op deze afdeling wonen alleen vrouwen, dit is niet fijn voor mijn man. We hebben daardoor weinig contact met de burens. Dit is erg jammer.

Participatie

- Ik voel me hier nooit eenzaam, altijd wat aanspraak en gelukkig ook regelmatig eens bezoek.

Mentaal welbevinden

- Het is hier goed, maar ik ben erg eenzaam, kan geen contact maken met de burens. Dit is niet prettig.

Kwaliteit van de medewerkers

- Ik ben blij dat ik hier woon en ben tevreden over de medewerkers. Ze doen hun werk uitstekend.
- Veel jonge nieuwe mensen, die moeten soms nog veel leren, ouderen zijn vaak beter.

Beschikbaarheid van de medewerkers

- Als ze 's avonds komen, zou het fijn zijn als ze wat later zouden komen. Zeker als je visite hebt. Of eens een dagje weg bent geweest.
- Wel fijn dat ik hier nu woon, toen ik eerst elders zelfstandig woonde had ik ook wel thuiszorg, maar dan wist je nooit wanneer ze kwamen. Nu wonen we bij zorginstelling in, als er nu wat is dan druk je en dan komen ze, is heel fijn,

Afspraken over de tijden

- Soms is er gedoe wat betreft de tijden. Dan vraag ik om voor een bepaalde tijd klaar te zijn en dan vergeten ze dat. En ook jammer is dat ze steeds op andere tijden komen, je weet nooit precies wanneer ze komen. Dan komen ze bv onder de kerkluisdienst.

5 Top-2 Box scores

5.1 Inleiding

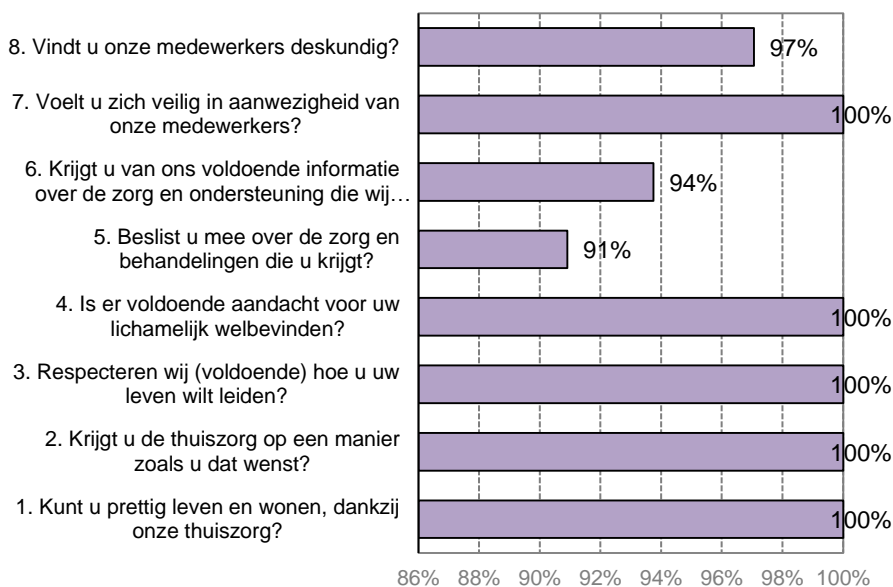
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-2 Box scores. Een Top-2 Box score is het percentage respondenten, dat de meest gunstige antwoordcategorieën kiest, vaak en altijd, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve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

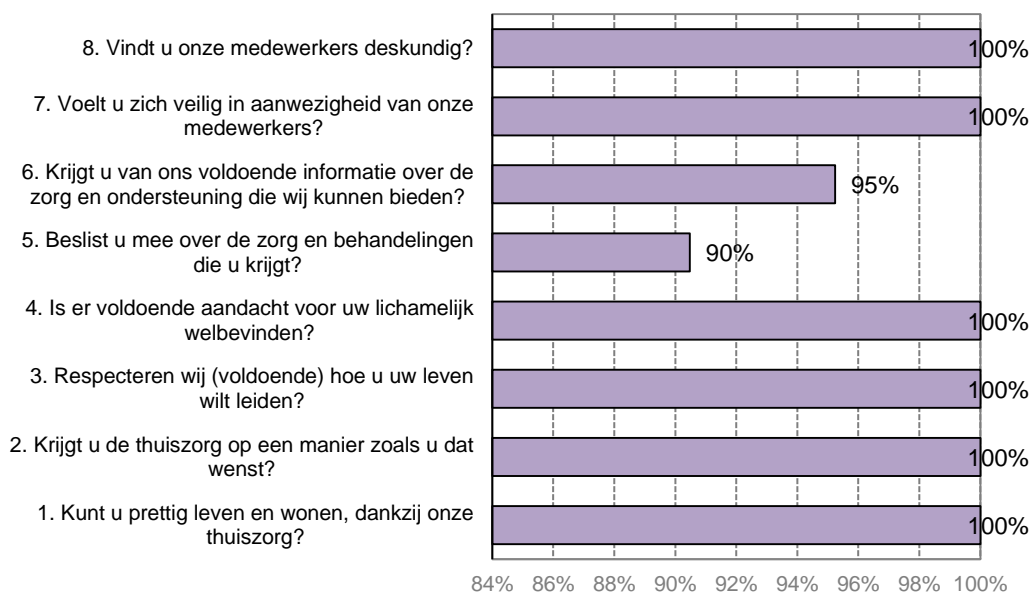
5.2 Top-2 Box scores op themaniveau

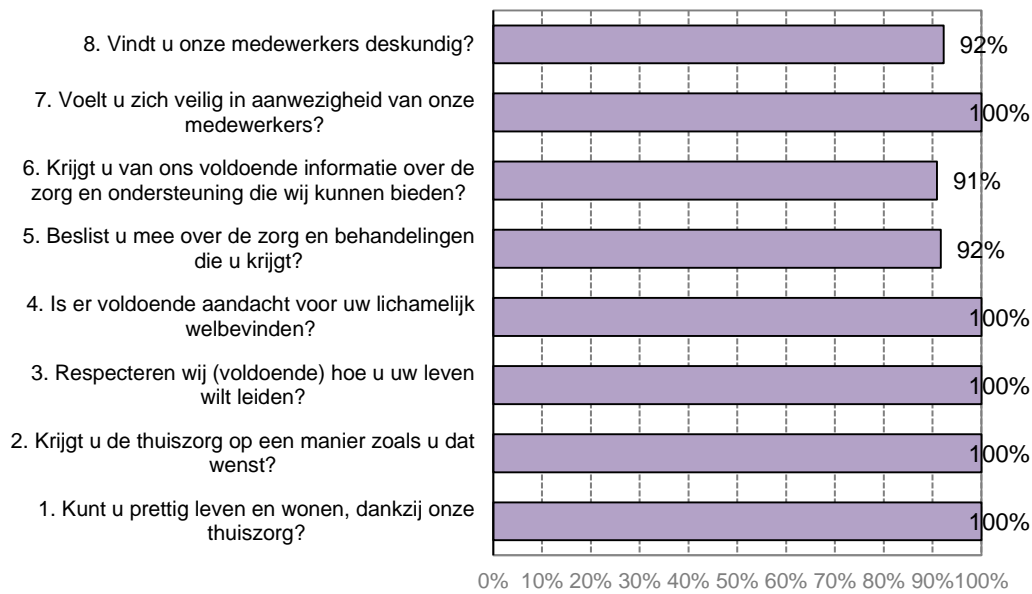
De Top-2 Box score op themaniveau is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een thema vormen:

SVRO Zorg Thuis totaal



Maranatha

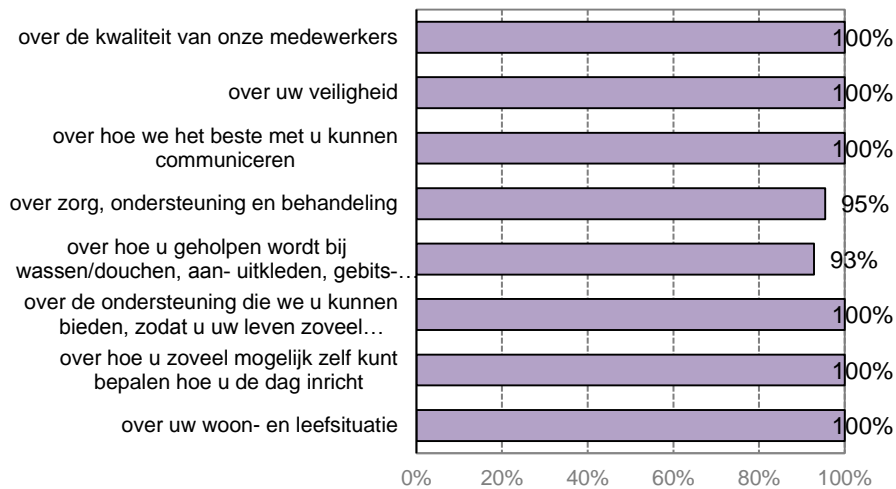


Elim

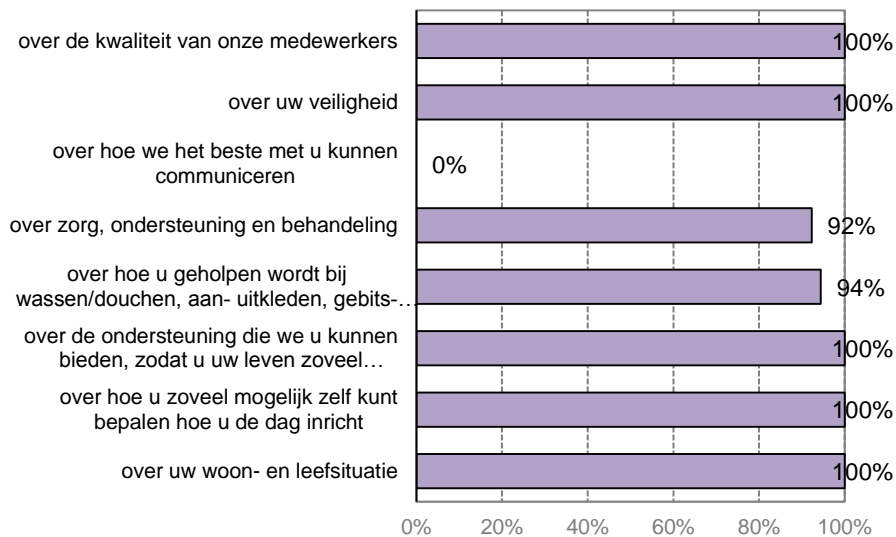
5.3 Top-2 Box scores vragen over afspraken

Worden de afspraken nagekomen?

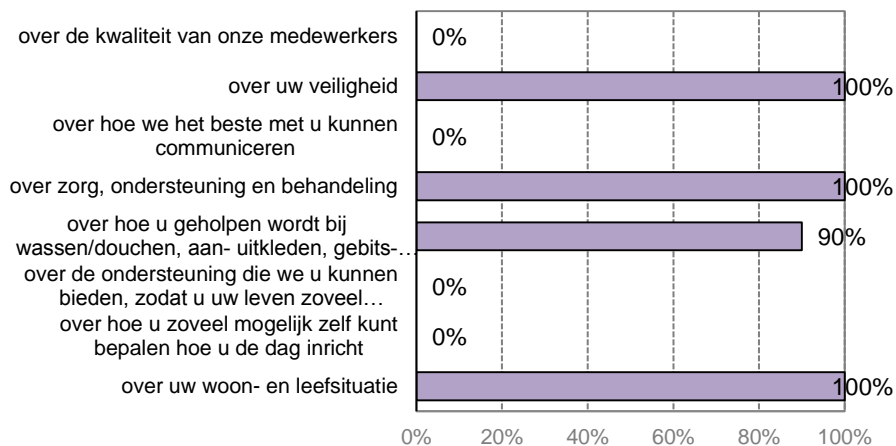
SVRO Zorg Thuis Totaal



Maranatha



Elim



6 Conclusies

6.1 Woon- en leefsituatie

Alle geraadpleegde cliënten geven aan bij Elim en Maranatha prettig te kunnen leven en wonen.

50% van de geraadpleegde cliënten geeft desgevraagd aan, dat met hen afspraken gemaakt zijn over hun woon- en leefsituatie en alle cliënten die dit aangeven ervaren dat deze afspraken ook worden nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde cliënten een 8,2 als rapportcijfer voor de woon- en leefsituatie.

6.2 Thuiszorg op de manier waarop de cliënt dat wenst

Alle cliënten ervaren dat ze thuiszorg krijgen op de manier waarop ze dat wensen.

26% van de geraadpleegde cliënten ervaart dat met hen afspraken gemaakt zijn over de manier waarop ze de dag inrichten. Alle cliënten die hebben gezegd dat hierover afspraken gemaakt zijn, ervaren dat gemaakte afspraken nagekomen worden.

Desgevraagd geven de geraadpleegde cliënten een 8,7 als rapportcijfer voor de mate waarin zij zelf kunnen bepalen hoe zij de dag inrichten. Dit is het hoogste rapportcijfer dat de cliënten gegeven hebben.

6.3 Mentaal welbevinden

Alle geraadpleegde cliënten ervaren dat Elim en Maranatha voldoende respecteren hoe zij hun leven willen leiden.

47% van de geraadpleegde cliënten van Elim en Maranatha geeft 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 geraadpleegde cliënten ook nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde cliënten een 8,1 als rapportcijfer voor de ondersteuning die Elim en Maranatha biedt aan cliënten om hun leven te leiden zoals zij dat willen.

6.4 Lichamelijk welbevinden

Alle geraadpleegde cliënten ervaren dat voldoende aandacht is voor hun lichamelijk welbevinden.

82% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat met hen afspraken gemaakt zijn over hoe ze geholpen worden bij wassen/douchen, aan-uitkleden, naar toilet gaan, gebit en de verzorging van kleding en nagels. Volgens 90% van de geraadpleegde cliënten van Elim en volgens 94% van de geraadpleegde cliënten van Maranatha worden deze afspraken ook nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde cliënten een 8,3 als rapportcijfer voor de zorg voor het lichamelijk welbevinden.

6.5 Inspraak

65% van de geraadpleegde cliënten zegt mee te beslissen over zorg en ondersteuning die ze krijgen. In Maranatha is dit voor 10% niet het geval, in Elim voor 8%.

65% van de geraadpleegde cliënten zegt dat met hen afspraken gemaakt zijn over zorg en ondersteuning en volgens 95% worden deze afspraken nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde cliënten een 8,1 als rapportcijfer voor de inspraak bij zorg en ondersteuning.

6.6 Informatie en communicatie

94% van de geraadpleegde cliënten meent voldoende informatie te krijgen over de zorg en ondersteuning die Elim en Maranatha hen kunnen bieden.

18% van de geraadpleegde cliënten zegt dat met hen afspraken gemaakt zijn over de wijze waarop Elim en Maranatha het beste met hen kan communiceren en volgens alle geraadpleegde cliënten worden deze afspraken nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde cliënten een 8 als rapportcijfer voor informatie en communicatie; dit is van alle uitgevraagde prestaties het laagste rapportcijfer.

6.7 Cliëntveiligheid

Alle geraadpleegde cliënten voelen zich veilig in aanwezigheid van de medewerkers van Elim en Maranatha.

32% van de geraadpleegde cliënten zegt dat met hen afspraken gemaakt zijn over de veiligheid in Elim en Maranatha en bij alle geraadpleegde cliënten worden deze afspraken nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde cliënten een 8,3 als rapportcijfer voor hun gevoel van veiligheid.

6.8 Kwaliteit medewerkers

Alle geraadpleegde cliënten vinden de medewerkers van Maranatha deskundig en voor Elim geldt dit voor 92% van de geraadpleegde cliënten.

21% van de geraadpleegde cliënten zegt dat met hen afspraken gemaakt zijn over de kwaliteit van de medewerkers en volgens alle geraadpleegde cliënten worden deze afspraken nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde cliënten een 8,1 als rapportcijfer voor de kwaliteit van de medewerkers.

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 de sfeer in huis, de kleding van de medewerkers, de gesprekken, de mogelijkheden om geloof te belijden en het niet storen tijdens de kerkdienst.

Alle geraadpleegde cliënten zeggen dat zorgmedewerkers hun levensverhaal en hun omstandigheden kennen en hier in het dagelijks contact rekening mee houden.

In Elim geeft 89% van de geraadpleegde cliënten aan dat zorgmedewerkers aandacht voor het schoonhouden van hun lichaam hebben en zorgen dat cliënten kleding dragen zoals ze willen en in Maranatha geldt dit voor alle geraadpleegde cliënten.

6.10 Aanbevelingsvraag

Als gevraagd wordt naar de kans dat cliënten Elim en Maranatha aanbevelen, op een schaal van 0 tot 10, blijkt dat geen van de geraadpleegde cliënten een zes of lager geeft, 64,5% geeft een zeven of een acht en 35,5% geeft een negen of een tien. De NPS score voor Elim is 45 en de NPS voor Maranatha is 30. Voor SVRO als geheel is de NPS score 35. Alle geraadpleegde cliënten hebben het interview als goed of zeer goed ervaren.

7 Aanbevelingen

7.1 Woon- en leefsituatie

Bespreek met de cliënten bij de intake- en in de evaluatiegesprekken de afspraken die gemaakt zijn over hun woon- en leefsituatie en evalueer of deze worden nagekomen. Bespreek met de cliënten of hun woonwensen wellicht veranderd zijn en maak in voorkomende gevallen nieuwe of aanvullende afspraken.

7.2 Daginrichting

Verken bij intake- en evaluatiegesprekken met alle cliënten wat zij belangrijk vinden als het gaat om activiteiten en hun zelfredzaamheid. Blijf hierover nadrukkelijk afspraken maken en evalueer regelmatig of deze afspraken nagekomen worden.

7.3 Mentaal welbevinden

Blijf met cliënten in gesprek over hoe zij hun leven willen leiden en hoe dat het beste door de medewerkers van Elim en Maranatha gerespecteerd kan worden.

7.4 Lichamelijk welbevinden

Maak met alle cliënten expliciete afspraken over hoe ze geholpen willen worden bij wassen/douchen, aan-uitkleden, naar toilet gaan, gebitsverzorging en de verzorging van kleding en nagels. Leg de gemaakte afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer of deze afspraken nagekomen worden.

7.5 Inspraak

Bespreek bij de intake- en evaluatiegesprekken met de cliënten hoe ze kunnen meebeslissen over de zorg en ondersteuning 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 bewoner 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. Leg gemaakte afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer of deze afspraken nagekomen worden.

7.6 Informatie en communicatie

Evalueer het proces van informatievoorziening en het informatiemateriaal over de zorg, behandeling, activiteiten en ondersteuning van Elim en Maranatha met de Cliëntenraad of in een werkgroep met daarin ook een afvaardiging van cliënten en familie. Besteed daarbij in het bijzonder aandacht aan de begrijpelijkheid van de verstrekte informatie.

7.7 Cliëntveiligheid

Maak, vanuit het oogpunt van veiligheid én privacy met alle cliënten concrete afspraken over het gebruik van sleutels door medewerkers van Elim en Maranatha en het betreden van het appartement in afwezigheid van de bewoner.

7.8 Kwaliteit medewerkers

Draag er zorg voor dat medewerkers zich bij intake reeds goed op de hoogte stellen van de achtergrond en persoonlijke wensen van de bewoner en kom hier steeds op terug bij evaluatiebesprekingen en de afspraken die met cliënten gemaakt worden.

Maak met de cliënten expliciete afspraken over de kwaliteit van de medewerkers die de zorg verlenen.

7.9 Rapportcijfer en aanbevelingsvraag

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