



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## Rapportage cliëntenraadpleging onder bewoners 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.....	10
4 Rapportcijfers en aanbevelingsvraag .....	14
4.1 Rapportcijfers .....	14
4.2 Aanbevelingsvraag.....	15
4.3 Wilt u verder nog iets op- of aanmerken? .....	16
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 .....	23
6.1 Woon- en leefsituatie.....	23
6.2 Participatie .....	23
6.3 Mentaal welbevinden.....	23
6.4 Lichamelijk welbevinden.....	23
6.5 Inspraak .....	23
6.6 Informatie en communicatie .....	24
6.7 Cliëntveiligheid.....	24
6.8 Kwaliteit medewerkers .....	24
6.9 Extra vragen.....	24
6.10 Aanbevelingsvraag.....	24
6.11 Hoe hebben bewoners dit interview ervaren?.....	24
7 Aanbevelingen .....	25
7.1 Woon- en leefsituatie.....	25
7.2 Participatie .....	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 .....	25
7.9 Rapportcijfer en aanbevelingsvraag .....	25

## **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 somatische bewoners van Elim en Maranatha.

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 bewoners die in april 2018 in Elim en Maranatha woonden.

## 1.2 Informatievoorziening

De bewoners 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

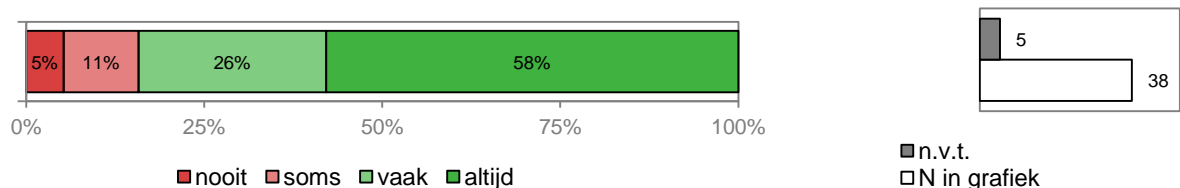
Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 51 bewoners van Elim en 19 bewoners van Maranatha benaderd voor een interview. Met 1 vertegenwoordiger en 35 bewoners van Elim kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 70,6%. Voor Maranatha geldt dat met 13 bewoners een interview gehouden kon worden. De respons voor de raadpleging bij Maranatha komt hiermee op 68,4%.

## 1.5 Leeswijzer

Alle 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:

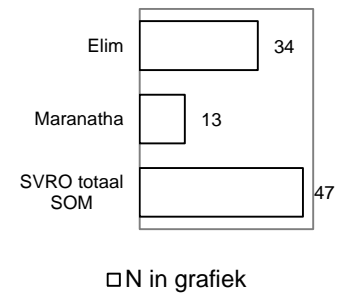
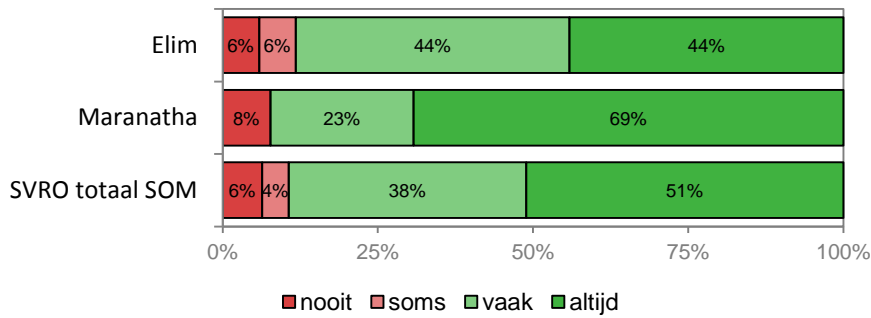


Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten, dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

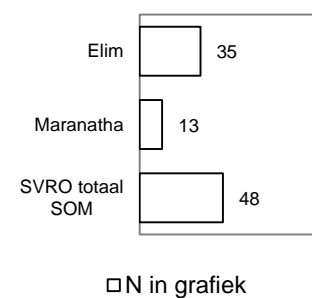
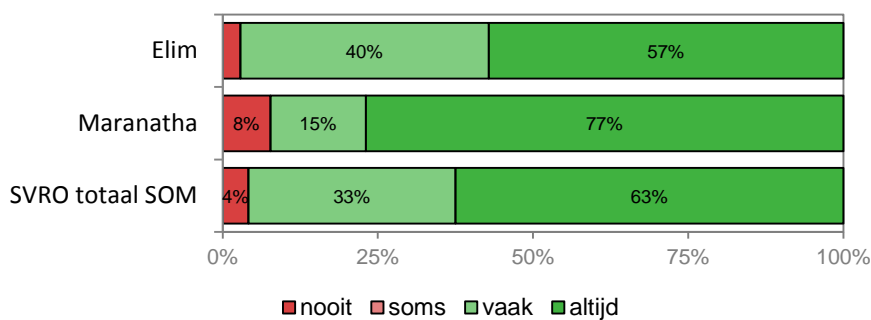
Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorie 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben. Wanneer een vraag door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

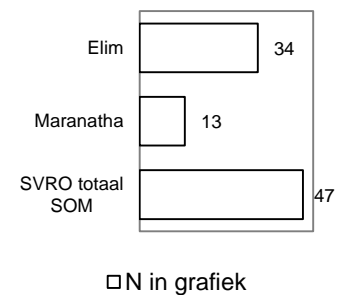
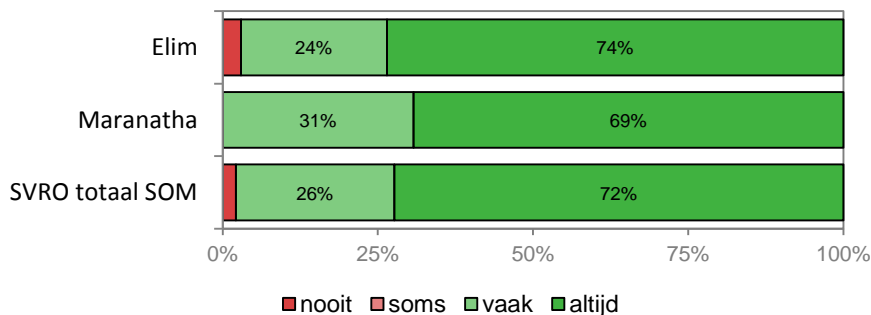
### 1. Kunt u bij ons prettig leven en wonen?



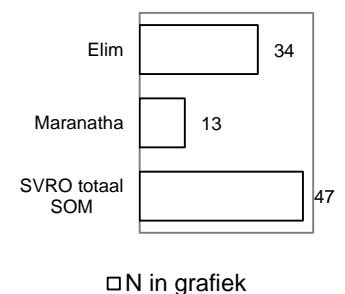
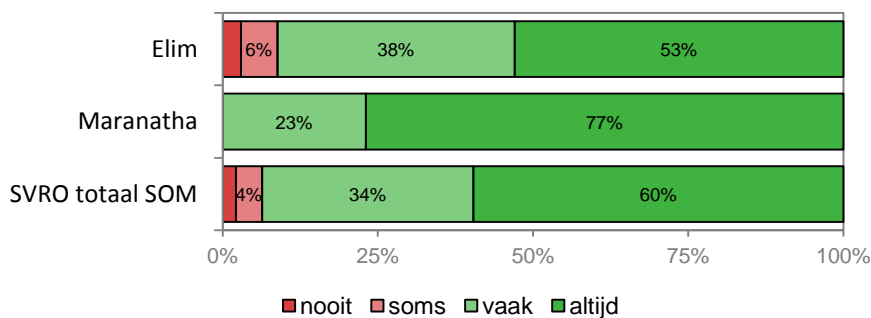
### 2. Bent u tevreden over de daginvulling?



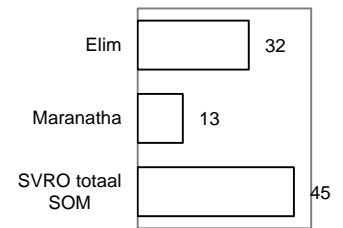
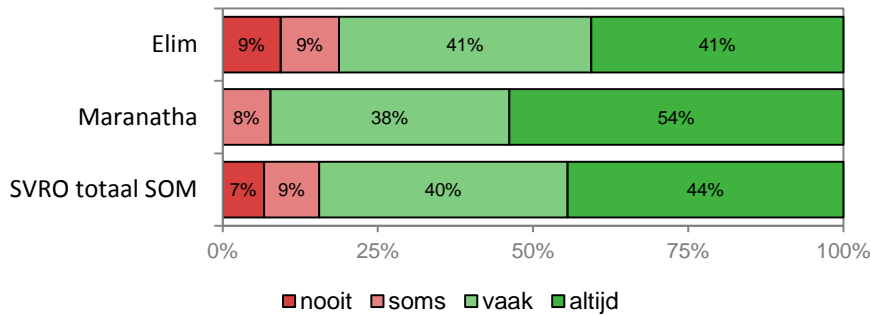
### 3. Respecteren wij (voldoende) hoe u uw leven wil leiden?



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

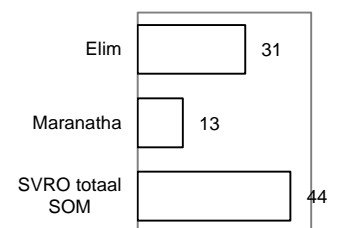
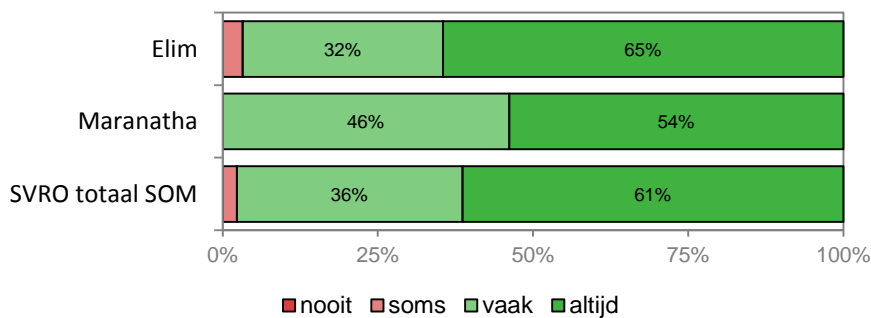


### 5. Beslist u mee over de zorg en behandelingen die u krijgt?



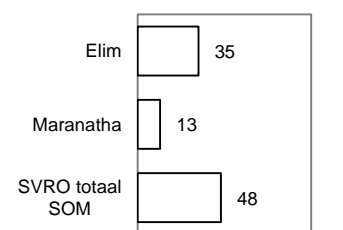
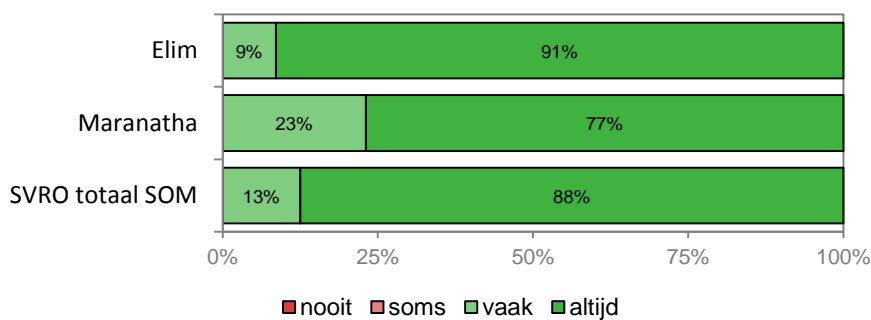
□ N in grafiek

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



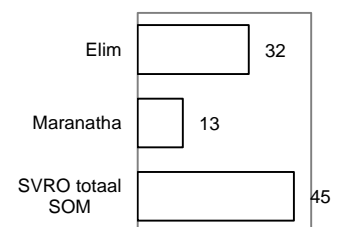
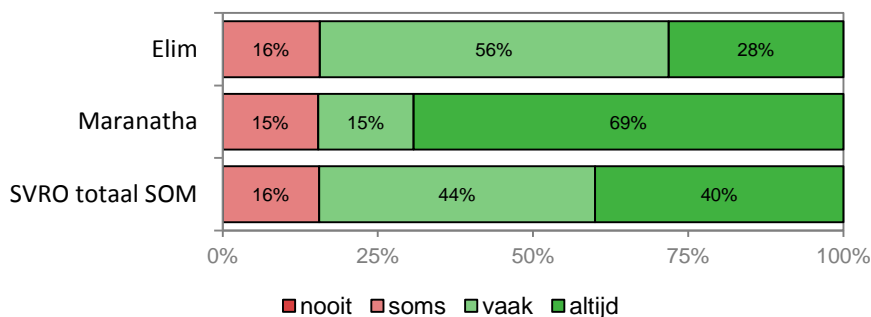
□ N in grafiek

### 7. Voelt u zich hier veilig?



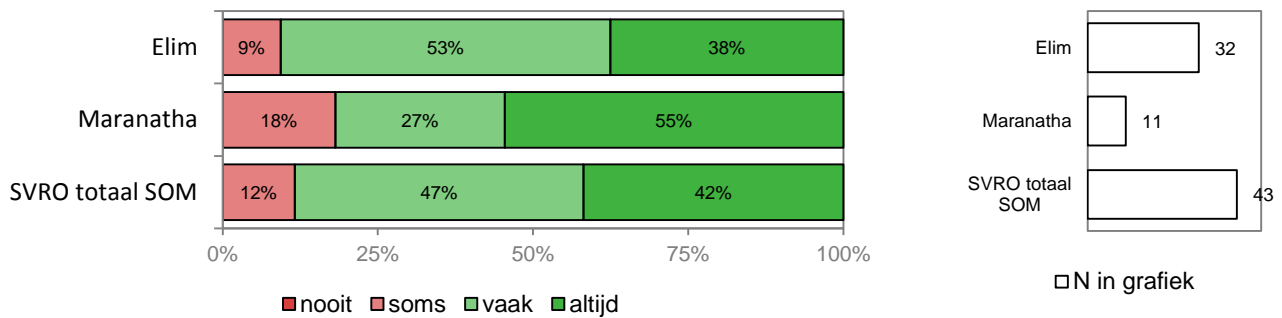
□ N in grafiek

### 8. Vindt u onze medewerkers deskundig?



□ N in grafiek

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



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

#### Elim

De bewoners van Elim hebben hier de volgende antwoorden op gegeven:

- Drie maal daags gebed. De zusters doen dat ook.
- Alle handelingen zijn kerkelijk en ze dragen dat ook uit.
- Bidden voor en na het eten en dagopening.
- Bijbel lezen en als je wilt komt er een ouderling.
- Cliënt bemoeit zich nergens mee. Luistert wel naar de kerktelefoon.
- Cliënt weet niets te noemen, maar ze houden er goed rekening mee.
- Dagopening, avonddsluiting, kerkdienst op zondag, zangavond.
- Dat ze kerktelefoon hebben.
- Dat ze hetzelfde doen als ik, bv Bijbel lezen en kerkbezoek.
- De zondag wordt geëerd.
- Door een zeker respect uit te stralen.
- Drie keer per dag wordt gebeden en uit de Bijbel gelezen.
- Er wordt gebeden en uit de Bijbel gelezen en weer bedankt.
- Het gebeurt niet altijd, dat ze er rekening mee houden, maar meestal wel.
- Het is een wonder, dat ik hier terecht kon. Echt door Gods hand.
- Hulp bij aan-/uitzetten kerktelefoon. Dagopeningen/-sluiting. Merendeel van de medewerkers doet het werk met bepaalde liefde voor het vak.
- Ik ben helemaal tevreden over het geestelijke leven hier. Dat komt goed tot ontplooiing.
- Ja zeker, bidden en danken bij het eten en de dominee komt af en toe op bezoek.
- Je kunt alle kerkdiensten volgen.
- Je kunt goed met iedereen over het geloof praten. Ook altijd dagopening en sluiting.
- Je merkt het aan het taalgebruik en de naastenliefde die ze uitstralen.
- Kerkdienst en kerktelefoon en er wordt altijd gebeden.
- Kerkdiensten door de telefoon en de weeksluiting.
- Men heeft groot respect voor ieders geloof.
- Men respecteert het geloof van de bewoner.
- Op zondag is het stil in het huis. De zondagsrust wordt ook door de zorg gerespecteerd.
- Op zondag zeggen de zusters: fijne kerkdienst en ouderlingen komen op bezoek.
- Ze hebben hier een antenne voor het geloof.
- Ze stralen het uit. In heel hun houding.
- Ze zorgen dat er altijd iemand is die mij zondags naar de kerk brengt.
- Zoals het nu gaat is het prima. Er is respect voor mijn geloof.
- Zondag is het stil zoals het hoort. Ook een bijbeluur.

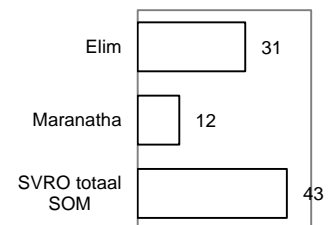
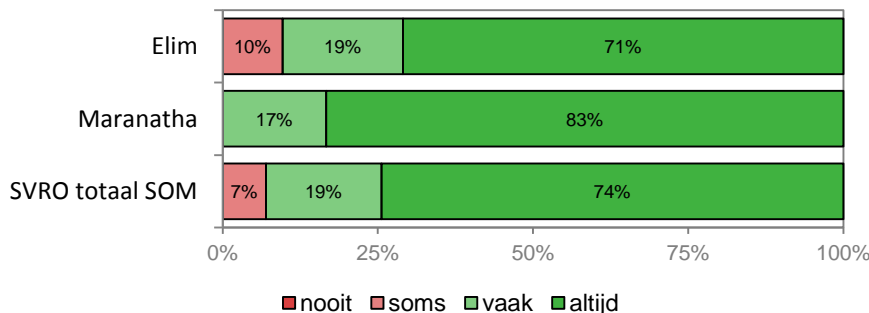


### Maranatha

De bewoners van Maranatha hebben hier de volgende antwoorden op gegeven:

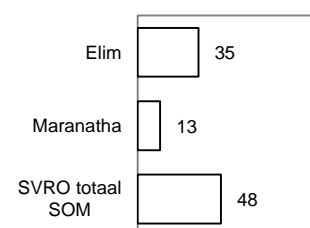
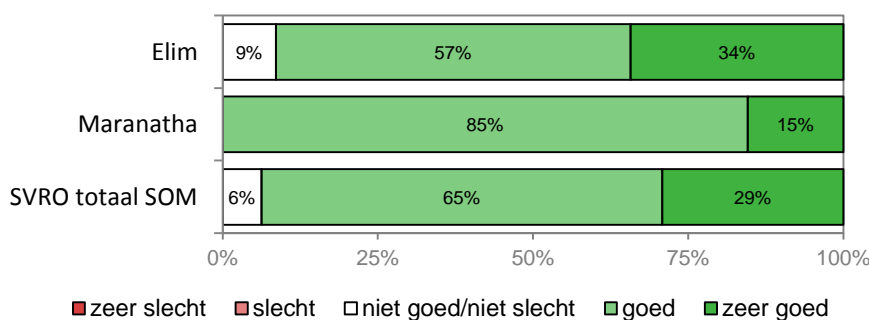
- Dat we zondags naar de kerk gaan, elke dag opening en op vrijdag weeksluiting.
- Er wordt geregeld iets gedaan met een kerkelijke invulling en er komt zo nu en dan een ouderling.
- Er zijn voldoende kerkdiensten en mogelijkheden waar ik mijn geloof kan uiten.
- Ik merk er weinig van eigenlijk; van de reformatorische instelling merk je weinig.
- Ja, daar kan ik niet over klagen.
- Ja, dat is allemaal goed,
- Kerkdiensten.
- Krijgen bezoek van een ouderling en we kunnen meeluisteren als er een dienst is.
- Opening, gebed en lezen, dat luister ik mee.
- Volgens mij zijn de medewerkers van de gereformeerde gemeente en dat is goed te merken.
- Wij zijn kerkelijk, ze zorgen dat we op zondag op tijd klaar zijn voor de kerkdienst.
- Ze hebben overal tijd voor, ook de gesprekken met hen geven deze identiteit aan.
- Ze lezen de Bijbel voor me, dat vind ik fijn.

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



□ N in grafiek

### 14. Hoe heeft u dit interview ervaren?

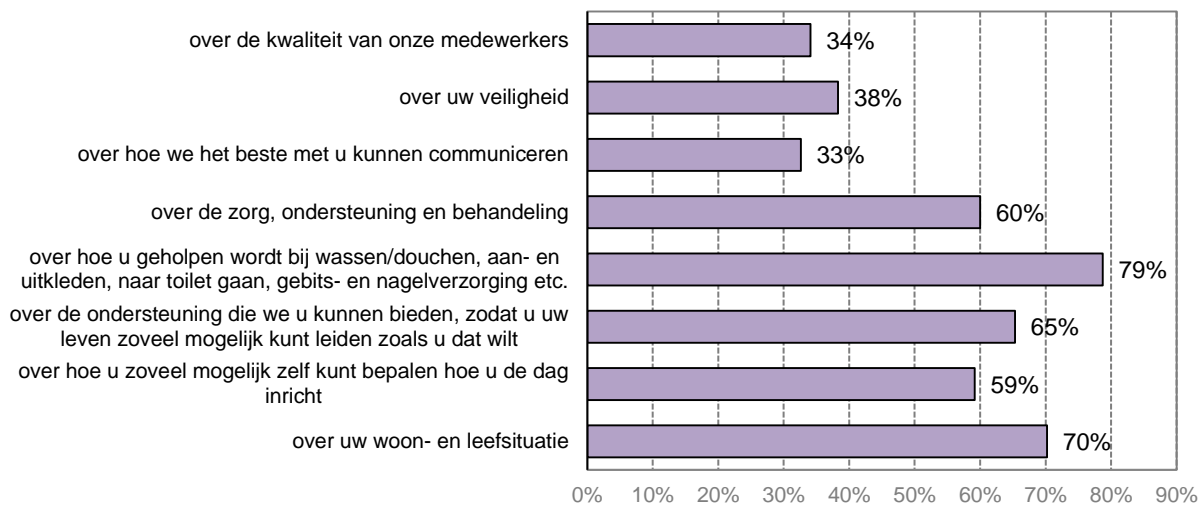


□ N in grafiek

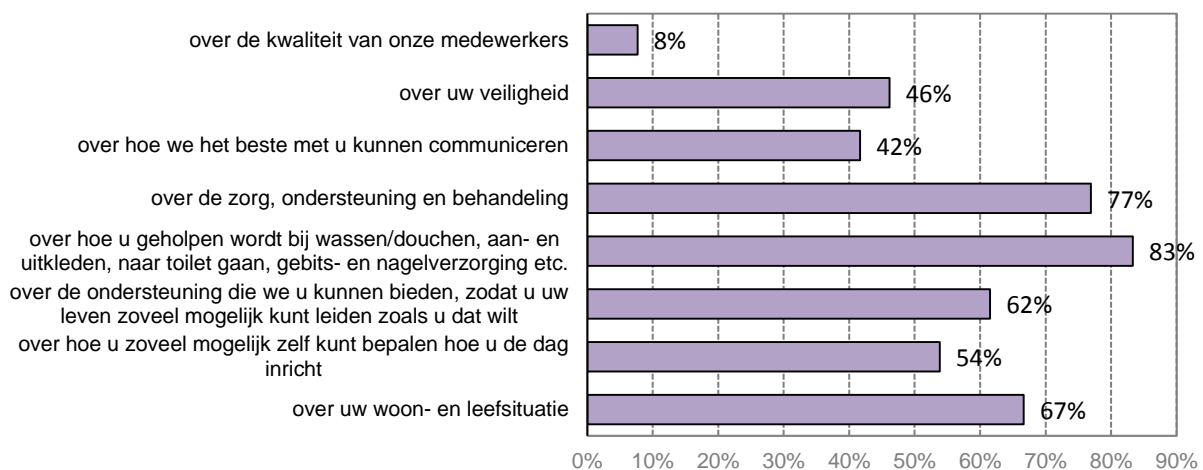
### 3 Afspraken

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

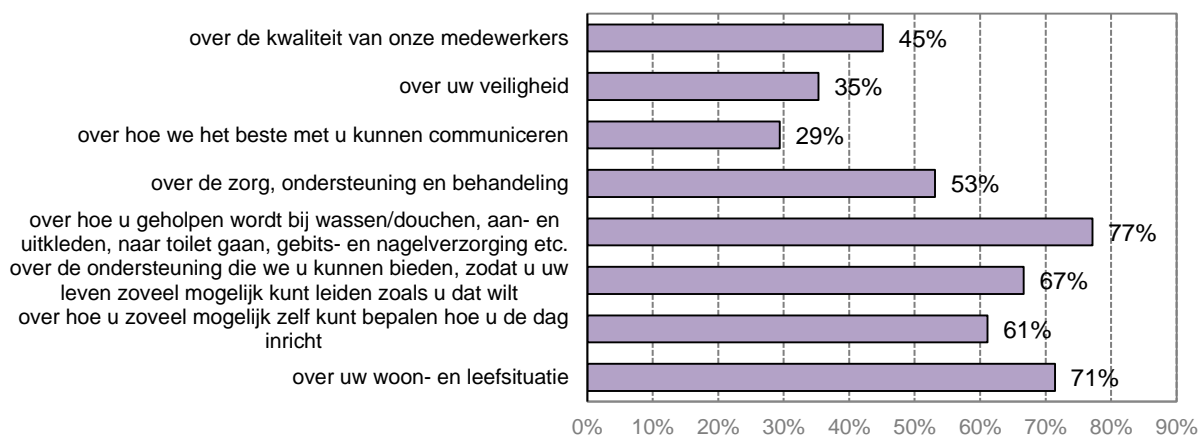
##### SVRO somatiek totaal



##### Maranatha



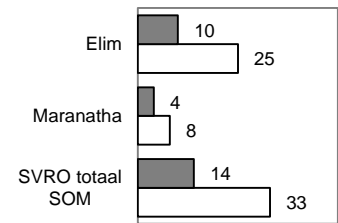
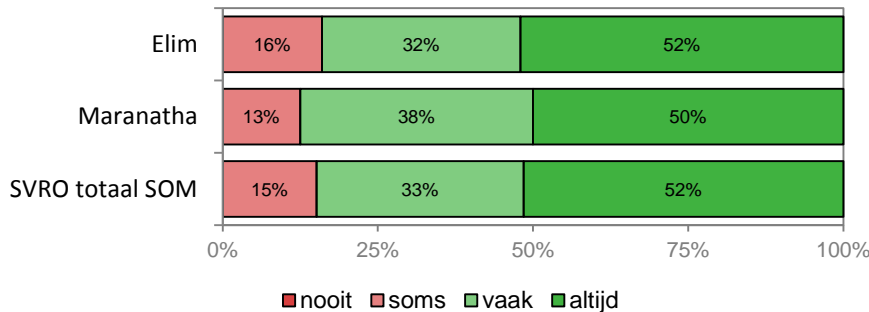
##### Elim



### 3.2 Worden gemaakte afspraken ook nagekomen?

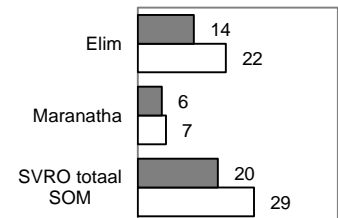
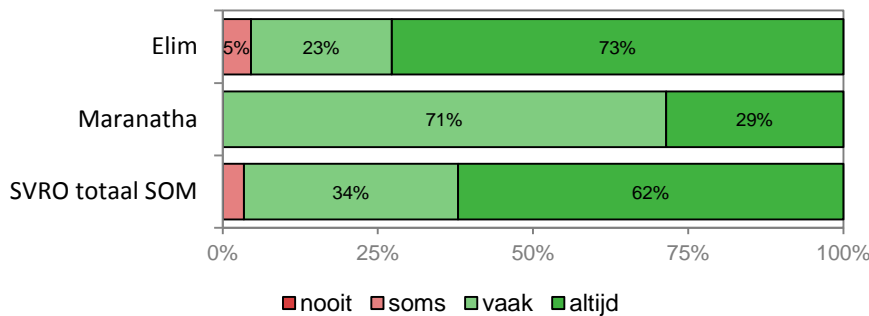
Aan cliënten die hebben aangegeven dat afspraken gemaakt zijn, is vervolgens gevraagd of deze afspraken ook nagekomen worden.

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



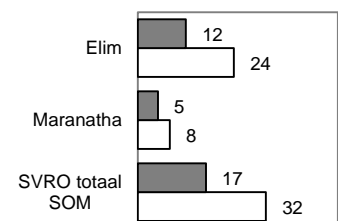
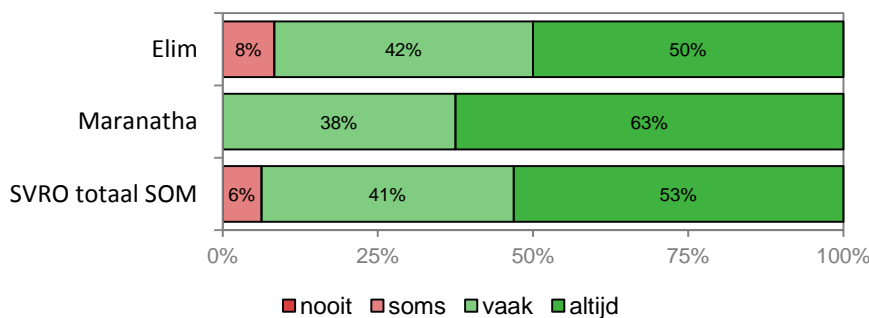
■ n.v.t. □ N in grafiek

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



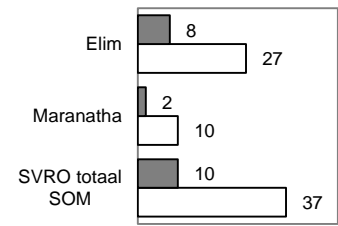
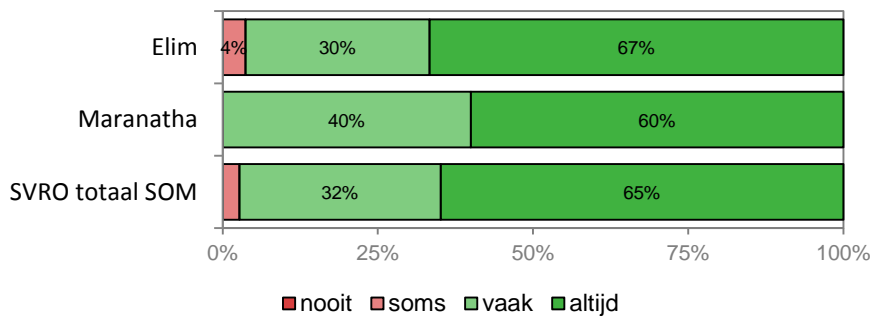
■ n.v.t. □ N in grafiek

#### 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?



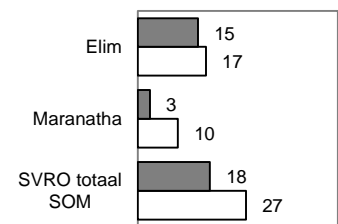
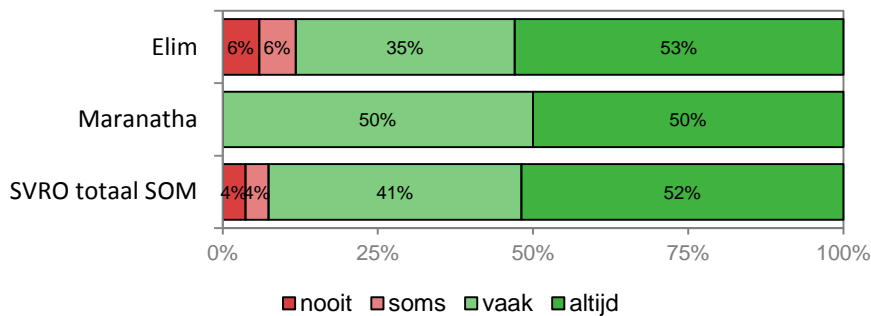
■ n.v.t. □ N in grafiek

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



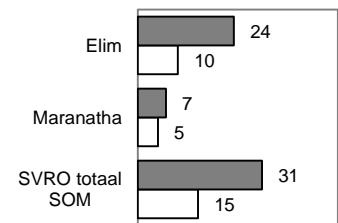
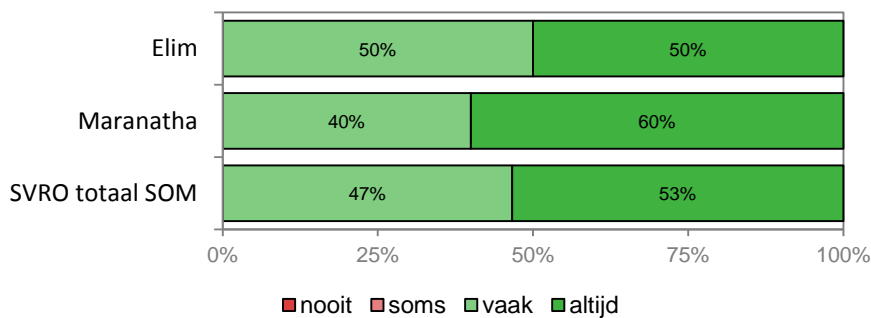
■ n.v.t. □ N in grafiek

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



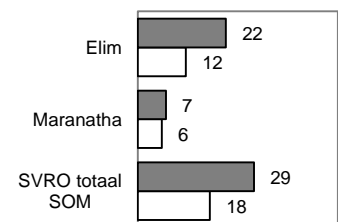
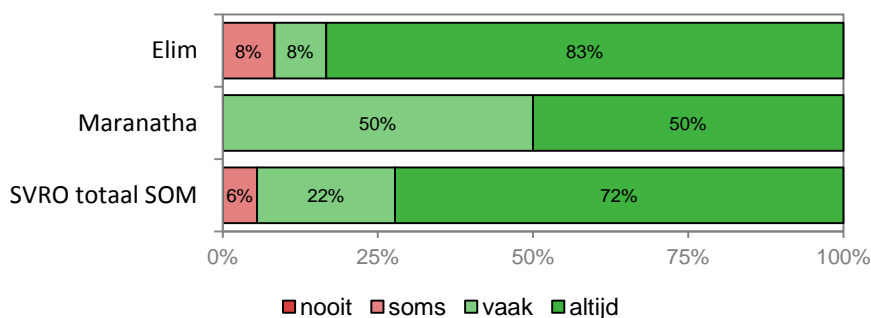
■ n.v.t. □ N in grafiek

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



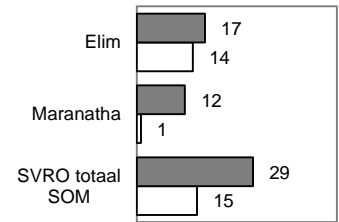
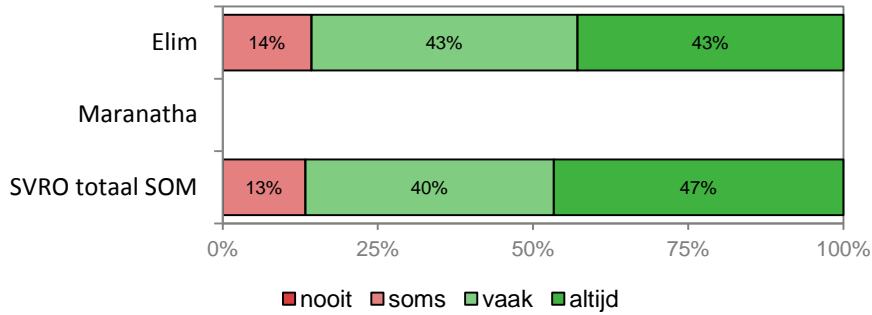
■ n.v.t. □ N in grafiek

**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?**



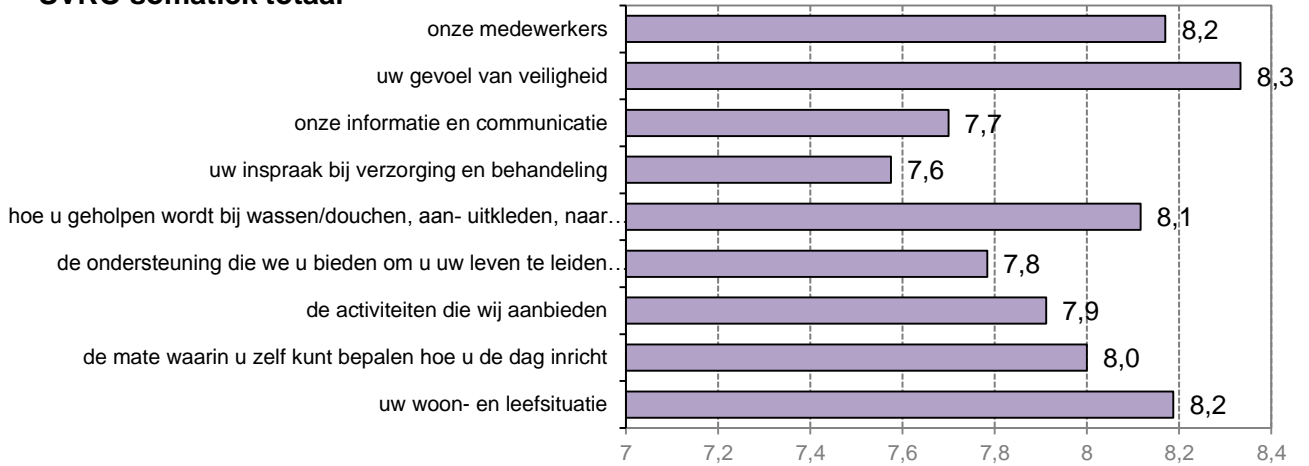
■ n.v.t. □ N in grafiek

## 4 Rapportcijfers en aanbevelingsvraag

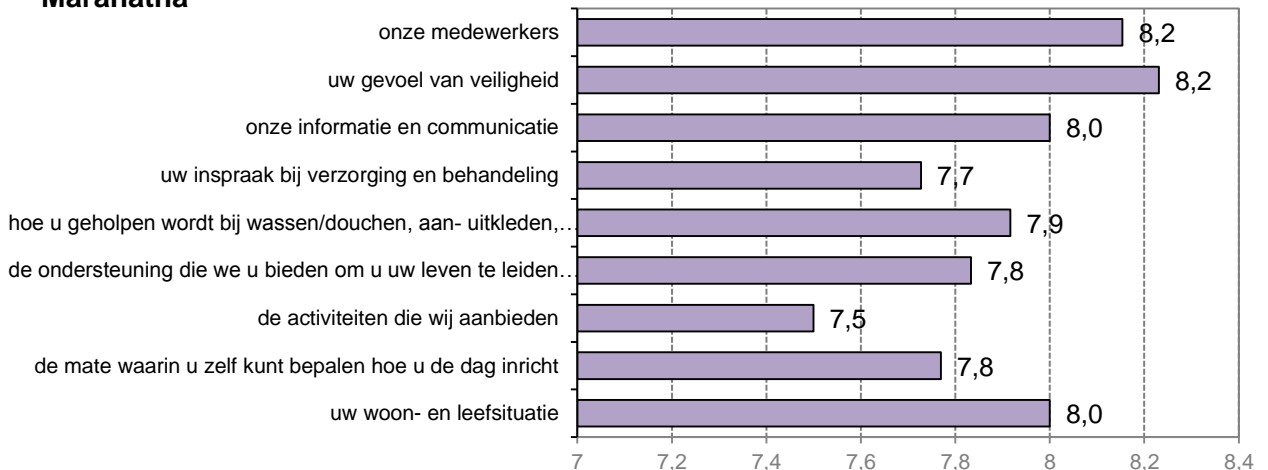
### 4.1 Rapportcijfers

Welk rapportcijfer geeft u voor....

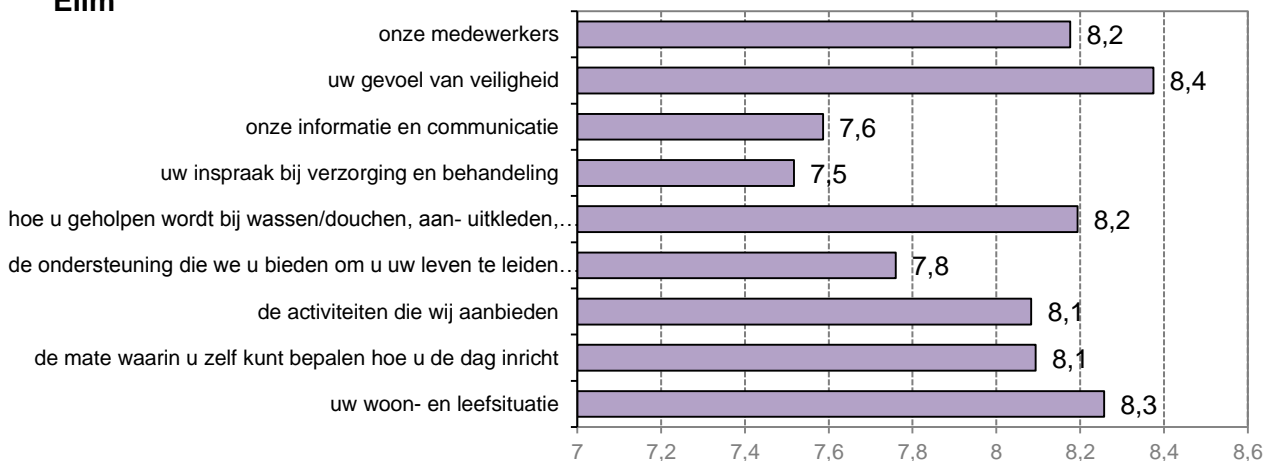
#### SVRO somatiek totaal



#### Maranatha



#### Elim



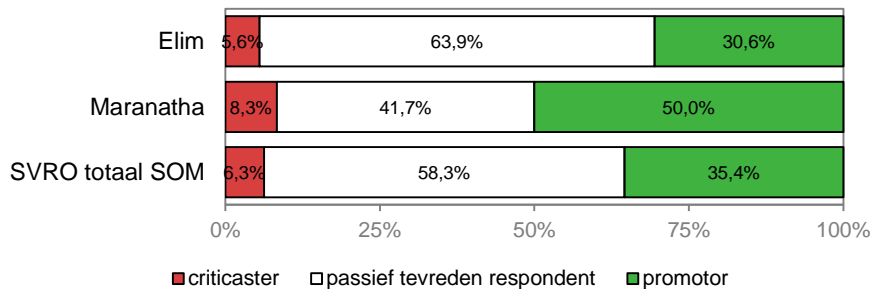
## 4.2 Aanbevelingsvraag

### Zou u Maranatha 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:

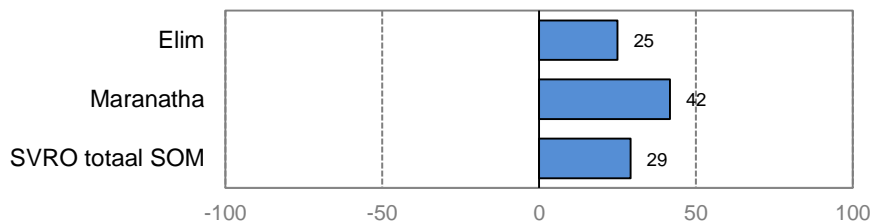
antwoord	SVRO totaal SOM	Maranatha	Elim
0	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	1	0	1
5	0	0	0
6	2	1	1
7	11	2	9
8	17	3	14
9	13	6	7
10	4	0	4
<b>totaal</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>36</b>

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 bewoners dat een 8, 9 of 10 geeft op de NPS vraag. Dit bedraagt voor SVRO als geheel 71%, voor Maranatha 75% en voor Elim 69%.

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

#### Elim

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

- Cliënt is heel tevreden over alle zorg en heeft het goed naar de zin.
- Een bewoner die het erg naar de zin heeft.
- Het is goed en goed is goed.
- ik ben een tevreden bewoner.
- Ik zou het niet weten. (4x)
- Nee/niets. (4x)
- Nee, alles is goed.
- Wat moet ik zeggen. Het kan niet beter.

De overige bewoners gaven de volgende antwoorden:

#### Maaltijden

Zowel positieve opmerkingen:

- Dat het eten fantastisch is.
- Het eten is heel lekker en dat is voor mij belangrijk.

Als kritische opmerkingen:

- Cliënt vindt het eten niet lekker en vindt het niet prettig, dat tegenwoordig geen keuze is in maaltijd als je in de eigen woning eet.
- Het eten is de laatste tijd slecht. Altijd maar gehakt. Geen afwisseling in vlees. Gehakt als bal, als burger of als slavink.
- Kan niet uit eten kiezen, omdat cliënt op eigen kamer eet.

#### Woon- en leefsituatie

- De sfeer in het huis is geweldig.
- Ik ben bijna blind: de liftknoppen zijn daar niet op aangepast.
- Het wonen is erg duur.
- Een grotere slaapkamer zou heel fijn.

#### Participatie

- Er is 's avonds niets te doen en dat is jammer.

#### Informatie en communicatie

- Alles is hier bespreekbaar. Dat maakt het leven hier ontspannen.
- Ik zou iedere maandag een evv'er krijgen, maar daar komt niet zoveel van.

#### Inspraak

- Het is fijn dat als je iets hebt er naar je geluisterd wordt en dat ze een oplossing zoeken.

#### Cliëntveiligheid

- Ik voel me niet zo veilig, want met brand kan ik nergens heen.
- Er wordt over mij geroddeld en als ik vraag of ze daar wat van willen zeggen dan wordt daar niets mee gedaan.

#### Bejegening

- Schatten van personeel.
- Iedereen is zo vriendelijk en behulpzaam.
- Ze zijn beslist niet allemaal even aardig hoor.



**Kwaliteit van de medewerkers**

- De nieuwe meisjes zijn regelmatig niet goed op de hoogte wat ze qua verzorging moeten doen en er is veel wisseling.
- Er is een groot verschil tussen de leerlingen onderling. Je merkt het al als ze binnen komen.
- Er is te weinig deskundig personeel.
- Er zijn te veel stagiaires en iedere keer een andere.
- Als de jongere zusters komen om me te verzorgen weten ze regelmatig niet wat ze moeten doen. Dat moet ik ze dan vertellen.
- Jonger personeel niet zo fijn. Ze doen echt hun best, dat wel.
- Soms helpen stagiaires. Dat is niet zo leuk.

**Beschikbaarheid van de medewerkers**

- De zorg heeft het altijd erg druk en weinig tijd voor een gesprekje.
- Liever wat meer zusters.
- 's Avonds maar 1 zuster op deze afdeling. Te veel leerlingen ten opzichte van de anderen.
- Jammer, dat de tijdsdruk soms merkbaar is. Stukje oprechte aandacht voor bewoners is juist zo belangrijk! De zorgmomenten zijn zo kort. Dit is ook niet fijn voor het personeel.
- Vaste personeel begeleidt veel jongeren in opleiding, waardoor je telkens een ander in huis krijgt.
- Veel wisselend personeel.

**Overig**

- Dit huis wordt verpleeghuis binnenkort; dit is niet leuk.
- Het beleid, daar zit niet altijd de juiste man op de juiste plaats.
- Vertegenwoordiger zou liever meer open vragen zien.
- Zou fijn zijn als ik zelf de huisarts weer kan bellen. Toch meer privacy gevoel dan.

**Maranatha**

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

- Ik ben erg tevreden, leef op een prettige manier en ik woon hier graag.
- Ik voel me hier prima op mijn plek, ben erg tevreden. Ik kan doen wat ik wil.
- Ik weet niks wat ik nog zou moeten zeggen, ben tevreden zoals het nu gaat.
- Ik weet zo niet, ben tevreden.
- Ik zou het niet weten, we wonen prettig en de verzorging is goed.
- Ik zou het niet weten, we hebben geen klachten, we genieten van onze vrijheid hier.
- Zou het niet weten, heb het hier goed naar mijn zin.

De overige bewoners gaven de volgende antwoorden:

**Maaltijden**

- Het eten is heel goed.

**Woon- en leefsituatie**

- Afwas, die kan veel beter.
- De koelkast in mijn eigen keuken is wat laag.
- Locatie is te ver van het centrum vandaan, hier in de buurt is niets te doen.
- Ze vergeten soms een nieuwe lege waszak neer te leggen.
- Schoonmaken van het appartement is erg weinig: 30 minuten. Mijn kinderen werken en hebben ook weinig tijd om bij te springen.

**Participatie**

- Ik vind het heel jammer dat op deze afdeling de verjaardagen van bewoners niet gezamenlijk worden gevierd. Je hoort en merkt hier nooit iets.

**Mentaal welbevinden**

- Zou fijn zijn als de meisjes eens wat vaker langs zouden komen voor een praatje, maar daar hebben ze geen tijd voor.

**Kwaliteit van de medewerkers**

- De medewerkers zijn altijd vriendelijk.
- Sommige medewerkers lijken niets te zien, letten niet op: als er iets op de grond ligt rapen ze het niet op.

**Beschikbaarheid van de medewerkers**

- Ze komen op alle momenten waarop ik ze nodig heb. Ook in de nacht, dat is erg prettig en geeft me een veilig gevoel. Het bevalt me heel goed hier.
- Ik word bijna altijd als laatste geholpen in de ochtend, dat vind ik niet fijn en dat verandert dan niet als ik daar meerdere keren wat van zeg. Altijd als laatste klaar. Ook gaat het altijd vlug vlug: er is weinig tijd, altijd druk. Weinig aandacht. Ben al de laatste, willen ze koffie drinken. Gevoel dat er te weinig personeel is. Ook steeds weer nieuwe gezichten. Niet fijn. Ik merk nooit iets van die verbeterpunten die uit zo'n onderzoek als dit komen.
- Je hoeft maar te bellen en ze zijn er.

## 5 Top-2 Box scores

### 5.1 Inleiding

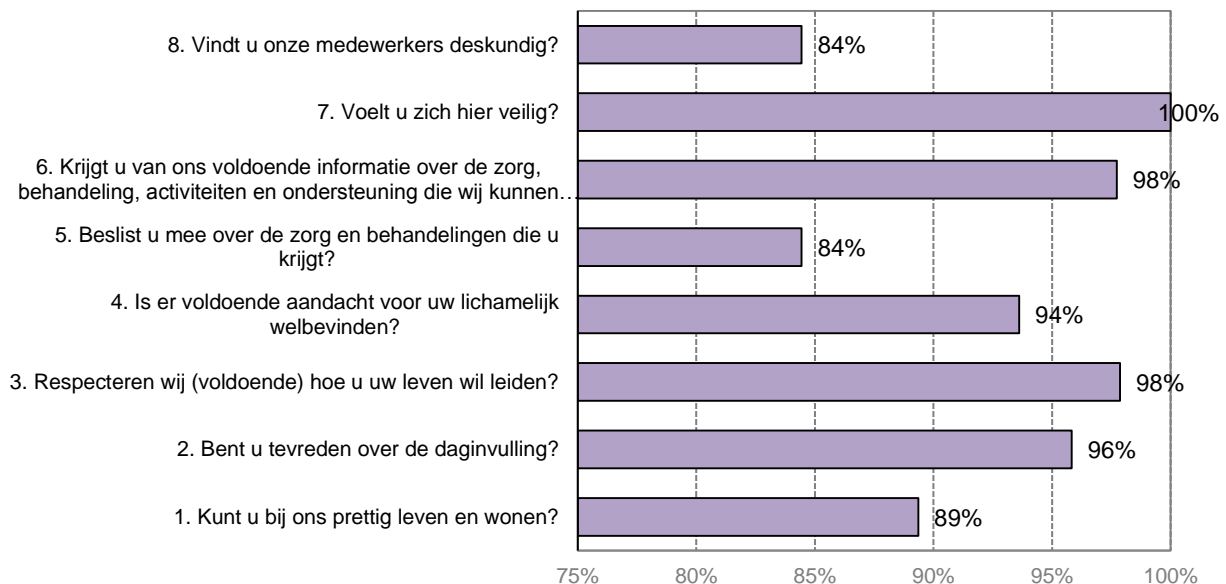
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-2 Box scores. Een Top-2 Box score is het percentage respondenten, dat de meest gunstige antwoordcategorieën kiest, vaak en altijd, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve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

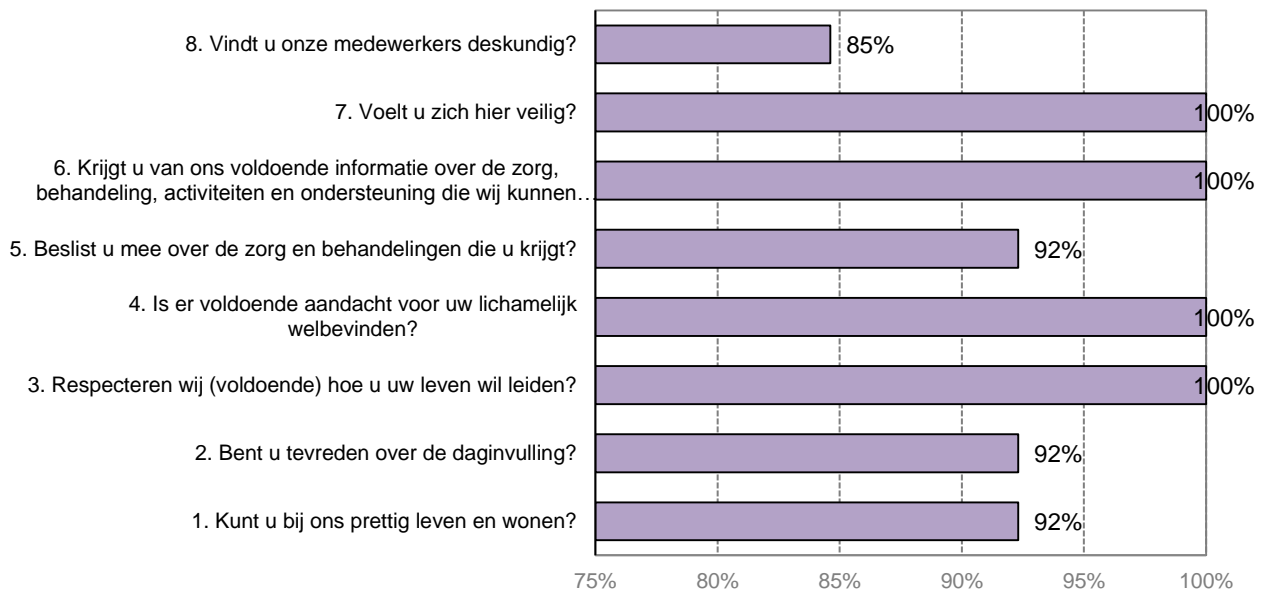
### 5.2 Top-2 Box scores op themaniveau

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

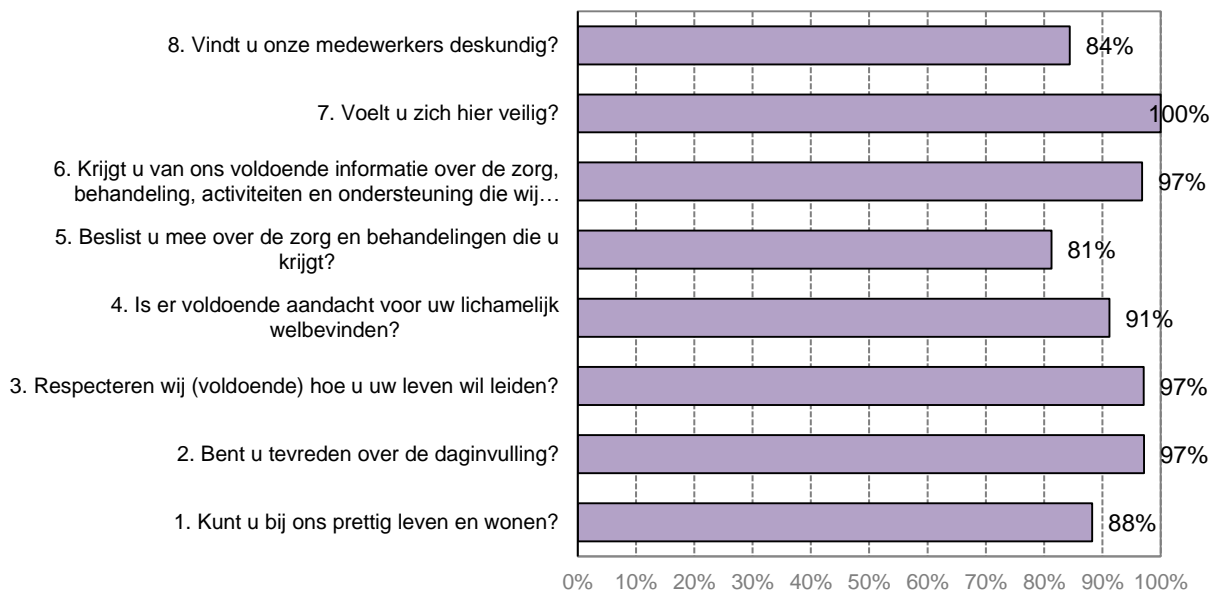
#### SVRO somatiek totaal



## Maranatha



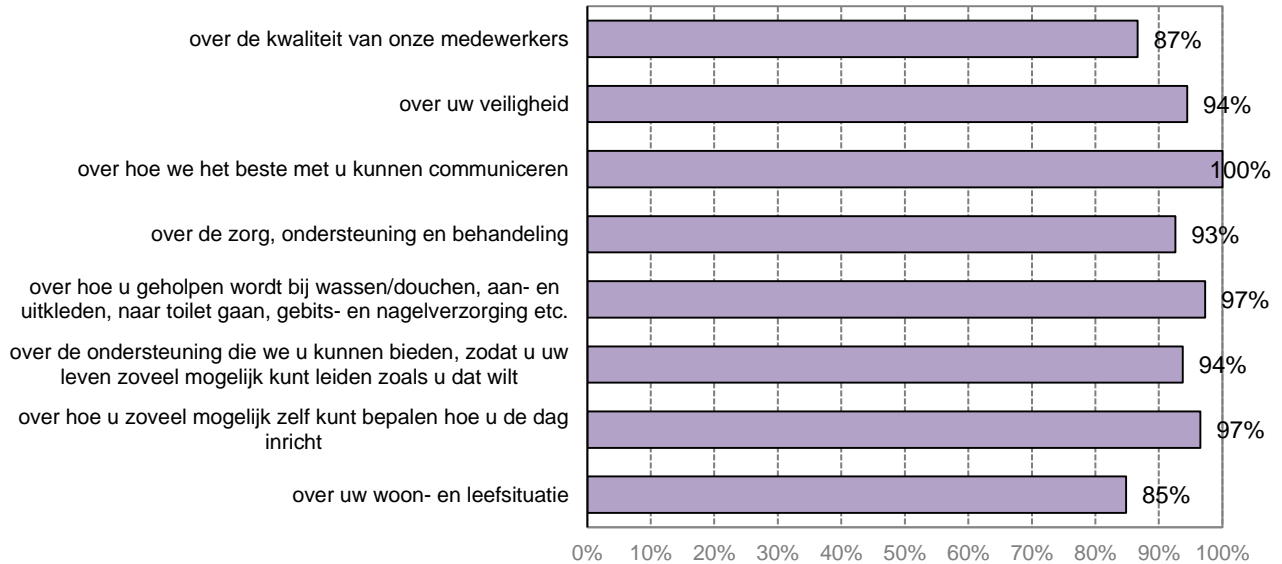
## Elim



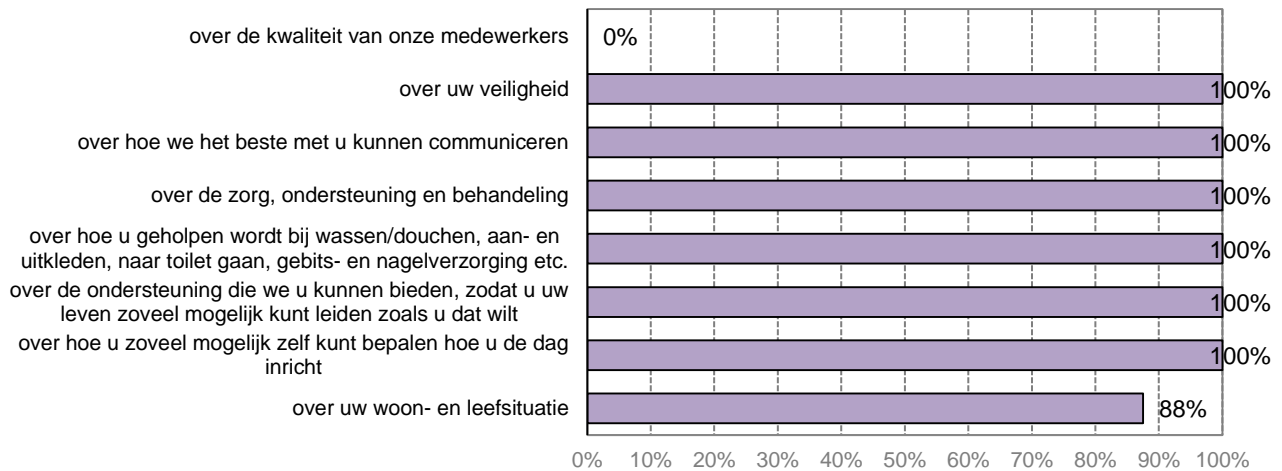
### 5.3 Top-2 Box scores vragen over afspraken

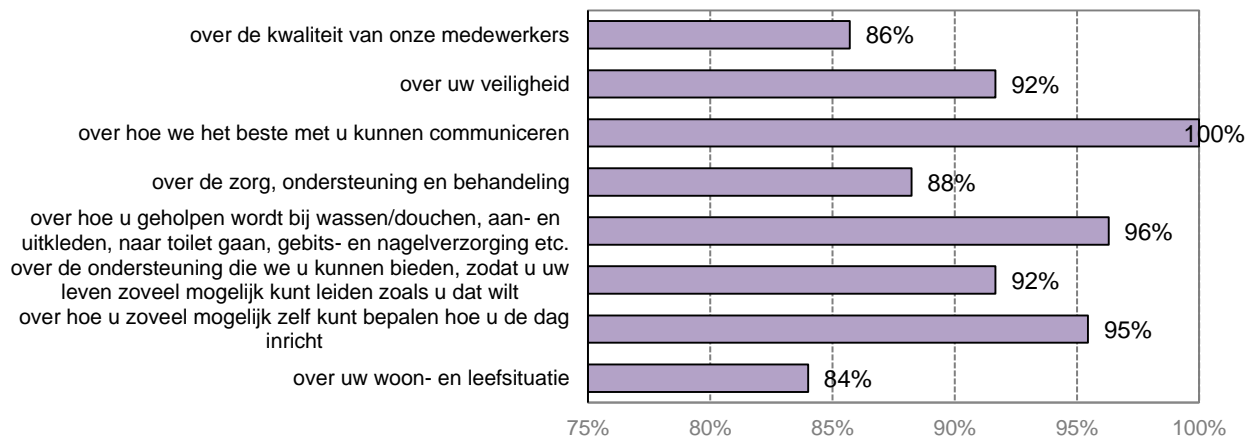
#### Worden de afspraken over de volgende thema's nagekomen?

##### SVRO totaal SOM



##### Maranatha



**Elim**

## 6 Conclusies

### 6.1 Woon- en leefsituatie

90% van de geraadpleegde bewoners geeft aan in Elim en Maranatha prettig te kunnen leven en wonen.

70% van de geraadpleegde bewoners geeft desgevraagd aan dat met hen afspraken gemaakt zijn over hun woon- en leefsituatie en 85% van hen ervaart dat deze afspraken ook worden nagekomen.

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

### 6.2 Participatie

Van de geraadpleegde bewoners zegt 96% tevreden te zijn over hun daginvulling.

Met 59% van de geraadpleegde bewoners zijn afspraken gemaakt over hoe ze zoveel mogelijk zelf hun dag in kunnen richten. 96% van de bewoners die hebben gezegd dat hierover afspraken gemaakt zijn, ervaart dat gemaakte afspraken nagekomen worden.

Desgevraagd geven de geraadpleegde bewoners een 8,0 als rapportcijfer voor de mate waarin zij zelf kunnen bepalen hoe ze de dag inrichten (regie over eigen leven) en een 7,9 als rapportcijfer voor de activiteiten die worden aangeboden.

### 6.3 Mentaal welbevinden

Van de geraadpleegde bewoners geeft 98% aan dat Elim en Maranatha voldoende respecteren hoe zij hun leven willen leiden.

65% van de geraadpleegde bewoners van Elim en Maranatha geeft aan dat met hen afspraken gemaakt zijn over de ondersteuning die Elim en Maranatha hen kunnen bieden, zodat zij hun leven zoveel mogelijk kunnen leiden zoals zij dat willen. Deze afspraken worden volgens 94% van de bewoners ook nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde bewoners een 7,8 als rapportcijfer voor de ondersteuning die Elim en Maranatha biedt aan bewoners om hun leven te leiden zoals zij dat willen.

### 6.4 Lichamelijk welbevinden

94% van de geraadpleegde bewoners ervaart dat voldoende aandacht is voor hun lichamelijk welbevinden.

79% van de geraadpleegde bewoners 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 97% van de geraadpleegde bewoners worden deze afspraken ook nagekomen.

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

### 6.5 Inspraak

84% van de geraadpleegde bewoners zegt mee te beslissen over de zorg en behandeling die ze krijgen in Elim en Maranatha.

60% van de geraadpleegde bewoners zegt dat met hen afspraken gemaakt zijn over zorg, ondersteuning, behandeling en volgens 93% worden deze afspraken nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde bewoners een 7,6 als rapportcijfer voor de inspraak bij verzorging en behandeling. Dit is het laagste rapportcijfer dat de bewoners gegeven hebben.

## 6.6 Informatie en communicatie

97% van de geraadpleegde bewoners meent voldoende informatie te krijgen over de zorg, behandeling, activiteiten en ondersteuning die Elim en Maranatha hen kunnen bieden.

33% van de geraadpleegde bewoners zegt dat met hen afspraken gemaakt zijn over de wijze waarop Elim en Maranatha het beste met hen kunnen communiceren en volgens alle geraadpleegde bewoners worden deze afspraken nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde bewoners een 7,7 als rapportcijfer voor informatie en communicatie.

## 6.7 Cliëntveiligheid

Alle geraadpleegde bewoners voelen zich veilig in Elim en Maranatha. 38% van de geraadpleegde bewoners zegt dat met hen afspraken gemaakt zijn over de veiligheid in Elim en Maranatha en volgens 94% worden deze afspraken nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde bewoners een 8,3 als rapportcijfer voor hun gevoel van veiligheid. Dit is het hoogste rapportcijfer dat de bewoners gegeven hebben.

## 6.8 Kwaliteit medewerkers

84% van de geraadpleegde bewoners vindt de medewerkers van Elim en Maranatha deskundig.

34% van de geraadpleegde bewoners zegt dat met hen afspraken gemaakt zijn over de kwaliteit van de medewerkers en volgens 97% worden deze afspraken nagekomen.

Desgevraagd geven de geraadpleegde bewoners een 8,2 als rapportcijfer voor de kwaliteit van de medewerkers.

## 6.9 Extra vragen

Desgevraagd onderschrijven de meeste bewoners 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 bewoners zegt dat zorgmedewerkers hun levensverhaal en hun omstandigheden kennen en hier in het dagelijks contact rekening mee houden. In Elim geldt dit voor 91% en in Maranatha voor 82%.

In Elim geeft 90% van de geraadpleegde bewoners aan dat zorgmedewerkers aandacht hebben voor het schoonhouden van hun lichaam en dat ze zorgen dat bewoners kleding dragen zoals ze willen. In Maranatha geldt dit voor alle geraadpleegde bewoners.

## 6.10 Aanbevelingsvraag

Als gevraagd wordt naar de kans dat bewoners Elim en Maranatha aanbevelen, op een schaal van 0 tot 10, blijkt dat 6,3% van de geraadpleegde bewoners een zes of lager geeft, 58,3% geeft een zeven of een acht en 35,4% geeft een negen of een tien. De NPS score voor Elim is 25, voor Maranatha 42 en voor geheel SVRO 29.

## 6.11 Hoe hebben bewoners dit interview ervaren?

91% van de bewoners van Elim en alle bewoners van Maranatha hebben het interview als goed of zeer goed ervaren.



## **7 Aanbevelingen**

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

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

### **7.2 Participatie**

Verken bij intake- en evaluatiegesprekken met alle bewoners 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 bewoners 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 bewoners expliciete afspraken over hoe ze geholpen 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 bewoners 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 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**

Besteed in het bijzonder aandacht aan het maken van afspraken over de wijze waarop Elim en Maranatha met de bewoners communiceren. .

### **7.7 Cliëntveiligheid**

Maak, vanuit het oogpunt van veiligheid én privacy, met alle bewoners 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 maak hier met bewoners afspraken over. Kom hier op terug bij evaluatiebesprekingen en de afspraken die met bewoners gemaakt worden.

### **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 Elim en Maranatha er voor kunnen zorgen dat deze scores een volgende keer hoger worden.