



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## Clëntenraadpleging 2021

Dagactiviteiten

Elim en Maranatha



---

### **Over Facit**

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO gecertificeerd voor ISO 9001:2015 en ISO 27001:2013. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntenraadplegingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

---

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. Cliëntenraadpleging .....	5
1.1 Doelgroep .....	5
1.2 Steekproeftrekking .....	5
1.3 Informatievoorziening .....	5
1.4 Vragenlijst .....	5
1.5 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland .....	5
1.6 Dataverzameling .....	5
1.7 Respons.....	6
1.8 Leeswijzer .....	6
1.9 Spiegelinformatie .....	7
2. Samenvatting .....	8
2.1 Inleiding.....	8
2.2 Percentage positieve antwoorden op de ervaringsvragen van ZorgkaartNederland	8
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen ZorgkaartNederland.....	9
2.4 Percentage positieve antwoorden op de PREZO-vragen .....	10
2.5 Percentage cliënten dat ervaart dat afspraken worden nagekomen .....	11
2.6 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland.....	12
3. Uitkomsten ZorgkaartNederland vragen .....	13
4. Uitkomsten PREZO vragen .....	20
5. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers.....	30
6. Conclusies.....	33
Bijlage 1 Complimenten en verbeterpunten Elim .....	35
Bijlage 2 Complimenten en verbeterpunten Maranatha .....	37

## Inleiding

Facit heeft voor Elim en Maranatha in het najaar van 2021 een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder (vertegenwoordigers van) cliënten die deelnemen aan de dagactiviteiten. Voor u ligt de rapportage van deze cliëntenraadpleging.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de cliëntenraadpleging. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste uitkomsten van deze raadpleging samenvattend weergegeven in de vorm van Top-2 Box scores en Top-3 Box scores en gemiddelde cijfers.

In hoofdstuk 3 staan de uitkomsten op vraagniveau weergegeven voor de ZorgkaartNederland-vragen en in hoofdstuk 4 voor de PREZO-vragen. In hoofdstuk 5 worden de aanbevelingsscore en de rapportcijfers gepresenteerd.

De rapportage sluit in hoofdstuk 6 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging en in de bijlage bij deze rapportage zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en verbeter suggesties weergegeven.

**Facit**, Velsen-Noord

Eddy Stam & Dorine Duwel, januari 2022

# 1. Cliëntenraadpleging

## 1.1 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door (vertegenwoordigers van) de deelnemers aan de dagactiviteiten van Elim en Maranatha.

## 1.2 Steekproeftrekking

Elim en Maranatha hebben voorafgaand aan de raadpleging een lijst gemaakt met bewoners waarmee een interview gehouden kon worden.

## 1.3 Informatievoorziening

De cliëntenraad en de medewerkers van Elim en Maranatha zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden. In de uitnodigingsbrief tot deelname aan deze cliëntenraadpleging zijn het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

## 1.4 Vragenlijst

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de vragenlijst van ZorgkaartNederland. Deze vragenlijst bestaat uit zes gesloten vragen, twee open vragen en een vraag of (de vertegenwoordiger van) de cliënt mee wil doen aan het cliëntenpanel van ZorgkaartNederland.



Op verzoek van Elim en Maranatha zijn er een aantal extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd, gerelateerd aan de pijlers en domeinen van het PREZO kwaliteitssysteem. Als een van de afsluitende vragen is aan cliënten ook gevraagd hoe ze deze wijze van cliëntervaringen verzamelen ervaren.

## 1.5 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland

De antwoorden op de ZorgkaartNederland-vragen worden, mits cliënten daarmee ingestemd, door Facit aangeleverd bij ZorgkaartNederland, zodat ze ook daar gepubliceerd kunnen worden.

## 1.6 Dataverzameling

Dataverzameling vond plaats middels interviews op locatie. Voorafgaand aan de interviews is aan alle te bezoeken cliënten een vooraankondiging verzonden, waarin stond op welke dagen zij bezocht zouden kunnen worden door een Facit-interviewer.

De interviews in Elim hebben plaatsgevonden op 28 september 2021. De interviews in Maranatha hebben plaatsgevonden op 28 en 29 september 2021.

Omdat op deze dagen niet met alle beschikbare cliënten een interview kon worden gehouden, is vervolgens aan vertegenwoordigers van de resterende cliënten de mogelijkheid geboden om de vragen namens hun naaste te beantwoorden. Dit kon in de maanden november en december zowel online als op papier, maar uiteindelijk is van de mogelijkheid om de vragen op papier in te vullen geen gebruik gemaakt. De dataverzameling is op 9 december 2021 afgesloten.

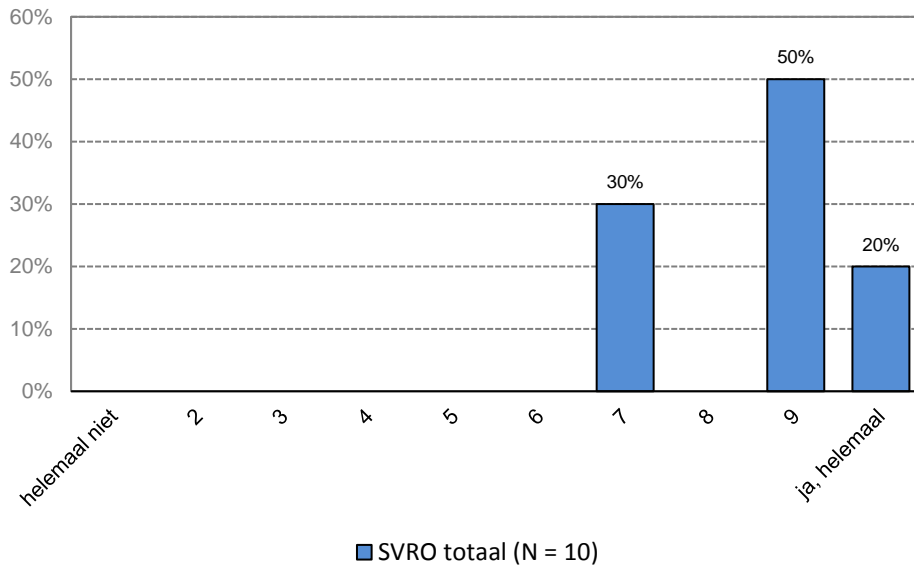
### 1.7 Respons

12 (vertegenwoordigers van) cliënten hebben uiteindelijk meegewerkt aan deze raadpleging: 6 uit Elim en 6 uit Maranatha.

### 1.8 Leeswijzer

Alle antwoorden van cliënten, zowel die van degenen die instemden met publicatie van hun antwoorden als van degenen die niet wilden dat hun antwoorden op ZorgkaartNederland gepubliceerd worden, zijn in deze rapportage verwerkt.

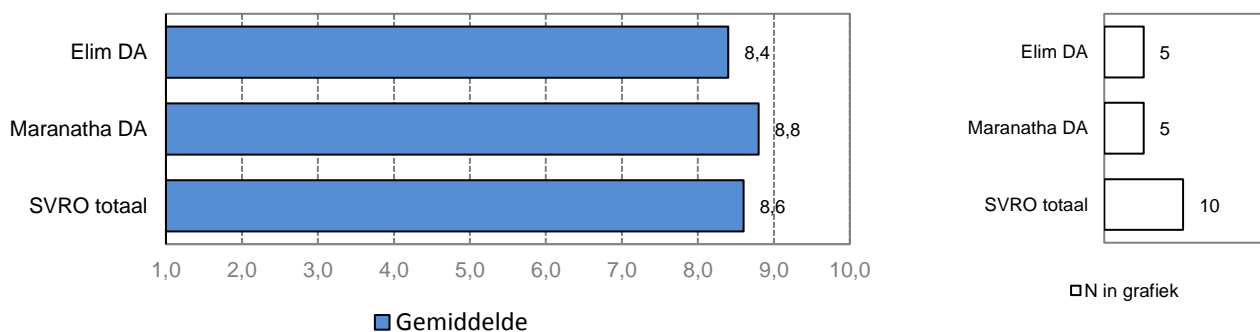
De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



Boven de staven staat het percentage cliënten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

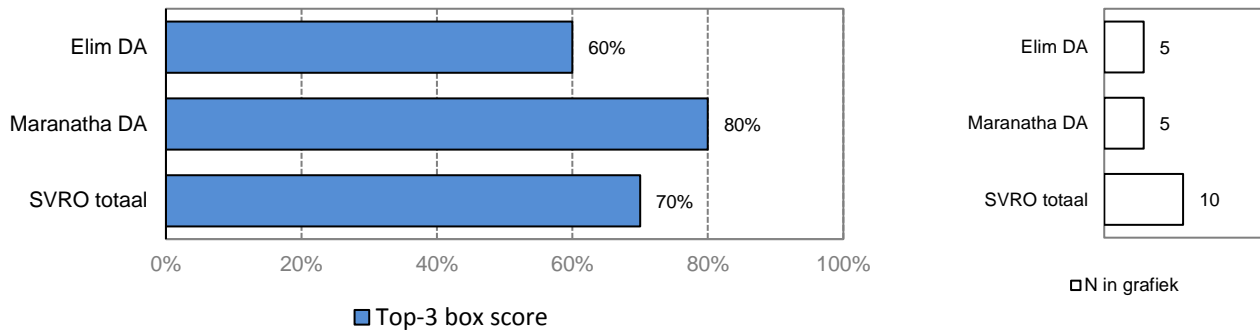
Onder de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel cliënten in totaal de betreffende vraag beantwoord hebben.

In de tweede en derde grafiek zijn de uitkomsten apart gepresenteerd voor Elim en Maranatha en ook samen, onder de noemer 'SVRO totaal'. In de tweede grafiek wordt de gemiddelde uitkomst op de gestelde vraag weergegeven:



In de derde en onderste grafiek wordt de top-3 box score weergegeven. Dit is het percentage cliënten dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging

een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben:



### 1.9 Spiegelinformatie

Voor deelnemers aan de dagactiviteiten is er geen Facit totaal beschikbaar.

## 2. Samenvatting

### 2.1 Inleiding

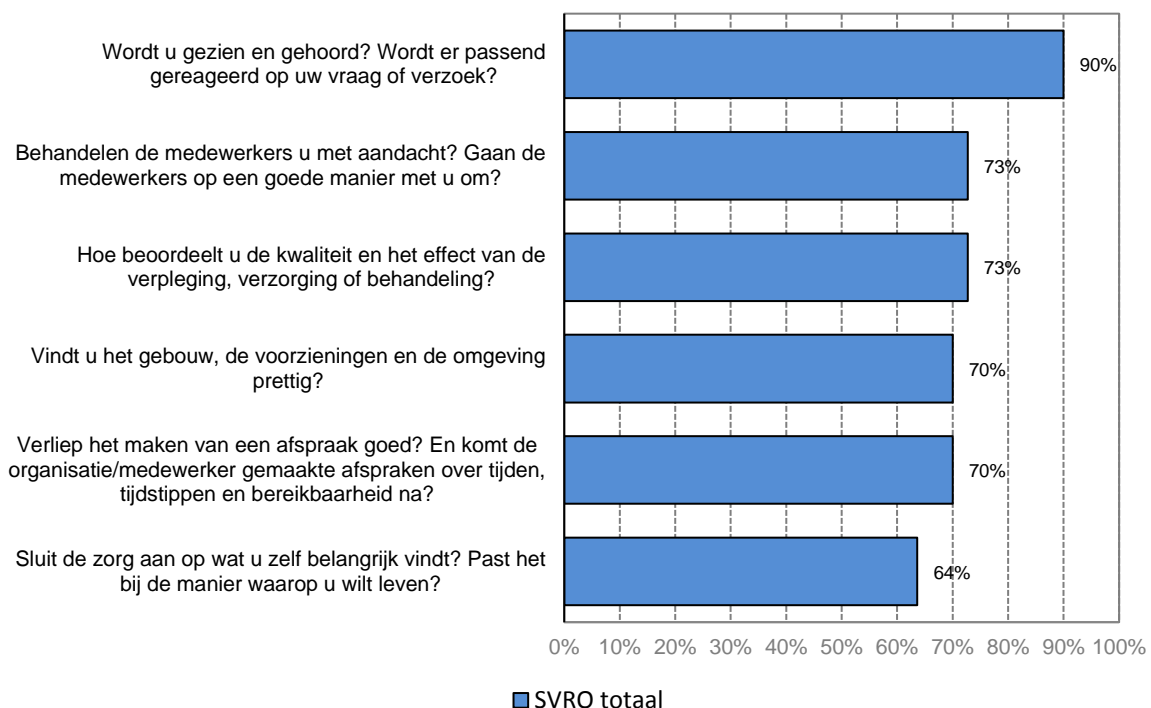
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd. Voor de ZorgkaartNederland-vragen gebeurt dat in paragraaf 2.2 en 2.3 in de vorm van Top-3 Box scores. Een Top-3 Box score is het percentage cliënten dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

Voor de PREZO-vragen gebeurt dat in paragraaf 2.4 en 2.5 in de vorm van Top-2 Box scores. Een Top-2 Box score is het percentage cliënten dat een van de twee meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging ‘vaak’ of ‘altijd’, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

Top-2 Box scores of Top-3 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel cliënten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel cliënten géén positieve ervaringen hebben.

### 2.2 Percentage positieve antwoorden op de ervaringsvragen van ZorgkaartNederland

Cliënten konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10. In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen van ZorgkaartNederland weergegeven hoeveel procent van de geraadpleegde cliënten een 8 of hoger heeft gegeven:



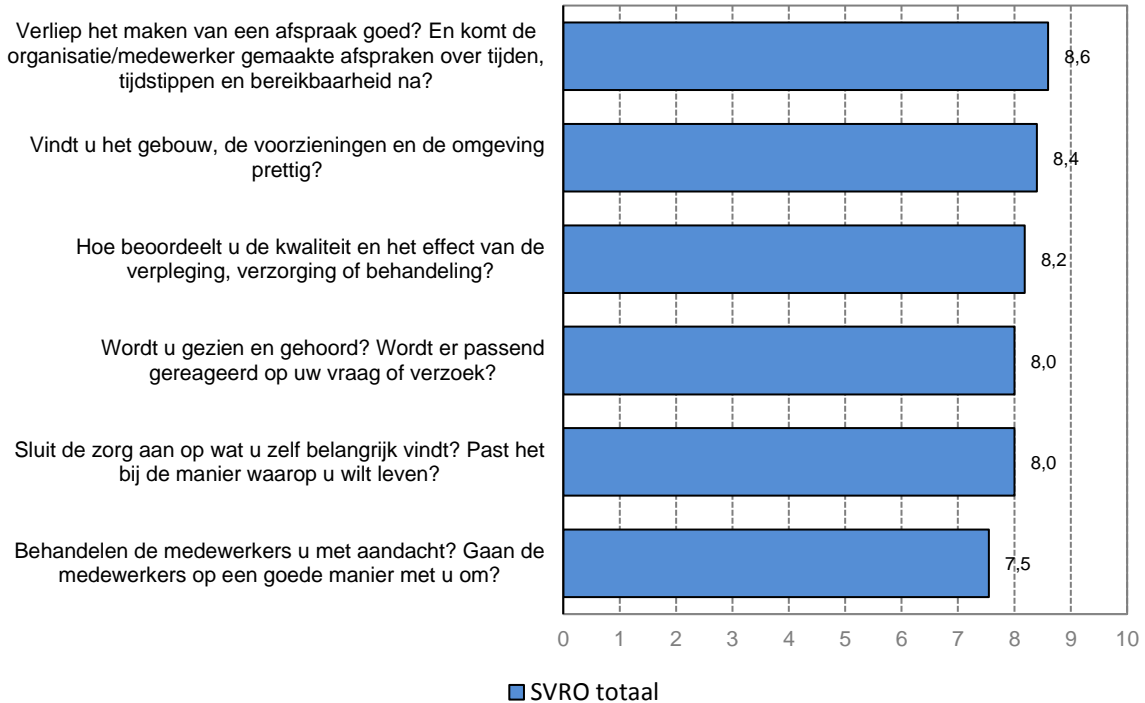
De vraag waarop de meeste cliënten een 8 of hoger hebben gegeven is de vraag of ze gezien en gehoord worden.. 90% van de geraadpleegde cliënten geeft op deze vraag een 8 of hoger.



De vraag waarop de minste cliënten een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag of de zorg aansluit bij wat ze zelf belangrijk vinden. Op deze vraag geeft 64% een 8 of hoger.

### 2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen ZorgkaartNederland

In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer:

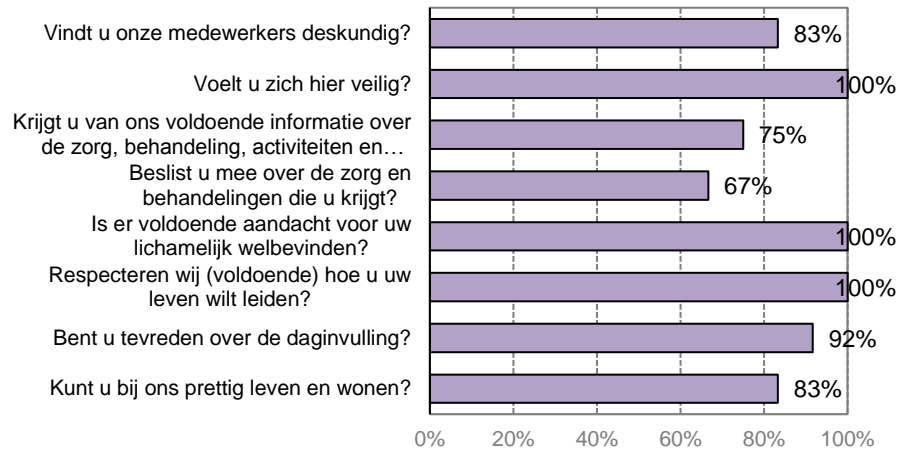


Uit deze grafiek blijkt dat de gemiddelde waardering voor vijf van de zes vragen hoger dan een 8 is. De vraag waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag of het maken van afspraken goed verloopt. Het gemiddelde cijfer op deze vraag komt uit op een 8,6. De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, blijkt de vraag te zijn of medewerkers cliënten met aandacht behandelen. Deze vraag worden gemiddeld gewaardeerd met een 7.5

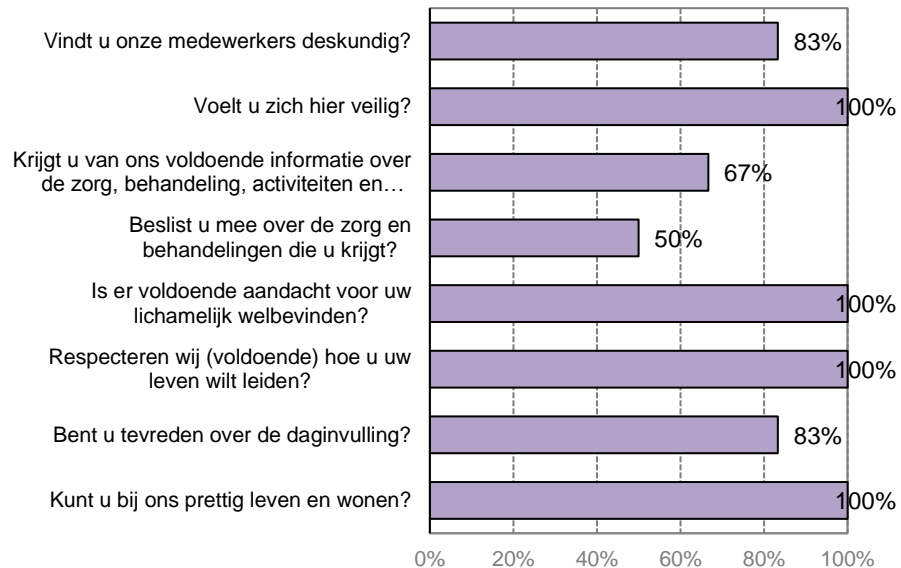
### 2.4 Percentage positieve antwoorden op de PREZO-vragen

Voor de PREZO vragen is in onderstaande grafieken weergegeven hoeveel procent van de geraadpleegde cliënten een positief antwoord heeft gegeven op de gestelde vragen:

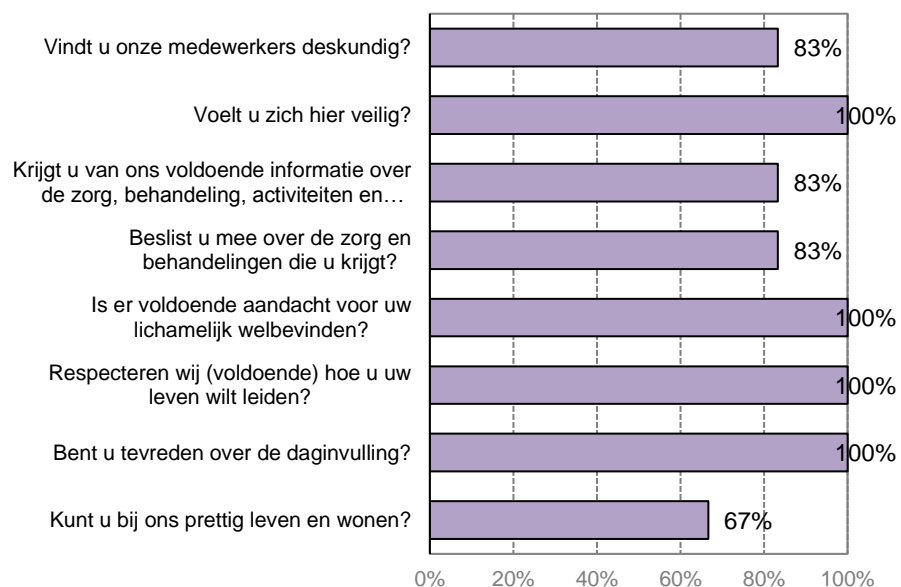
#### SVRO totaal:



#### Maranatha:



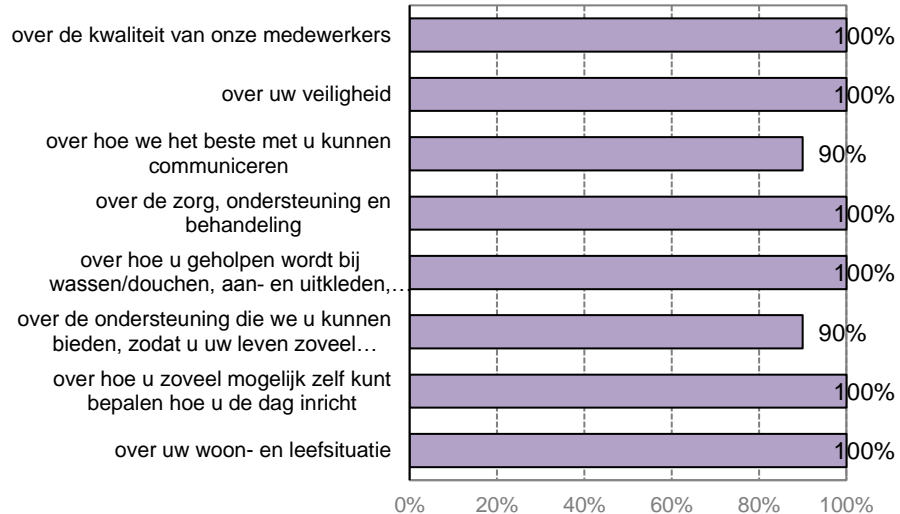
#### Elim:



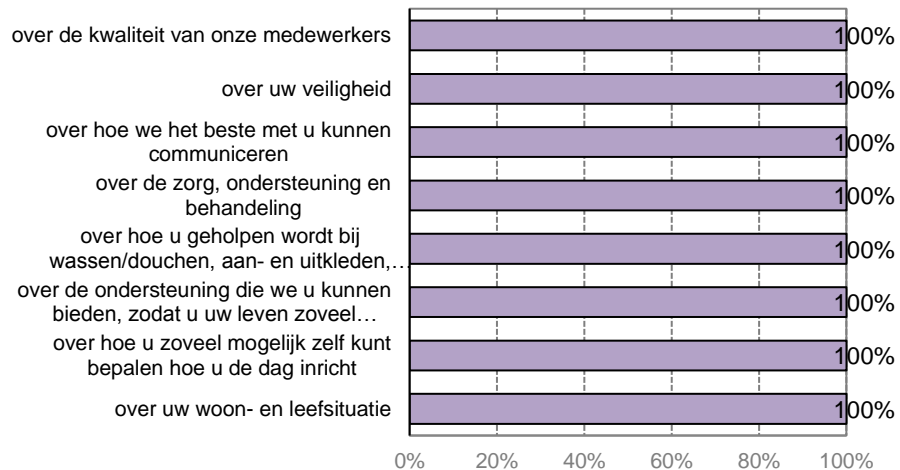
## 2.5 Percentage cliënten dat ervaart dat afspraken worden nagekomen

Voor de PREZO vragen is in onderstaande grafieken weergegeven hoeveel procent van de geraadpleegde cliënten ervaart dat afspraken worden nagekomen:

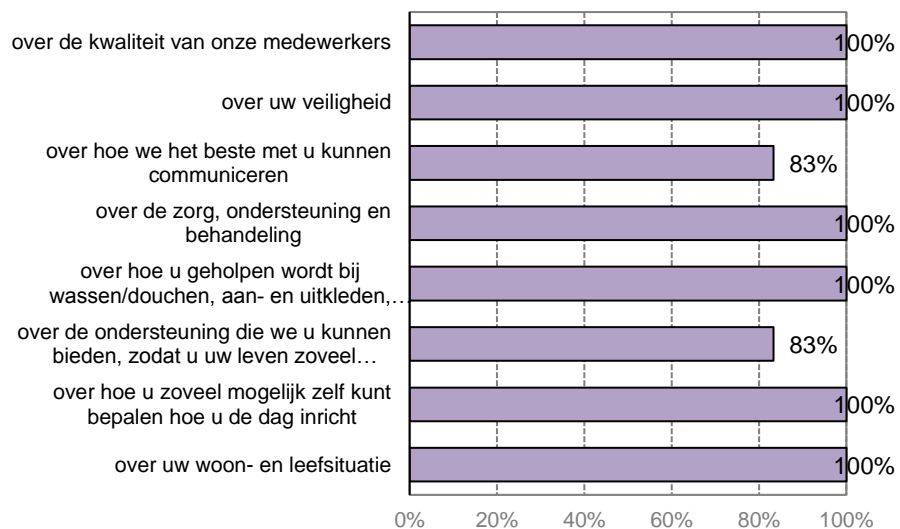
### SVRO totaal:



### Maranatha:



### Elim:



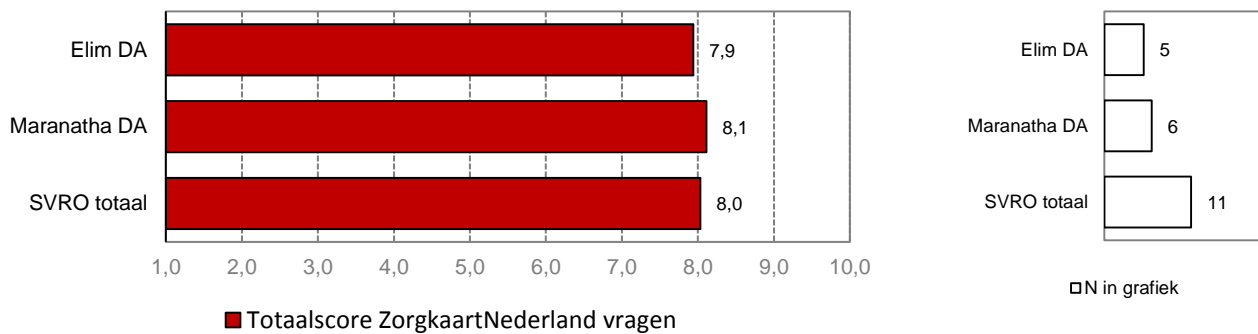
## 2.6 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

De Stuurgroep Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft besloten dat met ingang van 2021 zorgaanbieders cliëntervaringen in de verpleeghuiszorg minimaal één keer per jaar de totaalscore van ZorgkaartNederland moeten aanleveren aan het Openbaar Data Bestand (ODB) van het Zorginstituut Nederland als maat voor de ervaringen van hun cliënten.

De totaalscore op de ZorgkaartNederland-vragen wordt berekend in twee stappen:

- per respondent wordt een gemiddelde score berekend op alle vragen;
- op basis van alle gemiddelde score wordt de gemiddelde totaalscore berekend.

Voor deze cliëntenraadpleging is de totaalscore als volgt:

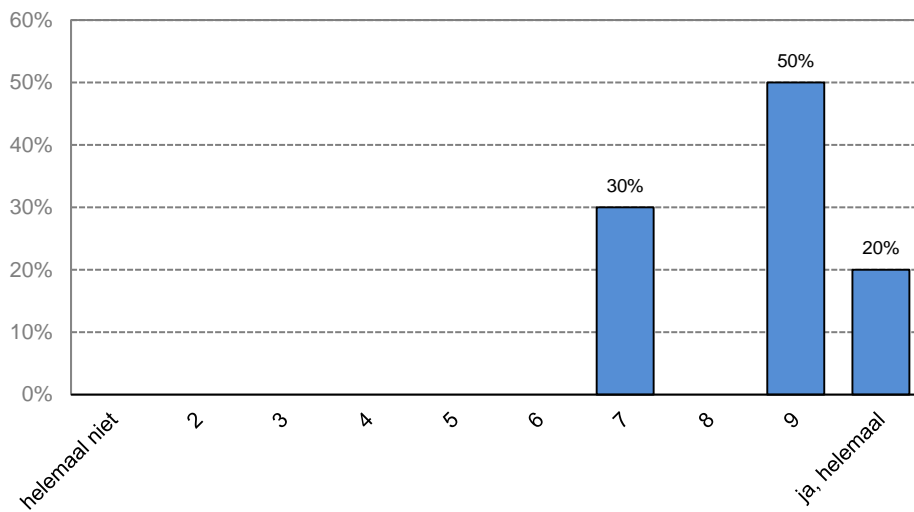


Niet alle waarderingen die cliënten in deze cliëntenraadpleging gegeven hebben, kunnen door Facit bij ZorgkaartNederland aangeleverd worden. Dit kan alleen als de cliënten voldoende vragen hebben beantwoord, met publicatie hebben ingestemd en hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren. De waarderingen die vanuit deze cliëntenraadpleging naar ZorgkaartNederland doorgezet kunnen worden, zijn  te herkennen aan het groene label 'geverifieerd'.

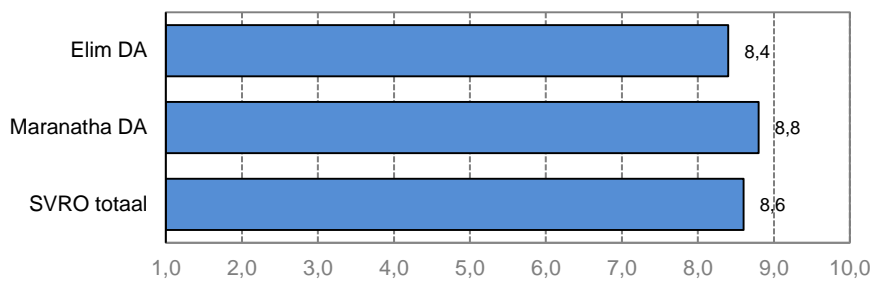
De [actuele totaalscore voor Elim en Maranatha op ZorgkaartNederland](#) wordt berekend over de afgelopen vier jaar, inclusief de huidige lopende maand. Waarderingen ouder dan vier jaar blijven wel te lezen, alleen komt er bij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze tellen niet meer mee voor het getoonde gemiddelde cijfer van Elim en Maranatha.

### 3. Uitkomsten ZorgkaartNederland vragen

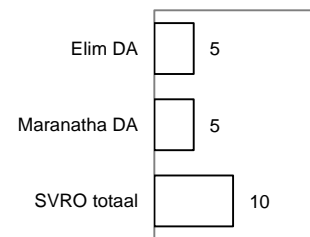
#### 1. Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?



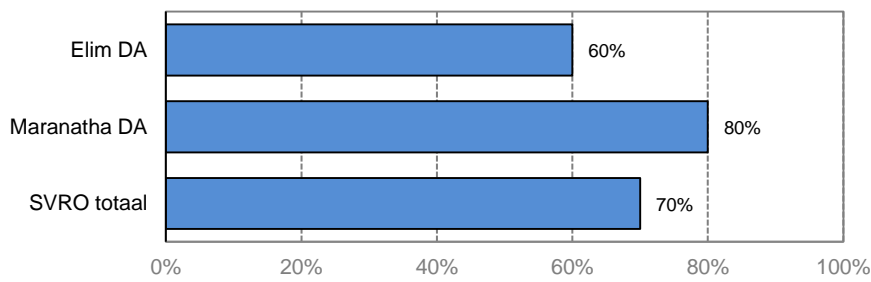
■ SVRO totaal (N = 10)



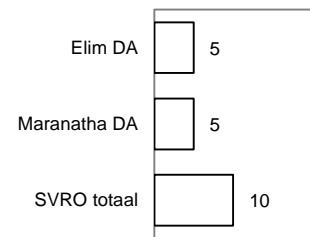
■ Gemiddelde



□ N in grafiek

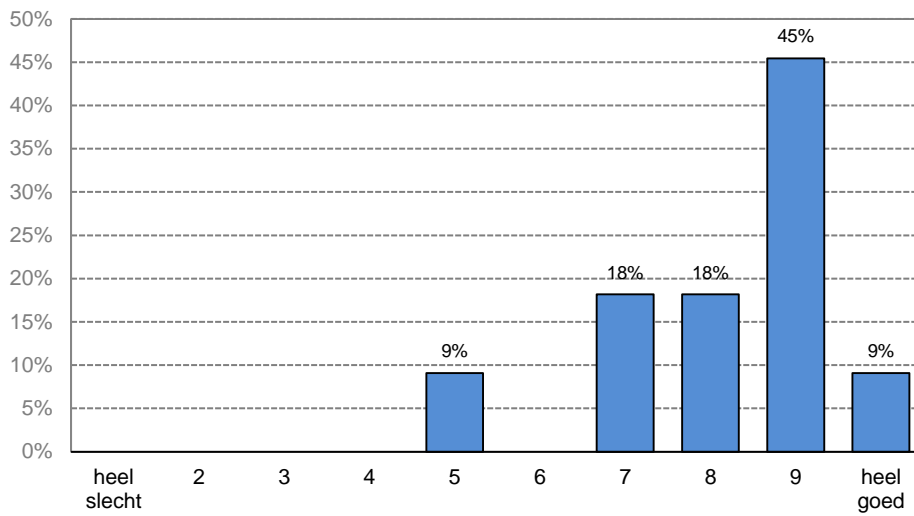


■ Top-3 box score

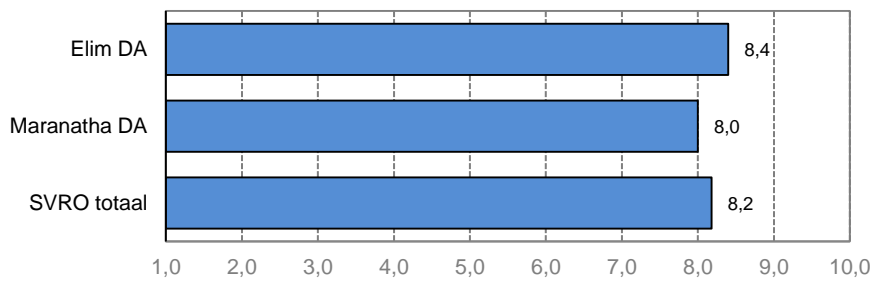


□ N in grafiek

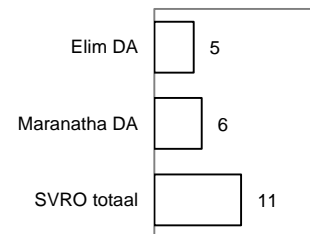
## 2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?



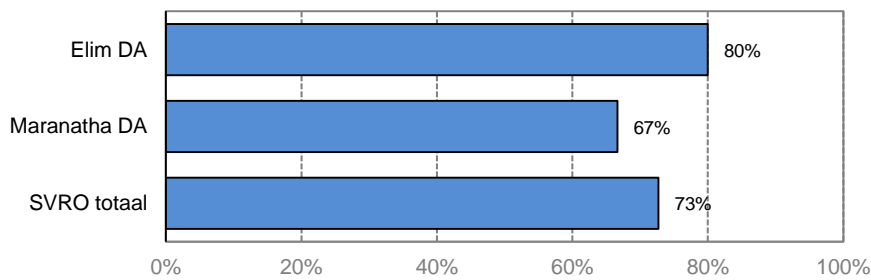
■ SVRO totaal (N = 11)



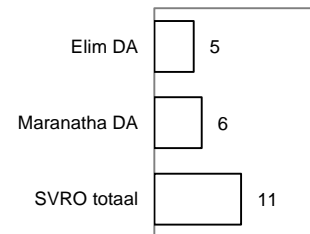
■ Gemiddelde



□ N in grafiek

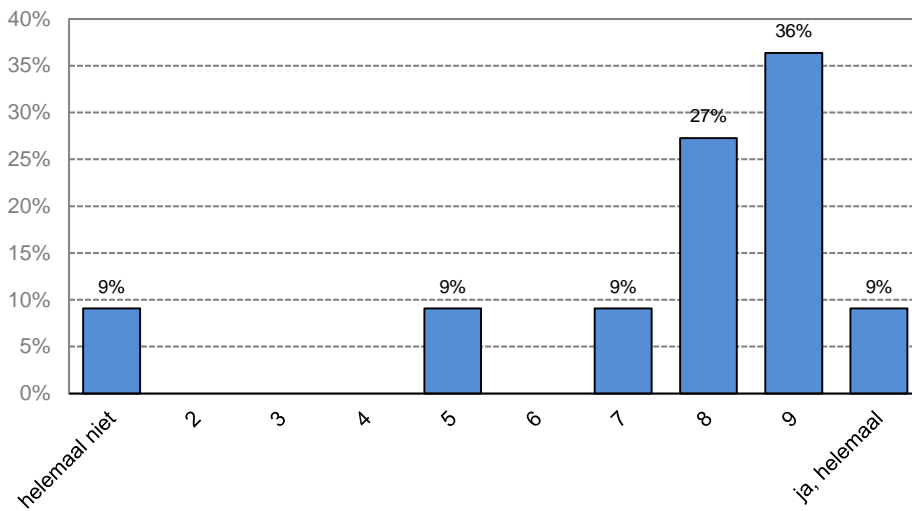


■ Top-3 box score

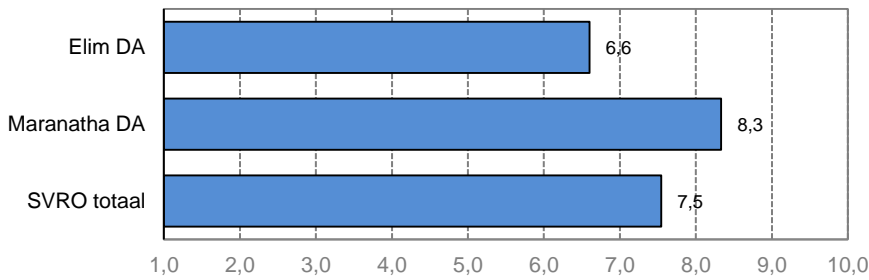


□ N in grafiek

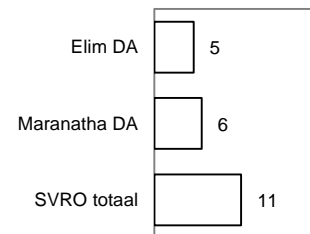
### 3. Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?



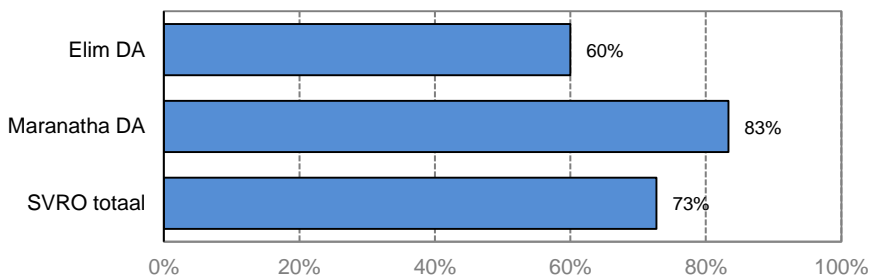
■ SVRO totaal (N = 11)



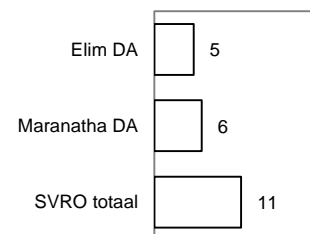
■ Gemiddelde



□ N in grafiek

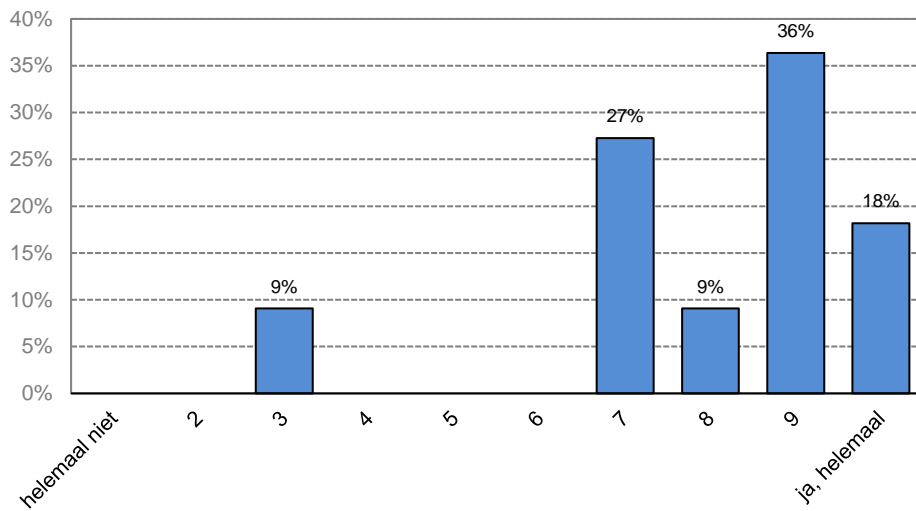


■ Top-3 box score

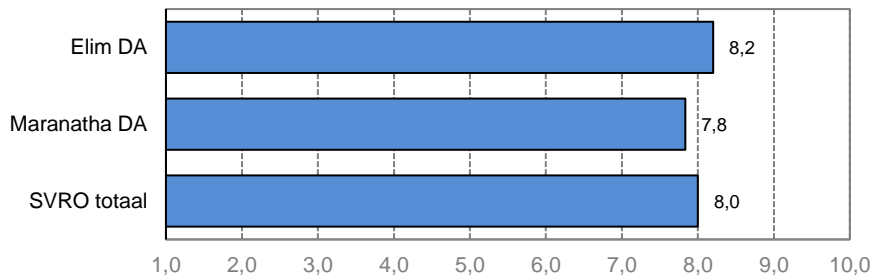


□ N in grafiek

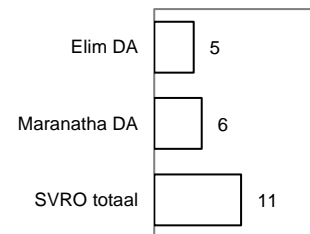
**4. Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?**



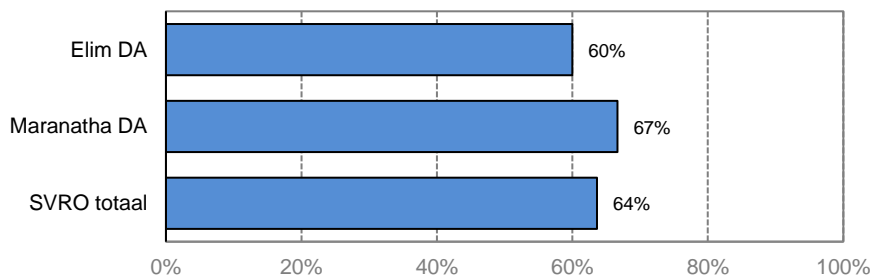
■ SVRO totaal (N = 11)



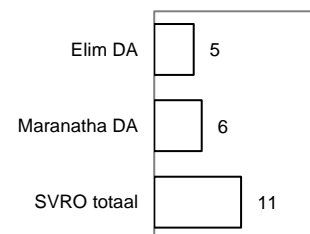
■ Gemiddelde



□ N in grafiek



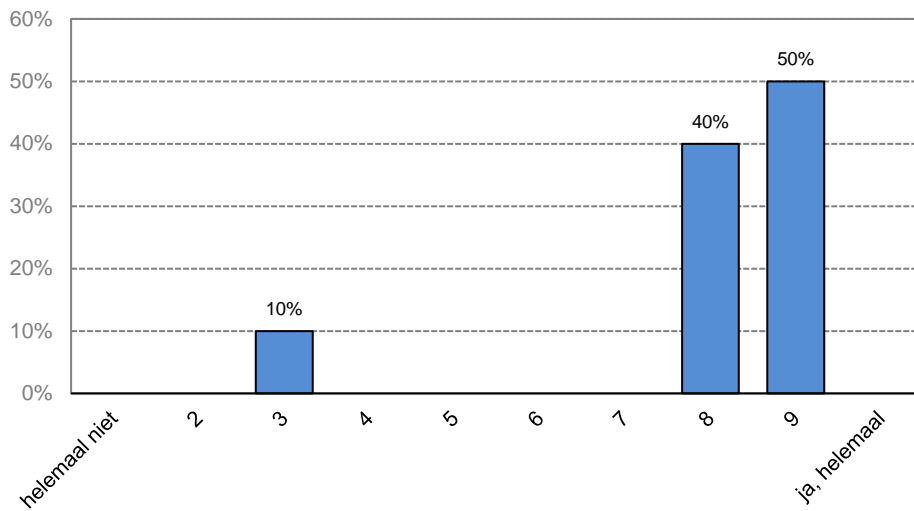
■ Top-3 box score



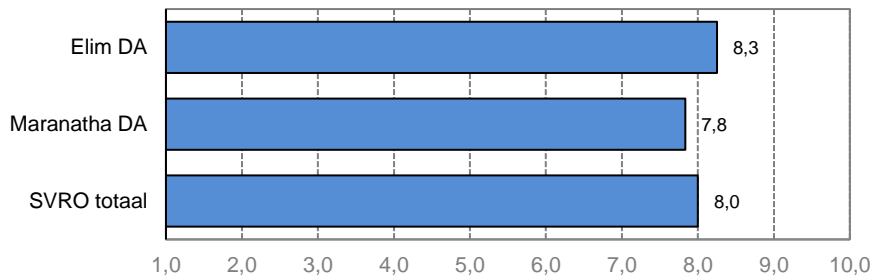
□ N in grafiek



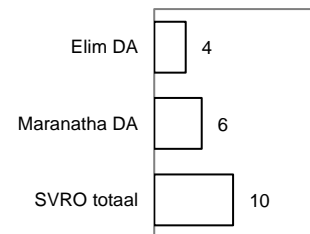
### 5. Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?



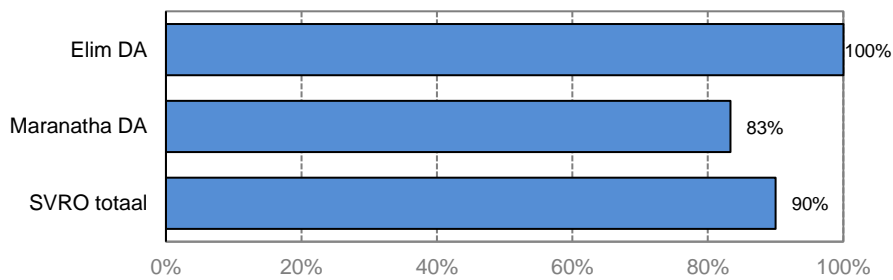
■ SVRO totaal (N = 10)



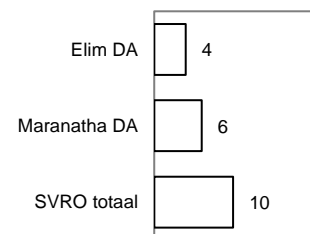
■ Gemiddelde



□ N in grafiek

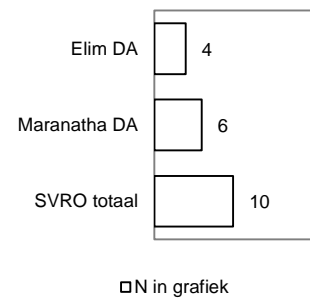
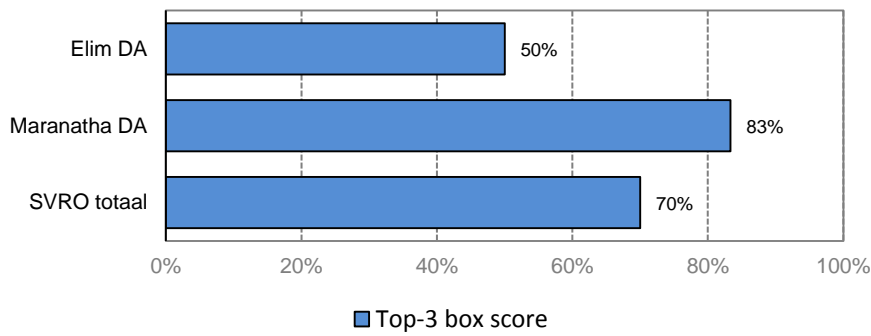
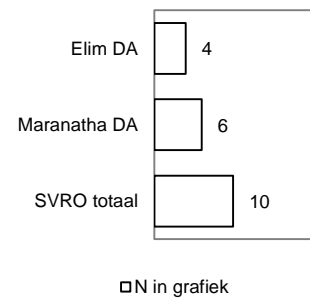
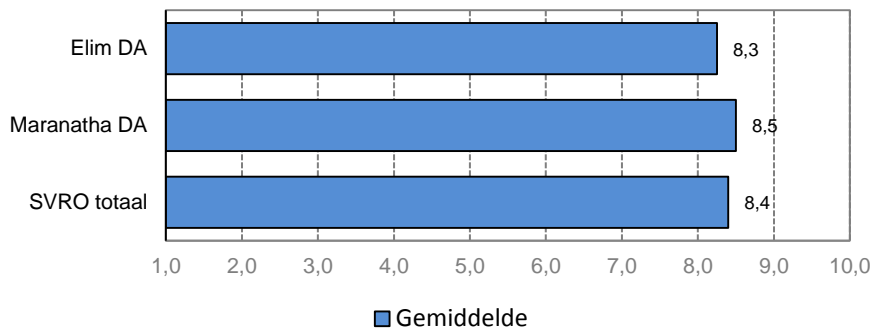
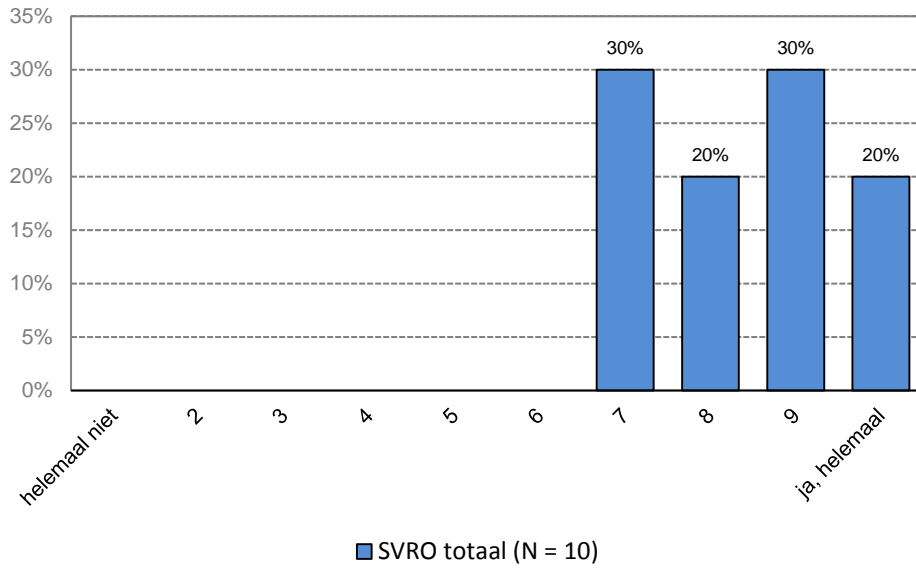


■ Top-3 box score

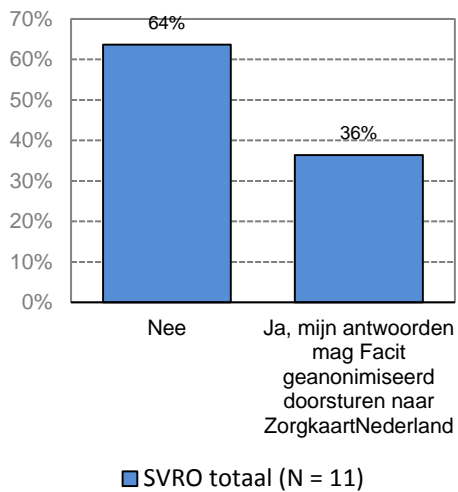


□ N in grafiek

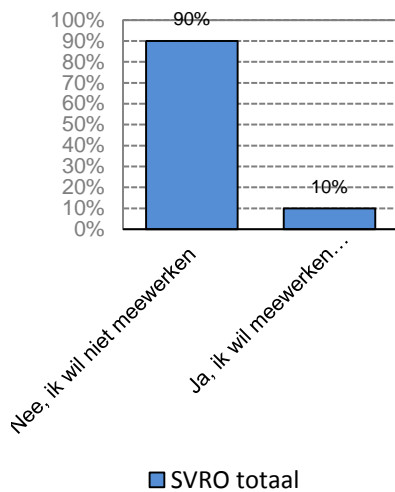
### 6. Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?



**7. Mogen uw antwoorden op de zojuist gestelde vragen geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?**

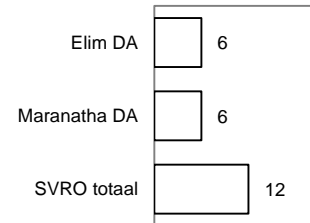
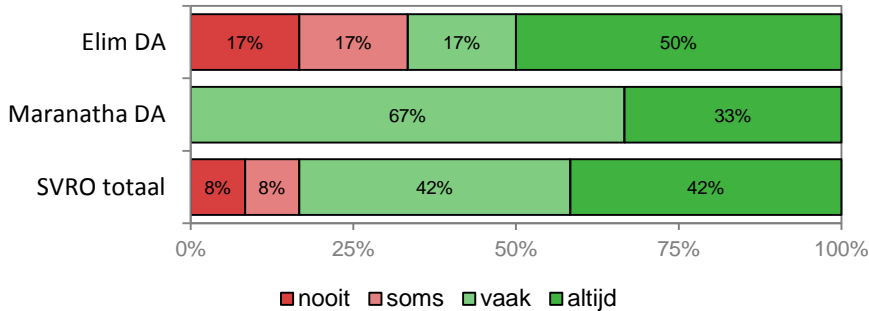


**8. Wilt u meewerken aan het Zorgpanel van Patiëntenfederatie Nederland en onderzoek van ZorgkaartNederland?**



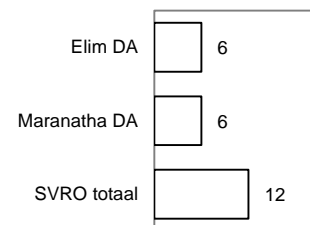
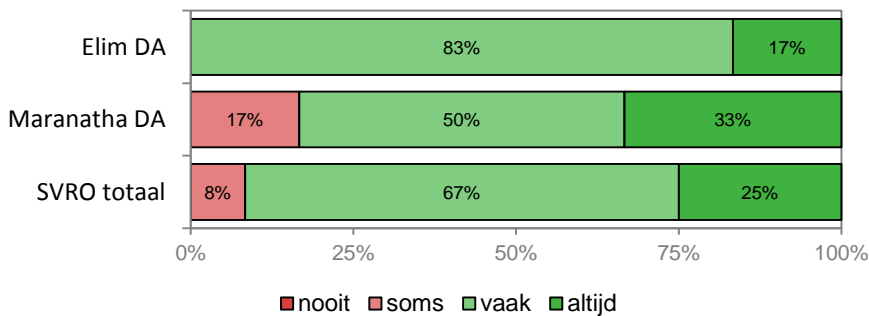
## 4. Uitkomsten PREZO vragen

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



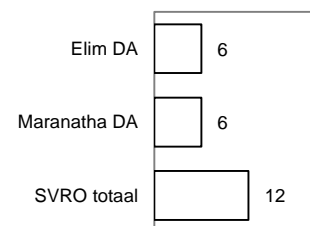
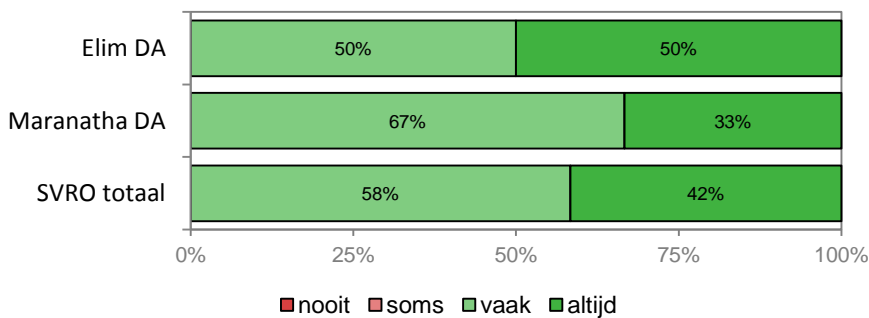
□ N in grafiek

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



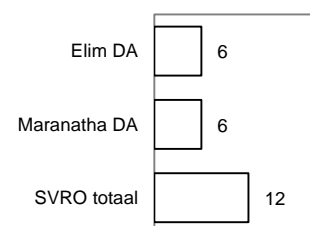
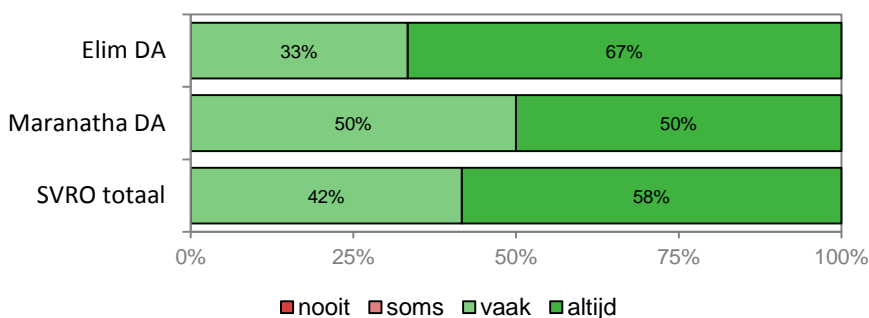
□ N in grafiek

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



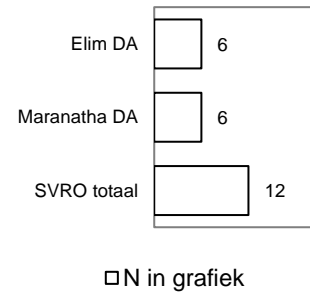
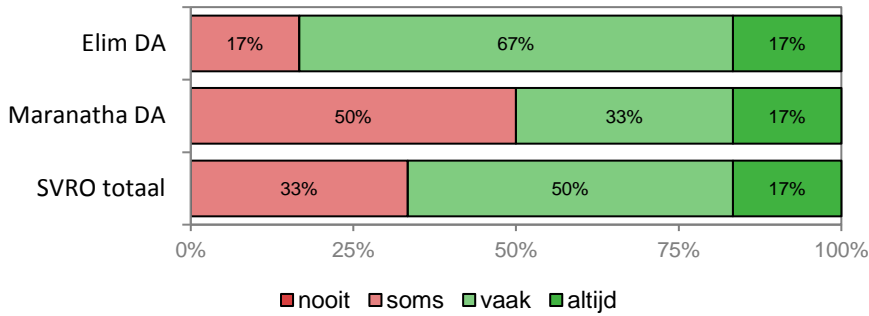
□ N in grafiek

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

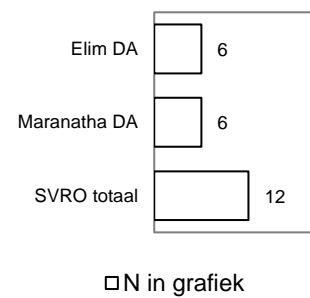
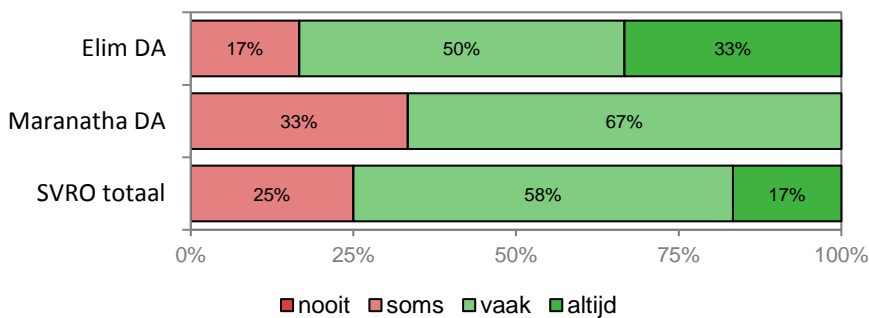


□ N in grafiek

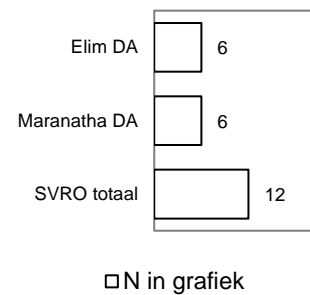
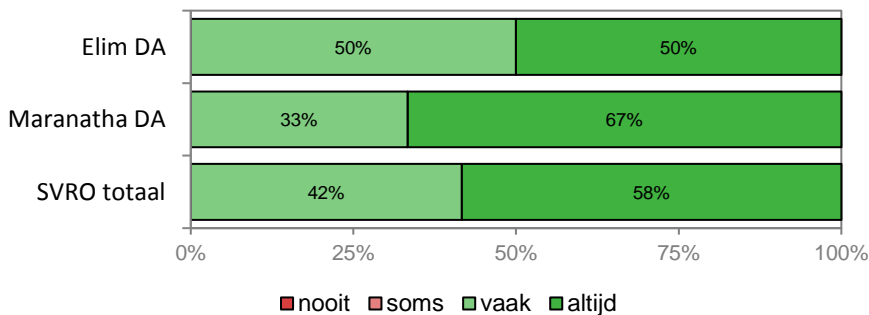
**5. Beslist u mee over de zorg en behandelingen die u krijgt?**



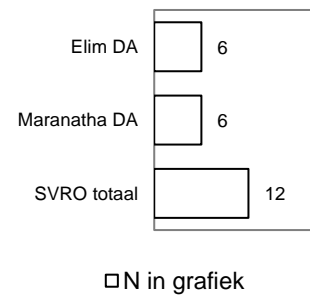
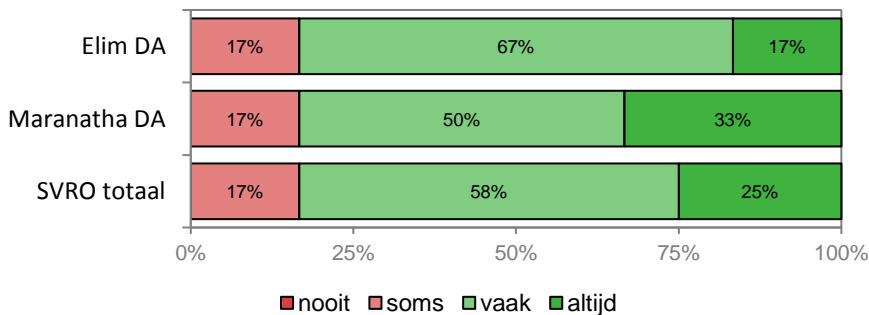
**6. Krijgt u van ons voldoende informatie over de zorg, behandeling, activiteiten en ondersteuning die wij kunnen bieden?**



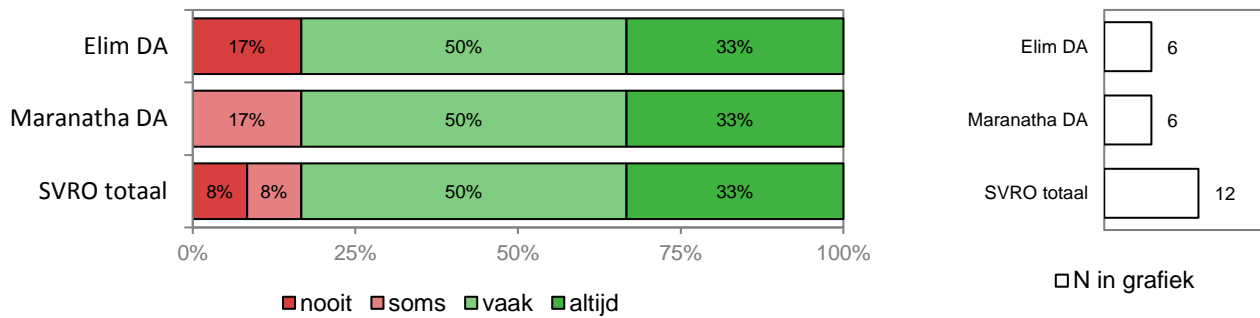
**7. Voelt u zich hier veilig?**



**8. Vindt u onze medewerkers deskundig?**



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



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

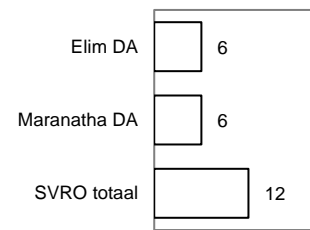
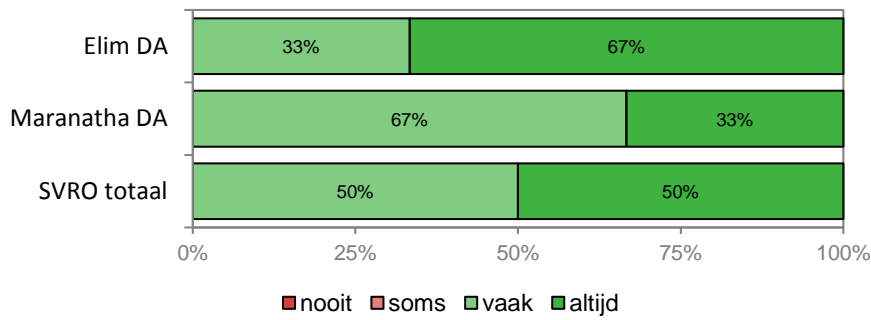
**Elim:**

- Dagopening, luisteren naar de kerktelefoon, voor lezen etc.
- Het geloof is aanwezig bij het eten. Er wordt voor het eten gebeden en er na gelezen uit de bijbel.
- Het geloof is voor mij erg belangrijk en vind het fijn dat ik hier met verzorgers over kan praten. Ik ben nu streng gereformeerd. Zo ben ik opgevoed.
- Lezen vaak uit een goed boek voor
- Respect in de situaties die zich voordoen en voor hun soms ook moeilijk zijn.
- Wandelen met haar en refereren aan haar beroep.
- We waarderen het zeer dat er zoveel aandacht is voor de identiteit, wat blijkt uit de meditatie op vrijdagmorgen de kerkdiensten op zondag en diverse andere dingen zoals samenzangmuziek op de Klaproos.
- Ze laten haar bijbellezen Er wordt gebeden/gedankt.

**Maranatha:**

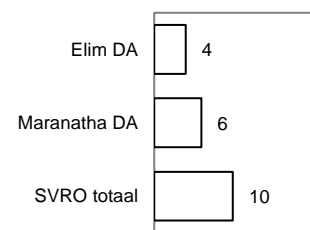
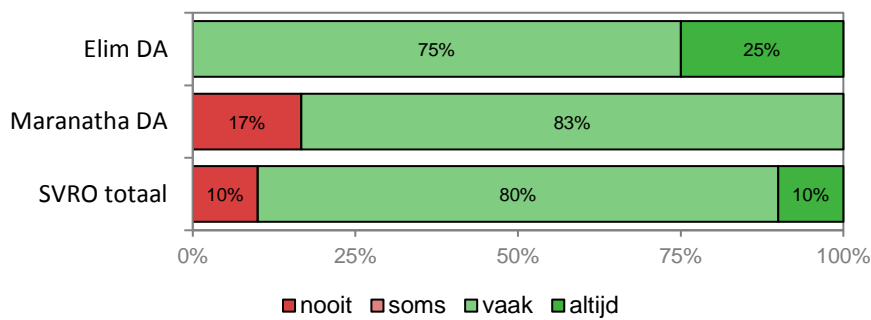
- De identiteit krijgt inhoud in de dagelijkse praktijk
- Dit blijkt mijn inziens alleen in dagopeningen/sluitingen, de zorg is zorg en heeft niets met reformatorisch te maken.
- Niet duidelijk. Tijdens activiteiten weet ik het niet.
- Tijdens de ziekte en overlijden van vader miste ik wel het e.e.a. Er was maar één iemand die met hen ging lezen en/of bidden. Waar bleef de rest?

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



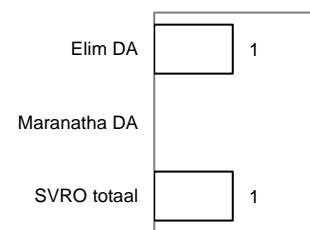
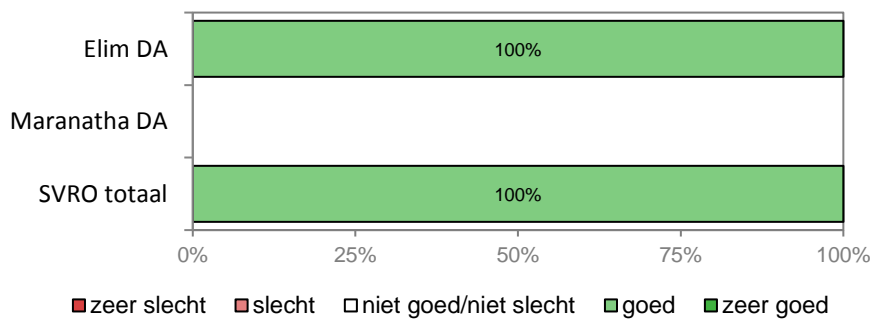
□ N in grafiek

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



□ N in grafiek

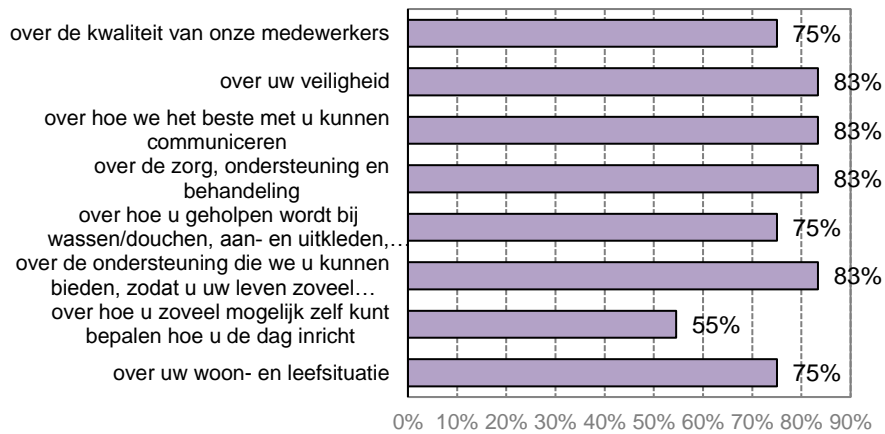
**13. Hoe heeft u dit interview ervaren?**



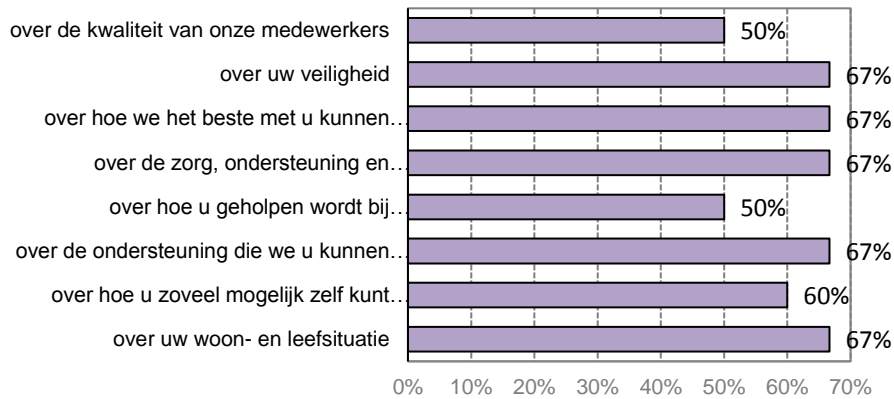
□ N in grafiek

### 14. Zijn er met u afspraken gemaakt over de onderstaande thema's?

#### SVRO totaal:



#### Maranatha:



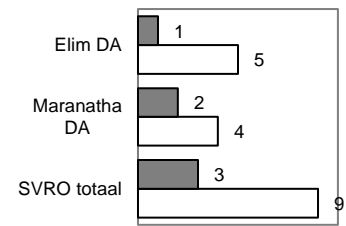
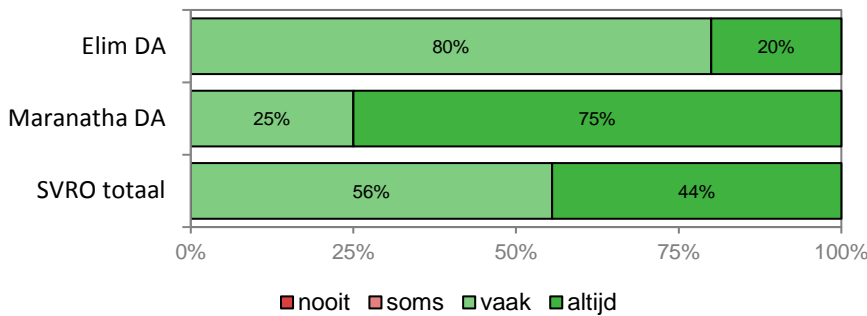
#### Elim:





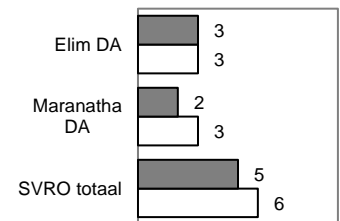
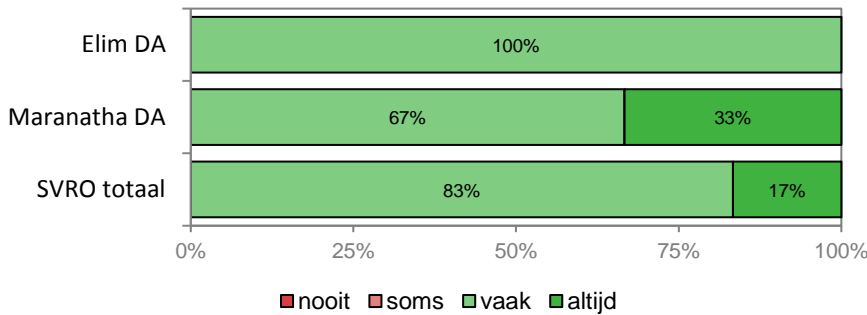
### 15. Worden gemaakte afspraken ook nagekomen?

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



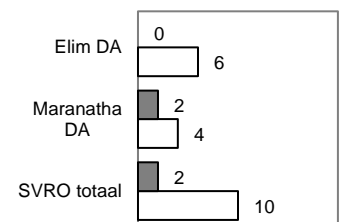
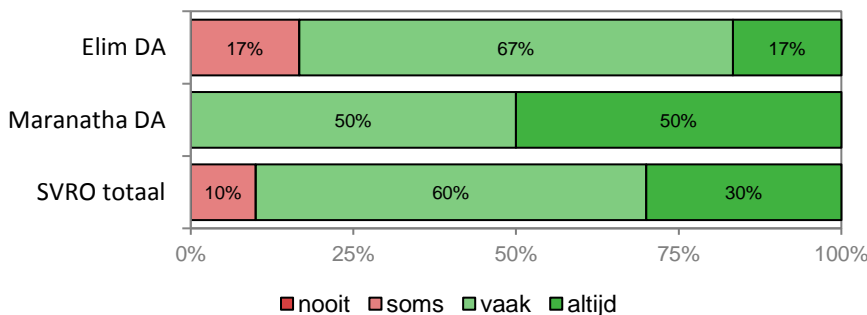
■ n.v.t. □ N in grafiek

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



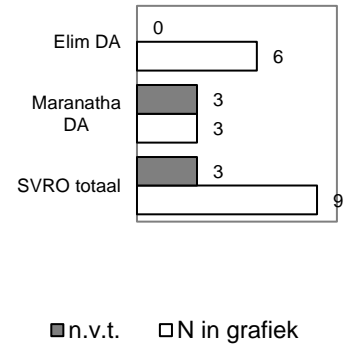
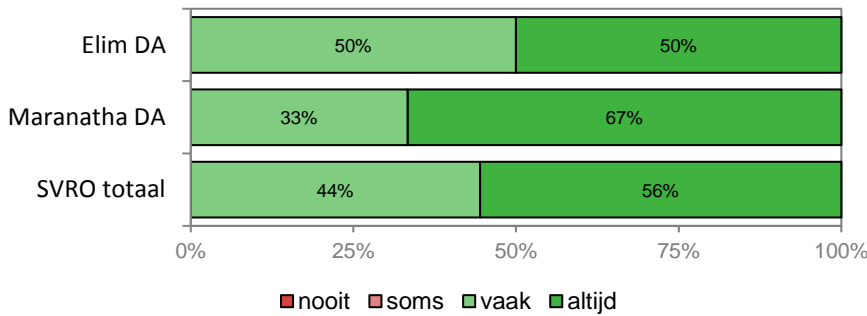
■ n.v.t. □ N in grafiek

#### 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?

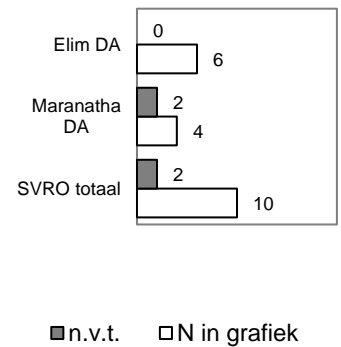
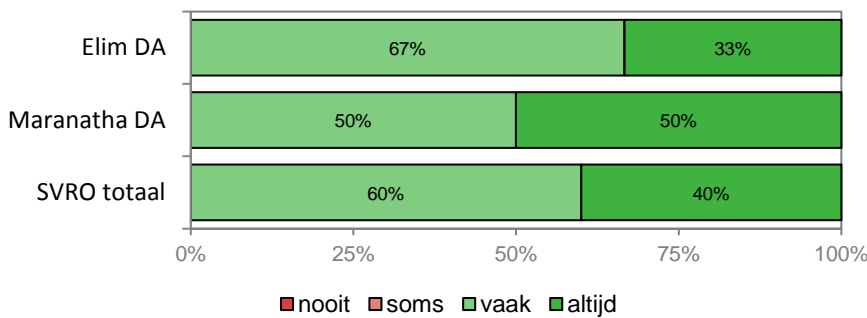


■ n.v.t. □ N in grafiek

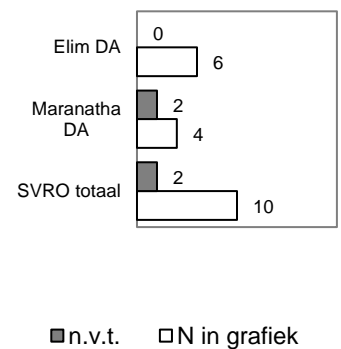
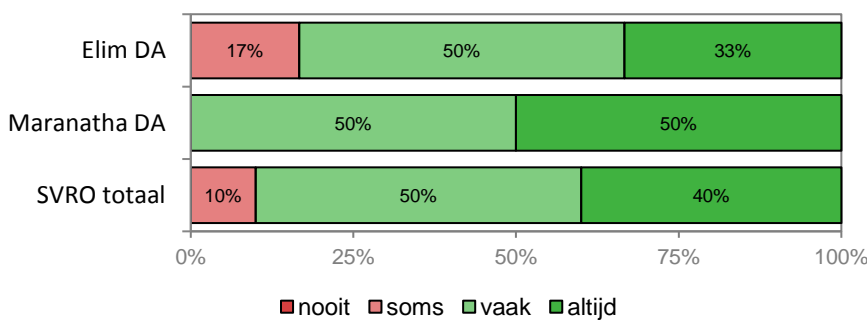
**d. Worden de afspraken nagekomen over hoe u geholpen wordt bij wassen/douchen, aan- en uitkleden, gebits- en nagelverzorging etc.?**



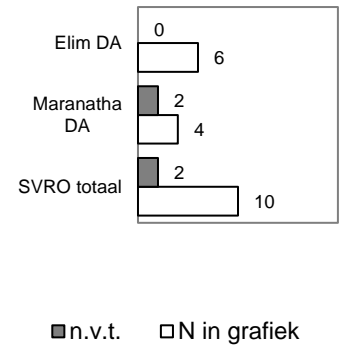
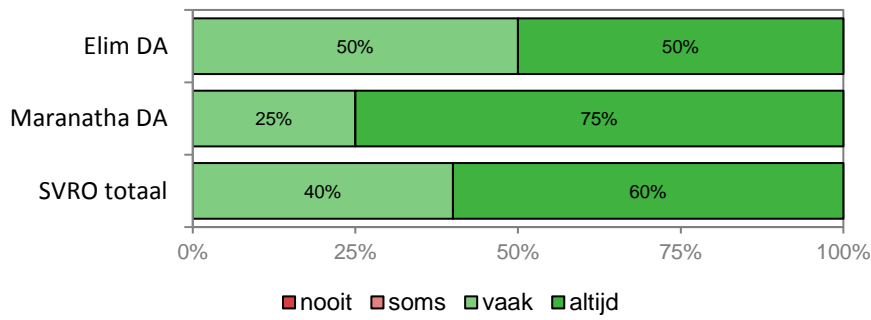
**e. Worden de afspraken over de zorg, ondersteuning en behandeling nagekomen?**



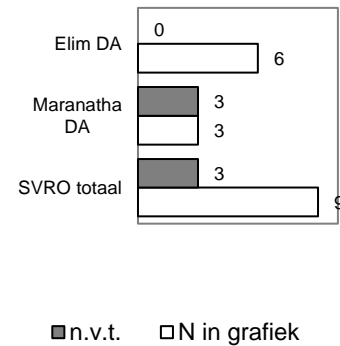
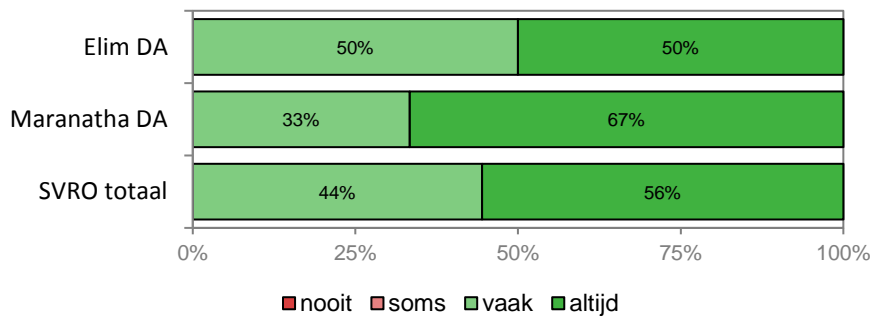
**f. Worden de afspraken nagekomen over hoe we het beste met u kunnen communiceren?**



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

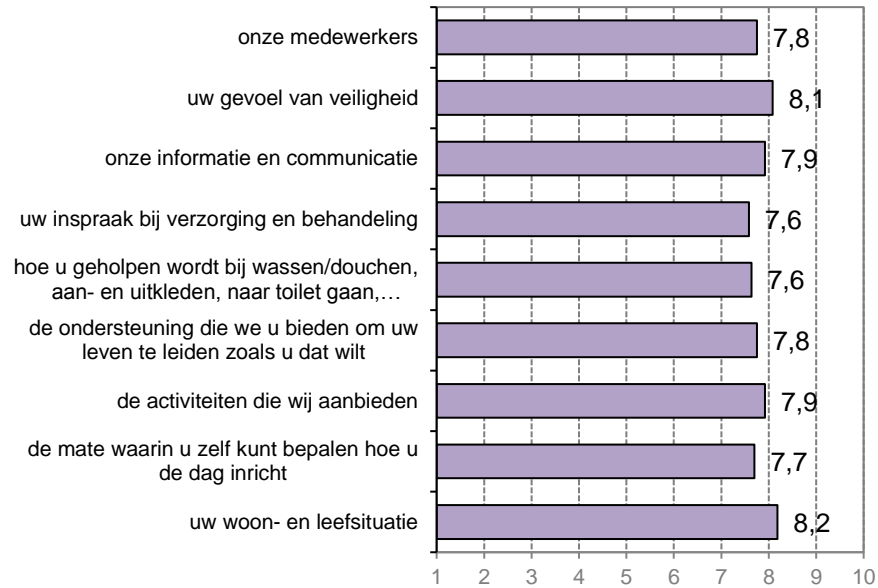


**h. Worden de afspraken over de kwaliteit van onze medewerkers nagekomen?**



**16. Welk cijfer geeft u voor de volgende thema's?**

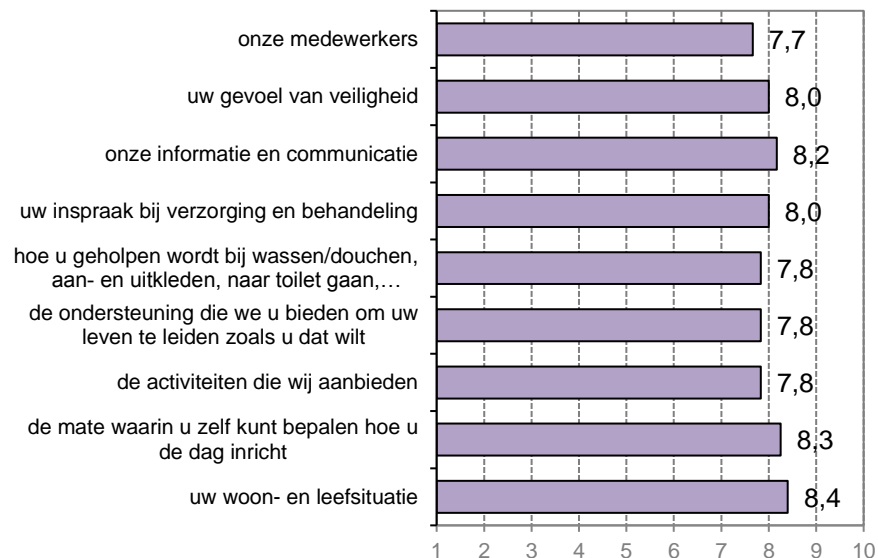
**SVRO totaal:**



**Maranatha:**



**Elim:**



**16. Wilt u verder nog iets op- of aanmerken?****Elim:**

- Het is hier goed alleen het eten is mindere kwaliteit. Pakjes soep. Vis is niet vers. Jammer dat ze hier niet meer koken. Het komt nu ergens anders vandaan.
- Het is hier niet af.
- Er is te weinig personeel.
- Weinig tijd voor een praatje.
- Ik moet hier nog weinig.

**Maranatha:**

*Geen aanvullende opmerkingen gemaakt*

## 5. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers

### 1. Zou u Elim/Maranatha aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?

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

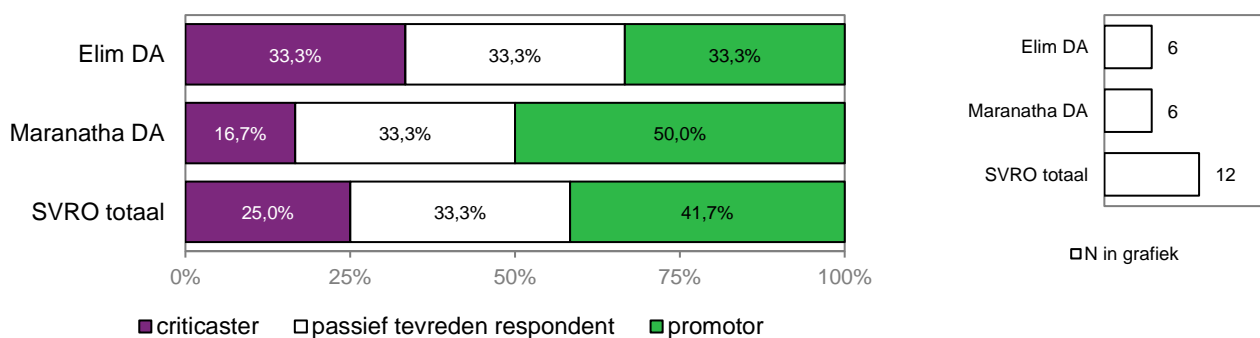
	SVRO totaal	Maranatha	Elim
<b>0 zeer waarschijnlijk niet</b>	0	0	0
<b>1</b>	1	1	0
<b>2</b>	0	0	0
<b>3</b>	0	0	0
<b>4</b>	1	0	1
<b>5</b>	0	0	0
<b>6</b>	1	0	1
<b>7</b>	1	1	0
<b>8</b>	3	1	2
<b>9</b>	3	3	0
<b>10 zeer waarschijnlijk wel</b>	2	0	2
niet ingevuld	0	0	0
N in grafiek	12	6	6

In percentages weergegeven:

	SVRO totaal	Maranatha	Elim
<b>0 zeer waarschijnlijk niet</b>	0%	0%	0%
<b>1</b>	8%	17%	0%
<b>2</b>	0%	0%	0%
<b>3</b>	0%	0%	0%
<b>4</b>	8%	0%	17%
<b>5</b>	0%	0%	0%
<b>6</b>	8%	0%	17%
<b>7</b>	8%	17%	0%
<b>8</b>	25%	17%	33%
<b>9</b>	25%	50%	0%
<b>10 zeer waarschijnlijk wel</b>	17%	0%	33%

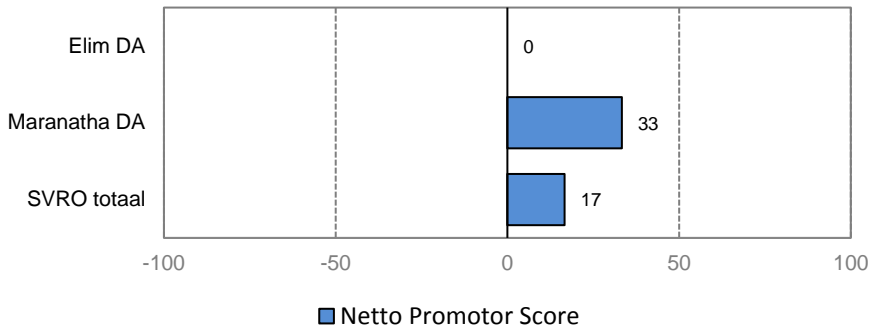
### NPS

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'.

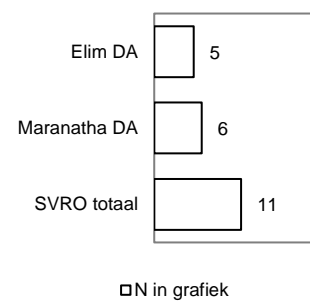
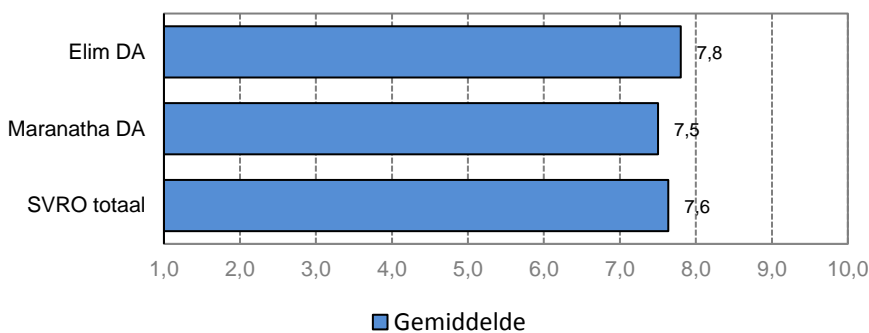
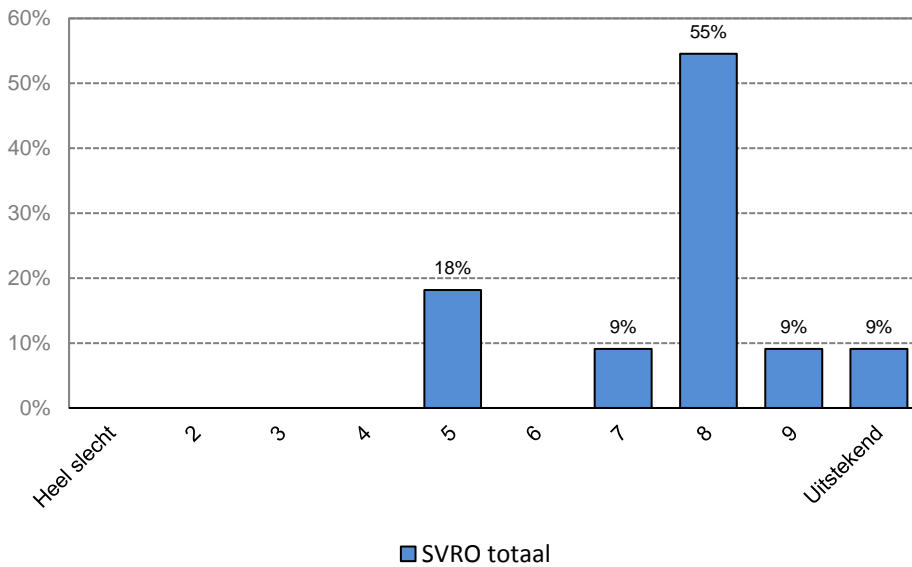


**Netto Promotor Score**

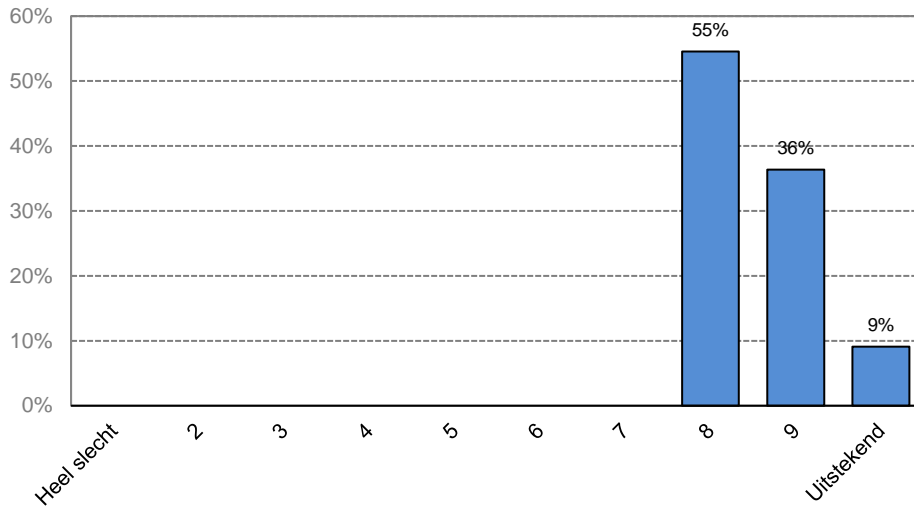
De Netto Promotor Score, het percentage cliënten dat een 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag - het percentage cliënten dat een 0 t/m 6 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



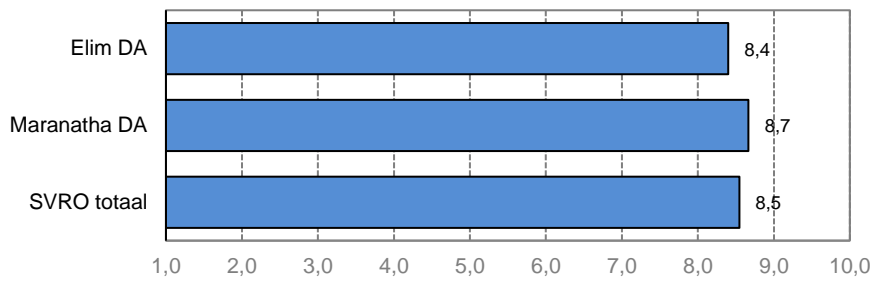
**2. Kunt u een rapportcijfer geven voor de organisatie van Elim Maranatha?**



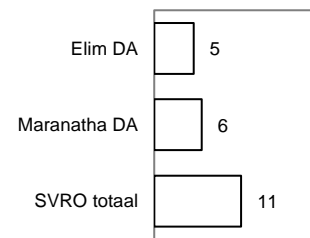
### 3. Kunt u een rapportcijfer geven voor de medewerkers van Elim en Maranatha?



■ SVRO totaal



■ Gemiddelde



□ DN in grafiek



## 6. Conclusies

### Afspraken

Aan de cliënten is gevraagd of het maken van een afspraak goed verliep en of de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid nakomt. 70% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger. De meeste cliënten geven hiervoor een 9. De laagste waardering is een 7, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,6.

### Verpleging

Voor de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling geven de meeste cliënten een 9. De laagste waardering is een 5, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,2. 73% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

### Omgang medewerkers

Op de vraag of medewerkers de cliënten met aandacht behandelen en op een goede manier met cliënten omgaan, geven de meeste cliënten een 9. De laagste waardering is een 1, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 7,5. 73% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

### Kwaliteit van leven

Als aan cliënten gevraagd wordt of de zorg aansluit op wat de cliënt belangrijk vindt en past bij de manier waarop de cliënt wil leven, dan geven de meeste cliënten een 9. De laagst gegeven waardering voor dit thema is een 3, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,0. 64% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

### Luisteren

90% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de cliënt gezien en gehoord wordt en of er passend gereageerd wordt op vragen en verzoeken. De meeste cliënten geven een 9. De laagste waardering voor dit thema is een 3, de hoogste waardering een 9 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,0.

### Accommodatie

Het gebouw, de voorzieningen en de omgeving worden het vaakst gewaardeerd met een 7. De hoogste waardering is een 10, de laagste waardering is een 7 en het gemiddelde cijfer is een 8,4. 70% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

### PREZO vragen

84% van de geraadpleegde cliënten geeft aan prettig te wonen en leven bij Elim of Maranatha en alle geraadpleegde cliënten ervaren dat voldoende gerespecteerd wordt hoe zij hun leven willen leiden.. 92% is tevreden over de daginvulling.

Alle geraadpleegde cliënten ervaren voldoende aandacht voor het lichamelijk welbevinden en geven aan dat zorgmedewerkers aandacht hebben voor het schoonhouden van hun lichaam en ervoor zorgen dat cliënten hun kleding dragen zoals zij dat willen.

75% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat ze voldoende informatie krijgen over zorg, behandeling, activiteiten en ondersteuning. 67% beslist mee over zorg en behandeling.

Alle geraadpleegde cliënten voelt zich veilig in Elim of Maranatha en 83% vindt de medewerkers deskundig. 84% van de geraadpleegde cliënten meent dat de zorgverleners hun levensverhaal en hun omstandigheden kennen en daar in het dagelijks leven rekening mee houden.

Desgevraagd geeft 90% van de geraadpleegde cliënten aan dat ze ervaren dat ze op basis van hun eigen wensen en die van hun naasten hun deelname aan de verzorging kunnen invullen.

### **NPS-vraag**

Als de geraadpleegde cliënten gevraagd wordt of ze Elim/Maranatha zouden aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten en daar een cijfer aan te geven, geeft 25% een zes of lager en toont zich daarmee een criticaster. 33% geeft een 7 of een 8 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (42%) geven een 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

### **Rapportcijfers**

Gevraagd naar een rapportcijfer voor de organisatie geven de meeste cliënten een 8. Het hoogste cijfer is een 10, het laagste cijfer is een 5. Gemiddeld krijgt de organisatie van Elim een 7,8 en die van Maranatha een 7,5. Voor SVRO als totaal komt het gemiddelde cijfer dan uit op een 7,6.

Ook is gevraagd naar een rapportcijfer voor de medewerkers van Elim en Maranatha. Ook dan geven de meeste cliënten een 8. Dit is tevens ook het laagste cijfer. Het hoogste cijfer is een 10. Gemiddeld krijgen de medewerkers van Elim een 8,4 en die van Maranatha een 8,7. Voor SVRO als totaal komt het gemiddelde cijfer dan uit op een 8,5.

## Bijlage 1 Complimenten en verbeterpunten Elim

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' voor Elim gerubriceerd weergegeven.

### 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?'

#### *Eigen regie*

- Ze laten je best vrij. Ik kan zelf bepalen hoe laat ik naar bed ga.

#### *Omgang medewerkers en bejegening*

- Ouder personeel snappen mij beter dan jong personeel.
- Wij zijn tevreden over 't personeel, de meeste kennen we. Vooral de langer lopende op de Olijfboom, zijn lieve, meelevende zusters en zijn goed voor onze vader.
- Ze zijn erg goed voor ons hier.

#### *Verzorging*

- Het meest tevreden over Principe en verzorging.

### 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?'

#### *Accommodatie*

- Het minst leuk vind ik dat ik het moeilijk vind om hier te wennen.

#### *Corona*

- Voor de coronatijd was alles anders.... gingen we wekelijks pa zijn kamer schoonmaken, even praatje hier, praatje daar, koffie op de klaproos en voelde we ons thuis op Elim, 'n thuis voor m'n pa. Hoe de situatie nu is, is voor een ieder triest en wordt niemand blij van, ook de oudjes lijden daar onder.

#### *Maaltijden*

- Het eten vind ik niet zo goed; de vis is oud en de soep komt volgens mij uit pakjes . Het zou leuker zijn als ze hier zelf gingen koken.

#### *Omgang medewerkers en bejegening*

- Moeilijk te zeggen. De naaste laat zich moeilijk iets gezeggen. Wil bijvoorbeeld bepaalde dingen niet, dan krijgen ze het ook niet voor elkaar. Dan zouden ze het met een kwinkslag, een lach wél iets meer bereiken.

#### *Personele inzet*

- Maar wat ik ook zie, dat er veel personeel vertrekt, waarom? Wat ik vaak hoor, ik ga echt niet bij Elim werken, vreselijk... bij Nebo hoor je dat niet (daar ken ik ook verschillende personeelsleden) Waarom zou dat toch zijn?... Mag ik zeggen wat ik zie en wat mijn oren te horen hebben gekregen, er wordt te weinig geluisterd naar het personeel, ze worden te weinig gewaardeerd? Is het nooit genoeg? Wordt er voldoende gecoacht, feedback gegeven? Waardering gegeven en uitgesproken? De rotten in het vak, willen voor de oudjes niet weg, die kunnen we niet in de steek laten! Werk aan en werf nieuw personeel, waar je samen ga voor de bewoners van Elim,

hun een fijn thuis te geven in hun laatste levensfase. Zonder bewoners geen Elim, zonder personeel geen thuis voor hen.

## Bijlage 2 Complimenten en verbeterpunten Maranatha

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' voor Maranatha gerubriceerd weergegeven.

### 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?'

#### *Accommodatie*

- Het meest tevreden over de woning.

#### *Maaltijden*

- Alles wordt goed geregeld en omdat ze naar de Kuijhook gaat, vindt ze het eten prima.

#### *Omgang medewerkers en bejegening*

- Moeder bezoekt de dagbesteding. De trouw en betrokkenheid van de medewerkers, de liefde tot de bewoners is groot en respectvol.

### 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?'

#### *Activiteiten*

- Ik mis een stukje inventiviteit en creativiteit. Er komen veel dezelfde activiteiten terug waarbij denk ik meer gebruik gemaakt kan worden van de vaardigheden van de cliënten zelf. Overnemen van zaken die cliënten nog zelf kunnen is lief en goed bedoeld, maar hierdoor worden cliënten niet gestimuleerd.

#### *Maaltijden*

- Alleen als het eten van de keuken komt, is het een stuk minder.

#### *Overleg*

- Ik mis vanuit de dagbesteding het overleg en afstemming met de familie en in de rapportage.

#### *Verzorging*

- Ontevreden over de zorg, het moet gaan zoals hun het willen en er wordt niet uit gegaan zoals de bewoner het wenst. Want zo doen wij het.