

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## Vertegenwoordigersraadpleging

Elim en Maranatha 2021



---

## **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. Vertegenwoordigersraadpleging.....	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.....	5
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 vertegenwoordigers 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.....	32
6. Conclusies.....	36
Bijlage 1 Complimenten en verbeterpunten Elim .....	38
Bijlage 2 Complimenten en verbeterpunten Maranatha .....	39

## Inleiding

Facit heeft voor Elim en Maranatha in het najaar van 2021 een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder vertegenwoordigers van PG-cliënten van Elim en Maranatha. Voor u ligt de rapportage van deze raadpleging.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de raadpleging. 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 ZorgkaartNederlandvragen 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. Vertegenwoordigersraadpleging

### 1.1 Doelgroep

De doelgroep van deze raadpleging wordt gevormd door vertegenwoordigers van PG-cliënten van Elim en Maranatha. De vragenlijst richt zich op de ervaringen van vertegenwoordigers met de zorg die hun naaste ontvangt in Elim en Maranatha.

### 1.2 Steekproeftrekking

Elim en Maranatha hebben voorafgaand aan de raadpleging een lijst gemaakt met vertegenwoordigers 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 uitnodigingbrief tot deelname aan deze cliëntenraadpleging zijn het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

### 1.4 Vragenlijst

De raadpleging 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 de geraadpleegde vertegenwoordigers ook gevraagd hoe ze deze wijze van cliëntervaringen verzamelen ervaren.

### 1.5 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland

De antwoorden op de ZorgkaartNederland-vragen worden, mits vertegenwoordigers daarmee ingestemd hebben, mits ze voldoende vragen ingevuld hebben en mits ze contactgegevens verstrekt hebben waarmee ZorgkaartNederland hun waardering eventueel kan verifiëren, door Facit aangeleverd bij ZorgkaartNederland, zodat ze ook daar gepubliceerd kunnen worden.

### 1.6 Dataverzameling

Dataverzameling vond plaats middels telefonische interviews. Voorafgaand aan de interviews is aan alle te raadplegen vertegenwoordigers een vooraankondiging verzonden, waarin stond dat ze gebeld zouden kunnen worden door een Facit-interviewer.

De telefonische interviews hebben plaatsgevonden in de maanden september en oktober 2021.

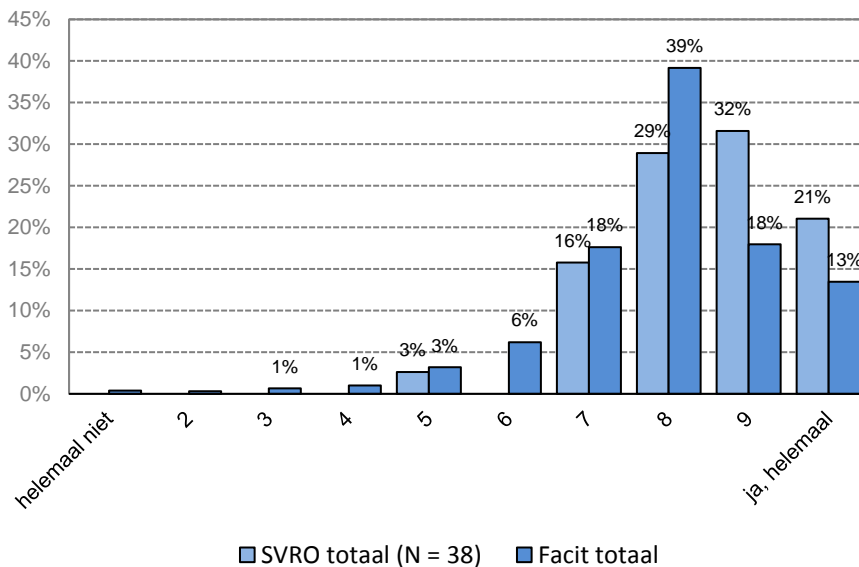
### 1.7 Respons

39 vertegenwoordigers hebben uiteindelijk meegewerkt aan deze raadpleging: 3 uit Elim en 36 uit Maranatha.

### 1.8 Leeswijzer

Alle antwoorden van de geraadpleegde vertegenwoordigers, 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.

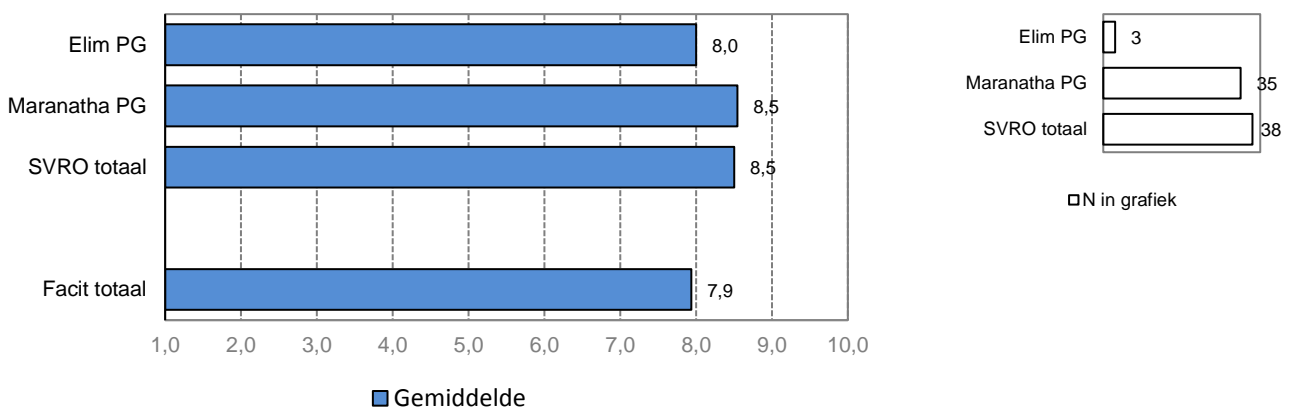
De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



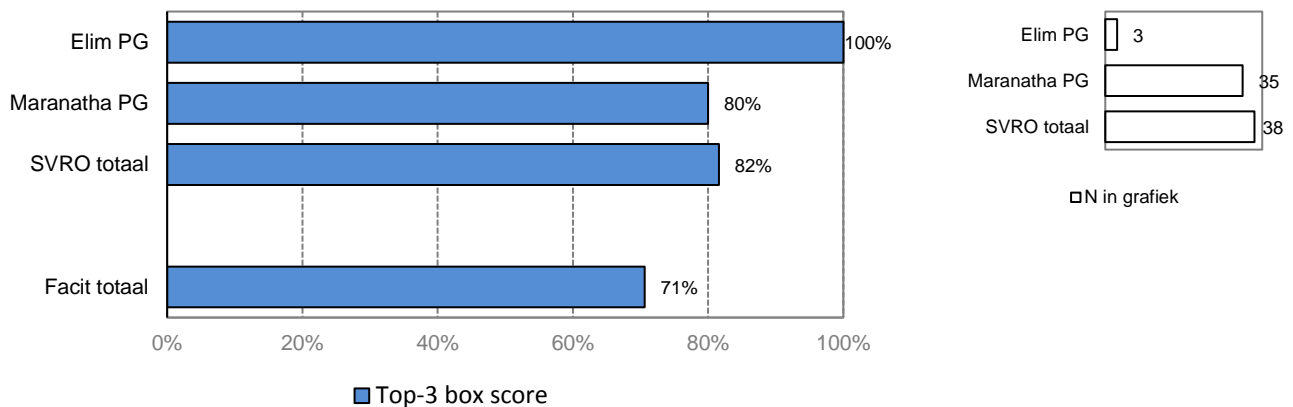
Boven de staven staat het percentage vertegenwoordigers dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Onder de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel vertegenwoordigers 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 vertegenwoordigers 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

Als spiegelinformatie is in alle grafieken voor de ZorgkaartNederland vragen ook een Facit totaal weergegeven. Dit Facit totaal bestaat uit de antwoorden van 2.917 vertegenwoordigers van de raadplegingen die door Facit in 2020 zijn geraadpleegd.

## 2. Samenvatting

### 2.1 Inleiding

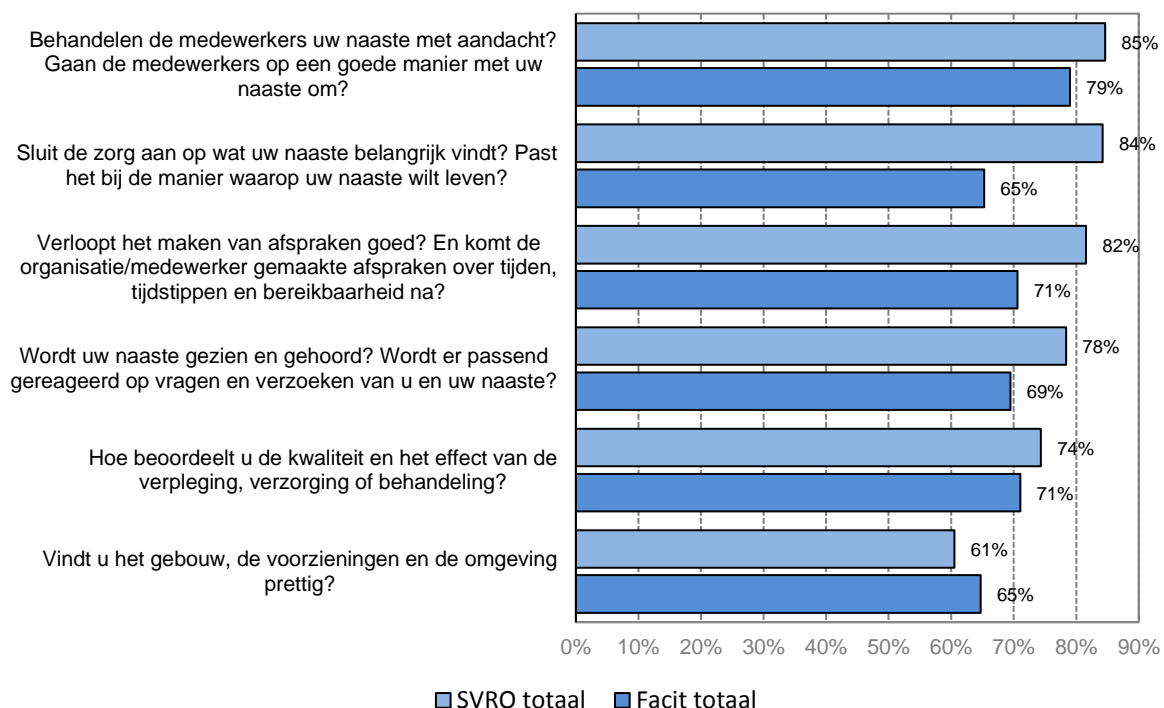
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd. Voor de ZorgkaartNederland-vragen gebeurt dat in paragraaf 2.2 en 2.3 in de vorm van Top-3 Box scores. Een Top-3 Box score is het percentage vertegenwoordigers dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën 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 vertegenwoordigers 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 vertegenwoordigers uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel vertegenwoordigers géén positieve ervaringen hebben.

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

Vertegenwoordigers 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 vertegenwoordigers een 8 of hoger heeft gegeven:



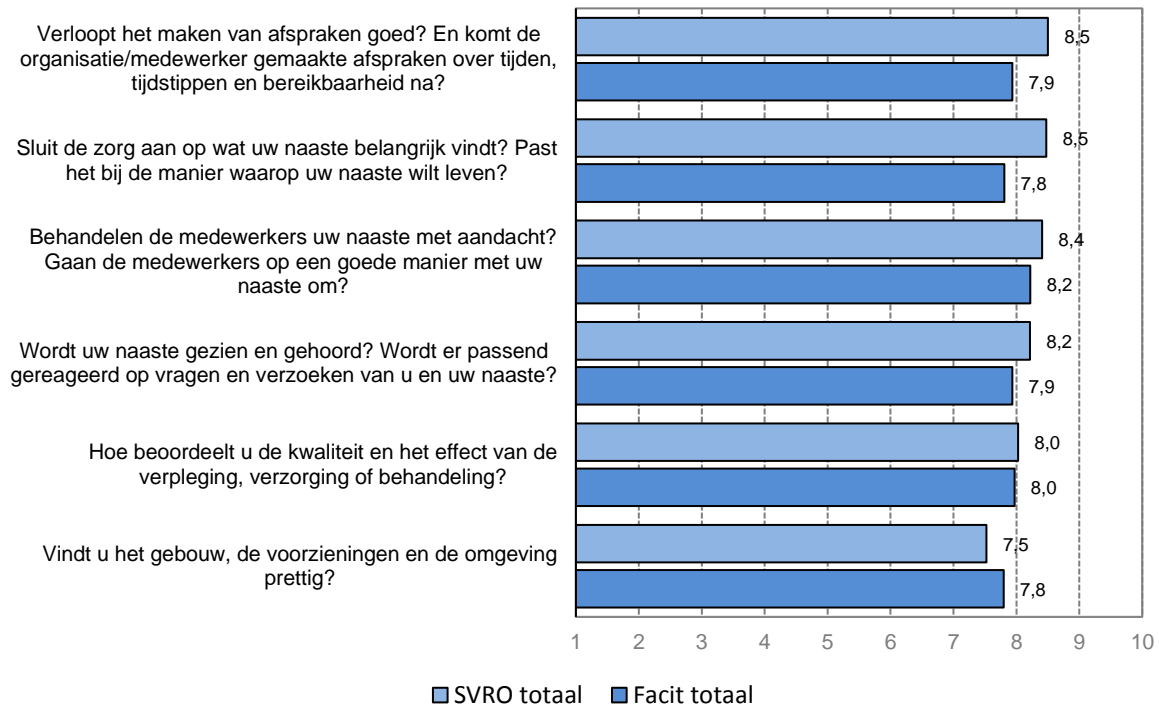
De vraag waarop de meeste vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven is de vraag of de medewerkers hun naaste met aandacht behandelen. 85% van de geraadpleegde vertegenwoordigers scoort als antwoord op deze vraag een 8 of hoger.



De vraag waarop de minste vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag naar het gebouw, de voorzieningen en de omgeving. Op deze vraag geeft 61% een 8 of hoger.

### 2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen ZorgkaartNederland

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



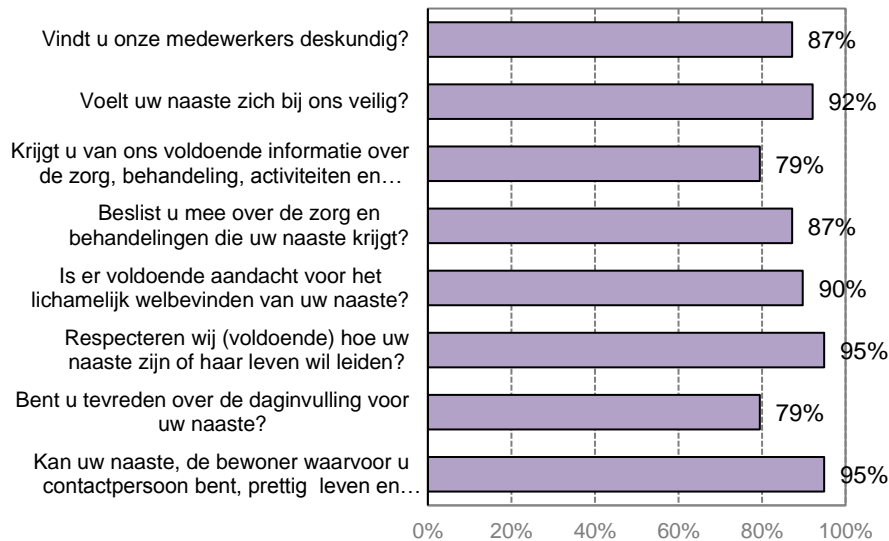
De vraag waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag of het maken van afspraken goed verloopt en of gemaakte afspraken worden nagekomen én de vraag of de zorg aansluit bij wat cliënten belangrijk vinden. Het gemiddelde cijfer op deze twee vragen komt uit op een 8,5.

De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, blijkt de vraag te zijn naar het gebouw, de voorzieningen en de omgeving. Deze worden gemiddeld gewaardeerd met een 7.5

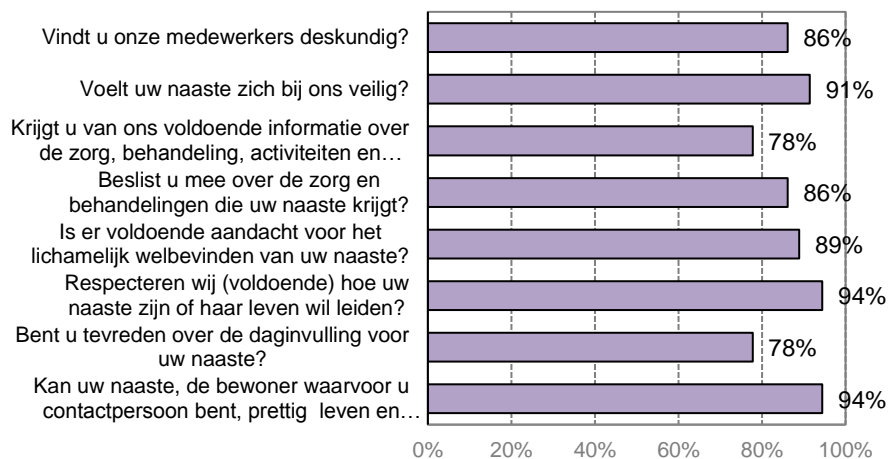
## 2.4 Percentage positieve antwoorden op de PREZO-vragen

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

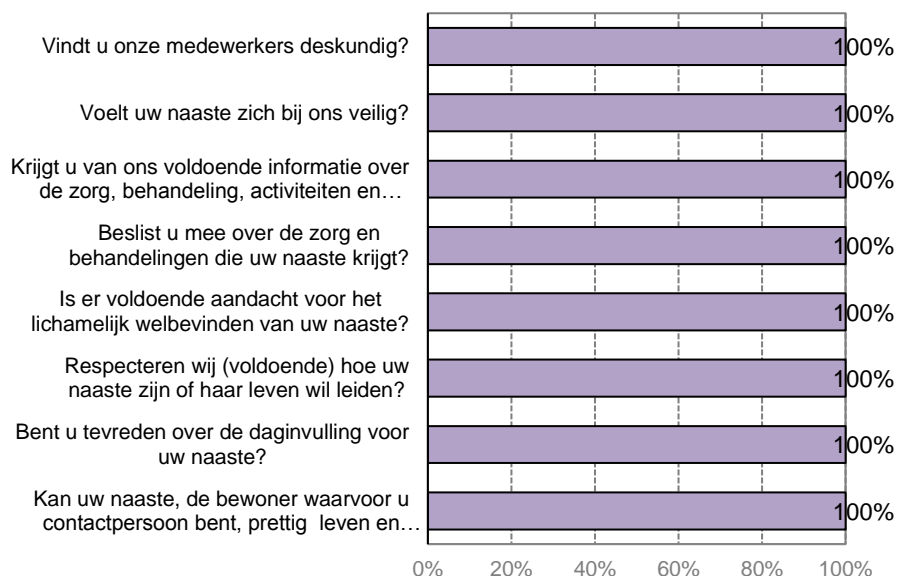
### SVRO totaal:



### Maranatha:



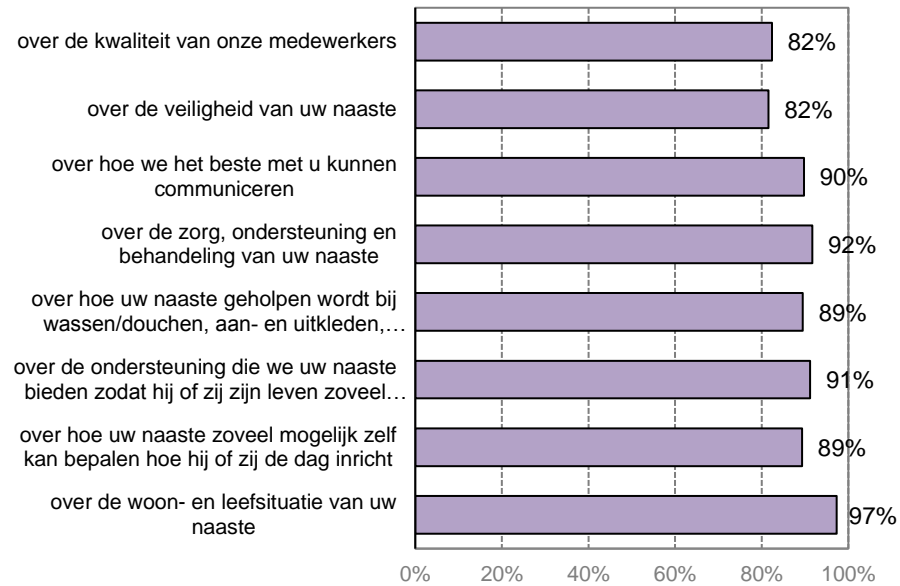
### Elim:



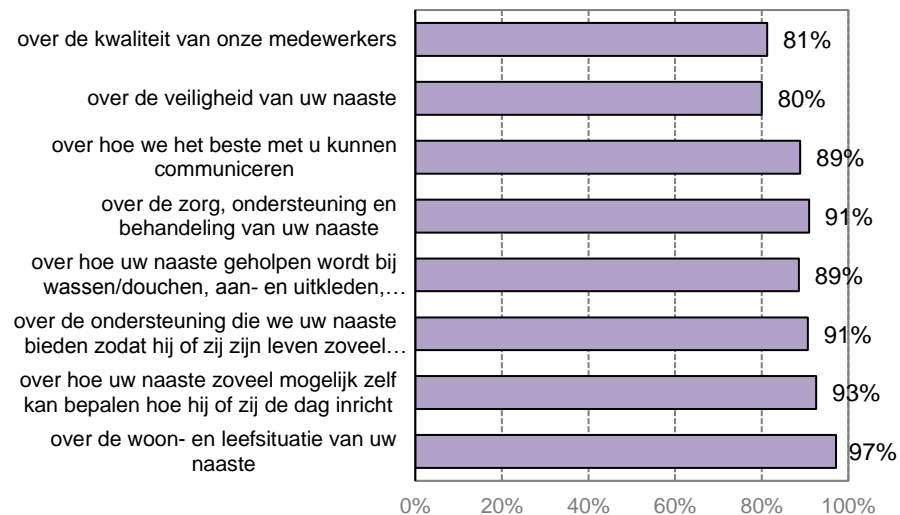
## 2.5 Percentage vertegenwoordigers dat ervaart dat afspraken worden nagekomen

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

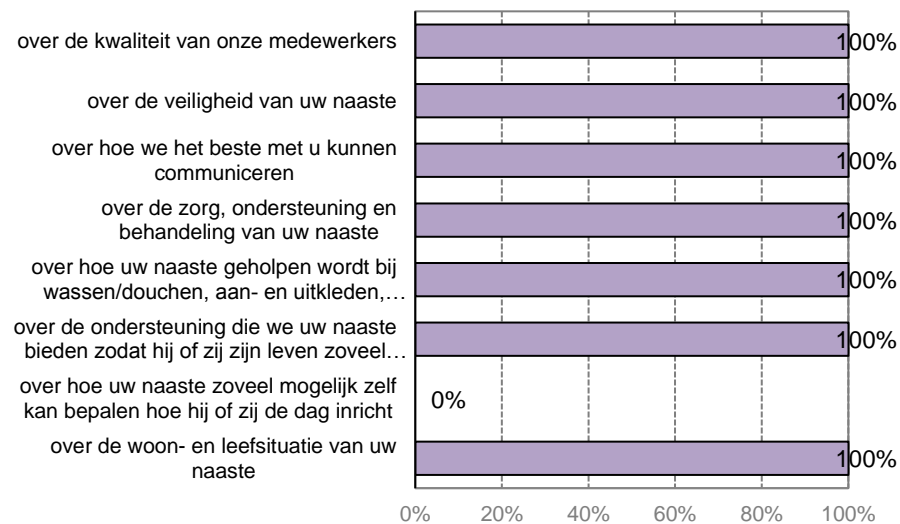
### SVRO totaal:



### Maranatha:



### Elim:



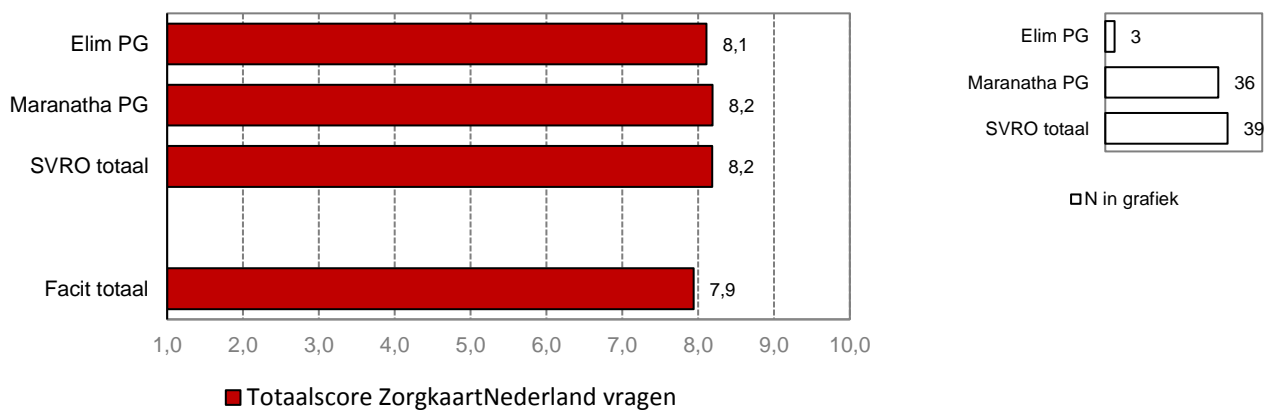
## 2.6 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

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 raadpleging is de totaalscore als volgt:



Niet alle waarderingen die vertegenwoordigers in deze raadpleging gegeven hebben, kunnen door Facit bij ZorgkaartNederland aangeleverd worden. Dit kan alleen als de vertegenwoordigers voldoende vragen hebben beantwoord, met publicatie hebben ingestemd en hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

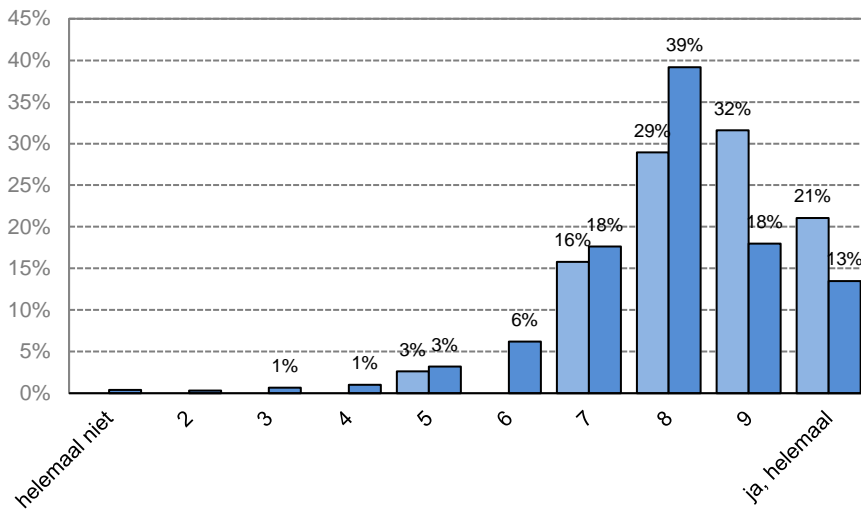


De waarderingen die vanuit deze raadpleging naar ZorgkaartNederland doorgezet worden, zijn te herkennen aan het groene label 'geverifieerd'.

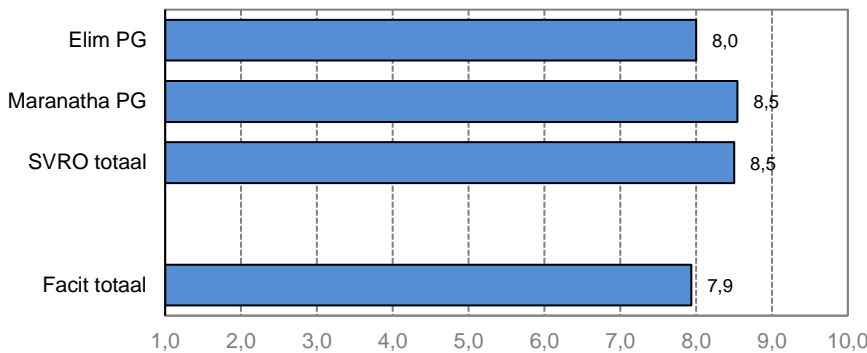
De [actuele totaalscore voor Elim en Maranatha op ZorgkaartNederland](#) wordt berekend over de afgelopen vier jaar, inclusief de huidige lopende maand. Waarderingen ouder dan vier jaar blijven wel te lezen, alleen komt er bij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze tellen niet meer mee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

### 3. Uitkomsten ZorgkaartNederland vragen

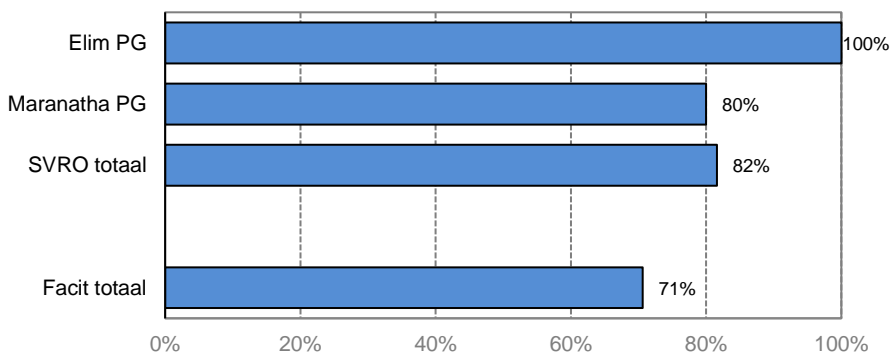
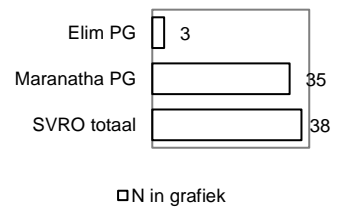
#### 1. Verloopt het maken van afspraken goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?



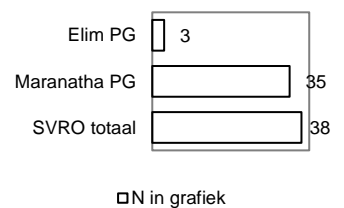
■ SVRO totaal (N = 38) ■ Facit totaal



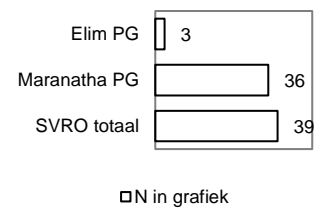
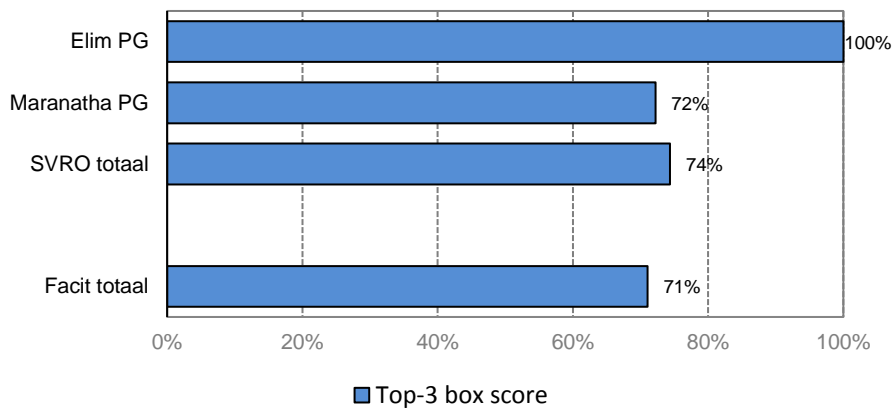
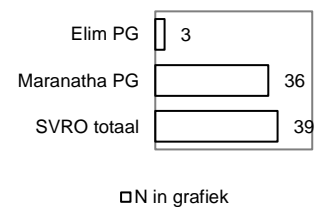
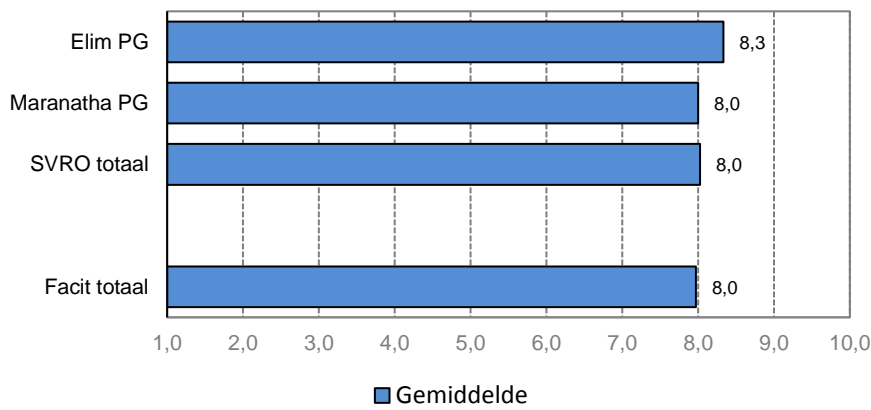
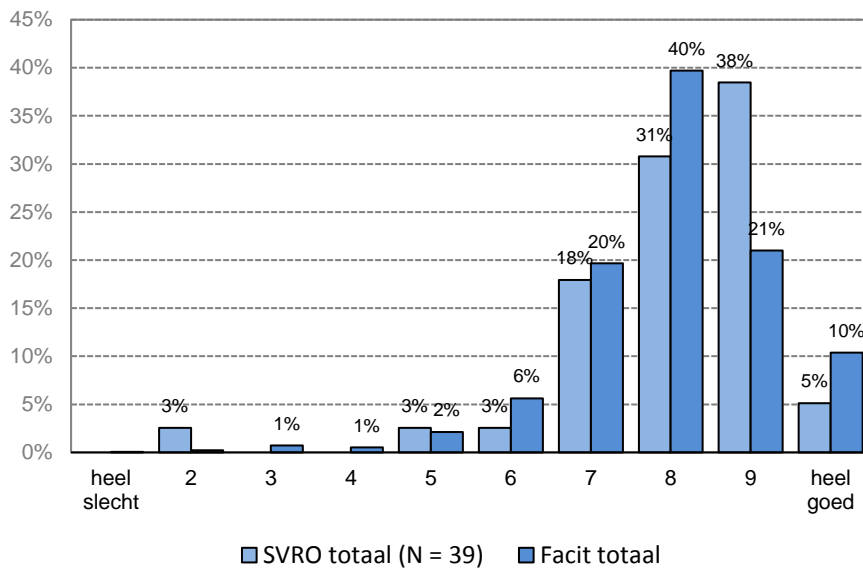
■ Gemiddelde



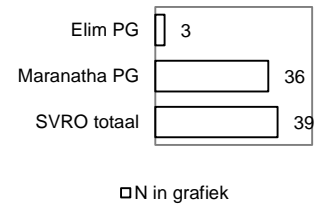
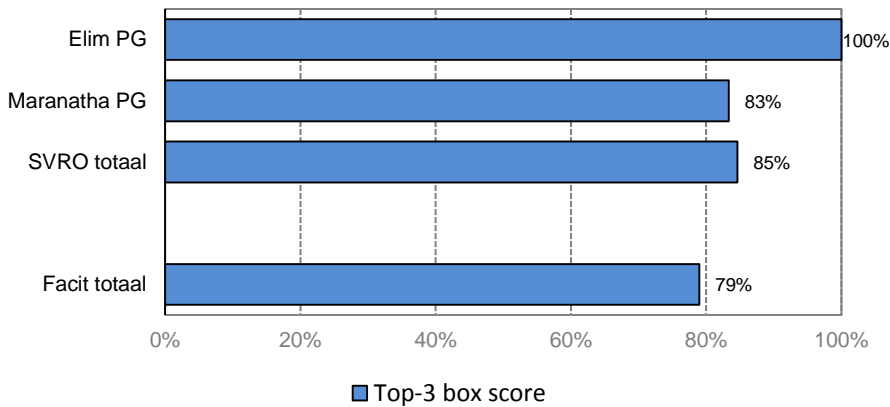
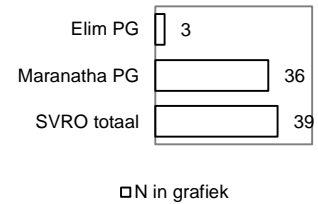
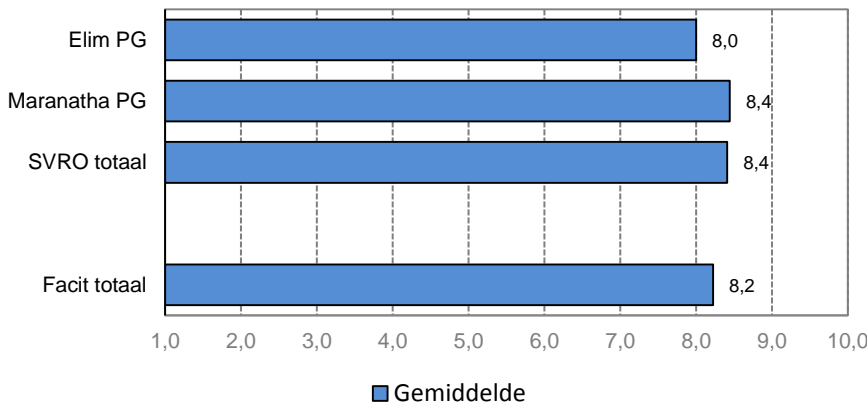
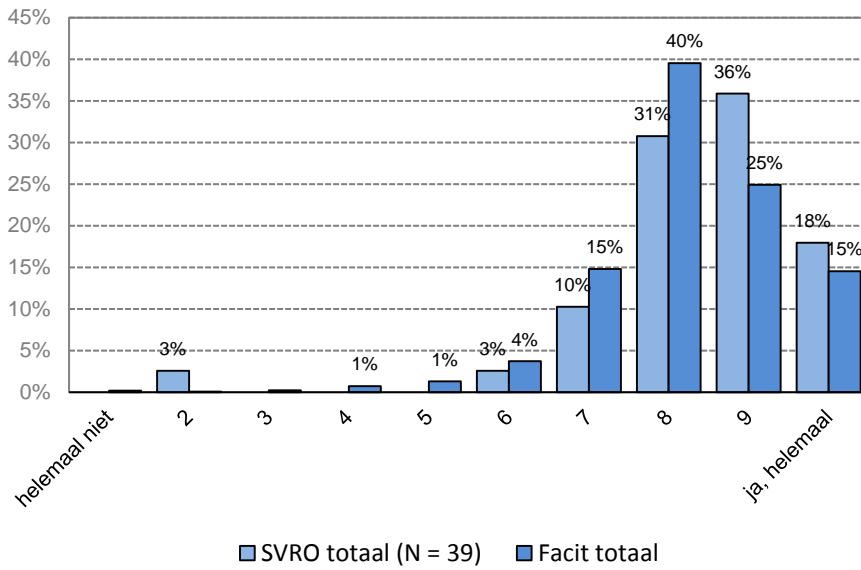
■ Top-3 box score



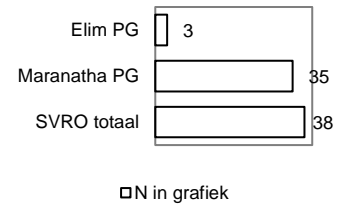
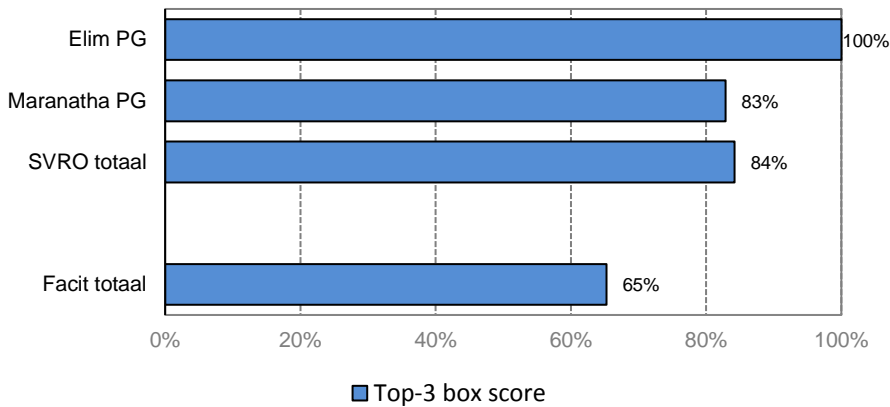
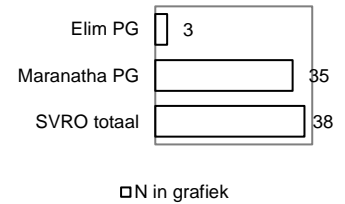
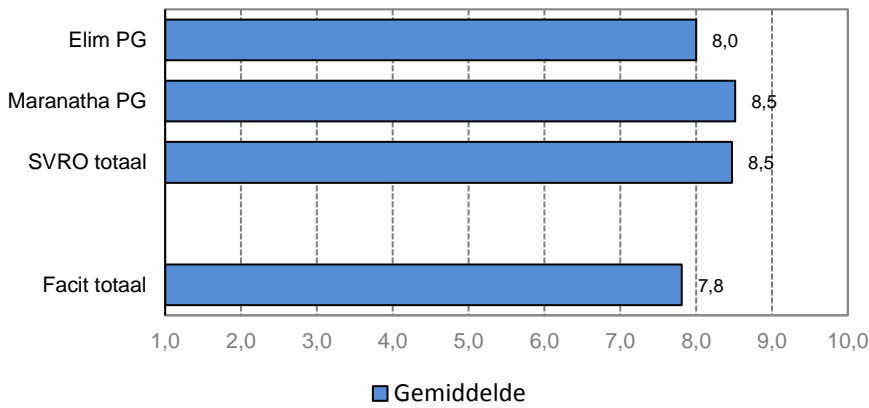
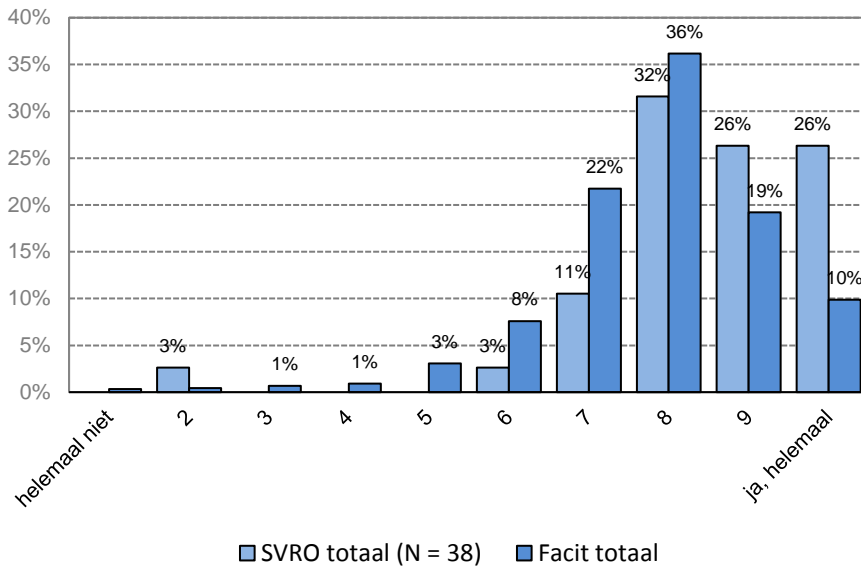
## 2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?



**3. Behandelen de medewerkers uw naaste met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met uw naaste om?**

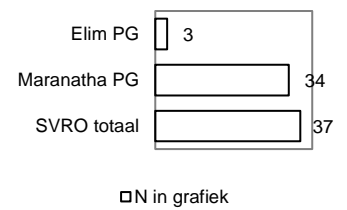
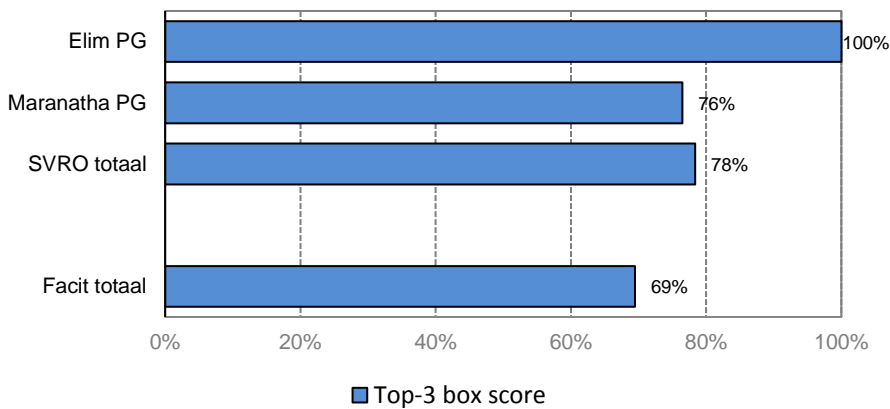
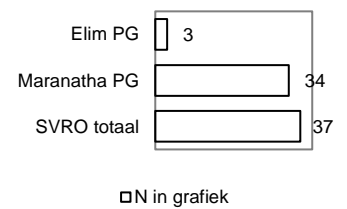
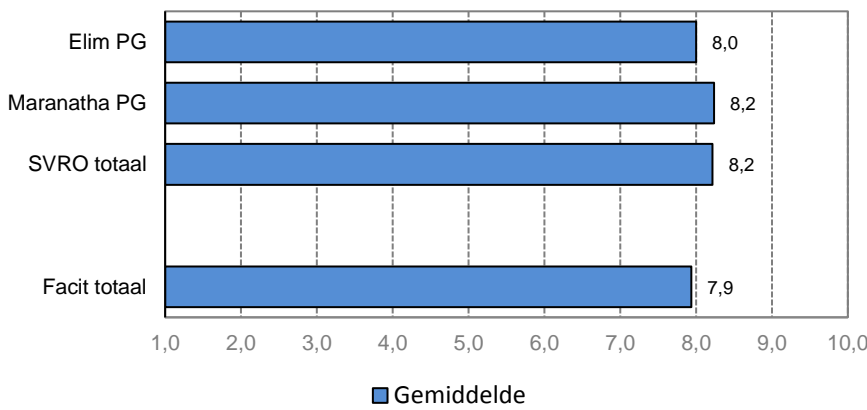
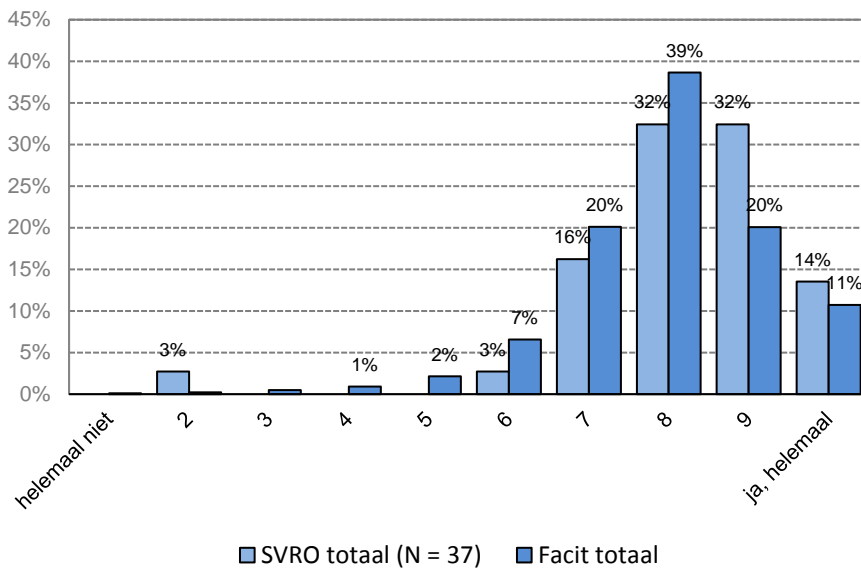


**4. Sluit de zorg aan op wat uw naaste belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop uw naaste wilt leven?**

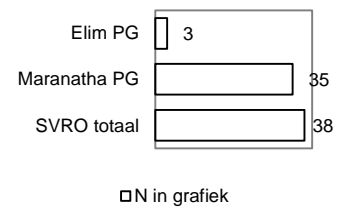
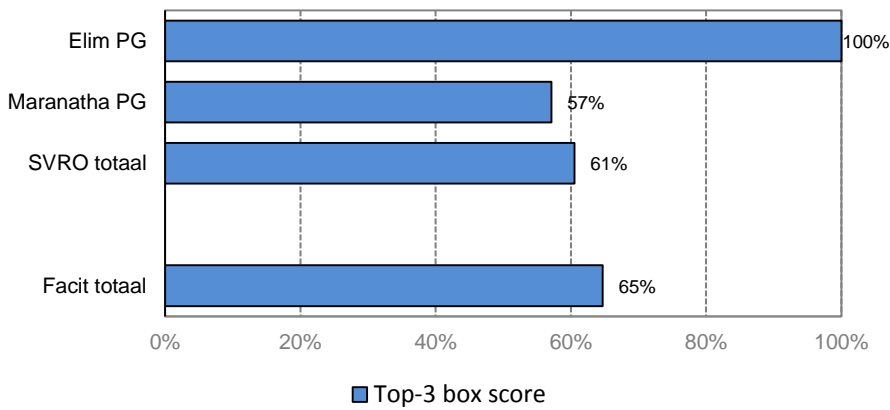
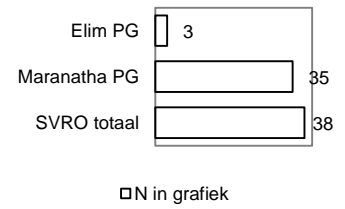
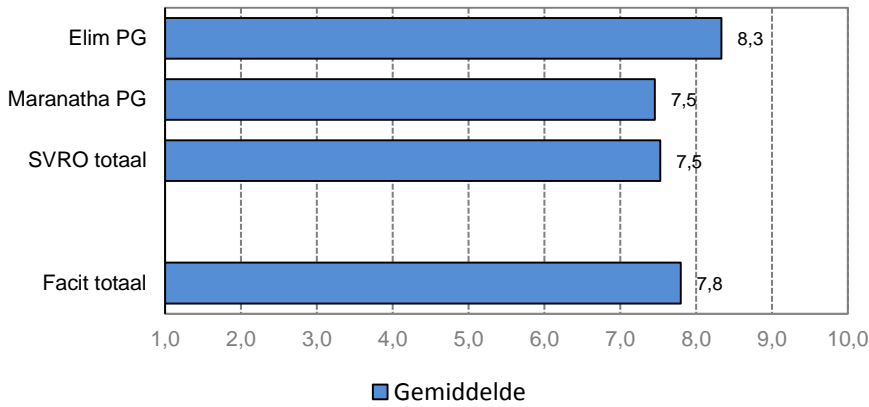
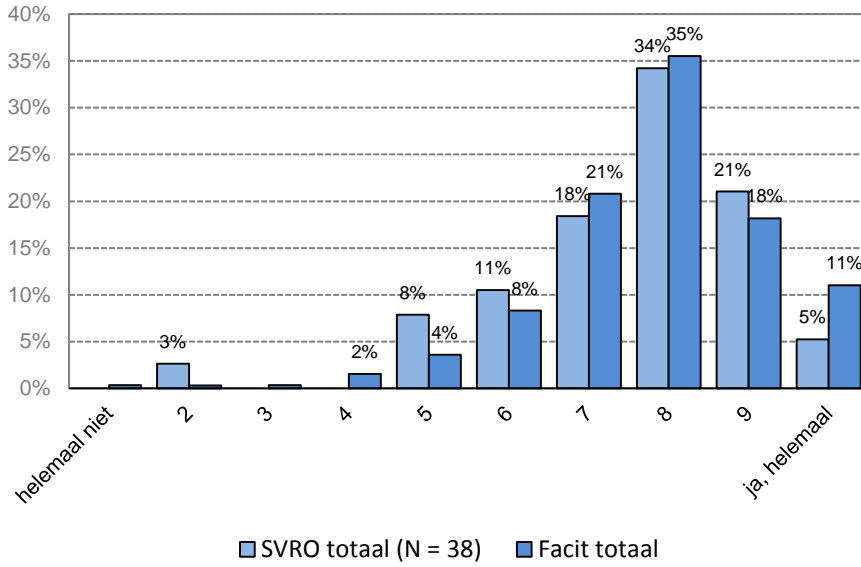




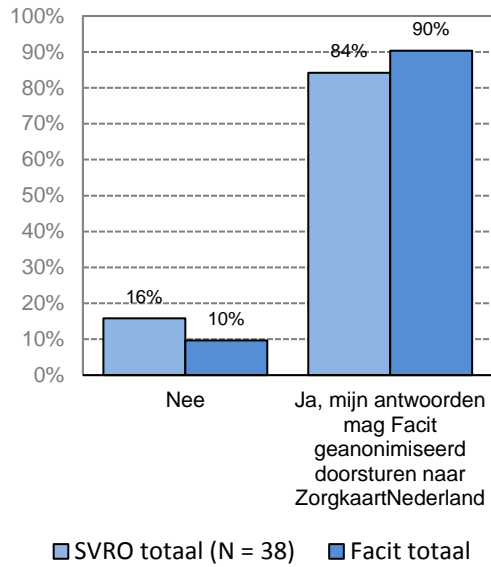
**5. Wordt uw naaste gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op vragen en verzoeken van u en uw naaste?**



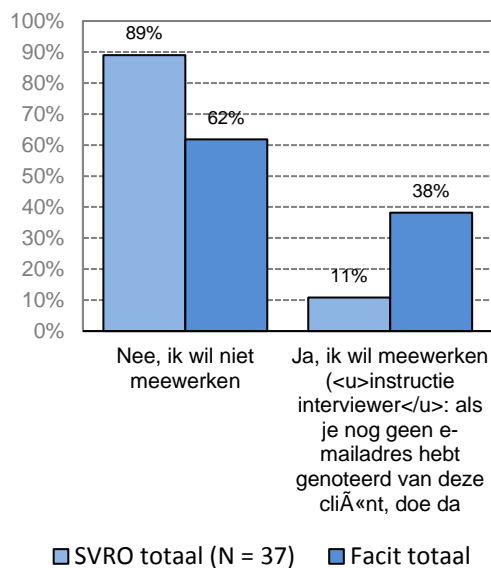
**6. Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?**



### 7. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?

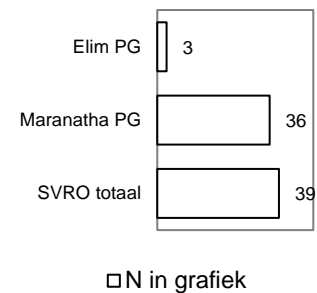
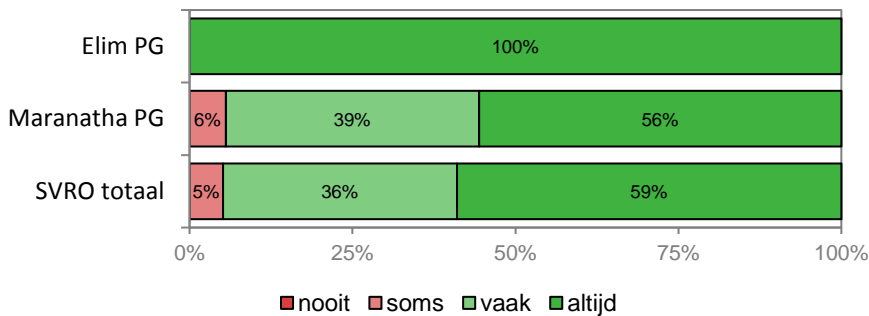


### 8. Wilt u meewerken aan het Zorgpanel van Patiëntenfederatie Nederland en onderzoek van ZorgkaartNederland?

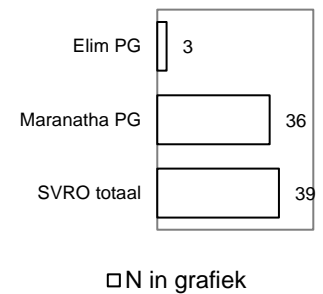
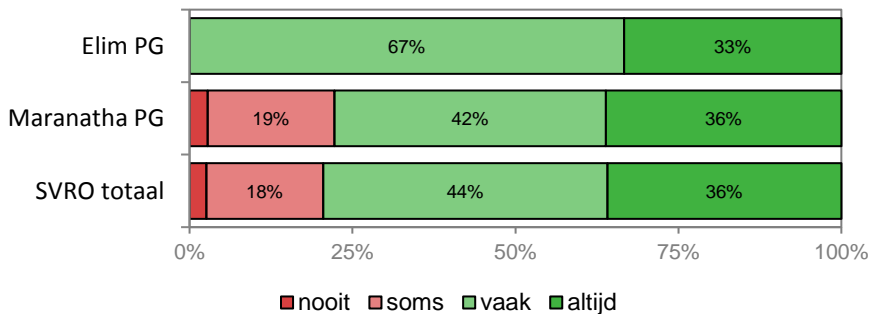


## 4. Uitkomsten PREZO vragen

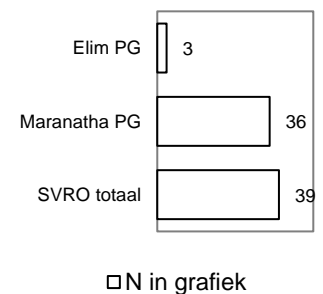
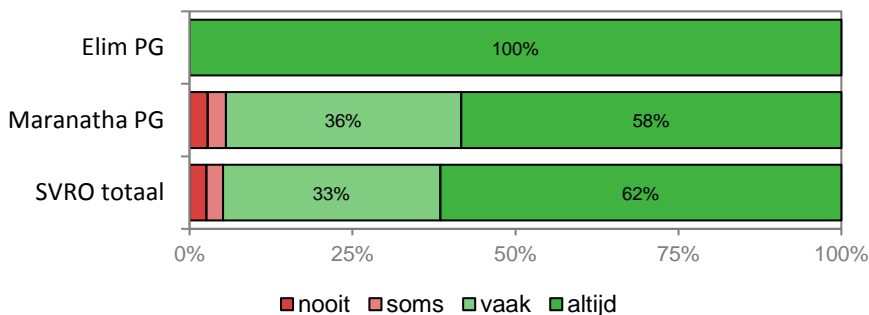
### 1. Kan uw naaste, de bewoner waarvoor u contactpersoon bent, prettig leven en wonen?



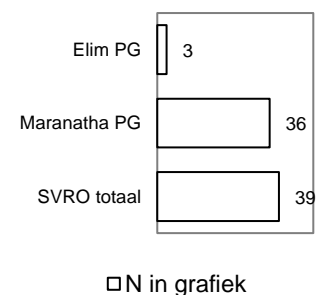
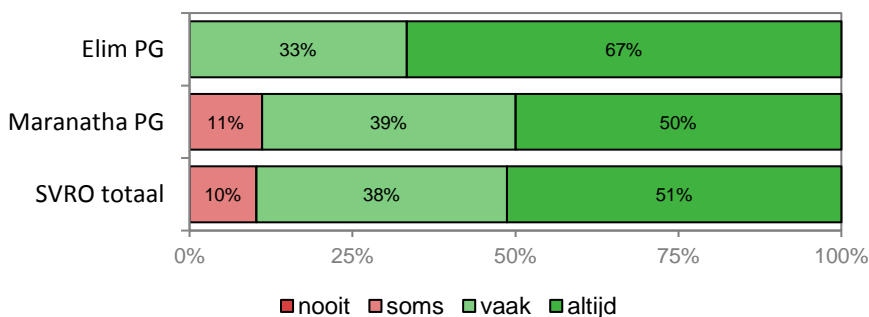
### 2. Bent u tevreden over de daginvulling voor uw naaste?



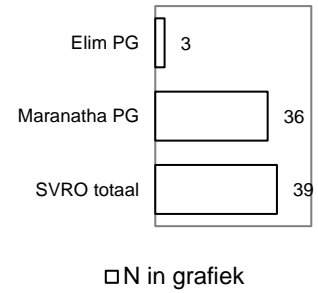
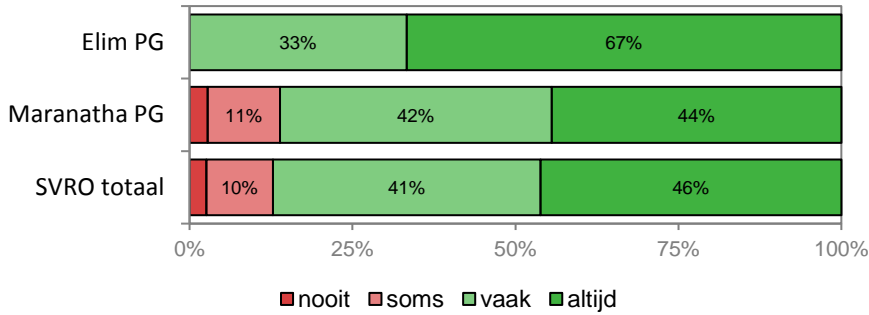
### 3. Respecteren wij (voldoende) hoe uw naaste zijn of haar leven wil leiden?



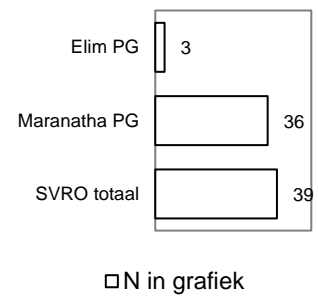
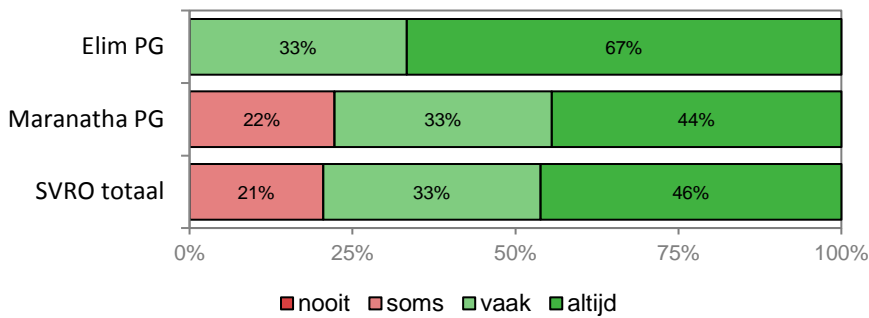
### 4. Is er voldoende aandacht voor het lichamelijk welbevinden van uw naaste?



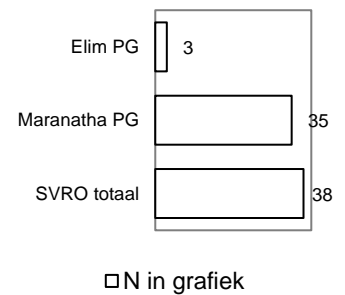
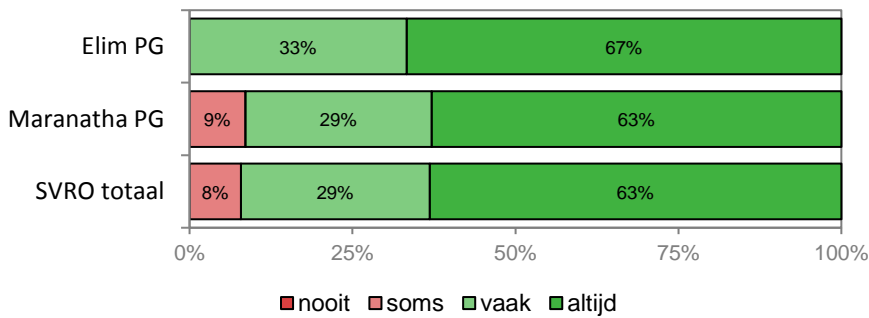
**5. Beslist u mee over de zorg en behandelingen die uw naaste krijgt?**



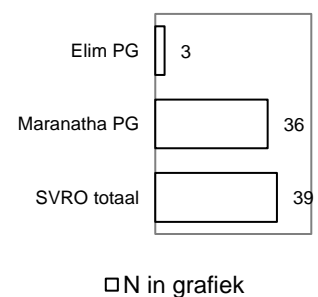
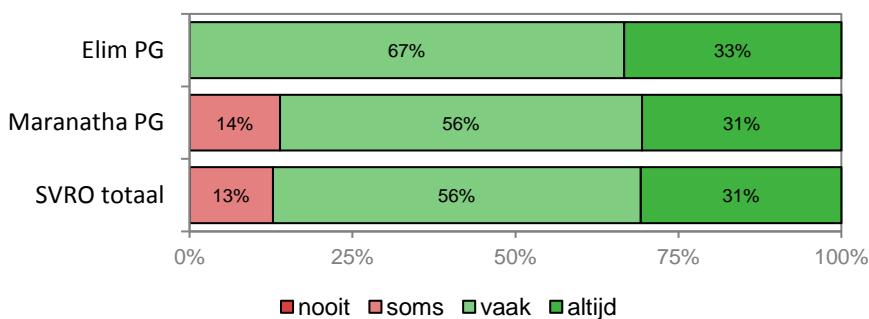
**6. Krijgt u van ons voldoende informatie over de zorg, behandeling, activiteiten en ondersteuning die wij kunnen bieden aan uw naaste?**



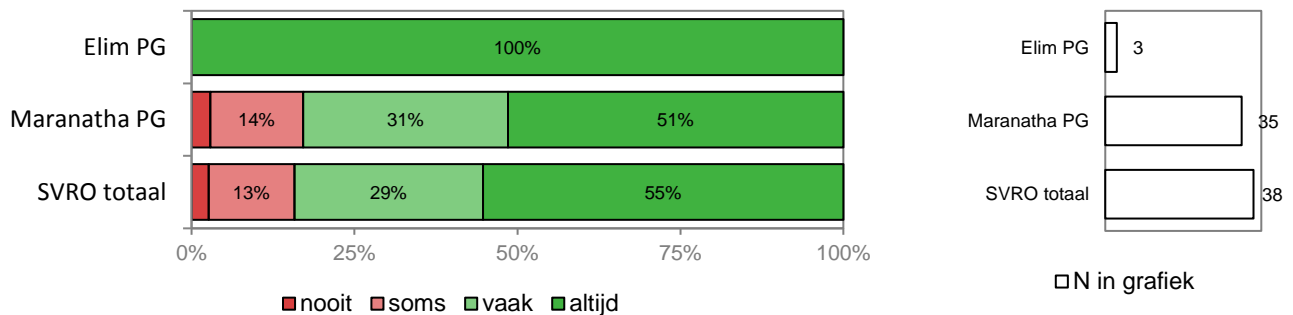
**7. Voelt uw naaste zich bij ons veilig?**



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



### 11. Kennen de zorgmedewerkers het levensverhaal en de omstandigheden van mijn naaste en houden ze hier in het dagelijks contact met uw naaste 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:

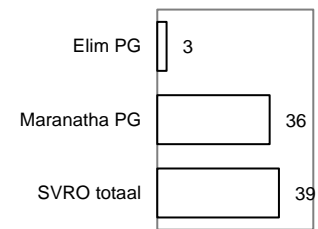
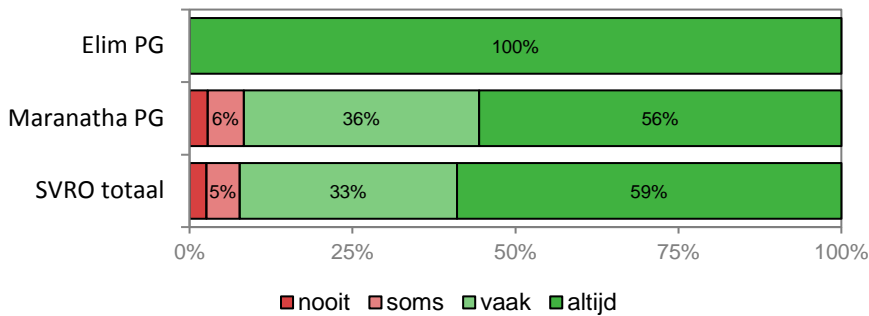
- Dat zie ik hoe ze met haar omgaan. Er word gebeden, gezongen en uit de bijbel gelezen. Ik vind dit heel fijn
- Dit huis hebben we gekozen van wegen ons geloof. Mijn vrouw draagt altijd een rok. Daar houden ze rekening mee.
- Er is begrip bij de medewerkers over je geloofsovertuiging en je merkt dat ze er over mee kunnen praten

#### Maranatha:

- Aanmoedigen meedoen psalmen zingen en gesprekken met bewoner
- Altijd. Er werd voor haar gebeden en voorgelezen uit de bijbel. Er werd gevraagd of de dominee moest komen. Als de dominee er was dan kreeg hij ook de ruimte.
- Behalve de standaard dingen als kerkdienst aanzetten, bidden en bijbel lezen in de huiskamer, is er weinig beleving van de identiteit.
- Bidden en lezen Kerk luisteren
- Bij de dagopvang wordt de Bijbel gelezen.
- Daar wordt veel rekening mee gehouden; bijvoorbeeld in de muziekkeuze, christelijke liederen. Ik vind het lastig hier concrete voorbeelden van te noemen maar ik voel het in alles.
- De algemene uitstraling; hierover is mijn naaste erg tevreden.
- De kerkdiensten worden afgespeeld voor de bewoners die daar verblijven. Er wordt gebeden en gelezen uit de Bijbel aan tafel. Dat is voor christelijke mensen heel belangrijk. Ik vind het mooi dat de instelling zich daarin onderscheidt.
- De reformatorische identiteit zit verweven in alle aspecten van het huis. Er wordt bijvoorbeeld kerkelijke muziek beluisterd en uit de Bijbel gelezen.
- De zorgmedewerkers zijn netjes in taal en antwoord. Ze houden zich aan de reformatorische regels. Ze lezen in de Bijbel en bidden voor het eten.
- Dit blijkt uit de kerkdiensten zowel in het weekend als door de weeks.
- Eigenlijk in heel het dag programma.
- Er worden christelijke liederen gezongen. Zondag wordt naar de kerkdienst geluisterd. De medewerkers zijn altijd beleefd. Ik hoor ze nooit vloeken.
- Er wordt altijd gebeden. Ze luisteren naar de kerkdiensten. Er wordt voorgelezen uit christelijke boeken. Bewoners zingen christelijke liederen.

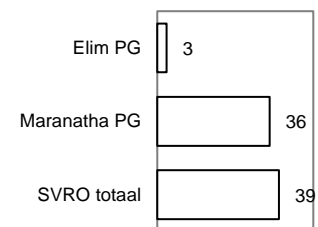
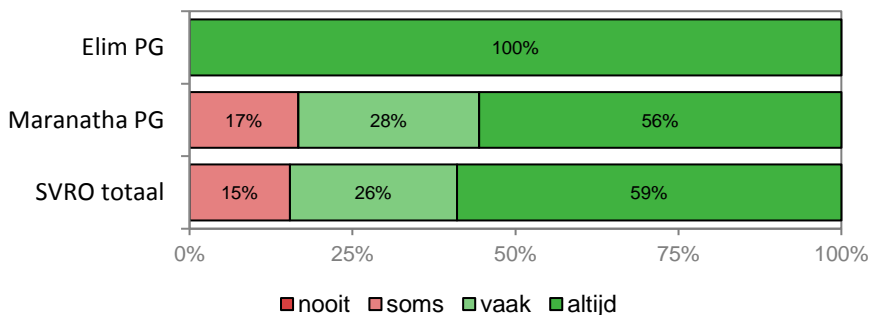
- Er wordt gebeden voor het eten en na het eten wordt er uit de Bijbel gelezen. Er worden psalmen gezongen en er is een kerktelefoon aanwezig voor de bewoners.
- Er wordt uit het dagboek gelezen en soms via beeld naar koren of zangen geluisterd. Dit vinden bewoners erg fijn. En wij ook. Dit geeft wat afleiding.
- Er wordt veel gebeden en uit de bijbel gelezen, ook wordt er veel gezongen. Bij de dagopening wordt er behalve uit de bijbel voorgelezen ook altijd nog gezongen. Vooral mijn naaste vindt dat heel fijn.
- Er wordt vooral goed geluisterd naar mijn naaste. Het bidden doet mijn naaste zelf nog.
- Geven haar gelegenheid om kerkdienst te luisteren op zondag.
- Het doet mij deugd dat de organisatie diensten aanbiedt vanuit een reformatorische levensovertuiging. Mijn naaste voelt zich thuis bij deze reformatorische identiteit. Mijn naaste wordt respectvol behandeld en luistert graag naar de kerkdiensten.
- Het luisteren van een kerkdienst op zondag. Bewoners zingen gezamenlijk psalmen. Ze bidden, lezen en spreken hun dankwoord bij het nuttigen van de maaltijd. Voor het slapen wordt er gebeden met de bewoners.
- Het voorlezen en lezen uit de Bijbel.
- het zingen, lezen en bidden bij het eten. Als ze tijd hebben (de druk is hoog) dan willen ze nog graag Bijbellezen voor het slapen gaan.
- Hoe de medewerkers met bewoners omgaan. Ze worden in hun waarde gelaten en met respect behandeld. Ze lezen ook samen uit de bijbel.
- Iedere dag wordt er uit de bijbel gelezen en psalmen en liederen gezongen. Voor het slapen gaan en als er tijd voor is, wordt er samen met mijn naaste nog gezongen.
- In de zorg is er plaats voor gebed en als er een kerkdienst is, wordt deze voor mijn naaste aangezet. De zorgmedewerkers gaan er respectvol mee om.
- In het aanbod van de activiteiten merk ik dat sommige onderwerpen niet worden aangeboden en andere juist weer wel. Het antwoord op de vorige vraag kan ik moeilijk geven. Ik weet niet of de zorgmedewerkers rekening houden met het levensverhaal van mijn ouders.
- Met het eten bidden en bijbel lezen. De kerkdiensten zijn in de huiskamer te volgen. Bij het naar bed brengen van mijn naaste werd een stukje uit de bijbel voorgelezen. Af en toe zijn er zangmomenten met orgelspel; het zingen van psalmen en gezangen.
- Spreekt voor zich
- Tijdens de activiteiten wordt er veel gelezen uit de bijbel en veel gezongen. Veel samen gebeden.
- Veel kerkdienst, geen televisie, kleding.
- Wij merken gewoon dat er zo veel mogelijk volgens de reformatorische i.d. gewerkt en geleefd wordt. Dit vinden wij prettig voor onze naaste want dit is ook volgens haar waarden en normen
- Ze bidden voor het eten en sluiten de maaltijd af met een gebed. Ze lezen voor het slapen uit de Bijbel.
- Zondag in ere houden. Lezen uit bijbels dagboek bij het naar bed gaan. Lezen uit bijbel en gebed tijdens maaltijden

**13. Hebben de zorgmedewerkers aandacht voor het schoonhouden van het lichaam van uw naaste en zorgen ze ervoor dat de kleding gedragen wordt zoals uw naaste dat wil?**



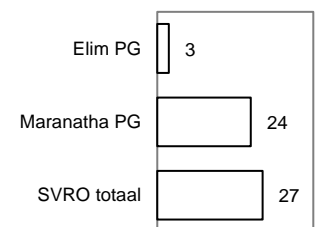
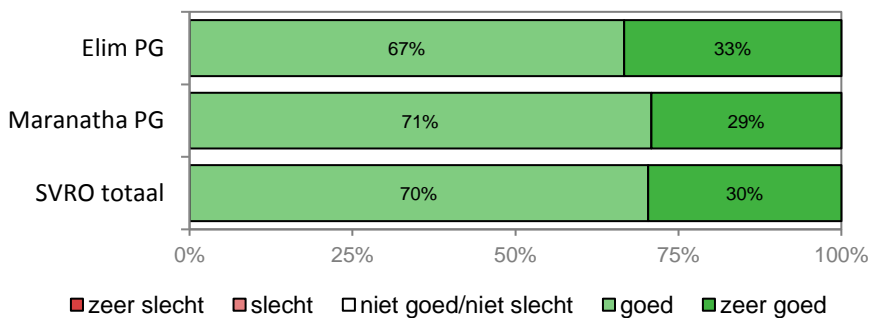
□ N in grafiek

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



□ N in grafiek

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



□ N in grafiek

- De vertegenwoordiger is zeer tevreden en dankbaar dat zijn naaste hier woont.
- De vertegenwoordiger is erg betrokken, zij was voorzichtig met het geven van kritiek, omdat zij vooral de positieve insteek naar voren wil laten komen.
- vertegenwoordiger was heel tevreden.
- Het wordt gewaardeerd dat de organisatie wil weten wat de bewoner er van vindt.
- Veel vragen met overlap.

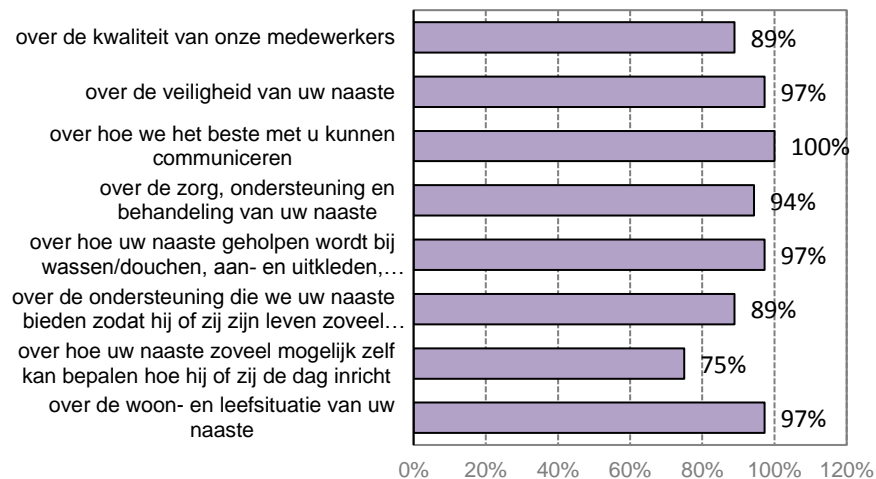


## 14. Zijn er met u afspraken gemaakt over de onderstaande thema's?

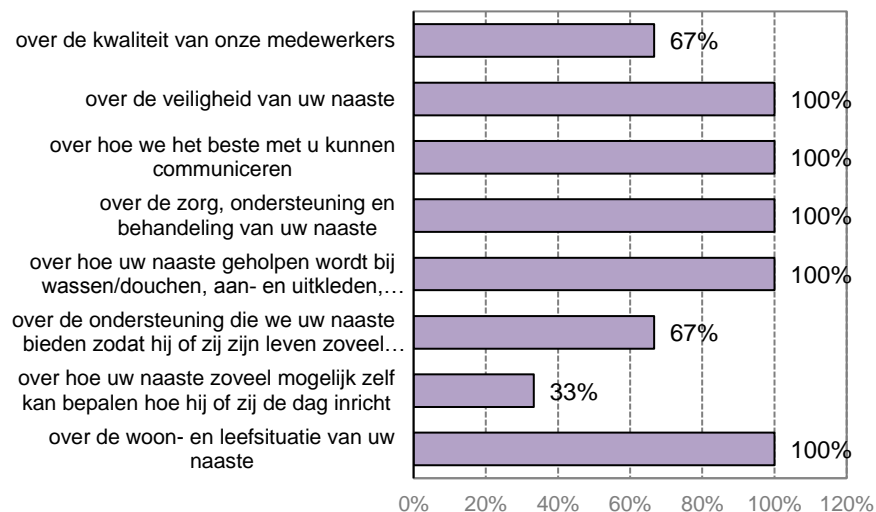
### SVRO totaal:



### Maranatha:

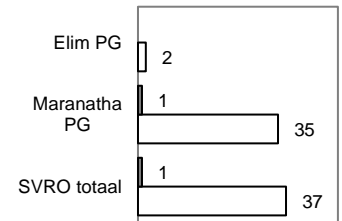
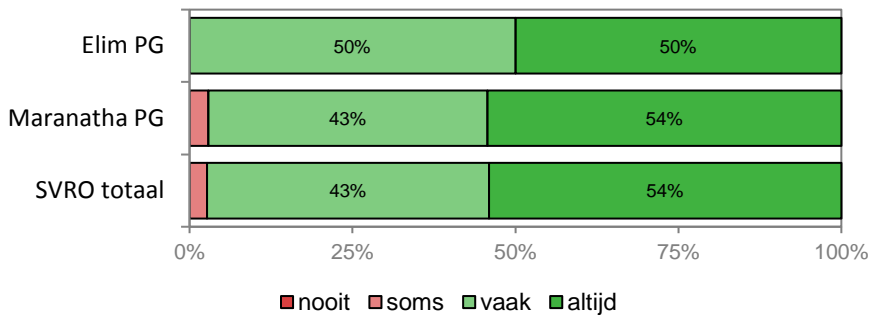


### Elim:



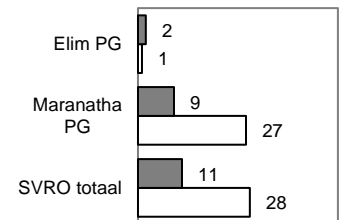
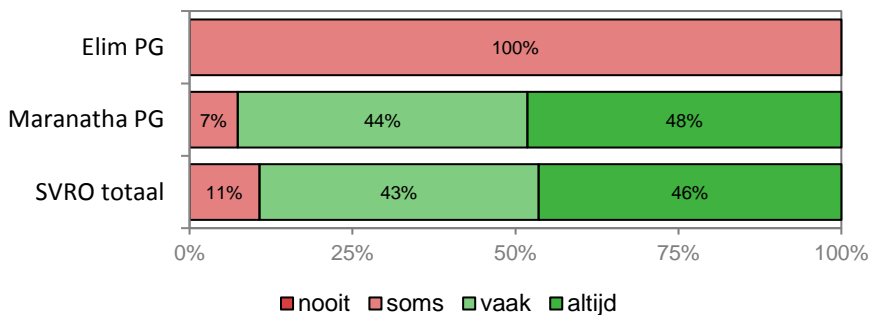
### 15. Worden gemaakte afspraken ook nagekomen?

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



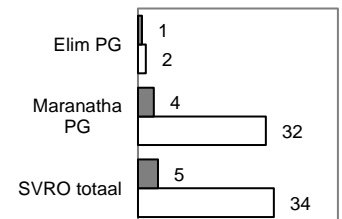
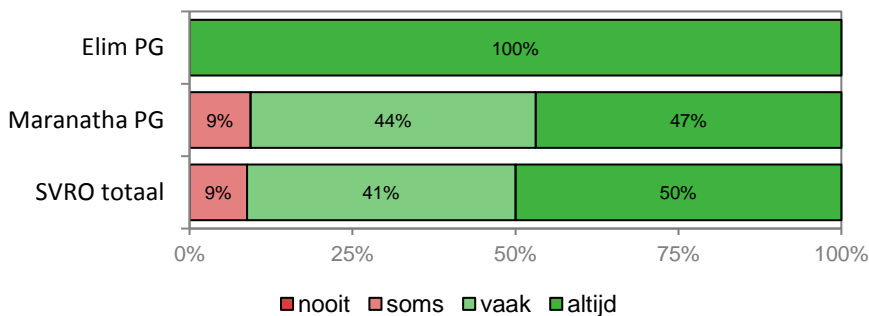
■ n.v.t. □ N in grafiek

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



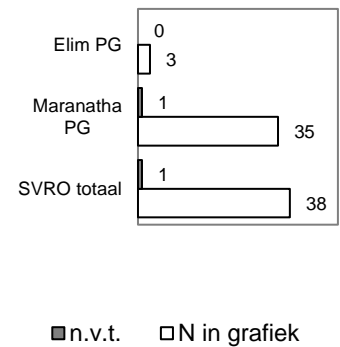
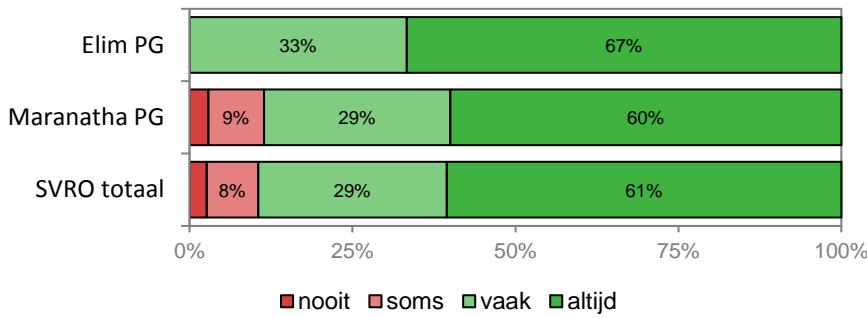
■ n.v.t. □ N in grafiek

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

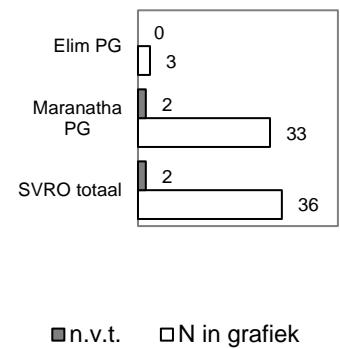
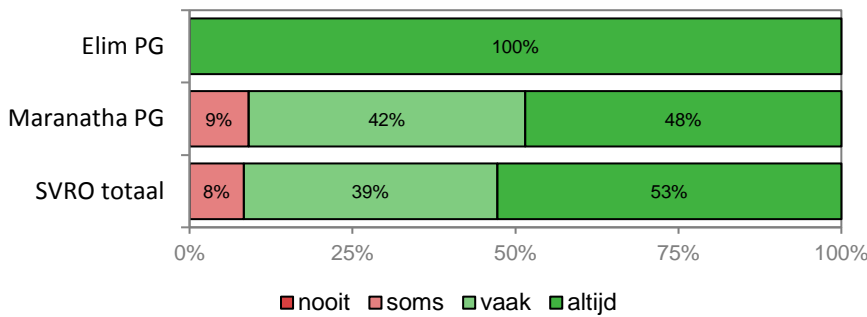


■ n.v.t. □ N in grafiek

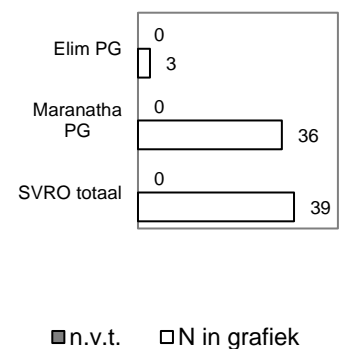
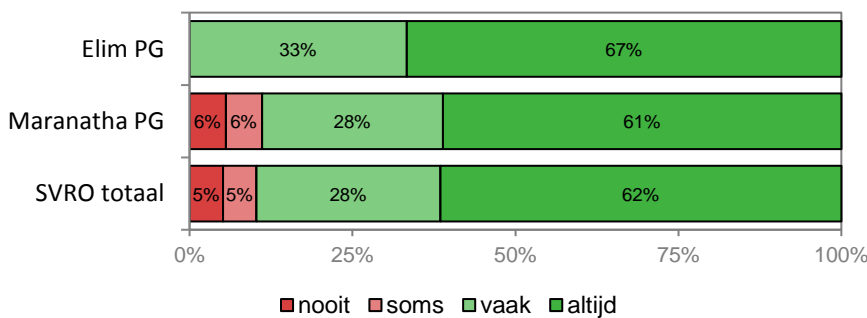
**d. Worden de afspraken nagekomen over hoe uw naaste geholpen wordt bij wassen/douchen, aan- en uitkleden, naar toilet gaan, gebits- en nagelverzorging etc.?**



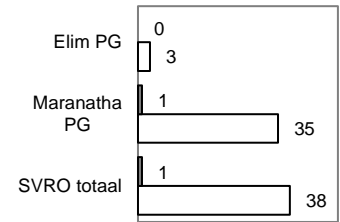
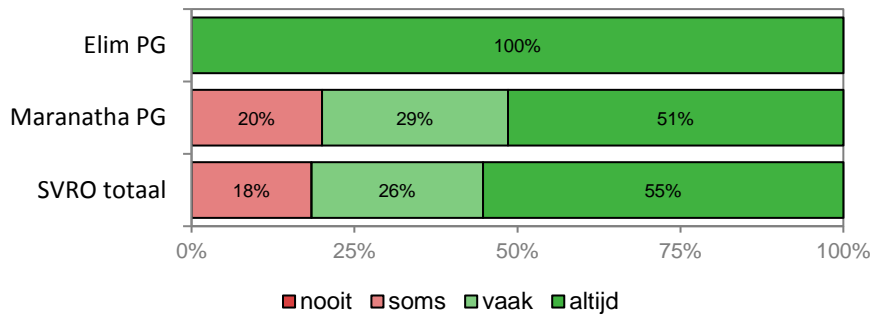
**e. Worden de afspraken over de zorg, ondersteuning en behandeling van uw naaste nagekomen?**



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

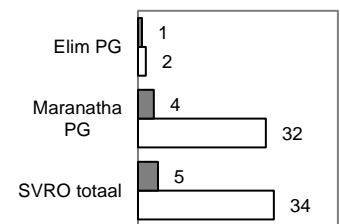
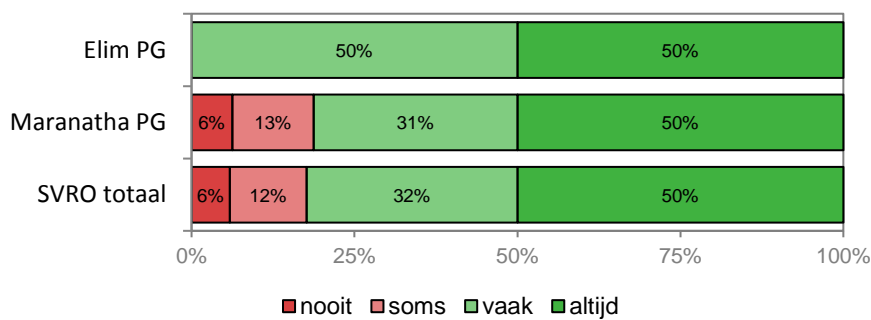


**g. Worden de afspraken over de veiligheid van uw naaste nagekomen?**



■ n.v.t. □ N in grafiek

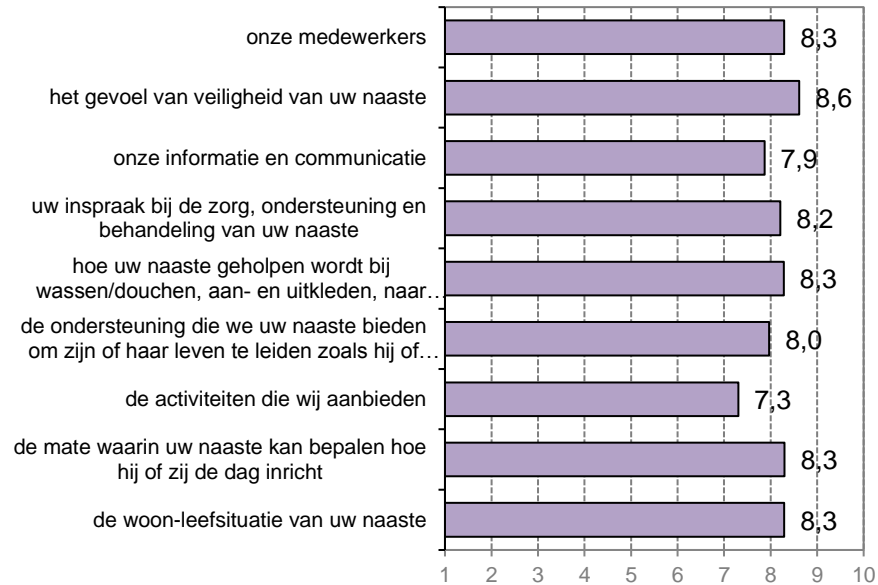
**h. Worden de afspraken over de kwaliteit van onze medewerkers nagekomen?**



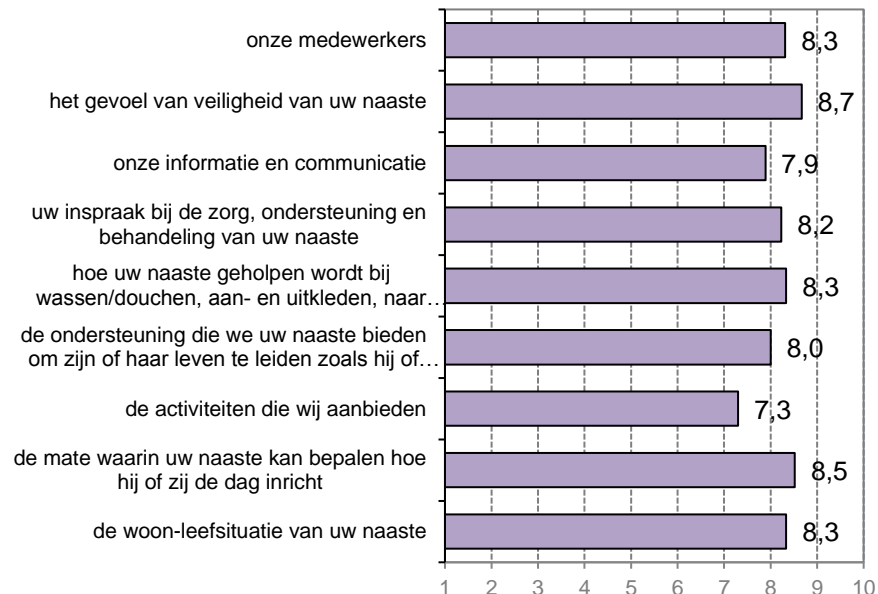
■ n.v.t. □ N in grafiek

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

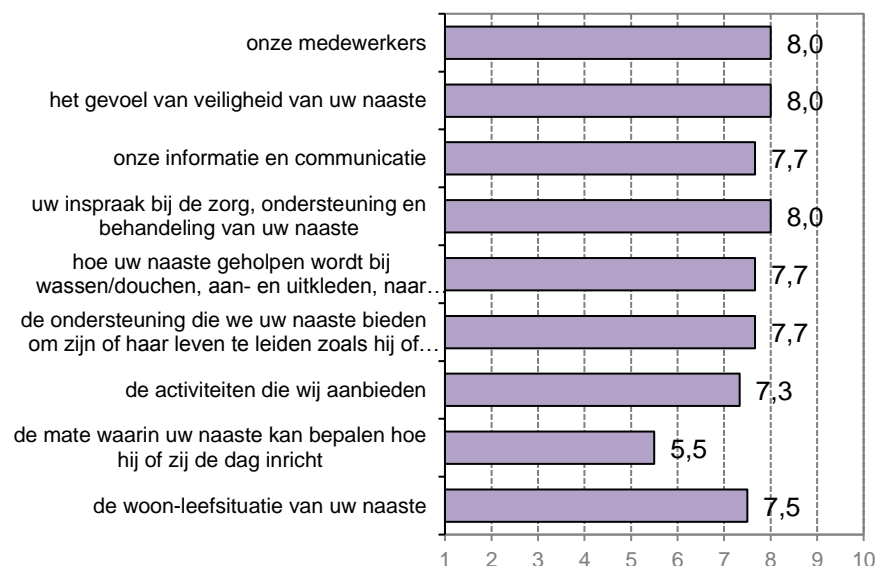
### SVRO totaal:



### Maranatha:



### Elim:



## 17. Wilt u verder nog iets op- of aanmerken?

### Elim:

- Er moet goed van tevoren gekeken worden hoe de bewoner het graag wil hebben.
- Het gaat goed met mijn vrouw daar.
- Ik merk wel dat er personeel te kort. Er zijn weinig activiteiten. Dit is ontstaan toen de Corona kwam.
- Men gooit nogal snel iets in de was.
- Ze mogen wel meer activiteiten doen daar

### Maranatha:

- De daginvulling vinden mijn ouders niet prettig. Vooral de ochtend. De dagopening is vaak pas om half 11, mijn ouders vinden dat erg laat. Om 11 uur krijgen ze vaak al soep. Zij wonen op de vierde verdieping, daar beginnen ze het eerst met eten brengen.
- De medewerkers hebben veel geduld en begrip. Hebben tijd voor een praatje en aandacht voor de bewoners. Ze worden min of meer verwend: op tijd koffie, op tijd limonade en thee, er is een koekje bij en op zondag gebak.
- De organisatie zou iets meer activiteiten kunnen organiseren voor de bewoners.
- De piektijden wat wegnemen door extra personeel in te zetten
- Er is goede zorg voor mijn naaste.
- Er zijn activiteiten te doen, maar van mij zou dat wat meer mogen. Al zijn het maar kleine dingen zoals het maken van een kleurplaat of een bloemstukje maken.
- Het eten is matig tot slecht en er is keuze mogelijkheid. Dat is jammer, want eten is iets wat mijn naaste belangrijk vindt.
- Het is een uitstekende instelling waar goede zorg wordt verleend. Er wordt aandacht geschonken aan de bewoners.
- Het wisselen van het katheter wordt niet altijd goed gedaan. Niet iedereen is daar handig in.
- Ik ben zeer tevreden dat mijn naaste er woont.
- Ik ben zeer tevreden over de zorgverlening.
- Ik heb geen op- of aanmerkingen.
- Ik heb verder geen op- of aanmerkingen.
- Ik vind dat de communicatie met het management beter kan. Ik krijg soms geen antwoord op mijn mail.
- Ik vind de communicatie naar mij als contactpersoon heel goed. Bijvoorbeeld bij ziekte, medicatiewijziging, contact met arts, etc.
- Ik zou het prettig vinden als ik een terugkoppeling zou krijgen over de dagbesteding van mijn naaste.
- Mijn naaste heeft het naar haar zin. Ik zou Maranatha van harte aanbevelen.
- Tijdens het laatste MDO werd gezegd dat er meer ingezet zou worden op welzijn en er meer activiteiten georganiseerd zouden worden. Dit heb ik ook echt gezien, er gebeurde veel. Maar de laatste tijd lijkt dit weer af te nemen en lees ik er minder over in de rapportage.
- Wat betreft de dagactiviteiten: dit lijkt per dag te verschillen, mede afhankelijk van wie er werkt heb ik de indruk. Uit de rapportage lees ik dat er spelletjes gedaan worden, zoals sjoelen, bal gooien, beleeftafel, etc.

- Wekelijks geven ze een activiteitenboekje uit wat bij mijn ouders op tafel ligt. Mijn naaste kan niet meer lezen en mijn naaste is beginnend dementerend. Deze manier van informeren heeft bij hun geen zin. Beter zou zijn wanneer iemand hen hier mondeling van op de hoogte brengt.

## 5. Aanbevelingsvraag en rapportcijfers

### 1. Zou u Elim en 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:

	Facit totaal	SVRO totaal	Maranatha PG	Elim PG
<b>0</b> zeer waarschijnlijk niet	32	0	0	0
<b>1</b>	12	1	1	0
<b>2</b>	12	0	0	0
<b>3</b>	18	0	0	0
<b>4</b>	31	1	1	0
<b>5</b>	87	1	1	0
<b>6</b>	127	2	2	0
<b>7</b>	431	5	4	1
<b>8</b>	1.038	14	12	2
<b>9</b>	626	7	7	0
<b>10</b> zeer waarschijnlijk wel	503	8	8	0
niet ingevuld	46	0	0	0
N in grafiek	2.917	39	36	3

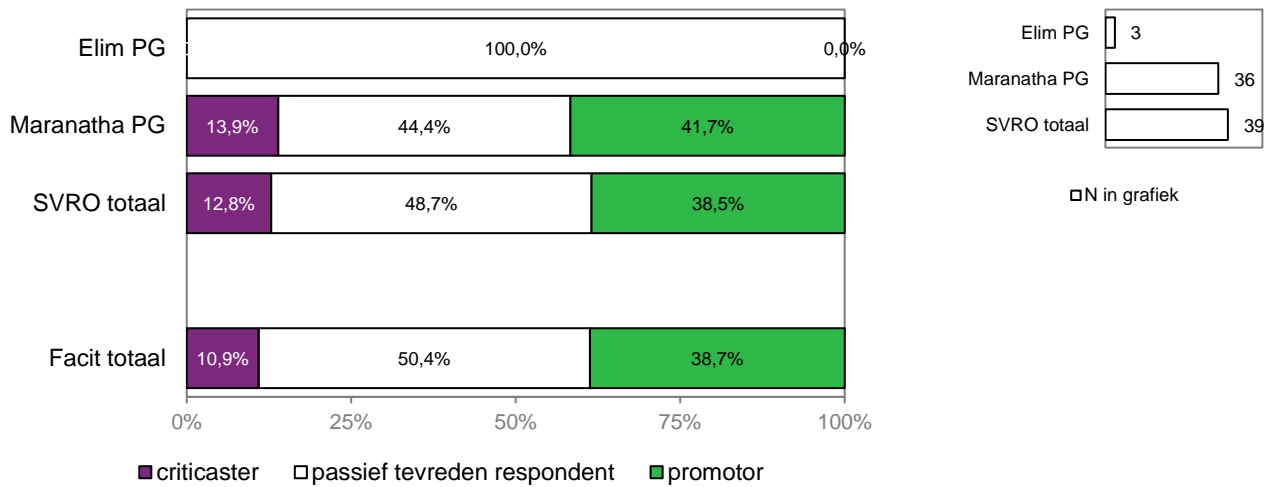
In percentages weergegeven:

	Facit totaal	SVRO totaal	Maranatha PG	Elim PG
<b>0</b> zeer waarschijnlijk niet	1%	0%	0%	0%
<b>1</b>	0%	3%	3%	0%
<b>2</b>	0%	0%	0%	0%
<b>3</b>	1%	0%	0%	0%
<b>4</b>	1%	3%	3%	0%
<b>5</b>	3%	3%	3%	0%
<b>6</b>	4%	5%	6%	0%
<b>7</b>	15%	13%	11%	33%
<b>8</b>	36%	36%	33%	67%
<b>9</b>	21%	18%	19%	0%
<b>10</b> zeer waarschijnlijk wel	17%	21%	22%	0%



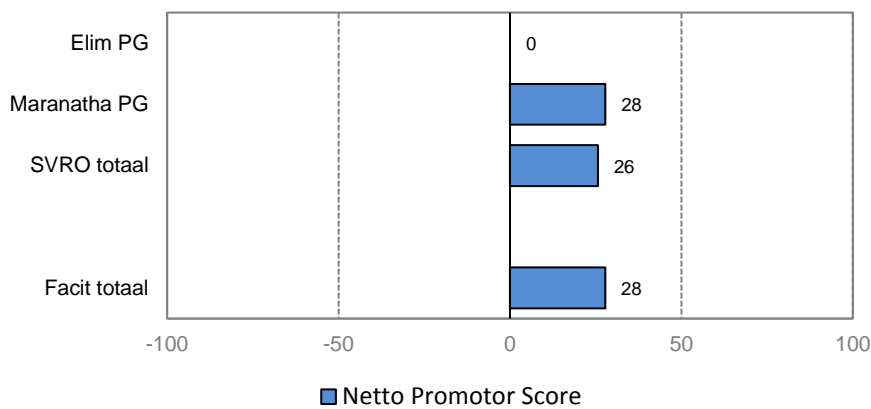
**NPS**

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'.

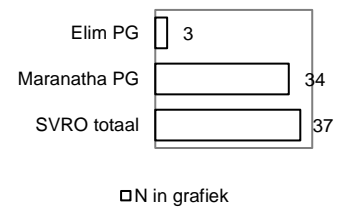
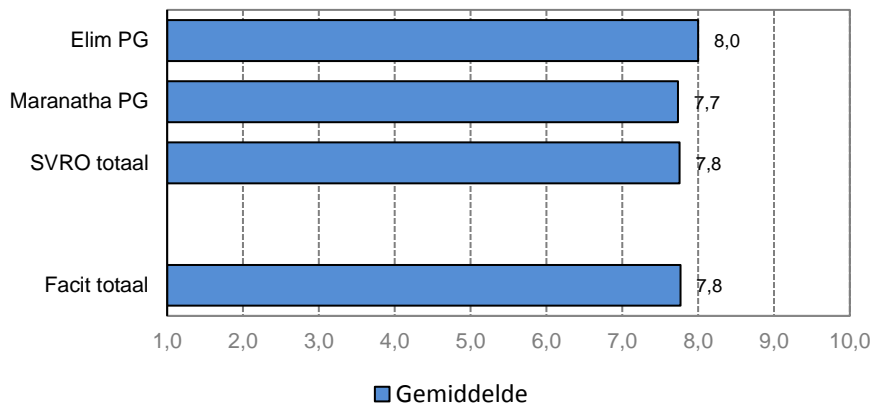
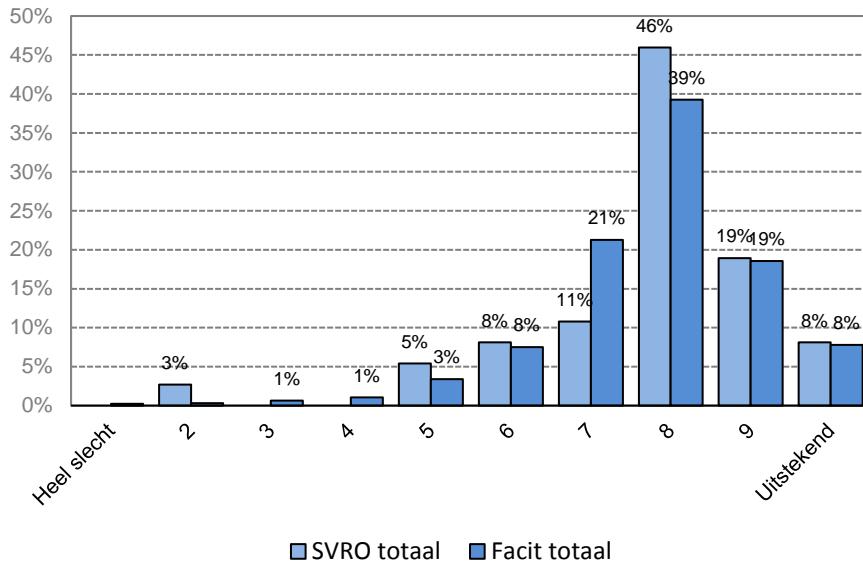


**Netto Promotor Score**

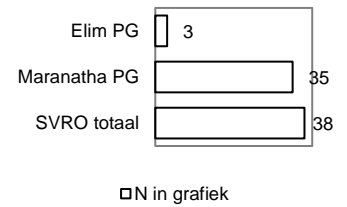
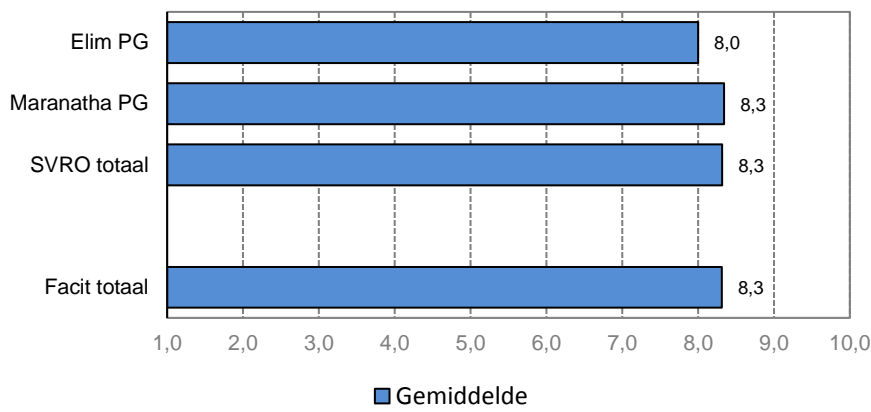
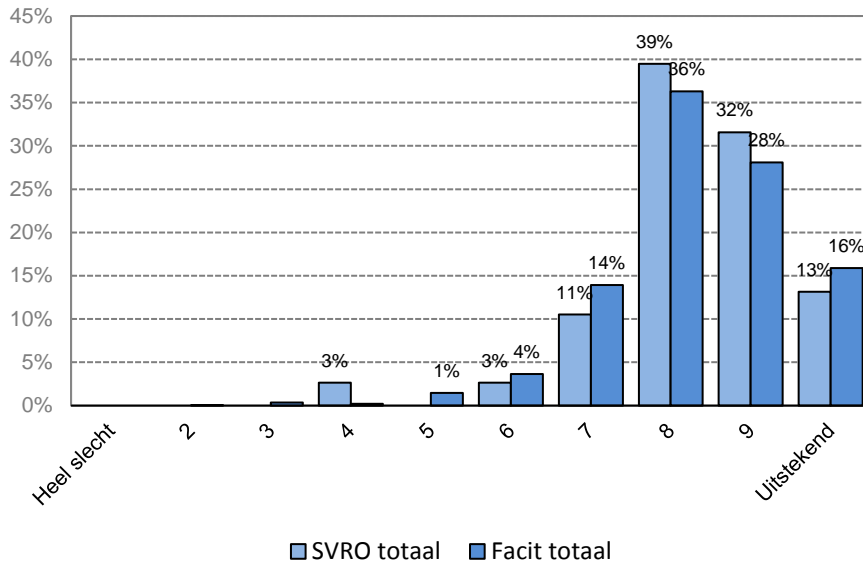
De Netto Promotor Score, het percentage vertegenwoordigers dat een 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag - het percentage vertegenwoordigers dat een 0 t/m 6 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



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



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



## 6. Conclusies

### Afspraken

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd of het maken van een afspraak goed verliep en of de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid nakomt. 82% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger. De meeste vertegenwoordigers geven hiervoor een 9. De laagste waardering is een 5, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,5.

### Verpleging

Ook voor de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling geven de meeste vertegenwoordigers een 9. De laagste waardering is weer een 5, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,0. 74% van de geraadpleegde vertegenwoordigers 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 vertegenwoordigers ook een 9. De laagst gegeven waardering is een 6, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,4. 85% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

### Kwaliteit van leven

Als aan vertegenwoordigers 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 vertegenwoordigers een 8. De laagste waardering voor dit thema is een 2, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,5. 84% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

### Luisteren

78% van de geraadpleegde vertegenwoordigers 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 vertegenwoordigers geven een 8 of een 9. De laagst gegeven waardering voor dit thema is een 2, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,2.

### Accommodatie

Het gebouw, de voorzieningen en de omgeving worden het vaakst gewaardeerd met een 8. De hoogste waardering is een 10, de laagste waardering is een 2 en het gemiddelde cijfer is een 7,5. 61% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

### PREZO vragen

95% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan dat hun naaste prettig kan wonen en leven bij Elim of Maranatha en ervaart dat voldoende gerespecteerd wordt hoe zij hun leven willen leiden. 70% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is tevreden over de daginvulling voor hun naaste.

90% van de geraadpleegde vertegenwoordigers ervaart voldoende aandacht voor het lichamelijk welbevinden van hun naaste en 82% geeft aan dat zorgmedewerkers aandacht

hebben voor het schoonhouden van het lichaam van hun naaste en ervoor zorgen dat hun naasten hun kleding dragen zoals zij dat willen.

79% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan dat ze voldoende informatie krijgen over zorg, behandeling, activiteiten en ondersteuning en 87% zegt mee te beslissen over de zorg en behandeling voor hun naaste.

92% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan dat hun naaste zich veilig voelt in Elim of Maranatha en 87% vindt de medewerkers deskundig. 84% van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent dat de zorgverleners het levensverhaal en de omstandigheden van hun naasten kennen en daar in het dagelijks leven rekening mee houden, Desgevraagd geven de geraadpleegde vertegenwoordigers aan dat er vooral afspraken gemaakt zijn over hoe er het beste met hen gecommuniceerd kan worden. De minste afspraken zijn gemaakt over hoe hun naaste zoveel mogelijk zelf kan bepalen hoe hij of zij de dag inricht. Gemaakte afspraken worden over het algemeen goed nagekomen.

### **NPS-vraag**

11% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een zes of lager op de aanbevelingsvraag en toont zich daarmee een criticaster. 50% geeft een 7 of een 8 en is een passief tevreden respondent en de overige vertegenwoordigers (39%) geven een 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

### **Rapportcijfers**

Gevraagd naar een rapportcijfer voor de organisatie geven de meeste vertegenwoordigers een 8. Het hoogste cijfer is een 10, het laagste cijfer is een 2. Gemiddeld krijgt de organisatie van Elim een 8 en die van Maranatha een 7,7. Voor SVRO als totaal komt het gemiddelde cijfer dan uit op een 7,8.

Ook is gevraagd naar een rapportcijfer voor de medewerkers van Elim en Maranatha. Ook dan geven de meeste vertegenwoordigers een 8. Het hoogste cijfer is een 10, het laagste cijfer is hier een 4. Gemiddeld krijgen de medewerkers van Elim een 8 en die van Maranatha een 8,3. Voor SVRO als totaal komt het gemiddelde cijfer dan uit op een 8,3.

## 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?'

#### *Algemeen*

- Het is hier erg goed. Ik zou geen verbeterpunten weten.

#### *Maaltijden*

- Ze krijgt eten en drinken op vaste tijden.

#### *Omgang medewerkers en bejegening*

- Ik vind dat mijn vrouw daar met veel liefde ontvangen word. Ze hebben altijd iets aardig te zeggen tegen haar.

#### *Verzorging*

- Ik ben het meest tevreden over de zorg.
- Mijn vrouw word goed verzorgd. Voor mij is dit een verademing. Ze is daar veilig. Als ze een keer bij onze kinderen thuis is wil dan wil ze gauw weer terug.

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

#### *Informatie en communicatie*

- Nieuwe medewerkers, stagiaires, moeten beter ingelicht worden over wat een bewoner prettig, belangrijk en fijn vindt.

#### *Kleding en was*

- Ik ben minder tevreden over het snel iets in de wasmand gooien.

#### *Personele inzet*

- Ik merk wel dat ze weinig personeel hebben en daardoor word er weinig georganiseerd op de dag opvang.

#### *Persoonlijke verzorging*

- Wat ik ook niet zo leuk vind dat de verzorgers niet weten hoe mijn vrouw haar haar gedaan moet worden. Daardoor gaat zij één keer in de week naar de kapper. Tja dat kost mij toch elke week geld.

## 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?'

#### *Algemeen*

- Geen directe verbeterpunten.

#### *Afspraken*

- Afspraken worden op tijd gemaakt en altijd nagekomen.
- Het personeel is betrouwbaar en gemaakte afspraken worden nagekomen.

#### *Activiteiten*

- De medewerkers doen regelmatig spelletjes met de bewoners.
- Er worden spelletjes op de afdeling gedaan en hier doet ze dan aan mee en geniet hier van.
- Er zijn nog activiteiten waar ze naar toe kan. Ze maakt met hulp van de activiteitenbegeleidster nog de mooiste dingen en daar is ze erg blij mee.
- Rijssen heeft een mooie cultuur en het lokale aspect wordt levend gehouden in Maranatha. Een voorbeeld hiervan is de fietslabyrint. Bewoners kunnen interactief een fietsroute fietsen en herinneringen ophalen. Mijn naaste kan zich veel plekken herinneren. Zij doet graag mee aan de activiteiten.
- Ze gingen voor de corona 1x per week met twee personen met een busje weg. In overleg met mijn naaste werd bepaald waar de reis naar toe ging. Hopelijk gaat dit weer opgestart worden.

#### *Omgang medewerkers en bejegening*

- Aan alles merk ik dat de zorgmedewerkers er alles aan doen het mijn naaste zoveel mogelijk naar de zin te maken. Ik heb totaal geen klachten!
- De bewoners worden in hun waarde gelaten en met respect behandeld.
- De medewerkers behandelen mijn naaste respectvol. Ze zijn geduldig, vriendelijk en behulpzaam. Ze respecteren haar wensen en gaan op een lieve manier met haar om.
- De medewerkers hebben veel geduld en begrip voor mijn naaste. Ze hebben tijd voor een praatje en geven echte aandacht.
- De medewerkers zijn gastvrij en beleefd.
- De verzorging heeft veel aandacht voor haar.
- Er is aandacht voor de mantelzorger. Ik voel mij thuis als ik op bezoek kom.
- Het personeel doet haar best. Ze zijn lief voor mijn naaste. Ik vind dat ze veel betekenen voor haar.
- Het personeel gaat op een goede manier met mijn naaste om.
- Het personeel is altijd vriendelijk als ik op bezoek kom. Ook op drukke momenten word ik vriendelijk bejegend.
- Het personeel is hoffelijk en correct.
- Iedereen is altijd vriendelijk en ze vinden het fijn als wij op bezoek komen.
- Ik ben tevreden over het meeste personeel: ze zijn zorgzaam, aardig, vriendelijk en lief.

- Ik vind dat het personeel zijn best doet om het gezellig te houden op de afdeling. Ze zijn betrokken en behandelen de bewoners met aandacht.
- Ik vind het fijn hoe ze omgaan met de bewoners. De benadering is vriendelijk en respectvol. Als mijn naaste zich onrustig voelt, dan wordt zij getroost.
- Ik voel me als mantelzorger ook welkom en thuis op de afdeling.
- Ik word gastvrij ontvangen wanneer ik op bezoek kom.
- Ik word vriendelijk ontvangen door het personeel als ik mijn naaste bezoek. Er wordt mij vaak koffie aangeboden, dat drink ik graag.
- Mijn naaste is tevreden over de persoonlijke aandacht die zij krijgt van de medewerkers.
- Mijn naaste wordt respectvol benaderd. Ook als ze steeds hetzelfde vraagt. De medewerkers blijven rustig. Ze worden niet kribbig.
- Waar ik het eerst aan denk is de vriendelijkheid van de zorgmedewerkers, ik heb daar een enorme bewondering voor. Als ik zie met hoeveel liefde en respect mijn naaste behandeld wordt. Geweldig. De zorgmedewerkers zijn zeer betrokken.
- Ze nemen de tijd om rustig een praatje met haar te maken.
- Ze vragen vaak wat mijn naaste wilt. Dat vind ik heel mooi. Ze wordt niet gedwongen.
- Ze zijn heel vriendelijk.

#### *Luisteren*

- Ik voel mij gehoord en gezien. Ze bieden altijd een luisterend oor.

#### *Personele inzet*

- Ik vind dat de medewerkers hun best doen.

#### *Accommodatie en voorzieningen*

- De huiskamer is huiselijk ingericht en de bewoners zitten er graag.
- De kamer is plezierig.
- De kamer van mijn naaste is prima, temeer daar zij veel op de huiskamer verblijft.
- De ligging van het gebouw vind ik geweldig.
- De sfeer is goed.
- Er hangt een gezellige sfeer op de afdeling.
- Er hangt een goede sfeer. Ik vind het er gezellig.
- Het complex ligt in een bosrijke omgeving, niet al te ver van het centrum. Aan de voorkant van het complex ligt een mooie vijver.
- Het gebouw is schoon. Er wordt regelmatig gedweild en gestofzuigd.
- Het gebouw is wat gedateerd, maar wel gezellig.
- Het gebouw ligt aan de rand van het bos. Dit is ideaal voor mensen die van rust houden. Je kan er mooi wandelen.
- Het gebouw staat mooi aan de rand van Rijssen. Mijn naaste kan nog mooie wandelingen maken, waar ze erg van geniet.
- Het gebouw wordt goed schoongehouden. Er wordt extra aandacht geschonken aan de hygiëne in de badkamer. Dat vindt mijn naaste belangrijk.
- Het gebouw ziet er keurig uit.
- Het huis is van alle gemakken voorzien. Er is een kapsalon, winkel en een dorps huis waar regelmatig activiteiten plaatsvinden.
- Het huis staat aan de rand van het bos. Er zijn genoeg wandelmogelijkheden.
- Het is fijn dat er een tuin is waar ze in kunnen zitten.
- Het is gezellig in de huiskamer.



- Het is huiselijk ingericht. Het gebouw is schoon. Mijn naaste is tevreden over het uitzicht. De omgeving is mooi. Ik vind de vijver met eenden rustgevend.
- Het meest tevreden ben ik over de plek waar mijn ouders wonen.
- Hij woont op de tweede etage. De hele gang gaat iedere ochtend gezamenlijk koffie drinken in de huiskamer. Mocht mijn naaste het vergeten, wordt er altijd wel door iemand aangebeld en gevraagd waar hij blijft.
- Ik vind dat ze een fijne kamer heeft. De kamer is praktisch en niet heel groot. Het lijkt een beetje op thuis. Wij konden alle meubels erin kwijt. Daarnaast heeft ze een grote badkamer.
- Ik vind het een pluspunt dat er een binnentuin is. Bij mooi weer kunnen de bewoners buiten zitten.
- Ik vind het fijn dat de kamer goed schoongemaakt wordt.
- Ik vind het prettig dat je op de benedenverdieping een kopje koffie kunt drinken in het restaurant. Dat is gezellig.
- Ik wandel graag met mijn naaste in de omgeving. Het is prachtig hier. De wandelpaden zijn praktisch aangelegd. Er is een vijver waar eendjes in rondzwemmen en een duivenkooi. Dat is erg leuk om naar te kijken.
- In de huiskamer zoeken de bewoners de gezelligheid op. Bewoners kunnen in de huiskamer een film kijken, kleuren, spelletjes spelen en lichaams oefeningen doen. Het personeel doet zijn best de bewoners hierin te betrekken.
- Mijn naaste heeft een schone ruimte.
- Mijn naaste is tevreden over waar ze woont. Ze voelt zich veilig.
- Mijn naaste verveelt zich nooit, soms kijken ze een film of maken ze een bloemstuk. Ze voelt zich geborgen. Ze voelt zich daar echt op haar plekje. Ze kan zich terugtrekken naar haar kamer als ze daar behoefte in heeft.
- Mijn naaste voelt zich thuis in Maranatha. Ze zegt vaak dat ze het goed heeft in huis.
- Mijn naaste woont en leeft hier prettig.
- Mijn naaste woont prettig.
- Mijn naaste zit op haar plek.
- Mooi gesitueerd aan de rand van een bosrijke omgeving in Rijssen ligt Maranatha.
- Op de afdeling is het schoon en fris.

### *Maaltijden*

- De maaltijden worden op tijd geserveerd. Er is genoeg keus voor de bewoners.
- Er wordt gekookt op de afdeling. Dat is positief. Er hangt vaak een lekkere geur op de afdeling. Mijn naaste vindt het eten ook lekker. Het is voedzaam.
- Het eten en drinken is prima.
- Het eten is nu geweldig, sinds ze sinds 4 maanden vers koken. Dit vindt ze helemaal geweldig.
- Het personeel bereidt het eten vers op de afdeling. Sommige bewoners mogen ook meehelpen met groenten snijden. De maaltijden zijn gevarieerd en ik heb mijn naaste nog nooit horen klagen over het eten.
- In de huiskamer wordt gekookt, dat vind ik huiselijk.
- Mijn naaste eet gevarieerd en krijgt hierdoor afwisseling in de maaltijden. Er wordt op de afdeling gekookt. Bewoners mogen mee helpen als ze dat willen. Samen koken is gezellig en vergroot de eetlust. Daarnaast biedt het een ingang om te praten over eten van vroeger.
- Mijn naaste vindt de maaltijden lekker en gevarieerd.

- Mijn naaste vindt het eten heerlijk.
- Mijn naaste vindt het eten lekker. Ze vertelde mij altijd dat het eten perfect was. De organisatie speelt er ook goed op in. Als ze een beetje onrustig is, dan krijgt ze wat drinken en eten. Ze wordt daar rustig van.
- Op de dagbesteding wordt vers gekookt.
- Over de maaltijden is mijn naaste tevreden, ze lust alles. Ik vind ook dat het eten smakelijk bereid wordt.
- Voor mijn naaste is het eten prima, die eet alles.

#### *Informatie en communicatie*

- Als ik nieuws krijg, dan leggen ze dat goed uit.
- De communicatie met de zorg verloopt heel goed. Voor spoedeisende zaken word ik gebeld en andere dingen lees ik op de mail.
- De informatie en communicatie is duidelijk. Ik kan iedere dag inloggen in het cliëntportaal en de rapportage lezen. Het wordt allemaal keurig geregeld.
- De informatievoorziening loopt goed. Ik word voldoende geïnformeerd en ik kan ook zelf ook altijd bellen. Ook heb ik inzage in het elektronisch dossier. Daar kan ik alles lezen en afspraken maken.
- Het personeel reageert goed op mijn vragen. Als ik iets vraag, dan krijg ik goed antwoord.
- Ik ben tevreden over de communicatie. Ik word regelmatig op de hoogte gehouden.
- Ik kon dagelijks mee lezen in het elektronisch zorgdossier en daardoor bleef ik goed op de hoogte wat er met mijn naaste speelde.
- Ik word goed op de hoogte gehouden door de medewerkers.
- Ik word goed op de hoogte gehouden van het wel en wee van mijn naaste. De communicatie hierover is prima.
- Ik word regelmatig geïnformeerd over de gezondheidstoestand van mijn naaste. Ik vind het cliëntportaal handig en informatief. Op ieder moment van de dag kan ik inzien hoe het met mijn naaste gaat.
- Over de manier van communiceren ben ik zeer tevreden over en mijn ouders worden zeer respectvol behandeld. Ik hoop zo dat nu de Corona zowat onder controle is, het eetplezier terugkomt.
- We hebben een vast contactpersoon. Het contact verloopt altijd prettig.

#### *Verpleging en verzorging*

- Bewoners krijgen liefdevolle zorg in Maranatha.
- De kwaliteit van de zorg is heel goed.
- De medewerkers zijn behulpzaam. Mijn naaste wordt altijd geholpen bij wassen en douchen.
- De zorg die mijn ouders krijgen kan niet beter. Met zoveel liefde en empathie. Ik vind dat en knap en geweldig. De zorgmedewerkers doen alles voor mijn ouders. Zelfs de haren van mijn naaste worden dagelijks verzorgd zodat ze niet meer naar de kapper hoeft.
- De zorg is prima. Liefdevol, betrokken en empathisch.
- Het geeft mij rust te weten dat er goed voor haar wordt gezorgd. Ik heb geen verbeterpunt, het gaat prima.
- Het meest tevreden ben ik over de liefdevolle, betrokken zorg die mijn naaste krijgt.
- Het personeel is gastvrij. Ze komen dagelijks koffie en thee brengen.

- Ik ben tevreden over de stabiliteit en consistentie gelet op de zorgverlening voor mijn naaste.
- Ik ben zeer tevreden over de zorg die de medewerkers mijn naaste geven. Al is het verschillend van wie er werkt. De een begrijpt mijn naaste beter dan de ander, gaat er empathischer mee om dan de ander.
- Ik ben zeer tevreden over hoe er voor mijn naaste gezorgd wordt. Ze heeft overal hulp bij nodig tot aan het eten toe.
- Ik kan de warme aandacht die ze voor mijn naaste hebben waarderen. Mijn naaste slaapt regelmatig slecht. De medewerkers komen regelmatig in de nacht langs om te kijken hoe het met haar gaat. Indien gewenst krijgt ze warme melk. Het geeft mij rust dat er naar haar wordt omgekeken.
- Mijn naaste heeft het goed naar zijn zin. Hij wordt goed verzorgd.
- Mijn naaste kreeg de zorg die zij nodig had. De verzorgster gaven haar de nodige aandacht en nam daar tijd voor.
- Tevreden over de zorg aan onze naaste in het algemeen. de meeste zorgmedewerkers doen er erg hun best voor.
- Ze doen er alles aan om haar te verzorgen.
- Ze zijn deskundig en houden haar nauwlettend in de gaten.

#### *Eigen regie*

- Ze hield wel zelf de regie. Ze werd gerespecteerd om wie ze was en dat was echt niet altijd even gemakkelijk.

#### *Persoonlijke verzorging*

- De persoonlijke verzorging is essentieel voor de gezondheid van mijn naaste. Zij ziet er altijd keurig en netjes uit.
- De persoonlijke verzorging is gewoon heel goed. Er wordt ook gelet op de nagelverzorging.
- Mijn naaste zit er altijd netjes bij.

#### *Dagbesteding*

- De invulling van het dagprogramma is stabiel. Er is regelmaat en veranderende factoren worden afgewogen. Dat geeft rust.
- De medewerkers hebben onlangs geopperd om mijn naaste voortaan een hele dag naar de dagbesteding te laten gaan, omdat ze zo onrustig was.
- Ik ben tevreden over het aanbod aan dagbesteding wat nu meer uitgebreid is.

#### *Religie*

- Het fijne was ook dat ze haar geloof kon belijden zoals zij dat wilde. Er werd voor haar gebeden en voorgelezen uit de bijbel. Er werd gevraagd of de dominee moest komen. Als de dominee er was dan kreeg hij ook de ruimte. Ik wist haar in goede handen en dat gaf een gerust gevoel.
- Het huis staat in de traditie van het christelijk geloof. Het biedt een goede aansluiting voor mijn naaste. Wekelijks wordt er naar de kerkdienst geluisterd.

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

### *Verpleging en verzorging*

- Afgelopen week heb ik voor de tweede keer het open been van mijn naaste moeten verbinden.
- Minder tevreden ben ik over het verschonen van zijn katheter. Er zijn er toch nogal wat die die handigheid niet hebben.
- Wat ik jammer vind is, dat de verzorging van mijn naaste soms erbij inschiet omdat mijn naaste veel aandacht opeist.
- We missen echter wel een unithoofd, bv een hbo-verpleegkundige, die overzicht over alles heeft en waar personeel moeilijkheden neer kan leggen en die ook iedere dag een ronde doet langs bewoners en problemen snel signaleert.

### *Personele inzet*

- Als ze op de alarmknop drukt, duurt het vaak lang voordat het personeel erop reageert. Het personeel wil wel, maar heeft niet altijd tijd door personeelstekort.
- Het enige punt van aandacht vind ik de piekmomenten in de zorg. Dan zijn de zusters wel heel erg druk en komen dan handen te kort.
- Ik ben ontevreden over het aantal zorguren, wordt steeds minder, basiszorg in de vakantie komt bv erg tekort.
- Onze vraag is of er wel voldoende personeel is. Het zou goed zijn om op de piektijden extra personeel in te zetten. Ook is het voor ons de vraag of de indicatie wel voldoet aan het personeel. (volgens mij is zijn er indicaties op deze afdeling, maar waar is het personeel hiervoor ?? ) Hierdoor kan het personeel ook niet goed functioneren en lijden andere cliënten hieronder. Het kan niet zo zijn dat ze alleen maar moeten pieken en geen persoonlijke aandacht voor de cliënt hebben.

### *Accommodatie en voorzieningen*

- De gangen vind ik te smal en ongezeilig. Zeker wanneer je er met een rolstoel of rollator door moet.
- De verpleegafdeling zit mijn inziens op een verkeerde plek. Er valt weinig te zien, er is weinig reuring. Hoewel het gebouw wel dicht bij het bos staat. Het is maar net wat jezelf belangrijk vind.
- Een verbeterpunt is de privacy van bewoners in het zelfstandige gedeelte
- Een verpleegafdeling hoort op de begane grond met een ruimte om te rond te lopen en een tuin om in te zitten
- Het gebouw staat ver van het centrum. Dat is Jammer, want de buurtwinkel is weg. Er is geen loopje meer voor een klein boodschapje.
- Het keukentje in het appartement is niet geschikt voor rolstoelgebruikers.
- Het niet zoveel alleen laten op de afdeling vooral 's avonds
- Ik heb al eens aangegeven om een zitje te maken bij de brievenbus ingang Keizersdijk 4. (Serre) Is dichtbij en ze zien wat. Brievenbus kan makkelijk verplaats worden. Dit zou een goeie oplossing zijn.
- Ik vind de afgesloten buitenruimte klein. Daarnaast vind ik dat er weinig daglicht binnenkomt in de kamer van mijn naaste.
- Ik vind de kamer van mijn naaste klein. Het is een kleine kamer waar amper meubels inpassen.
- Ik vind het belangrijk dat er constant een beetje buitenlucht de kamer binnenkomt. Dat gebeurt nu niet. Schone lucht is belangrijk voor de gezondheid.

- Ik vind het jammer dat mijn naaste geen uitzicht heeft op de openbare weg. Ze waardeert de rust, maar is tegelijkertijd gesteld op gezellige drukte.
- Meer leefruimte grotere kamers en meer buitenruimte.
- Omdat mijn naaste, door eigen gedrag, veel op haar kamer zit, vinden we het erg vervelend dat het camerasysteem niet altijd werkt.
- Ook vind ik een minpuntje dat er geen lijn zit in het langskomen met de broodkar. Dan zit de koelkast stampend vol, dan is hij leeg. Mijn naaste kan niet aangeven wat hij nodig heeft. Dit moet iedere keer opnieuw bekeken worden. De ene doet dit wel de andere niet. Het zou fijn zijn als dit strakker aangestuurd wordt.
- Wat ik jammer vind is dat het licht in de gangen en hal zo ongezellig is, dat felle ongezellige TL-buis licht.
- Wat ik mis voor mijn naaste is de beperkte loopmogelijkheid, zowel binnen als buiten. Mijn naaste heeft altijd veel gelopen en beweegt graag.
- Wij vinden dat de verpleegafdeling verkeerd is gebouwd. De bewoners zien alleen de binnentuin. Neem je ze mee naar het dorpshuis dan is bijna altijd, hé, ik zie hier nog eens mensen, auto en fietsen. Vooral bewoners van de Lelie en de Roos. Je moet nu het gebouw doorlopen om ergens te zitten waar ze op de weg kijken.

#### *Maaltijden*

- Gezamenlijk eten zou voor mijn naaste heel fijn zijn. Hij heeft een dieet, niet zijn favoriete eten. In de eetzaal vindt hij meer afleiding.
- Het eten vind ik matig. Dat is jammer want het eten is belangrijk moment op de dag voor mijn naaste waar ze naar uitkijkt. Ook is er geen keuze mogelijkheid qua eten.
- Ik zou dolgraag willen dat ze meer aandacht schenken aan het eten op de locatie. Het eten van huize Maranatha is vaak gepureerd of gefrituurd. Ik mis toch wel meer ouderwets eten, zoals bijvoorbeeld gekookte aardappels, jus en een stukje vlees.
- Mijn naaste houdt van geprakte aardappels. Helaas de aardappels zijn zo hard daar valt niks te prakken. Ook de worteltjes krijgt hij niet aan zijn vork geprikt zo hard zijn ze.

#### *Activiteiten*

- De activiteiten voor mensen die politiek/cultureel geïnteresseerd zijn.
- De organisatie zou iets meer activiteiten kunnen organiseren voor de bewoners.
- Er zijn zeer weinig activiteiten voor onze naaste. Wanneer we onverwacht langskomen zit ze meestal te dutten in haar rolstoel. Eigenlijk zien we nooit dat er iemand iets actiefs met haar doet of haar gezelschap houdt.
- Wat activiteiten betreft gebeurt er wel het een en ander (sjoelen, spelletje, bal gooien, beleefstafel), maar het zou van mij meer mogen zijn.
- Wat activiteiten betreft zou er iets meer mogen gebeuren, al zijn het maar kleine dingen, zoals een kleurplaat of bloemstukje maken. Of een klein stukje wandelen.

#### *Informatie en communicatie*

- Als er vragen zijn over onderwerpen die buiten de reguliere zorg vallen, zoals het welzijn, hulpmiddelen etc. dan kom je in een situatie waar de directe zorg geen antwoord op kan geven en dan kom je in een langdurig traject waar je niet gelukkig van wordt. Hierbij kan een cliëntservice bureau misschien een andere rol gaan spelen.
- De communicatie (zinsopbouw in brieven en mailtjes).

- De communicatie kan beter. Bedoelingen zijn vaak goed, maar het blijft dan liggen en komt niet verder. Bijvoorbeeld: Onze naaste drinkt soms te weinig. Als familie gaven wij aan om haar voornamelijk koffie en dubbeldrank te geven. Dit lust ze erg graag. Toch zien we haar soms weer achter de thee zitten, die ze niet opdrinkt, omdat zij daar niet van houdt.
- Er is in de gangen geen ruimte om te communiceren met de burens. Misschien een idee om er een zitje in de hoek te plaatsen.
- Ik zou het fijn vinden als ik een terugkoppeling zou krijgen over de dagbesteding. Mijn naaste vertelt het een en ander, alleen ik weet niet altijd of dat klopt.

#### *Persoonlijke verzorging*

- Ik ben minder tevreden over de persoonlijke verzorging. Als mijn naaste knoeit, dan wordt dit niet altijd tijdig schoongemaakt. De rolstoel wordt dan ook weleens vergeten met schoonmaken.

#### *Management*

- Er worden door het management nieuwe plannen bedacht, terwijl de basis nog niet goed is.
- Ik heb bedenkingen bij het management, zit niet op een lijn met de zorgmedewerkers, er moet meer directe aansturing op de teams komen i.p.v. zelfsturende teams.
- Wat beter kan is de mailcommunicatie met het management. Vragen via de mail door mij gesteld worden niet altijd beantwoord.

#### *Veiligheid*

- Soms ontstaan er onveilige situaties tussen bewoners onderling. De manier waarop het personeel ingrijpt kan beter, zodat de veiligheid wordt gewaarborgd.

#### *Corona*

- Het is jammer dat de huiskamer nog niet toegankelijk is voor bezoekers in verband met corona.