



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Cliëntenraadpleging 2023

onder cliënten van Elim



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.....	1
1. Cliëntenraadpleging	5
1.1 Cliëntenraadpleging voor Elim.....	5
1.2 Doelgroep	5
1.3 Exclusie en steekproeftrekking.....	5
1.4 Informatievoorziening	5
1.5 Vragenlijst	5
1.6 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland	5
1.7 Dataverzameling	5
1.8 Respons.....	5
1.9 Leeswijzer	5
1.10 Spiegelinformatie	7
2. Samenvatting ZorgkaartNederland-vragen	8
2.1 Inleiding.....	8
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen	8
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen.....	9
2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland.....	10
3. Samenvatting PREZO-vragen	11
3.1 Welk rapportcijfer geeft u voor de verschillende thema's?	11
3.2 Top-2 Box scores op themaniveau	12
4. Uitkomsten ZorgkaartNederland-vragen.....	13
5. Uitkomsten PREZO vragen	19
6. Doorlevering naar ZorgkaartNederland	22
7. Samenvatting ervaringen van cliënten/vertegenwoordigers.....	27
8. Conclusies.....	28
Bijlage Complimenten en verbeterpunten.....	30

Inleiding

Facit heeft voor Elim in de maand februari 2023 een cliëntenraadpleging uitgevoerd. 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-3 Box scores en gemiddelde cijfers voor de ervaringsvragen.

In hoofdstuk 3 staan de uitkomsten op vraagniveau weergegeven, evenals de rapportcijfers en de aanbevelingsscore.

Hoofdstuk 4 geeft informatie over de achtergrondkenmerken van de respondenten. In hoofdstuk 5 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de respondenten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 6 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In de bijlage bij deze rapportage zijn de antwoorden op de open vraag 'omschrijf uw ervaringen' per locatie gerubriceerd naar thema.

Facit, Velsen-Noord
Eddy Stam & Dorine Duwel, maart 2023

1. Cliëntenraadpleging

1.1 Cliëntenraadpleging voor Elim

Facit heeft in februari 2023 een cliëntenraadpleging gehouden onder cliënten die op dat moment woonachtig waren in Elim. Deze cliëntenraadpleging beoogt ervaringen op te halen gericht op hun ervaringen met de zorg die zij ontvangen in Elim.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten die bij Elim woonachtig waren in februari 2023.

1.3 Exclusie en steekproeftrekking

Er heeft geen exclusie plaatsgevonden en er is geen steekproef getrokken. Alle cliënten zijn benaderd worden voor deelname aan deze cliëntenraadpleging.

1.4 Informatievoorziening

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

1.5 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 cliënt mee wil doen aan het cliëntenpanel van ZorgkaartNederland.



Op verzoek van Elim zijn er extra vragen aan de vragenlijst van ZorgkaartNederland toegevoegd. Dit zijn vragen die gerelateerd zijn aan het PREZO-kwaliteitsysteem en de identiteit van Elim, twee rapportcijfervragen (een rapportcijfer voor de organisatie en een rapportcijfer voor de medewerkers) en de vraag of cliënten Elim zouden aanbevelen.

1.6 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland

De antwoorden van de cliënten/vertegenwoordigers die daarmee ingestemd hebben, worden door Facit aangeleverd bij ZorgkaartNederland, zodat ze ook daar gepubliceerd kunnen worden.

1.7 Dataverzameling

Dataverzameling vond plaats met schriftelijke vragenlijsten vanaf vrijdag 3 februari tot en met vrijdag 27 februari. Bij de vragenlijst was een antwoordersvelop gevoegd, waarin cliënten de ingevulde vragenlijsten konden inleveren bij de receptie van Elim. De receptie heeft alle ingeleverde vragenlijsten vervolgens naar Facit gestuurd.

Cliënten die de vragenlijst liever online wilden invullen, konden dit doen met de inlogcodes die hiertoe in de uitnodigingsbrief vermeld staan.

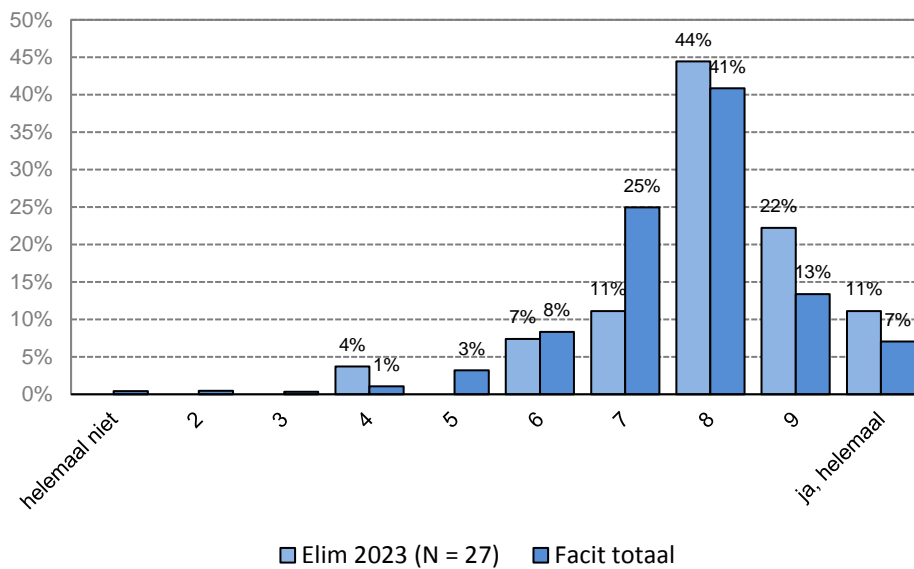
1.8 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 51 vragenlijsten uitgereikt. 27 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld/meegewerkt aan het interview en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 53%.

1.9 Leeswijzer

Alle antwoorden, zowel die van cliënten 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.

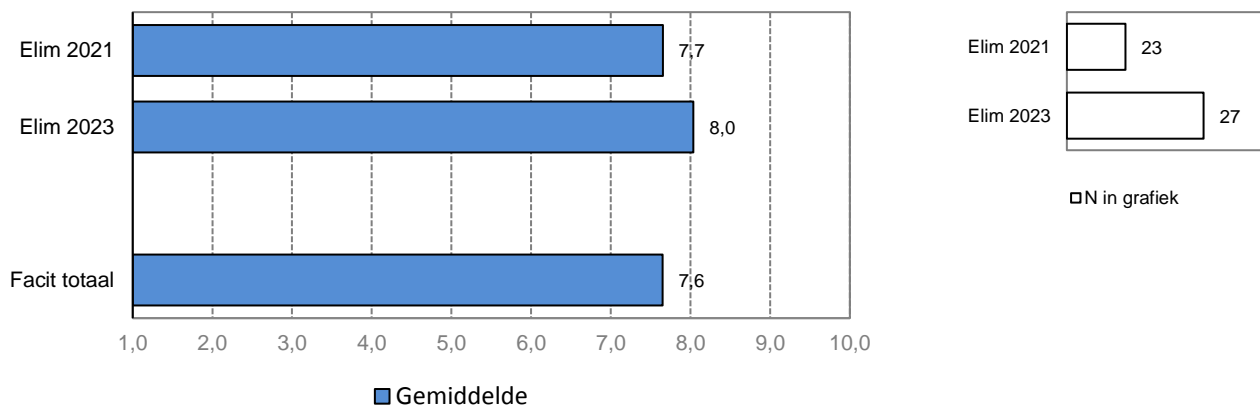
De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



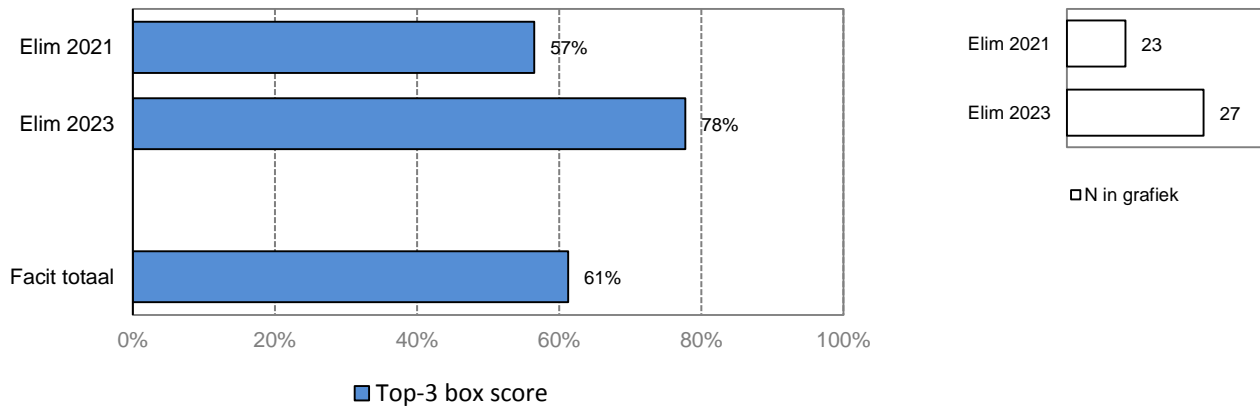
Boven de staven staat het percentage cliënten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

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

In de tweede 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:



1.10 Spiegelinformatie

Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven. Het Facit totaal bestaat uit de antwoorden van 2.166 cliënten van de raadplegingen die hebben deelgenomen aan een van de raadplegingen die door Facit in 2021 zijn uitgevoerd met de ZorgkaartNederland-vragen.

2. Samenvatting ZorgkaartNederland-vragen

2.1 Inleiding

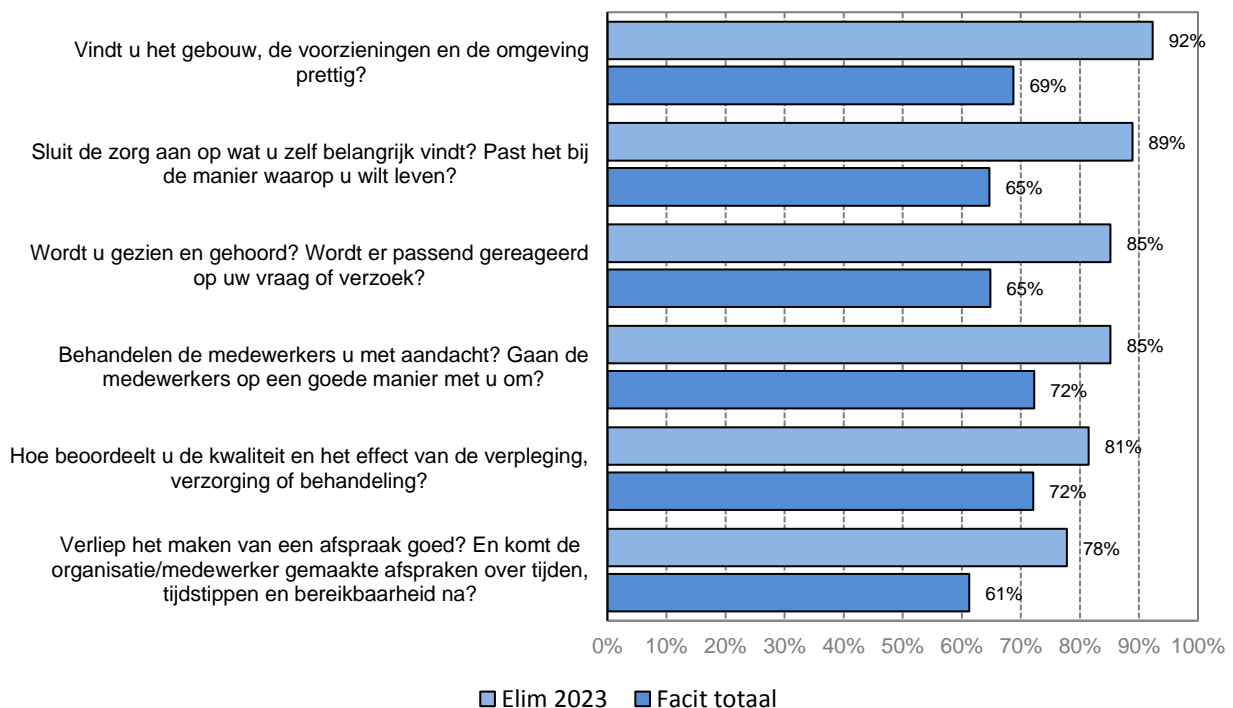
Clënten konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10. In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-3 Box scores en gemiddelde scores.

2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen

Een Top-3 Box score is het percentage 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.

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

In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten een 8 of hoger hebben gegeven:

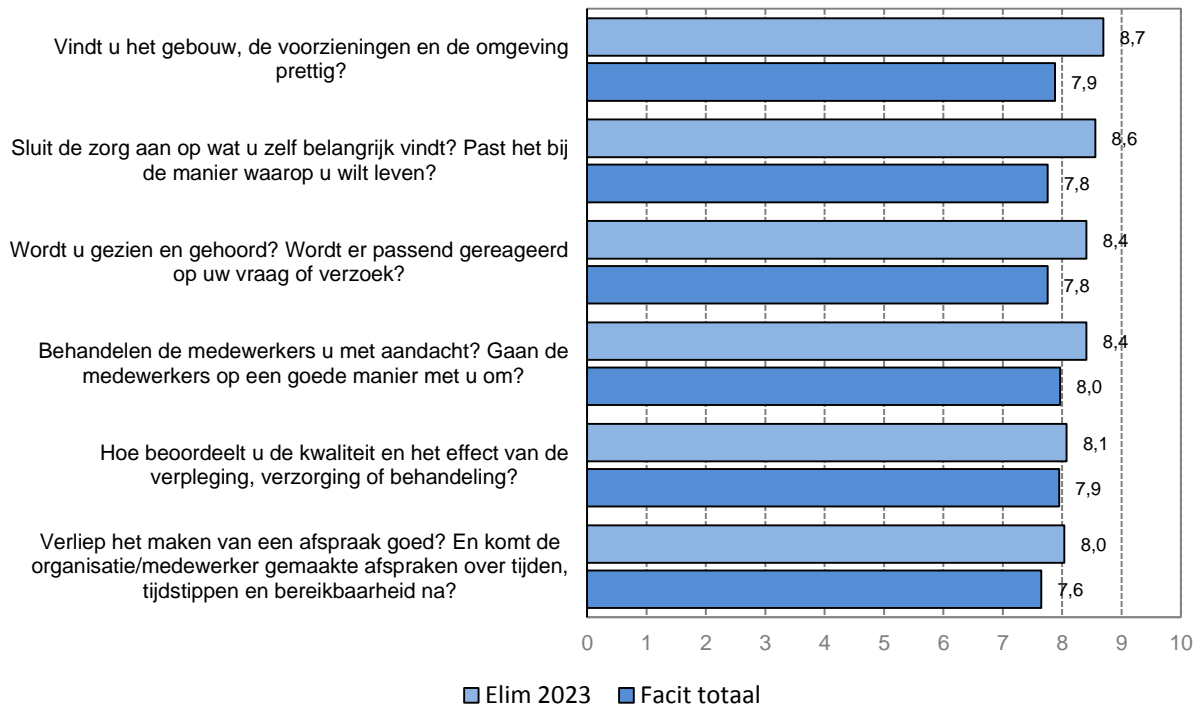


De vraag waarop de meeste cliënten een 8 of hoger hebben gegeven is de vraag ‘Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?’ 92% van de geraadpleegde cliënten geeft in antwoord op deze vraag een 8 of hoger.

De vraag waarop de minste cliënten een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag ‘Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?’ Op deze vraag geeft 78% van de geraadpleegde cliënten een 8 of hoger.

2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

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



De vraag waarop met 8,7 gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag ‘Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?’

De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, is de vraag ‘Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerkers gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?’ Het gemiddelde cijfer wat cliënten hier geven is een 8,0.

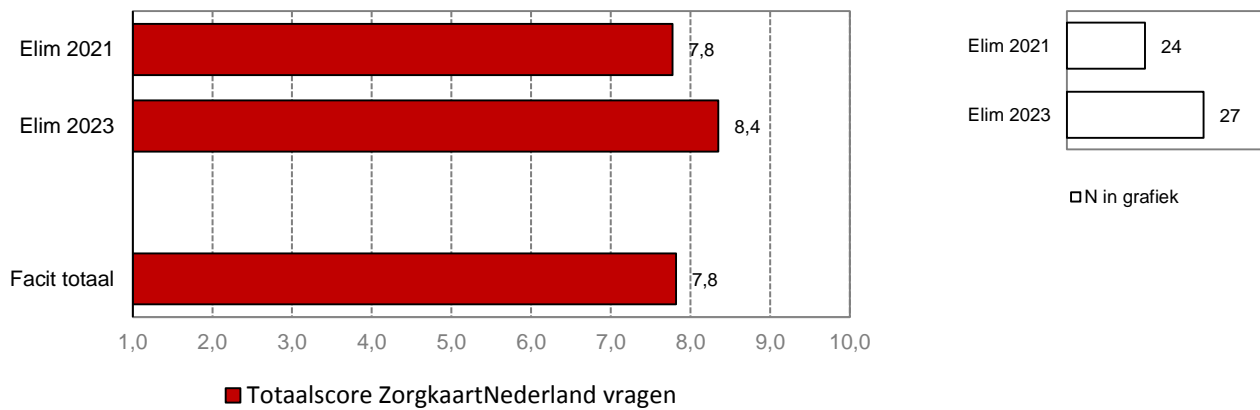
2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

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:

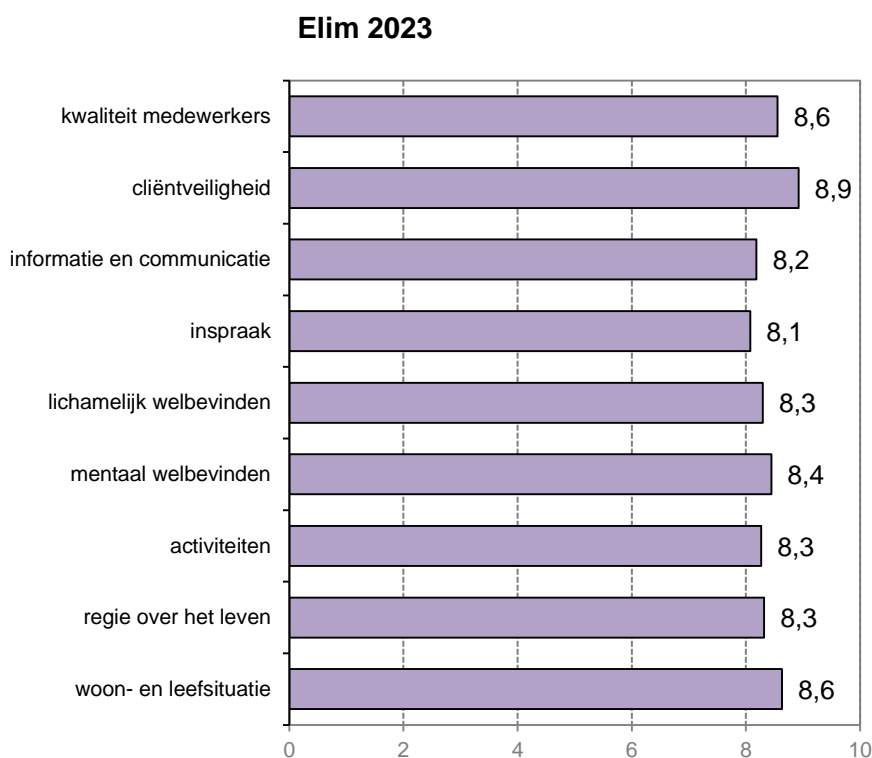
- per respondent wordt een gemiddelde score berekend op alle vragen;
- op basis van alle gemiddelde score wordt de gemiddelde totaalscore berekend.

Voor deze cliëntenraadpleging is de totaalscore als volgt:

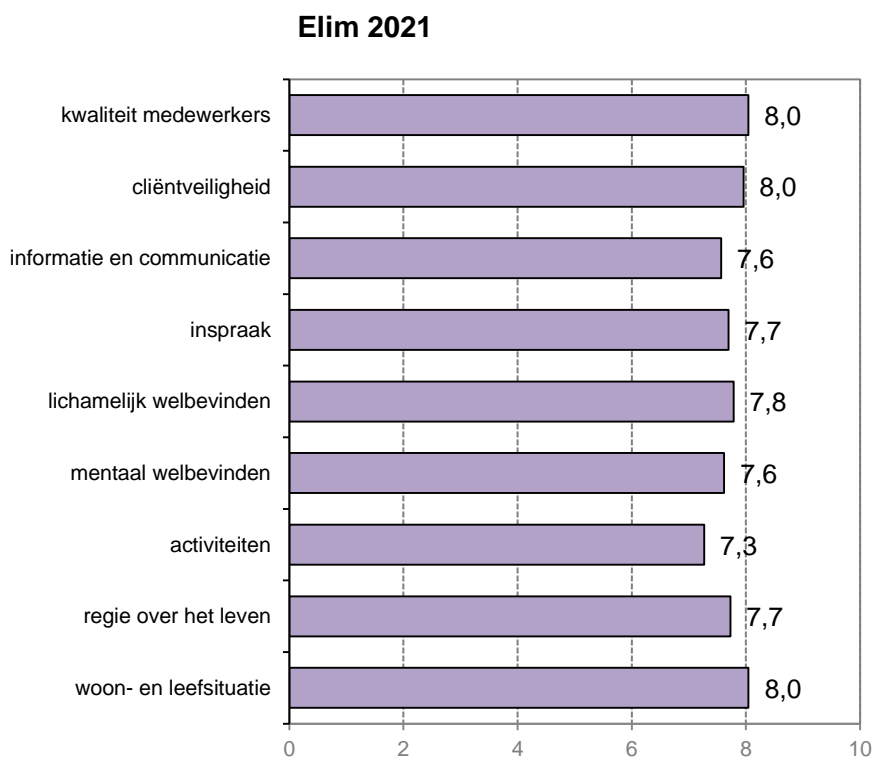


3. Samenvatting PREZO-vragen

3.1 Rapportcijfers voor de verschillende thema's



Ter vergelijking worden hieronder de gemiddelde rapportcijfers uit 2021 gepresenteerd:

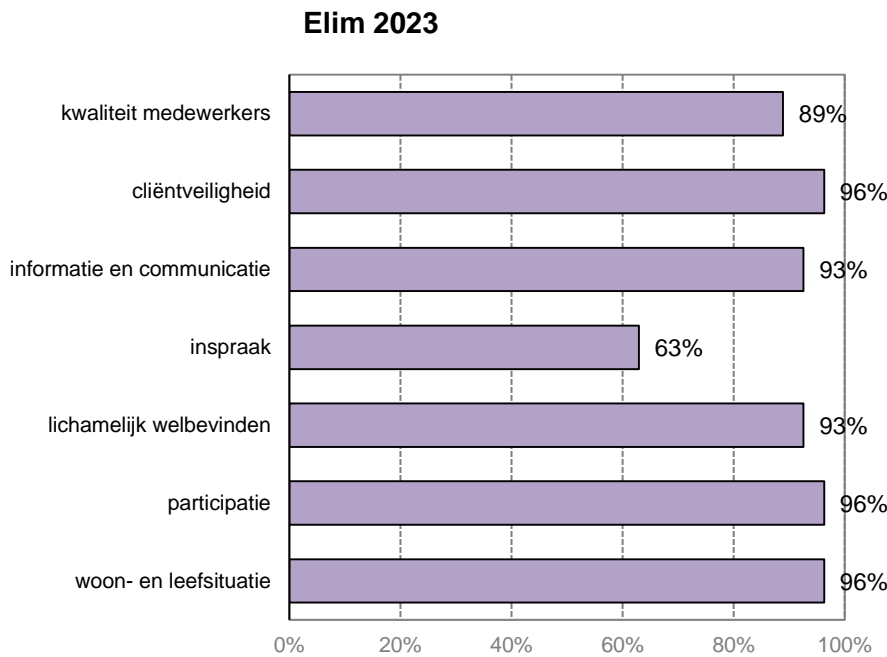


3.2 Top-2 Box scores op themaniveau

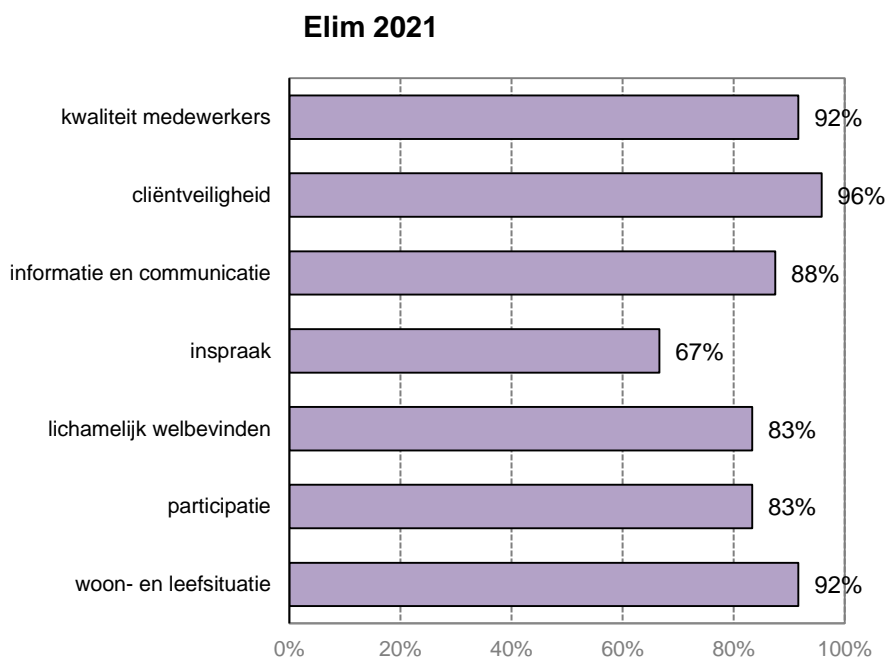
Een Top-3 Box score is het percentage cliënten dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

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

De Top-2 Box score op themaniveau is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een thema vormen. In onderstaand overzicht is deze op themaniveau weergegeven:

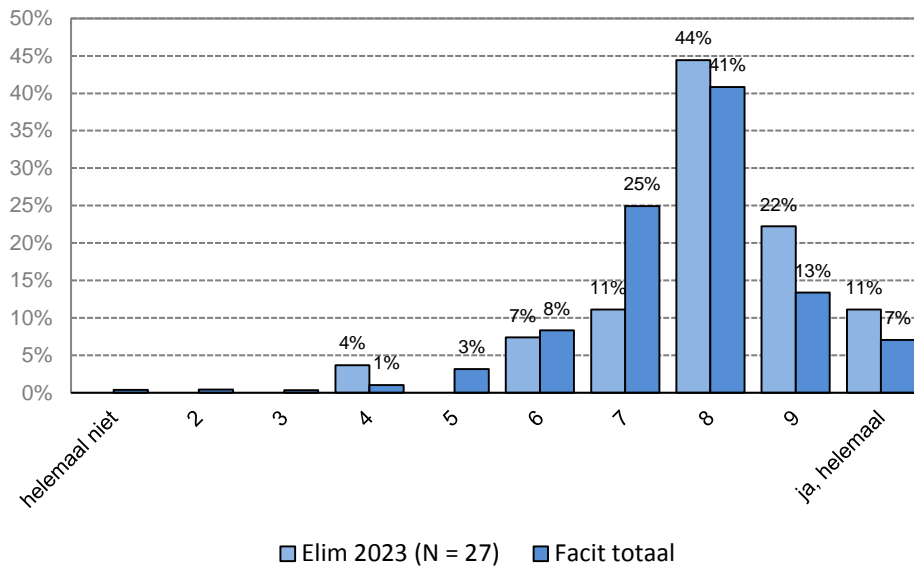


Ter vergelijking worden hieronder de uitkomsten van 2021 gepresenteerd:

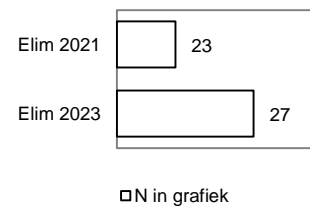
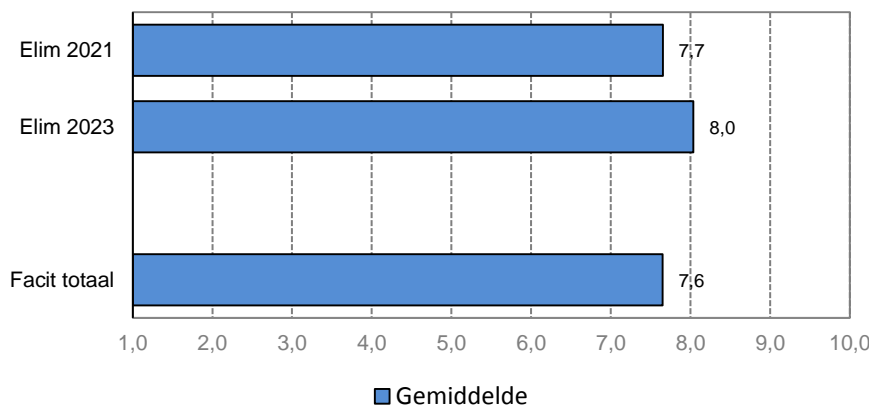


4. Uitkomsten ZorgkaartNederland-vragen

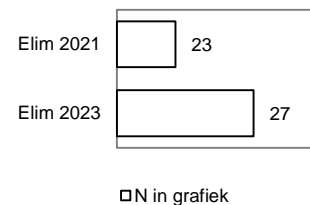
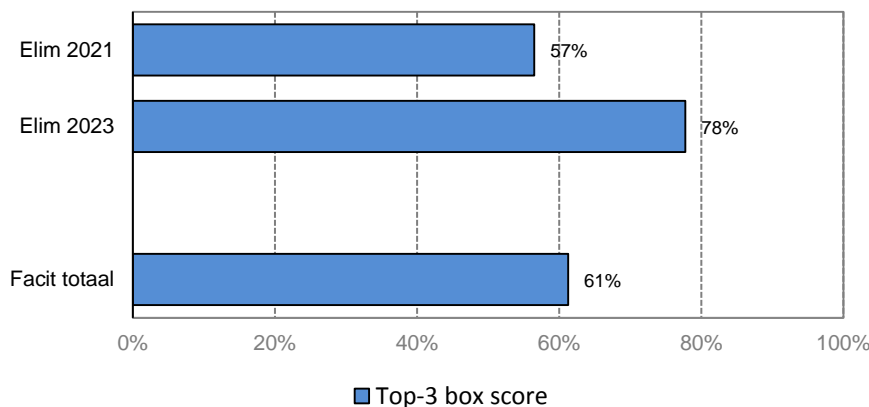
1. Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?



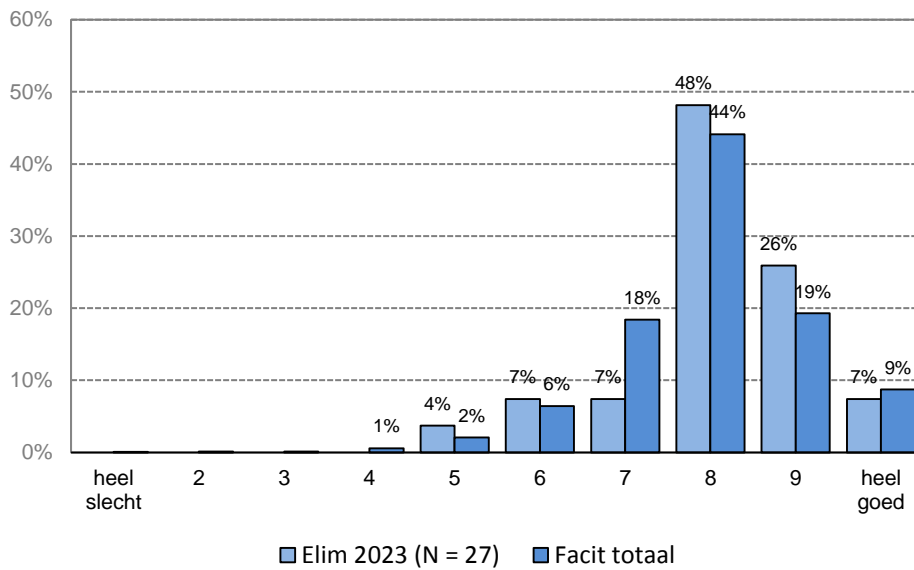
De gemiddelde waardering is als volgt:



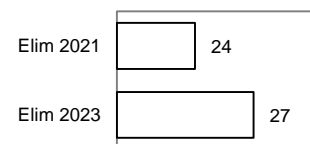
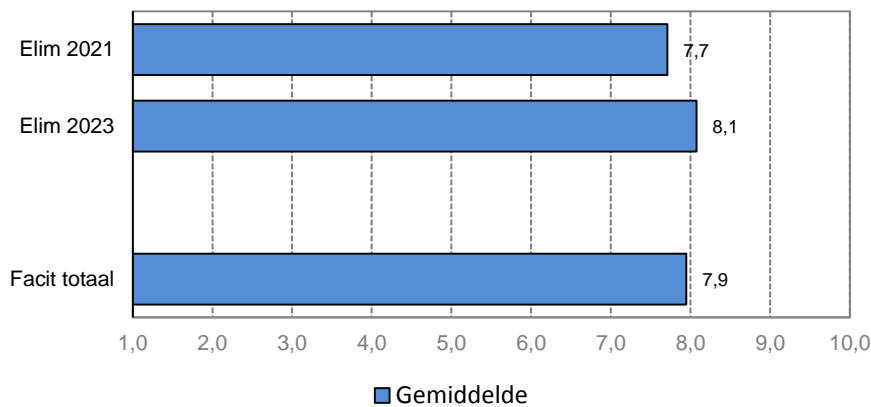
In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten/vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:



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

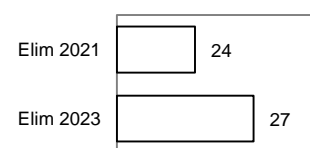
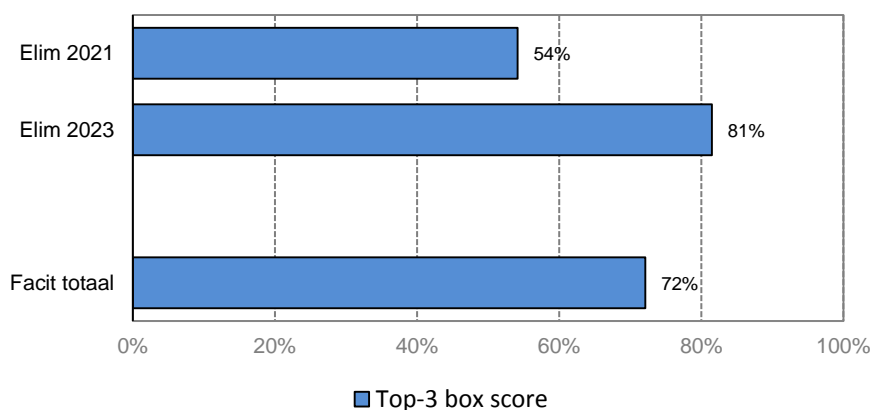


De gemiddelde waardering is als volgt:



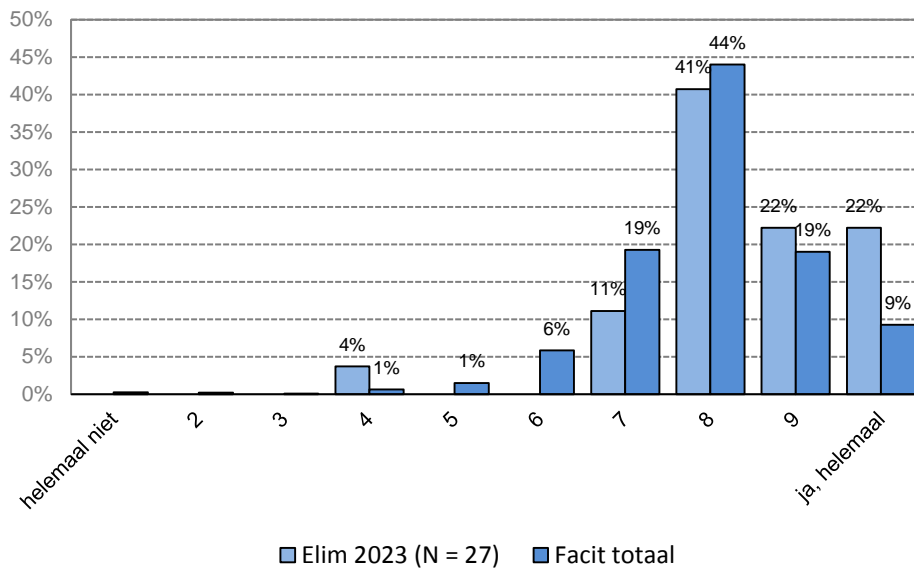
□ N in grafiek

In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten/vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:

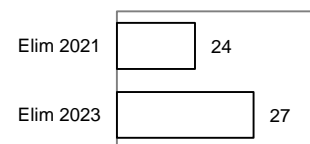
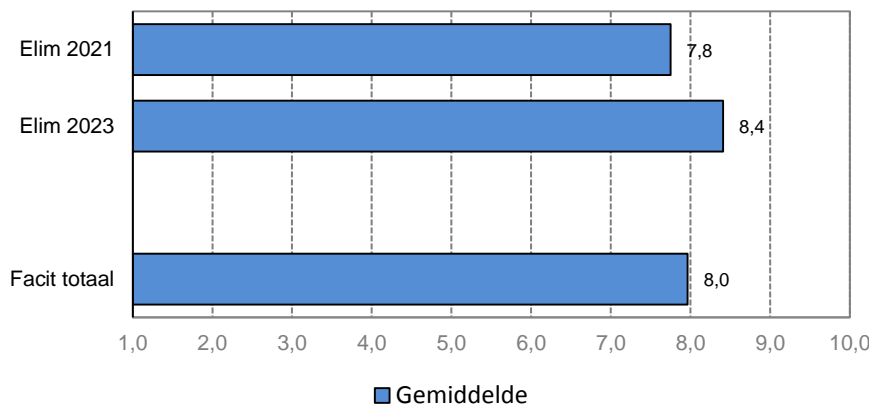


□ N in grafiek

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

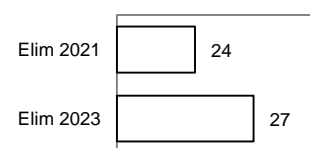
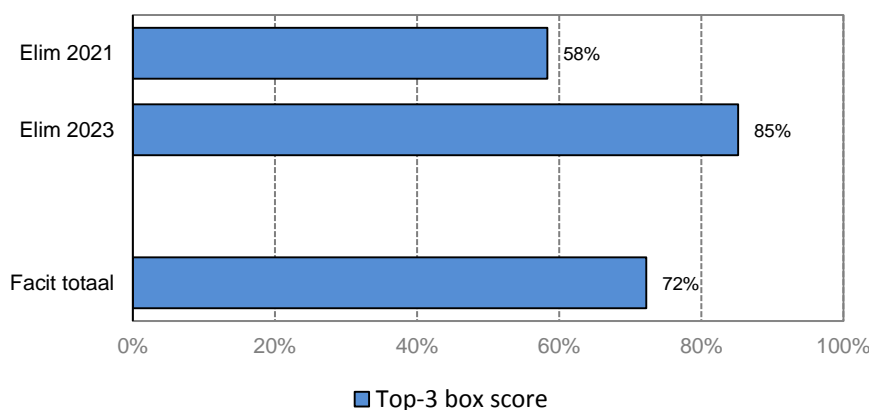


De gemiddelde waardering is als volgt:



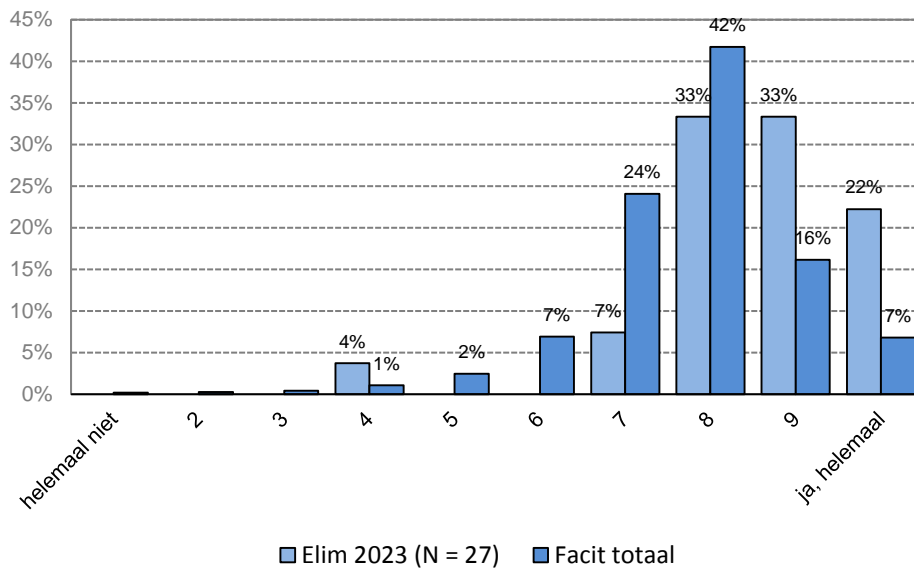
□ N in grafiek

In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten/vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:

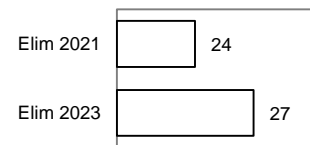
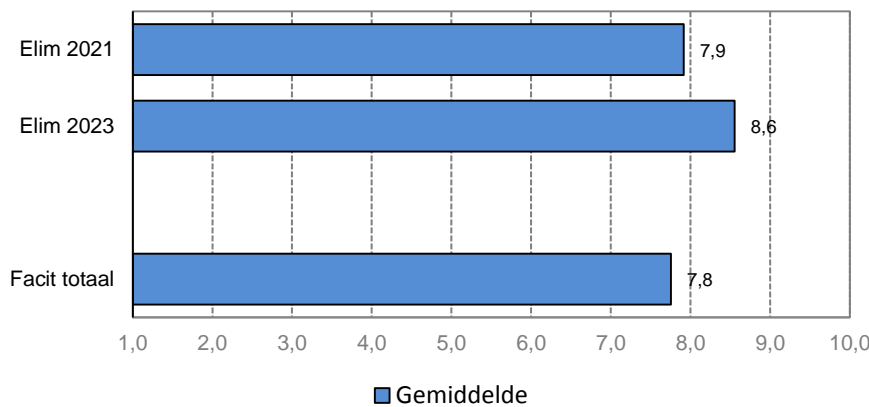


□ N in grafiek

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

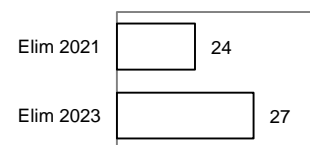
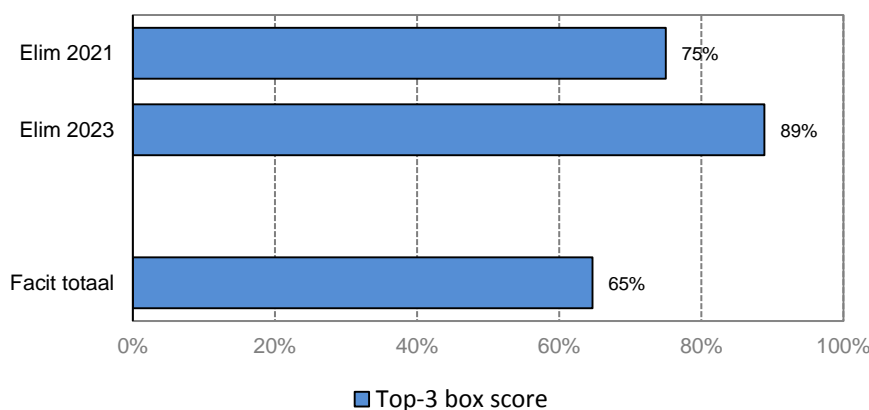


De gemiddelde waardering is als volgt:



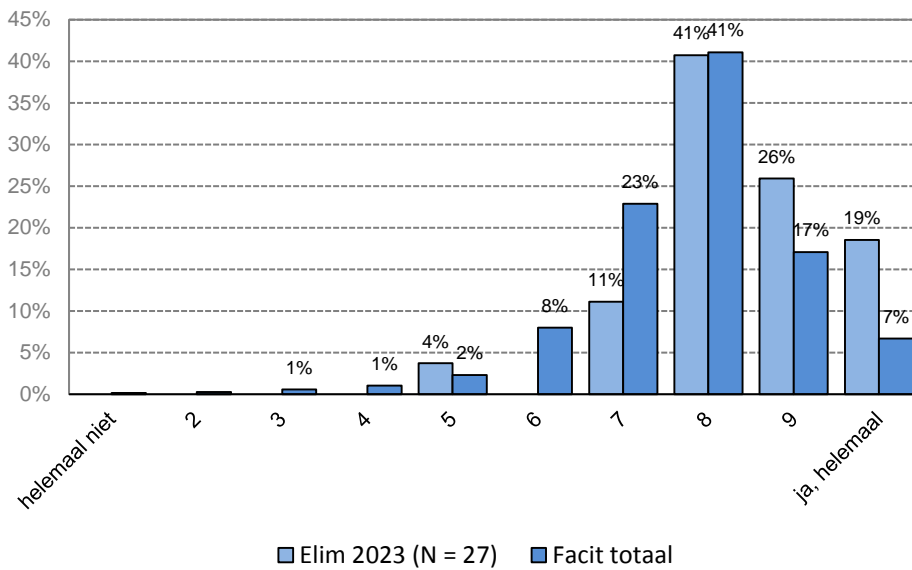
□ N in grafiek

In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten/vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:

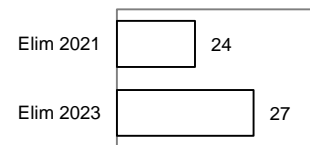
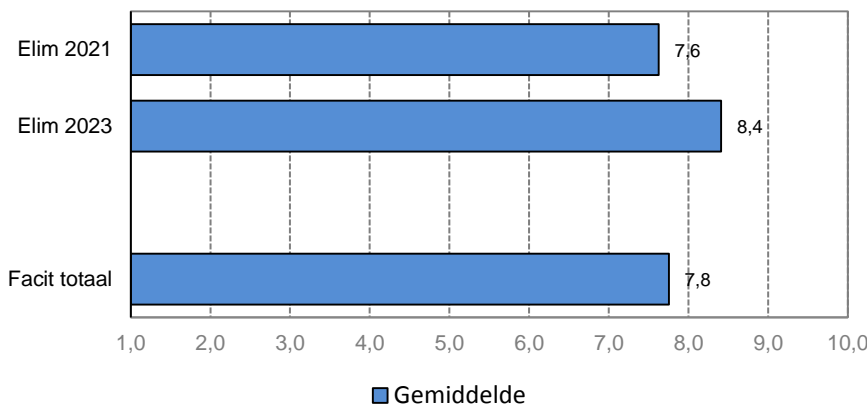


□ N in grafiek

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

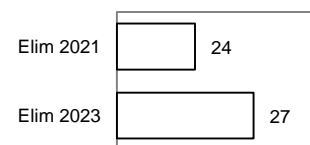
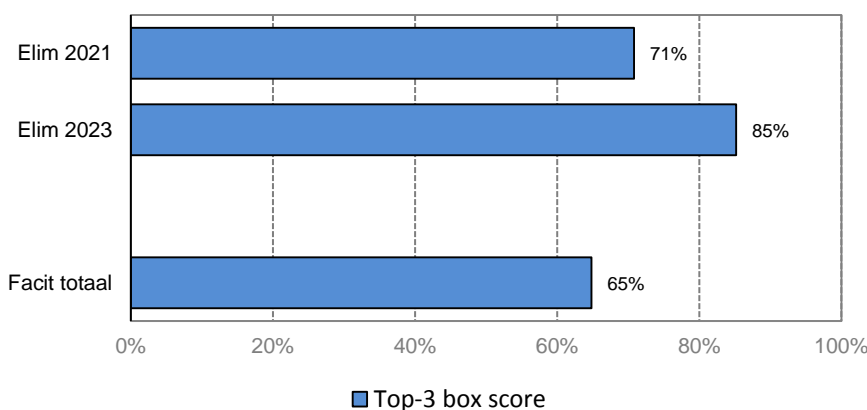


De gemiddelde waardering is als volgt:



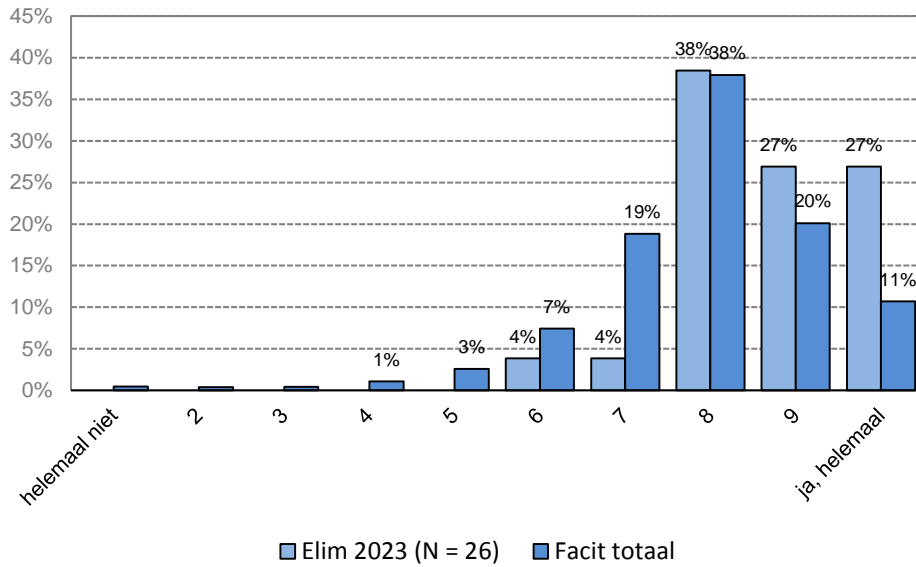
□ N in grafiek

In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten/vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:

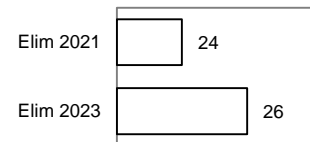
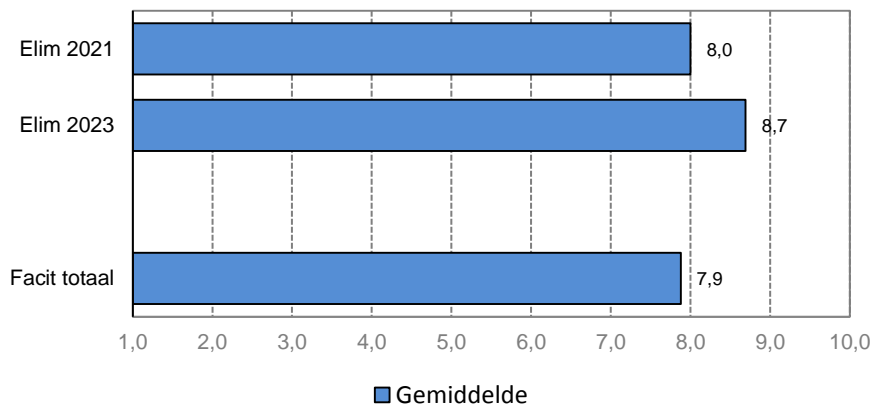


□ N in grafiek

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

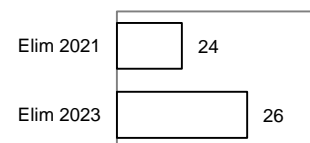
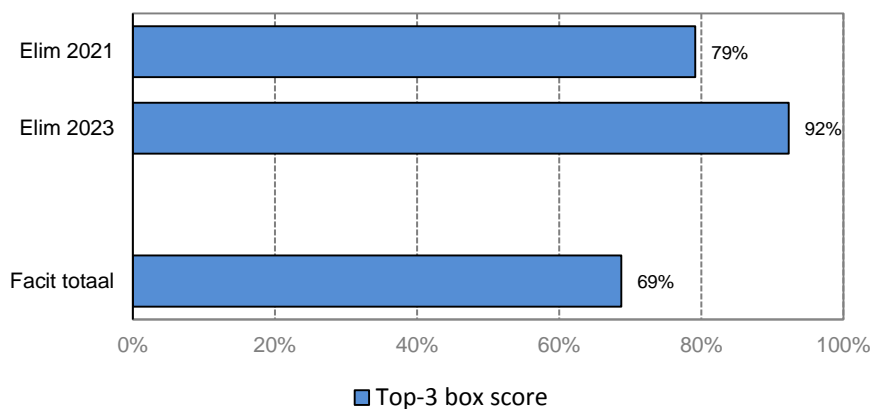


De gemiddelde waardering is als volgt:



□ N in grafiek

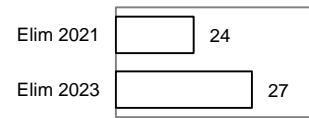
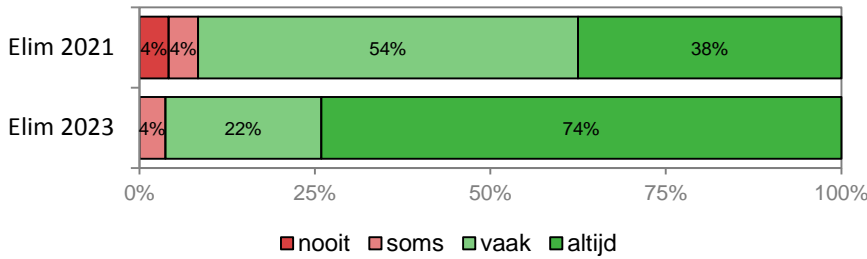
In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten/vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:



□ N in grafiek

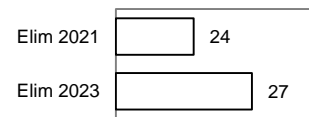
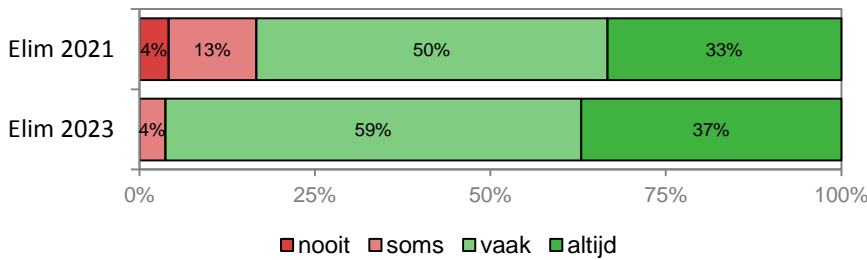
7. Uitkomsten PREZO vragen

1. Kunt u bij ons prettig leven en wonen?



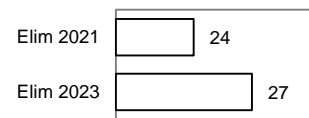
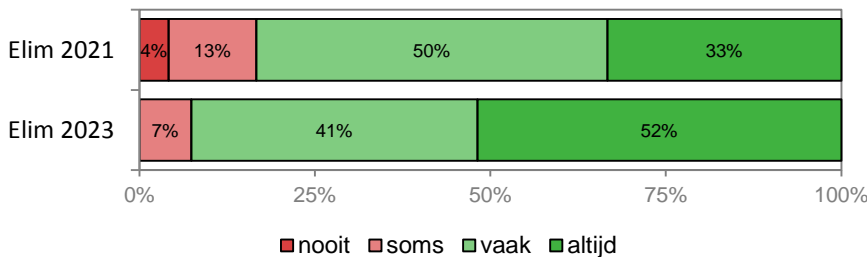
□ N in grafiek

2. Bent u tevreden over de daginvulling?



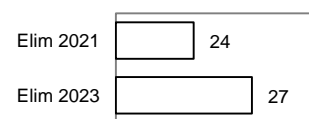
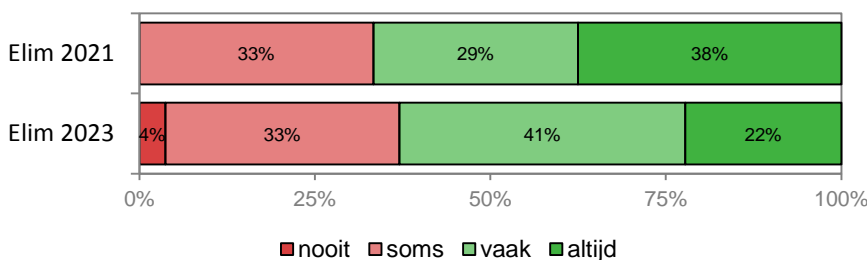
□ N in grafiek

3. Is er voldoende aandacht voor uw lichamelijk welbevinden?



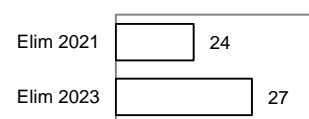
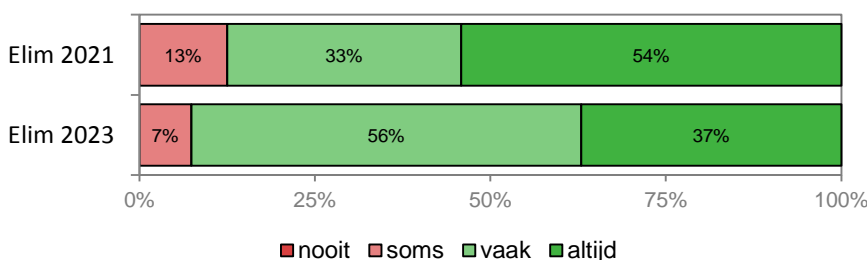
□ N in grafiek

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



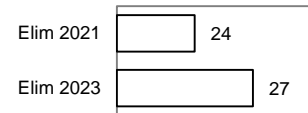
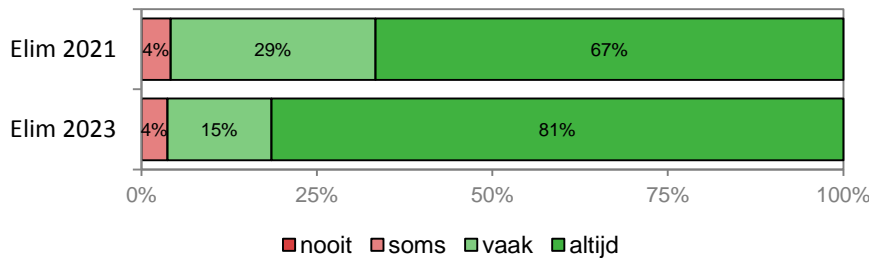
□ N in grafiek

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



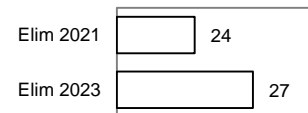
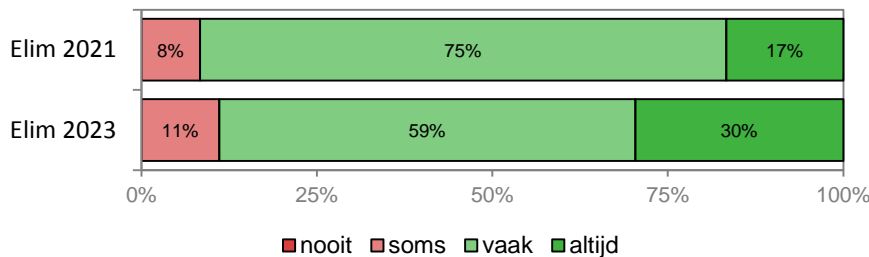
□ N in grafiek

6. Voelt u zich hier veilig?



□ N in grafiek

7. Vindt u onze medewerkers deskundig?



□ N in grafiek

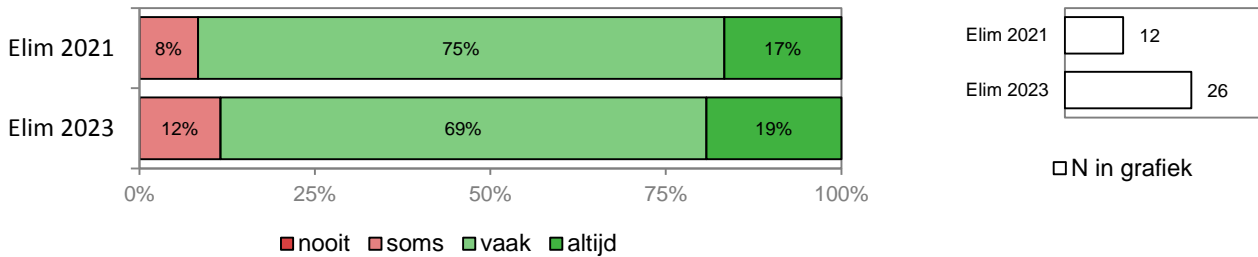
8. De zorgmedewerkers houden rekening met de reformatorische identiteit. Kunt u aangeven waar dit uit blijkt in de zorg en tijdens activiteiten?

- Aandacht voor gebed, bijbel lezen rondom maaltijd. Aandacht voor geestelijk welbevinden.
- Beginnen en eindigen voor de maaltijd. Psalmen zingen.
- Bidden en danken tijdens eten. Dagopening en weeksluiting. Bijbelse vragen.
- Bidden, danken, bijbel lezen rondom de maaltijd.
- Bijbelles, gebed en zingen. Zelfs voor het slapen gaan en 's nachts!!
- Dagopening. Bidden en lezen.
- De medewerkers van de zorg gebruiken nette taal en lopen er netjes bij. Activiteiten: de weekindeling (dagopening/dagsluiting) zijn heel belangrijk. Ook zingen met elkaar en de bijbelclub.
- Door bijbel lezen, respect met bidden, kerkdienst, manier van omgaan.
- Er wordt met respect en volgens bijbelse normen met de bewoners omgegaan. Weeksluiting. Bidden en danken.
- Gezamenlijke kerkdiensten luisteren. Dag- en weeksluitingen. Bijbeluur. Psalmen zingen.
- In doen en laten.
- In woord en daad. In kleding.
- Kleding.
- Met eten bidden en bijbel lezen. Kerkradio beluisteren in de Klaproos.
- Op tijd verzorgd om naar de kerkdienst te luisteren of te gaan. Net taalgebruik. Respectvol tijdens de zorg. Muziekkeuze: psalmen zingen bij het orgel.
- Op zijn tijd komen ze een praatje maken.
- Principieel. Gevoelvol. Geduldig. Liefdevolle zorg.
- Psalmen zingen op de BB Met eten bidden en danken
- Weeksluiting. Zondagsdienst. Kerkdienst aanzetten, via intercom ochtend- en avondsluiting. Met ons uit de bijbel lezen tijdens ziekte of als het niet goed gaat.
- wijze van omgaan met problemen en wijze van tijdsbesteding. naastenliefde en alles staat in perspectief van het leven na dit leven.
- Zet een kerkdienst klaar, zo nu en dan, om te horen.
- Zorgmedewerker en bewoner begrijpen elkaar zonder (veel) woorden. Gesprekken gaan hier ook vaak over. Bewoners hebben niets met bv sport.

Sommige cliënten benoemden geen specifiek voorbeeld maar gaven in algemene bewoordingen blijk van hun tevredenheid:

- Alles is goed.
- Altijd goed.
- Het is prima allemaal.

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



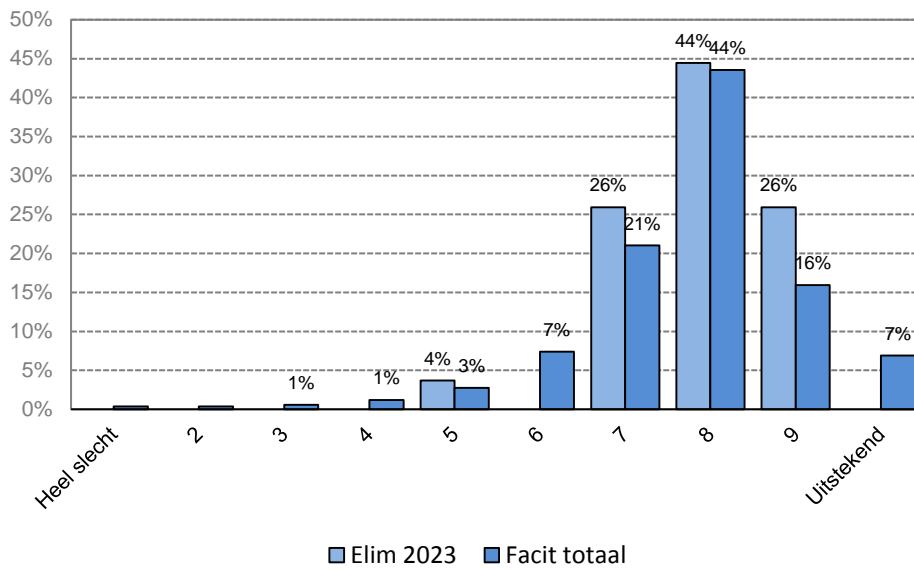
10. Wilt u verder nog iets op- of aanmerken?

In antwoord op deze vraag zijn nog de volgende opmerkingen gemaakt:

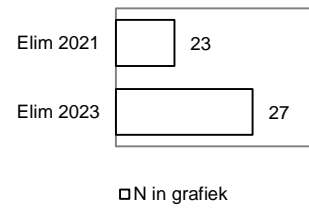
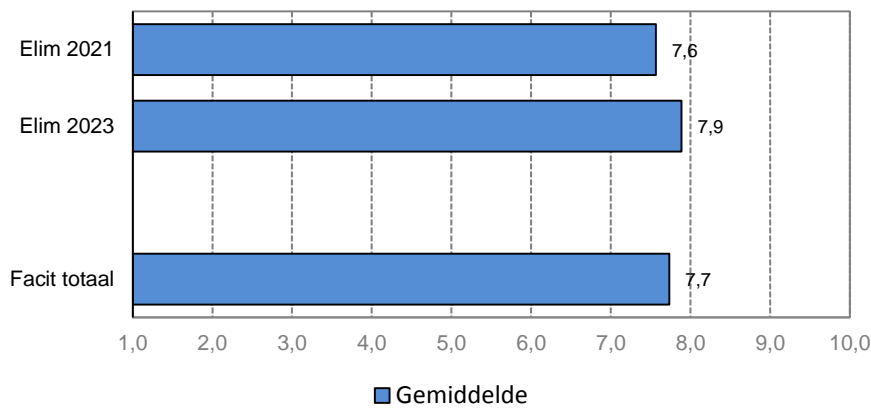
- Afsproken tijden nakomen.
- Geluidsinstallatie werkt al heel lang niet goed. Op de slaapkamer is geen geluidsinstallatie. Meeluisteren is daar niet mogelijk. Afstandsbediening voor geluidsinstallatie en zonwering zou wenselijk zijn.
- Het is fijn wonen.

8. Rapportcijfers en aanbevelingsscore

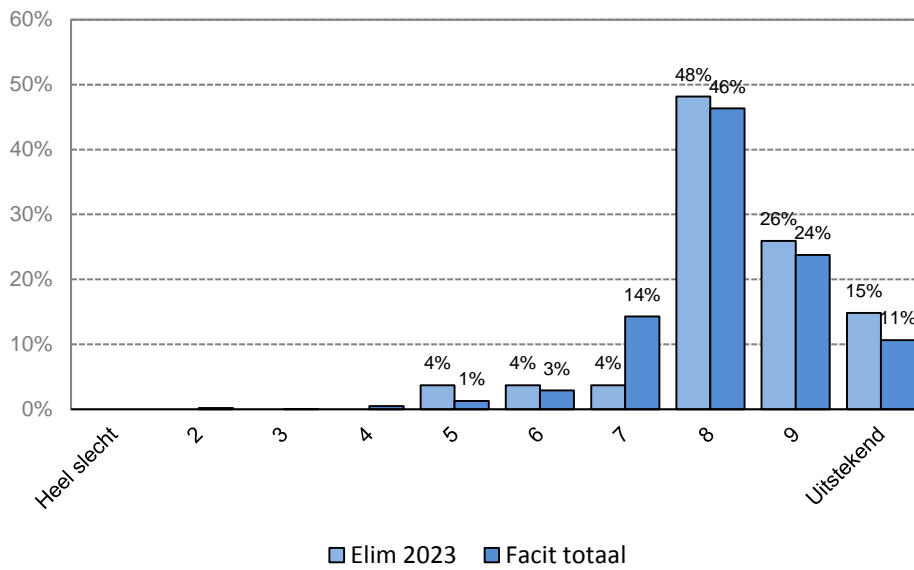
1. Kunt u een rapportcijfer geven voor de organisatie?



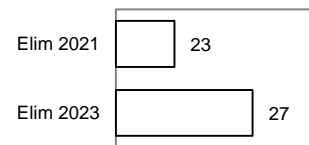
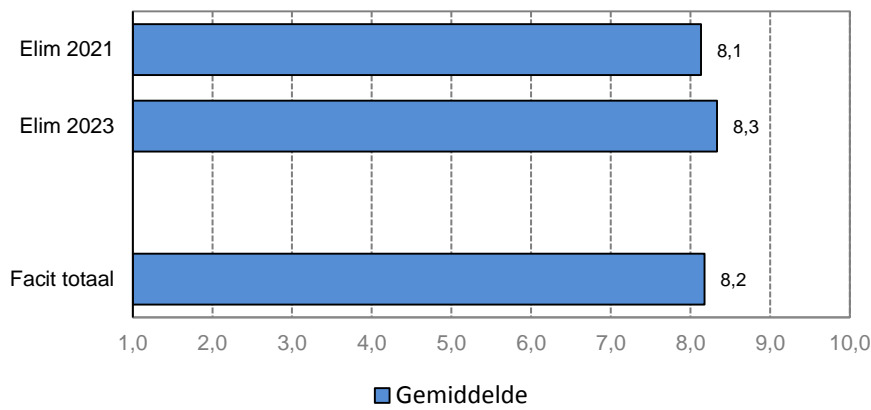
De gemiddelde waardering is als volgt:



2. Kunt u een rapportcijfer geven voor de medewerkers?



De gemiddelde waardering is als volgt:



□N in grafiek

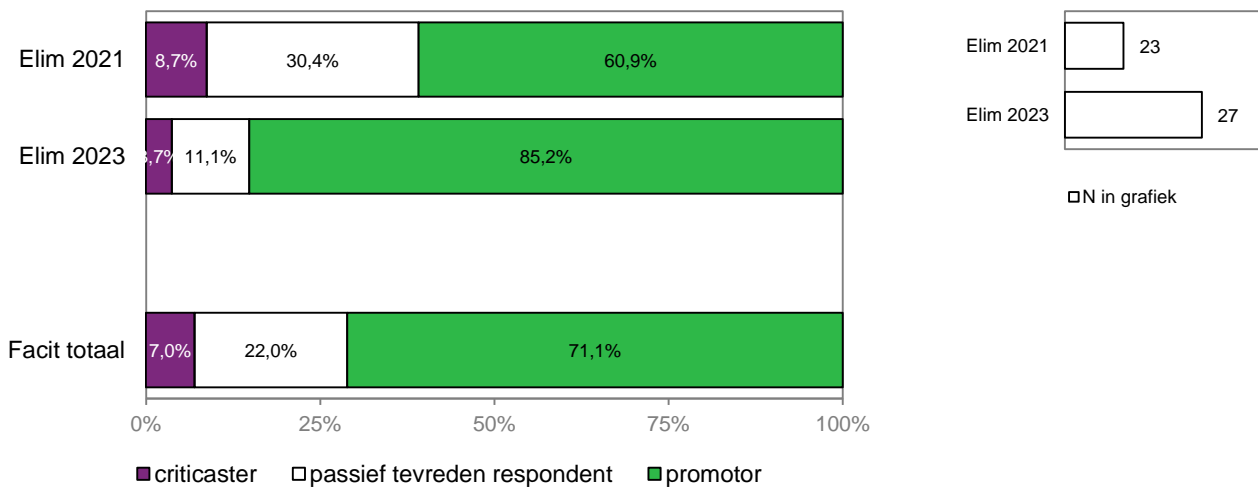
3. Zou u Elim bij vrienden en familie aanbevelen?

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

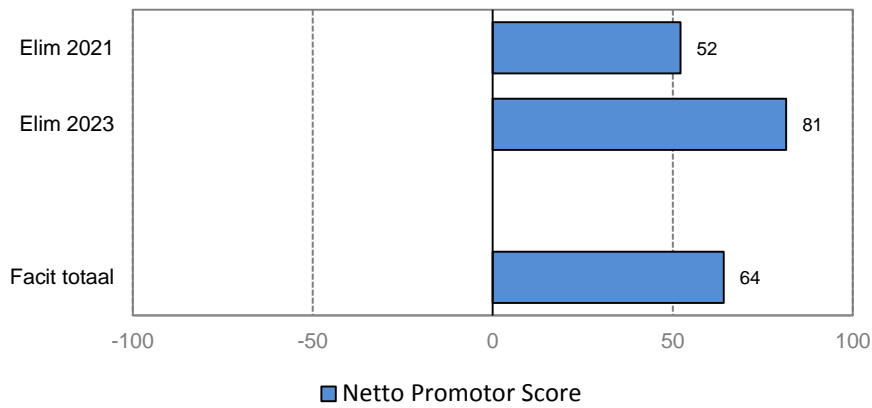
	Elim 2023		Elim 2021	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent
0 zeer waarschijnlijk niet	0	0%	1	4%
1	0	0%	0	0%
2	1	4%	0	0%
3	0	0%	0	0%
4	0	0%	0	0%
5	0	0%	1	4%
6	0	0%	3	13%
7	3	11%	4	17%
8	11	41%	11	48%
9	4	15%	2	9%
10 zeer waarschijnlijk wel	8	30%	1	4%
niet ingevuld	0		0	
N in grafiek	27		23	

Netto Promotor Score (NPS)

Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor'.

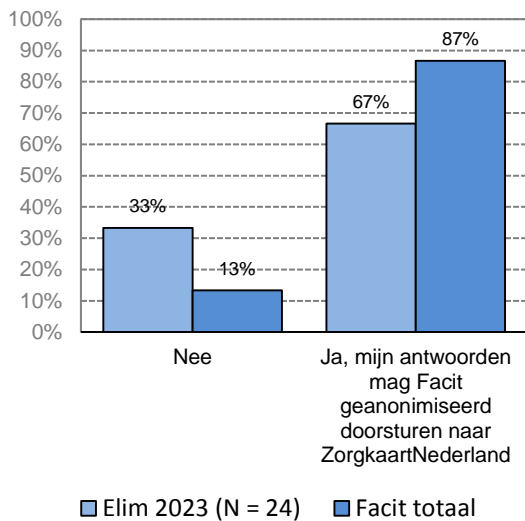


De Netto Promotor Score, het percentage cliënten dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag - het percentage cliënten dat een 0 t/m 5 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



4. Doorlevering naar ZorgkaartNederland

1. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?



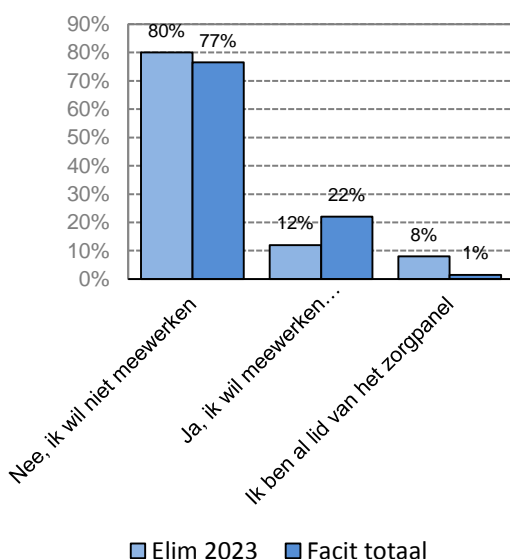
Niet alle waarderingen van cliënten die er mee hebben ingestemd dat hun waarderingen op ZorgkaartNederland gepubliceerd mogen worden, worden ook daadwerkelijk op ZorgkaartNederland zichtbaar. Dit gebeurt alleen als deze cliënten daarnaast ook voldoende vragen hebben beantwoord én hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

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



De [actuele totaalscore voor Elim 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.

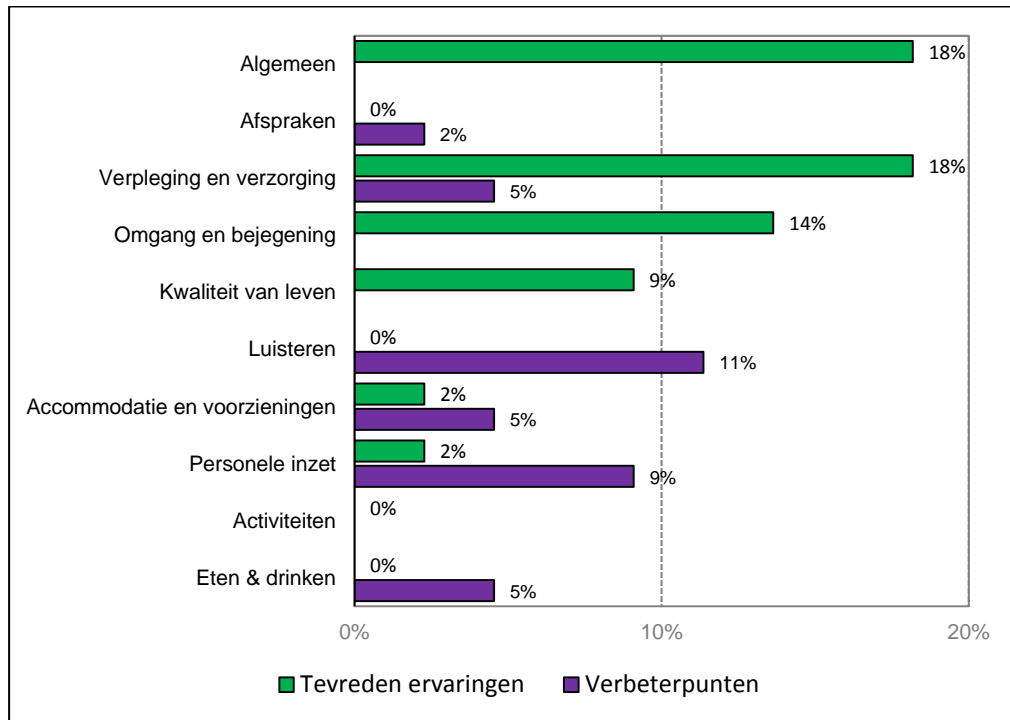
2. Wilt u meewerken aan het Zorgpanel van Patiëntenfederatie Nederland en onderzoek van ZorgkaartNederland?



5. Samenvatting ervaringen van cliënten/vertegenwoordigers

Aan cliënten is gevraagd om zo goed mogelijk hun eigen ervaring met Elim te omschrijven en daarbij te vertellen waarom ze tevreden of ontevreden zijn en wat concrete verbeterpunten kunnen zijn.

In totaal zijn er door de cliënten 28 tevreden ervaringen en 16 verbeterpunten genoemd. In onderstaande grafiek is weergegeven hoeveel procent van de antwoorden over welk thema ging:



In de bijlage bij deze rapportage zijn de ervaringen van de cliënten weergegeven per locatie en per thema.

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. 78% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger. De meeste cliënten geven hiervoor een 8. De laagste waardering is een 4, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,0.

Verpleging

Voor de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling geven de meeste cliënten een 8. De laagste waardering is een 5, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,1. 81% 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 8. De laagste waardering is een 6, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,2. 77% 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 8. De laagst gegeven waardering voor dit thema is een 4, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 7,8. 67% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Luisteren

73% 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 8. De laagste waardering voor dit thema is een 4, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 7,9.

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 1 en het gemiddelde cijfer is een 7,8. 68% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Rapportcijfers

Desgevraagd geeft 81% een 8 of hoger als rapportcijfer voor de organisatie van Elim. Het hoogste rapportcijfer voor Elim is een 10, het laagst gegeven rapportcijfer is een 2 en het rapportcijfer wat het vaakst gegeven is, is een 8. Het gemiddelde rapportcijfer voor de organisatie komt dit jaar uit op een 7,9.

Voor de medewerkers van Elim geeft 82% van de geraadpleegde cliënten een 8 of hoger als rapportcijfer. Het meest gegeven rapportcijfer voor de medewerkers van Elim is een 8. Het hoogst gegeven rapportcijfer is een 10, het laagst gegeven rapportcijfer is een 5. Het gemiddelde rapportcijfer voor de medewerkers komt dit jaar uit op een 8,3.

NPS-vraag

92% van de geraadpleegde cliënten zou Elim aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geeft 6,6% een vijf of lager en toont zich daarmee een criticaster. 60,7% geeft een 6 of een 7 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (32,8%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Bijlage Complimenten en verbeterpunten

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vraag 'Omschrijf uw ervaringen' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten

- Alles is goed.
- Ik ben tevreden. Ik heb met niemand last. Als ik iets heb, zeg ik het wel.
- Over het algemeen tevreden over zorg en mogelijkheden en woonsituatie.
- Tevreden.
- We zijn heel tevreden.
- Wij zijn in alles tevreden.
- Wonen in Elim is goed! Voor ongeveer 80% gaat alles goed in Elim. Soms gaat er iets fout maar dat is in elke organisatie zo.
- Zeer tevreden. Het voelt als een 'warme deken'

Afspraken

Verbeterpunten

- Soms ook dat de afspraken niet altijd lekker lopen.

Verpleging en verzorging

Complimenten

- De cliënten worden goed verzorgd en er wordt aandacht aan hen besteed. Ook worden ze goed in de gaten gehouden qua gezondheid.
- De zorg is altijd naar wens.
- Goede zorg.
- Goede zorg.
- Ik ben tevreden omdat ik zorg op maat krijgt.
- We zijn tevreden over de verzorging. De hygiëne is goed. Medicatie ook goed geregeld.
- We zijn tevreden. Mijn naaste wordt goed verzorgd.
- Wij zijn tevreden over de zorg.

Verbeterpunten

- Aandachtspunt: bij het ophalen (na afspraak, bv verjaardag) is onze naaste niet altijd even verzorgd.
- Niet altijd sprake van eenduidigheid in aanpak medewerkers en dat geeft onrust en onzekerheid.

Omgang medewerkers en bejegening

Complimenten

- Aandacht van medewerkers gaat goed.
- Aardige medewerkers.
- Goede aandacht en zorg en dagelijkse opvang in de Klaproos.

- Tevreden over de reformatorische grondslag, de goede teamgeest onderling personeel-cliënt, vriendelijke bejegening.
- Tevreden over het omgaan met elkaar.
- Zorg is liefdevol.

Kwaliteit van leven

Complimenten

- Ik voel me hier thuis.
- Passend bij de identiteit.
- Prettig wonen.
- Tevreden over identiteit.

Luisteren, Informatie en communicatie

Verbeterpunten

- Communicatie management naar cliënt is nihil. Dat kan verbeterd worden.
- Communicatie onder personeel, waar cliënten bij zijn, is niet altijd even professioneel. Cliënten blijven dan meedenken en kunnen dat niet op een goede manier meer relativeren.
- De begeleiding wat betreft de dementie kan soms wat beter in het omgaan.
- Meer een praatje maken met de bewoner, al is het maar 10 minuten.
- Wijze van communicatie vanuit de organisatie is niet altijd duidelijk of volledig en ook terugkoppeling nav van vragen laat m.b.t. de voortgang nogal eens te wensen over.

Accommodatie en voorzieningen

Complimenten

- Goede hygiëne.

Verbeterpunten

- Er zijn ook ergernissen over de kleding. Ze hangen setjes klaar en dan gaat het nog vaak mis. Rare combi's.
- Toiletspot mag groter.

Personele inzet

Complimenten

- Doorgaans tevreden over de vaste medewerkers.

Verbeterpunten

- Niet altijd even tevreden over het lange wachten soms op de zusters. Ook de verschillende zusters is niet altijd gemakkelijk. Als het altijd de fijnste zusters zijn, zou het allemaal beter zijn.
- Nogal eens ontevreden over de uitzendkrachten.
- Ontevreden over de uitzendkrachten die zorg verlenen anders dan ik gewend ben.
- Soms lang wachten.

Eten & drinken

Verbeterpunten

- Erg ontevreden over het opgediende eten. Vaak is het warme eten koud en er wordt geen rekening gehouden met wensen en er is nauwelijks keuzemogelijkheid.
- Ontevreden over het middageten: groente soms niet gaar en eten niet warm.