Cliëntenraadpleging 2024

onder (vertegenwoordigers van) 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 4

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 6
1.10 Spiegelinformatie 7

2 Samenvatting 8

2.1 Inleiding 8
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen ZorgkaartNederland 8
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen ZorgkaartNederland 9
2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland 10

3 Samenvatting PREZO vragen 11

3.1 Rapportcijfers voor de verschillende thema's 11
3.2 Top-2 Box scores op themaniveau 13

4 Uitkomsten ZorgkaartNederland vragen 15

5 Uitkomsten PREZO vragen 21

6 Rapportcijfers en aanbevelingsscore 25

7 Doorlevering naar ZorgkaartNederland 29

8 Samenvatting van de tevreden ervaringen en verbeterpunten 30

9 Conclusies 31

Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten bewoners 33

Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten vertegenwoordigers 35

Inleiding

Facit heeft voor Elim in de maanden juni en juli 2024 een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder cliënten en vertegenwoordigers van cliënten die woonachtig zijn in Elim. Voor u ligt de rapportage van deze raadpleging.

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 worden de belangrijkste uitkomsten van de PREZO vragen weergegeven in de vorm van rapportcijfers voor de verschillende thema's en Top-2 Box scores op themaniveau.

In hoofdstuk 4 staan de uitkomsten van de ZorgkaartNederland vragen op vraagniveau weergegeven en in hoofdstuk 5 staan de uitkomsten van de PREZO vragen. De rapportcijfers en aanbevelingsscore worden weergegeven in hoofdstuk 6.

In hoofdstuk 7 worden de uitkomsten weergegeven met betrekking tot de doorlevering van antwoorden aan ZorgkaartNederland. In hoofdstuk 8 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de respondenten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 9 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

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

Facit, Velsen-Noord
Eddy Stam & Maaike van Dijk, augustus 2024

1 Cliëntenraadpleging

1.1 Cliëntenraadpleging voor Elim

Facit heeft in juni en juli 2024 een cliëntenraadpleging gehouden onder (vertegenwoordigers van) cliënten van Elim. Deze cliëntenraadpleging beoogt ervaringen op te halen van cliënten met de zorg die zij ontvingen in Elim.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten en vertegenwoordigers van PG-cliënten die woonachtig waren in Elim in juni 2024.

1.3 Exclusie en steekproeftrekking

Er heeft geen exclusie plaatsgevonden en er is geen steekproef getrokken. Alle (vertegenwoordigers van) cliënten konden 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 uitnodigingbrief 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 en 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. Op 4 juni 2024 is de eerste vragenlijst per post verzonden. Bij deze vragenlijst was een antwoordenvelop gevoegd, waarmee cliënten de ingevulde vragenlijsten aan Facit konden retourneren. Cliënten en vertegenwoordigers die de vragenlijst liever online wilden invullen, konden dit doen met behulp van de inlogcodes die vermeld stonden in de uitnodigingsbrief. De dataverzameling is op 29 juli 2024 afgesloten.

1.8 Respons

Voor de cliëntenraadpleging zijn 44 vragenlijsten verstuurd. 20 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de raadpleging onder cliënten komt hiermee op 46%.

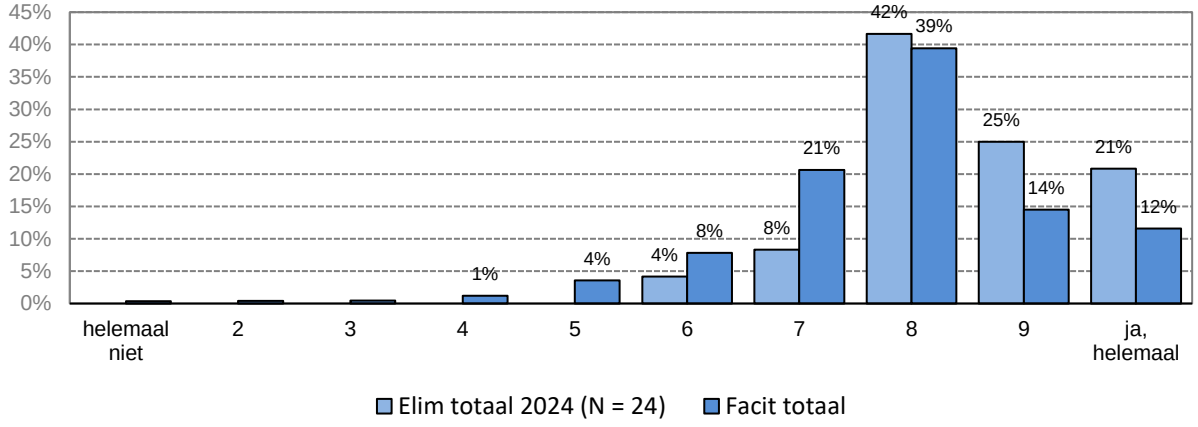
Daarnaast zijn er 15 vragenlijsten verstuurd aan vertegenwoordigers van PG-cliënten.

6 vertegenwoordigers hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de raadpleging onder vertegenwoordigers komt hiermee op 40%.

1.9 Leeswijzer

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

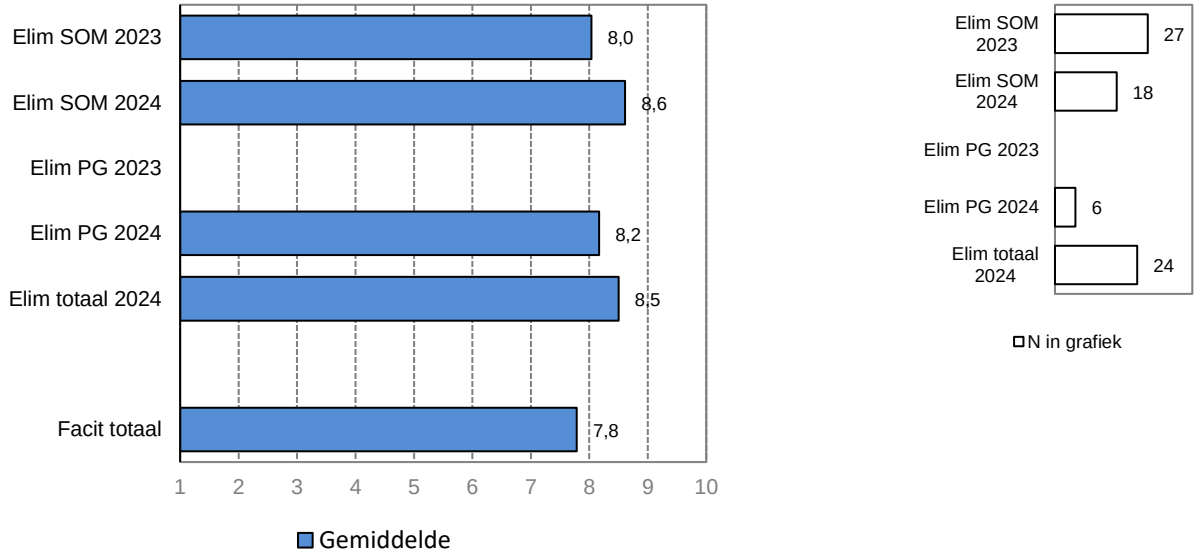
De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



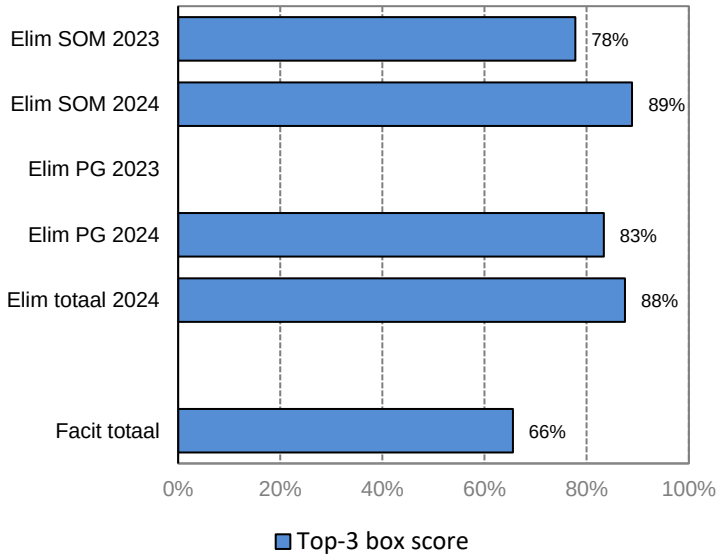
Boven de staven staat het percentage cliënten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

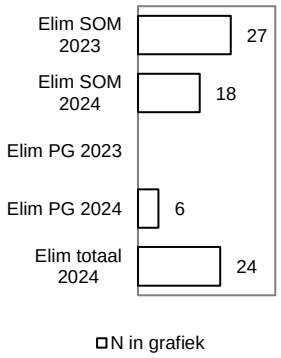
Onder de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel cliënten in totaal de betreffende vraag beantwoord hebben.

In de tweede grafiek wordt de gemiddelde uitkomst op de gestelde vraag weergegeven voor Elim als geheel en uitgesplitst naar cliënten en vertegenwoordigers van cliënten:



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 6.174 cliënten en vertegenwoordigers die hebben deelgenomen aan een van de raadplegingen die door Facit in 2023 zijn uitgevoerd met de ZorgkaartNederland-vragen.

2 Samenvatting

2.1 Inleiding

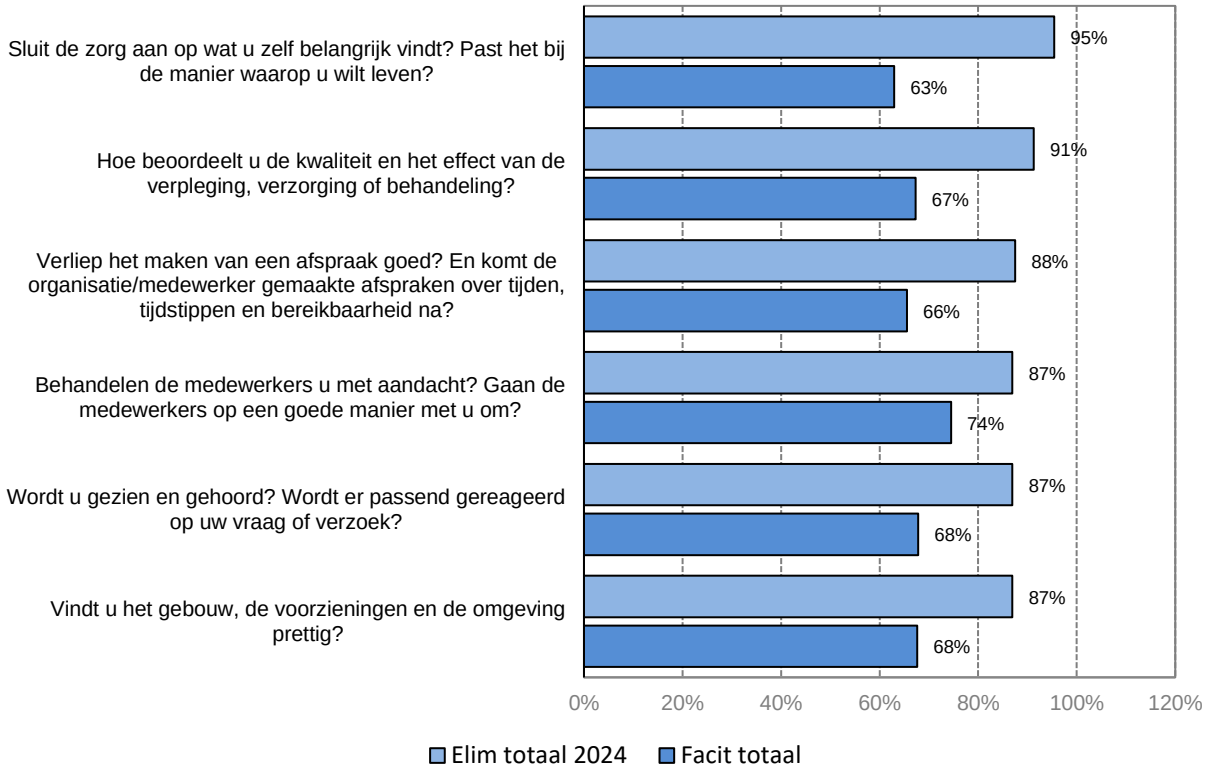
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-3 Box scores en gemiddelde scores.

2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen ZorgkaartNederland

Een Top-3 Box score is het percentage (vertegenwoordigers van) 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/vertegenwoordigers, deelnemend aan het onderzoek, 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 zijn voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging de Top-3 Box scores op vraagniveau weergegeven:

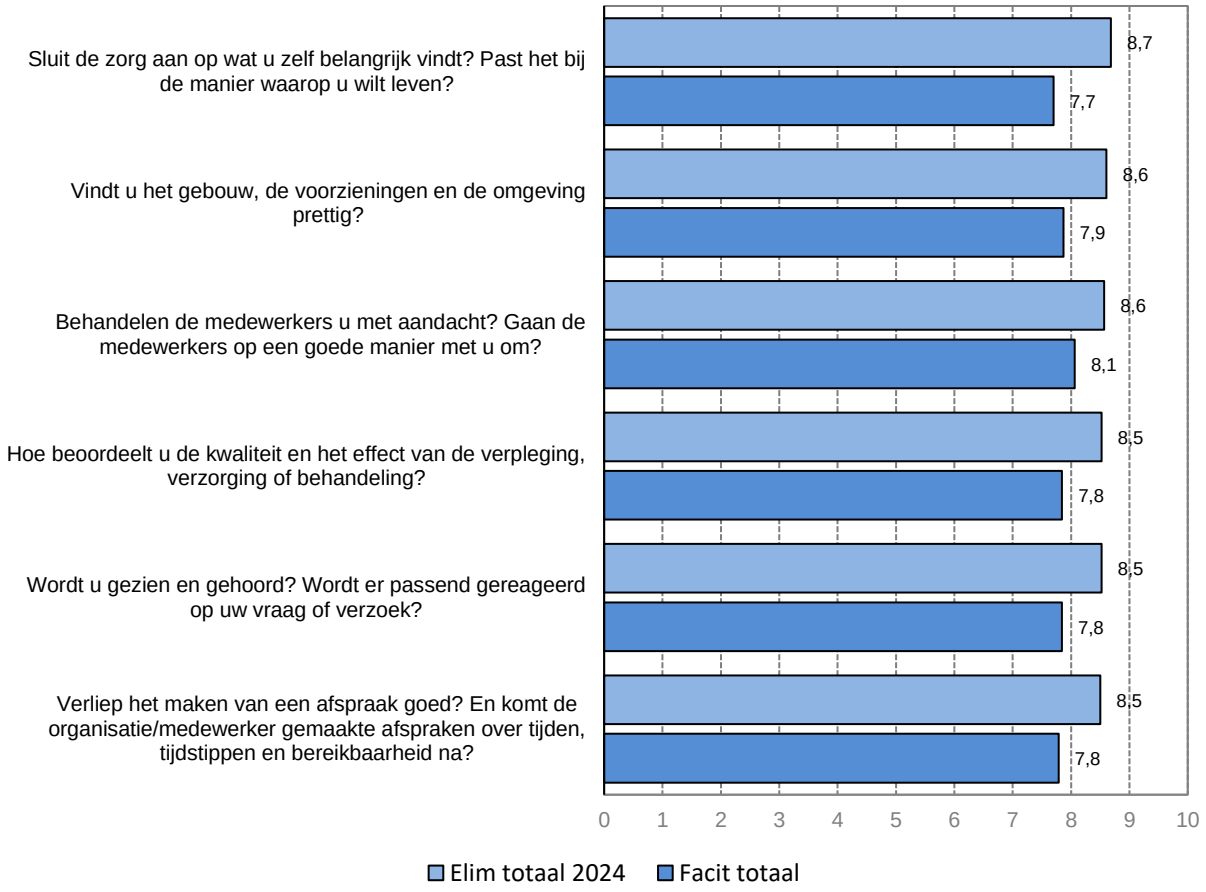


De vraag waarop de meeste (vertegenwoordigers van) cliënten een 8 of hoger hebben gegeven is de vraag ‘Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?’. 95% van de geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten geeft in antwoord op deze vraag een 8 of hoger.

De vragen waarop de minste (vertegenwoordigers van) cliënten een 8 of hoger hebben gegeven, zijn de vragen ‘Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?’, ‘Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?’ en ‘Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?’. Op deze drie vragen geeft 87% van de geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten een 8 of hoger.

2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen ZorgkaartNederland

Cliënten en vertegenwoordigers van cliënten konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10. 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 ‘Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?’

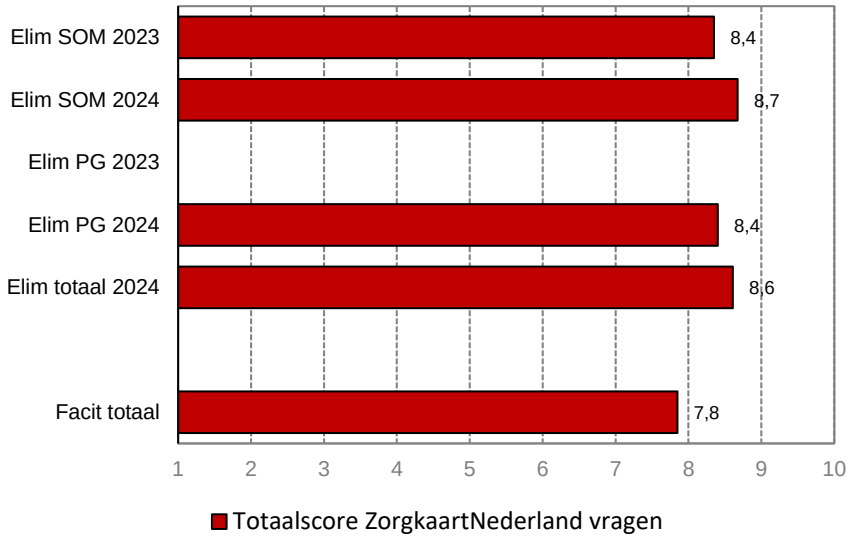
De vragen waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, zijn de vragen ‘Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?’, Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?’ en ‘Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?’. Gemiddeld gaven de (vertegenwoordigers van) cliënten een 8,5 als antwoord op deze vragen.

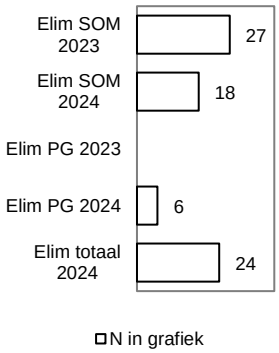
2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

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 álle vragen;
- op basis van alle gemiddelde score wordt de gemiddelde totaalscore berekend.

Voor deze cliëntenraadpleging is de totaalscore als volgt:





Niet alle waarderingen van (vertegenwoordigers 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 (vertegenwoordigers van) 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’. Dit label geeft aan dat het voor deze waardering 100% zeker is dat de inzender daadwerkelijk zorg bij Elim heeft afgenomen.

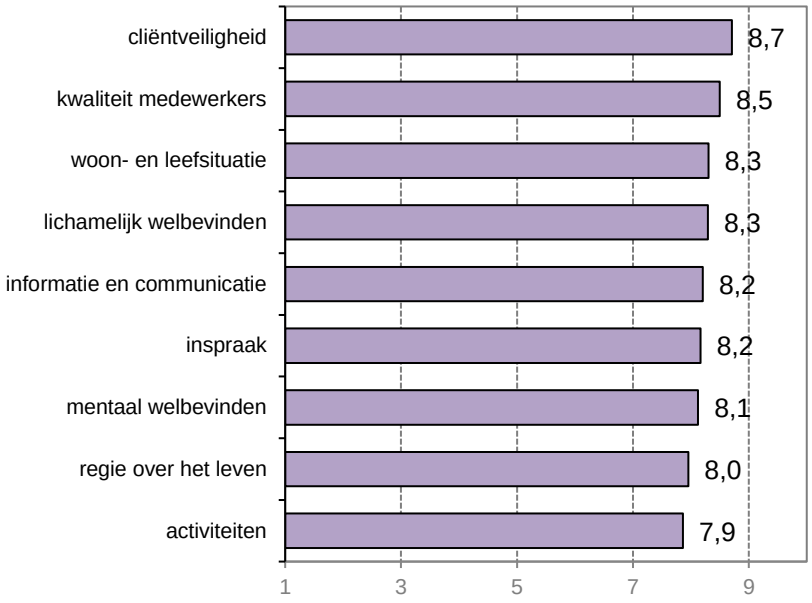
De actuele totaalscore voor Elim op ZorgkaartNederland wordt berekend over de afgelopen vier jaar, inclusief de huidige lopende maand. Waarderingen ouder dan vier jaar blijven wel te lezen, alleen komt er bij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze tellen niet meer mee voor het getoonde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

3 Samenvatting PREZO vragen

3.1 Rapportcijfers voor de verschillende thema's

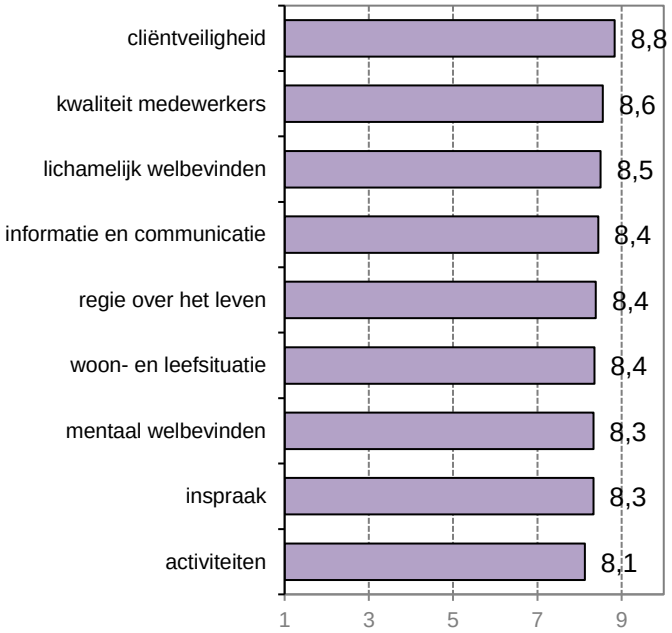
Voor de PREZO thema's is in onderstaande grafiek het gemiddelde waarderingscijfer van de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers weergegeven:

Elim totaal 2024

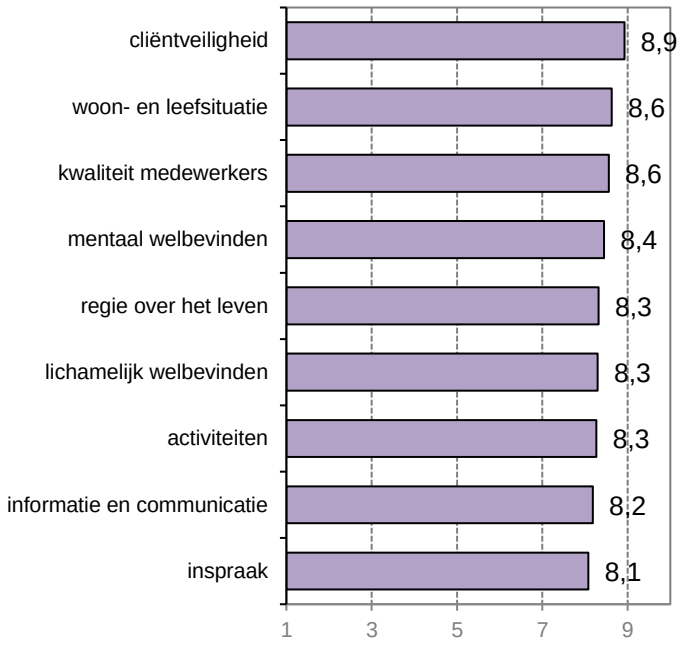


In onderstaande grafiek is links het gemiddelde waarderingscijfer weergegeven wat geraadpleegde cliënten dit jaar gaven en rechts het gemiddelde waarderingscijfer van vorig jaar:

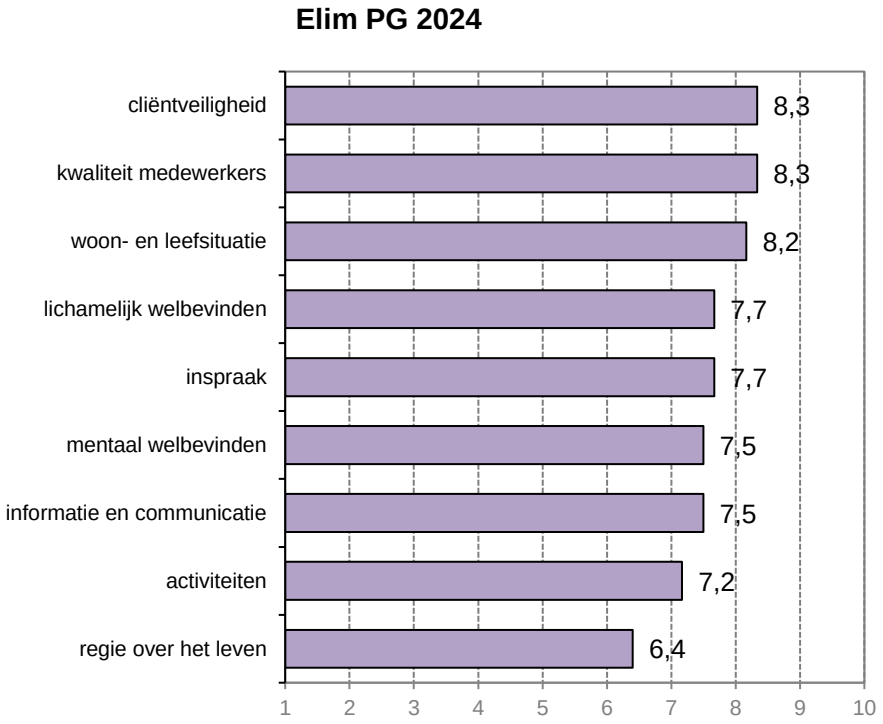
Elim SOM 2024



Elim SOM 2023



In onderstaande grafiek is het gemiddelde waarderingscijfer van de geraadpleegde vertegenwoordigers weergegeven:



Er is in 2023 geen vertegenwoordigersraadpleging gehouden. Om deze reden is er geen vergelijking met de uitkomsten van 2023 te tonen.

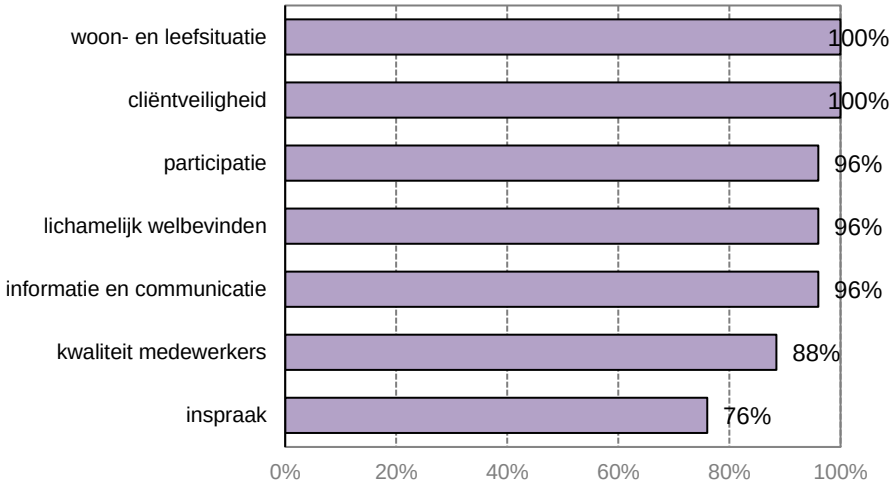
3.2 Top-2 Box scores op themaniveau

Een Top-3 Box score is het percentage (vertegenwoordigers van) 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 (vertegenwoordigers van) 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.

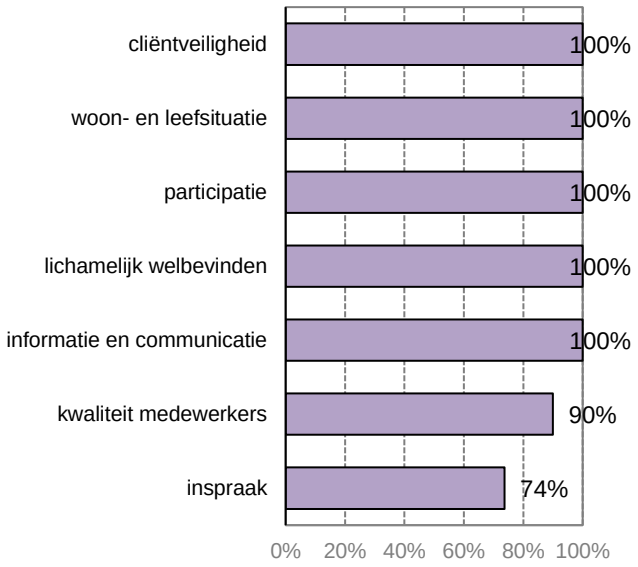
In onderstaande grafiek is per thema weergegeven hoeveel procent van de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers een positief antwoord heeft gegeven op de gestelde vragen:

Elim totaal 2024

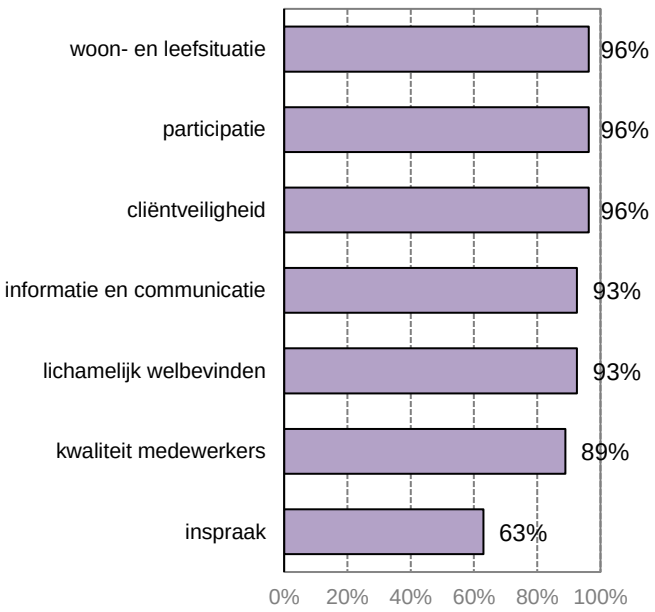


In onderstaande grafiek is links weergegeven hoeveel procent van de geraadpleegde cliënten dit jaar een positief antwoord heeft gegeven op de gestelde vragen en rechts het percentage cliënten dat dat vorig jaar deed:

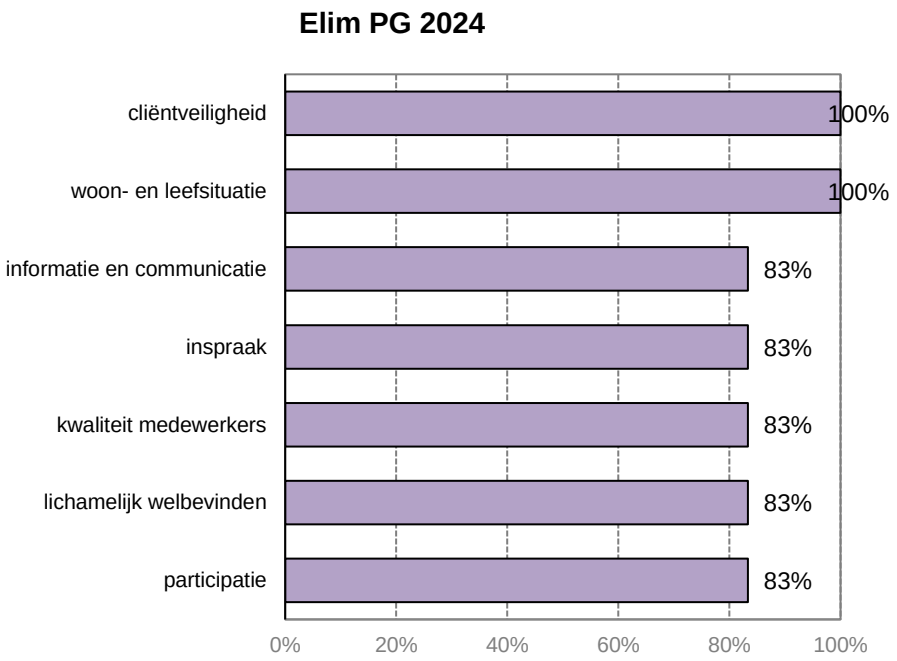
Elim SOM 2024



Elim SOM 2023



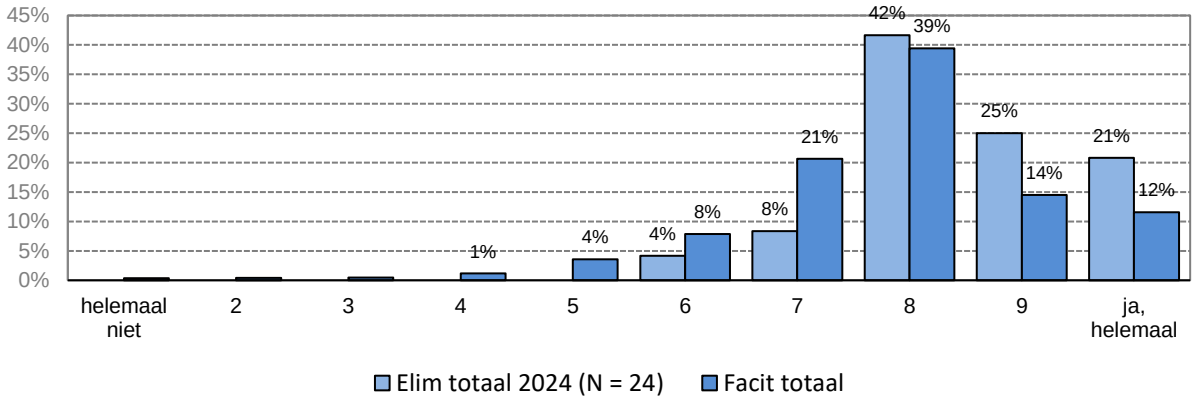
In onderstaande grafiek is weergegeven hoeveel procent van de geraadpleegde vertegenwoordigers dit jaar een positief antwoord heeft gegeven op de gestelde vragen:



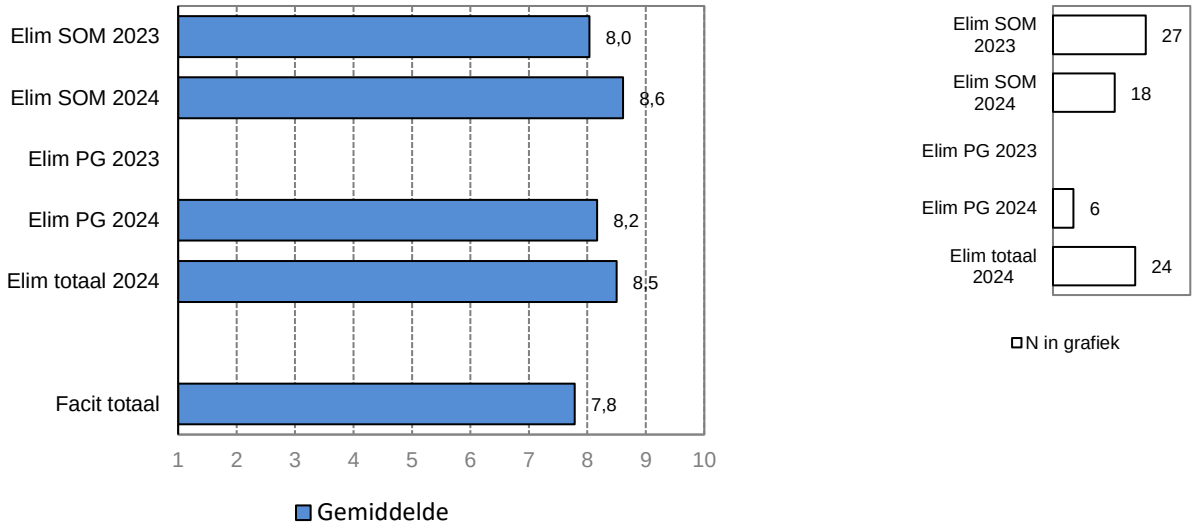
Er is in 2023 geen vertegenwoordigersraadpleging gehouden. Om deze reden is er geen vergelijking met de uitkomsten van 2023 te tonen

4 Uitkomsten ZorgkaartNederland vragen

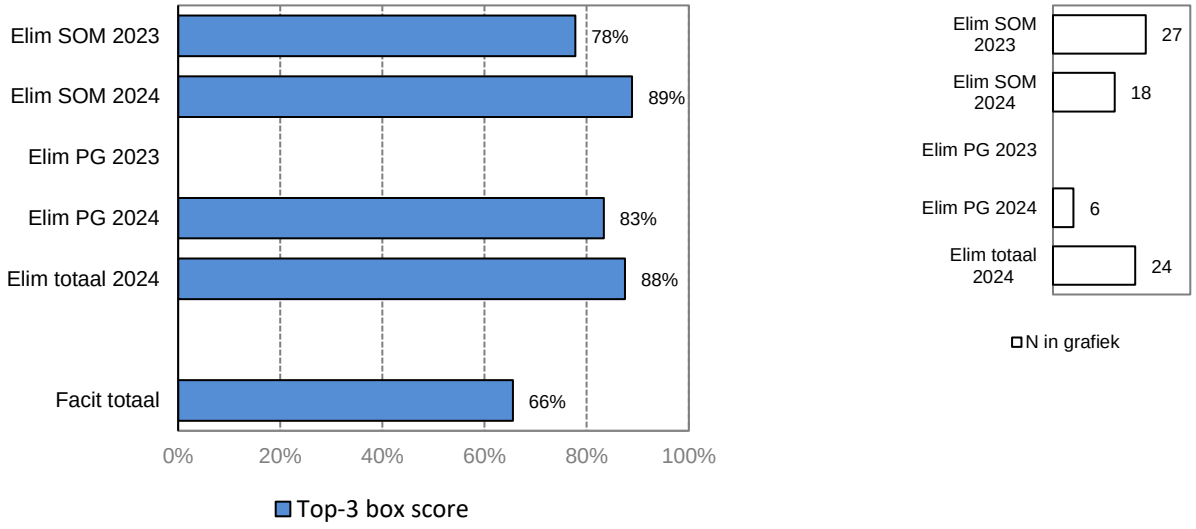
1. Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?



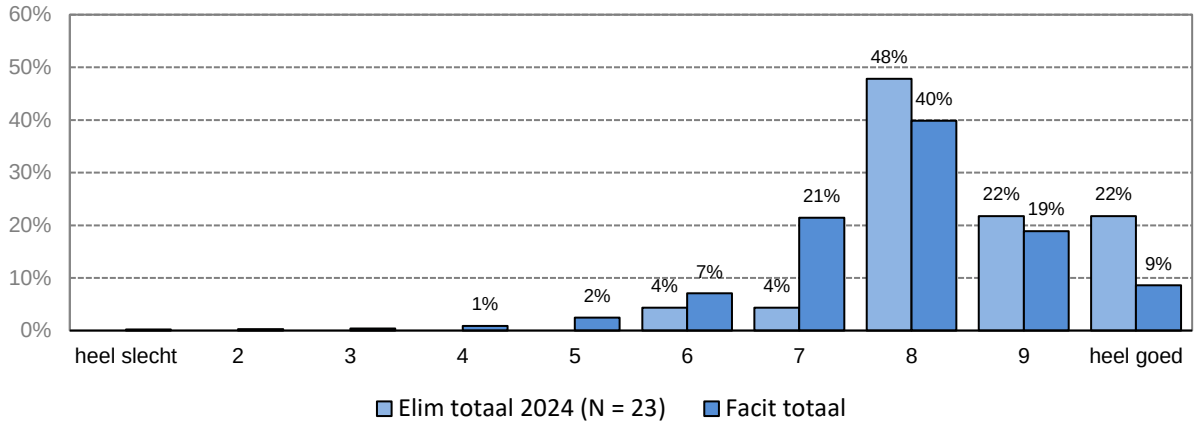
De gemiddelde waardering is als volgt:



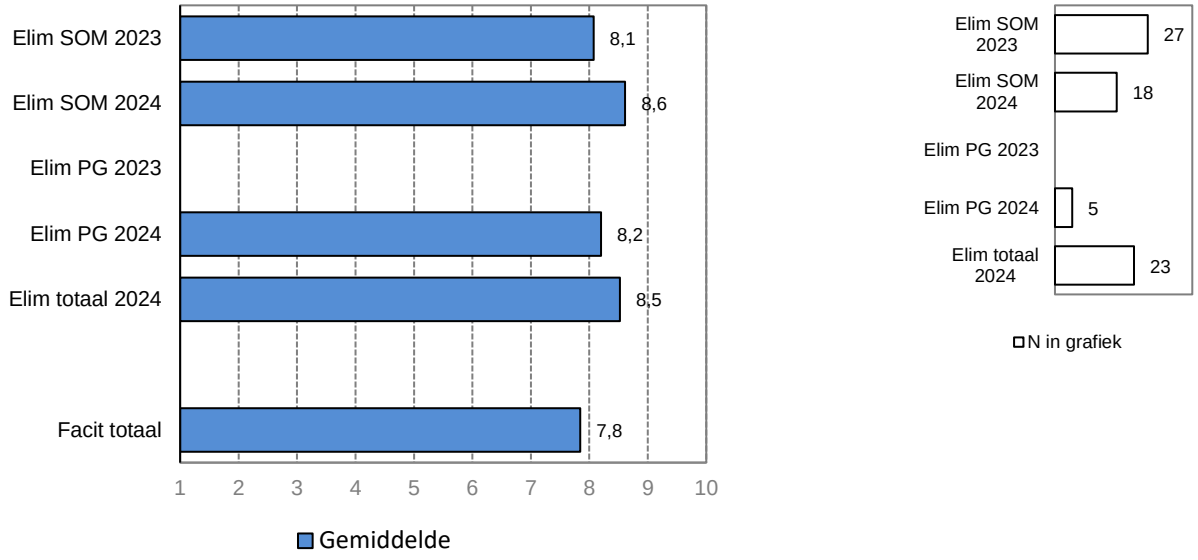
Het percentage (vertegenwoordigers van) cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



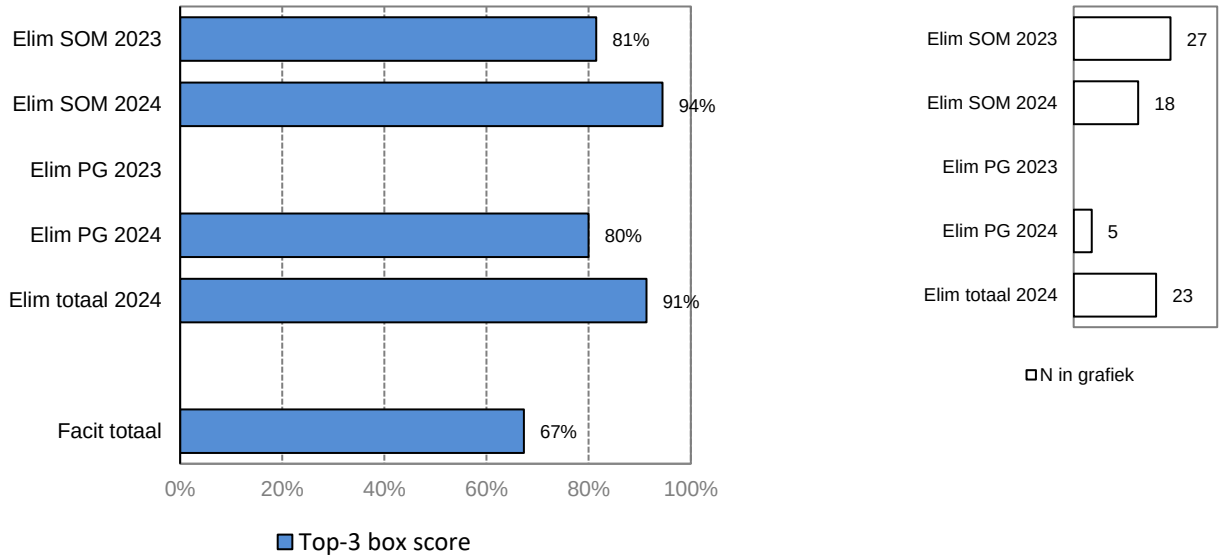
2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?



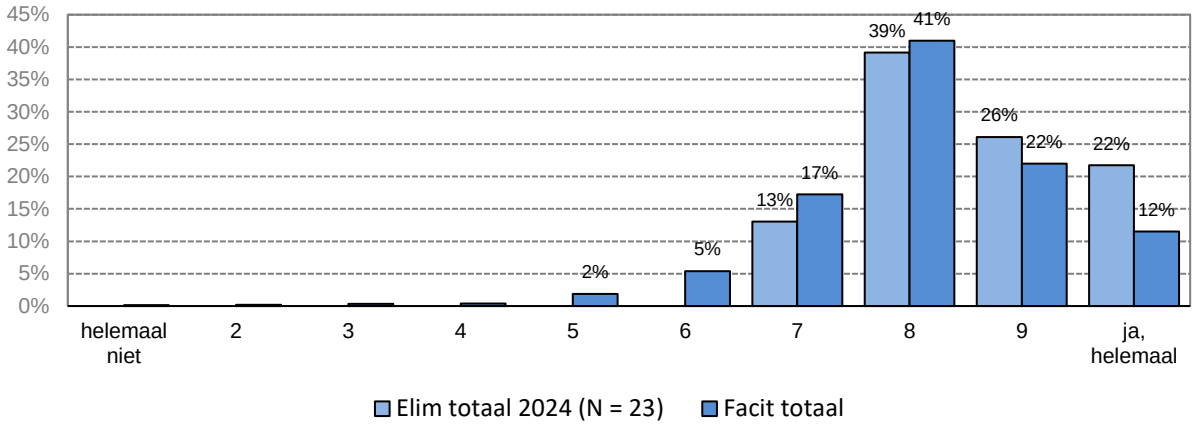
De gemiddelde waardering is als volgt:



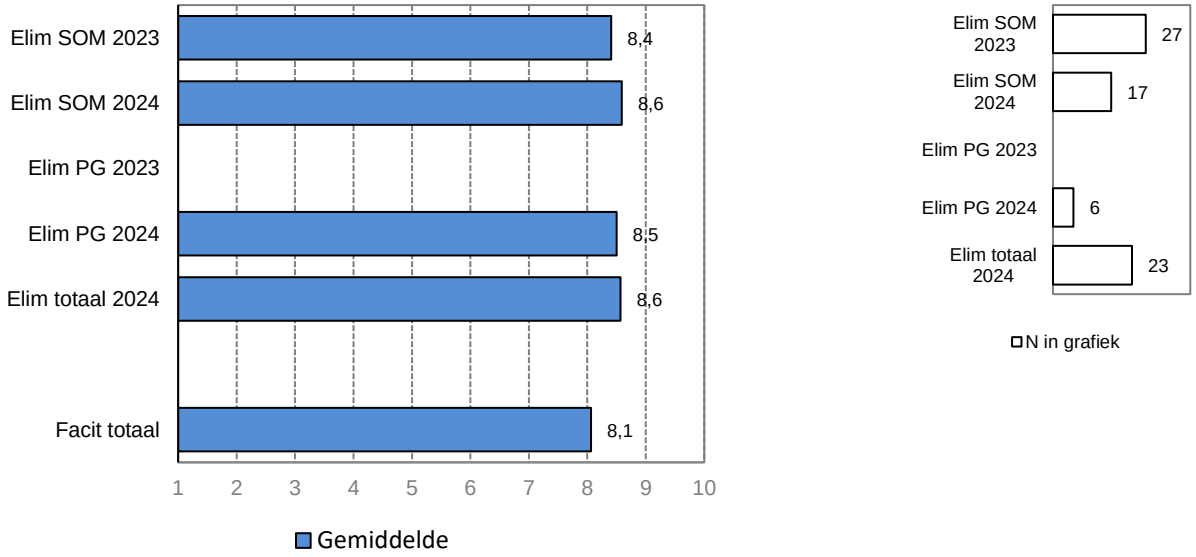
Het percentage (vertegenwoordigers van) cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



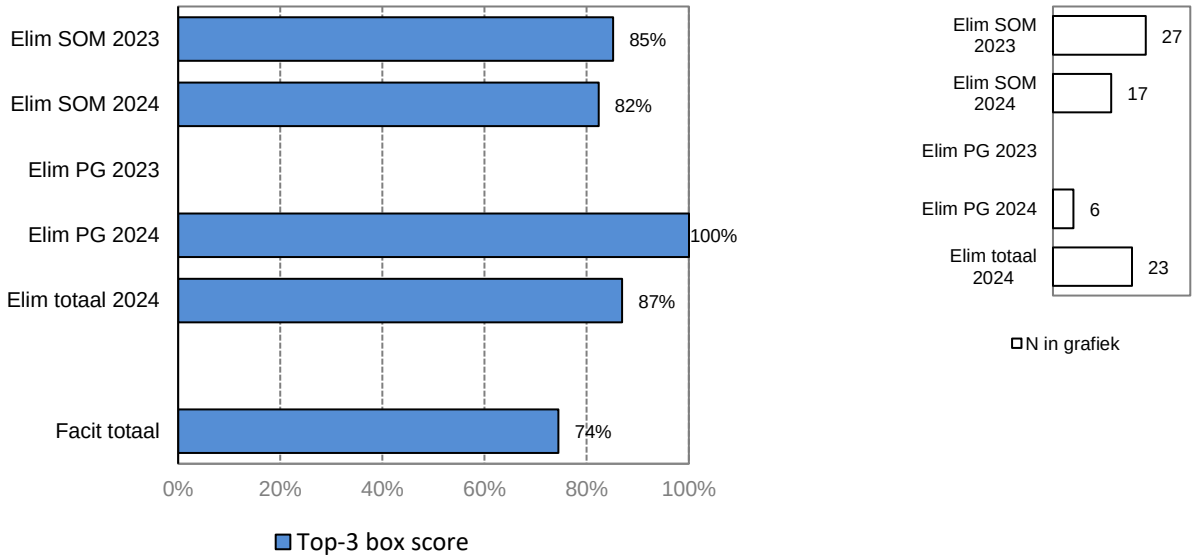
3. Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?



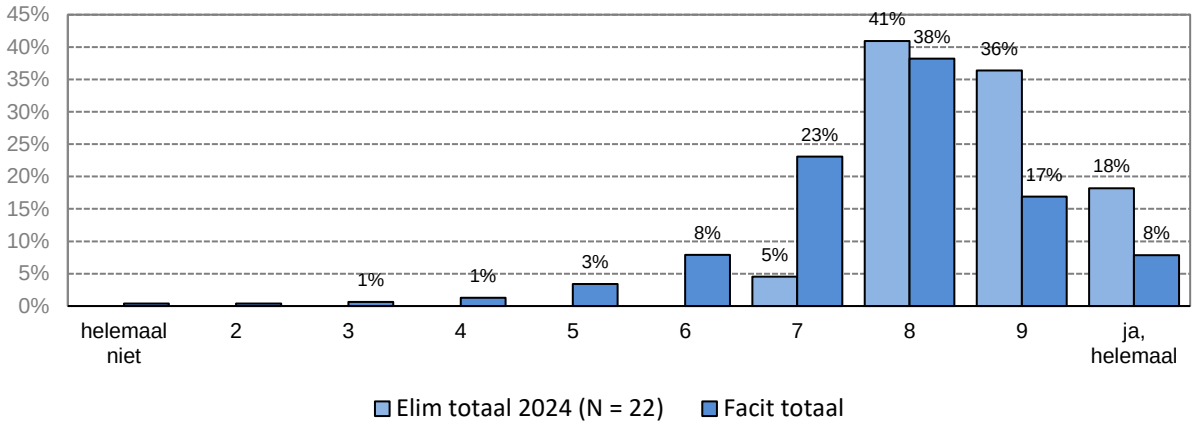
De gemiddelde waardering is als volgt:



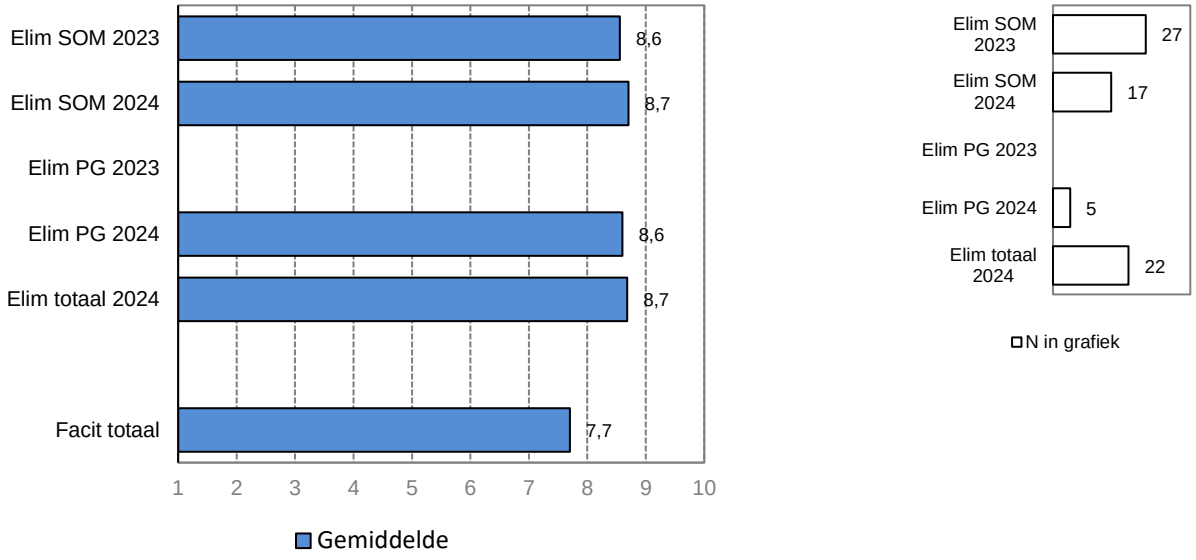
Het percentage (vertegenwoordigers van) cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



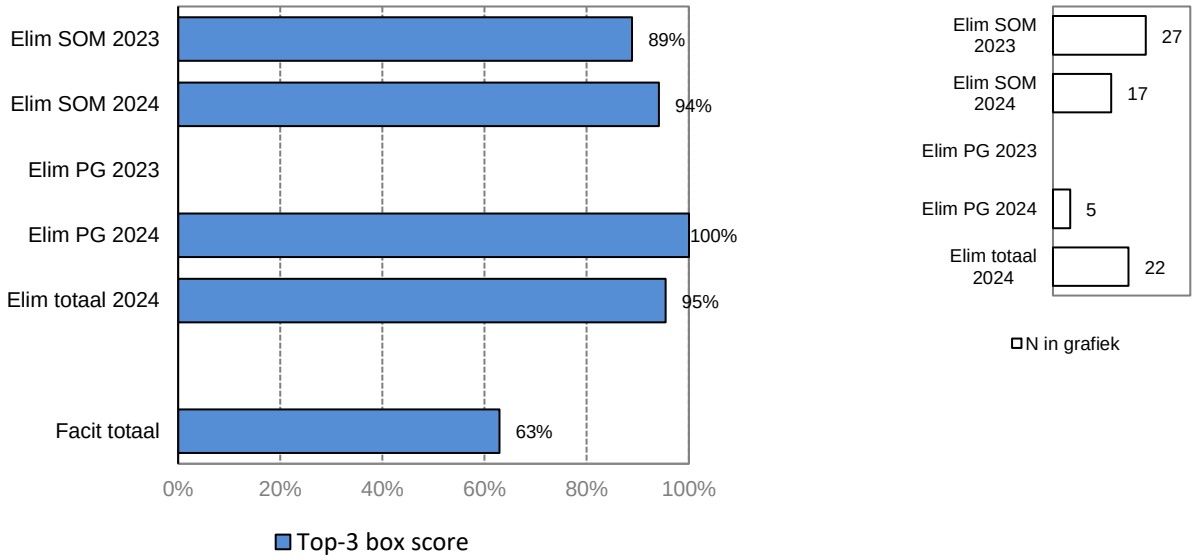
4. Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?



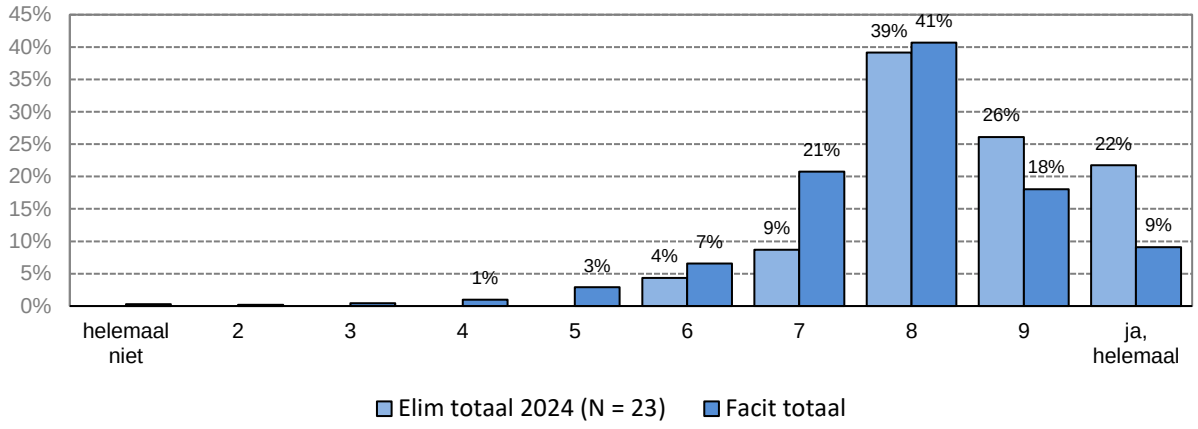
De gemiddelde waardering is als volgt:



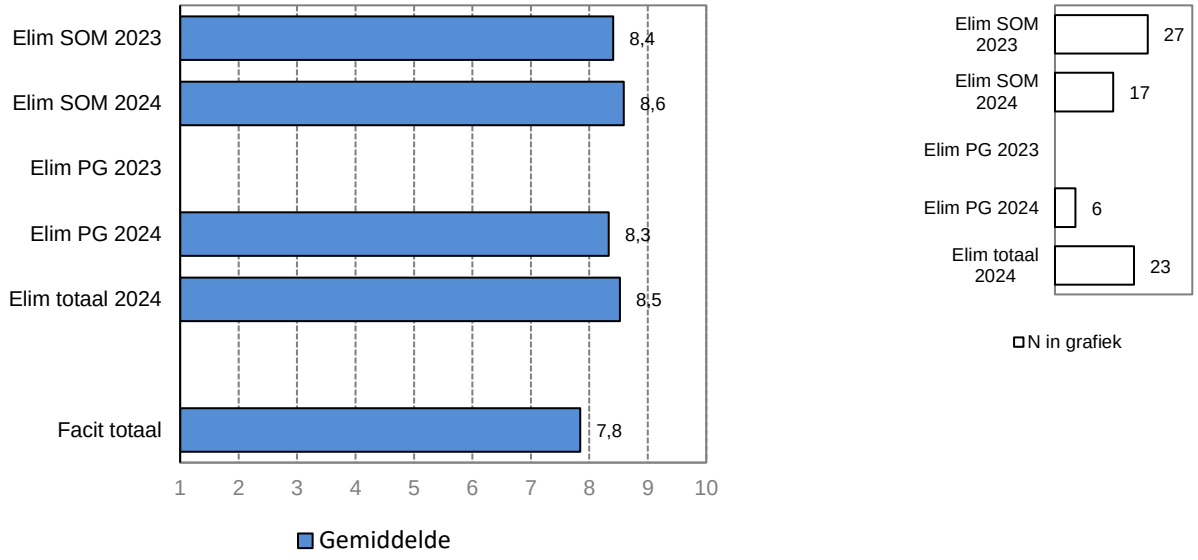
Het percentage (vertegenwoordigers van) cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



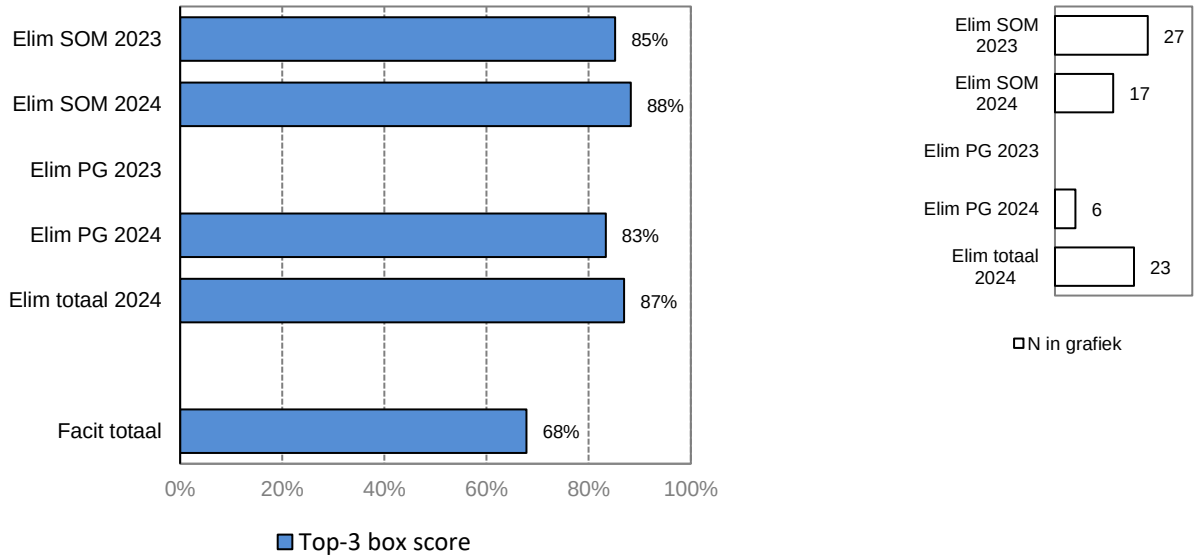
5. Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?



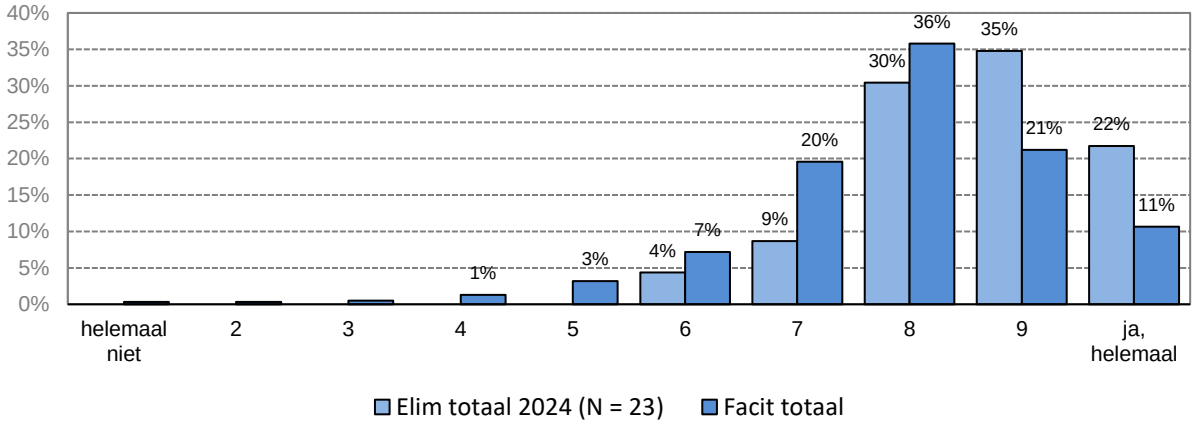
De gemiddelde waardering is als volgt:



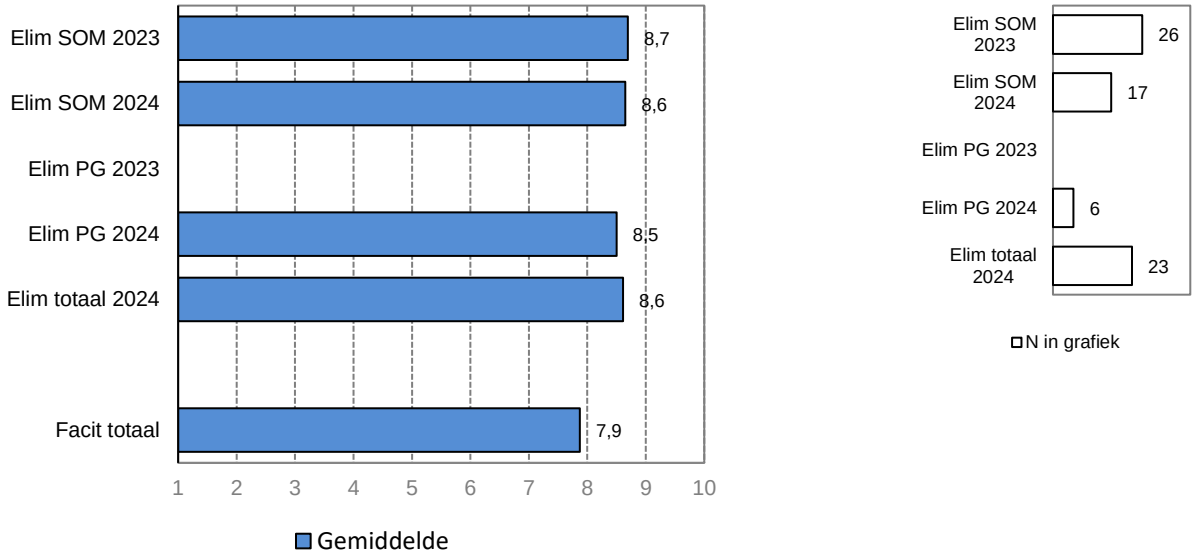
Het percentage (vertegenwoordigers van) cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



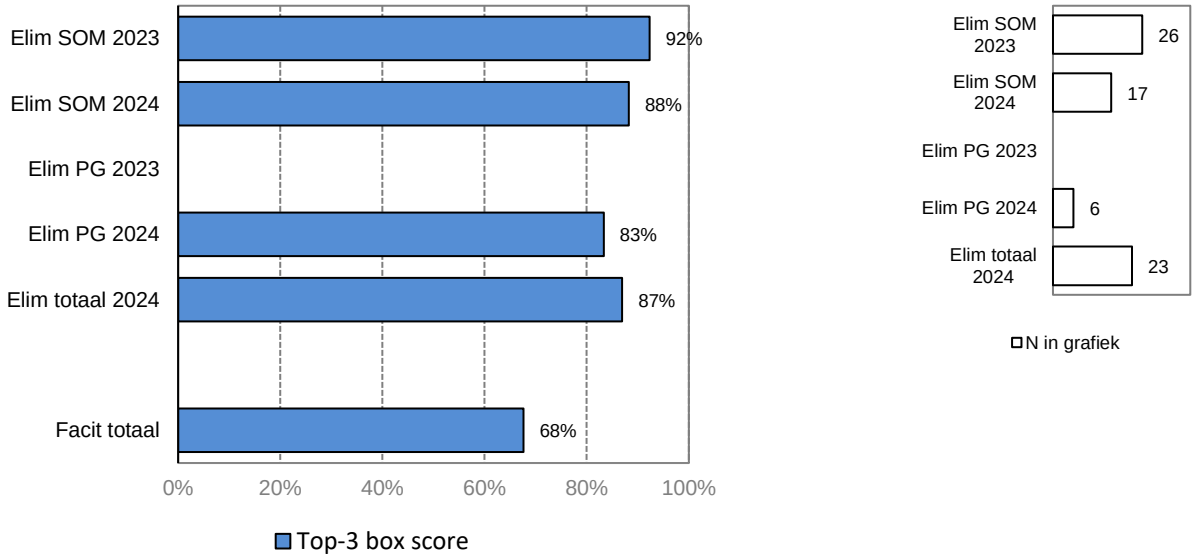
6. Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?



De gemiddelde waardering is als volgt:

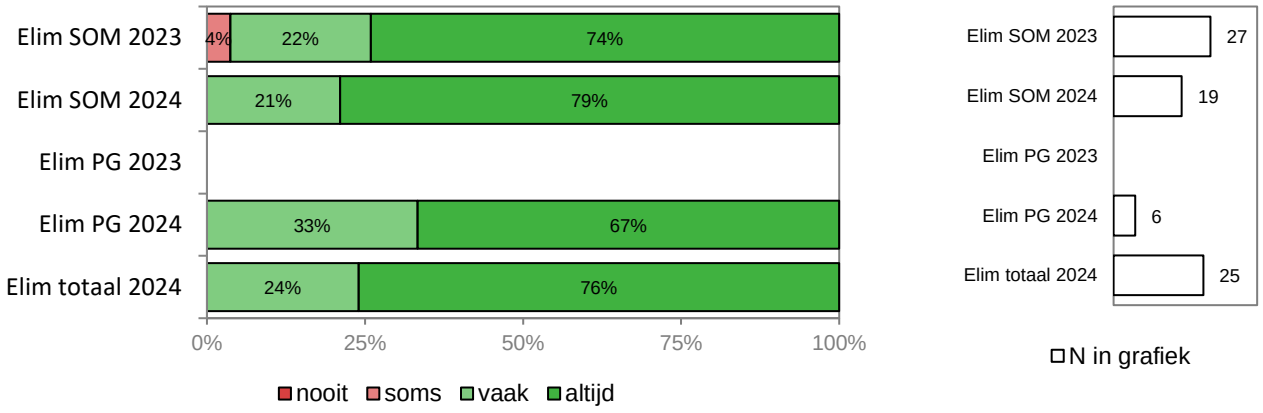


Het percentage (vertegenwoordigers van) cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:

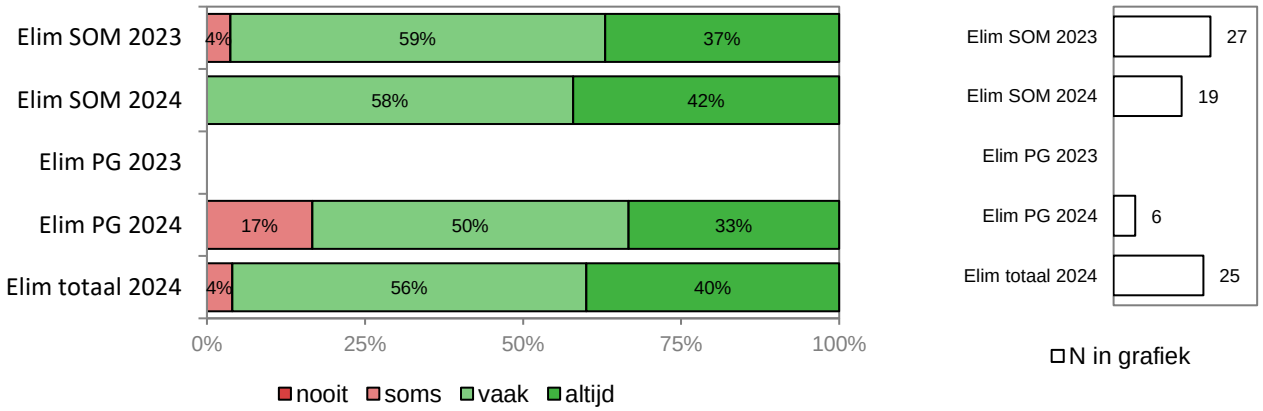


5 Uitkomsten PREZO vragen

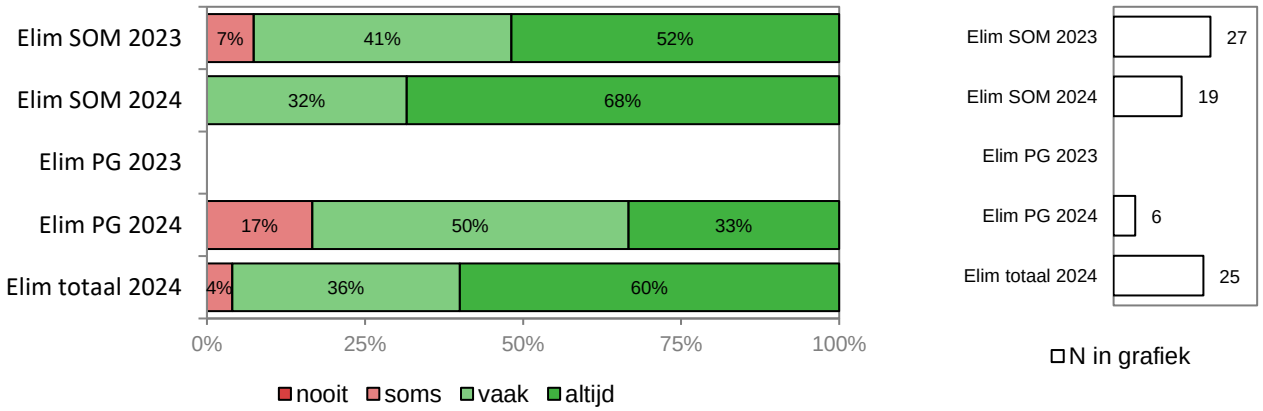
1. Kan uw naaste, de bewoner waarvoor u contactpersoon bent, bij ons prettig leven en wonen?



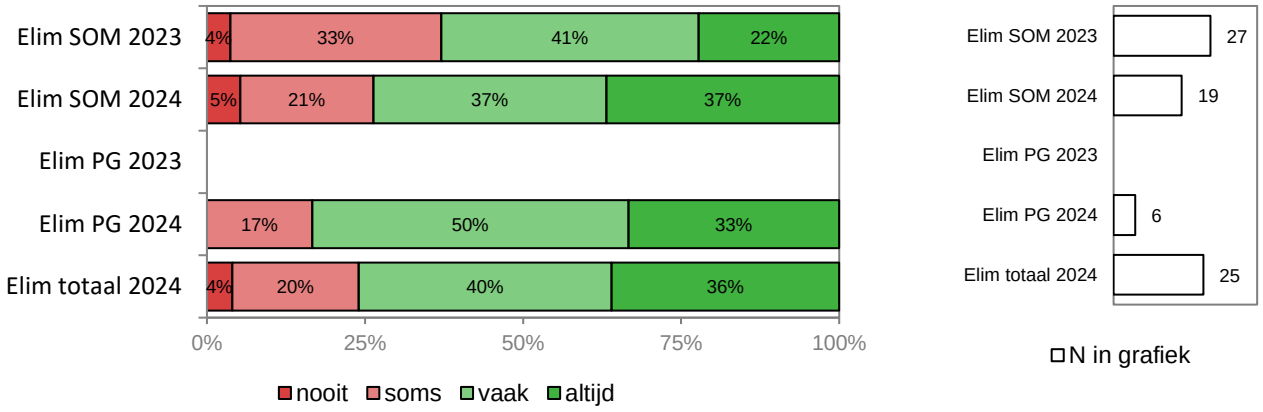
2. Bent u tevreden over de daginvulling voor uw naaste?



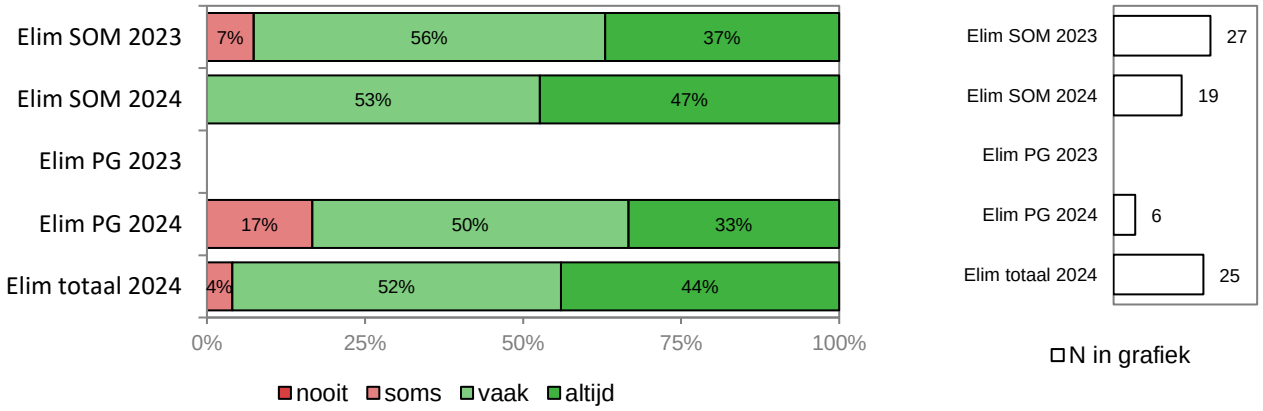
3. Is er voldoende aandacht voor het lichamelijk welbevinden van uw naaste?



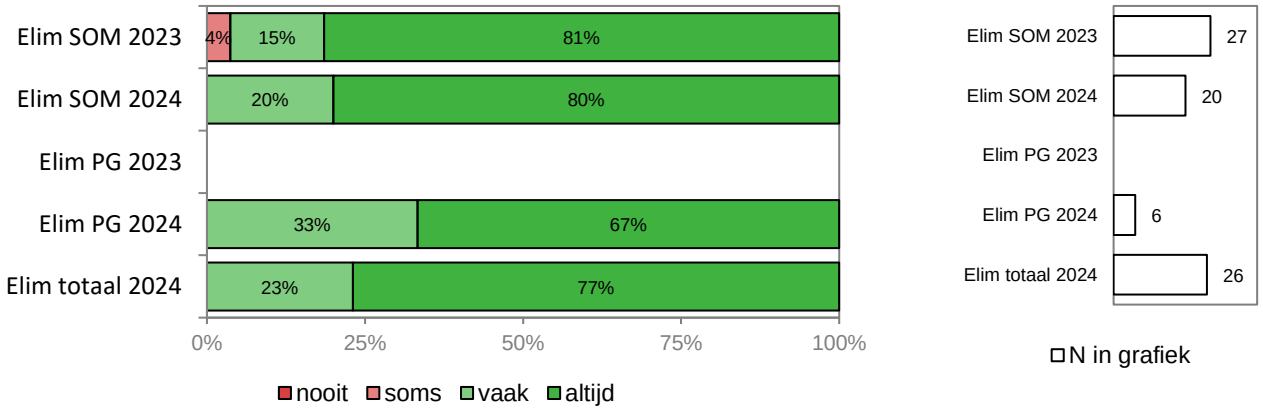
4. Beslist u mee over de zorg en behandelingen die uw naaste krijgt?



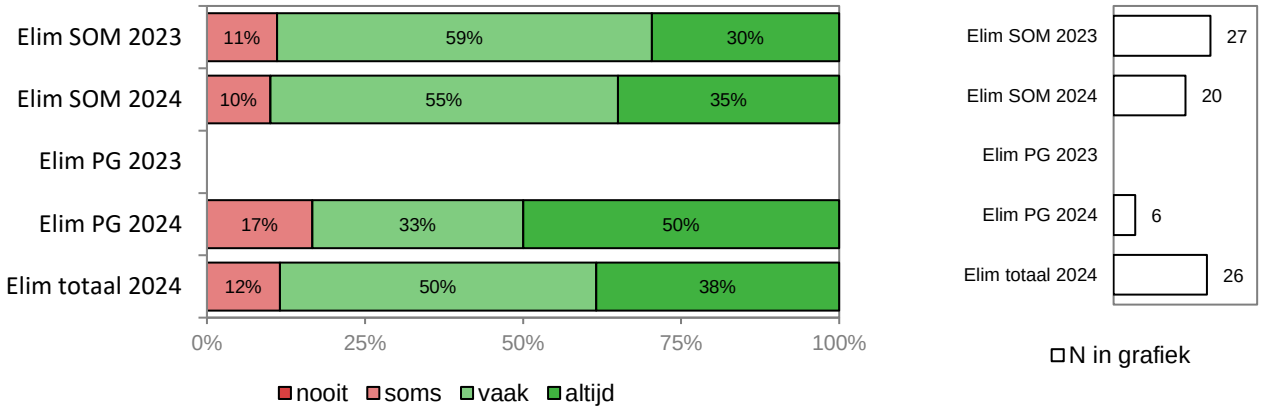
5. Krijgt u van ons voldoende informatie over de zorg, behandeling, activiteiten en ondersteuning die wij kunnen bieden aan uw naaste?



6. Voelt uw naaste zich veilig bij ons?



7. Vindt u onze medewerkers deskundig?



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

Antwoorden van cliënten:

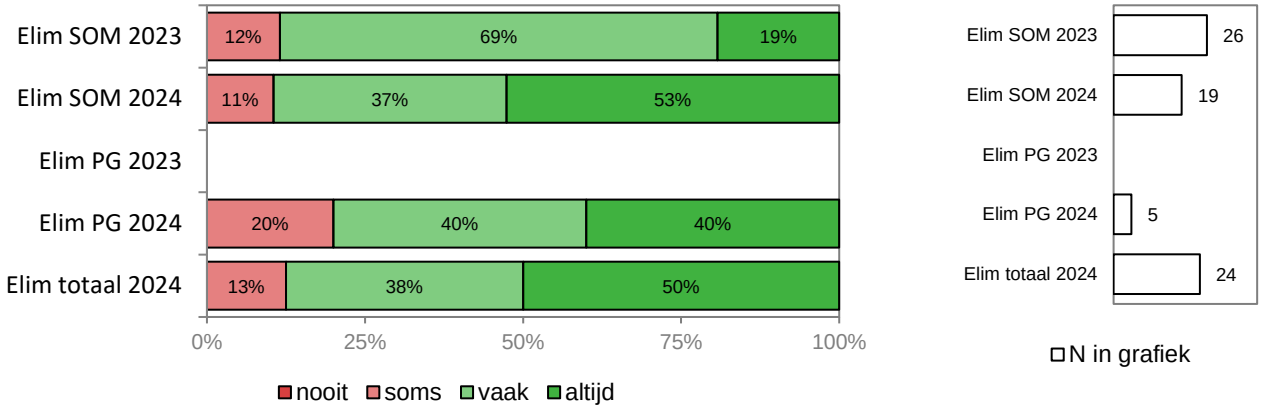
- Alles. Bijbellezen en zingen.
- Als het nodig is, wordt mijn kerktelefoon aangezet. Er wordt met mij op een bewogen wijze gesproken als ik vragen of zorgen heb.
- Bidden, zingen en lezen uit de bijbel met het eten. Meditatie één keer per week. Zorgmedewerker allen betrokken en vriendelijk. Eén keer 's nachts bij angst uit de bijbel voorgelezen.
- Bij het lezen en het gebed tijdens de gezamenlijke maaltijd, zangmomenten, dagboeken en de Christelijke feesten.
- Daar wordt goed rekening mee gehouden. Waar ik op tegen ben hoef ik niet te doen.
- Dat blijkt uit het lezen uit de Bijbel, het psalmzingen en het voorlezen van waar gebeurde boeken.
- De invulling van de zorg. Waarbij gebed en Bijbellezen van toepassing is en ook in de wijze waarop in moeilijke of emotionele momenten de bijbel ondersteuning kan geven.
- De moeite die genomen wordt om de kerktelefoon aan te zetten. Ingaan om levensvragen als mijn moeder daarmee komt. Houden van Bijbelse quiz. Zangkoren met geestelijke.
- Dit blijkt uit alles.
- Gebed en bijbel lezen, netjes gekleed.
- Hart en liefdevol naar de cliënt. Zorgzaam.
- Het komt terug in gesprekken met de zorg over het levenseinde. Ik mag en kan mijn zorgen met hen delen en ook wijzen op Gods Woord en Zijn troost en nabijheid. Dit blijkt uit het zingen samen, de weekafsluiting en de dagopening.
- We kunnen bidden, danken, Bijbellezen, krijgen mogelijkheden van het beluisteren van kerkdiensten, weeksluiting en herdenken van Christelijke feestdagen.
- We lezen samen de Bijbel en ze bidden voor me.
- Wat ze doen is goed.
- Ze zijn netjes gekleed, hebben net taalgebruik en hanteren Bijbelse waarden en normen.
- Zoveel mogelijk mij te betrekken en in gesprek over het geloof.

Antwoorden van vertegenwoordigers:

- Als de zorgmedewerkers achter de reformatorische identiteit staan, volgt vanzelf de invulling daarvan.
- Bidden/danken/Bijbellezen/psalmzang uurtje.

- De benadering en inleving is met respect, zeker ten aanzien van Bijbellezen, bidden, psalmen zingen. De activiteiten worden aangepast aan de leef en denk wereld van onze moeder, dit wordt erg gewaardeerd.
- Dit blijkt in alles.
- Door de meeste gesprekken die er gevoerd worden tijdens de verzorging blijkt dit. Bij de activiteiten worden vaak activiteiten gedaan die met de bijbel te maken hebben, bijvoorbeeld een zang uurtje.
- Liefde tot medemens, respect, zorg in gebed, zingen en nog veel.

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?

Antwoorden van cliënten:

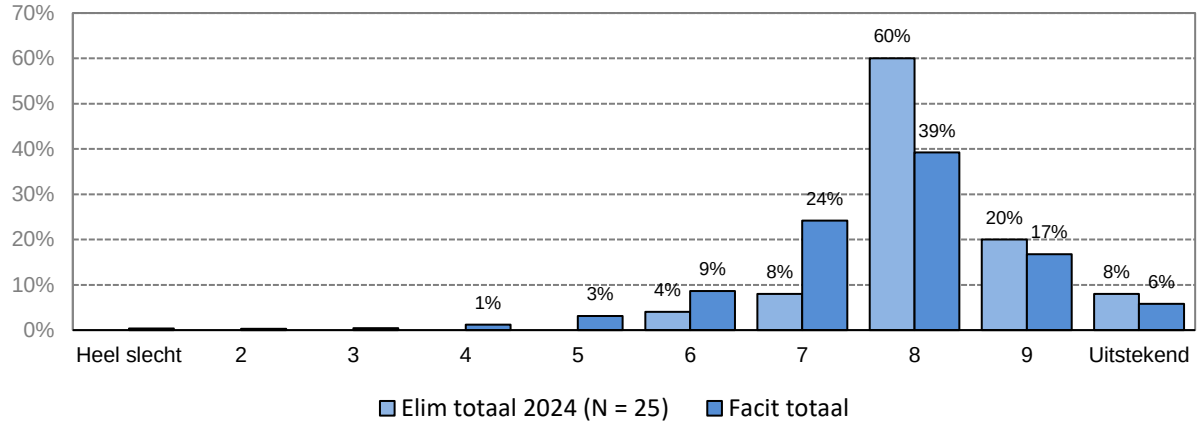
- Elim is een warm plekje waar Gods woord centraal staat.
- Ga zo door!
- Graag aandacht en respect voor iemands comfortzone. Men is de regie vaak al kwijt.
- Iedereen doet zijn/haar best, toch blijft de werkdruk hoog. Met name rapportage en dergelijke nemen veel tijd in beslag.
- Ik heb dit ingevuld samen met mijn naaste. Ik weet niet zeker of de antwoorden ook echt kloppen.
- Mijn naaste wilt liever niet reageren op dit onderzoek. Zij vind het moeilijk wat ze hierop moet zeggen.
- Mijn naaste kan niet alle vragen meer beantwoorden, we hebben het in overleg ingevuld.
- Ze doen naar vermogen wat ze kunnen. We zijn over het algemeen tevreden.
- Zo'n vragenlijst vind ik heel vervelend.
- Zoals u leest valt of staat mijn waardering met wie de zorg verleent, dus wie mij helpt. Verstaat degene het ouder worden en het niet meer kunnen. Ik zou hier niet weg willen, omdat het hier verder goed is. Het jonge personeel opleiden is zo belangrijk.

Antwoorden van vertegenwoordigers:

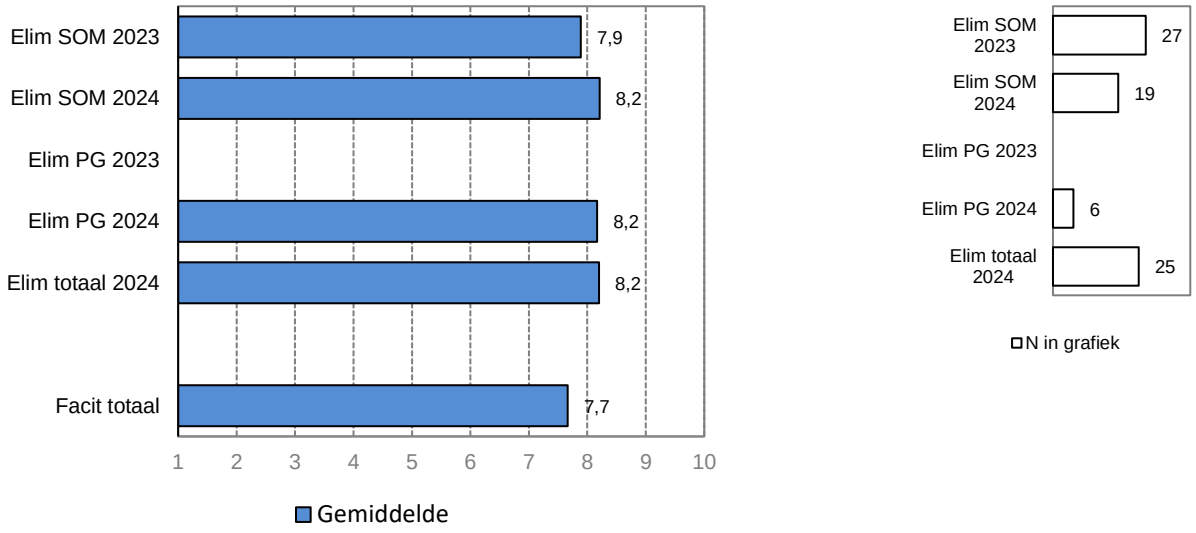
- Je ervaart de werkdruk van het personeel, er zijn veel verschillende medewerkers. De vaste kern verzorgende zijn weinig, maar heel goed voor moeder.
- Prima, ga zo door.
- Worden er regelmatig bijscholingen georganiseerd op allerlei gebieden?

6 Rapportcijfers en aanbevelingsscore

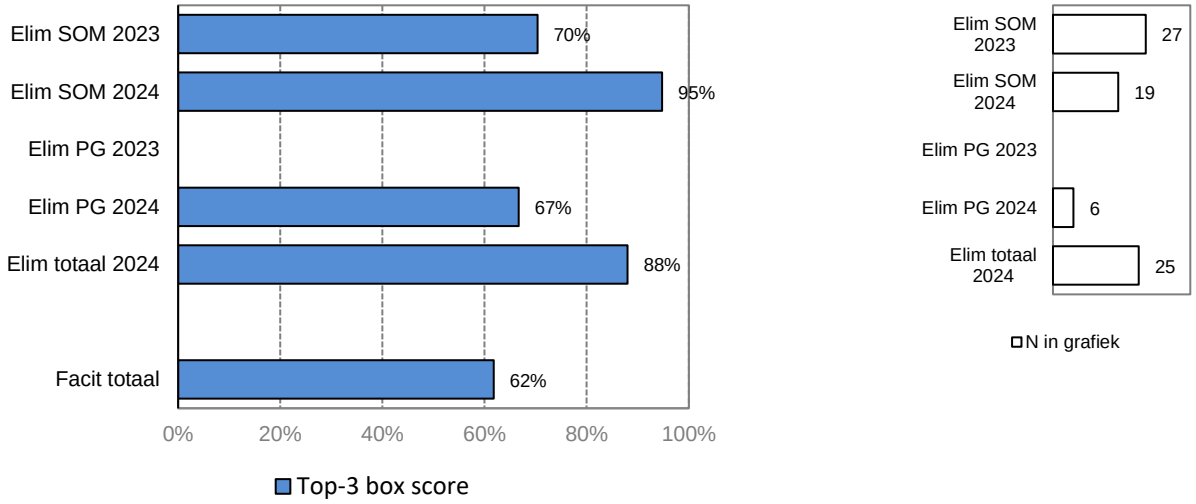
1. Kunt u een rapportcijfer geven voor Elim?



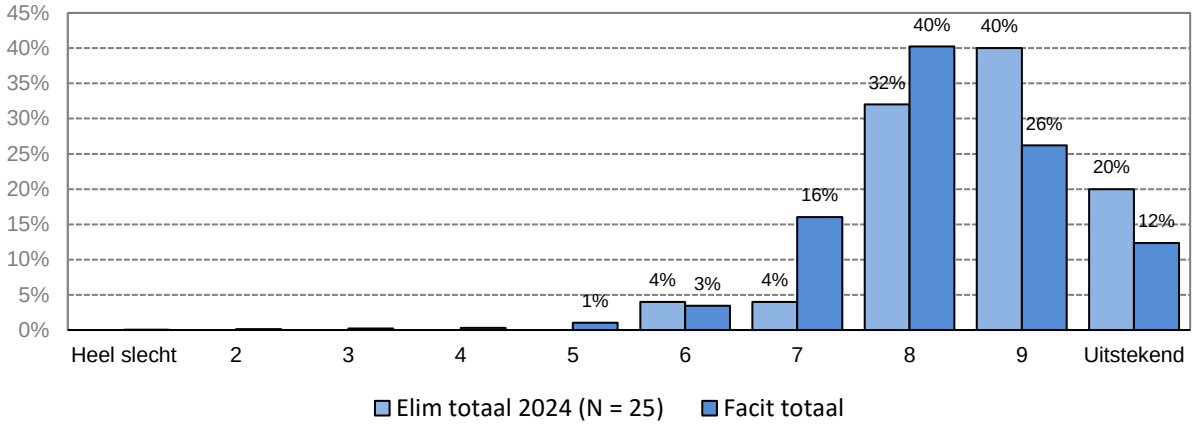
De gemiddelde waardering is als volgt:



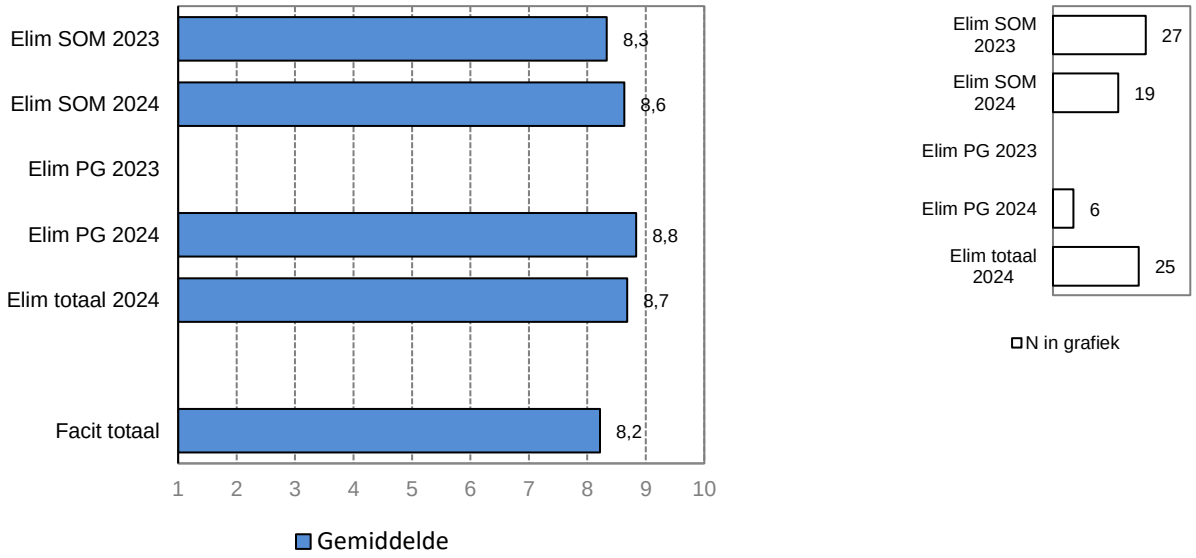
Het percentage (vertegenwoordigers van) cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



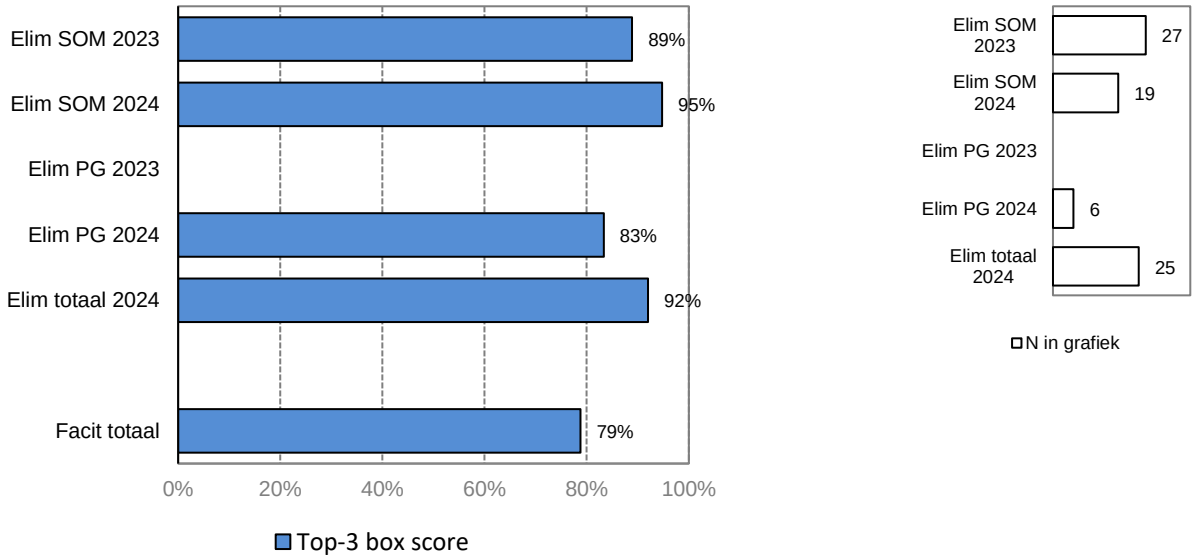
2. Kunt u een rapportcijfer geven voor de medewerkers van Elim?



De gemiddelde waardering is als volgt:



Het percentage (vertegenwoordigers van) cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



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

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'waarschijnlijk niet' tot 10 = 'waarschijnlijk wel'.

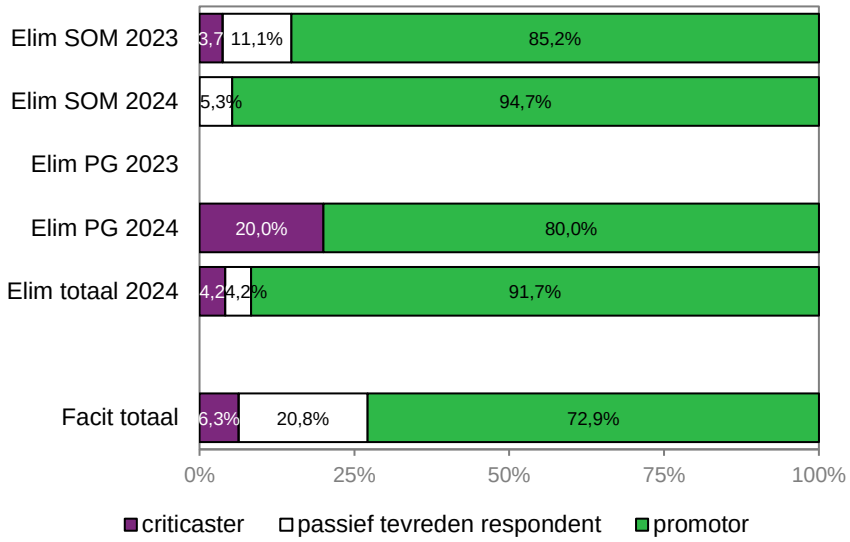
De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

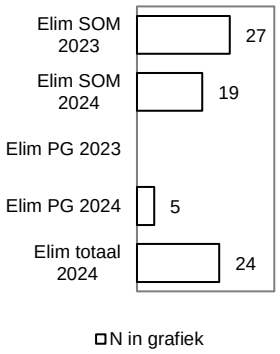
	Facit totaal	Elim totaal 2024	Elim PG 2024	Elim PG 2023	Elim SOM 2024	Elim SOM 2023
0 zeer waarschijnlijk niet	34	0	0	0	0	0
1	19	0	0	0	0	0
2	21	0	0	0	0	1
3	35	0	0	0	0	0
4	69	1	1	0	0	0
5	179	0	0	0	0	0
6	246	0	0	0	0	0
7	935	1	0	0	1	3
8	2174	10	1	0	9	11
9	1193	4	1	0	3	4
10 zeer waarschijnlijk wel	763	8	2	0	6	8
niet ingevuld	506	2	1	0	1	0
N in grafiek	5668	24	5	0	19	27

In percentages weergegeven:

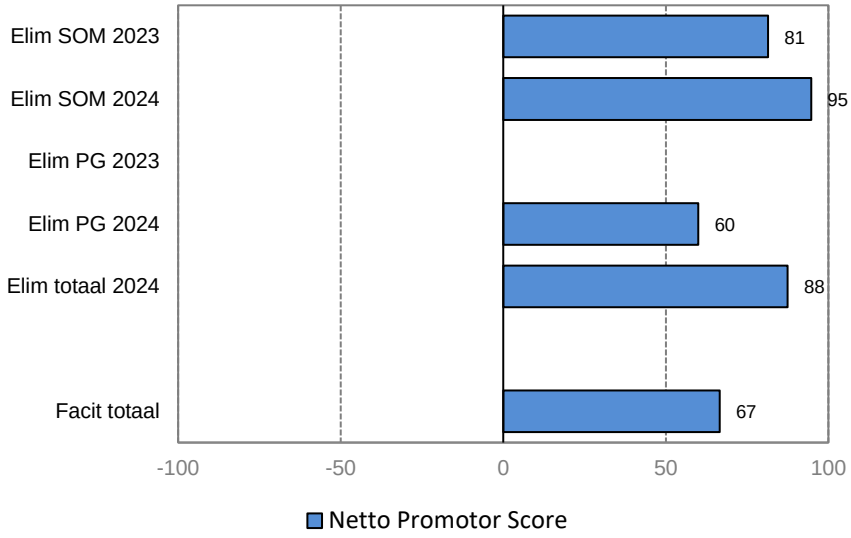
	Facit totaal	Elim totaal 2024	Elim PG 2024	Elim PG 2023	Elim SOM 2024	Elim SOM 2023
0 zeer waarschijnlijk niet	1%	0%	0%	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%	4%
3	1%	0%	0%	0%	0%	0%
4	1%	4%	20%	0%	0%	0%
5	3%	0%	0%	0%	0%	0%
6	4%	0%	0%	0%	0%	0%
7	16%	4%	0%	0%	5%	11%
8	38%	42%	20%	0%	47%	41%
9	21%	17%	20%	0%	16%	15%
10 zeer waarschijnlijk wel	13%	33%	40%	0%	32%	30%

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’.



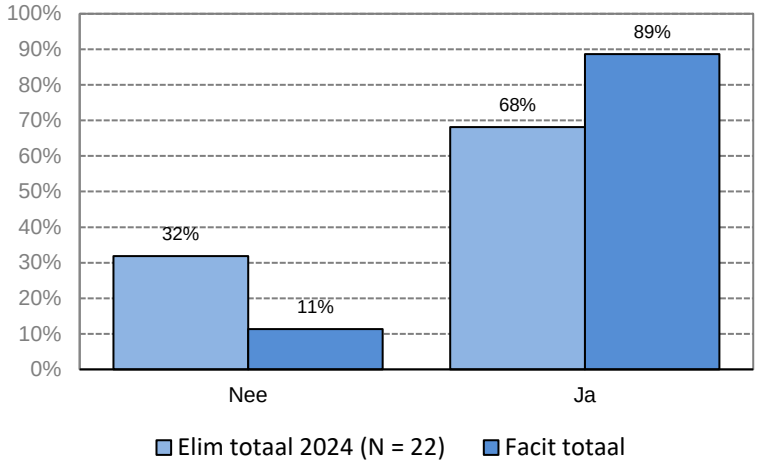


De Netto Promotor Score, het percentage (vertegenwoordigers van) cliënten dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag minus het percentage (vertegenwoordigers van) cliënten dat een 0 t/m 5 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt**:**

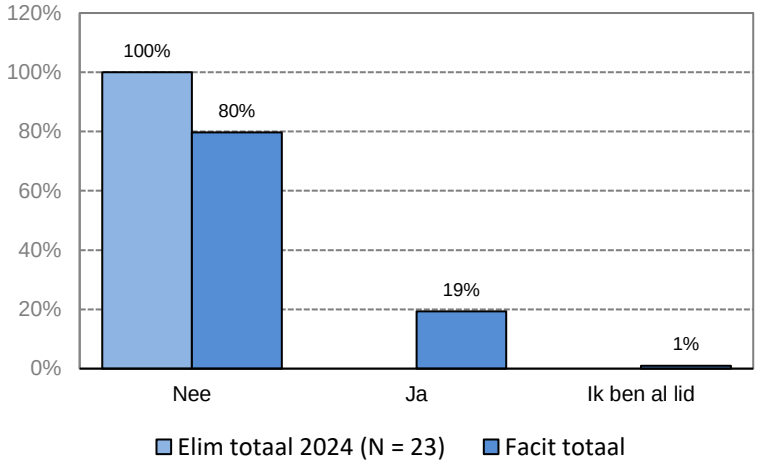


7 Doorlevering naar ZorgkaartNederland

1. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?



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



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

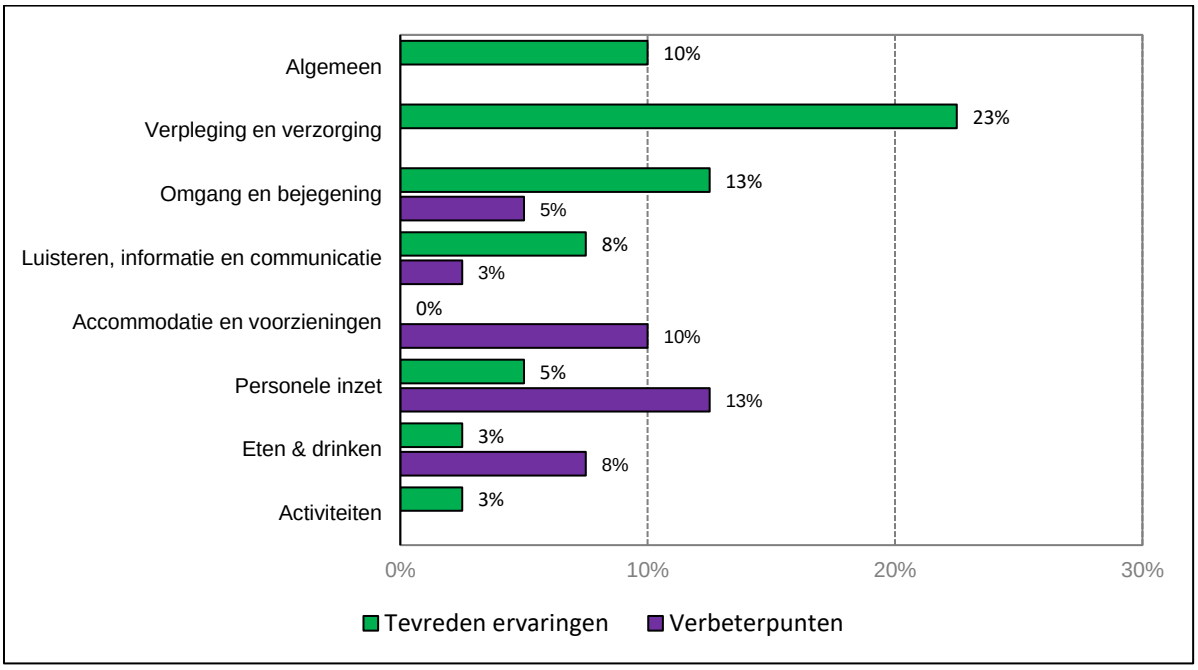
8 Samenvatting van de tevreden ervaringen en verbeterpunten

Aan (vertegenwoordigers van) 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 (vertegenwoordigers van) cliënten 25 tevreden ervaringen en 15 verbeterpunten genoemd.

	Complimenten	Verbeterpunten
Algemeen	4	0
Verpleging en verzorging	9	0
Omgang medewerkers en bejegening	5	2
Luisteren, Informatie en communicatie	3	1
Accommodatie en voorzieningen	0	4
Personele inzet	2	5
Eten & drinken	1	3
Activiteiten	1	0

In onderstaande grafiek is weergegeven hoeveel procent van de antwoorden over welk thema ging:



In de bijlage 1 bij deze rapportage zijn de ervaringen van de cliënten weergegeven per thema. In bijlage 2 zijn de ervaringen van de vertegenwoordigers van cliënten weergegeven.

9 Conclusies

Afspraken
Aan de (vertegenwoordigers van) cliënten is gevraagd of het maken van een afspraak goed verliep en of de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid nakomt. 88% van de geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten geeft een 8 of hoger. De laagste waardering is een 6, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,5.

Verpleging
Voor de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling is de laagste waardering een 6, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,5. 91% van de geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten geeft een 8 of hoger.

Lichamelijk welbevinden
96% van de geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten ervaart dat er voldoende aandacht is voor het lichamelijk welbevinden. Desgevraagd geven de respondenten een 8,3 als rapportcijfer voor de zorg voor het lichamelijk welbevinden.

Inspraak
76% van de geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten geeft aan dat zij mee beslissen over de zorg en behandelingen. Als rapportcijfer voor dit thema geven de respondenten een 8,2.

Kwaliteit medewerkers
Volgens 88% van de (vertegenwoordigers van) cliënten zijn de medewerkers deskundig. Desgevraagd geven de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers een 8,5 als rapportcijfer voor de deskundigheid van de medewerkers.

Omgang medewerkers
Op de vraag of medewerkers de cliënten met aandacht behandelen en op een goede manier met cliënten omgaan is de laagste waardering een 7, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,6. 87% van de geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten geeft een 8 of hoger.

Luisteren
87% van de geraadpleegde (vertegenwoordigers van) 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 laagste waardering voor dit thema is een 6, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,5.

Kwaliteit van leven
Als aan (vertegenwoordigers van) cliënten gevraagd wordt of de zorg aansluit op wat de cliënt belangrijk vindt en past bij de manier waarop de cliënt wil leven, dan is de laagst gegeven waardering voor dit thema een 7, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,7. 95% van de geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten geeft een 8 of hoger.

Activiteiten
Van de geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten zegt 96% tevreden te zijn over hun daginvulling. Respondenten geven een 7,9 als rapportcijfer voor de daginvulling.

Deelname aan verzorging
88% van de geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten geven aan dat zij op basis van hun eigen wensen en die van hun naaste hun deelname aan verzorging kunnen invullen.

Woon- en leefsituatie
De hoogste waardering voor het gebouw, de voorzieningen en de omgeving is een 10, de laagste waardering is een 6 en het gemiddelde cijfer is een 8,6. 87% van de geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten geeft een 8 of hoger.

Alle geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten geven aan bij Elim prettig te kunnen leven en te wonen. Desgevraagd geven de geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten een 8,3 als rapportcijfer voor de woon- en leefsituatie.

Reformatorische identiteit
Aan (vertegenwoordigers van) cliënten wordt gevraagd waaruit blijkt dat de zorgmedewerkers rekening houden met de reformatorische identiteit. Volgens cliënten blijkt dit vooral uit het lezen uit de Bijbel, het zingen en het bidden. Vertegenwoordigers van cliënten geven aan dat de reformistische identiteit blijkt uit de activiteiten die met de Bijbel te maken hebben, bidden en Bijbellezen.

Informatie en communicatie
Volgens 96% van de geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten krijgen zij voldoende informatie over de zorg, behandeling, activiteiten en ondersteuning die Elim kan bieden. Als rapportcijfer geven de geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten een 8,2 voor informatie en communicatie.

Cliëntveiligheid
Alle geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten geven aan zich veilig te voelen bij Elim. De respondenten geven een 8,3 als rapportcijfer voor hun gevoel van veiligheid.

NPS-vraag
Als aan (vertegenwoordigers van) cliënten gevraagd wordt om een cijfer te geven of ze Elim zouden aanbevelen bij hun vrienden en familie, geeft 4% een vijf of lager en toont zich daarmee een criticaster. 4% geeft een 6 of een 7 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (92%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Rapportcijfers
Desgevraagd geeft 88% 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 6. Het gemiddelde rapportcijfer voor de organisatie komt dit jaar uit op een 8,2.

Voor de medewerkers van Elim geeft 92% van de geraadpleegde (vertegenwoordigers van) cliënten een 8 of hoger als rapportcijfer. Het hoogst gegeven rapportcijfer is een 10, het laagst gegeven rapportcijfer is een 6 Het gemiddelde rapportcijfer voor de medewerkers komt dit jaar uit op een 8,7.

Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten bewoners

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

Algemeen

Complimenten
- Eigenlijk ben ik over het algemeen tevreden met alles.
- Ik ben tevreden over alles.
- Ik ben tevreden.

Verpleging en verzorging

Complimenten
- Het meest tevreden ben ik over de verzorging van de meeste medewerkers (niet allemaal).
- Meest tevreden over alle zorg die ik krijg. Dat nooit iets teveel is voor mijn verzorgers.
- Het voelt veilig dat ik ook 's nachts kan bellen voor zorg of iets dergelijks.
- Zeer tevreden over de zorg.
- Zorgbehoeften worden snel gesignaleerd en opgepakt, bijvoorbeeld bij blaasontsteking, medische veranderingen of een nieuwe rolstoel.

Omgang medewerkers en bejegening

Complimenten
- Aan de mensen (personeel) merk ik het personeelstekort niet zo. Ze blijven gezellig doen.
- De dagelijkse gesprekjes waardeer ik.
- Het meest tevreden ben ik over de bejegening van de zorgmedewerker.
- Het personeel is bijzonder vriendelijk.
- Zeer tevreden over de omgang met cliënt.

Verbeterpunten
- Wat meer persoonlijke aandacht 1-op-1 zou fijn zijn.

- Aandacht van het personeel in de dagelijkse omgang.

Luisteren, Informatie en communicatie

Complimenten
- Ik ben tevreden met de open communicatie. Ze doen er veel aan om 'problemen' op te lossen.
- Tevreden ben ik over het contact met EVV’er op momenten dat het nodig is en de betrokkenheid bij MDO. Telefonisch contact met diëtiste/psycholoog/fysiotherapeut is ook goed.

Accommodatie en voorzieningen

Verbeterpunten
- Ik ben het minst tevreden over de gemeenschappelijke ruimtes. Die zijn wat klein.
- Ik vind het te koud.
- Soms zetten ze de prullenbak te ver weg. Maar misschien gaat dat nu wel weer goed.

Personele inzet

Verbeterpunten
- De verzorging is het allerbelangrijkste als je zelf niet meer kan wat je nog zou willen doen. Het is voor mij erg moeilijk als er met ADL iemand komt en als die niet weet wat hij/zij moeten doen bij mij. Ik weet dat vast personeel krijgen lastig is, maar het is zoveel meer belangrijk.
- Het minst tevreden ben ik over de snelheid van reageren op een alarmbel.
- Soms is er een enorm personeelstekort en dan schieten er dingen als douchen bij in.

Eten & drinken

Complimenten
- Mijn eten waardeer ik uitermate.

Verbeterpunten
- Het minst tevreden ben ik over het eten. De warme maaltijden zijn niet gaar en niet lekker.
- Ontevreden ben ik over kleinigheden, bijvoorbeeld de korsten af en toe niet van het brood halen.

Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten vertegenwoordigers

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

Algemeen

Complimenten
- Het is prima, ik ben geheel tevreden.

Verpleging en verzorging

Complimenten
- Ik ben tevreden over de liefdevolle zorg en de aandacht voor psychisch en geestelijk welbevinden.
- Ik ben zeer tevreden over de fijne zorg van de medewerkers.
- Wij en onze naaste zijn grotendeels tevreden over de zorg die ze krijgt.
- Wij hebben alle respect voor de zorg die gegeven wordt. Ga zo door.

Omgang medewerkers en bejegening

Verbeterpunten
- Mijn naaste is vaak aan het einde van de middag onrustig. Ze wilt dan naar huis om eten koken voor haar man en kind! Hiermee omgaan is moeilijk, maar ook niet mogelijk om hier wat mee te doen.

Luisteren, Informatie en communicatie

Complimenten
- Er is altijd mogelijkheid tot overleg. Echt heel fijn!

Verbeterpunten
- Ik lees weinig over activiteiten, weinig verslag van consulanten (therapeuten). Wij missen de puntjes op de i/weinig contact EVV. Korte lijntjes tussen al het personeel. Misschien kan er economische gewerkt worden? EVV regelmatig uitplannen.

Accommodatie en voorzieningen

Verbeterpunten
- Het intercom kastje werkt niet geweldig. Hier schijnt aan gewerkt te worden.

Personele inzet

Complimenten	Verbeterpunten
• Het zijn fantastische mensen. Ze zijn flexibel. • Persoonlijke aandacht krijgt mijn naaste wel, wat ik hiermee wil zeggen, ze doen goed hun best.	• Er is geen personeel en tijd. • Er zijn personen die minder gevoel hebben bij de zorg/omgang van dementerende.

Eten & drinken

Verbeterpunten
• 's Morgens koffie drinken in huiskamer met bewoners.

Activiteiten

Complimenten
• Over de dagbesteding zijn wij tevreden.