

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Cliëntenraadpleging 2023

**onder (vertegenwoordigers van)
cliënten van Maranatha**



Over Facit

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

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

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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
1. Cliëntenraadpleging	5
1.1 Cliëntenraadpleging voor Maranatha.....	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 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 Rapportcijfers voor de verschillende thema's	11
3.2 Top-2 Box scores op themaniveau	14
4. Uitkomsten ZorgkaartNederland-vragen.....	17
7. Uitkomsten PREZO-vragen	23
8. Rapportcijfers en aanbevelingsscore.....	28
9. Doorlevering naar ZorgkaartNederland	32
10. Samenvatting ervaringen van cliënten/vertegenwoordigers.....	33
11. Conclusies.....	34
Bijlage 1 Complimenten en verbeterpunten van bewoners	36
Bijlage 2 Complimenten en verbeterpunten van vertegenwoordigers	39

Inleiding

Facit heeft voor Maranatha 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 bijlagen 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 Maranatha

Facit heeft in februari 2023 een cliëntenraadpleging gehouden onder cliënten en vertegenwoordigers van PG-cliënten. Deze cliëntenraadpleging beoogt ervaringen op te halen gericht op de ervaringen van (vertegenwoordigers van) cliënten met de zorg die zij/hun naasten ontvingen in Maranatha.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle (vertegenwoordigers van) cliënten die in februari 2023 in Maranatha woonachtig waren.

1.3 Exclusie en steekproeftrekking

Er heeft geen exclusie plaatsgevonden en er is geen steekproef getrokken. Alle cliënten en alle vertegenwoordigers van PG-cliënten zijn benaderd 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 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 vanaf vrijdag 3 februari tot en met vrijdag 27 februari. Bij de vragenlijst was een antwoordenvelop gevoegd, waarin (vertegenwoordigers van) cliënten de ingevulde vragenlijsten konden inleveren bij de receptie van Maranatha. De receptie heeft alle ingeleverde vragenlijsten naar Facit gestuurd. Vertegenwoordigers konden daarnaast de vragenlijsten ook rechtstreeks toesturen aan het antwoordnummer van Facit.

(Vertegenwoordigers van) cliënten die de vragenlijst liever online wilden invullen, konden dit doen met de inlogcodes die hiertoe in de uitnodigingsbrief vermeld staan.

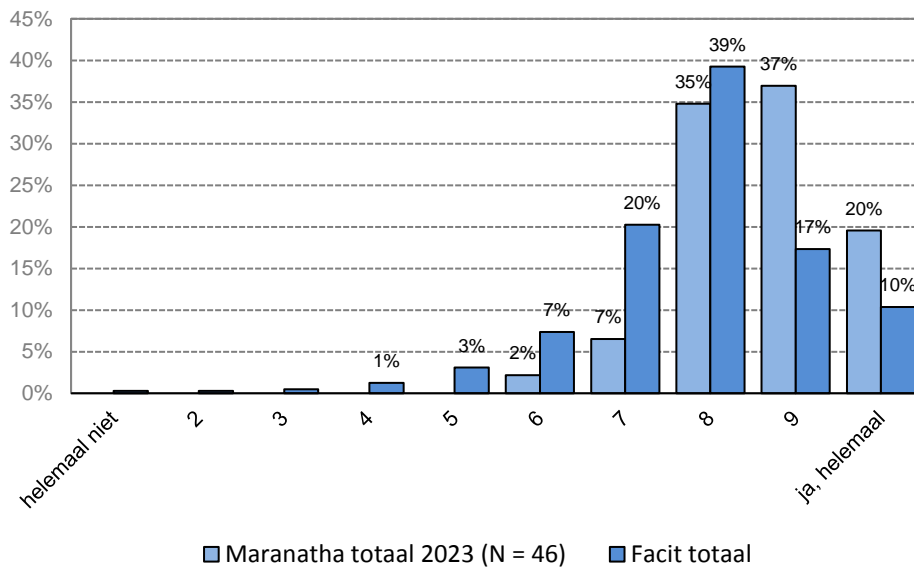
1.8 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 83 vragenlijsten uitgereikt aan cliënten en 30 vragenlijsten verstuurd aan vertegenwoordigers. 51 cliënten en vertegenwoordigers van cliënten hebben de vragenlijst ingevuld/meegewerkt aan het interview en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 47%.

1.9 Leeswijzer

Alle antwoorden, zowel die van cliënten en vertegenwoordigers 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.

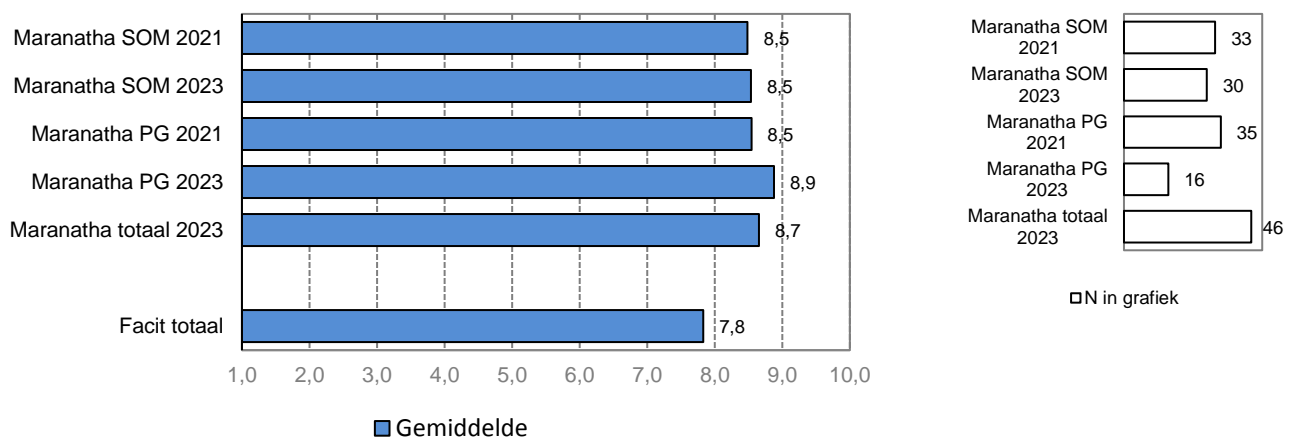
De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



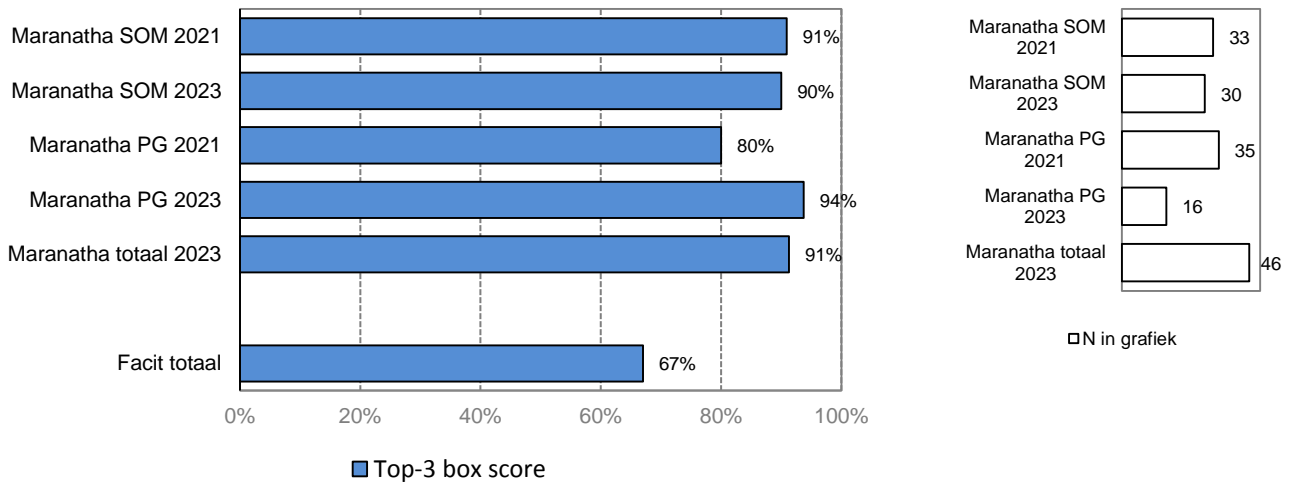
Boven de staven staat het percentage (vertegenwoordigers van) cliënten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Onder de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel (vertegenwoordigers van) 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 (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:



1.10 Spiegelinformatie

Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven. Het Facit totaal bestaat uit de antwoorden van 2.166 cliënten en 4.414 vertegenwoordigers 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

(Vertegenwoordigers van) Cliënten 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 (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.

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

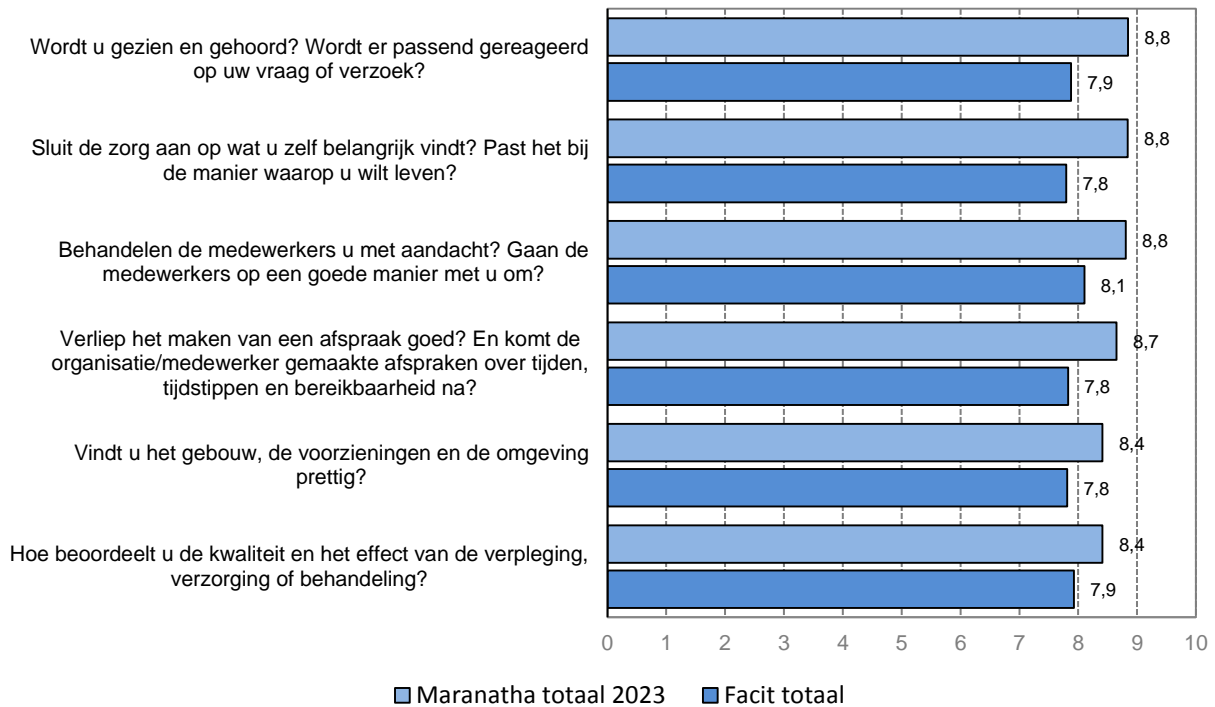


De vraag waarop de meeste (vertegenwoordigers van) cliënten een 8 of hoger hebben gegeven is de vraag ‘Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?’ Van de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers geeft 96% een 8 of hoger in antwoord op deze vraag.

De vraag waarop de minste (vertegenwoordigers van) cliënten een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag of ‘Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?’. 78% van de geraadpleegde cliënten en vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger in antwoord op deze vraag.

2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

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



De vraag waarop met een 8,8 gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag ‘Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?’.

De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, is de vraag ‘Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?’. Het gemiddelde antwoord op deze vraag was een 8.4

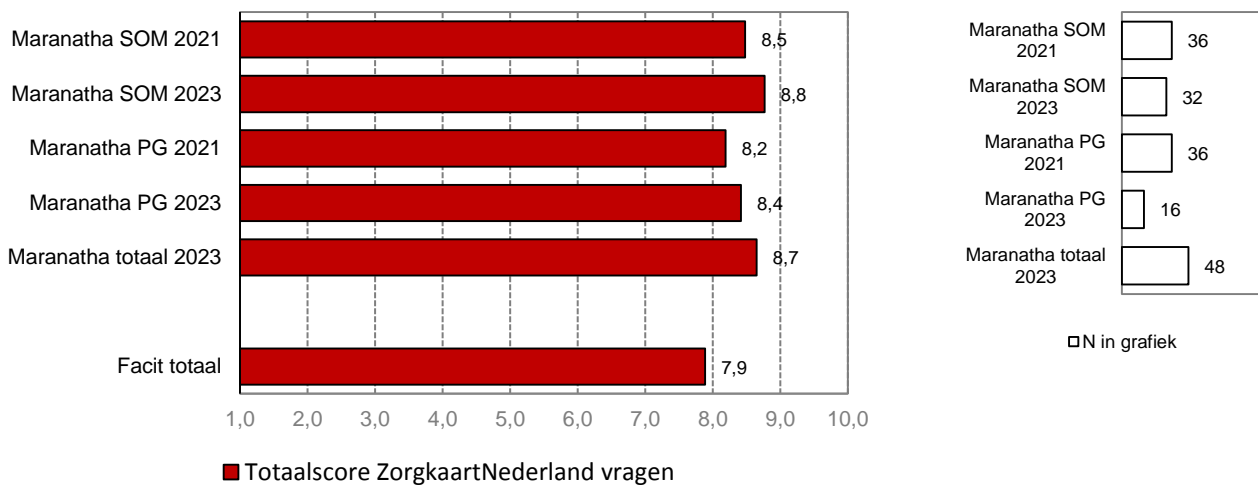
2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

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:

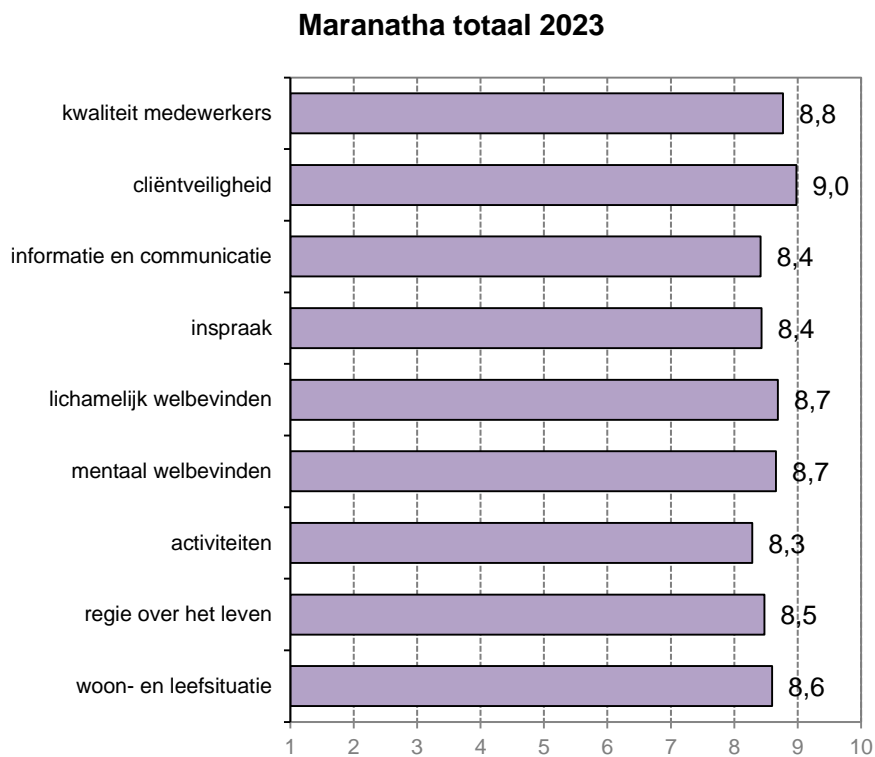
- per respondent wordt een gemiddelde score berekend op alle vragen;
- op basis van alle gemiddelde score wordt de gemiddelde totaalscore berekend.

Voor deze cliëntenraadpleging is de totaalscore als volgt:

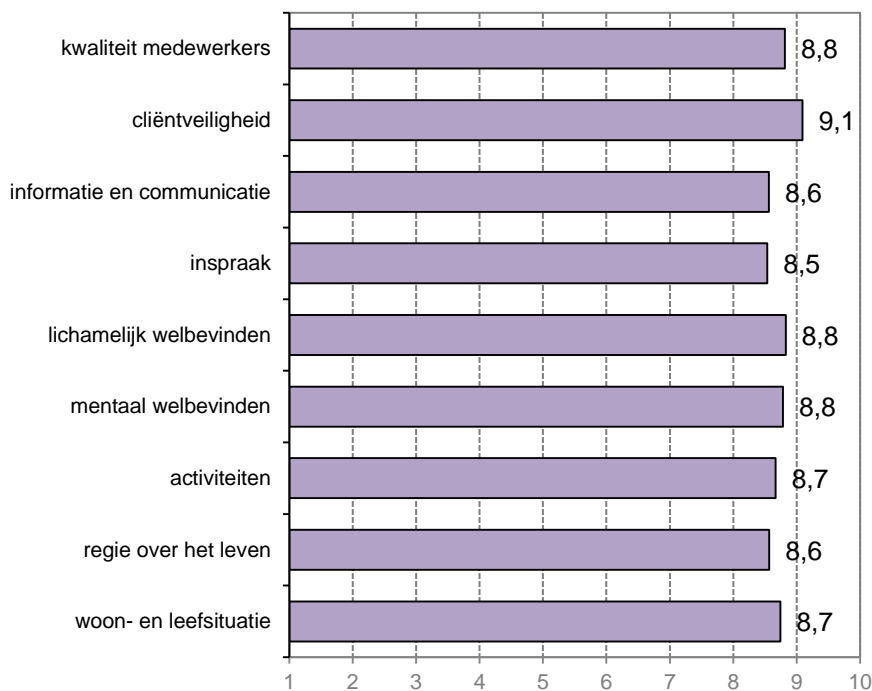


3. Samenvatting PREZO-vragen

3.1 Rapportcijfers voor de verschillende thema's

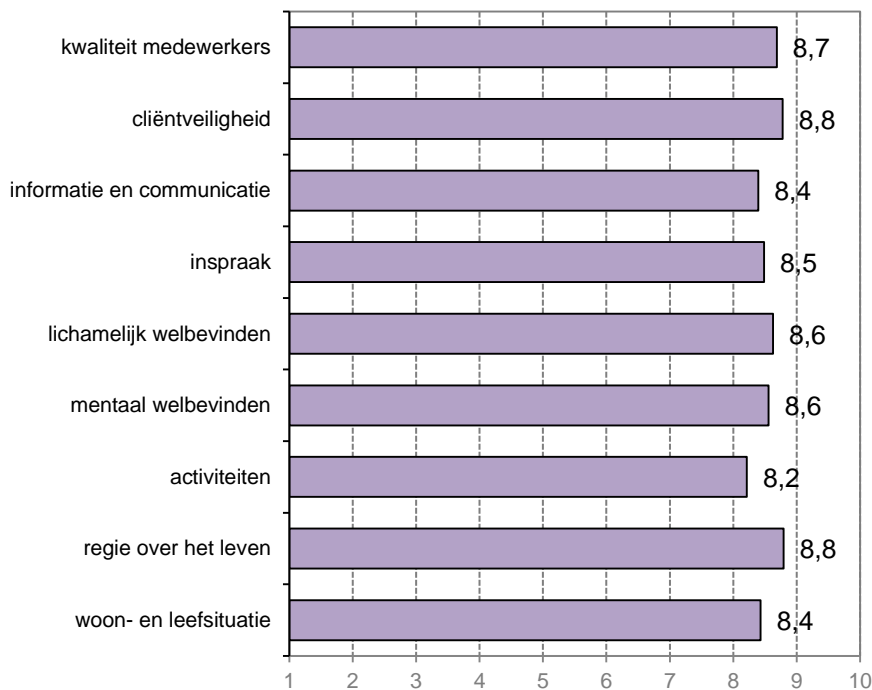


Maranatha SOM 2023

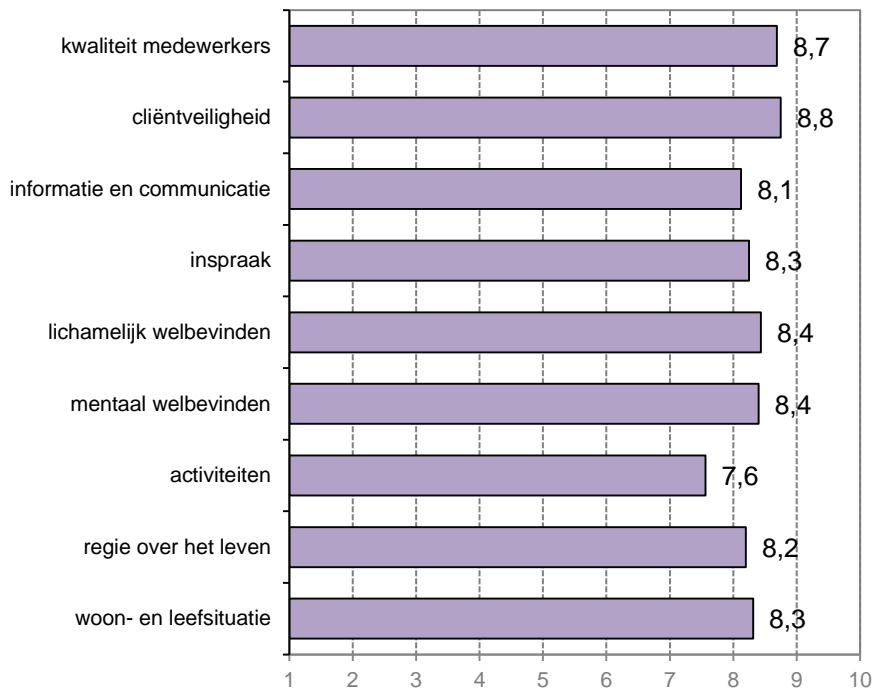


Ter vergelijking worden hieronder de gemiddelde rapportcijfers uit 2021 gepresenteerd:

Maranatha SOM 2021

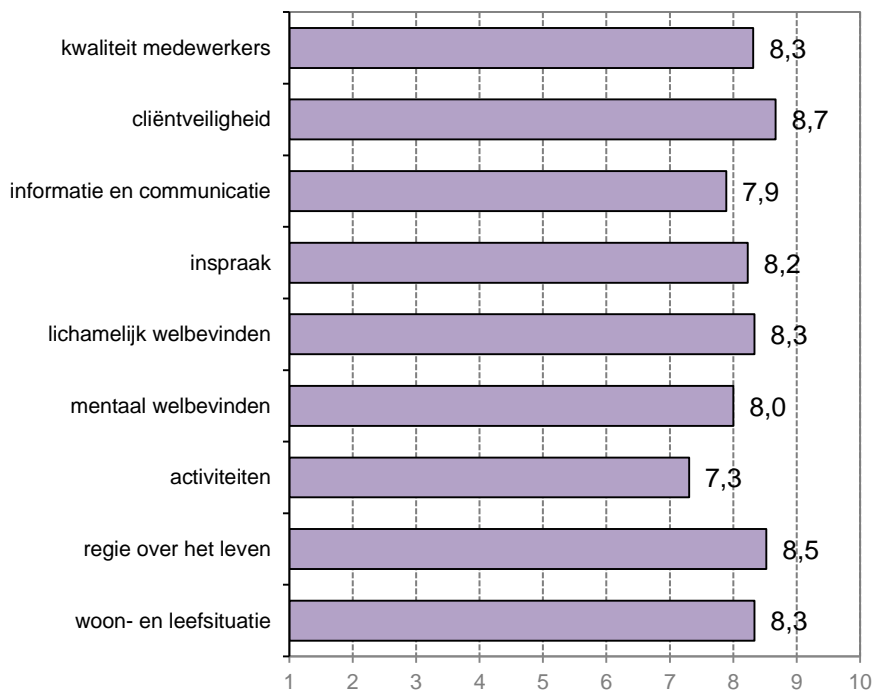


Maranatha PG 2023



Ter vergelijking worden hieronder de gemiddelde rapportcijfers uit 2021 gepresenteerd:

Maranatha PG 2021

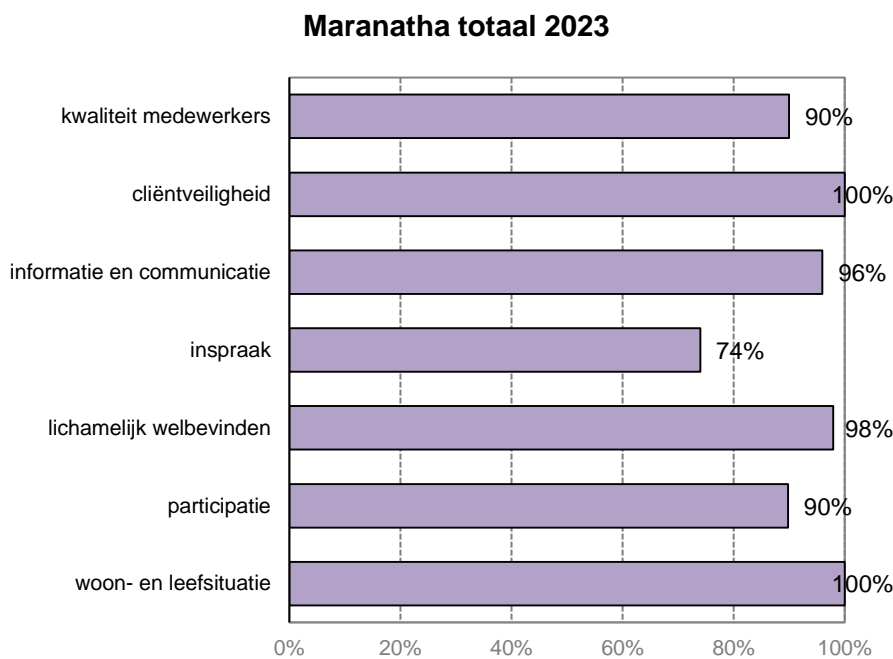


3.2 Top-2 Box scores op themaniveau

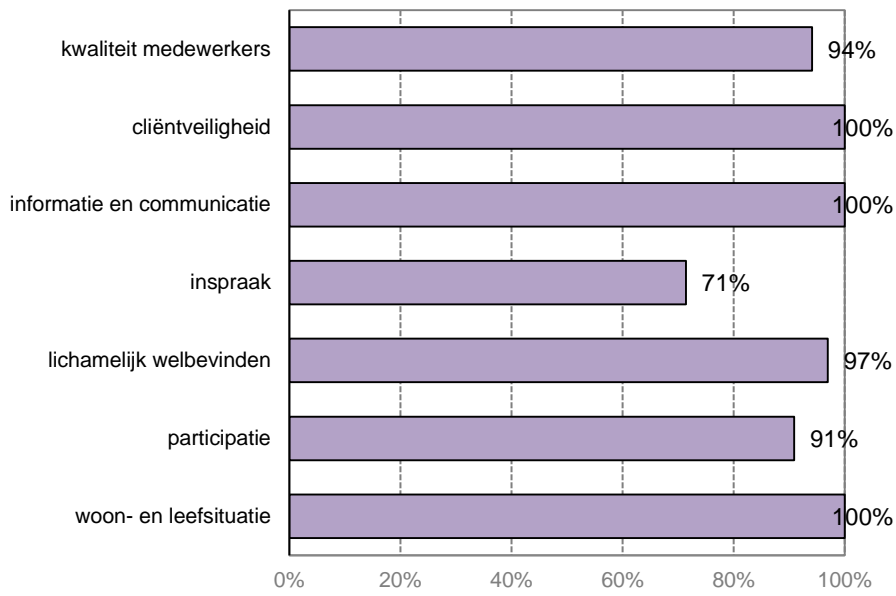
Een Top-3 Box score is het percentage (vertegenwoordigers van) cliënten dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

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 onderstaand overzicht is deze op themaniveau weergegeven:

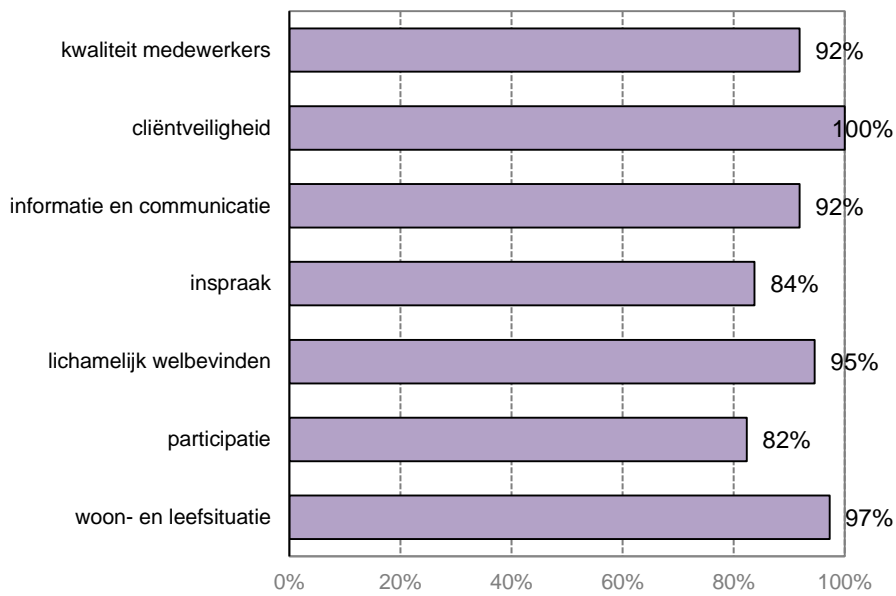


Maranatha SOM 2023

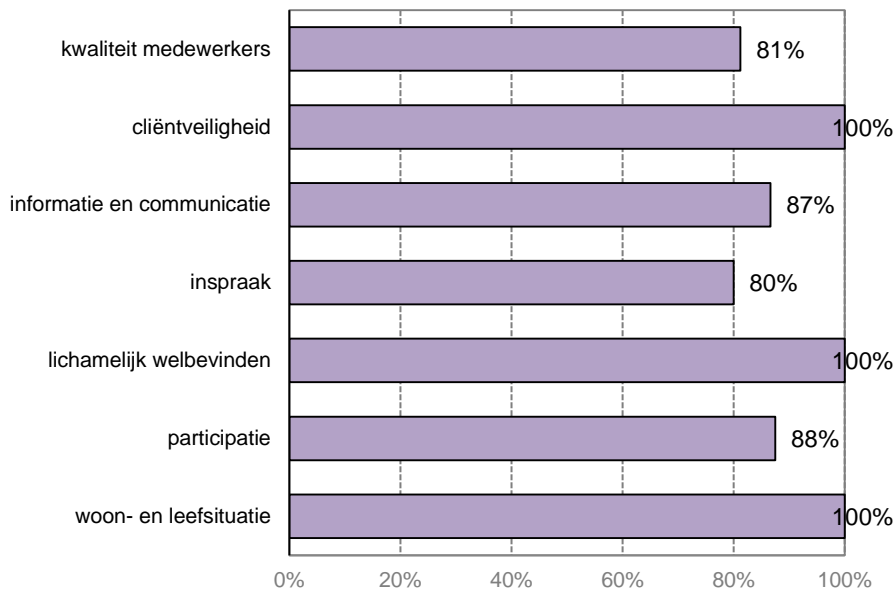


Ter vergelijking worden hieronder de gemiddelde rapportcijfers uit 2021 gepresenteerd:

Maranatha SOM 2021

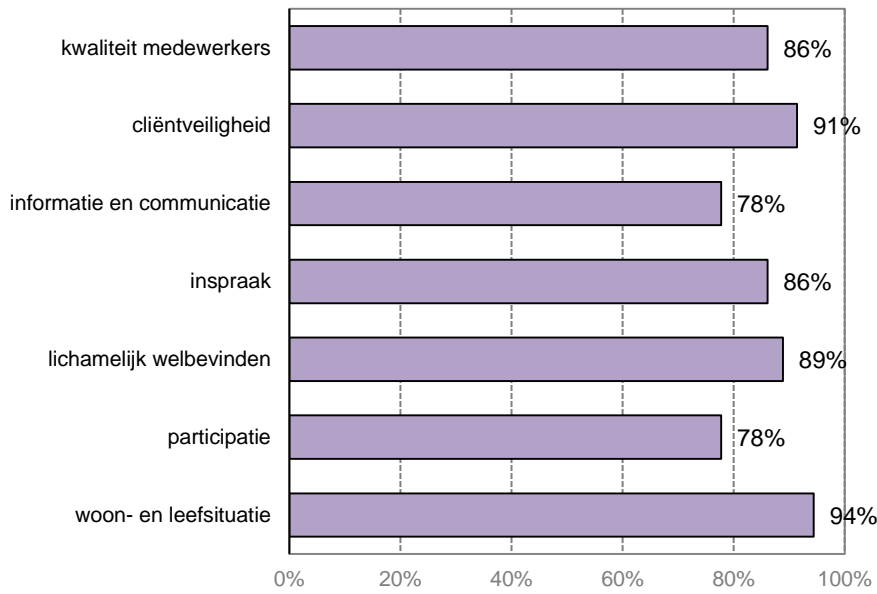


Maranatha PG 2023



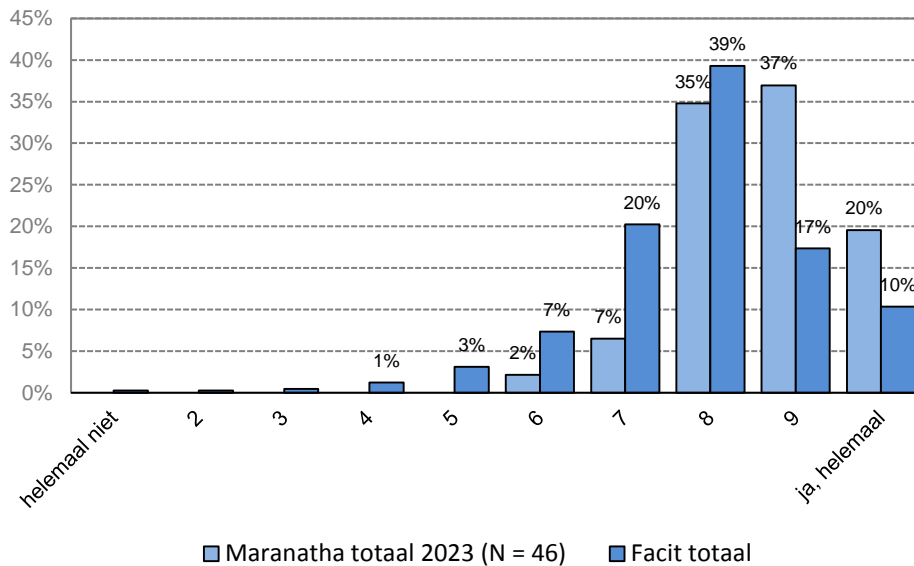
Ter vergelijking worden hieronder de gemiddelde rapportcijfers uit 2021 gepresenteerd:

Maranatha PG 2021

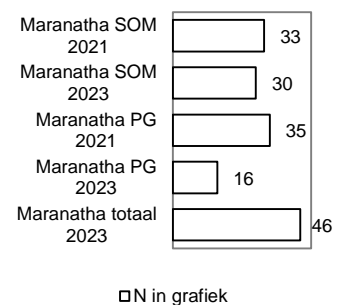
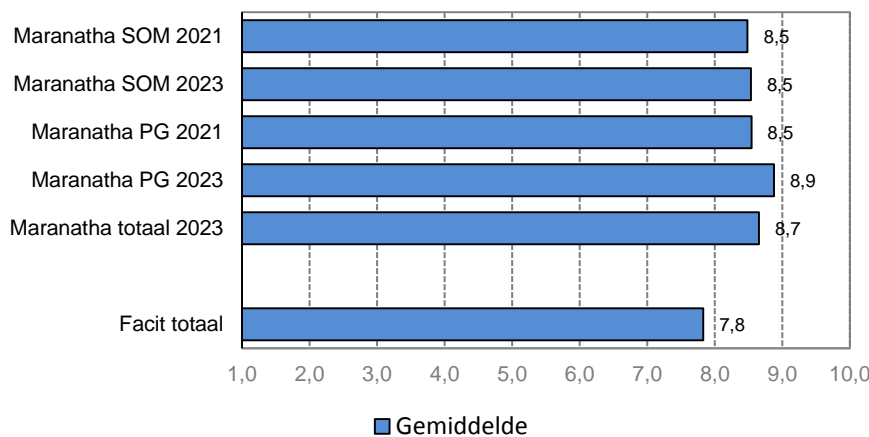


4. Uitkomsten ZorgkaartNederland-vragen

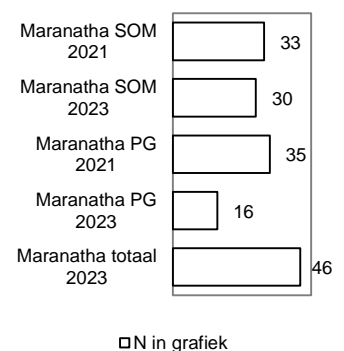
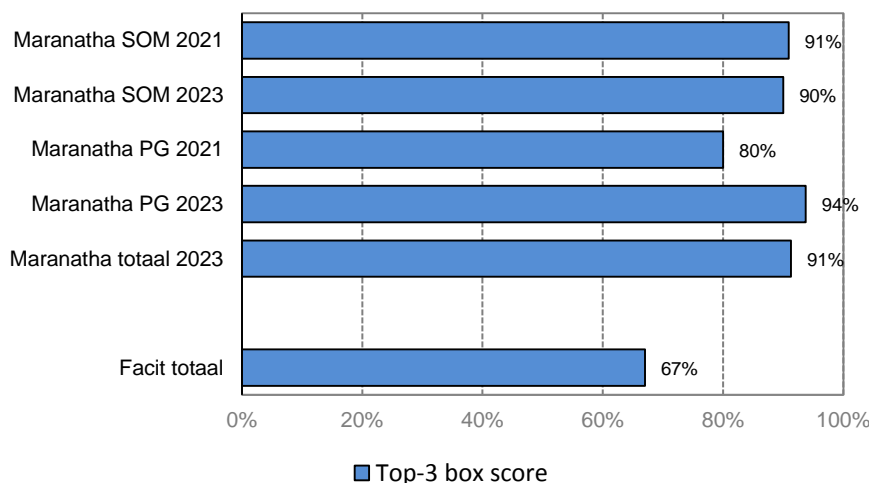
1. Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?



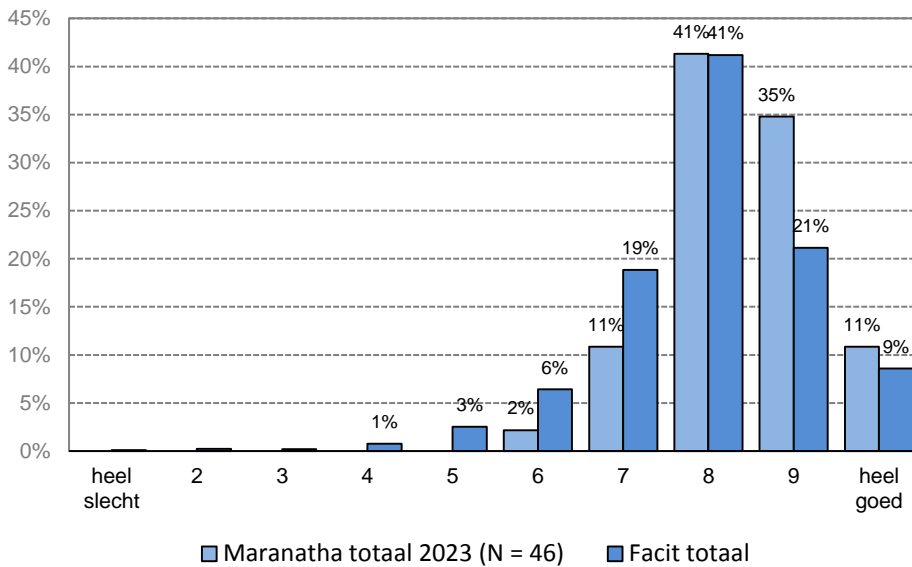
De gemiddelde waardering is als volgt:



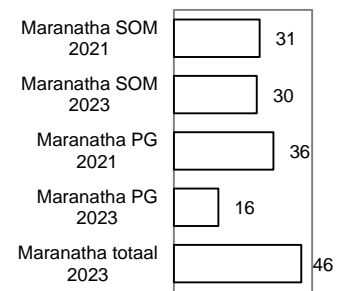
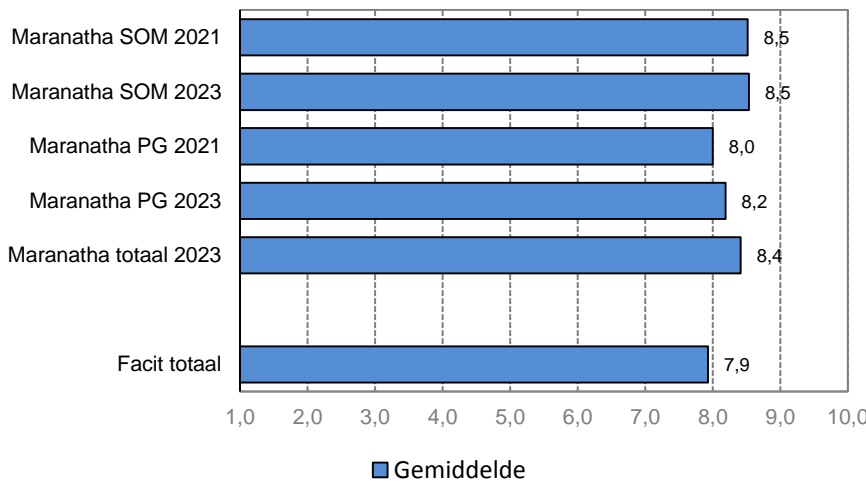
In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten/vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:



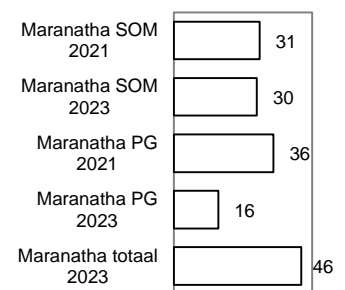
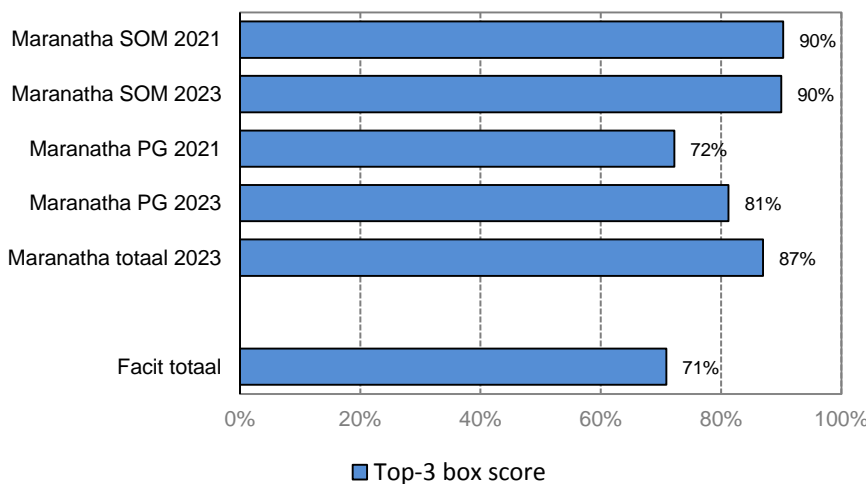
2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?



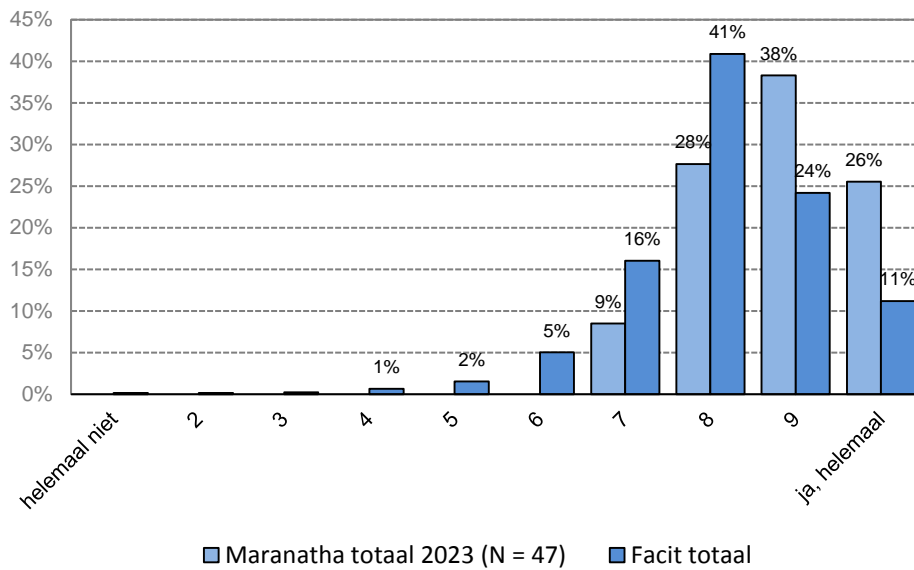
De gemiddelde waardering is als volgt:



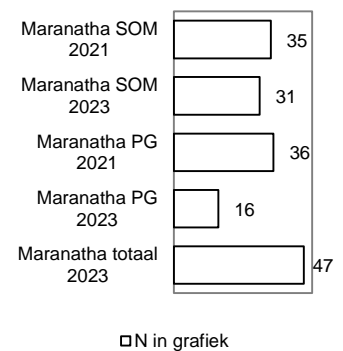
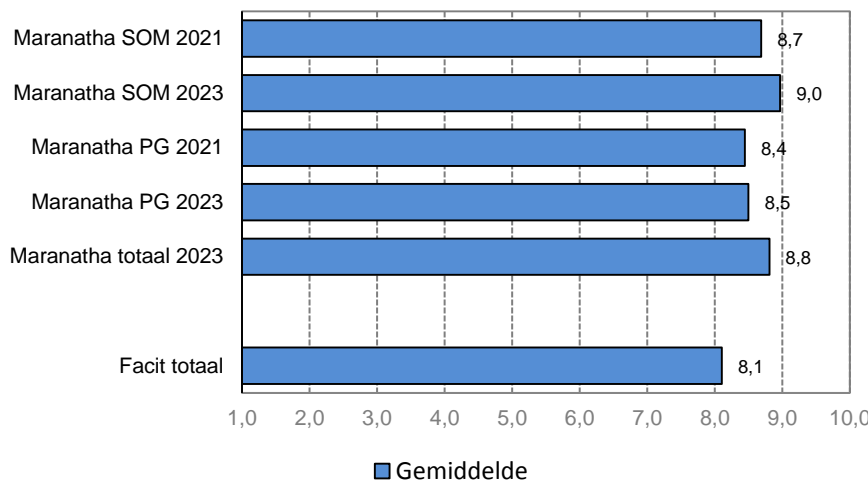
In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten/vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:



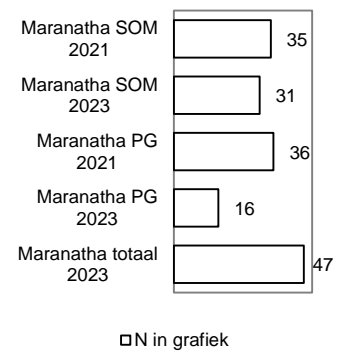
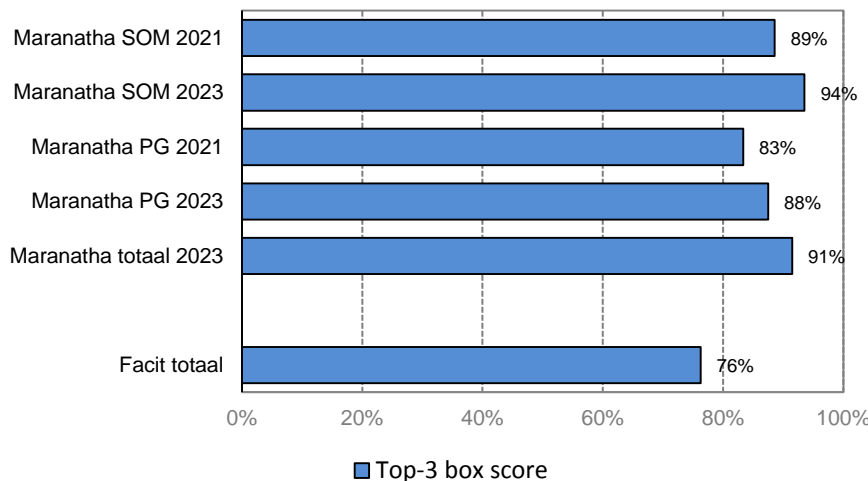
3. Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?



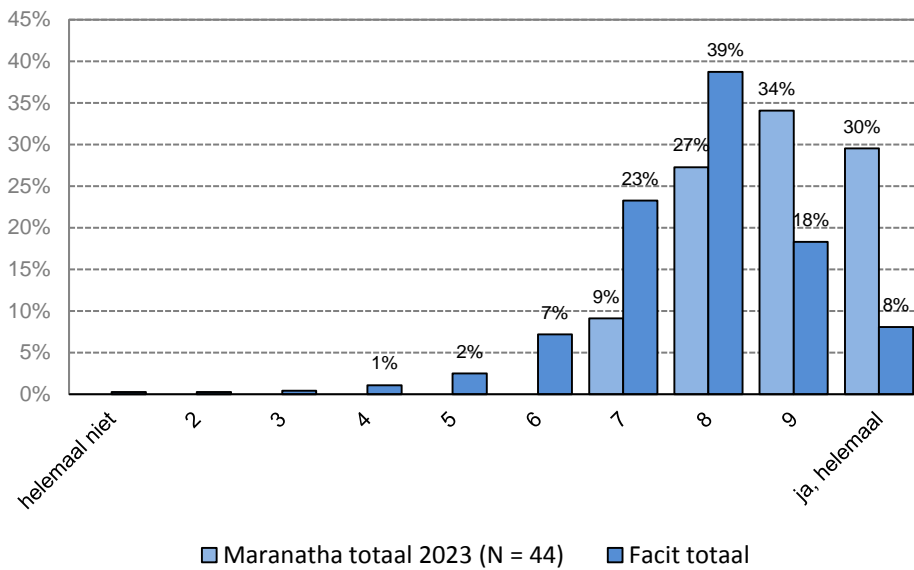
De gemiddelde waardering is als volgt:



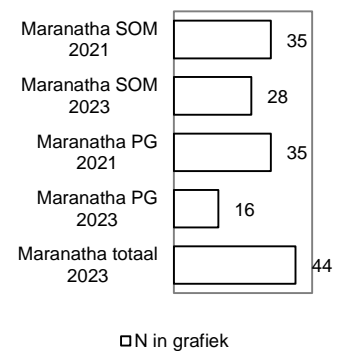
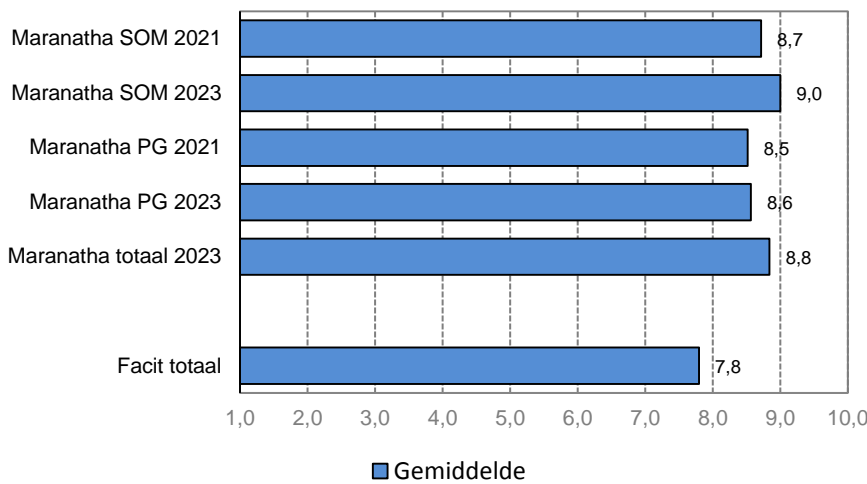
In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten/vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:



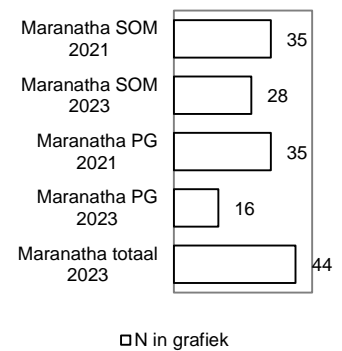
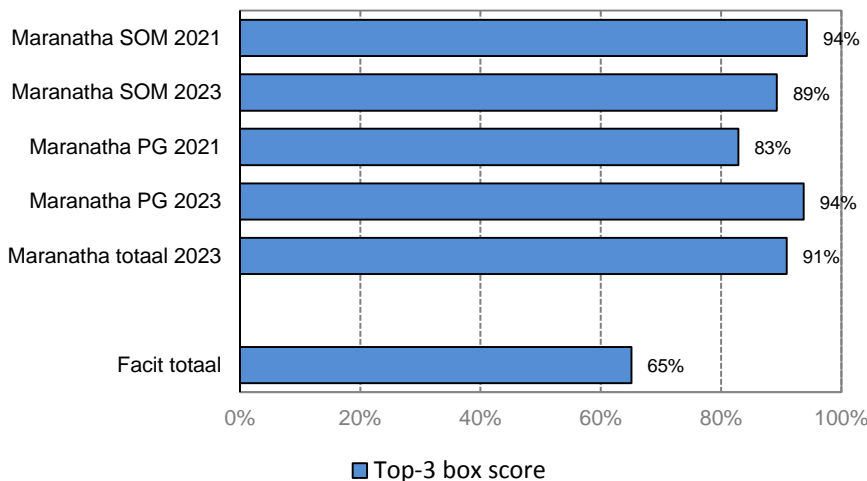
4. Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?



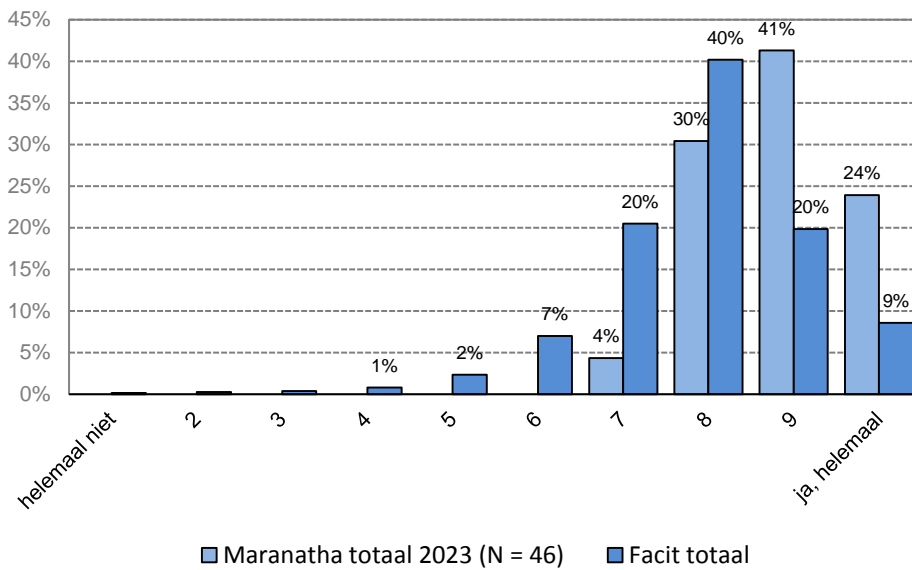
De gemiddelde waardering is als volgt:



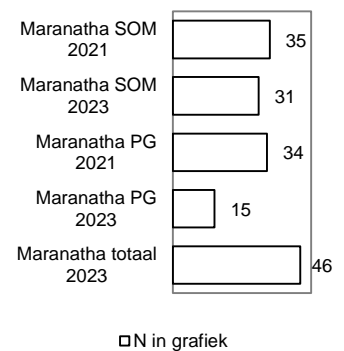
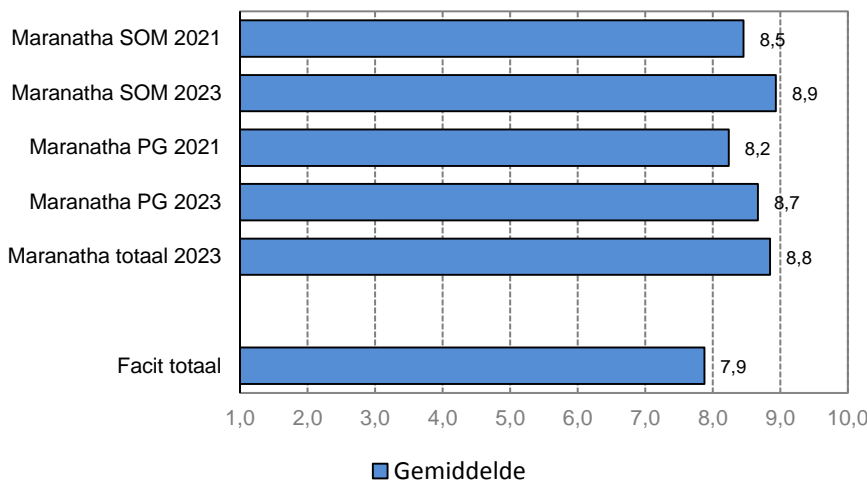
In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten/vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:



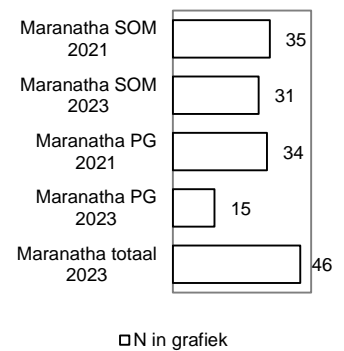
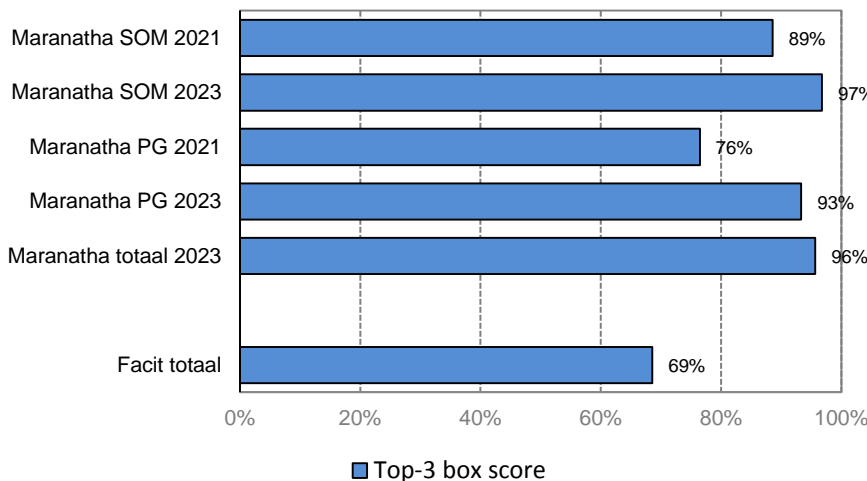
5. Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?



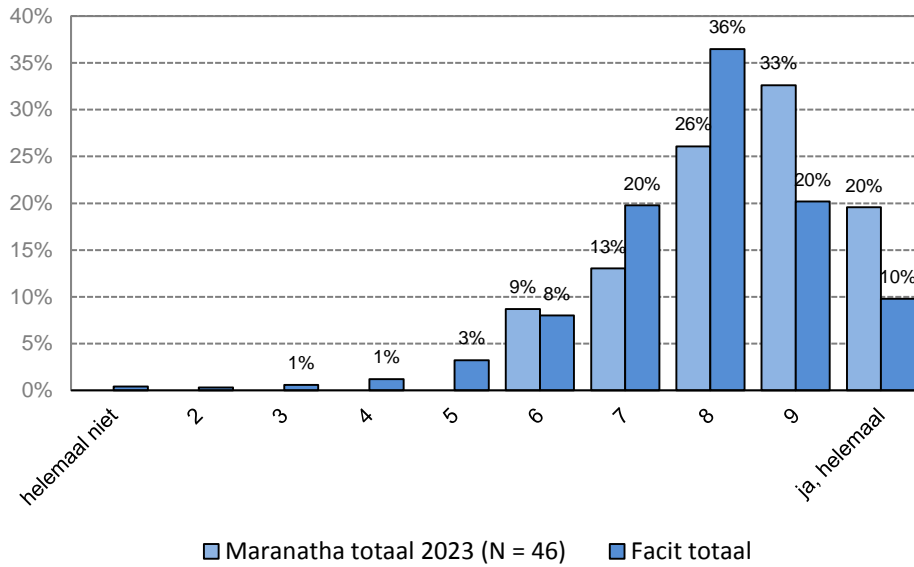
De gemiddelde waardering is als volgt:



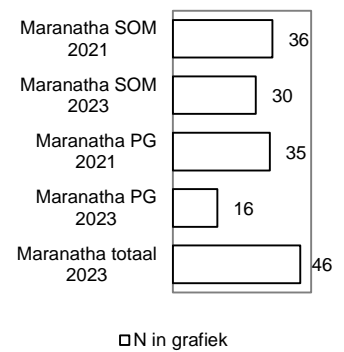
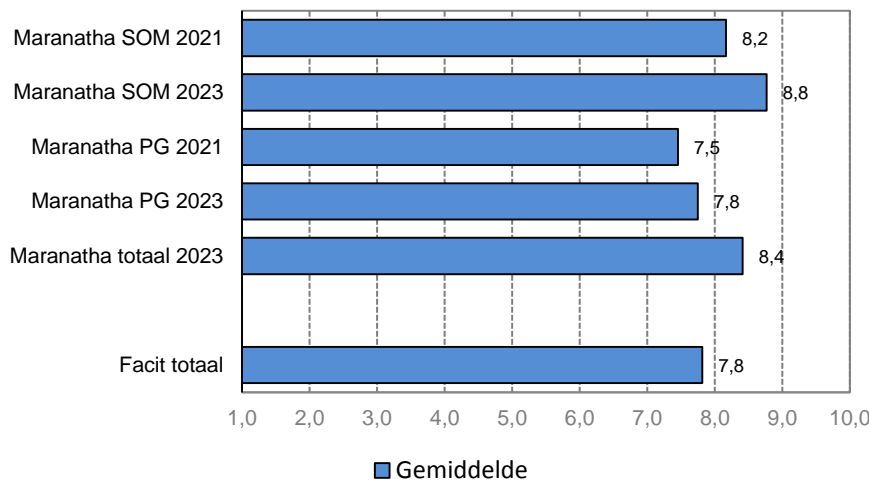
In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten/vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:



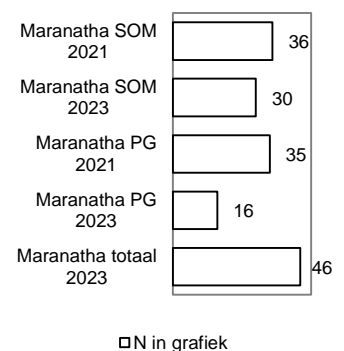
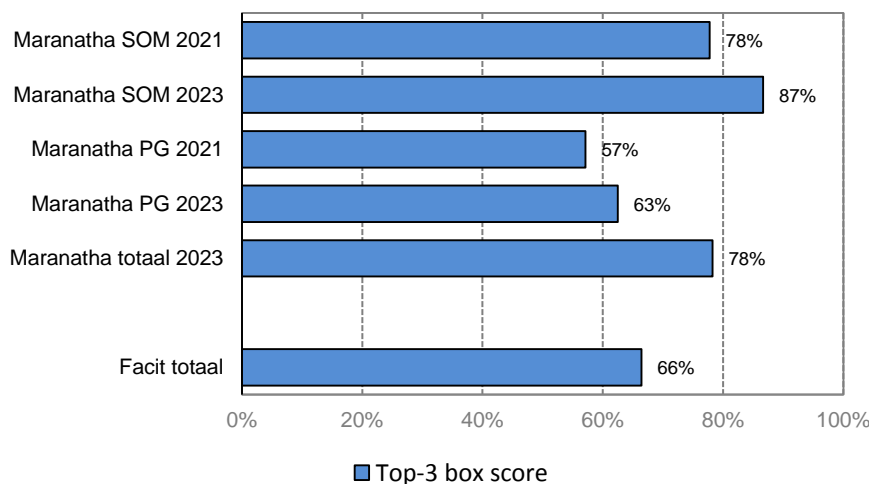
6. Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?



De gemiddelde waardering is als volgt:

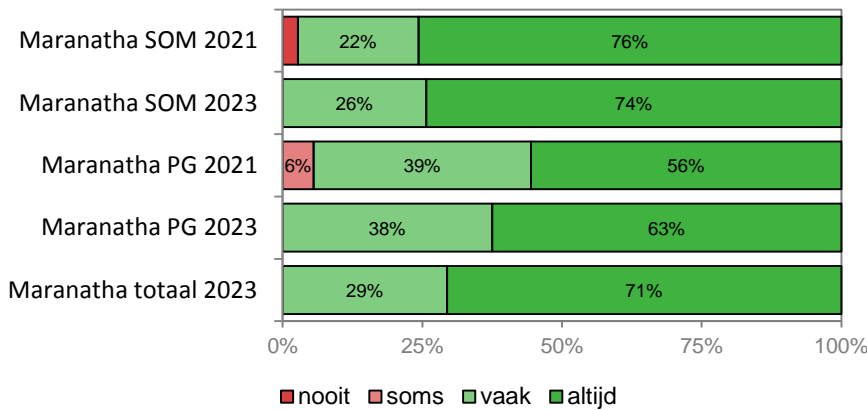


In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten/vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:



7. Uitkomsten PREZO-vragen

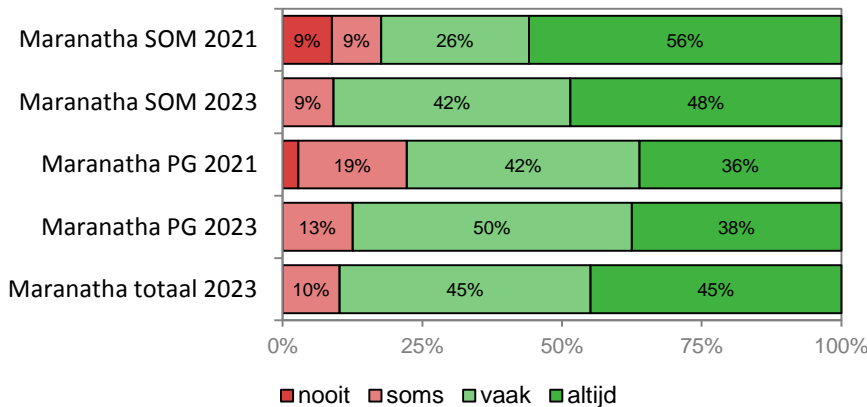
1. Kan uw naaste, de bewoner waarvoor u contactpersoon bent, bij ons prettig leven en wonen?



Maranatha SOM 2021	37
Maranatha SOM 2023	35
Maranatha PG 2021	36
Maranatha PG 2023	16
Maranatha totaal 2023	51

□ N in grafiek

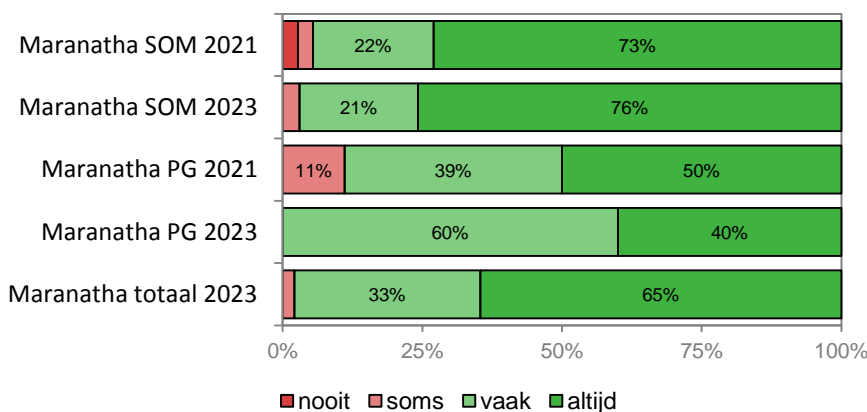
2. Bent u tevreden over de daginvulling voor uw naaste?



Maranatha SOM 2021	34
Maranatha SOM 2023	33
Maranatha PG 2021	36
Maranatha PG 2023	16
Maranatha totaal 2023	49

□ N in grafiek

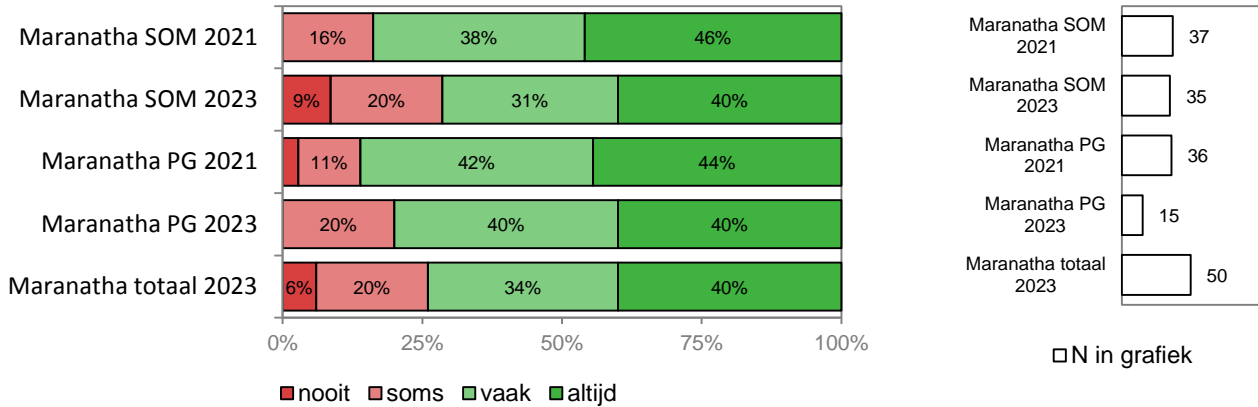
3. Is er voldoende aandacht voor het lichamelijk welbevinden van uw naaste?



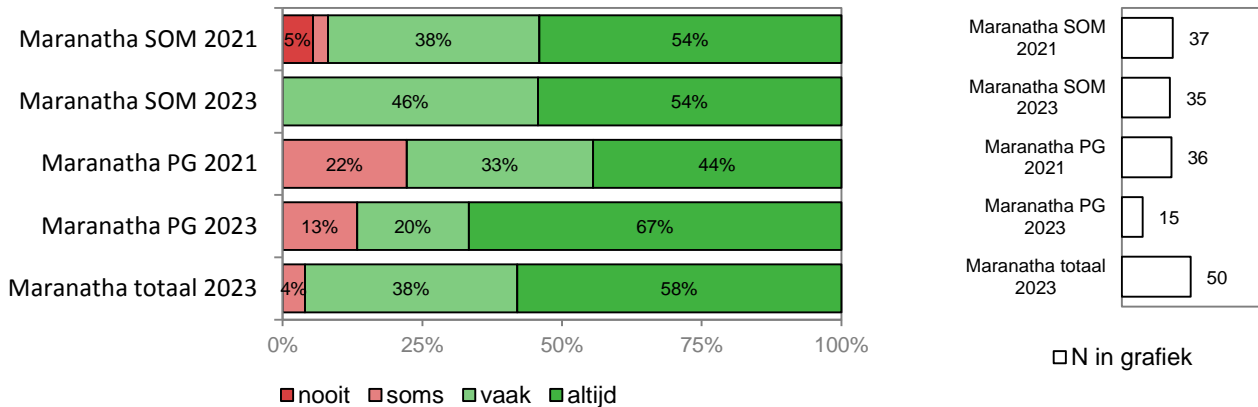
Maranatha SOM 2021	37
Maranatha SOM 2023	33
Maranatha PG 2021	36
Maranatha PG 2023	15
Maranatha totaal 2023	48

□ N in grafiek

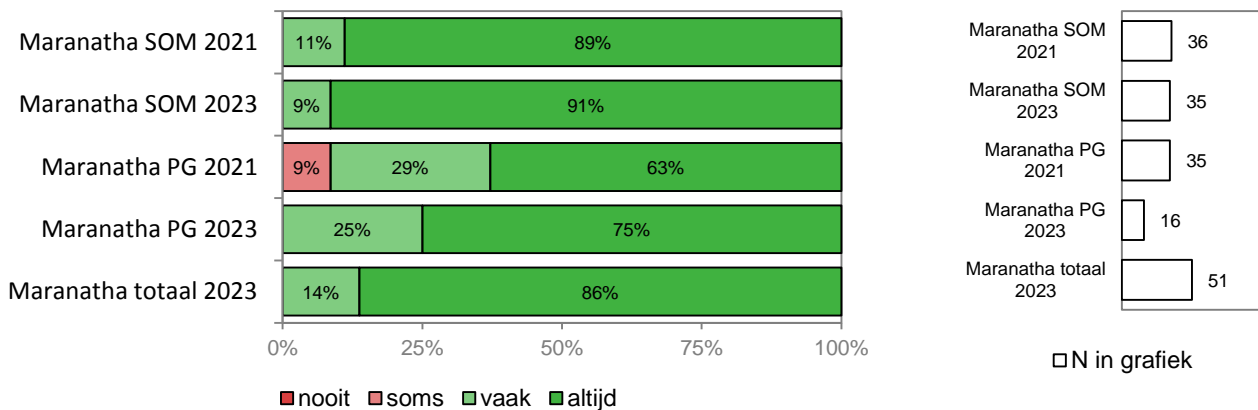
4. Beslist u mee over de zorg en behandelingen die uw naaste krijgt?



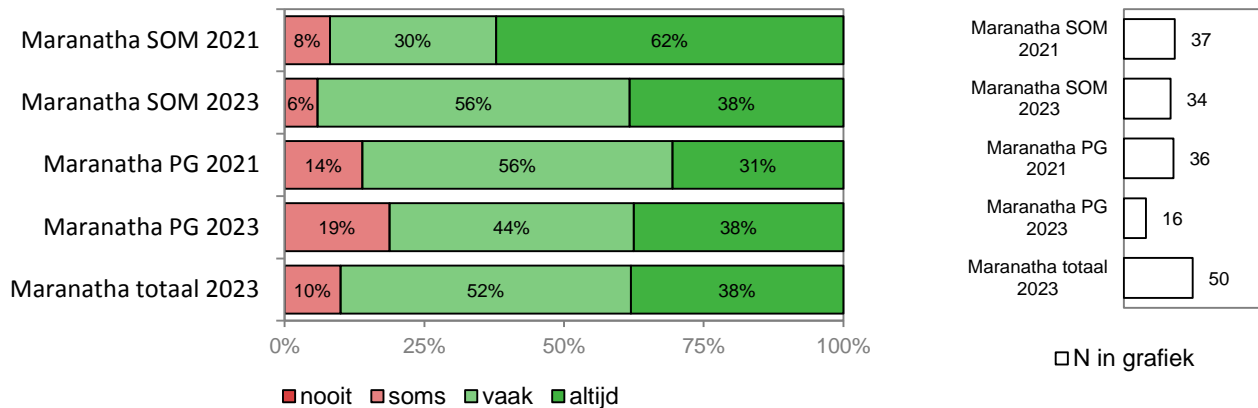
5. Krijgt u van ons voldoende informatie over de zorg, behandeling, activiteiten en ondersteuning die wij kunnen bieden aan uw naaste?



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?

De cliënten gaven deze antwoorden:

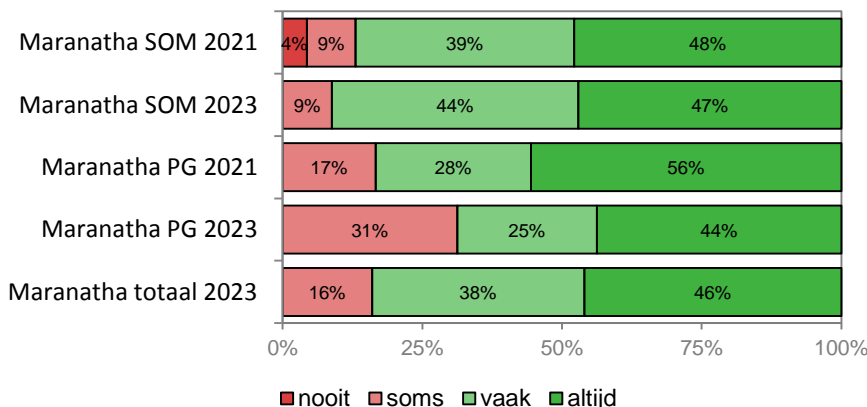
- Aan alles in het hele huis, aankleding uitstraling en beleving
- Aan de hand van de gesprekken en intercom.
- Altijd met moeder bidden en anken. Ook 's avonds voor het slapen gan. En lezen.
- Altijd respectvol en vol geduld. Mooie dagopening. Lezen en danken na het eten. Mooie psalmen zingen.
- Bidden en danken tijdens het eten; kerkelijke activiteiten etc
- Bijbel lezen. Kerkdiensten meeluisteren.
- Dagopening, bidden, danken tijdens de maaltijd, weeksluiting.
- Dagopening, maaltijden, zang, de sfeer (zelfs zonder dat het benoemd wordt)
- Dat is goed.
- Dat kan ik niet aangeven.
- De bijbel gaat open! In de omgang is alles goed.
- De zorg is ingebed en wordt uitgevoerd vanuit het geloof in Gods, onze hemelse Vader. Dit komt uit in de liefdevolle hulp die men geeft en in de goede gesprekken die we regelmatig hebben.
- Dit is een moeilijke vraag! Als ik geestelijke problemen hebe, weet ik niet waar ik terecht kan binnen Maranatha.
- Eens
- Eren in eetzaal; dan wordt er gebeden en bedankt en bijbel gelezen. Kerkdiensten kunnen wij beluisteren. Zondagsrust.
- God woord gaat regelmatig open.
- In de gesprekjes, als er gelegenheid voor is. De sfeer, de zorg die vanuit de reformatorische identiteit gegeven wordt.
- In de zorg blijkt dat niet altijd, maar het is ook vaak niet nodig. Bij de activiteiten wel, in gelaat, gewaad en gepraat.
- Ja
- Kleding, taal en antwoord.
- Respect voor je mening. Ze mogen niet vloeken. Je wordt niet tegengewerkt in hoe wij er over denken.
- Samen bijbel lezen voor het slapen gaan. Meekijken met zanguur/weekopening in de huiskamer. Muziek die ze draaien of laten zien. Psalmen en gezangen.
- Tijdens kerkdiensten wordt er rekening mee gehouden, bijvoorbeeld wat later naar bed. En zondags wordt er ook rekening mee gehouden. Iedere morgen dagopening.
- Veel activiteiten; zang, dag opening, weeksluiting, preken luisteren etc
- Voorlezen uit christelijk boek. Bidden en danken tijdens de maaltijden. Bijbellezing bij het naar bed brengen.

- Wij zingen met elkaar psalmen en ze beginnen met een dagopening.
- Ze hebben altijd een luisterend oor; wat ik erg waardeer.
- Ze houden overal rekening mee.
- Ze vragen naar het welbevinden van de bewoners.
- Ze zetten de kerktelefoon aan en zoeken de liturgie.
- Ze zijn erg meelevend.

De vertegenwoordigers deze antwoorden:

- Bidden en bijbel lezen, bij het eten. Zanguurtje met psalmen zingen. Soms een stukje lezen uit het dagboekje voor het slapen gaan.
- bij het naar bed gaan stukje uit een dagboekje lezen, gesprekken over het geloof
- Bijbellesen en gebed en dagafsluiting. Geen TV. Preek beluisteren/kijken. Diverse activiteiten.
- Dit is te merken aan hun kleding en gedrag en de kerkelijke betrokkenheid
- Er is altijd zang en gebed. Voor het naar bed gaan wordt uit een dagboek gelezen.
- Er wordt bij het slapen gaan vaak nog een stukje gelezen, wat heel belangrijk is. En activiteiten worden op een nette manier gedaan.
- Er wordt gebeden en gelezen uit de Bijbel aan tafel. De bewoners kunnen de kerkdiensten meeluisteren of meekijken.
- Gebed. Bijbel lezen, liederen luisteren.
- Het vele zingen, samen met de cliënten, maar ook te zien op het scherm Het bidden en bijbel lezen rondom de maaltijden. Activiteiten die passen bij de belevingswereld van de cliënten. Dagopening, maar ook de thema's die terugkomen in de identiteit.
- lezen uit de bijbel, gebed voor en na het eten, kerkdiensten aanzetten
- Moeder zit in de volledige zorg. Geen idee wat ze precies doen de hele dag.
- Ruimte voor Bijbel lezing en Psalmzingen enz. Verder correct in taal en antwoord en verantwoordelijk gekleed.
- Tijdens ziekte, dag afsluiten met bijbel lezen.
- Weeksluiting. Zangmiddagen/avonden.
- Ze bidden met haar en lezen haar voor uit de bijbel.

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



Maranatha SOM 2021	23
Maranatha SOM 2023	34
Maranatha PG 2021	36
Maranatha PG 2023	16
Maranatha totaal 2023	50

□ N in grafiek

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

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

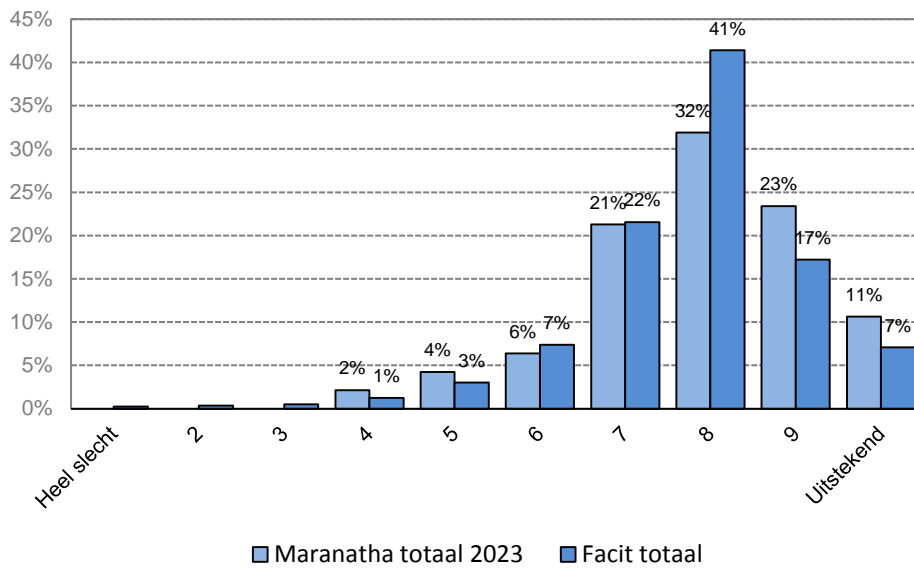
- Ik ben heel tevreden over alles.
- Ik woon hier tot mijn volle tevredenheid.
- Op vrijdagavond met de meditatie doet de intercom het regelmatig niet.
- Ze proberen haar overal bij te betrekken.

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

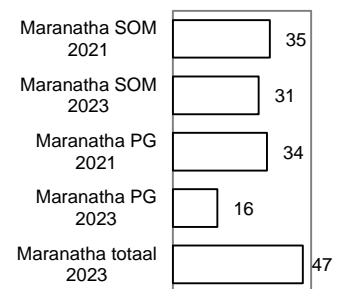
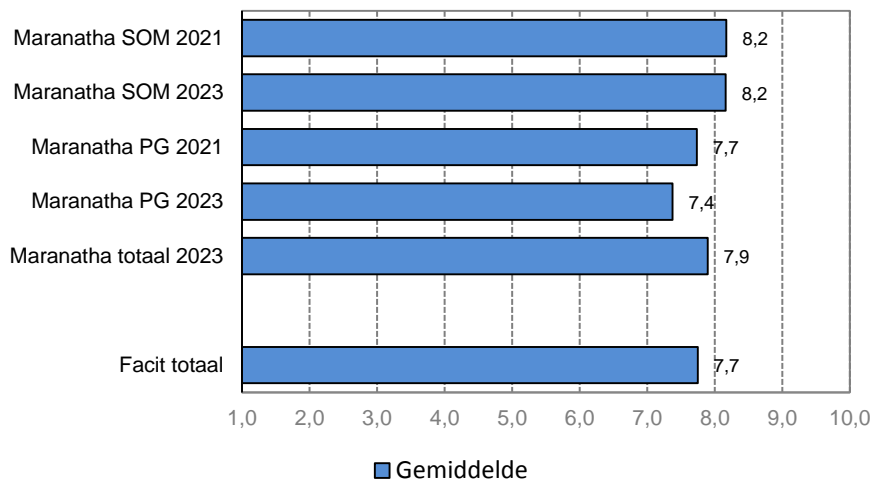
- Dat als iemand aangenomen wordt, dan ook aangegeven wordt het dragen van rokken tot op de knie. Dit heb ik al vaak gezegd maar ik zie nog geen verschil. helaas.
- Er zijn een paar echte zorgtoppers, die werken uit liefde. Maar veel anderen komen ongeïnteresseerd over.
- Graag zouden we een bezoekeruimte zien die altijd vrij toegankelijk is (nu kantoorruimte van gemaakt)
- Ik beveel het niet aan, omdat iedereen een andere geloofsovertuiging heeft.
- relatief veel wisselingen in het management
- Wat ik mis, is de flexibiliteit van de psycholoog en SOG m.b.t. het plannen van het MDO. Ik kan daar niet bij zijn vanwege eigen werk. Jammer!

8. Rapportcijfers en aanbevelingsscore

1. Kunt u een rapportcijfer geven voor de organisatie?

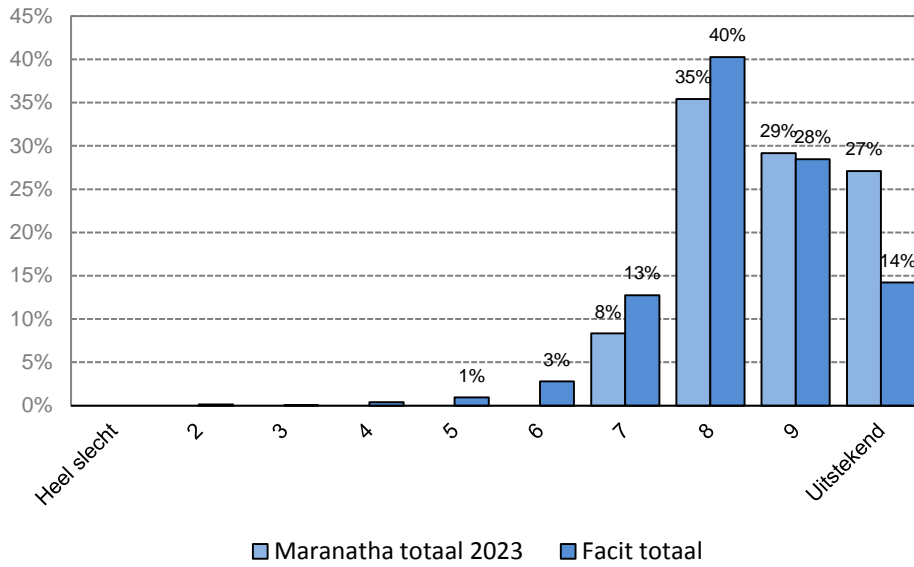


De gemiddelde waardering is als volgt:

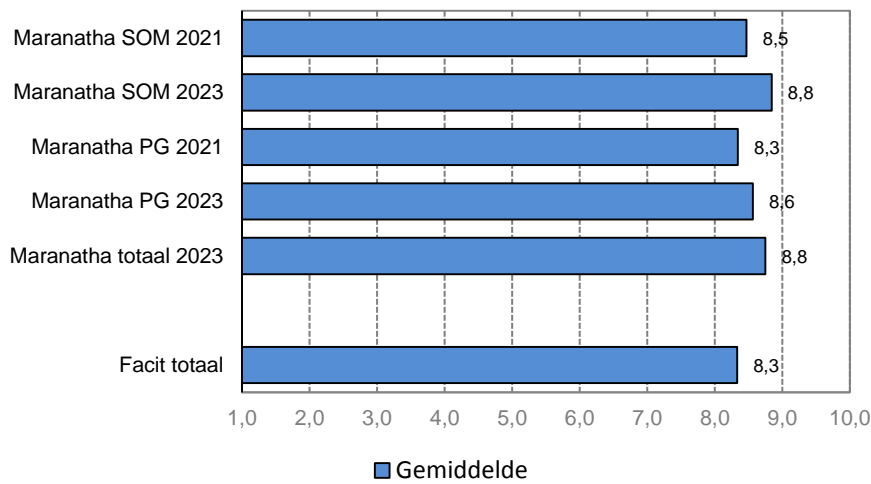


□ N in grafiek

2. Kunt u een rapportcijfer geven voor de medewerkers?



De gemiddelde waardering is als volgt:



Maranatha SOM 2021	34
Maranatha SOM 2023	32
Maranatha PG 2021	35
Maranatha PG 2023	16
Maranatha totaal 2023	48

□ N in grafiek

3. Zou u Maranatha bij vrienden en familie aanbevelen?

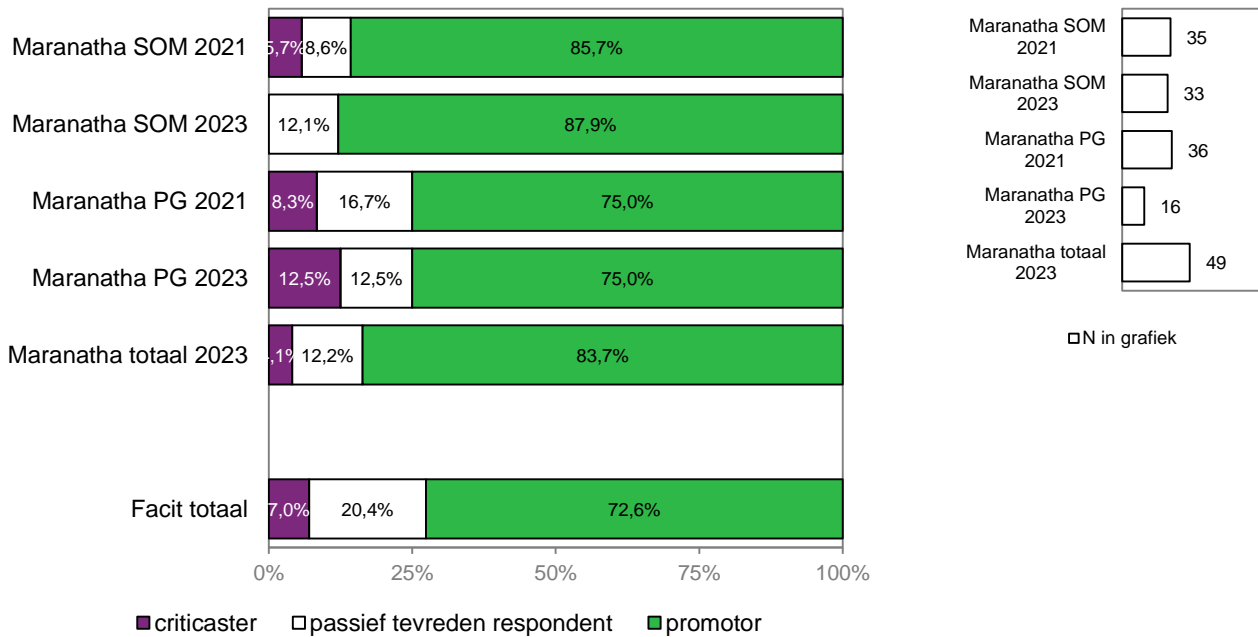
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

	Facit totaal	Maranatha totaal 2023	Maranatha PG 2023	Maranatha PG 2021	Maranatha SOM 2023	Maranatha SOM 2021
0 zeer waarschijnlijk niet	1%	0%	0%	0%	0%	0%
1	0%	2%	6%	3%	0%	3%
2	1%	0%	0%	0%	0%	3%
3	1%	0%	0%	0%	0%	0%
4	1%	0%	0%	3%	0%	0%
5	3%	2%	6%	3%	0%	0%
6	5%	4%	0%	6%	6%	3%
7	15%	8%	13%	11%	6%	6%
8	39%	31%	44%	33%	24%	26%
9	20%	20%	13%	19%	24%	31%
10 zeer waarschijnlijk wel	13%	33%	19%	22%	39%	29%

	Facit totaal	Maranatha totaal 2023	Maranatha PG 2023	Maranatha PG 2021	Maranatha SOM 2023	Maranatha SOM 2021
0 zeer waarschijnlijk niet	46	0	0	0	0	0
1	21	1	1	1	0	1
2	30	0	0	0	0	1
3	48	0	0	0	0	0
4	86	0	0	1	0	0
5	184	1	1	1	0	0
6	293	2	0	2	2	1
7	916	4	2	4	2	2
8	2290	15	7	12	8	9
9	1215	10	2	7	8	11
10 zeer waarschijnlijk wel	799	16	3	8	13	10
niet ingevuld	652	2	0	0	2	2
N in grafiek	5928	49	16	36	33	35

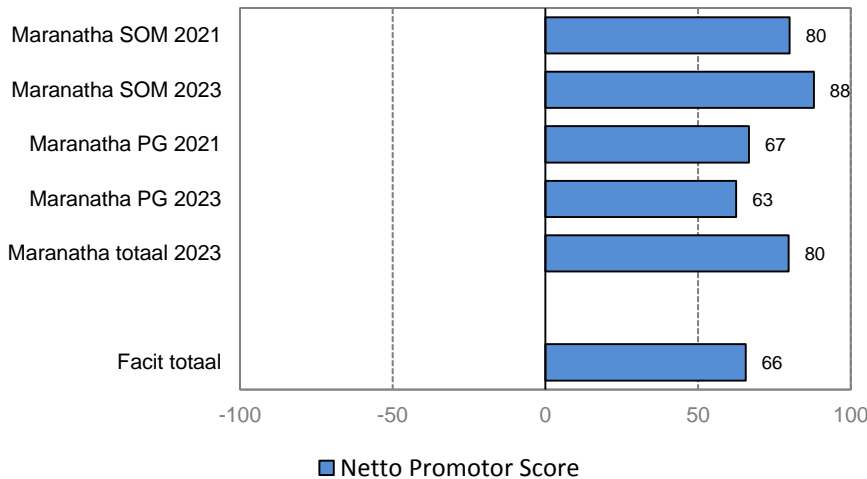
Netto Promotor Score (NPS)

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'.



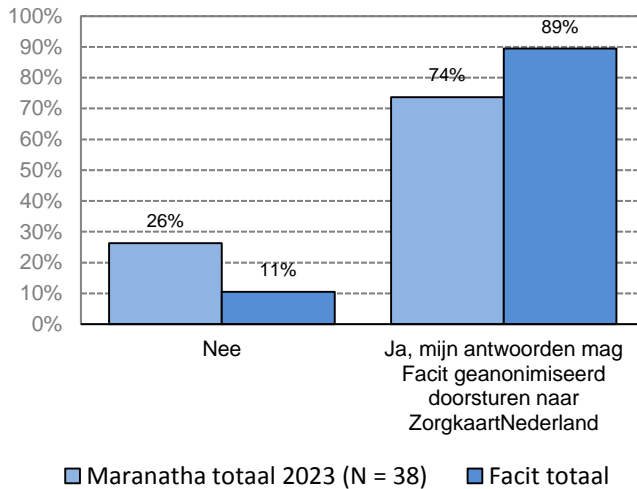
Netto Promotor Score

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:



9. Doorlevering naar ZorgkaartNederland

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



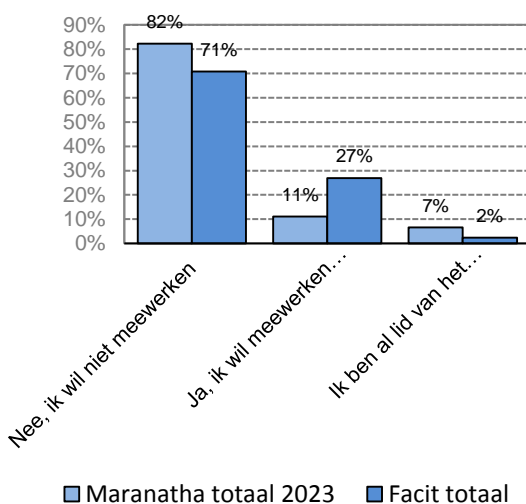
Niet alle waarderingen van cliënten/vertegenwoordigers die er mee hebben ingestemd dat hun waarderingen op ZorgkaartNederland gepubliceerd mogen worden, worden ook daadwerkelijk op ZorgkaartNederland zichtbaar. Dit gebeurt alleen als deze cliënten/vertegenwoordigers daarnaast ook voldoende vragen hebben 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 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 Maranatha.

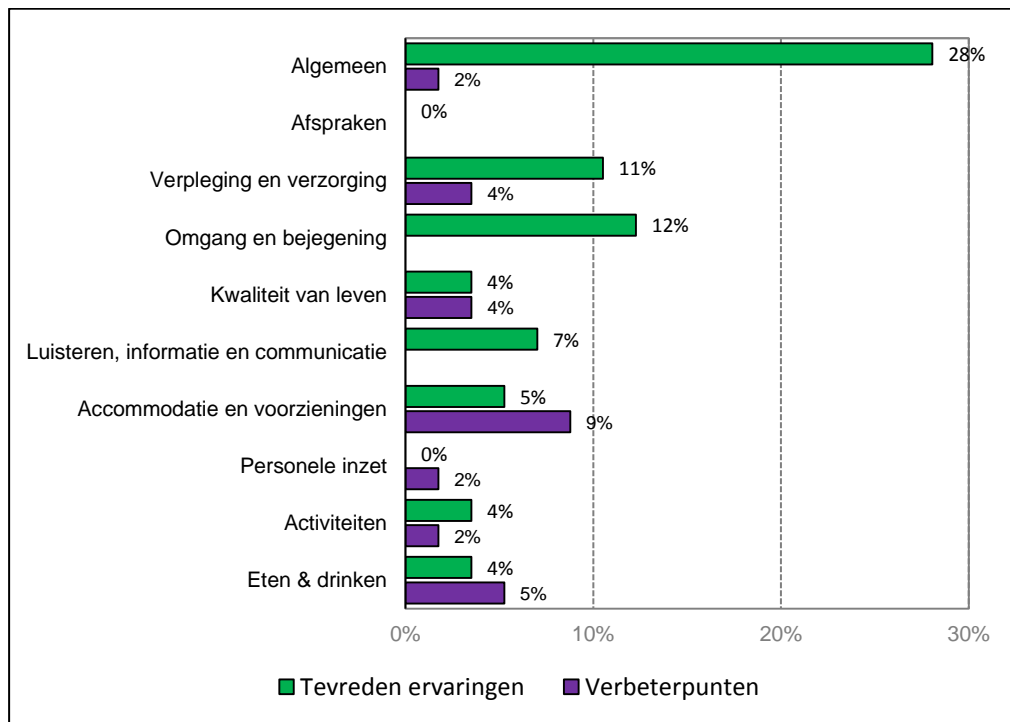
2. Wilt u meewerken aan het Zorgpanel van Patiëntenfederatie Nederland en onderzoek van ZorgkaartNederland?



10. Samenvatting ervaringen van cliënten/vertegenwoordigers

Aan cliënten en vertegenwoordigers is gevraagd om zo goed mogelijk hun eigen ervaring met Maranatha 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 en vertegenwoordigers 42 tevreden ervaringen en 15 verbeterpunten genoemd. In onderstaande grafiek is weergegeven hoeveel procent van de antwoorden over welk thema ging:



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

11. 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. 91% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger. De meeste cliënten geven hiervoor een 9. De laagste waardering is een 6, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,7.

Verpleging

Voor de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling 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 8,4. 87% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Omgang medewerkers

Op de vraag of medewerkers de cliënten met aandacht behandelen en op een goede manier met cliënten omgaan, geven de meeste cliënten een 9. De laagste waardering is een 7, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,8. 91% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Kwaliteit van leven

Als aan cliënten gevraagd wordt of de zorg aansluit op wat de cliënt belangrijk vindt en past bij de manier waarop de cliënt wil leven, dan geven de meeste cliënten een 9. De laagst gegeven waardering voor dit thema is een 7, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,8. 91% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Luisteren

96% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de cliënt gezien en gehoord wordt en of er passend gereageerd wordt op vragen en verzoeken. De meeste cliënten geven een 9. De laagste waardering voor dit thema is een 7, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,8.

Accommodatie

Het gebouw, de voorzieningen en de omgeving worden het vaakst gewaardeerd met een 9. De hoogste waardering is een 10, de laagste waardering is een 6 en het gemiddelde cijfer is een 8,4. 78% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger.

Rapportcijfers

Desgevraagd geeft 66% een 8 of hoger als rapportcijfer voor de organisatie van Maranatha. Het hoogste rapportcijfer voor Maranatha is een 10, het laagst gegeven rapportcijfer is een 4 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 Maranatha geeft 92% van de geraadpleegde cliënten een 8 of hoger als rapportcijfer. Het meest gegeven rapportcijfer voor de medewerkers van Maranatha is een 8. Het hoogst gegeven rapportcijfer is een 10, het laagst gegeven rapportcijfer is een 7. Het gemiddelde rapportcijfer voor de medewerkers komt dit jaar uit op een 8,8.

NPS-vraag

0% van de geraadpleegde cliënten zou Maranatha aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geeft 4,1% een vijf of lager en toont zich daarmee een criticaster. 12,2% geeft een 6 of een 7 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (83,7%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Bijlage 1 Complimenten en verbeterpunten van bewoners

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

Algemeen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Alles is prima geregeld.• Alles super fijn en goed. Dikke 10!!!!• De ervaring met Maranatha is prima.• Heel tevreden over de zorg die geboden wordt in Maranatha! Lieve zusters!• Heel tevreden. Ze doen alles voor mij.• Het is hier prettig wonen met goede verzorging en fijn personeel.• Ik ben heel tevreden en ben heel blij dat ik hier woon• Ik ben tevreden over de dagopvang.• Ik ben wel tevreden.• Ik had nooit bedacht dat het zó fijn zou zijn in Maranatha.• Moeder en wij kinderen zijn heel erg tevreden.• Wij zijn tevreden• Wij zijn tevreden. Moeder ook.• Ze zit op haar plek.• Zeer tevreden.• Zegen toegewenst bij jullie mooie werk.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Er is een gebrek aan deskundigheid/contuïteit, m.i. door slecht functionerend management.
--	--

Verpleging en verzorging

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• De verzorging is goed.• De verzorging is heel goed.• De zorg is goed.• Er wordt goed voor de bewoners gezorgd. Iedereen houdt elkaar in de gaten.• Wij zijn tevreden over de zorg.• Zorgzame behandeling.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• De zorg zou meer tijd moeten krijgen.• Verbeterpunt; Hygiëne bij medicijntoediening kan beter. Geen handschoenen aan. Liever wel handschoenen aan of de bewoner zelf medicijnen laten (uit)pakken.
---	--

Omgang medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Bijna alle medewerkers zijn betrokken.• Blij met de lieve zusters en de aandacht.• De zorg en aandacht van het personeel is prima. Ze zijn liefdevol en geduldig.• De zorg is liefdevol.
--

- Ik ben tevreden over de moeite die de meeste medewerkers doen om het de bewoners naar de zin te maken.
- Ik krijg alle aandacht die ik nodig heb.
- Liefde voor de bewoners.

Kwaliteit van leven

Complimenten

- Activiteiten sluiten aan bij geloofsbeleving.
- Ik ben tevreden, gezien de indicatie is dit de beste plek om te zijn. De identiteit is erg belangrijk voor me.

Verbeterpunten

- Soms wordt iets te vroeg de pyjama aan gedaan.
- Wij als familie zouden haar wat meer geactiveerd zien worden. Haar kamer is de enige ruimte waar ze komt. Ze kan heel makkelijk nee zeggen en blijft hierdoor veel zitten.

Luisteren, Informatie en communicatie

Complimenten

- De informatie naar familie is prima.
- Er wordt altijd goed gereageerd op de vragen en opmerkingen die ik stel aan de verzorgende en het wordt goed uitgevoerd.
- Fijn contact met personeel. Altijd een luisterend oor.
- Ik ben hier graag. De zusters hebben altijd een luisterend oor en zo niet dan zeg ik het.

Accommodatie en voorzieningen

Complimenten

- Ik ben tevreden over de mooie kamer en de verdere voorzieningen.
- Ik woon graag in mijn eigen, gezellig ingerichte kamer. Ik ben zeer tevreden.
- Prachtig plekje om te wonen.

Verbeterpunten

- De lift is te klein. Het duurt zooooo lang.
- De lift is te snel, te klein en de deur buiten te dichtbij (erg koud!).
- Er is weinig mogelijkheid om contacten in de directe omgeving te hebben (Keizersdijk)
- Klein minpuntje: wachten bij de liften.
- We vinden het heel vreemd als je in een verzorgingshuis zit, dat we dan nog iemand van RST moeten inschakelen voor het schoonmaken van de kamer.

Personele inzet

Verbeterpunten

- Teveel wisselingen in de verplegers.

Eten & drinken

Complimenten

- Het eten is goed. (x2)

Verbeterpunten

- De maaltijden kunnen beter, voldoende groente!
- Het eten op de kuyerhook is lekkerder dan op zaterdag/zondag. Ik zou graag vaker 'gewoon' gekookte aardappelen en groenten eten.
- Ik ben ontevreden over het eten. Ik weet soms niet wat ik proef. Gehaktballen zijn heel hard. Aardappels nu beter gaar.

Activiteiten

Complimenten

- De weeksluiting is heel fijn.
- Ik ga graag koffiedrinken bij de lift.

Verbeterpunten

- Het zou fijn zijn als er een wekelijks actief gymuurtje zou zijn. Dat kan heel leuk met simpele voorwerpen (lege verpakkingen, balonnen etc.)

Bijlage 2 Complimenten en verbeterpunten van vertegenwoordigers

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

Algemeen

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Heel tevreden. Prettige sfeer.• Over het geheel genomen ben ik redelijk tevreden.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• De afdelingen zijn zelfstandig en zelfredzaam, maar het ontbreekt er aan regels en beleid
--	---

Verpleging en verzorging

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Ik ben tevreden over de geleverde zorg op de afdeling.• Tevreden met verzorging.• We zijn als familie erg tevreden over de zorg die moeder krijgt. Vol aandacht en geduld.• Zeer tevreden over de zorg voor onze naaste.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Ik ben licht ontevreden over sommige aspecten van de zorg, bv aandacht voor de warmtebeleving van de oudere.• Meer verzorging met het scheren en de bril schoonmaken.
---	--

Omgang medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• De medewerkers zijn vriendelijk en geduldig.• Er is veel persoonlijke aandacht voor de cliënt. Er wordt gemeend liefdevol omgegaan met de cliënt.• Zeer tevreden over het welzijn van mijn naaste. De aandacht, zorg, bemoeienis die aan hem gegeven wordt. Meer dan tevreden.
--

Kwaliteit van leven

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Veilige en geborgen omgeving, waar mijn naaste de zorg krijgt die ze verdient.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Ik heb veel moeite met de korte rokken van veel collega's.
--	--

Luisteren, Informatie en communicatie

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• De communicatie naar de eerste contactpersoon is goed.• De contactpersoon kan altijd vragen stellen aan de verpleging.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Ik ben ontevreden over de feedback van de organisatie en EVV-er en het ontbreken van beleid van de organisatie.
---	---

- Goede contacten. Prima communicatie via de mail, plannen etc.

- Rapportages zijn soms erg uitgebreid, bevatten niet relevante informatie en worden veelal niet gelezen door de medewerkers.

Accommodatie en voorzieningen

Verbeterpunten

- Minder tevreden over waar we als bezoekers kunnen zitten. Het Dorpshuis is regelmatig bezet; de kamer van onze naaste is niet geschikt.
- Ontevreden met bouw. Keukenladen zou mooi zijn.

Personele inzet

Verbeterpunten

- Ik verwacht dat er altijd een verpleegster in de huiskamer is (24 uren zorg)!

Eten & drinken

Complimenten

- Er wordt regelmatig iets lekkers aangeboden.

Activiteiten

Verbeterpunten

- Bewegingstherapie zou wat hoger kunnen.
- Er worden weinig activiteiten aangeboden. De mensen zitten vaak in hun stoel voor zich uit te staren. Ze moeten juist geactiveerd worden als ze dementerend zijn.
- Op de gesloten afdeling is erg weinig te doen en daardoor strompen mensen m.i. eerder af.