

Tegel 1 Waarderingen cliënten, mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers

Waarderingen cliënten en mantelzorgers:

PREM wijkverpleging

De PREM wijkverpleging wordt jaarlijks in het najaar door Annenborch uitgevoerd. Cliënten van de wijkzorg worden bevraagd over de verschillende thema's van de PREM wijkverpleging. De resultaten (waarvoor akkoord is gegeven) komen hierna op ZorgkaartNederland terecht. Gemiddeld scoort de wijkzorg van Annenborch een 8,3!



8.3
27 waarderingen

Enkele quotes uit rapport op vraag wat beter kan:

- Ik vind alles oké*
- Geen idee, ik ben dik tevreden*
- Ik heb geen aandachtspunten*
- Het kan niet beter, zorg is goed, zijn vriendelijk en hartelijk*
- Ik heb niet veel op te merken omdat ik tevreden ben enkel zou het wenselijk zijn wanneer je net in zorg komt meer dezelfde medewerkers krijgt omdat het wennen is en daardoor langzaam aan kan wennen. Ik ervaar dit nu niet meer zo aangezien ik nu eraan gewend ben, ook krijg ik nu meerdere keren dezelfde zorgmedewerkers en dat vind ik prettig, ik heb dit destijds aangegeven aan clientcontactpersoon en dit heeft dit doorgegeven aan planning.*

Cliëntervaringsonderzoek WLZ

Elk jaar wordt aan de bewoners of de clientcontactpersoon van de bewoners gevraagd naar de tevredenheid binnen Annenborch. Dit gebeurt door middel van een standaard vragenlijst opgesteld vanuit het kwaliteitskader en vragen van ZorgkaartNederland. De bewoners intramuraal worden zelf geïnterviewd. Bij de bewoners van de woongroepen ontvangen de clientcontactpersonen de vragenlijst digitaal.

De resultaten worden besproken met de cliëntenraad en de teammanagers van Annenborch. Wanneer nodig wordt actie ondernomen om winstpunten te benutten of risico's te beperken.

De vragen van ZorgkaartNederland worden ook aangeleverd. Zie hieronder de resultaten!



Ouderenzorg Annenborch ✓

Organisatie



uit 34 waarderingen

📍 De Hoef 100, Rosmalen

Quotes uit rapport De Linde:

- *Pa zit goed bij jullie. Zoveel warmte en aandacht*
- *Wij zijn tevreden omdat mijn moeder blij is en aangeeft dat het wel een 4 sterren hotel lijkt*
- *De attente en permanente toewijding is geweldig*
- *De zorg staat onder hoogspanning. Ze willen zo graag meer, maar het gaat niet!*
- *De basiszorg is prima en de meeste zorgmedewerkers zijn zorgzaam en betrokken.*

Quotes uit rapport Intramuraal

- *Iedereen staat altijd klaar*
- *Personeel is geweldig*
- *Antwoorden op de bel duurt soms lang*
- *Het avondeten, soms is er geen keuze meer*



- *Duidelijker praten tegen mensen. Er zijn toch veel slechthorende mensen die tijd nodig hebben om iets te begrijpen Erg tevreden over een medewerker die de client goed begeleid. Dit komt voort uit verleden client*
- *Fijn dat ze 's-nachts binnenlopen*
- *Het eten in het restaurant werkt niet zoals het hoort. Zeker niet bij de ouderen! Je moet op een bepaalde leeftijd niet meer socialiseren, structuur dat is belangrijker. Er is niet meer voldoende eten, en mensen weten niet meer wat ze hebben besteld.*

Klachten

Het aantal klachten, op grond van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) wat binnen is gekomen bij de Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o. is binnengekomen is 0.

Jaaroverzicht 2023 vertrouwenspersoon cliënt Annenborch

De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris is in 2023 vier maal door een cliënt in verband met een probleem/uiting van onvrede.

Het betrof eenmaal een klacht over een personeelslid, eenmaal een klacht over een voorziening die niet snel aangebracht werd. Eén cliënt wilde adviesgesprek omtrent haar persoonlijke situatie. Deze casus zijn naar tevredenheid afgehandeld. De laatste casus in 2023 behelst een klacht van een dochter van een bewoonster. In 2024 zal daar verder naar gekeken worden.

Waarderingen medewerkers en vrijwilligers

Medewerker tevredenheidsonderzoek

Annenborch voert jaarlijks een medewerker tevredenheidsonderzoek uit met hulp van de Hogeschool van Arnhem Nijmegen. Bij Annenborch is een digitale vragenlijst uitgezet, waarbij zo veel als mogelijk gebruik is gemaakt van gevalideerde vragenlijsten. De vragenlijst bestaat uit meerdere onderdelen gericht op Annenborch's Persoon-werk-visie. Thema's als werktevredenheid, autonomie, ervaren werkdruk en nog vele anderen zijn bevraagd. Het werkklimaat, de collegiale sfeer en het zingevende en afwisselende werk komen dit jaar opnieuw als meest positieve thema's naar voren.





Augustus 2024