

Kwaliteitsverslag Eilandzorg

Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning

2023

Kwaliteitsverslag Eilandzorg
Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning 2023
Juli 2024



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding.....	3
Terugblik 2023	3
2. Wat heeft Eilandzorg te bieden	5
Huishoudelijke Hulp	5
Huishoudelijke Zorg	5
Individuele begeleiding thuis	5
3. Op welke manier heeft Eilandzorg deze hulp/zorg ingericht	5
4. Hoe komt de hulp /zorg tot stand.....	6
Eilandzorgmap	6
Zorgarrangement (de leveringsovereenkomst).....	6
Het ondersteuningsplan.....	6
5. Kwaliteitsmetingen	6
Meting Cliënttevredenheid 2023	7
Medewerkerstevredenheid	8
Klachten en inspraak.....	9
Externe Audit	9
6. Kwaliteitssystemen	9
Het elektronisch cliëntensysteem Nedap/ONS	9
Het kwaliteitsmanagementsysteem	9
7. Deskundigheid.....	10
Scholing.....	10
Team WMO	10
Integrale zorg en samenwerking.....	10
8. Pilot	10
Pilot indicatievrij en geclusterd leveren van hulp bij het huishouden	10
Tevredenheidsmeting	11
Ervaring van onze cliënten;	12

1. Inleiding

Eilandzorg is een relatief kleine, maar brede, zorgorganisatie op Schouwen-Duiveland. Bij Eilandzorg staat kwaliteit van leven voorop. De cliënt behoudt de regie over het eigen leven, de zorg is aanvullend. De client bepaalt bij Eilandzorg zelf hoe de zorgverlening in zijn/haar leven georganiseerd wordt.

De eerst kennismaking en het intakegesprek vinden plaats bij de cliënt thuis, in een vertrouwde veilige omgeving, samen met de mantelzorger(s). Daarna is de contactverzorgende het eerste aanspreekpunt en degene die in regie is voor de afstemming van de zorgafspraken met het team en cliënt/mantelzorger. Deze cliëntgerichte aanpak is mogelijk omdat Eilandzorg werkt met deskundige en loyale medewerkers. Mensen met liefde voor het vak. Door de kleine zelfstandig werkende teams zijn cliënten verzekerd van individuele aandacht. *Gewoon, en heel persoonlijk...*

Terugblik 2023

Waar komen we vandaan

In 2022 heeft Nederland definitief afscheid genomen van de coronapandemie en alle daarbij behorende beleidsregels en maatregelen. Helaas had corona, met name in het eerste kwartaal, nog een forse impact op bewoners, medewerkers en hierdoor ook de bedrijfsvoering. De overheid is opnieuw bijgesprongen via diverse beleidsmaatregelen. Toch kon hiermee niet voorkomen worden dat 2022 met een negatief resultaat is afgesloten.

Eilandzorg heeft ook mooie ontwikkelingen gerealiseerd, zoals de afronding van het project Samen Op Avontuur, waarmee de implementatie van de nieuwe Wet Zorg en Dwang een feit is.

Op organisatorisch gebied is in het najaar formeel afscheid genomen van de zelforganiserende teams; het vakmanschap en de ontwikkeling van de professional krijgt hiermee alle ruimte.

Waar staan we nu

In 2023 zijn de plannen gerealiseerd om voor locatie Mitt Hem en de thuiszorg een beter kwalitatief en financieel resultaat te bewerkstelligen. Beleidsmatige aanpassingen, zoals passende zorg, aanpassingen inhuizingsbeleid en huuropbrengsten, hebben bijgedragen aan een positieve bedrijfsvoering voor deze segmenten. De zorg, het verbeteren van de zorg en de voorbereiding op de toekomst van vergrijzing en ontgroening gaan onverminderd door. Er is ingezet op verdere professionele ontwikkeling, monitoring en bijsturing door de managers, ondersteund door een zorgcoördinator en staf. Door centrale roostering en planning wordt een duurzame en efficiënte inzet van medewerkers nagestreefd. Daarbij wordt gestuurd op inzet van het juiste functieniveau van medewerkers en ondersteuning door een digitale omgeving en inzet van innovatieve en technische hulpmiddelen.

De zorgcoördinator levert een belangrijke bijdrage in het uitbouwen en vormgeven van het vrijwilligers- en mantelzorgbeleid. Hierin ontwikkelen we verder door verankering van concrete inzet en afspraken van mantelzorger(s) en vrijwilligers in de zorgplannen van cliënten en bewoners.

De vergrijzing neemt toe, en het overheidsbeleid is erop gericht om langer en zelfstandig thuis te blijven, maximaal zelf zorgend en ondersteund door digitale, sociale en technische innovaties. Dit vraagt om een omslag van de te verlenen zorg; “Anders denken, anders doen” en “Van zorgen voor naar zorgen met”.

Thema's als positieve gezondheid, preventie en zelfredzaamheid, inzet van mantel- en informele/vrijwillige zorg, worden verder geïntegreerd in het denken en doen bij Eilandzorg, om de zorg toegankelijk, betaalbaar en bereikbaar te houden.

Conclusie

Eilandzorg staat voor veel uitdagingen, waarbij de medewerker en cliënt centraal blijven staan. Samen denken we na en maken keuzes; want dat is de kracht van Eilandzorg: Betrokken professionals met passie voor hun werk en vele mantelzorgers en vrijwilligers die de zorg, dienstverlening en welzijnsactiviteiten zo optimaal mogelijk uitvoeren.



Het kwaliteitsverslag geeft weer op welke manier wij werken aan kwalitatief goede hulp en begeleiding. Dit doen wij aan de hand van de kwaliteitseisen die gesteld zijn in het kwaliteitskader Oosterschelderegio, uitvoering van de WMO.

Het kwaliteitsverslag wordt ter inzage op de website van Eilandzorg geplaatst.

Eilandzorg is een ambitieuze organisatie waar het streven naar meer
persoonsgerichte en veilige zorg en ondersteuning centraal staat
bij het continue verbeteren van werkwijzen en kwaliteit.
Onze professionals werken met passie voor hun vak,
dat is de kracht van Eilandzorg.

Gewoon, en heel persoonlijk...

2. Wat heeft Eilandzorg te bieden

Huishoudelijke Hulp

Indien cliënten vanwege lichamelijke klachten problemen hebben met het schoon en leefbaar houden van hun huis, dan komen zij in aanmerking voor huishoudelijke hulp. In 2023 ontvangen 280 unieke cliënten WMO van Eilandzorg met deze indicatie.

Huishoudelijke Zorg

In het geval van huishoudelijke zorg, ondersteunen wij de cliënt zoveel mogelijk, in overleg met familie en eigen netwerk, bij het organiseren en uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden. In 2023 ontvangen 40 unieke cliënten WMO met HZR indicatie. In 2023 zijn er geen cliënten die een combinatie hebben met individuele begeleiding in het huishouden (Hzib).

Individuele begeleiding thuis

- *Begeleiding thuis*

Individuele begeleiding thuis is bedoeld voor mensen die langdurige, noodzakelijke begeleiding nodig hebben die gericht is op het behoud van zelfredzaamheid, regie over eigen leven en het aanbrengen van structuur in het huishouden. Ook kan er hulp geboden worden bij het plannen van de dagelijkse activiteiten en het aanleren of behouden van bepaalde vaardigheden. Indien nodig, biedt Eilandzorg tevens de nodige ondersteuning aan de mantelzorger(s). Cliënten met NAH kunnen op deze wijze, met de juiste zorg en ondersteuning, zelfstandig wonen. In 2023 zijn er 7 cliënten die individuele begeleiding thuis ontvangen.

- *Begeleiding thuis speciaal*

Begeleiding thuis speciaal is specialistische en langdurige noodzakelijke begeleiding bij het tekort schieten van (zelf)regie, sociaalemotionele problematiek, moeite hebben met integratie en participatie in de omgeving en maatschappij. In 2023 is er 1 cliënt die deze vorm van begeleiding ontvangt.

3. Op welke manier heeft Eilandzorg deze hulp/zorg ingericht

Eilandzorg vindt het belangrijk dat mensen zich zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven redden in hun eigen omgeving. Zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen, wie wil dat niet? Dit heeft een positief effect op het welzijn van ieder mens.

Het is om die reden belangrijk dat de cliënt activiteiten blijft ondernemen of gaat ondernemen op het moment dat de situatie dit toelaat. Soms is er echter wel wat hulp nodig, omdat het huishouden niet meer volledig door de cliënt zelf georganiseerd kan worden. Misschien tijdelijk, of juist voor langere tijd. Eilandzorg is de cliënt dan graag van dienst.

Eilandzorg levert hulp in het huishouden op het overgrote deel van Schouwen-Duiveland. Wij werken met kleine zelfstandige teams die de wijk en omgeving goed kennen.

Onze huishoudelijke activiteiten staan tot doel dat de cliënt kan wonen in een schoon huis, dat er boodschappen in huis zijn, dat de cliënt beschikt over schone, draagbare kleding en dat de cliënt de dagelijkse gebruikelijke zorg voor de kinderen kan blijven bieden.

Eind 2022 waren 46 (12,64 Fte) medewerkers werkzaam binnen de WMO, eind 2023 waren dit 54 medewerkers (18,53 Fte). Tevens zien we een groei aan cliënten nl. van 215 in januari 2023 naar 280 in december 2023.

4. Hoe komt de hulp /zorg tot stand

Wanneer de cliënt hulp nodig heeft bij het huishouden, neemt de cliënt eerst contact op met het zorgloket van gemeente Schouwen-Duiveland. Als de gemeente het indicatiebesluit heeft vastgesteld, dan kan de cliënt contact opnemen met Eilandzorg.

Een van de medewerkers komt dan langs voor een kennismakingsgesprek. Bij dit gesprek kan een familielid of ander vertrouwenspersoon aanwezig zijn. Samen wordt er een ondersteuningsplan opgesteld, waarin staat welke hulp nodig is, wie dit gaat bieden en wat wij als Eilandzorg voor de cliënt gaan doen. De hulp pakt dan ook meteen de eerste huishoudelijke werkzaamheden op. De ervaring leert dat met een steuntje in de rug de cliënt langer zelfstandig kan blijven wonen.

Eilandzorgmap

De cliënt ontvangt van de medewerker de Eilandzorgmap. Hierin bevindt zich contactinformatie en algemene informatie over Eilandzorg. De map is bestemd voor iedereen die betrokken is bij de zorg- of dienstverlening aan de cliënt.

Zorgarrangement (de leveringsovereenkomst)

Het zorgarrangement (de leveringsovereenkomst) is het formele contract dat de cliënt met Eilandzorg aangaat voor de levering van huishoudelijke diensten. Hieraan verbonden zijn de leveringsvoorwaarden en het ondersteuningsplan. De overeenkomst verbindt partijen met ingang van de ondertekening en is van kracht voor de duur van het (indicatie)besluit. De dienstverlening kan gewijzigd worden wanneer:

- de situatie wijzigt en de ondersteuning hierop aangepast moet worden.
- de regels (b.v. betreffende financiering) veranderen.

Het ondersteuningsplan

De cliënt maakt samen met de medewerker afspraken over welke ondersteuning nodig is. Met het opstellen van dit plan wordt er een dienstenaanbod op maat gemaakt. Door in te stemmen met het ondersteuningsplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van deze diensten.

Middels de rapportages worden de vragen, wensen of opmerkingen van de cliënt (of mantelzorger) naar aanleiding van de dienstverlening genoteerd. Op het moment dat de vaste medewerker weer bij de cliënt is wordt de rapportage doorgenomen.

5. Kwaliteitsmetingen

Eilandzorg werkt aan continue verbetering van de zorg. Dit doen wij o.a. door het voeren van gesprekken met cliënten en medewerkers, cliënt- en medewerker tevredenheidmetingen, het stellen van doelen en acties ondernemen om deze doelen te bereiken. Tevens werken we samen met onze stakeholders en voldoen we aan de eisen die vanuit de overheid worden gesteld.

De cliënt- en medewerkerstevredenheid zijn metingen die direct kunnen lijden tot verbetering in hulp en/of zorg. Qualiview, een gecertificeerd onderzoeksbureau, heeft in 2023 het cliënttevredenheidsonderzoek verzorgd. Onze cliënten wordt ook gevraagd hun mening te geven via Zorgkaart Nederland.

Meting Cliënttevredenheid 2023

Toelichting cliënttevredenheidsonderzoek 2023

cliënten Hulp bij Huishouden (WMO)

In periode oktober-december 2023 is het cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen. De uitvraag voor de cliënten WMO is in samenwerking met onderzoeksbureau Qualiview opgesteld. Voor de WMO is dit een cliëntervaringsonderzoek Hulp bij het Huishouden. Cliënten van locatie Mitt Hem zijn hierin ook meegenomen.

Resultaten	Aantal cliënten benaderd 2023	Aantal vragenlijsten ontvangen 2023	Respons 2023	Respons 2022	Respons 2021
Cliënten WMO	267	159	59,6%	53,7%	58,7%

We zien een stijging van de respons van cliënten WMO.

De NPS-score wordt berekend d.m.v. promotors (cijfer 9 en 10) minus criticasters (cijfer 0-6).

	Wmo 2023	Wmo 2022	Wmo 2021
NPS score	+56,2	+51,5	+51,0
Waardering Eilandzorg	8,7	8,6	8,7
Waardering medewerkers	8,5	8,5	8,5

De WMO laat ook een stijging zien in NPS-score, de waardering voor Eilandzorg en de WMO-medewerkers blijft stabiel.

Tevredenheid WMO

Een algemeen beeld wat de cliënten WMO schetsen over de mate van tevredenheid over de hulp die zij ontvangen:

De cliënten van Eilandzorg zijn erg tevreden over de betrokkenheid, en vriendelijkheid van de medewerkers. En de behulpzaamheid en de (persoonlijke) aandacht die gegeven wordt.

Cliënten WMO

Cliënten WMO zijn tevreden over eigen mening kunnen geven, de hulp die goed aansluit bij de wensen en ze voelen zich op hun gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp.

De werkafspraken bij ziekte of vakantie laat een verbetering zien, zo ook bij het startgesprek en in de informatieverstrekking uit de zorgleefmap. De cliënten geven aan beter hun de weg te vinden voor vragen problemen of klachten. En we zien een stijging in het behalen van doelen.

Verbeterpunten WMO

De belangrijkste verbeterpunten betreffende de hulp die onze cliënten ontvangen:

Cliënten WMO

We zien bij de WMO dat de evaluatiemomenten t.a.v. werkafspraken een daling laat zien, dit zien we ook in de betrokkenheid en samenwerking met naasten.

Vervolg

De rapportages worden besproken in het MT, Commissie Kwaliteit & Veiligheid, Cliëntenraad en Ondernemingsraad. Managers bespreken de resultaten in het teamoverleg en gaan aan de slag met de verbeterpunten. Deze worden meegenomen in het jaarplan 2024.



Toelichting is opgemaakt uit:

Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Hulp bij het Huishouden (WMO) Eilandzorg 2023;

Medewerkerstevredenheid

Medio 2023 heeft Eilandzorg de Medewerkerstevredenheid gemeten, middels “Kijk op mijn Medewerkers” van Actiz Kijk op Data. In de meetperiode van drie weken hebben alle medewerkers van Eilandzorg de gelegenheid gehad om de vragenlijst in te vullen. De totale respons van de gehele organisatie is 37,6% (76 medewerkers van de 202) Dit is een stijging t.o.v. 2020, toen was de respons 18,2%. In de grafieken geeft N= de totaal aantal respondenten weer. Het onderzoek bestaat uit;

- Standaardvragen uiteengezet in 4 thema's, nl:

Score WMO

Thema's

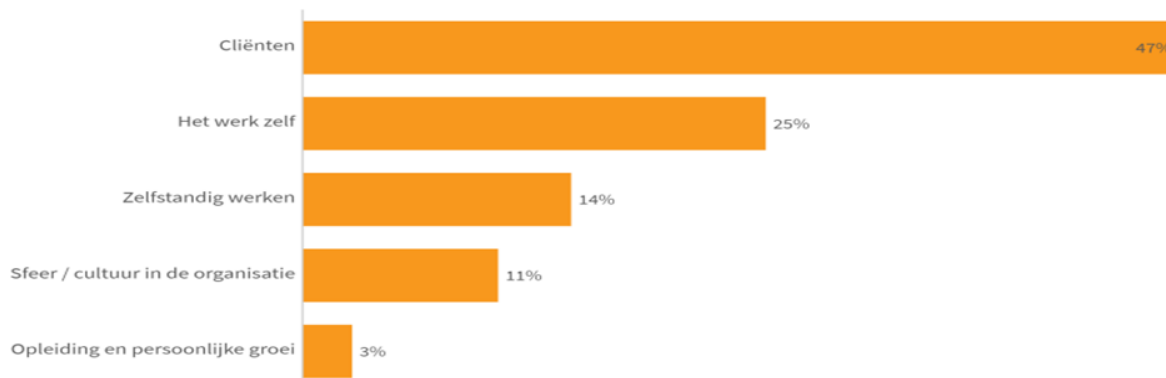
Thema	WMO n=10	WMO (sector) n=917	Stichting Eilandzorg Schouwen-Duiveland, locatie De n=76	Sector n=13.050
Werkbeleving	7.7	7.5	7.2	7.2
Bevlogenheid	7.7	7.8	7.9	7.8
WNPS	0.0	-2.6	-10.5	-16.4
Mogelijkheid tot veranderen	7.9	6.9	6.0	5.6

- Een set vragen vanuit de organisatie uiteengezet in 8 domeinen, nl: Cliënt, mantelzorgers en vrijwilligers/ Corona / Medewerker in ontwikkeling / Organisatie van het werk / Medewerker Collega's, team en leidinggevenden / Organisatie in verandering / Digitalisering.

Team WMO: Scoort laag op communicatie en overleg met collega's wat fout gaat/beter kan.

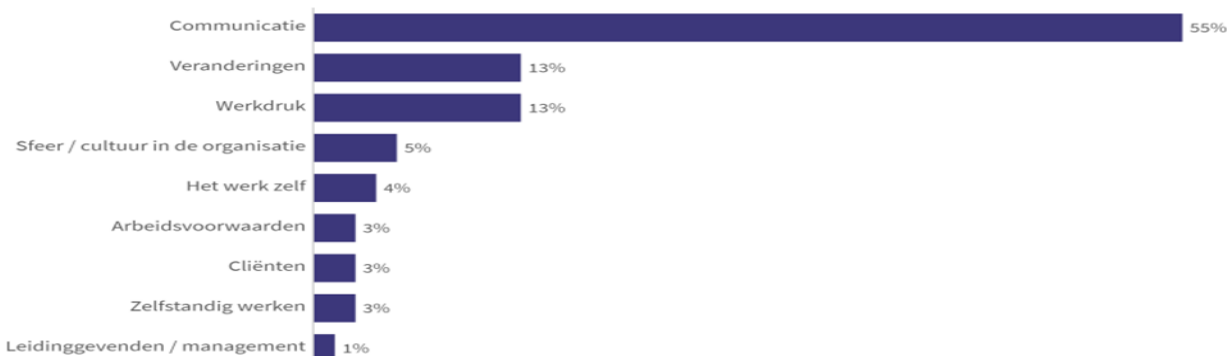
- Twee open vragen, de schema's geven het algemene beeld weer van heel Eilandzorg

Wat is de meest aantrekkelijke kant van het werk bij uw organisatie?



Totaal aantal reacties: 76

Wat is het belangrijkste verbeterpunt binnen uw organisatie?



Totaal aantal reacties: 76

De rapportages worden toegezonden aan de managers en worden besproken in de teams. Terugkoppeling vindt plaats in het MT. Verbeterpunten worden verwerkt in het jaarplan 2024.

Klachten en inspraak

Klachten kunnen altijd besproken worden met de medewerkers. Zo kunnen communicatieproblemen, misverstanden en ontevredenheid snel worden rechtgezet en/of verholpen. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt dan is er een klachtenreglement en een klachtenformulier beschikbaar of de cliënt kan een brief schrijven naar de klachtenfunctionaris van Eilandzorg. Het klachtenreglement is op aanvraag beschikbaar voor de cliënt en te lezen op onze website www.eilandzorg.com. In 2023 zijn er geen klachten ontvangen van cliënten WMO.

Externe Audit

Auditbureau “Certificatie in de zorg” verzorgt de externe audit voor de gehele organisatie van Eilandzorg. In juni 2023 heeft de HER-audit plaatsgevonden en heeft Eilandzorg wederom het kwaliteitskeurmerk behaald.

“Eilandzorg heeft in deze audit laten zien dat zij de vorig jaar ingezette ontwikkelingslag met volle kracht heeft doorgezet. Op meerdere terreinen zijn verbeterplannen en acties in uitvoering. Eilandzorg heeft goed in beeld wat wel en niet goed werkt binnen de organisatie. Verbeteringen liggen veelal op het vlak van bedrijfsvoering, de medewerker, automatisering, ondersteuningsstructuur en de processen rondom de cliënt. Er is heldere informatie en medewerkers en cliënten zijn op de hoogte van het nieuwe beleid.

De verandering van zelforganisatie naar een verstevigde ondersteunende structuur en de inzet van management wordt als positief ervaren. Medewerkers kunnen zich weer richten op hun eigen vakgebied, er is meer sturing en ondersteuning. De teams, zowel staf/ondersteuning, intra- en extramuraal, die tijdens de audit gesproken zijn, laten een energieke houding zien en daadkracht om verder te verbeteren en de planmatige cyclus verder te optimaliseren”.

Dit mooie resultaat is behaald dankzij onze enthousiaste medewerkers, die laten zien dat zij betrokken zijn en met passie hun werk uitvoeren. In 2024 staat de 1^{ste} jaarlijkse audit weer gepland.

6. Kwaliteitssystemen

Het elektronisch cliëntensysteem Nedap/ONS

In het elektronisch cliëntensysteem Nedap/ONS is veel informatie te vinden rondom de cliënt, zorginhoudelijk en op welzijnsgebied. Voor medewerkers is het ONS-systeem goed inzichtelijk en is het ook toegankelijk gemaakt voor mantelzorgers. Zij kunnen – wanneer zij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt – meekijken in het systeem, dit gebeurt middels CAREN. Ook is hier ruimte voor ingericht om vragen stellen. Medewerkers zullen middels een persoonlijk gesprek met mantelzorg de vragen beantwoorden.

Het kwaliteitsmanagementsysteem

In 2023 is het ICT-project afgerond. Medewerkers van Eilandzorg zijn voorzien van een persoonlijke werkmail en de nieuwe digitale werkomgeving “Mijn Eilandzorg”, middels SharePoint is geïntroduceerd. Medewerkers hebben sneller en makkelijker toegang tot documenten, nieuwsberichten en het doen van een melding. Daarnaast worden zij betrokken bij het reviewen van documenten, zoals werkinstructies, formulieren en checklists, zodat zij over de juiste informatie beschikken ter ondersteuning in het zorgproces.

7. Deskundigheid

Kennis en ervaring van buiten halen, kennis delen en verspreiden en kennis toepassen zijn van essentieel belang om ervoor te zorgen dat de zorg- en dienstverlening op niveau blijft en waar mogelijk kan verbeteren. Inzicht in resultaten (en dan het liefst zo dicht mogelijk bij de praktijk), het beoordelen van resultaten en samen komen tot verbetervoorstellen maakt dat er gekomen kán worden tot verandering of verbetering. Openheid en feedback zijn hierbij belangrijke voorwaarden.

Scholing

Binnen Eilandzorg werken we met een jaarlijks opgesteld scholingsplan dat aansluit bij het kwaliteitsplan en de doelen voor dat jaar:

Huishoudelijke zorg individuele begeleiding

Cliënten hebben naast huishoudelijk hulp soms ook lichte begeleiding nodig die net buiten deze zorgvraag valt, zaken als het samen halen van een boodschap of bereiden van een maaltijd of ondersteuning van het netwerk door een gespreksmoment. Door in te zetten in het opleiden van medewerkers in de huishoudelijk thuiszorg willen we cliënten deze mogelijkheid van zorg en begeleiding bieden.

Voor de medewerkers biedt dit een verdieping in hun vak en uitbreiding van hun mogelijkheden. De medewerkers die getraind zijn in doelen stellen, omgaan met weerstand, werken met mensen met psychische problematiek en grenzen stellen, worden ingezet bij cliënten Hzb voor praktische individuele begeleiding.

Team WMO

Cliënten geven aan tevreden te zijn over de zelfstandigheid van de medewerker en dat zij meedenken in het (aan)bieden van de juiste hulp, passend bij de hulpvraag. De werkzaamheden die de medewerkers o.a. zelf oppakken zijn; vervanging regelen, vergaderingen beleggen, kwaliteit bewaken. Zij worden ondersteunt door de medewerkers van het bedrijfsbureau, o.a. de cliëntadministratie, mede voor inzicht in de bezetting en de gerelateerde inzet per dag.

Integrale zorg en samenwerking

Om te komen tot integrale dienstverlening is het belangrijk dat er regelmatig overleg met de cliënt, de behandelaars, de begeleiders en andere betrokken (zorg) organisaties is.

Bij individuele cliëntsituaties is samenwerking tussen wijkverpleging en Hulp bij het Huishouden.

Bij complexere situaties wordt contact gezocht met de wijkverpleging en/of casemanager dementie.

8. Pilot

Pilot indicatievrij en geclusterd leveren van hulp bij het huishouden

Eilandzorg is medio 2022 gestart met een pilot waarbij huishoudelijke hulp als een algemene voorziening wordt aangeboden. Bewoners kunnen zonder indicatie en tussenkomst van een WMO-consulent in aanmerking komen voor huishoudelijke hulp, wanneer zij woonachtig zijn in de Wieken, 't Nieuwe Vrije of Mitt Hem.

Zo zorgen de gemeente en Eilandzorg ervoor dat huishoudelijke hulp vaker in de nabijheid van de cliënt aanwezig is, meer hulp op één dag door eenzelfde collega kan worden geleverd en deze hulp ook efficiënter kan worden ingezet. Daarnaast wordt zelfredzaamheid van de cliënt meer gestimuleerd.

In 2023 is de pilot geëvalueerd intern, en samen met de gemeente. De evaluatie is positief bevonden en voor 2024 zullen structurele afspraken gemaakt worden om zo zorg te dragen voor borging van deze algemene voorziening voor betreffende locaties.

Proces

- Een cliënt wordt rechtstreeks bij Eilandzorg aangemeld, waarna door een lichte toets wordt beslist of een cliënt in aanmerking komt
- Wanneer positief wordt beslist dan volgt een intake en wordt een ondersteuningsplan opgesteld
- Hierbij wordt goed gekeken naar wat de cliënt niet meer zelf kan waarop de hulp wordt ingezet

Doel

Vanuit Eilandzorg is hierbij het doel om hierin nog meer te gaan samenwerken met de wijkverpleging, zodat vanuit zowel de verpleging en verzorging als vanuit de huishoudelijke hulp zoveel mogelijk gestuurd kan worden op eigen regie.

Door op deze manier te werken wordt er veel meer ingezet op wat echt nodig is, wat enerzijds een positief effect heeft op het welzijn en eigenwaarde van de cliënt en anderzijds ook een positieve invloed heeft op de ureninzet. Doordat er wordt gewerkt met een bandbreedte hoeft er minder “geschakeld” te worden met de gemeente waardoor Eilandzorg zelf de vrijheid heeft om hulp op- en af te schalen.



Tevredenheidsmeting

Huishoudelijke hulp

“Het kunnen werken van een lange dienst, waardoor ik minder dagen per week aan het werk ben”.

“Ik ervaar meer vrijheid in de werkzaamheden”.

“Niet alles hoeft op dezelfde dag binnen van te voren aangegeven hoeveelheid uren”.

Cliënten

“Cliënten zijn tevreden, zijn blij met de hulp die zij ontvangen”.

“Cliënten in de Wieken maakt het niet uit op welke dag of tijd zij hulp krijgen. In de Wieken wordt dan ook op meerdere dagen per week huishoudelijke hulp geboden aan dezelfde cliënten”.

“Cliënten in Mitt Hem en 't Nieuwe Vrije wonen meestal nog erg zelfstandig en voor hen is het dan ook belangrijk dat de hulp op een vaste dag en tijd komt”.

Administratie

“Door te werken met een vaste financiering en een afgesproken bandbreedte aan cliënten zijn er weinig tot geen administratieve lasten. Dit ervaren wij als positief”.

Ervaring van onze cliënten;

“Ik heb geen klachten, ben zeer tevreden met mijn hulp.”

“De vaste hulp is vaak ziek, maar de vervangster is erg goed!”

“Ik wordt netjes op tijd ingelicht als de hulp niet op de afgesproken tijd kan komen, wegens ziekte of vakantie.”

“Ik voel mij op mijn gemak in aanwezigheid van mijn hulp.”

“Ik heb 40 jaar lang 1 dag in de week een huishulp gehad, toen zij is verhuisd vonden mijn kinderen dat Eilandzorg een goede oplossing was. En dat klopt, de hulp doet het goed.”

“Ik heb gedurende deze tijd maar 1 hulp gehad, en daar zijn mijn positieve ervaringen op gebaseerd.”

“Wij zijn zeer tevreden over de huishoudelijke hulp die wij van Eilandzorg ontvangen.”

“De hulp maakt wat meer tijd voor een praatje, naast de goede hulp die zij biedt is dat ook erg fijn.”

