

Clïenttevredenheid 2019

Resultaten

Algemeen

- 109 cliënten benaderd → 57 reacties
- 94% zou Elis Thuiszorg aanbevelen, 6% niet
- Net Promotor Score (NPS) 79.24
- 79% geeft Elis Thuiszorg een 8 of hoger.

Regio Maastricht

- 22 reacties
- 100% zou Elis Thuiszorg aanbevelen.
- NPS 77.27
- 77% geeft Elis Thuiszorg een 8 of hoger.

Regio Westelijke mijnstreek

- 32 reacties
- 90% zou Elis Thuiszorg aanbevelen.
- NPS 80.64
- 81% geeft Elis Thuiszorg een 8 of hoger.

Cliënttevredenheid 2019

Positieve punten regio Maastricht:

- Alles
- De zorgverleners zijn erg vriendelijk en behulpzaam en denken goed met mij mee.
- Professionaliteit, eventuele veranderingen van tijd.
- Zeer tevreden over het personeel dat mij komt verzorgen.
- Fijne werknemers, vriendelijk en behulpzaam.
- De manier van werken.
- Hartstikke goed.
- Zorg, vriendelijkheid van de medewerkers.
- De hulp die ze mij bieden.
- Aandachtspunten, medicatie.
- De betrokkenheid van de bekende hulpverleners waarden we ten eerste.
- Doe wat je vraagt.
- Dat over het algemeen het personeel doet wat ik graag wil en zich de tijd er ook voor neemt, op een uitzondering na, vind ik prettig.
- Spontane hulpverleners.
- De vriendelijkheid.
- Hulpvaardig.
- Vriendelijk.

Verbeterpunten regio Maastricht:

- Zorg meer op vaste tijden
- Het afzeggen van de zorg. Als mijn dochters mij ergens mee naar toe willen nemen dan moet ik al een dag voor tevoren bellen en dat is voor mij soms niet te doen. Ik kan niet spontaan ergens mee naartoe gaan en dat vind ik jammer.
- Liever vaste personen. Aangegeven geen mannen, werd niet aan gehouden.
- Tijdsplanning te zeer veranderen van tijd. Te veel en verschillende mensen (geen rekening houden met cliënt). Al 10 verschillende mensen voor de verzorging!!
- Ik heb alles naar wens. Alleen 10 weken hulp in de huishouding afwezig.
- Ik moet bellen voor afmelding. Ik krijg nooit telefoon als er iets veranderd wordt.
- De planning. Vaak laat aan de beurt.
- Minder werkdruk meer personeel.
- De plannings die ze soms maken.
- Meer op tijd
- Handen wassen!
- De tijden dat mensen willen geholpen worden. Dat het personeel wat minder wisselt.
- Een keertje mee boodschappen doen.
- Zelfde verzorger.
- Meer tijd voor de verzorgers

Positieve punten regio Westelijke Mijnstreek:

- De benadering, de zorgverleners benaderen mij met respect. Ik voel me veilig bij de zorgverleners.
- Heel tevreden over de zusters die komen.
- Behulpzaam en vriendelijke.
- Zeer behulpzaam.

Cliënttevredenheid 2019

- Het feit dat er twee keer per dag iemand komt.
- De vriendelijke behandeling en rust. Liefst geen gejaag, dat red ik niet meer.
- Vriendelijkheid van de medewerkers.
- Als ik wat vraag en ze hebben tijd dat ze het ook doen.
- De behandeling, het geduld, zorg en vriendelijkheid.
- Kleine groep, veel anders dan bij de grote instelling waar we vandaan komen. Hier worden we gezien als mens/cliënt en niet als nummer.
- Zit niet alleen, is korte aandacht/sociale omgang. De zorg op zaterdag. Gezondheid in de gaten houden, prettige omgang en gesprekken.
- De communicatie met de mantelzorgers.
- Algemeen.
- De aandacht.
- Over alles.
- Door de correcte behandeling.
- De manier/wijze van benadering.
- Kundige verzorging, aardige, lieve verzorgers. Op kantoor kan zorg altijd aangepast worden en wordt snel hulp geregeld bij incidenten.
- Fijn, praatjes maken, kop thee zetten, met van alles helpen.
- Kundige verzorging, aardige lieve verzorgers. Goed overleg en planning bij onvoorziene omstandigheden met kantoor.
- De persoonlijke aandacht en de interesse in mij als klant.
- De aanpak om een cliënt te motiveren om te bewegen en denk spelletjes te doen om bezig te zijn.
- Geboden hulp en persoonlijke aandacht.

Verbeterpunten regio Westelijke Mijnstreek:

- Om te beginnen vaste mensen. Op vaste tijden.
- Meer toezicht en motivatie.
- Meer omschrijving in dossier plaatsen, alleen medicatie geven vind ik onvoldoende. Bijvoorbeeld andere kleding aan laten trekken slaapkamer gedweild.
- Het vasthouden aan bepaalde afspraken met de cliënt i.v.m. dementie (soms overschatten van cliënt).
- Steunkousen: liever geen lange (gel) nagels i.v.m. kwetsbaarheid steunkousen.
- Katheteriseren gaat vaak mis, dit kan dus beter. Het opruimen na de zorgmomenten! Als ik op bed verzorgd wordt mag dit ook beter, zoals bijvoorbeeld wassen van mijn gezicht hoor vaak erna dat ik de slaap nog in mijn ogen heb. Ik ben 35 jaar en zou graag later naar bed gaan want half 9 bijvoorbeeld is erg vroeg. Ik ben nog geen bejaarde!
- het gebruik van hulpmiddelen, handschoentjes en desinfectie spray voor de hygiëne
- de jongeren zouden de gsm niet mogen gebruiken tijdens hun werk met name onder het spelletjes spelen met de cliënt, dat is frustrerend. de 50+ doen dat niet. heb dat meerdere malen gevraagd om het weg te leggen daar hebben ze wel moeite mee. Vervelend voor cliënt die achteraf zeurt bij echtgenoot en geen spelletjes meer wil doen.