

Deelnemer Ervaringsonderzoek (DEO)

De ervaringen van onze deelnemers en hun tevredenheid over onze zorg zijn belangrijke input om de kwaliteit van zorg te verbeteren. We willen graag voorzien in de behoeftes van de deelnemers. Om de ervaringen van de deelnemers te meten, wordt er gebruik gemaakt van verschillende instrumenten. Zo worden er diverse (anonieme) uitvragen gedaan, zoals een algemene deelnemer ervaringsonderzoek (DEO) en specifieke vragenlijsten voor de V&V en wijkverpleging.

1.1 Algemene DEO

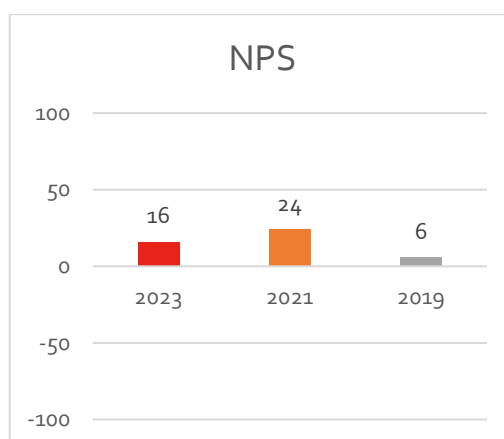
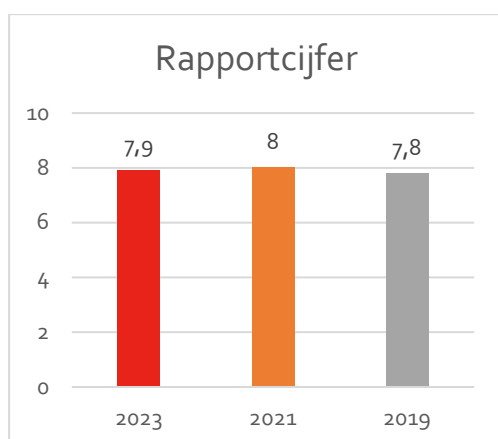
Het algemene deelnemer ervaringsonderzoek wordt eenmaal per twee jaar uitgevoerd en is in het najaar van 2023 afgenomen. De algemene DEO is door ruim 2000 deelnemers ingevuld. We bedanken alle deelnemers voor hun respons.

Resultaten

De vragenlijst is opgedeeld in de volgende onderwerpen:

- Algemeen
- Begeleiding
- Mijn dagelijkse leven
- Mijn plan
- Totaal oordeel

Onze deelnemers beoordelen het Leger des Heils gemiddeld afgerond met een 8. Vragen zoals het veilig voelen van medewerkers, het nakomen van afspraken en de beschikbaarheid van begeleiding bij behoefte aan hulp scoren het hoogst (gemiddeld 8,5). De resultaten van de algemene DEO zijn besproken in verschillende gremia. Waar nodig zijn op diverse niveaus verbeteracties geformuleerd.



1.2 V&V

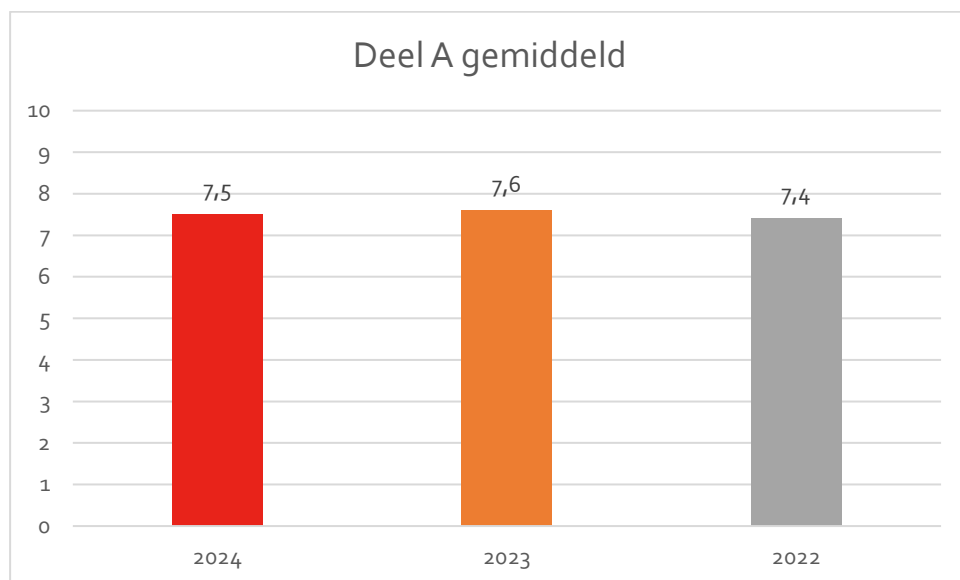
Het deelnemer-ervaringsonderzoek Verpleging & Verzorging (V&V) wordt jaarlijks afgenomen en is in het najaar van 2024 uitgevoerd. De DEO V&V is door ruim 200 deelnemers ingevuld. We bedanken alle deelnemers voor hun respons.

Resultaten

De vragenlijst is opgedeeld in de volgende onderwerpen:

- Deel A (kwantitatief):
 - Accommodatie
 - Afspraken
 - Verpleging
 - Kwaliteit van leven
 - Luisteren
 - Omgang medewerkers
 - Verpleging
- Deel B (kwalitatief):
 - Zinnvolle tijdsbesteding
 - Zingeving
 - Zelfstandigheid
 - Veiligheid

Deelnemers beoordelen het Leger des Heils gemiddeld met een 7,5 voor deel A. De organisatie ontving de hoogste cijfers voor de omgang medewerkers en verpleging. De resultaten van de DEO V&V zijn besproken in verschillende gremia. Waar nodig zijn op diverse niveaus verbeteracties geformuleerd.



1.3 PREM

De PREM wijkverpleging wordt jaarlijks afgenomen en is in het najaar van 2024 uitgevoerd. De vragenlijst is telefonisch afgenomen bij meer dan 80 deelnemers. We bedanken alle deelnemers voor hun respons.

Resultaten

De vragenlijst is opgedeeld in de volgende onderwerpen:

- Ervaren zorgverlening
- Ervaren gezondheid en kwaliteit van leven

Deelnemers beoordelen het Leger des Heils gemiddeld met een 8,1 voor de zorgverlening. De organisatie scoorde het hoogst op de vragen "Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?" (8,7) en "Behandelen de zorgverleners u met aandacht?" (8,5). De resultaten van de PREM zijn besproken in verschillende gremia. Waar nodig zijn op diverse niveaus verbeteracties geformuleerd.

