

Raadpleging Cosis

Clënten over Kwaliteit 2022-2023

Cluster Ambulant | Beschermd wonen en ATC

Aantal ingevulde vragenlijsten

156
(41%)

Cijfer Cosis

7,7

"Ik heb veel
vertrouwen in
mijn begeleiders."



Resultaat



Wat gaat goed

- Algemeen tevreden
- Begeleiders

"Soms hebben ze
het druk en moet
ik even wachten."

"Het gaat al jaren
prima."

Wat kan beter

- Wensen voor de woning
- Begeleiders
- Regels
- Welbevinden en sociaal netwerk
- Daginulling
- Meedenken over veranderingen
- Persoonlijke ontwikkeling en dromen/wensen



Toelichting 'wat kan beter'

"Groter appartement met tuin."

"Soms is de telefoon doorgeschakeld en duurt het lang voor je iemand aan de lijn hebt."

"Een hardere aanpak van regels en bewoners."

"Airco, overal zonneschermen, vrijheden qua vloer en muurdecoratie."

"Er lopen nog al veel mensen langs de deur en niet iedereen is even netjes."

"Zou graag meer betrokken willen worden."

Toelichting 'wat gaat goed'

"Ze zijn vriendelijk en behulpzaam."

"Het zijn toppers, verdienen meer salaris en waardering."

"Zo goed als hier heb ik het nog nooit gehad."
"Omdat ik me veilig en mijzelf kan voelen bij de begeleiding."

"Ik zou niks veranderen, het gaat hier goed zo."

"Ik zie de begeleiding als vertrouwde mensen, eigenlijk een beetje als familie."

Samengevat

Op basis van de resultaten blijkt dat er verbeterkansen zijn op de volgende thema's:

1. Wensen voor de woning
2. Begeleiders
3. Regels
4. Welbevinden en sociaal netwerk
5. Dagingvulling
6. Meedenken over veranderingen
7. Persoonlijke ontwikkeling en dromen/wensen



Conclusie



“Ik hoop dat er wat mee gebeurt”

Een veelgehoorde opmerking van cliënten als zij hun mening geven via een cliëntenraadpleging. Een oproep aan alle betrokkenen om een vervolg te geven aan de opgehaalde cliëntervaringen.

Op een doordachte manier werken met de uitkomsten van de cliëntenraadpleging zorgt ervoor dat het een zinvol geheel in de ondersteuningscyclus is en blijft.

Zo is dit ook bedoeld in de bouwstenen van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028.



Een goed vervolg

Meepraten, meedenken, meedoen. Een positieve waardering van leven en werk hangt sterk samen met de mate waarin mensen de mogelijkheid ervaren daar invloed op te hebben.

Maak de uitkomsten onderwerp van gesprek. Doe dat op alle niveaus van de organisatie: cliënten(raad), vertegenwoordigers, medewerkers, teams, managers, etc.

Wat kan ik doen om de positieve punten vast te houden?

Hoe kan ik zelf bijdragen aan verbetering van de aandachtspunten?



Cyclisch

Er is overlap met aandachtspunten van voorgaande jaren.

Het is van belang cyclisch te kijken naar welke acties zijn ingezet bij een bepaald punt:

- Wat heeft dit opgeleverd?
- Is bijstelling of een andere aanpak gewenst?
- Wat valt te leren of over te nemen van succesvolle verbeteracties op andere gebieden?

Deel, informeer, wissel uit, bevraag elkaar, spreek elkaar aan, doe het samen.

Maak de kleine stappen inzichtelijk, zo dicht mogelijk bij de cliënt.

Zo ervaren mensen grip en zien zij dat er wat gebeurt met hun input.



Behoud wat goed gaat

Onderzoek op alle niveaus (cliënt, locatie, organisatie) welke factoren bijdragen aan de positieve waardering van een bepaald thema en bespreek wat nodig is om wat goed is goed te houden.

Wissel succesfactoren en ervaringen uit met andere teams, locaties en organisatieonderdelen, leer van elkaar en aan elkaar, benut best practices.