

Raadpleging Cosis

Cliënten over Kwaliteit 2024

Cluster Ambulant | Beschermd wonen en ATC

Aantal ingevulde vragenlijsten

153
(31%)

Cijfer Cosis

7,9

"Het is prima zo."



Wat gaat goed?

- Algemeen tevreden
- Begeleiders

Resultaat



Wat kan beter?

- Ondersteuning
- Begeleiders
- Dagingvulling
- Sociale contacten

"Fijne begeleiders."

"Nieuwe begeleiders
mogen meer contact
zoeken."



Toelichting "Wat kan beter?"

"Bereikbaar zijn en ook op tijd komen."

"Ik maak kleine stapjes vooruit maar de zorg gaat achteruit, alles moet ik zelf doen, wat soms niet lukt."

"Ik heb geen vrienden en voel me soms eenzaam omdat ik geen relatie heb."

"De begeleiding moet meer betrokken zijn en samen meehelpen met dingen."

"Wat belangrijk voor mij is, is vooral het stukje begrip tonen en respectvol omgaan."

Toelichting "Wat gaat goed?"

"Ik kan mijn verhaal kwijt bij de begeleiders."

"Ze werken vanuit hun hart en niet voor het geld."

"Ik ben gewoon erg tevreden over dit top team!"

Samengevat

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

- Ondersteuning
- Begeleiders
- Dagingvulling
- Sociale contacten



Conclusie



Cyclisch

Gezien het cyclische karakter van de raadpleging is het goed om te kijken naar de vergelijkingen van de laatste drie jaar.

Bekijk per punt:

Zijn er verbeteracties ingezet op het aandachtspunt?

Wat hebben de verbeteracties tot nu toe opgeleverd?

Wat is er nog nodig om de verbeteracties wel het gewenst resultaat op te laten leveren?

Kunnen succesvolle verbeteracties wellicht ook op andere aandachtgebieden worden ingezet?



Respons verhogen

Kijk bij een regelmatig lage respons naar respons verhogende mogelijkheden en naar eventuele andere manieren om meningen en ervaringen op te halen.

Als begeleiders het belang van de raadpleging uitdragen naar de cliënten, zal dit de respons zeker ten goede komen.

De cliëntenraad kan meedenken over de wijze waarop cliënten worden geïnformeerd en zijn achterban informeren over de meerwaarde van het deelnemen aan de raadpleging.

Er kan ook gedacht worden aan andere vormen om cliënten te bevragen, bijvoorbeeld groeps- of spiegelgesprekken, of telefonische interviews.



Een goed vervolg

Betrek cliënten en/of de cliëntenraad bij het opstellen van een verbeterplan.

Zorg dat het plan haalbaar en realistisch is.

Maak afspraken over wie wat doet en wanneer.

Zorg dat het verbeterplan zichtbaar is voor iedereen en vink af wat er gedaan is.

Knip eventueel omvangrijkere verbeterpunten op in kleinere stukken.

Help cliënten ook om knelpunten op de agenda van de (centrale) cliëntenraad te zetten.

De positieve punten

Besteed vooral ook op alle niveaus (cliënt, locatie, organisatie) gericht aandacht aan de positieve punten:

- Wat draagt bij aan de positieve waardering van een thema?
- Wat is er nodig om dat te behouden?
- Wissel best practices uit met andere teams of organisatie-onderdelen.

