

Raadpleging Cosis

Cliënten over Kwaliteit 2024

Cluster Ambulant | Inloop / Ontmoetingsruimte

Aantal ingevulde vragenlijsten

87
(25%)

Cijfer Cosis

8,1

"Blij dat het bestaat."

Resultaat



Wat gaat goed?

- Algemeen positief
- Bereikbaarheid
- Sociale contacten
- Sfeer en bejegening
- Activiteiten
- Eten en drinken



"Afwisseling in het dagelijks leven, een zinvolle dagbesteding."

Wat kan beter?

- Huisvesting
- Tijd van begeleiders en bezetting
- Andere bezoekers en sfeer
- Welbevinden



"Begeleiders hebben het vaak te druk."

Toelichting "Wat gaat goed?"

"Ik word altijd goed ontvangen."

"Ik voel zeker dat ik erbij hoor."

"Als ik de begeleiding zie word ik vrolijk."

"Praatje, contact met anderen, effe kopje thee of koffie, aandacht, socializen."

"Ik vind de maaltijden fijn, zodat ik warm eten krijg."

"Er hangt wel vaak een goede sfeer."

"Ze nemen me hoe ik ben."

Toelichting "Wat kan beter?"

"Meer stage mensen."

"De creatieve ruimte zou groter mogen, het is er nu vaak te druk."

"Sommige mensen te druk, overheersend."

"Eén fulltime medewerker die de regie heeft."

"Tijd voor nieuw meubilair."

"Meer orde en rust."



Samengevat

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

- Huisvesting
- Tijd van begeleiders en bezetting
- Andere bezoekers en sfeer
- Welbevinden



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.

