

Raadpleging Cosis

Clënten over Kwaliteit 2022-2023

Cluster KJG | Expertisecentra

Aantal ingevulde vragenlijsten

146
(19%)

Cijfer Cosis

8,2

"Ik ben boven gemiddeld tevreden met jullie werk."



Resultaat



Wat gaat goed

- Algemeen tevreden

"Bij wisseling van personeel lijkt de overdracht niet voldoende te worden gedaan."

"Wij zien werkelijk verandering in de ontwikkeling, erg positief."

Wat kan beter

- Communicatie
- Meer therapie
- Gesprek over perspectief van het kind



Toelichting 'wat kan beter'

"Overzicht wie wanneer op de groep is."

"Er is niet met alle betrokken behandelaars direct contact."

"Specialisten mogen meer in beeld komen en tussentijds informatie geven."

"Geen informatie over mogelijke doorstroom binnen de locatie."

"Het zou nog beter zijn als er weer een tolk en logopedist is."

Toelichting 'wat gaat goed'

"Structureel evaluaties. Goed advies en er wordt meegedacht."

"Er is altijd een goede verslaglegging vanuit de behandelaars."

"Korte lijnen, snel te bereiken. Goed geïnformeerd bij bijzonderheden."

"Altijd even vriendelijk en we krijgen altijd een update hoe het met ons kind gegaan is."

"Als er wat is kan ik contact opnemen met de behandelaars."

"In de tijd dat ons kind bij het EC zit heeft hij enorme sprongen gemaakt."

Samengevat

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

1. Communicatie
2. Meer therapie
3. Gesprek over perspectief van het kind



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.