

Klanttevredenheid

Elazorg client tevredenheidsonderzoek

Om de mate van tevredenheid te meten en wat er onder onze cliënten leeft te weten, hebben wij twee vragenlijsten gemaakt op basis van de CQI gehandicaptenzorg. Deze vragenlijsten hebben betrekking op wonen en eigen dagbesteding. CQI is de afkorting van Consumer Quality Index. Dit is een meetinstrument waarmee zorgaanbieders de tevredenheid van cliënten in kaart kunnen brengen. 'Op basis', daar wij een kleine instelling zijn met overzichtelijke communicatielijnen en betrokken medewerkers met oog voor de werkvloer.

Waarvoor is de CQI Gehandicaptenzorg Verstandelijk Gehandicapten bedoeld?

De CQI Gehandicaptenzorg voor verstandelijk gehandicapten (CQI Gehandicaptenzorg VG) is bedoeld om de kwaliteit van zorg voor mensen met een verstandelijke handicap te meten vanuit het perspectief van de cliënt of de ouder/cliëntvertegenwoordiger van de cliënt. Daarnaast kan de vragenlijst worden gebruikt om binnen instellingen in kaart te brengen op welke punten cliënten goede ervaringen hebben en waar nog verbetering mogelijk is.

Ook is de vragenlijst bedoeld om vergelijkend onderzoek te kunnen doen naar de prestaties van verschillende instellingen. De vragenlijsten voor cliënten bestaan uit vragen over diverse thema's als: zorgafspraken, zelfbepaling, belangen, lichamelijk welzijn, psychisch welbevinden, persoonlijke ontwikkeling, sociale relaties, participatie, materieel welzijn, veiligheid, kwaliteit van medewerkers en samenhang in de zorg. Niet alle thema's zijn van toepassing bij elk zorgtype. Elke vragenlijst heeft een open vraag naar verbetermogelijkheden of andere opmerkingen.

De antwoorden worden geïnventariseerd en verbeterpunten eruit gefilterd. Deze punten worden opgenomen in het verbeterregister (plan –do –act).

In juni 2020 heeft er een enquête plaatsgevonden onder onze cliënten en onze medewerkers m.b.t. de kwaliteit van onze zorg. Een enquête m.b.t. werken heeft niet plaatsgevonden i.v.m. corona (dagbesteding is lang gesloten geweest).

Conclusies

- Cliënten stellen een homogene leefgroep op prijs.
- Cliënten voelen zich thuis bij ons en binnen hun woon- en leefomgeving.
- De beleving bij cliënten op invloed hebben op het gestelde in het zorgplan loopt achter met het streven hierin van de organisatie. Dit heeft te maken met het feit dat zo goed als iedereen een mentor of curator heeft.
- De ondersteuning vanuit de begeleiding van uitvoering geven aan het gestelde in het zorgplan is goed.
- Overleg met cliënten op laag en middenniveau is voldoende qua inhoud en resultaat maar onvoldoende qua frequentie, met betrekking tot de organisatie (hoog niveau) ontbreekt dit.
- Er is bij sommige cliënten terughoudendheid in de communicatie naar begeleiding toe.

Redenen te noemen zijn:

- Een laag zelfbeeld.

- Sommige cliënten zijn verbaal erg kundig maar kunnen de vraagstelling minder goed plaatsen.
- Cliënt ervaart niet bij elke begeleider de gelijke mate van veiligheid.

Opmerkingen omstandigheden

Sommige antwoorden gegeven hebben qua inhoud en lading rechtstreeks betrekking op derliggende gedragsproblematiek. Deze antwoorden zijn wel gewoon meegeteld maar niet meegenomen in conclusies of aanbevelingen.

Daarnaast hebben het momentum en voorafgaande omstandigheden bij een enkele client invloed gehad op het antwoord. Met andere woorden: De dag erna afgenomen, waren bepaalde antwoorden anders geweest.

Naast dit instrument, uitgaande van de cliënt, heeft Elazorg een instrument (vragenlijst) om vanuit de begeleider inzicht te verkrijgen in de kwaliteit van zorg naar de cliënt toe.

Onderwerpen vragenlijst:

- 1) Basiszorg
- 2) Risico handelingen
- 3) Begeleiding
- 4) Leef-werkomgeving
- 5) Coördinatie & continuïteit
- 6) Omgang met familie en vrienden van de cliënten
- 7) Begeleiding van en door medewerkers
- 8) Aandacht voor u zelf
- 9) Aandacht voor informatie en berichten
- 10) Eigen richting kunnen geven

Uitkomsten juni 2020

Omstandigheden:

Regelmatig komt er in een toelichting naar voren dat de antwoorden gegeven zijn negatief beïnvloed zijn door Corona en het feit dat er recent een client minder is waardoor de bezetting is aangepast. Beide tijdelijk maar heeft wel zijn neerslag op de beleving onder het personeel.

Conclusies:

75% van alle vragen beantwoord geven een verantwoord beeld van de zorg, benoemd in de specifiek vragen. Zeker geen slechte score maar ook geen reden om niets te doen aan die andere 25%. Daarom verdienen onderwerpen 3 – 5 - 10 de aandacht binnen het team/management.

Onderwerp 3 spits zich toe op de ondersteuning van de individuele ontwikkeling. Met het nie uwe ECD worden de individuele doelen zichtbaarder, inzichtelijker en moet er gericht op gerapporteerd worden. Dit brengt een bepaalde mate van bewust zijn met zich mee en hopelijk tevens een verbetering in de uitvoering.

Onderwerp 5 op alle onderwerpen kunnen de puntjes nog op de i gezet worden maar de basis is voldoende aanwezig om hierop voort- en uit - te bouwen.

Onderwerp 10 geeft feitelijk hetzelfde beeld dat het client tevredenheidsonderzoek schetst. Het onderschrijft de daarin voorgestelde veranderingen. Daarom wordt dit onderwerp niet meegenomen in het voorstel tot verandering.

Conclusie client tevredenheidsonderzoek:

Cliënten ervaren te weinig invloed op het gestelde in het zorgplan.

Voorstel tot verandering:

Onderwerp 3: Monitoren maar verder geen veranderingen doorvoeren voor nu. Pas als met een toekomstige meting blijkt dat de getrokken conclusie onjuist is gebleken.

Onderwerp 5: Overlegstructuren meer zichtbaar maken op inhoud en terugkoppeling van informatie en voortgang van directie naar team(leden) verbeteren. Met de invoering van Q-link als opslag voor het kwaliteitssysteem wordt aan dit laatste punt invulling gegeven. Het is deels nu ook aan het personeel zelf om actief naar informatie en voortgang

Onderwerp 10: Het voorstel is om samen met mentoren/curatoren na te gaan hoe de client meer te betrekken in het tot stand komen en daar waar de mogelijkheden liggen de client meer zeggenschap te geven.