

Resultaten CTO 2024

Om de mate van tevredenheid van cliënten te meten voert Elazorg 1x per jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Dit gebeurt door het afnemen van vragenlijsten op basis van een CTO-aanbieder uit de 'waaier' van het VGN. Het is een verplichting om een meetinstrument uit de waaier te gebruiken. Bij Elazorg is de Vertrouwenspersoon wkkgz belast met de uitvoering. Deze persoon is onpartijdig, staat buiten de zorgrelatie en draagt zo bij aan het vertrouwen van onze bewoners in het geven van zijn antwoorden.

Ook zijn de vragenlijsten bedoeld om vergelijkend onderzoek te kunnen doen naar de prestaties van verschillende instellingen. De resultaten worden jaarlijks gedeeld met het ZIN (zorginstituut Nederland) om in een openbare database te worden opgenomen.

Elazorg maakt gebruik van het instrument: (BIT)Ben ik Tevreden? (Praktikon).

Elazorg maakt, naast de vragenlijsten voor bewoners, binnen BIT ook gebruik van de 'verwantenlijst' om de zorgrelatie in kaart te brengen:

- Het CTO is afgenomen door de wkkgz vertrouwenspersoon.
- Het meetmiddel dat is gebruikt komt uit de waaier van het VGN: Ben ik Tevreden lijst (BIT).

Uitslag

Bewoners:

Algemene waardering 'eigen leven': 2023 3.28 op een schaal van 4. **2024 3.0.**

Domeinen

- **Lichamelijk welbevinden**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2023 **3.04** 2024 **2.95**
- **Psychisch welbevinden**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2023 **3.10** 2024 **2.97**
- **Persoonlijke ontwikkeling**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2023 **2.87** 2024 **2.80**
- **Zelfbepaling**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2023 **3.27** 2024 **3.28**
- **Interpersoonlijke relaties**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2023 **3.37** 2024 **3.05**
- **Deelname samenleving**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2023 **3.31** 2024 **2.89**
- **Materieel welbevinden**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2023 **3.61** 2024 **3.28**
- **Rechten**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2023 **3.25** 2024 **3.03**
- **Intimiteit/seksualiteit**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2023 **3.12** 2024 **3.0 (5 van de 7 ingevuld)**

Enkele opmerkingen van bewoners:

Ik kan beter aangeven wat mij dwars zit.

Ik wil imker worden.

Ik wil mijn portemonnee en paspoort zelf bij me houden.

Graag op mijn deur kloppen En wachten op antwoord.

Ik heb geleerd om beter te praten en te vertellen wat me dwars zit.

Veel hetzelfde werk op dagbesteding.

Ik sluit niet aan bij het niveau van de groep.

Aanbod van activiteiten kan beter.
Ik ben nog jong en kan nog veel leren.

De grootste waarde van het CTO zit hem in het feit dat deelnemende bewoners zich gehoord en gezien voelen en zo, naast het beantwoorden van de standaardvragen, worden verleid tot uitspraken op andere gebieden wat belangrijke, verrassende, informatie kan opleveren. Het zet bewoners aan het denken over, reflecteren op, hun eigen leven. Hier kunnen weer doelen uit ontstaan waar we dan met z'n allen aan kunnen gaan werken.

Ouders of vertegenwoordiger

Ouders of vertegenwoordiger hebben de 'Verwantenlijst' toegezonden gekregen.
Van de 12 verzonden lijsten zijn er 10 ingevuld.

Het cijfer qua tevredenheid over onze organisatie en zorg die wij leveren is gemiddeld **4.23**, op een schaal van 5 tegen over 4.26 in 2023.

Enkele opmerkingen:

Tevreden over:

- De persoonlijk begeleider die er altijd voor zorgt dat de bewoner kan zijn wie hij is.
- Betrokkenheid, woonlocatie, persoonlijke begeleiding.
- Korte lijntjes, veel kan.
- Stabiel team.
- Enthousiaste en liefde volle begeleiders
- Grote inzet om aan te sluiten bij de wensen van de bewoner

Minder tevreden over:

- Iets meer aandacht voor persoonlijke verzorging in het weekend.
- Communicatie/terugkoppeling richting verwanten (wordt meermaals aangegeven)
- Overschatting in zelfzorg bewoner.
- Aanschaf van kleding/schoeisel, kapper