

Clïenttevredenheidsonderzoek 2023

Wat vinden onze cliënten er van?

Voor Zorggroep Achterhoek is het belangrijk te weten wat onze cliënten vinden van de kwaliteit van hun bestaan en van de zorg en begeleiding die zij van ons krijgen. Wat gaat goed en wat kan beter? De ervaringen van onze cliënten helpen ons om kritisch naar ons werk te kijken en om te zien hoe we de kwaliteit van zorg en leven kunnen verbeteren. Om zicht te krijgen op de ervaringen van onze cliënten is eind 2023 een tevredenheidsmeting uitgevoerd. De resultaten daarvan staan in deze rapportage.

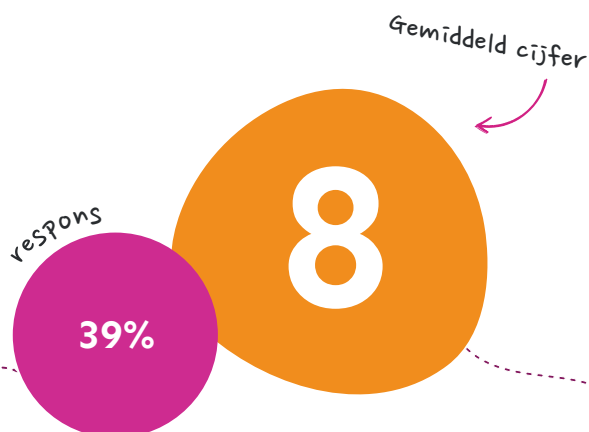
Onderzoeksmethode

De meting is uitgevoerd met behulp van Mijn Mening; een online tool waarmee cliënten aan de hand van vragen hun ervaringen kunnen delen. De app is laagdrempelig en met behulp van kleur en emoticons kan de mate van tevredenheid aangegeven worden. Ook is er ruimte om in woorden een toelichting te geven. De vragen hebben betrekking op onder meer de begeleiding, de woning en zaken als de mate van tevredenheid over het contact met naasten.

Informatie aan cliënten

Cliënten hebben een brief gekregen waarin zij geïnformeerd zijn over het onderzoek, inclusief een instructie voor het inloggen op de online vragenlijst en het beantwoorden van de vragen. Van de begeleiders werd gevraagd de cliënten zo nodig op neutrale wijze te helpen bij het inloggen en bij het beantwoorden van de vragen.

Het onderzoek geeft ons waardevolle informatie over hoe onze cliënten de zorg, begeleiding, eigen regie en indien van toepassing het wonen bij ons ervaren. We vroegen al onze cliënten om hun mening en daarvan heeft 39% de vragenlijst ingevuld.



De gemiddelde waardering die onze cliënten Zorggroep Achterhoek geven is een 8.

Thema	Gemiddelde	
Leefklimaat	8,3	●
Bejegening	8,5	●
Vrije tijd	7,3	●
Eigen regie	8,0	●
Inrichting	7,8	●

Wanneer we wat verder inzoomen op deze thema's, zijn de volgende bevindingen te zien:

Cliënten geven gemiddeld een 9,3 voor het meebeslissen over de zorg en de afspraken die daarbij met worden gemaakt.

7,9 is de waardering voor de dagbesteding, werk of school.



8,8 is de score voor de hulp die cliënt krijgt op het moment dat jij dat nodig hebt.

Onze cliënten geven een 7,4 voor het contact dat zij hebben met familie of vrienden.

Toelichting bevindingen

Inspraak groepsregels

We zien dat bij locatie Groenendaal een lage score wordt gegeven op dit thema. Vanuit de schriftelijke toelichtingen die onze cliënten daarbij hebben gegeven komt niet direct een verbeterpunt naar voren. Aangegeven wordt dat de mogelijkheid om inspraak te geven voldoende aanwezig is, maar dat betrokkenen daar geen gebruik van willen maken. Dat lijken persoonlijke keuzes te zijn waar men tevreden over is. We gaan kijken hoe we dit samen kunnen verbeteren.

Contact met familie, vrienden

De wens om meer contact met familie of vrienden te hebben wordt met enige regelmaat genoemd. Een enkele keer blijkt dat het contact dat er is mede dankzij de begeleiding tot stand is gekomen. Anderen geven aan dat de beperkte sociale kring goed is en/of een eigen keuze is. Invloed uitoefenen op het contact met familie/vrienden ligt soms, maar zeker niet altijd binnen het bereik van de individuele begeleiding. Ook dit is maatwerk en verdient op individueel niveau aandacht.

Vrijtijdsbesteding - Leuke dingen doen met de groep/begeleiding

De respons op deze vragen verschilt sterk. Die cliënten die deze vraag met een lage score beoordelen hebben doorgaans geen toelichting gegeven of geven als reden dat zij te druk zijn met werk of gezin en daarom geen tijd hebben om leuke dingen te doen. Een klein deel van de respondenten geeft aan niet te weten wat men kan doen. De cliënten die een hogere respons geven zijn positief over dat wat er te doen is of geven aan dat het met de begeleiding die zij krijgen steeds beter gaat. Een algeheel verbeterpunt lijkt hier niet van toepassing. Op de eerste plaats omdat het hier om individuele ervaringen gaat die deel uitmaken van het individuele begeleidingstraject van cliënten.

Conclusie & acties

Zorggroep Achterhoek waardeert de eerlijke antwoorden die we hebben gekregen. We vinden het belangrijk om altijd te blijven kijken op welke punten we kunnen blijven verbeteren. Aan dit onderzoek hebben 39% van onze cliënten meegewerkt. We hadden gehoopt op een grotere respons. We maakten dit jaar voor het eerst gebruik van de applicatie van Mijn Mening, uit de eerste bevindingen is teruggekomen dat inlogproblemen zou kunnen verklaren waarom de respons lager is dan verwacht. In de toekomst onderzoeken we welke oplossingen er zijn en hoe we er voor kunnen zorgen dat de respons verhoogt. Dat helpt ons om nog meer te kunnen kijken of en hoe we onze kwaliteit van dienstverlening kunnen verbeteren.

'Alles loopt op rolletjes!'

'Ze doen supergoed hun werk.'

'Soms vervel ik me doordat ik niet altijd weet wat ik kan doen.'

'Ik kan niet klagen. Er is altijd iets anders maar ik ben tevreden.'

