

Clïenttevredenheidsonderzoek - intern (CTO) 2022

Uitwerking: mw. W. Zwijnenberg, d.d. juli 2022

Doel

Stichting Het Maathuis wil de tevredenheid van haar cliënten in kaart brengen om te kijken op welke gebieden zij haar geboden zorg (verder) kan verbeteren.

Een goede zorg draagt bij aan stabiliteit voor de cliënten en een groter geluksgevoel.

Opzet

Vanuit deze inventarisatie zullen waar nodig verbeterpunten worden geformuleerd en besproken worden met cliënten, personeel en bestuur.

Het doel is om de cliënttevredenheid te vergroten door tijdig in te spelen op de wensen en eventuele ontevredenheid. Door middel van een tevredenheidsvragenlijst wordt gekeken naar mogelijke verbeterpunten op het vlak van tevredenheid over de geboden zorg en begeleiding, begeleiders en Het Maathuis in algemene zin. Hiervoor is gebruikt gemaakt van een samengestelde lijst, gebaseerd op de methode 'Quality Qube'. Er is gekozen voor een combinatie van schaalvragen in de vorm van smileys en open vragen om naast inzicht in de waardering ook input te krijgen voor verbeterpunten.

De vragenlijst is anoniem ingevuld waardoor de kans op eerlijke input is geoptimaliseerd.

De terugkoppeling van het onderzoek zal worden gedaan aan personeel en bestuur. In 2023 zal er opnieuw een cliënttevredenheidsonderzoek (extern) worden afgenomen.

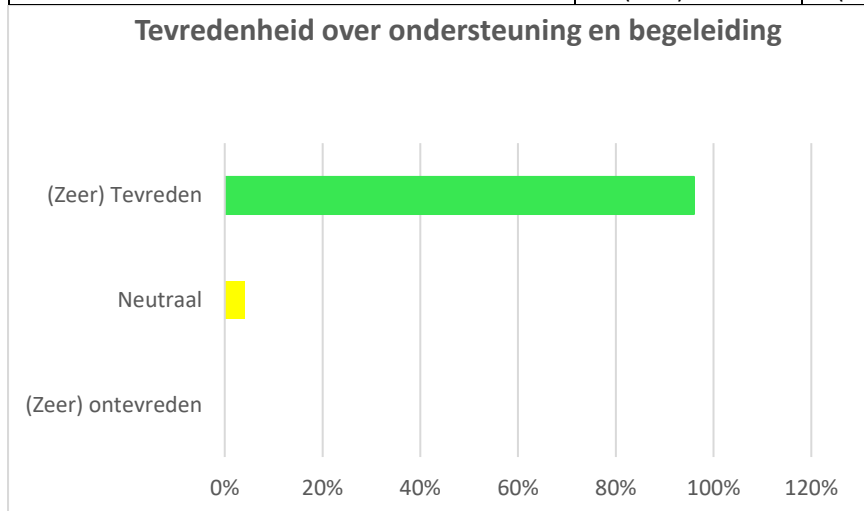
Doelgroep, respons en uitkomsten

De vragenlijsten zijn afgenomen onder alle cliënten van de woonlocaties, ambulant en dagbesteding (externe cliënten). In totaal zijn er 101 vragenlijsten uitgedeeld waarvan er 76 zijn geretourneerd. Dit betekent een score van 75%, waarmee dit onderzoek als ruim voldoende representatief kan worden gezien om uitspraken te kunnen doen over de cliënttevredenheid.

Hieronder de uitkomsten van het CTO, weergegeven in percentages en grafieken (totaalscores):

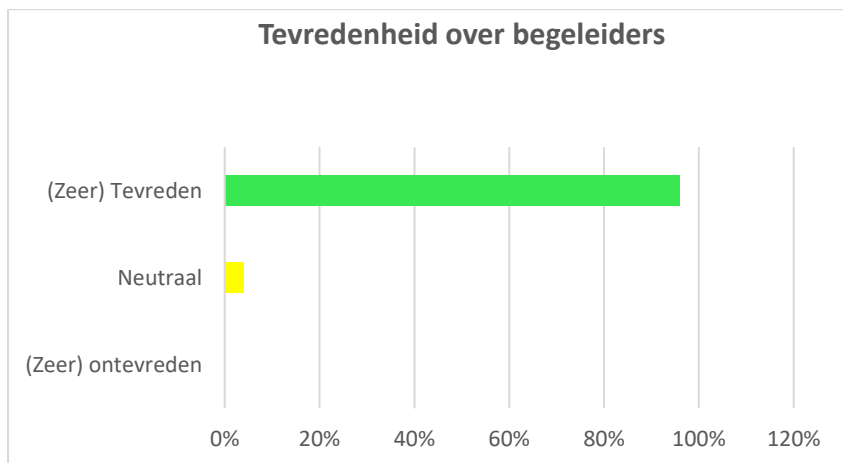
1. Tevredenheid over ondersteuning en begeleiding

	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) Ontevreden
Canadahof Ingevuld retour: 6 van de 10 = 60%	5 (83%)	1 (17%)	0 (0%)
Wierdensestraat Ingevuld retour: 9 van de 9 = 100%	9 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Hoge Hexel Ingevuld retour: 11 van de 11=100%	9 (81%)	2 (19%)	0 (0%)
Dagbesteding (externen) Ingevuld retour: 9 van de 9 = 100%	9 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Ambulant Begeleiding Ingevuld retour: 41 van de 62 = 66 %	41 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Totaal: 76	73 (96%)	3 (4%)	0 (0%)



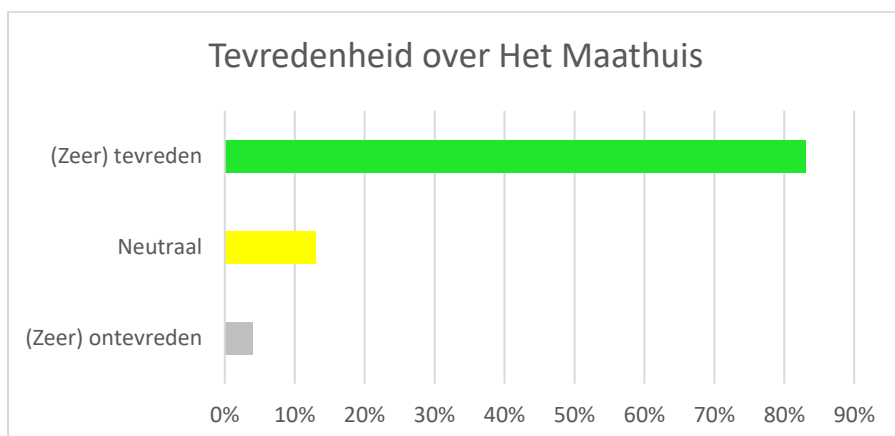
2. Tevredenheid over de begeleiders

	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) Ontevreden
Canadahof Ingevuld retour: 6 van de 10 = 60%	5 (83%)	1 (17%)	0 (0%)
Wierdensestraat Ingevuld retour: 9 van de 9 = 100%	9 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Hoge Hexel Ingevuld retour: 11 van de 11=100%	9 (81%)	2 (19%)	0 (0%)
Dagbesteding (externen) Ingevuld retour: 9 van de 9 = 100%	9 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Ambulant Begeleiding Ingevuld retour: 41 van de 62 = 66 %	41(100%)	0 (0%)	0 (0%)
Totaal: 76	73 (96%)	3 (4%)	0



3. Tevredenheid Het Maathuis

	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) Ontevreden
Canadahof Ingevuld retour: 6 van de 10 = 60%	4 (67%)	1 (17%)	1 (17%)
Wierdensestraat Ingevuld retour: 9 van de 9 = 100%	6 (67%)	2 (22%)	1 (11%)
Hoge Hexel Ingevuld retour: 11 van de 11=100%	9 (81%)	1 (9%)	1 (9%)
Dagbesteding (externen) Ingevuld retour: 9 van de 9 = 100%	8 (89%)	1 (11%)	0 (0%)
Ambulant Begeleiding Ingevuld retour: 41 van de 62 = 66 %	36 (88%)	5 (12%)	0 (0%)
Totaal: 76	63 (83%)	10 (13%)	3 (4%)



Samenvatting uitkomsten uit de openvragen (tips en tops)

Meest genoemde waarderingen en verbeterpunten zijn hieronder samengevat.

Waarderingen:	Verbeteringen:
Behulpzaam, vriendelijk en betrokken, altijd terecht kunnen bij iedereen	Communicatie
Gehoord en veilig voelen	Overdracht
Helpen met schoonmaken	WIFI
Leuke activiteiten	Wisselingen begeleiding (m.n. ambulante)

NB M.b.t. open vragen

Diverse opmerkingen over vraag 3 (Vraag 3: Zou jij Stichting Het Maathuis bij je vrienden en familie aanbevelen?), zoals: 'onzinvraag', ik heb geen familie of vrienden in de buurt'.

Conclusie(s)

De geboden ondersteuning en begeleiding voldoet voor een zeer groot deel aan de verwachtingen van de cliënten en de cliënten zijn tevreden over de begeleiders. Dit beantwoordt de vraag hoe cliënten de kwaliteit van de ondersteuning beoordelen; 96% van de cliënten uit het CTO zijn (zeer) tevreden over de ondersteuning, begeleiding en begeleiders. De tevredenheid over Het Maathuis is lager; mogelijk heeft dit te maken met de rol die cliënten toeschrijven aan Het Maathuis (bij wensen die niet gerealiseerd kunnen worden, kan dit opgevat worden als zijnde besloten door Het Maathuis zoals wisselingen in begeleiding, onvoldoende WIFI); ook kan het zijn dat cliënten onvoldoende direct contact hebben met anderen dan begeleiders. Daarnaast kan het zijn dat de vraagstelling onvoldoende duidelijk is. Mogelijk kan dit meegenomen worden in het volgende CTO.

Verder zijn de waarderingen (zowel van de schaal- als openvragen) passend bij de missie en visie van Het Maathuis en zullen de verbeterpunten intern worden besproken.

De resultaten per onderdeel (woonlocaties, ambulante) zijn teruggekoppeld naar de teamleiders t.b.v. teamoverleggen.

Op basis van het onderzoek, kan gekeken worden naar verbeterpunten op het gebied van de communicatie en overdracht. M.b.t. de WIFI kan worden aangegeven dat dit gebiedsafhankelijk is. Ook met betrekking tot de wisselingen in begeleiding, kan worden aangegeven dat dit in beeld is bij het bestuur en dat het streven is om de wisselingen in begeleiders te beperken waar mogelijk.

Bijlage 1: Uitleg onderzoek aan cliënten

Hallo,

Stichting Het Maathuis wil graag weten wat jij vindt van de zorg en ondersteuning die je ontvangt bij het wonen. Daarom krijg je een kleine vragenlijst om in te vullen. Je kunt deze vragenlijst samen met iemand invullen die je helpt om je antwoorden op te schrijven.

Stichting Het Maathuis wil daarmee de zorg en ondersteuning verbeteren waar dat kan.

In de vragenlijst kun je de volgende antwoorden geven over wat jij vindt van de ondersteuning bij Stichting het Maathuis:

	ik ben (zeer) tevreden – ik vind de ondersteuning (zeer) goed
	ik ben niet tevreden en niet ontevreden – het gaat wel maar de ondersteuning is niet bijzonder
	ik ben (zeer) ontevreden– , ik vind de ondersteuning niet goed

Er zijn ook open vragen. Je kunt hierop een kort antwoord geven.

Graag de vragenlijst invullen vóór 16 april 2022.

Heb je vragen? Neem dan contact op met begeleiding of met Wencke Zwijnenberg.

Hartelijk dank voor je medewerking.

Met vriendelijke groet,
Stichting Het Maathuis

Bijlage 2: Onderzoeksformulier

Kwaliteitsonderzoek 2022 cliënten Stichting het Maathuis

Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek kwaliteitservaringen bij Het Maathuis 2022 luidt:

1. Hoe waarderen cliënten Stichting het Maathuis de kwaliteit van de ondersteuning?
2. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden worden geformuleerd?

Het onderzoek kwaliteitservaringen 2022 wordt gehouden in de functies Wonen (WLZ), Dagbesteding en Ambulante begeleiding.

Methodes

Het interne onderzoek werd uitgevoerd met de verkorte vorm van de methode 'Quality Qube'. De methode verzamelt daarom waar mogelijk informatie over kwaliteitservaringen bij cliënten.

Vragenlijst voor cliënten Stichting Het Maathuis 2021, uitleg:



1. Hoe tevreden ben je over de kwaliteit van de ondersteuning en begeleiding?



2. Hoe tevreden ben je over de begeleiders?



3. Zou jij Stichting Het Maathuis bij je vrienden en familie aanbevelen?



4. Welke 3 dingen waardeert u het meest in de ondersteuning en begeleiding van Stichting Het Maathuis? *Geef dit aan in eigen woorden.*

1
2
3

5. Welke 3 dingen zou U het liefst verbeterd willen zien in de ondersteuning en begeleiding van Stichting Het Maathuis? *Geef dit aan in eigen woorden.*

1
2
3

Bijlage 3: overzicht alle waarderingen en verbeterpunten

Waarderingen:	Verbeteringen:
Zorg op maat, individueel gekeken wat een cliënt nodig heeft aan hulp	Communicatie
Hulp in huishouden	Meer activiteiten en 1 op 1 activiteiten
De dagelijkse contactmomenten	Niet van toepassing
Dat er dingen geregeld wordt	Ze gaan over de grenzen van cliënt (niet iedereen)
Ze staan altijd klaar om te helpen	De crisiskamer
Er wordt snel hulp geleverd	Onduidelijkheid in beloftes/ afspraken maken 'niet iedereen'
Begeleiding besteed veel tijd aan hulp om cliënten te helpen.	Ze moeten beter weten wat er aan de hand is
Ze zijn 24/7 bereikbaar	Beter de overdracht doen, bij het aflossen van begeleiding
Ze gaan mee als het nodig is	Duidelijkere planning, qua contactmomenten als het uitloopt
Ze oordelen niet	Het doornemen van rapportages om misverstanden te voorkomen
Professionals kunnen goed door cliënten heen prikken	Budgetplannen duidelijker
Professionals communiceren goed	
Cliënten voelen zich geaccepteerd door de professionals	
Cliënten voelen zich gehoord en merken dat er in overleg veel mogelijk is	
Ze denken mee	Communicatie
Ze helpen graag	Beter overleggen welke persoonlijke dingen besproken worden in de overdracht
Ze zijn vriendelijk	Niet van toepassing
Het voelt totaal anders dan mijn vorige woonlocatie (Positief)	Weinig wisselende begeleiding
Cliënten voelen zich veilig	Betere communicatie onder begeleiding
Cliënten waarderen de leuke activiteiten die georganiseerd worden	Betere computer
Ze bieden goeie hulp	Betere wifi
Cliënten kunnen met alles bij de professionals terecht	
Hulp met het schoonmaken van de kamer	
Cliënten vinden het leuk om grapjes te maken met begeleiding	
Niet te veel begeleiding op de werkvloer	
Ze zijn niet te streng	
Cliënten voelen zich niet als een klein kind behandeld	
Cliënten voelen zich gehoord en vinden het fijn dat ze te allen tijde bij de professionals terecht kunnen	
Professionals staan voor de volle 100 procent voor ze klaar.	
Begeleiders denken mee	Communicatie

Begeleiders helpen graag	Beter overleggen welke persoonlijke dingen besproken worden in de overdracht
Begeleiders zijn vriendelijk	Niet van toepassing
De ondersteuning is persoonlijk gericht, op jezelf	Weinig wisselende professionals
Cliënten voelen zich veilig	Betere communicatie onder professionals
Begeleiding naar zelfstandigheid, motiveren goed	De locatie van Hoge Hexel moet op ieder kamer een kiepraam in
Flexibel in woonplek (1x intern verhuisd)	Groepsafspraken worden niet altijd nagekomen
Mooi	Soms mag ik iets niet, wat een ander wel mag, bijv. telefoon aan tafel gebeurd soms wel.
Goed	Begeleiding moet zorgen dat de cliënten niet te veel op me letten.
Prima	Hygiëne
Medicatie uitdelen	Niks
Samen koffie drinken	Niveaubepaling met praten met begeleiders → hal
Dat je privacy hebt, niet alles wordt doorverteld	Meer avondeten
Vast team bij locatie Hoge Hexel	Begeleiding moet zorgen dat de cliënten niet te veel op me letten
Ben super tevreden	Betere wifi
Jullie passen jullie aan de bewoners aan	Wietplantje toestaan
Alles is verder wel goed	Drank toestaan
Alles waar je mee zit, kan je vertellen	
De pb-er is goed, kan je alles mee regelen	
Cliënten waarderen de leuke activiteiten die georganiseerd worden	
Begeleiders bieden goeie hulp	
Cliënten kunnen met alles bij de professionals terecht	
Hulp met het schoonmaken van de kamer	
Cliënten vinden het leuk om grapjes te maken met begeleiding	
Niet te veel professionals op de werkvloer	
Je word in je waarde gelaten	
Humor en grapjes	
Als er iets is helpen ze me 't op te lossen	
Cliënten voelen zich gehoord en vinden het fijn dat ze te allen tijde bij de professionals terecht kunnen	
Kwaliteit	
Ze luisteren goed	Iets langer pauze
Er wordt vaak goed advies gegeven	Niet
Ze zijn vaak vriendelijk	
Mee mogen eten op woensdag en vrijdag	
Goede ondersteuning	
Werkwijze	
Manier van omgaan	
Betrokken bij alles	
	Andere werkzaamheden op mijn tafel
	Werken naar magazijn werkzaamheden
Ondersteuning en opleiding	Ik vind het wel goed zo

	De koffie
Vriendelijk, behulpzaam, er zijn als het niet goed gaat	Puzzels weer terug
Vrolijkheid en liefdadigheid	
Grapjes maken	
Goed	
Mooi werk	
Hulp bij begrijpen van dingen	Geen
Aardige begeleiders	
Begeleiding komt met ideeën wat te doen	Geen
Ze helpen me goed omdat ik niet goed kan zien	
Begeleiding algemeen	Eigenlijk niets
Open en eerlijkheid	
Ondersteuning dagelijks leven	
Zoals het nu gaat doorgaan	-
Leuke dingen doen, wandelen	
Fijn praten/kletsen	Weet ik niet
Ik vind het fijn dat ze meedenken	Op tijd komen
De tijd die ervoor wordt genomen	Minder wisselingen in begeleiding
Betrouwbaar	
Goed bereikbaar	
Staat altijd klaar	Helemaal niets
Altijd bereikbaar	
Betrouwbaar	
Alles bespreekbaar	Niets
Behulpzaam	wisseling
meedenkend	Verzetten afspraak/te laat komen
Klik met begeleiding en leuke dingen doen	Niet te wisselend in tijden/dagen/hoeveelheid
De gesprekken	
Iemand om mee te praten	
Fijne hulp voor thuis	Soms meer tijd
Begeleiding op financiën, controles ed	Begeleiden schoonmaak
Meegaan supermarkt/winkel	n.v.t.
vriendelijkheid	Niks, noppes, nada
Goed contact	
Goede vibe	
Goed bereikbaar	
Flexibel	
Goede taxi	
Duidelijke afspraken	
Acties worden meteen ondernomen	
Komt op tijd	Familie ervaringsdeskundigheid
Voor mij klaar staan	Persoonlijk bericht bij vertrek/andere begeleiding
Meegaan indien nodig	
Vriendelijk	Minder wisseling begeleiders
Inspelen op wat ik nodig heb	
Voelt veilig	
Nakijken stadbank ed	Meer hulp in de huishouding
Helpen in de huishouding	Af en toe een wandeling
Gezellig	
Een steun	
Fijne afleiding	Te veel wisseling in begeleiding

Lekker wandelen	Dit soort brieven
Ventileren gevoelens werd goed mee omgegaan	Ieder jaar gesprek voor indicatie
Ik mag mezelf zijn	
Er word naar mij geluisterd	
De hulp	
De gezelligheid	
Meedenkend	
Altijd bereikbaar	Niks, gaat heel goed
Luisteren goed	Weggaan begeleiding
Goede adviezen	
Helpen me als ik het moeilijk heb	
Begeleiding	Alles prima
Flexibiliteit van ondersteuning in dagen/tijden	
Breed georiënteerd, veel ervaring met van alles	
Vriendelijkheid	Minder personeelwisselingen
Luisteren naar wat je te zeggen hebt	
Dingen samen doen	
Luisterend oor bieden	
Praktische ondersteuning bij regelzaken	niets
Goede hulp en ondersteuning	
Luisteren naar je	
Luisteren naar me	
Hulp waar nodig	
Goede begeleiding	
Goede samenwerking	Geen
Eerlijkheid t.o.v. de client	
Hulp vlakken waar nodig	Ik ben niet zo moeilijk, ben zeer tevreden