

GeWOONzo Tevredenheidsonderzoek cliënten 2021

Arnhem, 8 september 2021

Inleiding

Het tevredenheidsonderzoek in opdracht van GeWOONzo is ontwikkeld om inzicht te krijgen in de (on-)tevredenheid van onze cliënten. Door middel van 17 gesloten vragen, 3 open vragen en een overall-beoordelingscijfer probeert GeWOONzo erachter te komen wat er beter kan en wat juist goed gewaardeerd wordt door onze cliënten.

Waardering informatie

Het onderzoek bevat 3 vragen die betrekking hebben op de informatie die GeWOONzo verstrekt aan haar cliënten bij binnenkomst en ook tijdens het verblijf binnen GeWOONzo. Het merendeel van onze cliënten geeft aan dat de informatie over onze zorg aanpak duidelijk is wanneer ze bij GeWOONzo binnenkomen. Ook de informatie die wordt verstrekt met betrekking tot de zorgmogelijkheden is ruim voldoende. De informatie over het te verwachten resultaat dat men ontvangt is voor een aantal personen onvoldoende dan wel onduidelijk.

1.Heeft u voldoende informatie gekregen over de zorgmogelijkheden van geWOONzo?
Resultaat : Ja:6 / Nee:1

2.Heeft u voldoende informatie gekregen over de aanpak van de zorg van geWOONzo?
Resultaat : Ja:6 / Nee:1

3.Heeft u voldoende informatie gekregen over het te verwachten resultaat van de zorg van geWOONzo?
Resultaat : Ja:4 / Nee:3

Waardering inspraak

Het onderzoek bevat 3 vragen met betrekking tot inspraak. Een deel van de cliënten geeft aan dat ze niet kunnen meebeslissen over de zorg die zij ontvangen. Het merendeel van de cliënten is wel bekend dat er een zorgplan voor hen wordt samengesteld en heeft hier ook zijn of haar toestemming voor gegeven.

4.Kunt u meebeslissen over de zorg die u krijgt?

Resultaat : Ja:6 / Nee:1

5.Is er een zorg- of leef plan gemaakt?

Resultaat : Ja:5 / Nee:2

6.Heeft u ingestemd met uw zorgplan?

Resultaat : Ja:6 / Nee:1

Waardering hulpverlener

De waardering voor de hulpverlener is uitermate goed. Er wordt door nagenoeg iedereen aangegeven dat de hulpverlener deskundig is en dat men vertrouwen in haar of hem heeft. Ook voelt de cliënten dat hij met respect wordt behandeld en dat er voldoende interesse wordt getoond in zijn of haar mening. Wel wordt een enkele keer genoemd dat cliënten tevredener zijn over de begeleiders die langer werken, dan over de nieuwere begeleiders

7.Vindt u de hulpverlener voldoende deskundig en goed in zijn/haar vak?

Resultaat : Ja:6 / Nee:1

8.Kunt u de hulpverlener voldoende vertrouwen?

Resultaat : Ja:7 / Nee:0

9.Toont de hulpverlener voldoende respect voor u?

Resultaat : Ja:6 / Nee:1

10.Vindt u de hulpverlener voldoende geïnteresseerd in u en uw mening?

Resultaat : Ja:6 / Nee:1

Waardering resultaat van de zorg

Gelet op het feit dat iedere cliënt 'het resultaat' op zijn of haar eigen manier bekijkt, zijn ook

de antwoorden op deze vragen uiteenlopend. Het zorgplan wordt naar wens uitgevoerd maar er zijn toch enige personen die (nog) niet helemaal tevreden zijn met hun geboekte resultaten

11. Wordt het zorgplan naar wens uitgevoerd?

Resultaat : Ja:7 / Nee:0

12. Vindt u de aangeboden zorg de goede aanpak voor uw problemen?

Resultaat : Ja:7 / Nee:0

13. Heeft u door de aangeboden zorg meer grip op uw problemen of klachten gekregen?

Resultaat : Ja:7 / Nee:0

14. Bent u door de aangeboden zorg voldoende vooruit gegaan?

Resultaat : Ja:7 / Nee:0

15. Bent u door de aangeboden zorg beter in staat om de dingen te doen die u belangrijk vindt?

Resultaat : Ja:7 / Nee:0

16. Kunt u door de aangeboden zorg beter omgaan met uw beperkingen?

Resultaat : Ja:5 / Nee:0 (2 niet geantwoord)

Verbeterpunten voor GeWOONzo

Genoemde verbeterpunten: Uit de resultaten is één verbeterpunt gekomen:

- Luisteren naar de cliënt
- Nieuwere begeleiders zijn nog wennen

Zou u anderen GeWOONzo aanraden?

Resultaat : Ja:5 / Nee:2

Rapportcijfer

Aan het eind van de vragenlijst werd de cliënten gevraagd een overall- rapportcijfer te geven. Het rapportcijfer dat uiteindelijk uit dit onderzoek rolde is een **8,1**

Analyse

Cliënten vinden het over het algemeen prettig om mee te werken aan deze onderzoeken. De uitkomsten zijn in vergelijking met vorig jaar positiever, wat ook resulteert in een hoger beoordelingscijfer (8,1).

Uit de bovenstaande analyse blijkt dat dit hogere cijfer te maken heeft met een toegenomen algemene tevredenheid. Wel weten wij uit ervaring weten dat de tevredenheid van cliënten soms 'dagkoersen' zijn en behoorlijk kan schommelen. Daarnaast heeft de toegenomen tevredenheid mogelijk ook te maken met de toegenomen deelname aan dagbesteding. Dit komt niet in de vragenlijst voor, maar is wel meermaals genoemd door cliënten.