

Raadpleging CURA XL

Clënten over Kwaliteit 2023

Ambulant

Aantal ingevulde vragenlijsten

75
(22%)

Cijfer

8,5

"Ben zeer tevreden over mijn huidige hulpverlening."

Resultaat



Wat gaat goed

- Algehele tevredenheid
- Bereikbaarheid
- Bejegening
- Aansluiten bij de cliënt
- Ondersteuning / hulp
- Informatie over veranderingen



"Ik wil wel meer contact met andere mensen."

"Ik kan mijn mening geven en er wordt ook vaak naar gevraagd."

Wat kan beter

- Wonen en woonwensen
- Daginulling en verveling in avond of weekend
- Dagbesteding / werken / opleiding
- Nieuwe dingen leren
- Contacten en relaties
- Persoonlijk welbevinden en wensen



Toelichting 'wat kan beter'

- "Ik wil meer uren werken, meer duidelijkheid, meer taken."
- "Financieel gezond worden."
- "Was leuk geweest als de woning wat groter was."
- "Ik zou meer willen sporten en vaker naar vrienden willen gaan."
- "Onderhoud is heel slecht. Renovatie gehad, maar dat viel tegen."
- "Ik wil graag fijne mensen om me heen."

Toelichting 'wat gaat goed'

- "Ik kan mijn verhaal kwijt."
- "Hij is rustig en relaxt, neemt alle tijd voor je."
- "Iemand die luistert en mij helpt met problemen en wekelijkse taken."
- "Dat er iemand meekijkt en je de goede richting op stuurt als je het even niet weet."
- "Ik voel me op mijn gemak en ik voel mij vrij in het uiten van mijn mening."
- "Mijn ambulante begeleiding regelt snel dingen voor mij."
- "Mijn zaken worden goed en snel geregeld."
- "Ze zijn bereikbaar als ik ze nodig heb."
- "Dat ze mij in mijn waarde laten."

Samengevat

Op basis van de resultaten blijkt dat er verbeterkansen zijn op de volgende thema's:

1. Wonen en woonwensen
2. Dagingvulling en verveling in avond of weekend
3. Dagbesteding / werken / opleiding
4. Nieuwe dingen leren
5. Contacten en relaties
6. Persoonlijk welbevinden en wensen



Conclusie



“Ik hoop dat er wat mee gebeurt”

Een veelgehoorde opmerking van cliënten als zij hun mening geven via een cliëntenraadpleging. Een oproep aan alle betrokkenen om een vervolg te geven aan de opgehaalde cliëntervaringen.

Op een doordachte manier werken met de uitkomsten van de cliëntenraadpleging zorgt ervoor dat het een zinvol geheel in de ondersteuningscyclus is en blijft.

Zo is dit ook bedoeld in de bouwstenen van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028.



Een goed vervolg

Meepraten, meedenken, meedoen. Een positieve waardering van leven en werk hangt sterk samen met de mate waarin mensen de mogelijkheid ervaren daar invloed op te hebben.

Maak de uitkomsten onderwerp van gesprek. Doe dat op alle niveaus van de organisatie: cliënten(raad), vertegenwoordigers, medewerkers, teams, managers, etc.

Wat kan ik doen om de positieve punten vast te houden?

Hoe kan ik zelf bijdragen aan verbetering van de aandachtspunten?



Cyclisch

Er is overlap met aandachtspunten van voorgaande jaren.

Het is van belang cyclisch te kijken naar welke acties zijn ingezet bij een bepaald punt:

- Wat heeft dit opgeleverd?
- Is bijstelling of een andere aanpak gewenst?
- Wat valt te leren of over te nemen van succesvolle verbeteracties op andere gebieden?

Deel, informeer, wissel uit, bevraag elkaar, spreek elkaar aan, doe het samen.

Maak de kleine stappen inzichtelijk, zo dicht mogelijk bij de cliënt.

Zo ervaren mensen grip en zien zij dat er wat gebeurt met hun input.



Behoud wat goed gaat

Onderzoek op alle niveaus (cliënt, locatie, organisatie) welke factoren bijdragen aan de positieve waardering van een bepaald thema en bespreek wat nodig is om wat goed is goed te houden.

Wissel succesfactoren en ervaringen uit met andere teams, locaties en organisatieonderdelen, leer van elkaar en aan elkaar, benut best practices.