

De Bruggen VOF

Samenvatting cliënttevredenheidson derzoek over 2017

Interne tevredenheidsonderzoek

Inhoud

Geen inhoudsopgavegegevens gevonden.

1. Het onderzoek

De Bruggen is nog een redelijk nieuw en klein bedrijf. De Bruggen wil zich echter wel graag ontwikkelen tot een stabiele, professionele en kwalitatief correcte zorgorganisatie. In 2016 is besloten om periodiek een cliënt tevredenheidsonderzoek af te nemen. Dit onderzoek moet gericht zijn op de vraag wat de cliënt van de geboden hulpverlening vindt. Omdat De Bruggen een groeiend bedrijf is proberen we de gevoelens en meningen van cliënten mee te nemen in besluiten welke De Bruggen neemt. Onder andere om te kijken hoe De Bruggen aan de bestaande cliënten meer continuïteit kan bieden is dit onderzoek afgenomen.

Het onderzoek wat in dit verslag is besproken is in 2017 bij elke cliënt van De Bruggen, ten tijde van de jaarlijkse multidisciplinaire zorgbeoordelingen, afgenomen. Dit maakt dat er in totaal 31 onderzoek formulieren zijn ingevuld.

In het onderzoek zijn verschillende onderwerpen aan bod gekomen, te weten, de volgende:

1. Communicatie
2. Presentatie
3. Betrouwbaarheid
4. Klantgerichtheid

Bij elk onderwerp staan verschillende vragen. Deze vragen kunnen door cliënten gescoord worden op:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

Daarnaast Zijn er 2 open vragen:

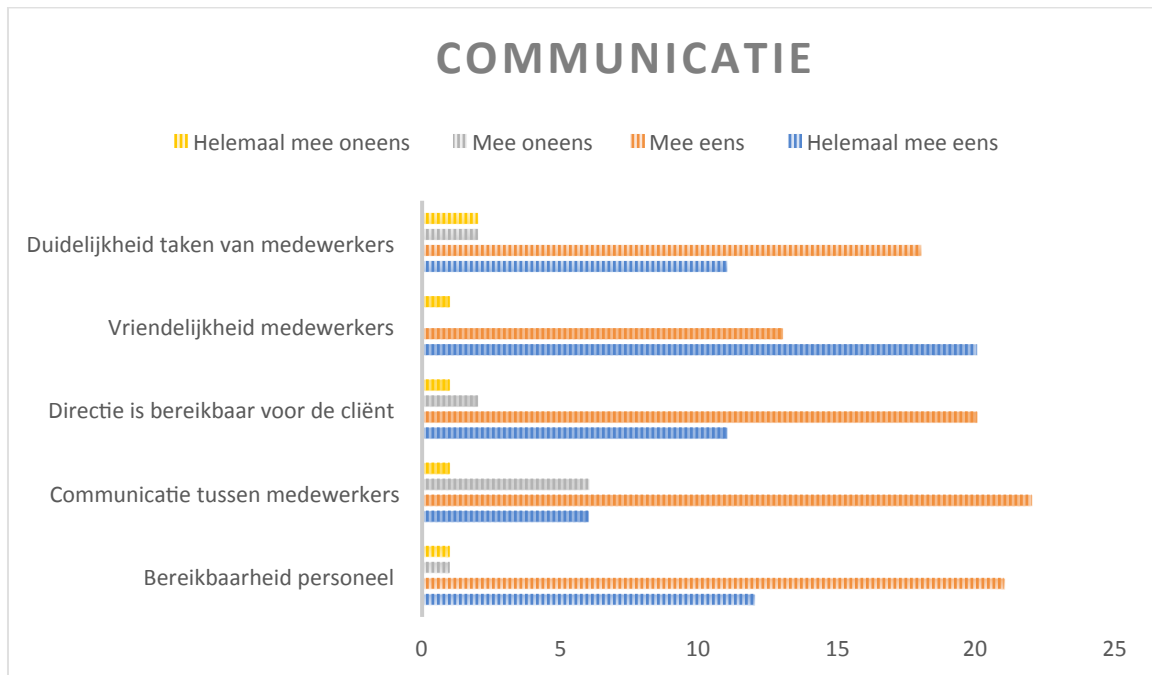
1. Een toelichting waarom een cliënt De Bruggen wel of niet aanbeveelt aan kennissen, vrienden of familie.
2. Opmerkingen en suggesties.

Aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek kijkt De Bruggen naar doelen voor het jaar 2018. Deze doelen worden opgenomen in het WTZI verslag over het jaar 2017.

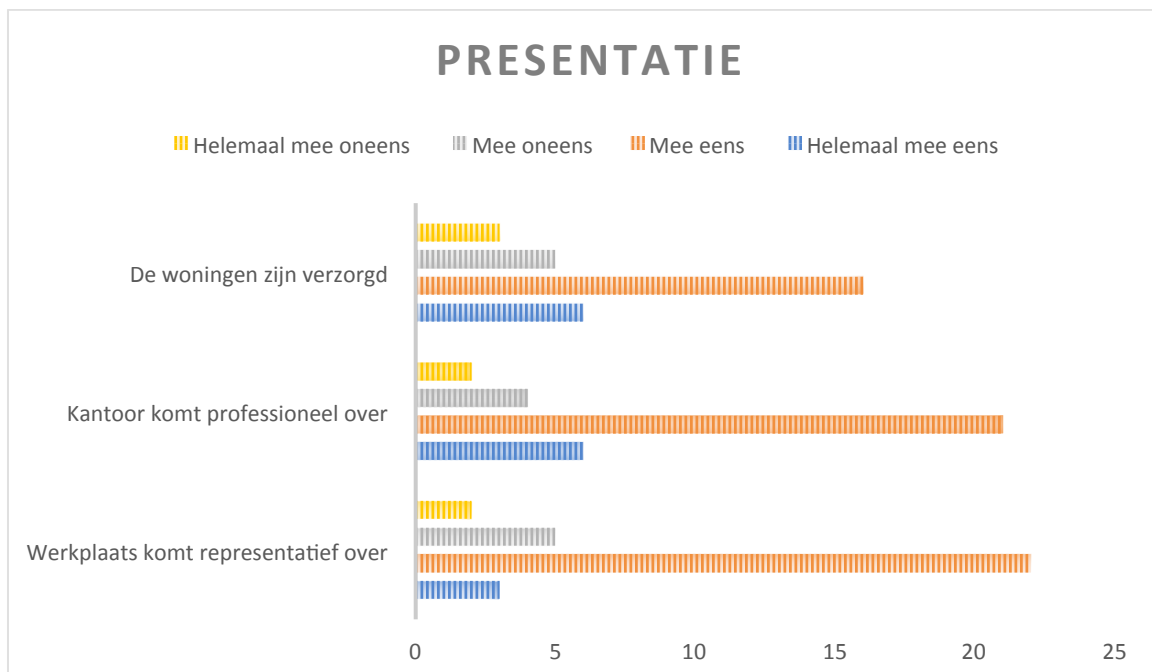
2. De uitkomsten

Zoals in hoofdstuk één genoemd is zijn er vier onderwerpen binnen het cliënt tevredenheidsonderzoek. De onderwerpen zijn: communicatie, presentatie, betrouwbaarheid, klantgerichtheid. Ook zijn er suggesties en opmerkingen. De vier onderwerpen zullen schematisch worden weergegeven. De suggesties en opmerkingen worden allemaal verwerkt.

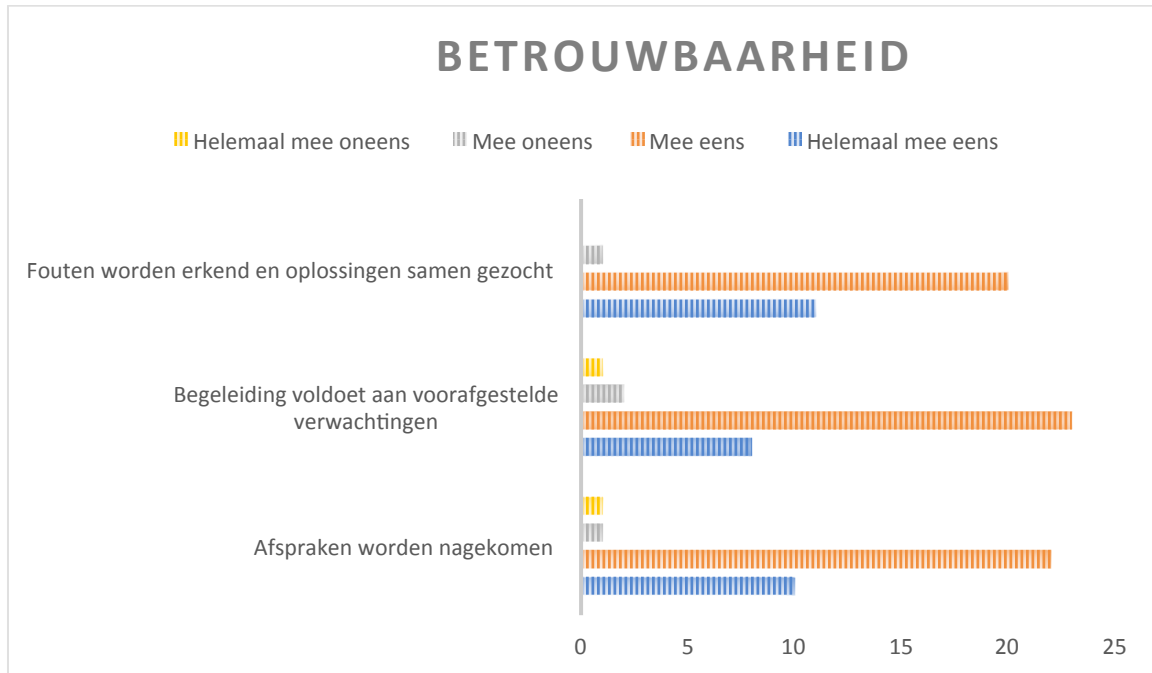
2.1 Communicatie



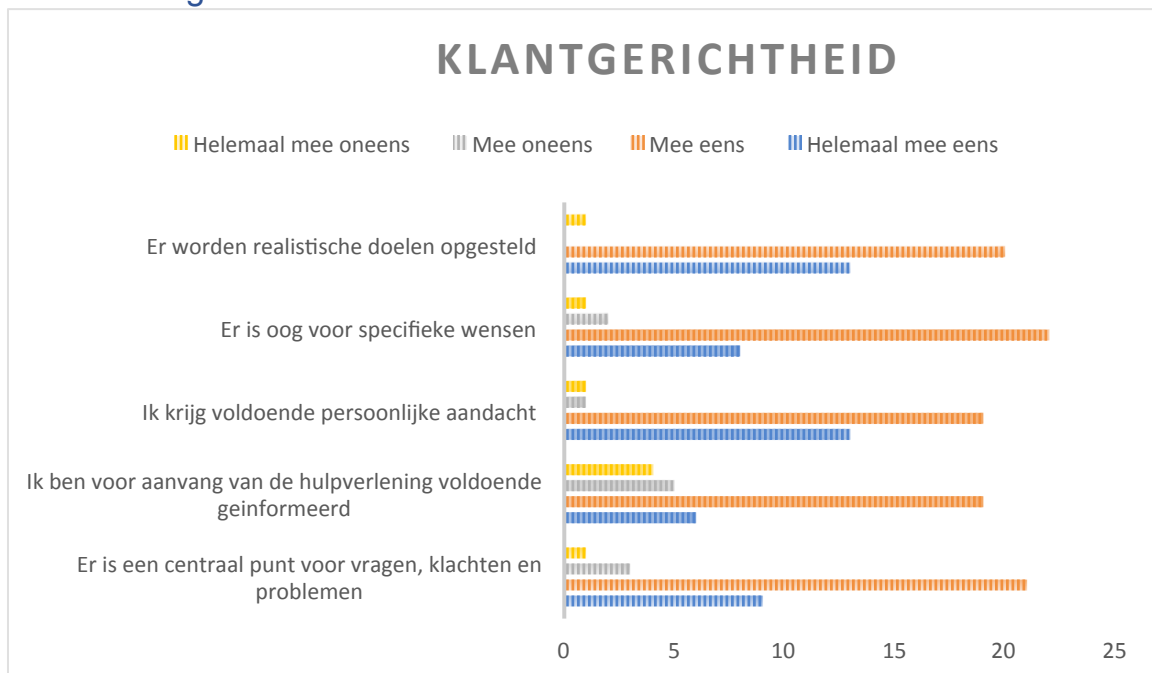
2.2 Presentatie



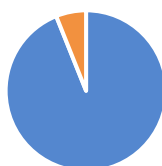
2.3 Betrouwbaarheid



2.4 Klantgerichtheid



Aanbevelingen aan kennissen, familie en/of vrienden



■ Ja ■ Nee

3. Uitkomsten

De uitkomsten van het onderzoek maken duidelijk dat 94% van onze cliënten ons zou aanbevelen. 6% van de cliënten zegt dit niet te doen. Dit zijn twee cliënten. Aan de hand van de uitkomsten kunnen we een aantal verbeterpunten omschrijven. De verbeterpunten en punten die worden opgepakt in 2018 zijn de volgende:

Begeleiding voldoet aan voor afgestelde verwachtingen en cliënten worden voldoende geïnformeerd bij de start van de hulpverlening.

Er zijn verschillende cliënten die hebben benoemd dat de gegeven informatie van de intake niet helemaal strookt met de feitelijke uitkomst binnen De Bruggen. Cliënten houden van duidelijkheid, als een cliënt het gevoel heeft onjuiste informatie te hebben ontvangen kan dit bijdragen aan het vertrouwen in de hulpverlening en De Bruggen in het algemeen. Hieruit is het volgende doel gerealiseerd:

Eind 2018 heeft De Bruggen hun intakeprocedure verbeterd door schriftelijke informatie mee te krijgen.

Er is een centraal punt voor vragen, klachten en problemen.

Cliënten benoemen dat het voor hun soms onduidelijk is waar ze terecht kunnen met hun vragen, klachten en problemen. De Bruggen vindt het jammer dat dit voor cliënten onduidelijk is. Omdat we in 2018 graag professionelere willen worden en cliënten duidelijkheid willen bieden is het volgende doel opgesteld:

In 2018 wordt er een intern klachten reglement ontwikkeld waarin wordt aangesloten bij een externe onafhankelijke klachtenorganisatie.

Colofon

Dit is het overzicht van het cliënt tevredenheidsonderzoek wat De Bruggen heeft uitgevoerd in het jaar 2017. De Bruggen is verantwoordelijk voor het opstellen van dit verslag.

Januari 2017

Contactgegevens De Bruggen

Beneden dwarsdiep 25a
9645LA Veendam

Telefoon 0598 820 990

Inlichtingen bij

K. Jonker
K.jonker@bijdebruggen.nl
06 83 60 70 35

Website

www.bijdebruggen.nl