



De-Bruggen b.v.

Samenvatting
cliënttevredenheidsonderzoek over
2019

Intern tevredenheidsonderzoek

Inhoud

1.	Het onderzoek	2
1.1	Respons.....	2
1.2	De vragen.....	2
2.	Uitkomsten onderzoek.....	4
2.1	De begeleiding.....	4
2.2	Wonen	6
2.3	Het begeleidingsplan	8
2.4	Communicatie	9
2.5	Inspraak en klachten.....	10
2.6	Tot slot	11
3.	Uitkomsten	13
3.1	Sterke punten.....	13
3.2	Aandachtspunten	13
4.	Doelen	14
	Colofon.....	15

1. Het onderzoek

De-Bruggen voert elke eerste kwartaal van het kalenderjaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit over het voorgaande kalenderjaar. De-Bruggen doet dit om zich te ontwikkelen tot een stabiele, professionele en kwalitatief correcte zorgaanbieder. Een onderdeel hiervan is medezeggenschap van cliënten. De-Bruggen probeert elk jaar in te gaan op de verbeterpunten die naar voren komen vanuit het cliënttevredenheidsonderzoek.

1.1 Respons

Het onderzoek wat in dit verslag wordt besproken is afgenomen in de periode 2 maart 2020 tot en met 16 maart 2020. In totaal hebben 23 cliënten het formulier ingevuld en retour gestuurd. In totaal had De-Bruggen op dat moment 66 cliënten in zorg. Dit betekent dat er helaas maar 34,8% respons is gekomen. De-Bruggen denkt dat dit deels te maken heeft met het tijdstip van afname. Gedurende de afnameperiode speelde binnen De-Bruggen, net als in de rest van Nederland, de Corona-crisis een grote rol in de dagelijkse hulpverlening.

1.2 De vragen

De vragen in het onderzoek kunnen worden ingedeeld per onderwerp, te weten:

1) De begeleiding

- Persoonlijk begeleider
- Overige begeleiders
- Zelfstandigheid en autonomie
- Algemeen oordeel

2) Wonen

- Woning
- Hulp bij wonen
- Beslissen en huisregels
- Algemeen oordeel

3) Het begeleidingsplan

- Het begeleidingsplan
- Algemeen oordeel

4) Communicatie

- Communicatie en bereikbaarheid
- Algemeen oordeel

5) Inspraak en klachten





- Cliëntenraad
- Mogelijkheid tot inspraak
- Klachtenregeling
- Algemeen oordeel

6) Tot slot

- Opmerkingen
- Rapportcijfer

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

1. Een score:

Vind je dat:	 (bijna) altijd	 Niet altijd	 (vaak) niet	 Weet niet	 Niet van toepassing
--------------	--	--	---	---	---

2. Een rapportcijfer:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. Open vragen

- Wat gaat er goed?
- Wat kan er beter?

Aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek kijkt De-Bruggen naar de doelen en verbetermaatregelen voor het komende jaar. Deze doelen worden opgenomen in het bedrijfsplan.

2. Uitkomsten onderzoek

Zoals in hoofdstuk één genoemd is zijn er zes onderwerpen binnen het cliënttevredenheidsonderzoek. De antwoorden binnen dit onderzoek worden schematisch weergegeven.

2.1 De begeleiding

PERSOONLIJK BEGELEIDER



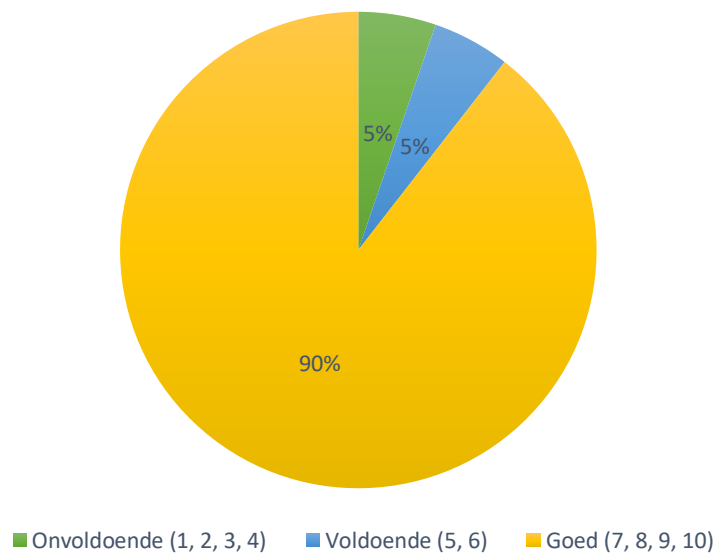
OVERIGE BEGELEIDERS



ZELFSTANDIGHEID EN AUTONOMIE



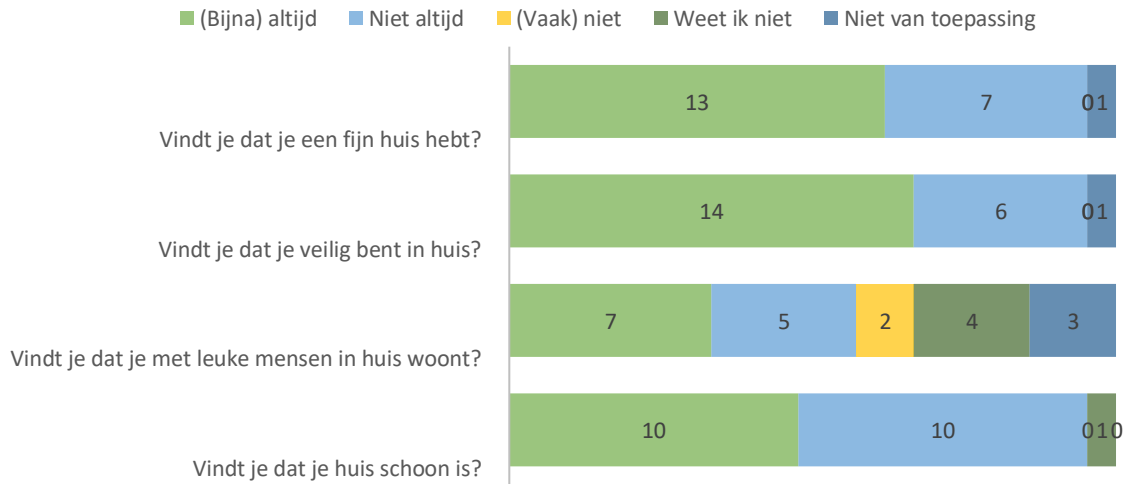
Rapportcijfer begeleiding



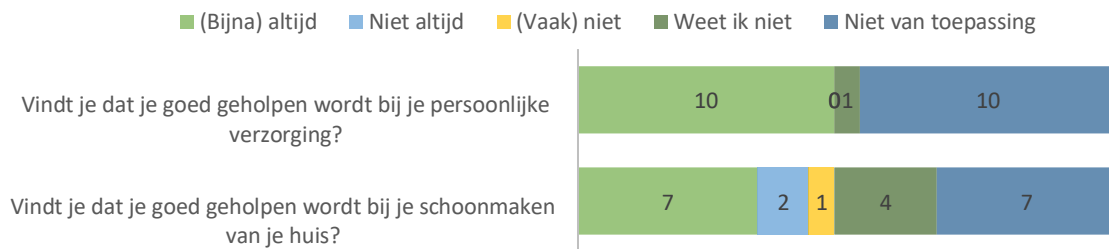
Gemiddelde rapportcijfer begeleiding = 7,4

2.2 Wonen

WONING



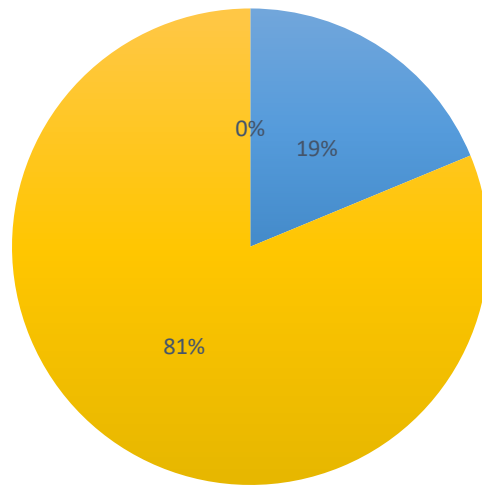
HULP BIJ WONEN



BESLISSEN EN HUISREGELS



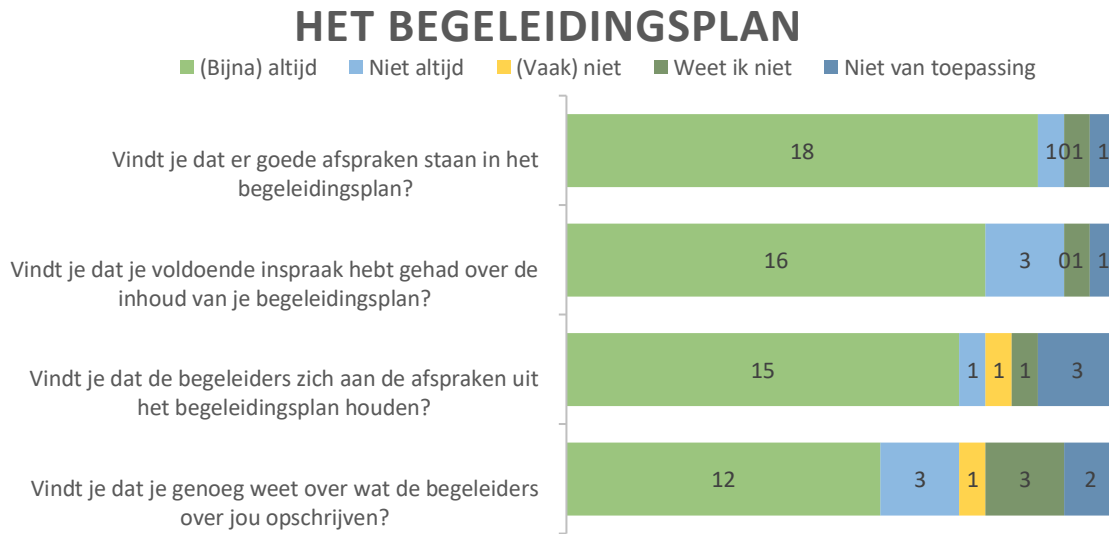
Rapportcijfer wonen



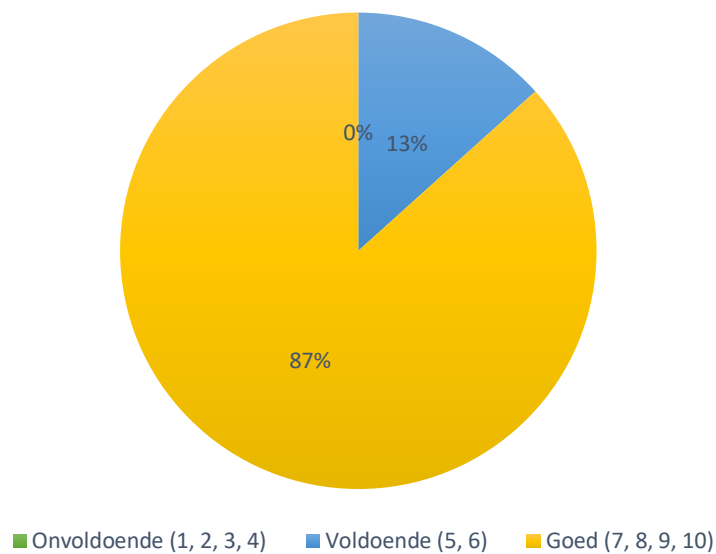
■ Onvoldoende (1, 2, 3, 4) ■ Voldoende (5, 6) ■ Goed (7, 8, 9, 10)

Gemiddelde rapportcijfer wonen = 7,7

2.3 Het begeleidingsplan



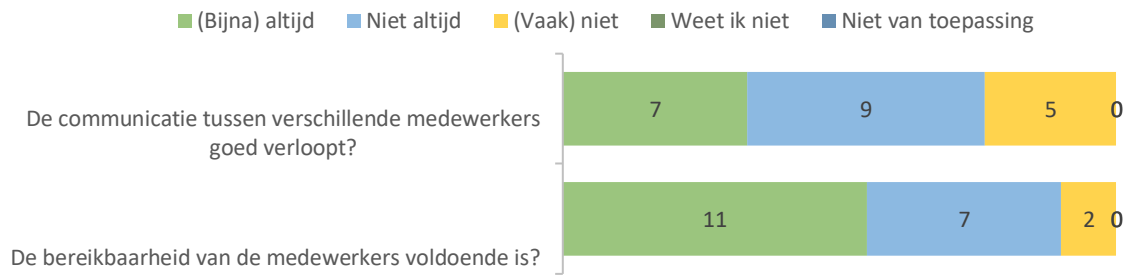
Rapportcijfer begeleidingsplan



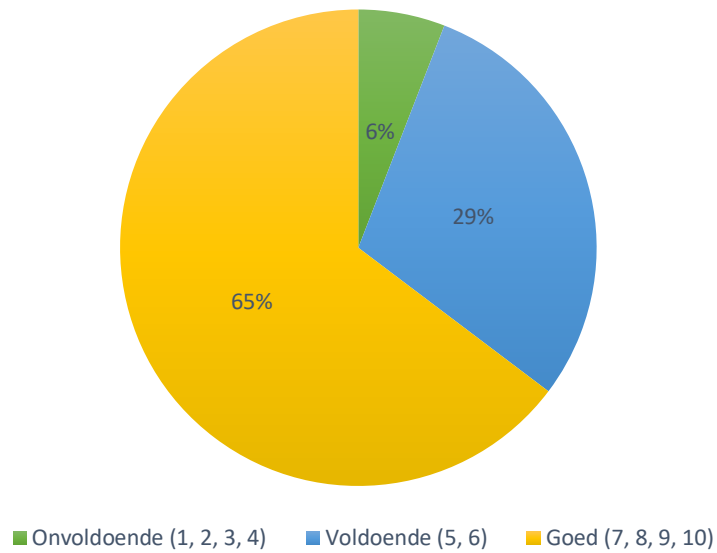
Gemiddelde rapportcijfer begeleidingsplan = 7,7

2.4 Communicatie

DE COMMUNICATIE



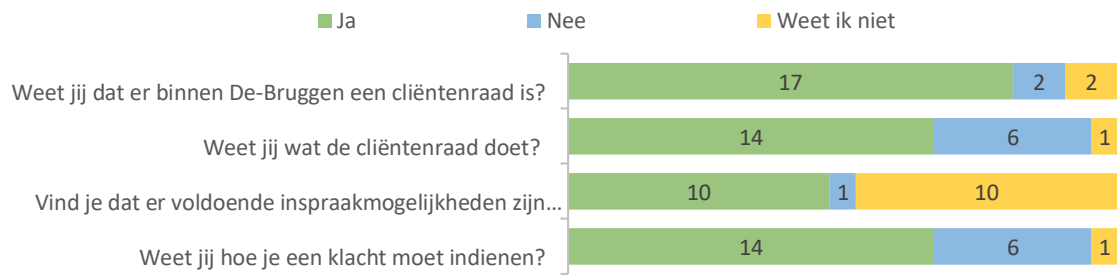
Rapportcijfer communicatie



Gemiddelde rapportcijfer communicatie = 6,6

2.5 Inspraak en klachten

INSPRAAK EN KLACHTEN



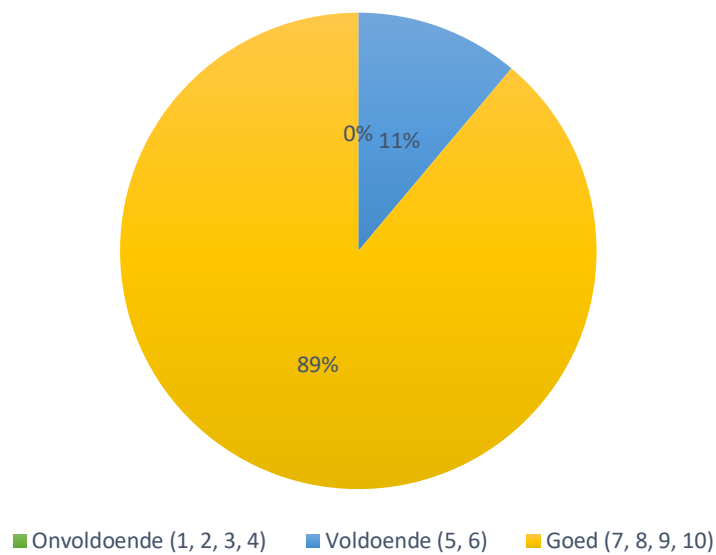
2.6 Tot slot

Opmerkingen

Onderwerp	Opmerking
Functioneren en inhoudelijke kennis personeel	<p>Verbeterpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personeel heeft geen inlevingsvermogen - Zien personeel graag meer op de groep en minder op kantoor - Personeel heeft weinig kennis van verslaving - In de avond is er te weinig personeel - Ik zie graag meer personeel op de groep en minder op kantoor - Begeleiders laten over zich heen lopen - Gebrek aan kennis en ervaring <p>Positieve punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het personeel neemt voldoende tijd voor je - Goed direct contact - Alle medewerkers hebben me positief geholpen - Krijg goed advies - Blij dat personeel 24/7 bereikbaar is - Goede ondersteuning bij ruzies - Personeel neemt de tijd voor je - Er wordt geprobeerd naar mensen te luisteren - Activering en begeleiding is goed - Goede en snelle schakeling bij veranderende hulpvraag - De zorg is goed - Goede match met PB'er - Ik krijg voldoende aandacht - Er is een goede samenwerking tussen mij en mijn PB'er - Goed contact met PB'er - PB'er neemt gelijk actie bij problemen - Goede begeleiding
Communicatie	<p>Verbeterpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Slechte communicatie onder het personeel - Communicatie naar cliënten kan beter en duidelijk - Personeel moet bepaalde afspraken beter overdragen - Ik krijg voldoende informatie om goede keuzes te maken - Overdracht duurt te lang 2x - Communicatie tussen het personeel kan beter
Het begeleidingsplan	<p>Verbeterpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meer werken aan de hand van het begeleidingsplan <p>Positieve punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er is een uitgebreide bespreking van het begeleidingsplan - Begeleidingsplan is helder verwoord

	- Heb veel aan mijn begeleidingsplan
Wonen	Verbeterpunten: - Zie graag meer rust, orde en reinheid op de groep - Te weinig slaapkamers in mijn appartement - Keuken is naar jaren nog steeds niet opgeknapt - Oppakken van reparaties kan sneller
Overig	Verbeterpunten: - Graag een cadeautje bij feestdagen als blijk van waardering - Graag meer uitstapjes voor cliënten - Meer activiteiten in de weekend - Wordt niets met klachten gedaan - Cliëntenraad en klachtenregeling bij intake explicieter benoemen - Andere cliënten klagen veel - Weinig activiteiten

Rapportcijfer De-Bruggen algemeen



Gemiddelde rapportcijfer De-Bruggen = 7,5

3. Uitkomsten

Naar aanleiding van het uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek kan De-Bruggen een aantal sterke punten en aandachtspunten vaststellen. Deze vallen hieronder te lezen.

3.1 Sterke punten

Cliënten ervaren veel zelfstandigheid en autonomie binnen de begeleidingstrajecten van De-Bruggen. 72% van de cliënten zegt (bijna) altijd zelfstandigheid en autonomie te ervaren.

Het onderzoek toont aan dat 78% cliënten vinden dat er goede afspraken in hun begeleidingsplan staan en dat ze (78%) van mening is dat ze voldoende inspraak in het begeleidingsplan hebben gehad. Het begeleidingsplan krijgt dan ook rapportcijfer 7,7. De-Bruggen vindt dit een positief cijfer omdat een begeleidingsplan vaak moeilijk is voor cliënten om te lezen.

100% van de cliënten zegt dat de persoonlijk begeleider hem/ haar altijd begrijpt. Cliënten zijn over het algemeen (74%) tevreden met de kennis en kunde van hun persoonlijk begeleider.

De-Bruggen scoort gemiddeld een 7,5 als overal eindcijfer. De-Bruggen vindt dit een ruim voldoende.

3.2 Aandachtspunten

Het onderzoek laat zien dat slechts 34,8% van de cliënten meegewerkt hebben aan het onderzoek. Hiervoor zijn meerdere redenen te benoemen:

1. Persoonlijk begeleiders hebben het cliënttevredenheidsonderzoek niet belangrijk genoeg gemaakt en hierdoor niet doorgenomen met hun cliënten;
2. De afnameperiode van twee weken was twee weken korter dan de afnameperiode van vorig jaar. Sommige cliënten ervaren in deze twee weken geen mogelijkheid om zich te concentreren op het invullen van dit onderzoek;
3. Drie cliënten hadden geen behoefte aan het invullen van dit onderzoek. Dit hebben zij aangegeven op het voorblad van het in te vullen onderzoek.

Cliënten zijn minder goed te spreken over hun woonsituatie. Vooral de hygiëne vinden cliënten te wensen over laten. 53% van de cliënten vindt hun woning niet altijd schoon. Daarnaast vindt 61% dat ze bijna nooit met fijne huisgenoten wonen. Ten slotte vindt 30% van de cliënten dat zij niet altijd in een veilig huis wonen.

Onder het kopje communicatie scoort De-Bruggen een 6,6 als rapportcijfer. Dit rapportcijfer vindt De-Bruggen teleurstellend laag. 94% van de cliënten geeft aan dat de communicatie voldoende is maar toch scoort De-Bruggen gemiddeld niet goed.

Ten slotte is het opvallend dat niet alle cliënten weten hoe ze een klacht moeten indienen of weten dat er een cliëntvertrouwenspersoon is binnen De-Bruggen. Volgens de wet is 100% van de cliënten hiervan op de hoogte moeten zijn.

4. Doelen

Gezien bovenstaande gegevens zijn de volgende doelen opgesteld voor de periode tot en met januari 2021.

De-Bruggen heeft in januari 2021 samen met de HACCP-functionarissen van de beschermde woonvormen verbeteringen doorgevoerd omtrent de hygiëne.

De hygiëne en veiligheid zal door middel van de richtlijnen vanuit het RIVM (<https://www.rivm.nl/hygienerichtlijnen/verpleeghuizen>) worden getoetst en bijgehouden. Als De-Bruggen onvoldoende scoort op een onderdeel zal dit worden bijgesteld door middel van een verbetermaatregel. Daarnaast worden medewerkers bewust gemaakt van de richtlijnen en krijgen zij handvatten hoe zij dit in de dagelijkse begeleiding kunnen oppakken met de cliënten. Ten slotte zal er aandacht in de bewonersvergaderingen en nieuwsbrieven voor cliënten zijn met betrekking tot dit onderwerp.

Tijdens het CTO over 2020 heeft minimaal 80 procent van de cliënten binnen De-Bruggen meegedaan met het onderzoek.

Door cliënten en persoonlijk begeleiders meer tijd te geven voor de afname van dit onderzoek zal De-Bruggen meer respons krijgen vanuit de cliënten. Om die reden zal er gewerkt worden met een periode van een maand i.p.v. twee weken. Ook zullen de trajectbegeleiders als tussenpersoon worden toegevoegd aan de afname van het CTO. Zij zullen persoonlijk begeleiders sneller kunnen herinneren aan niet binnengekregen CTO's. Vanaf 2024 zal De-Bruggen werken met gedigitaliseerde en gestandaardiseerde afnamemethodieken zodat het verwerken op een efficiëntere manier kan plaatsvinden. Dit zal pas in 2024 plaatsvinden omdat De-Bruggen in de tussenliggende periode op specifieke onderwerpen wordt ingezoomd.

Tijdens het CTO over 2020 weet 95 procent van de respondenten hoe zij een klacht moeten indienen en dat er een interne vertrouwenspersoon aanwezig is binnen De-Bruggen.

Tijdens het CTO over 2020 zal er opnieuw gevraagd worden naar de bekendheid van het klachtenreglement en de interne vertrouwenspersoon. De-Bruggen zal dit meer bekend maken door er aandacht aan te geven in de nieuwsbrieven naar cliënten, bekendheid onder personeel te bieden door middel van de beleidsbrief en affiches op te hangen binnen de woonlocaties.

In januari 2021 ligt er een plan van aanpak met betrekking tot het verbeteren van de communicatie tussen de medewerkers van De-Bruggen.

Dit is al een doel binnen De-Bruggen. De-Bruggen zal hier op inzoomen door te onderzoeken wat er verbeterd kan worden in de onderlinge communicatie. Een onderdeel hiervan is een nieuw softwaresysteem waarin er beter onderling gecommuniceerd kan worden over bedrijfsprocessen en de cliënten.

Colofon

Dit is het overzicht van het cliënt tevredenheidsonderzoek wat De Bruggen heeft uitgevoerd over het jaar 2019. De Bruggen is verantwoordelijk voor het opstellen van dit verslag.

Maart 2020

Contactgegevens De Bruggen

Postbus 2016
9640CA Veendam

Telefoon 0598 820 990
E-mail info@bijdebruggen.nl

Inlichtingen bij

K. Jonker
Beleidsmedewerker cliëntzaken

Telefoon 06 83 60 70 35
E-mail K.jonker@bijdebruggen.nl

Website

www.bijdebruggen.nl