



VERSLAG TEVREDENHEIDSONDERZOEK ZORGVRAGERS

Het tevredenheidsonderzoek zorgvragers is verspreid in mei 2020 aan de zorgvragers/wettelijke vertegenwoordigers en 8 juni is het tevredenheidsonderzoek zorgvragers uitgewerkt.

17 juni zijn de resultaten verspreid naar alle zorgvragers/wettelijke vertegenwoordigers en betrokken zorgverleners.

Toelichting bij de resultaten

Zorg-Los is een kleinschalige organisatie en dat betekent dat het hier gaat om een kleinschalig tevredenheidsonderzoek zorgvragers. Resultaten hebben betrekking op een klein aantal mensen en een mening kan daardoor veel invloed hebben op de uitkomsten. Er is geen sprake van een “steekproef”: iedereen werd voor het tevredenheidsonderzoek zorgvragers uitgenodigd.

Onderzoek

Er is een vragenlijst opgesteld waarin gevraagd wordt naar de zorgvragers/wettelijke vertegenwoordigers mening. Als men het met de vraagstelling eens was, antwoordt men met “ja”, als men het er niet mee eens is of niet helemaal mee eens is, antwoordt men met “nee”. Alle vragenlijsten zijn anoniem verwerkt en de antwoorden kunnen daardoor niet naar de persoon terug te leiden zijn.

Inhoud onderzoek

Vragen gaan over (combinaties van) huishoudelijke hulp, persoonlijke verzorging, begeleiding groep, individuele begeleiding en/of verpleging. De hoofdpunten zijn:

1. Waardering van informatie;
2. Waardering van inspraak;
3. Waardering van zorgverlening;
4. Waardering resultaat van zorg;
5. Rapportcijfer totale zorg;
6. Wat moet Zorg-Los volgens de zorgvrager/wettelijke vertegenwoordiger verbeteren;
7. Zijn er nog verdere opmerkingen;
8. Zou men anderen aanraden zorg in te kopen bij Zorg-Los;
9. Welke onderwerpen vindt de zorgvrager/wettelijke vertegenwoordiger belangrijk om te verbeteren.



Uitwerking tevredenheidsonderzoek

1. Waardering van informatie:

Uit alle onderzoeken blijkt dat zorgvrager/wettelijke vertegenwoordigers voldoende informatie hebben gekregen over de zorgmogelijkheden van Zorg-Los. Zij hebben voldoende informatie gekregen over de aanpak van zorg en voldoende informatie gekregen over het te verwachten resultaat.

2. Waardering van inspraak:

Bij alle ingevulde lijsten laten de resultaten zien dat men mee kan beslissen over de zorg die geleverd wordt, er zijn zorgplannen gemaakt en zorgvragers/wettelijke vertegenwoordigers hebben ingestemd met het zorgplan.

3. Waardering van zorgverlening:

Vanuit alle onderzoeken is gebleken dat men de zorgverlener als deskundig en goed in zijn/haar vak ervaart. De zorgverleners worden als vertrouwd gezien. Er is voldoende respect naar de zorgvrager/wettelijke vertegenwoordiger en er is in de zorgverlening interesse in de mening van de zorgvrager/wettelijke vertegenwoordiger.

4. Waardering resultaat van zorg:

Uit alle onderzoeken blijkt dat het zorgplan naar wens wordt uitgevoerd, men geeft aan dat de aangeboden zorg de goede aanpak is bij de problemen. De aangeboden zorg heeft ervoor gezorgd dat er meer grip is op de problemen/klachten. Door de zorgverlening ervaart de zorgvrager/wettelijke vertegenwoordiger dat er voldoende vooruitgang is geboekt. De aangeboden zorg heeft ervoor gezorgd dat de zorgvrager meer dingen kan doen die hij/zijn belangrijk vindt en de zorgverlening heeft de zorgvrager beter leren omgaan met haar/zijn beperkingen.

Bij 4 onderzoeken wordt op vraag 13 nee genoteerd, bij 2 onderzoeken op vraag 16 nee genoteerd en bij 1 onderzoek op vraag 14 en 15 nee genoteerd. Wel melden zij in hun onderzoek dat het zorgplan naar wens wordt uitgevoerd, dat de aangeboden zorg wel de goede aanpak is voor de problemen.

5. Rapportcijfer totale zorg:

Cijfers variëren van 7 t/m 10

(Totaal opgeteld 251 gedeeld door 29 ingevulde onderzoeken = 8.7)



Gemiddelde cijfer is 8.7

6. Wat moet Zorg-Los volgens de zorgvrager/wettelijke vertegenwoordiger verbeteren, of investeren:

Gemelde verbeterpunten:

- Ik zou een thema-avond/middag/ochtend of een ouderontmoetingsmoment prettig vinden. (info uitwisselen/tips/ervaringen e.d.)
- Onderlinge communicatie; soms komen boodschappen bijv van afwezigheid de volgende dag niet door bij andere collega's
- Weinig, ik ben blij met de zorg die wij krijgen
- Niets
- Educatie mag wel starten, zodat ik voor mijn gevoel echt grote stappen vooruit kan maken
- Scholing bieden/ goede elektronisch voorzieningen regelen voor het volgen van digitaal onderwijs. Onderlinge afspraken over de aanpak van cliënt nog beter bespreken zodat iedereen (min of meer) hetzelfde zegt, zelfde uitgangspunt heeft. Zorgplan een actief, meebewegend document maken. Actief meedenken, dingen regelen om een cliënt een stap verder te helpen t.a.v. werk buiten Zorg-Los, de maatschappij in te gaan, zelfstandig te worden, toekomst
- Ben eigenlijk gewoon heel tevreden
- Zorg-Los is een bijzonder concept waar aandacht gegeven wordt aan het individu met oprechte zorg die betrokken is. Een 9 omdat er altijd ruimte voor verbetering is, maar ook Zorg-Los blijft niet stilstaan en investeert in de toekomst
- Mijn wens is dat er voor mijn kind een vorm van onderwijs wordt gevonden. En iets wat zij met dieren kan gaan doen, al snap ik heel goed dat dit niet makkelijk is
- Nog meer eigen regie/keus. Onderwijs
- Soms zou ik meer 1 op 1 met mijn begeleider willen
- Ik weet niet wat ik mis. Let op bij groei om te blijven communiceren
- Meer ruimte om mijn eigen ruimte in te kunnen nemen
- Zorg-Los staat altijd open voor verbeteren. Ik kan het gelijk bespreekbaar maken in de groep gooien en het wordt serieus genomen
- Mij helpen om mijn angsten te laten verdwijnen. Beter afsluiten van zorg, wanneer zorgverlener vertrekt
- Stabieler roostertijden, beter van te voren weten wie er komt
- Enquette: Ik vindt het lastig om een enquette in te vullen met ja/nee antwoorden. Een digitale enquette zou een verbetering zijn. Voor ons kind zou meer ruimte zorgen voor een rustiger werkomgeving. Waardoor hij meer rust over heeft in zijn hoofd voor thuis. De corona-maatregelen zijn voor hem heel prettig



- Zelf iets meer initiatief tonen wat de volgende stap kan zijn in de ontwikkeling. Ook mee kijken naar wat hij wel kan en een schop onder zijn kont geven. Volgens school en huiswerkinstituut is mijn kind veel meer in staat maar leunt te graag op begeleiding
- Meer activiteiten buiten Zorg-Los gericht op de toekomst

7. Zijn er nog verdere opmerkingen:

Alle opmerkingen die gemaakt zijn:

- Werkmateriaal netter opruimen
- Het is heel fijn om te weten dat er iemand standby is in geval van nood (bellen of apjes), zelfs 's avonds of in het weekend. Ik verwacht niet dat ze dan antwoorden, maar vaak reageren ze heel snel
- Nee de zorg is perfect!
- Ik heb niet altijd het gevoel dat ik mag meedenken over mijn zorgplan. (16 jaar, 1^{ste} zorgplan zat compleet vast bij vaststellen 1^{ste} zorgplan, 2^{de} zorgplan wordt actief meedenken). Ik voel me niet altijd begrepen, soms voel ik dat mensen de pik op mij hebben. Dat zijn de medewerkers die veel kritiek geven.
- Ik ben super blij met jullie persoonlijke en warme aanpak. Dit is het hart van jullie bedrijf. Heel mooi hoe een ambulante begeleider contact maakt en er is voor de cliënt. Fantastisch. Diep respect over de manier waarop jullie er ook in de moeilijke Corona tijd waren voor jullie cliënten. Voor iedereen op zijn eigen manier
- Bij Zorg-Los is iedereen welkom. Het is belangrijk dat mensen met een lichamelijke beperking mogen blijven komen. Zo leren we met elkaar omgaan
- Blijf doen wat jullie doen en blijf vragen wat de cliënt wil en hoe ze graag in de toekomst willen gaan leven
- Ik wil jullie allemaal mijn complimenten geven voor jullie zorg en geduld. Dank jullie wel!
- Electronische apparaten voor werk/leerdoeleinden ter beschikking stellen (of zelf mee laten nemen...)
- Ik ben erg tevreden over het geheel
- Het gaat wel goed. Tijdens de corona periode hebben jullie je best gedaan en dit hebben jullie goed neergezet, daarvoor zou ik jullie een 10 geven
- Heel positief!
- Er is veel mogelijk, elke keer gaat er weer wat open voor me. Heb veel inspraak, kan veel meebeslissen
- Wonen duurt ontzettend lang! Lastig om vrienden te maken bij de anderen zorgvragers. Zondag soos-middag...
- Variëren met sporten en wonen bij Zorg-Los
- Ik ben happy met mijn begeleiders



- We zijn als ouders heel blij met de korte lijnen, de openheid, de persoonlijke aanpak en de liefdevolle betrokkenheid!
- Compliment voor betrokkenheid afgelopen periode en flexibiliteit in hulpvraag invullen die regelmatig echt wisselend is
- Top team!

8. Zou men anderen aanraden zorg in te kopen bij Zorg-Los

Alle onderzoeken melden "ja".

9. Welke onderwerpen vindt de zorgvrager/wettelijke vertegenwoordiger belangrijk om te verbeteren:

Alle opmerkingen die gemaakt zijn:

- Kennis van de doelgroep is toch het meest essentieel, vandaaruit is de rest "gemakkelijke"
- Persoonlijke aandacht, geen nummer zijn en echt laten voelen dat je "gezien" wordt is de belangrijkste zorg die je als gezin kan ontvangen. Dit is zeer zeker het geval voor ons gezin
- N.v.t.
- Educatie op passende wijze
- Mogelijkheden voor scholing creëren (Tijd, begeleiding, elektronische middelen)
- Het is goed als de jongelui bij Zorg-Los schoolwerk kunnen maken, zodat ze niet achterop raken, zoals b.v. klokkijken, taal, rekenen
- Alles wat ik wil doen, kan ik doen bij Zorg-Los
- Ik vind het goed over dat er met eigen niveau met elkaar gepraat wordt en groepsgesprekken dat moet dan wel mogelijk zijn met zorgvragers, zodat je niet alleen staat in je proces. Daarin vond ik de gesprekken een goed concept. Ik hoop dat deze voortgezet worden (ervaringsdeskundigheid)
- Onderwijs
- Op dit moment even niets. Ik heb veel fysieke klachten, maar als deze opgelost zijn zou ik graag vrijwilligerswerk willen doen
- Schilderijen komen niet tot hun recht voor de verkoop. Expositie
- Vind het leuk het aanbod e-learning diabetes/epilepsie. Heeft meerwaarde!
- Opschieten met wonen. Ouder initiatieven starten
- Geen, maak enquêtes met meer antwoorden dan ja of nee mogelijk
- Ruimte op de dagbesteding. Iemand die een cursus/opleiding keramiek gaat volgen ☺ ☺
- Vooral niet te snel willen groeien
- Maatjes koppeling waardoor mijn kind sociaal emotioneel kan gaan groeien



Verbeterpunten

1. Waardering van informatie:

Alle resultaten zijn positief. Informatie over zorgmogelijkheden blijven verspreiden en inspelen op ieder zijn individuele wensen. Voldoende informatie geven over de aanpak/ het te verwachten resultaat van de zorgverlening en transparant blijven naar de zorgvragers/ wettelijke vertegenwoordigers. En tijdens evaluaties de vraag stellen en eventueel verduidelijken of iemand meer informatie/uitleg wenst.

2. Waardering van inspraak:

Zeer belangrijk vinden we dat de zorgvrager/wettelijke vertegenwoordiger mee blijven beslissen over de zorg die geleverd wordt. Zorgplannen houden we adequaat bij. Zo doorgaan!

3. Waardering van zorgverlening:

Professionele, gekwalificeerde zorgverlening staat bij Zorg-Los voorop. We werken met een gedragscode en daarin komt duidelijk naar voren dat het zeer belangrijk is dat de zorgvrager/ wettelijke vertegenwoordiger vertrouwen voelt, respect ervaart en dat er voldoende interesse is in de mening van de zorgvrager/ wettelijke vertegenwoordiger. Deze gedragscode wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

4. Waardering resultaat van zorg:

Jaarlijks zullen we een tevredenheidsonderzoek afnemen en vanuit de reacties kijken we naar wat we kunnen verbeteren. Zorgvragers/wettelijke vertegenwoordigers kunnen ten alle tijden ruimte vragen en krijgen als er tussendoor zaken spelen die eerder tijd en aandacht nodig hebben. We blijven open staan voor een intensieve samenwerking die de ontwikkeling van de zorgvrager ten goede komt en dagen onze zorgvragers en hun netwerk uit om meer grip op hun problemen of klachten te krijgen. De driehoek van samenwerking (logo) is voor ons de belangrijkste vertrekpunt binnen de samenwerking, dagelijks is het daarom belangrijk ruimte voor elkaar te maken om zo laagdrempelig in de zorgverlening samen te werken.

5. Rapportcijfer totale zorg:

Zorg-Los heeft dit jaar een flinke groei doorgemaakt. Trots dat we 8.7 “wederom” scoren. Uiteraard blijven we open staan om voor continue verbetering en blijven we geïnspireerd om kwaliteit vast te houden. Gezien de groei blijft het belangrijk om over en weer open te staan voor verbeteringen, wat ten goede komt voor de zorgverlening. We zijn trots met deze waardering.

6. Wat moet Zorg-Los volgens de zorgvrager/wettelijke vertegenwoordiger verbeteren:



Fijn om te vernemen dat er meegedacht wordt in kwaliteit en natuurlijk zullen we alle verbeterpunten serieus nemen door het volgende de ondernemen:

- Jaarlijks organiseren van een themabijeenkomst.
- Bewust blijven van laagdrempelige open communicatie.
- Er wordt een educatieplan opgesteld en hierover zullen betreffende zorgvragers geïnformeerd worden. Middelen die nodig zijn worden in dit plan opgenomen.
- Tuinplan eventueel in combinatie met dieren wordt uitgewerkt.
- Enquête zorgtevredenheidsonderzoek digitaal maken.
- Sociaal therapeutisch klimaat dagbesteding/dagbehandeling fundament meer uitwerken.

7. Zijn er nog verdere opmerkingen:

Enorm bedankt voor de zeer positieve feedback. We willen eenieder bedanken voor de opmerkingen, wat te doen:

- 24 uurs-woonvoorziening neerzetten in 2021-2022 (woning 24 uurs-aanwezigheid en een woning 24 uurs-bereikbaarheid)
- Overbruggingszorg goed afstemmen en monitoren met zorgvragers en eigen netwerk blijft voor ons een essentieel punt, zodat draagkracht en draaglast in balans blijven.

8. Zou men anderen aanraden zorg in te kopen bij Zorg-Los

Fijn om een volwaardige “ja” te lezen, dit is een enorme waardering.

9. Welke onderwerpen vindt de zorgvrager/wettelijke vertegenwoordiger belangrijk om te verbeteren:

De ontwikkeling m.b.t. groei maken we door, de dagbestedingsgroep groeit. Ambulant groeit de zorgverlening, er zijn meerdere vragen onze kant opgekomen. Tevens hebben we uitbreiding tijdens de logeerweekenden en zijn we voornemens om 24 uur zorgverlening te willen opstarten. Het is erg fijn om te lezen dat we de kwaliteit hebben vastgehouden vergeleken vorig jaar, een waar compliment voor het gehele team van Zorg-Los.

Strategisch Zorg-Los scherper neerzetten zijn speerpunten waar op dit moment een plan voor geschreven wordt. 1 van de punten is om meer onze producten neer te zetten in de maatschappij. De tip om een expositie te organiseren komt dan ook op een goed moment. Graag stellen we deze tip als voorbeeld. Regie en meebeslissen in het strategisch plan willen we graag zorgvragers en hun netwerk bij betrekken. Samen een plan maken gaat nog meer leven en straalt meer gezamenlijkheid uit, geeft meer fundament!

Openheid en transparantie zijn dan belangrijke speerpunten binnen de samenwerking. Over en weer open staan voor kwaliteitsverbetering is dagelijks aan de orde. Gezien er enorm veel gereageerd hebben en tijd en ruimte hebben gemaakt voor het invullen van onze zorgtevredenheidsonderzoek willen we ook een compliment teruggeven aan de zorgvragers



en hun netwerk. Kwaliteit kan pas gemeten worden door respons. Het grootste compliment is dat er een open cultuur is en er dus binnen de samenwerking tijd en aandacht is voor finetunen, hartelijk DANK! Laagdrempelig communiceren staan we enorm open voor en als we alle opmerkingen screenen lezen we dit veelvuldig terug. Gezien onze groei is blijft het belangrijk om dit scherp te houden. Dit kunnen we alleen als we gezamenlijk open blijven staan om te klankborden. Met andere woorden, dagelijks staan wij open om in gesprek te gaan en te blijven.

Gezien de bedrijfsconstructie zijn er toezichthouders die meekijken. Bij vragen kunnen zorgvragers/wettelijke vertegenwoordigers terecht bij de Raad van Commissarissen. Tevens werkt Zorg-Los met een cliëntenraad samen. Eenieder kan punten inbrengen bij de cliëntenraad en waar nodig is zullen we aan verbeterpunten werken.

Zorg-Los heeft het vertrouwen dat we met een team van professionele medewerkers de afspraken kunnen nakomen die we maken in het zorgplan.

We willen iedereen hartelijk bedanken voor het deelnemen van het tevredenheidsonderzoek zorgvragers. Samen kunnen we werken aan nog meer kwaliteit binnen de zorgverlening.